

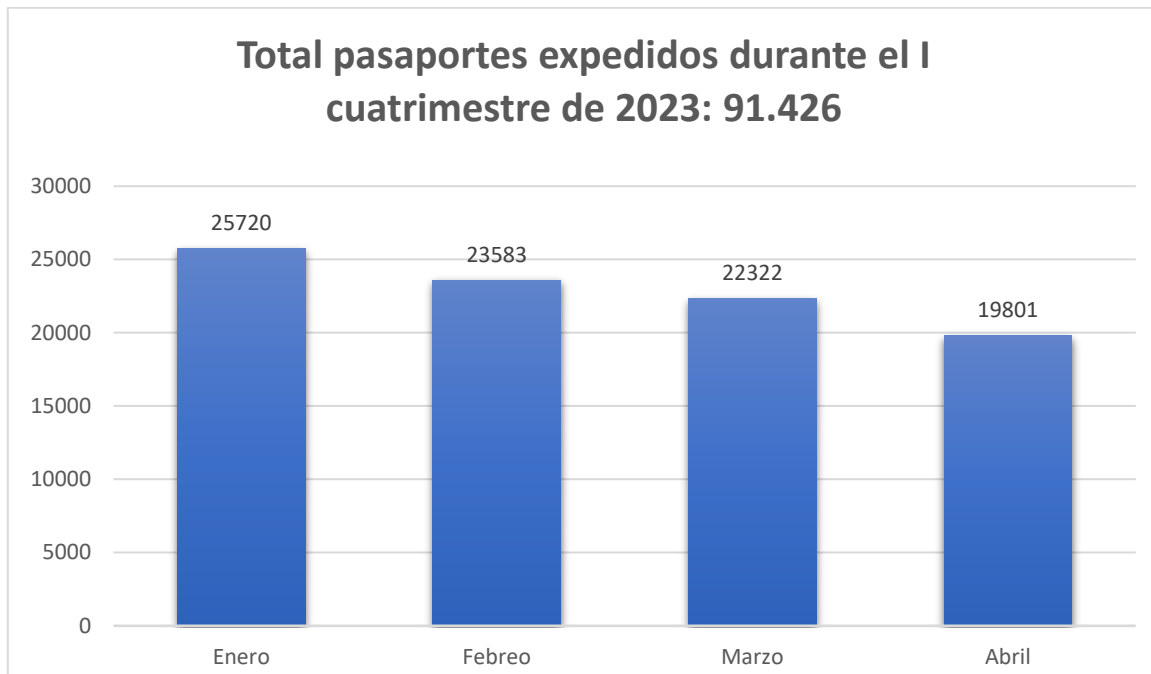


Informe
**RESULTADOS ENCUESTA
VIRTUAL DE SATISFACCIÓN**
I Cuatrimestre 2023
Oficina de Pasaportes Sede Calle 53

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

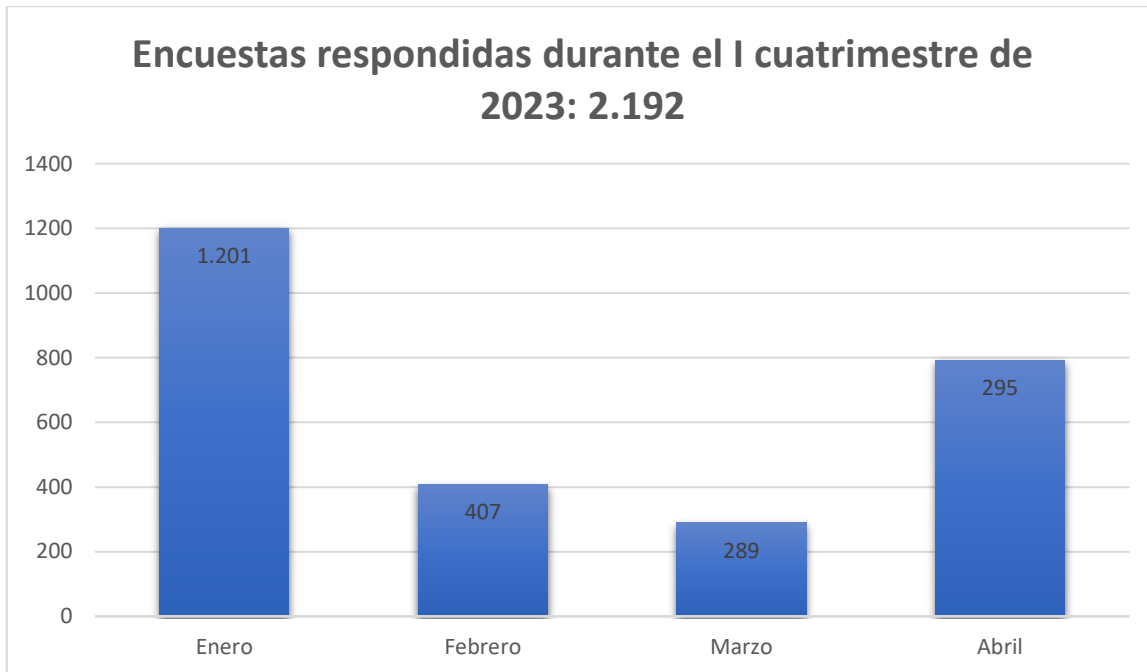
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	I Cuatrimestre 2023 – Oficina de Pasaportes Calle 53

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



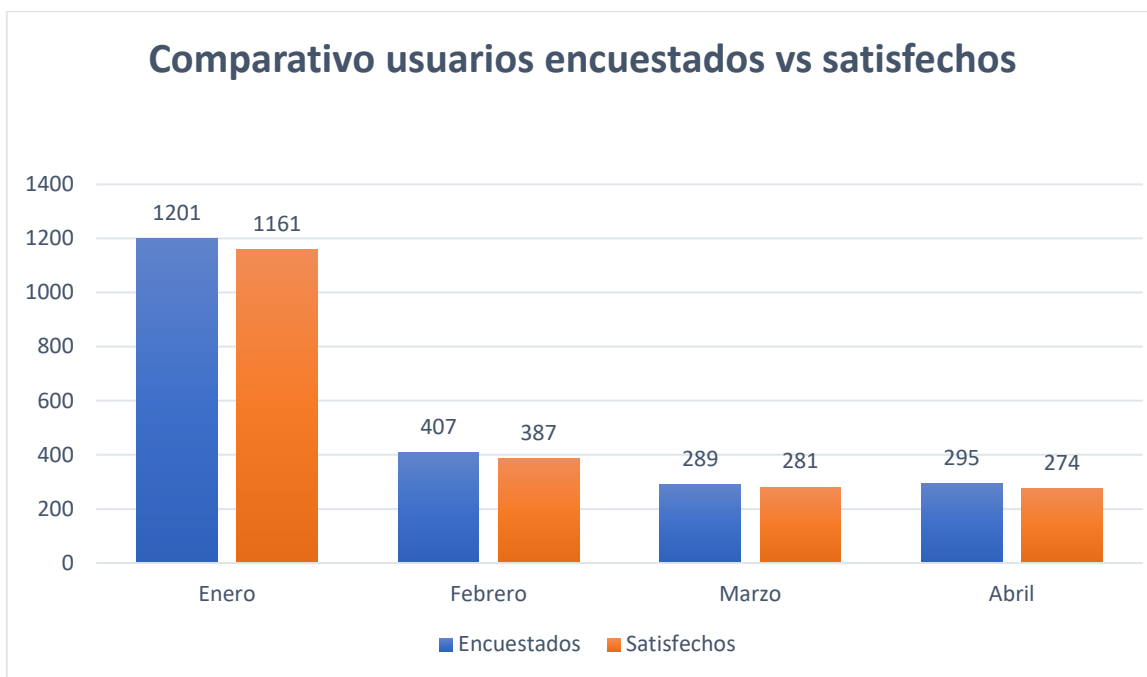
*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 14 mayo de 2023

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 14 mayo de 2023

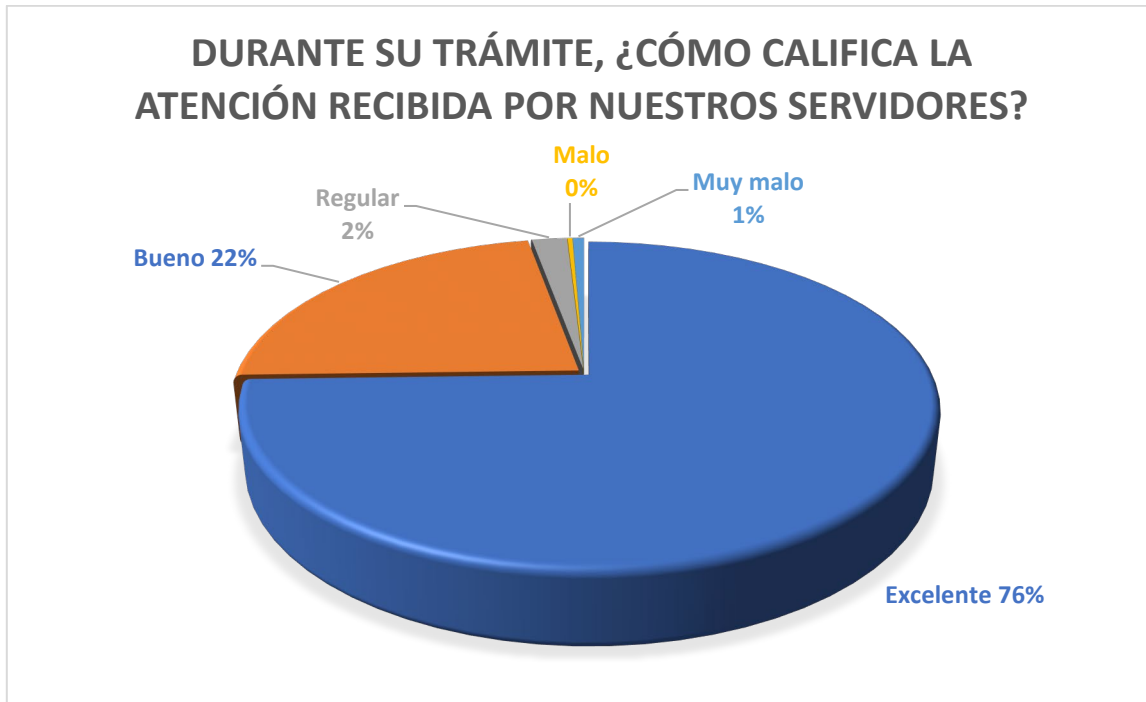
3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 14 mayo de 2023

4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

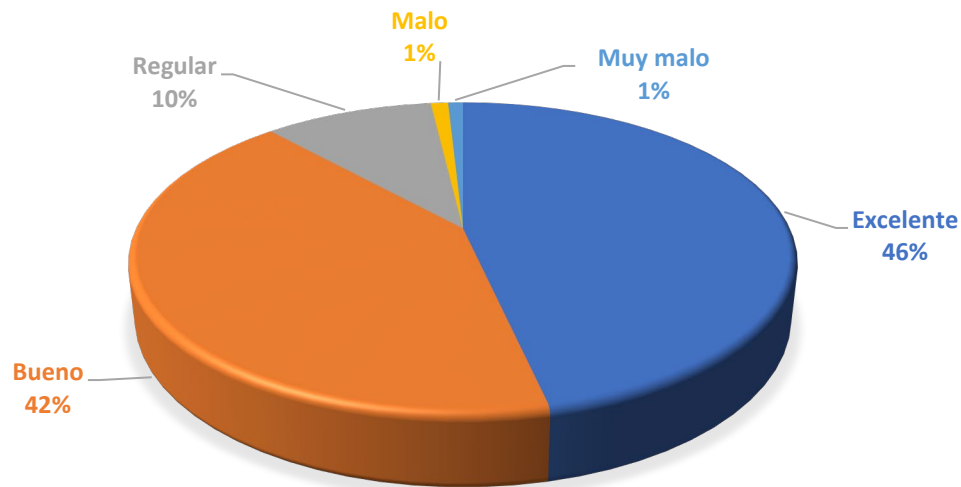
4.1 Durante su trámite, ¿cómo califica la atención recibida por nuestros servidores?:



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 14 mayo de 2023

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

¿CÓMO CALIFICA LAS INSTALACIONES EN CUANTO A ACCESO, VENTILACIÓN, COMODIDAD Y ASEO?:



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 14 mayo de 2023

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

¿TUVO USTED ALGÚN CONTRATIEMPO EN LA ENTREGA DE SU PASAPORTE?



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 15 enero de 2023

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 2.192 encuestas respondidas y 2.103 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Calle 53, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 95.94% frente a la meta establecida del 94% durante el primer cuatrimestre de 2023.

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

“(…)

- *En calle 100 hice el tramite de mio y mi niña pero no me fi cuenta y solo me cobraron uno. En el momento del retiro me di cuenta. En calle 100 no me dieron información de que podía pagarlo allí mismo fue en calle 53 que me ayudaron*
- *Contrario a lo que se evidencia en redes sociales, tuve una experiencia agradable al realizar los trámites, todo fue claro, ágil y sin ningún inconveniente En realidad todo en las instalaciones fue rapido y agil el unico problema es solicitar la cita.*
- *En la oficina de la Calle 53 es importante mejorar la ventilación del espacio de entrega de pasaportes.*
- *Todos los trámites deberían ser así, rápidos, oportunos y bien hechos. Servicio excelente. Gracias.*
- *Los felicito! con sorpresa me encontré con una buena atención al cliente y alta diligencia en el proceso, bastante inesperada de una institución publica. De verdad que los felicito, los ciudadanos necesitamos servicios de excelencia. Muchas gracias!!”*

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.