

CARTAGENA VA PA'LANTE




Salvemos Juntos
a Cartagena



RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -VUAC

SEPTIEMBRE– 2021

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias

1. Ficha Técnica de la Encuesta



11052
Encuesta emitidas

214

Usuarios que contestaron la encuesta

Equivalente al 1,93% de las encuestas emitidas



Período

01 al 30 de Septiembre 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.



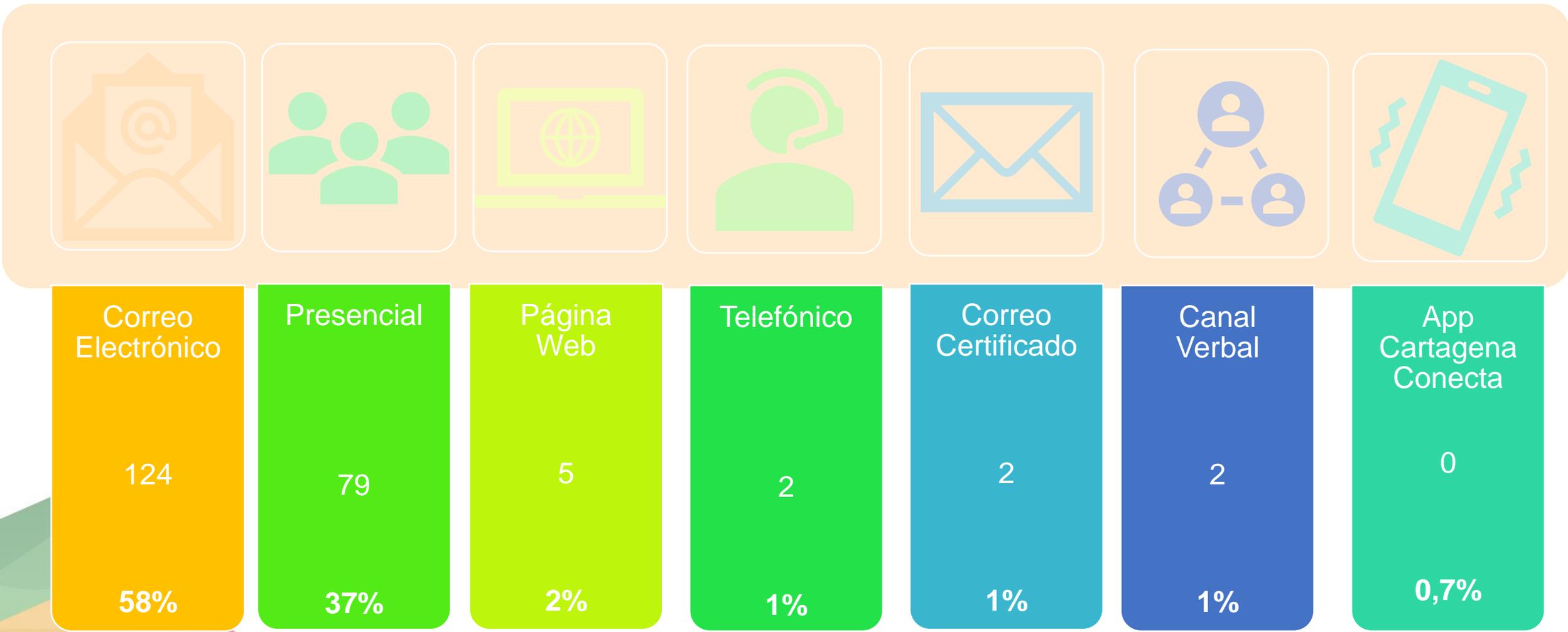
Hacienda	• 55	26%
Planeación	• 51	24%
Interior	• 47	22%
SISBEN/ Familias en Acción	• 25	12%
Talento Humano	• 9	4%
Educación	• 6	3%
Espacio Público	• 5	2%
Participación	• 5	2%
Apoyo Logístico	• 3	1%
Jurídica	• 3	1%
DATT	• 2	1%
Valorización	• 2	1%
Escuela de Gobierno	• 1	1%
TOTAL	• 214	100%

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

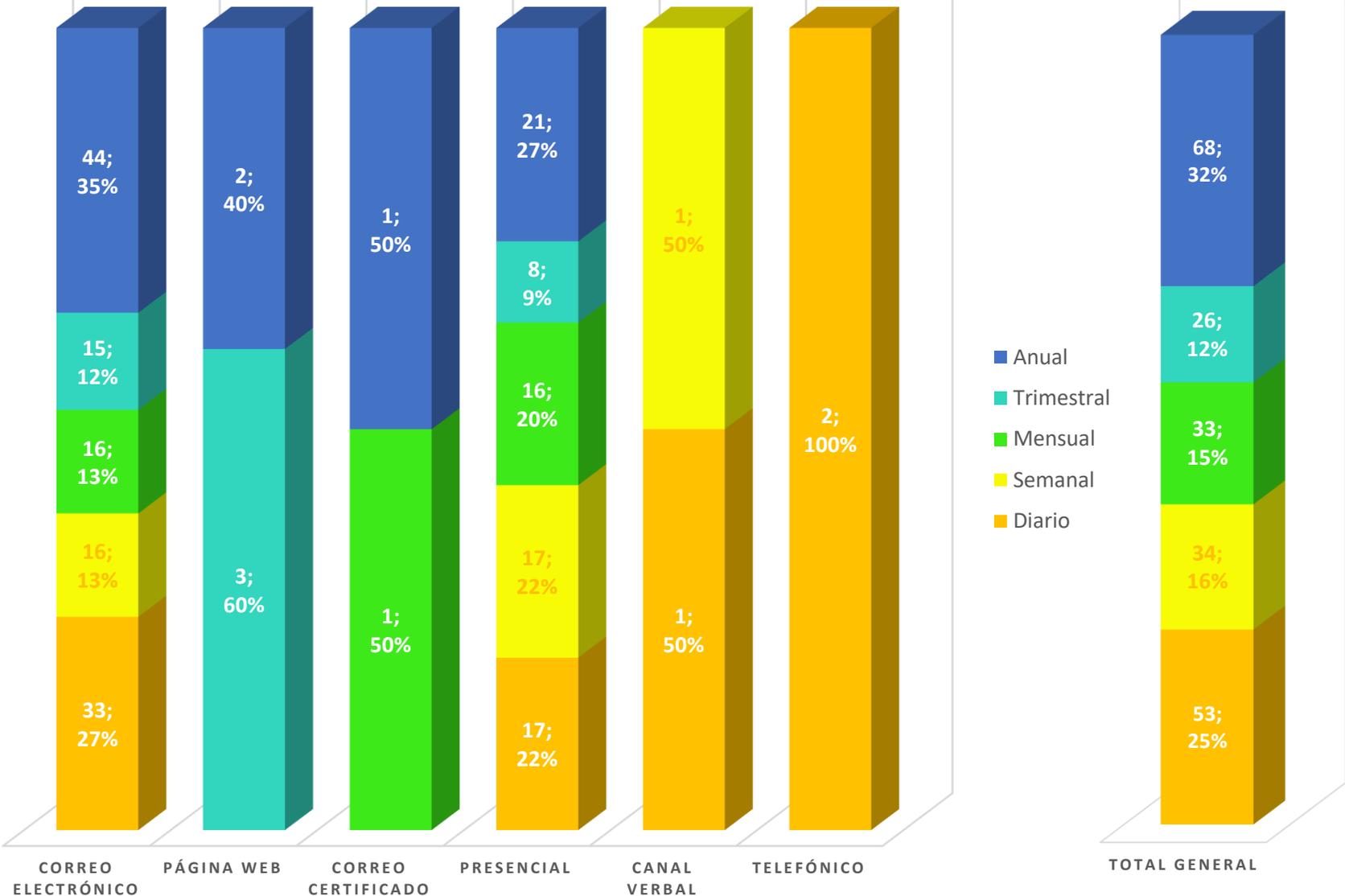


ITEM	TRÁMITES	# DE TRÁMITES	ITEM	TRÁMITES	# DE TRÁMITES
1	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN / familias en acción	14	33	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título /	1
2	Ajuste de un plan parcial adoptado / Planeación	1	34	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / familias en acción	5
3	Aprobación de los planos de propiedad horizontal / Planeación	1	35	Escuelas de formación en liderazgo social, político y comunitario. / Escuela de gobierno	1
4	Asistencia técnica para la promoción de ideas de negocios / participación	2	36	Exención del impuesto de industria y comercio / Hacienda	2
5	Atención psicosocial en el manejo de la ira para hombres agresores. / participación	1	37	Exención del impuesto predial unificado / Hacienda	4
6	Autorización de calendario académico especial / Educación	1	38	Impuesto a la publicidad visual exterior / Interior	1
7	Autorización para el movimiento de tierras. / Planeación	1	39	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros. / Hacienda	22
8	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas / Interior	2	40	Impuesto predial unificado / Hacienda	5
9	Auxilio para gastos de sepelio / participación	1	41	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / familias en acción	2
10	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado / Educación	1	42	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal / Planeación	1
11	Cambio de propietario de un establecimiento educativo / Educación	1	43	Inspección Ocular Con Perito / Interior	1
12	Capacitación y Cualificación en oficios específicos /	1	44	Licencia de intervención del espacio público / espacio publico	4
13	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado / Interior	3	45	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento / espacio publico	1
14	Certificado de buena Conducta y Vecindad en nombre de Terceros / Interior	6	46	Licencia urbanística / Planeación	1
15	Certificado de Buena Conducta y Vecindad en nombre Propio / Interior	4	47	Matrícula de arrendadores / Planeación	12
16	Certificado de estratificación socioeconómica / Planeación	4	48	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio / Hacienda	1
17	Certificado de paz y salvo / talento humano	9	49	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados. / Interior	1
18	Certificado de residencia / Interior	4	50	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas / Interior	4
19	Certificado de riesgo de predios / apoyo logístico	2	51	Préstamo de Máquina Escalera / Interior	2
20	Comportamientos contrarios a la convivencia. (comparendo) / Interior	3	52	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas. / Interior	2
21	Concepto de norma urbanística / Planeación	1	53	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda / Planeación	10
22	Concepto de uso del suelo / Planeación	18	54	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas / Interior	1
23	Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados / Interior	3	55	Refrendación Certificados y/o Diplomas de Estudio / Educación	1
24	Contribución por valorización / valorización	2	56	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda / apoyo logístico	1
25	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago / Hacienda	14	57	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio / Hacienda	2
26	Declaraciones Juradas / jurídica	3	58	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos / Educación	1
27	Denuncia de Accidentes de Transito / Datt	2	59	Registro de la publicidad exterior visual / Interior	1
28	Denuncia de Pérdida de Documentos / Interior	1	60	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / familias en acción	2
29	Denuncias Querrelables / Interior	7	61	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	2
30	Determinantes para la formulación de planes parciales / Planeación	1	62	Socialización de la ruta de atención a mujeres y víctimas de violencias basadas en genero. / Interior	1
31	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido / Hacienda	2			
32	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios / Hacienda	3		Total general	214

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 ELECTRONICO



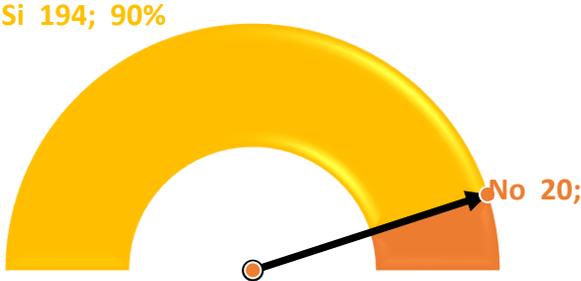
PAGINA WEB



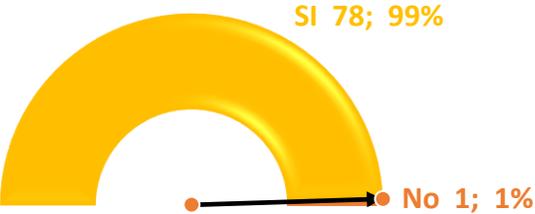
CORREO CERTIFICADO



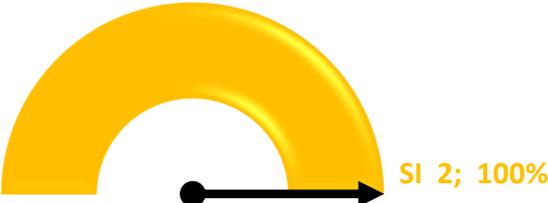
TOTAL GENERAL



PRESENCIAL



CANAL VERBAL



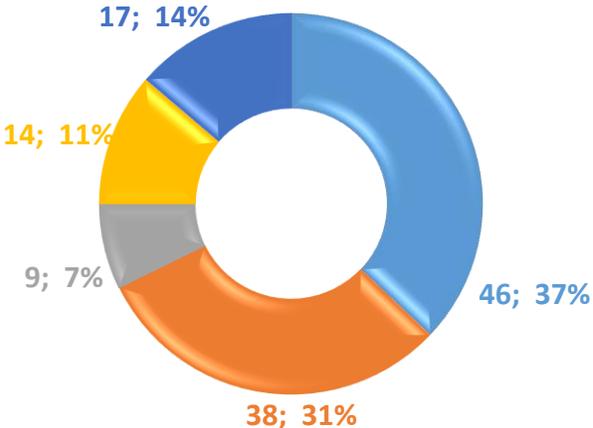
TELEFONICO



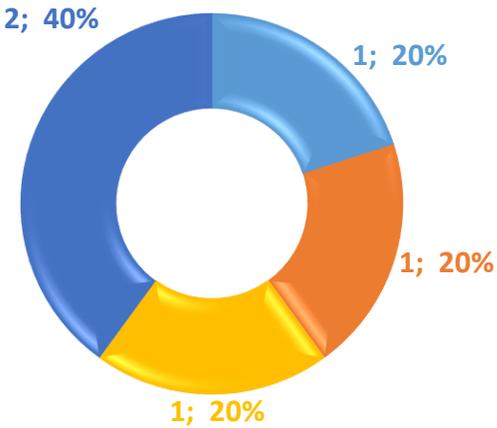
7. Tiempo usado por el usuario para radicar su solicitud, tramite o servicio.



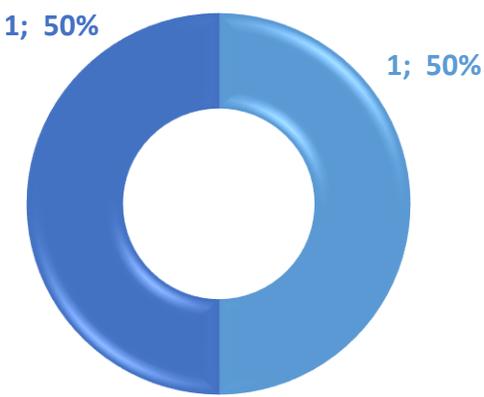
CORREO ELECTRÓNICO



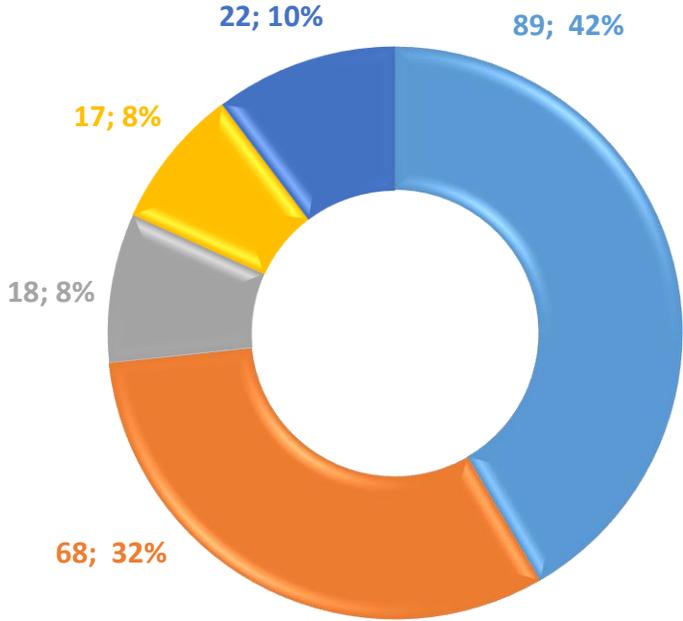
PÁGINA WEB



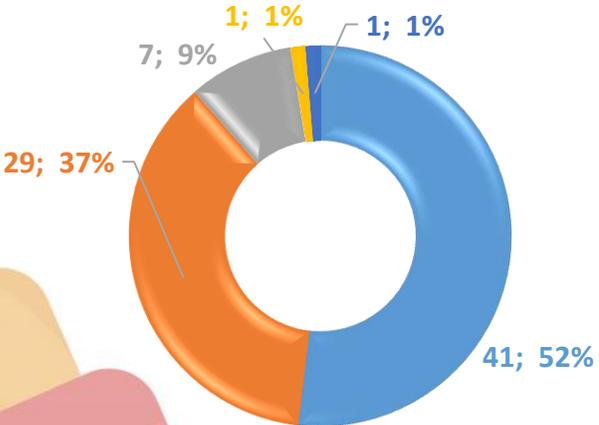
CORREO CERTIFICADO



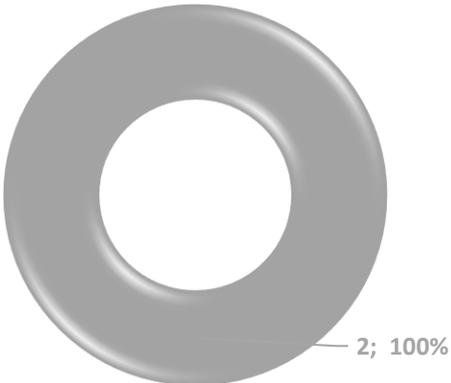
TOTAL GENERAL



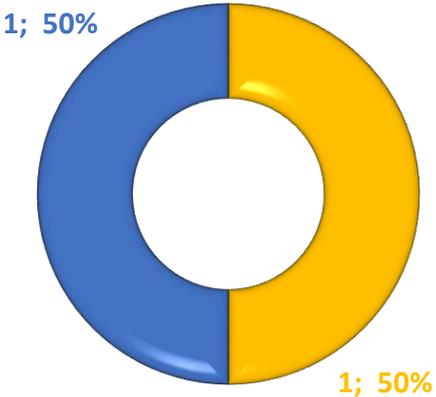
PRESENCIAL



CANAL VERBAL



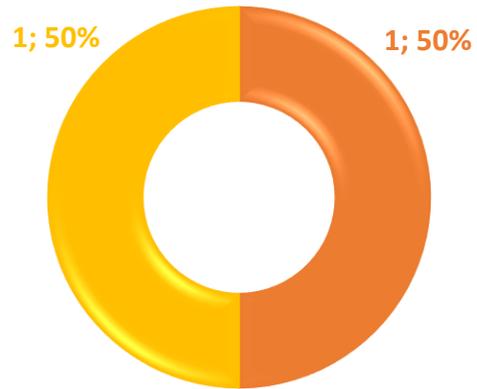
TELEFÓNICO



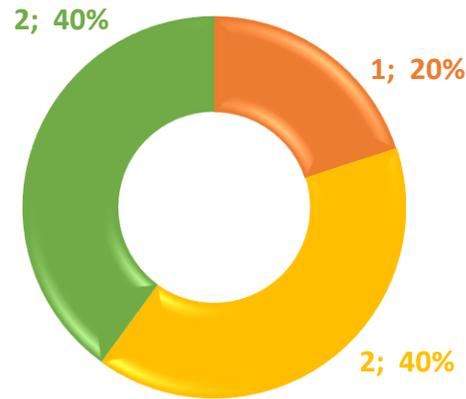
8. Nivel de satisfacción experimentado por el usuario al utilizar el canal de atención para radicar su solicitud, trámite o servicio.



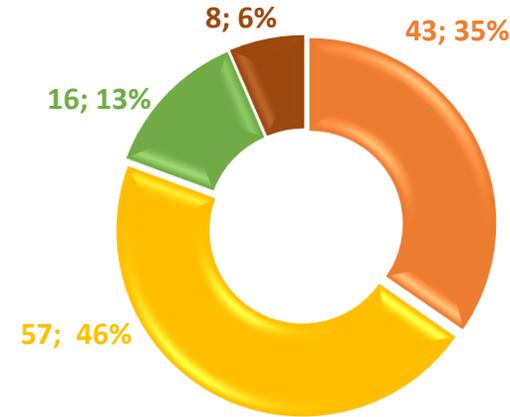
CORREO CERTIFICADO



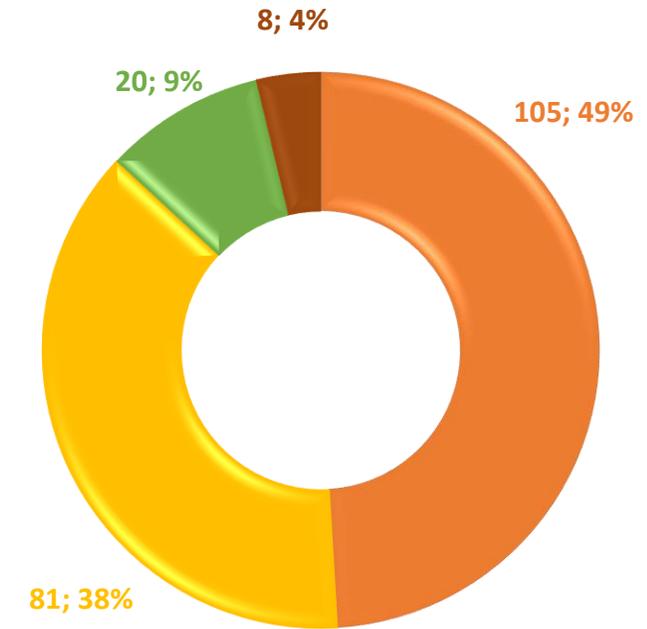
PÁGINA WEB



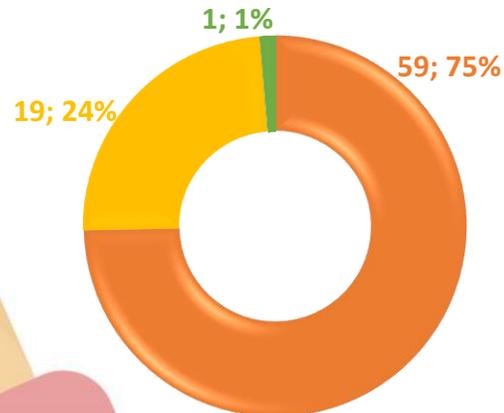
CORREO ELECTRÓNICO



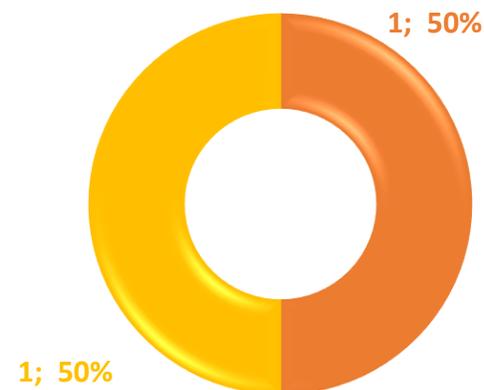
TOTAL GENERAL



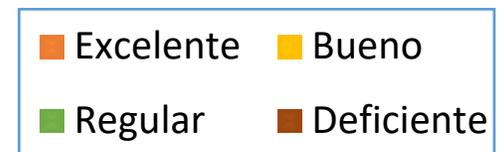
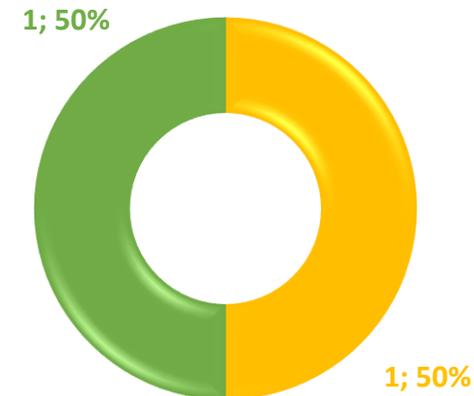
PRESENCIAL



CANAL VERBAL



TELFÓNICO



9. Canal de atención presencial y telefónico



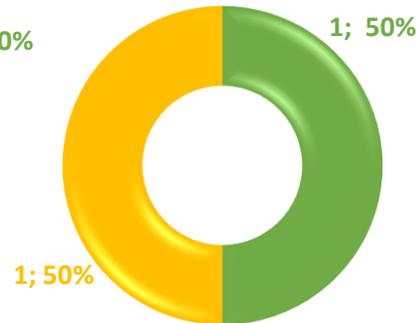
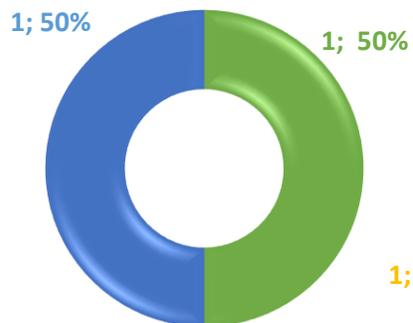
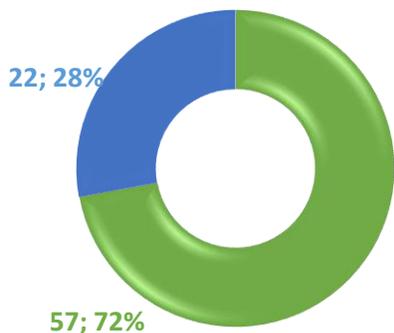
¿Cómo fue el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante el proceso de radicación de su solicitud, trámite o servicio?

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

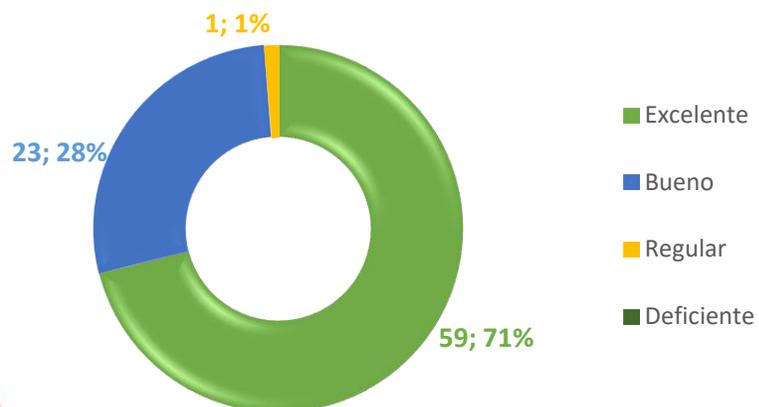
PRESENCIAL

CORREO CERTIFICADO

TELEFÓNICO



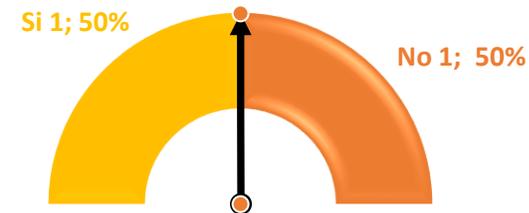
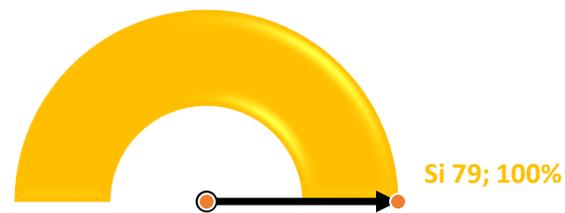
TOTAL GENERAL



- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

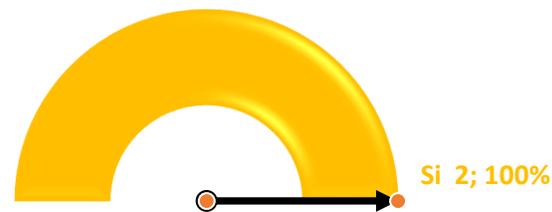
PRESENCIAL

TELEFONICO



CORREO CERTIFICADO

TOTAL GENERAL



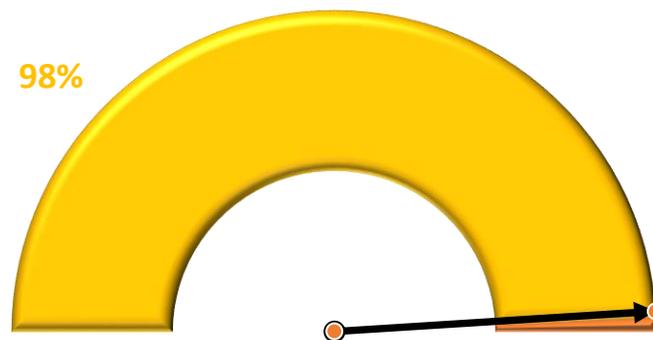
11. Canal de atención presencial.



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

PRESENCIAL

Si 74; 98%



No 1; 2%

12. Observaciones de los usuarios



Muy satisfechos con su atención y gestión, gracias

Quiero felicitarlos, por hacernos más fácil, utilizar los servicios del Distrito, y más cuando nuestro domicilio se encuentra en otras ciudades. Gracias

El sistema debe ser un poco mas rápido.

Buena atención

Excelente servicio.

No tengo observaciones todo fue en tiempo oportuno gracias.

Que respondan más rápido a las solicitudes de la ciudadanía....

primera vez que utilizo vía correo electrónico muy fácil

Estoy satisfecho con la atención prestada espero solucionar mi situación

