



Informe
**RESULTADOS ENCUESTA
VIRTUAL DE SATISFACCIÓN**
III Cuatrimestre 2023
Oficina de Pasaportes Sede Calle 53

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

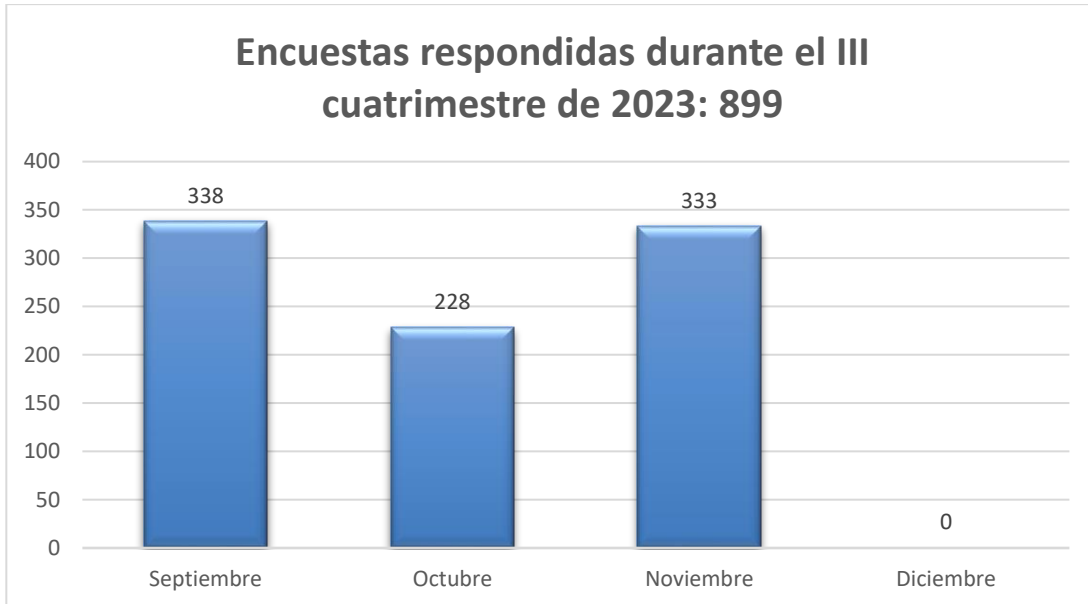
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	III Cuatrimestre 2023 – Oficina de Pasaportes sede Centro

1. TOTAL PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL III CUATRIMESTRE DE 2023 (Usuarios con pasaporte expedidos)



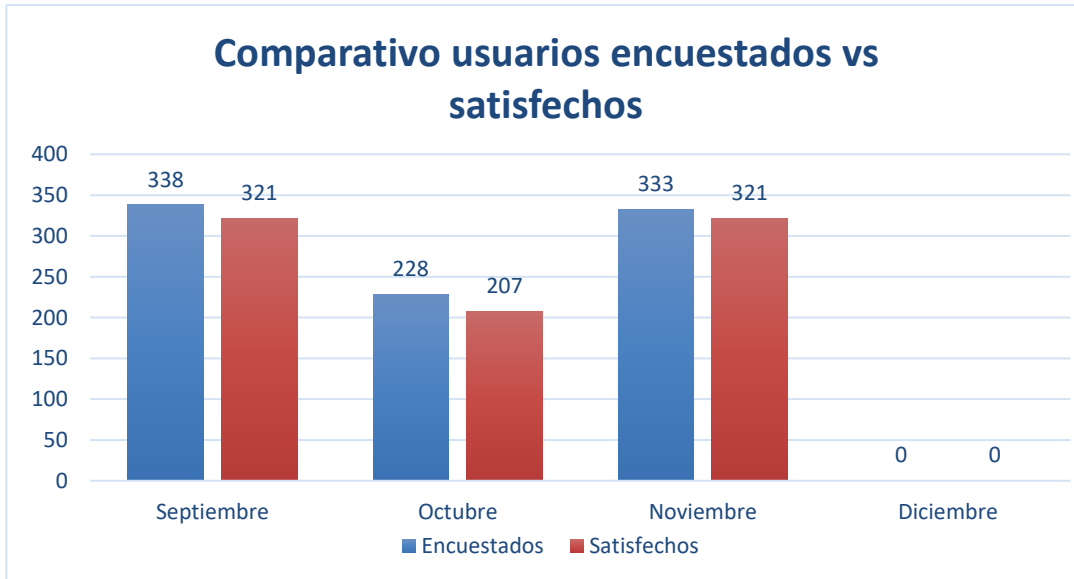
*Fuente: Tablero de Control Power Bi a consultado el 3 de enero 2024. No se evidencia las cifras del mes de Diciembre por falta del carga del repositorio de encuestas

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



Fuente: Tablero de Control Power Bi a consultado el 3 de enero 2024. No se evidencia las cifras del mes de Diciembre por falta del carga del repositorio de

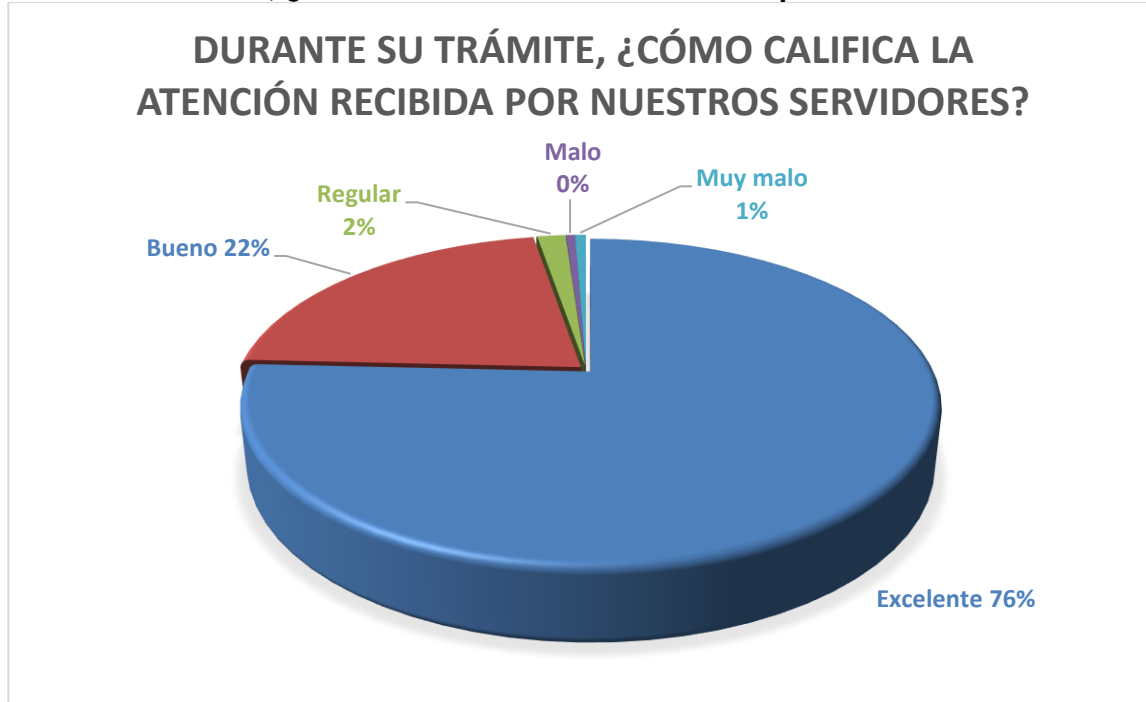
3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



Fuente: Tablero de Control Power Bi consultado el 3 de enero 2024. No se evidencia las cifras del mes de diciembre por falta del carga del repositorio de encuestas

4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

4.1 Durante su trámite, ¿cómo califica la atención recibida por nuestros servidores?:



Fuente: Tablero de Control Power Bi a consultado el 3 de enero 2024. No se evidencia las cifras del mes de Diciembre por falta del carga del repositorio de encuestas

4.2 ¿Cómo califica las instalaciones en cuanto a acceso, ventilación, comodidad y aseo?:



Fuente: Tablero de Control Power Bi a consultado el 3 de enero 2024. No se evidencia las cifras del mes de Diciembre por falta del carga del repositorio de encuestas

.3 ¿Tuvo usted algún contratiempo en la entrega de su pasaporte?



Fuente: Tablero de Control Power Bi a consultado el 3 de enero 2024. No se evidencia las cifras del mes de Diciembre por falta del carga del repositorio de encuestas

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 899 encuestas respondidas y 849 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Calle Centro, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 94.44% frente a la meta establecida del 94% durante el tercer cuatrimestre de 2023, en ese sentido, se observa un resultado positivo en términos generales para este indicador.

Aunque con el resultado obtenido se supera la meta establecida para este indicador, las cifras analizadas corresponden a los meses de septiembre, octubre y noviembre, generando para ese cuatrimestre una falla del sistema que no permite validar las cifras para el mes de diciembre en el tablero de control, la cual, una vez se supere será actualizada oportunamente.

6. OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS “Por favor, formule sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio” (pregunta 4).

- *Excelente servicio y atención de todo el personal, felicitaciones a ellos!*
- *Que la forma de solicitar las citas fuera diferente, que se pueda escoger el día y la hora. Y fuera todo el día. Si fuera posible.*
- *En el momento de sacar la cita, es muy complicado deberían mejorar esto.
Gracias*
- *No gracias. Todo salió muy bn ustedes son muy organizados*
- *Problemas con agenda cimiento de citas es tenaz*
- *Todo salió muy bien..son muy organizados y atentos .gracias.*
- *No gracias. Todo salió muy bn ustedes son muy organizados*

7. MEJORAS

- Se retroalimentado diariamente a los formalizadores acerca de las correcciones y reposiciones de los pasaportes.
- Se realizaron reuniones mensuales con los autorizadores en las que se discutieron indicaciones y recomendaciones que luego fueron informadas a los formalizadores.
- Se incrementó el número de agendamiento de citas