**RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESO** | Servicio al Ciudadano |
| **TEMA** | Encuestas virtuales de satisfacción al usuario. |
| **PERIODO** | II Cuatrimestre 2022 – Oficina de Pasaportes Calle 53 |

1. **TOTAL, PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL II CUATRIMESTRE DE 2022**

(**Usuarios con pasaporte expedidos)**

\*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 11 de octubre de 2022

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

\*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 11 de octubre de 2022

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

\*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 11 octubre de 2022

1. **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 11 octubre de 2022

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

\*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 11 octubre de 2022

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

\*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 11 octubre de 2022

1. **RESULTADO CONSOLIDADO**

Con un total de 1.367 encuestas respondidas y 1.306 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Calle 53, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 95.54% frente a la meta establecida del 94% durante el segundo 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).**

“(…)

* *Más que una sugerencia, es una felicitación por el servicio y tiempo para obtener el pasaporte. Es excelente y óptimo.*
* *Felicitaciones, excelente servicio, atención muy rápida y eficiente*
* *Sumamente dificil conseguir la citaExcelente servicio.*
* *Bueno sacar cita es toda una odisea, creo que eso es lo que necesitan mejorar”*

1. **MEJORAS**

* Se ha realizado retroalimentación constante a los encargados de formalizar las solicitudes de los usuarios y de los autorizadores funcionarios.

Esto con el fin de fortalecer y disminuir las posibles fallas que se pueden presentar en el proceso de expedición de pasaportes.