**RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN**

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

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

(**Usuarios con pasaporte expedidos)**

\*Fuente: SITAC Informe SC-FO-67. Las cifras no incluyen reposiciones. Sede Norte

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

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

1. **COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS vs USUARIOS SATISFECHOS**

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

* 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 3891 encuestas respondidas y 3708 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 95.30% 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).**

“(…)

* *Felicitaciones por el excelente trabajo Dios les bendiga grandemente. (sic)*
* *Procesos livianos, fácil y sencillos (sic)*
* *No tengo ninguna sugerencia, pues toda la atención desde el inicio hasta el final, fue para mí, muy satisfactoria. Felicitaciones. (sic)*
* *más ventilación en la sala de espera de entrega de los pasaportes (sic)*
* *Generar fórmulas para el parqueadero de vehículos (sic)*
* *Mejorar la asignación de citas en la plataforma. (sic)*
* *ninguna. el servicio fue excelente, rápido, eficaz. es el trámite más fácil y rápido que he hecho en oficinas del estado. gracias por hacerlo facil. (sic)*
* *Muy bien organizados todos los procesos y Bravo porque separaron el area de entrega de pasaportes y ahora es un piso independiente. Mucho mas fácil y rápido todo. (sic)*
* *Monitorear el sistema para que no falle (sic)*

(…)”

1. **MEJORAS**

* Durante el primer cuatrimestre de 2022, la Oficina de pasaportes Sede Norte habilitó el tercer piso para el trámite de expedición de pasaportes.
* Con el fin de continuar prestando un mejor servicio al usuario, esta oficina amplió su horario de atención para formalización y entrega de pasaportes.
* Atendiendo oportunamente las observaciones que los usuarios dejan registrados en la pregunta abierta de la encuesta de satisfacción, se redistribuyó el orden de las filas y la señalización de las mismas, con el propósito de orientar mejor al ciudadano para que realice el trámite de manera más ágil.