



# Encuestas de Satisfacción Enero a Octubre 2025

*Servicio al Ciudadano*



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

# Encuesta Virtual

*Servicio al Ciudadano*



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## Encuesta de satisfacción Fonvalmed - Agente Valeria Zapata Meneses

Tu opinión es muy importante para nosotros!

En Fonvalmed, nos esforzamos por brindarte la mejor atención posible. Por eso, queremos conocer cómo fue tu experiencia en nuestro Centro de Atención. Tu retroalimentación nos ayudará a mejorar y ofrecerte un servicio de mayor calidad.

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida?

(Donde 1 estrella es muy malo y 5 estrellas es excelente)

\*



2. ¿Qué tan fácil fue tramitar su solicitud?

(Donde 1 estrella es muy difícil y 5 estrellas es Muy fácil) \*



3. ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata? \*

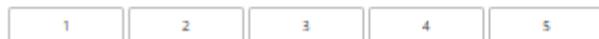
Si

No

4. ¿El asesor que lo atendió evidencia un adecuado conocimiento sobre la solicitud que usted realizó?

(Donde 1 Definitivamente NO y 5 Definitivamente SI)

\*



5. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario de acuerdo a su experiencia en el centro de atención de Fonvalmed?

## Link de Acceso:

Stefany Bolivar

<https://forms.office.com/r/vfGZzYrjJ0>

Valeria Zapata

<https://forms.office.com/r/1aXqfVad1Q>

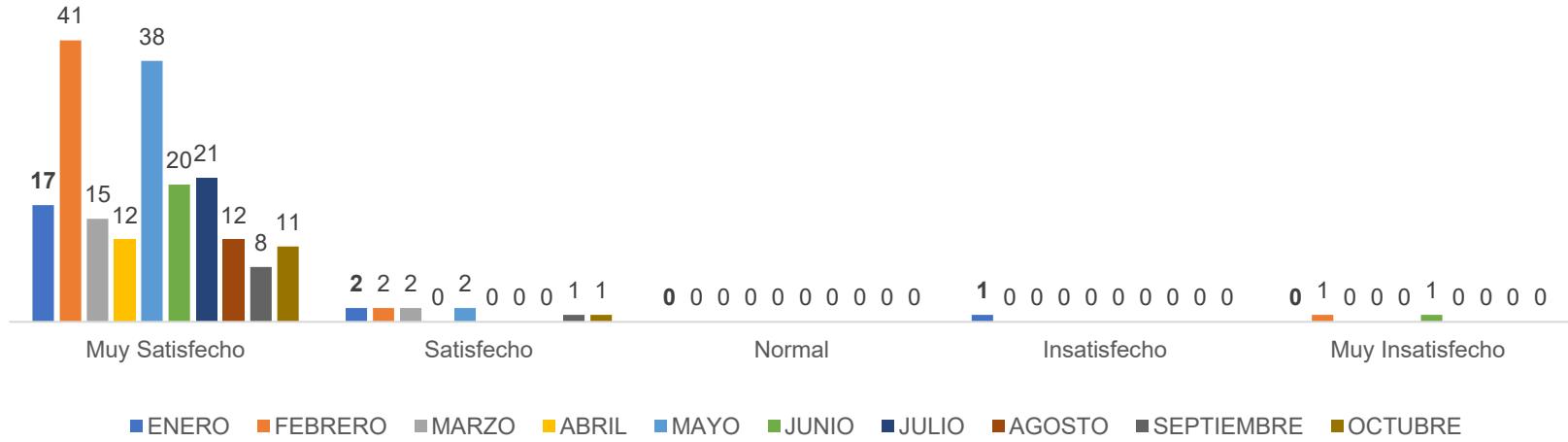
Andrea Rojo

<https://forms.office.com/r/NJQ3RzC9i6>



# ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE	OCTUBRE	% OCTUBRE
Muy Satisfecho	17	85,0%	41	93,2%	15	88,2%	12	100,0%	38	95,0%	20	95,2%	21	100,0%	12	100,0%	8	88,9%	11	91,7%
Satisfecho	2	10,0%	2	4,5%	2	11,8%	0	0,0%	2	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	11,1%	1	8,3%
Normal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Insatisfecho	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Muy Insatisfecho	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	20	100,0%	44	100,0%	17	100,0%	12	100,0%	40	100,0%	21	100,0%	21	100,0%	12	100,0%	9	100,0%	12	100,0%



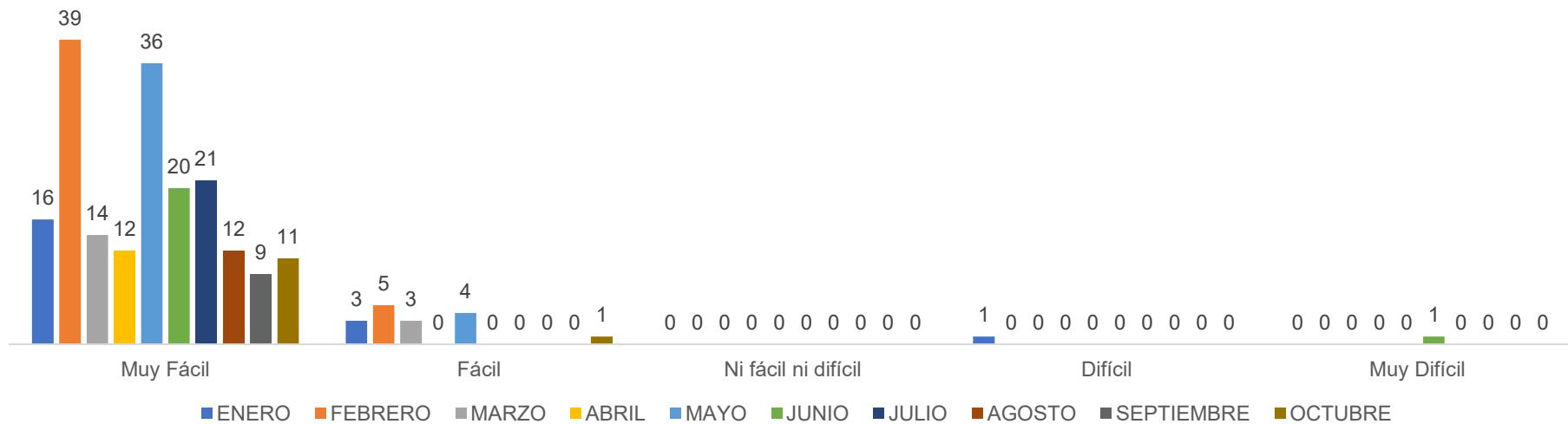
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

Se trabaja con las contratistas para que logren persuadir al contribuyente para el diligenciamiento de la encuesta de Satisfacción



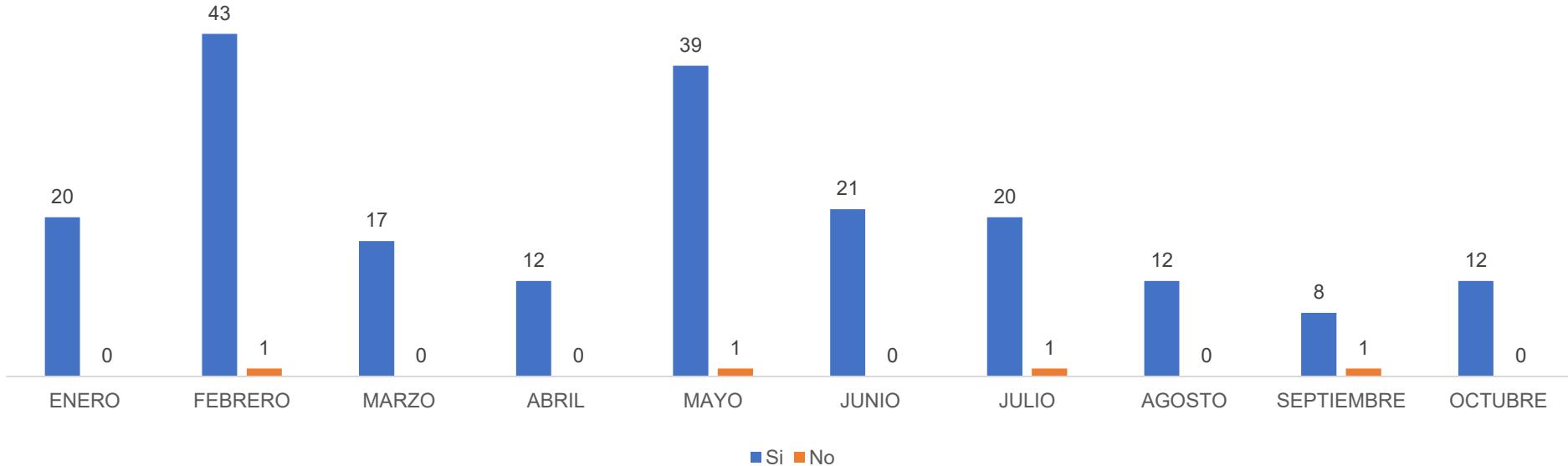
# ¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE	OCTUBRE	% OCTUBRE
Muy Fácil	16	80,0%	39	88,6%	14	82,4%	12	100,0%	36	90,0%	20	95,2%	21	100,0%	12	100,0%	9	100,0%	11	91,7%
Fácil	3	15,0%	5	11,4%	3	17,6%	0	0,0%	4	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Difícil	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Muy Difícil	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	20	100,0%	44	100,0%	17	100,0%	12	100,0%	40	100,0%	21	100,0%	21	100,0%	12	100,0%	9	100,0%	12	100,0%



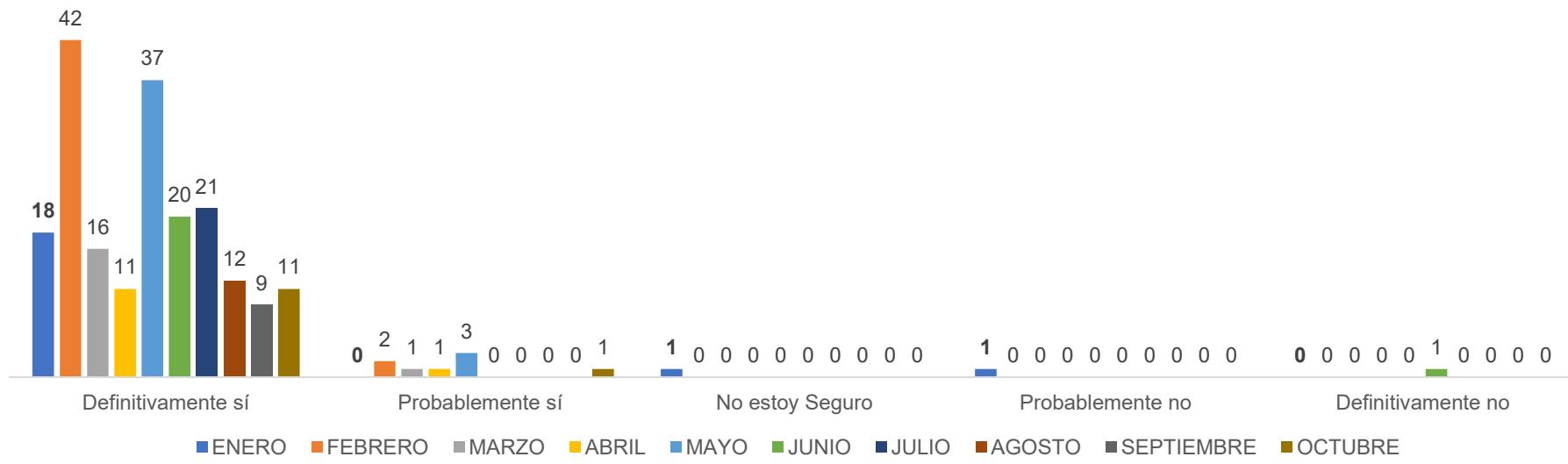
# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE	OCTUBRE	% OCTUBRE
Si	20	100,0%	43	97,7%	17	100,0%	12	100,0%	39	97,5%	21	100,0%	20	95,2%	12	100,0%	8	88,9%	12	100,0%
No	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,5%	0	0,0%	1	4,8%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%
Total general	20	100,0%	44	100,0%	17	100,0%	12	100,0%	40	100,0%	21	100,0%	21	100,0%	12	100,0%	9	100,0%	12	100,0%



# ¿El asesor que lo atendió, evidencia un adecuado conocimiento sobre la solicitud que usted realizó?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE	OCTUBRE	% OCTUBRE
Definitivamente sí	18	90,0%	42	95,5%	16	94,1%	11	91,7%	37	92,5%	20	95,2%	21	100,0%	12	100,0%	9	100,0%	11	91,7%
Probablemente sí	0	0,0%	2	4,5%	1	5,9%	1	8,3%	3	7,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%
No estoy Seguro	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Probablemente no	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Definitivamente no	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	20	100,0%	44	100,0%	17	100,0%	12	100,0%	40	100,0%	21	100,0%	21	100,0%	12	100,0%	9	100,0%	12	100,0%



# Comentarios

---

- **Mil gracias.**
  - **Ninguna. Muchas gracias.**
  - **Muy ágil, eficiente, amable.**
    - Todo bien, como sugerencia que las repuesta al chat sea más rápida, de todas maneras, gracias .
    - Muchas gracias por facilitar estos trámites.
- Excelente Asesoría.**
- **Excelente atención de Andrea.**





[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

# Encuesta Telefónica

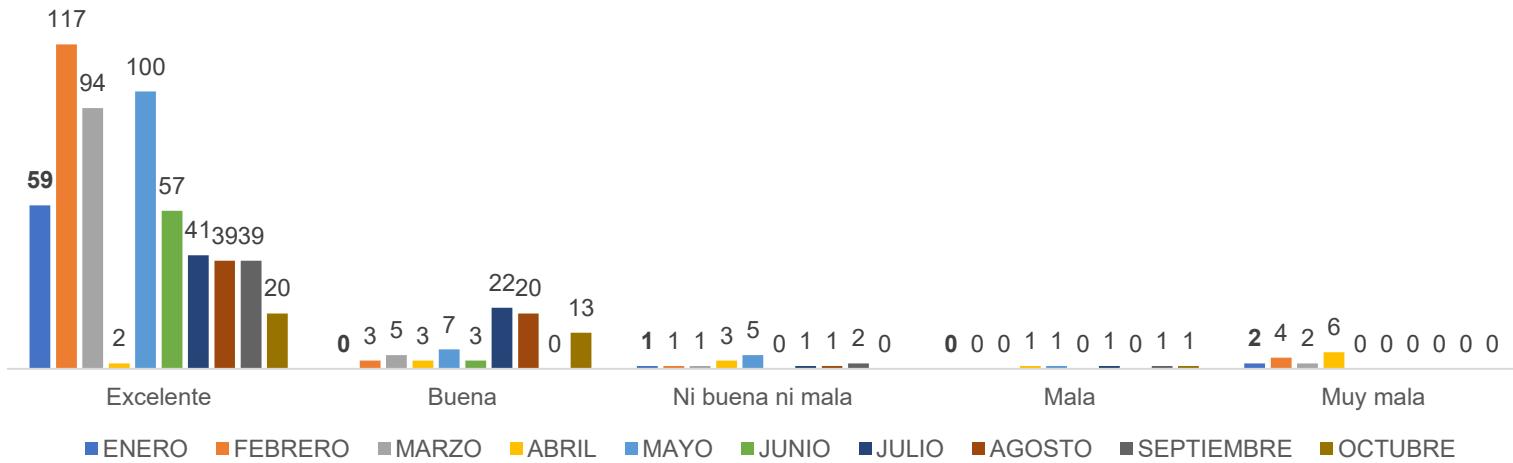
*Servicio al Ciudadano*



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE	OCTUBRE	% OCTUBRE
Excelente	59	95,2%	117	93,6%	94	92,2%	2	13,3%	100	88,5%	57	95,0%	41	63,1%	39	65,0%	39	92,9%	20	58,8%
Buena	0	0,0%	3	2,4%	5	4,9%	3	20,0%	7	6,2%	3	5,0%	22	33,8%	20	33,3%	0	0,0%	13	38,2%
Ni buena ni mala	1	1,6%	1	0,8%	1	1,0%	3	20,0%	5	4,4%	0	0,0%	1	1,5%	1	1,7%	2	4,8%	0	0,0%
Mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	1	0,9%	0	0,0%	1	1,5%	0	0,0%	1	2,4%	1	2,9%
Muy mala	2	3,2%	4	3,2%	2	2,0%	6	40,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	62	100,0%	125	100,0%	102	100,0%	15	100,0%	113	100,0%	60	100,0%	65	100,0%	60	100,0%	42	100,0%	34	100,0%



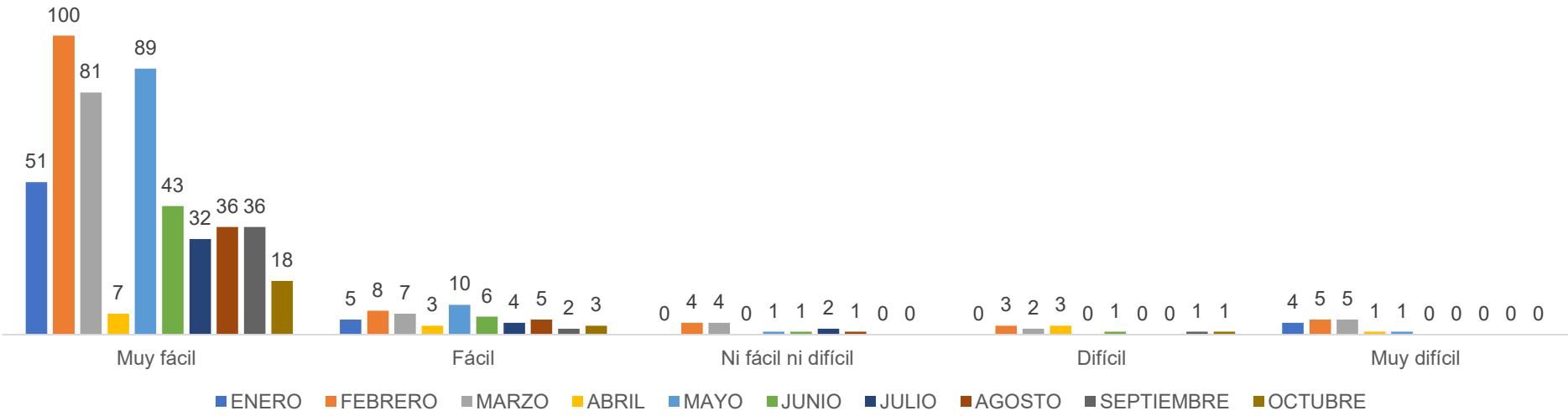
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

Se trabaja con las contratistas para que logren persuadir al contribuyente para el diligenciamiento de la encuesta de Satisfacción



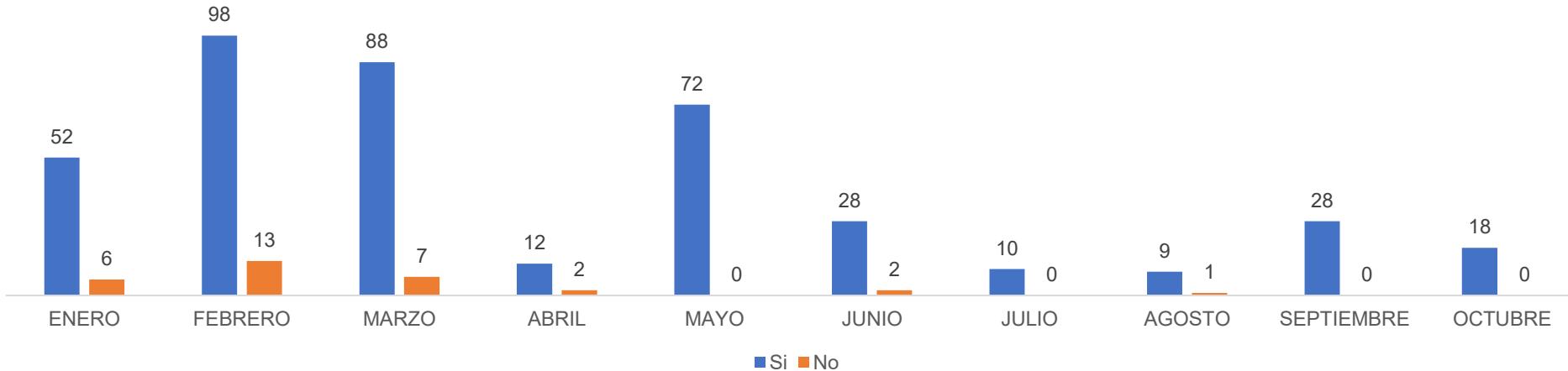
# ¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE	OCTUBRE	% OCTUBRE
Muy fácil	51	85,0%	100	83,3%	81	81,8%	7	50,0%	89	88,1%	43	84,3%	32	84,2%	36	85,7%	36	92,3%	18	81,8%
Fácil	5	8,3%	8	6,7%	7	7,1%	3	21,4%	10	9,9%	6	11,8%	4	10,5%	5	11,9%	2	5,1%	3	13,6%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	4	3,3%	4	4,0%	0	0,0%	1	1,0%	1	2,0%	2	5,3%	1	2,4%	0	0,0%	0	0,0%
Difícil	0	0,0%	3	2,5%	2	2,0%	3	21,4%	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,6%	1	4,5%
Muy difícil	4	6,7%	5	4,2%	5	5,1%	1	7,1%	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	60	100,0%	120	100,0%	99	100,0%	14	100,0%	101	100,0%	51	100,0%	38	100,0%	42	100,0%	39	100,0%	22	100,0%



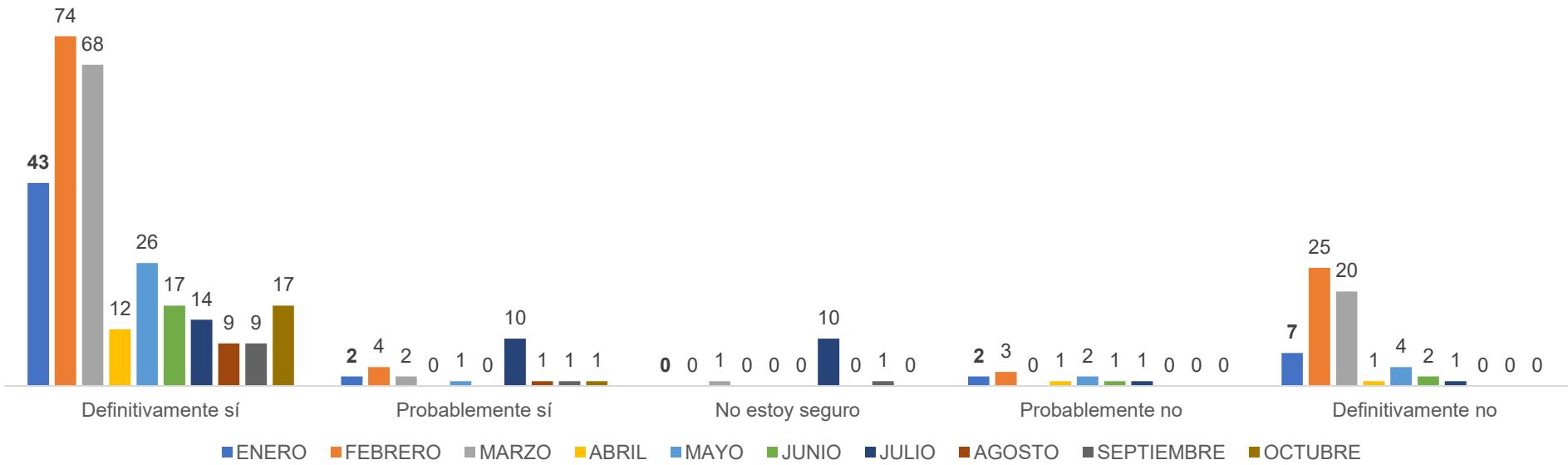
# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE	OCTUBRE	% OCTUBRE
Si	52	89,7%	98	88,3%	88	92,6%	12	85,7%	72	100,0%	28	93,3%	10	100,0%	9	90,0%	28	100,0%	18	100,0%
No	6	10,3%	13	11,7%	7	7,4%	2	14,3%	0	0,0%	2	6,7%	0	0,0%	1	10,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	58	100,0%	111	100,0%	95	100,0%	14	100,0%	72	100,0%	30	100,0%	10	100,0%	10	100,0%	28	100,0%	18	100,0%



# ¿El asesor que lo atendió, evidencia un adecuado conocimiento sobre la solicitud que usted realizó?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO	AGOSTO	% AGOSTO	SEPTIEMBRE	% SEPTIEMBRE	OCTUBRE	% OCTUBRE
Definitivamente sí	43	79,6%	74	69,8%	68	74,7%	12	85,7%	26	78,8%	17	85,0%	14	38,9%	9	90,0%	9	81,8%	17	94,4%
Probablemente sí	2	3,7%	4	3,8%	2	2,2%	0	0,0%	1	3,0%	0	0,0%	10	27,8%	1	10,0%	1	9,1%	1	5,6%
No estoy seguro	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	27,8%	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%
Probablemente no	2	3,7%	3	2,8%	0	0,0%	1	7,1%	2	6,1%	1	5,0%	1	2,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Definitivamente no	7	13,0%	25	23,6%	20	22,0%	1	7,1%	4	12,1%	2	10,0%	1	2,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	54	100,0%	106	100,0%	91	100,0%	14	100,0%	33	100,0%	20	100,0%	36	100,0%	10	100,0%	11	100,0%	18	100,0%





[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

# Encuesta Presencial

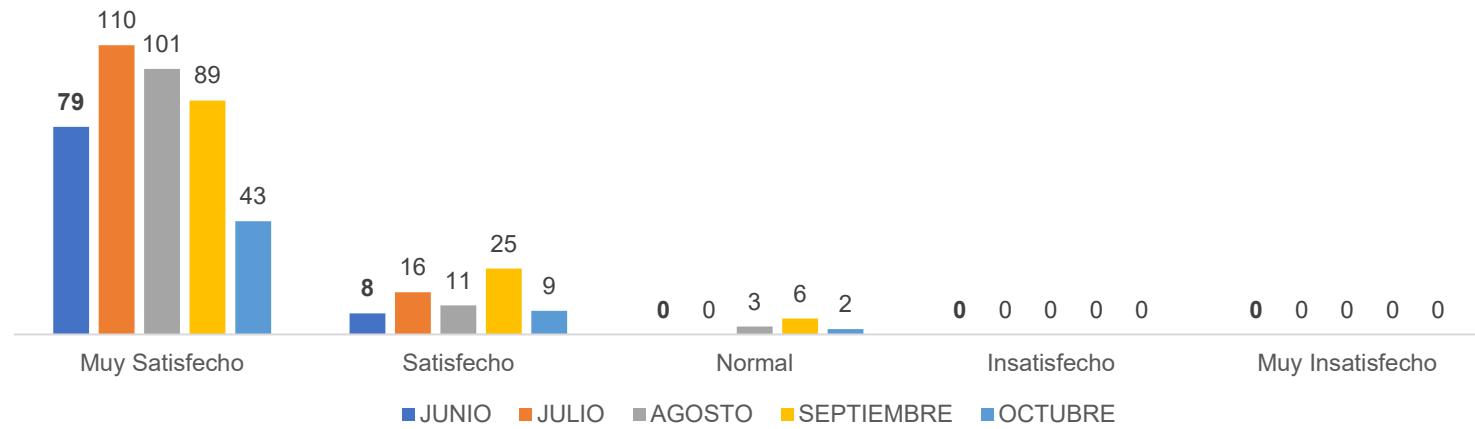
*Servicio al Ciudadano*



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida?

Calificación	JUNIO	%JUNIO	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE	OCTUBRE	%OCTUBRE
Muy Satisfecho	79	91%	110	87%	101	88%	89	74%	43	80%
Satisfecho	8	9%	16	13%	11	10%	25	21%	9	17%
Normal	0	0%	0	0%	3	3%	6	5%	2	4%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total general</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>



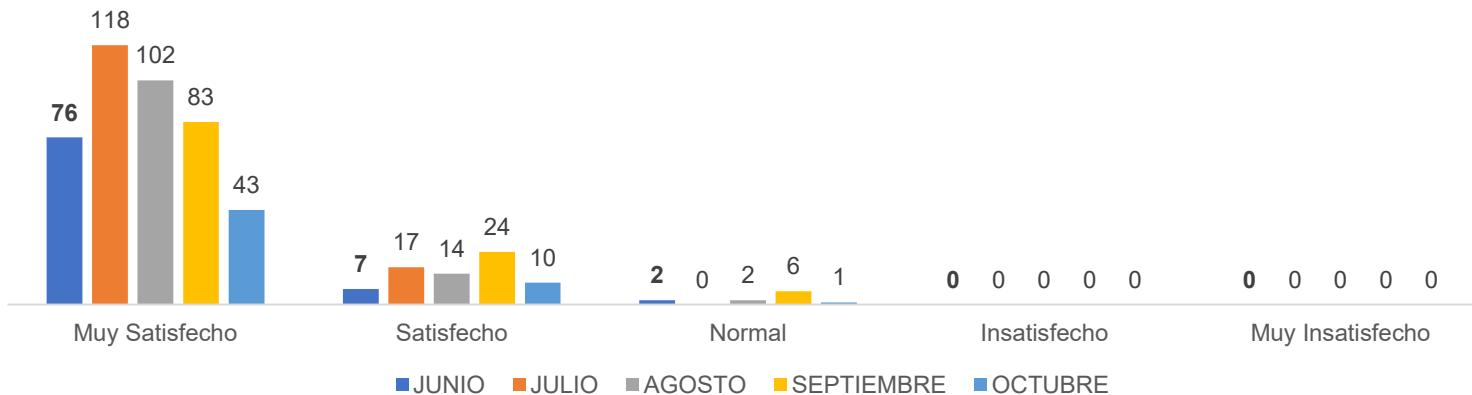
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

Se trabaja con las contratistas para que logren persuadir al contribuyente para el diligenciamiento de la encuesta de Satisfacción



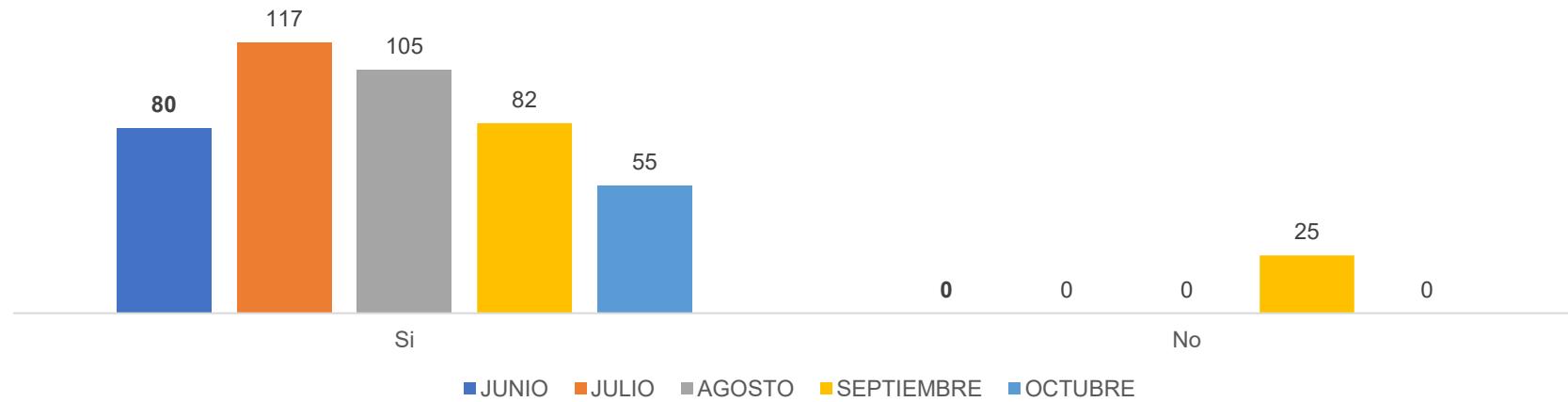
# ¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	JUNIO	%JUNIO	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE	OCTUBRE	%OCTUBRE
Muy Satisfecho	76	89%	118	87%	102	86%	83	73%	43	73%
Satisfecho	7	8%	17	13%	14	12%	24	21%	10	21%
Normal	2	2%	0	0%	2	2%	6	5%	1	5%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total general</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>



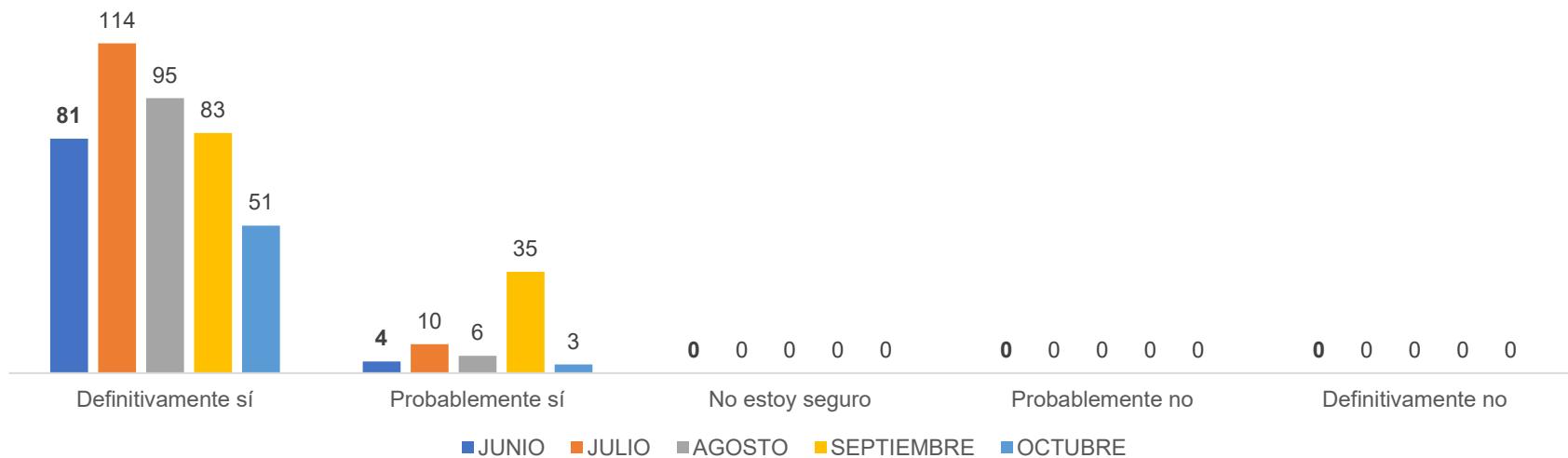
# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	JUNIO	%JUNIO	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE	OCTUBRE	%OCTUBRE
Si	80	100%	117	100%	105	100%	82	77%	55	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%	25	23%	0	0%
Total general	80	100%	117	100%	105	100%	107	100%	55	100%



# ¿El asesor que lo atendió, evidencia un adecuado conocimiento sobre la solicitud que usted realizó?

Calificación	JUNIO	%JUNIO	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE	OCTUBRE	%OCTUBRE
Definitivamente sí	81	95%	114	92%	95	94%	83	70%	51	94%
Probablemente sí	4	5%	10	8%	6	6%	35	30%	3	6%
No estoy seguro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Probablemente no	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Definitivamente no	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total general	85	100%	124	100%	101	100%	118	100%	54	100%



# Comentarios

---

- Muy buena atención.
- Súper atenta la funcionaria.
- Amable.
- Muy respetuosa.
- Personal capacitado.
- Excelente atención.
- Asesora amable.
- Muy buen servicio.
- Excelente actitud.
- Buena atención, atención rápida.





[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

# GRACIAS



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación