

Encuestas de Satisfacción Enero a julio 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

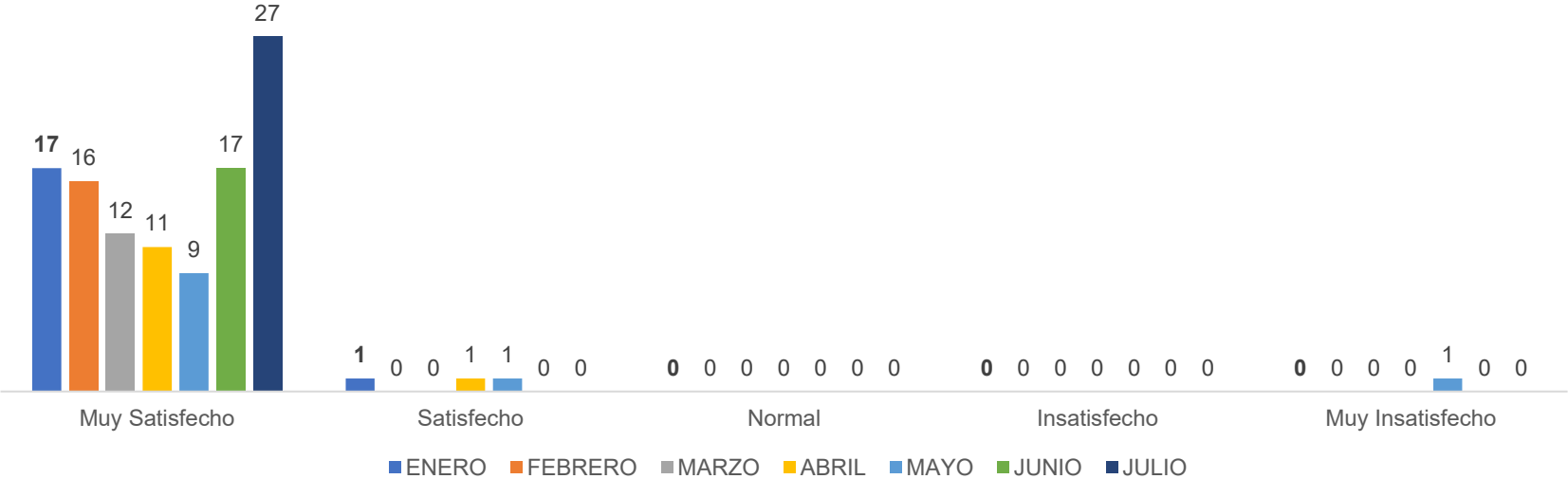
<https://forms.office.com/r/NJQ3RzC9i6>



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	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	% JULIO
Muy Satisfecho	17	94,4%	16	100,0%	12	100,0%	11	91,7%	9	81,8%	17	100,0%	27	100,0%
Satisfecho	1	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%
Normal	0	0,0%	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%	0	0,0%
Muy Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	18	100,0%	16	100,0%	12	100,0%	12	100,0%	11	100,0%	17	100,0%	27	100,0%



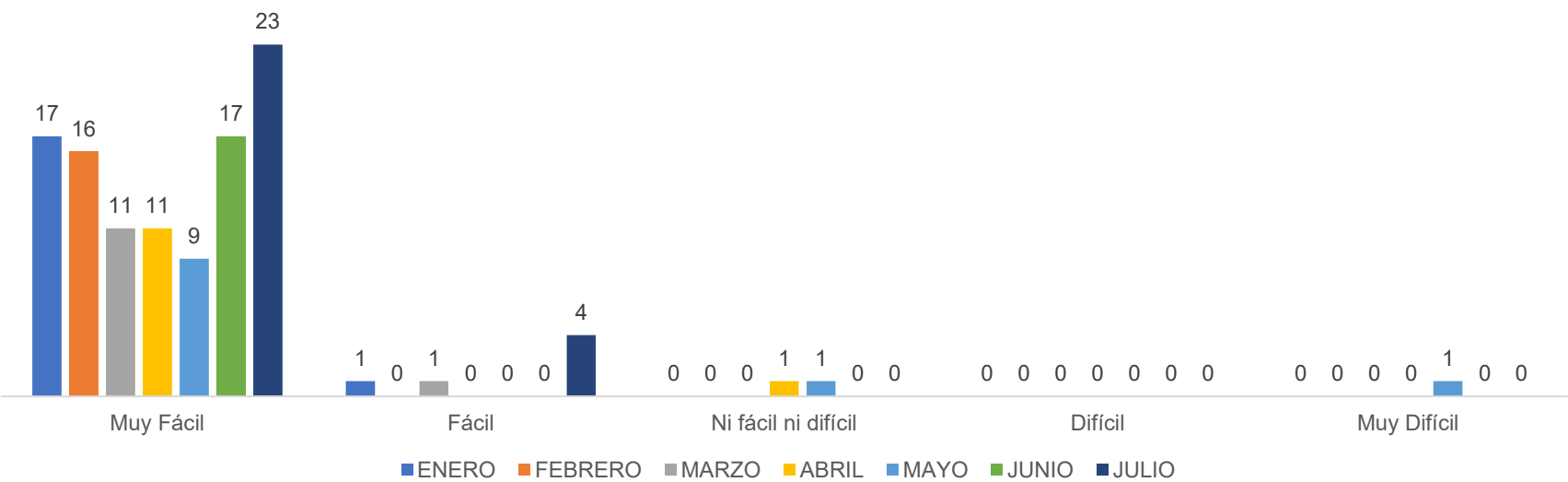
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



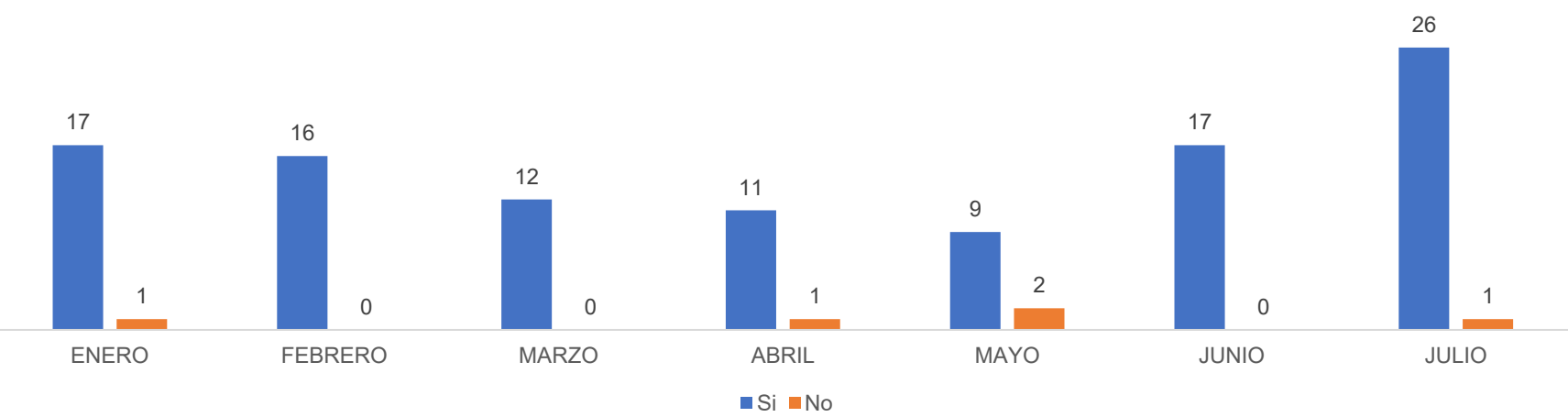
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO	
		% ENERO		% FEBRERO		% MARZO		% ABRIL		% MAYO		% JUNIO		% JULIO
Muy Fácil	17	94,4%	16	100,0%	11	91,7%	11	91,7%	9	81,8%	17	100,0%	23	85,2%
Fácil	1	5,6%	0	0,0%	1	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	14,8%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%
Difícil	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%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	18	100,0%	16	100,0%	12	100,0%	12	100,0%	11	100,0%	17	100,0%	27	100,0%



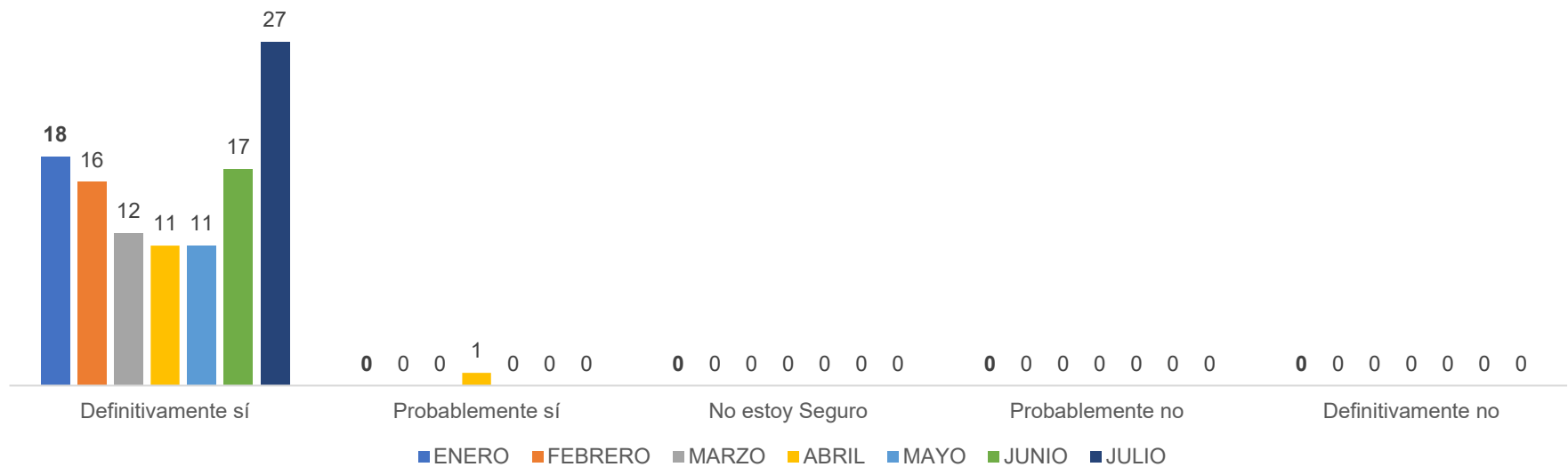
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	%JULIO
Si	17	94,4%	16	100,0%	12	100,0%	11	91,7%	9	81,8%	17	100,0%	26	96,3%
No	1	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	2	18,2%	0	0,0%	1	3,7%
Total general	18	100,0%	16	100,0%	12	100,0%	12	100,0%	11	100,0%	17	100,0%	27	100,0%



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

Calificación	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO	
		% ENERO		% FEBRERO		% MARZO		% ABRIL		% MAYO		% JUNIO		% JULIO
Definitivamente sí	18	100,0%	16	100,0%	12	100,0%	11	91,7%	11	100,0%	17	100,0%	27	100,0%
Probablemente sí	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	0	0,0%	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%	0	0,0%
Probablemente no	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%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	18	100,0%	16	100,0%	12	100,0%	12	100,0%	11	100,0%	17	100,0%	27	100,0%



Comentarios

- **Muy ágil la atención.**
 - **La atención es rápida y me dan la respuesta que necesito.**
- **Excelente servicio, muy educada y servicial Daniela, gracias por todo el apoyo.**
- **Muy diligente, e Informa los tiempos de validez, que es súper importante y los funcionarios en la alcaldía no lo hacen.**
 - **Pronta respuesta, muy amable el asesor.**
- **Me dieron lo que necesitaba, mil gracias.**

Gracias por su gestión. Me gustaría poder descargar todos estos Paz y Salvos de Valorización directamente desde mi PC. Algunos me los permite y otros no y parece ser que el problema reside en que las credenciales de acceso que tenemos todos en la página de la Alcaldía de Medellín no están todos sincronizados con la página de Fonvalmed.



Comentarios

- **Muy ágil la atención.**
- **Atención muy acertada.**
- **Muy buena asesoría por parte de Daniela Ramirez, Agradezco mucho por su diligencia y optima respuesta.**
- **Excelente servicio.**





www.medellin.gov.co

Encuesta Telefónica

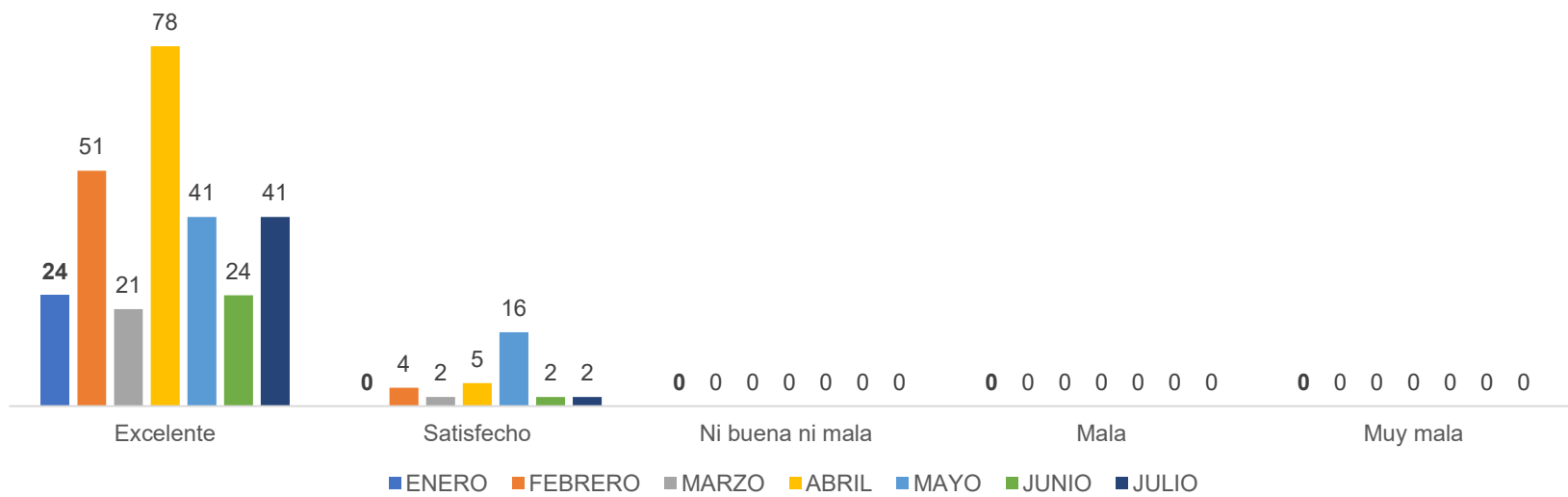
Servicio al Ciudadano



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

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

Calificación	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO	
		% ENERO		% FEBRERO		% MARZO		% ABRIL		% MAYO		% JUNIO		% JULIO
Excelente	24	100,0%	51	92,7%	21	91,3%	78	94,0%	41	71,9%	24	92,3%	41	95,3%
Satisfecho	0	0,0%	4	7,3%	2	8,7%	5	6,0%	16	28,1%	2	7,7%	2	4,7%
Ni buena ni mala	0	0,0%	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%	0	0,0%
Muy mala	0	0,0%	0	0,0%	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%	26	100,0%	43	100,0%



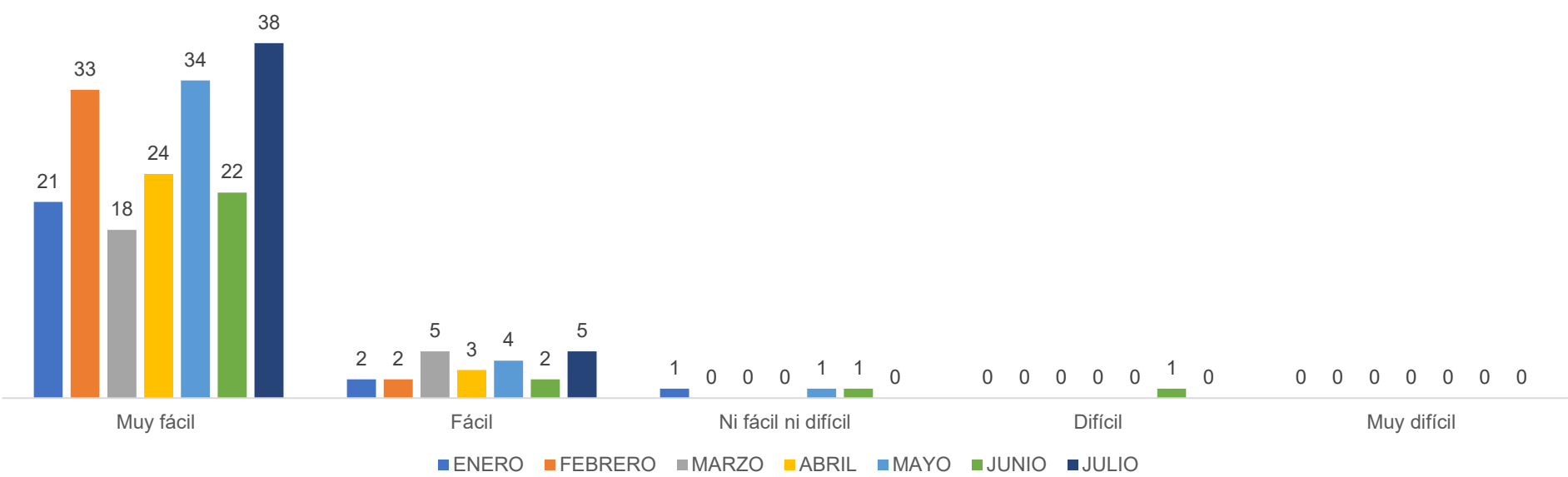
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



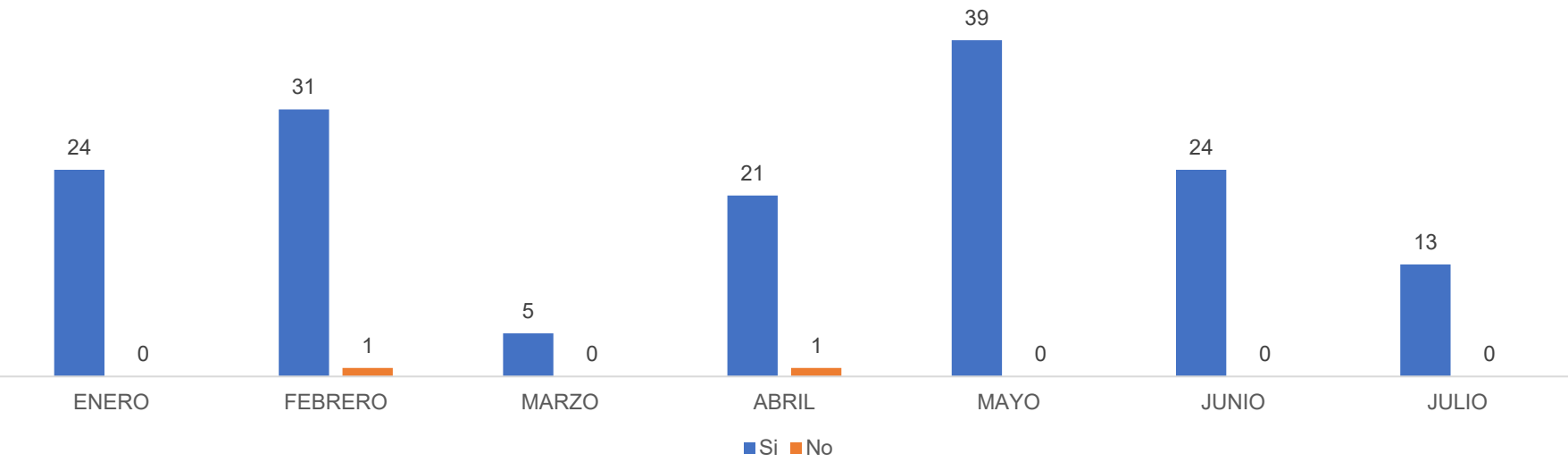
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	%JULIO
Muy fácil	21	87,5%	33	94,3%	18	78,3%	24	88,9%	34	87,2%	22	84,6%	38	88,4%
Fácil	2	8,3%	2	5,7%	5	21,7%	3	11,1%	4	10,3%	2	7,7%	5	11,6%
Ni fácil ni difícil	1	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,6%	1	3,8%	0	0,0%
Difícil	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,8%	0	0,0%
Muy difícil	0	0,0%	0	0,0%	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%	26	100,0%	43	100,0%



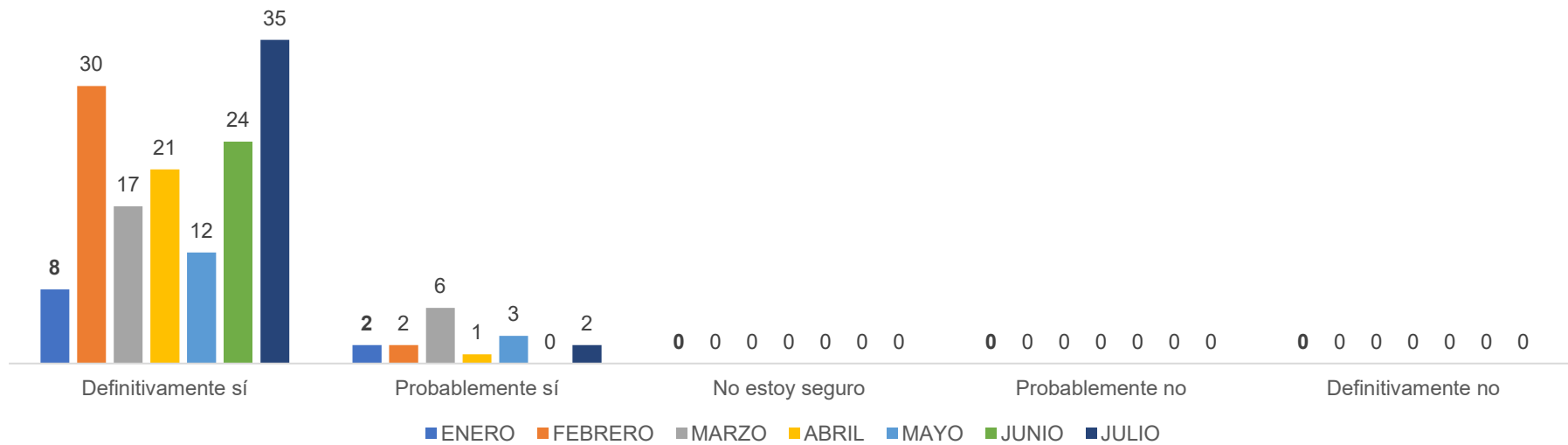
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	%JULIO
Si	24	100,0%	31	96,9%	5	100,0%	21	95,5%	39	100,0%	24	100,0%	13	100,0%
No	0	0,0%	1	3,1%	0	0,0%	1	4,5%	0	0,0%	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%	13	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
Definitivamente sí	8	80,0%	30	93,8%	17	73,9%	21	95,5%	12	80,0%	24	100,0%	35	94,6%
Probablemente sí	2	20,0%	2	6,3%	6	26,1%	1	4,5%	3	20,0%	0	0,0%	2	5,4%
No estoy seguro	0	0,0%	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%	0	0,0%
Definitivamente no	0	0,0%	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%	37	100,0%





www.medellin.gov.co

Encuesta Presencial

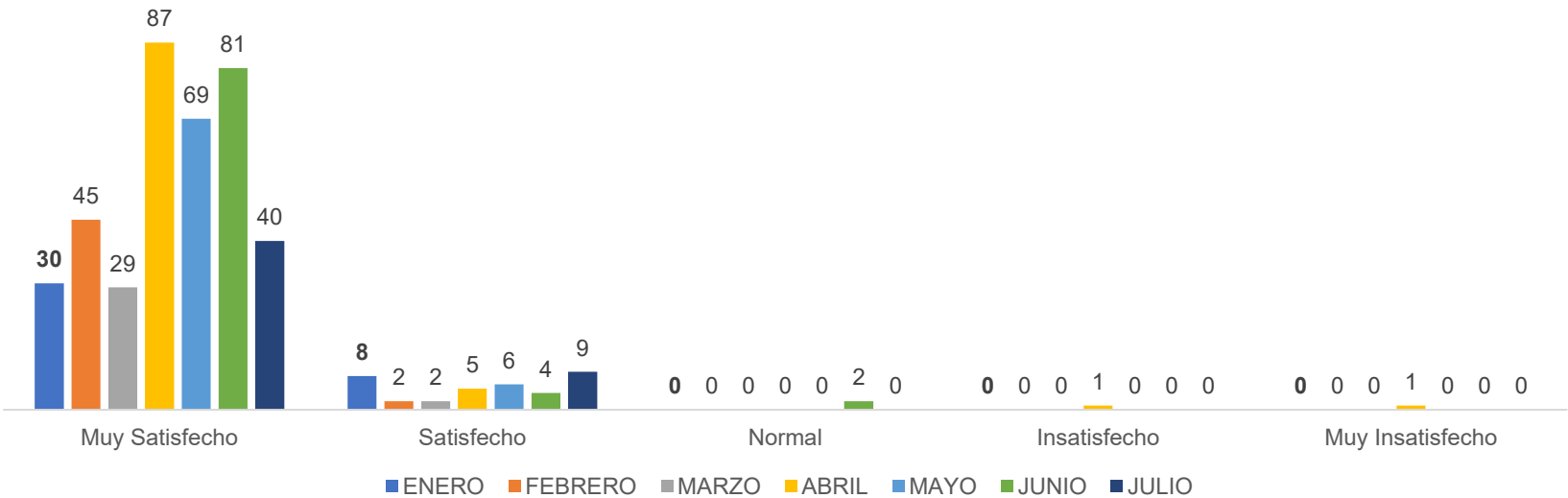
Servicio al Ciudadano



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	JUNIO	%JUNIO	JULIO	%JULIO
Muy Satisfecho	30	79%	45	96%	29	94%	87	93%	69	92%	81	93%	40	82%
Satisfecho	8	21%	2	4%	2	6%	5	5%	6	8%	4	5%	9	18%
Normal	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Total general	38	100%	47	100%	31	100%	94	100%	75	100%	87	100%	49	100%



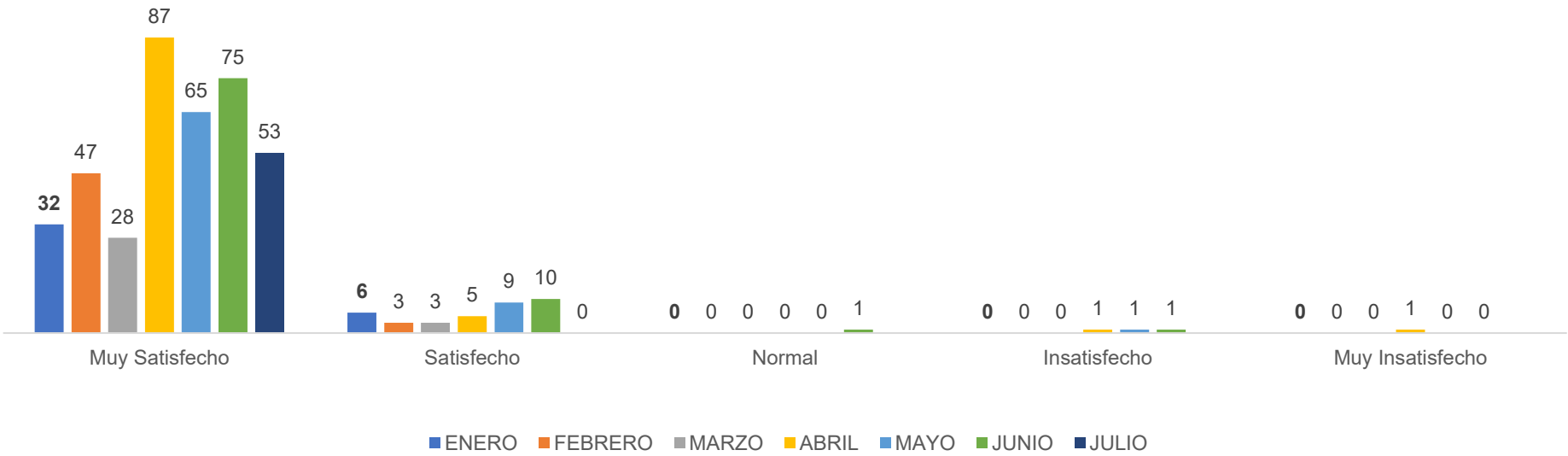
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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



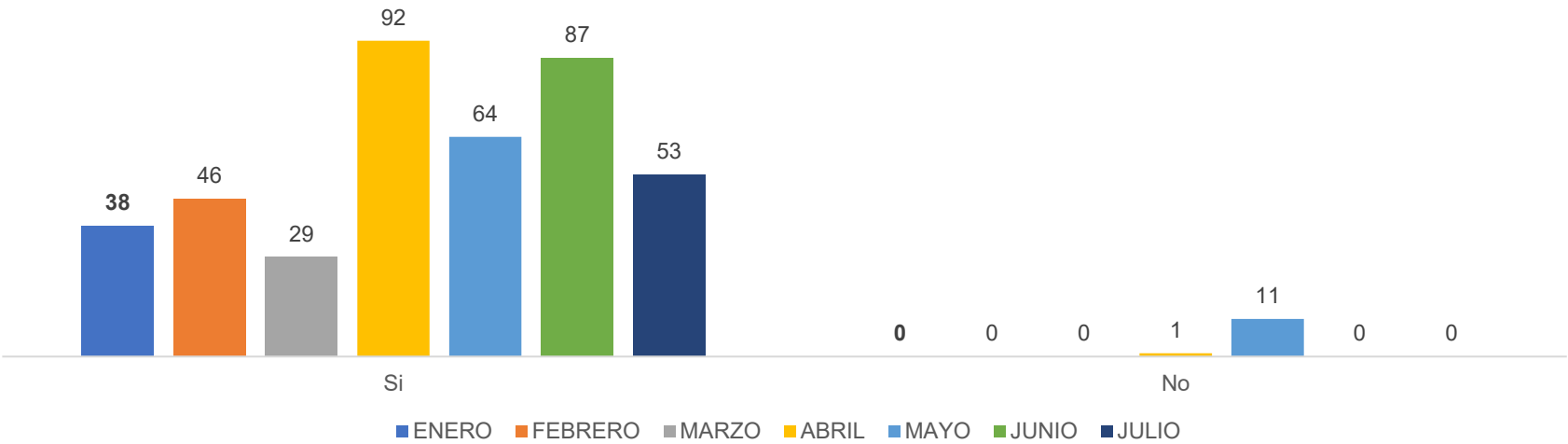
¿Fue fácil tramitar su solicitud?

Calificación	ENERO	%ENERO	FEBRERO	%FEBRERO	MARZO	%MARZO	ABRIL	%ABRIL	MAYO	%MAYO	JUNIO	%JUNIO	JULIO	%JULIO
Muy Satisfecho	32	84%	47	94%	28	90%	87	93%	65	93%	75	86%	56	85%
Satisfecho	6	16%	3	6%	3	10%	5	5%	9	5%	10	11%	8	12%
Normal	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	2	3%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	1%	0	0%	0	0%
Total general	38	100%	50	100%	31	100%	94	100%	75	100%	87	100%	66	100%



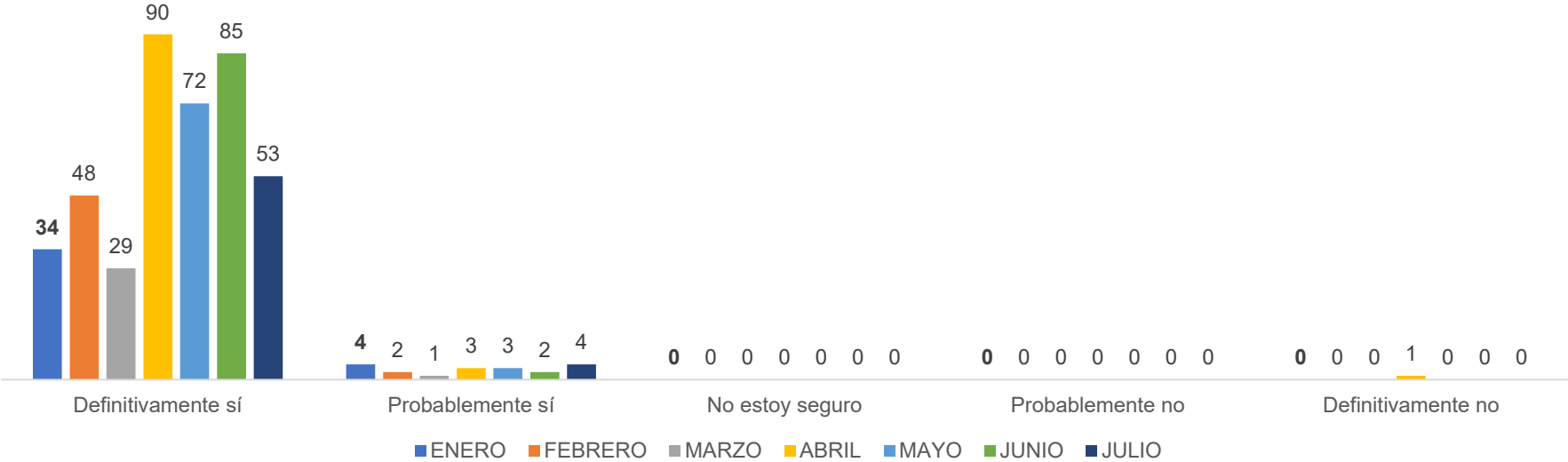
¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

Calificación	ENERO	%ENERO	FEBRERO	%FEBRERO	MARZO	%MARZO	ABRIL	%ABRIL	MAYO	%MAYO	JUNIO	%JUNIO	JULIO	%JULIO
Si	38	100%	46	100%	29	100%	92	99%	64	85%	87	100%	53	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	11	15%	0	0%	0	0%
Total general	38	100%	46	100%	29	100%	93	100%	75	100%	87	100%	53	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	JUNIO	%JUNIO	JULIO	%JULIO
Definitivamente sí	34	89%	48	96%	29	97%	90	96%	72	96%	85	98%	53	93%
Probablemente sí	4	11%	2	4%	1	3%	3	3%	3	4%	2	2%	4	7%
No estoy seguro	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%
Definitivamente no	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Total general	38	100%	50	100%	30	100%	94	100%	75	100%	87	100%	57	100%



Comentarios

- **Todo muy rápido y muy sencillo.**
- **Todo muy bien muy amables todos.**
- **Servicio rápido y eficiente.**
- **Todo excelente.**
- **Unificar tanto proceso.**
- **Muy rápido, excelente servicio.**
- **Todo excelente, felicitaciones.**
- **Buen servicio.**
- **Gracias, no hubo demora todo bien.**
- **Muy buen servicio, excelente personal.**
- **Seria muy bueno que unificaran todo en una sola parte, generar comodidad y orden.**





www.medellin.gov.co

GRACIAS



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