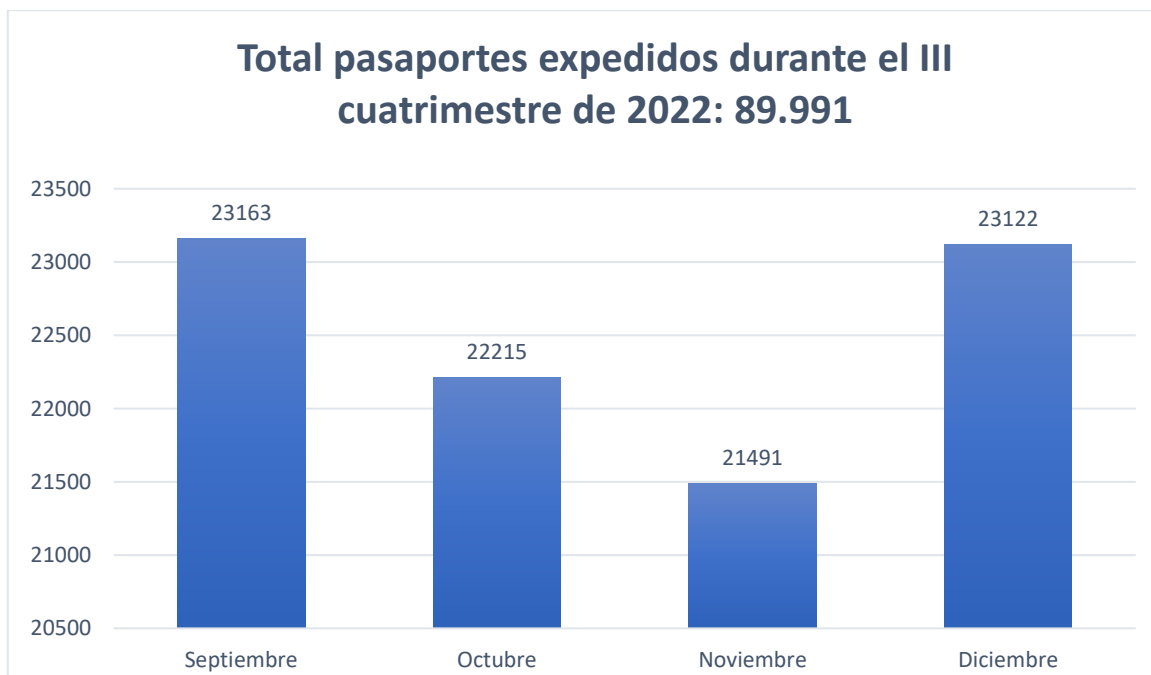




## RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

<b>PROCESO</b>	Servicio al Ciudadano
<b>TEMA</b>	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
<b>PERIODO</b>	III Cuatrimestre 2022 – Oficina de Pasaportes Calle 53

### 1. TOTAL PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL III CUATRIMESTRE DE 2022 (Usuarios con pasaporte expedidos)



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



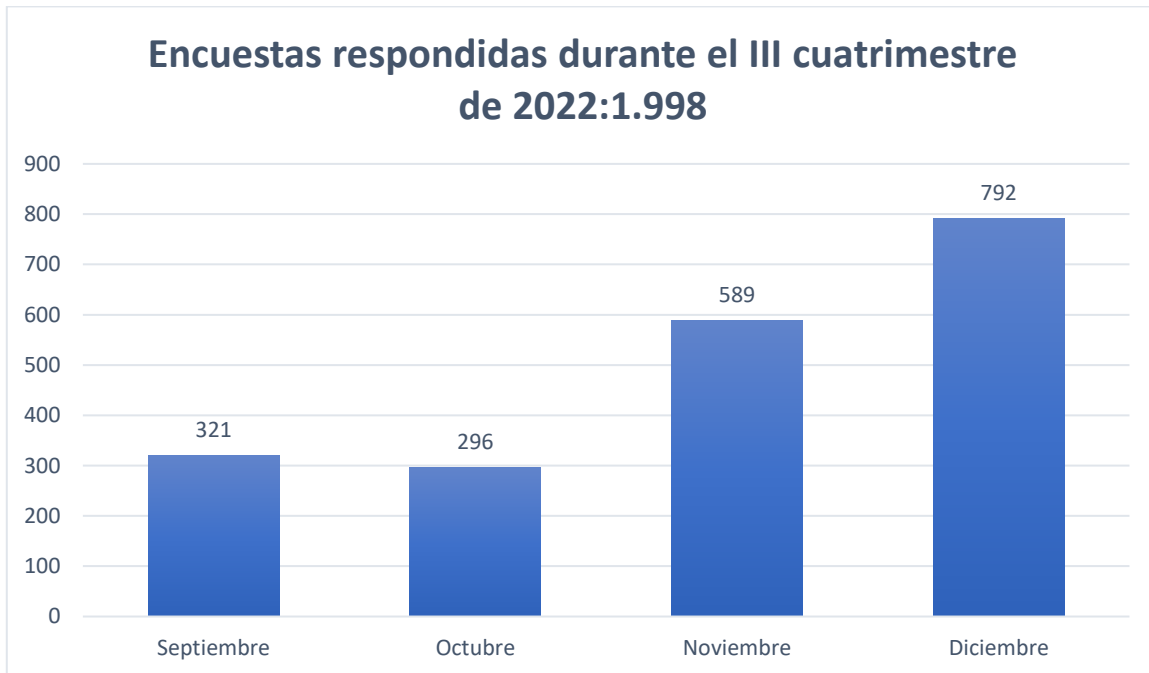
CO-SC-CER221917

CO-SA-CER857096



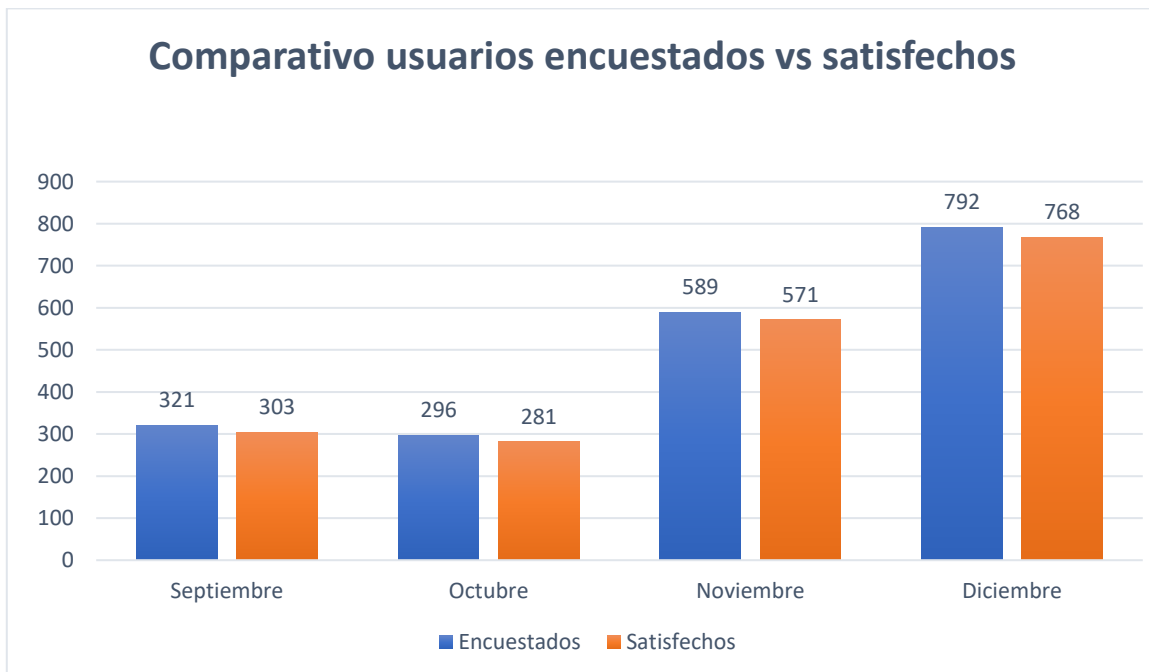


## 2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



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

## 3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



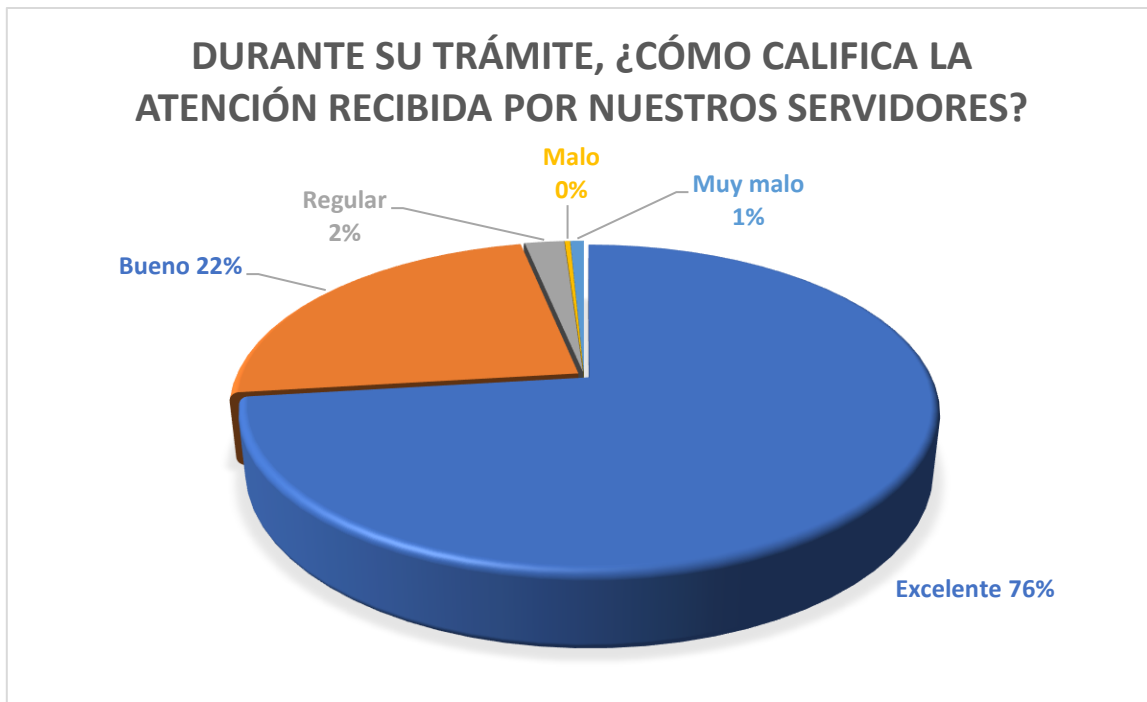
\*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 15 enero de 2023





#### 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 15 enero de 2023

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



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





### 4.3 ¿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 1.995 encuestas respondidas y 1.918 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Calle 53, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 96.14% frente a la meta establecida del 94% durante el tercer cuatrimestre de 2022.

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

“(…)”

- *No es claro el sistema para pedir citas por internet, casi todo el tiempo no hay citas disponibles...mucho demora para agendar citas.*





- *Califico el lugar de solicitud y entrega de pasaportes, como malo, ya que aun que la pandemis se acabo gubernamentalmente, realmente esta latente y el asciamiento de personas en una misma sala, hace que se puedan surgir brotes. Recomiendo que se adecue, obvio con tiempo, un sala mas esoaciosa con flujo de aire y que los vigilantes exijan el distanciamiento entre las personas y en las sillas.*
- *En realidad todo en las instalaciones fue rapido y agil el unico problema es solicitar la cita.*
- *ninguna todo muy bien.*
- *El esquema de solicitud de citas permite un orden y mejor manejo del tramite."*

## 7. MEJORAS

- Se incremento la capacidad de agendamiento de citas de 1.200 a 1.450, esto ha permitido que mas usuarios tengan acceso a la solicitud de su pasaporte.
- Se retroalimentado diariamente a los formalizadores acerca de las correcciones y reposiciones de los pasaportes.
- Los formalizadores recibieron capacitación por parte de Thomas y del SENA sobre fotografía y servicio al cliente.

