

# CARTAGENA VA PA'LANTE





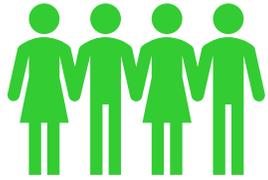
# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -VUAC

MARZO – 2022

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias

# 1. Ficha Técnica de la Encuesta



14571  
Encuesta emitidas

85

Usuarios que contestaron la encuesta

Equivalente al 0,58% de las encuestas emitidas



Período

01 al 31 de Marzo 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	• 2	2,4%
Apoyo logístico	• 3	3,5%
DADIS	• 3	3,5%
DATT	• 1	1,2%
Educación	• 3	3,5%
Escuela de gobierno	• 1	1,2%
Escuela taller	• 3	3,5%
Espacio publico	• 1	1,2%
Hacienda	• 24	28,2%
Interior	• 7	8,2%
Jurídica	• 5	5,9%
Planeación	• 18	21,2%
Familias en acción	• 11	12,9%
UMATA	• 2	2,4%
Valorización	• 1	1,2%
<b>TOTAL</b>	<b>• 85</b>	<b>100%</b>

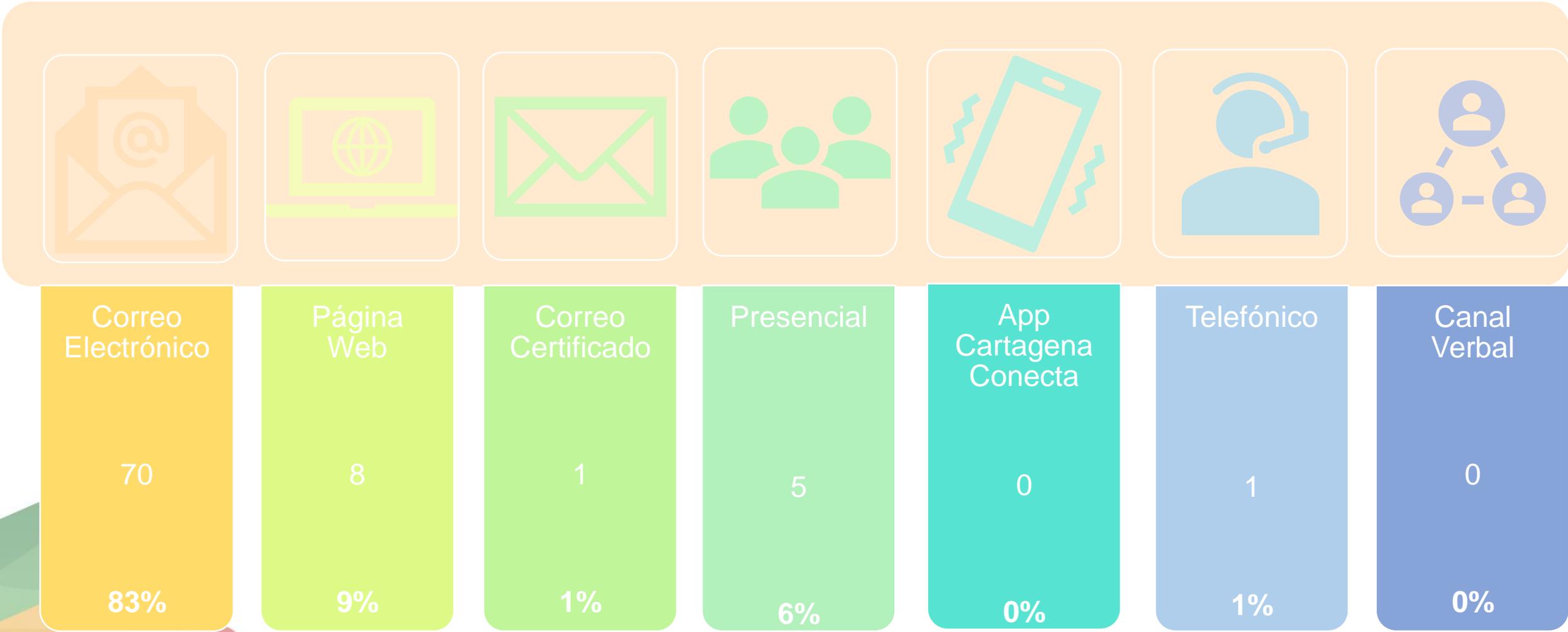
### 3. Trámites, servicio o solicitud realizados por los usuarios que diligenciaron la encuesta.



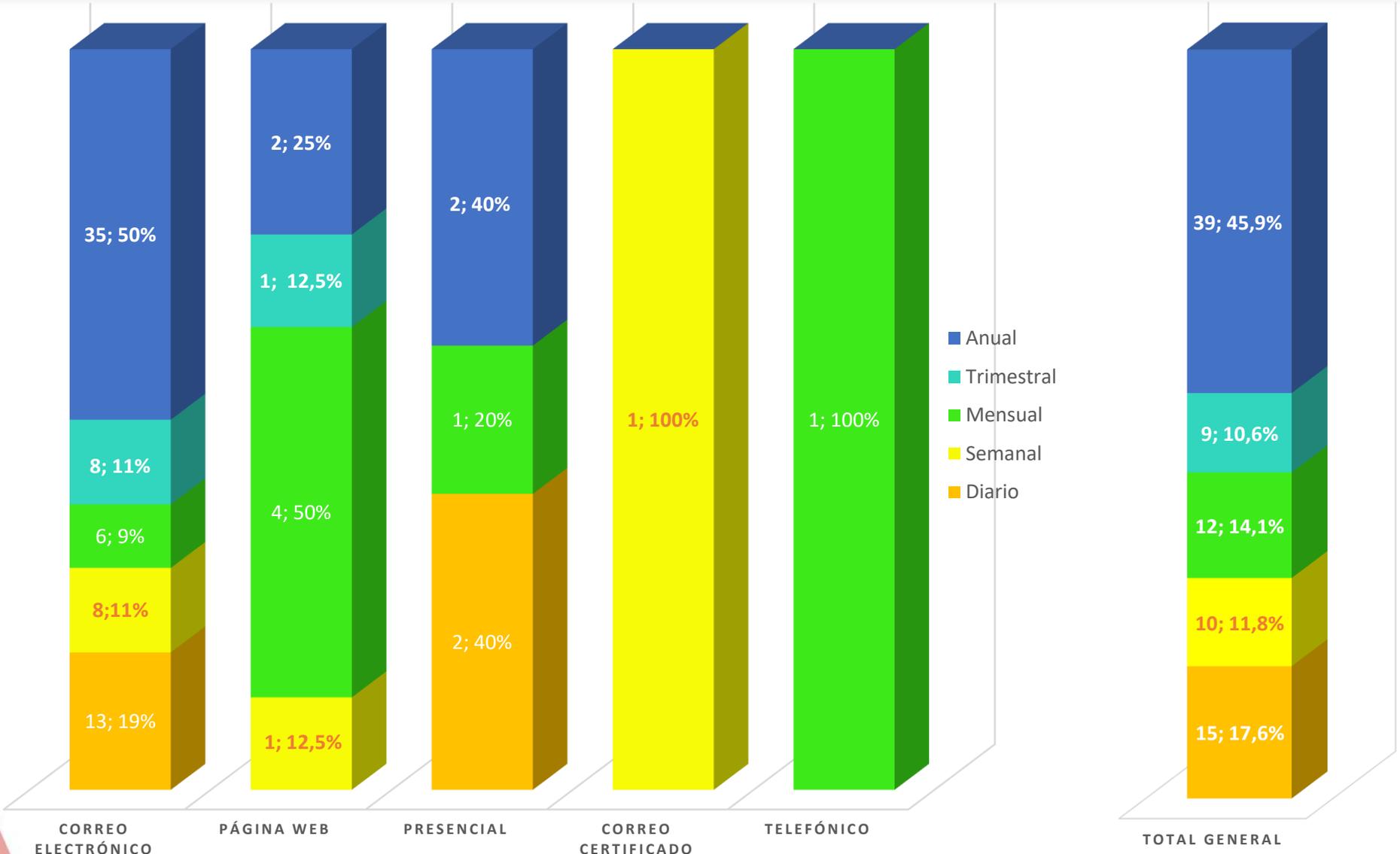
ITEM	TRÁMITES	DEPENDENCIA	# DE TRÁMITES
1	Certificado de buena Conducta y Vecindad en nombre de Terceros	ALCALDIAS LOCALES	1
2	Certificado de residencia	ALCALDIAS LOCALES	1
3	Certificado de riesgo de predios	APOYO LOGISTICO	1
4	Concepto sanitario	DADIS	1
5	Certificado de paz y salvo	APOYO LOGISTICO	2
6	Licencia de inhumación de cadáveres	DADIS	1
7	Traslado de cadáveres	DADIS	1
8	Ampliación del servicio educativo	EDUCACION	1
9	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	EDUCACION	1
10	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	EDUCACION	1
11	Escuelas de formación en liderazgo social, político y comunitario	ESCUELA DE GOBIERNO	1
12	Denuncia de Accidentes de Transito	DATT	1
13	Capacitación y Cualificación en oficios específicos	ESCUELA TALLER	3
14	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	ESPACIO PUBLICO	1
15	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	HACIENDA	1
16	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	HACIENDA	18
17	Impuesto predial unificado	HACIENDA	2
18	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	HACIENDA	1

ITEM	TRÁMITES	DEPENDENCIA	# DE TRÁMITES
19	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	INDUSTRIA Y COMERCIO	1
20	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	INDUSTRIA Y COMERCIO	1
21	Inspección de Seguridad, prueba y Certificación de los sistemas de protección contra incendios en Edificios y Empresas	BOMBEROS	1
22	Comportamientos contrarios a la convivencia. (comparendo)	INTERIOR	2
23	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	INTERIOR	1
24	Inscripción de la propiedad horizontal	JURIDICA	2
25	Matrícula de arrendadores	JURIDICA	3
26	Autorización para el movimiento de tierras	PLANEACION	1
27	Certificado de estratificación socioeconómica	PLANEACION	3
28	Denuncias Querellables	INTERIOR	3
29	Concepto de uso del suelo	PLANEACION	5
30	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	PLANEACION	9
31	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales	FAMILIAS EN ACCIÓN	5
32	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales	FAMILIAS EN ACCIÓN	2
33	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales	FAMILIAS EN ACCIÓN	4
34	Asistencia técnica rural	UMATA	2
35	Contribución por valorización	VALORIZACION	1
<b>Total general</b>			<b>85</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.



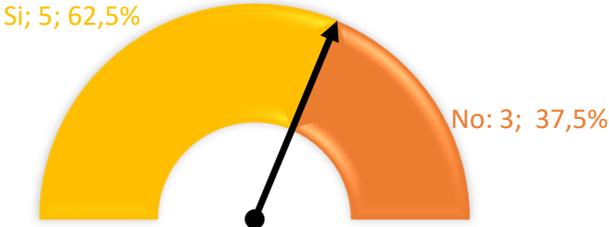
# 6. Le resultó fácil al usuario el proceso para radicar la solicitud, tramite o servicio a través del canal de atención.



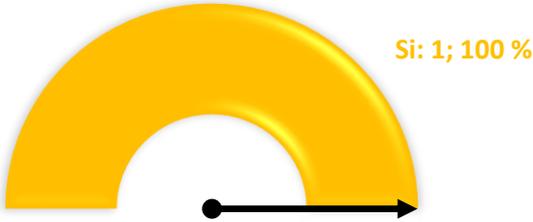
**CORREO ELECTRONICO**



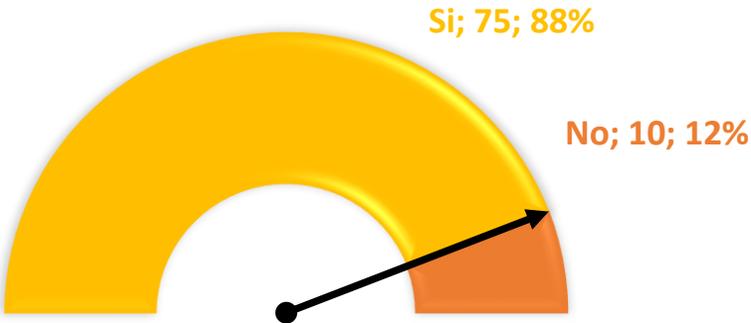
**PÁGINA WEB**



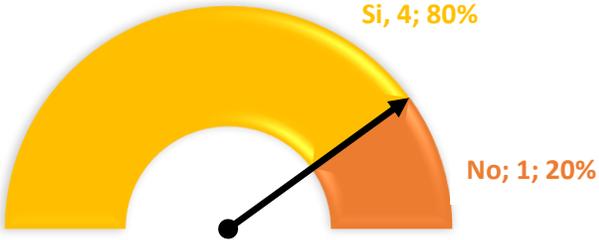
**CORREO CERTIFICADO**



**TOTAL GENERAL**



**PRESENCIAL**



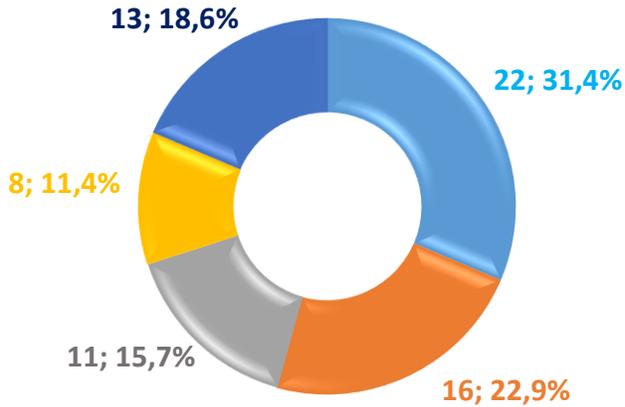
**TELEFÓNICO**



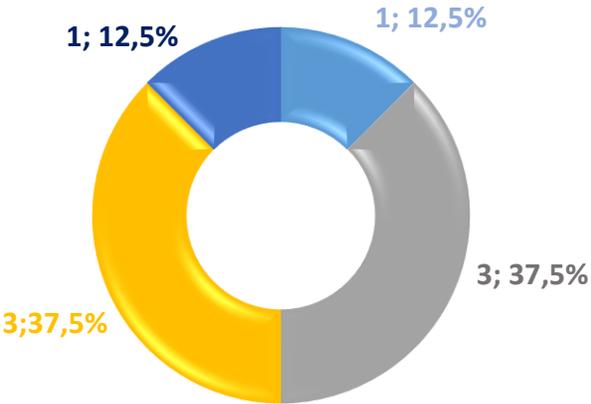
# 7. Tiempo usado por el usuario para radicar su solicitud, tramite o servicio.



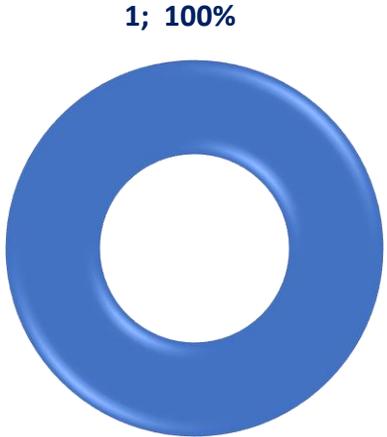
**CORREO ELECTRÓNICO**



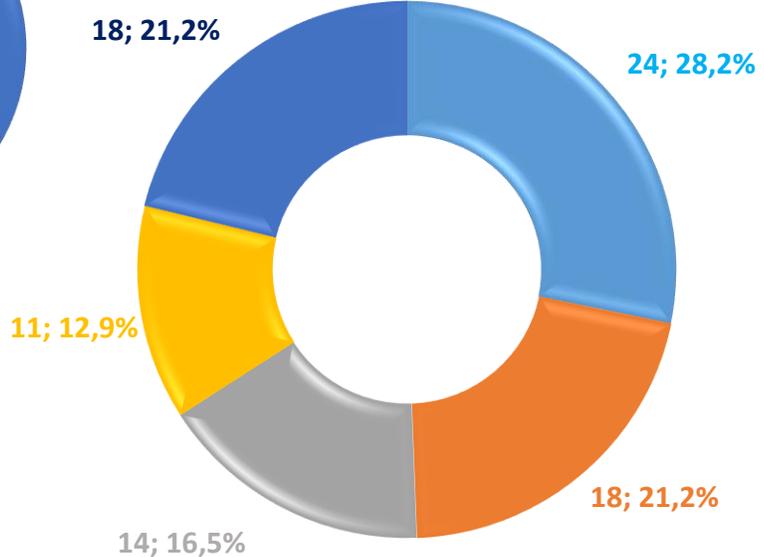
**PÁGINA WEB**



**CORREO CERTIFICADO**



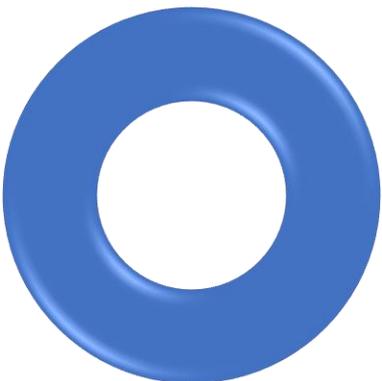
**TOTAL GENERAL**



**PRESENCIAL**



**TELEFÓNICO**

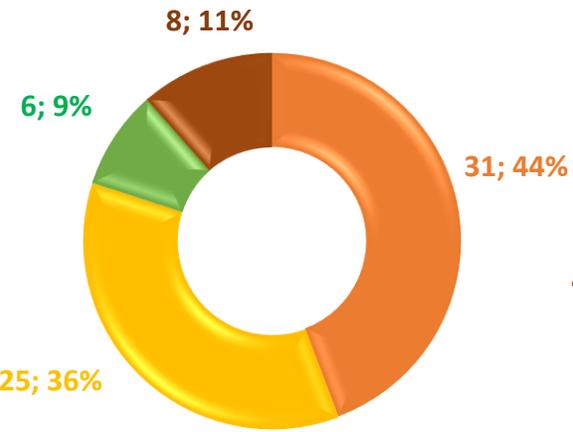


- Menos de 5 minutos
- 10 minutos
- 15 minutos
- 30 minutos
- Mas de 30 minutos

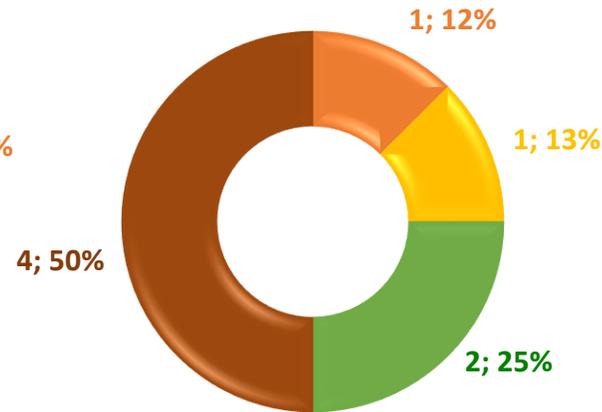
# 8. Nivel de satisfacción experimentado por el usuario al utilizar el canal de atención para radicar su solicitud, trámite o servicio.



### CORREO ELECTRÓNICO



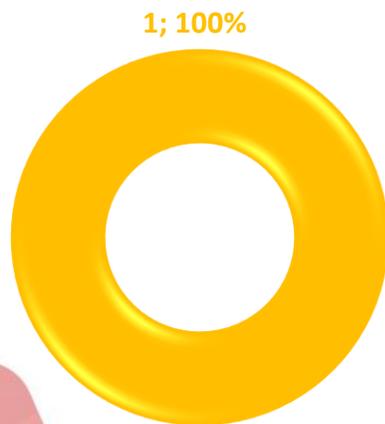
### PÁGINA WEB



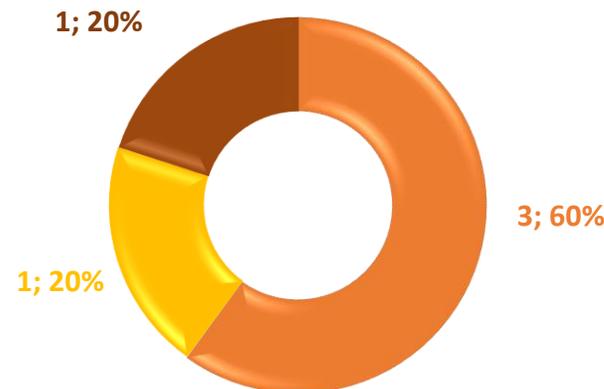
### CORREO CERTIFICADO



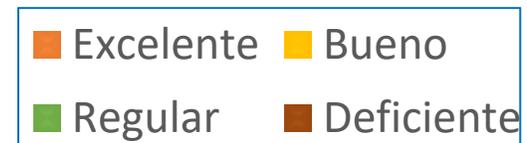
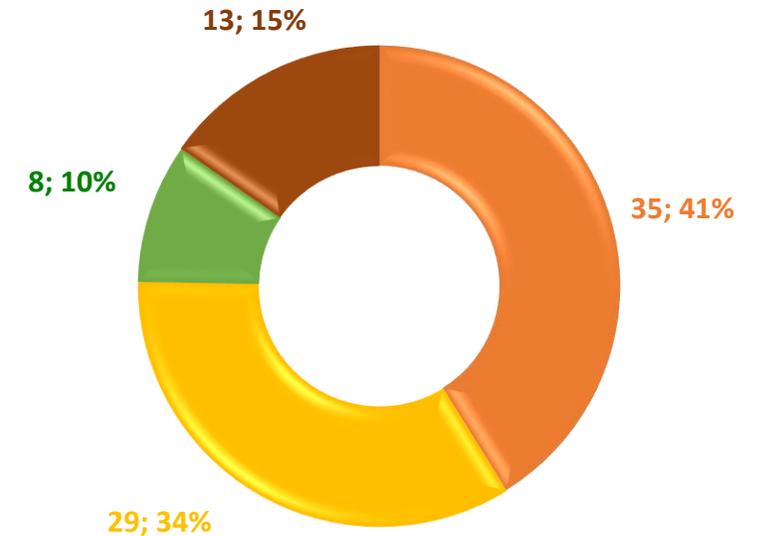
### TELEFÓNICO



### 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?

PRESENCIAL

TELEFÓNICO

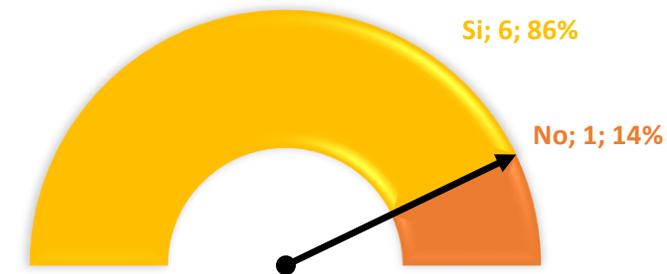
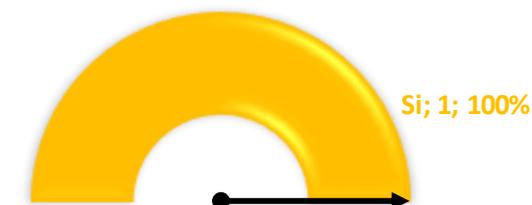
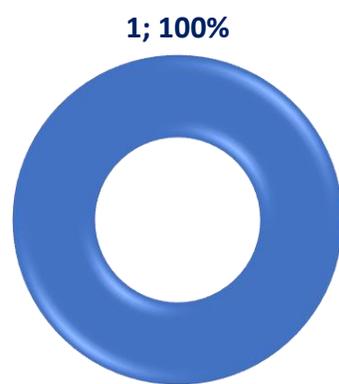
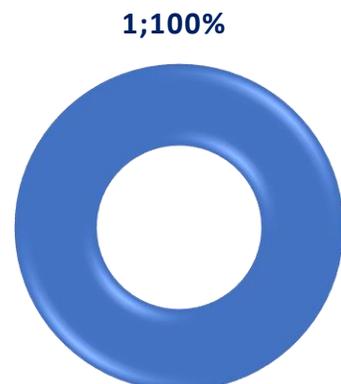
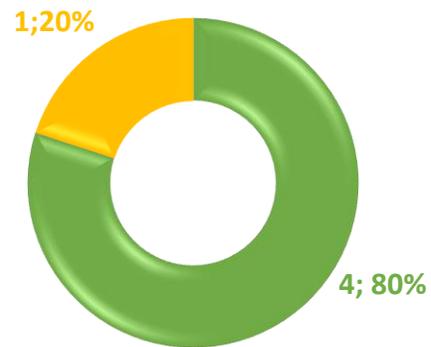
CORREO CERTIFICADO

PRESENCIAL

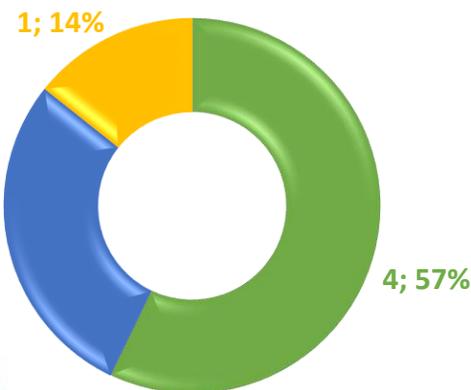
TELEFÓNICO

CORREO CERTIFICADO

TOTAL GENERAL



TOTAL GENERAL



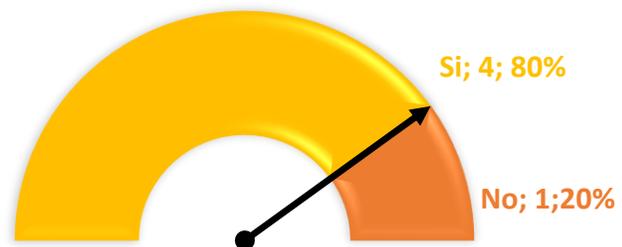
- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

# 11. Canal de atención presencial.

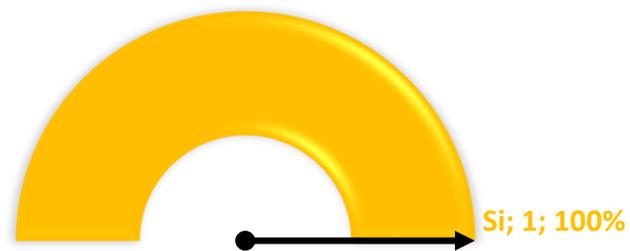


¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?

PRESENCIAL



CORREO CERTIFICADO



TOTAL GENERAL



## 12. Observaciones de los usuarios



Hasta el momento me parece eficiente el proceso de recepción de solicitudes.

Creo que el menú que se despliega inicialmente debe ser mas variado y concreto según la dependencia a las que se radiquen los oficios.

Hasta el momento en lo que tiene que ver con la recepción de la queja todo ha sido bien, espero que le del un tramite oportuno.

Menos demora en la entrega del certificado de territorialidad.

Bueno espero lograr la ayuda solicitada u orientación para recibir alguna. La atención fue excelente.

Recibí buen trato y buena atención.

Excelente alternativa de comunicación, Gracias.

Buen servicio al momento de realizar la solicitud.

Seria de facilidad que estuviera habilitado en la pagina el modulo de declaración y pago de impuesto de industria y comercio ya que no me encuentro en la ciudad de Cartagena

