

# CARTAGENA VA PA' LANTE





# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -VUAC

FEBRERO – 2022

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias

# 1. Ficha Técnica de la Encuesta



12,752  
Encuestas emitidas

98

Usuarios que contestaron la encuesta

Equivalente al 0,76% de las encuestas emitidas



Período

01 al 28 de Febrero 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	• 3	3,1%
Apoyo logístico	• 3	3,1%
DADIS	• 2	2,0%
DATT	• 3	3,1%
Escuela taller	• 1	1,0%
Espacio publico	• 3	3,1%
Hacienda	• 35	35,7%
Interior	• 11	11,2%
Jurídica	• 1	1,0%
Planeación	• 14	14,3%
SISBEN / familias en acción	• 22	22,4%
<b>TOTAL</b>	<b>• 98</b>	<b>100%</b>

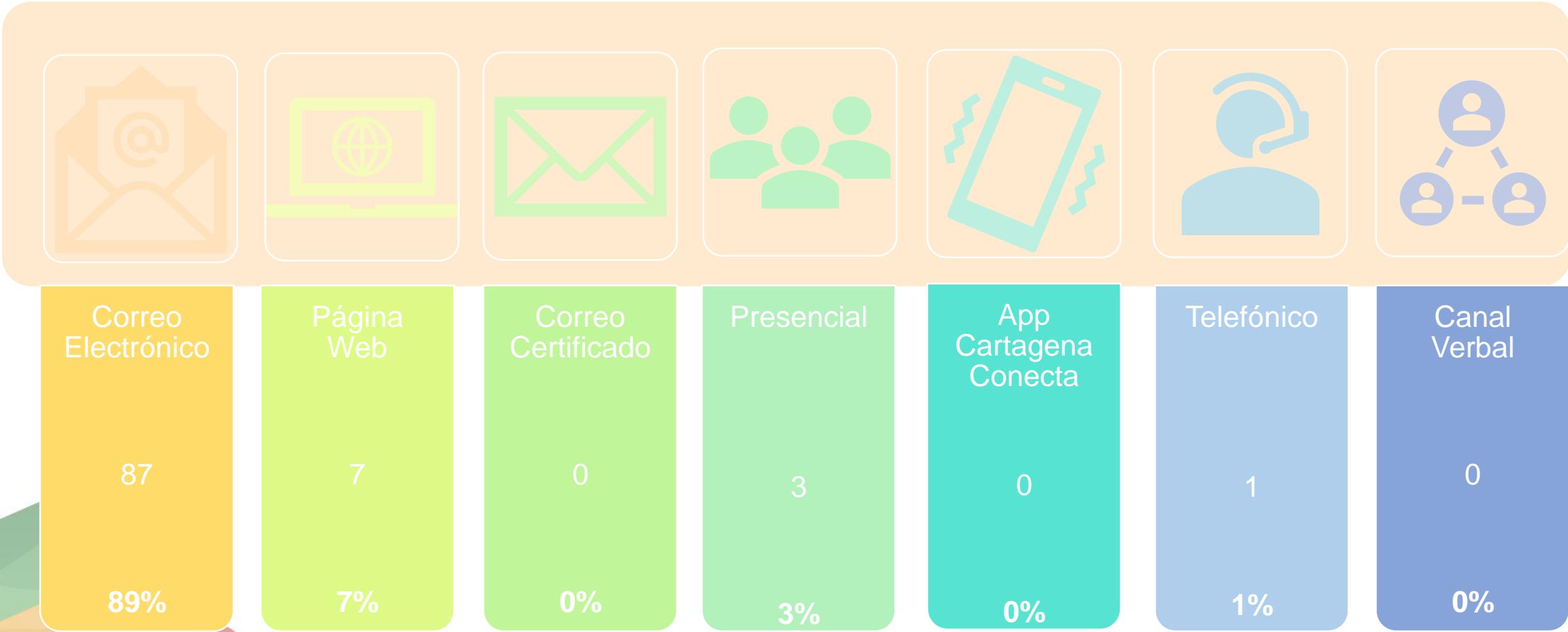
### 3. Trámites, servicio o solicitud realizados por los usuarios que diligenciaron la encuesta.



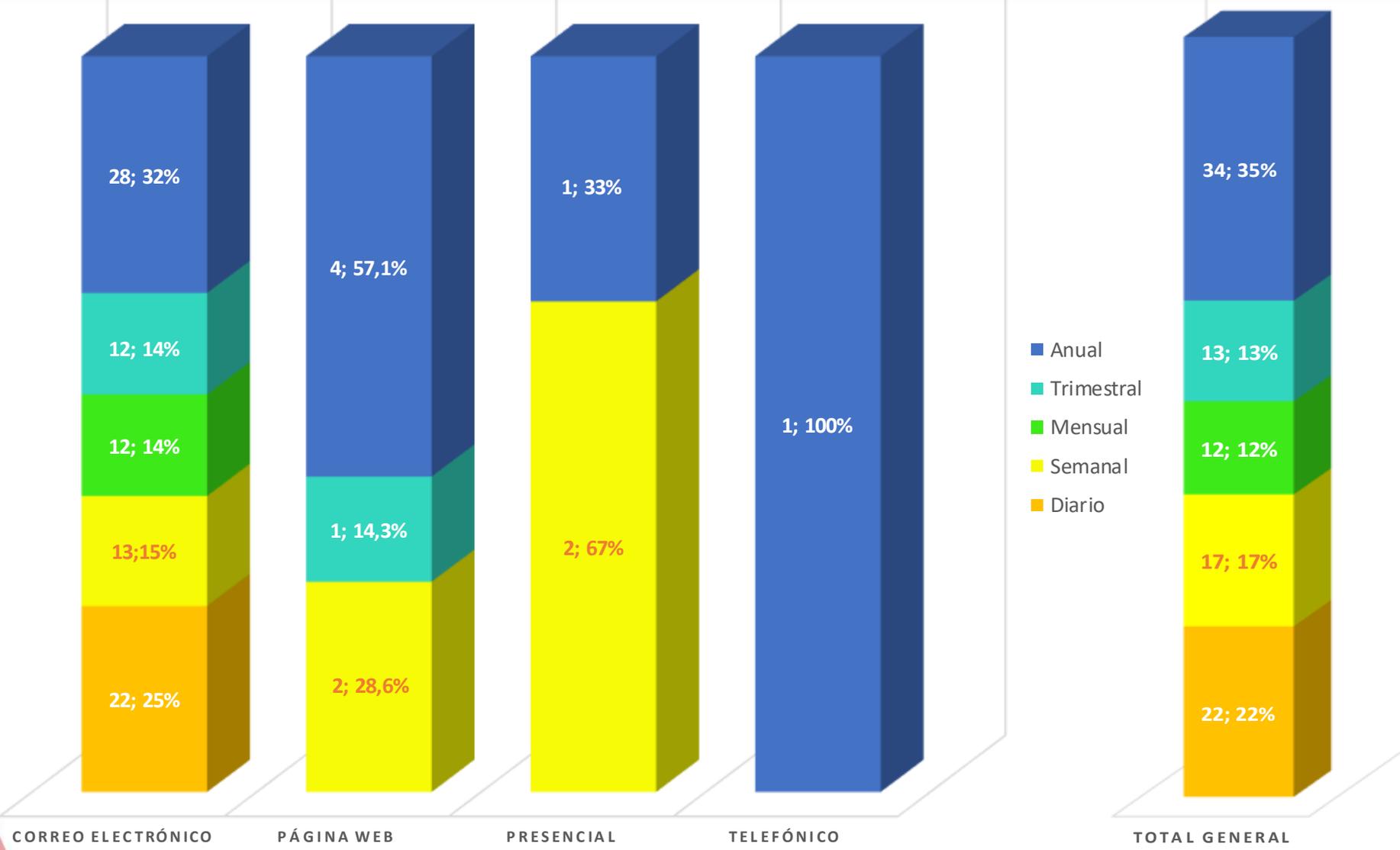
ITEM	TRÁMITES	DEPENDENCIA	# DE TRÁMITES
1	Certificado de Buena Conducta y Vecindad en nombre Propio	ALCALDIAS LOCALES	2
2	Certificado de residencia	ALCALDIAS LOCALES	1
3	Certificado de riesgo de predios	APOYO LOGISTICO	1
4	Certificado de paz y salvo	APOYO LOGISTICO	2
5	Registro de la publicidad exterior visual	CONTROL URBANO	1
6	Curso de manipulación higiénica de alimentos	DADIS	2
7	Denuncia de Accidentes de Transito	DATT	3
8	Capacitación y Cualificación en oficios específicos	ESCUELA TALLER	1
9	Licencia de intervención del espacio público	ESPACIO PUBLICO	1
10	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	ESPACIO PUBLICO	2
11	Exención del impuesto de industria y comercio	HACIENDA	2
12	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	HACIENDA	25
13	Impuesto predial unificado	HACIENDA	1
14	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	INDUSTRIA Y COMERCIO	1
15	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	INDUSTRIA Y COMERCIO	4

ITEM	TRÁMITES	DEPENDENCIA	# DE TRÁMITES
16	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	INDUSTRIA Y COMERCIO	1
17	Amparo Policivos	INTERIOR	1
18	Comportamientos contrarios a la convivencia. (comparendo)	INTERIOR	1
19	Denuncia de Perdida de Documentos	INTERIOR	1
20	Denuncias Querellables	INTERIOR	6
21	Inspección Ocular Con Perito	INTERIOR	1
22	Acogida en Hogar de paso a mujeres víctimas de violencia y a sus hijos menores de edad	INTERIOR	1
23	Declaraciones Juradas	JURIDICA	1
24	Concepto de uso del suelo	PLANEACION	6
25	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	PLANEACION	7
26	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	7
27	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales	SISBEN / FAMILIAS EN ACCION	6
28	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales	SISBEN / FAMILIAS EN ACCION	7
29	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales	SISBEN / FAMILIAS EN ACCION	2
30	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	TESORERIA	1
	<b>Total general</b>		<b>98</b>

# 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



### TOTAL GENERAL



### PRESENCIAL



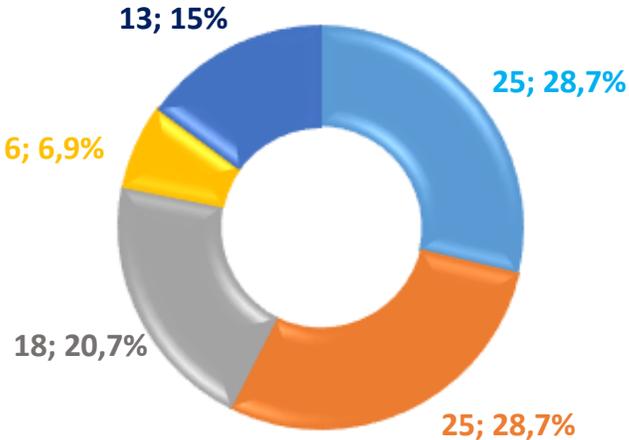
### TELEFÓNICO



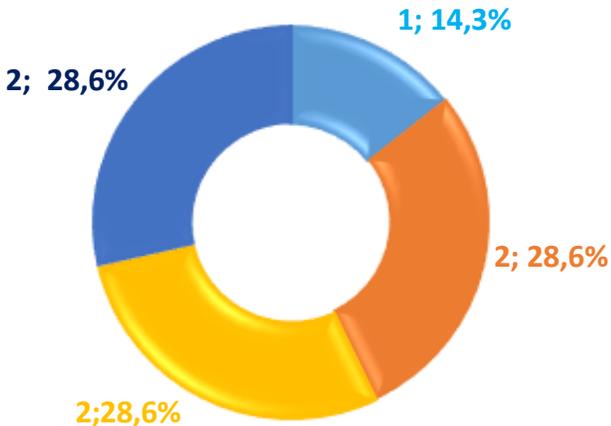
# 7. Tiempo usado por el usuario para radicar su solicitud, tramite o servicio.



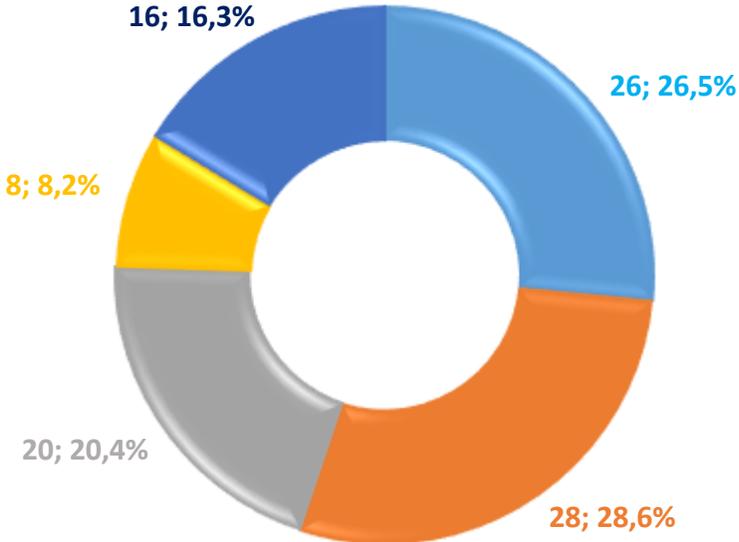
**CORREO ELECTRÓNICO**



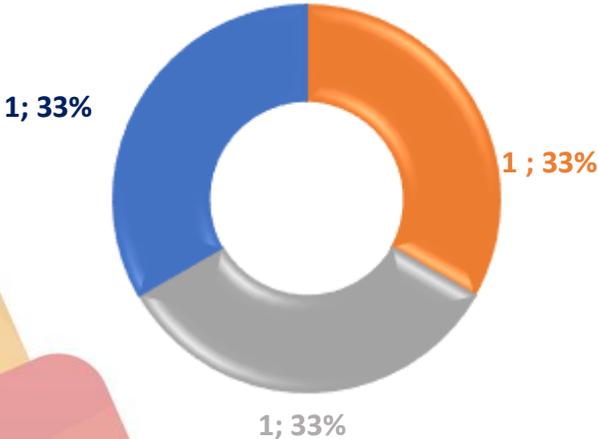
**PÁGINA WEB**



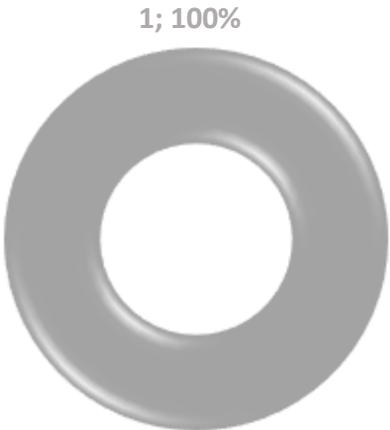
**TOTAL GENERAL**



**PRESENCIAL**



**TELEFÓNICO**

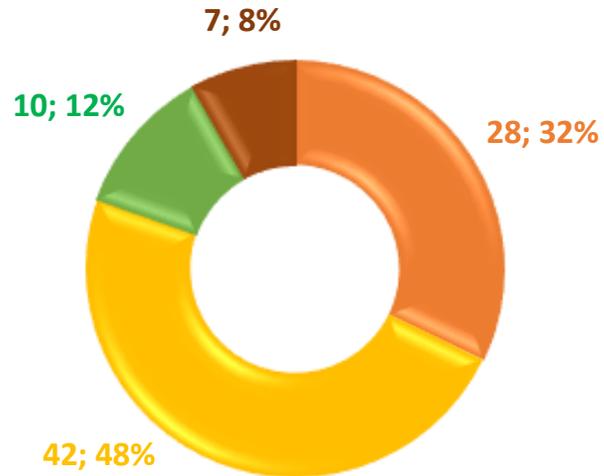


- Menos de 5 minutos
- 10 minutos
- 15 minutos
- 30 minutos
- Mas de 30 minutos

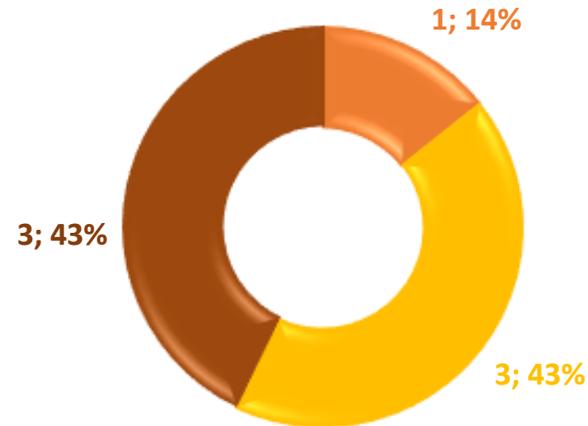
# 8. Nivel de satisfacción experimentado por el usuario al utilizar el canal de atención para radicar su solicitud, trámite o servicio.



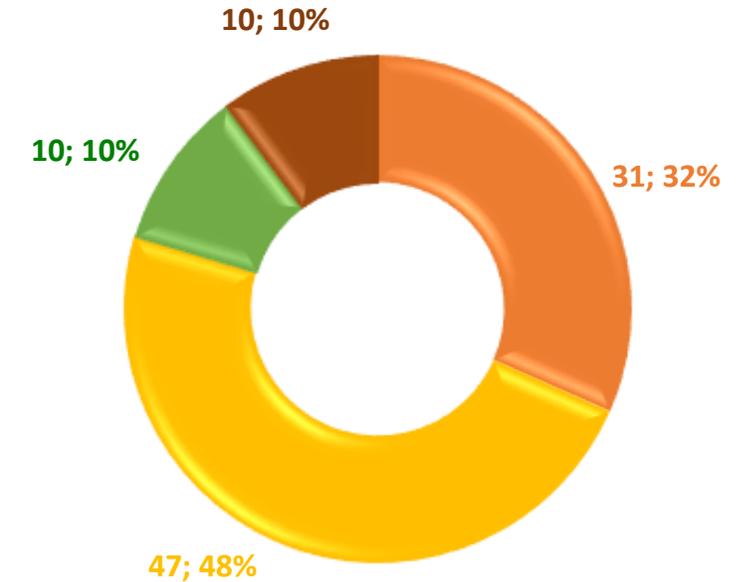
### CORREO ELECTRÓNICO



### PÁGINA WEB



### TOTAL GENERAL



### TELEFÓNICO



### PRESENCIAL



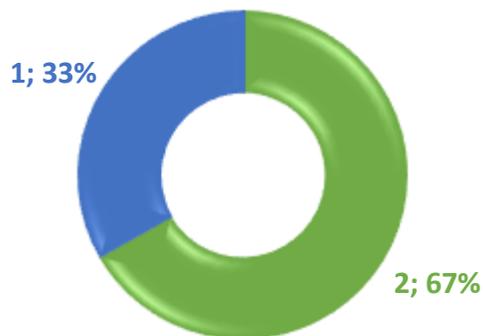
# 9. Canal de atención presencial y telefónico



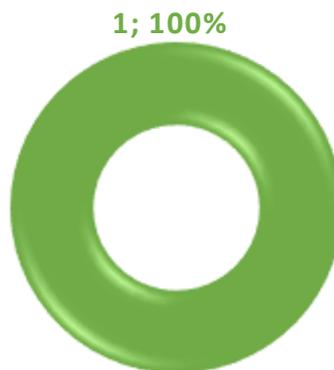
¿Cómo fue el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante el proceso de radicación de su solicitud, trámite o servicio?

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

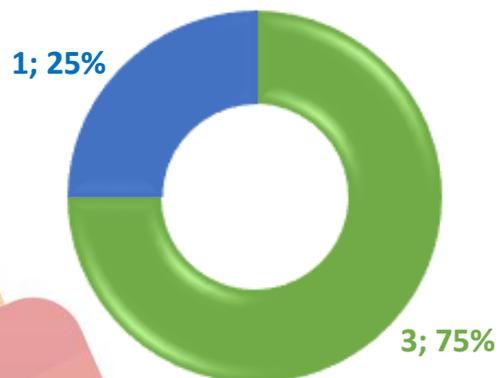
### PRESENCIAL



### TELEFÓNICO



### TOTAL GENERAL



- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

### PRESENCIAL



### TOTAL GENERAL



### TELEFÓNICO

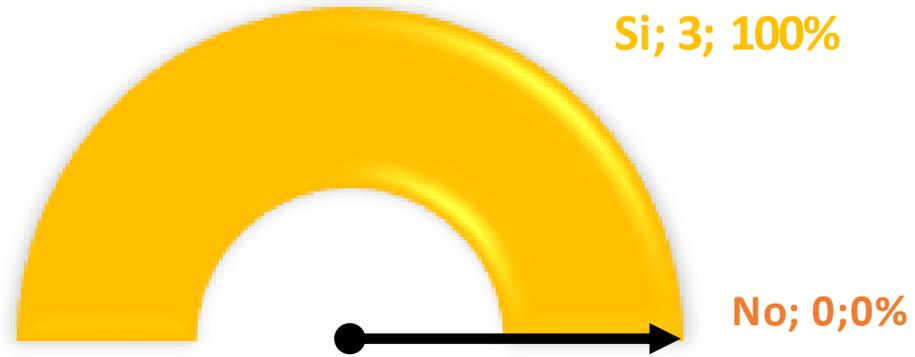


# 11. Canal de atención presencial.



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

## TOTAL GENERAL



## 12. Observaciones de los usuarios



Excelente servicio. Me parece muy bueno que haya un sistema virtual para todos estos tipos de trámites.

Buen servicio me parece q para ser virtual me dieron una pronta respuesta muchas gracias.

Excelente oportunidad virtual Para radicar proyectos

Menos demora en la entrega del certificado de territorialidad .

Toda la atención recibida fue de mi entera satisfacción .

Los tiempos de respuestas a las solicitudes deben mejorar un poco.

Excelente el servicio de radicación.

Falta que llegue un mensaje automático donde indique que el correo fue recibido para su radicación y entrega al funcionario que le corresponde.

