

CARTAGENA VA PA' LANTE





RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -VUAC

MAYO – 2022

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias

1. Ficha Técnica de la Encuesta



12840
Encuesta emitidas

77

Usuarios que contestaron la encuesta

Equivalente al 0,6% de las encuestas emitidas



Período

01 al 31 de Mayo 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	2,6%
Bomberos	• 1	1,3%
Control Urbano	• 1	1,3%
DADIS	• 4	5,2%
DATT	• 4	5,2%
Educación	• 3	3,9%
Hacienda	• 28	36,3%
Interior	• 4	5,2%
Jurídica	• 3	3,9%
Participación	• 1	1,3%
PES	• 1	1,3%
Planeación	• 14	18,2%
Sisbén	• 4	5,2%
UMATA	• 1	1,3%
Valorización	• 6	7,8%
TOTAL	• 77	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	2
2	Capacitación y entrenamiento en la prevención y atención de incendios o emergencias conexas a los establecimientos comerciales o empresas privadas	BOMBEROS	1
3	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	CONTROL URBANO	1
4	Concepto sanitario	DADIS	3
5	Curso de manipulación higiénica de alimentos	DADIS	1
6	Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	DATT	1
7	Denuncia de Accidentes de Tránsito	DATT	1
8	Expedición de la tarjeta de operación	DATT	1
9	Revisión e Inspección Técnica y Certificación a Vehículos de Transporte de Líquidos y Gases inflamables o combustibles y materiales peligrosos en general	DATT	1
10	Cambio de sede de un establecimiento educativo	EDUCACION	1
11	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	EDUCACION	1
12	Refrendación Certificados y/o Diplomas de Estudio	EDUCACION	1
13	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	HACIENDA	13
14	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	HACIENDA	10
15	Impuesto predial unificado	HACIENDA	2
16	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	HACIENDA	1
17	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	HACIENDA	2

ITEM	TRÁMITES	DEPENDENCIA	# DE TRÁMITES
18	Denuncias Querrelables	INTERIOR	4
19	Declaraciones Juradas	JURIDICA	1
20	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	JURIDICA	1
21	Matrícula de arrendadores	JURIDICA	1
22	Auxilio para gastos de sepelio	PARTICIPACION	1
23	Asistencia técnica para la promoción de ideas de negocios	PES	1
24	Autorización de Ocupación de Inmuebles	PLANEACION	3
25	Autorización para el movimiento de tierras	PLANEACION	5
26	Concepto de uso del suelo	PLANEACION	3
27	Licencia de intervención del espacio público	PLANEACION	1
28	Permiso de captación de recursos	PLANEACION	1
29	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	PLANEACION	1
30	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN	1
31	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN	2
32	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN	1
33	Asistencia técnica rural	UMATA	1
34	Certificado de paz y salvo	VALORIZACION	6
TOTAL GENERAL			77

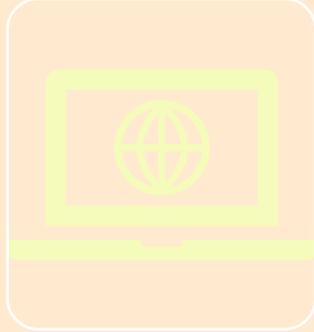
4. Medio utilizado por los usuarios que diligenciaron la encuesta para radicar sus PQRS, correspondencia y tramites .



Correo
Electrónico

63

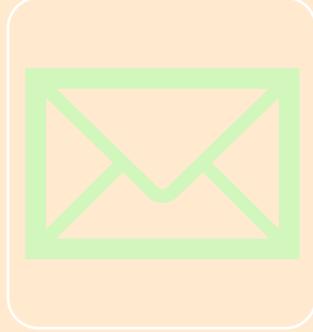
81,8%



Página
Web

8

10,4%



Correo
Certificado

1

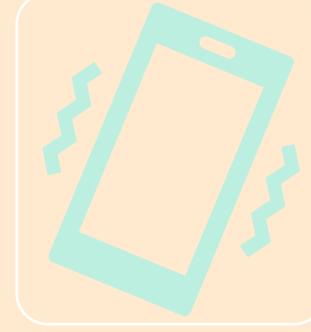
1,3%



Presencial

4

5,2%



App
Cartagena
Conecta

0

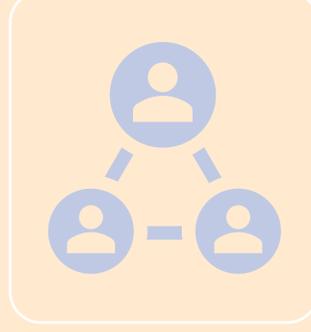
0%



Telefónico

0

0%

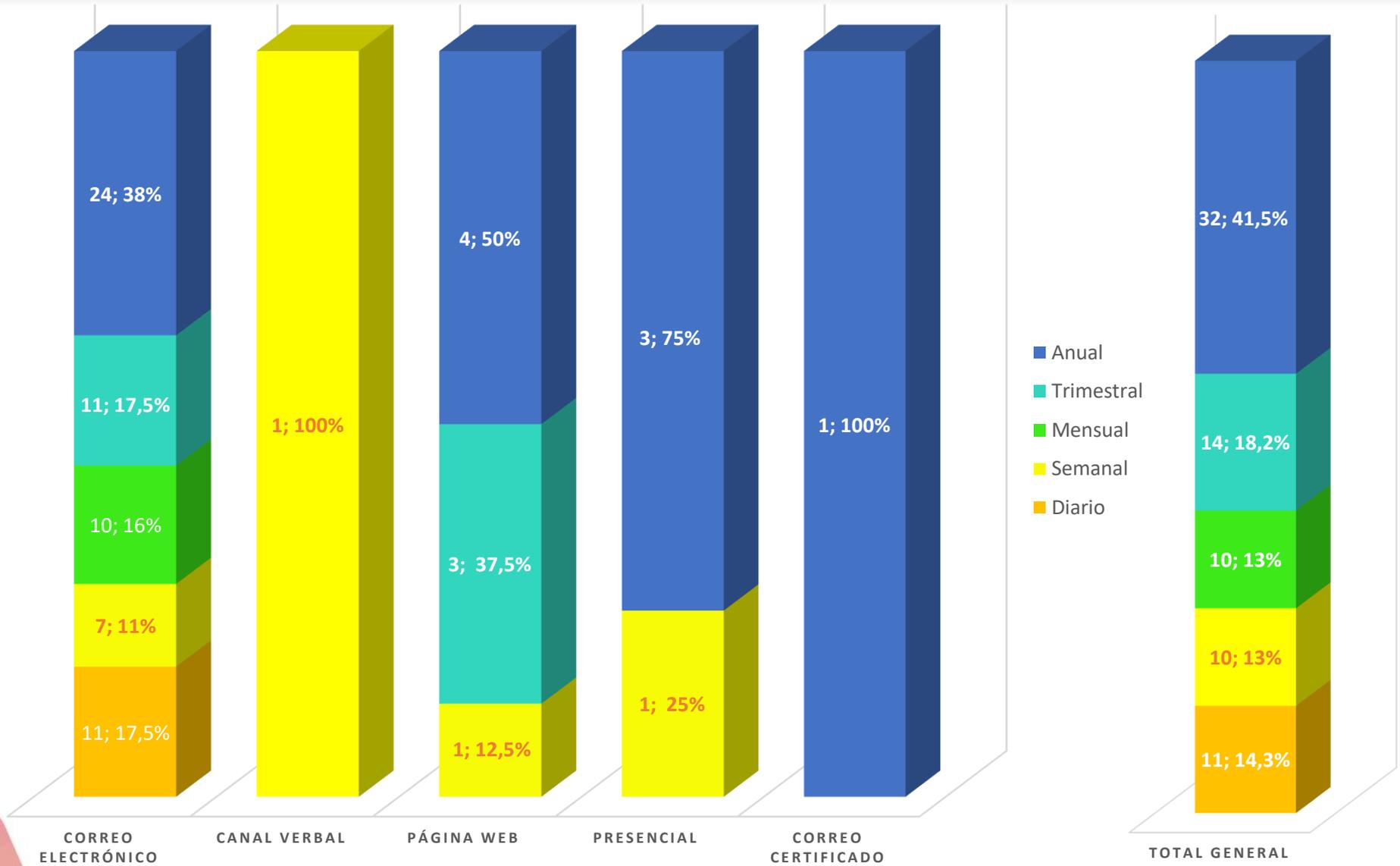


Canal
Verbal

1

1,3%

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.

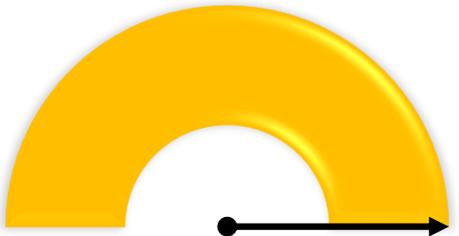


CORREO ELECTRONICO



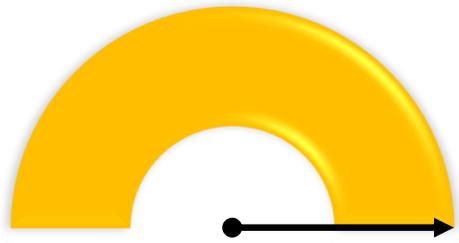
CORREO CERTIFICADO

Si: 1; 100 %

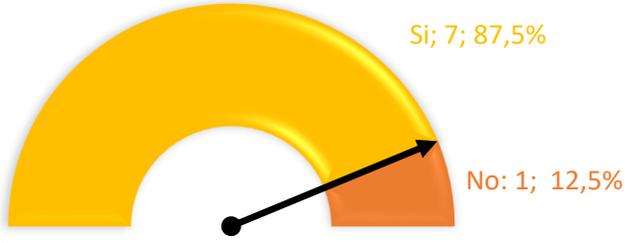


PRESENCIAL

Si: 4; 100 %

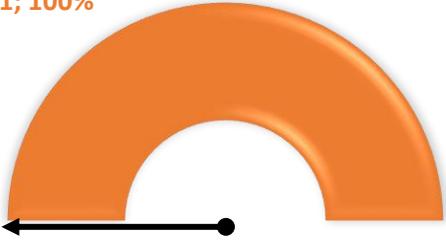


PÁGINA WEB

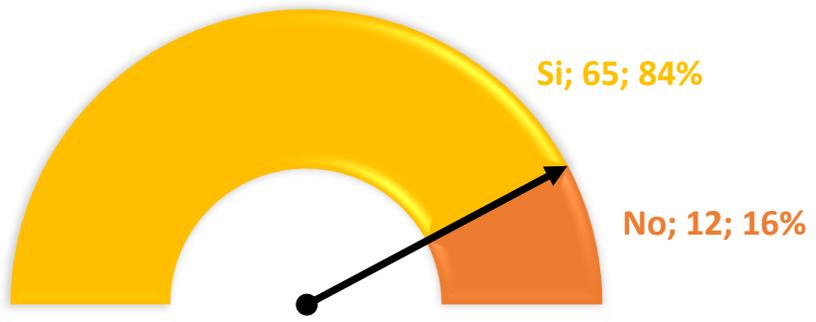


CANAL VERBAL

No; 1; 100%



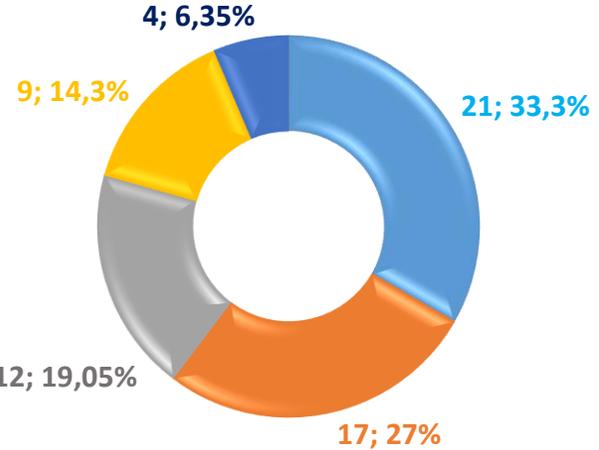
TOTAL GENERAL



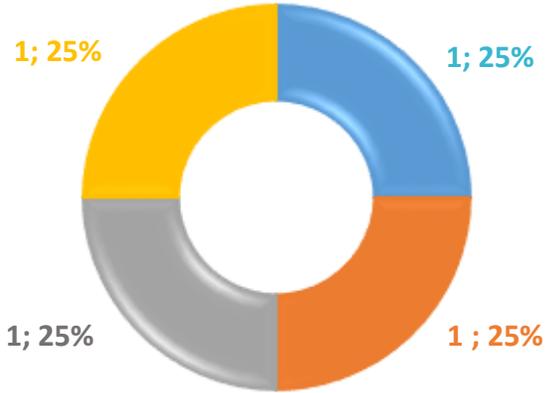
7. Tiempo usado por el usuario para radicar su solicitud, tramite o servicio.



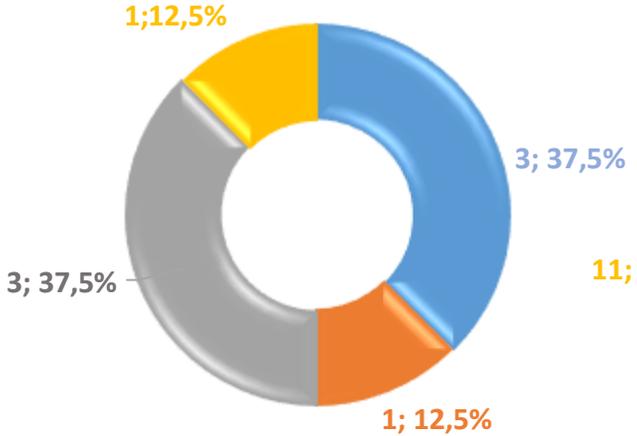
CORREO ELECTRÓNICO



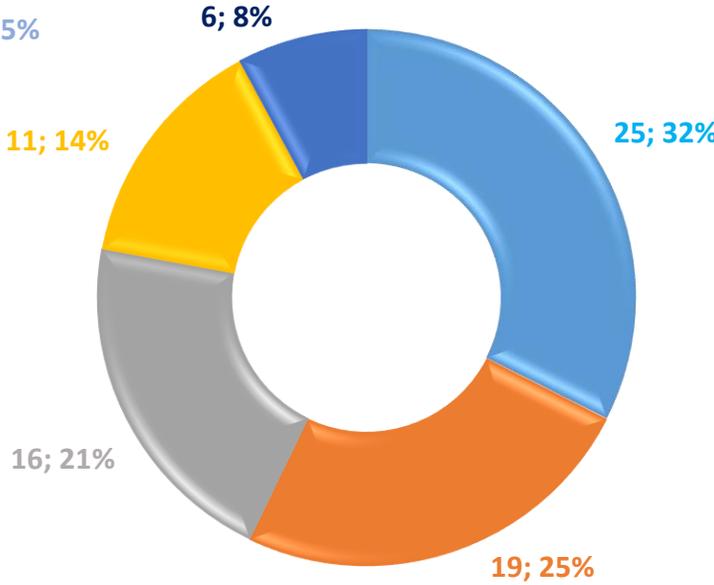
PRESENCIAL



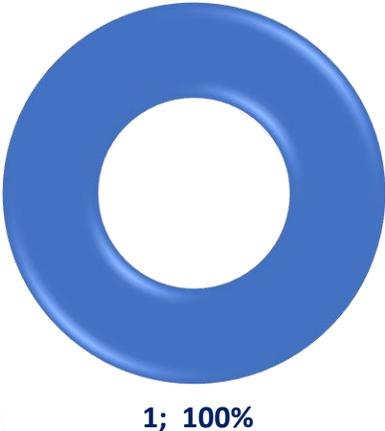
PÁGINA WEB



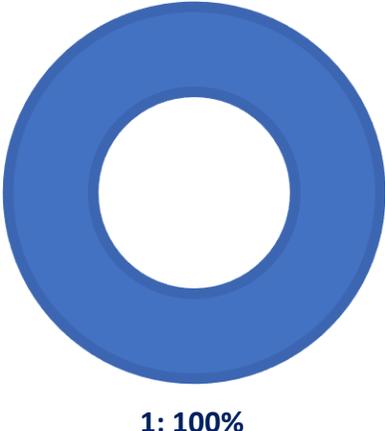
TOTAL GENERAL



CORREO CERTIFICADO



CANAL VERBAL

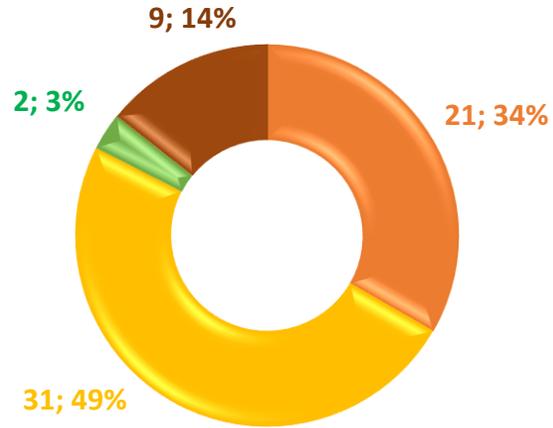


- Menos de 5 minutos
- 10 minutos
- 15 minutos
- 30 minutos
- Mas de 30 minutos

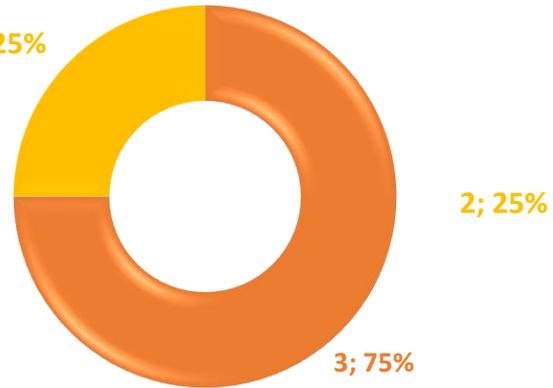
8. Nivel de satisfacción experimentado por el usuario al utilizar el canal de atención para radicar su solicitud, trámite o servicio.



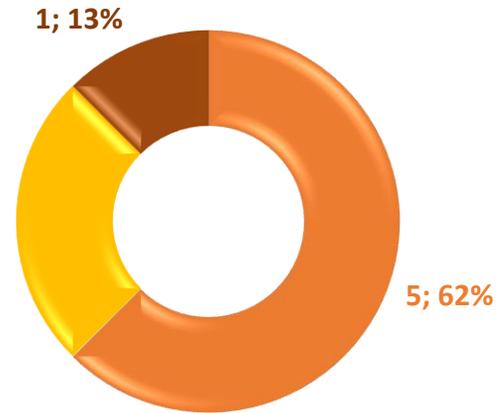
CORREO ELECTRÓNICO



PRESENCIAL



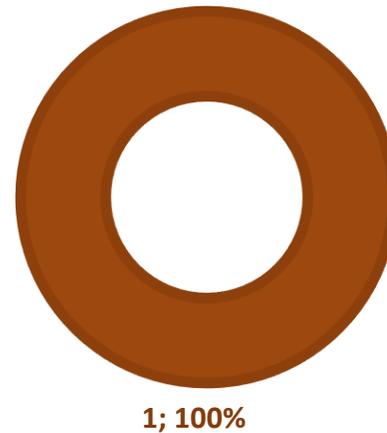
PÁGINA WEB



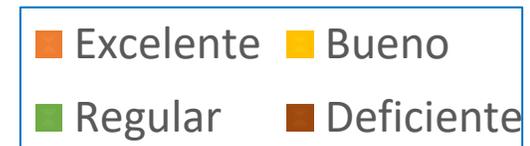
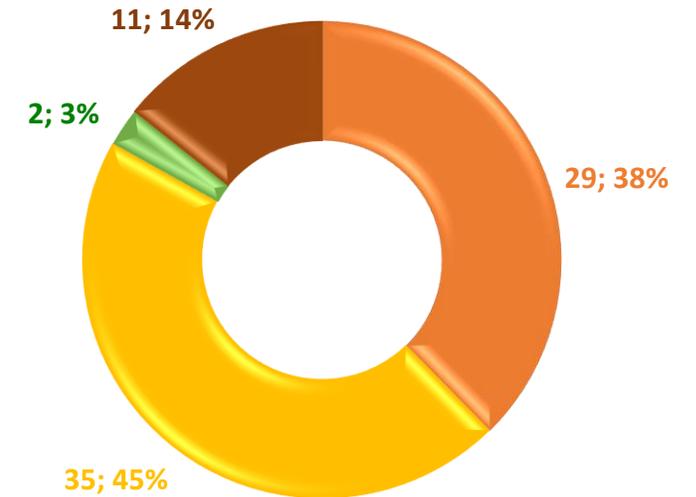
CORREO CERTIFICADO



CANAL VERBAL



TOTAL GENERAL



9. Canal de atención presencial y telefónico

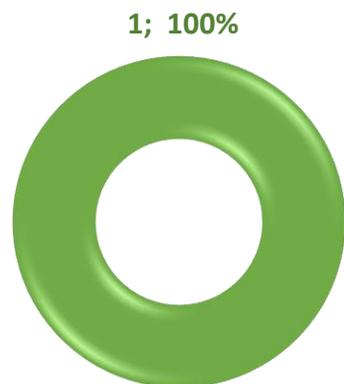
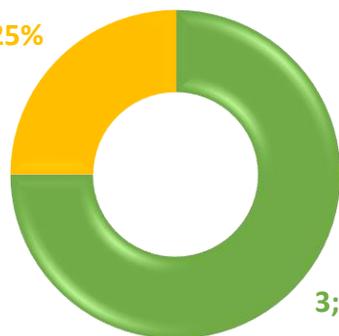


¿Cómo fue el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante el proceso de radicación de su solicitud, tramite o servicio?

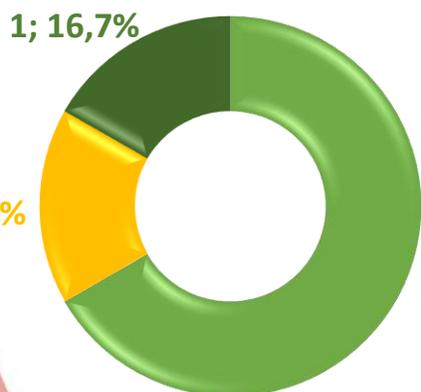
PRESENCIAL

CORREO CERTIFICADO

CANAL VERBAL



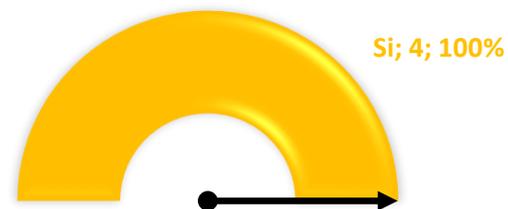
TOTAL GENERAL



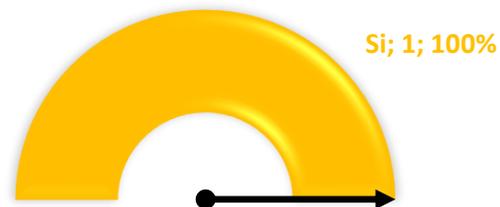
- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

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

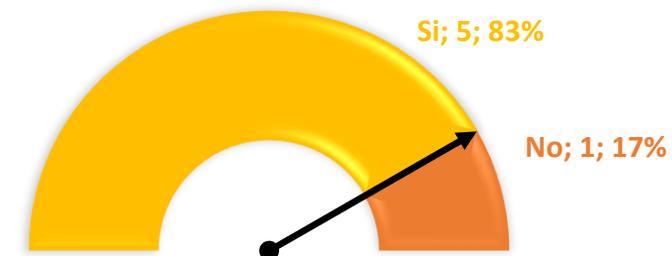
PRESENCIAL



CORREO CERTIFICADO



TOTAL GENERAL



CANAL VERBAL



11. Canal de atención presencial.



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

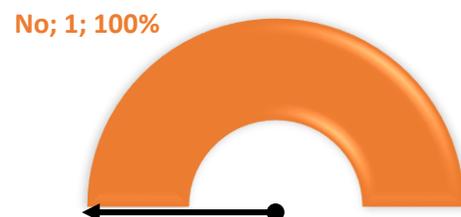
PRESENCIAL



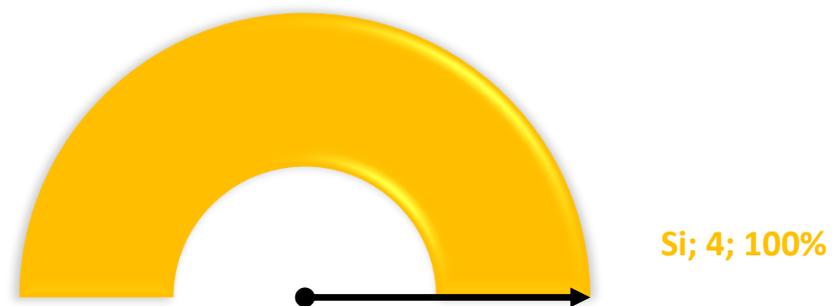
CORREO CERTIFICADO



CANAL VERBAL



TOTAL GENERAL



12. Observaciones de los usuarios



Implementar el pago por PSE de todos los impuestos.

Excelente atención de los funcionarios que decepcionaron la solicitud radicada. Esperamos sea así de eficiente la respuesta a la solicitud (expedición de la matrícula de arrendador)

Me parece un medio de comunicación muy eficiente y agradable, también se ahorra tiempo y dinero porque no es presencial. Gracias

Felicitaciones, por el excelente servicio.

El proceso de enviar la solicitud es rápida, se demoran en realizar la radicación.

Buenas sería bueno que no demoren tanto para dar respuesta a la solicitud que se realiza.

Todo fue claro y muy bien explicado.

Muy buena asesoría y rapidez.

Prestan un buen servicios, bien por seguir implementando la virtualidad y la informática.

