

# Encuestas de Satisfacción Enero a abril 2026

*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 mala 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>



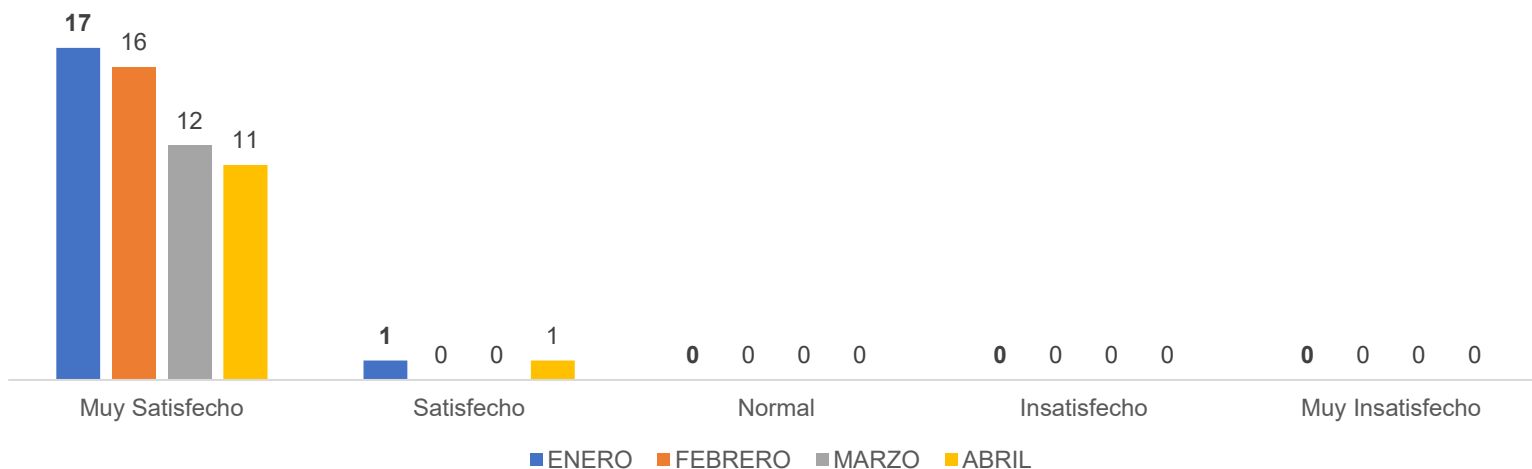
**Alcaldía de Medellín**

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

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

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL
Muy Satisfecho	17	94,4%	16	100,0%	12	100,0%	11	91,7%
Satisfecho	1	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%
Normal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Muy Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100,0%</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



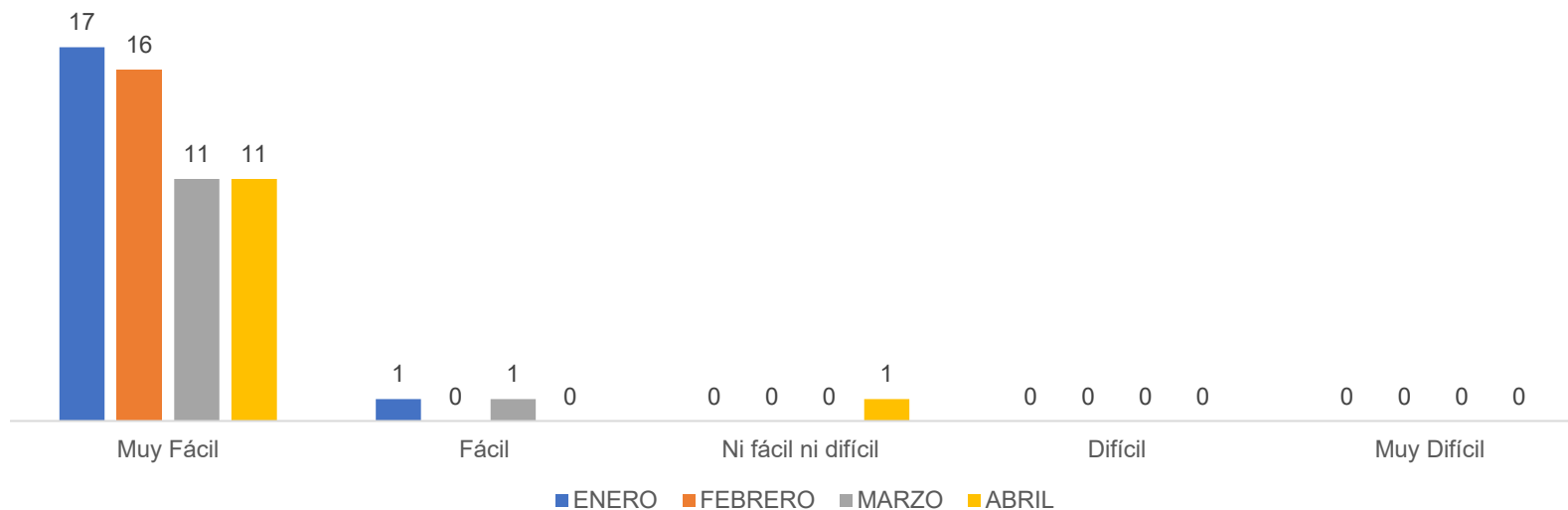
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



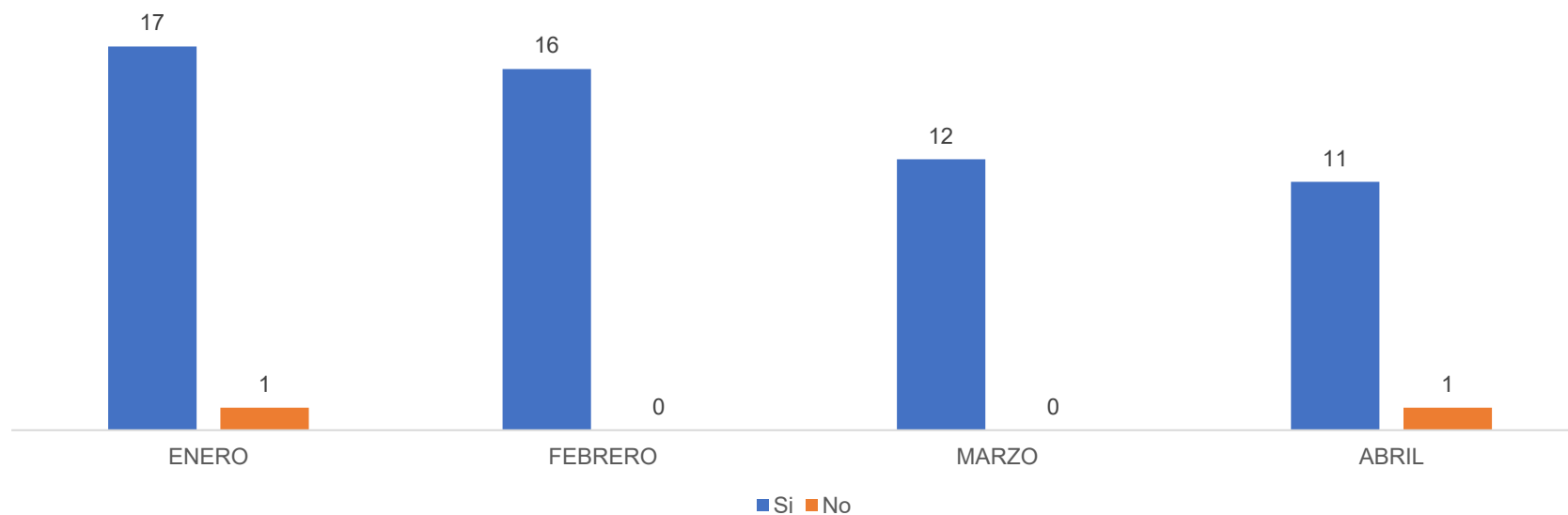
# ¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL
Muy Fácil	17	94,4%	16	100,0%	11	91,7%	11	91,7%
Fácil	1	5,6%	0	0,0%	1	8,3%	0	0,0%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%
Difícil	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%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100,0%</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



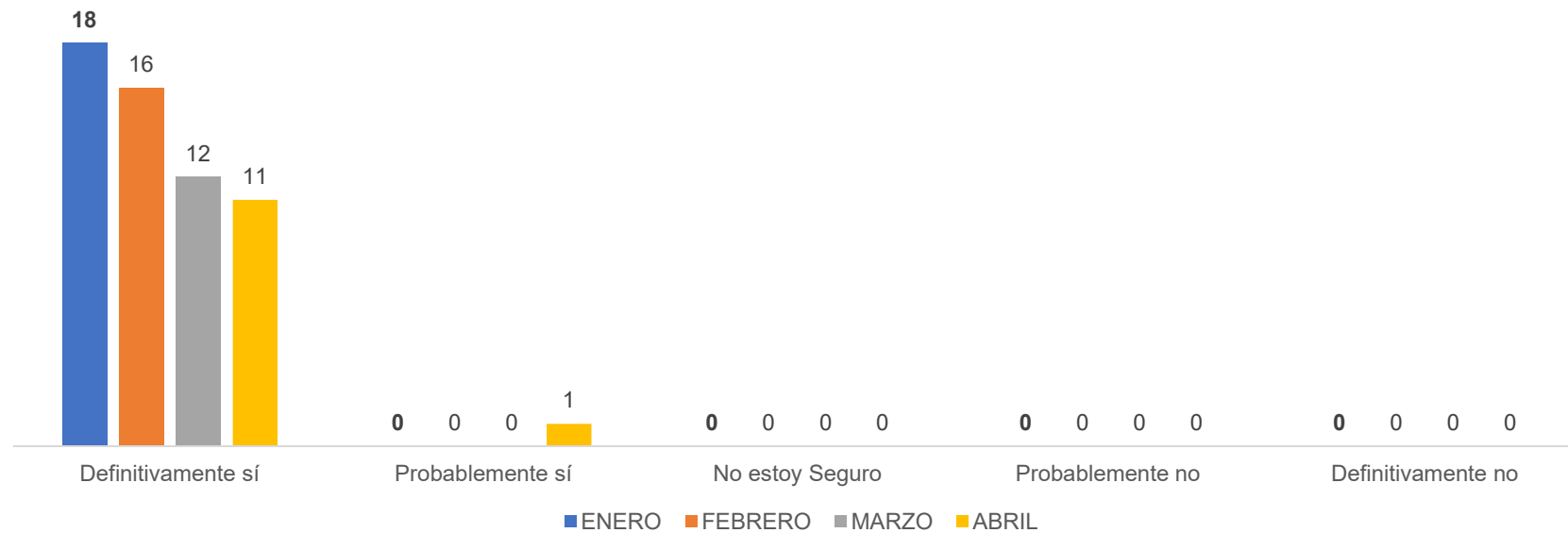
# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL
Si	17	94,4%	16	100,0%	12	100,0%	11	91,7%
No	1	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100,0%</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



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

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL
Definitivamente sí	18	100,0%	16	100,0%	12	100,0%	11	91,7%
Probablemente sí	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%
No estoy Seguro	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Probablemente no	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%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100,0%</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



# Comentarios

- **Excelente servicio.**
- **Excelente atención la de la niña Daniela Ramirez.**
- **muy amable y rápida.**
- **Ya había proporcionado todos mis datos (nombre, dirección, correo electrónico, NIT/Cédula) y me los volvieron a pedir. El tiempo de respuesta podría haber sido más rápido..**
- **La atención de Valeria Zapata fue muy oportuna y valiosa .**
- **Excelente atención y amabilidad.**





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

# Encuesta Telefónica

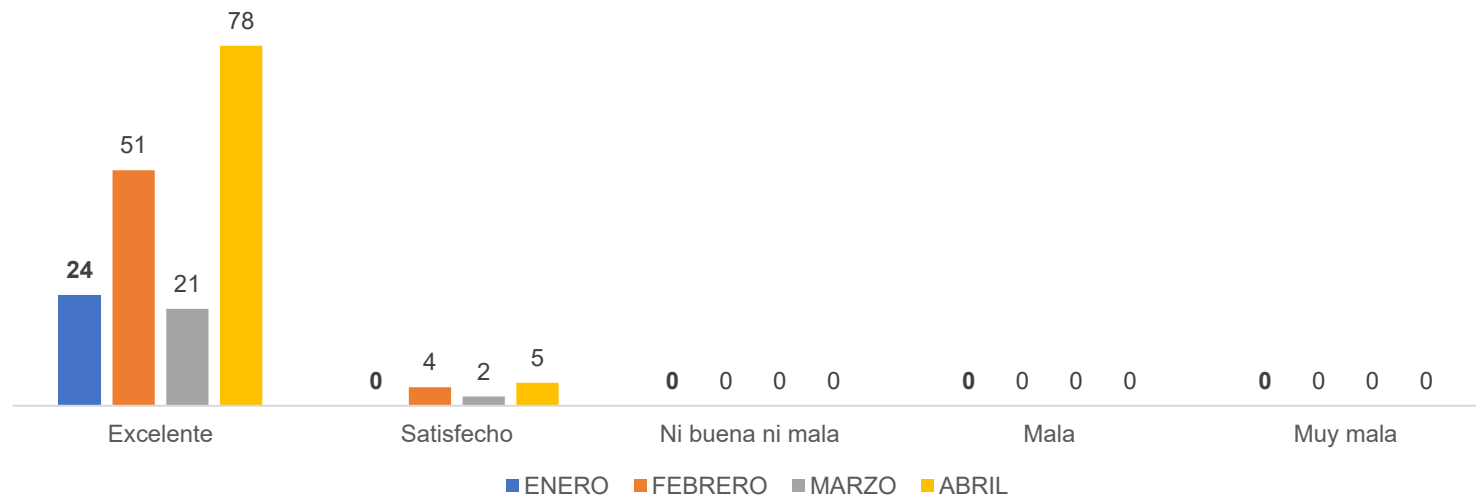
*Servicio al Ciudadano*



**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
Excelente	24	100,0%	51	92,7%	21	91,3%	78	94,0%
Satisfecho	0	0,0%	4	7,3%	2	8,7%	5	6,0%
Ni buena ni mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Muy mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>	<b>55</b>	<b>100,0%</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>	<b>83</b>	<b>100,0%</b>



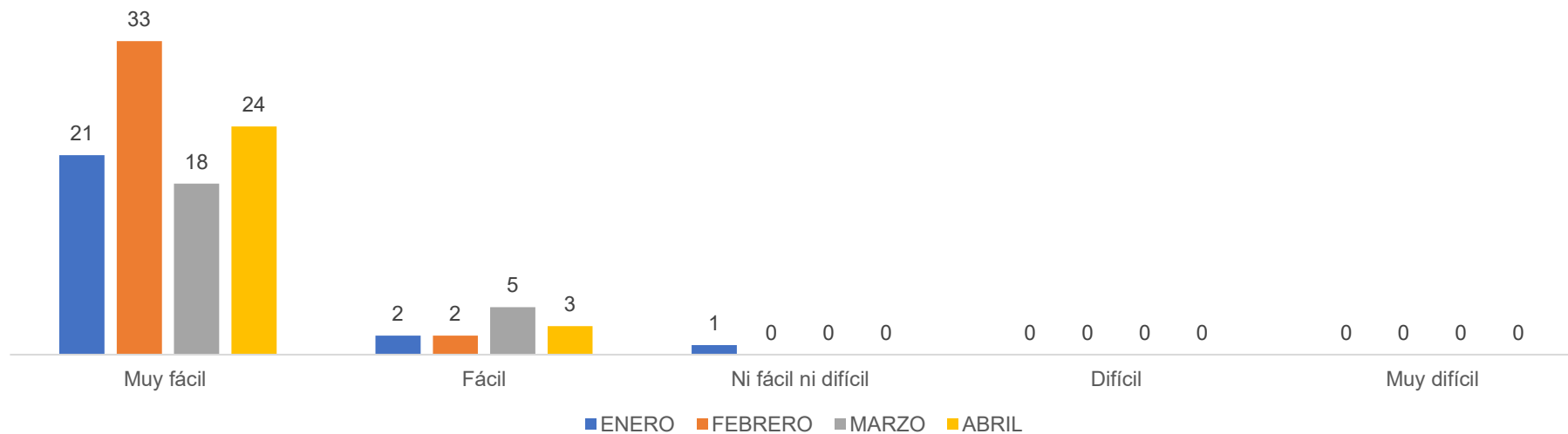
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



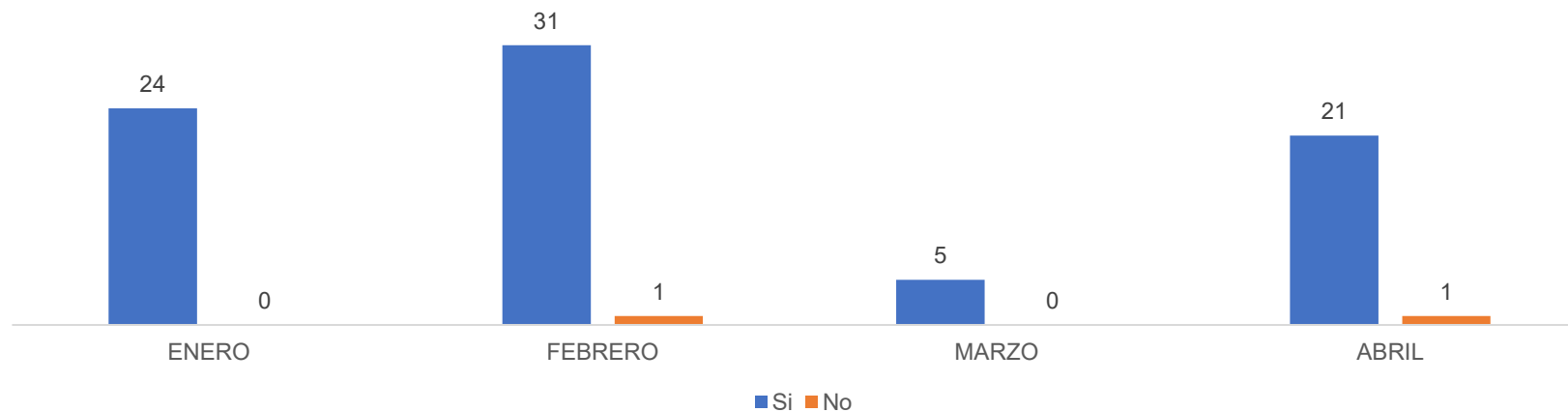
# ¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL
Muy fácil	21	87,5%	33	94,3%	18	78,3%	24	88,9%
Fácil	2	8,3%	2	5,7%	5	21,7%	3	11,1%
Ni fácil ni difícil	1	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Difícil	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%
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>	<b>27</b>	<b>100,0%</b>



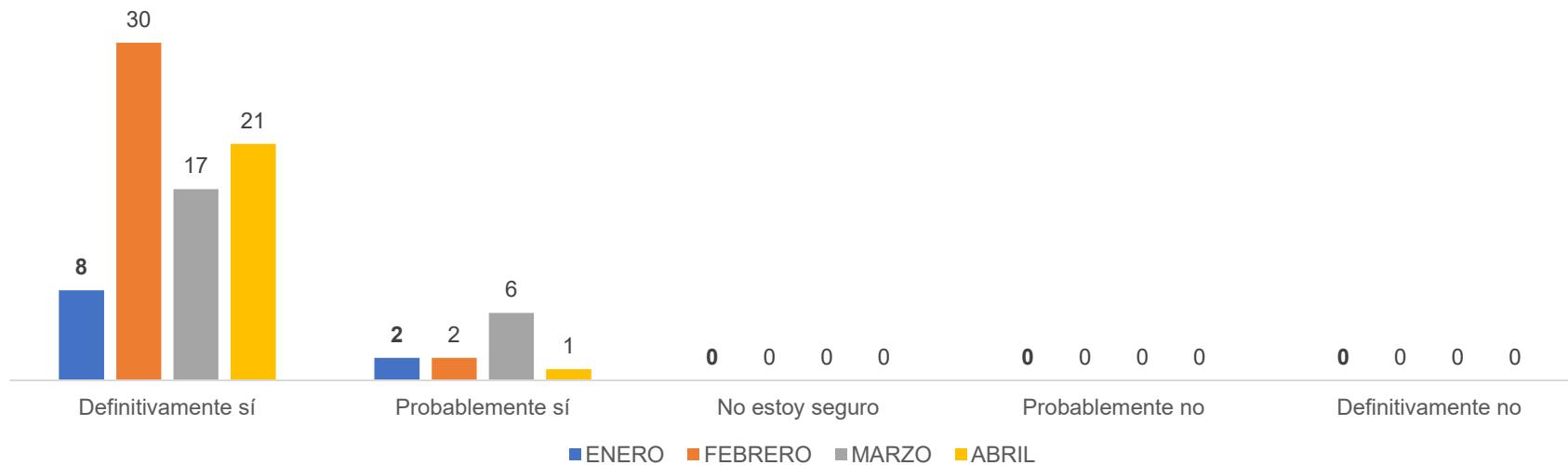
# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL
Si	24	100,0%	31	96,9%	5	100,0%	21	95,5%
No	0	0,0%	1	3,1%	0	0,0%	1	4,5%
Total general	24	100,0%	32	100,0%	5	100,0%	22	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
Definitivamente sí	8	80,0%	30	93,8%	17	73,9%	21	95,5%
Probablemente sí	2	20,0%	2	6,3%	6	26,1%	1	4,5%
No estoy seguro	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Probablemente no	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%
Total general	10	100,0%	32	100,0%	23	100,0%	22	100,0%





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

# Encuesta Presencial

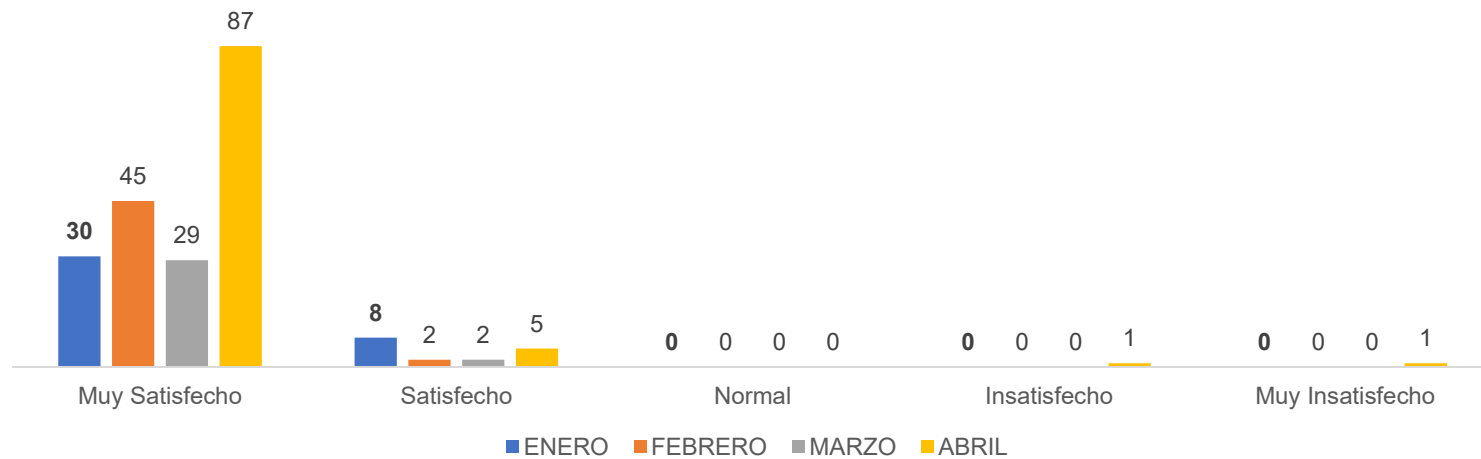
*Servicio al Ciudadano*



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

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

Calificación	ENERO	%ENERO	FEBRERO	%FEBRERO	MARZO	%MARZO	ABRIL	%ABRIL
Muy Satisfecho	30	79%	45	96%	29	94%	87	93%
Satisfecho	8	21%	2	4%	2	6%	5	5%
Normal	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>



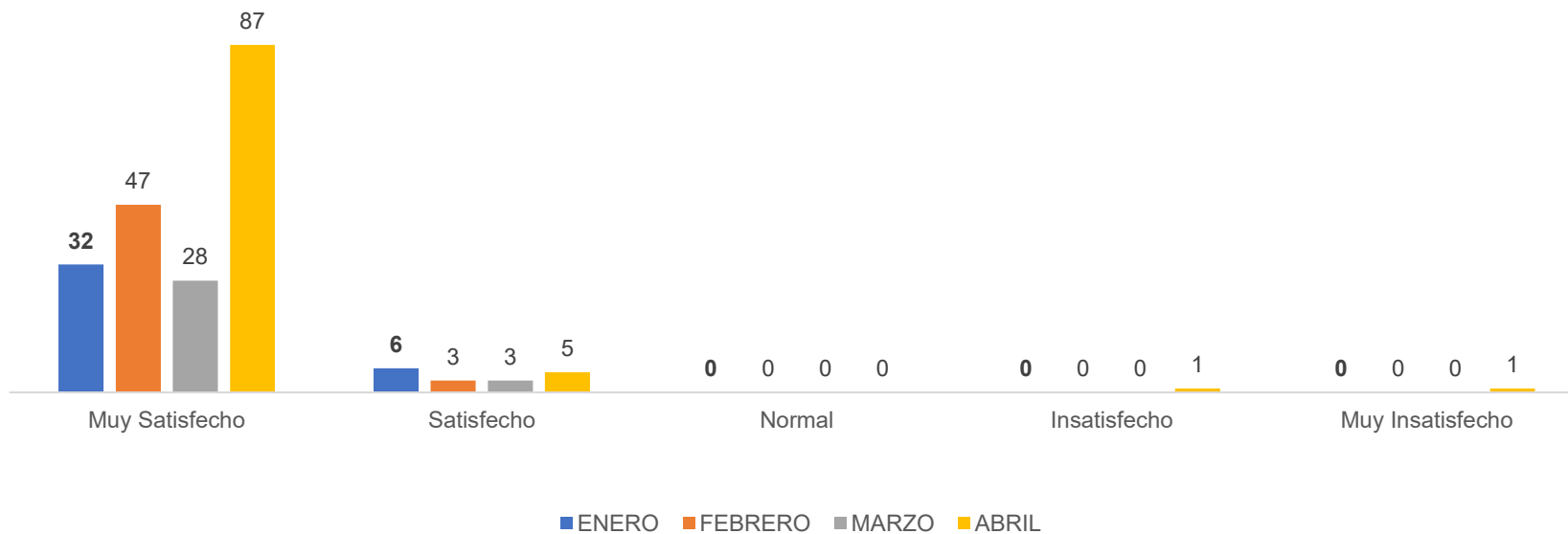
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



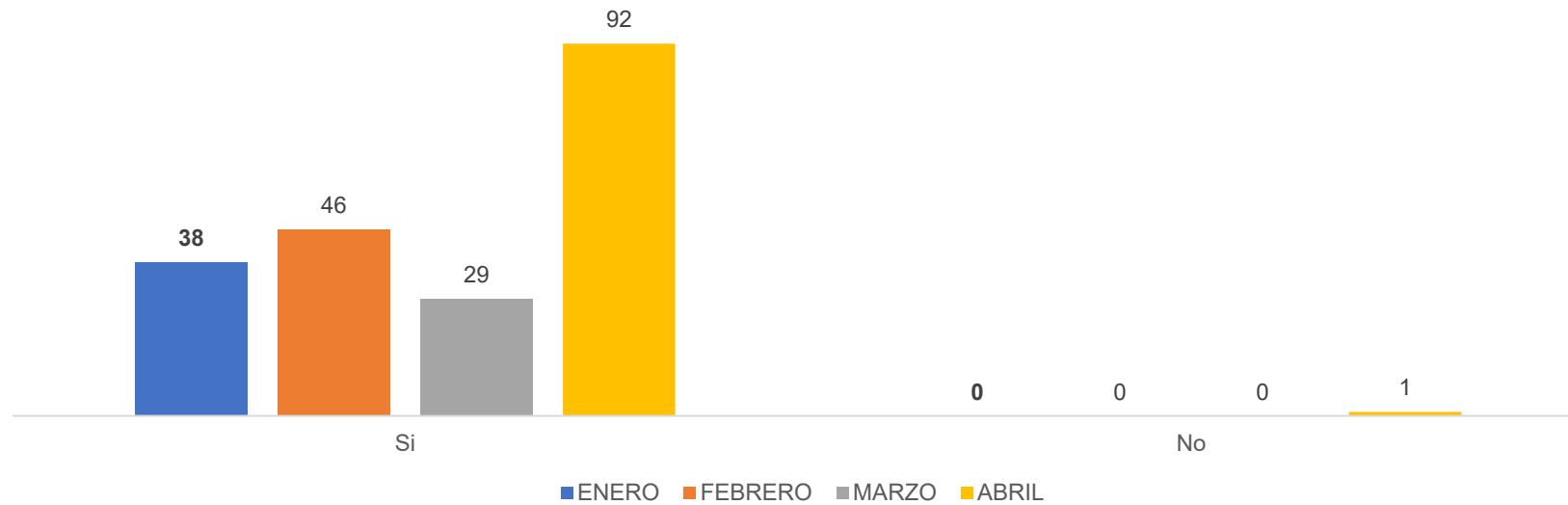
# ¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	%ENERO	FEBRERO	%FEBRERO	MARZO	%MARZO	ABRIL	%ABRIL
Muy Satisfecho	32	84%	47	94%	28	90%	87	93%
Satisfecho	6	16%	3	6%	3	10%	5	5%
Normal	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>



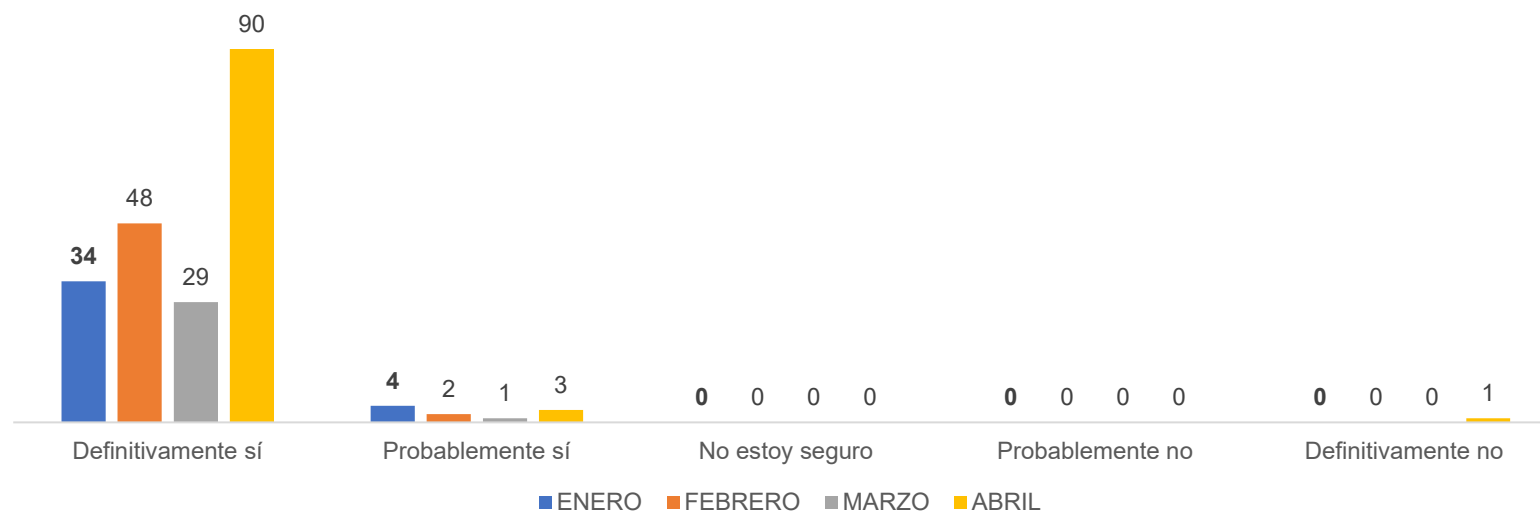
# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	%ENERO	FEBRERO	%FEBRERO	MARZO	%MARZO	ABRIL	%ABRIL
Si	38	100%	46	100%	29	100%	92	99%
No	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Total general	38	100%	46	100%	29	100%	93	100%



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

Calificación	ENERO	%ENERO	FEBRERO	%FEBRERO	MARZO	%MARZO	ABRIL	%ABRIL
Definitivamente sí	34	89%	48	96%	29	97%	90	96%
Probablemente sí	4	11%	2	4%	1	3%	3	3%
No estoy seguro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Probablemente no	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Definitivamente no	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>



# Comentarios

- **Muy amable.**
- **Todo esta perfecto.**
- Buena atención y agilidad en el tramite.
- **Excelente.**
- **Buen servicio.**
- **Un poco de paciencia en información.**
- **Calidad en el servicio, que amabilidad.**
- **Muy querida y buen servicio.**
- **El servicio de los funcionarios, excelente.**





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

# GRACIAS



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