



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR
PLANEACIÓN



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES

2025



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
METODO DE EVALUACIÓN	3
FICHA TECNICA.....	4
OBJETIVO.....	4
GRUPO OBJETIVO	4
TÉCNICA.....	4
PERÍODO DE EJECUCIÓN.....	4
1. ¿QUÉ CANAL UTILIZO PARA REALIZAR SU SOLICITUD, TRAMITE O SERVICIO?	4
2. ¿QUÉ TRAMITE O SERVICIO REALIZO EN LA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR?	5
3. ¿QUÉ OFICINA O SECRETARIA ATENDIÓ SU SOLICITUD, TRAMITE O SERVICIO?	5
4. ¿CÓMO CALIFICARÍA EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD, TRÁMITE O SERVICIO?.....	6
5. ¿TIENE ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR LOS TRÁMITES, SERVICIOS Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR?	7



INTRODUCCIÓN

La alcaldía de Valledupar, responsable del bienestar y desarrollo de sus habitantes, presenta la Encuesta de Satisfacción de usuarios de trámites, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de la población en relación con los trámites y servicios implementadas durante este período.

A través de esta encuesta, buscamos obtener información de primera mano que permita identificar las fortalezas y áreas de oportunidad en la gestión pública, asegurando que nuestras acciones respondan de manera efectiva a las necesidades de los habitantes.

La participación de los habitantes es fundamental para continuar mejorando la calidad del servicio en esta Entidad.

METODO DE EVALUACIÓN

Los resultados a continuación, se obtuvieron a través de la encuesta o consulta pública dispuesta para promover la participación de la ciudadanía en el link: (<https://docs.google.com/forms/d/1uyLcHftdMLRGncZ5KcvOEIOGMUcxAl49mQlteeI5HYc/edit?ts=6913463f#responses>) para conocer la opinión, observaciones a los ciudadanos que realizaron sus trámites y servicios. Dicha encuesta tuvo en cuenta 5 preguntas para abordar los siguientes elementos, a saber:

- ✓ ¿Qué canal utilizó para realizar su solicitud, trámite o servicio?
- ✓ ¿Qué trámite o servicio realizó en la Alcaldía de Valledupar?
- ✓ ¿Qué oficina o secretaría atendió su solicitud, trámite o servicio?
- ✓ ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?
- ✓ ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar los trámites, servicios y la atención al ciudadano en la Alcaldía de Valledupar?

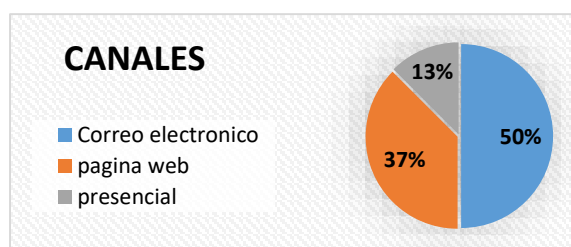


FICHA TECNICA

OBJETIVO	Obtener información de satisfacción de usuarios de trámites a través del portal web de la entidad, con el objetivo de fortalecer la toma de decisiones en aras de mejorar la atención y servicio a la ciudadanía.
GRUPO OBJETIVO	Encuesta de satisfacción de usuarios de trámites de la alcaldía de Valledupar a través del portal web.
TÉCNICA	Encuestas practicadas a través de la página web para los usuarios que realizaron algún trámite o servicio en la alcaldía de Valledupar mediante la encuesta dispuesta en el siguiente link (https://docs.google.com/forms/d/1uyLcHftdMLRGncZ5KcOEIOGMUcxAJ49mQlteeI5HYc/edit?ts=6913463f#responses)
PERÍODO DE EJECUCIÓN	Año 2025

1. ¿QUÉ CANAL UTILIZÓ PARA REALIZAR SU SOLICITUD, TRÁMITE O SERVICIO?

CANAL	CANTIDAD
Presencial	2
Correo	8
Página web	6
Total	16



Análisis: la mayoría de los ciudadanos con un 50% realiza su solicitud por medio del correo ya que es una facilidad y una manera ágil para realizar los trámites que ofrece la entidad, por otro lado, un 37% utiliza la página web y un 13% de los ciudadanos prefiere realizar sus solicitudes de manera presencial.



2. ¿QUÉ TRAMITE O SERVICIO REALIZÓ EN LA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR?

TRAMITE O SERIVICIO	CANTIDAD
Solicitud licencia urbanística	1
inscripción RIT	1
Certificado de nomenclatura	1
Estratificación	2
Nomenclatura	2
Consultas	1
Impuesto predial y nomenclatura	3
Uso de suelos	2
Solicitud de liquidación para pago en bancos o pse de impuestos vehicular tasa por administración de placa	1
Actualización de datos	1
Escribirle al alcalde	1
TOTAL	16

Análisis: con respecto a los trámites, existen diferentes servicios que son los que más realizan los ciudadanos en la alcaldía, en esta encuesta 3 personas realizan tramites de impuesto predial el cual puede hacerse a través de la página web, y otros como nomenclatura, uso de suelos y los diferentes trámites que se evidencian en la tabla.

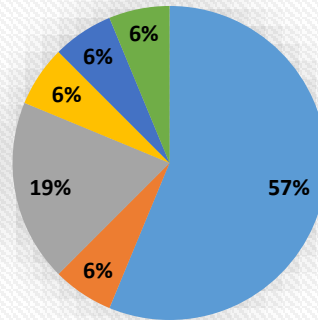
3. ¿QUÉ OFICINA O SECRETARIA ATENDIÓ SU SOLICITUD, TRÁMITE O SERVICIO?

OFICINA O SECRETARIA	CANTIDA D
Oficina asesora de planeación	9
Secretaria de hacienda	3
Secretaria de gobierno	1
Oficina de recaudos	1
Secretaria general	1
Secretaria de tránsito y transporte	1
TOTAL	16



SECRETARIA U OFICINA

- Of Ase Planeacion
- Sec Gobierno
- Sec Hacienda
- Sec General
- Ofi Recaudo
- Sec Transito y Transp



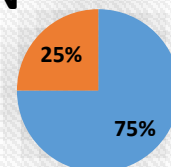
Análisis: los ciudadanos en su mayoría con un 57% visitan o consulta información de los trámites de la Oficina Asesora de Planeación, un 19% fue atendido o realizó trámites concernientes la secretaria de hacienda, y en un 6% fueron atendidos por la secretaría de gobierno, tránsito y transporte, secretaría general y oficina de recaudo respectivamente.

4. ¿CÓMO CALIFICARÍA EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD, TRÁMITE O SERVICIO?

Satisfecho	12
Medianamente satisfecho	0
Insatisfecho	4
Total	16

CALIFICACION

- SATISFECHO
- INSATISFECHO



Análisis: los ciudadanos de Valledupar en un 75% están satisfechos con la respuesta y/o el término de respuesta a su solicitud; mientras que un 25% de los ciudadanos encuestados reportan que insatisfacción.



5. ¿TIENE ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR LOS TRÁMITES, SERVICIOS Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR?

Frente a esta pregunta, los ciudadanos mediante esta encuesta tuvieron las siguientes sugerencias para mejorar los trámites:

- Digitalizar todos los servicios y recibir notificaciones con PQRS.
- Explicar mejor como realizar los trámites.
- Que tengan un numero donde llamar, ya que nunca contestan.
- Deberían colocar teléfonos y extensiones que funcionen, actualizar la pág. Web. Nadie atiende.
- Si la Alcaldía tiene un portal tributario donde se pueden liquidar y pagar diferentes impuestos por que no se integra este tributo si el tránsito es una entidad de la Alcaldía lo cual aumentaría el recaudo y facilita al contribuyente pagar sus obligaciones.

Otros ciudadanos tuvieron las siguientes respuestas exaltando las mejoras frente a la prestación de servicios y trámites en la entidad:

- Me parece que funciona muy bien el trámite de pago de impuesto
- Excelente que sigan haciendo el trabajo como lo vienen realizando no hay tanta demora
- Todo muy bien