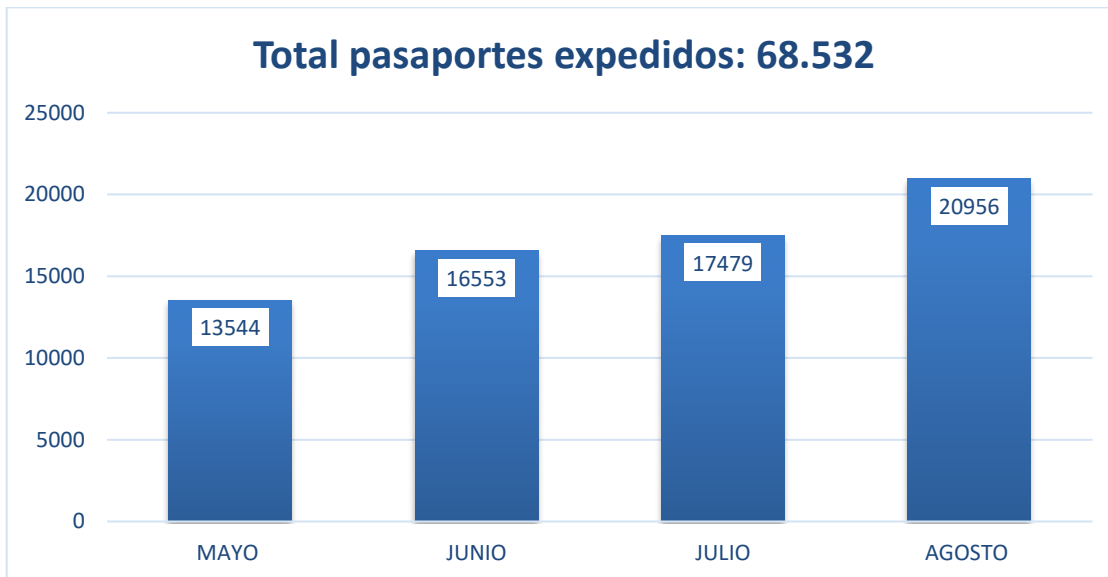


## RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

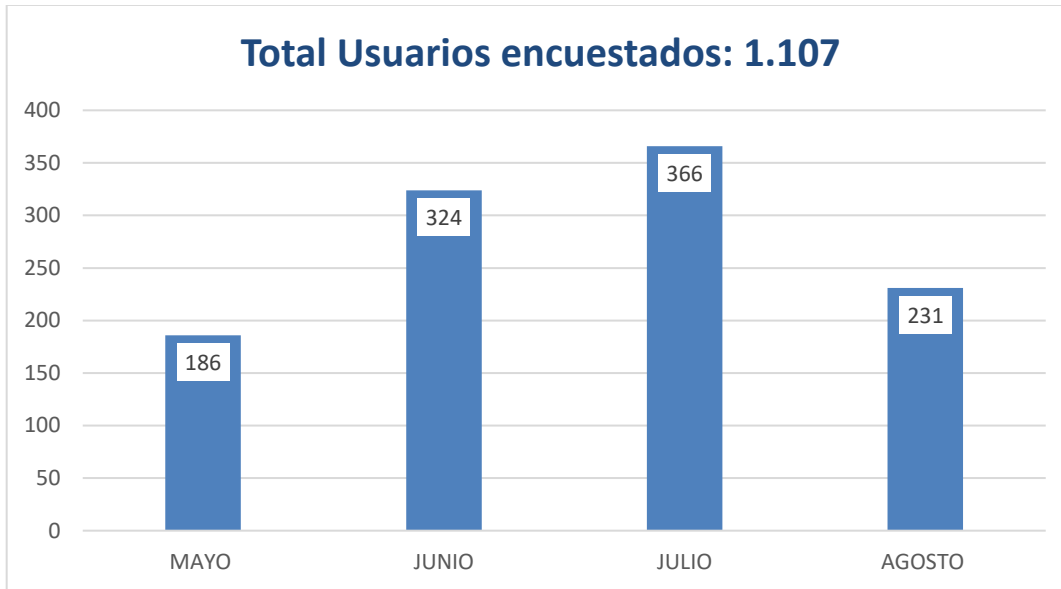
<b>PROCESO</b>	Servicio al Ciudadano
<b>TEMA</b>	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
<b>PERIODO</b>	II Cuatrimestre 2023 – Oficina de Pasaportes Sede Centro

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



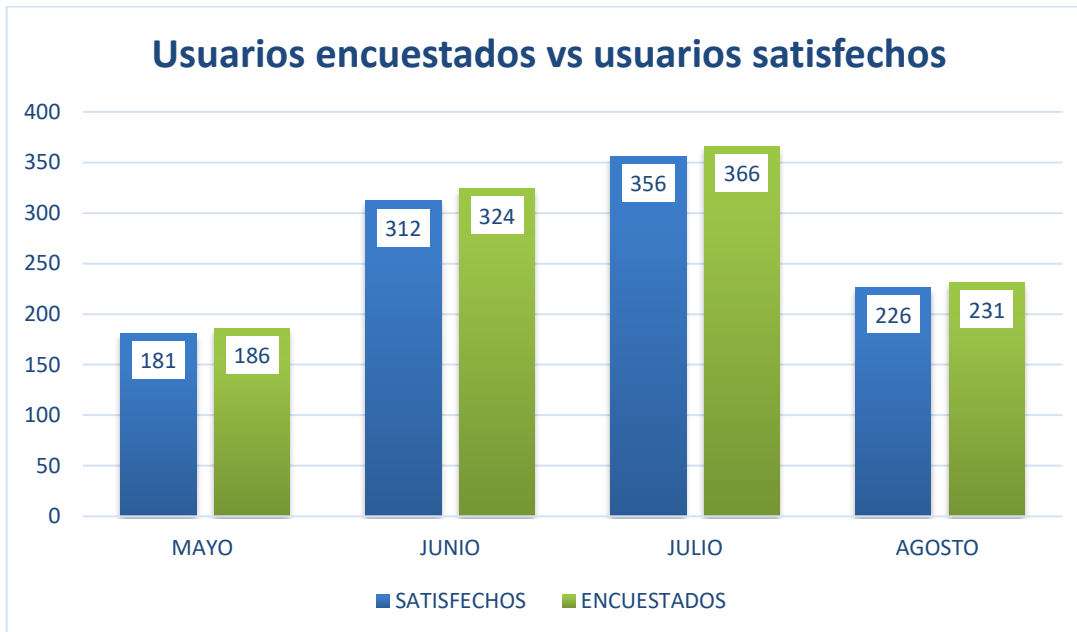
Fuente: Tablero de Control 11 de septiembre 2023 Power BI

## 1. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



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

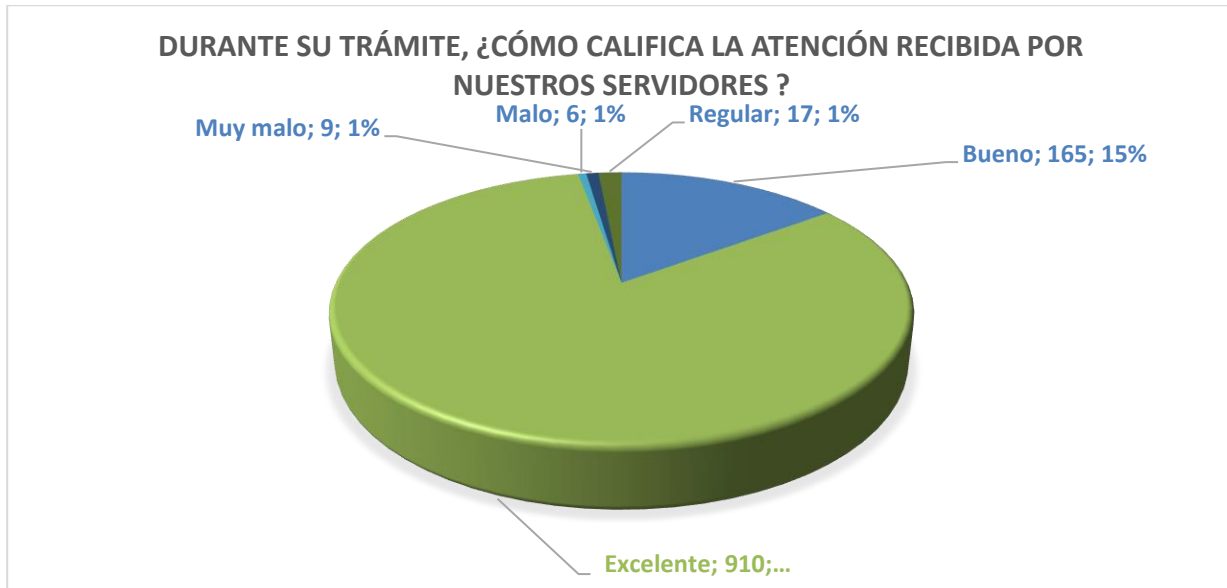
## 2. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



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

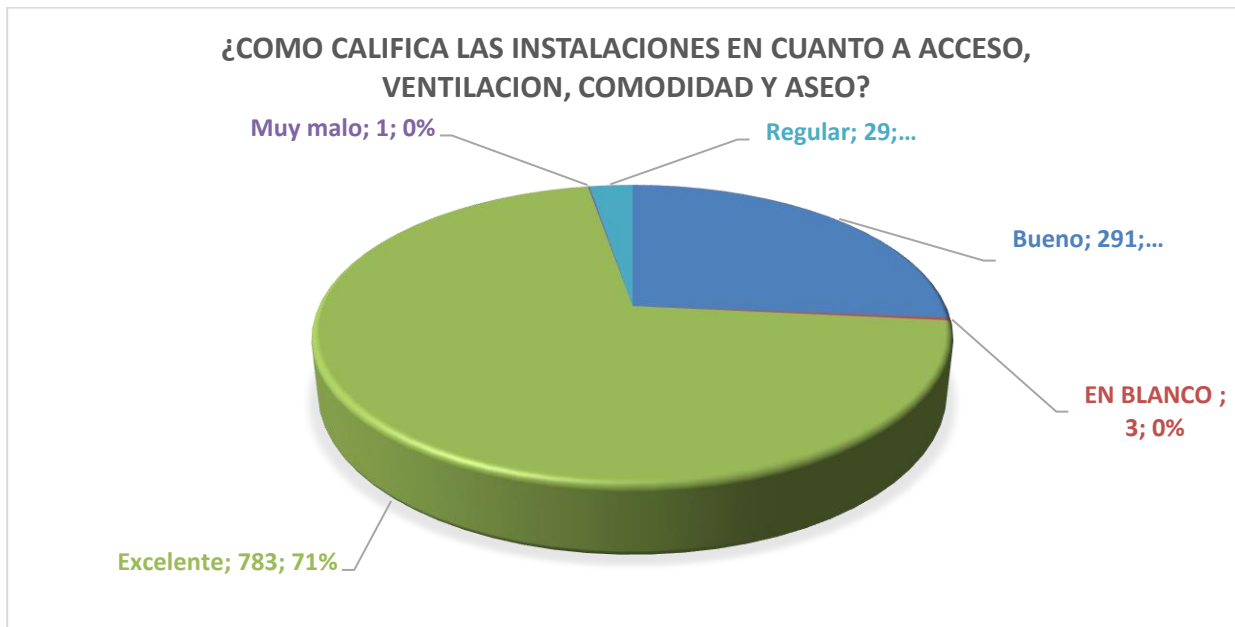
### 3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



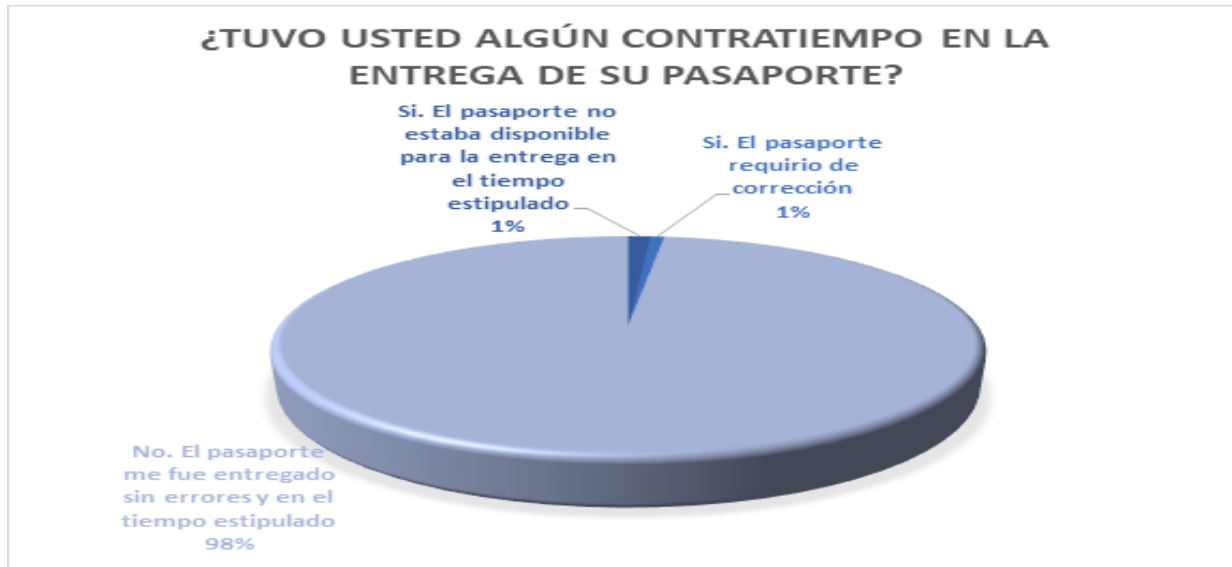
\*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 11 septiembre de 2023

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



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

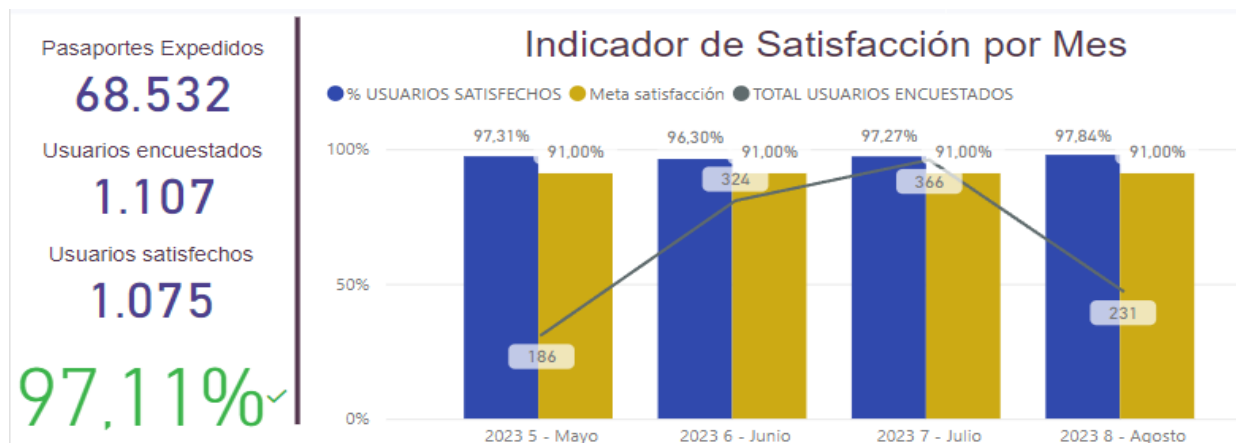
## 5 ¿Tuvo usted algún contratiempo en la entrega de su pasaporte?



\*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