



# PERCEPCIÓN CIUDADANA 2022

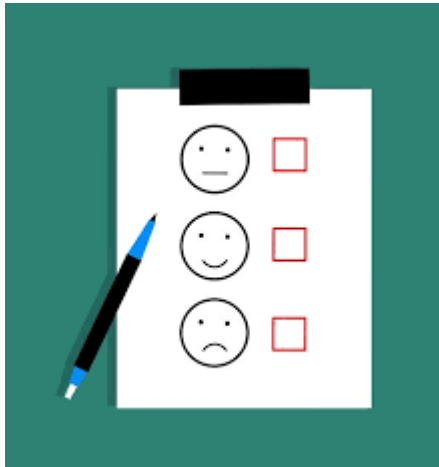
Ventanilla Única y Ventanillas Secretaría de Hacienda



**ALCALDÍA  
DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA**



- Se realiza prueba piloto en las Ventanilla Única y Ventanillas Secretaría de Hacienda para medir la percepción de la ciudadanía frente a la atención brindada.

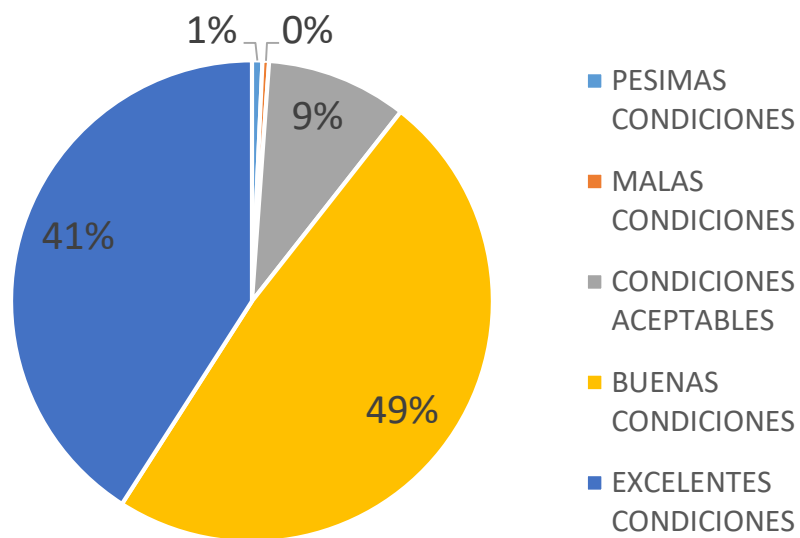


- Periodo realización de las encuestas: 29 sept. - 30 nov. 2022
  - ✓ En la Ventanilla Única se realizaron 2727 encuestas
  - ✓ En las Ventanillas de Rentas se realizaron 467 encuestas
  - ✓ Se recibieron 25 encuestas de manera virtual. (Código QR)

**TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS: 3219**

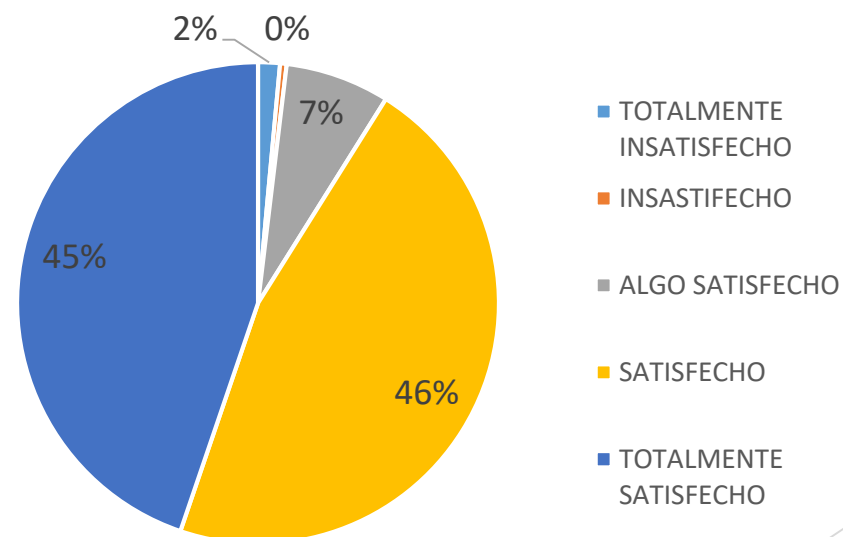
# PERCEPCIÓN VENTANILLA ÚNICA

- Pregunta 1. ¿Cómo califica las instalaciones para la atención de público en la Alcaldía de San José de Cúcuta?



El 90% de los encuestados considera excelente y buena las instalaciones

- Pregunta 2. ¿Qué tan satisfecho está frente al trato y la atención recibida por parte de los funcionarios públicos de la Alcaldía de San José de Cúcuta?

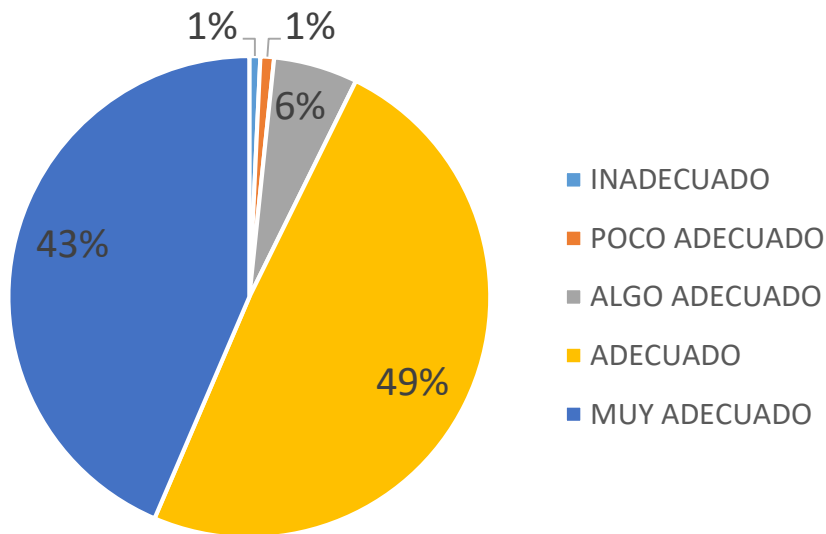


El 91% de los encuestados está satisfecho con el trato y atención recibida



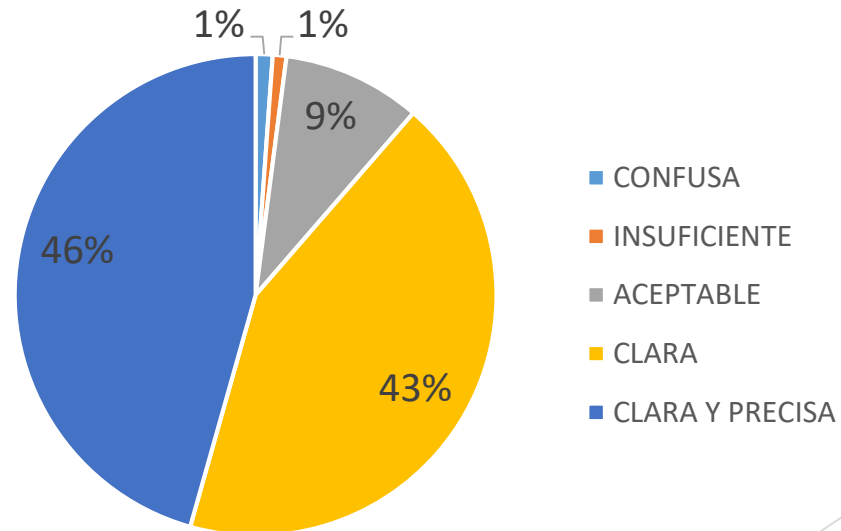
# PERCEPCIÓN VENTANILLA ÚNICA

- **Pregunta 3. ¿Cómo percibe el tiempo de espera en la atención recibida por parte de la Alcaldía de San José de Cúcuta?**



El 92% de los encuestados considera adecuado y muy adecuado el tiempo de espera

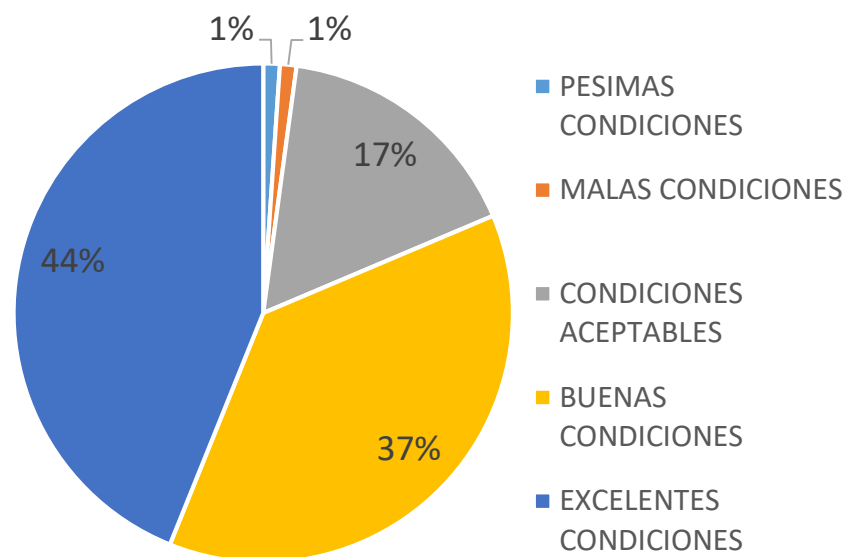
- **Pregunta 4. ¿Cómo califica la información recibida por parte de la Alcaldía de San José de Cúcuta?**



El 89% de los encuestados considera la información recibida clara y precisa, y clara

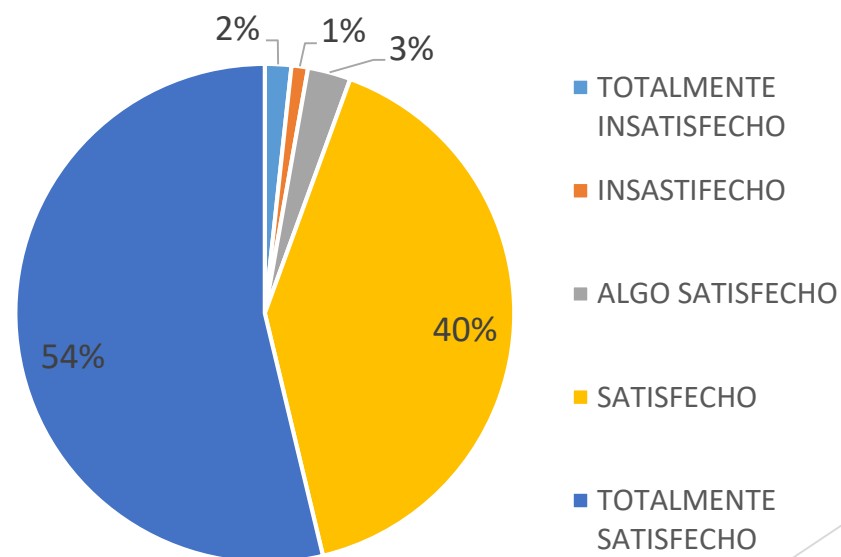
# PERCEPCIÓN VENTANILLAS HACIENDA

- Pregunta 1. ¿Cómo califica las instalaciones para la atención de público en la Alcaldía de San José de Cúcuta?



El 81% de los encuestados considera excelente y buena las instalaciones

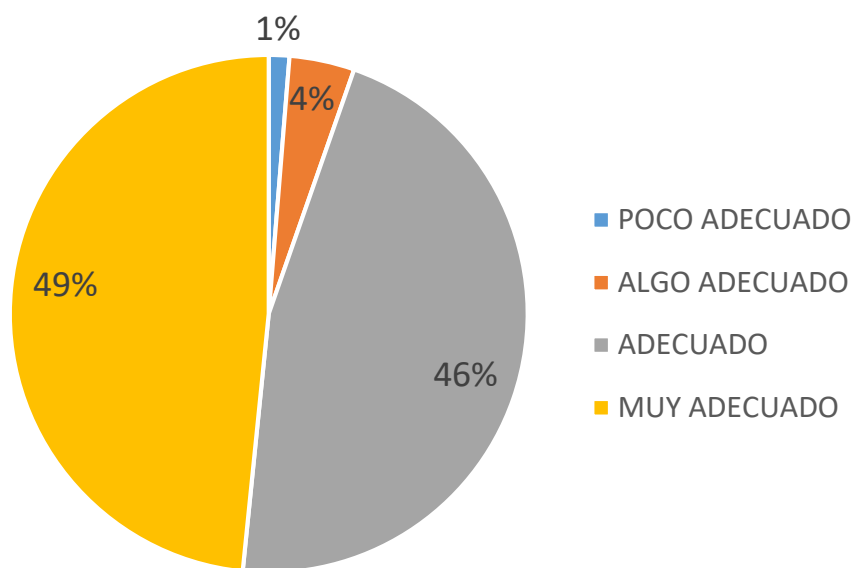
- Pregunta 2. ¿Qué tan satisfecho está frente al trato y la atención recibida por parte de los funcionarios públicos de la Alcaldía de San José de Cúcuta?



El 94% de los encuestados está satisfecho con el trato y atención recibida

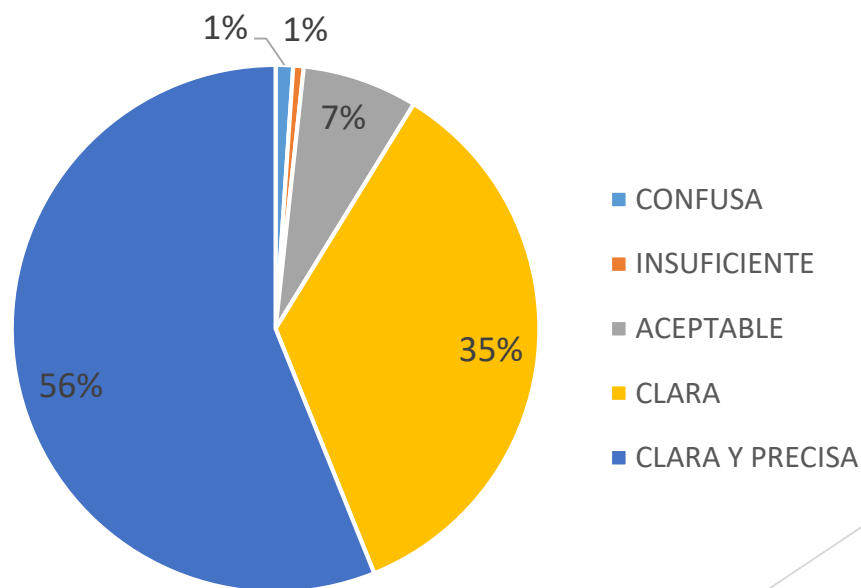
# PERCEPCIÓN VENTANILLA HACIENDA

- Pregunta 3. ¿Cómo percibe el tiempo de espera en la atención recibida por parte de la Alcaldía de San José de Cúcuta?



El 95% de los encuestados considera adecuado y muy adecuado el tiempo de espera

- Pregunta 4. ¿Cómo califica la información recibida por parte de la Alcaldía de San José de Cúcuta?



El 91% de los encuestados considera la información recibida clara y precisa, y clara



ALCALDÍA  
DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA



# Conclusiones:

- ✓ En general, la percepción de la ciudadanía en estos espacios de atención es del 86,48%.
- ✓ Continuar realizando las mediciones, integrando otros espacios de atención.
- ✓ Instar a los servidores públicos que atienden público en los espacios de atención evaluados, la importancia de ofrecer la encuesta para que la ciudadanía califique la atención prestada.