**RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESO** | Servicio al Ciudadano |
| **TEMA** | Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.  |
| **PERIODO** | I Cuatrimestre 2022 – Oficina de Pasaportes Sede Centro |

1. **TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL I CUATRIMESTRE DE 2022**

(**Usuarios con pasaporte expedidos)**

\*Fuente: Reporte SC-FO-67 - SITAC generado a 08 de junio de 2022

1. **TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO**

\*Fuente: Repositorio de encuesta virtual de satisfacción Power Bi – generado el 07 de junio de 2022

1. **COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS**

\*Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 07 de junio de 2022

1. **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 I cuatrimestre 2022

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

\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2022

\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2021

* 1. **¿Tuvo usted algún contratiempo en la entrega de su pasaporte?**

\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2022

1. **RESULTADO CONSOLIDADO**

Con un total de 1.709 encuestas respondidas y 1.668 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Centro obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.60% frente a la meta establecida del 94% durante el primer cuatrimestre de 2022.

\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.

\*Fuente: Cifras obtenidas del

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

“(…)

* *Gracias por la atención y no siempre las noticias de televisión son ciertas. Feliz Año (sic)*
* *Que haya un punto de pago ahi mismo para no desplazarse a otro lugar.(sic)*
* *Podrian tener sillas para la atencion de personas de la tercera edad, tambien mayor informacion de los diferentes medios de pago, sobre todo para las personas que no cuentan con tarjeta debito o credito (sic)*
* *Ojala sigan asignado citas con la diligencia del mes de enero, ya que llevabamos 6 meses tratando de obtener la cita para el trámite.. (sic)*
* *Mejor organización entre los colaboradores, para el ingreso del personas, mucha aglomeración (sic)*
* *Ninguno, excelente personal y servicio (sic)*
* *Creo que deben informar que la mejor opción es pedir cita en Corferias para descongestionar la calle 100 y la calle 53.(sic)*
* *No tengo ninguna sugerencia, respecto al sitio donde realicé el trámite en las instalaciones de CORFERIAS, la atención fue excelente y el tiempo del trámite fue muy rápido y eficiente. Felicitaciones a los funcionarios de esta sede, muy buen servicio. (sic)*
* *Mayor agilidad para la entrega las filas son muy demoradas (sic)*

(…)”

1. **MEJORAS**
* Con el objeto de prestar un mejor servicio a los ciudadanos, el 21 de febrero fue trasladada y reinaugurada la oficina de pasaportes sede centro de pasaportes ubicada ahora en la Calle 24 No. 37 – 98 – sector Corferias.

Estas instalaciones, permitieron ampliar la capacidad operativa al tener treinta (30) módulos de atención, sala de espera al aire libre bajo cubierta, baños públicos, área independiente para la entrega de pasaportes y oficina bancaria, adicionalmente, cuenta con importantes vías de acceso y rampas para facilitar el ingreso a usuarios en condición de movilidad reducida.