

CARTAGENA VA PA' LANTE





RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -VUAC

JULIO – 2021

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias

1. Ficha Técnica de la Encuesta



9197
Encuesta emitidas

80

Usuarios que contestaron la encuesta

Equivalente al 1% de las encuestas emitidas



Período

01 al 31 de Julio del 2021

Canales de atención evaluados



Medios utilizados para realizar la encuesta



Correo electrónico



Página Web

Fuentes

Página WEB de la Alcaldía

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

2. Dependencias a las que estaba dirigida las PQRS, correspondencias o tramites de los usuarios que diligenciaron la encuesta.



SISBEN / familias en acción	• 19	24%
Planeación	• 17	21%
Interior	• 16	20%
Hacienda	• 12	15%
Educación	• 5	6%
Talento Humano	• 5	6%
DATT	• 2	3%
Apoyo Logístico	• 1	1%
Jurídica	• 1	1%
Participación	• 1	1%
Valorización	• 1	1%
TOTAL	• 80	100%

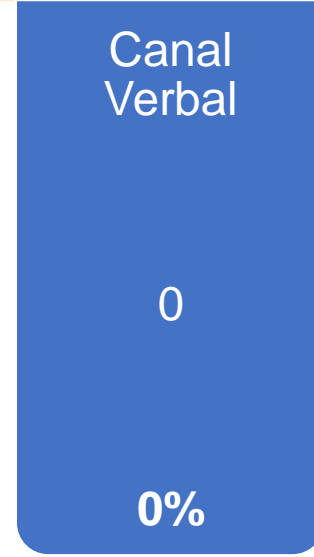
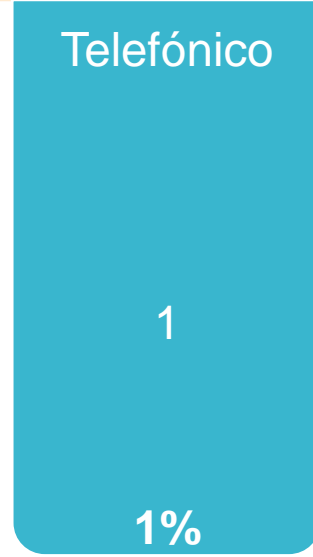
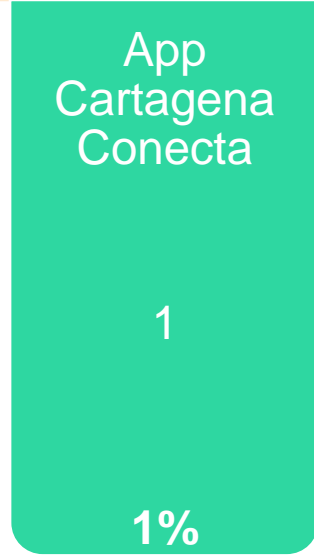
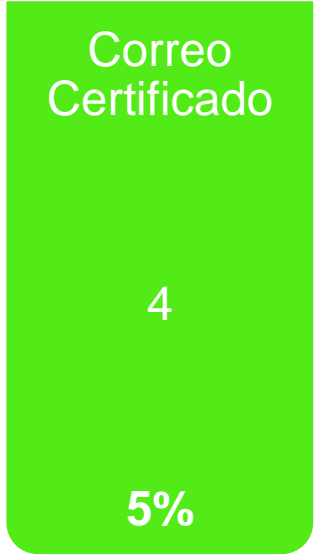
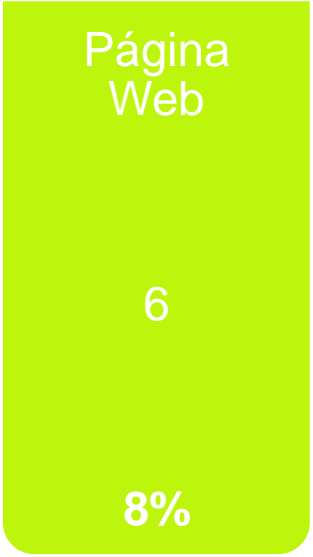
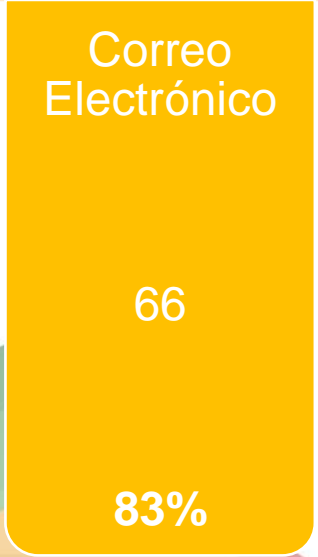
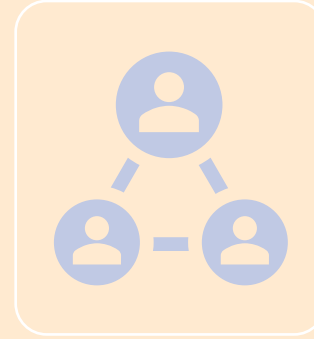
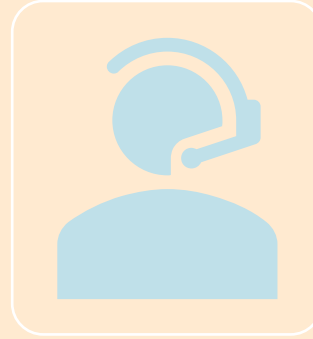
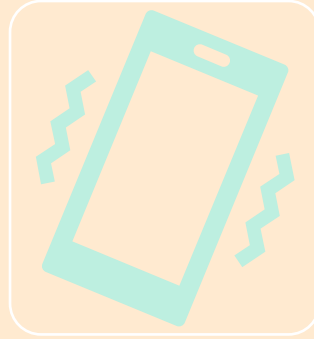
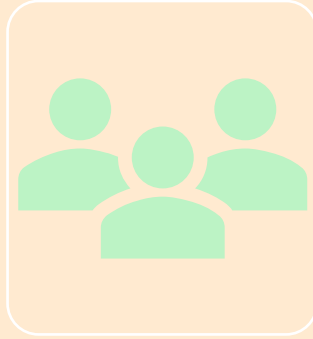
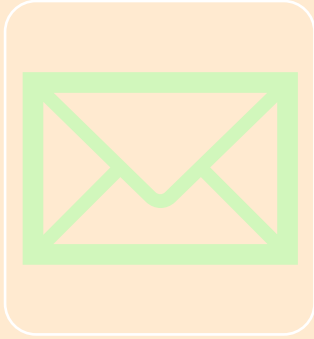
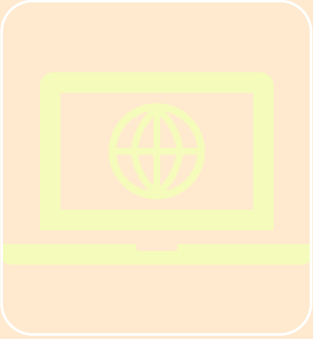
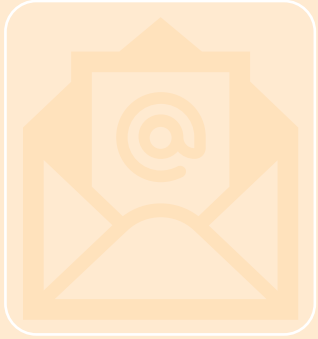
3. Trámites, servicio o solicitud realizados por los usuarios que diligenciaron la encuesta.



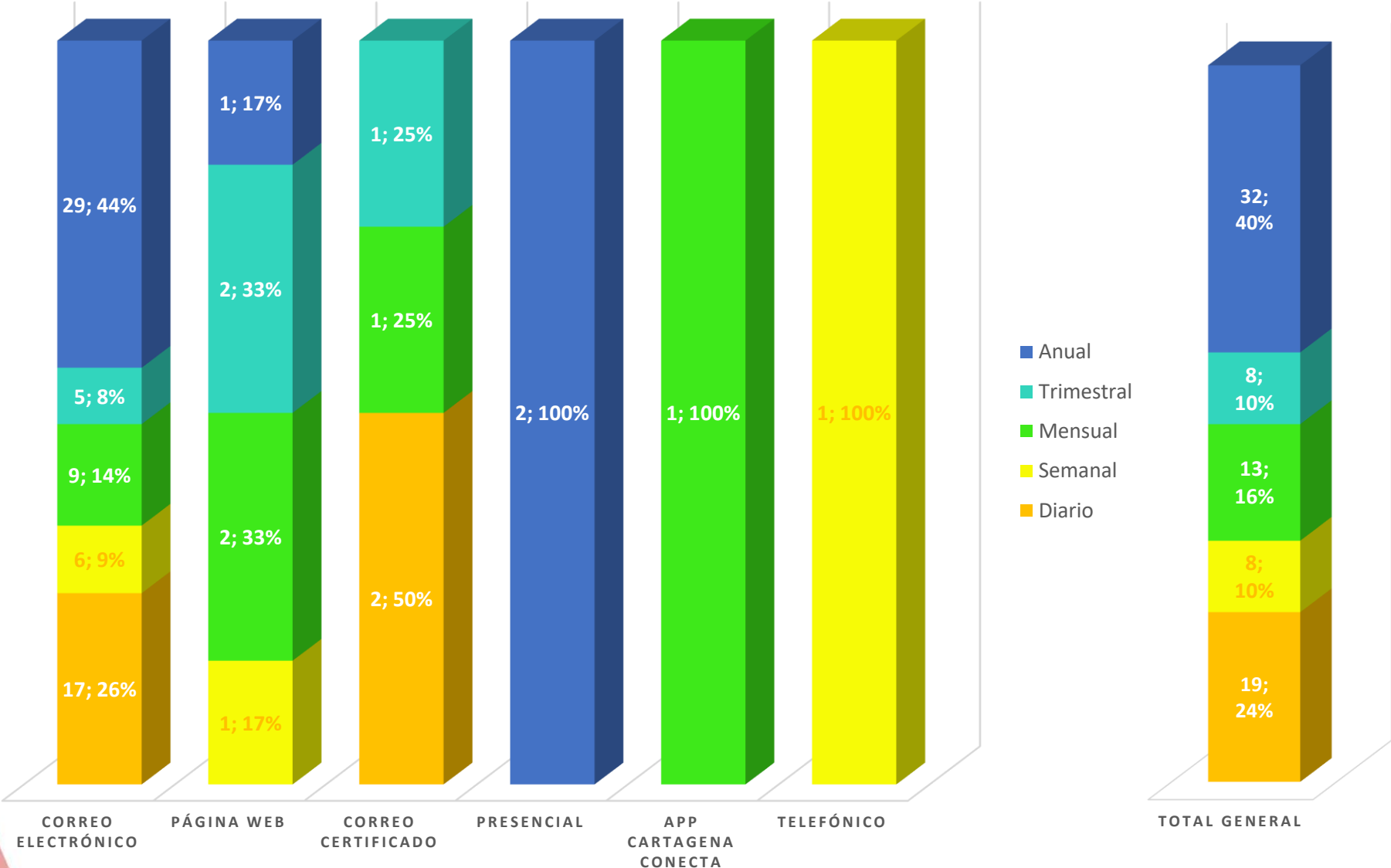
Ítem	TRÁMITES	# numero de tramites
1	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN / Familias en acción	10
2	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda / Planeación	7
3	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros. / Hacienda	7
4	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / Familias en acción	5
5	Certificado de paz y salvo / Talento humano	4
6	Matrícula de arrendadores / Planeación	4
7	Certificado de residencia / Interior	3
8	Concepto sanitario / Interior	3
9	Certificado de buena Conducta y Vecindad en nombre de Terceros / Interior	2
10	Certificado de Buena Conducta y Vecindad en nombre Propio / Interior	2
11	Denuncia de Accidentes de Transito / Datt	2
12	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / Familias en acción	2
13	Impuesto predial unificado / Hacienda	2
14	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos / Educación	2
15	Autorización para el movimiento de tierras. / Planeación	1
16	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio / Hacienda	1
17	Capacitación y Cualificación en oficios específicos / Talento humano	1
18	Certificado de riesgo de predios / Apoyo logístico	1
19	Cesantías parciales para docentes oficiales / Educación	1
20	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano / Educación	1
21	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado / Educación	1

Ítem	TRÁMITES	# numero de tramites
22	Comportamientos contrarios a la convivencia. (comparendo) / Interior	1
23	Concepto de uso del suelo / Planeación	1
24	Contribución por valorización / valorización	1
25	Copia certificada de planos / Planeación	1
26	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago / Hacienda	1
27	Declaraciones Juradas / Juridica	1
28	Denuncias Querellables / Interior	1
29	Exención del impuesto predial unificado / Hacienda	1
30	Formulación del proyecto de plan de regularización / Planeación	1
31	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial / Planeación	1
32	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado / Participación	1
33	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal / Planeación	1
34	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas / Interior	1
35	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas. / Interior	1
36	Registro de la publicidad exterior visual / Interior	1
37	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / Familias en acción	1
38	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / Familias en acción	1
39	Supervisión delegado de sorteos y concursos / Interior	1
TOTAL		80

4. Medio utilizado por los usuarios que diligenciaron la encuesta para radicar sus PQRS, correspondencia o tramites.



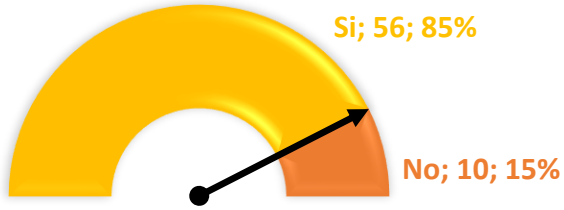
5. Frecuencia con que los usuarios que diligenciaron la encuesta utiliza el medio de radicación.



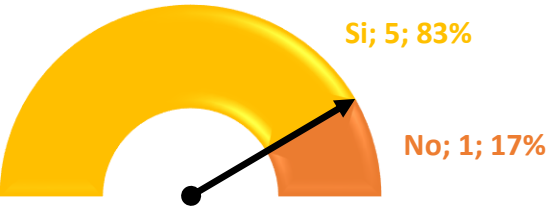
6. Le resultó fácil al usuario el proceso para radicar la solicitud, tramite o servicio a través del canal de atención.



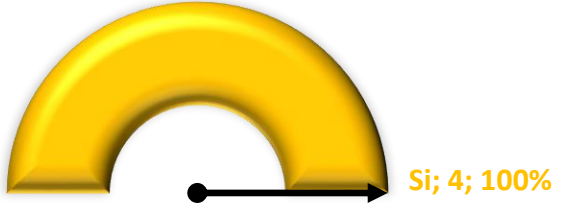
CORREO ELECTRÓNICO



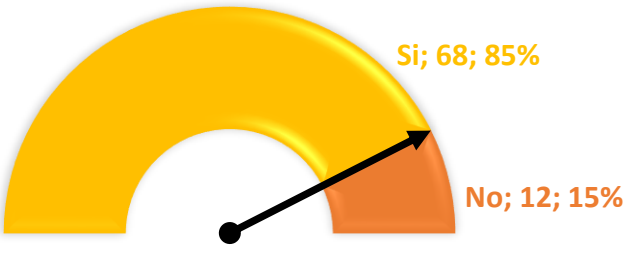
PÁGINA WEB



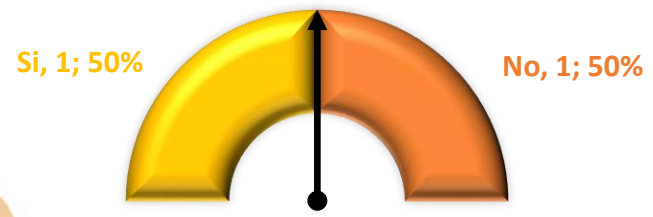
CORREO CERTIFICADO



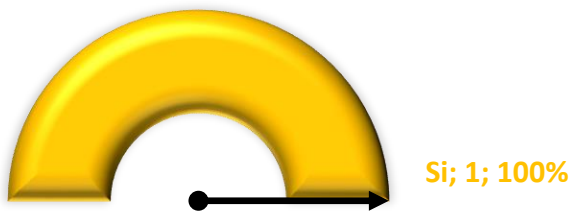
TOTAL GENERAL



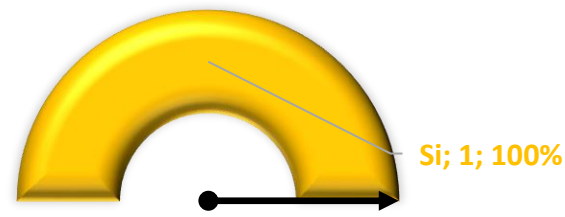
PRESENCIAL



APP CARTAGENA CONECTA



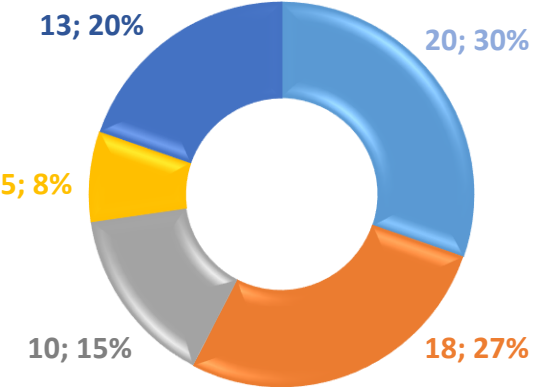
TELFÓNICO



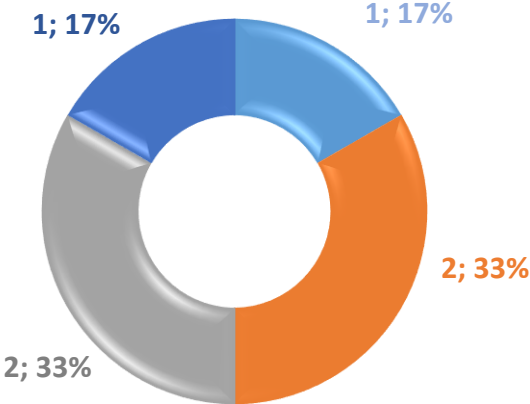
7. Tiempo usado por el usuario para radicar su solicitud, tramite o servicio.



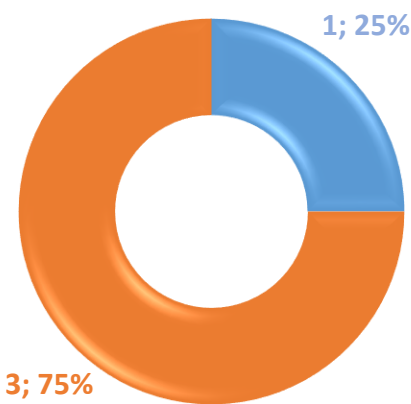
CORREO ELECTRÓNICO



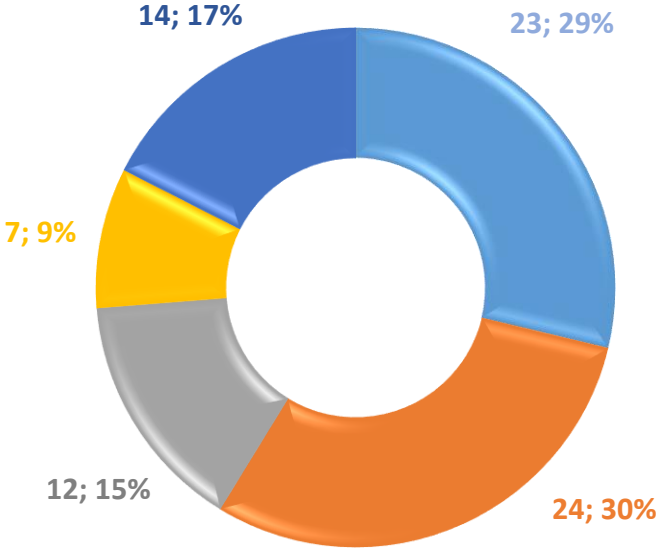
PÁGINA WEB



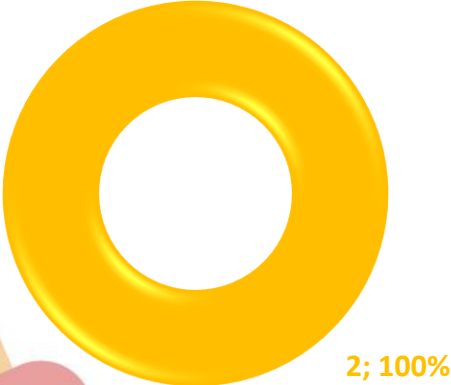
CORREO CERTIFICADO



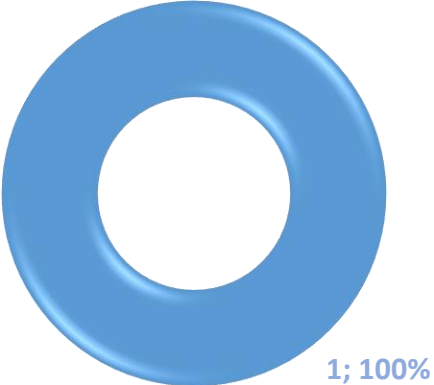
TOTAL GENERAL



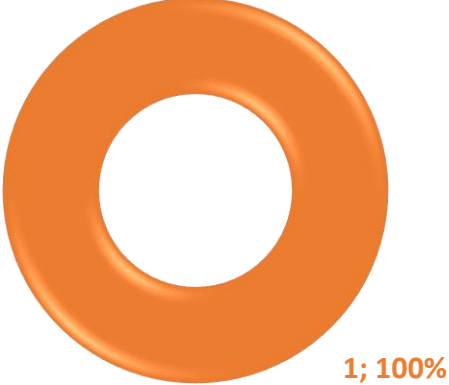
PRESENCIAL



APP CARTAGENA CONECTA



TELEFÓNICO

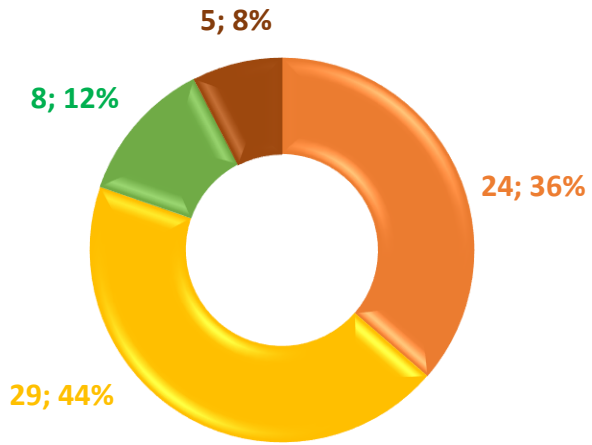


- Menos de 5 minutos
- 10 minutos
- 15 minutos
- 30 minutos
- Mas de 30 minutos

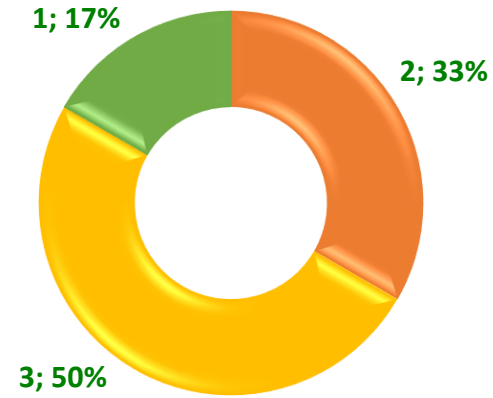
8. Nivel de satisfacción experimentado por el usuario al utilizar el canal de atención para radicar su solicitud, trámite o servicio.



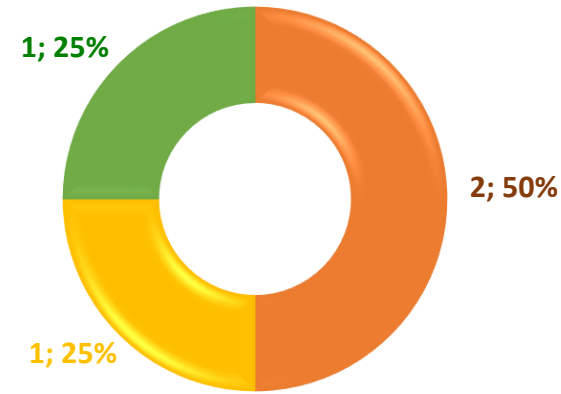
CORREO ELECTRÓNICO



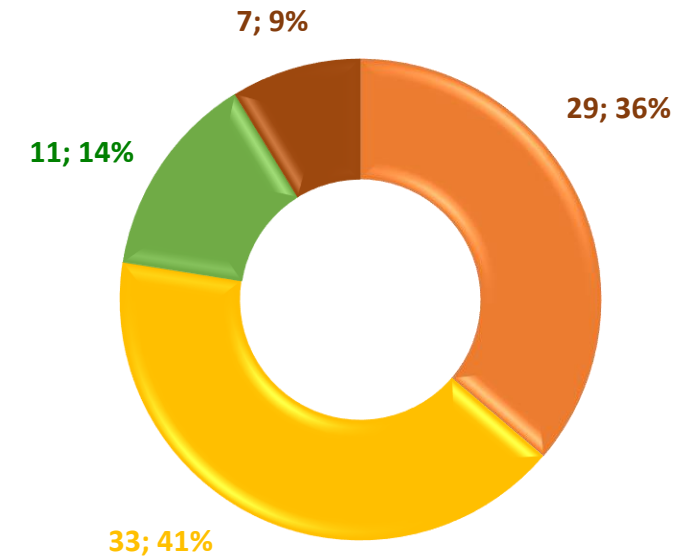
PÁGINA WEB



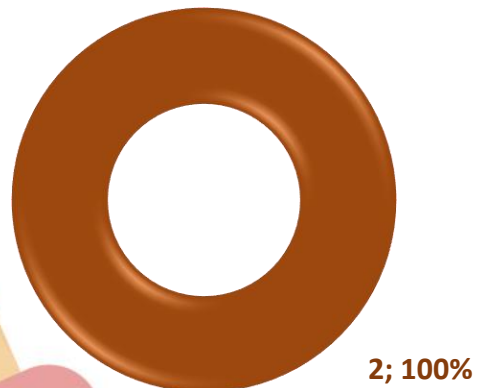
CORREO CERTIFICADO



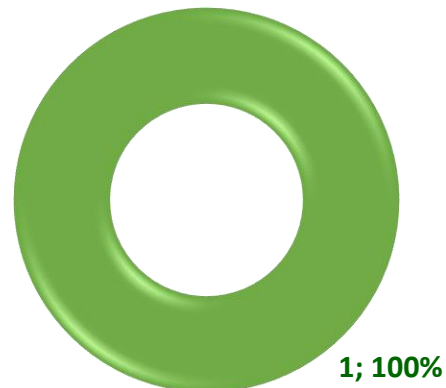
TOTAL GENERAL



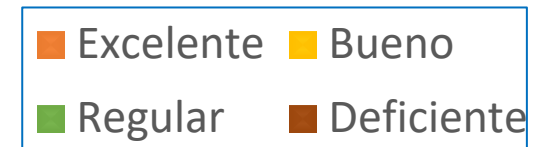
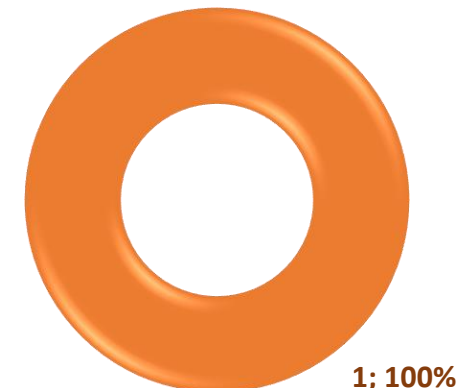
PRESENCIAL



APP CARTAGENA CONECTA



TELEFÓNICO

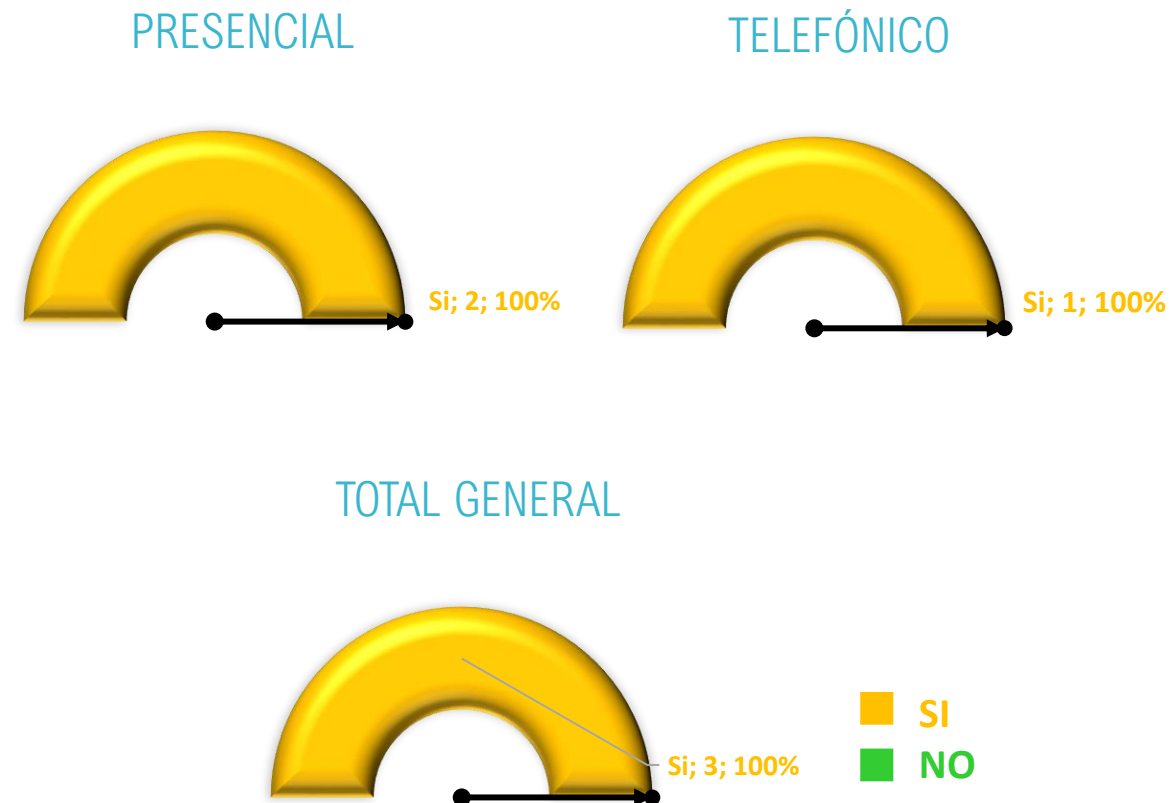
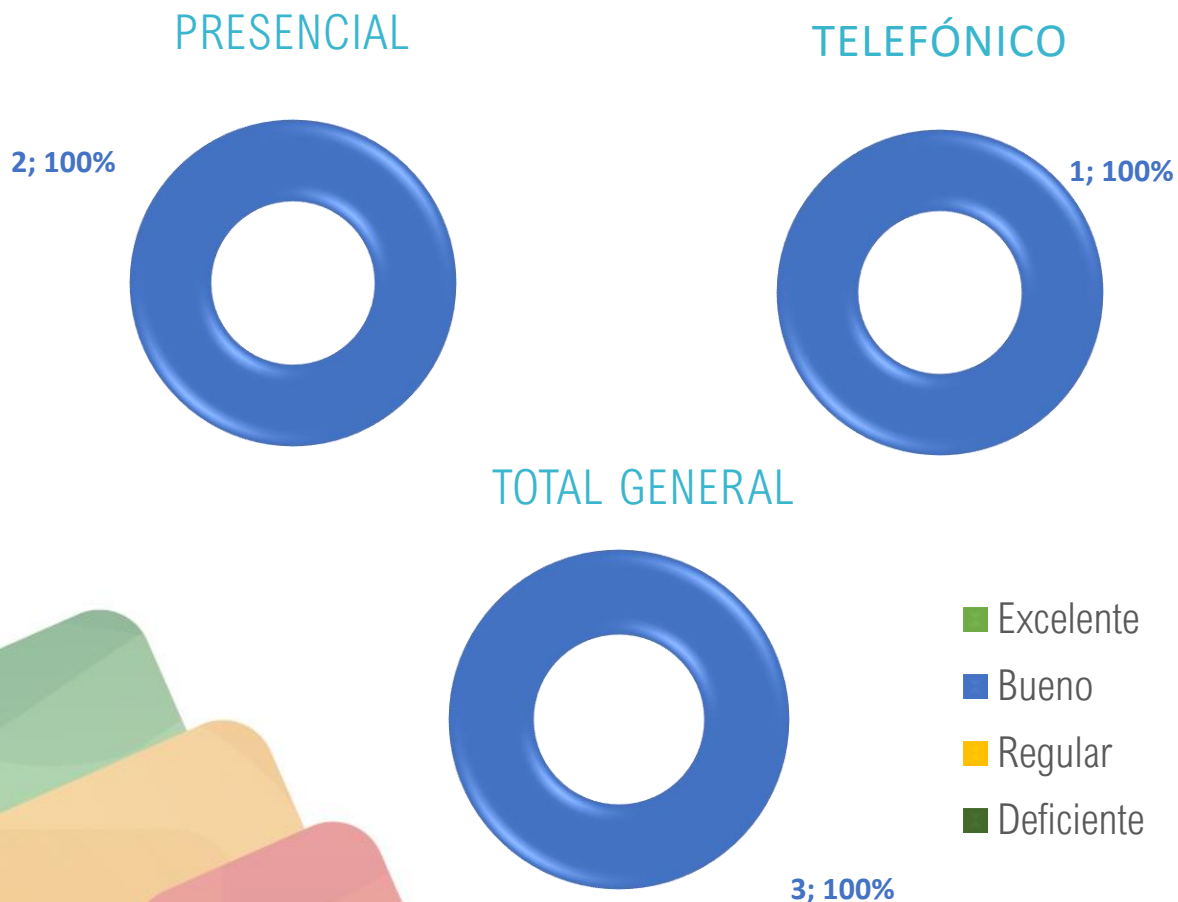


9. Canal de atención presencial y telefónico



¿Cómo fue el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante el proceso de radicación de su solicitud, trámite o servicio?

¿El lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo?

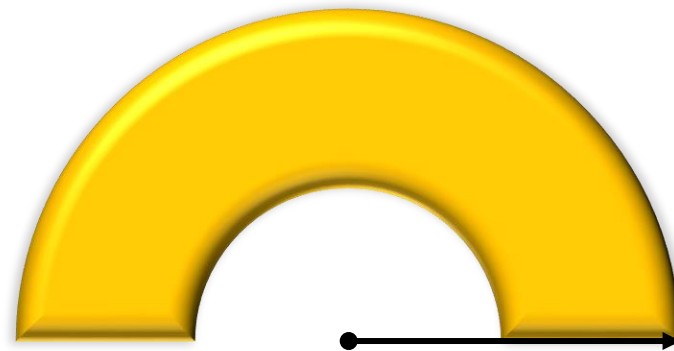


11. Canal de atención presencial.



¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?

PRESENCIAL



Si; 2; 100%

12. Observaciones de los usuarios



No han dado respuesta alguna

No he recibido la respuesta por correo electrónico, satisfactoriamente, el documento no está diligenciado apropiadamente por la entidad

La solicitud fue presentada el 8 de julio, al día de hoy 21 de julio según página web el mismo no ha sufrido ninguna actualización, el tiempo de demora es muy tedioso y perjudica la realización de otros trámites como actualizar la cámara de comercio.

Buen servicio en espera de que expidan el permiso

En la página no se entiende muy bien la información.

para completar una buena calificación es necesario una respuesta oportuna coherente y de fondo

Todo fue excelente

EXCELENTE SERVICIO

MUY ÁGIL EL SISTEMA UTILIZADO PARA RADICAR TRÁMITES

