

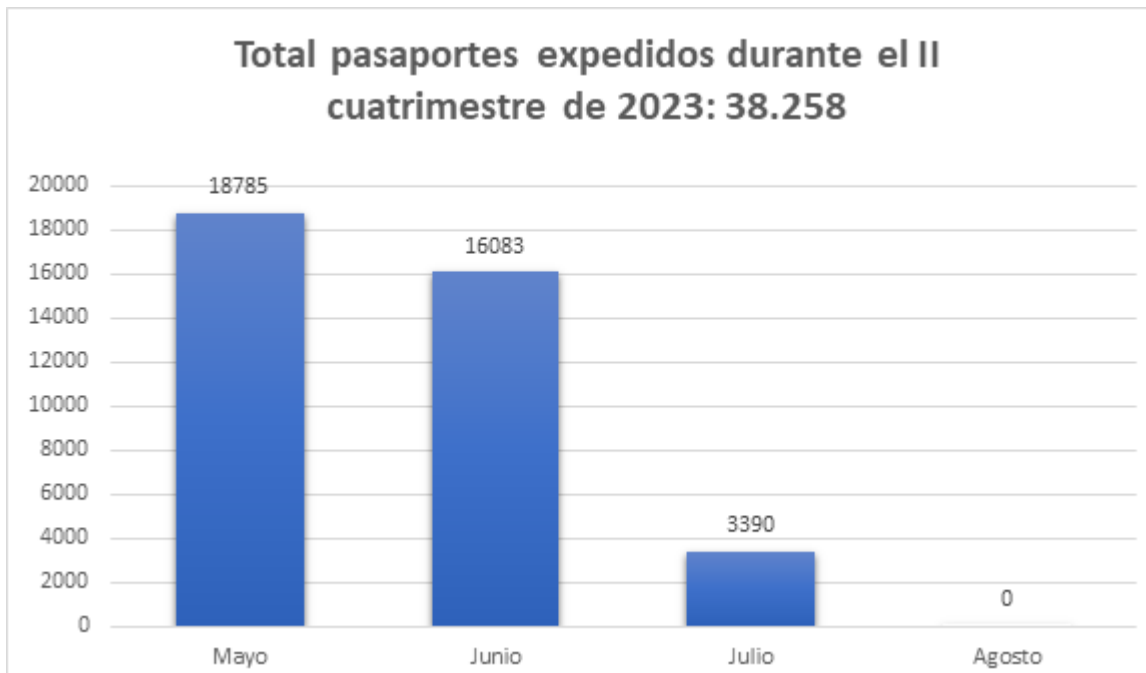


Informe
**RESULTADOS ENCUESTA
VIRTUAL DE SATISFACCIÓN**
I Cuatrimestre 2023
Oficina de Pasaportes Sede Calle 53

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

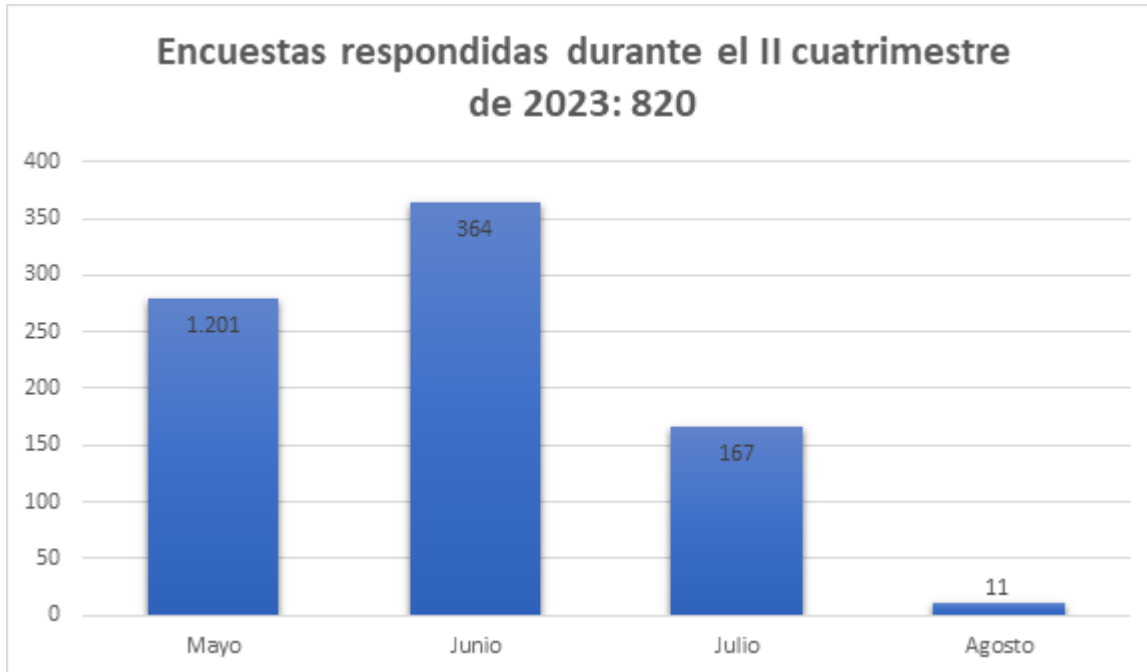
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	II Cuatrimestre 2023 – Oficina de Pasaportes Calle 53

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



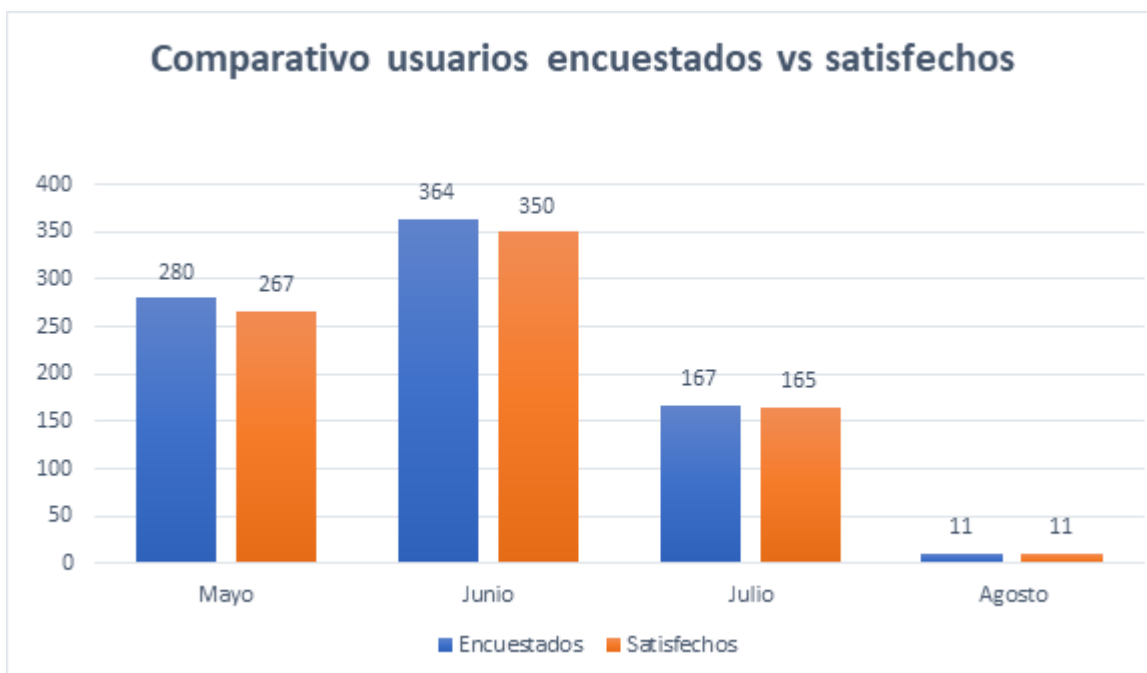
*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 4 Septiembre de 2023

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 4 septiembre de 2023

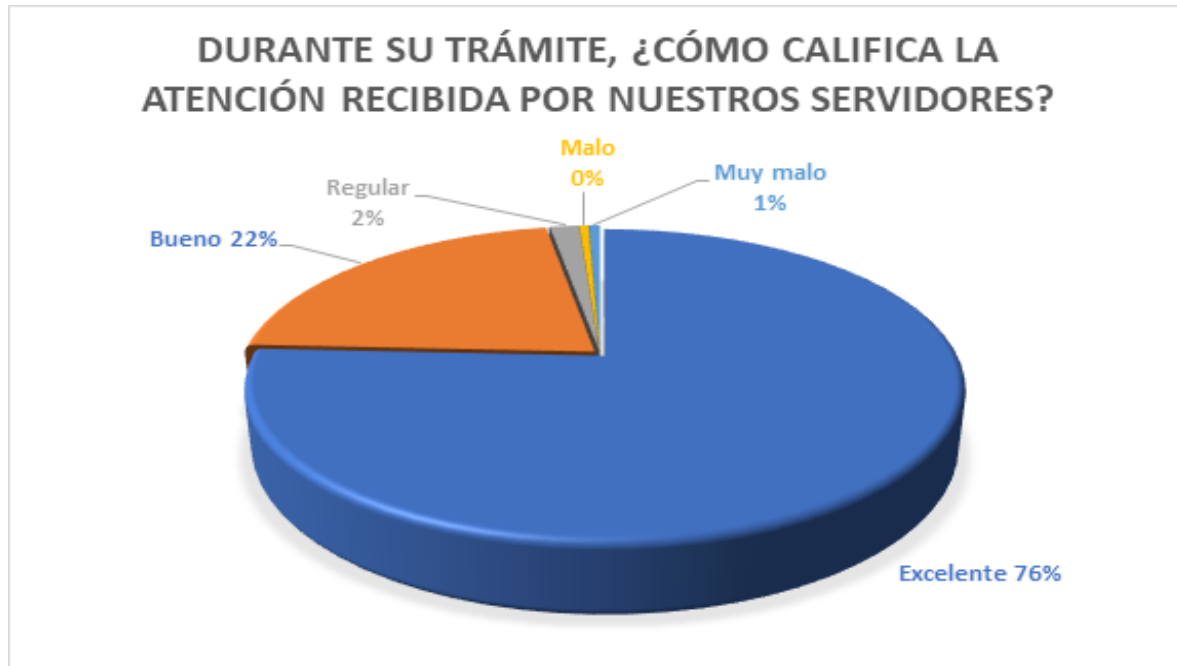
3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 4 septiembre de 2023

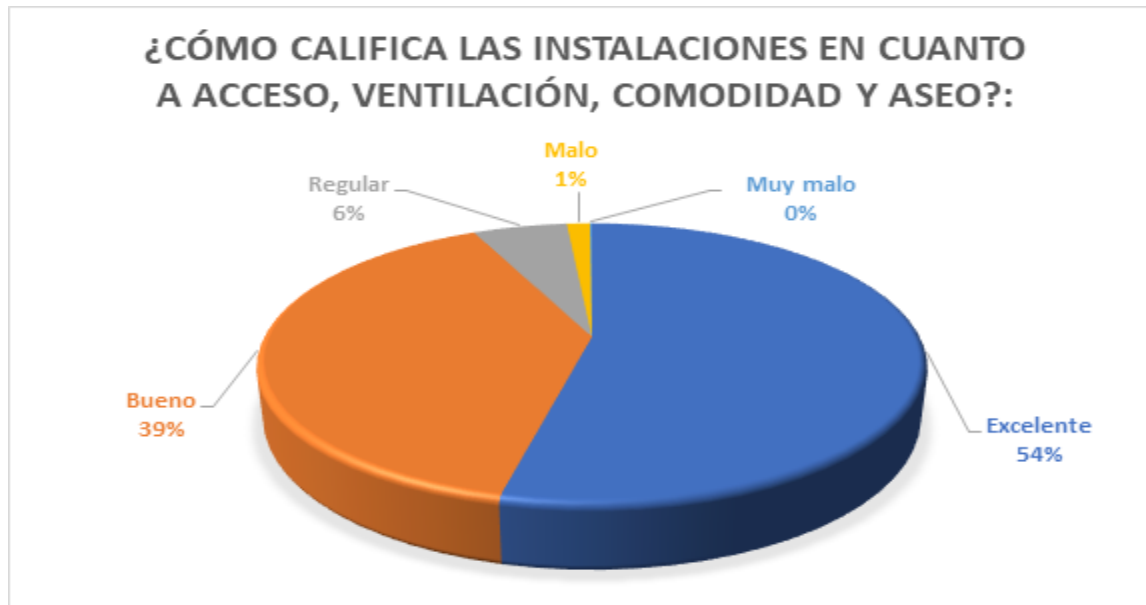
4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 4 septiembre de 2023

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



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 4 septiembre de 2023

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



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 4 septiembre de 2023

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 812 encuestas respondidas y 783 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Calle 53, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 96.43% frente a la meta establecida del 94% durante el segundo cuatrimestre de 2023.

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

- *La plataforma para agendar las citas se cae frecuentemente*
- *Mejoramiento en la interfaz de la página para las citas, suele bloquearse apenas son las 5:00pm*
- *Servicio de entrega a domicilio para evitar doble desplazamiento*
- *La plataforma para agendar las citas se cae frecuentemente*
- *Un poco más de ventilación, por porque cuando hay mucha gente, sube demasiado la temperatura.*
- *Servicio de entrega a domicilio para evitar doble desplazamiento*

7. MEJORAS

- Se retroalimentó 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.
- A mediados del mes de julio se trasladó la sede de pasaportes calle 53 y se fusionó con la sede Centro.