

Encuestas de Satisfacción Enero a febrero 2026

Servicio al Ciudadano



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



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? *

☐ Sí

☐ 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)

*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Link de Acceso:

Daniela Ramirez

<https://forms.office.com/r/TuA054uTiH?origin=lprLink>

-
Valeria Zapata

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

Andrea Rojo

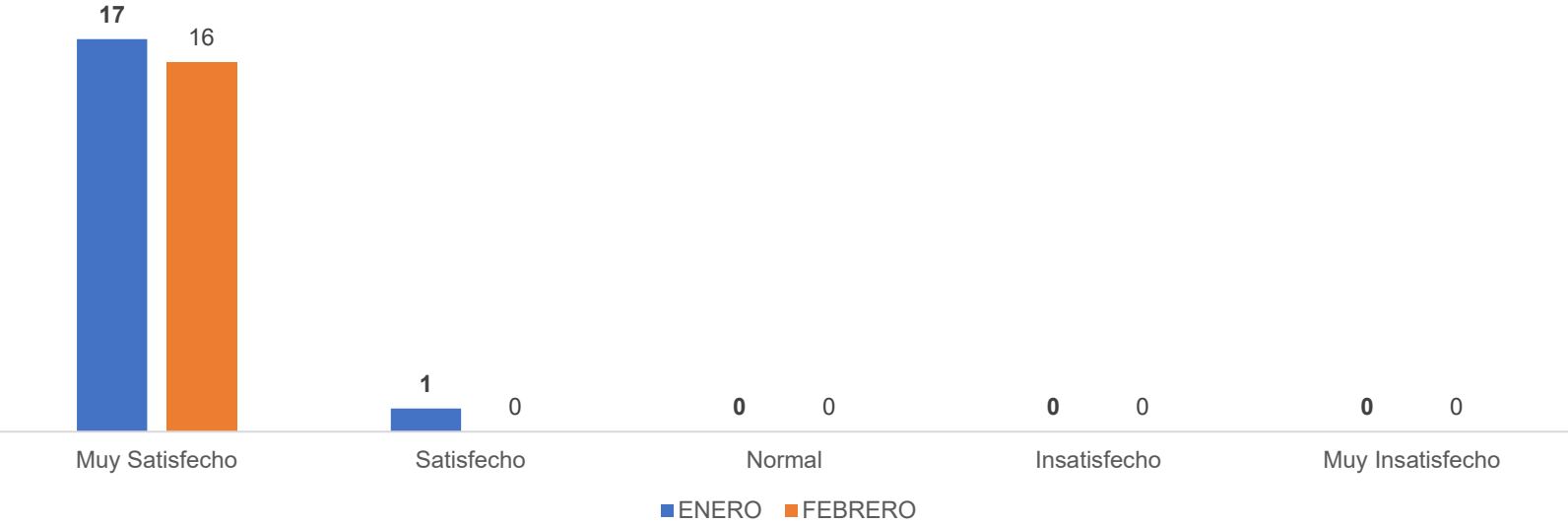
<https://forms.office.com/r/NJQ3RzC9i6>



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
Muy Satisfecho	17	94,4%	16	100,0%
Satisfecho	1	5,6%	0	0,0%
Normal	0	0,0%	0	0,0%
Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%
Muy Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%
Total general	18	100,0%	16	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



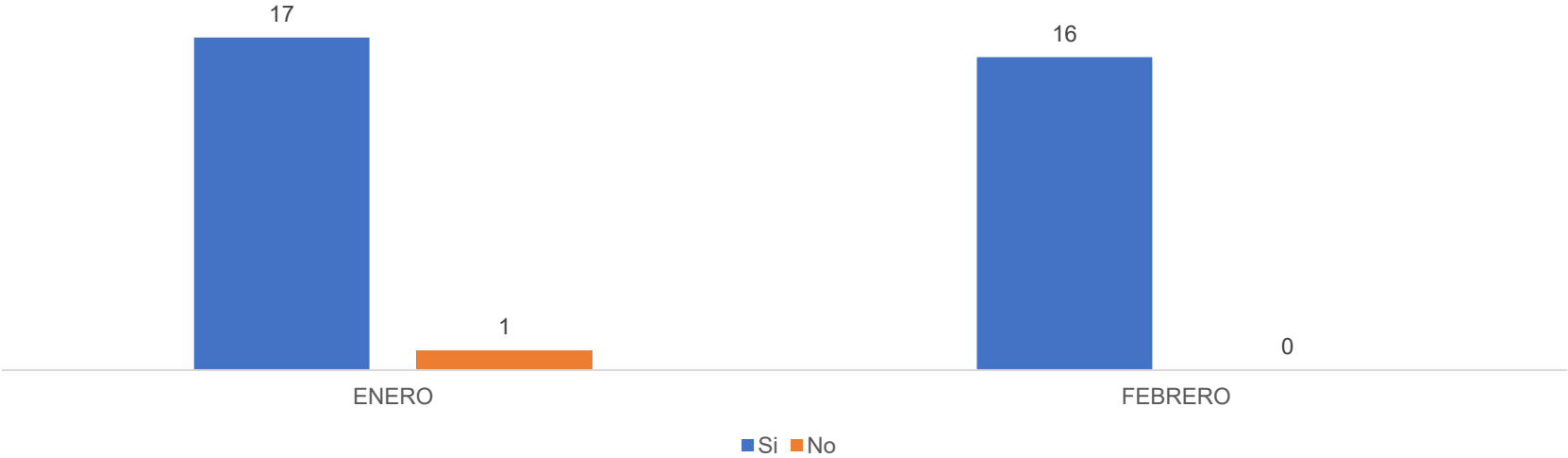
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO
Muy Fácil	17	94,4%	16	100,0%
Fácil	1	5,6%	0	0,0%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	0	0,0%
Difícil	0	0,0%	0	0,0%
Muy Difícil	0	0,0%	0	0,0%
Total general	18	100,0%	16	100,0%



¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO
Si	17	94,4%	16	100,0%
No	1	5,6%	0	0,0%
Total general	18	100,0%	16	100,0%



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

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO
Definitivamente sí	18	100,0%	16	100,0%
Probablemente sí	0	0,0%	0	0,0%
No estoy Seguro	0	0,0%	0	0,0%
Probablemente no	0	0,0%	0	0,0%
Definitivamente no	0	0,0%	0	0,0%
Total general	18	100,0%	16	100,0%



Comentarios

- Excelente atención por parte de la niña Andrea que me atendió.
 - Es un servicio increíble el que nos prestan por el chat gracias.
 - Todo excelente.
 - Servicio espectacular.
 - Arreglar la pagina web.
 - No tengo sugerencia, solo agradecimiento a la asesora por su valiosa ayuda, porque no tenia idea que debía sacar ese certificado.
 - Excelente servicio, así deben ser todas las entidades del Estado.
- Excelente atención por parte de Valeria, inmediata y de manera clara y concisa logra resolver mis dudas y entregar los documentos solicitados.
 - Me atendió Daniela súper bien.
 - Atención oportuna.





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
Excelente	24	100,0%	51	92,7%
Satisfecho	0	0,0%	4	7,3%
Ni buena ni mala	0	0,0%	0	0,0%
Mala	0	0,0%	0	0,0%
Muy mala	0	0,0%	0	0,0%
Total general	24	100,0%	55	100,0%



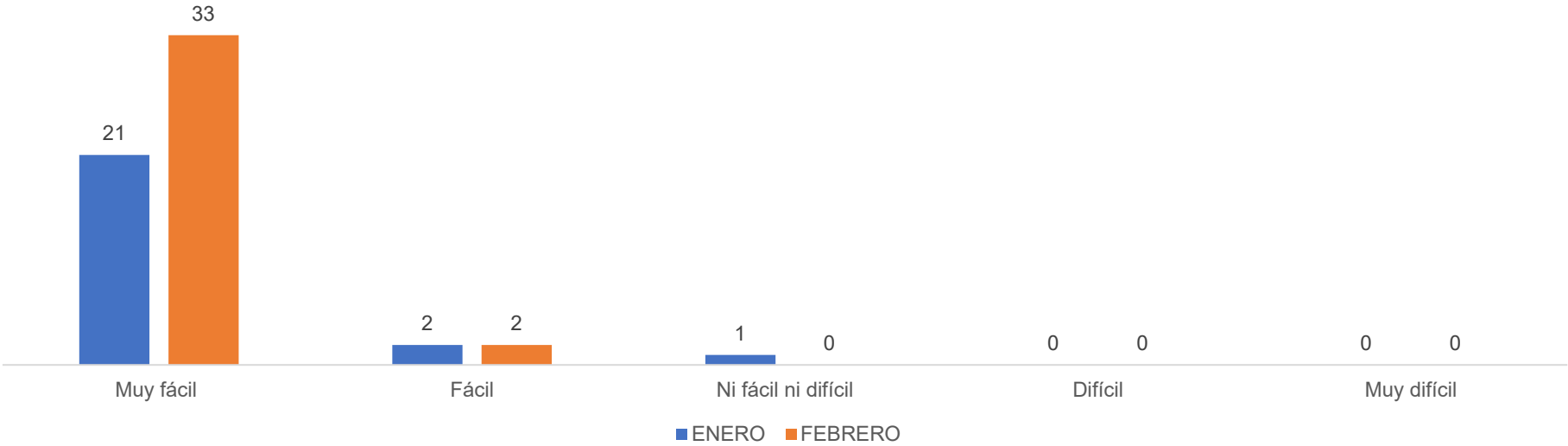
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



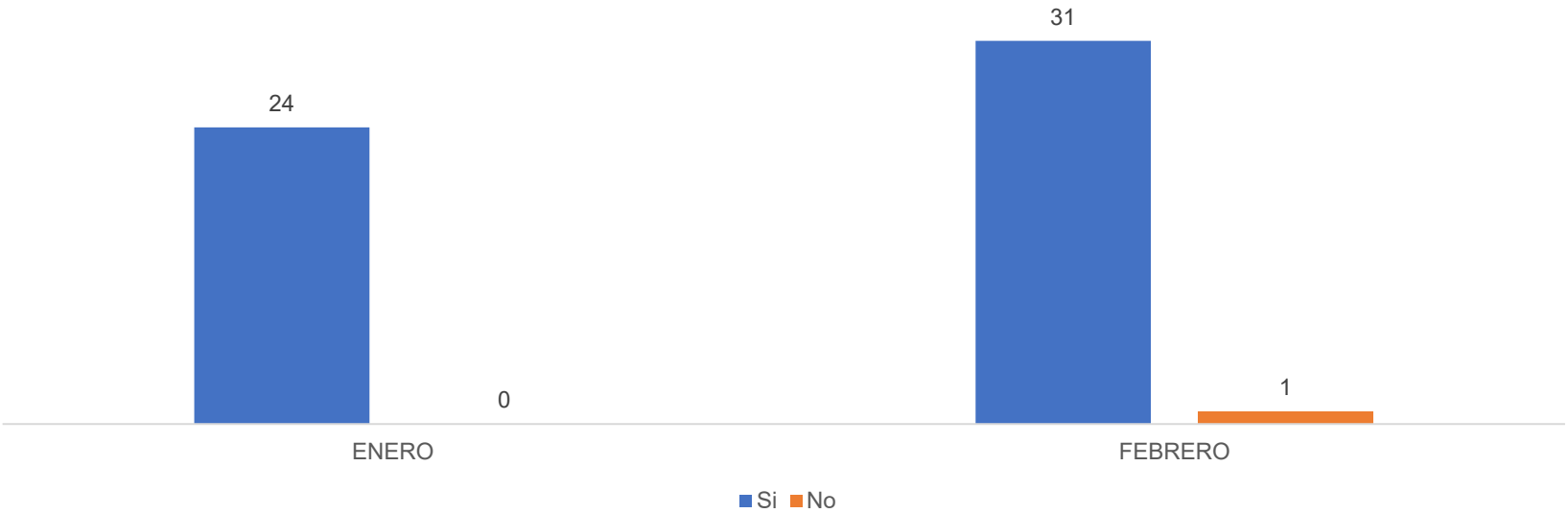
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO
Muy fácil	21	87,5%	33	94,3%
Fácil	2	8,3%	2	5,7%
Ni fácil ni difícil	1	4,2%	0	0,0%
Difícil	0	0,0%	0	0,0%
Muy difícil	0	0,0%	0	0,0%
Total general	24	100,0%	35	100,0%



¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO
Si	24	100,0%	31	96,9%
No	0	0,0%	1	3,1%
Total general	24	100,0%	32	100,0%



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

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO
Definitivamente sí	8	80,0%	30	93,8%
Probablemente sí	2	20,0%	2	6,3%
No estoy seguro	0	0,0%	0	0,0%
Probablemente no	0	0,0%	0	0,0%
Definitivamente no	0	0,0%	0	0,0%
Total general	10	100,0%	32	100,0%



Comentarios

- **Atención y agilidad excelente.**
- **Coordinar con instrumentos públicos para no hacer tantos tramites manuales.**
- **Realizan una pagina para realizar tramites, se demoran en contestar e informan que se debe enviar un correo, si tienen una pagina es para dar soluciones por ella.**





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	ENERO	%ENERO	FEBRERO	%FEBRERO
Muy Satisfecho	30	79%	45	96%
Satisfecho	8	21%	2	4%
Normal	0	0%	0	0%
Insatisfecho	0	0%	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%
Total general	38	100%	47	100%



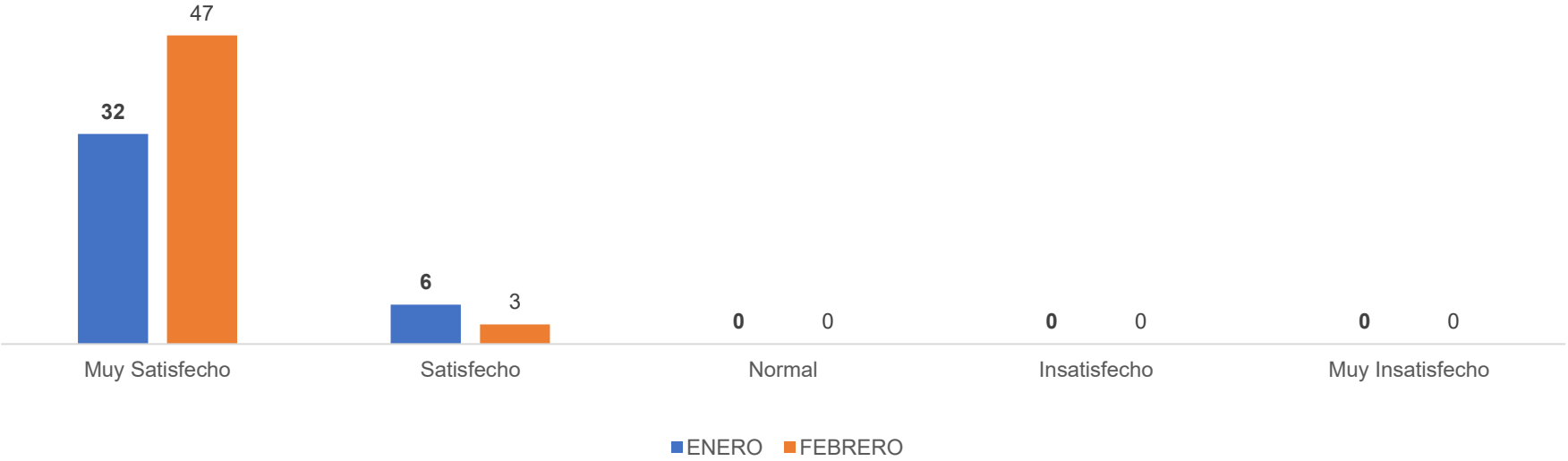
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



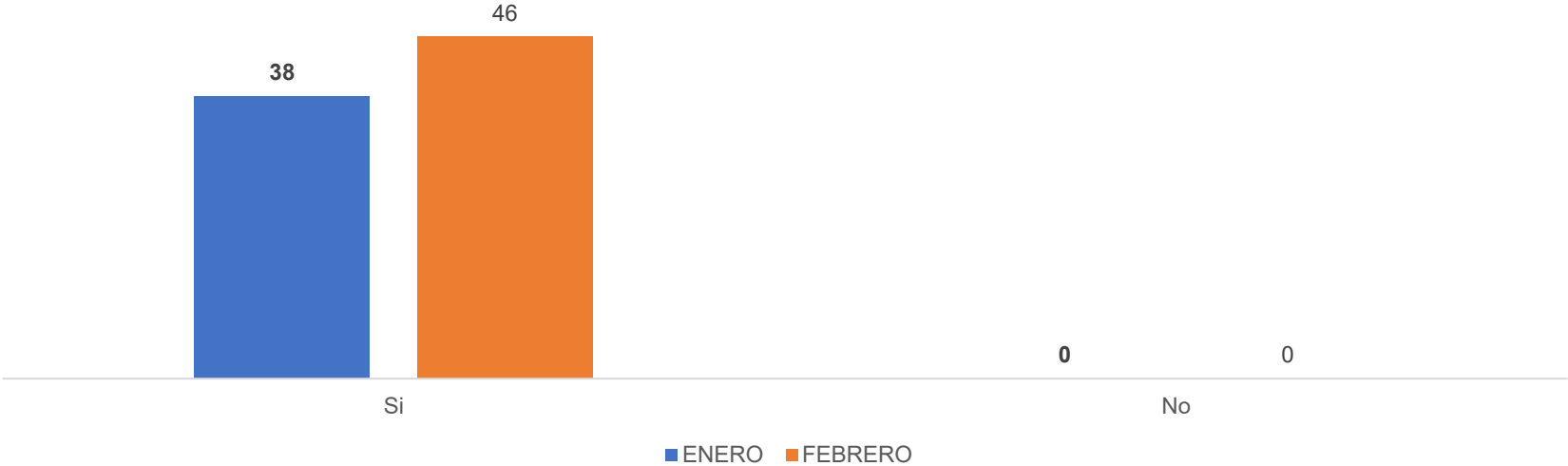
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	%ENERO	FEBRERO	%FEBRERO
Muy Satisfecho	32	84%	47	94%
Satisfecho	6	16%	3	6%
Normal	0	0%	0	0%
Insatisfecho	0	0%	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%
Total general	38	100%	50	100%



¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	%ENERO	FEBRERO	%FEBRERO
Si	38	100%	46	100%
No	0	0%	0	0%
Total general	38	100%	46	100%



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

Calificación	ENERO	%ENERO	FEBRERO	%FEBRERO
Definitivamente sí	34	89%	48	96%
Probablemente sí	4	11%	2	4%
No estoy seguro	0	0%	0	0%
Probablemente no	0	0%	0	0%
Definitivamente no	0	0%	0	0%
Total general	38	100%	50	100%



Comentarios

- **Funcionaria muy amable.**
- **Excelente servicio.**
- **Muy buen servicio.**
- **Felicitaciones por la atención.**
- **Todo salió muy bien, sigan así.**





www.medellin.gov.co

GRACIAS



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación