

# CARTAGENA VA PA'LANTE



  
Salvemos Juntos  
a Cartagena



# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -VUAC

NOVIEMBRE– 2021

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias

# 1. Ficha Técnica de la Encuesta



10,782  
Encuesta emitidas

86

Usuarios que contestaron la encuesta

Equivalente al 0,80% de las encuestas emitidas



Período

01 al 30 de Noviembre 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	• 21	24%
Planeación	• 18	21%
Hacienda	• 16	19%
SISBEN/ Familias en Acción	• 10	12%
Educación	• 8	10%
Participación	• 4	5%
Espacio Público	• 3	3%
DADIS	• 2	2%
Talento Humano	• 2	2%
Apoyo Logístico	• 1	1%
DATT	• 1	1%
TOTAL	• 86	100%

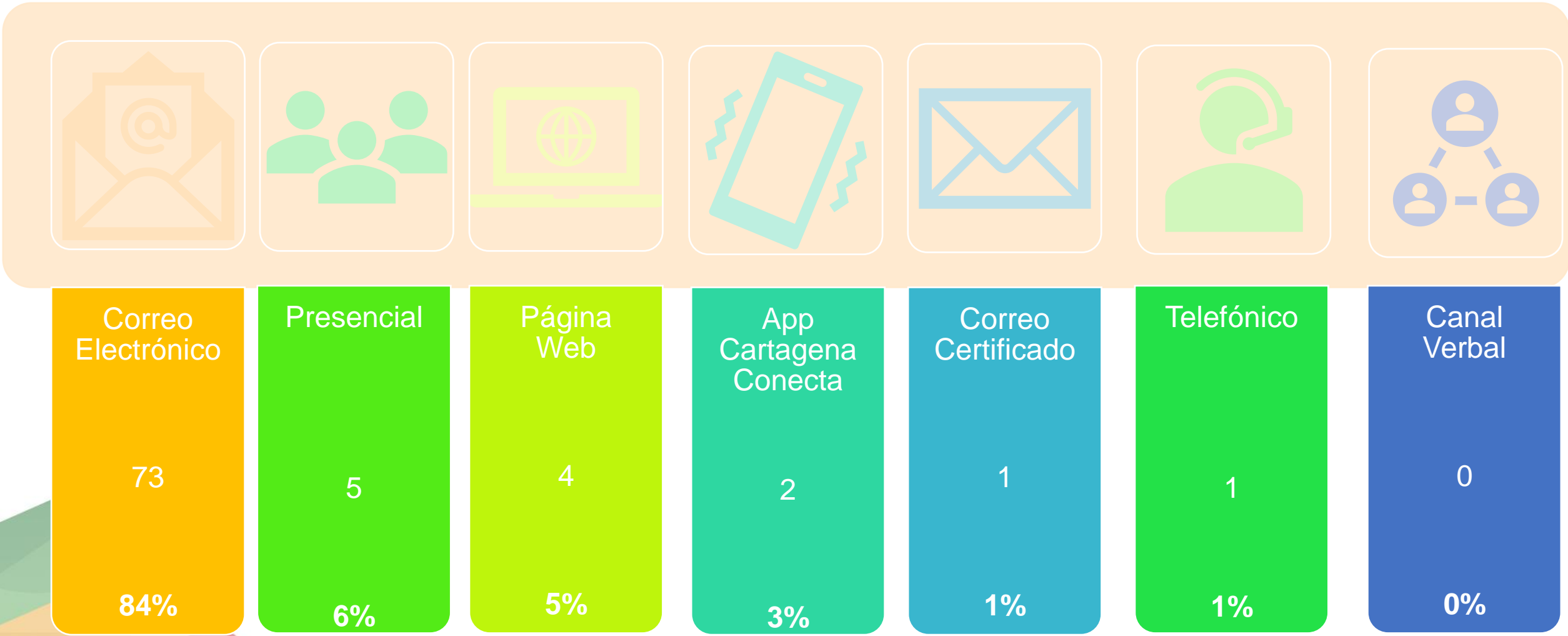
### 3. Trámites, servicio o solicitud realizados por los usuarios que diligenciaron la encuesta.



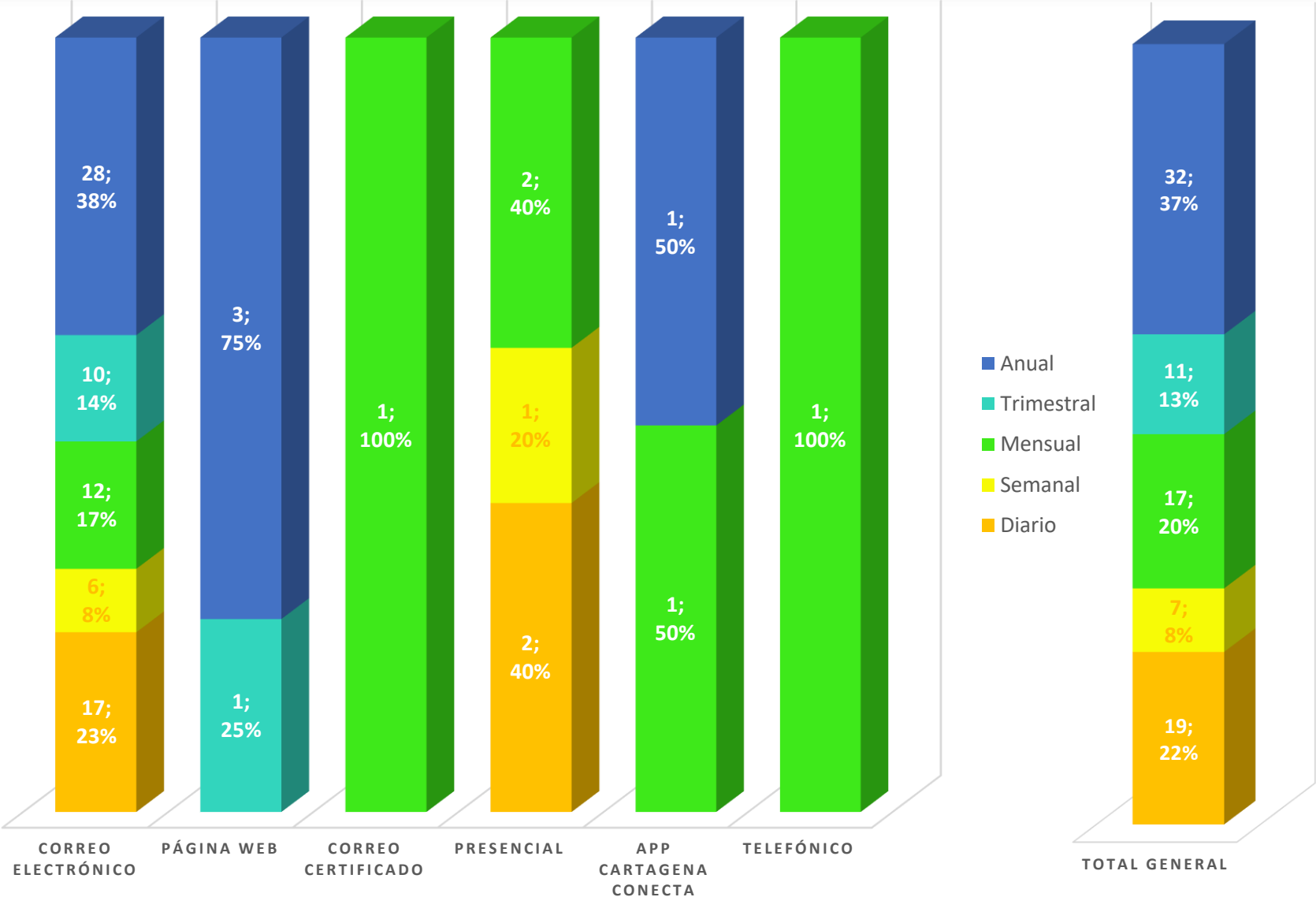
ITEM	TRÁMITES	# DE TRÁMITES
1	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN / familias en acción	4
2	Ampliación del servicio educativo / Educación	1
3	Asignación de nomenclatura / Planeación	1
4	Asignación de nomenclatura / Planeación	2
5	Asistencia técnica para la promoción de ideas de negocios / participación	1
6	Autorización y prevención en Espectáculos Masivos. / Interior	1
7	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio / Hacienda	1
8	Capacitación y Cualificación en oficios específicos /	1
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	Certificado de estratificación socioeconómica / Planeación	4
12	Certificado de paz y salvo / talento humano	2
13	Certificado de residencia / Interior	8
14	Cesantías parciales para docentes oficiales / Educación	1
15	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano / Educación	1
16	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado / Educación	1
17	Comportamientos contrarios a la convivencia. (comparendo) / Interior	1
18	Concepto de norma urbanística / Planeación	1
19	Concepto de uso del suelo / Planeación	5
20	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago / Hacienda	2
21	Curso de manipulación higiénica de alimentos / dadis	1
22	Denuncia de Accidentes de Transito / Datt	1
23	Denuncias Querellables / Interior	3

ITEM	TRÁMITES	# DE TRÁMITES
24	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / familias en acción	2
25	Exención del impuesto de industria y comercio / Hacienda	1
26	Exención del impuesto predial unificado / Hacienda	1
27	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros. / Hacienda	9
28	Impuesto predial unificado / Hacienda	2
29	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
30	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado / participación	1
31	Licencia de exhumación de cadáveres / apoyo logístico	1
32	Licencia de intervención del espacio público / espacio publico	2
33	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento / espacio publico	1
34	Licencia para la cremación de cadáveres / dadis	1
35	Matrícula de arrendadores / Planeación	2
36	Certificado / Planeación	1
37	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas. / Interior	1
38	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda / Planeación	3
39	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado / participación	1
40	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos / Educación	4
41	Registro de la publicidad exterior visual / Interior	2
42	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
43	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
44	Supervisión delegado de sorteos y concursos / Interior	1
	<b>Total general</b>	<b>86</b>

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



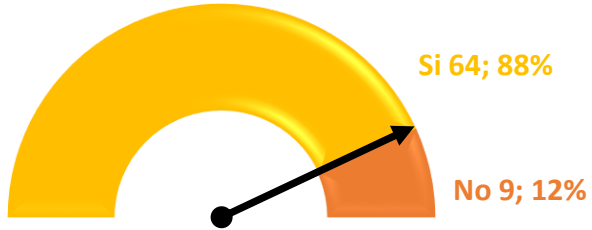
# 5. Frecuencia con que los usuarios que diligenciaron la encuesta utiliza el medio de radicación.



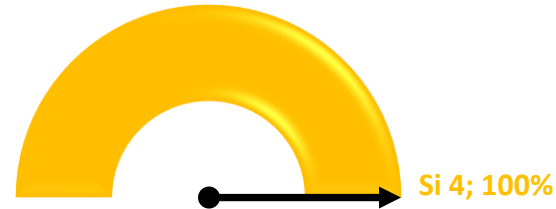
## 6. Le resultó fácil al usuario el proceso para radicar la solicitud, tramite o servicio a través del canal de atención.



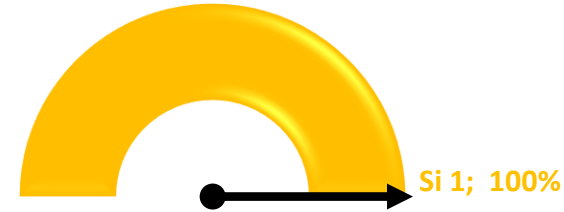
CORREO ELECTRÓNICO



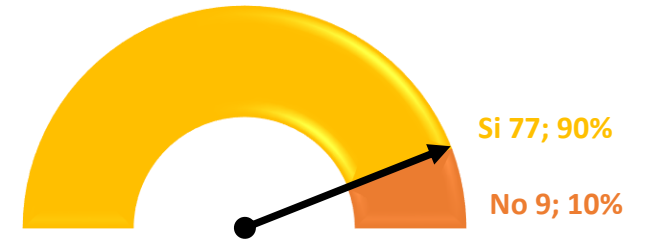
PAGINA WEB



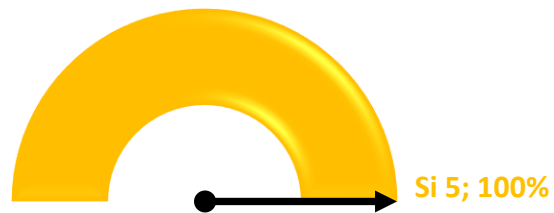
CORREO CERTIFICADO



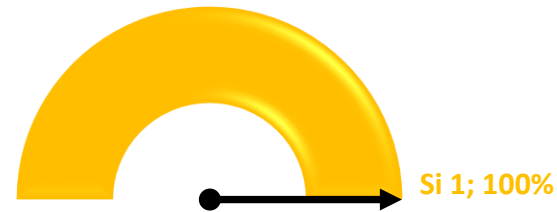
TOTAL GENERAL



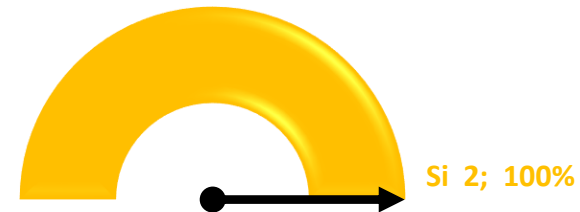
PRESENCIAL



TELEFÓNICO



APP CARTAGENA CONECTA

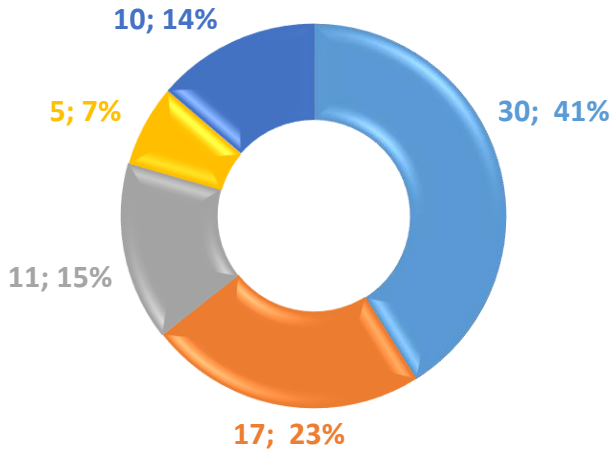




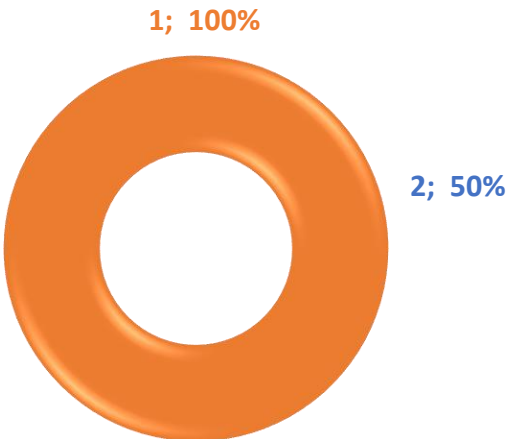
# 7. Tiempo usado por el usuario para radicar su solicitud, tramite o servicio.



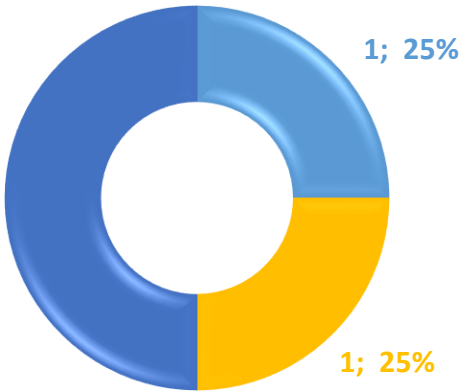
**CORREO ELECTRÓNICO**



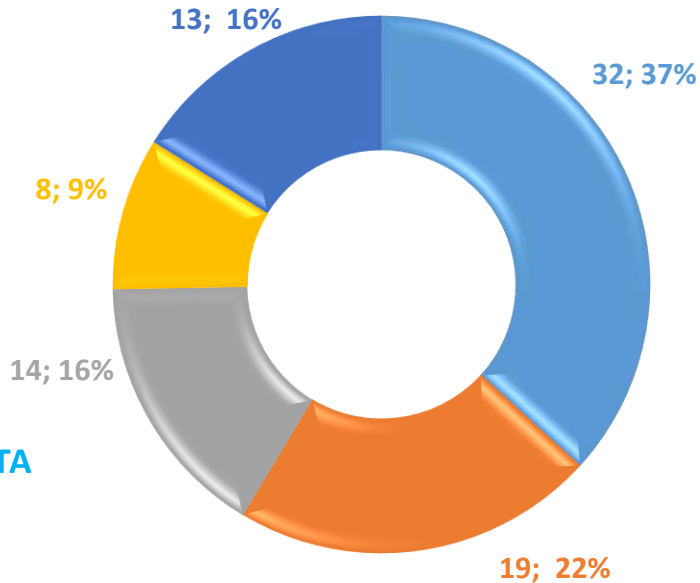
**CORREO CERTIFICADO**



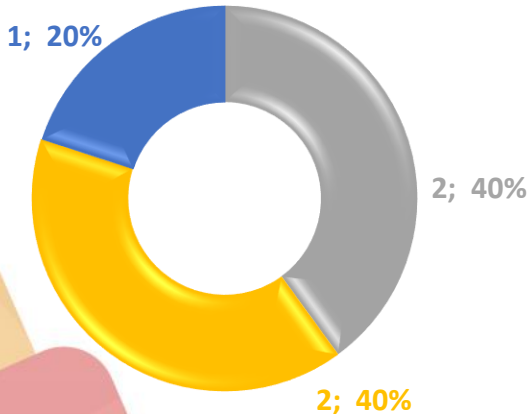
**PAGINA WEB**



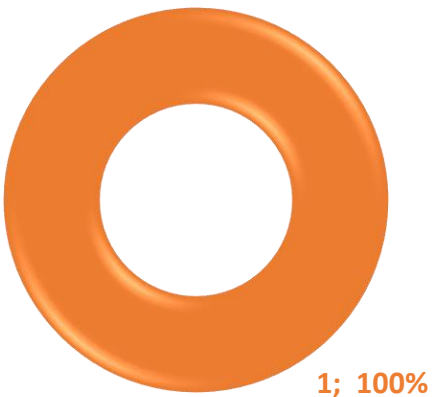
**TOTAL GENERAL**



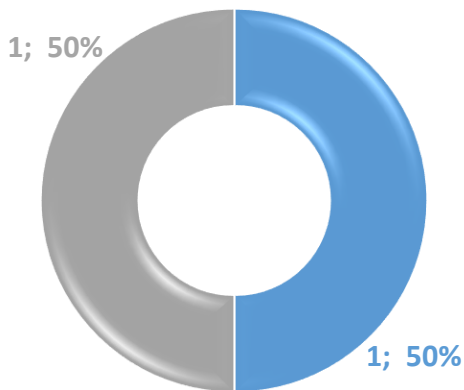
**PRESENCIAL**



**TELEFÓNICO**



**APP CARTAGENA CONECTA**

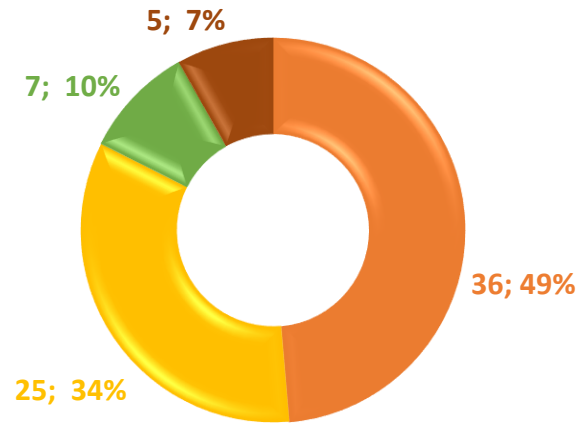


- Menos de 5 minutos
- 10 minutos
- 15 minutos
- 30 minutos
- Mas de 30 minutos

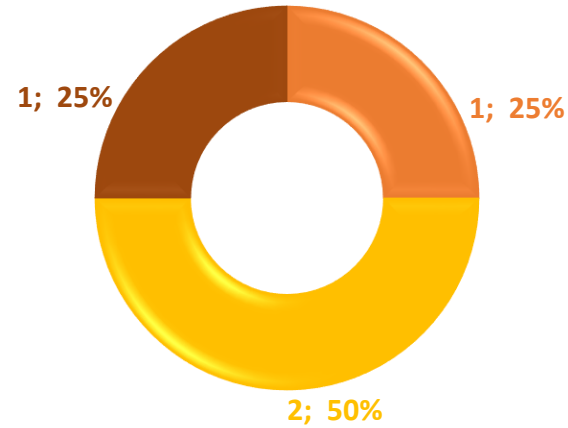
# 8. Nivel de satisfacción experimentado por el usuario al utilizar el canal de atención para radicar su solicitud, trámite o servicio.



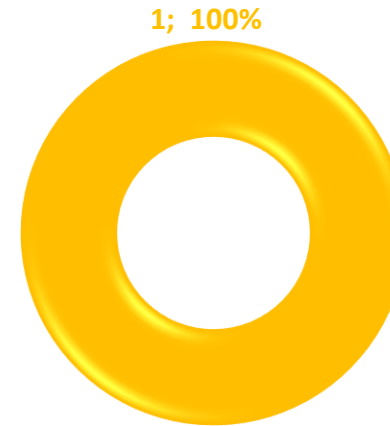
**CORREO ELECTRÓNICO**



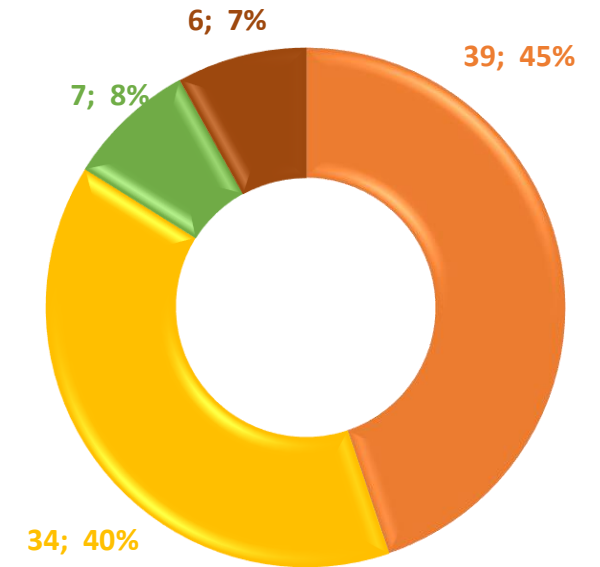
**PAGINA WEB**



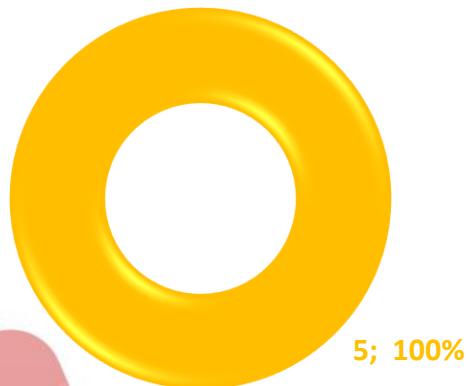
**CORREO CERTIFICADO**



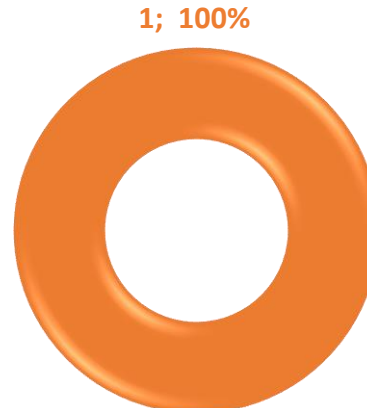
**TOTAL GENERAL**



**PRESENCIAL**



**TELEFÓNICO**



**APP CARTAGENA CONECTA**



■ Excelente    ■ Bueno  
■ Regular    ■ Deficiente

# 9. Canal de atención presencial y telefónico



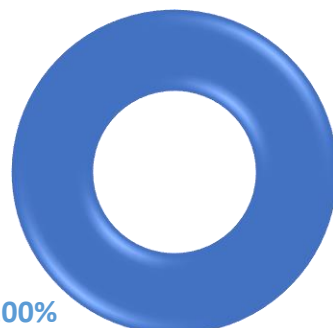
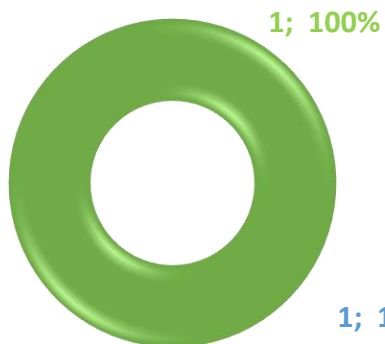
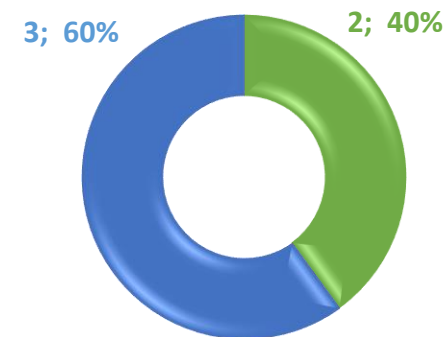
¿Cómo fue el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante el proceso de radicación de su solicitud, trámite o servicio?

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

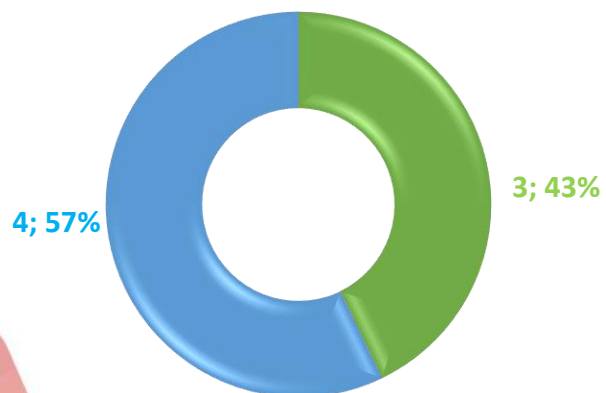
PRESENCIAL

TELEFÓNICO

CORREO CERTIFICADO



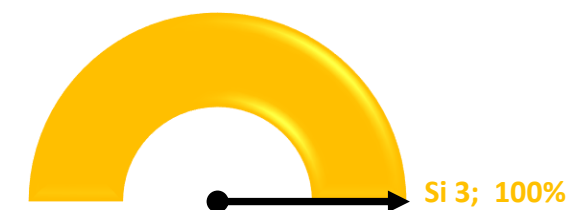
TOTAL GENERAL



- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

CORREO CERTIFICADO

PRESENCIAL



TELEFÓNICO

TOTAL GENERAL

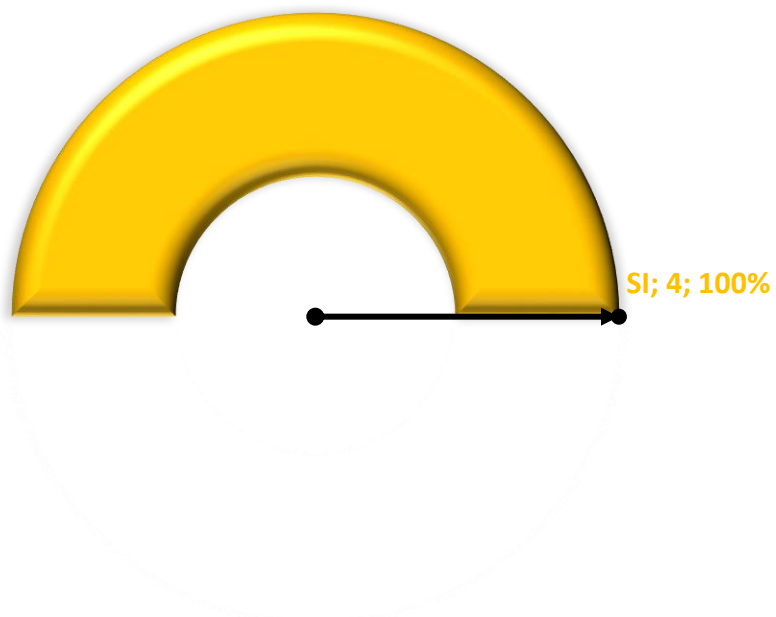


# 11. Canal de atención presencial.

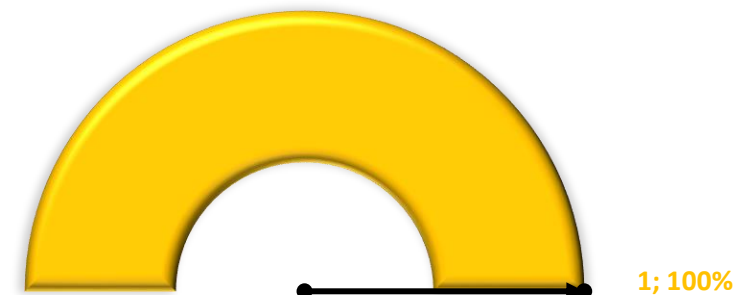


¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?

**PRESENCIAL**



**CORREO CERTIFICADO**



## 12. Observaciones de los usuarios



Quede satisfecha con la atención prestada gracias

La institución esta cumpliendo una función eficiente, eficaz por lo que la hace ser efectiva en todo lo relacionado con las inquietudes, peticiones y demás actividades concernientes con el cliente. Sigán adelante , eso hace que el ciudadano se sienta satisfecho

Buen servicio y agradecido con el personal muchas bendiciones para el grupo

BUENA ATENCION GRACIAS

Excelente la radicación de documentos a través del correo [atencionalciudadano@cartagena.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cartagena.gov.co)

Excelentes los tramites en línea.

MUY DEMORADA LA RESPUESTA Y NO HABIA CONTROL DEL SEGUIMIENTO DE LA SOLICITUD.

MUY BUEN SERVICIO

Para mi es excelente ya que no tengo que salir de mi oficina para realizar estas vueltas en estos momentos de pandemia, sin riesgos de contagio.

