



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA OFERTA INSTITUCIONAL
CANALES DE ATENCIÓN
PRESENCIAL – TELEFÓNICO – VIRTUAL
SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
2025**

SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Elaboro

Leonel Peña Santoyo

Profesional Universitario

Enero de 2026



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia



CO17/7740



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a la norma ISO 9001 2015, numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente, en la que se encuentra certificado el Distrito de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín y en pro de mejorar la experiencia del ciudadano con la entidad; la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía realizo las encuestas de la medición de la satisfacción del año 2025 para que sean socializados por las dependencias con sus equipos de trabajo y se implementen acciones de mejora en la atención, prestación y gestión de los trámites, productos y servicios ofrecidos por la entidad.

Los resultados de esta medición constituyen el indicador “Nivel de Satisfacción Ciudadana con la oferta institucional”.

Las dependencias o las sedes de atención a la ciudadanía que se encuentren por debajo de la meta establecida del 92% definida para el cuatrienio, deben formular acciones correctivas en el aplicativo Isolución, fijando actividades, responsables, seguimiento y cierre que promuevan la mejora continua de los procesos y que subsanen las causales de insatisfacción en la ciudadanía.

Objetivo: Obtener información de la percepción de los ciudadanos y grupos de valor de los tres canales de atención, identificando falencias y oportunidades de mejora en los procesos.

Ficha técnica encuestas de medición de la satisfacción:

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, en coherencia con el principio de transparencia y su compromiso con la mejora continua, aplicó **encuestas de satisfacción a ciudadanos y grupos de valor** que solicitaron información, realizaron trámites o accedieron a servicios a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual

- **Canal presencial:**

Históricamente, la medición de la satisfacción en el canal presencial se ha realizado mediante encuestadores que visitan las más de 200 sedes del Distrito durante un mes (usualmente en noviembre). Este año, se buscó optimizar el proceso mediante una estrategia que permitió:

- ✓ Recoger información en tiempo real.
- ✓ Aplicar la encuesta de forma continua y no estacional.
- ✓ Realizar la medición justo al finalizar la atención.
- ✓ Promover la autogestión, haciendo el proceso más ágil y personalizado.

Es así como esta mejora se empezó a implementar en el segundo semestre del presente año. La medición que a continuación se presentará, se desarrolló entre el 15 de septiembre y el 3 de diciembre de 2025 en las sedes presenciales del Distrito de Medellín. Para facilitar la participación, se dispuso de una pieza comunicacional por dependencia, con un código QR, promoviendo la autogestión.

Nota: el cálculo del tamaño de la muestra se realizó considerando el número de atenciones en las sedes del Distrito durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, o el tiempo en que cada dependencia tuvo atención presencial.





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

El margen de error máximo admisible es del 5%, con un nivel de confianza del 95% para cada uno de los canales.

- **Canal telefónico: Línea Única de Atención a la Ciudadanía – 604 44 44 144**

Al concluir la atención al ciudadano, el sistema envía automáticamente la encuesta de satisfacción, siempre que este haya aceptado participar.

- **Canal virtual: Flor, WhatsApp de la Alcaldía de Medellín – 301 604 44 44**

Al finalizar la interacción, Flor genera automáticamente la invitación para diligenciar la encuesta antes de cerrar la conversación.

¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con la atención recibida por medio de este canal? 6.79 n. m.

¿Qué tan fácil fue resolver tu consulta/solicitud? 6.79 n. m.

¿Dimos solución a tu consulta? 6.29 n. m.

¿Recomendarías este canal de atención con un familiar, amigo o conocido? 6.79 n. m.

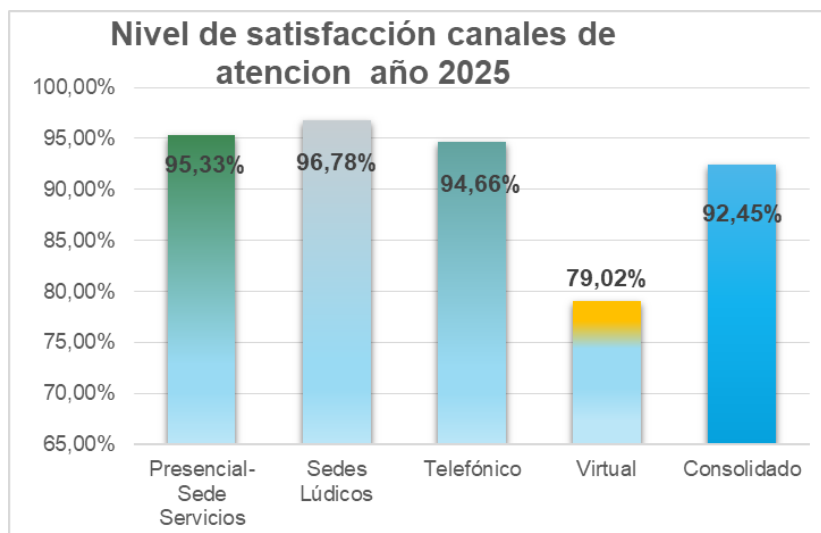
Objetivo de la medición:
Recopilar información sobre la percepción de los ciudadanos y grupos de valor respecto a los tres canales de atención, con el fin de identificar fortalezas, falencias y oportunidades de mejora en los servicios, la calidad de la atención y la experiencia del usuario.

- En 2025 se realizaron un total de 86.775 encuestas de medición de satisfacción en los canales de atención presencial, telefónica y virtual (Flor, el WhatsApp de la Alcaldía de Medellín).
- Se obtuvo un nivel de satisfacción del **92,45 %**, superando la meta establecida del **92 %**.





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



Nivel de satisfacción ciudadana canal presencial

Para el canal presencial se realizaron encuestas en 125 sedes de atención responsabilidad de 11 dependencias, de las cuales 85 brindan atención de trámites y servicios y 4 sedes con oferta cultural.

Información consolidada por dependencia			
Dependencia	N° de sedes	Cantidad Encuestas	% de Satisfacción
Servicio a la Ciudadanía	18	3518	92,69%
Secretaría de Participación Ciudadana	21	3438	98,31%
Secretaría de Cultura	40	2233	96,78%
Secretaría de Hacienda	3	587	93,70%
Secretaría de Paz y derechos Humanos	10	265	97,74%
Secretaría de Educación	1	36	83,33%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	23	34	85,29%
Secretaría de Medio Ambiente	2	13	100%
Secretaría de Desarrollo Económico	4	4	100%
Secretaría de Inclusión Social y Familia	1	4	100%
Secretaría de las Mujeres	2	2	100%
Total general	125	10134	96%

- Las **Secretarías de Educación y de Seguridad y Convivencia** deberán implementar acciones de mejora, dado que sus resultados estuvieron por debajo de la meta establecida del **92 %**.



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

- La **Secretaría de Movilidad** realizó 1.003 encuestas a través de un operador en sus cinco sedes de atención, alcanzando un nivel de satisfacción general del **96,1 %**.

Las siguientes Secretarías deben fortalecer el ejercicio de medición de la satisfacción ya que se aplicarán muy pocas encuestas en las sedes de atención.

- **Secretaría de Desarrollo Económico**
- **Secretaría de Inclusión Social y Familia**
- **Secretaría de las Mujeres**

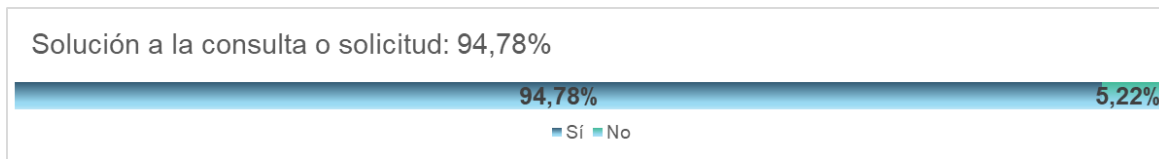




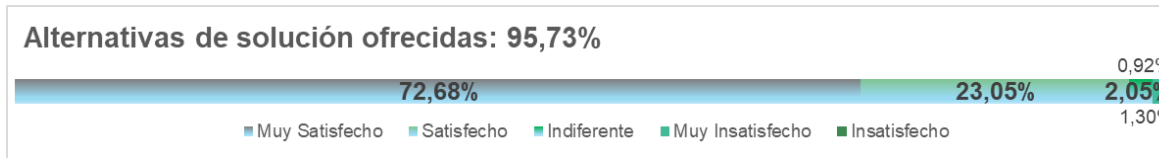
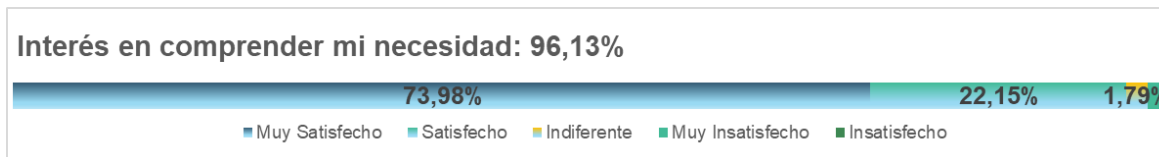
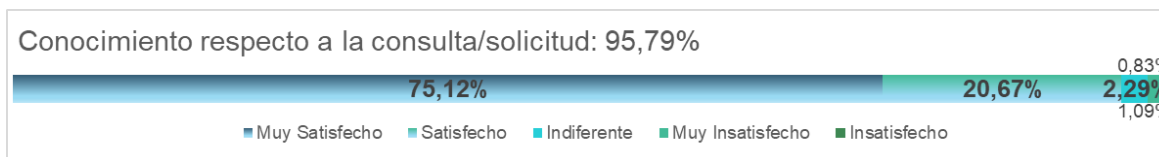
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Nivel de satisfacción ciudadana Sedes Trámites y Servicios

Para las sedes de trámites y servicios se realizaron un total de **7.901** encuestas se tuvo una calificación del **95.33%** general y las variables y aspectos evaluados fueron los siguientes:



Atención prestada por el personal de taquillas

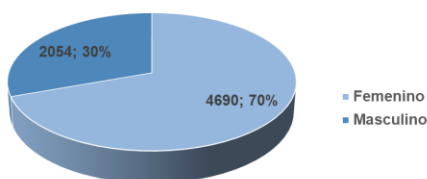




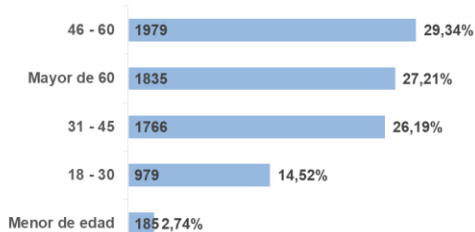
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Caracterización canal presencial sedes trámites y servicios:

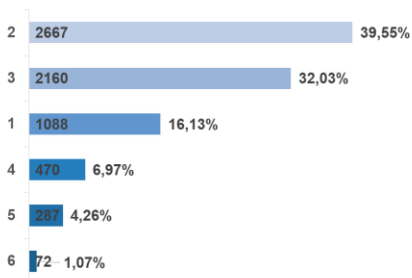
Genero



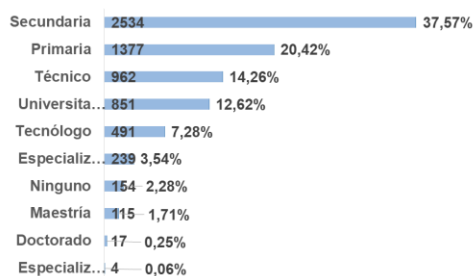
Edad



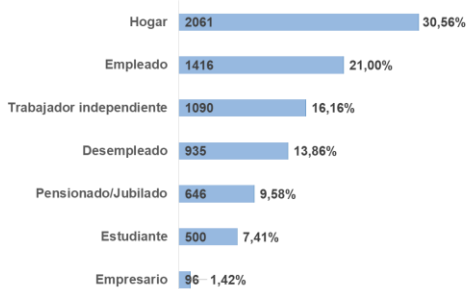
Estrato



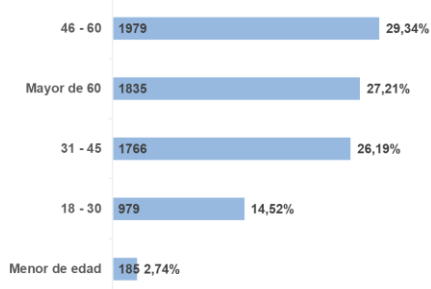
Nivel de estudios



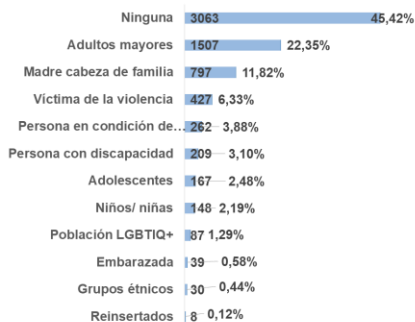
Ocupacion



Nivel de Ingresos



Vulnerabilidad





Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Hallazgos y oportunidades de mejora Sedes de trámites y servicios:

En cuanto a la sede:

- ✓ Más personal para atender / habilitar todas las taquillas.
- ✓ Agilizar la atención.
- ✓ Ampliar instalaciones.
- ✓ Entregar información clara y detallada del proceso que se debe seguir para los trámites y servicios en caso de no poder dar respuesta a la solicitud.
- ✓ Mejorar la atención / trato amable / cordial.

En cuanto al trámite o servicio:

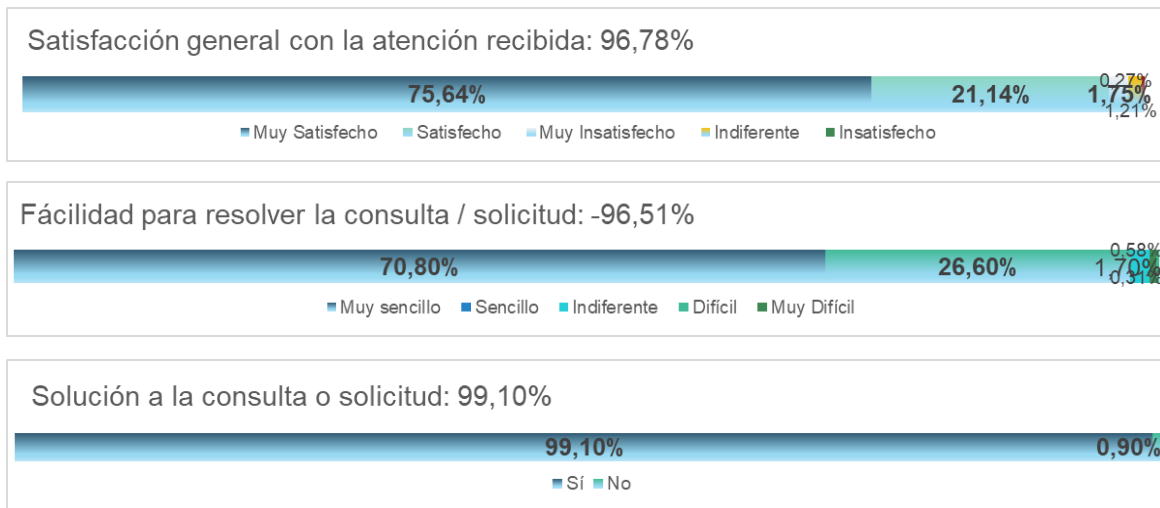
- ✓ Simplificar pasos y requisitos.
- ✓ Disminuir el tiempo de respuesta.
- ✓ Evitar desplazamientos entre sedes o dependencias para realizar la solicitud.
- ✓ Realizar la solicitud o pago de manera virtual.



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Nivel de satisfacción ciudadana Sedes Lúdicas

Se realizaron 2.233 encuestas a 40 sedes de atención pertenecientes a la Secretaria de Cultura integradas por el sistema de Bibliotecas Pública de Medellín y la Red Ecrea se obtuvo nivel de satisfacción del 96.78% general y se evaluaron las siguientes variables y aspectos:



Atención prestada por el personal de atención:

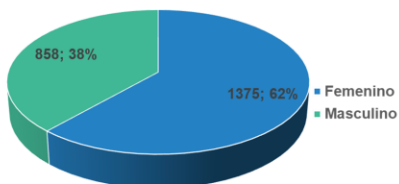




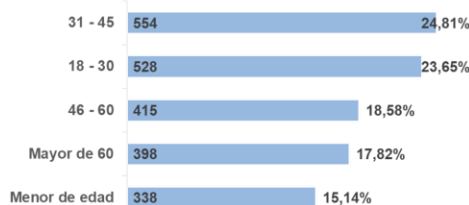
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Caracterización sedes Lúdicas:

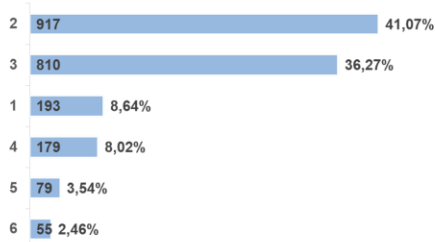
Genero



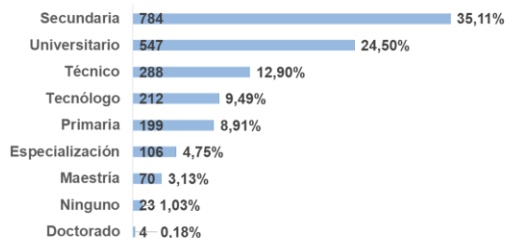
Edad



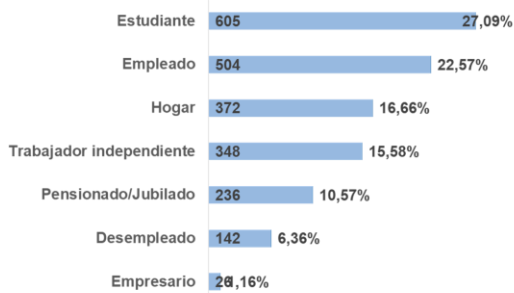
Estrato



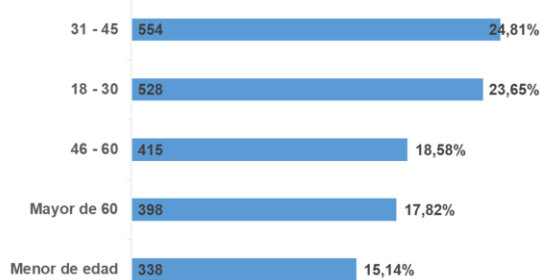
Nivel de estudios



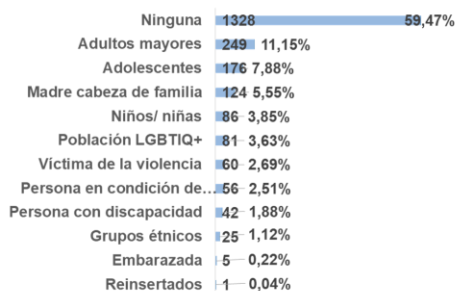
Ocupacion



Nivel de Ingresos



Vulnerabilidad





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Hallazgos y oportunidades de mejora Sedes lúdicas

Las recomendaciones más recurrentes de los ciudadanos son:

En cuanto a la sede:

- ✓ Adecuación de espacios para danza.
- ✓ Adecuar más salones para talleres.
- ✓ Adecuar uso de baño para los adultos.
- ✓ Mejorar la atención / trato amable / cordial.

En cuanto al trámite o servicio prestado:

- ✓ Ampliar los horarios de las clases.
- ✓ Ampliar el tiempo de préstamo de libros.
- ✓ Ampliar la oferta de cursos y talleres.



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia



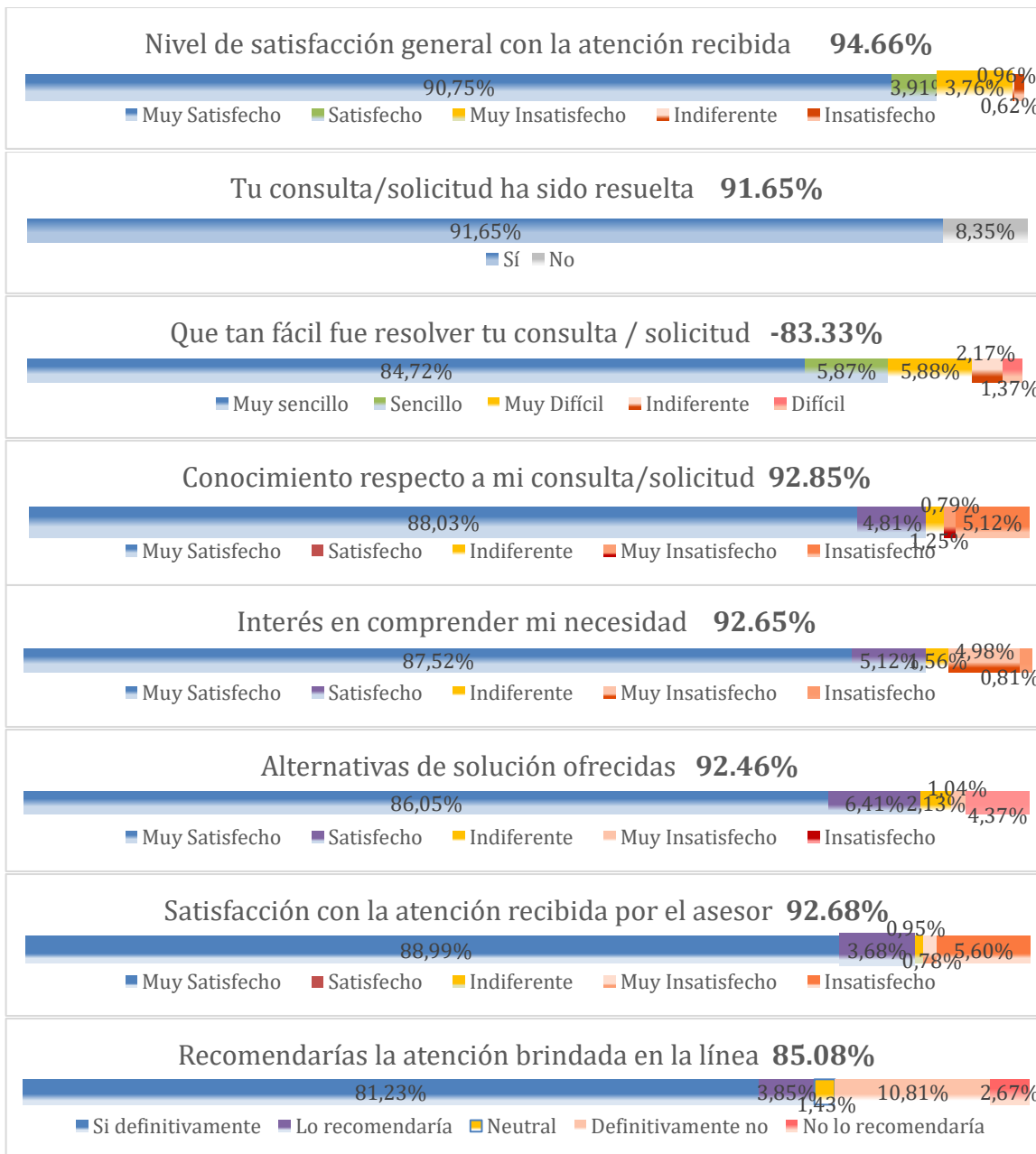
CO17/7740



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Nivel de satisfacción ciudadana Canal telefónico

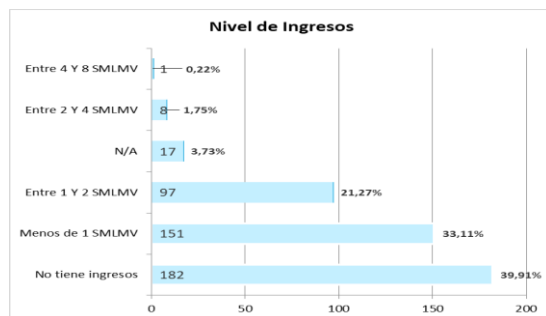
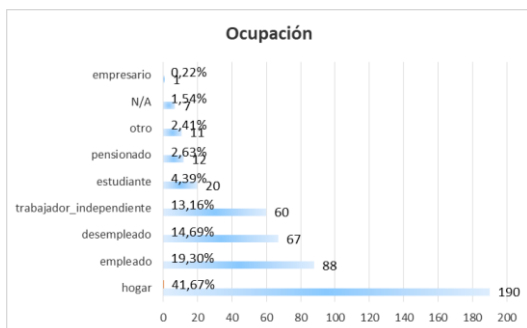
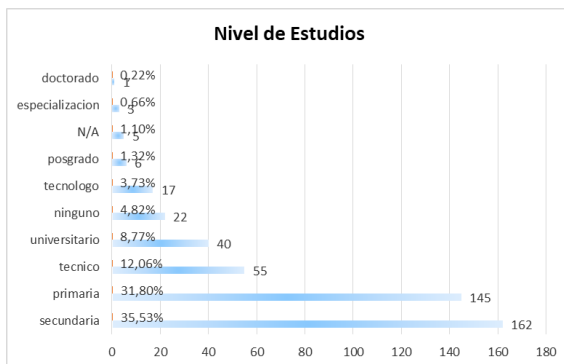
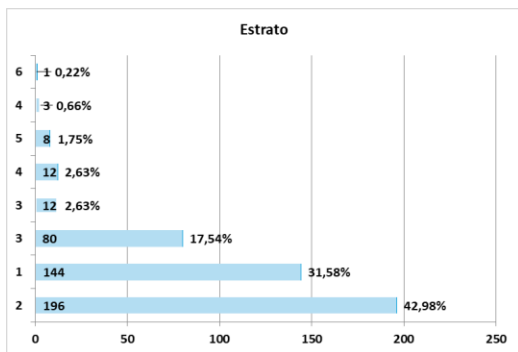
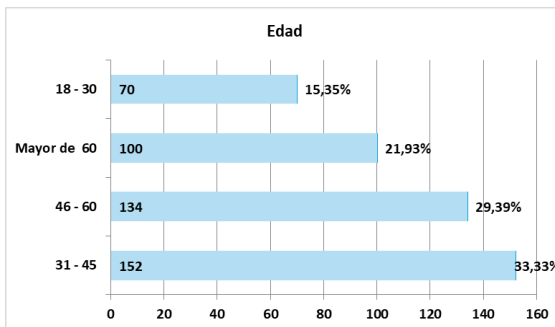
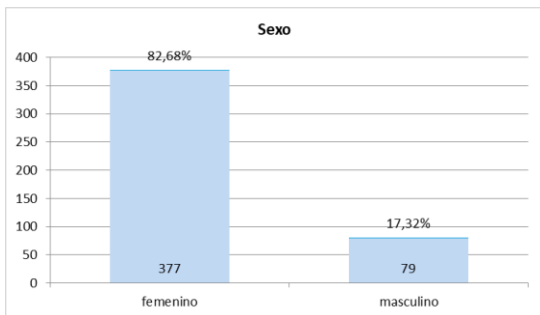
Para el canal telefónico se realizaron 63.728 encuestas, se obtuvo un nivel de satisfacción de 94,66% y se evaluaron las siguientes variables y aspectos:





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

La caracterización del canal telefónico se muestra a continuación:





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Hallazgos y oportunidades de mejora Canal telefónico:

¿Qué estamos haciendo para mejorar?

Como parte del plan de mejora continua, se estableció con el operador tomar las siguientes medidas para reducir el riesgo operativo y fortalecer la calidad del servicio:

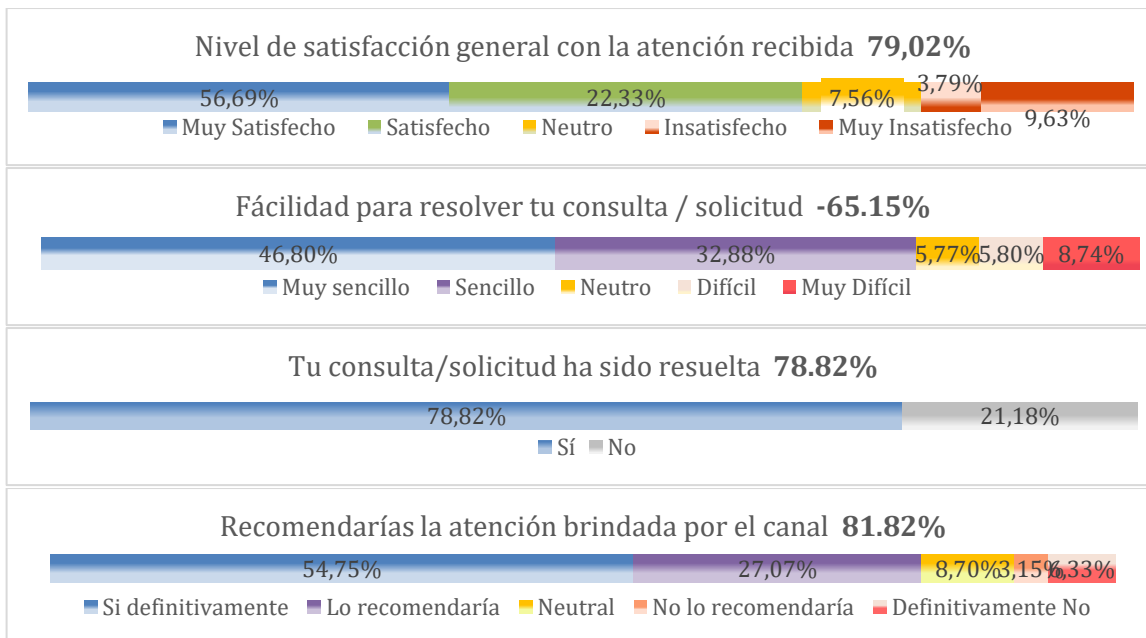
- ✓ Capacitación continua y sensibilización dirigida a los creadores de experiencia sobre protocolos de atención, uso de herramientas y comunicación efectiva.
- ✓ Refuerzo en el manejo y actualización de la intranet, con el fin de garantizar que la información consultada sea clara, actualizada y confiable.
- ✓ Calibraciones mensuales de llamadas, que permiten alinear criterios entre todos los actores del proceso y detectar oportunidades de mejora de forma proactiva.



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Nivel de satisfacción ciudadana Canal Virtual “WhatsApp Flor”

Para Flor, el canal oficial de WhatsApp de la Alcaldía de Medellín, se aplicaron 12.913 encuestas, alcanzando un nivel de satisfacción del **79,02 %**.



Hallazgos y oportunidades de mejora Canal virtual

¿Qué estamos haciendo para mejorar?

Como parte del plan de mejora continua, se estableció las siguientes acciones:

- ✓ Analizar los pasos actuales en los flujos conversacionales para eliminar redundancias.
- ✓ Ajustar mensajes para que sean más claros, cortos y fáciles de entender.
- ✓ Incorporar lenguaje inclusivo y cercano al ciudadano.
- ✓ Implementar respuestas automáticas para consultas frecuentes.
- ✓ Integrar inteligencia artificial para reconocer intenciones y dar respuestas más precisas.
- ✓ Ofrecer rutas rápidas para los servicios más solicitados.
- ✓ Revisar métricas como tiempo de respuesta, tasa de abandono y nivel de satisfacción.
- ✓ Ajustar flujos según los puntos donde los usuarios se detienen o abandonan.
- ✓ Recoger comentarios de los usuarios para mejorar la experiencia.





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Para las sedes de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se realizaron un total de 3518 encuestas en 18 sedes de atención a la ciudadanía el nivel de satisfacción quedo establecido en 92,69% superior en 0,69 puntos porcentuales a la medición del año 2024 y por encima de la meta establecida del 92%.



Si quedaron sedes por debajo de la meta establecida se deben formular acciones correctivas en el aplicativo Isolución, fijando actividades, responsables, seguimiento y cierre que promuevan la mejora continua de los procesos y que subsanen las causales de insatisfacción manifestados por la ciudadanía.

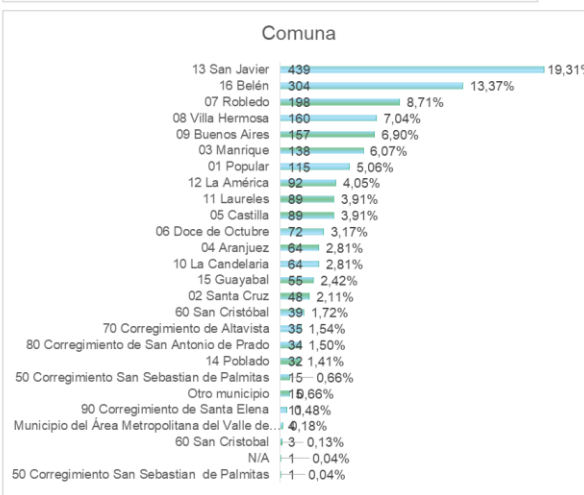
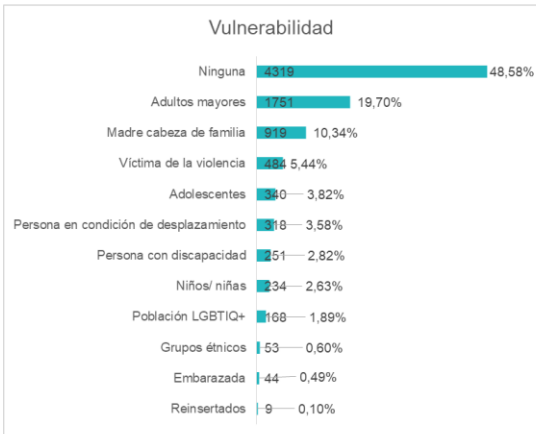
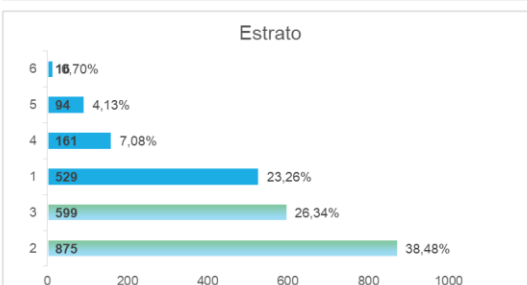
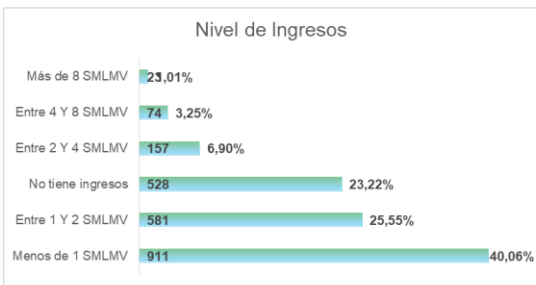
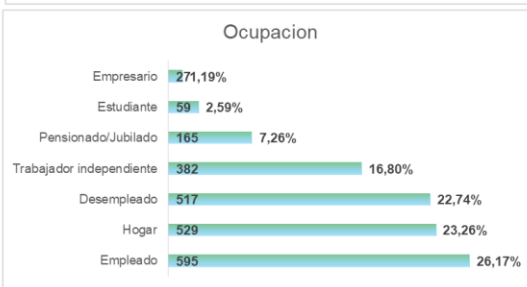
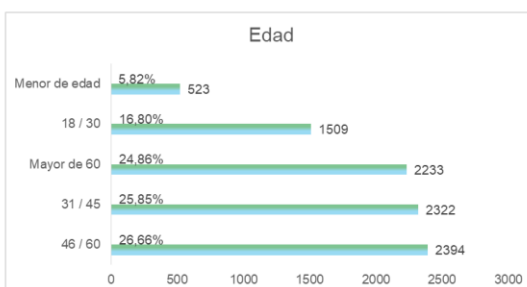
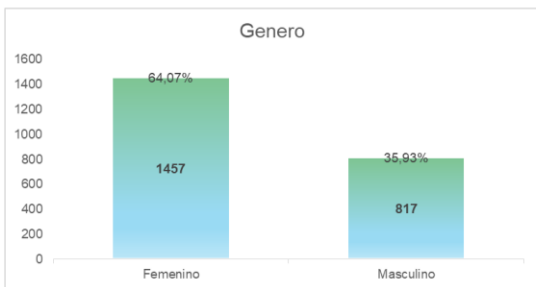




Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Junto con las encuestas de medición se realiza la caracterización de las sedes de responsabilidad de la Subsecretaría, sus resultados se muestran a continuación.

Servicio a la Ciudadanía





Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

A continuación se muestran los resultados de cada sede, los aspectos evaluados, su calificación y la caracterización de cada una.

Nivel de Satisfacción Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía				
Sede de Atención	Numero de Encuestas	% Satisfacción 2024	% Satisfacción 2025	Variación
Centro de Servicios a La Ciudadanía La Alpujarra	1400	93,40%	92,14%	— -1,26
Centro de Servicios a La Ciudadanía Veinte de Julio	428	94,28%	94,63%	▲ 0,35
Mascerca Belén	374	85,93%	95,19%	▲ 9,26
Mascerca La Floresta	149	99,17%	93,96%	▼ -5,21
Mascerca Castilla	142	95,05%	93,66%	— -1,39
Centro de Servicios a La Ciudadanía Robledo	124	92,07%	92,74%	▲ 0,67
Centro de Servicios a La Ciudadanía Santo Domingo Savio	121	93,81%	92,56%	— -1,25
Centro de Servicios a la Ciudadanía El Bosque	107		92,52%	▲ 92,52
Centro de Servicios a La Ciudadanía Manrique	103	97,96%	97,09%	— -0,87
Casa de Gobierno San Cristóbal	91	90,80%	93,41%	▲ 2,61
Centro de Servicios a La Ciudadanía La Ladera	88	90,37%	93,18%	▲ 2,81
Mascerca Poblado	78	84,73%	92,31%	▲ 7,58
Mascerca Guayabal	66	99,47%	92,42%	▼ -7,05
Centro de Servicios a La Ciudadanía Villa Del Socorro	62	94,86%	93,55%	— -1,31
Casa de Gobierno San Antonio de Prado	55	98,86%	96,36%	▼ -2,50
Casa de Gobierno San Sebastian de Palmitas	47		91,49%	▲ 91,49
Casa de Gobierno Altavista	44		93,18%	▲ 93,18
Casa de Gobierno Santa Elena	39		94,87%	▲ 94,87
Total General	3518	93,40%	92,69%	— -0,71





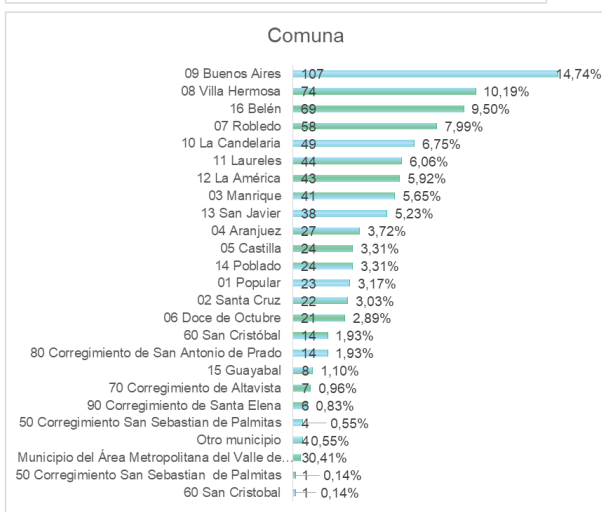
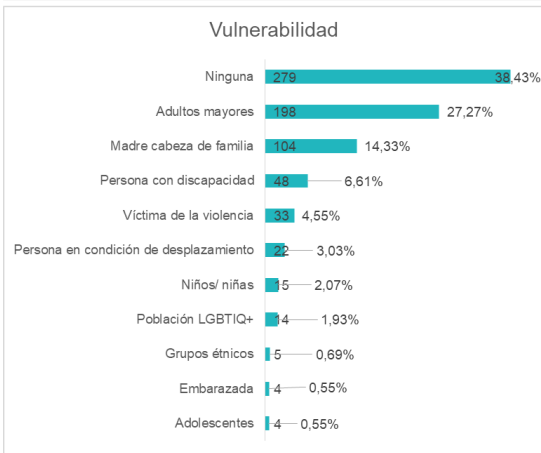
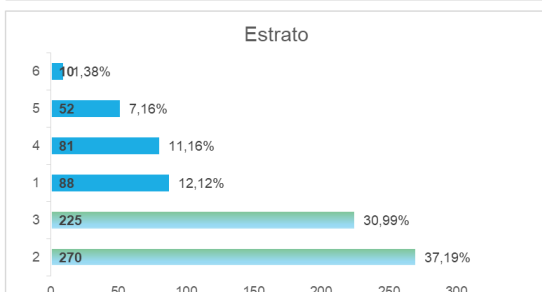
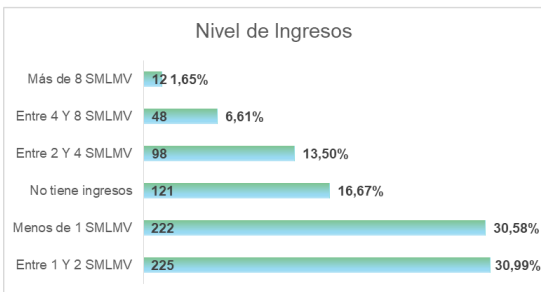
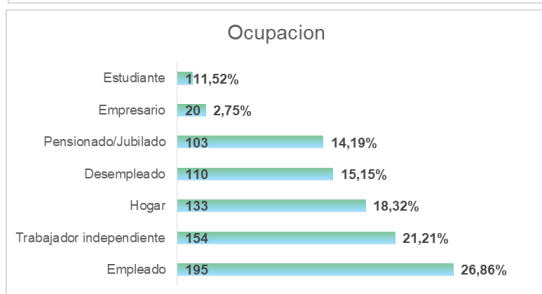
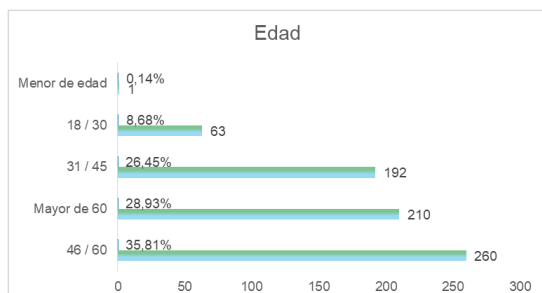
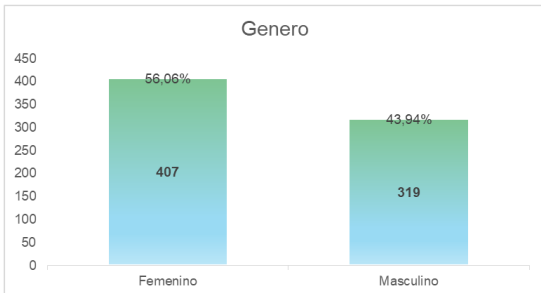
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

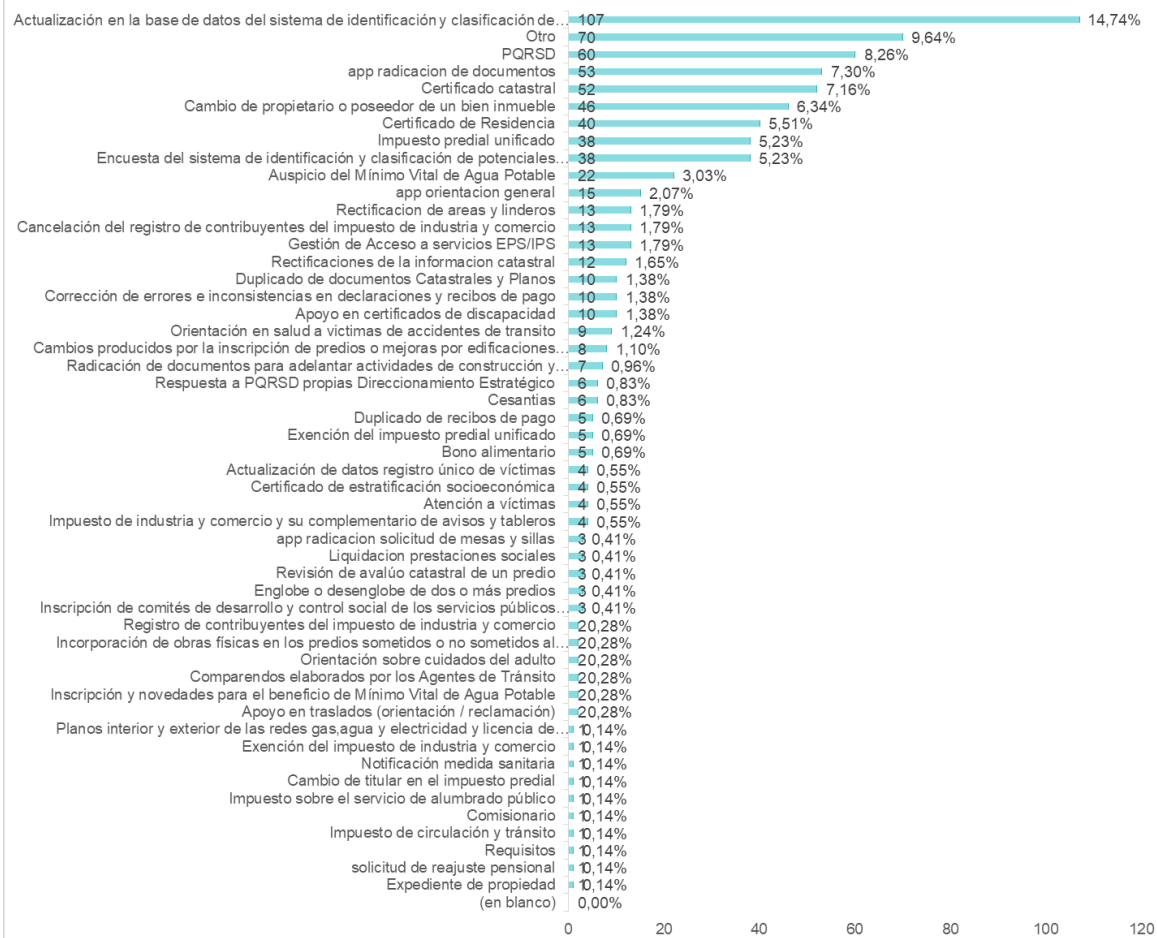
Centro de Servicio a la Ciudadanía La Alpujarra





Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Trámite o servicio realizado



Sugerencias de mejora para el trámite o servicio





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

La Voz del Ciudadano

- Profesionales con ego sin amor su función
- Qué hubiera amabilidad y buen trato al usuario
- Cambiar como ingresar a la página d citas
- Seguir por ese camino y atenderá todos los ciudadanos con dignidad y respeto
- Que los funcionarios que atienden sean más amables, que asesoren bien a los ciudadanos y que respeten a los usuarios
- Capacitar en atención correcta de trámites. Gestión en resolución
- Cambiar a los funcionarios
- La persona la cual atiendo la solicitud, demasiado grosera y déspota
- No me han dado respuesta al requerimiento
- La señora le faltan modales la que recibe los documentos de ingreso en convive la noche, mala clase
- Que atiendan de manera respetuosa que no lo manden de ventanilla en ventanilla
- Las sanciones, son muy altas aunque sea mínimo error. Son insensibles con el ciudadano
- Respeto y acatamiento al derecho constitucional de presentar peticiones respetuosas los entes públicos oficina 315 P H
- Los asesores a pesar de tener herramientas y conocimiento para solucionar las necesidades del ciudadano, no lo hacen, el ciudadano debe emplazar al funcionario para solucionar los problemas
- Atención presencial del área jurídica que emite las respuestas y/o resoluciones respecto al Impuesto Predial y alternativas de Pago, además de asesoría respecto al tema.
- Los asesores capacitarlos en el tema que manejan no tienen ni idea de que es una ficha catastral
- Los empleados son muy creídos, no son sencillos como el señor Alcalde
- Personas capacitadas y con actitud de servicio en las taquillas dónde se realizan diferentes trámites de radicación.
- Los felicito han mejorado el 90 por ciento; es algo puntual yo fui por unos planos de mi propiedad que son del año 97 y no aparece con la dirección solo con la resolución y la asesora no lo sabía; felicidades
- Capacitar mejor los funcionarios que realmente entiendan que les corresponde y que no, y que puedan hacer su función
- Mala comunicación
- Cuando se hacen acuerdo de pago por impuestos vehicular lo ideal sería que dieran más plazo, ya que el saldo únicamente lo difieren a seis meses. Sería bueno a doce meses.
- Seguir con la excelente atención al usuario
- Que no se tenga que desplazar hasta el sitio, que pueda haber una ayuda virtual y que el asesor debe tener más valor agregado para darle más solución a lo requerido
- Si se está solicitando que se verifique la valorización realizada a un previo es porque parece elevado, por eso se está realizándola solicitud.
- Excelente





Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

- Sin sistema para expedir los certificados
- Más agilidad en solucionar el problema de falta de sistema
- Siempre puede seguir creciendo la calidad del servicio a la comunidad. Felicitaciones.
- Más gente amable
- Soporte De Asistencia y Tramite Realizado para mi empleador
- Unificación conceptos entre funcionarios
- Me atendió la funcionaria Janeth de la taquilla 38, excelente persona, conocedora de su rol
- Mejorar la atención al cliente por parte de la asesora.

Hallazgos y oportunidades de mejora

En cuanto a las sugerencias de mejora para acceder al trámite o servicio:

- No tengo sugerencias
- Disminuir el tiempo de respuesta
- Simplificar pasos y requisitos
- Otra
- Evitar desplazamientos entre sedes o dependencias para realizar la solicitud
- Realizar la solicitud o pago de manera virtual





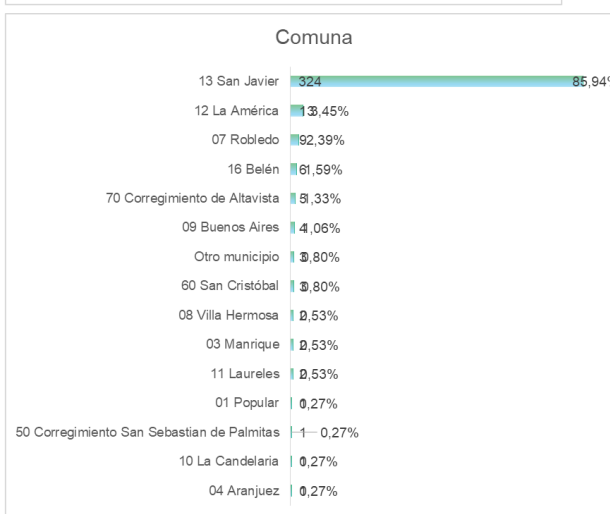
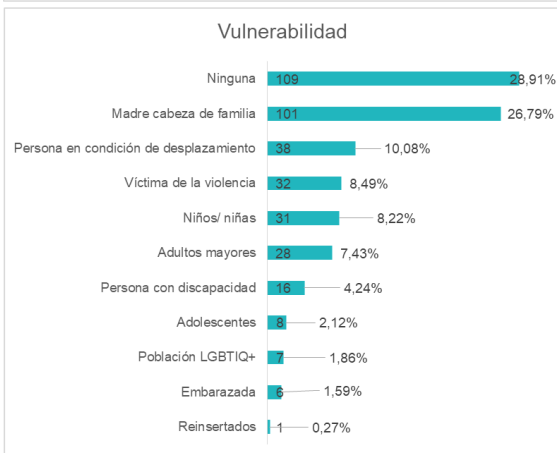
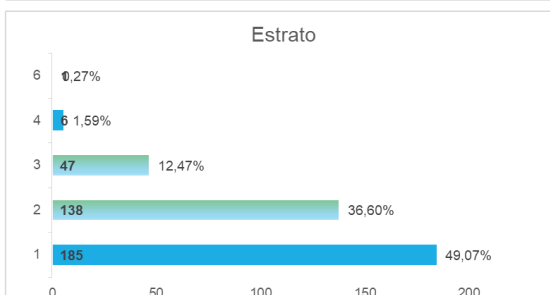
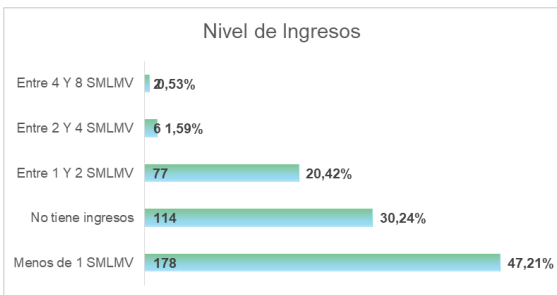
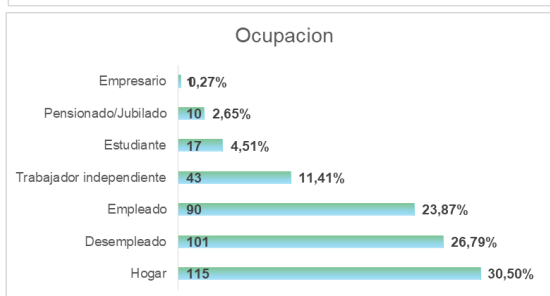
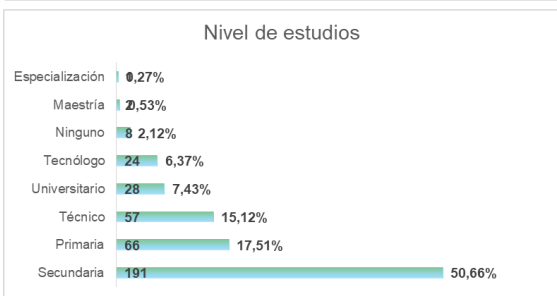
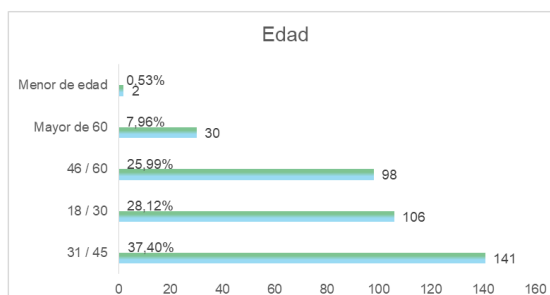
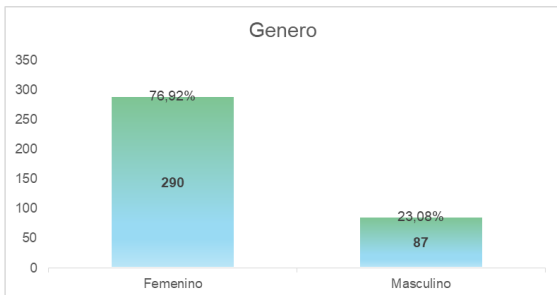
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





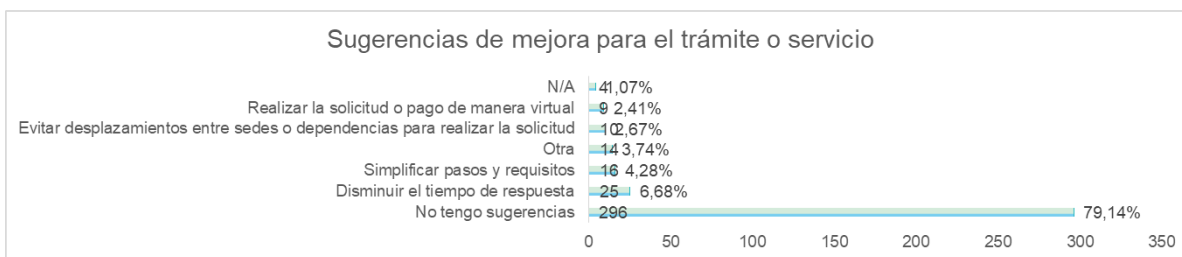
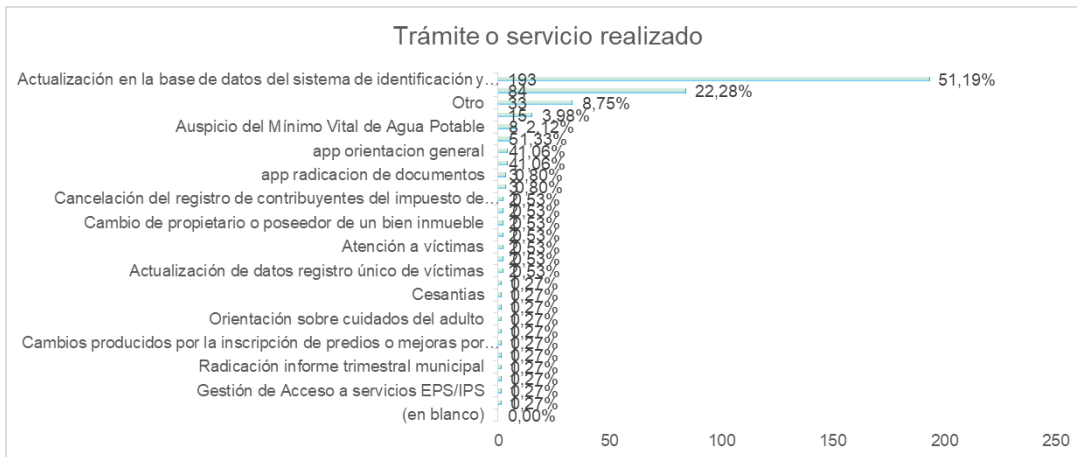
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Centro de Servicio a la Ciudadanía Veinte de Julio





Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Satisfecha
- Sigan contratando personas así de amables
- Colocar o añadir a la información del canal los requisitos que se necesitan en la cita
- El vigilante en turno súper mala clase
- Deberían validar la contraseña para hacer encuesta siendo que es un documento legal con soporte
- Sigan contratando personas así de amables
- Capacitar mejor
- Que siempre hacen todo más difícil para los de bajos recursos
- Me atendieron bien
- Tengo un nivel alto del Sisbén
- No tuve una respuesta positiva
- Beneficio del Sisbén para mi hija y nieta desempleada
- No han hecho la encuesta
- Mi esposa tiene solo contraseña de la cédula y no la pude incluir en el núcleo familiar
- Que me atendieron rápido
- Muchos años esperando respuesta de indegni.
- Muy antipática la funcionaria que me atendió.





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Hallazgos y oportunidades de mejora

En cuanto a las sugerencias de mejora para acceder al trámite o servicio:

- No tengo sugerencias
- Disminuir el tiempo de respuesta
- Simplificar pasos y requisitos
- Otra
- Evitar desplazamientos entre sedes o dependencias para realizar la solicitud
- Realizar la solicitud o pago de manera virtual



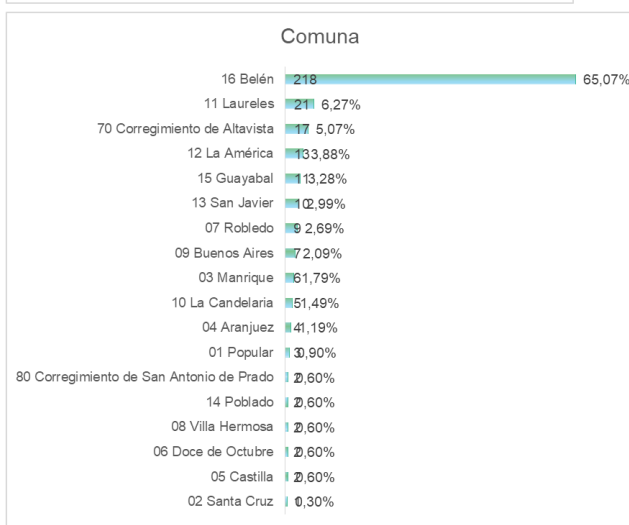
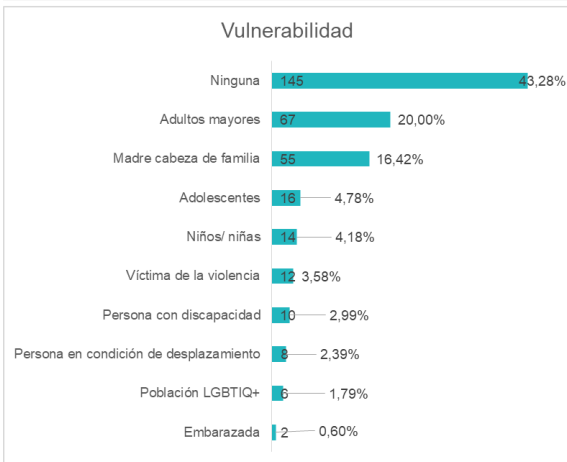
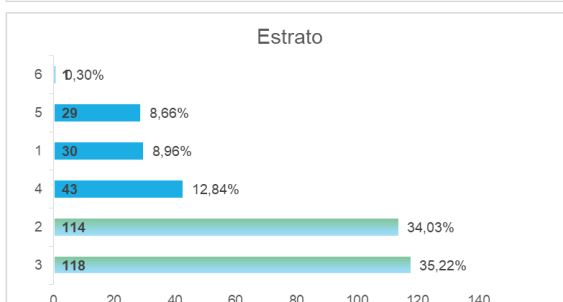
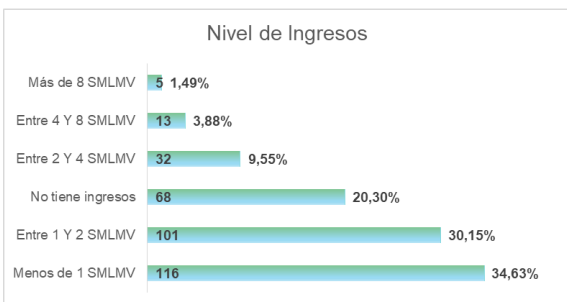
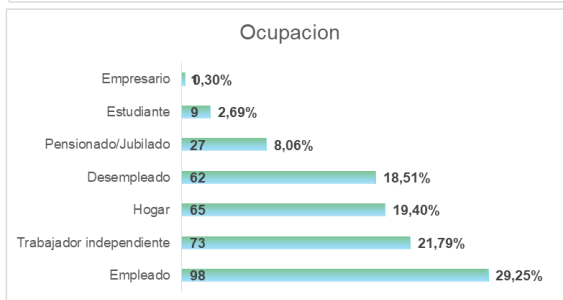
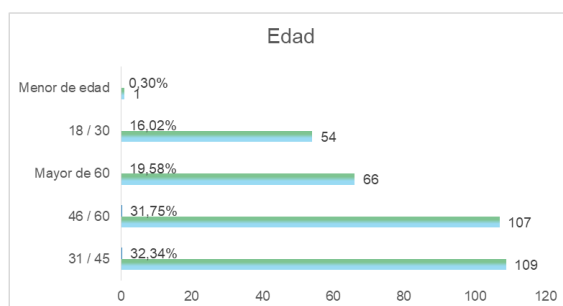
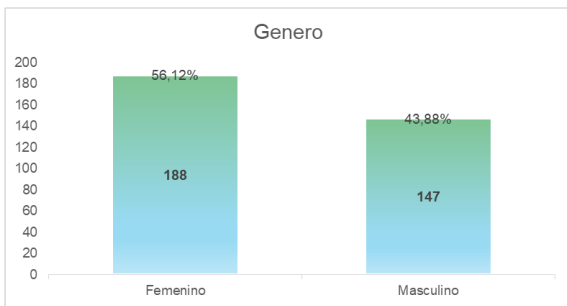
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





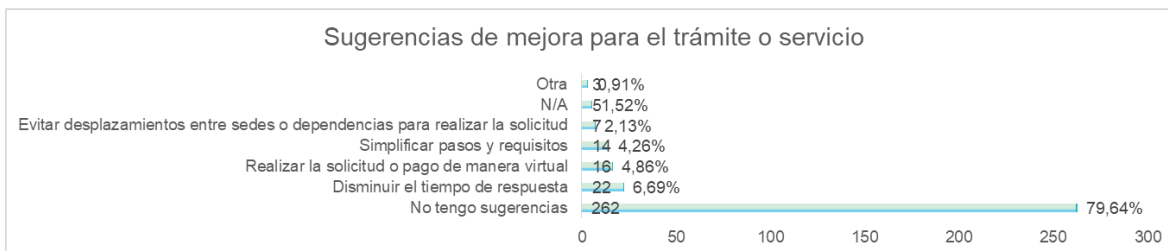
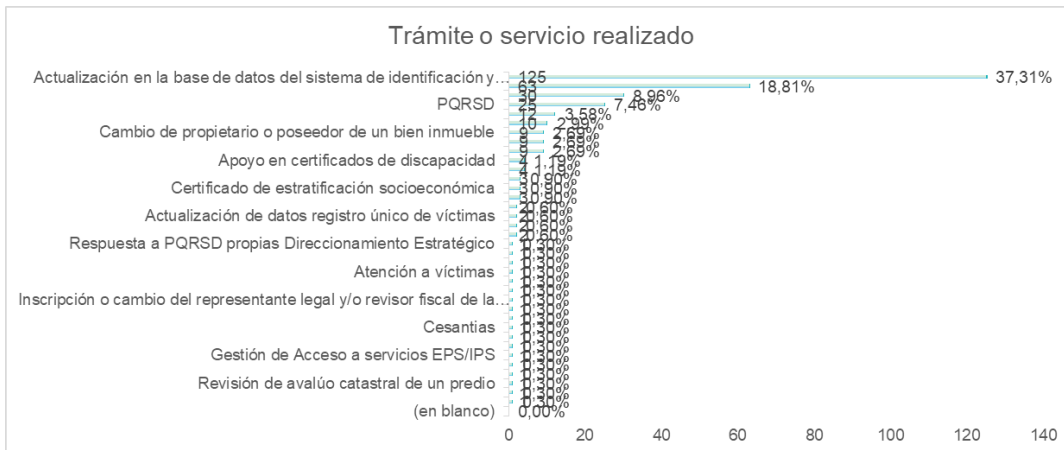
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

MasCerca Belén





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Personas a cargo de informar a través de medios de comunicación perifoneo etc. Como por ejemplo que no hay inconvenientes está registrado en el Sisbén aun teniendo EPS o algunos derechos que no todos conocemos o los servicios que se ofrecen cosas a veces mínimas pero que no todos la sabemos por temas de discapacidad y poca movilidad u otros gracias.
- Felicitaciones por su excelente y humanizado servicio
- Seguir con la buena atención
- Informar los requisitos de documentos desde la agenda para no perder tiempo
- Capacitar los funcionarios para las respuestas efectivas
- Atención más amable por parte del personal.
- Compensación urbanística
- El asesor fue muy amable y ágil
- Es la tercera vez que vengo a adjuntar documentos
- Fui atendido muy bien.
- Muy atento
- Hace 2 meses estoy esperando respuesta de una representación legal de un edificio y no he obtenido respuesta, ya he ido 3 veces me urge ese documento
- Atención
- Hay que esperar 15 días hábiles para respuesta.





Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

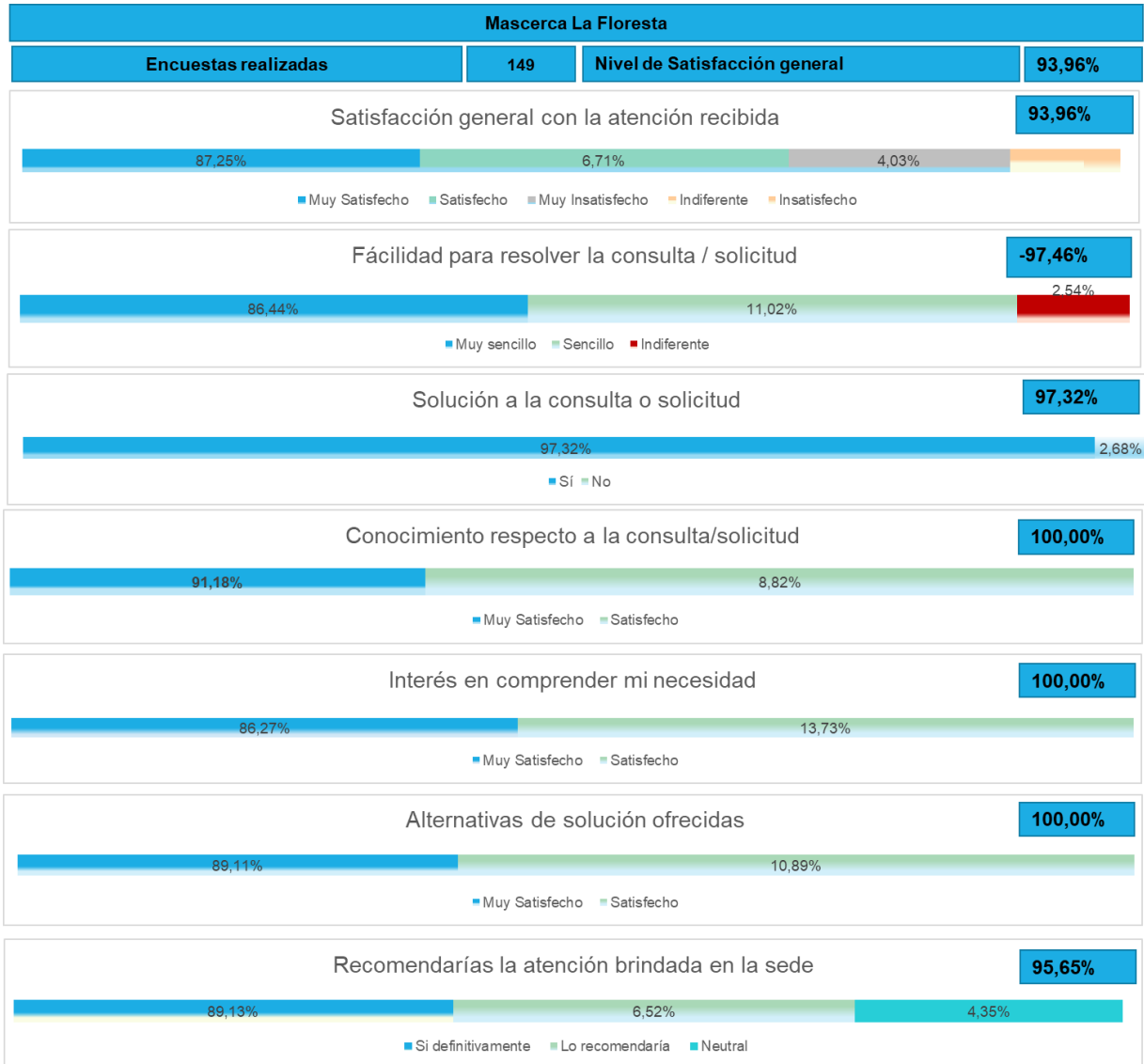
- No
- Ingresar a mi hija y nieta al Sisbén
- Pendiente de la respuesta
- La buena atención del asesor

Hallazgos y oportunidades de mejora

- Disminuir el tiempo de respuesta
- Simplificar pasos y requisitos.



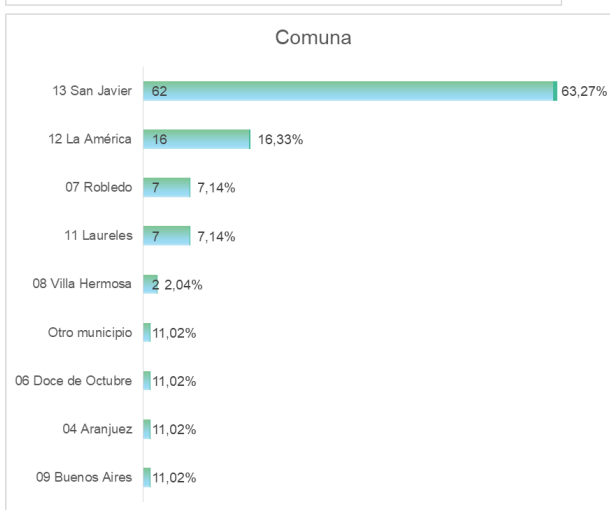
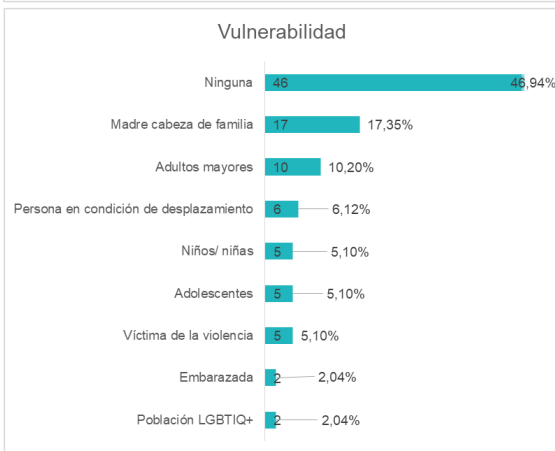
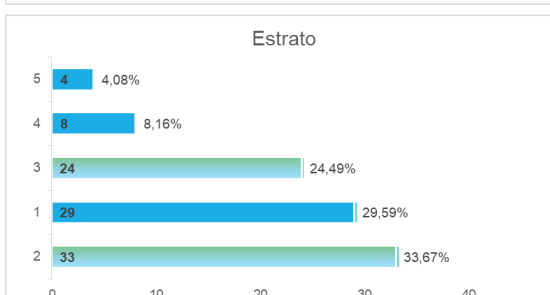
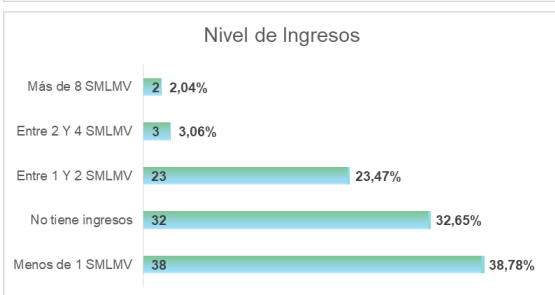
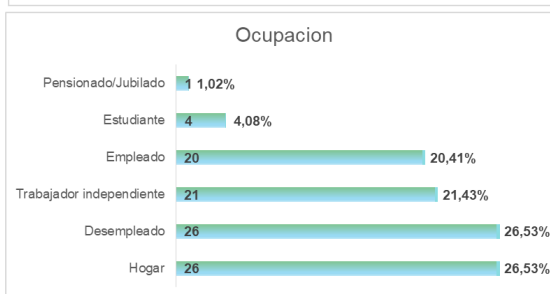
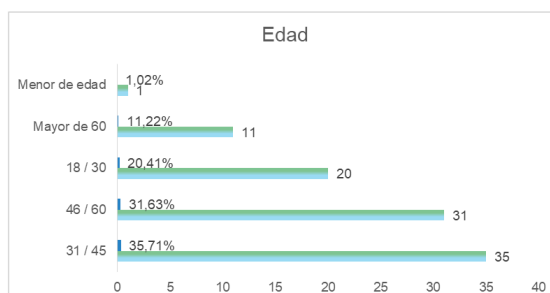
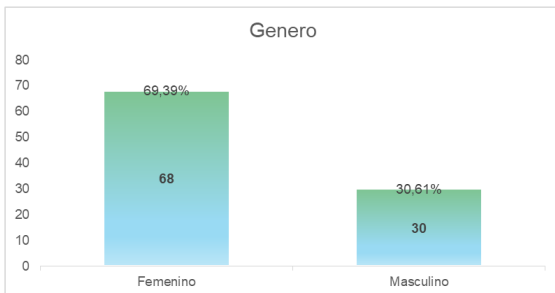
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





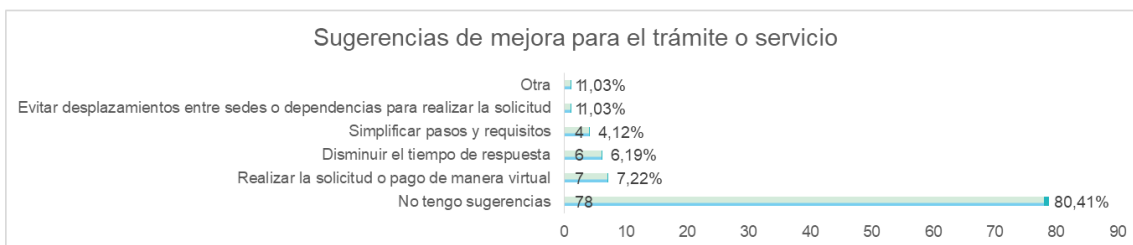
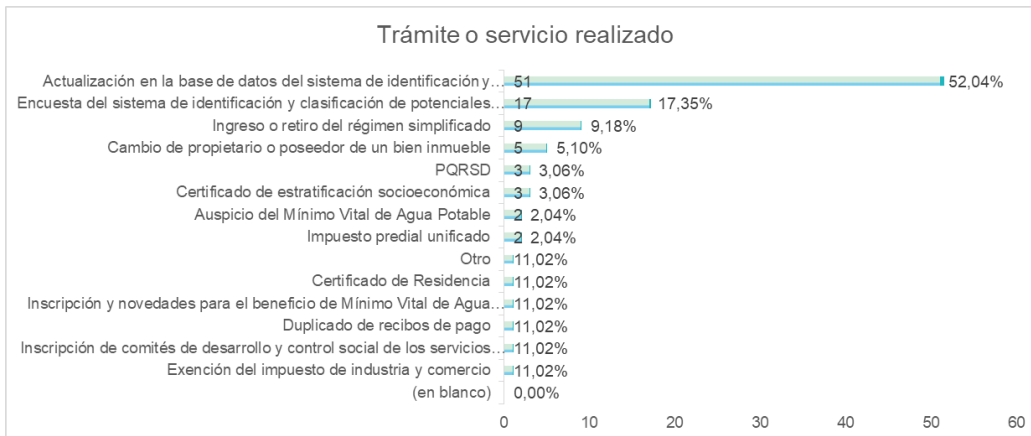
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Mascerca La Floresta





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- La atención brindada fue muy rápida, eficaz y excelente servicio al cliente
- No me dan solución
- No hay atención, hay que solicitar cita de atención por correo con la líder Luz Ángela y/o Sandra Sánchez

Hallazgos y oportunidades de mejora

- Realizar la solicitud o pago de manera virtual
- Disminuir el tiempo de respuesta
- Simplificar pasos y requisitos
- Evitar desplazamientos entre sedes o dependencias para realizar la solicitud.





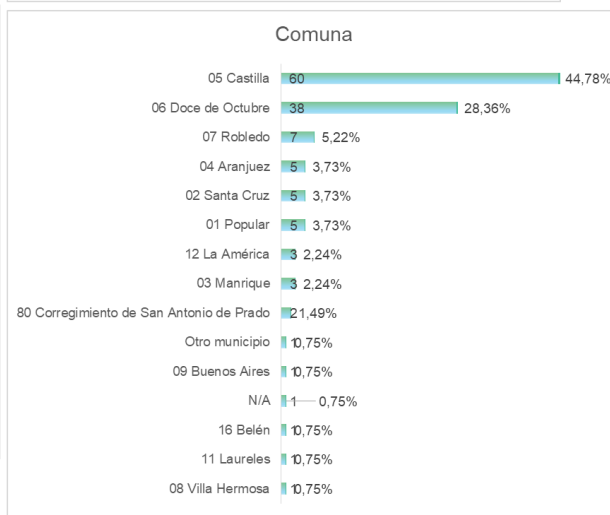
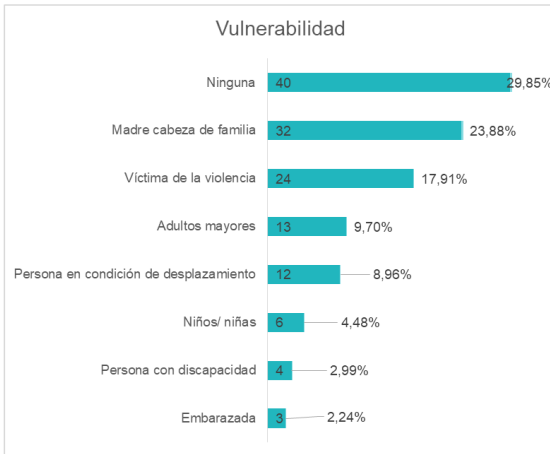
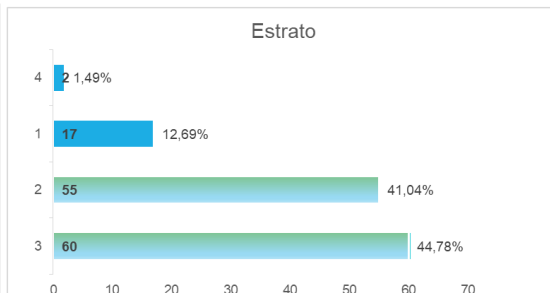
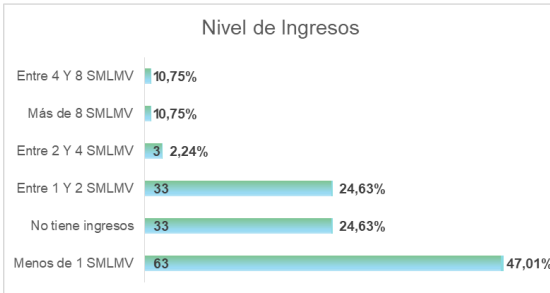
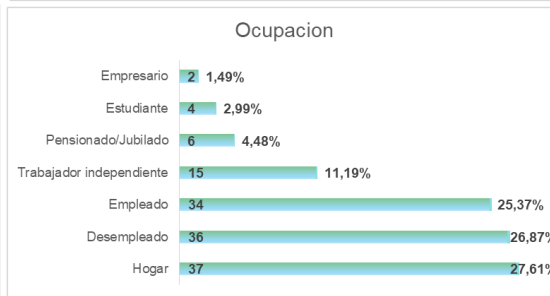
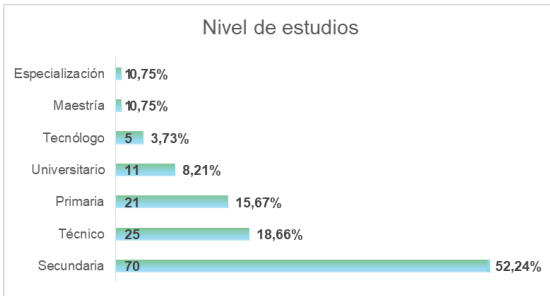
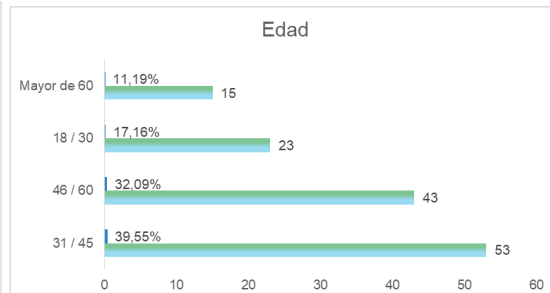
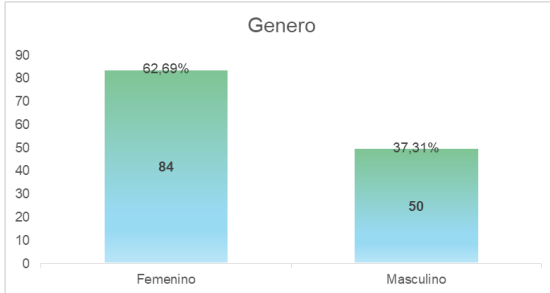
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





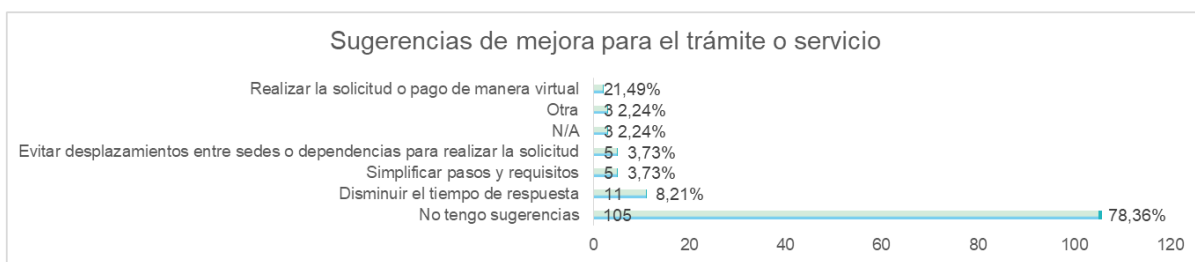
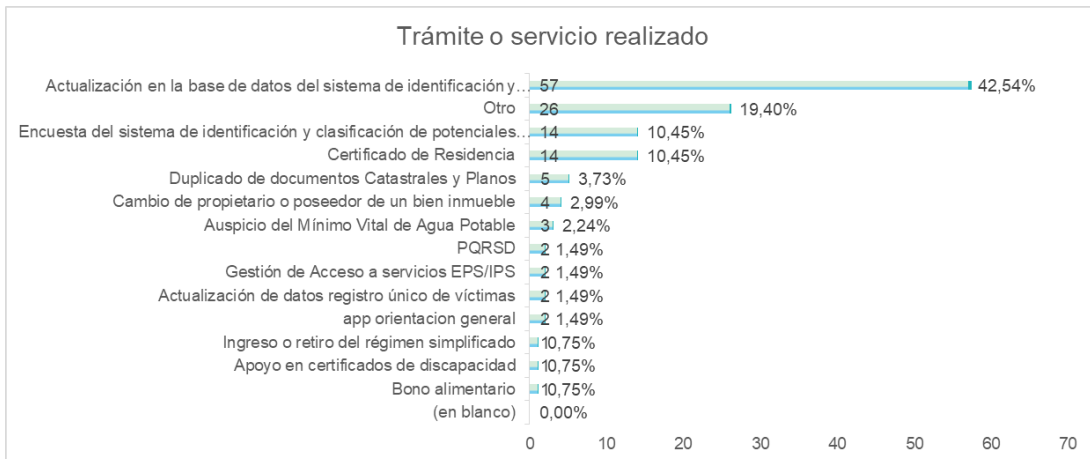
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Mascerca Castilla





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Si ofrecen servicio virtual, deberían hacerlo de manera eficaz
- Más empatía por parte de los asesores con las necesidades de los desplazados.
- Respondí positivamente.
- Seguir esperando
- Pésimo servicio, he ido tres veces a perder la ida
- Muy despectivos a la hora de brindar la información
- En proceso
- Hice 3 filas para que no me atendieran perdí más de una hora sin respuesta ni solución
- El asesor de víctimas Moisés Pacheco, quién está ubicado en la sede de Castilla, tiene una actitud déspota y poco empática con los usuarios. Lo cual dificultó el trámite con él.
- La falta de información, al obtener la cita
- Fue muy ágil y rápido
- Realice una consulta virtual pidiendo de nuevo el servicio de mínimo vital de agua. Pero nunca me dieron respuesta y terminaron la llamada
- Todo muy bien
- Buena asesoría
- me atendieron bien.
- Muy buena atención

Hallazgos y oportunidades de mejora





Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

- Realizar la solicitud o pago de manera virtual
- Disminuir el tiempo de respuesta
- Simplificar pasos y requisitos
- Evitar desplazamientos entre sedes o dependencias para realizar la solicitud.



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia



CO17/7740



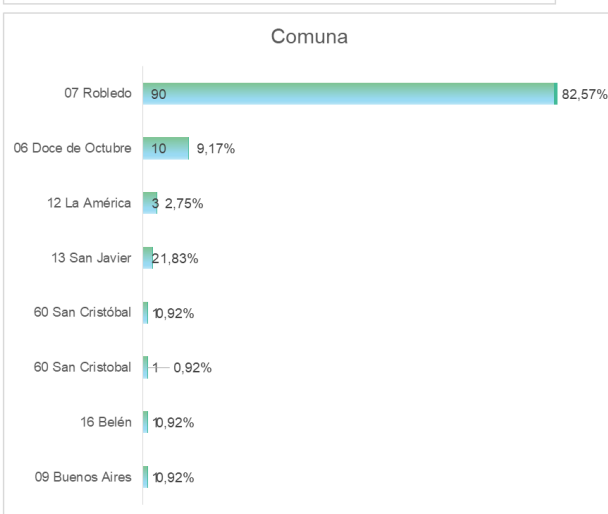
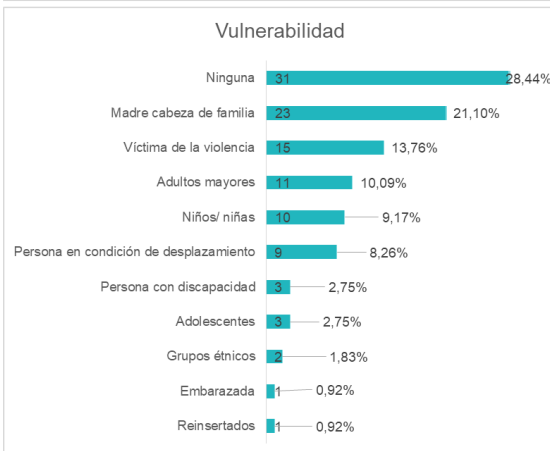
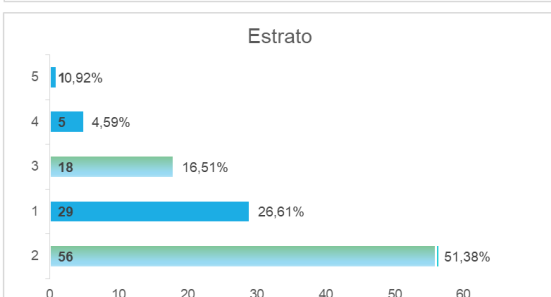
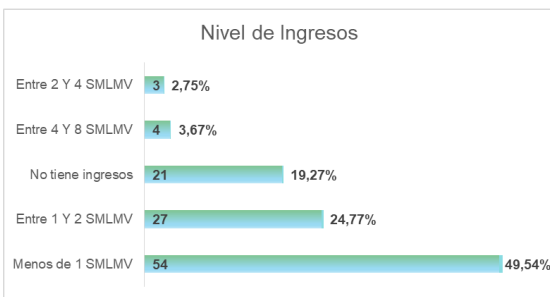
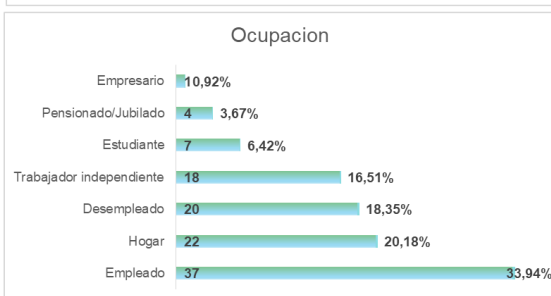
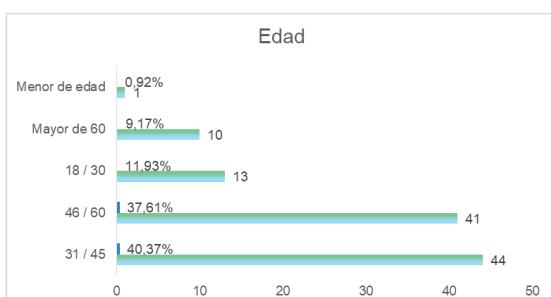
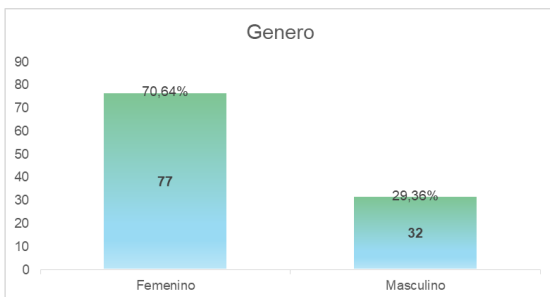
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





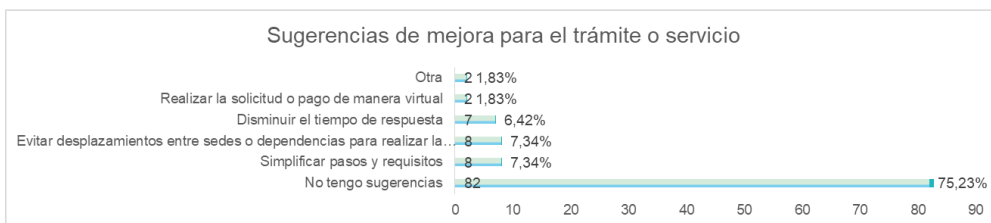
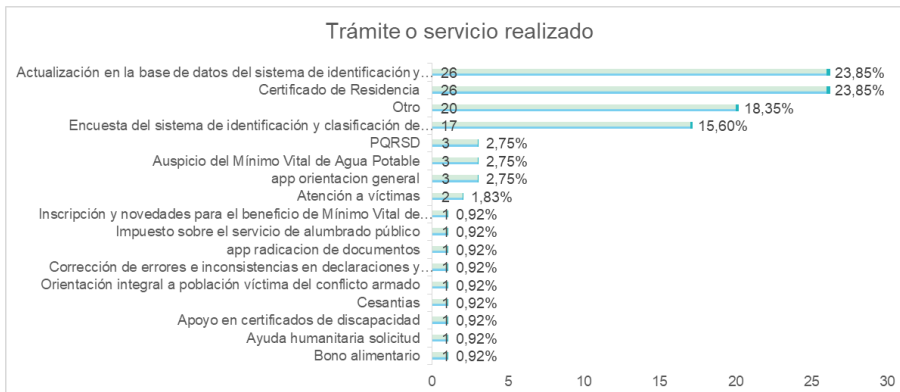
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Centro de Servicio a la Ciudadanía Robledo





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Todo perfecto, muy buena atención
- Inconforme con la programación y el sistema de encuesta
- No me ha llegado beneficio
- No me censan porque vivo con otras personas que no son mi núcleo familiar.
- Genial
- Pues que toca seguir esperando igual que siempre
- La buena atención
- No me dieron información clara
- La puntualidad y atención muy buena
- Personal muy poco colaboradora
- Mis hijos
- Pues si es buena todo lo resuelve
- Si
- Excelente
- El nivel al que me encuentro sin ingresos y sin embargo aparezco en el nivel d9
- Necesito asesor

Hallazgos y oportunidades de mejora

- Simplificar pasos y requisitos
- Evitar desplazamientos entre sedes o dependencias para realizar la solicitud
- Disminuir el tiempo de respuesta
- Realizar la solicitud o pago de manera virtual
- Otra





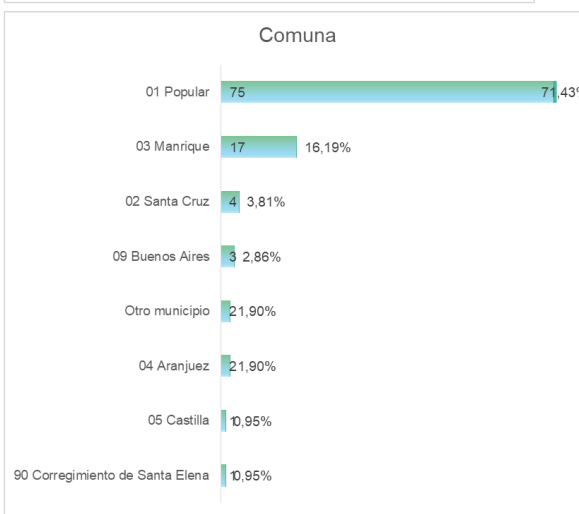
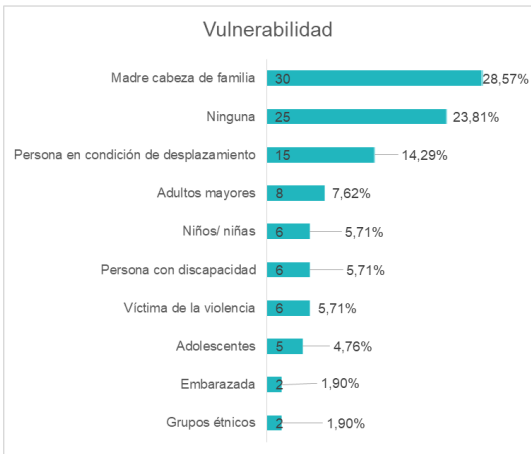
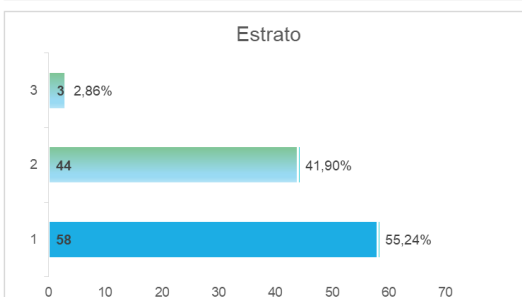
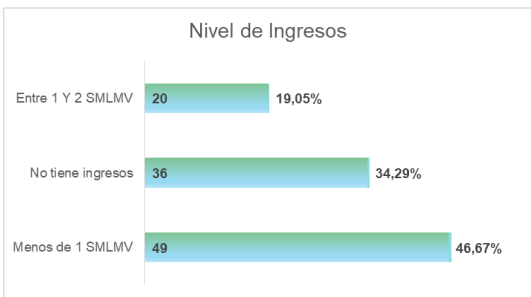
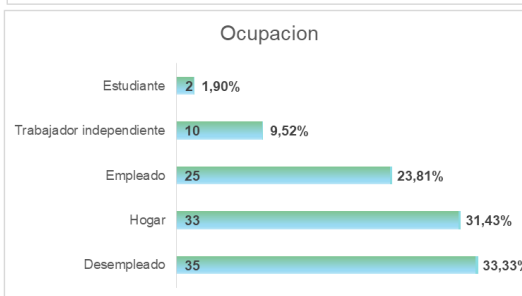
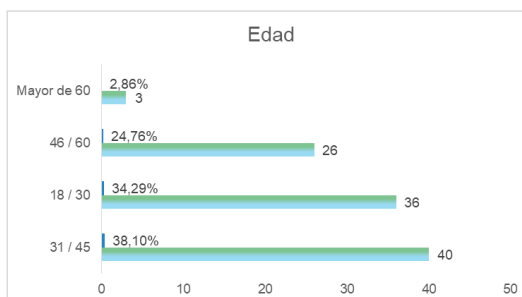
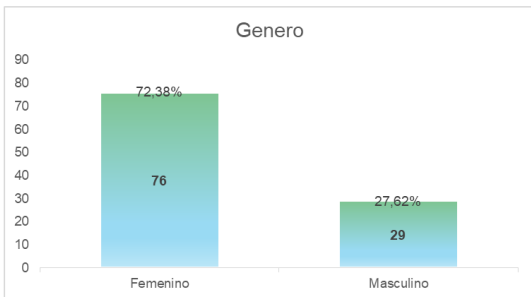
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





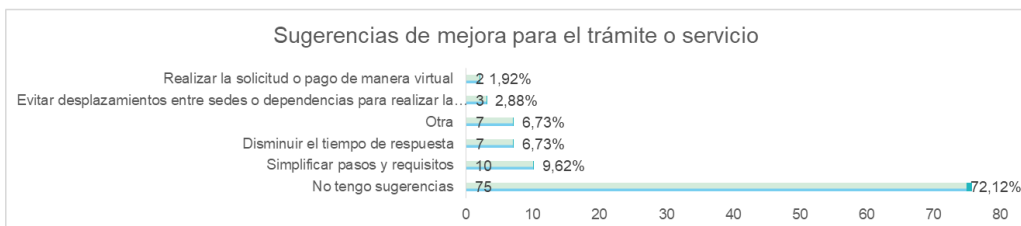
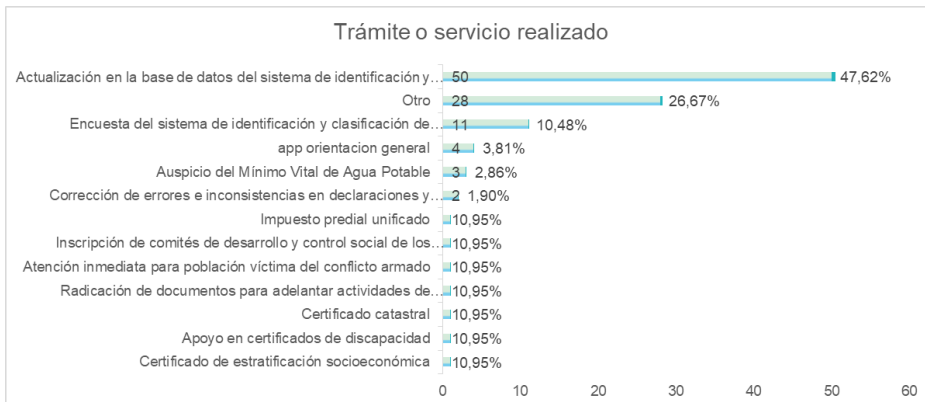
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Centro de Servicio a la Ciudadanía Santo Domingo Savio





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- La verdad un poco antipático y además con muchos peros para dar una respuesta que dio a medias.
- Todo los pasos a seguir han sido resueltos solo me falta el desembolso porque si no me toca seguir presentando en la sede gracias
- Se debe mejorar la limpieza por fuera ya que esa manga esa basura esas personas debajo de ese puente la verdad no sé ve bien espero puedan resolver esa situación
- Atención para población migrante
- Falta de documentos
- Creo que le hace falta más empatía por los demás y tener consideración con las personas de la tercera edad, fui con una vecina y una de las chicas no supo entenderle a la señora y le hizo perder el tiempo y la cita a la señora y para y derecho le dicen que para atenderla tiene que sacar nuevamente la cita, es una falta de respeto y empatía por los demás. Que perdedera de tiempo por qué no lo atienden a uno.
- Trámite de documentos
- Que Me desembolsen un dinero de victimas
- Q me dieran una respuesta concreta y una esperanza de algo.
- Debí actualizar los datos del Sisbén para acceder al servicio
- Toca esperar 2 meses más
- Dar respuestas rápidas y eficientes
- Muy bien
- No me han citado
- No entendía algo y el señor me aclaró las dudas





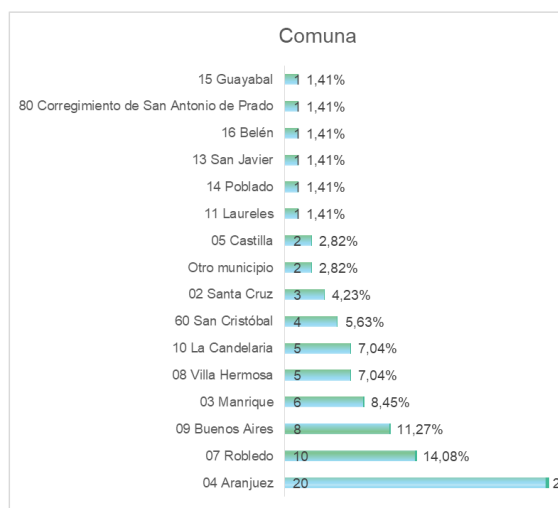
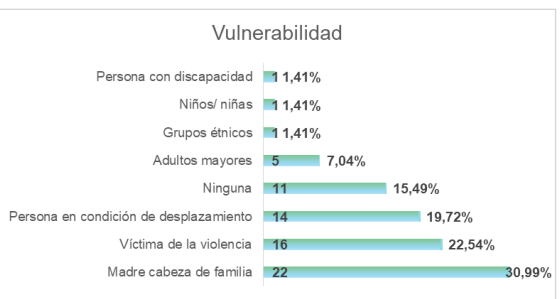
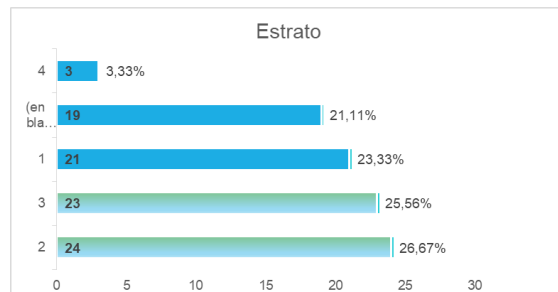
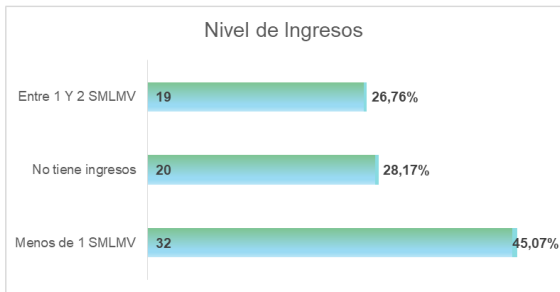
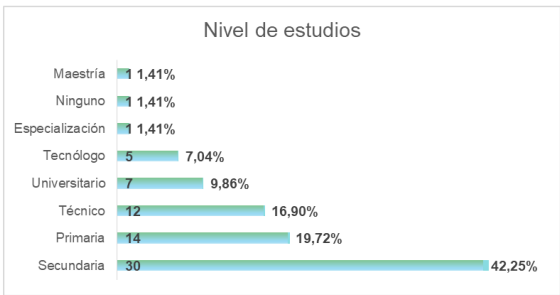
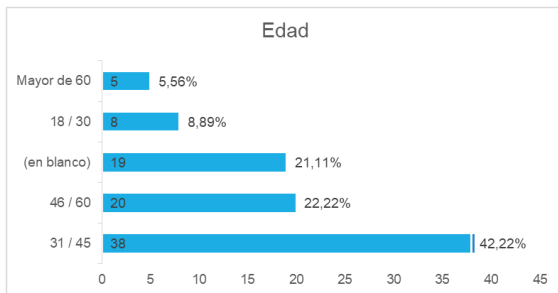
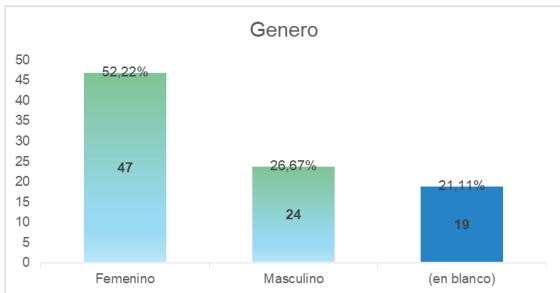
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





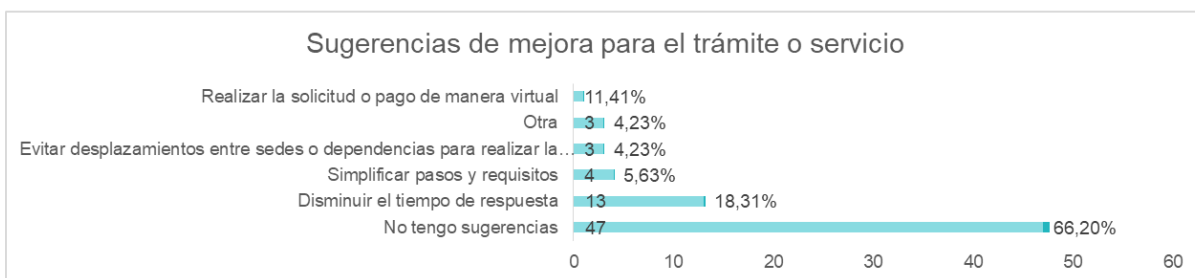
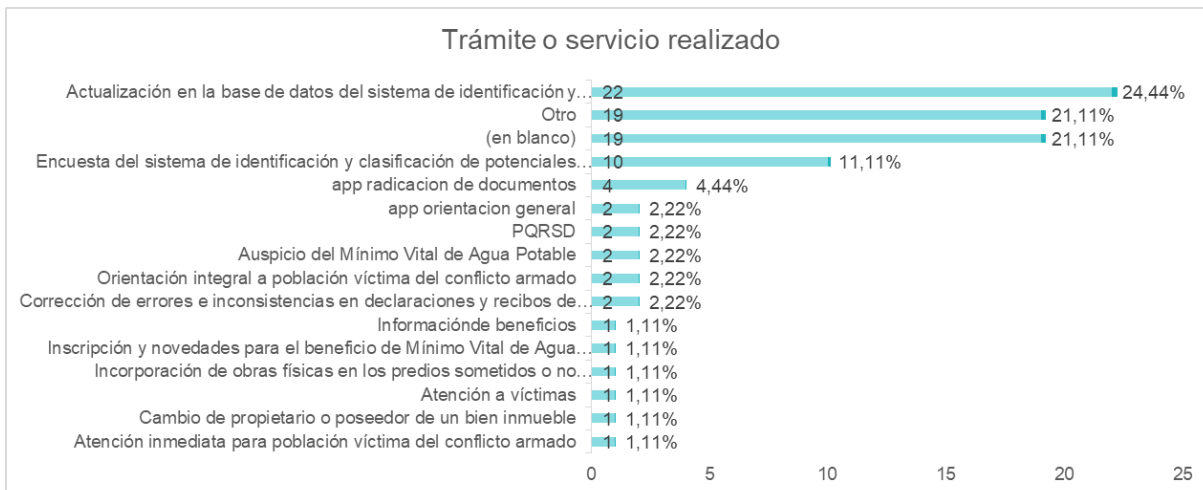
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Centro de Servicio a la Ciudadanía El Bosque





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Ubicar a un funcionario de cada dependencia para resolver preguntas simples antes de tomar el servicio como tal
- Que realmente busquen canales de comunicación con la entidad en la que trabajan para que el usuario realmente conozca y satisfaga su situación
- Señalar en dónde hacer las filas en la entrada principal
- No se realizó mi solicitud
- Que no me solucionaron mi consulta
- Toca esperar la respuesta
- La funcionaria Kelly del área de víctimas del conflicto armado me trato de manera grosera
- Que me hagan nuevamente la encuesta
- Actualización de datos
- Porque es muy lento el proceso de indemnización y esto ya va para 20 años y aún seguimos a la espera.

Hallazgos y oportunidades de mejora

- En cuanto a las sugerencias de mejora para acceder al trámite o servicio:
- No tengo sugerencias
- Disminuir el tiempo de respuesta
- Simplificar pasos y requisitos





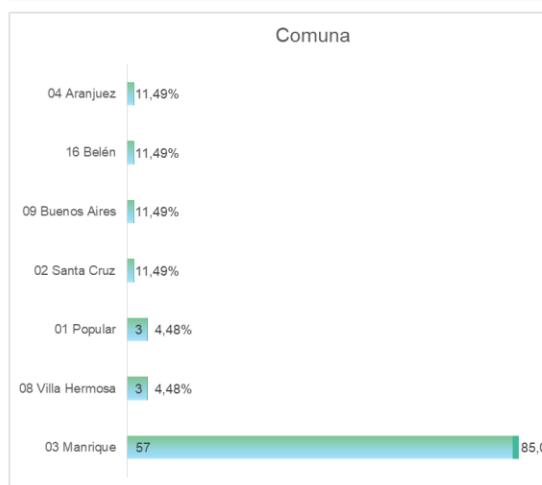
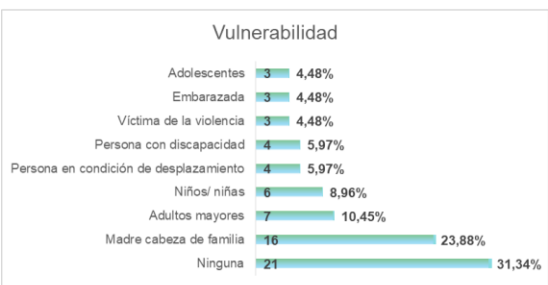
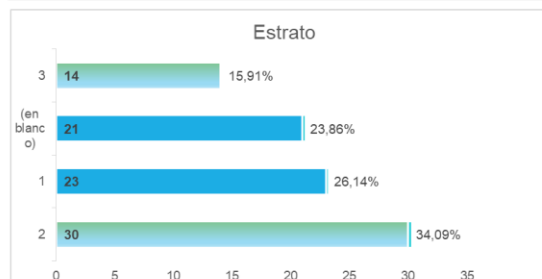
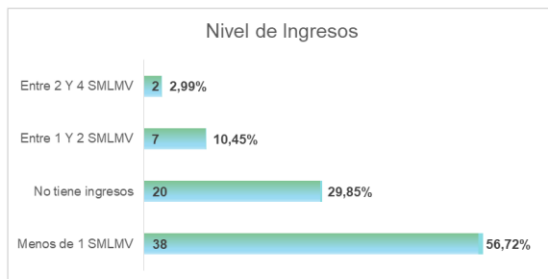
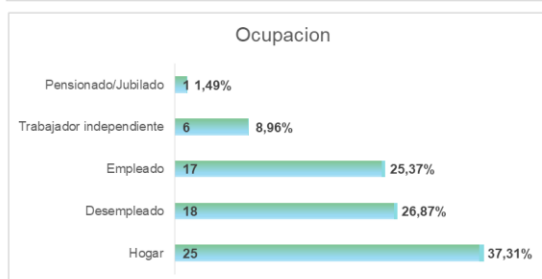
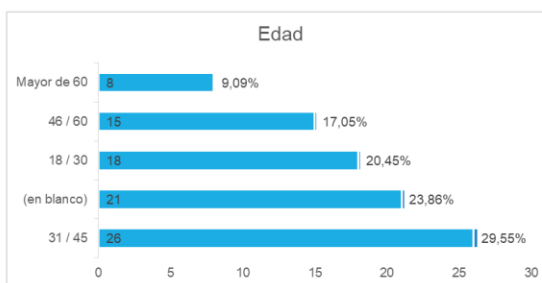
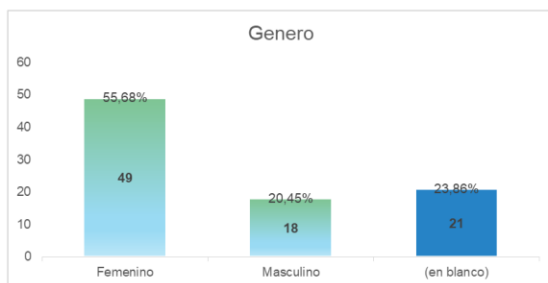
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





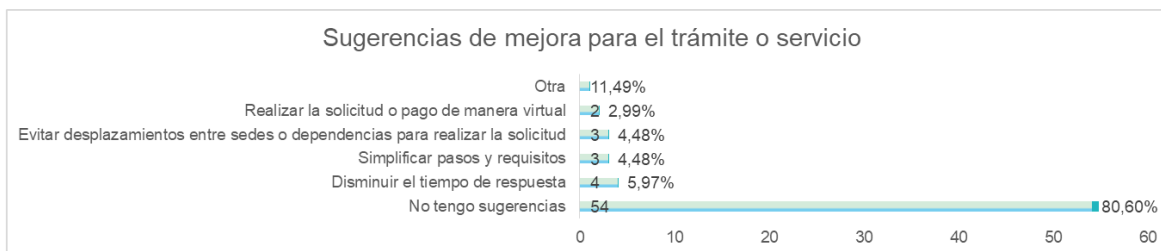
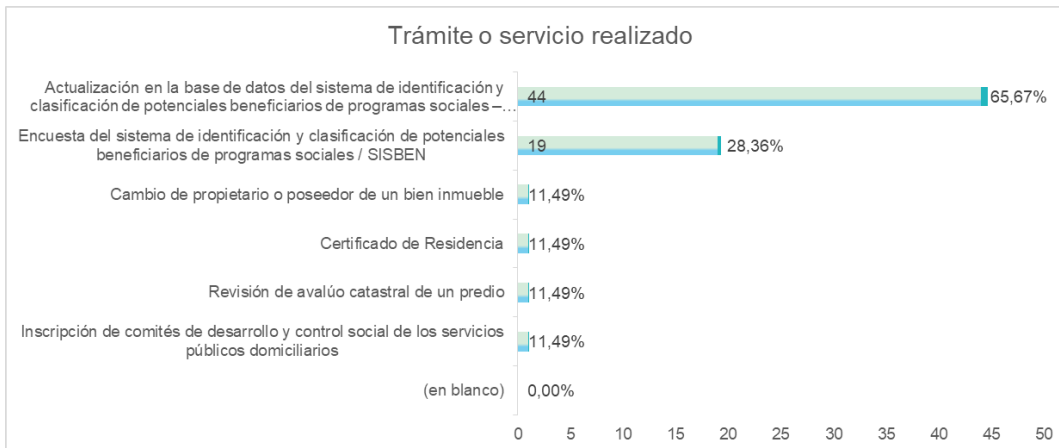
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Centro de Servicio a la Ciudadanía Manrique





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Sí fue resuelta
- Buen servicio, pero lo pueden mejorar más
- Súper satisfecha por mi atención
- Bajar el puntaje ya q tengo dos hijos estudiando y soy cabeza de familia y solo cuenta con un salario mínimo
- Muy buen servicio
- No me dieron la información requerida

Hallazgos y oportunidades de mejora

En cuanto a las sugerencias de mejora para acceder al trámite o servicio:

- Disminuir el tiempo de respuesta
- Simplificar pasos y requisitos
- Evitar desplazamientos entre sedes o dependencias para realizar la solicitud





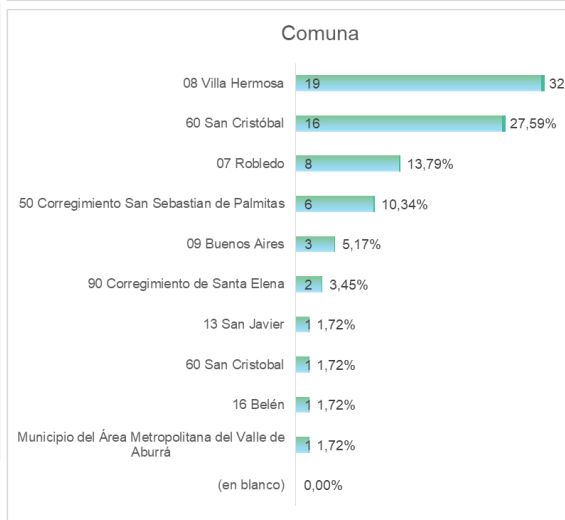
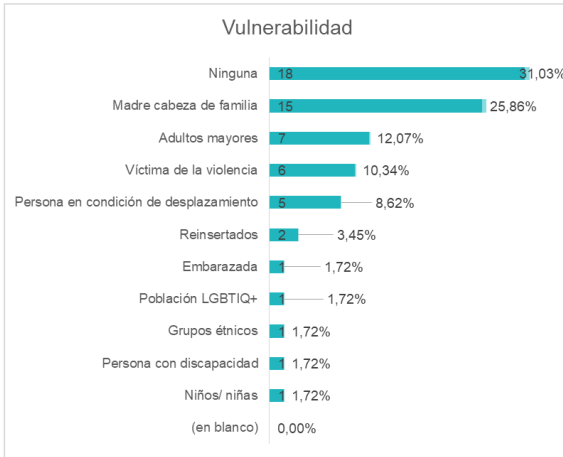
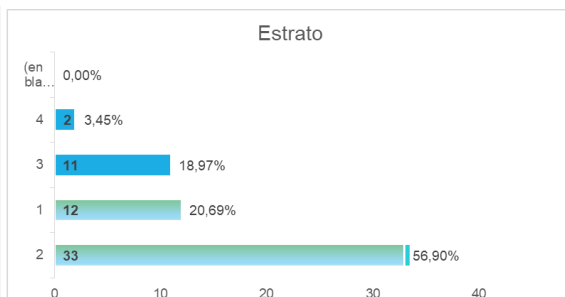
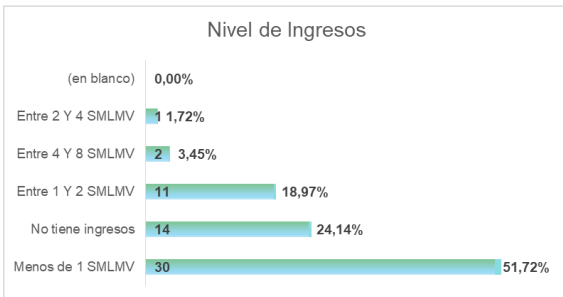
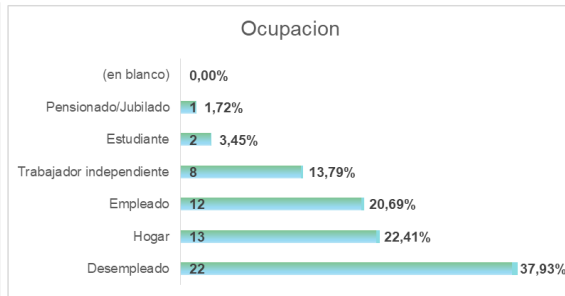
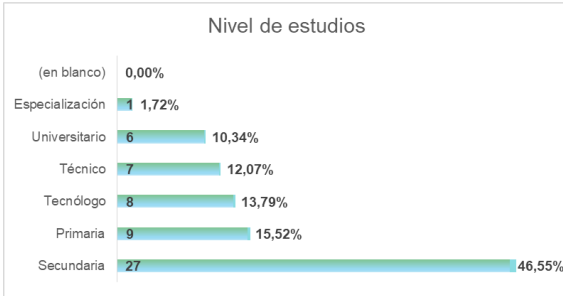
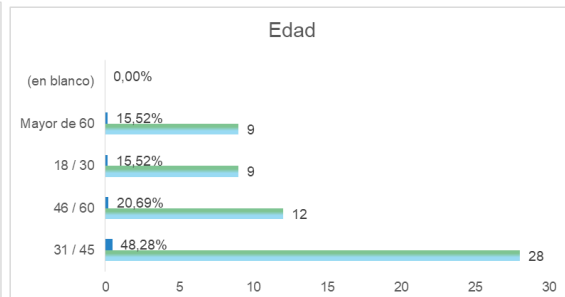
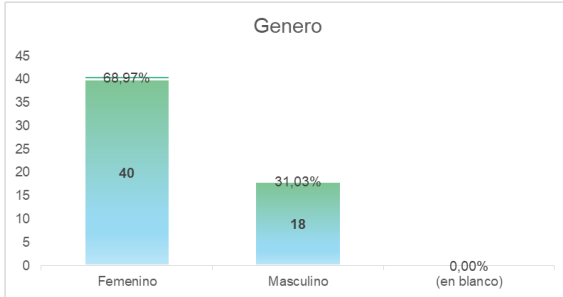
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





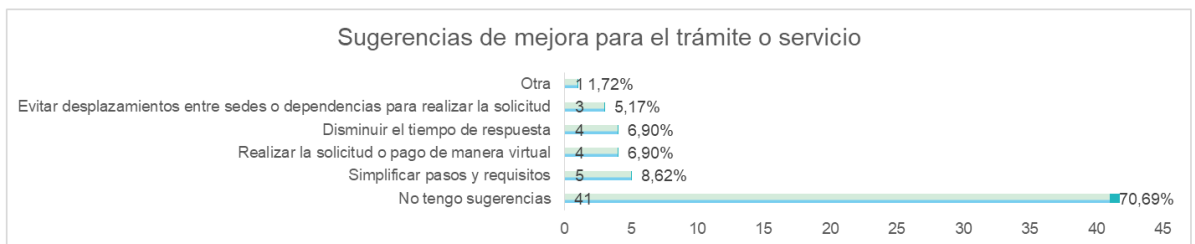
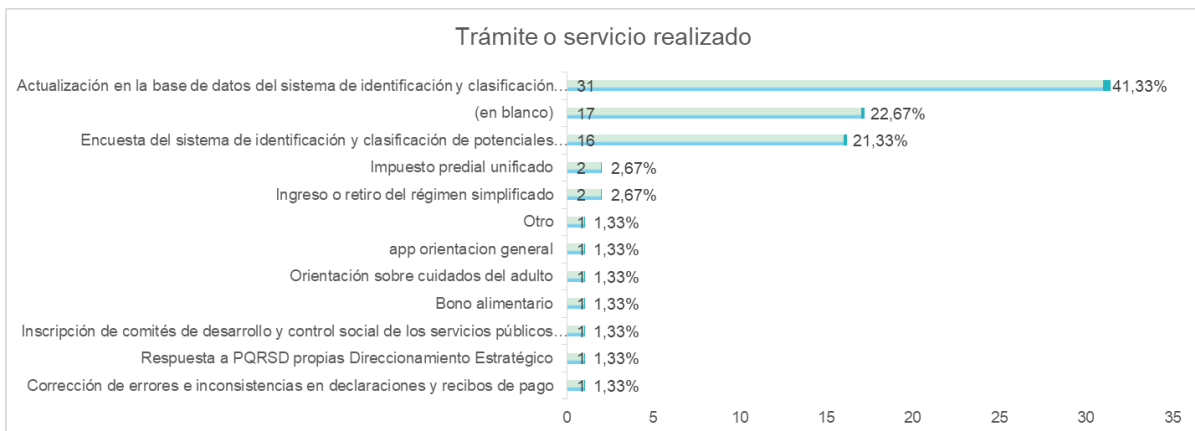
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Casa de Gobierno San Cristóbal





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Fue una excelente atención
- Más cordial
- Se solucionó en parte pero falta que lo cumpla el servidor público
- Quiero información sobre atención de victimas de desplazamiento soy una persona con discapacidad y Enferma y necesito las ayudas y no me dan ningún beneficio
- Que en las dos ocasiones que he ido a la oficina del Sisben me han dado respuestas diferentes y no me han dado solución

Hallazgos y oportunidades de mejora

En cuanto a las sugerencias de mejora para acceder al trámite o servicio:

- Simplificar pasos y requisitos
- Realizar la solicitud o pago de manera virtual
- Disminuir el tiempo de respuesta
- Evitar desplazamientos entre sedes o dependencias para realizar la solicitud





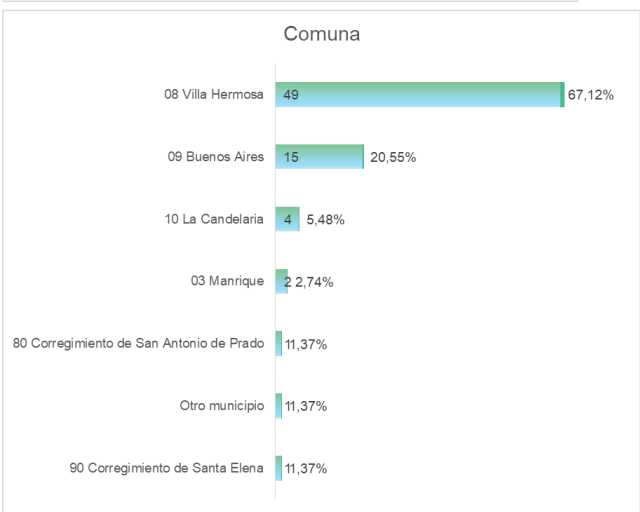
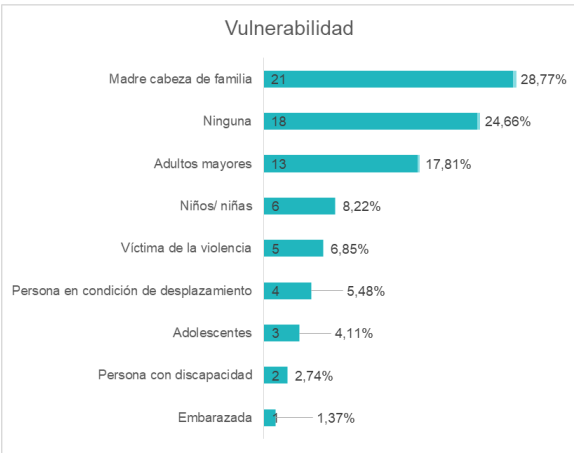
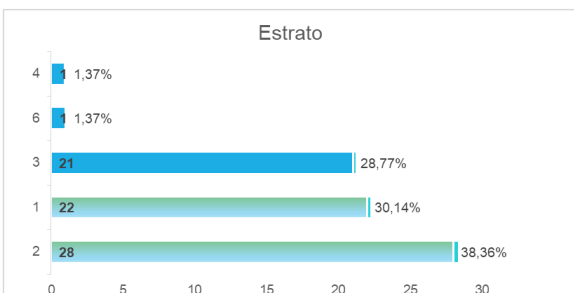
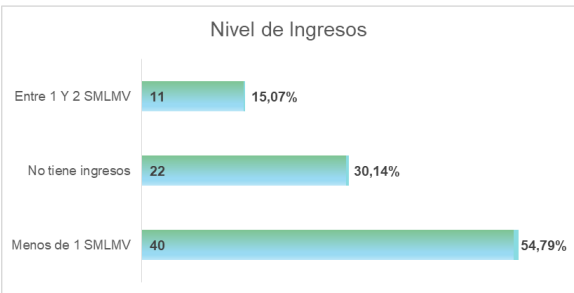
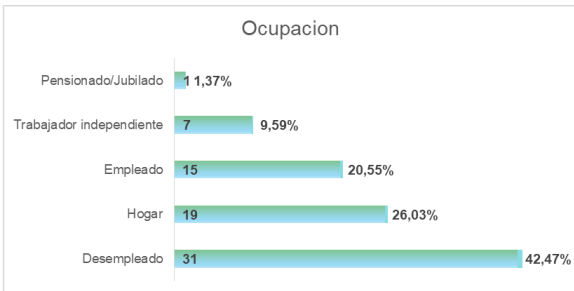
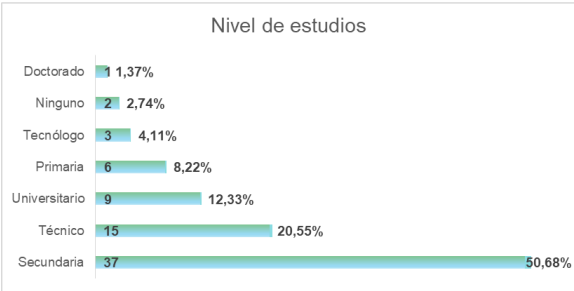
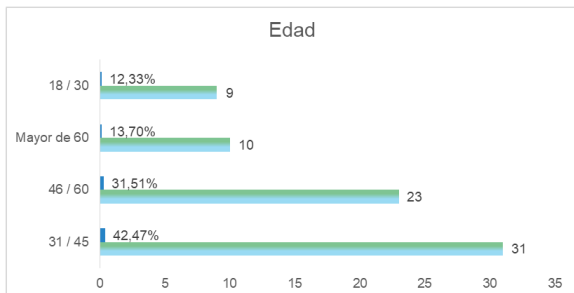
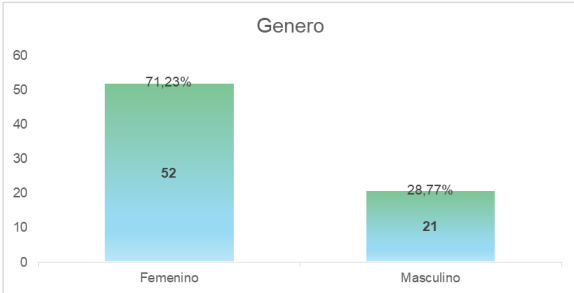
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





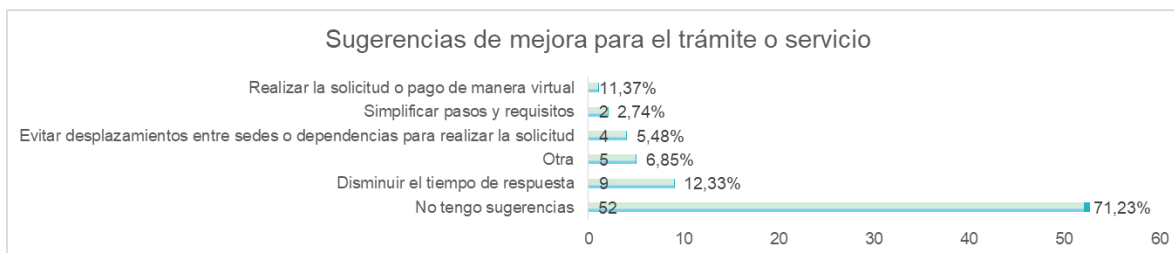
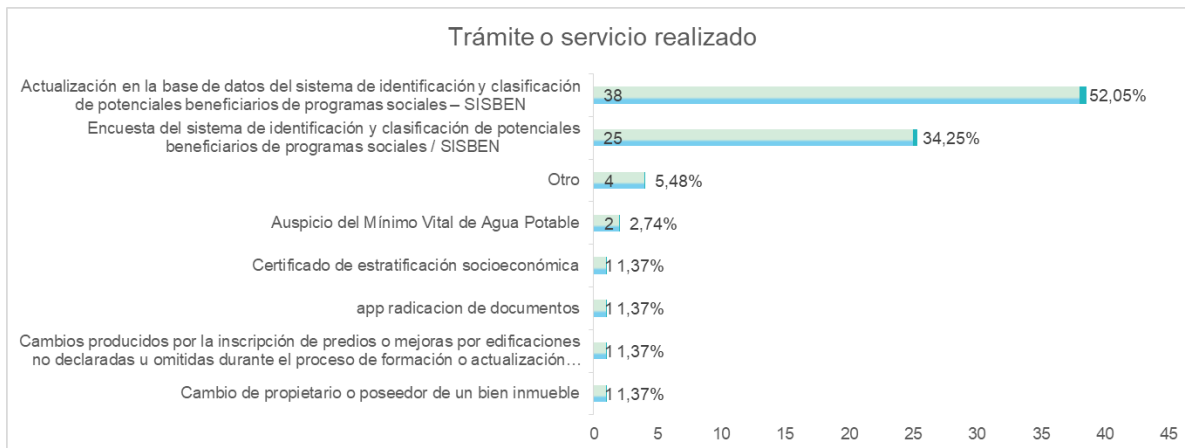
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Centro de Servicios a la Ciudadanía la Ladera





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Mala atención
- Continuar siempre amables y con una sonrisa
- Me parece el personal que hay en esta sede es poco empáticos con tanta gente que va a hacer diligencias aprovechan que el sistema se cae para salir a mecatear, llegar y seguir comiendo y pierden tanto tiempo y después a la hora de salir quieren hacer todo de afán y a la carrera y no aprovechan el tiempo de verdad viendo gente esperando adultos mayores y no agilizan el otro compañero también se paró del puesto y regreso después y la gente con citas desde las 2 pm y los atienden a las 4 me pareció muy regular el servicio de atención
- Muy bien

Hallazgos y oportunidades de mejora

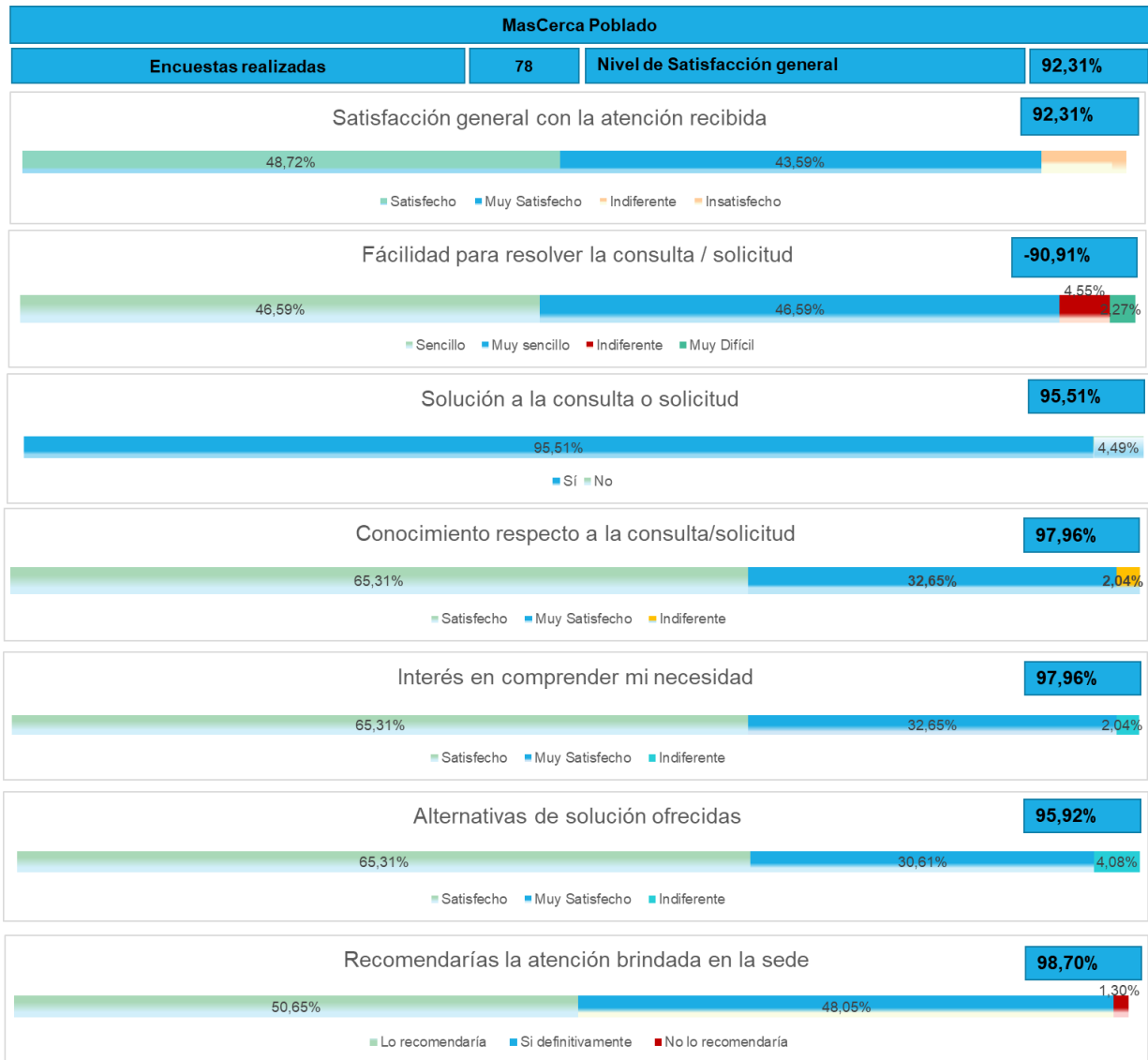
En cuanto a las sugerencias de mejora para acceder al trámite o servicio:

- Disminuir el tiempo de respuesta
- Otra
- Evitar desplazamientos entre sedes o dependencias para realizar la solicitud
- Simplificar pasos y requisitos





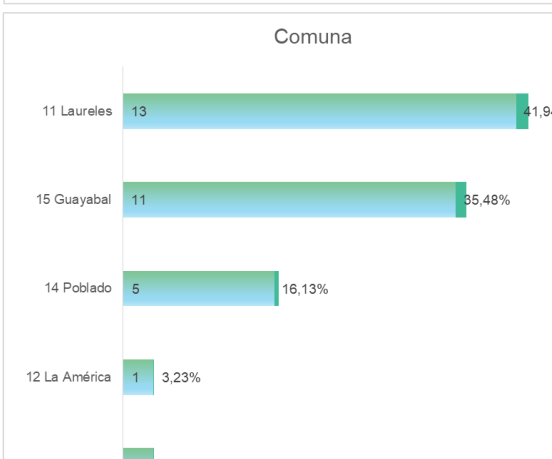
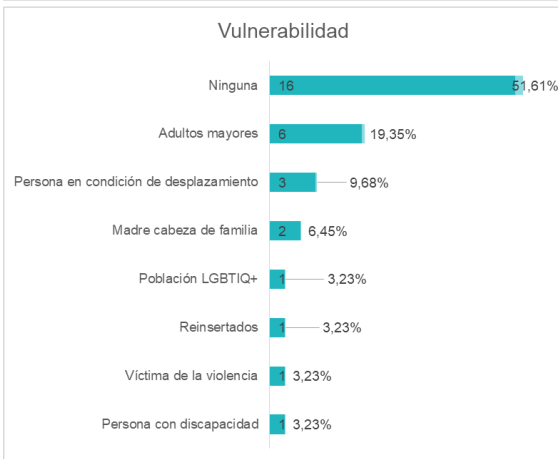
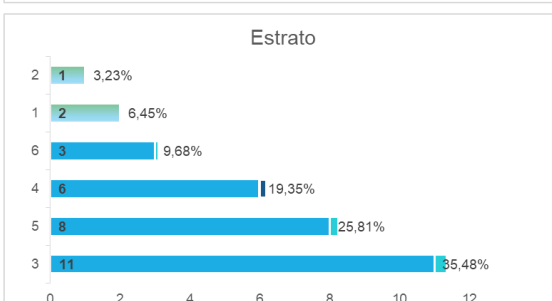
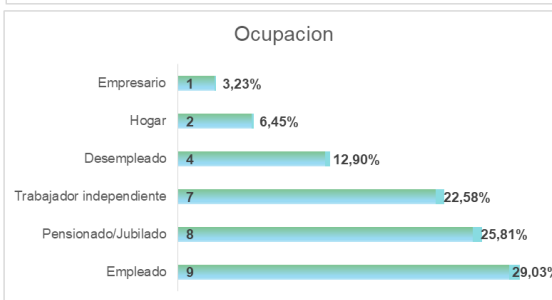
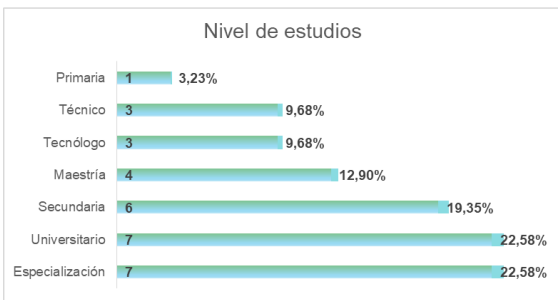
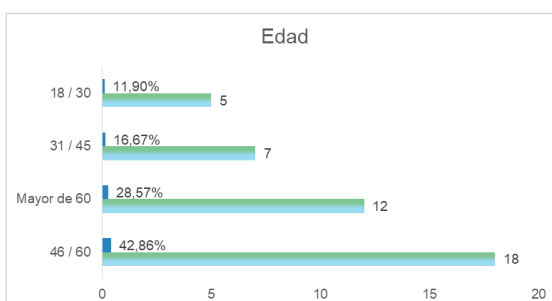
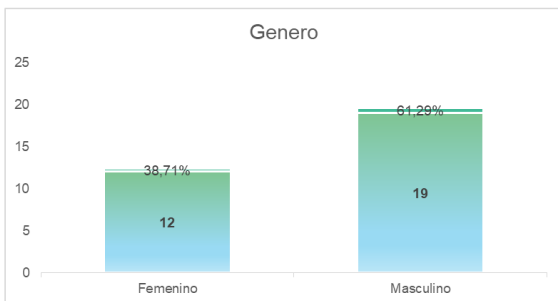
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





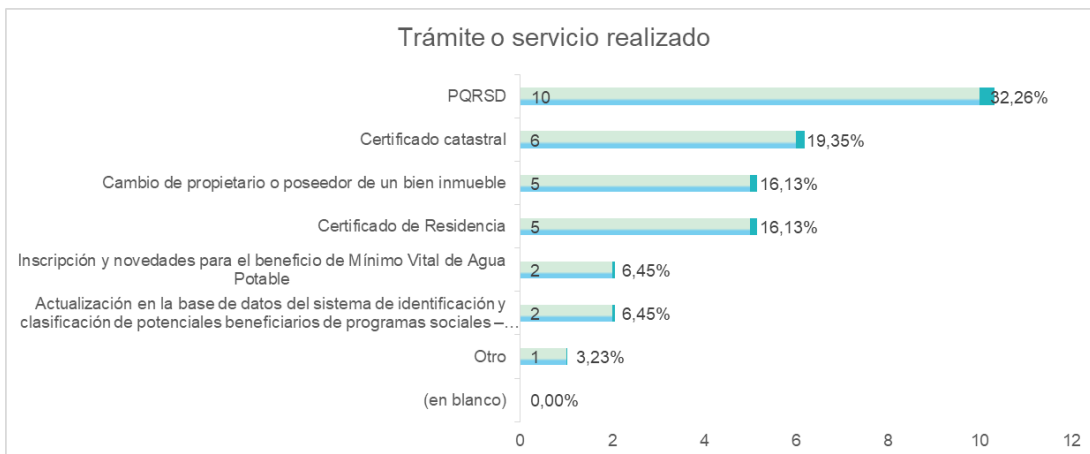
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

MasCerca Poblado





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Gracias excelentes servicio
- Los bancos de espera que tenga espaldar
- La visita a mi establecimiento
- Pago de indemnización con prioridad por enfermedad grave
- Gracias excelente servicio
- Los bancos de espera que tenga espaldar

Hallazgos y oportunidades de mejora

- Realizar la solicitud o pago de manera virtual
- Otra
- Disminuir el tiempo de respuesta
- Simplificar pasos y requisitos





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

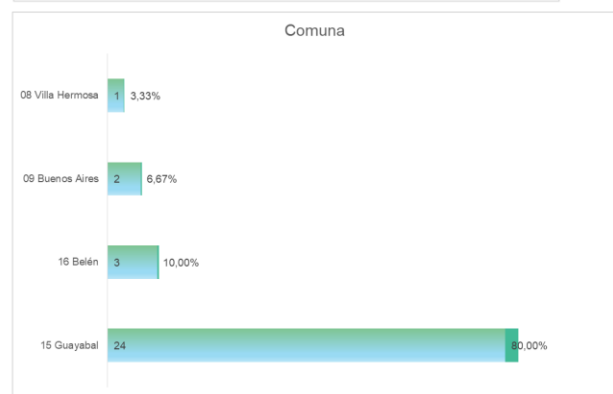
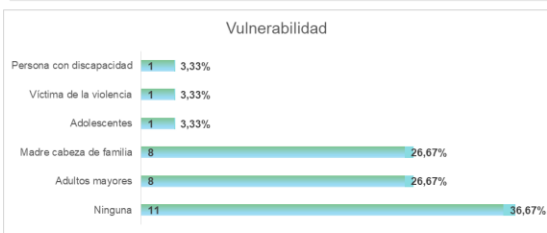
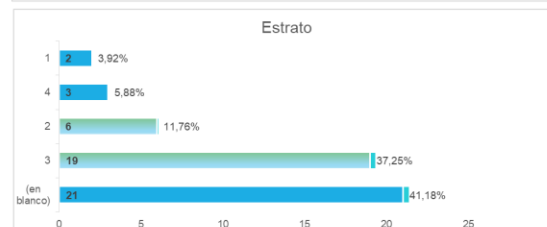
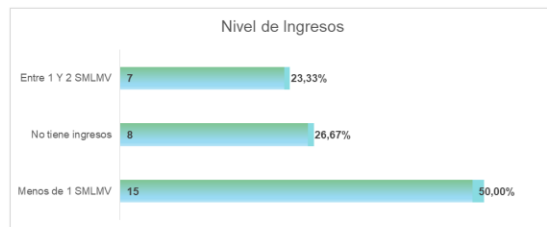
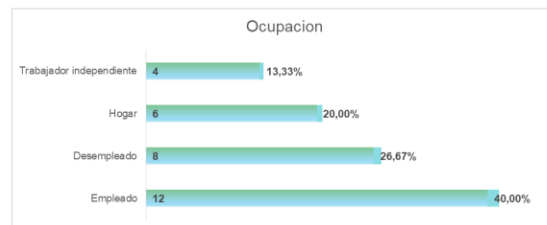
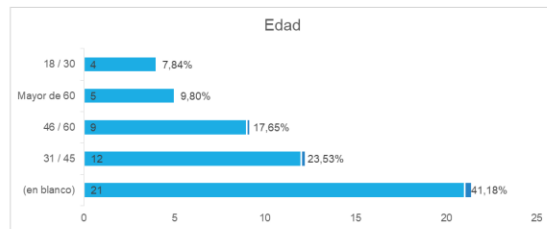
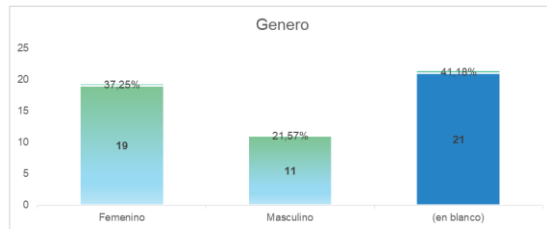




Alcaldía de Medellín

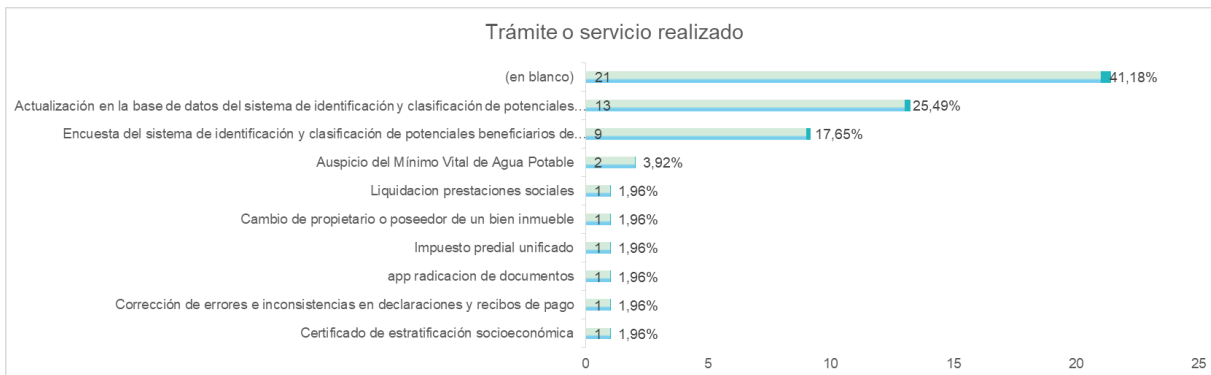
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Mascerca Guayabal





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Me dieron la información que necesitaba
- Juan David Gómez, fue muy amable y diligente.
- Solicitud encuesta Sisbén
- Toca hacer muchas cosas para actualizar el Sisben.

Hallazgos y oportunidades de mejora

- Disminuir el tiempo de respuesta
- Simplificar pasos y requisitos





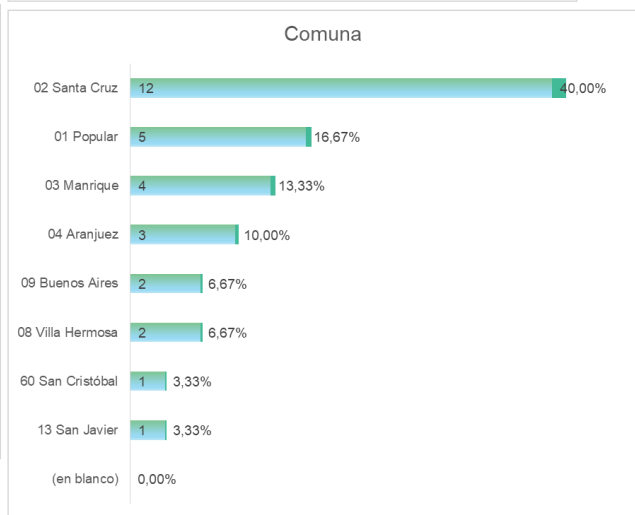
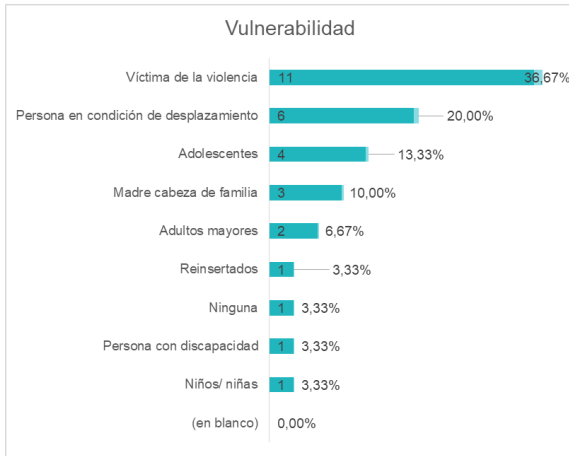
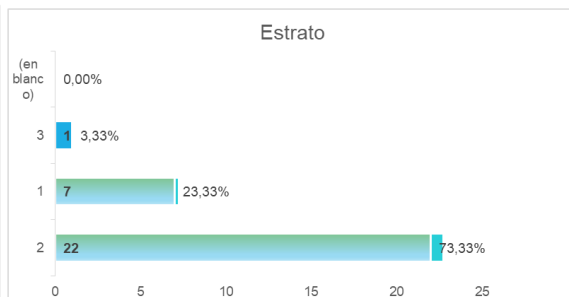
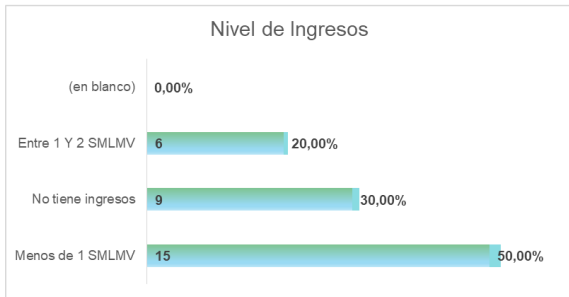
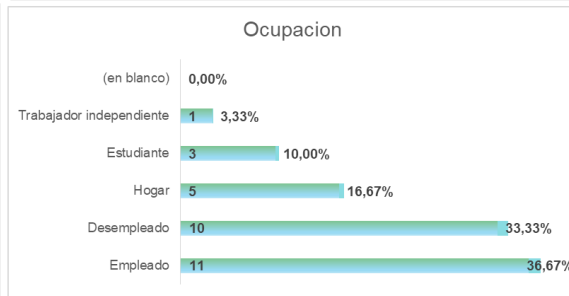
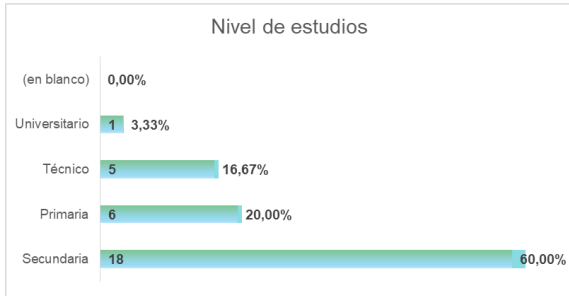
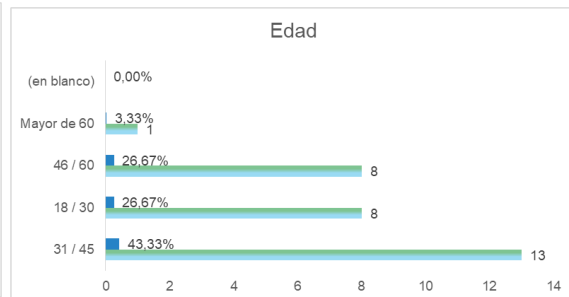
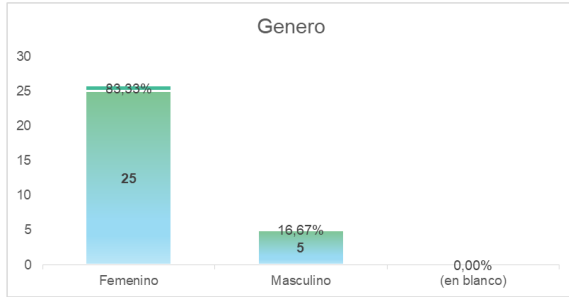
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





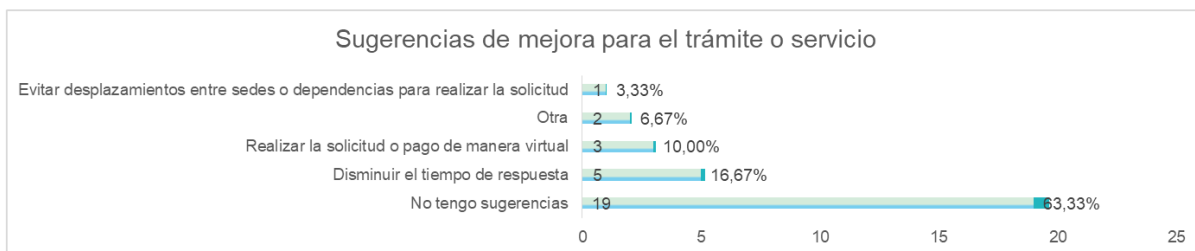
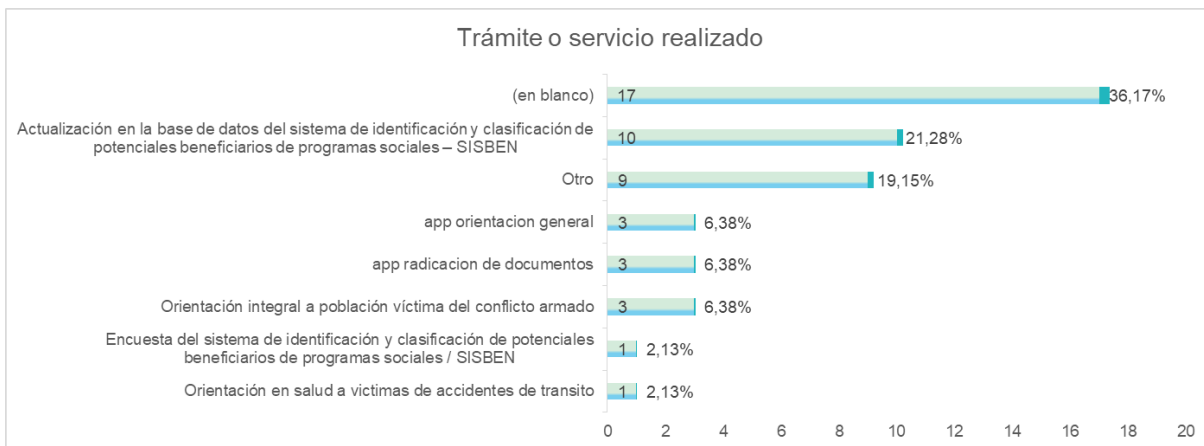
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Centro de Servicio a la Ciudadanía Villa del Socorro





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Cordial Saludo. El nivel del Sisben que tengo actual es muy alto. Y yo soy una usuaria con discapacidad. Muchas Gracias
- Excelente
- No encuentro respuesta.
- Excelente servicio
- Excelente personal y son muy colaboradores

No se tienen hallazgos





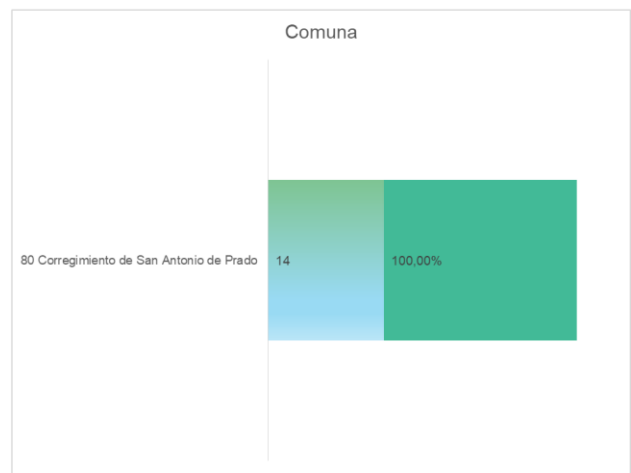
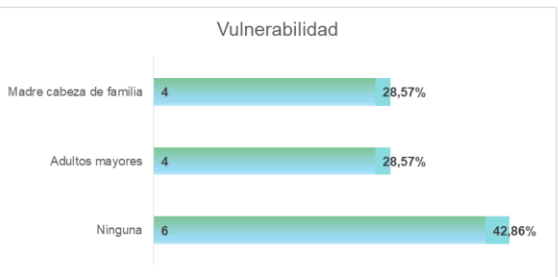
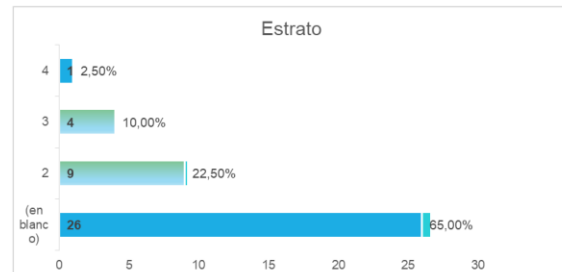
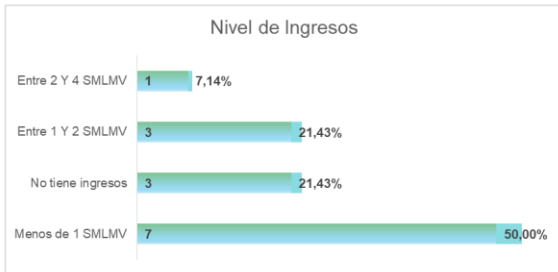
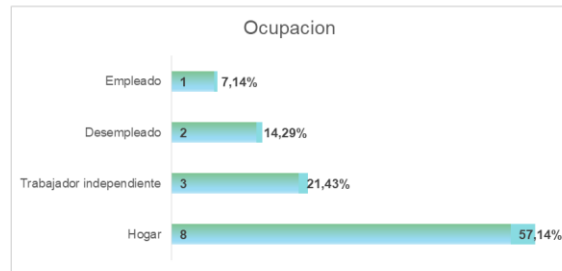
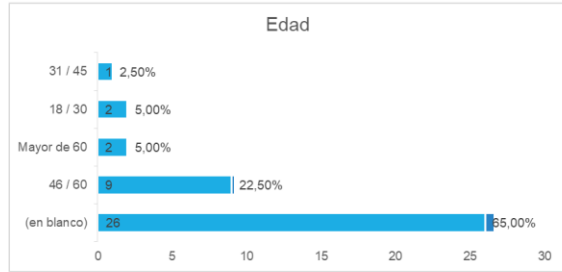
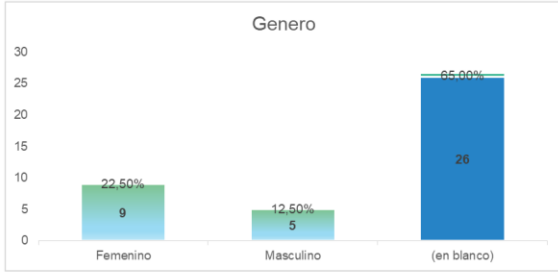
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





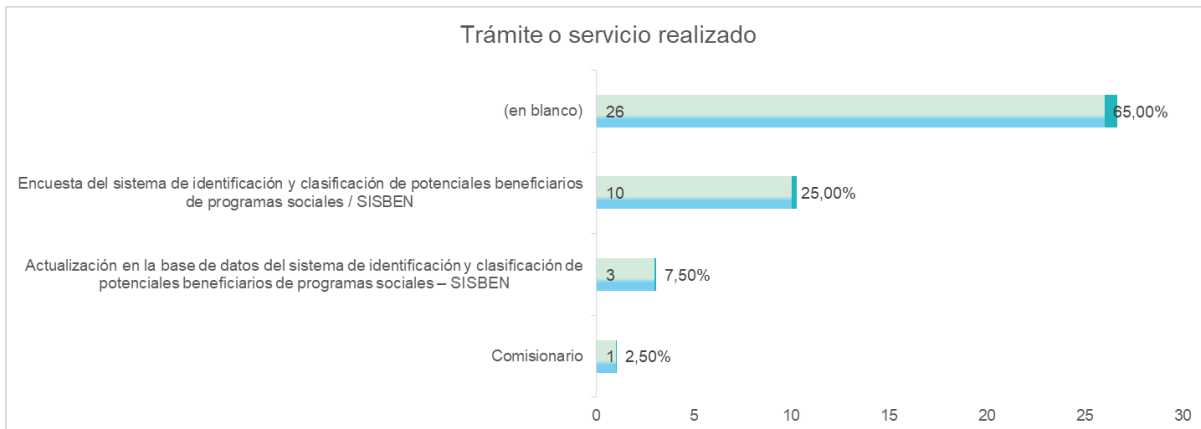
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Casa de Gobierno San Antonio de Prado





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Que la fila para pedir el fichó no sea superior a la de atención
- Buen trato, clara la información

Hallazgos y oportunidades de mejora

- No hay sugerencias





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

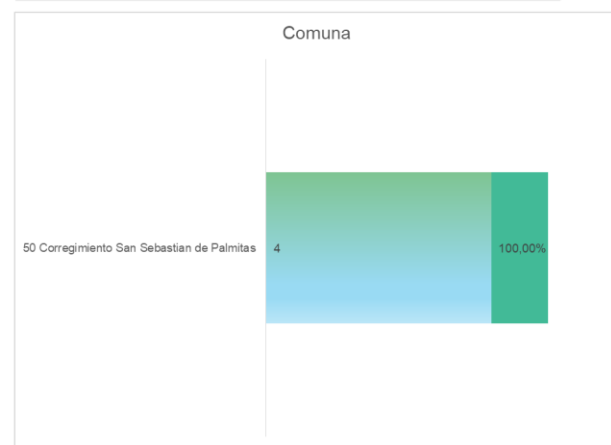
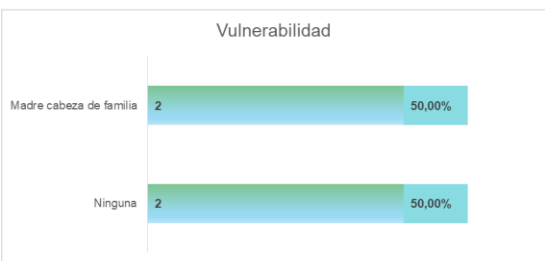
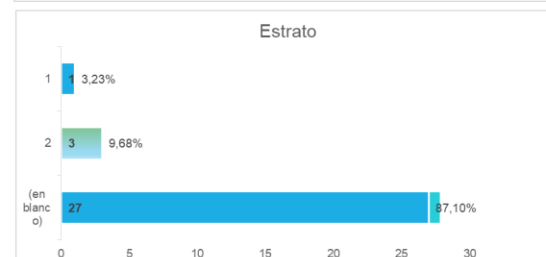
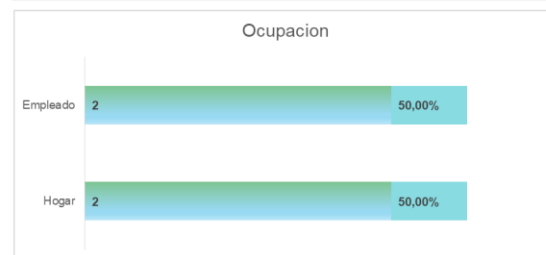
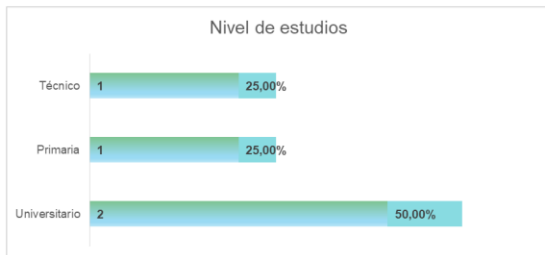
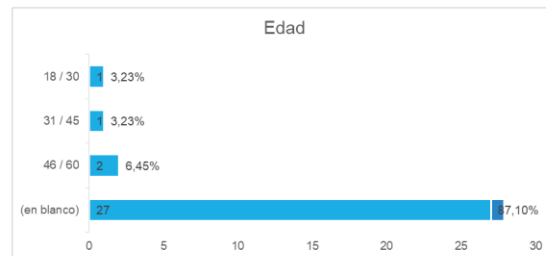
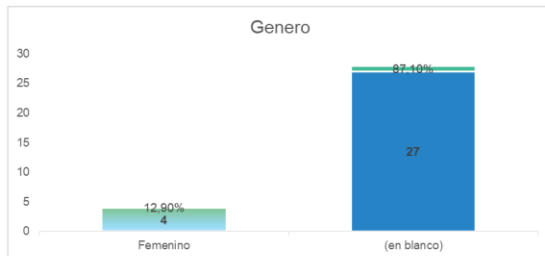




Alcaldía de Medellín

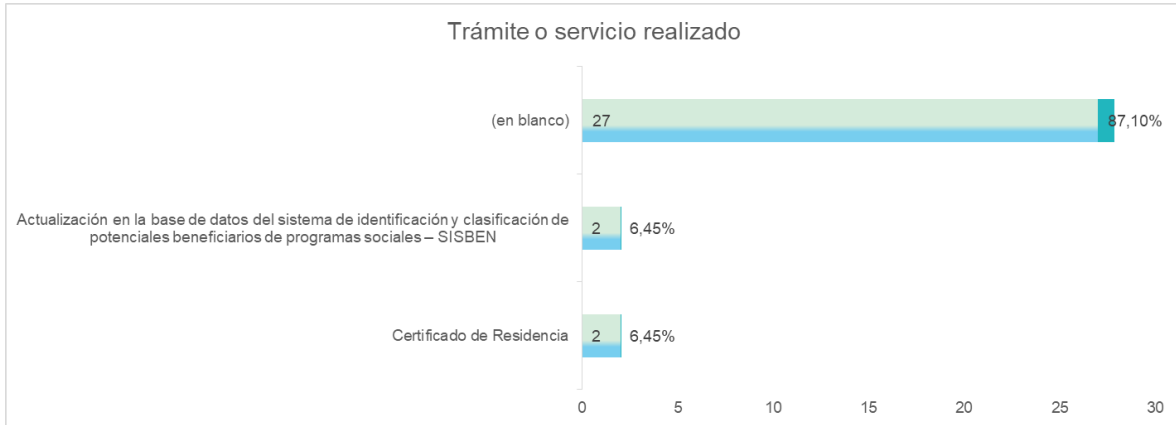
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Casa de Gobierno San Sebastian de Palmitas





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- El funcionario atendía a personas que conocía y no habían hecho la fila, además conversaba con otro funcionario sobre temas nada relacionados con el trabajo, lo que hacía que se demora más la atención.

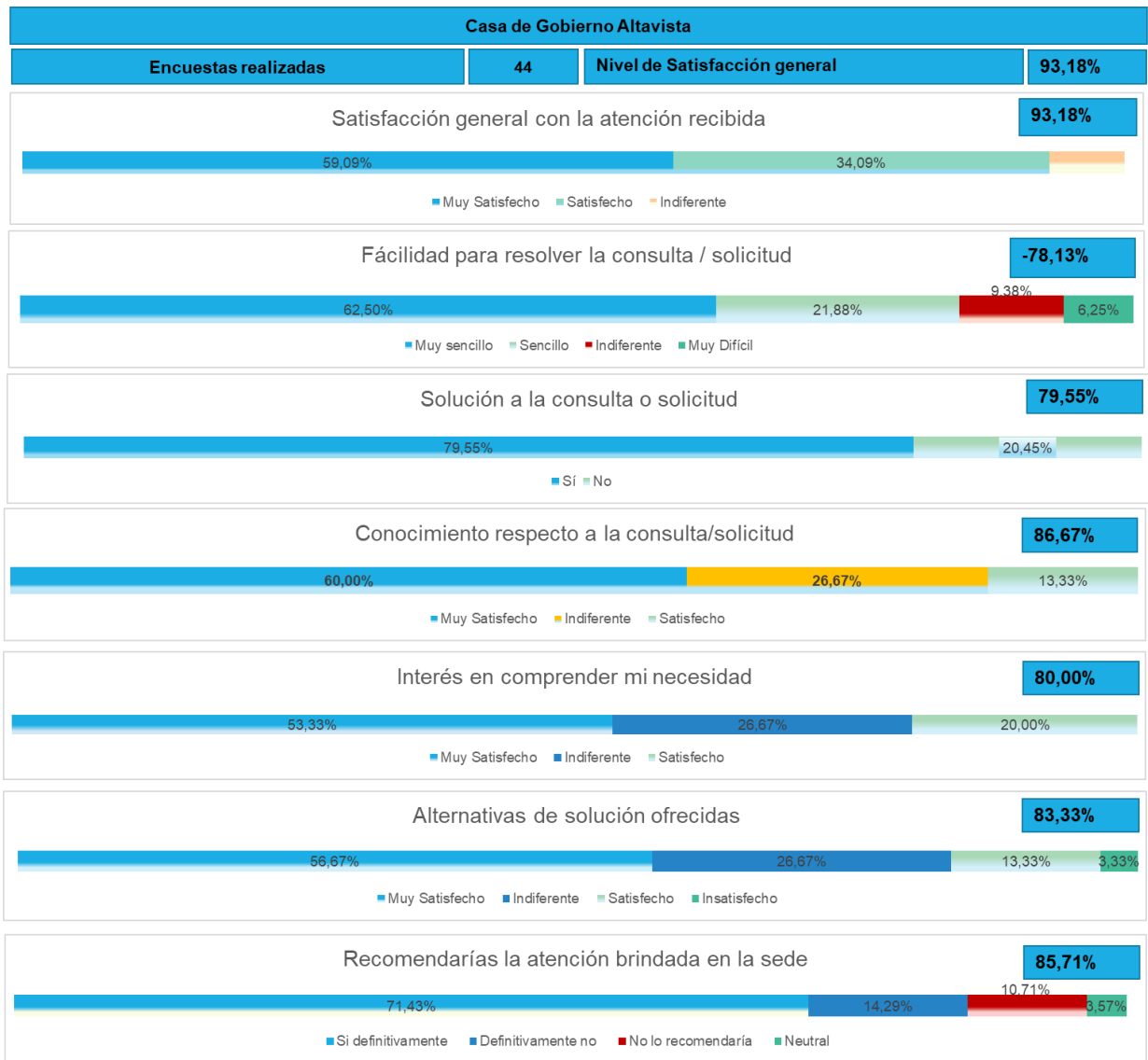
Hallazgos y oportunidades de mejora

- Disminuir el tiempo de respuesta
- Otra
- Simplificar pasos y requisitos





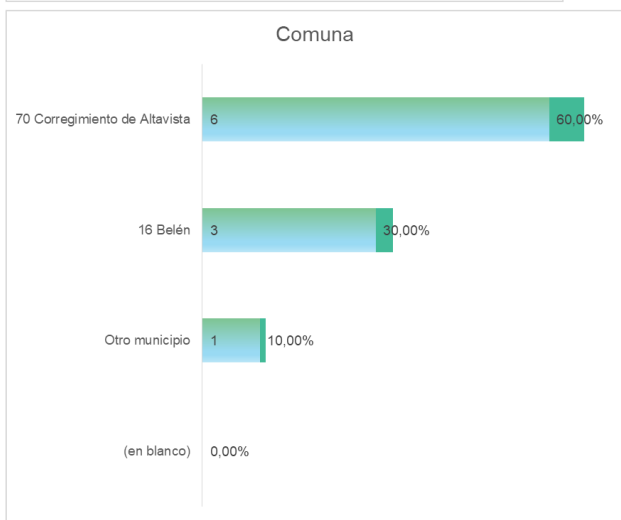
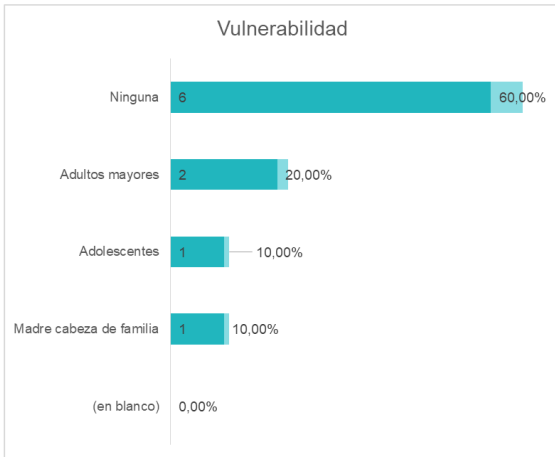
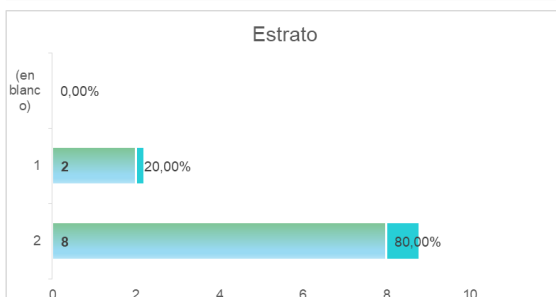
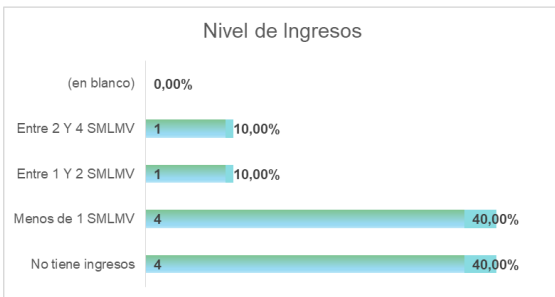
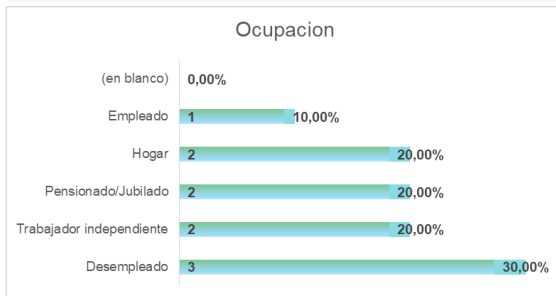
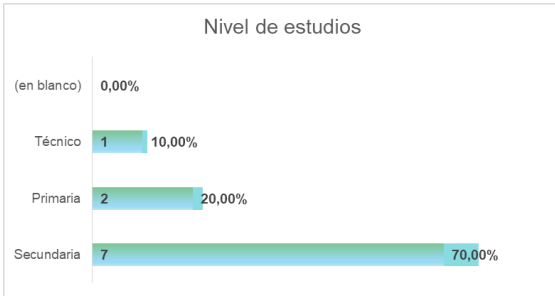
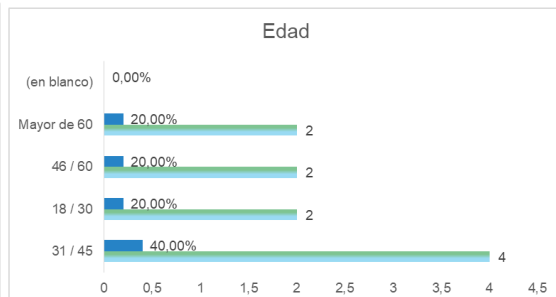
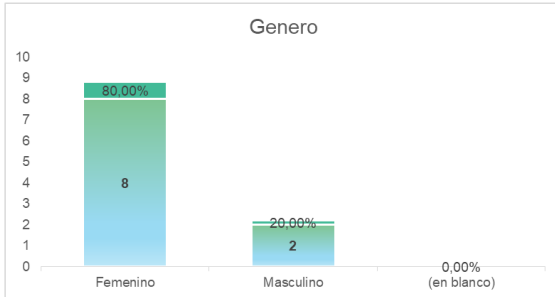
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





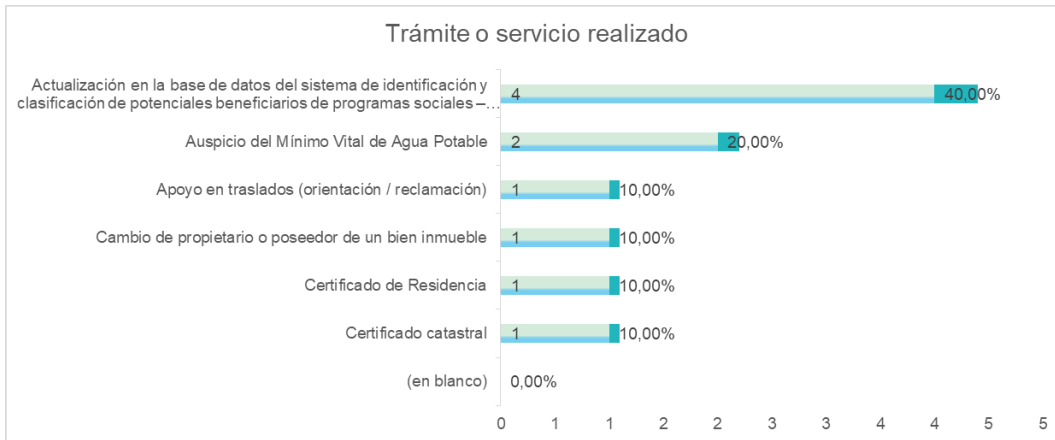
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Casa de Gobierno Altavista





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- No hay opiniones ciudadanas.

Hallazgos y oportunidades de mejora

- No hay hallazgos ni sugerencias





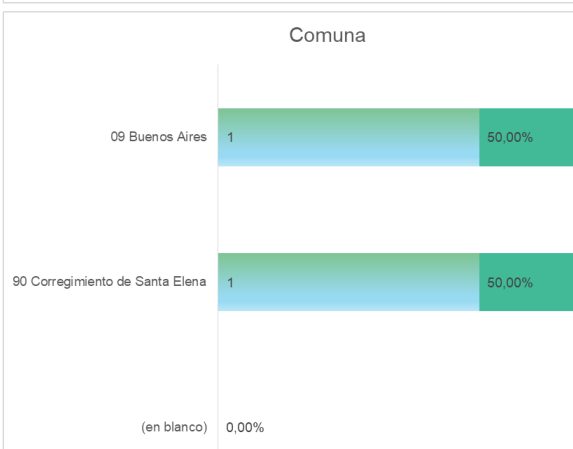
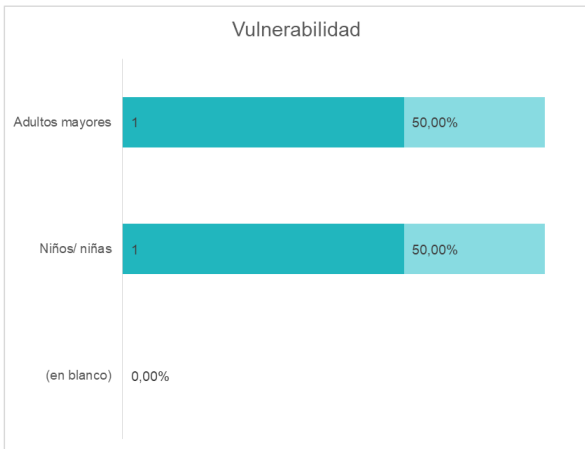
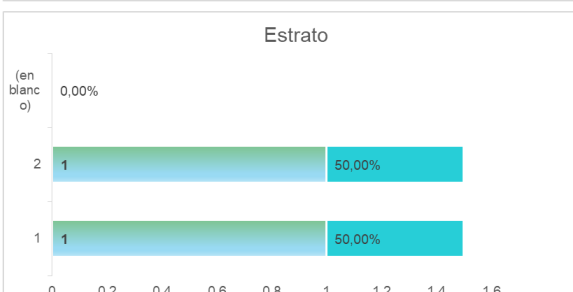
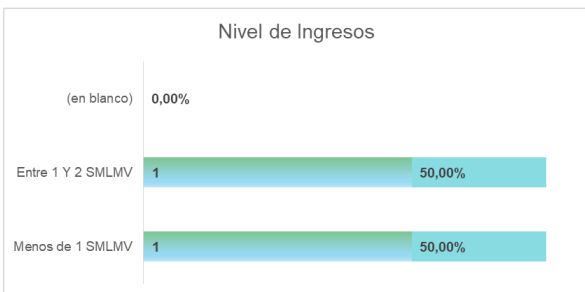
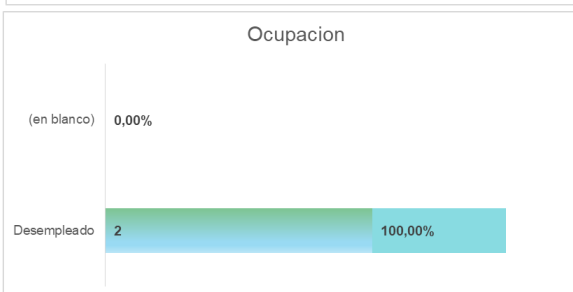
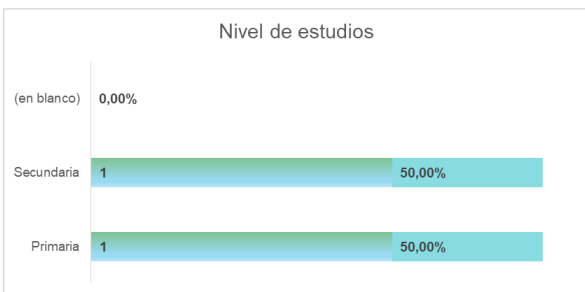
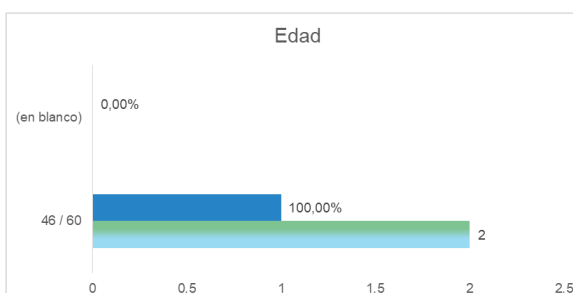
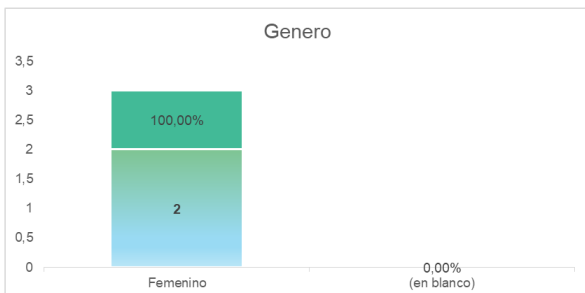
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación





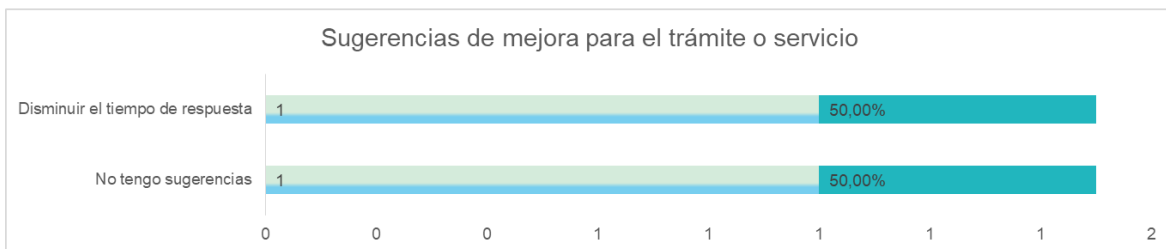
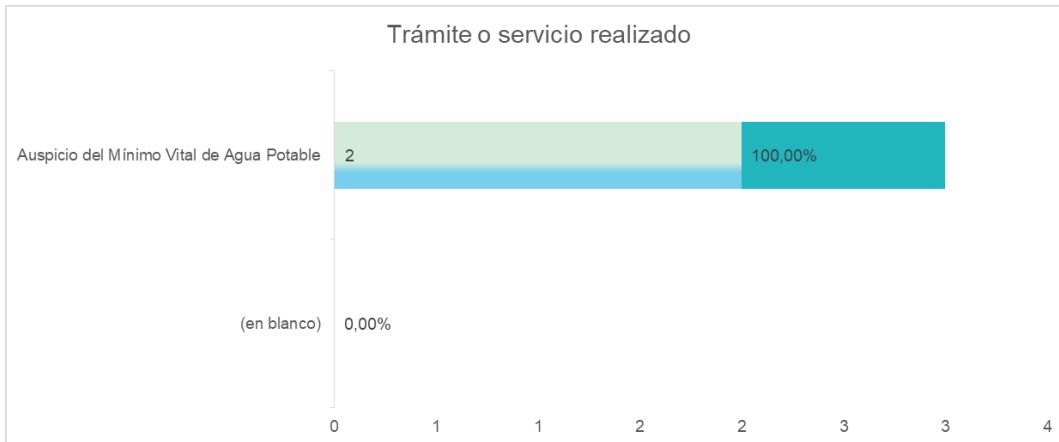
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Casa de Gobierno Santa Elena





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



La Voz del Ciudadano

- Cobro de mora en savia salud
- Necesito saber si tengo el benéfico del agua

Hallazgos y oportunidades de mejora

- No hay hallazgos ni sugerencias

