

# CARTAGENA VA PA'LANTE







# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -VUAC

AGOSTO – 2021

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias

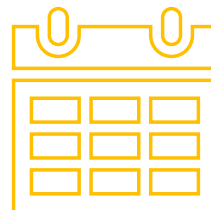
# 1. Ficha Técnica de la Encuesta



11225  
Encuestas emitidas

144  
Usuarios que contestaron la encuesta

Equivalente al 1,3% de las encuestas emitidas



Período

01 al 31 de Agosto 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.



Hacienda	• 35	24%
SISBEN/ Familias en acción	• 33	23%
Interior	• 30	21%
Planeación	• 22	15%
DATT	• 7	5%
Educación	• 5	4%
Talento Humano	• 3	2%
Apoyo Logístico	• 2	1%
Espacio Público	• 2	1%
Escuela de Gobierno	• 1	0,8%
Jurídica	• 1	0,8%
Participación	• 1	0,8%
Valorización	• 1	0,8%
UMATA	• 1	0,8%
TOTAL	• 144	100%

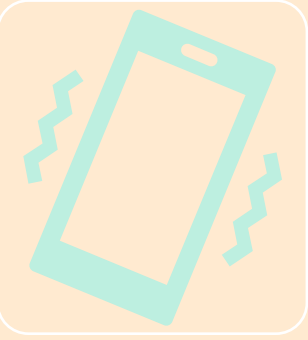
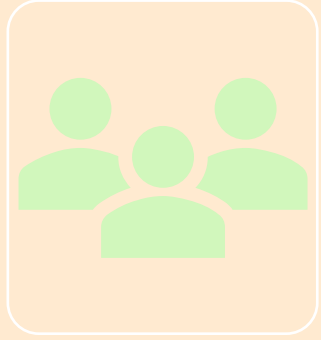
### 3. Trámites, servicio o solicitud realizados por los usuarios que diligenciaron la encuesta.



#	Tramites	# numero de tramites
1	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / familias en acción	15
2	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros. / Hacienda	13
3	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
4	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago / Hacienda	9
5	Denuncia de Accidentes de Transito / Datt	7
6	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda / Planeación	7
7	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / familias en acción	6
8	Impuesto predial unificado / Hacienda	6
9	Certificado de residencia / Interior	5
10	Concepto de uso del suelo / Planeación	5
11	Matrícula de arrendadores / Planeación	5
12	Certificado de estratificación socioeconómica / Planeación	4
13	Comportamientos contrarios a la convivencia. (comparendo) / Interior	4
14	Denuncias Querellables / Interior	4
15	Certificado de buena Conducta y Vecindad en nombre de Terceros / Interior	3
16	Certificado de Buena Conducta y Vecindad en nombre Propio / Interior	3
17	Certificado de paz y salvo / talento humano	3
18	Cambio de sede de un establecimiento educativo / Educación	2
19	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios / Hacienda	2
20	Exención del impuesto predial unificado / Hacienda	2
21	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento / espacio publico	2
22	Visitas domiciliarias a mujeres víctimas de violencias. / Interior	2
23	Amparo Policivos / Interior	1
24	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado / participación	1

#	Tramites	# numero de tramites
25	Aprobación de piscinas. / Interior	1
26	Asistencia técnica rural /	1
27	Autorización de Ocupación de Inmuebles / apoyo logistico	1
28	Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano / Interior	1
29	Cambio de propietario de un establecimiento educativo / Educación	1
30	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado / Interior	1
31	Concepto sanitario / Interior	1
32	Contribución por valorización / valorización	1
33	Declaraciones Juradas / juridica	1
34	Escuelas de formación en liderazgo social, político y comunitario. / Escuela de gobierno	1
35	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias / Hacienda	1
36	Inspección de Seguridad, prueba y Certificación de los sistemas de protección contra incendios en Edificios y Empresas / Interior	1
37	Certificado / Planeación	1
38	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio / Hacienda	1
39	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas. / Interior	1
40	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio / Hacienda	1
41	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos / Educación	1
42	Registro de la publicidad exterior visual / Interior	1
43	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano / Educación	1
44	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
45	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
46	Socialización de la ruta de atención a mujeres y victimas de violencias basadas en genero. / Interior	1
47	Solicitud Inscripción de Defunción. / apoyo logistico	1
<b>Total</b>		<b>144</b>

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



Correo Electrónico  
124  
86%

Página Web  
9  
6%

Presencial  
7  
5%

Telefónico  
2  
1,6%

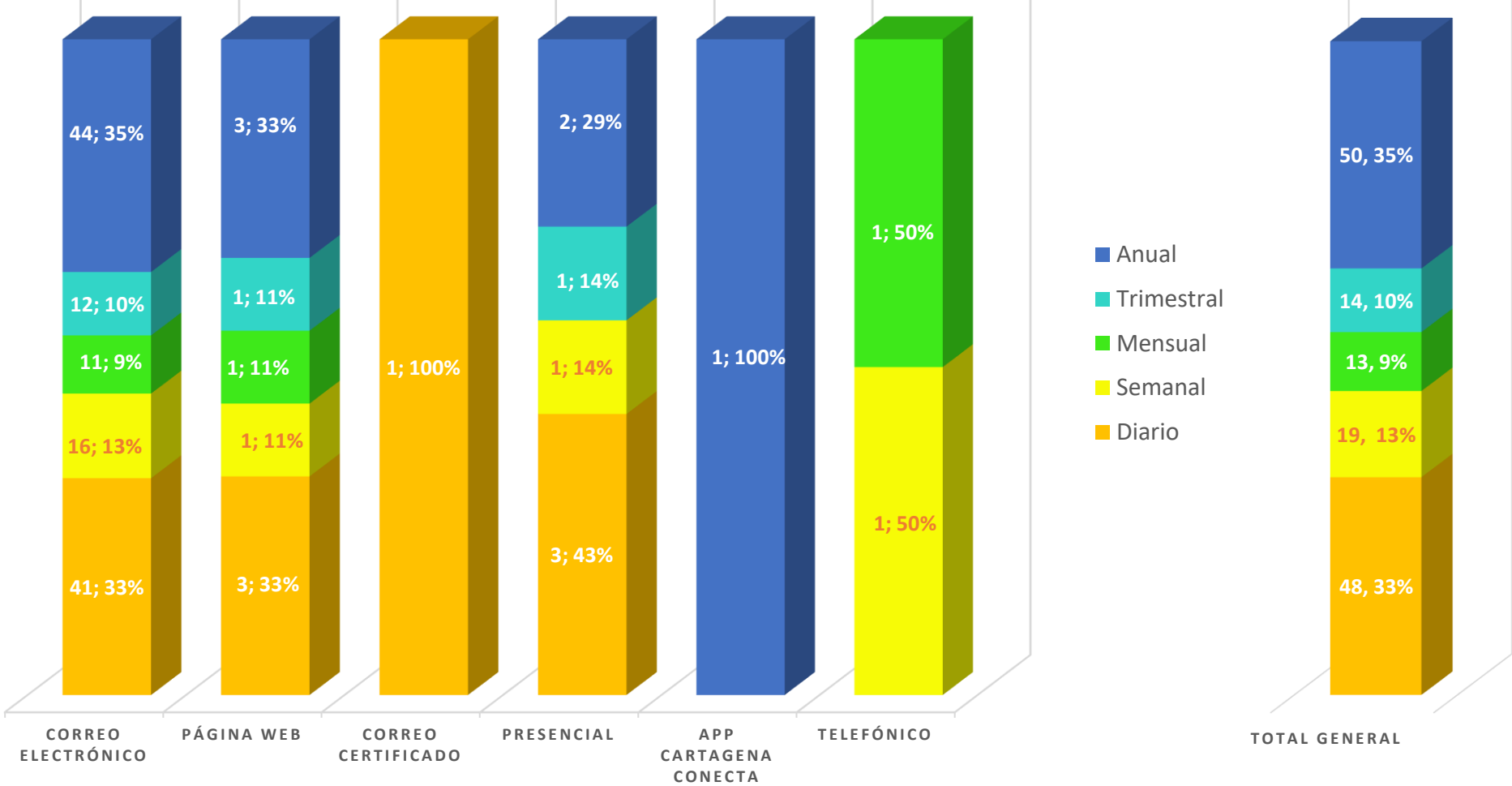
App Cartagena Conecta  
1  
0,7%

Correo Certificado  
1  
0,7%

Canal Verbal  
0  
0%



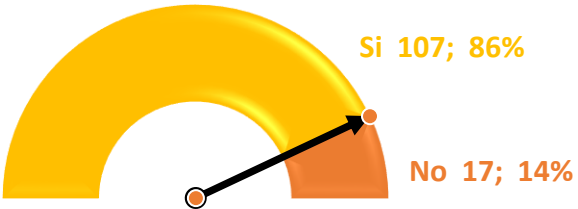
# 5. Frecuencia con que los usuarios que diligenciaron la encuesta utiliza el medio de radicación.



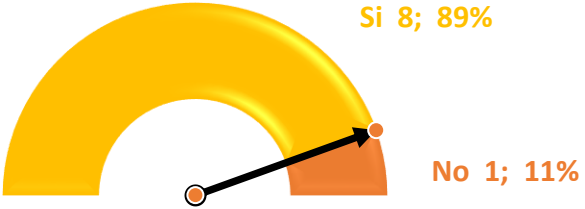
# 6. Le resultó fácil al usuario el proceso para radicar la solicitud, tramite o servicio a través del canal de atención.



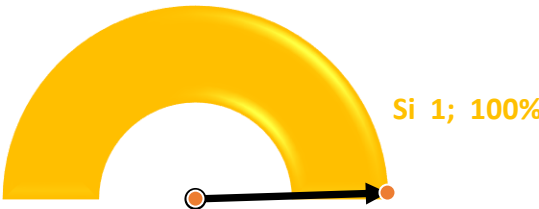
CORREO ELECTRONICO



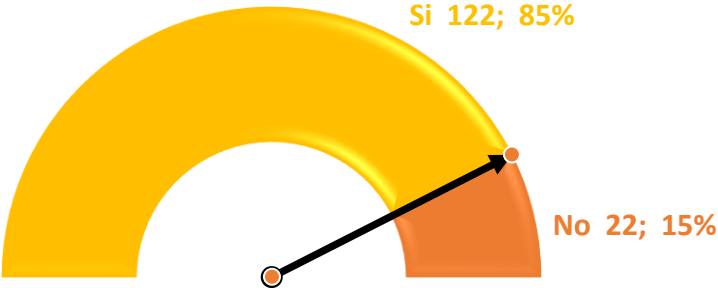
PAGINA WEB



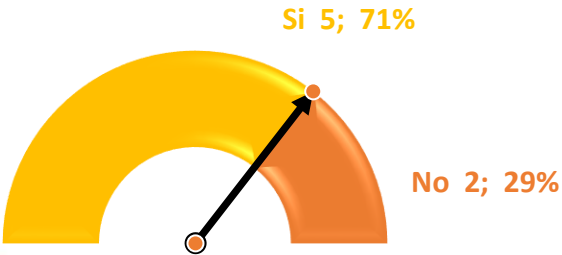
CORREO CERTIFICADO



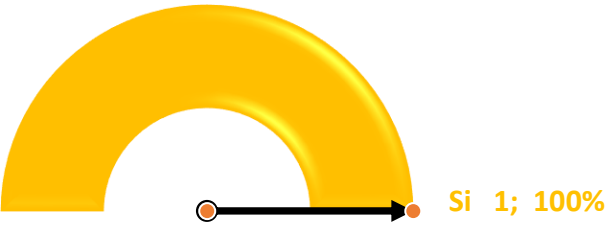
TOTAL GENERAL



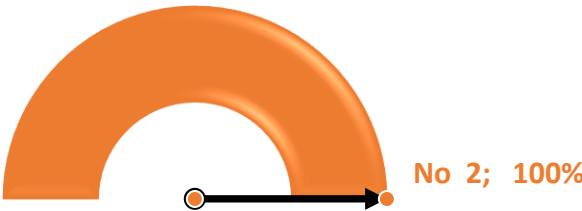
PRESENCIAL



APP CARTAGENA



TELEFONICO

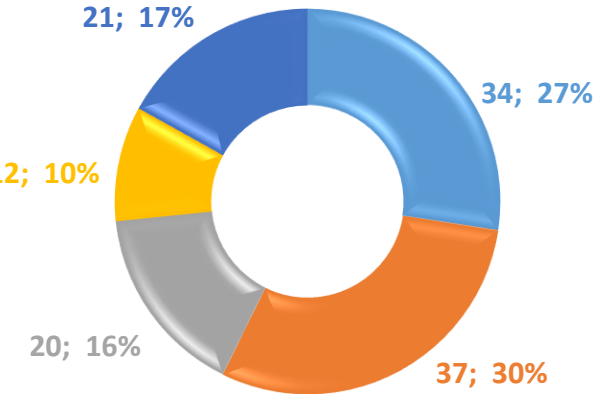




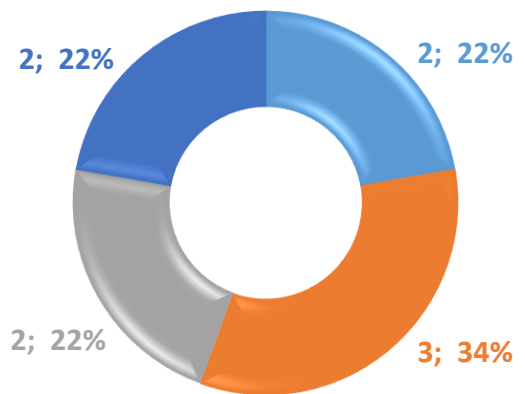
# 7. Tiempo usado por el usuario para radicar su solicitud, tramite o servicio.



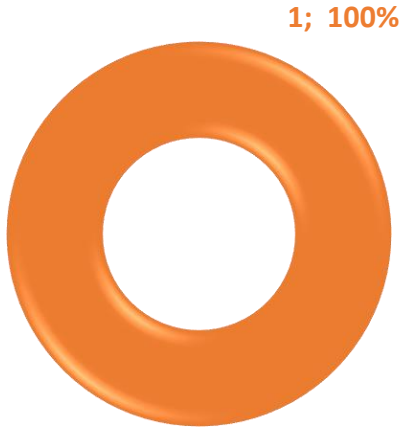
CORREO ELECTRÓNICO



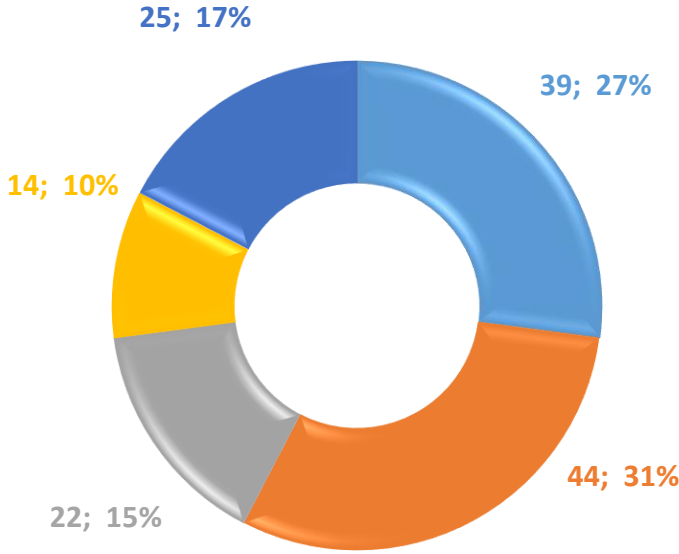
PÁGINA WEB



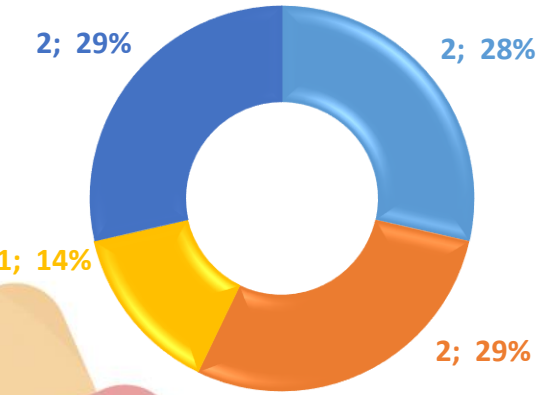
CORREO CERTIFICADO



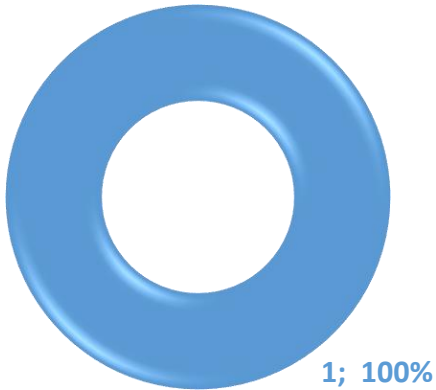
TOTAL GENERAL



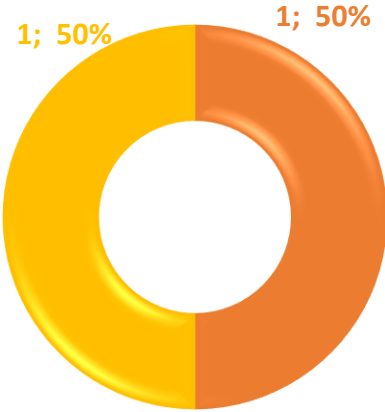
PRESENCIAL



APP CARTAGENA CONECTA



TELEFÓNICO

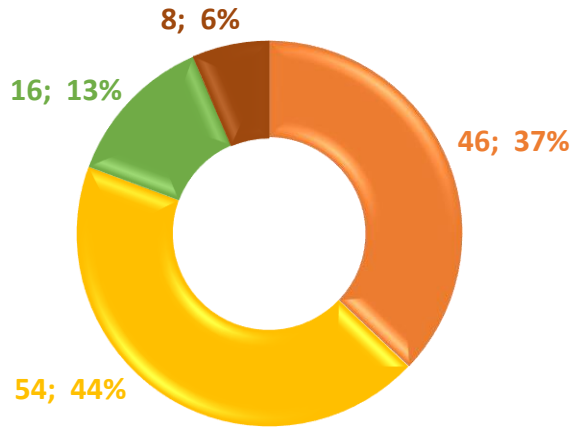


- Menos de 5 minutos
- 10 minutos
- 15 minutos
- 30 minutos
- Mas de 30 minutos

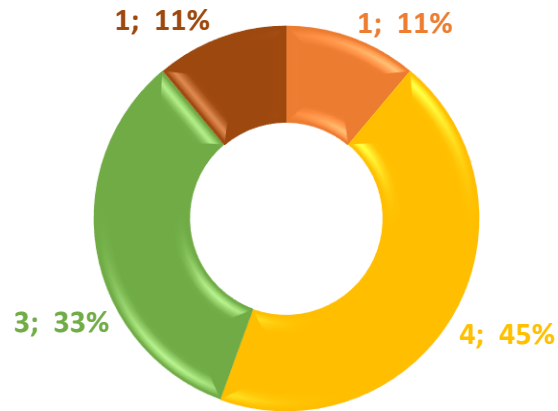
# 8. Nivel de satisfacción experimentado por el usuario al utilizar el canal de atención para radicar su solicitud, trámite o servicio.



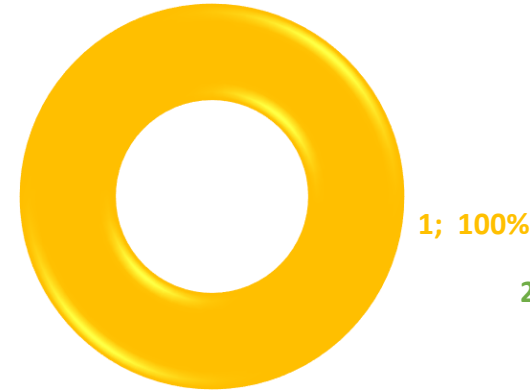
### CORREO ELECTRÓNICO



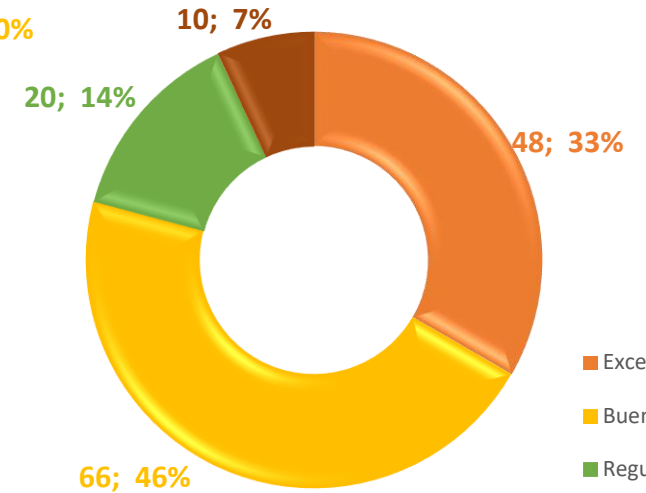
### PÁGINA WEB



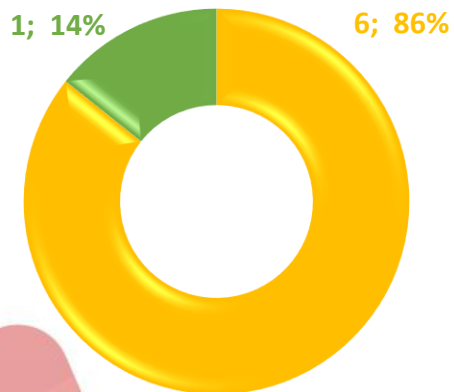
### CORREO CERTIFICADO



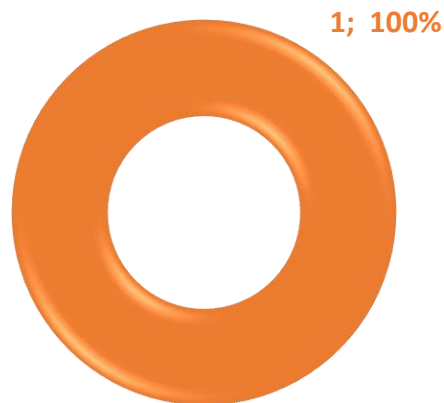
### TOTAL GENERAL



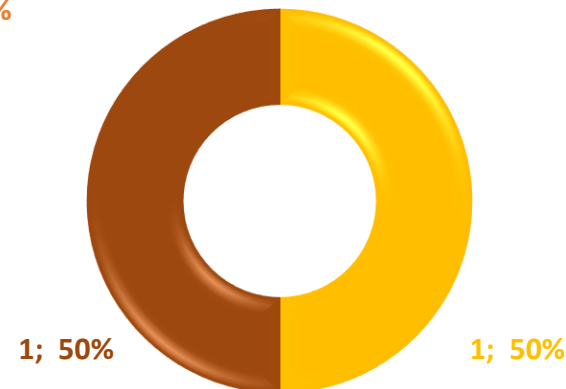
### PRESENCIAL



### APP CARTAGENA CONECTA



### TELEFÓNICO



- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

# 9. Canal de atención presencial y telefónico



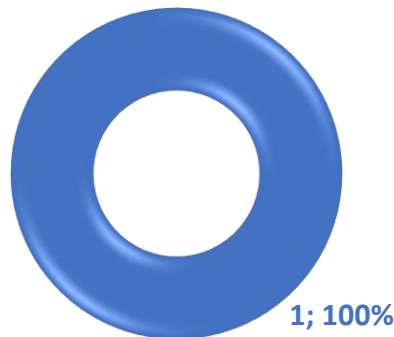
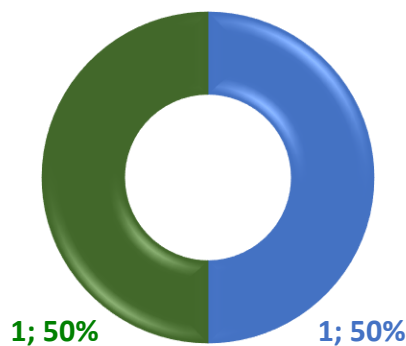
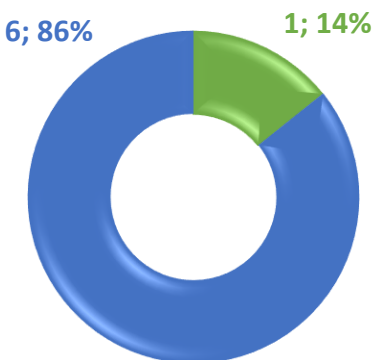
¿Cómo fue el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante el proceso de radicación de su solicitud, tramite o servicio?

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

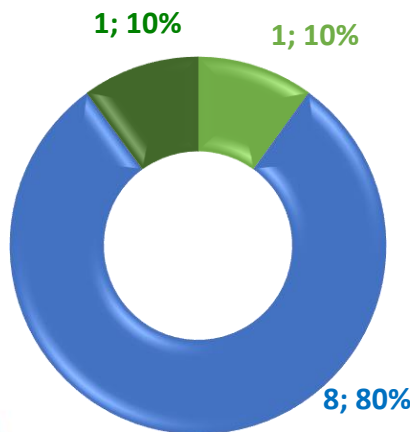
PRESENCIAL

TELEFÓNICO

CORREO CERTIFICADO



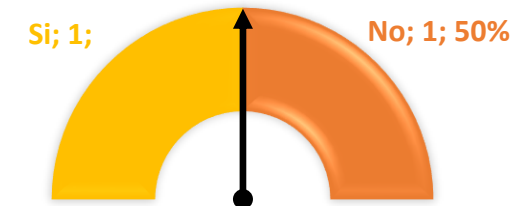
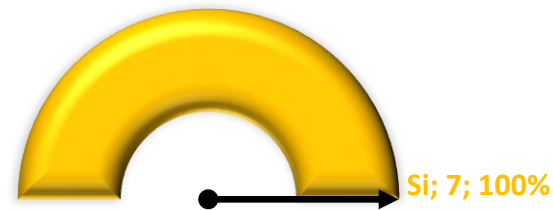
TOTAL GENERAL



- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

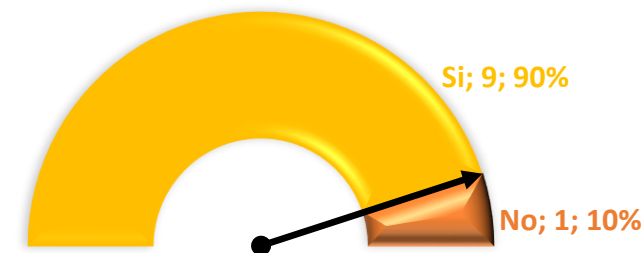
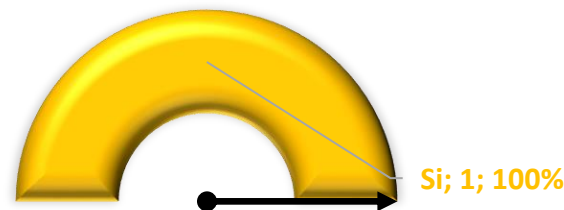
PRESENCIAL

TELEFÓNICO



CORREO CERTIFICADO

TOTAL GENERAL

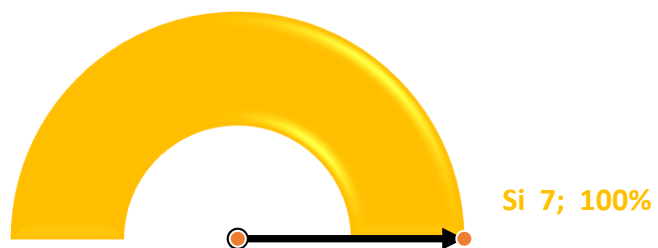


# 11. Canal de atención presencial.



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

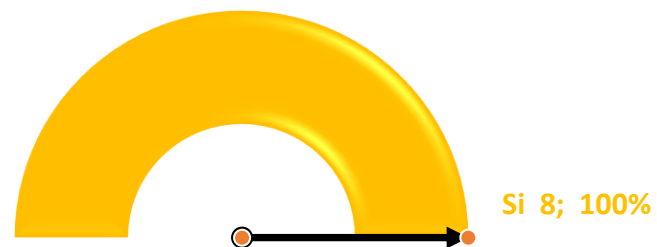
PRESENCIAL



CORREO CERTIFICADO



TOTAL GENERAL





## 12. Observaciones de los usuarios



Es un excelente servicio  
Dios los bendiga a todo el  
personal gracias

Excelente servicio. Quedo  
atenta al seguimiento

Tiempo de respuesta  
para la solicitud, que sea  
en menor tiempo  
posible

Dan respuesta  
rápida y atienden  
muy bien y un  
buen lenguaje

Para que los tramites se realicen en línea deberían habilitar en la pagina de la alcaldía, tanto para el tramite de radicación de documentos como para presentación y pago de impuestos.

Llegar a la página WEB del municipio no fue fácil. Radicar la petición mediante Email fue fácil pero obtener una respuesta está lenta y los teléfonos no son respondidos, más cuando se llama de otra ciudad diferente a Cartagena. No fue posible un contacto con un ser humano hasta ahora.

En la página no se  
entiende muy bien la  
información.

Todo fue excelente

Estoy satisfecho con la  
atención prestada espero  
solucionar mi situación

