

# Encuestas de Satisfacción Enero a junio 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>



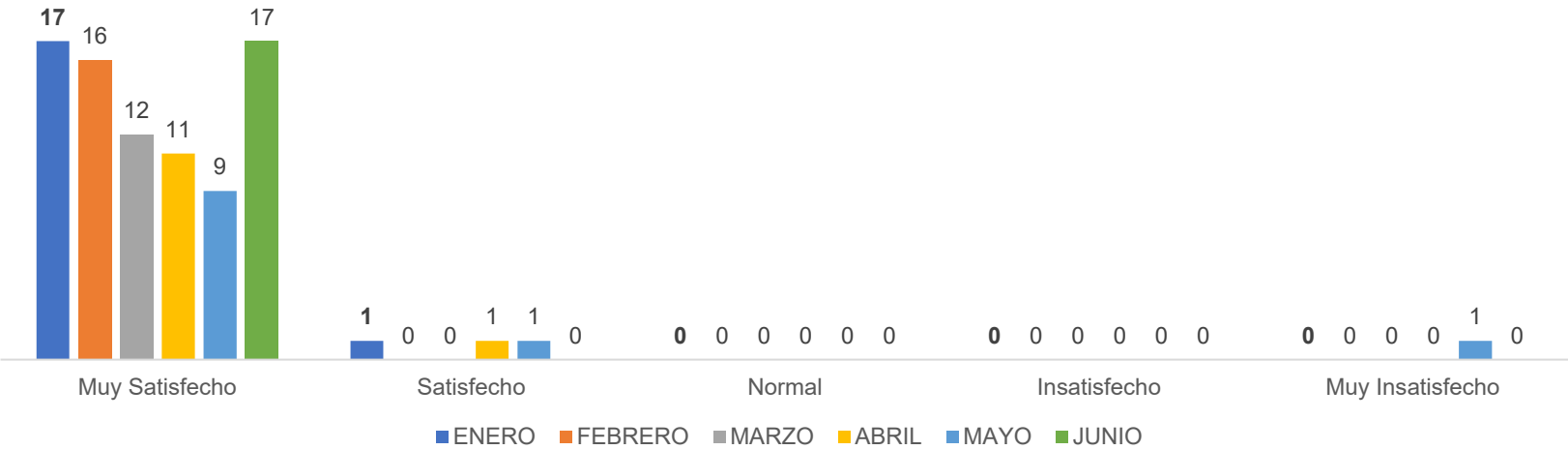
**Alcaldía de Medellín**

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       | MAYO      | % MAYO        | JUNIO     | % JUNIO       |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Muy Satisfecho       | 17        | 94,4%         | 16        | 100,0%        | 12        | 100,0%        | 11        | 91,7%         | 9         | 81,8%         | 17        | 100,0%        |
| Satisfecho           | 1         | 5,6%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 1         | 8,3%          | 1         | 9,1%          | 0         | 0,0%          |
| Normal               | 0         | 0,0%          | 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%          | 0         | 0,0%          |
| Muy Insatisfecho     | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 1         | 9,1%          | 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> | <b>11</b> | <b>100,0%</b> | <b>17</b> | <b>100,0%</b> |



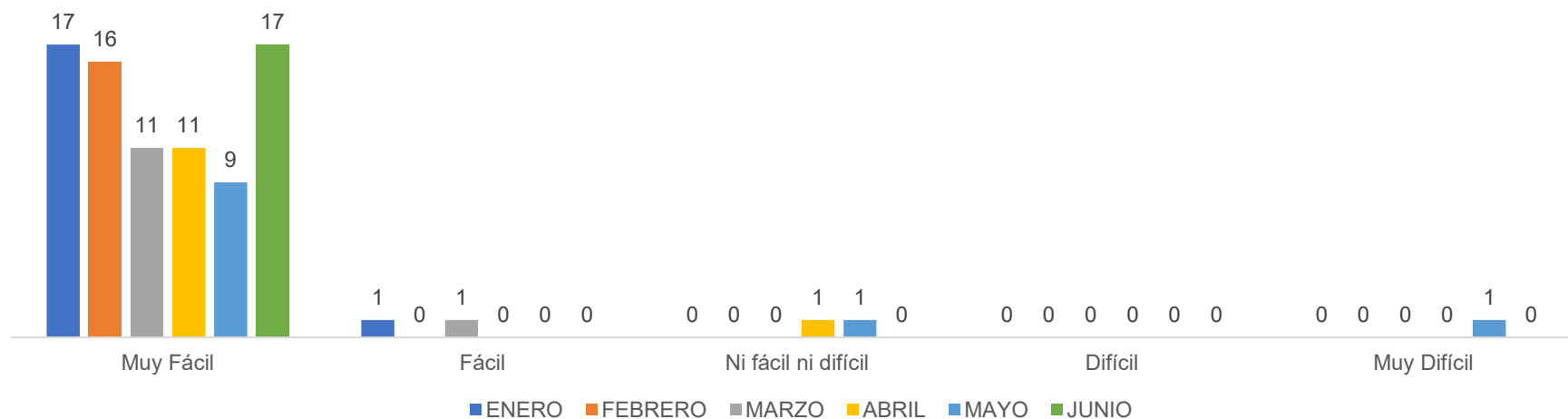
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



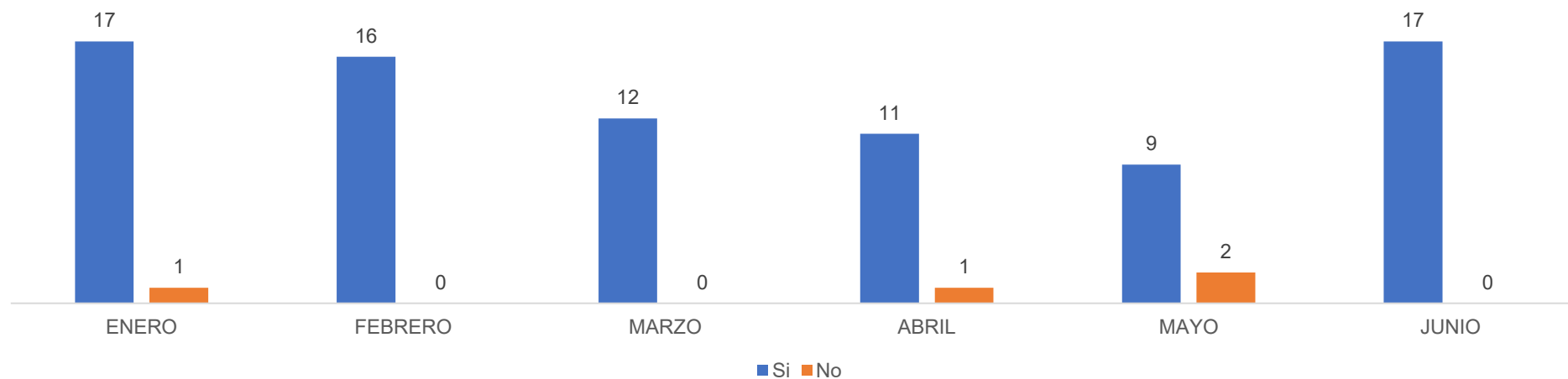
# ¿Fue fácil tramitar su solicitud?

| Calificación         | ENERO     | % ENERO       | FEBRERO   | % FEBRERO     | MARZO     | % MARZO       | ABRIL     | % ABRIL       | MAYO      | % MAYO        | JUNIO     | % JUNIO       |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Muy Fácil            | 17        | 94,4%         | 16        | 100,0%        | 11        | 91,7%         | 11        | 91,7%         | 9         | 81,8%         | 17        | 100,0%        |
| Fácil                | 1         | 5,6%          | 0         | 0,0%          | 1         | 8,3%          | 0         | 0,0%          | 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%          | 0         | 0,0%          |
| Difícil              | 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%          | 1         | 9,1%          | 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> | <b>11</b> | <b>100,0%</b> | <b>17</b> | <b>100,0%</b> |



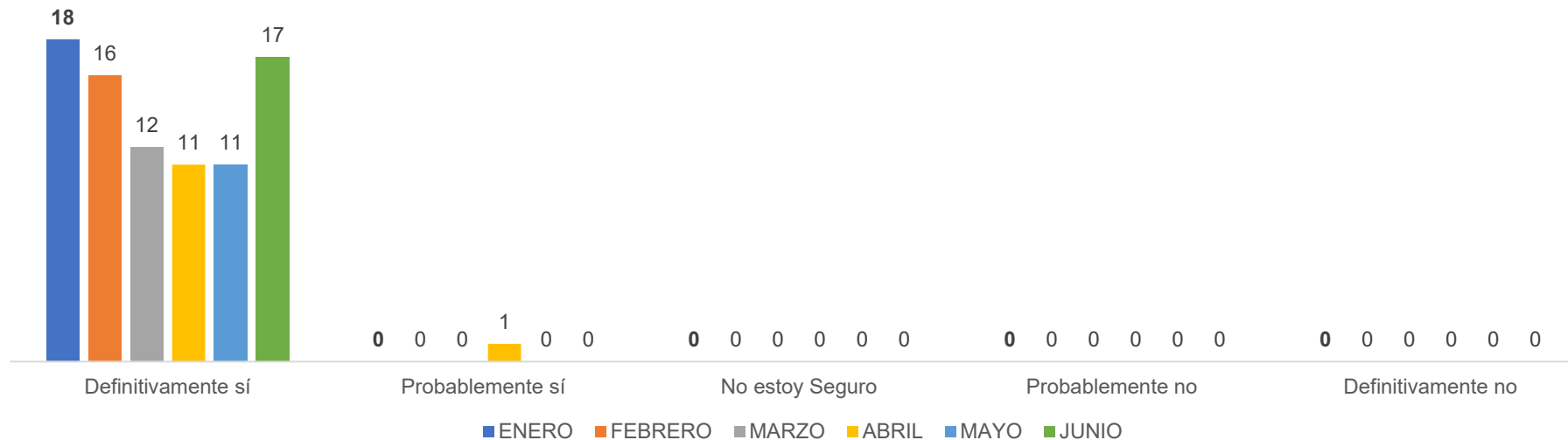
# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

| Calificación         | ENERO     | % ENERO       | FEBRERO   | % FEBRERO     | MARZO     | % MARZO       | ABRIL     | % ABRIL       | MAYO      | % MAYO        | JUNIO     | % JUNIO       |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Si                   | 17        | 94,4%         | 16        | 100,0%        | 12        | 100,0%        | 11        | 91,7%         | 9         | 81,8%         | 17        | 100,0%        |
| No                   | 1         | 5,6%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 1         | 8,3%          | 2         | 18,2%         | 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> | <b>11</b> | <b>100,0%</b> | <b>17</b> | <b>100,0%</b> |



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

| Calificación         | ENERO     | % ENERO       | FEBRERO   | % FEBRERO     | MARZO     | % MARZO       | ABRIL     | % ABRIL       | MAYO      | % MAYO        | JUNIO     | % JUNIO       |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Definitivamente sí   | 18        | 100,0%        | 16        | 100,0%        | 12        | 100,0%        | 11        | 91,7%         | 11        | 100,0%        | 17        | 100,0%        |
| Probablemente sí     | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 1         | 8,3%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          |
| No estoy Seguro      | 0         | 0,0%          | 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%          | 0         | 0,0%          |
| Definitivamente no   | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 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> | <b>11</b> | <b>100,0%</b> | <b>17</b> | <b>100,0%</b> |



# Comentarios

- **Muy ágil la atención.**
  - **Muy rápida la atención.**
- **Excelente.**
  - **Todo estuvo muy bien.**
- **Muy buena la atención.**





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

# Encuesta Telefónica

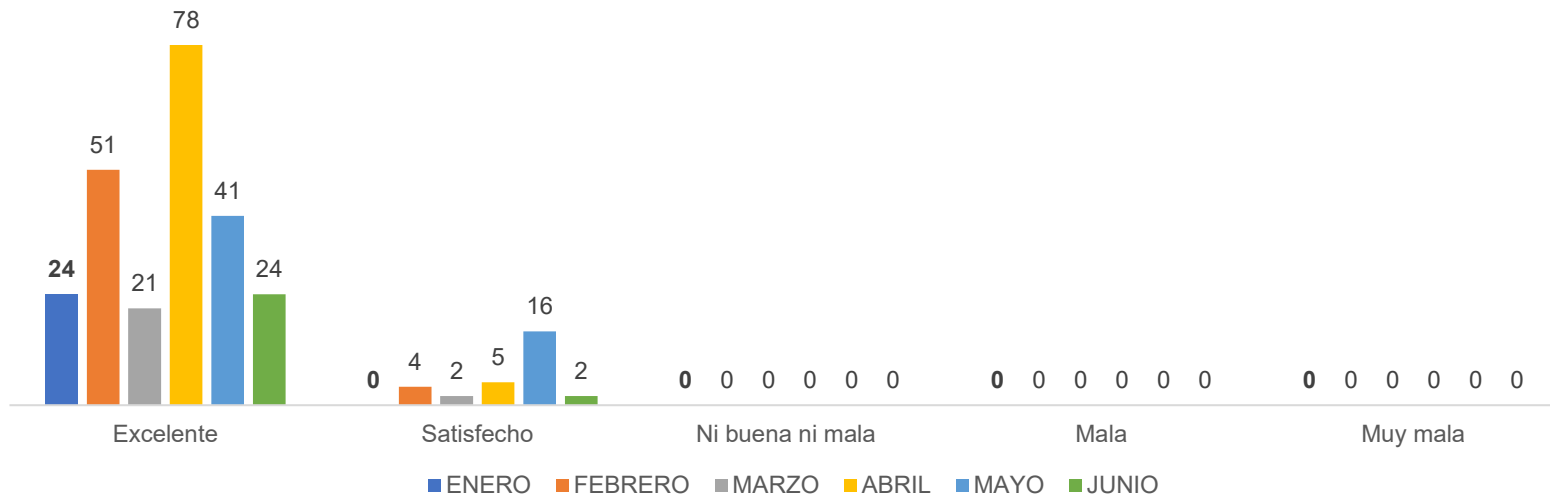
*Servicio al Ciudadano*



**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       |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Excelente            | 24        | 100,0%        | 51        | 92,7%         | 21        | 91,3%         | 78        | 94,0%         | 41        | 71,9%         | 24        | 92,3%         |
| Satisfecho           | 0         | 0,0%          | 4         | 7,3%          | 2         | 8,7%          | 5         | 6,0%          | 16        | 28,1%         | 2         | 7,7%          |
| Ni buena ni mala     | 0         | 0,0%          | 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%          | 0         | 0,0%          |
| Muy mala             | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 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> | <b>57</b> | <b>100,0%</b> | <b>26</b> | <b>100,0%</b> |



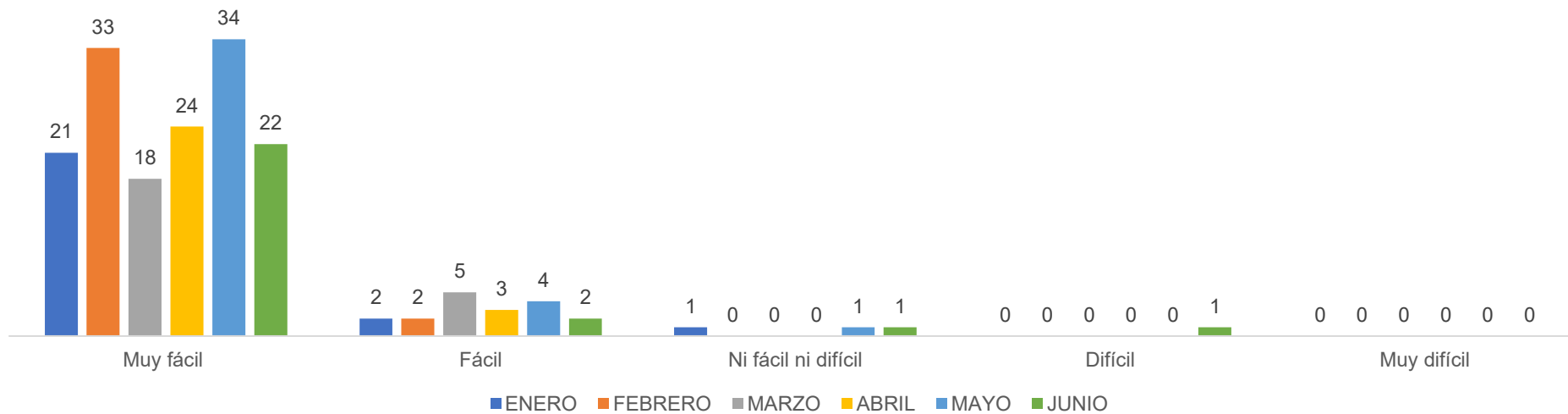
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



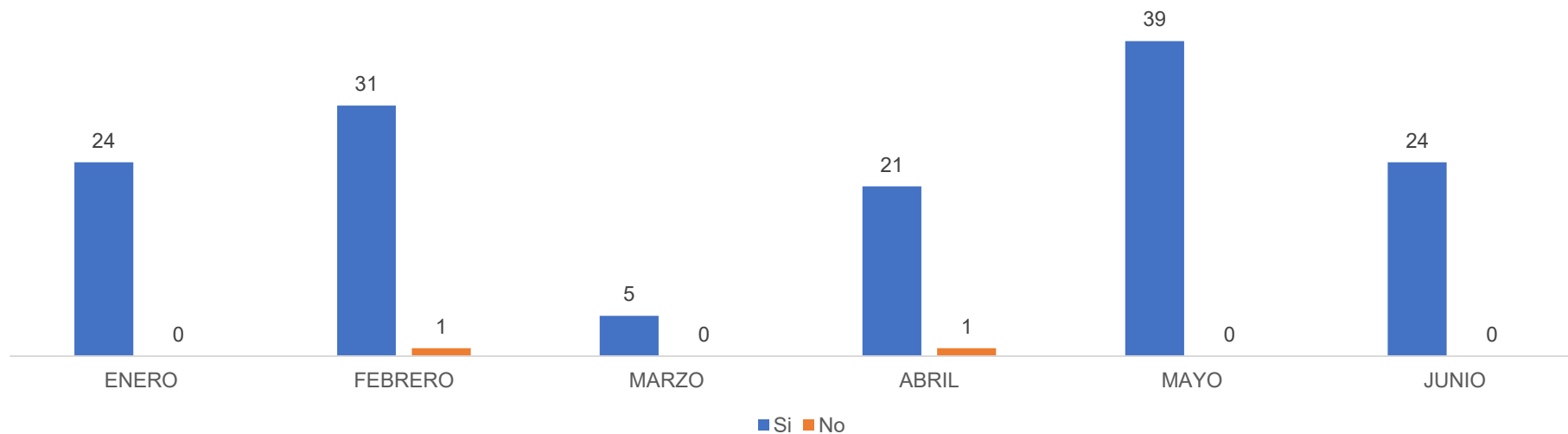
# ¿Fue fácil tramitar su solicitud?

| Calificación         | ENERO     | % ENERO       | FEBRERO   | % FEBRERO     | MARZO     | % MARZO       | ABRIL     | % ABRIL       | MAYO      | % MAYO        | JUNIO     | % JUNIO       |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Muy fácil            | 21        | 87,5%         | 33        | 94,3%         | 18        | 78,3%         | 24        | 88,9%         | 34        | 87,2%         | 22        | 84,6%         |
| Fácil                | 2         | 8,3%          | 2         | 5,7%          | 5         | 21,7%         | 3         | 11,1%         | 4         | 10,3%         | 2         | 7,7%          |
| Ni fácil ni difícil  | 1         | 4,2%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 1         | 2,6%          | 1         | 3,8%          |
| Difícil              | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 1         | 3,8%          |
| Muy difícil          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 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> | <b>39</b> | <b>100,0%</b> | <b>26</b> | <b>100,0%</b> |



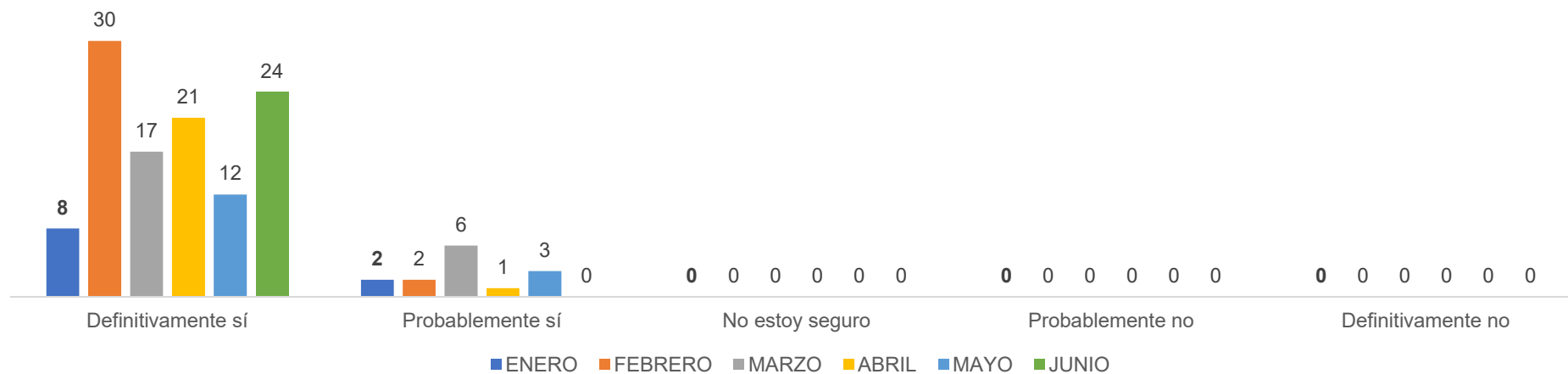
# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

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





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

# Encuesta Presencial

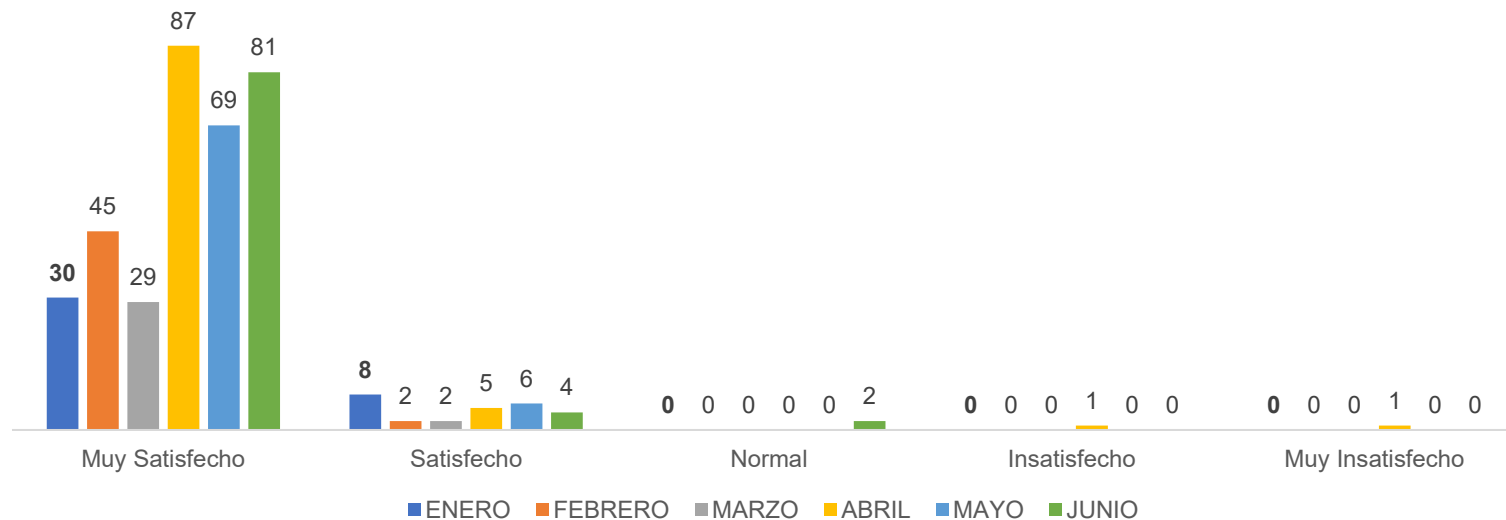
*Servicio al Ciudadano*



**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      | MAYO      | %MAYO       | JUNIO     | %JUNIO      |
|----------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Muy Satisfecho       | 30        | 79%         | 45        | 96%         | 29        | 94%         | 87        | 93%         | 69        | 92%         | 81        | 93%         |
| Satisfecho           | 8         | 21%         | 2         | 4%          | 2         | 6%          | 5         | 5%          | 6         | 8%          | 4         | 5%          |
| Normal               | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 2         | 2%          |
| Insatisfecho         | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 1         | 1%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          |
| Muy Insatisfecho     | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 1         | 1%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          |
| <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> | <b>75</b> | <b>100%</b> | <b>87</b> | <b>100%</b> |



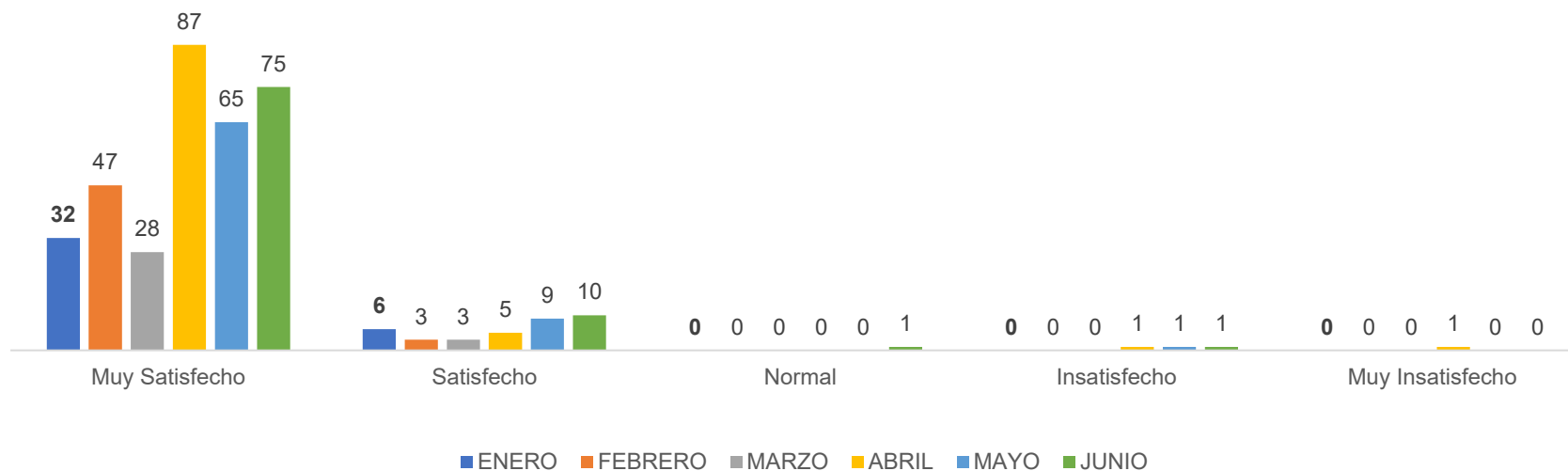
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



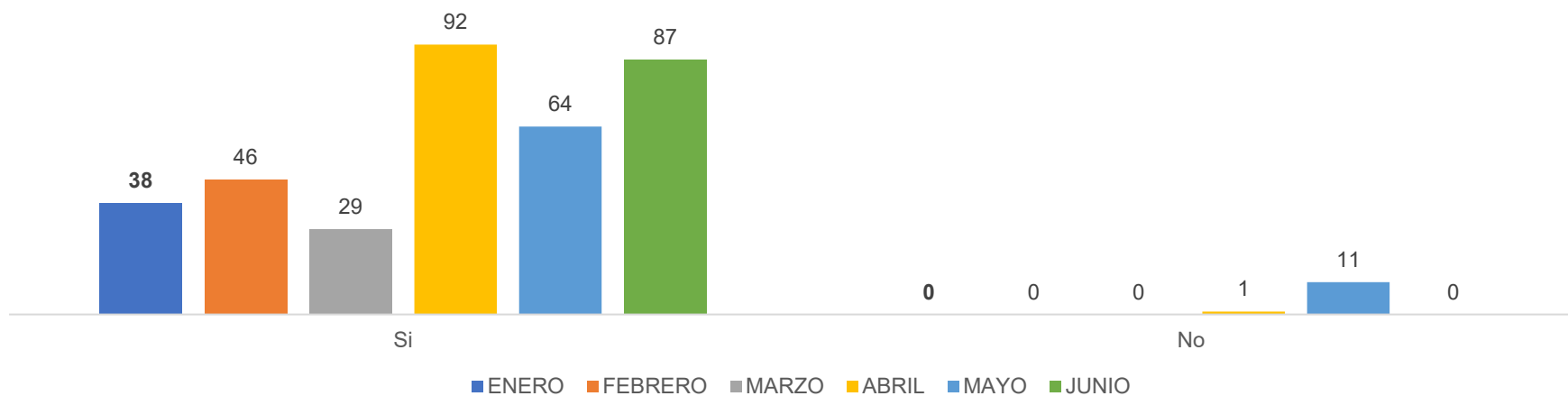
# ¿Fue fácil tramitar su solicitud?

| Calificación         | ENERO     | %ENERO      | FEBRERO   | %FEBRERO    | MARZO     | %MARZO      | ABRIL     | %ABRIL      | MAYO      | %MAYO       | JUNIO     | %JUNIO      |
|----------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Muy Satisfecho       | 32        | 84%         | 47        | 94%         | 28        | 90%         | 87        | 93%         | 65        | 93%         | 75        | 86%         |
| Satisfecho           | 6         | 16%         | 3         | 6%          | 3         | 10%         | 5         | 5%          | 9         | 5%          | 10        | 11%         |
| Normal               | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 1         | 1%          |
| Insatisfecho         | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 1         | 1%          | 1         | 1%          | 1         | 1%          |
| Muy Insatisfecho     | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 1         | 1%          | 0         | 1%          | 0         | 0%          |
| <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> | <b>75</b> | <b>100%</b> | <b>87</b> | <b>100%</b> |



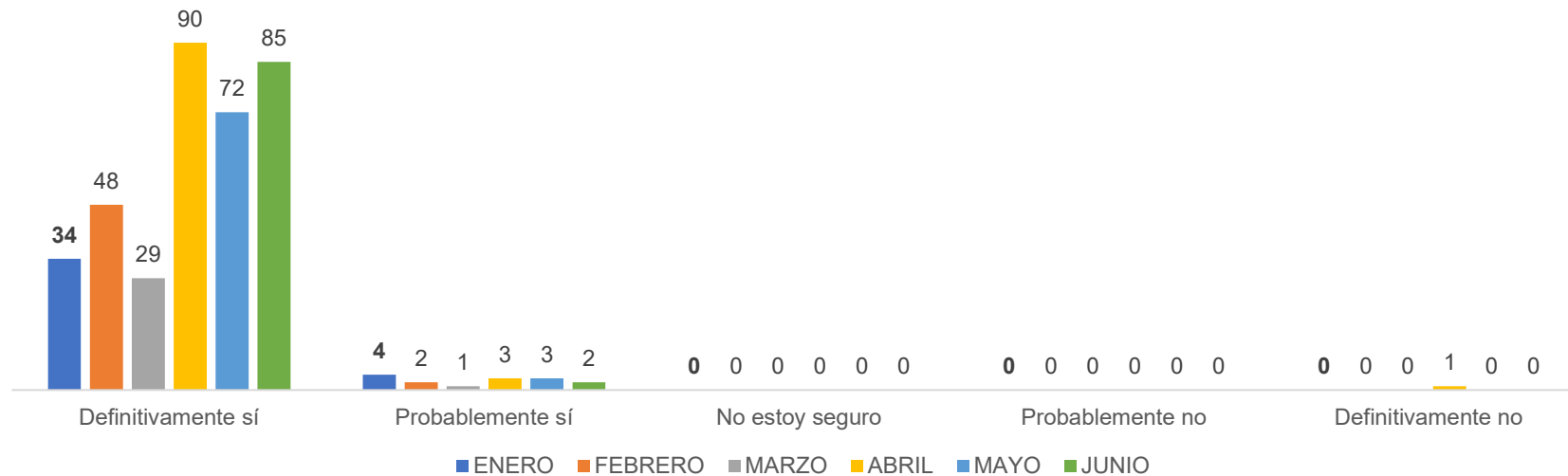
# ¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

| Calificación  | ENERO | %ENERO | FEBRERO | %FEBRERO | MARZO | %MARZO | ABRIL | %ABRIL | MAYO | %MAYO | JUNIO | %JUNIO |
|---------------|-------|--------|---------|----------|-------|--------|-------|--------|------|-------|-------|--------|
| Si            | 38    | 100%   | 46      | 100%     | 29    | 100%   | 92    | 99%    | 64   | 85%   | 87    | 100%   |
| No            | 0     | 0%     | 0       | 0%       | 0     | 0%     | 1     | 1%     | 11   | 15%   | 0     | 0%     |
| Total general | 38    | 100%   | 46      | 100%     | 29    | 100%   | 93    | 100%   | 75   | 100%  | 87    | 100%   |



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

| Calificación         | ENERO     | %ENERO      | FEBRERO   | %FEBRERO    | MARZO     | %MARZO      | ABRIL     | %ABRIL      | MAYO      | %MAYO       | JUNIO     | %JUNIO      |
|----------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Definitivamente sí   | 34        | 89%         | 48        | 96%         | 29        | 97%         | 90        | 96%         | 72        | 96%         | 85        | 98%         |
| Probablemente sí     | 4         | 11%         | 2         | 4%          | 1         | 3%          | 3         | 3%          | 3         | 4%          | 2         | 2%          |
| 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%          | 1         | 1%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          |
| <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> | <b>75</b> | <b>100%</b> | <b>87</b> | <b>100%</b> |



# Comentarios

- **Super la atención, es una niña simpática, excelente, excelente.**
- **Felicitaciones.**
- **Muy ágil el tramite.**
- **Excelente atención.**
- **Muy buen servicio.**
- **Seguir mejorando y sostener la calidad en la atención, super bien.**
- **Muy amable, excelente servicio.**
- **Muy colaboradora.**
- **Muchas gracias, muy diligente.**
- **Muy buen servicio..**





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

# GRACIAS



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