

CARTAGENA VA PA'LANTE




Salvemos Juntos
a Cartagena



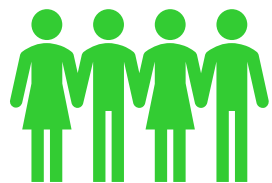
RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -VUAC

ABRIL – 2022

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias

1. Ficha Técnica de la Encuesta

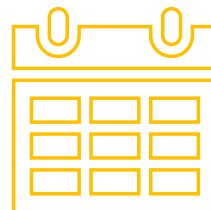


11,168
Encuestas emitidas

70

Usuarios que contestaron la encuesta

Equivalente al 0,63% de las encuestas emitidas



Período

01 al 30 de Abril 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	2,9%
Apoyo logístico	• 4	5,7%
Bomberos	• 1	1,4%
Control urbano	• 1	1,4%
Dadis	• 3	4,3%
Educación	• 1	1,4%
Espacio publico	• 1	1,4%
Familias en acción	• 2	2,9%
Industria y comercio	• 5	7,1%
Hacienda	• 23	32,9%
Jurídica	• 4	5,7%
Interior	• 4	5,7%
Participación	• 6	8,6%
Planeación	• 10	14,3%
Tesorería	• 1	1,4%
UMATA	• 2	2,9%
TOTAL	• 70	100%

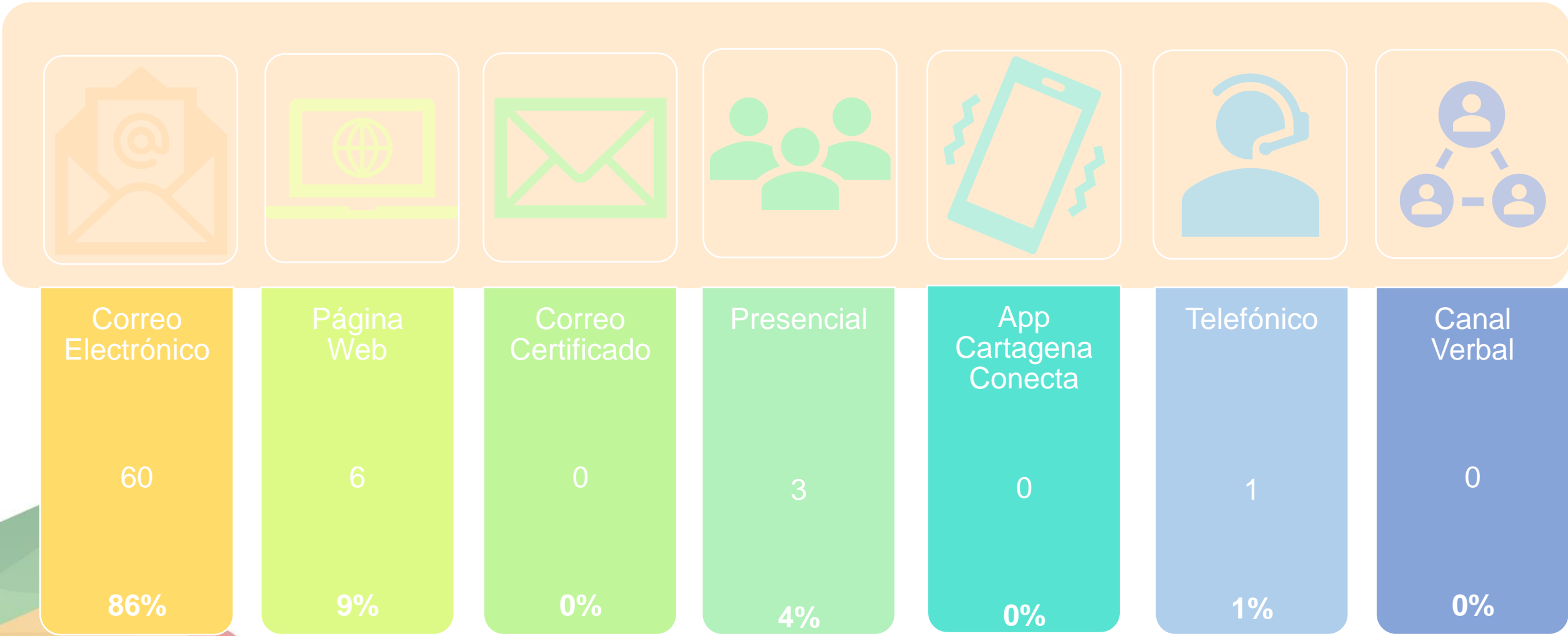
3. Trámites, servicio o solicitud realizados por los usuarios que diligenciaron la encuesta.



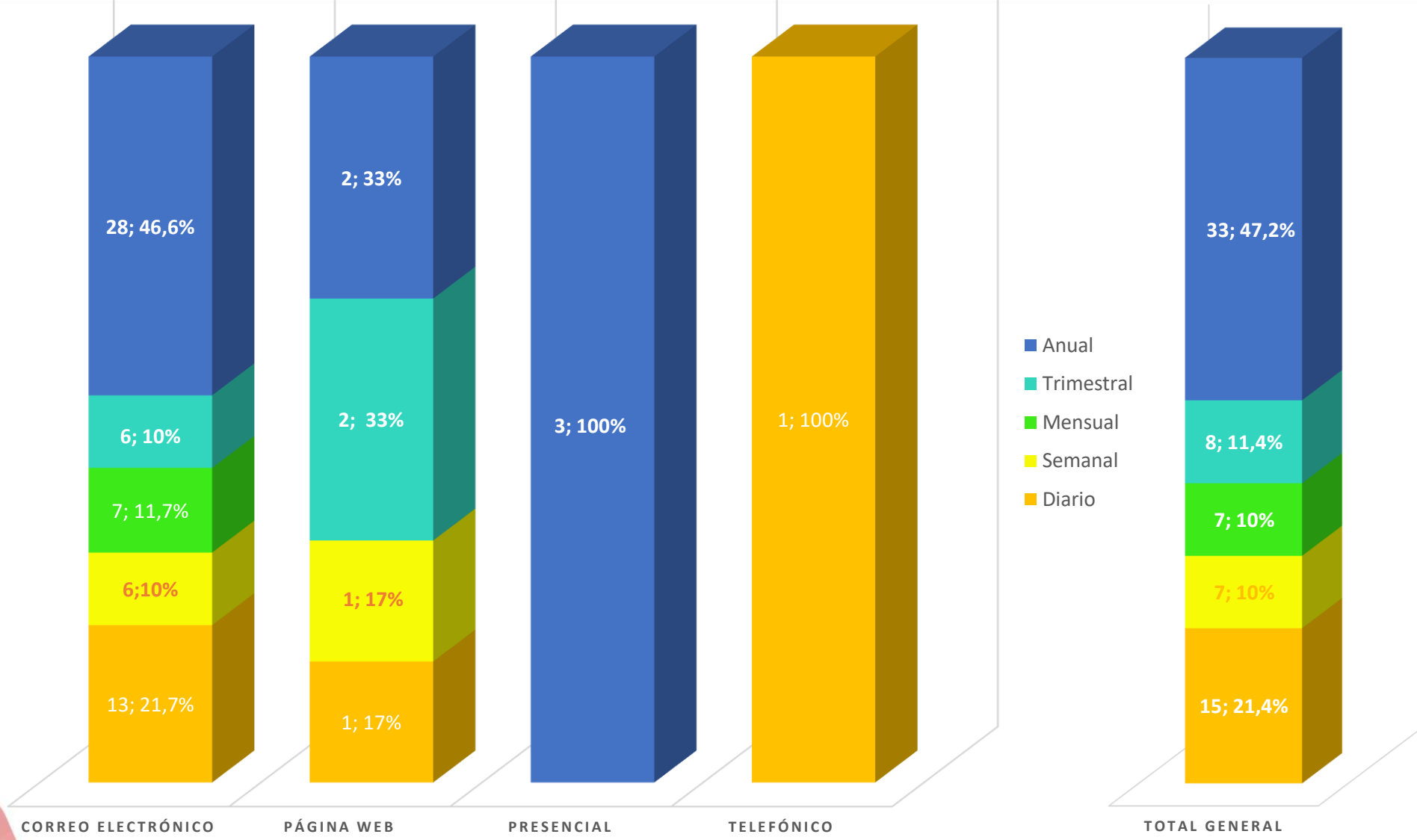
ITEM	TRÁMITES	DEPENDENCIA	# DE TRÁMITES
1	Certificado de Buena Conducta y Vecindad en nombre Propio	ALCALDIAS LOCALES	1
2	Certificado de residencia	ALCALDIAS LOCALES	1
3	Certificado de paz y salvo	APOYO LOGISTICO	2
4	Certificado de riesgo de predios	APOYO LOGISTICO	1
5	Solicitud Inscripción de Defunción	APOYO LOGISTICO	1
6	Inspección de Seguridad, prueba y Certificación de los sistemas de protección contra incendios en Edificios y Empresas	BOMBEROS	1
7	Registro de la publicidad exterior visual	CONTROL URBANO	1
8	Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano	DADIS	1
9	Concepto sanitario	DADIS	2
10	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	EDUCACION	1
11	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	ESPACIO PUBLICO	1
12	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	1
13	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales	FAMILIAS EN ACCIÓN	1
14	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	HACIENDA	2
15	Exención del impuesto de industria y comercio	HACIENDA	1
16	Exención del impuesto predial unificado	HACIENDA	1

ITEM	TRÁMITES	DEPENDENCIA	# DE TRÁMITES
17	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	HACIENDA	17
18	Impuesto predial unificado	HACIENDA	2
19	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	INDUSTRIA Y COMERCIO	1
20	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	INDUSTRIA Y COMERCIO	4
21	Comportamientos contrarios a la convivencia. (comparendo)	INTERIOR	2
22	Denuncias Querellables	INTERIOR	2
23	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	JURIDICA	1
24	Matrícula de arrendadores	JURIDICA	3
25	Auxilio para gastos de sepelio	PARTICIPACIÓN	2
26	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	PARTICIPACIÓN	4
27	Concepto de uso del suelo	PLANEACION	1
28	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	PLANEACION	1
29	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	PLANEACION	8
30	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	TESORERIA	1
31	Esterilización canina y felina	UMATA	1
32	Asistencia técnica rural	UMATA	1
TOTAL GENERAL			70

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



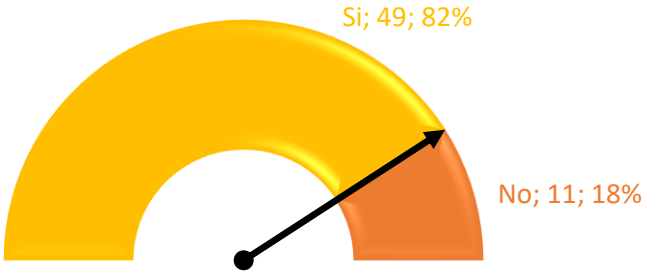
5. Frecuencia con que los usuarios que diligenciaron la encuesta utiliza el medio de radicación.



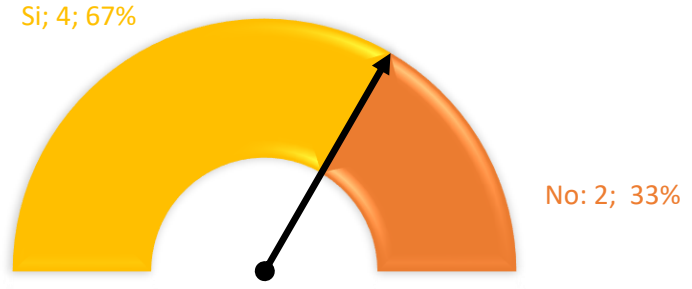
6. Le resultó fácil al usuario el proceso para radicar la solicitud, tramite o servicio a través del canal de atención.



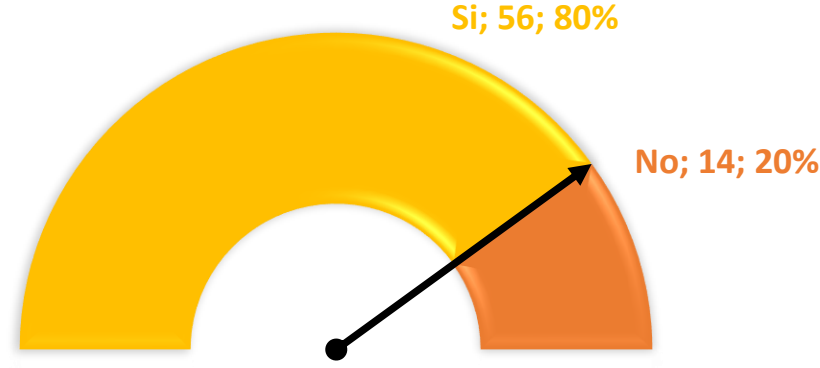
CORREO ELECTRONICO



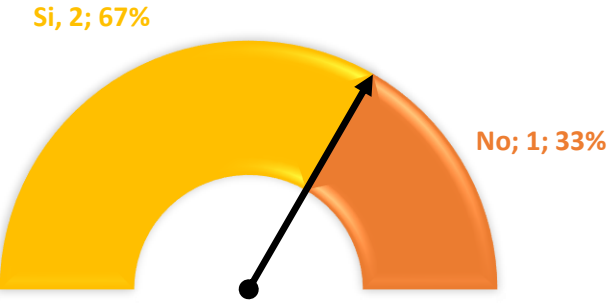
PÁGINA WEB



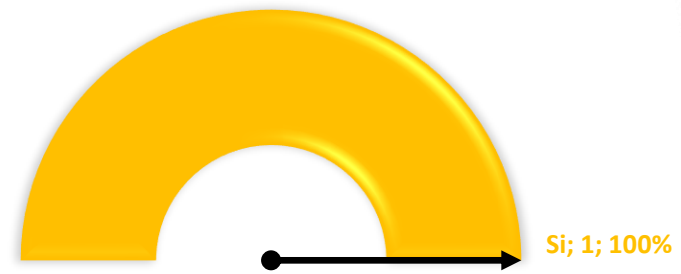
TOTAL GENERAL



PRESENCIAL



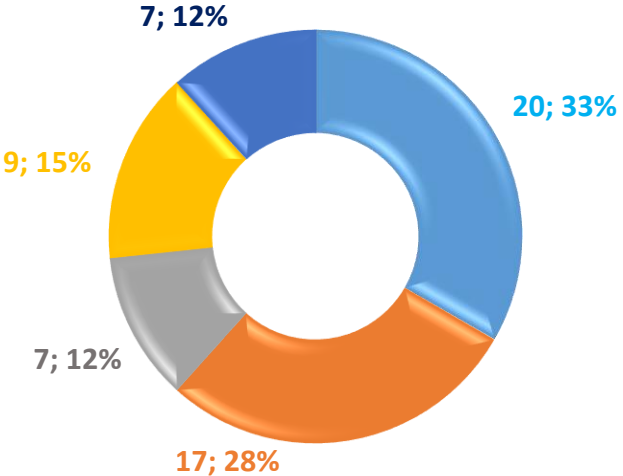
TELEFONICO



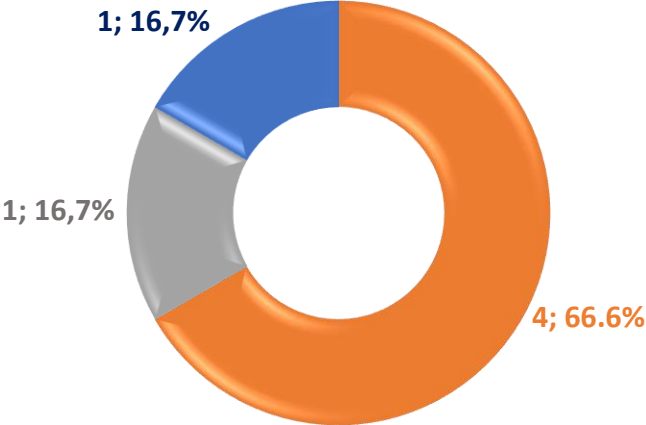
7. Tiempo usado por el usuario para radicar su solicitud, tramite o servicio.



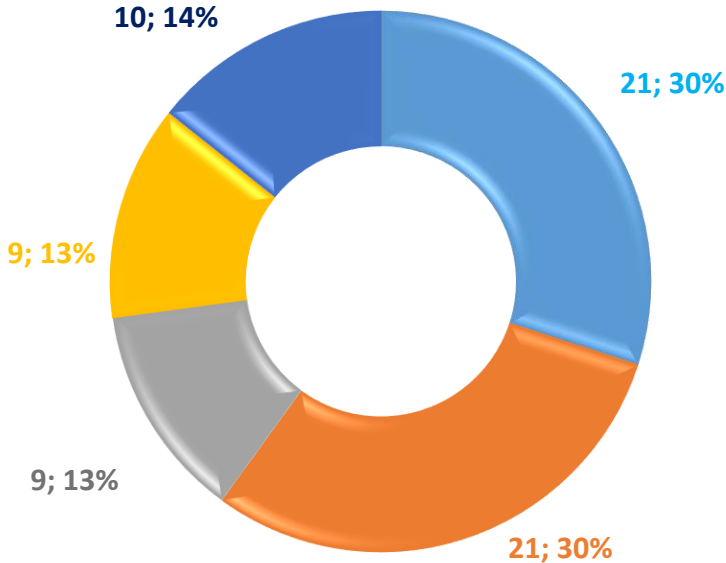
CORREO ELECTRÓNICO



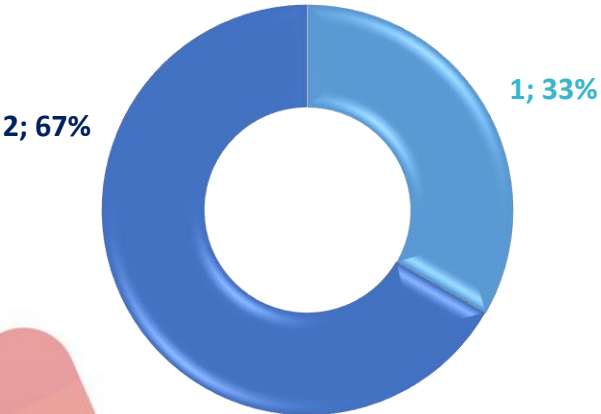
PÁGINA WEB



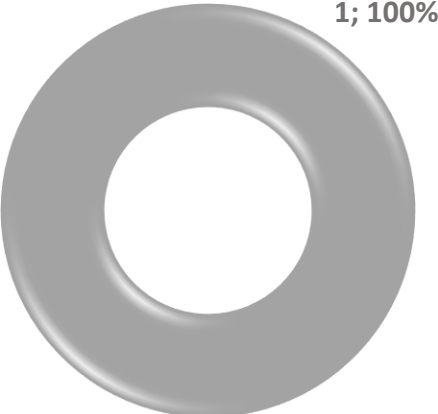
TOTAL GENERAL



PRESENCIAL



TELEFÓNICO

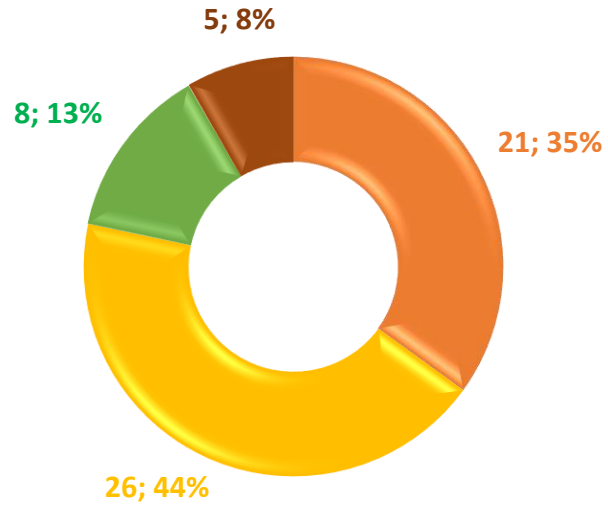


- Menos de 5 minutos
- 10 minutos
- 15 minutos
- 30 minutos
- Mas de 30 minutos

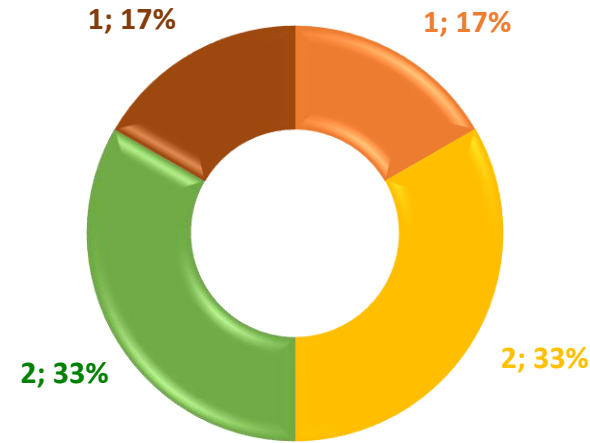
8. Nivel de satisfacción experimentado por el usuario al utilizar el canal de atención para radicar su solicitud, trámite o servicio.



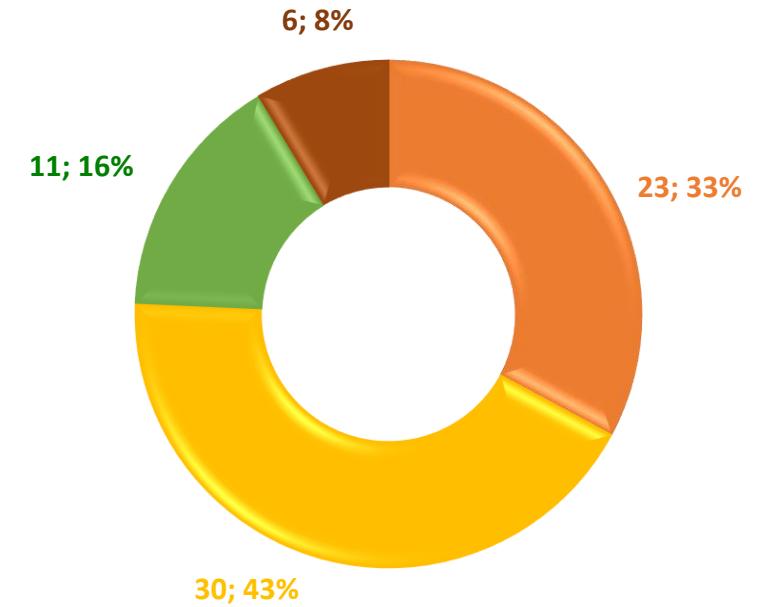
CORREO ELECTRÓNICO



PÁGINA WEB



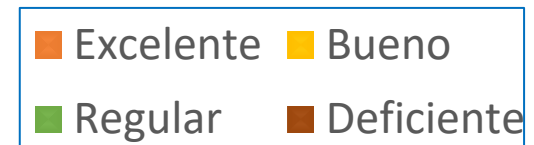
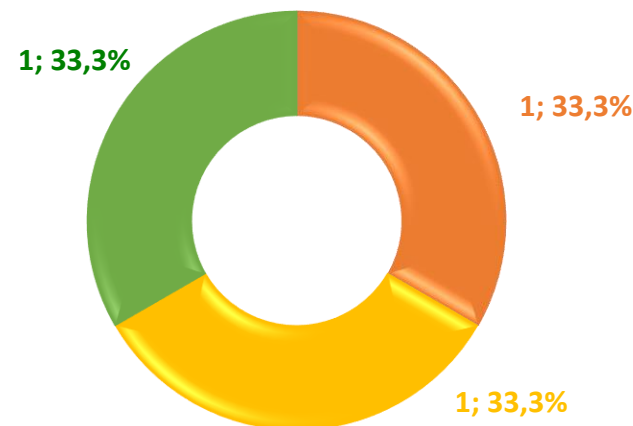
TOTAL GENERAL



TELEFÓNICO



PRESENCIAL

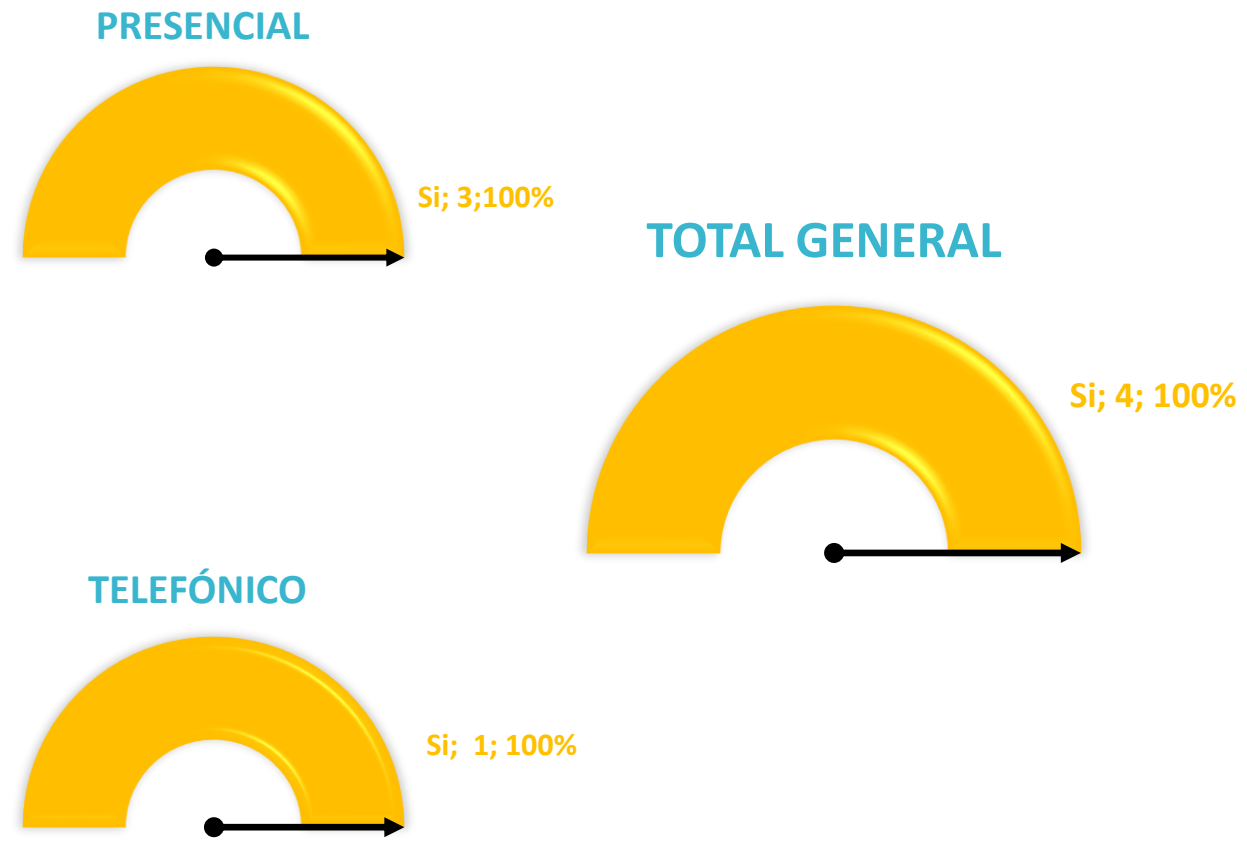
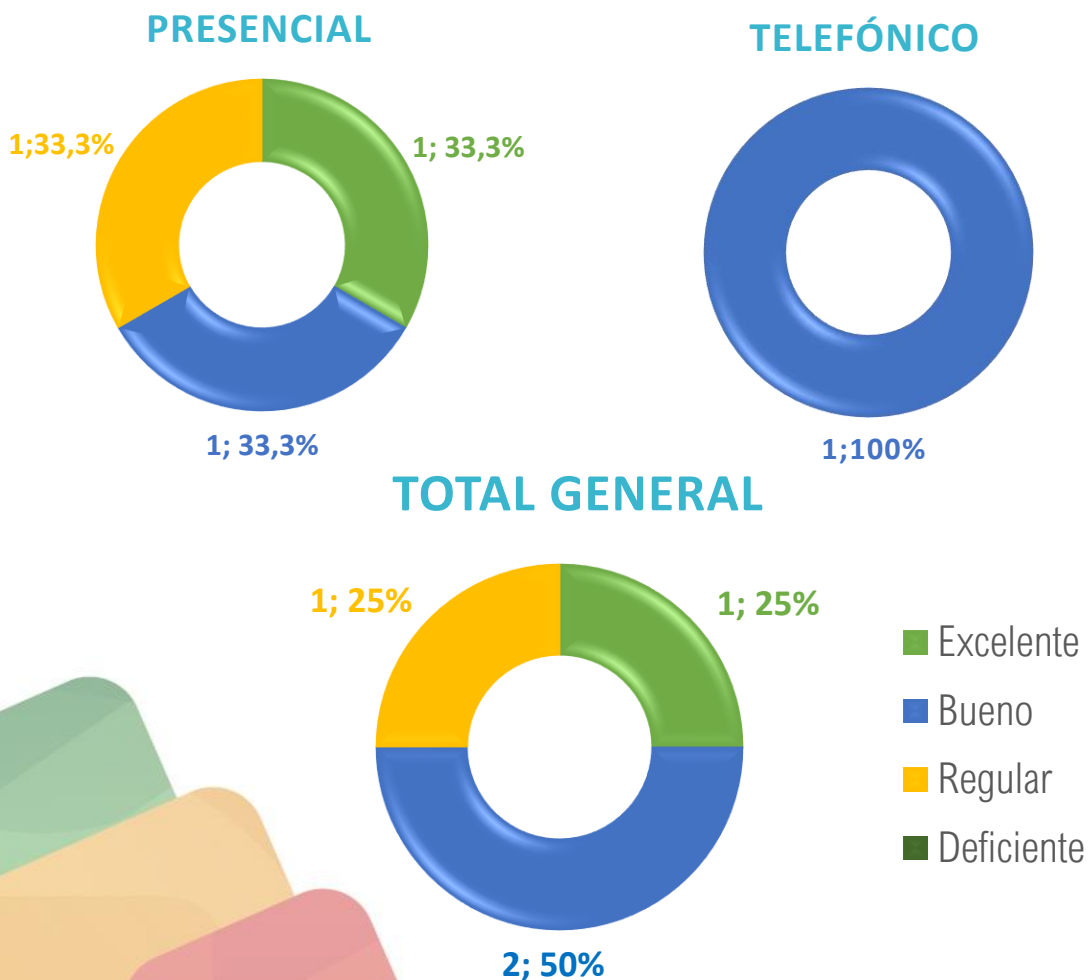


9. Canal de atención presencial y telefónico



¿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?



11. Canal de atención presencial.



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

TOTAL GENERAL



Si; 2; 100%

12. Observaciones de los usuarios



La radicación electrónica ahorra tiempo, filas y desplazamientos.

Actualmente solo dieron el radicado, sin embargo considero que el servicio que se presta es muy oportuno, ya que atienden y responden rápido las solicitudes..

La comunicación por teléfono fue buena, y la respuesta del radicado por mail fue rápida.

El medio utilizado mediante el correo resulto satisfactorio.

Radicar la solicitud fue fácil, el inconveniente consiste en la demora en expedir el certificado..

La verdad es un método muy bueno, evita aglomeraciones y se presta una facilidad en el servicio.

Nunca e podido comunicarme vía telefónica.

Buen canal de comunicación.

Mas organización con relación al sistema de turnos y atención, los funcionarios en ocasiones no atienden de manera seguida-

