

CARTAGENA VA PA' LANTE




Salvemos Juntos
a Cartagena



RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -VUAC

JUNIO – 2022

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias

1. Ficha Técnica de la Encuesta

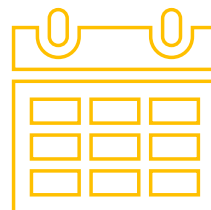


10873
Encuestas emitidas

53

Usuarios que contestaron la encuesta

Equivalente al 0,48% de las encuestas emitidas



Período

01 al 30 de Junio 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	• 7	13%
DADIS	• 4	7,5%
DATT	• 2	4%
Educación	• 1	2%
Hacienda	• 13	24,5%
Jurídica	• 4	7,5%
Planeación	• 4	7,5%
Secretaria General	• 8	15%
Sisbén	• 10	19%
TOTAL	• 53	100%

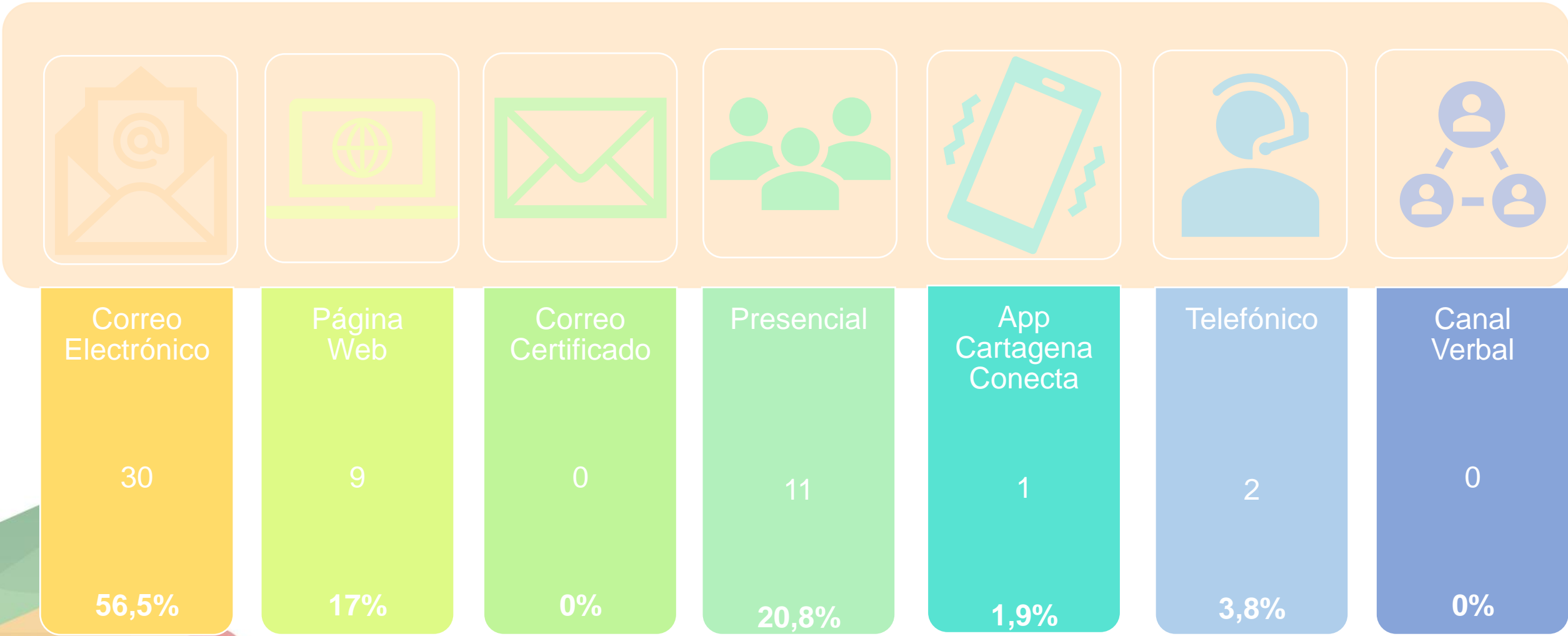
3. Trámites, servicio o solicitud realizados por los usuarios que diligenciaron la encuesta.



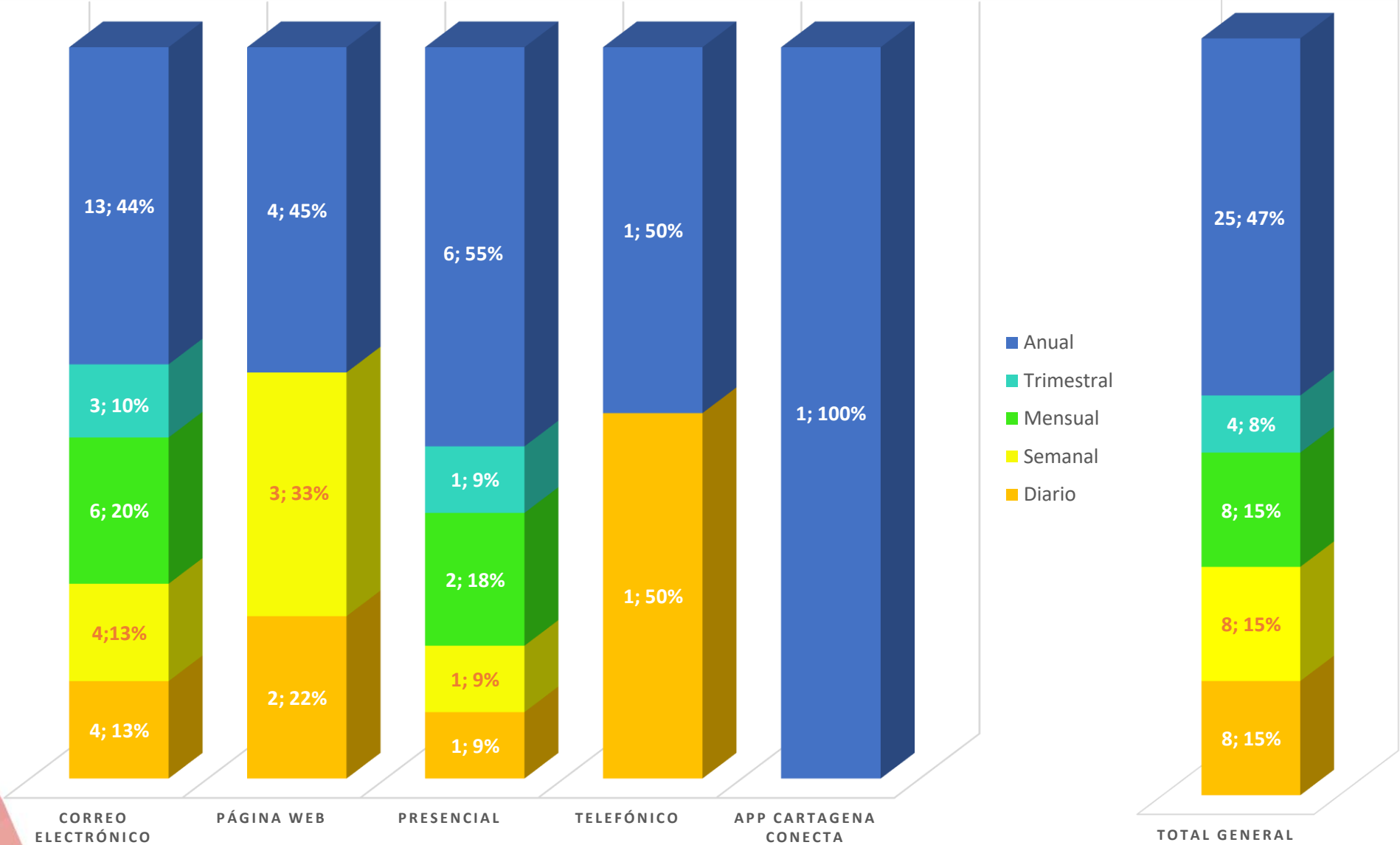
ITEM	TRÁMITES	DEPENDENCIA	# DE TRÁMITES
1	Certificado de residencia	ALCALDIAS LOCALES	3
2	Certificado de Buena Conducta y Vecindad en nombre Propio	ALCALDIAS LOCALES	3
3	Certificado de buena Conducta y Vecindad en nombre de Terceros	ALCALDIAS LOCALES	1
4	Concepto sanitario	DADIS	2
5	Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano	DADIS	1
6	Apertura de los centros de estética y similares	DADIS	1
7	Expedición de la tarjeta de operación	DATT	1
8	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	DATT	1
9	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	EDUCACION	1
10	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	HACIENDA	4
11	Impuesto predial unificado	HACIENDA	3
12	Exención del impuesto de industria y comercio	HACIENDA	2

ITEM	TRÁMITES	DEPENDENCIA	# DE TRÁMITES
13	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	HACIENDA	4
14	Inscripción de la propiedad horizontal	JURIDICA	1
15	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	JURIDICA	2
16	Matrícula de arrendadores	JURIDICA	1
17	Concepto de uso del suelo	PLANEACION	1
18	Certificado de estratificación socioeconómica	PLANEACION	1
19	Certificado de riesgo de predios	PLANEACION	2
20	Certificado de paz y salvo	SECRETARÍA GENERAL	8
21	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN	9
22	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN	1
TOTAL GENERAL			77

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



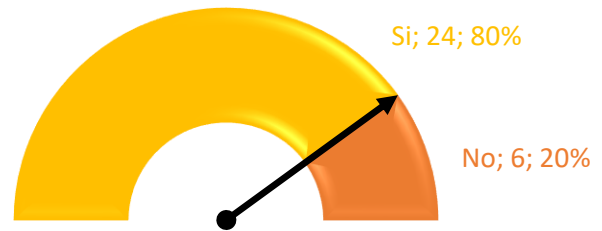
5. Frecuencia con que los usuarios que diligenciaron la encuesta utiliza el medio de radicación.



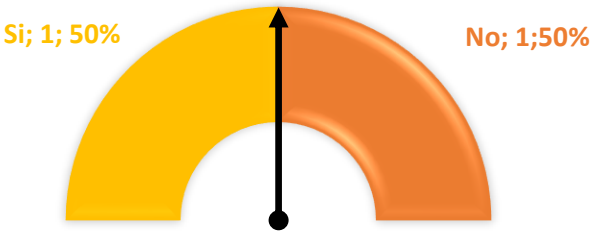
6. Le resultó fácil al usuario el proceso para radicar la solicitud, tramite o servicio a través del canal de atención.



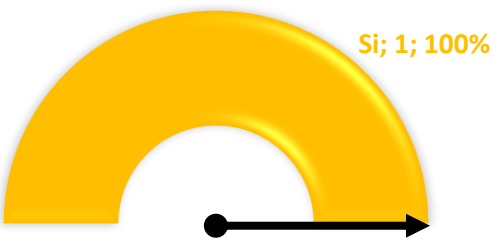
CORREO ELECTRONICO



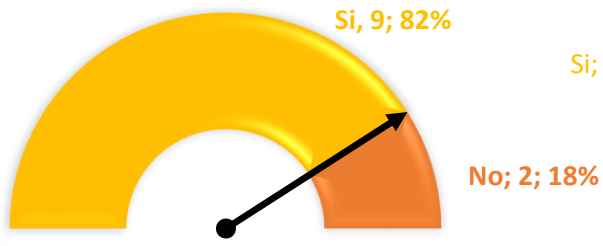
TELEFÓNICO



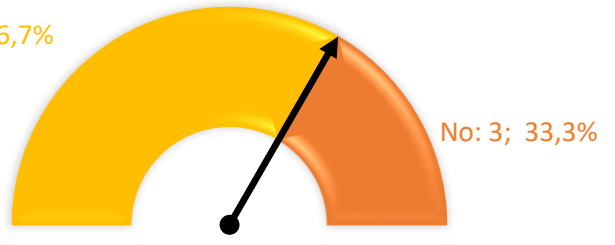
APP CARTAGENA



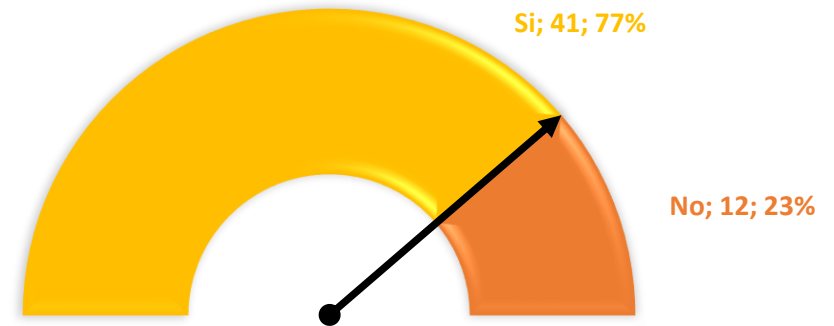
PRESENCIAL



PÁGINA WEB



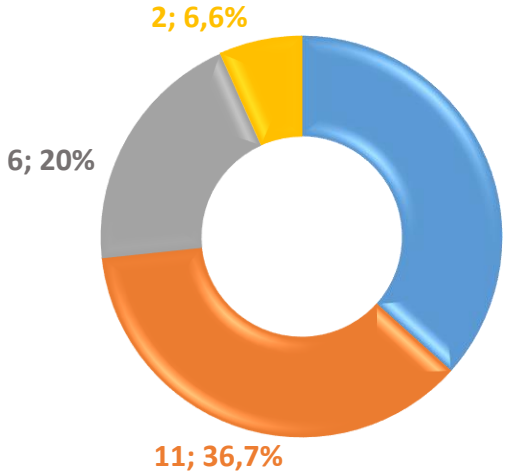
TOTAL GENERAL



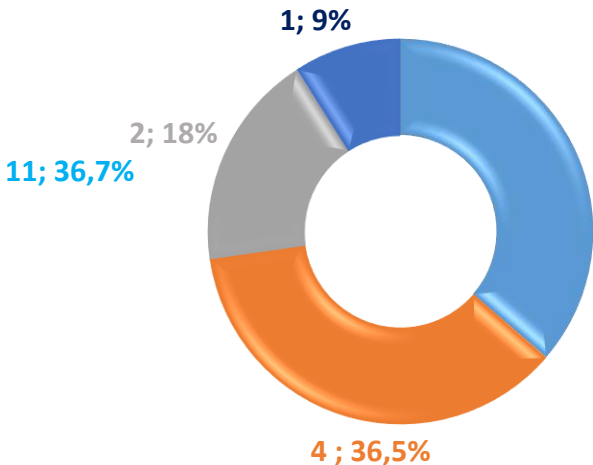
7. Tiempo usado por el usuario para radicar su solicitud, tramite o servicio.



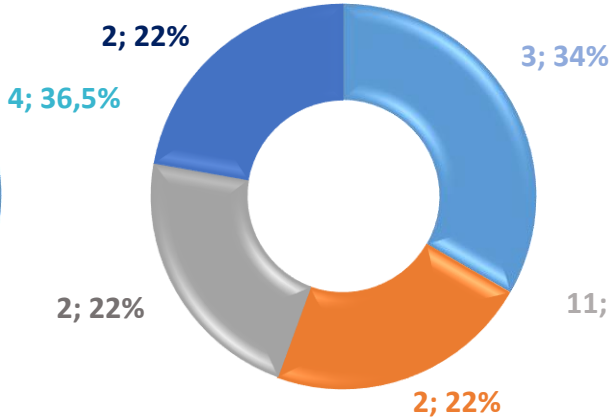
CORREO ELECTRÓNICO



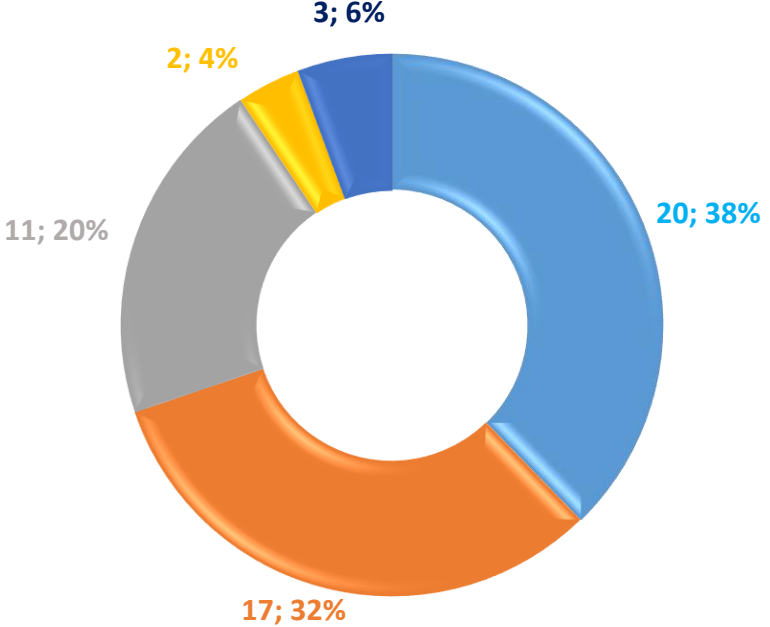
PRESENCIAL



PÁGINA WEB



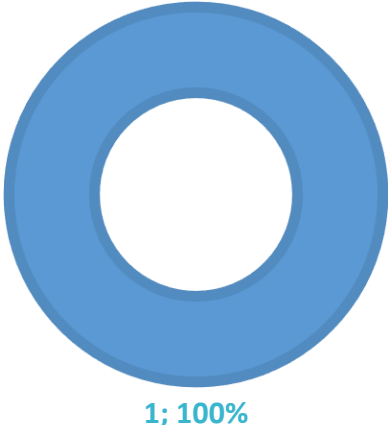
TOTAL GENERAL



TELEFÓNICO



APP CARTAGENA CONECTA

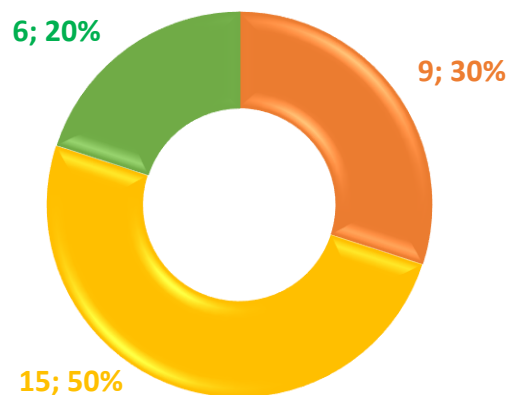


- Menos de 5 minutos
- 10 minutos
- 15 minutos
- 30 minutos
- Mas de 30 minutos

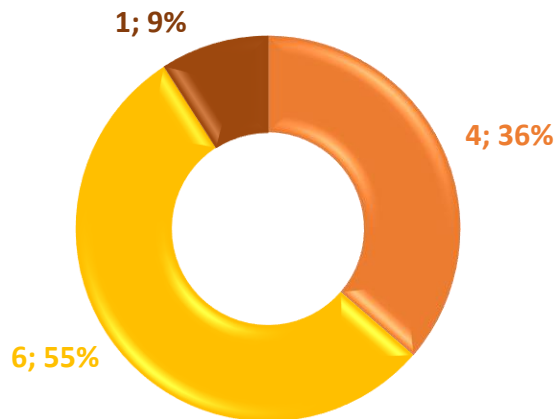
8. Nivel de satisfacción experimentado por el usuario al utilizar el canal de atención para radicar su solicitud, trámite o servicio.



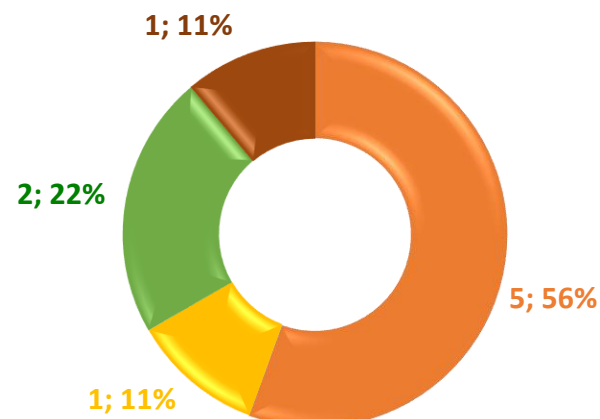
CORREO ELECTRÓNICO



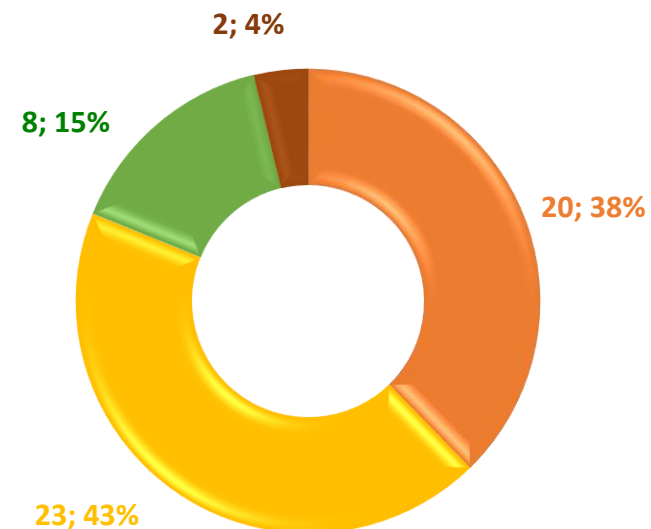
PRESENCIAL



PÁGINA WEB



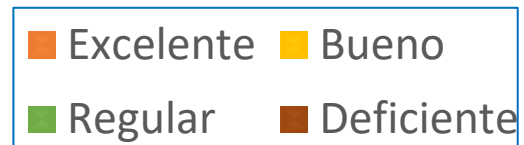
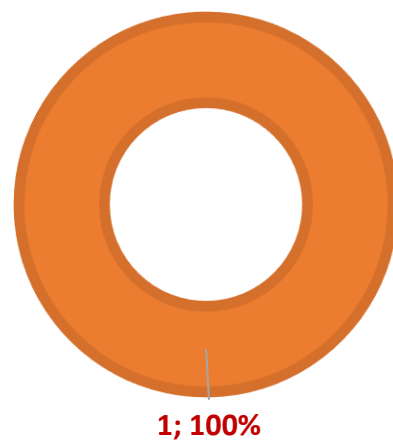
TOTAL GENERAL



TELEFÓNICO



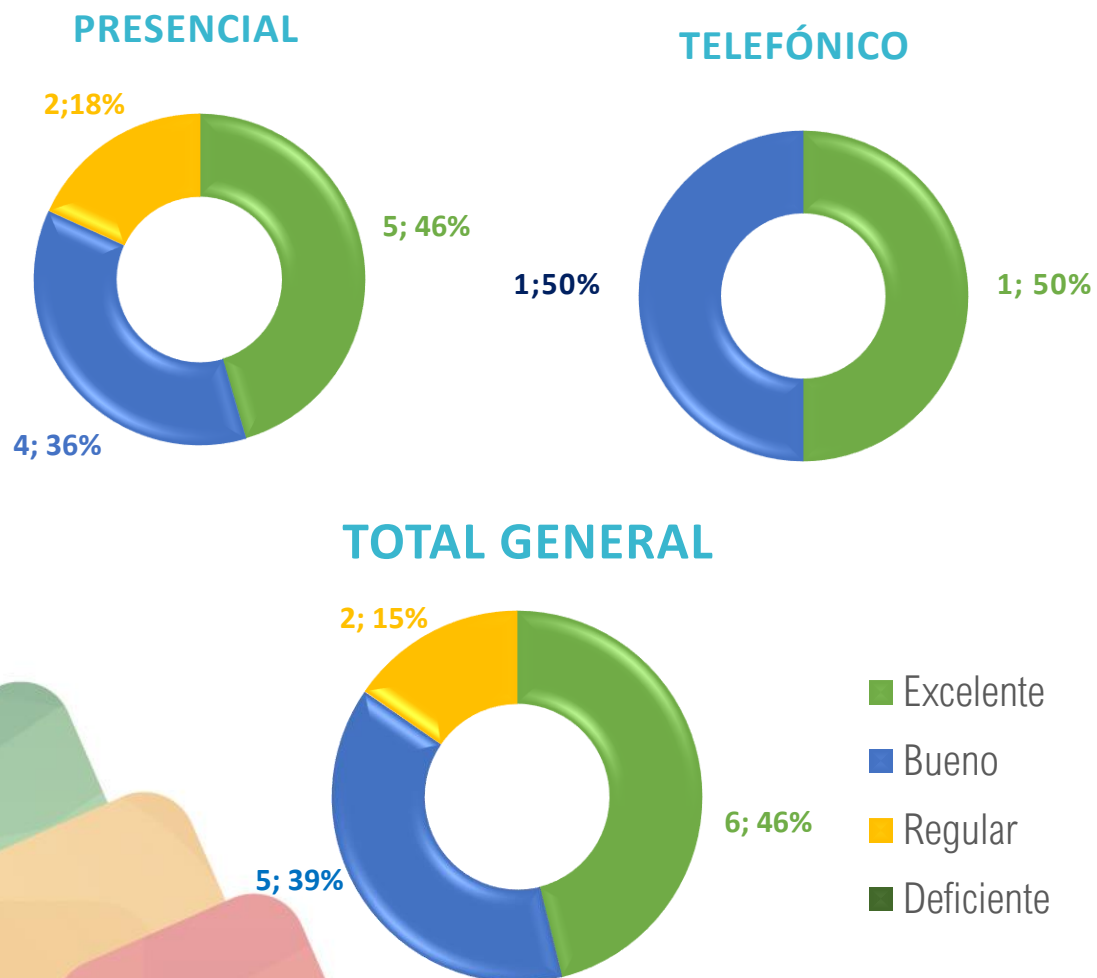
APP CARTAGENA CONECTA



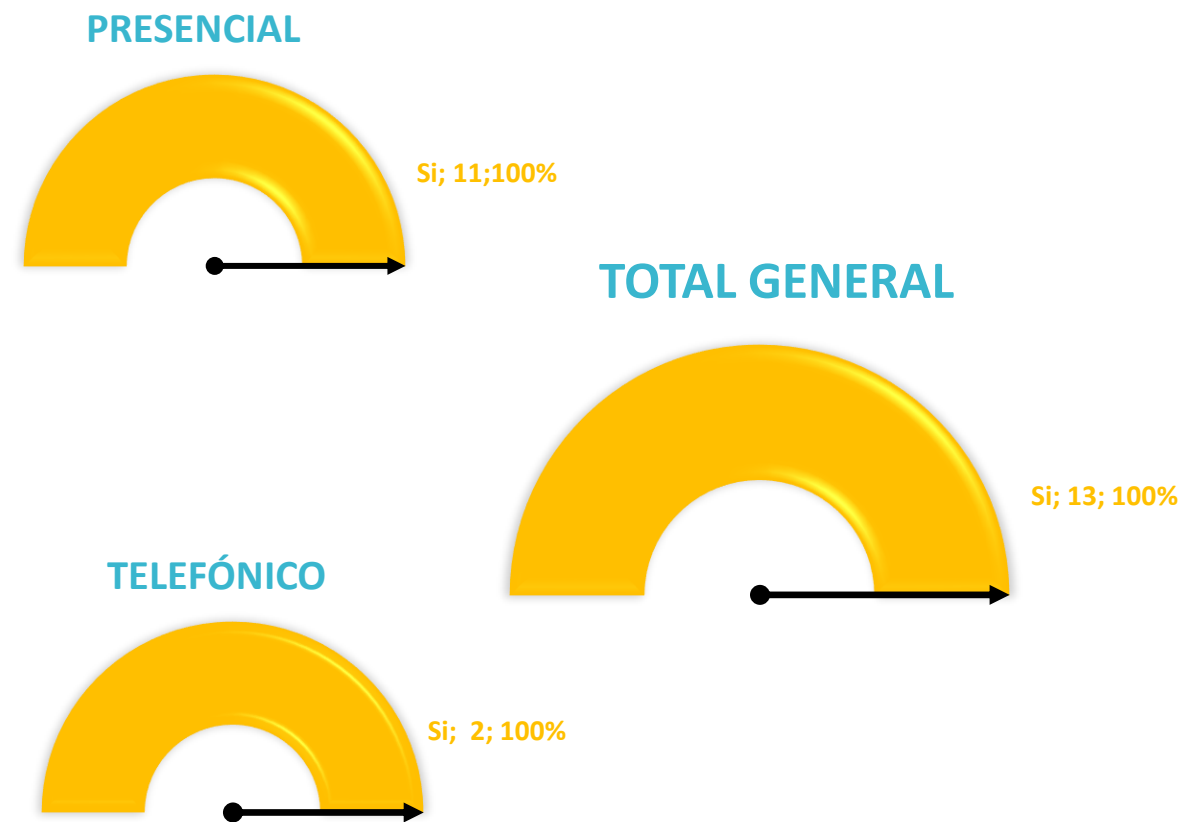
9. Canal de atención presencial y telefónico



¿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



12. Observaciones de los usuarios



El conocimiento y calidad en el servicio fue apropiado y ágil.

Me gustaría un asesor personal y mejorar los tiempo de respuesta, porque con el tema de revisar en la plataforma, nosotros los usuarios no sabemos que esta pasando.

Me encanta que faciliten la entrega de documentos por medios virtuales.

Respuestas más rápidas.

Es una muy buena atención.

Me atendieron muy bien

Deseo pronta respuesta.

