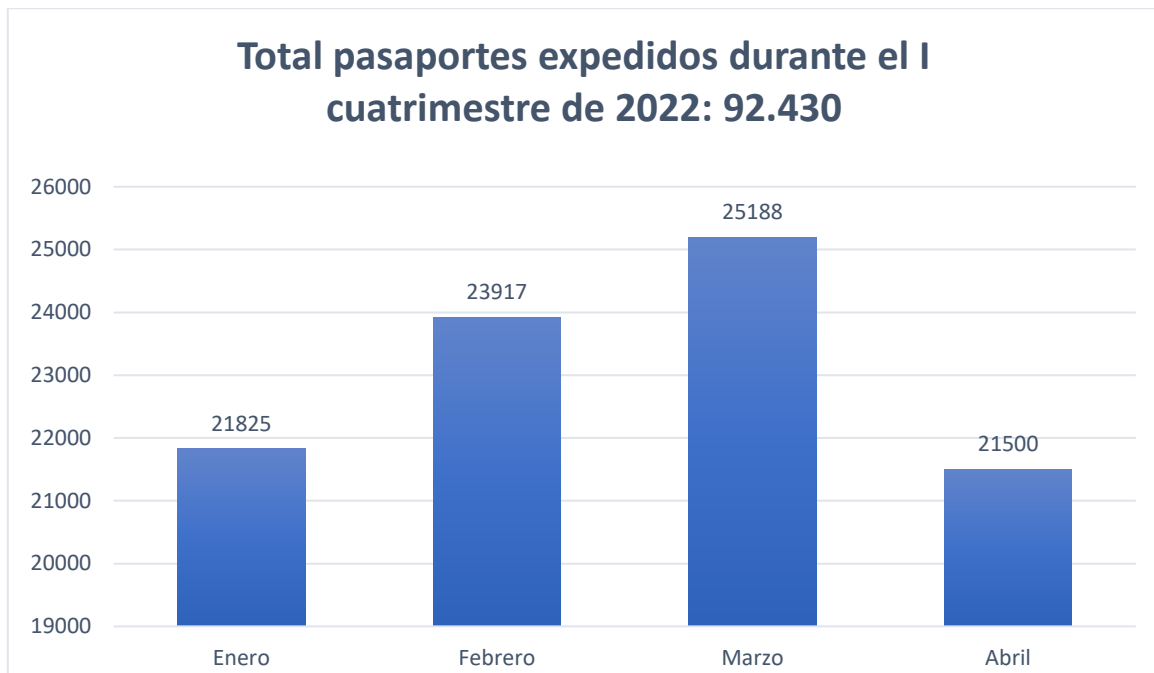


RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

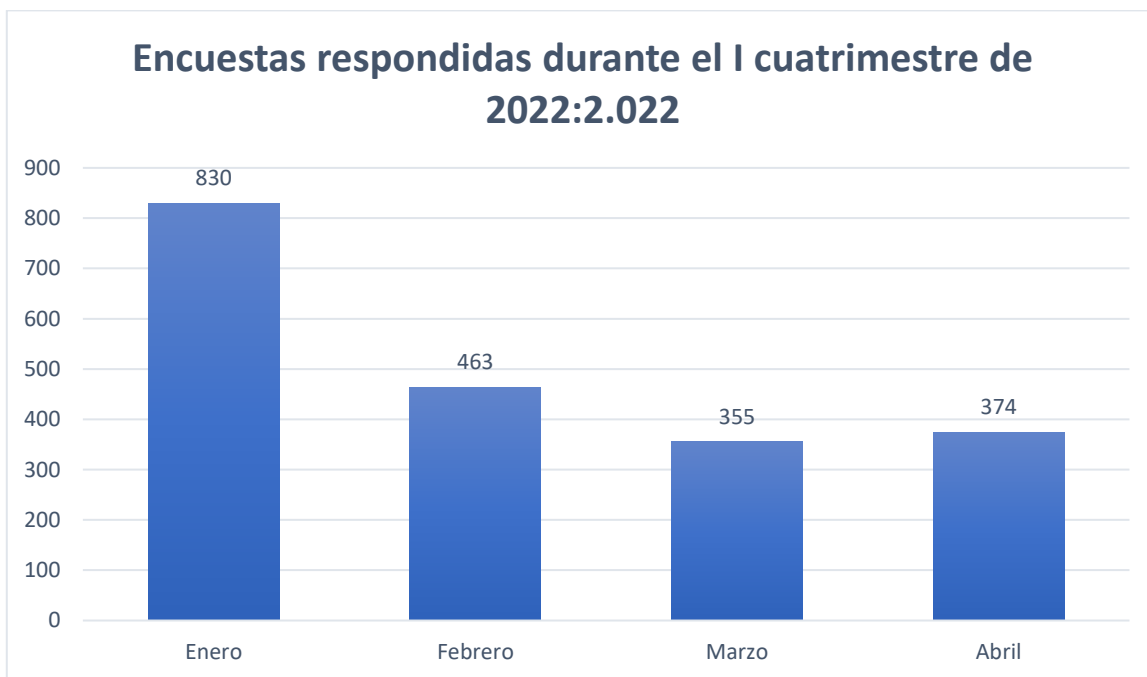
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	I Cuatrimestre 2022 – Oficina de Pasaportes Calle 53

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



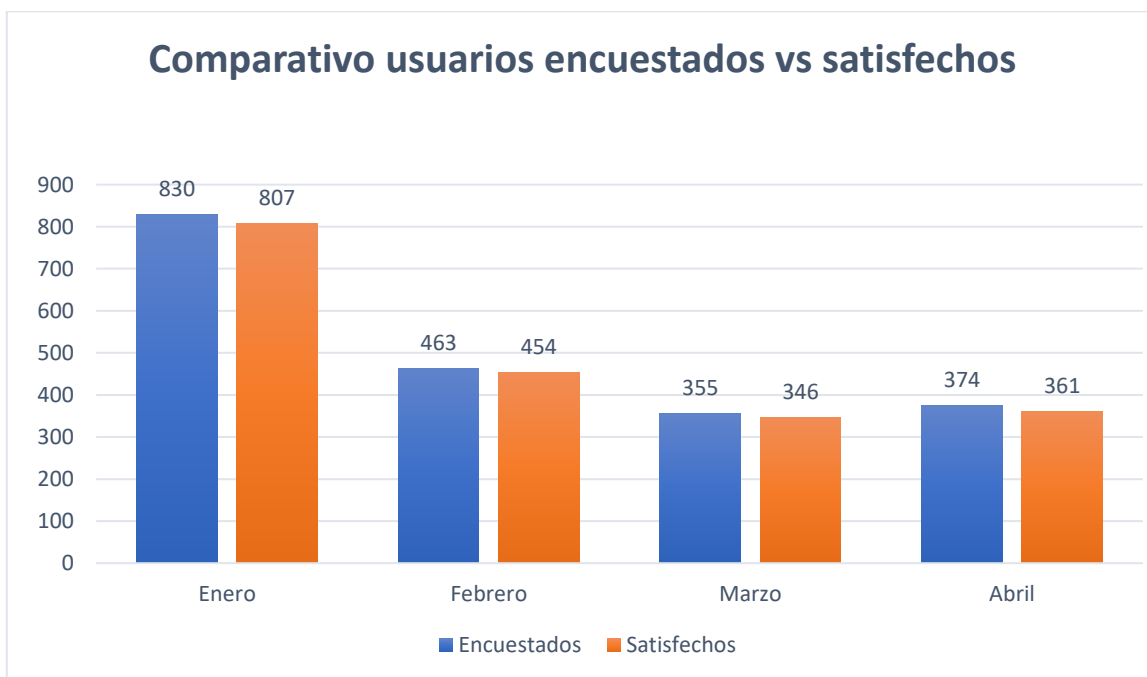
*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 1 agosto de 2022

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 1 agosto de 2022

3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 1 agosto de 2022

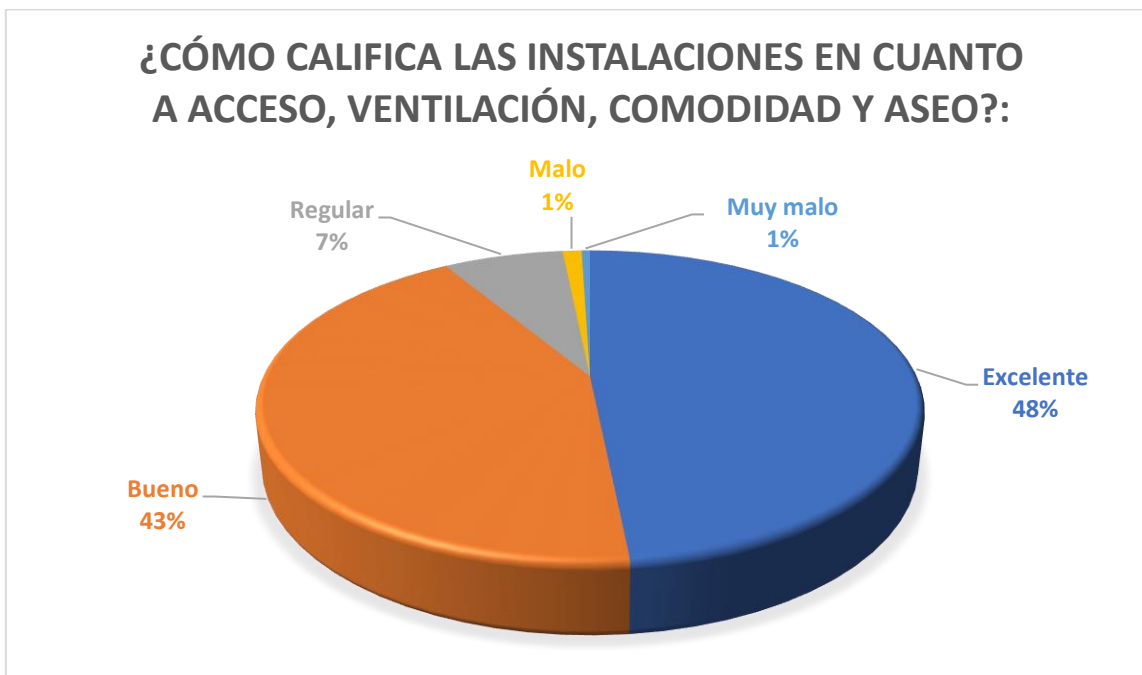
4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 1 agosto de 2022

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



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 1 agosto de 2022

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



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 1 agosto de 2022

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 1.428 encuestas respondidas y 1.388 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Calle 53, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.20% frente a la meta establecida del 94% durante el primer cuatrimestre de 2022.

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

“(…)

- *Excelente atención*
- *Mejoras locativas*

- *En la sala de espera se siente calor.. Aunq están los ventiladores. La asesora y todos fueron muy amables Los felicito por una excelente y rápida atención muchas gracias.*
- *Excelente servicio.*
- *Usar un huellero que permita obtener las huellas mas facil pesar de la edad. Asi se optimiza el tiempo y el servicio. (...)*

7. MEJORAS

- El pasado martes 9 de agosto, el grupo de formalizadores y autorizadores que apoyan el servicio principal de solicitud de pasaportes de la ciudadanía y que tienen la funcionalidad, entre muchas otras, de hacer las veces de filtros y de resolver dudas acerca de la documentación necesaria para el proceso de expedición, recibió una inducción por parte de la registraduría Nacional dirigida por la Dra. Maria Victoria Tapur.

Esto con el fin de fortalecer y complementar los criterios en los cuales se basan los funcionarios para autorizar o retener una solicitud de pasaporte y así evitar cualquier posible error y disminuir el riesgo de dar continuidad a las solicitudes de ciudadanos que no cumplen los requisitos necesarios.