



**MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES**

Informes de satisfacción al usuario **I cuatrimestre 2023**



sede centro pasaportes

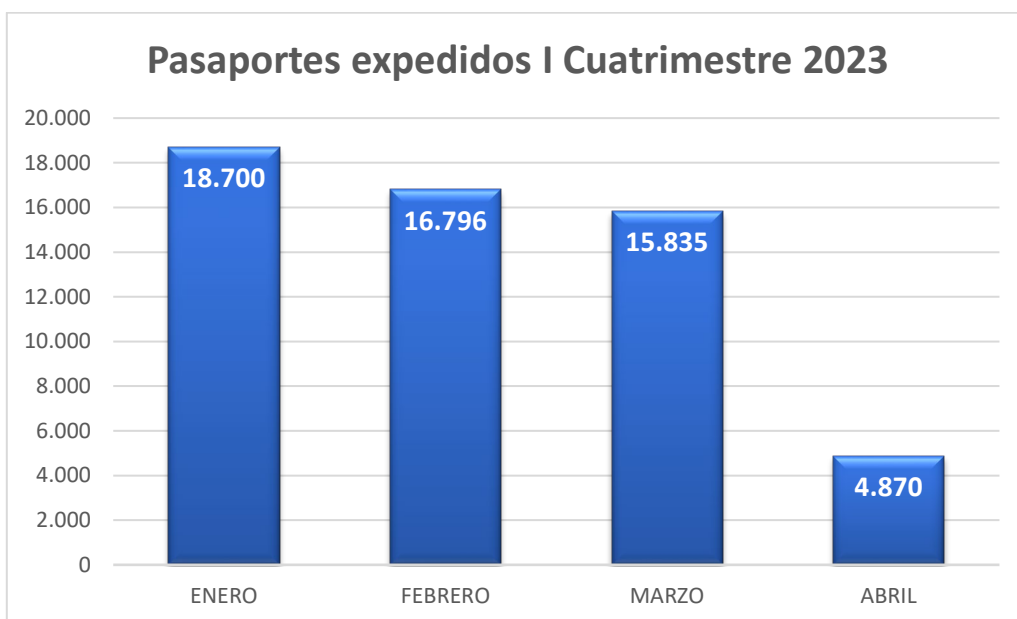


RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

| | |
|----------------|---|
| PROCESO | Servicio al Ciudadano |
| TEMA | Encuestas virtuales de satisfacción al usuario. |
| PERIODO | I Cuatrimestre 2023 – Oficina de Pasaportes Sede Centro |

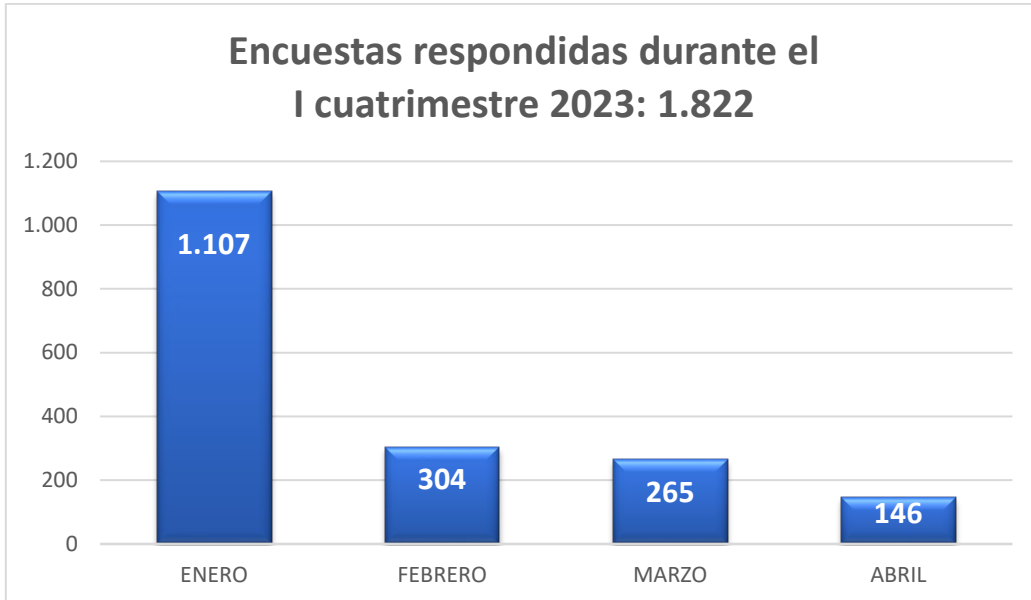
TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL I CUATRIMESTRE DE 2023

(Usuarios con pasaporte expedidos)



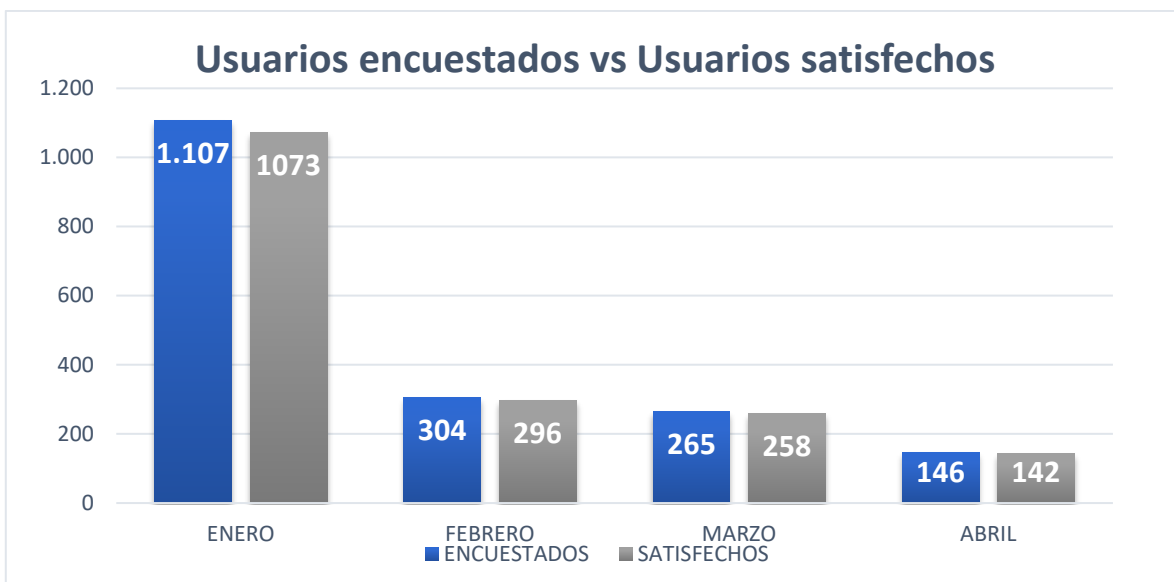
Fuente: Reporte SC-FO-67 del SITAC consultado a 3 de mayo 2023

1. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



*Fuente: Repositorio de encuesta virtual de satisfacción Power Bi – generado el 3 de mayo 2023

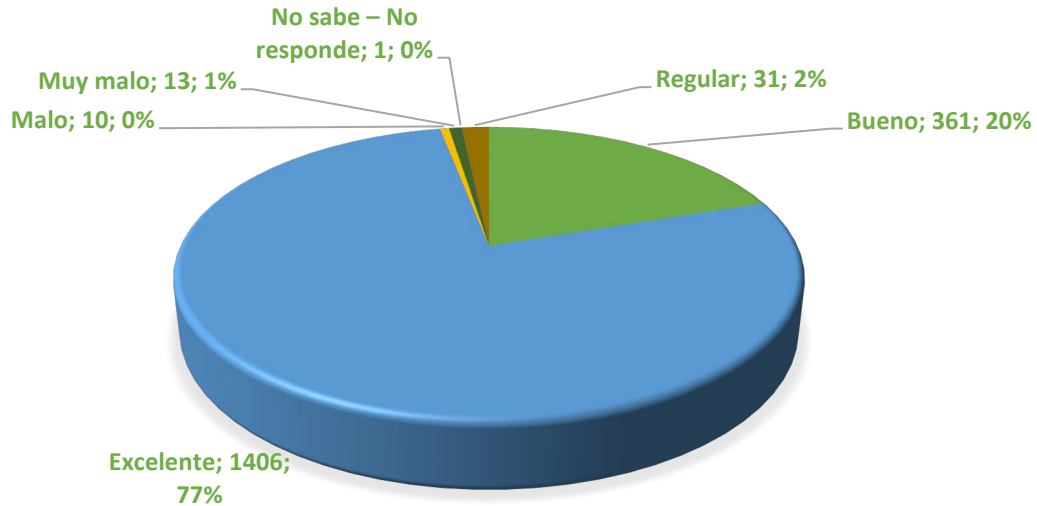
2. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



*Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 3 de mayo 2023

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

DURANTE SU TRÁMITE, ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR NUESTROS SERVIDORES?



*Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 3 de mayo 2023

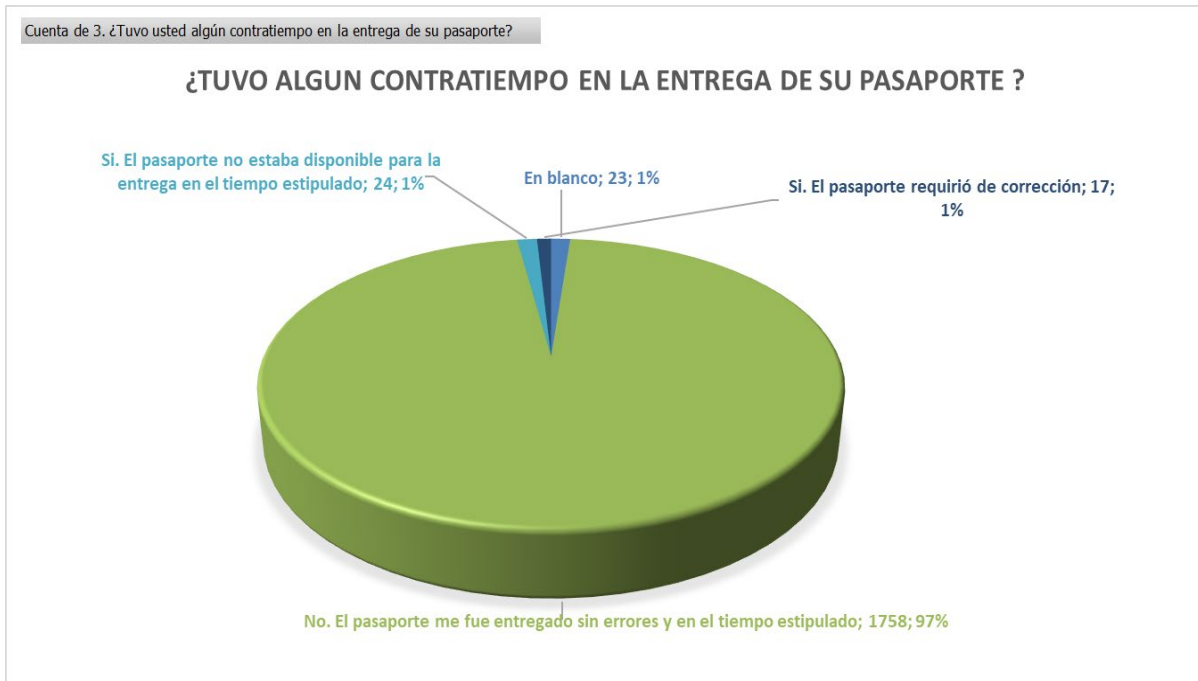
4. ¿CÓMO CALIFICA LAS INSTALACIONES EN CUANTO A ACCESO, VENTILACIÓN, COMODIDAD Y ASEO?

¿CÓMO CALIFICA LAS INSTALACIONES EN CUANTO A ACCESO, VENTILACIÓN, COMODIDAD Y ASEO?



Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 3 de 2023

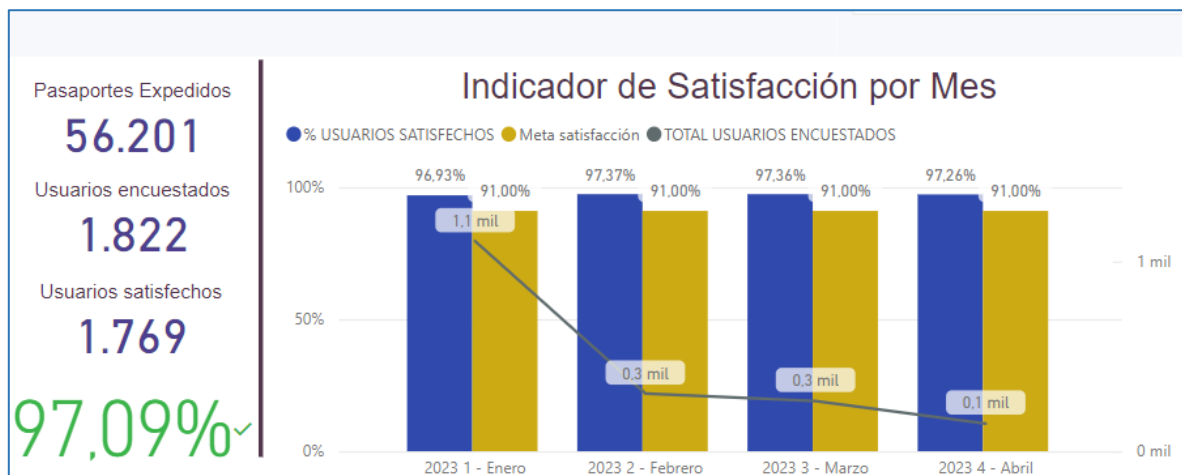
5. ¿TUVO USTED ALGÚN CONTRATIEMPO EN LA ENTREGA DE SU PASAPORTE?



Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 3 de mayo de 2023

6. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 1.822 encuestas respondidas y 1.769 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Centro obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.09% frente a la meta establecida del 97% durante el I cuatrimestre de 2023.



Fuente tablero de control Power Bi – reporte de satisfacción generado el 3 de mayo 2023

*El número de pasaportes expedidos en la gráfica corresponden a los tramites autorizados.

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

“(…)

- *La atención en las oficinas fue ágil, organizada y muy cordial. Todo excelente salvo el pedir la cita x la página, me fue imposible y al igual que a varios miembros de mi familia, me tocó pagar un tramitador para conseguirla. (sic)*
- *Por favor tener atención prioritaria para personas de la tercera edad, mujeres embarazadas o con bebés en brazos. (sic)*
- *estuvo muy bien el servicio en la sede Centro Corferias en Bogotá, solo sugeriría que en otras ciudades se exija haya un estandar de atención parecido. (sic)*
- *El trámite lo realice en la oficina de Corferias, me parece ordenado y distribuido, sin embargo, hacer fila en la "calle" es algo incómodo, como Colombianos estamos acostumbrados, sin embargo, ese día estaban extranjeros y fue incómodo escuchar comentarios, sobre la espera o las instalaciones casi en la calle. En general, fue excelente la atención, el comentario es más sobre las instalaciones. Gracias (sic)*
- *Ojala lo entregaran el mismo día , claro siempre y cuando el tramite se realice en la mañana .De todos modos fue muy rápido el tramite. Gracias (sic)*
- *Que hubiese más personas atendiendo, el volumen de ciudadanos solicitando el documento es muy alto y casi todo el tiempo toca esperar a la intemperie. (sic)*
- *Se debe mejorar la organización en temas de filas cuando se llega a las instalaciones, de resto no tengo sugerencias muy buena manera de trato por parte de los funcionarios (sic)*
- *Ya que se debe hacer fila en el exterior de las instalaciones, sugiero que además de las sillas se coloquen carpas para proteger del sol y/o la lluvia. También me pareció extraño que el pasaporte no estuviera disponible al día siguiente (como ocurría antiguamente): espero que tal eficiencia en la expedición retorne, pues hay personas que no viven en Bogotá, y para estas sería muy benéfico que el pasaporte fuera expedido al día siguiente. (sic)*
- *Mejorar la atención en el servicio al usuario, les falta mas atención en especial con las personas que necesitan ayuda con el trámite (sic)*

(…)”

8. MEJORAS

- Con el apoyo de la Dirección de Tecnología se ampliaron las citas de atención acorde a la capacidad instalada que se encontraba en el borde activo del sector Corferias.
- Con el objeto de dar cumplimiento a las promesas de servicio en la expedición y entrega de pasaportes la Dirección de Talento Humano amplió el número de funcionarios de esta sede.
- Durante el mes de abril con la Oficina de Prensa se llevaron a cabo publicaciones en la página Web y redes sociales dirigidas a la ciudadanía informando el cambio de sede del borde activo ubicado en el sector de Corferias a las nuevas instalaciones situadas en la calle 12 C # 8-27 y así, mitigar el impacto y los contratiempos que se puedan presentar con los usuarios.