

CARTAGENA VA PA'LANTE





RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -VUAC

ENERO – 2022

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias

1. Ficha Técnica de la Encuesta



8662

Encuesta emitidas

55

Usuarios que contestaron la encuesta

Equivalente al 0,64% de las encuestas emitidas



Período

01 al 31 de Enero del 2022

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 y tramites de los usuarios que diligenciaron la encuesta.



Alcaldías locales	• 5	9,1%
Apoyo Logistico	• 2	3,6%
Educación	• 2	3,6%
Escuela de Gobierno	• 1	1,8%
Hacienda	• 19	34,5%
Informatica	• 1	1,8%
Interior	• 5	9,1%
Planeación	• 7	12,7%
SISBEN / familias en Acción	• 8	14,5%
UMATA	• 3	5,5%
Valorización	• 2	3,6%
TOTAL	• 55	100%

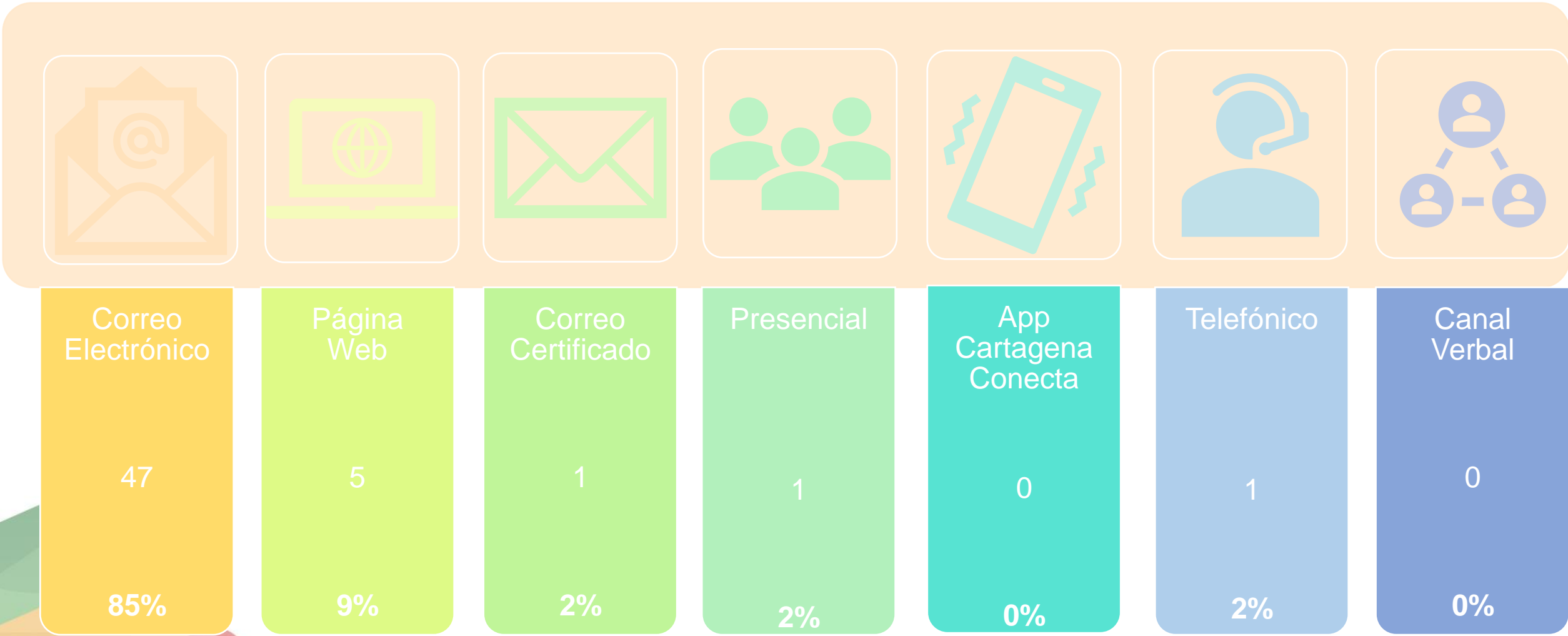
3. Trámites, servicio o solicitud realizados por los usuarios que diligenciaron la encuesta.



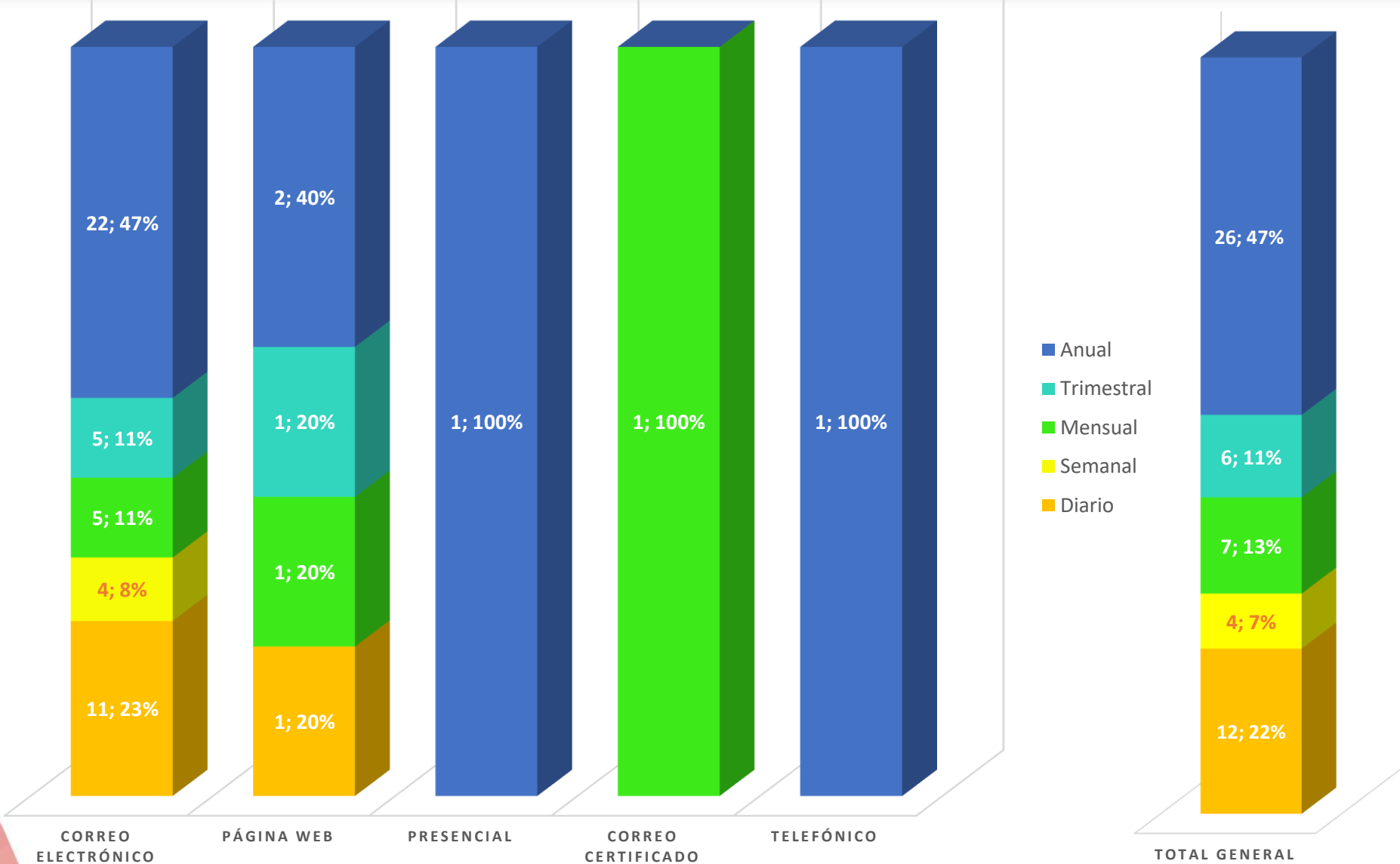
ITEM	TRÁMITES	DEPENDENCIA	# DE TRÁMITES
1	Certificado de residencia	ALCALDIAS LOCALES	5
2	Certificado de riesgo de predios	APOYO LOGISTICO	1
3	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	EDUCACION	1
4	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	EDUCACION	1
5	Escuelas de formación en liderazgo social, político y comunitario	ESCUELA DE GOBIERNO	1
6	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	INDUSTRIA Y COMERCIO	5
7	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	TESORERIA	2
8	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	HACIENDA	8
9	Impuesto predial unificado	HACIENDA	2
10	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	INDUSTRIA Y COMERCIO	2
11	Denuncia de Perdida de Documentos	INTERIOR	1
12	Denuncias Querellables	INTERIOR	1
13	Orientación psicológica y jurídica a mujeres víctimas de violencia de género	INTERIOR	1

ITEM	TRÁMITES	DEPENDENCIA	# DE TRÁMITES
14	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas	INTERIOR	1
15	Socialización de la ruta de atención a mujeres y víctimas de violencias basadas en género	INTERIOR	1
16	Cancelación de la matrícula de arrendadores	JURIDICA	1
17	Certificado de estratificación socioeconómica	PLANEACION	2
18	Concepto de uso del suelo	PLANEACION	1
19	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	PLANEACION	3
20	Registro de la publicidad exterior visual	CONTROL URBANO	1
21	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 ACCION	2
22	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales	SISBEN / FAMILIAS EN ACCION	4
23	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales	SISBEN / FAMILIAS EN ACCION	2
24	Asistencia técnica rural	UMATA	3
25	Certificado de paz y salvo	APOYO LOGISTICO	1
26	Contribución por valorización	VALORIZACION	2
Total general			55

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



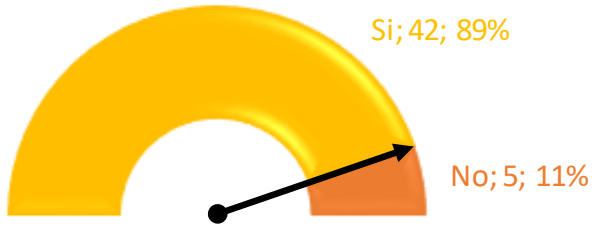
5. Frecuencia con que los usuarios que diligenciaron la encuesta utiliza el medio de radicación.



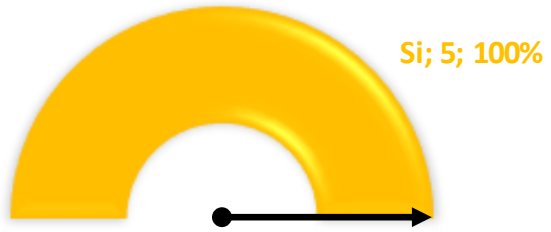
6. Le resultó fácil al usuario el proceso para radicar la solicitud, tramite o servicio a través del canal de atención.



CORREO ELECTRONICO



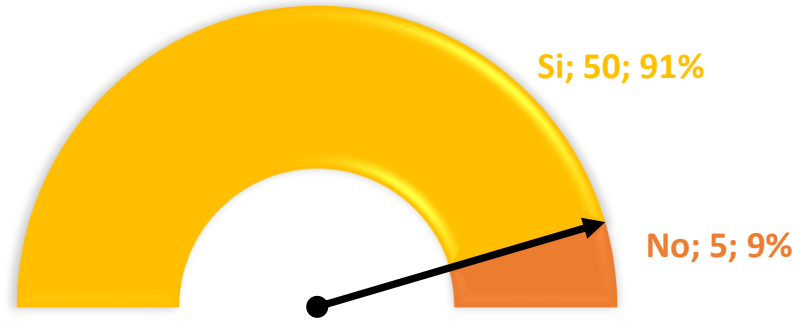
PÁGINA WEB



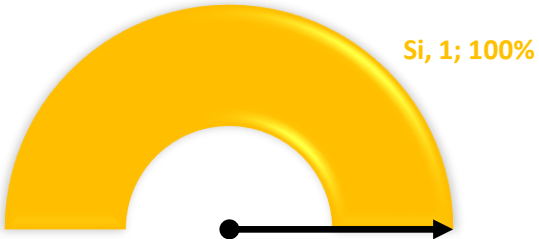
CORREO CERTIFICADO



TOTAL GENERAL



PRESENCIAL



TELEFÓNICO



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



CORREO ELECTRÓNICO

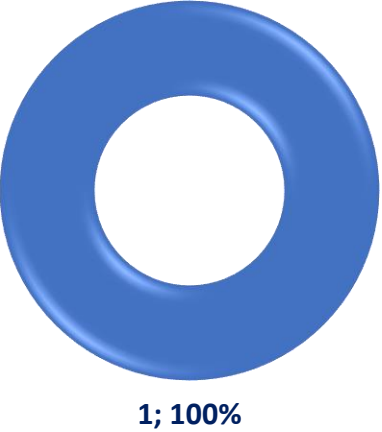
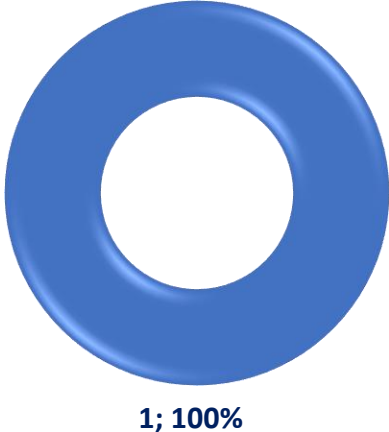
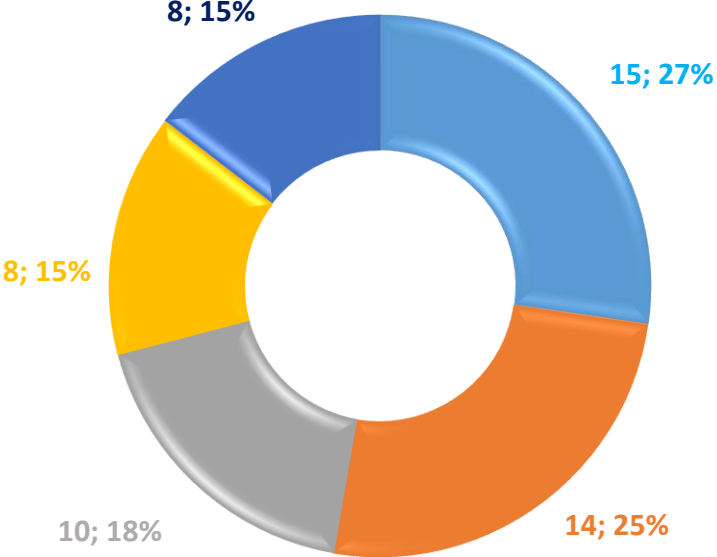
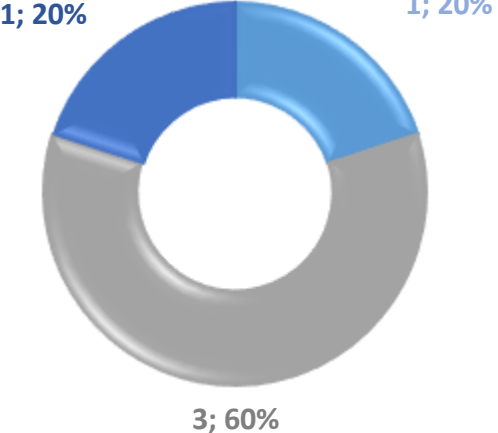
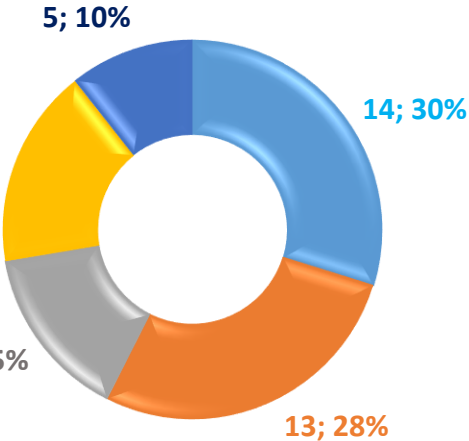
CORREO CERTIFICADO

PÁGINA WEB

TOTAL GENERAL

PRESENCIAL

TELEFÓNICO

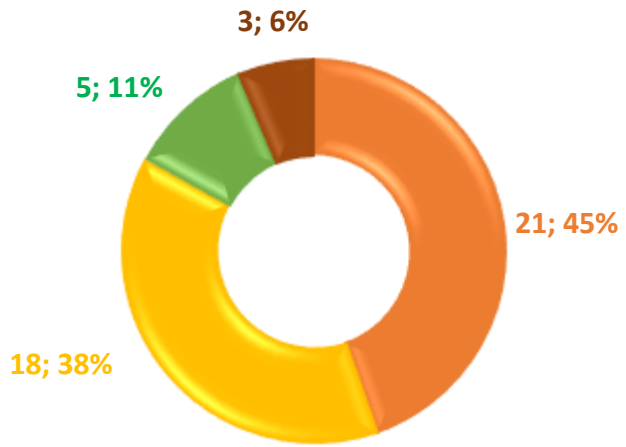


- Menos de 5 minutos
- 10 minutos
- 15 minutos
- 30 minutos
- Mas de 30 minutos

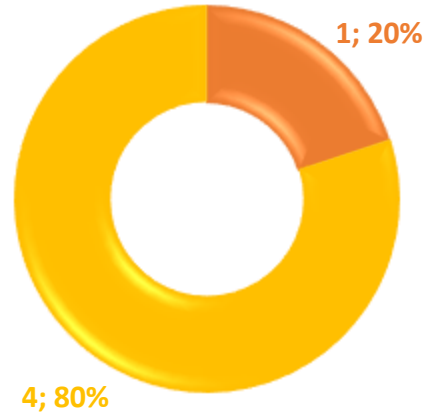
8. Nivel de satisfacción experimentado por el usuario al utilizar el canal de atención para radicar su solicitud, trámite o servicio.



CORREO ELECTRÓNICO



PÁGINA WEB



CORREO CERTIFICADO



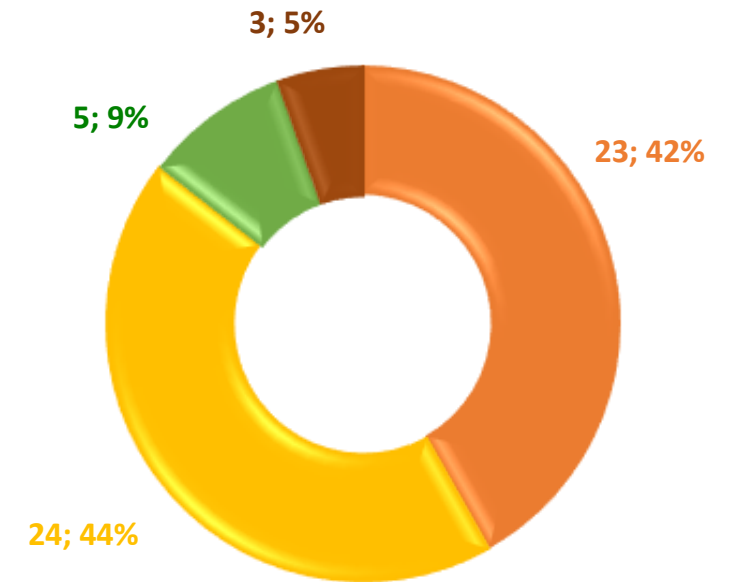
TELEFÓNICO



PRESENCIAL



TOTAL GENERAL

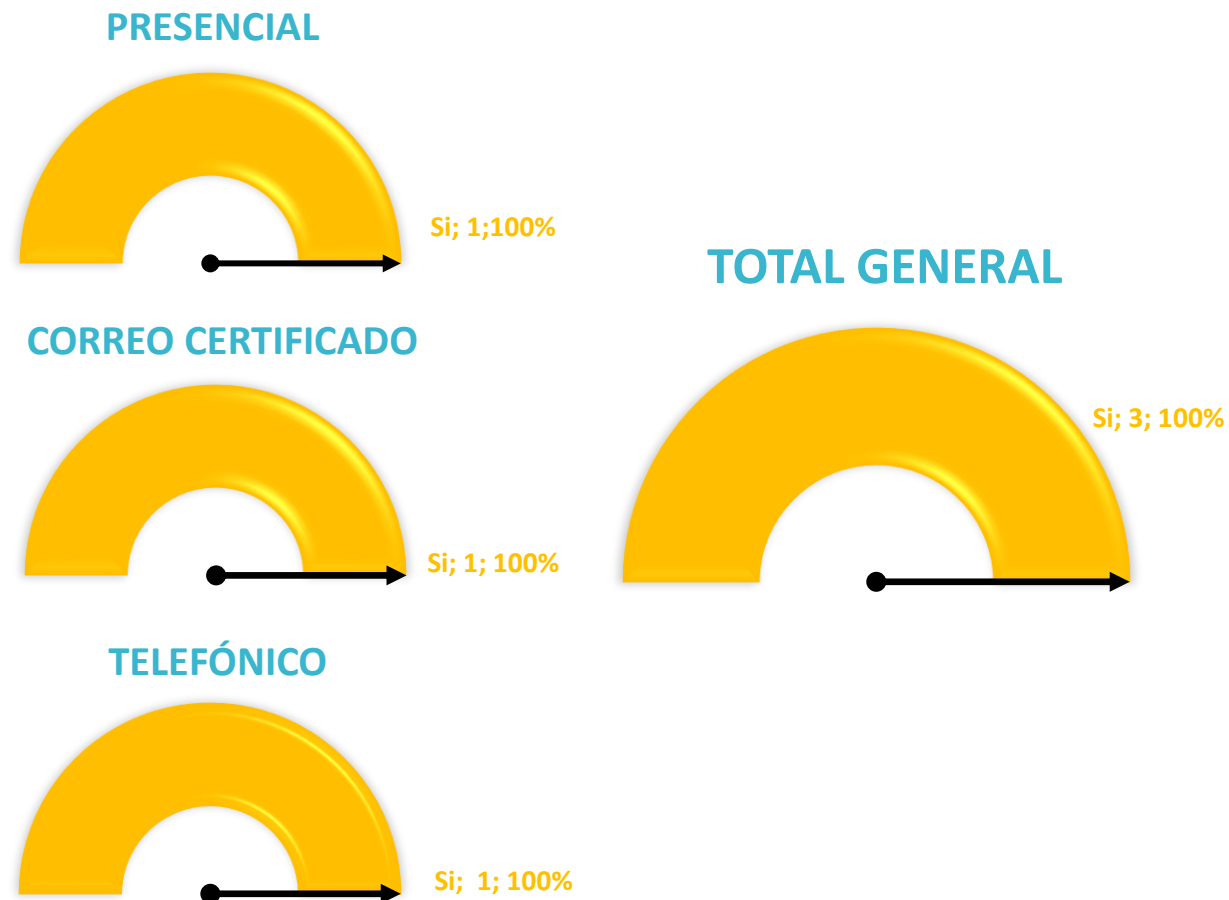
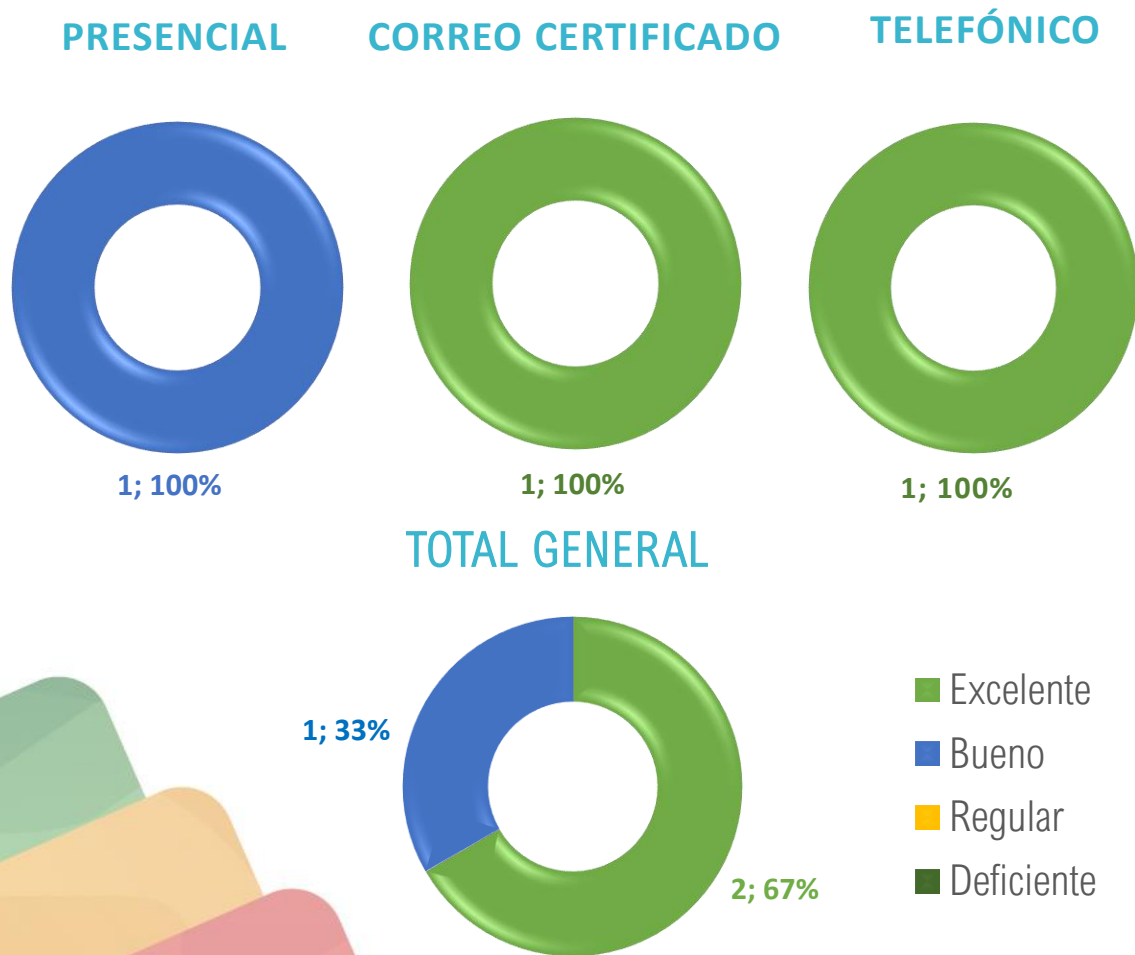


9. Canal de atención presencial y telefónico



¿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.

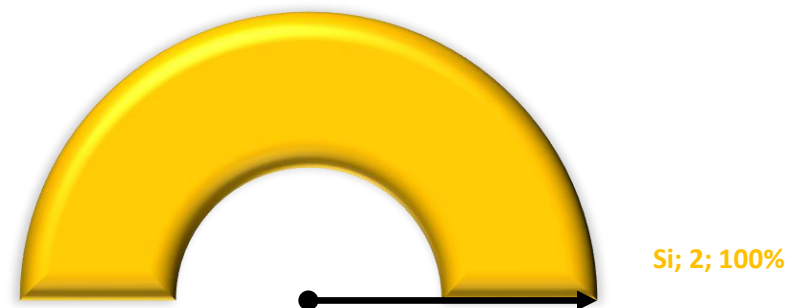


¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?

PRESENCIAL



TOTAL GENERAL



CORREO CERTIFICADO



12. Observaciones de los usuarios



No puedo entrar a la pagina de seguimiento que me asignaron desde la oficina de atención al usuario ya que no me acepta el correo.

La radicación por correo me parece un proceso muy practico, y aun mas para los contribuyentes que están ubicados en otras ciudades.

Que sea habilitada la pagina para pagos por PSE y quede presentado los impuestos de retención de ICA apenas se realice el pago.

Importante la retroalimentación para llevar a feliz termino la solicitud de registro.

No tengo ninguna observación me generaron un radicado bastante rápido.

Que sea más ágil la entrega del certificado de territorialidad

Respuesta pronta, me gustaría la aprobación de lo solicitado también de igual manera . Gracias

Ninguna observación. Todo excelente y de manera rápida

Desconocía este trámite y el contenido del comunicado fue muy claro!

