Encuestas de Satisfacción
Enero a Septiembre 2025

Servicio al Ciudadano



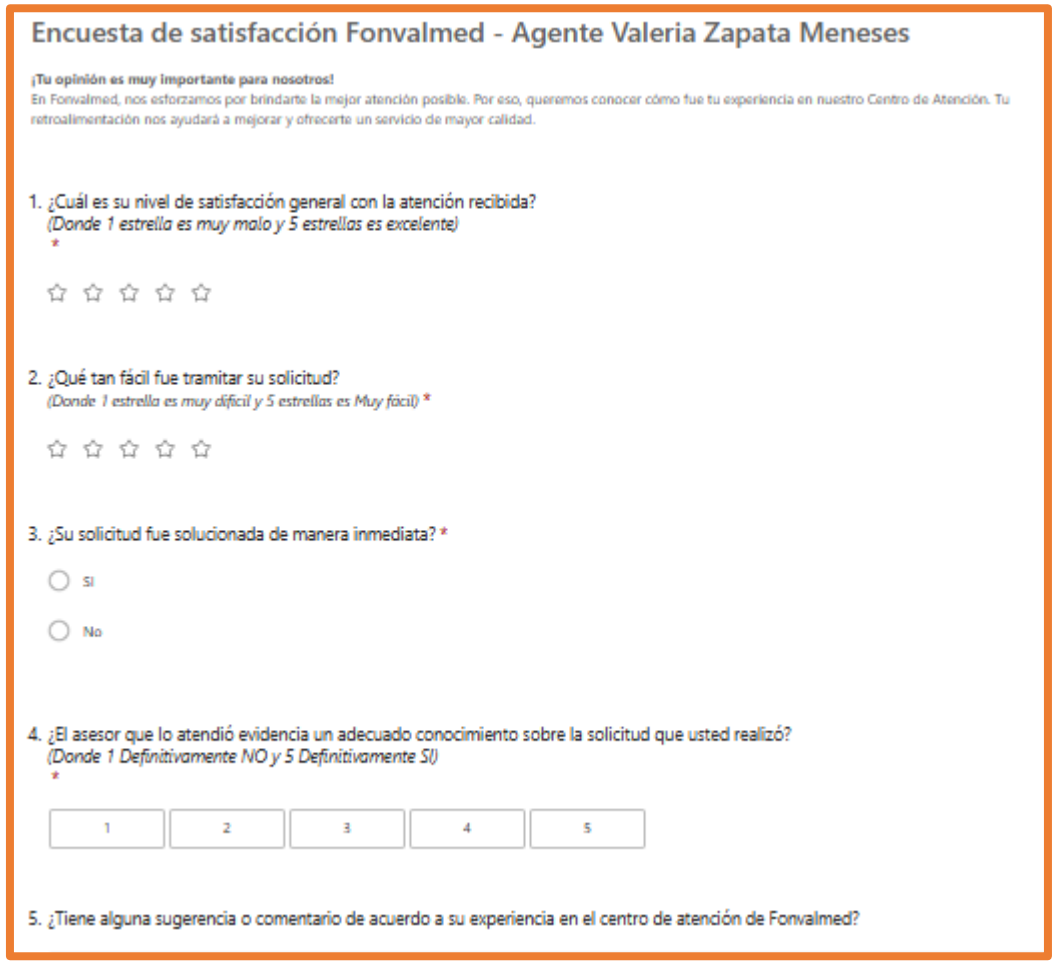
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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? *

- Si
- 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:

Stefany Bolivar
https://forms.office.com/r/vfGZzYrjJ0

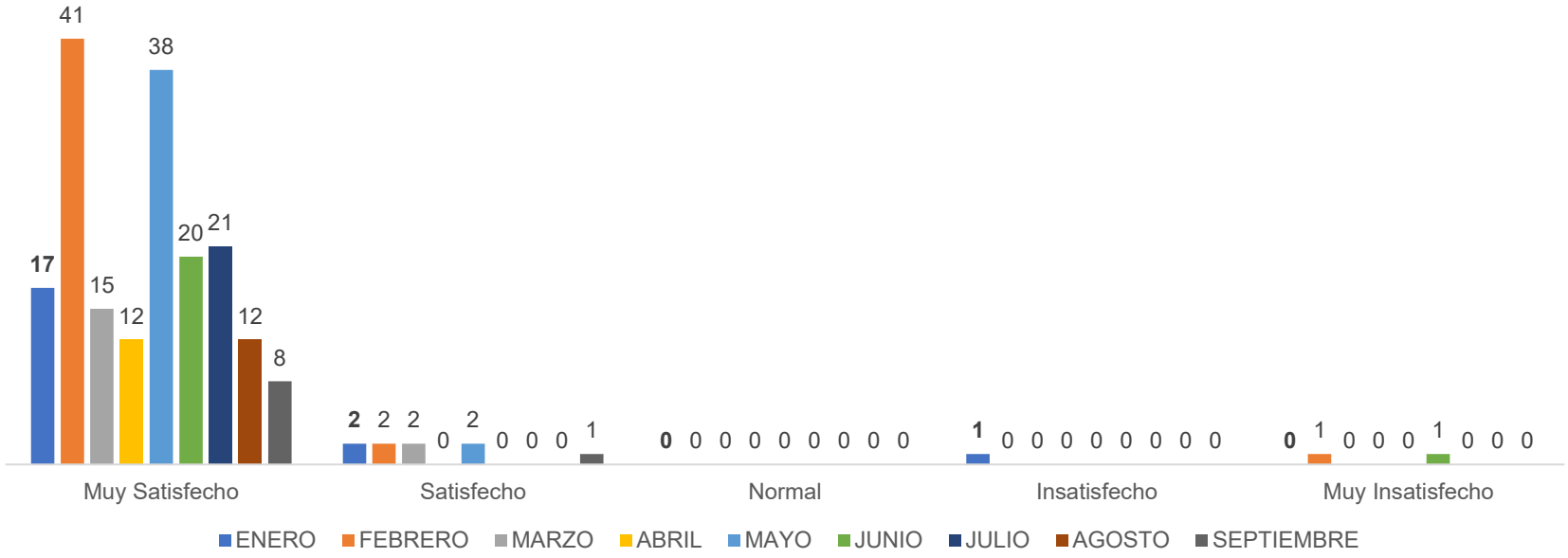
Valeria Zapata
https://forms.office.com/r/1aXqfVad1Q

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	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE
Muy Satisfecho	17	85,0%	41	93,2%	15	88,2%	12	100,0%	38	95,0%	20	95,2%	**21**	**100,0%**	**12**	**100,0%**	**8**	**88,9%**
Satisfecho	2	10,0%	2	4,5%	2	11,8%	0	0,0%	2	5,0%	0	0,0%	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**1**	**11,1%**
Normal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**
Insatisfecho	1	5,0%	0	0,0%	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%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**
Total general	**20**	**100,0%**	**44**	**100,0%**	**17**	**100,0%**	**12**	**100,0%**	**40**	**100,0%**	**21**	**100,0%**	**21**	**100,0%**	**12**	**100,0%**	**9**	**100,0%**



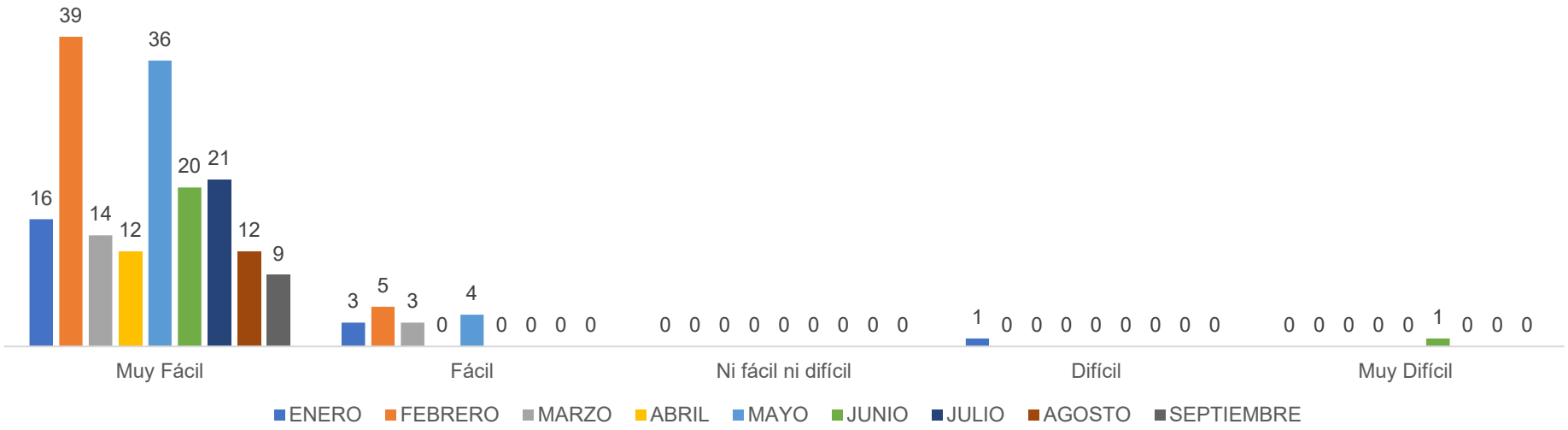
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿Fue fácil tramitar su solicitud?

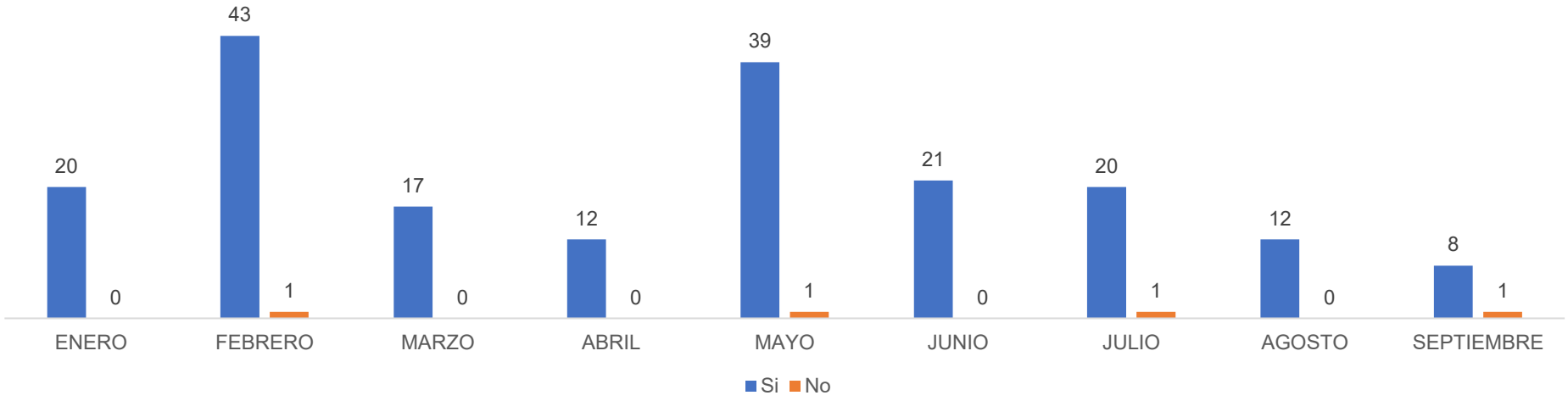
Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE
Muy Fácil	16	80,0%	39	88,6%	14	82,4%	12	100,0%	36	90,0%	20	95,2%	**21**	**100,0%**	**12**	**100,0%**	**9**	**100,0%**
Fácil	3	15,0%	5	11,4%	3	17,6%	0	0,0%	4	10,0%	0	0,0%	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**
Difícil	1	5,0%	0	0,0%	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%	0	0,0%	1	4,8%	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**
Total general	**20**	**100,0%**	**44**	**100,0%**	**17**	**100,0%**	**12**	**100,0%**	**40**	**100,0%**	**21**	**100,0%**	**21**	**100,0%**	**12**	**100,0%**	**9**	**100,0%**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

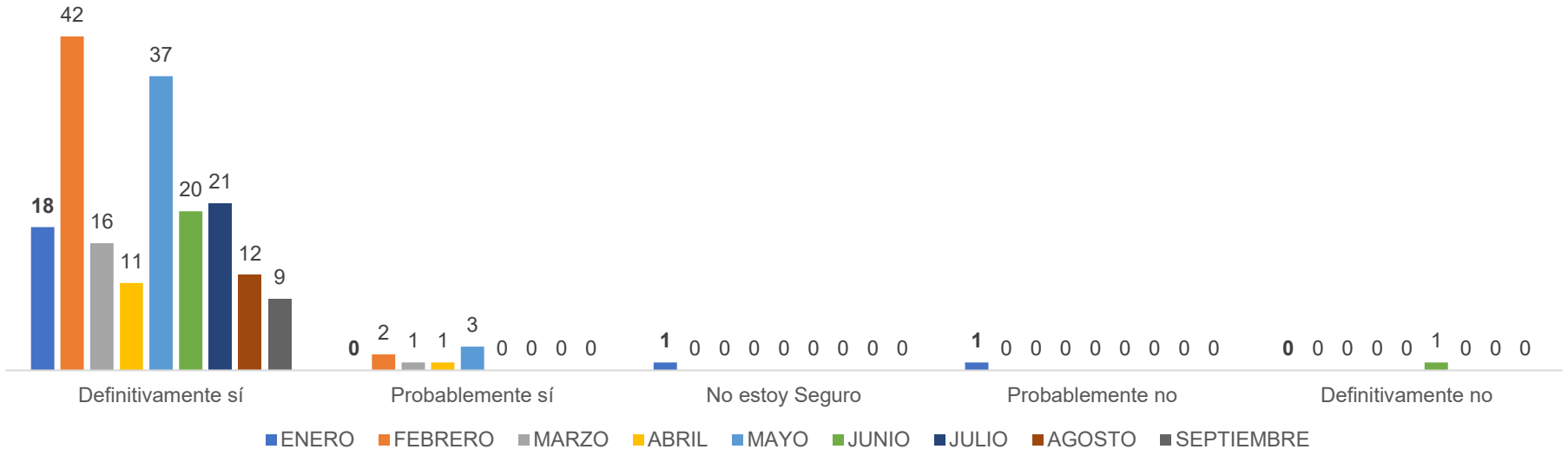
Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE
Si	20	100,0%	43	97,7%	17	100,0%	12	100,0%	39	97,5%	21	100,0%	**20**	**95,2%**	**12**	**100,0%**	**8**	**88,9%**
No	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,5%	0	0,0%	**1**	**4,8%**	**0**	**0,0%**	**1**	**11,1%**
Total general	**20**	**100,0%**	**44**	**100,0%**	**17**	**100,0%**	**12**	**100,0%**	**40**	**100,0%**	**21**	**100,0%**	**21**	**100,0%**	**12**	**100,0%**	**9**	**100,0%**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿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	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE
Definitivamente sí	18	90,0%	42	95,5%	16	94,1%	11	91,7%	37	92,5%	20	95,2%	**21**	**100,0%**	**12**	**100,0%**	**9**	**100,0%**
Probablemente sí	0	0,0%	2	4,5%	1	5,9%	1	8,3%	3	7,5%	0	0,0%	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**
No estoy Seguro	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**
Probablemente no	1	5,0%	0	0,0%	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%	1	4,8%	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**
Total general	**20**	**100,0%**	**44**	**100,0%**	**17**	**100,0%**	**12**	**100,0%**	**40**	**100,0%**	**21**	**100,0%**	**21**	**100,0%**	**12**	**100,0%**	**9**	**100,0%**


42
37
18
16
11
20
21
12
9
0
2
1
1
3
1
1
0
1
0
0
0

Comentarios

- Gracias, muy fácil el proceso.
- Todo Bien.
- Muy atenta. Excelente.
- Se bloquea los mensajes por momentos.

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

www.medellin.gov.co

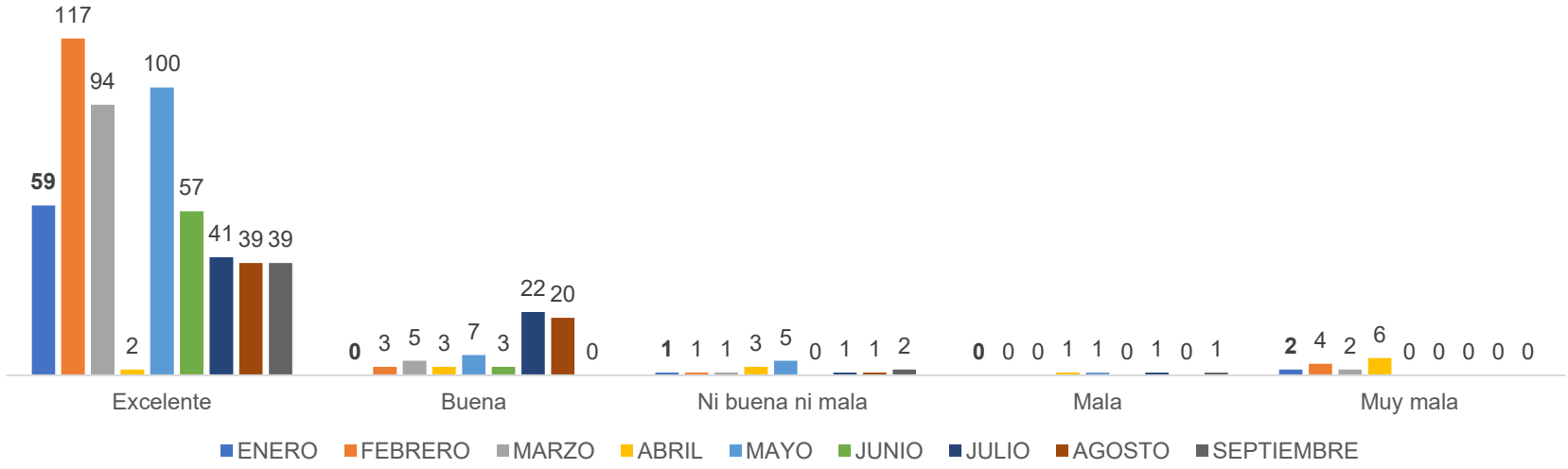
Encuesta Telefónica

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	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE
Excelente	59	95,2%	117	93,6%	94	92,2%	2	13,3%	100	88,5%	57	95,0%	41	63,1%	39	65,0%	39	92,9%
Buena	0	0,0%	3	2,4%	5	4,9%	3	20,0%	7	6,2%	3	5,0%	22	33,8%	20	33,3%	0	0,0%
Ni buena ni mala	1	1,6%	1	0,8%	1	1,0%	3	20,0%	5	4,4%	0	0,0%	1	1,5%	1	1,7%	2	4,8%
Mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	1	0,9%	0	0,0%	1	1,5%	0	0,0%	1	2,4%
Muy mala	2	3,2%	4	3,2%	2	2,0%	6	40,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	62	100,0%	125	100,0%	102	100,0%	15	100,0%	113	100,0%	60	100,0%	65	100,0%	60	100,0%	42	100,0%



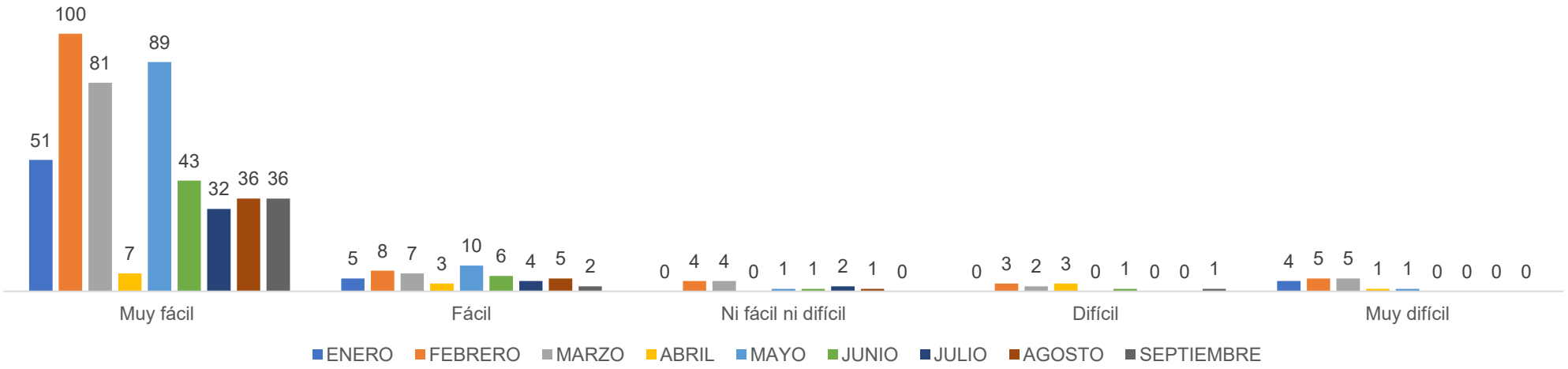
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿Fue fácil tramitar su solicitud?

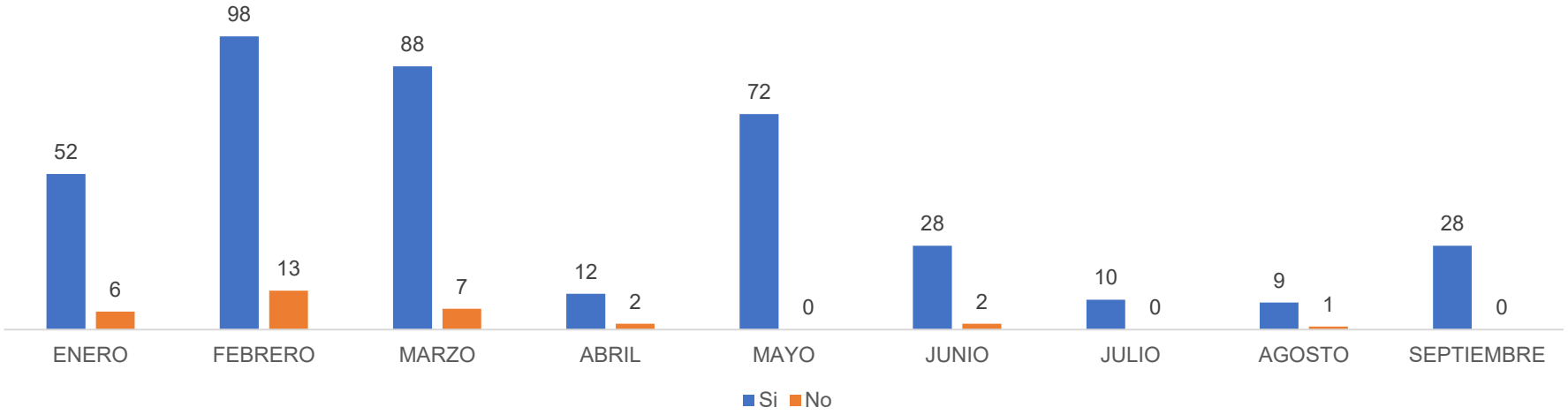
Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE
Muy fácil	51	85,0%	100	83,3%	81	81,8%	7	50,0%	89	88,1%	43	84,3%	32	84,2%	36	85,7%	36	92,3%
Fácil	5	8,3%	8	6,7%	7	7,1%	3	21,4%	10	9,9%	6	11,8%	4	10,5%	5	11,9%	2	5,1%
Ni fácil ni difícil	0	0,0%	4	3,3%	4	4,0%	0	0,0%	1	1,0%	1	2,0%	2	5,3%	1	2,4%	0	0,0%
Difícil	0	0,0%	3	2,5%	2	2,0%	3	21,4%	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,6%
Muy difícil	4	6,7%	5	4,2%	5	5,1%	1	7,1%	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	60	100,0%	120	100,0%	99	100,0%	14	100,0%	101	100,0%	51	100,0%	38	100,0%	42	100,0%	39	100,0%



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

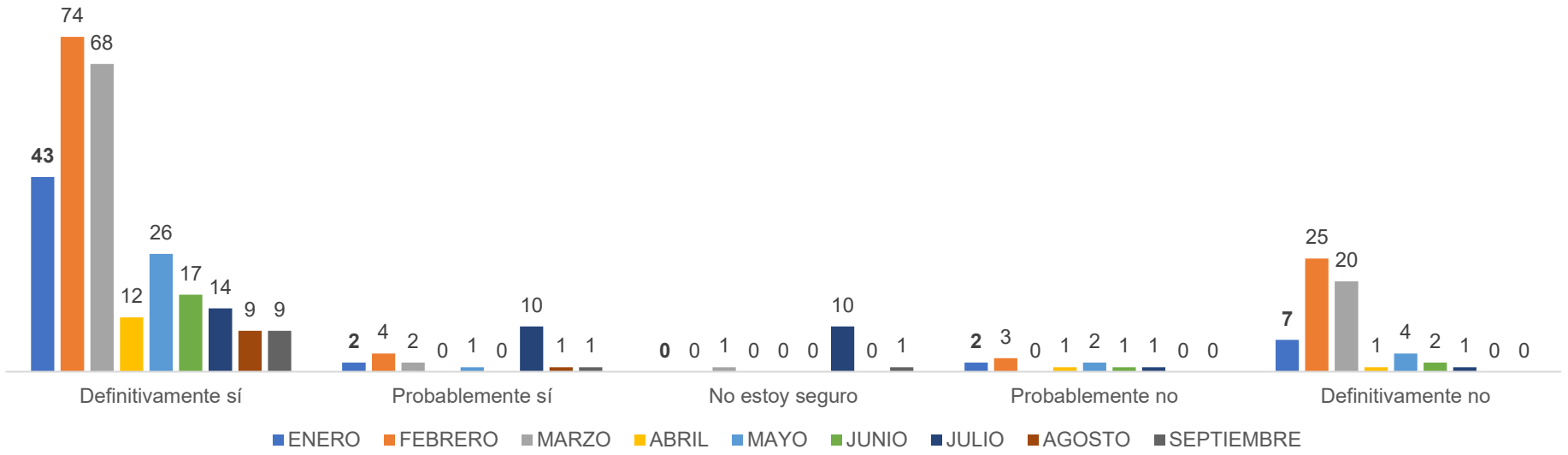
Calificación	ENERO	% ENERO	FEBRERO	% FEBRERO	MARZO	% MARZO	ABRIL	% ABRIL	MAYO	% MAYO	JUNIO	% JUNIO	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE
Si	52	89,7%	98	88,3%	88	92,6%	12	85,7%	72	100,0%	28	93,3%	10	100,0%	9	90,0%	28	100,0%
No	6	10,3%	13	11,7%	7	7,4%	2	14,3%	0	0,0%	2	6,7%	0	0,0%	1	10,0%	0	0,0%
Total general	58	100,0%	111	100,0%	95	100,0%	14	100,0%	72	100,0%	30	100,0%	10	100,0%	10	100,0%	28	100,0%



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿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	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE
Definitivamente sí	43	79,6%	74	69,8%	68	74,7%	12	85,7%	26	78,8%	17	85,0%	14	38,9%	9	90,0%	9	81,8%
Probablemente sí	2	3,7%	4	3,8%	2	2,2%	0	0,0%	1	3,0%	0	0,0%	10	27,8%	1	10,0%	1	9,1%
No estoy seguro	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	27,8%	0	0,0%	1	9,1%
Probablemente no	2	3,7%	3	2,8%	0	0,0%	1	7,1%	2	6,1%	1	5,0%	1	2,8%	0	0,0%	0	0,0%
Definitivamente no	7	13,0%	25	23,6%	20	22,0%	1	7,1%	4	12,1%	2	10,0%	1	2,8%	0	0,0%	0	0,0%
Total general	54	100,0%	106	100,0%	91	100,0%	14	100,0%	33	100,0%	20	100,0%	36	100,0%	10	100,0%	11	100,0%



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Comentarios

- Todo muy excelente, gente muy capacitada, muy queridos.
- Todo muy bien .
- Excelente servicio muchas gracias.

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

www.medellin.gov.co

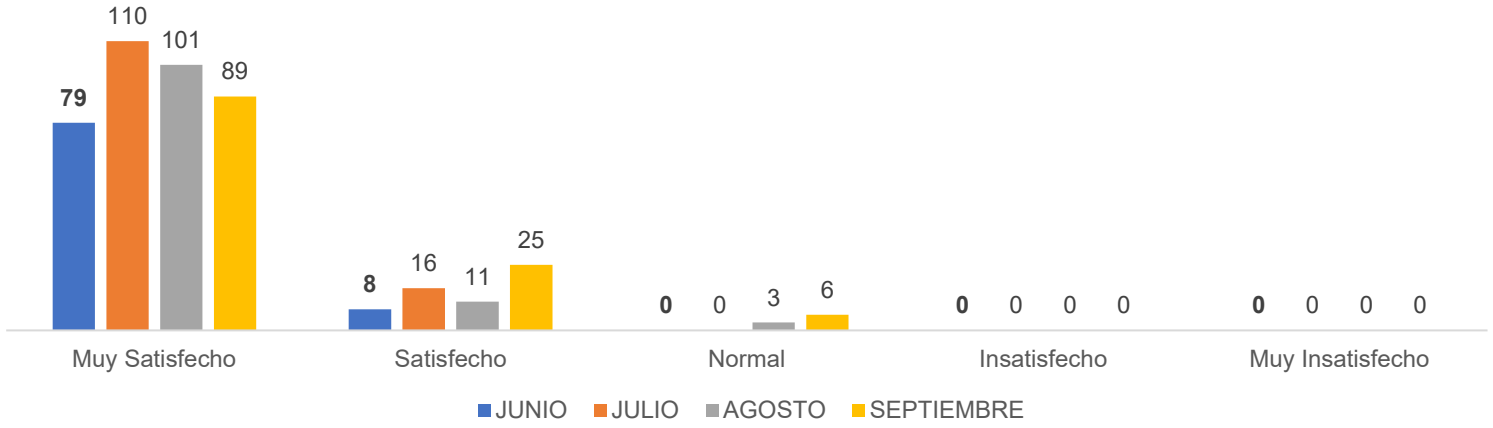
Encuesta Presencial

Servicio al Ciudadano

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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

Calificación	JUNIO	%JUNIO	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE
Muy Satisfecho	79	91%	110	87%	101	88%	89	74%
Satisfecho	8	9%	16	13%	11	10%	25	21%
Normal	0	0%	0	0%	3	3%	6	5%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total general	**87**	**100%**	**126**	**100%**	**115**	**100%**	**120**	**100%**



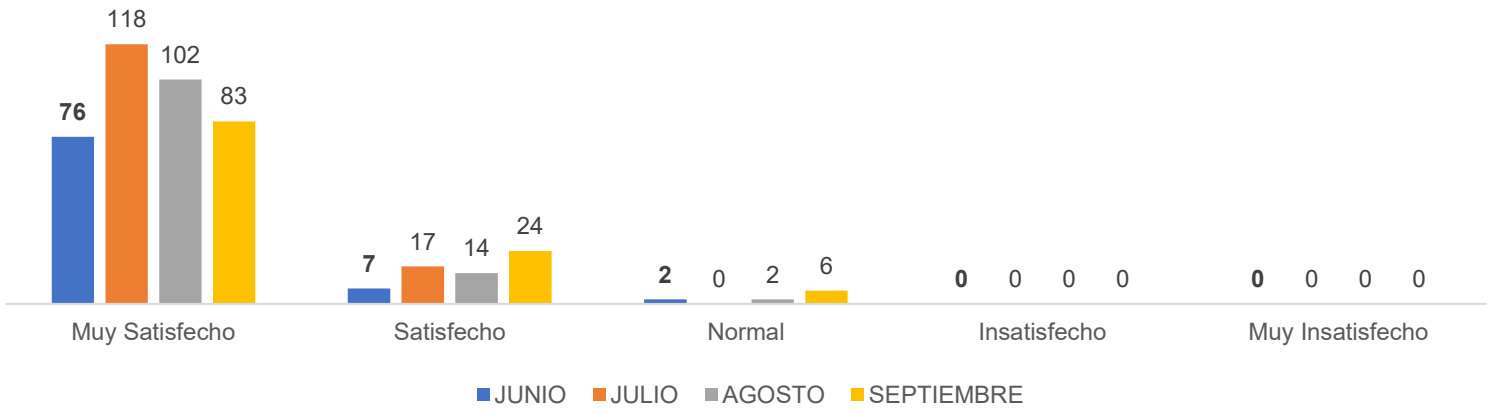
Se puede evidenciar que los contribuyentes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida.

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

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿Fue fácil tramitar su solicitud?

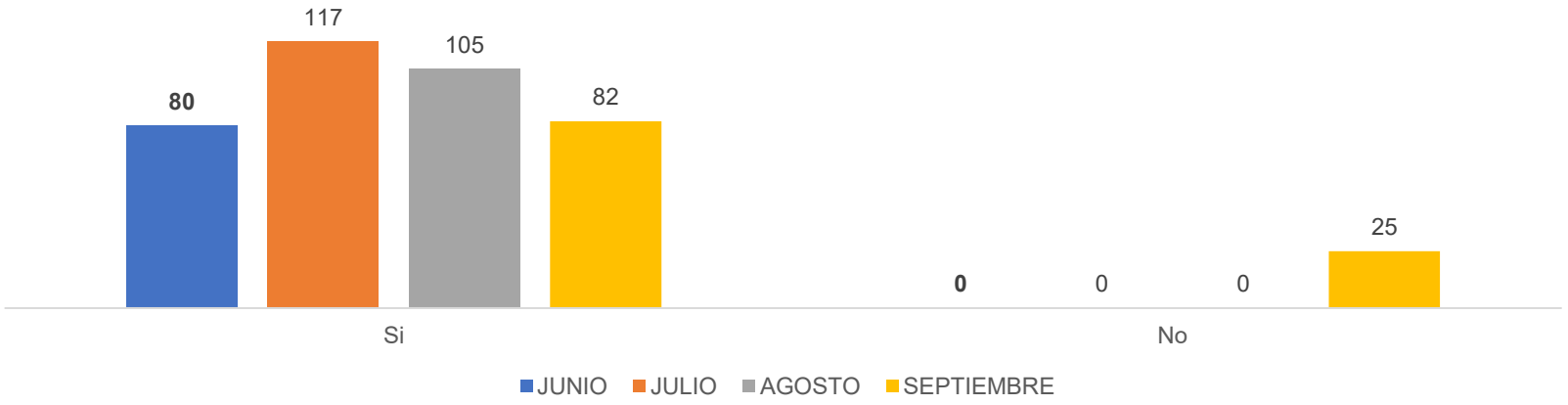
Calificación	JUNIO	%JUNIO	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE
Muy Satisfecho	76	89%	118	87%	102	86%	83	73%
Satisfecho	7	8%	17	13%	14	12%	24	21%
Normal	2	2%	0	0%	2	2%	6	5%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total general	**85**	**100%**	**135**	**100%**	**118**	**100%**	**113**	**100%**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿Su solicitud fue solucionada de manera inmediata?

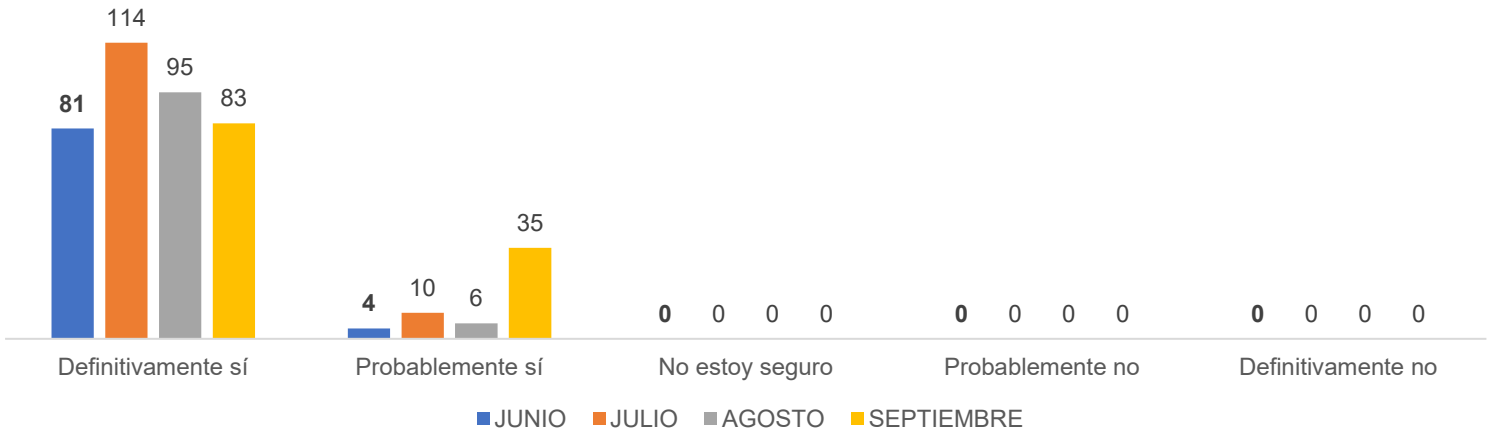
Calificación	JUNIO	%JUNIO	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE
Si	80	100%	117	100%	105	100%	82	77%
No	0	0%	0	0%	0	0%	25	23%
Total general	**80**	**100%**	**117**	**100%**	**105**	**100%**	**107**	**100%**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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

Calificación	JUNIO	%JUNIO	JULIO	%JULIO	AGOSTO	%AGOSTO	SEPTIEMBRE	%SEPTIEMBRE
Definitivamente sí	81	95%	114	92%	95	94%	83	70%
Probablemente sí	4	5%	10	8%	6	6%	35	30%
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%	0	0%
Total general	**85**	**100%**	**124**	**100%**	**101**	**100%**	**118**	**1**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Comentarios

- Todo muy bien me gustaría poder descargarlo por el chat de flor, no sale.
- **Muy buena atención.**
- Buena asesoría, rápido servicio rápido.
- Me gusto mucho la atención.
- **Muy agradecido.**
- Sorprendida en cuanto muy ágil el servicio y atención.
- **Excelente atención y servicio rápido.**
- **En lo personal me pareció super rápido y todo bien, mil gracias.**
- **Excelente actitud.**
- **Felicitaciones, atención rápida.**

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

www.medellin.gov.co



GRACIAS

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación