

Encuestas de Satisfacción Enero a mayo 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 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>



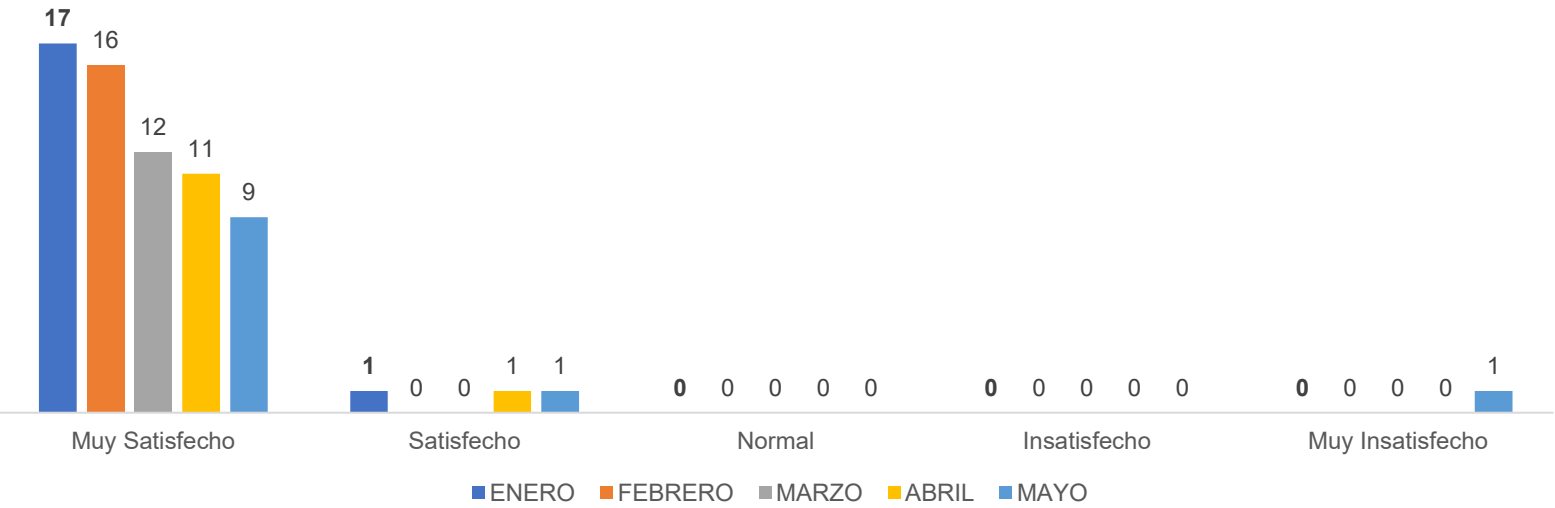
Alcaldía de Medellín

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	MAYO	% MAYO
Muy Satisfecho	17	94,4%	16	100,0%	12	100,0%	11	91,7%	9	81,8%
Satisfecho	1	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	1	9,1%
Normal	0	0,0%	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%	0	0,0%
Muy Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	9,1%
Total general	18	100,0%	16	100,0%	12	100,0%	12	100,0%	11	100,0%



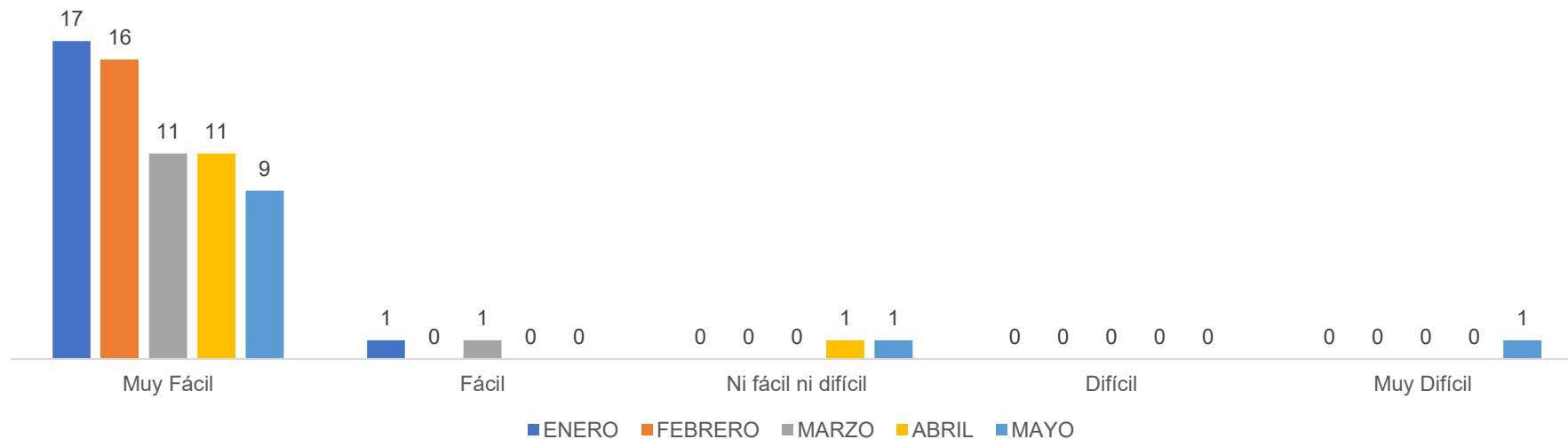
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



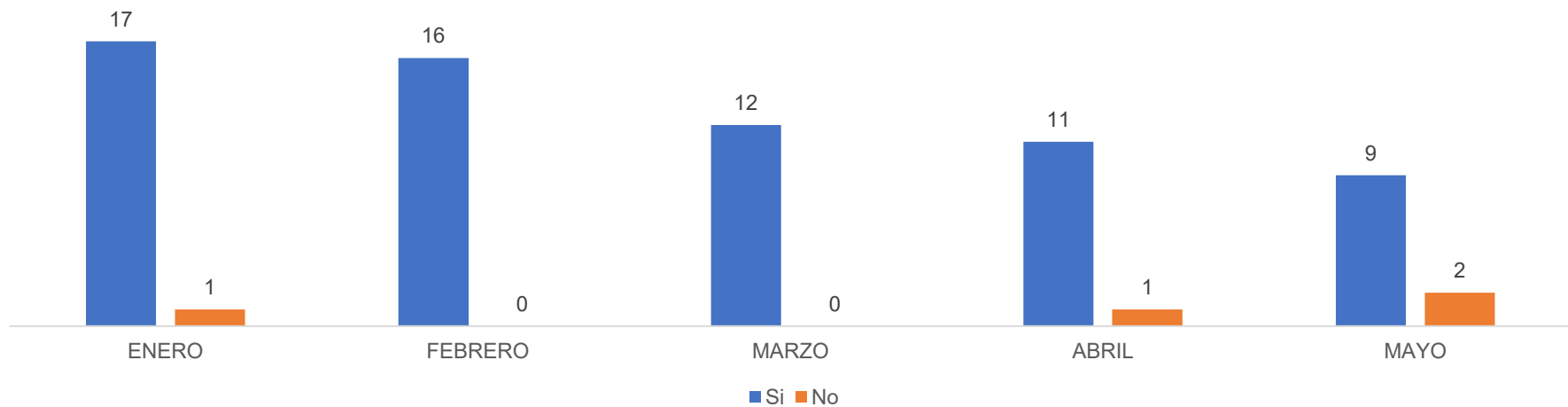
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO
Muy Fácil	17	94,4%	16	100,0%	11	91,7%	11	91,7%	9	81,8%
Fácil	1	5,6%	0	0,0%	1	8,3%	0	0,0%	0	0,0%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	1	9,1%
Difícil	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%	1	9,1%
Total general	18	100,0%	16	100,0%	12	100,0%	12	100,0%	11	100,0%



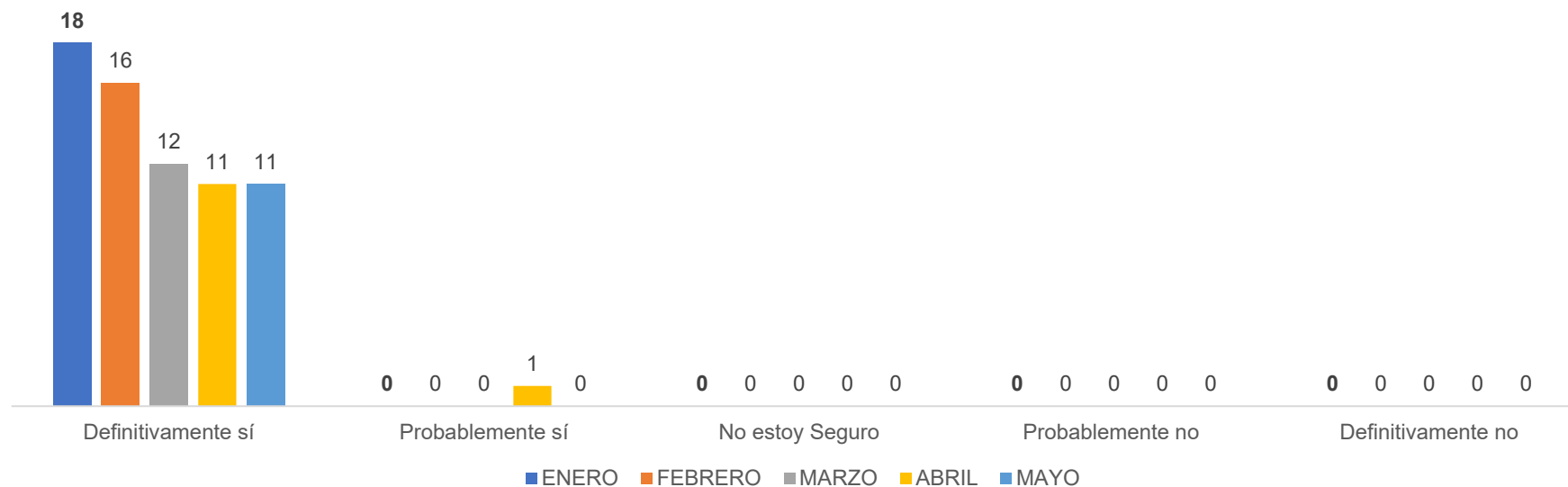
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO
Si	17	94,4%	16	100,0%	12	100,0%	11	91,7%	9	81,8%
No	1	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	2	18,2%
Total general	18	100,0%	16	100,0%	12	100,0%	12	100,0%	11	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
Definitivamente sí	18	100,0%	16	100,0%	12	100,0%	11	91,7%	11	100,0%
Probablemente sí	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	0	0,0%
No estoy Seguro	0	0,0%	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%	0	0,0%
Definitivamente no	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	18	100,0%	16	100,0%	12	100,0%	12	100,0%	11	100,0%



Comentarios

- Excelente y rápido servicio.
- Excelente todo.
- Ser un poco mas rápido en la atención al cliente.
- Muy buena experiencia en la atención .
- Muy satisfecha con la diligencia. Muchas gracias.
- Que, se pueda hacer por este trámite todo el municipio no sólo el Poblado.
- Ninguna, todo Excelente.





www.medellin.gov.co

Encuesta Telefónica

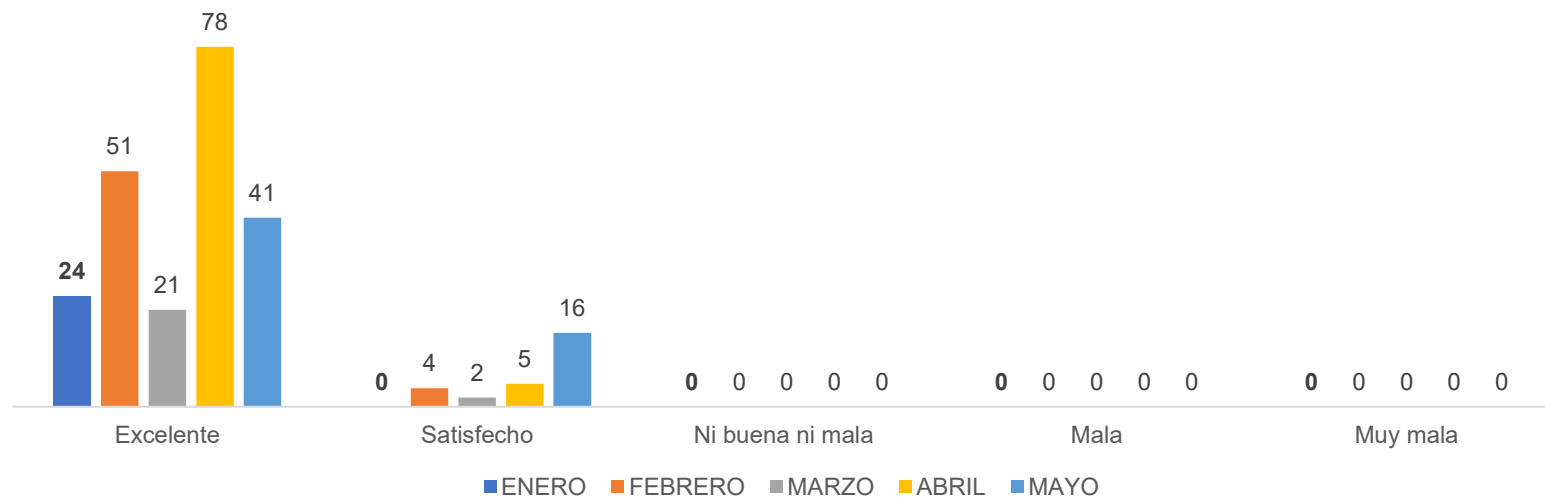
Servicio al Ciudadano



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
Excelente	24	100,0%	51	92,7%	21	91,3%	78	94,0%	41	71,9%
Satisfecho	0	0,0%	4	7,3%	2	8,7%	5	6,0%	16	28,1%
Ni buena ni mala	0	0,0%	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%	0	0,0%
Muy mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	24	100,0%	55	100,0%	23	100,0%	83	100,0%	57	100,0%



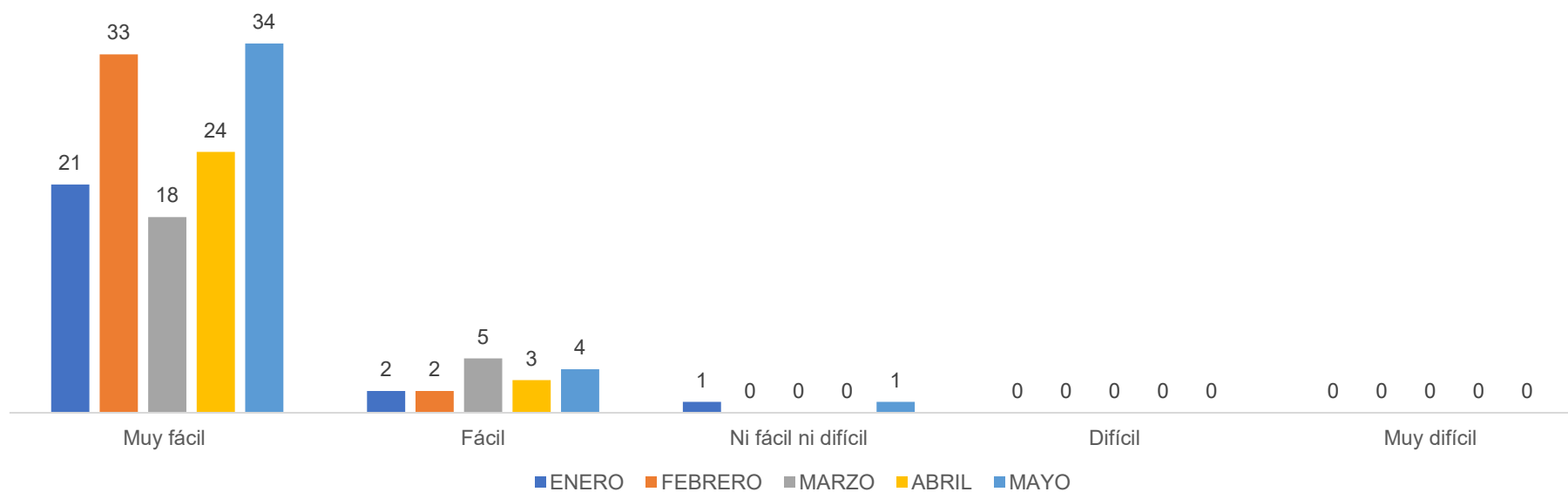
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



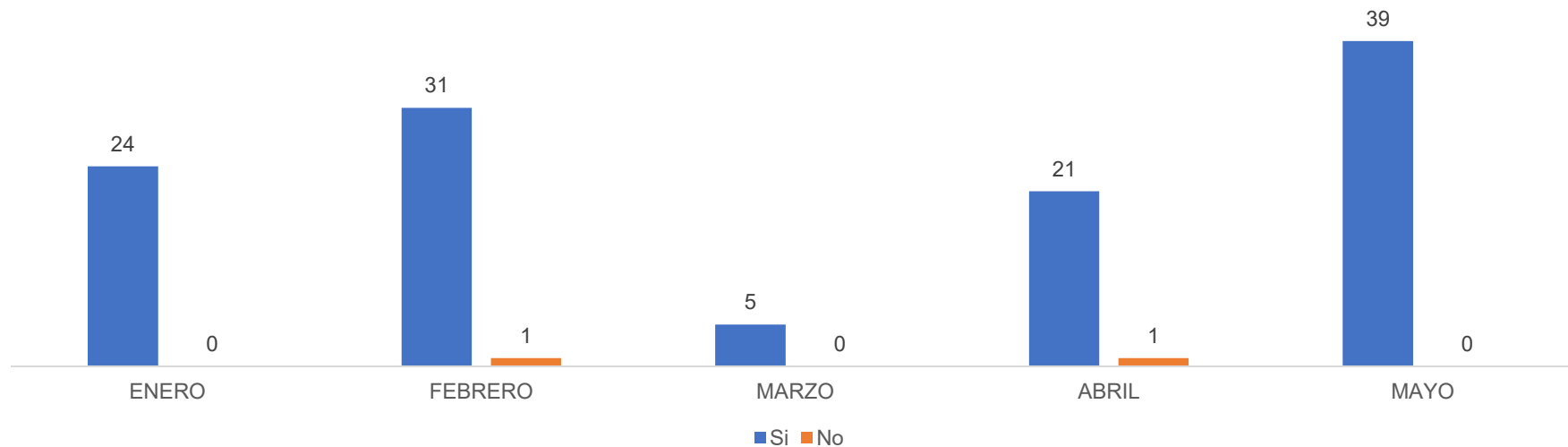
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO
Muy fácil	21	87,5%	33	94,3%	18	78,3%	24	88,9%	34	87,2%
Fácil	2	8,3%	2	5,7%	5	21,7%	3	11,1%	4	10,3%
Ni fácil ni difícil	1	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,6%
Difícil	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%
Total general	24	100,0%	35	100,0%	23	100,0%	27	100,0%	39	100,0%



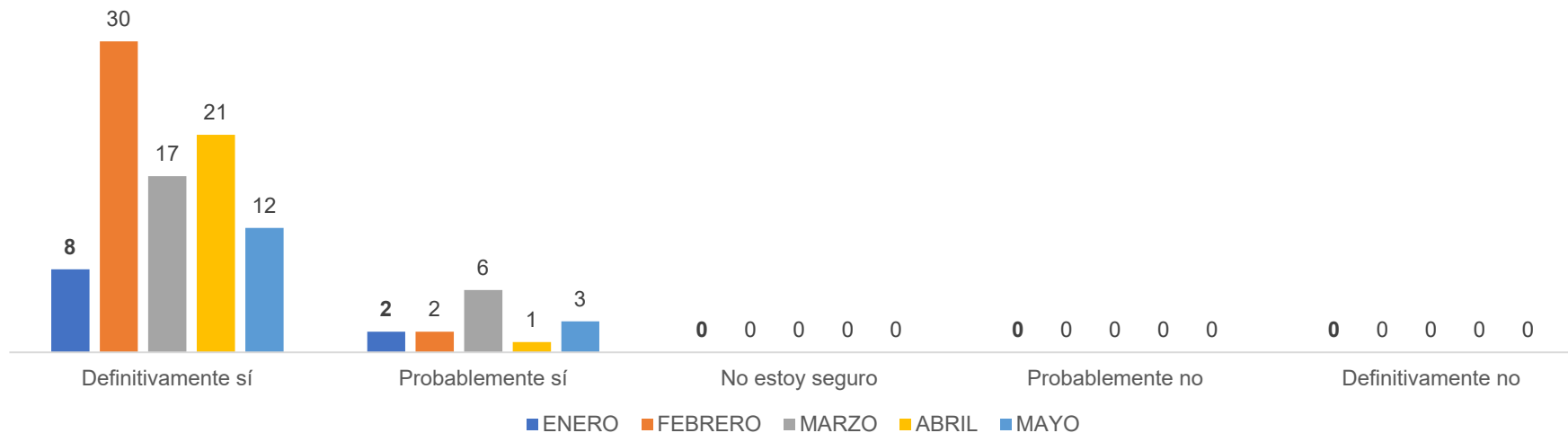
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO
Si	24	100,0%	31	96,9%	5	100,0%	21	95,5%	39	100,0%
No	0	0,0%	1	3,1%	0	0,0%	1	4,5%	0	0,0%
Total general	24	100,0%	32	100,0%	5	100,0%	22	100,0%	39	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
Definitivamente sí	8	80,0%	30	93,8%	17	73,9%	21	95,5%	12	80,0%
Probablemente sí	2	20,0%	2	6,3%	6	26,1%	1	4,5%	3	20,0%
No estoy seguro	0	0,0%	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%	0	0,0%
Definitivamente no	0	0,0%	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%	15	100,0%





www.medellin.gov.co

Encuesta Presencial

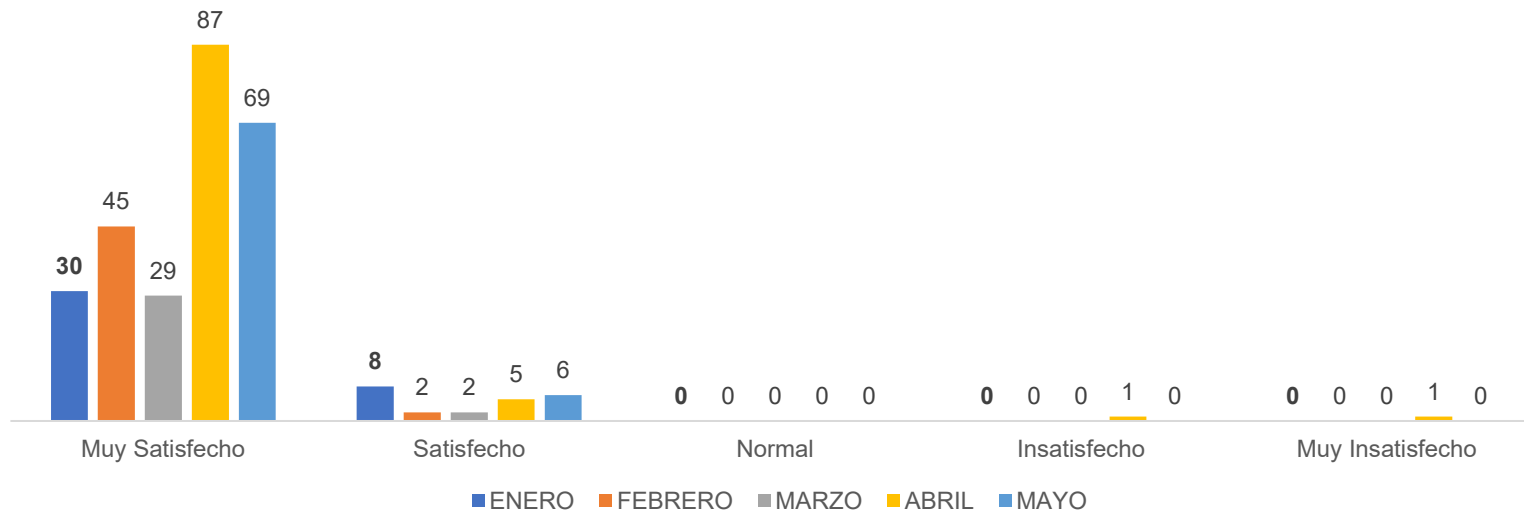
Servicio al Ciudadano



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	MAYO	%MAYO
Muy Satisfecho	30	79%	45	96%	29	94%	87	93%	69	92%
Satisfecho	8	21%	2	4%	2	6%	5	5%	6	8%
Normal	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
Total general	38	100%	47	100%	31	100%	94	100%	75	100%



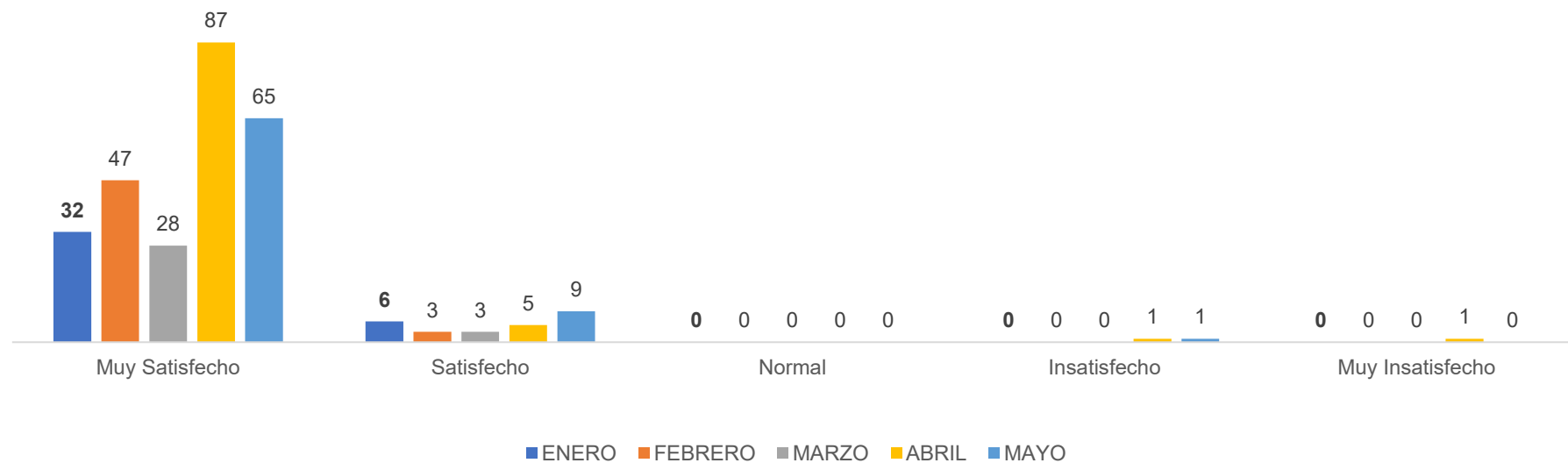
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



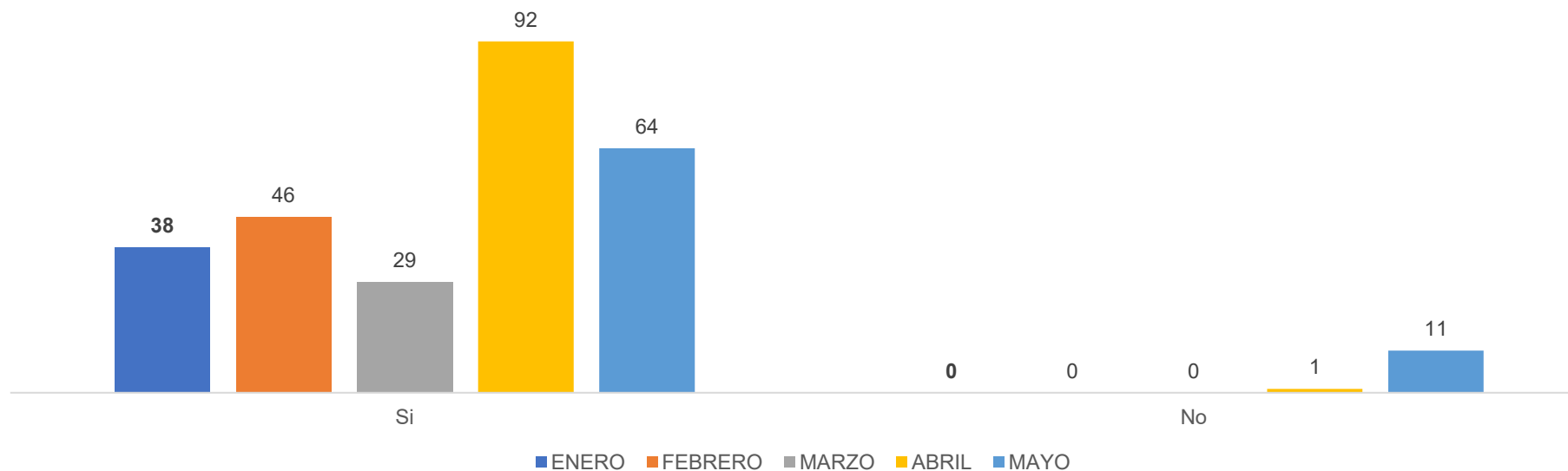
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	%ENERO	FEBRERO	%FEBRERO	MARZO	%MARZO	ABRIL	%ABRIL	MAYO	%MAYO
Muy Satisfecho	32	84%	47	94%	28	90%	87	93%	65	93%
Satisfecho	6	16%	3	6%	3	10%	5	5%	9	5%
Normal	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	1%
Total general	38	100%	50	100%	31	100%	94	100%	75	100%



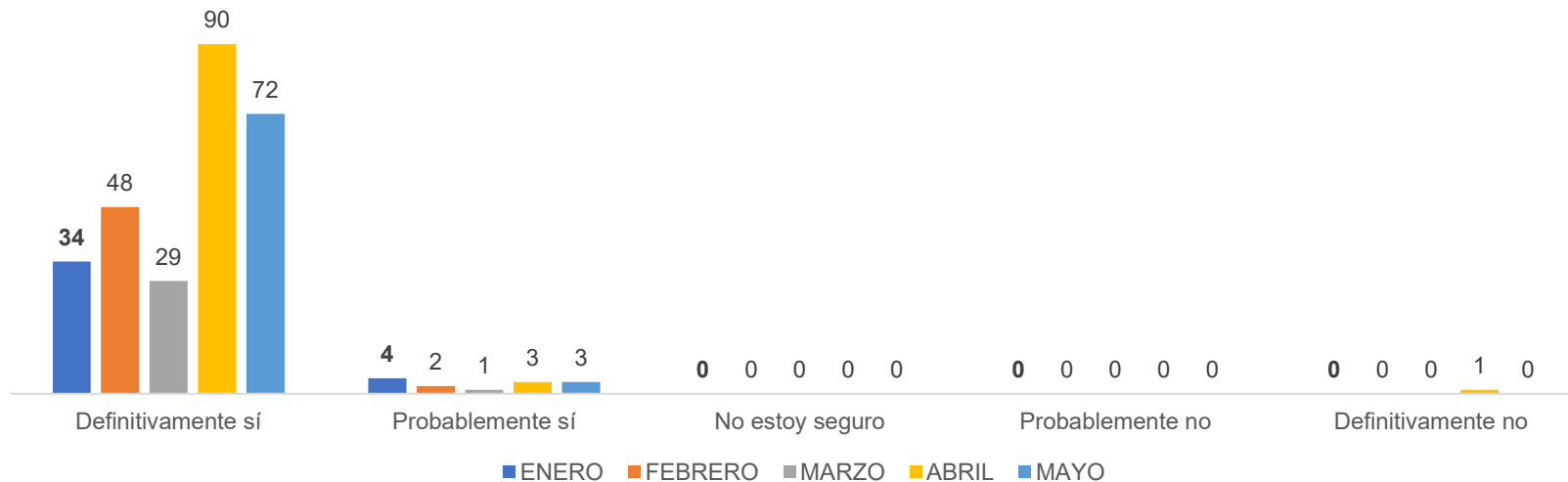
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	%ENERO	FEBRERO	%FEBRERO	MARZO	%MARZO	ABRIL	%ABRIL	MAYO	%MAYO
Si	38	100%	46	100%	29	100%	92	99%	64	85%
No	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	11	15%
Total general	38	100%	46	100%	29	100%	93	100%	75	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	MAYO	%MAYO
Definitivamente sí	34	89%	48	96%	29	97%	90	96%	72	96%
Probablemente sí	4	11%	2	4%	1	3%	3	3%	3	4%
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%	1	1%	0	0%
Total general	38	100%	50	100%	30	100%	94	100%	75	100%



Comentarios

- **Muy atentas.**
- **Siempre es rápido.**
- **Muy ágil el tramite.**
- **Excelente atención.**
- **Muy buen servicio.**
- **Todos muy amables, gracias.**
- **Felicitaciones.**
- **Menos cantidad de subprocesos, se podrían unificar algunos.**
- **Todo muy excelente.**
- **Ninguna queja, todo muy bien.**





www.medellin.gov.co

GRACIAS



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación