

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

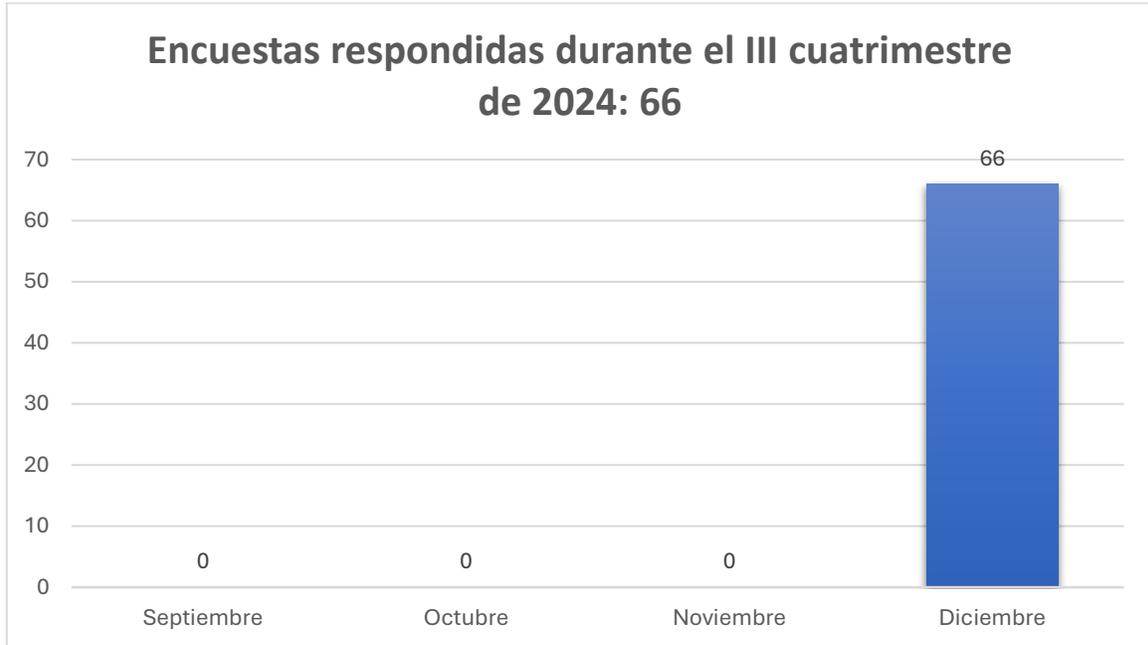
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	III Cuatrimestre 2024 – Red CADE

1. TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL III CUATRIMESTRE DE 2024 (Usuarios con pasaporte expedidos)



*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2024.

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2024.

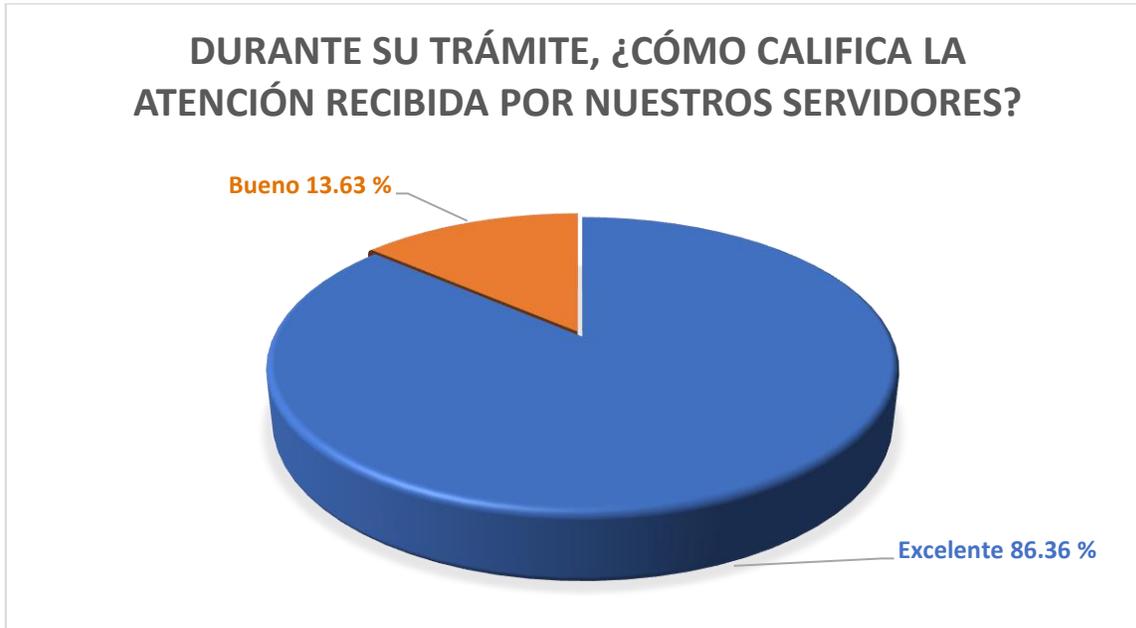
3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2024.

4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2024.

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



*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2024.

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



*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2024.

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 66 encuestas respondidas y 65 usuarios encuestados satisfechos, los puntos de expedición de pasaportes en la Red Cade, obtuvieron un resultado del indicador de satisfacción del 98.48%, el cual, no es posible comparar con el de periodos anteriores, toda vez, que el servicio inició el 26 de noviembre del 2024.

6. OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS “Por favor, formule sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio” (pregunta No.4).

- “Sería bueno la entrega de pasaporte sin cita agiliza mucho más (sic)”.
- “De verdad que nunca me imaginé que el servicio fuera tan bueno, todo muy bien, las empleadas muy atentas, colaboradoras y amables. sin duda las felicito y recomiendo a mis personas cercanas que se acerquen a la Cancillería. Excelente trabajo (sic)”.
- “Abrir más puntos regionales, más facilidad para los que nos desplazamos desde fuera de Bogotá. Muchas gracias (sic)”.
- “Al momento de tramitar y entrega del pasaporte se realizó de forma rápida y efectiva (sic)”.
- “Mejorar el proceso de citas para reclamar pasaporte, por lo demás está todo muy bien, muchas gracias (sic)”.