

# CARTAGENA VA PA' LANTE



  
Salvemos Juntos  
a Cartagena



# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -VUAC

OCTUBRE– 2021

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias

# 1. Ficha Técnica de la Encuesta



9981  
Encuesta emitidas

122

Usuarios que contestaron la encuesta

Equivalente al 1,22% de las encuestas emitidas



Período

01 al 31 de Octubre 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.



Interior	• 33	27%
Planeación	• 27	22%
Hacienda	• 24	20%
SISBEN/ Familias en Acción	• 13	11%
DATT	• 8	6%
Apoyo Logístico	• 4	3%
Talento Humano	• 3	2%
Educación	• 3	2%
UMATA	• 2	2%
Participación	• 2	2%
Escuela de Gobierno	• 2	2%
DADIS	• 1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>• 122</b>	<b>100%</b>

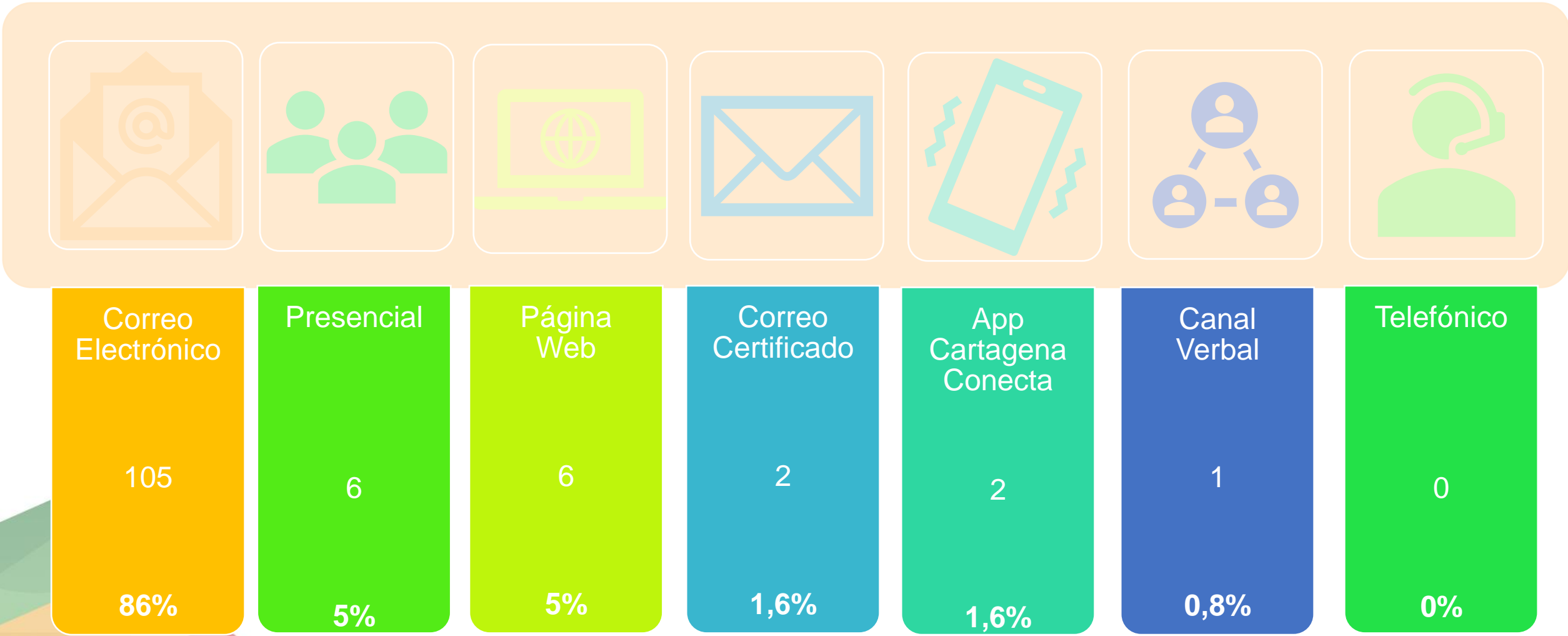
### 3. Trámites, servicio o solicitud realizados por los usuarios que diligenciaron la encuesta.



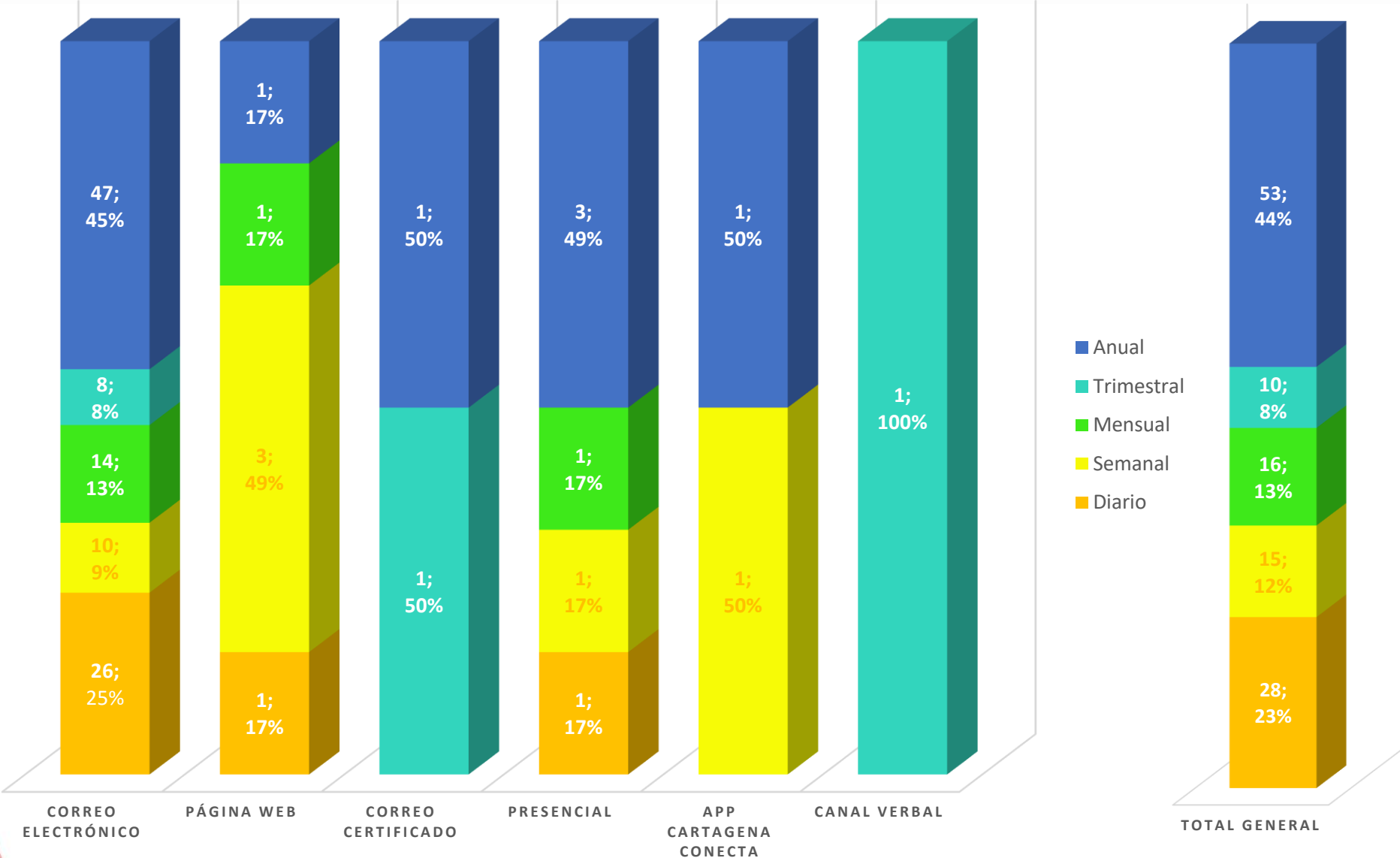
ITEM	TRÁMITES	# DE TRÁMITES
1	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN / familias en acción	8
2	Asistencia técnica rural /	1
3	Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano / Interior	2
4	Autorización y prevención en Espectáculos Masivos. / Interior	1
5	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado / Interior	2
6	Certificado de buena Conducta y Vecindad en nombre de Terceros / Interior	2
7	Certificado de Buena Conducta y Vecindad en nombre Propio / Interior	3
8	Certificado de estratificación socioeconómica / Planeación	6
9	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor / Interior	1
10	Certificado de paz y salvo / talento humano	3
11	Certificado de residencia / Interior	4
12	Certificado de riesgo de predios / apoyo logístico	2
13	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado / Educación	1
14	Comportamientos contrarios a la convivencia. (comparendo) / Interior	3
15	Concepto de norma urbanística / Planeación	1
16	Concepto de uso del suelo / Planeación	3
17	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago / Hacienda	4
18	Curso de manipulación higiénica de alimentos / dadis	1
19	Denuncia de Accidentes de Transito / Datt	7
20	Denuncias Querellables / Interior	8
21	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido / Hacienda	4
22	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / familias en acción	1
23	Escuelas de formación en liderazgo social, político y comunitario. / Escuela de gobierno	2
24	Exención del impuesto predial unificado / Hacienda	4

ITEM	TRÁMITES	# DE TRÁMITES
25	Impuesto a la publicidad visual exterior / Interior	1
26	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros. / Hacienda	9
27	Impuesto predial unificado / Hacienda	2
28	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / familias en acción	3
29	Inclusión para la Transformación de la informalidad laboral y productiva / Interior	1
30	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal / Planeación	1
31	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado / participación	1
32	Inspección de Seguridad, prueba y Certificación de los sistemas de protección contra incendios en Edificios y Empresas / Interior	1
33	Inspección Ocular Con Perito / Interior	1
34	Licencia de exhumación de cadáveres / apoyo logístico	1
35	Matrícula de arrendadores / Planeación	6
36	Certificado / Planeación	1
37	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas. / Interior	2
38	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda / Planeación	9
39	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado / participación	1
40	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda / apoyo logístico	1
41	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio / Hacienda	1
42	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos / Educación	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	Revisión e Inspección Técnica y Certificación a Vehículos de Transporte de Líquidos y Gases inflamables o combustibles y materiales peligrosos en general. / Datt	1
46	Transporte de Agua / Interior	1
47	Vacunación antirrábica de caninos y felinos / UMATA	1
	<b>Total general</b>	<b>122</b>

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



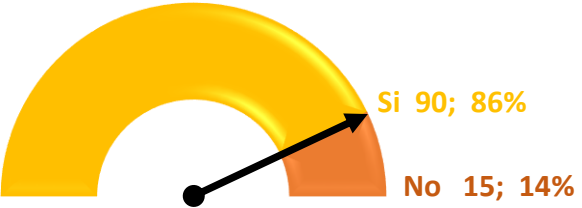
# 5. Frecuencia con que los usuarios que diligenciaron la encuesta utiliza el medio de radicación.



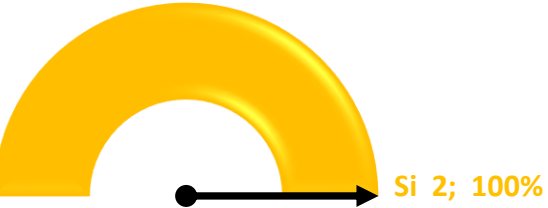
# 6. Le resultó fácil al usuario el proceso para radicar la solicitud, tramite o servicio a través del canal de atención.



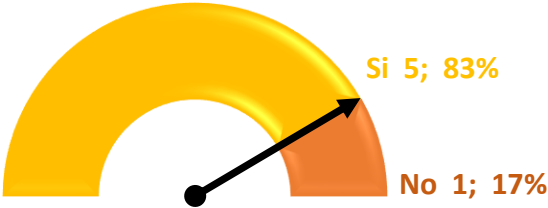
CORREO ELECTRONICO



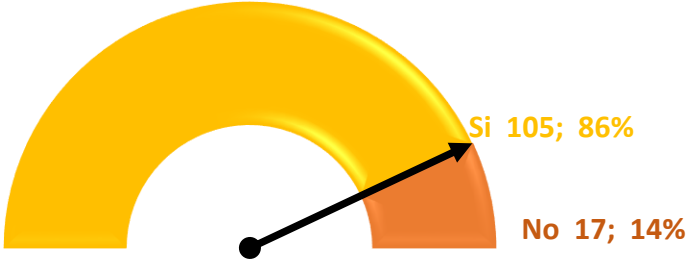
CORREO CERTIFICADO



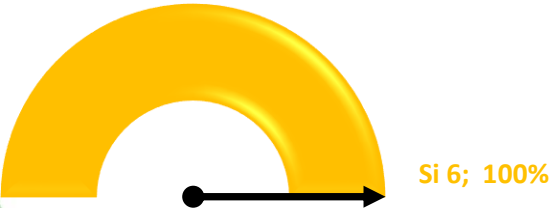
PAGINA WEB



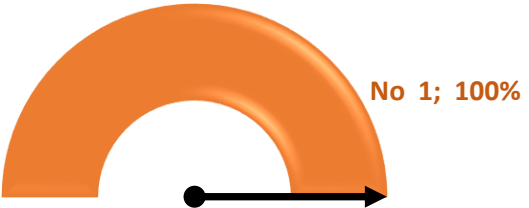
TOTAL GENERAL



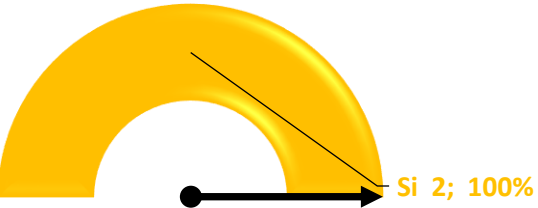
PRESENCIAL



CANAL VERBAL



APP CARTAGENA CONECTA

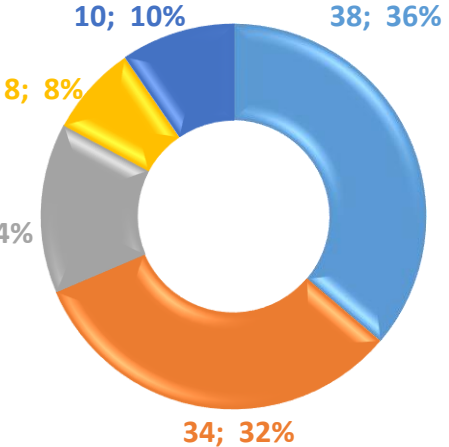




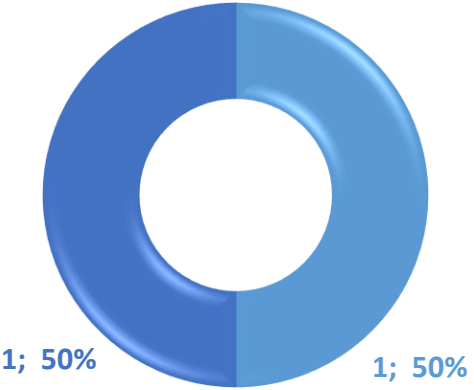
# 7. Tiempo usado por el usuario para radicar su solicitud, tramite o servicio.



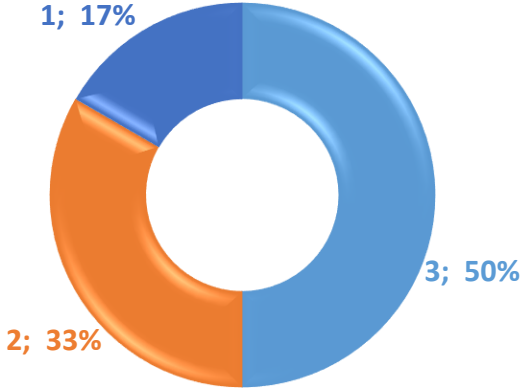
**CORREO ELECTRONICO**



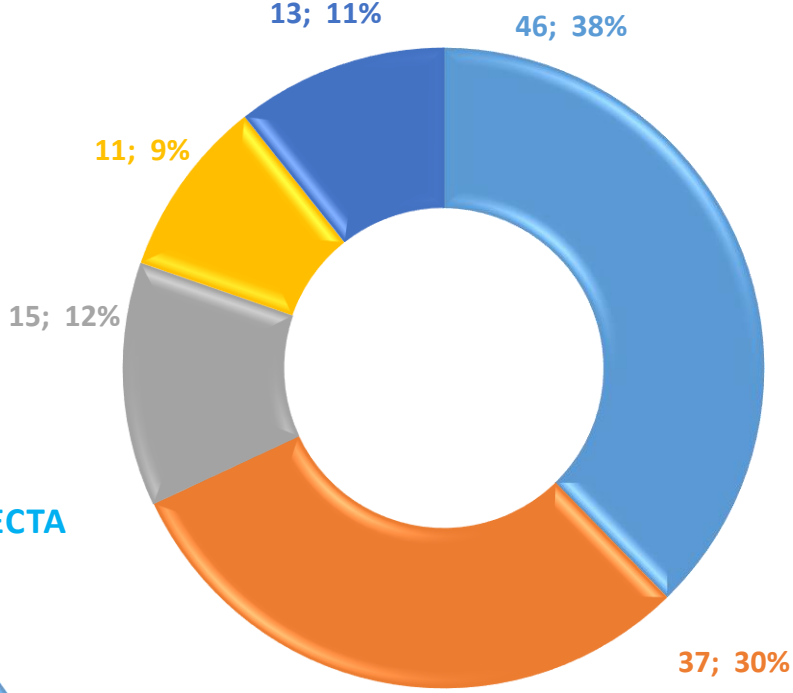
**CORREO CERTIFICADO**



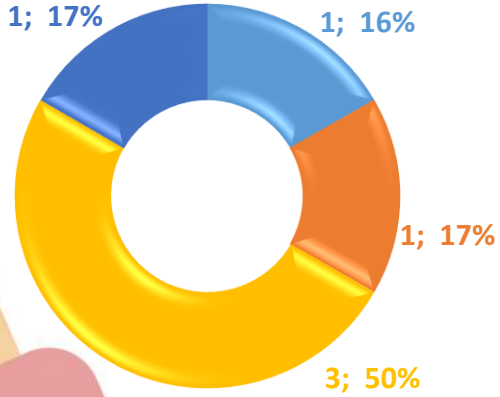
**PAGINA WEB**



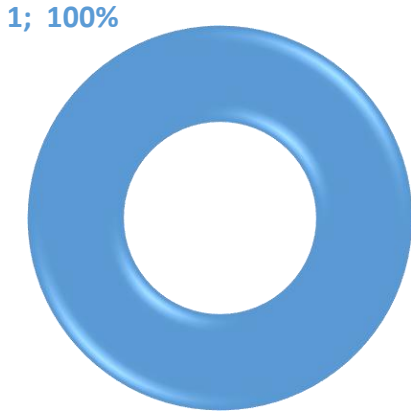
**TOTAL GENERAL**



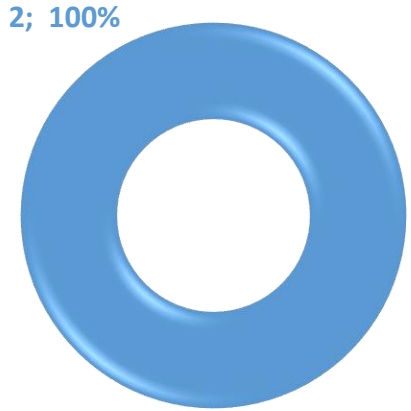
**PRESENCIAL**



**CANAL VERBAL**



**APP CARTAGENA CONECTA**

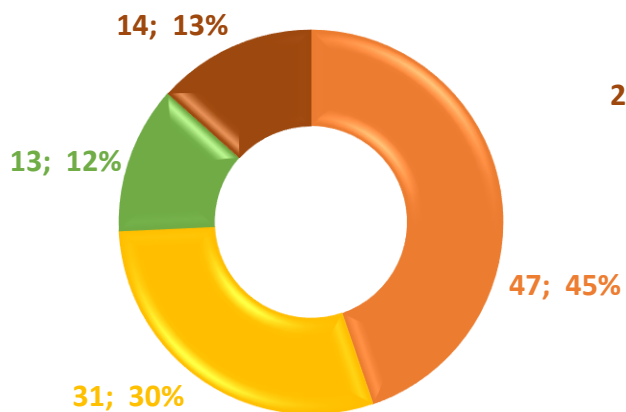


- Menos de 5 minutos
- 10 minutos
- 15 minutos
- 30 minutos
- Mas de 30 minutos

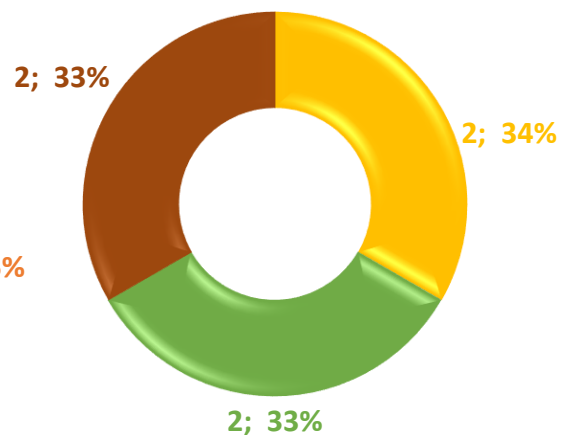
# 8. Nivel de satisfacción experimentado por el usuario al utilizar el canal de atención para radicar su solicitud, trámite o servicio.



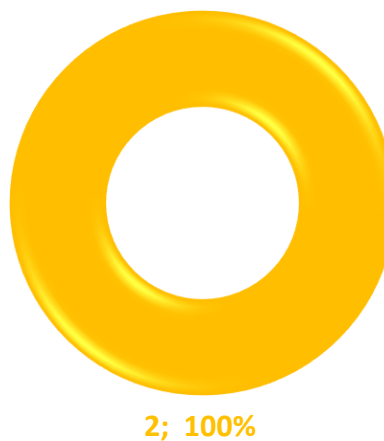
CORREO ELECTRONICO



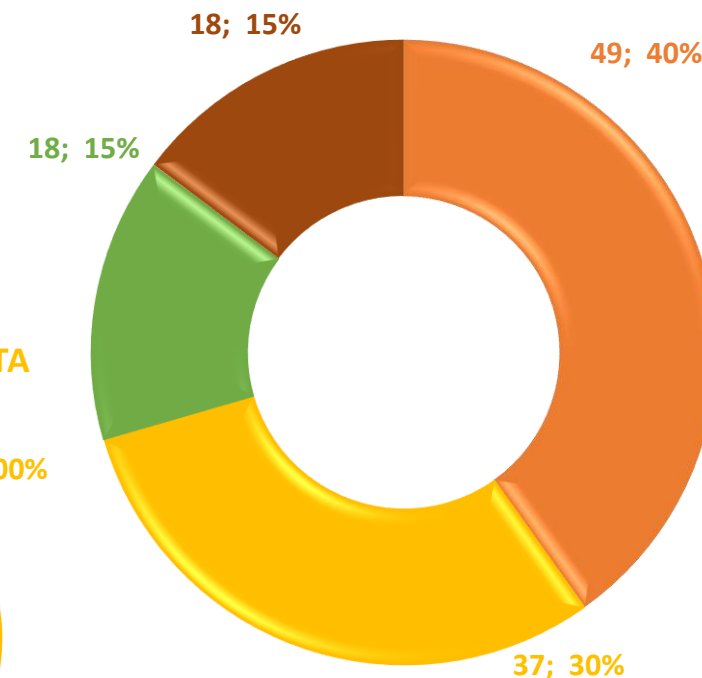
PAGINA WEB



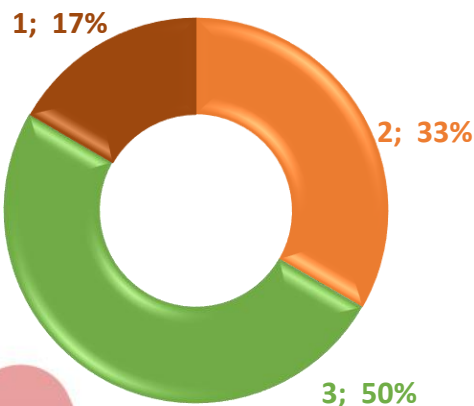
CORREO CERTIFICADO



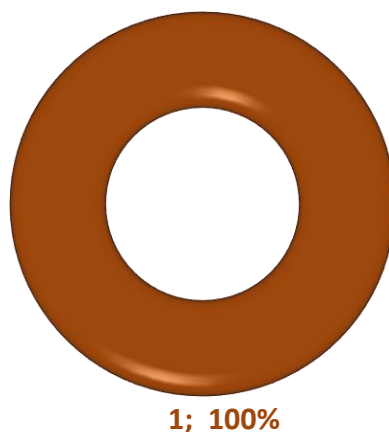
TOTAL GENERAL



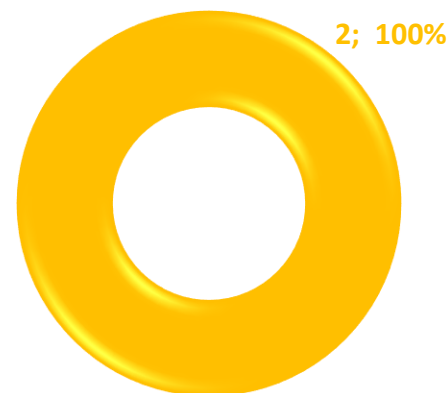
PRESENCIAL



CANAL VERBAL



APP CARTAGENA CONECTA



■ Excelente      ■ Bueno  
■ Regular        ■ Deficiente

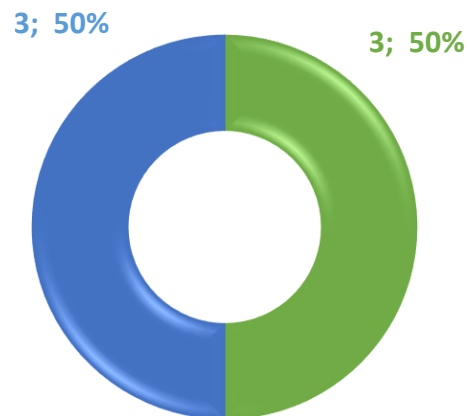
# 9. Canal de atención presencial y telefónico



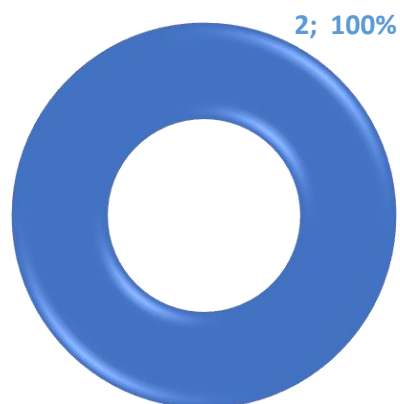
¿Cómo fue el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante el proceso de radicación de su solicitud, trámite o servicio?

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

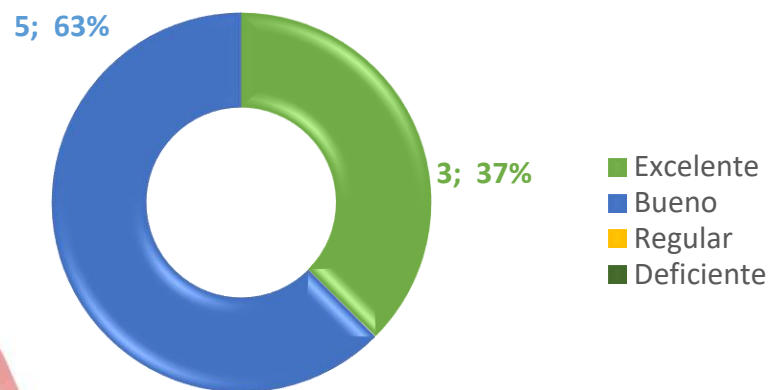
PRESENCIAL



CORREO CERTIFICADO



TOTAL



- Excelente
- Buena
- Regular
- Deficiente

CORREO CERTIFICADO



PRESENCIAL



CANAL VERBAL



TOTAL GENERAL



# 11. Canal de atención presencial.

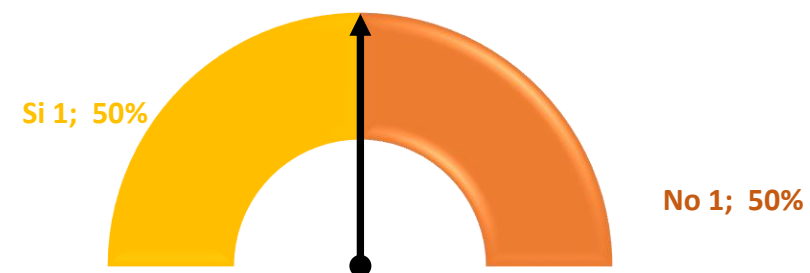


¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?

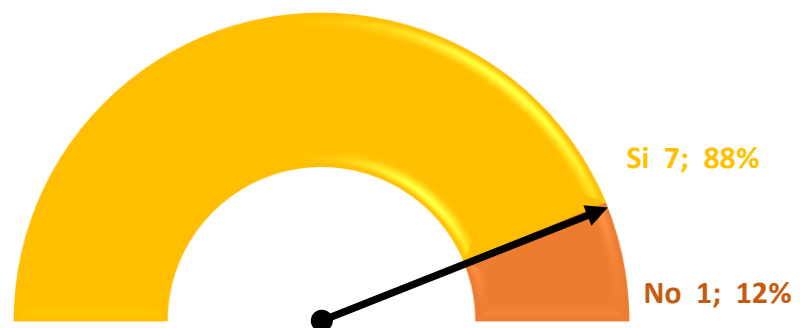
PRESENCIAL



CORREO CERTIFICADO



TOTAL



## 12. Observaciones de los usuarios



Gracias por la atención, el proceso de radicación fue rápido y no tuve que desplazarme de Barranquilla hasta Cartagena

Agradecido por la excelente atención recibida tanto presencial al momento de solicitar la asesoría, como virtual por la rapidez para la radicación del documento

Fue veraz y clara y la respuesta fue a la mayor brevedad gracias .

Fácil y servicio rápido

El proceso de radicación es muy sencillo y de fácil acceso. Las respuestas también son rápidas

Habilitar puntos de atención en los barrios con mayor dificultades de acceso.

Las Líneas Telefónicas Nunca Fueron Contestadas

Este es el manejo de diligencia mas rápido y eficaz mil gracias

La atención virtual es muy rápida, espero que la solución a la solicitud también sea pronta

