

# CARTAGENA VA PA' LANTE





# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -VUAC

DICIEMBRE– 2021

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias

# 1. Ficha Técnica de la Encuesta

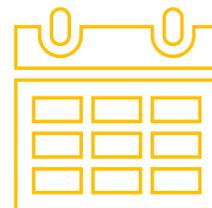


10,428  
Encuesta emitidas

82

Usuarios que contestaron la encuesta

Equivalente al 0,79% de las encuestas emitidas



Período

01 al 31 de Diciembre 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	• 27	33%
Hacienda	• 21	26%
Planeación	• 14	18%
SISBEN/ Familias en Acción	• 8	10%
Espacio Público	• 4	5%
Apoyo Logístico	• 2	2%
Participación	• 2	2%
Talento Humano	• 2	2%
DADIS	• 1	1%
DATT	• 1	1%
TOTAL	• 82	100%

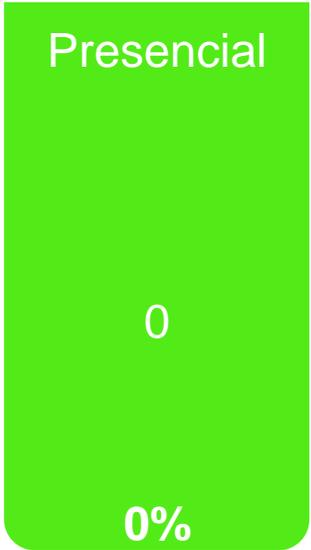
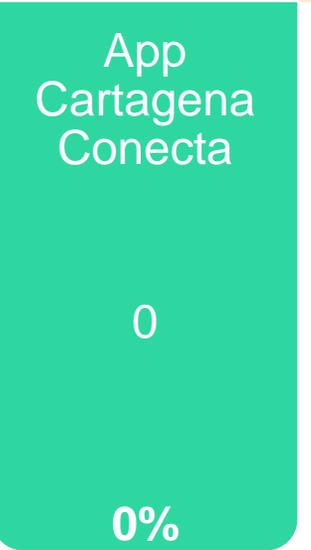
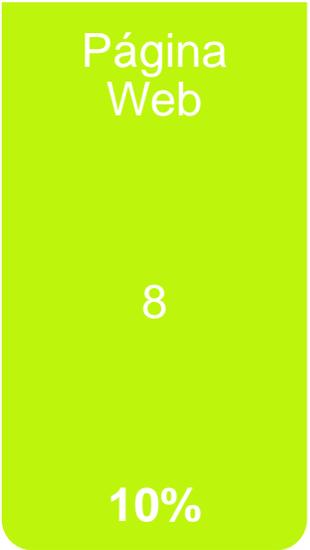
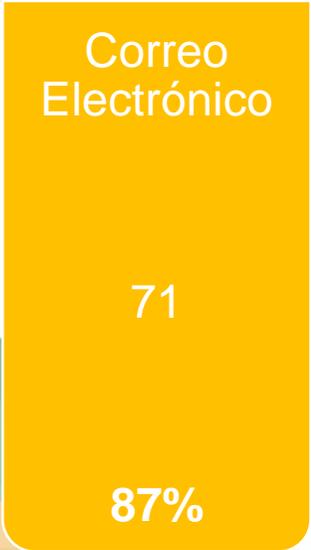
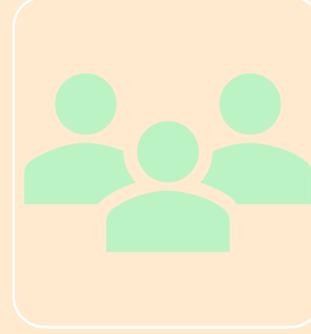
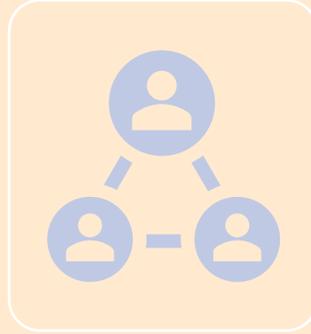
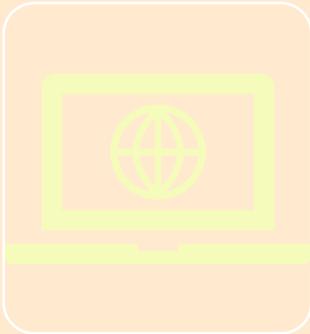
### 3. Trámites, servicio o solicitud realizados por los usuarios que diligenciaron la encuesta.



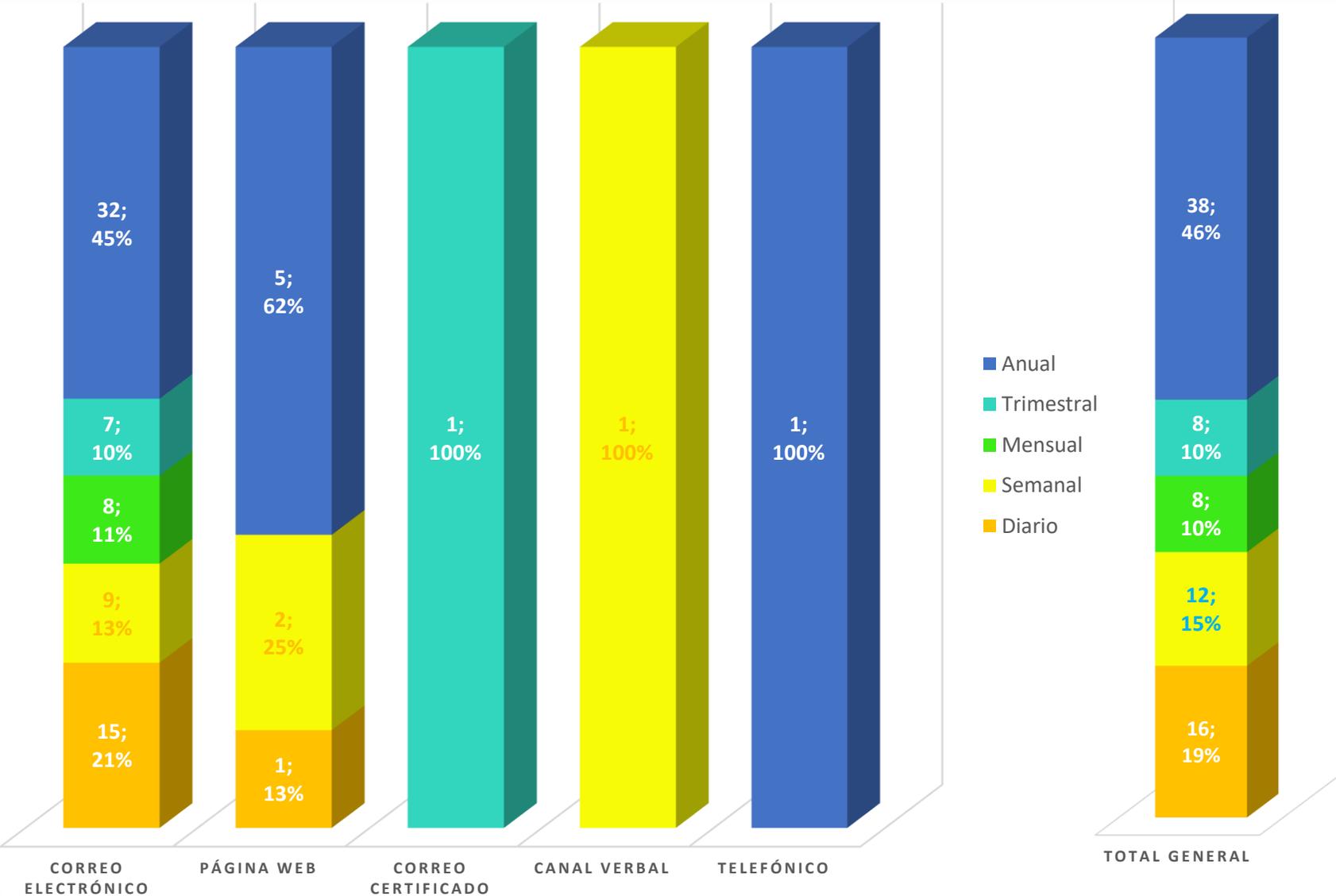
ITEM	TRÁMITES	# DE TRÁMITES
1	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros. / Hacienda	10
2	Comportamientos contrarios a la convivencia. (comparendo) / Interior	5
3	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN / familias en acción	5
4	Certificado de Buena Conducta y Vecindad en nombre Propio / Interior	4
5	Denuncias Querellables / Interior	4
6	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento / espacio publico	4
7	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas / Interior	4
8	Certificado de residencia / Interior	3
9	Concepto de uso del suelo / Planeación	3
10	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago / Hacienda	3
11	Exención del impuesto predial unificado / Hacienda	3
12	Impuesto predial unificado / Hacienda	3
13	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda / Planeación	3
14	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	2
15	Certificado de paz y salvo / talento humano	2
16	Matrícula de arrendadores / Planeación	2
17	Ajuste de un plan parcial adoptado / Planeación	1
18	Auxilio para gastos de sepelio / participación	1
19	Capacitación y Cualificación en oficios específicos /	1
20	Capacitación y entrenamiento en la prevención y atención de incendios o emergencias conexas a los establecimientos comerciales o empresas privadas. / Interior	1

ITEM	TRÁMITES	# DE TRÁMITES
21	Certificado de estratificación socioeconómica / Planeación	1
22	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor / DATT	1
23	Certificado de riesgo de predios / apoyo logístico	1
24	Certificado de estratificación socioeconómica / Planeación	1
25	Concepto sanitario / Interior	1
26	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización / Planeación	1
27	Curso de manipulación higiénica de alimentos / dadis	1
28	Denuncia de Accidentes de Transito / Datt	1
29	Determinantes para la formulación de planes parciales / Planeación	1
30	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias / Hacienda	1
31	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado / participación	1
32	Licencia de inhumación de cadáveres. / apoyo logístico	1
33	Certificado/ Planeación	1
34	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados. / Interior	1
35	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas / Interior	1
36	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio / Hacienda	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	Socialización de la ruta de atención a mujeres y víctimas de violencias basadas en genero. / Interior	1
	<b>Total general</b>	<b>82</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.



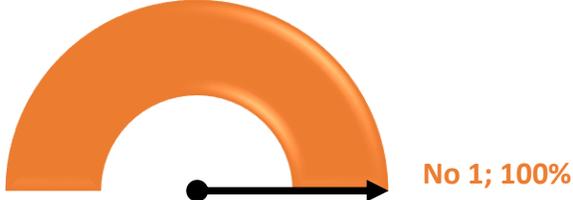
CORREO ELECTRONICO



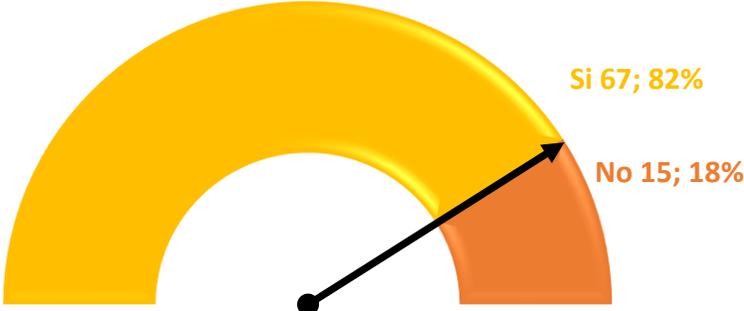
PAGINA WEB



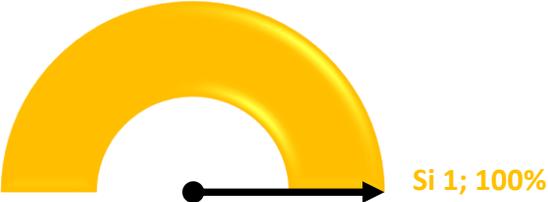
CORREO CERTIFICADO



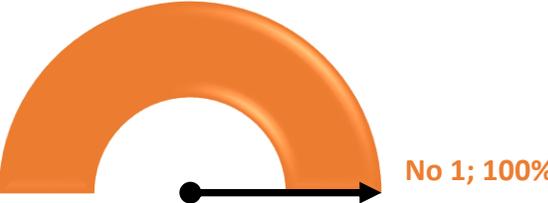
TOTAL GENERAL



CANAL VERBAL



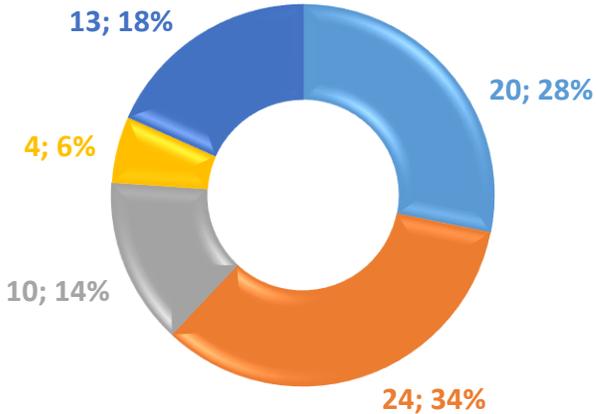
TELEFONICO



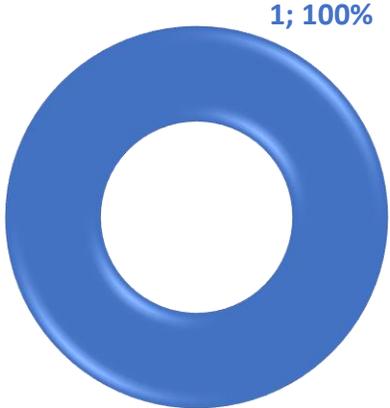
# 7. Tiempo usado por el usuario para radicar su solicitud, tramite o servicio.



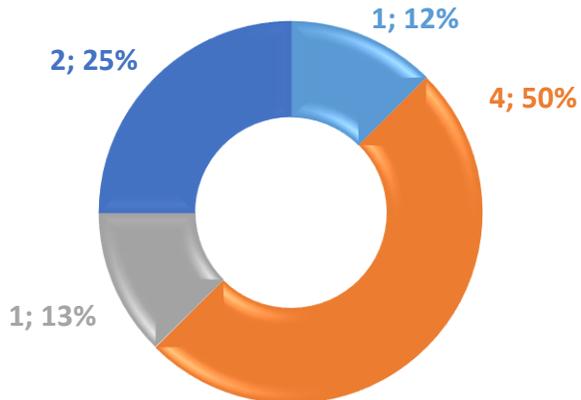
**CORREO ELECTRONICO**



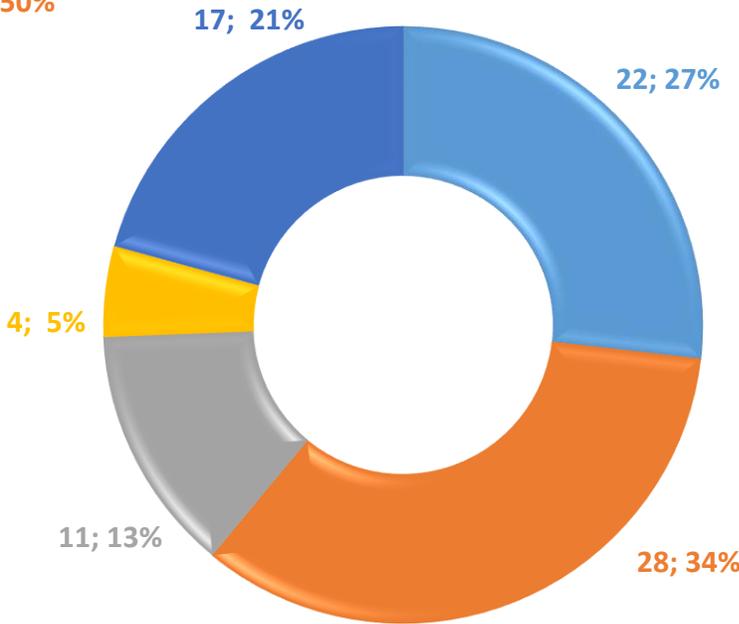
**CORREO CERTIFICADO**



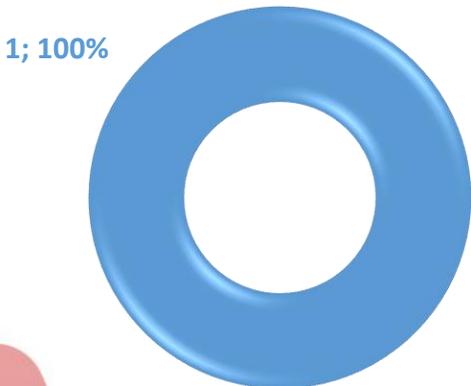
**PAGINA WEB**



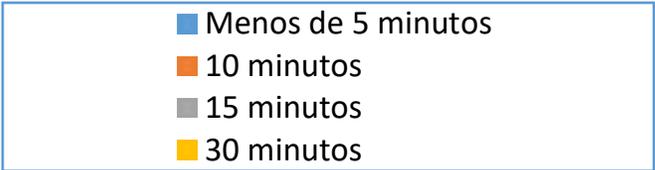
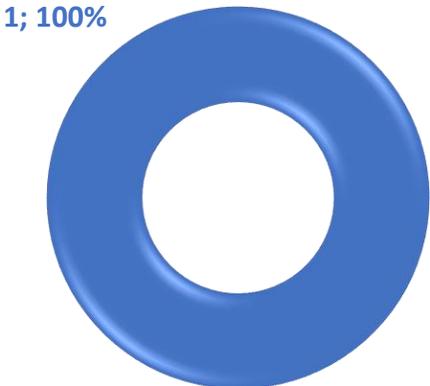
**TOTAL GENERAL**



**CANAL VERBAL**



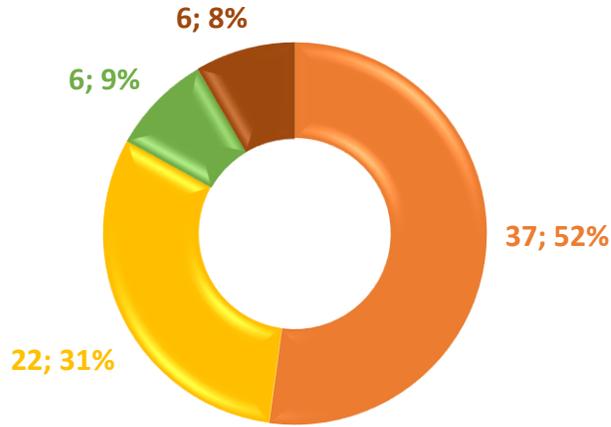
**TELEFONICO**



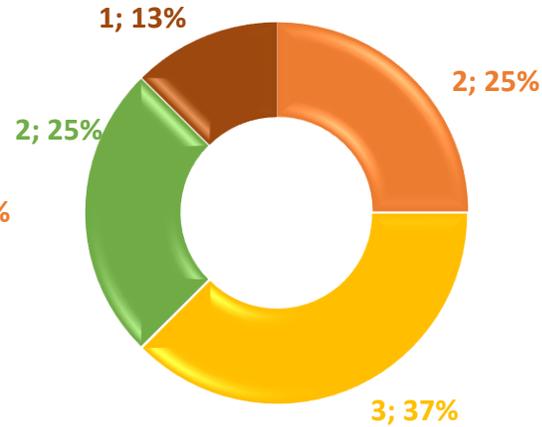
# 8. Nivel de satisfacción experimentado por el usuario al utilizar el canal de atención para radicar su solicitud, trámite o servicio.



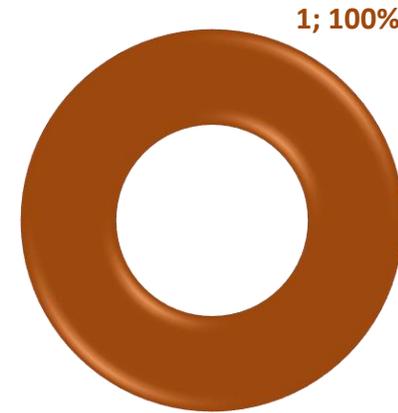
### CORREO ELECTRONICO



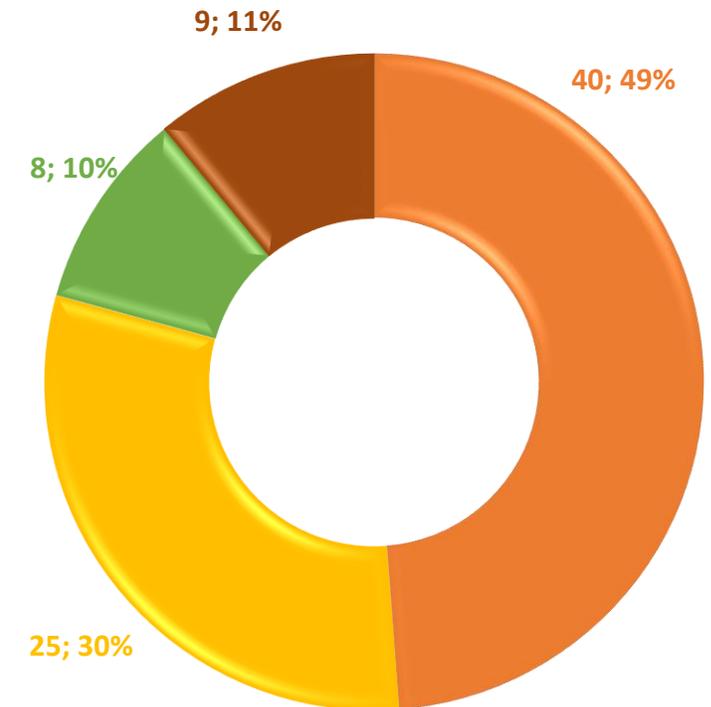
### PAGINA WEB



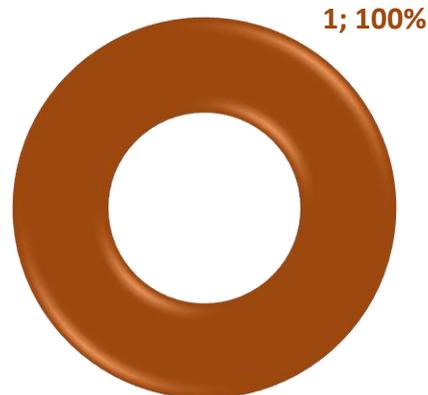
### CORREO CERTIFICADO



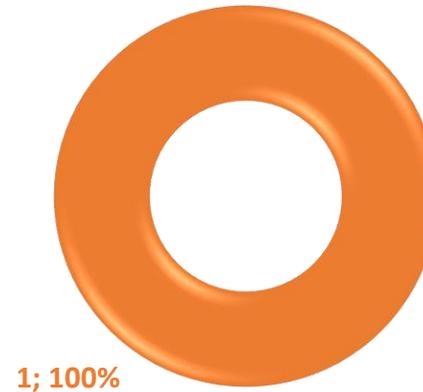
### TOTAL GENERAL



### TELEFONICO



### CANAL VERBAL



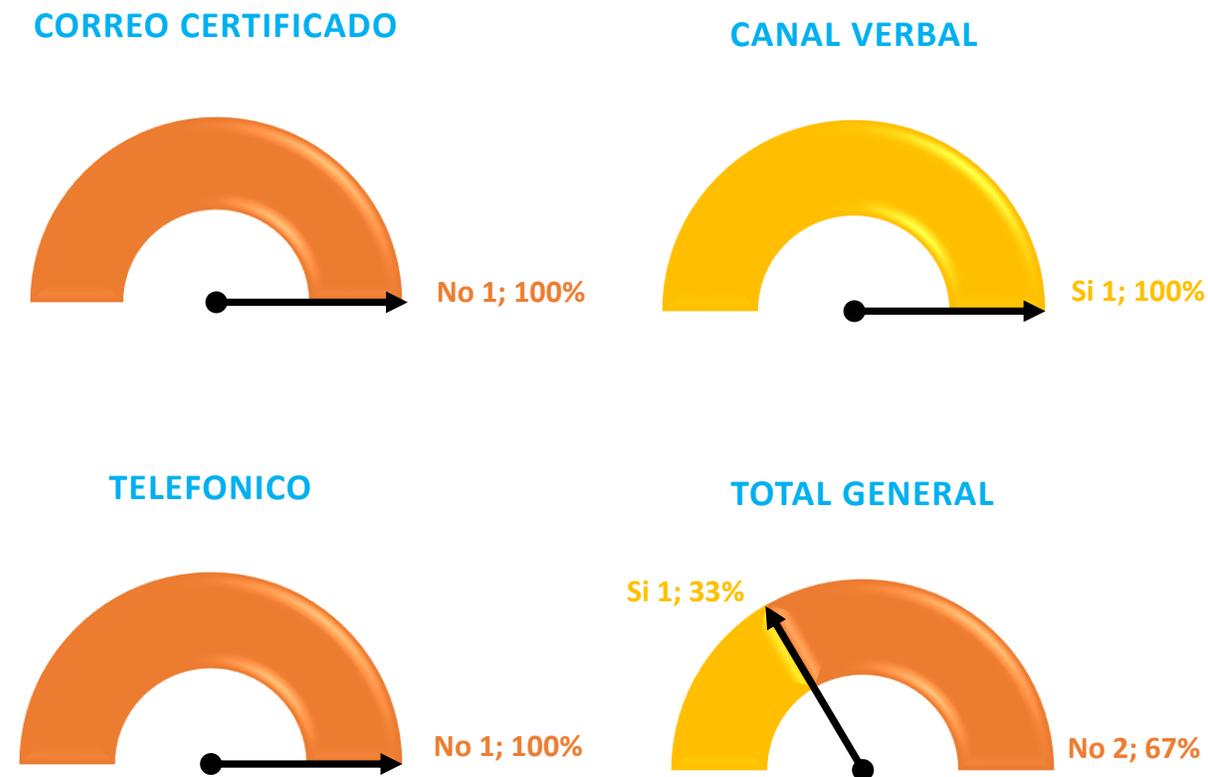
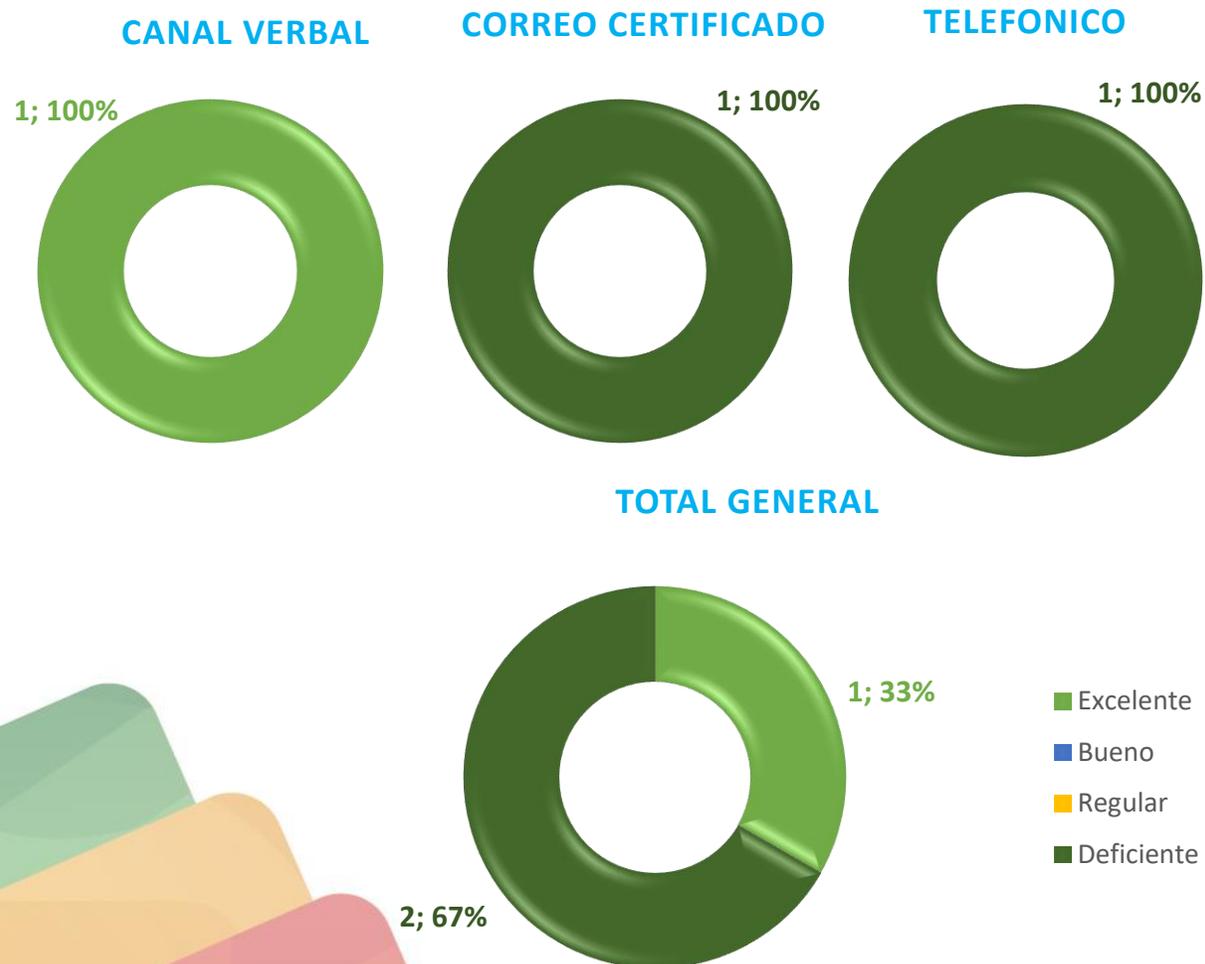
- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

# 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?

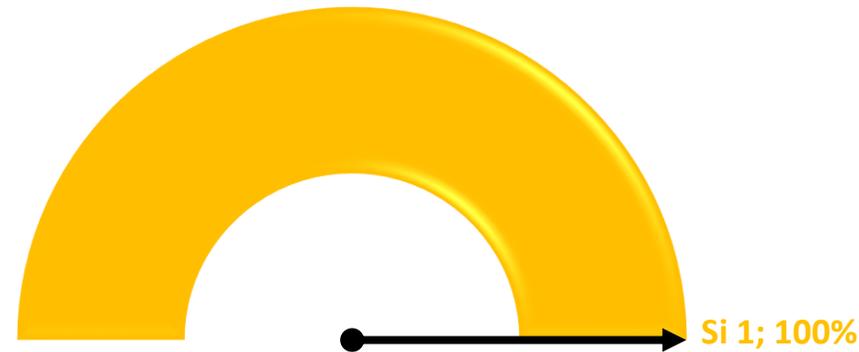


# 11. Canal de atención presencial.



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

CANAL VERBAL



## 12. Observaciones de los usuarios



Excelente servicio, y muy rápidos para dar respuesta.

La Herramienta de radicar documentos por medios electrónicos es muy útil porque disminuye el tiempo empleado en radicaciones presenciales, se ahorra papel y contribuye al medio ambiente, es fácil guardar los archivos y tener facilidad de acceso a su consulta, debe continuarse utilizando.

AL MOMENTO DE USARLO TODO SALIO BIEN CONEXION Y MANEJO DEL CANAL UTILIZADO PARA ENVIAR LOS DOCUMENTOS Y RADICACION DE LA SOLICITUD

Menos demora en la entrega del certificado de territorialidad .

LA RADICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO FUE MUY RÁPIDA Y EFICIENTE. EL CÓDIGO DE RADICACIÓN FUE ENVIADO AL CORREO ELECTRÓNICO. EL SISTEMA DE CONSULTA DE CORRESPONDENCIA NO ESTÁ FUNCIONANDO PRESENTA ERRORES

lo mejor en cuanto a el servicio .. todo digital

Gracias por la atención brindada al ciudadano .

EXCELENTE EL SERVICIO DE RADICACION

Considero que deben colocar en el punto 2 el tramite de derecho de petición ya que no se encuentra dentro de las opciones a escoger.

