



Informe
de satisfacción
al usuario
II cuatrimestre 2023



Oficina de Pasaportes
Sede Centro

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

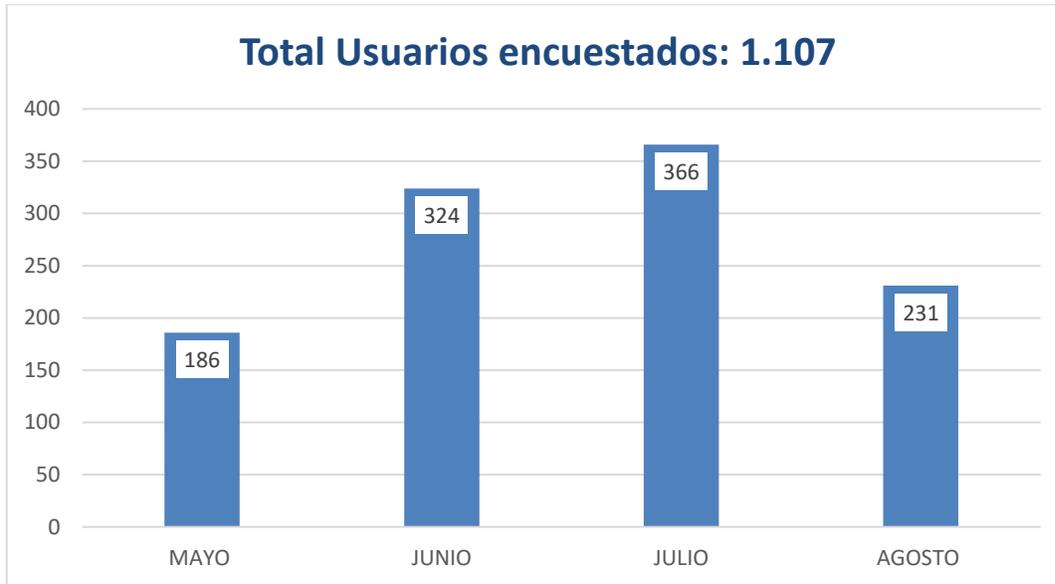
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	II Cuatrimestre 2023 – Oficina de Pasaportes Sede Centro

TOTAL PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL II CUATRIMESTRE DE 2023 (Usuarios con pasaporte expedidos)



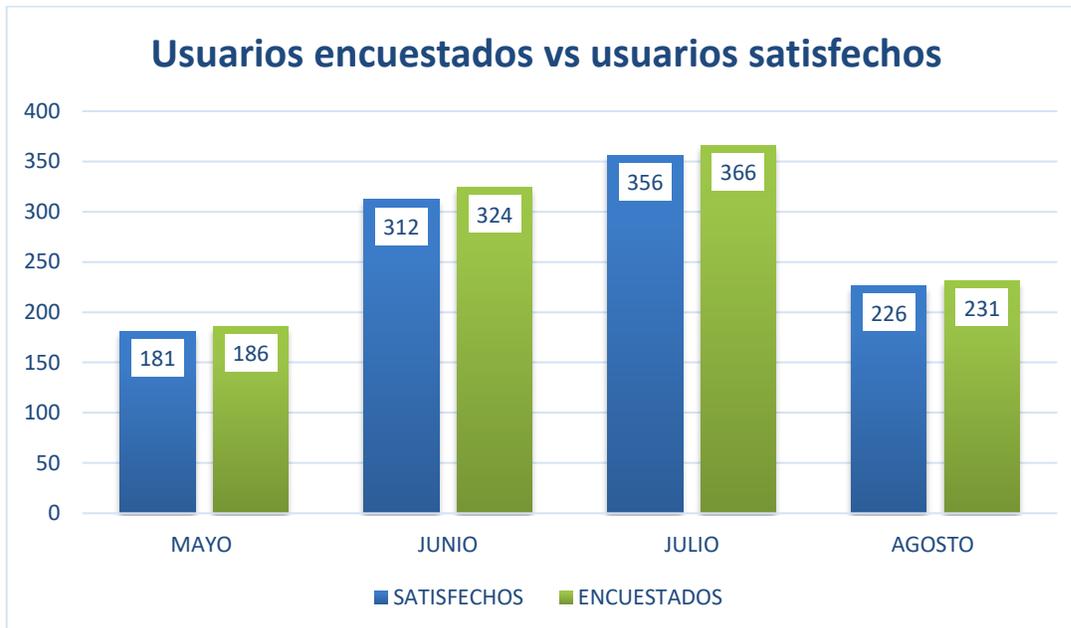
Fuente: Tablero de Control 11 de septiembre 2023 Power BI

1. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



*Fuente: Tablero de control Power Bi a 11 de septiembre 2023

2. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 11 septiembre de 2023

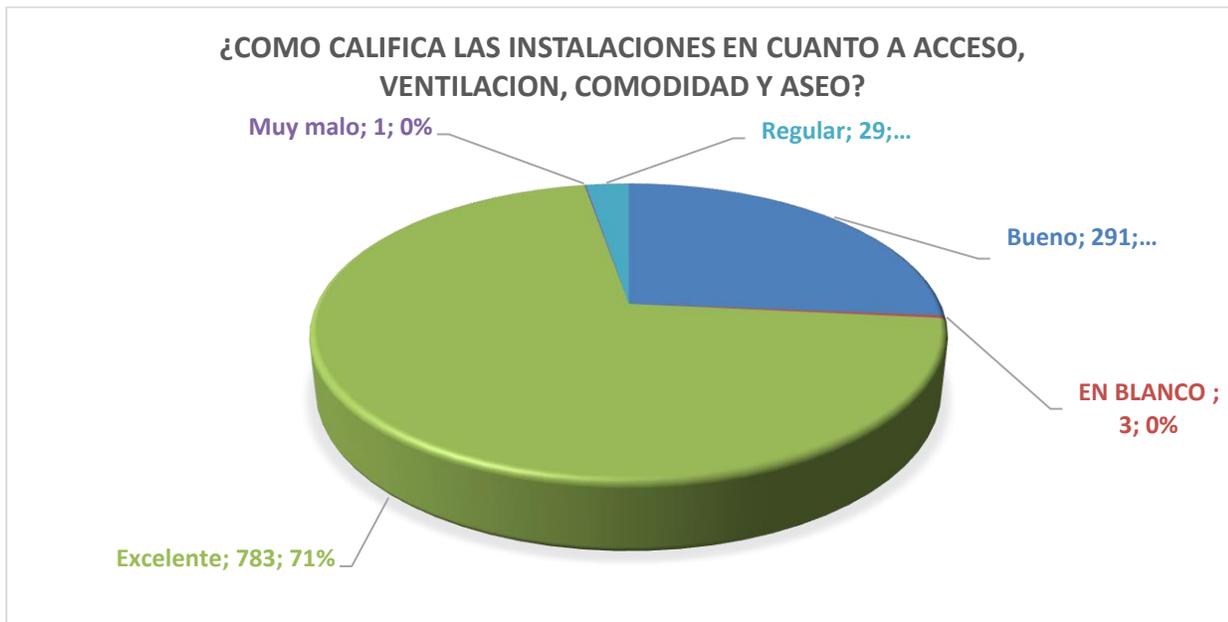
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



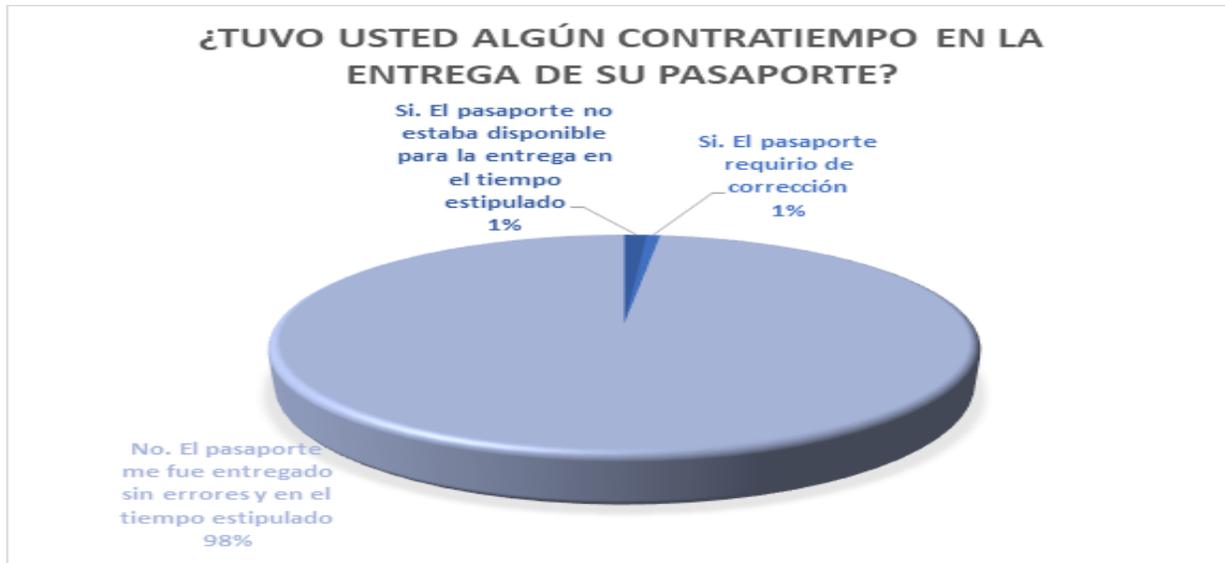
*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 11 septiembre de 2023

4. ¿Cómo califica las instalaciones en cuanto a acceso, ventilación, comodidad y aseo?



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 11 septiembre de 2023

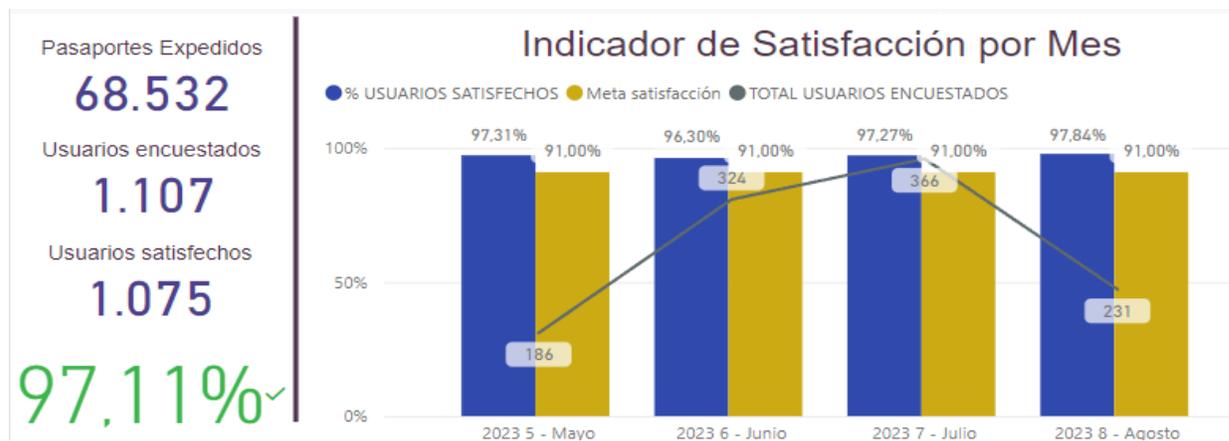
5 ¿Tuvo usted algún contratiempo en la entrega de su pasaporte?



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 11 septiembre de 2023

6. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 1.107 encuestas respondidas y 1.075 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Centro, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.11% frente a la meta establecida del 97% durante el II cuatrimestre de 2023.



Fuente tablero de control Power Bi – reporte de satisfacción generado el 11 de septiembre 2023

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

- *Que las personas que reciben los datos en los modulos traten conservar el buen ánimo. Muchas gracias (sic)*
- *El sistema se cae constantemente (sic)*
- *No tengo sugerencias todo estuvo muy bueno (sic)*
- *Que el sistema no se caiga (sic)*
- *Los pasaportes de forma urgente deben ser revaluados para su criterio y atención. Se sugiere poner un costo adicional.. La plataforma es lo peor del mundo para agendar citas.. CORREGIRLA (sic)*
- *Buen servicio (sic)*
- *Ninguna (sic)*
- *Excelente servicio muchas gracias (sic)*
- *Que haya mas disponibilidad de citas y sean mas claros con lo métodos para sacarlas porque es un poco confuso y pesado (sic)*
- *Oportunidad de que se pueda enviar el pasaporte a domicilio, no importa que tenga costo adicional. (sic)*
- *Tienen que mejorar el sistema del trámite, en pleno proceso se fue el sistema y después de que llegó no dejaba que la funcionaria ejerciera con normalidad, muy lento. (sic)*
- *Mejorar el agendamiento de la cita por la pagina web, se requiere mas capacidad de citas dada la demanda de solicitudes (sic)*
- *Se sugiere ampliar el tiempo para solicitar la cita. De resto el procedimiento es muy fácil. Muchas gracias. (sic)*
- *Horario más extendido (sic)*
- *Excelente servicio (sic)*
- *Es un buen servicio, muchas gracias (sic)*
- *n/a (sic)*
- *Poder tener mas medios de pago (sic)*
- *Los baños estaban sucios (sic)*
- *Buena atención (sic)*

8. MEJORAS

- Se ubican más orientadores en la entrada y la salida de la sede para ayudar, organizar a los usuarios.
- Se trasladó la sede de pasaportes calle 53 y se fusiono con la sede Centro lo que amplio el número de funcionarios y módulos de atención para atender una mayor demanda.
- Dada la integración de las oficinas las condiciones operativas y locativas de la sede permitieron una mejor organización para el tramite y aumentar la calidad laboral de funcionarios y contratistas