



MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES

Informes
de satisfacción
al usuario
III cuatrimestre 2023



sede centro pasaportes





RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	III Cuatrimestre 2022 – Oficina de Pasaportes Sede Centro

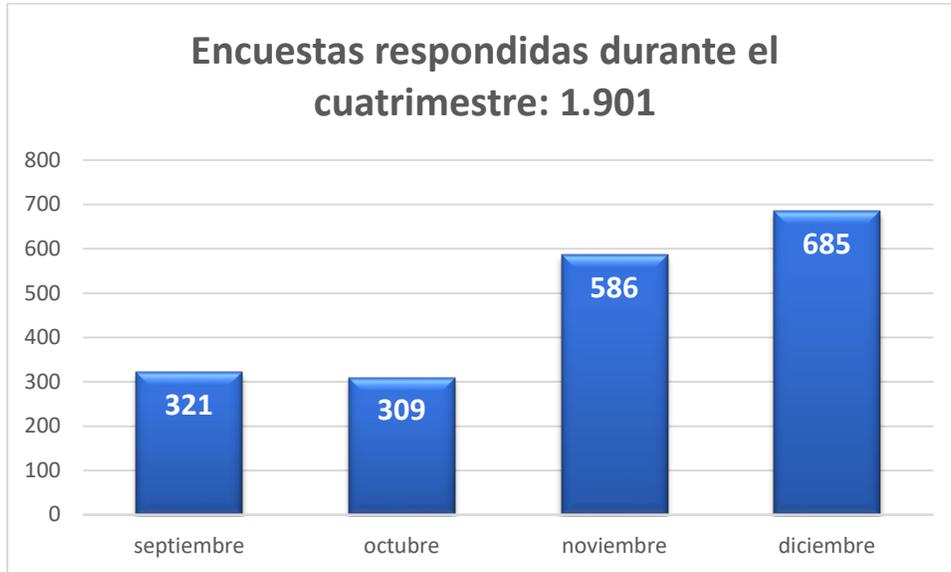
TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL III CUATRIMESTRE DE 2022 (Usuarios con pasaporte expedidos)



*Fuente: Reporte SC-FO-67 - SITAC generado a 06 de febrero de 2023

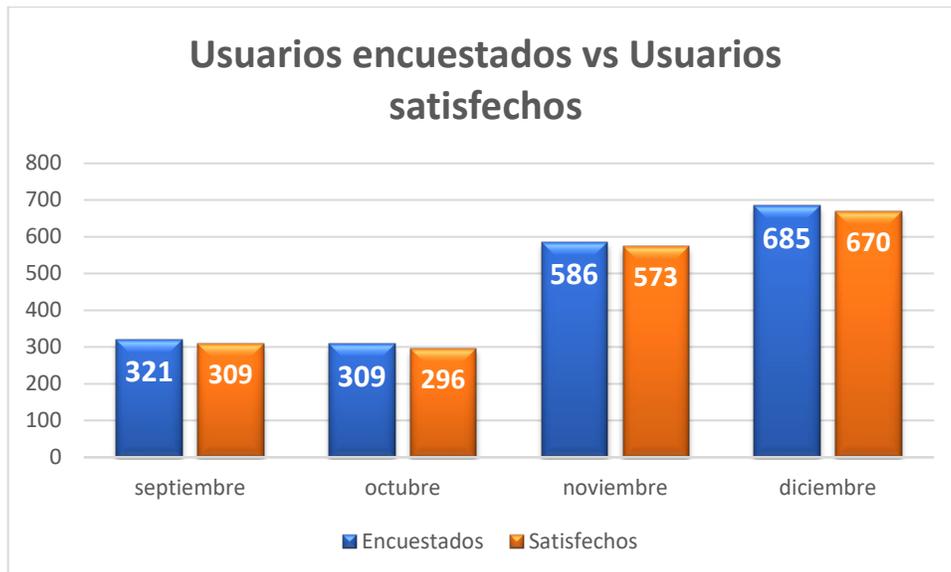


TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



*Fuente: Repositorio de encuesta virtual de satisfacción Power Bi – generado el 6 de febrero de 2023

COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS

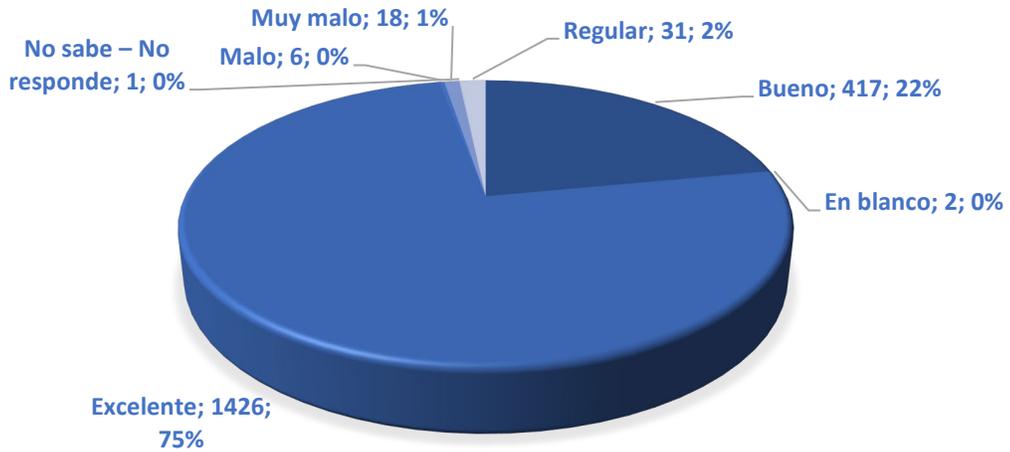


*Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 06 de febrero de 2023



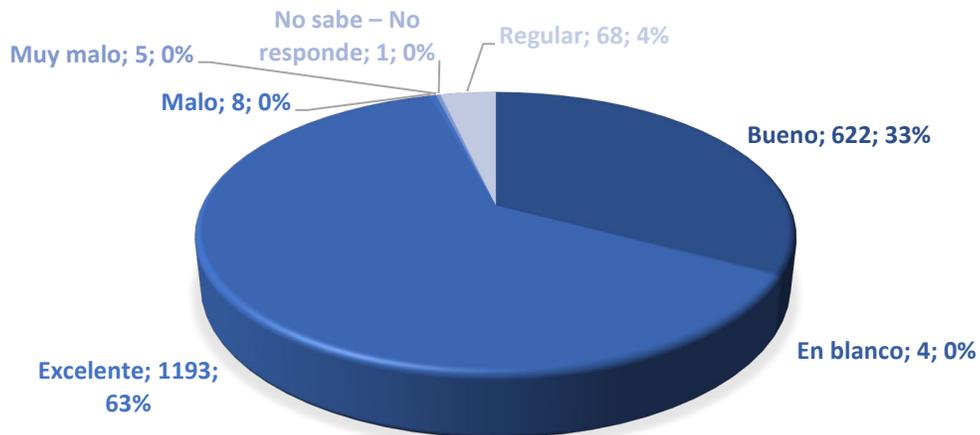
RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR NUESTROS SERVIDORES?



*Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 06 de febrero de 2023

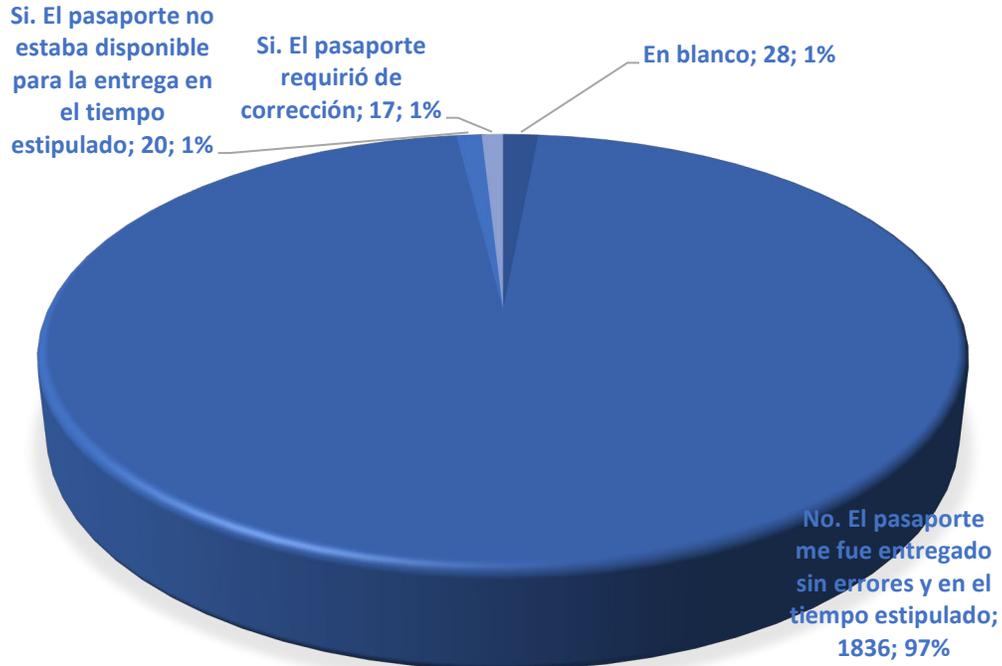
¿CÓMO CALIFICA LAS INSTALACIONES EN CUANTO A ACCESO, VENTILACIÓN, COMODIDAD Y ASEO?



Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 06 de febrero de 2023



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



Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 06 de febrero de 2023

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 1.901 encuestas respondidas y 1.848 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Centro obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.05% frente a la meta establecida del 97% durante el tercer cuatrimestre de 2022.



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

“(…)

- *El trámite virtual de solicitud de citas es un desastre. Me demoré más de una semana, en tres computadores, desde las 4:55 a 5:15 p.m. tratando de sacar la cita. Ya en la cita para tramitar la renovación y en el retiro del pasaporte, EXCELENTE!! MUCHAS GRACIAS!! (sic)*
- *Organizar un poco mejor las filas, ya que las personas a veces no saben donde continúan. (sic)*
- *Muy buena atención por ser tercera edad. La consecución de la cita por internet fue imposible (sic)*
- *Mejorar la plataforma de ingreso para otorgar las citas (sic)*
- *Se me dificultó muchísimo tramitar la cita por la página de la cancillería, dure 2 semanas ingresando a las 5 pm hasta que por fin la pude coordinar, la página se pone muy lenta y a los 5 minutos ya no hay disponibilidad. Por lo demás todo fue excelente en cuanto a atención y agilidad. (sic)*
- *La página se congestionada más agilidad en el servidor (sic)*
- *El lunar negro para este trámite es la solicitud de la cita para retirarlo, la página nunca dio la cita para este, fuimos a retirarlo sin cita y fue rápido. Deben mejorar la página (sic)*
- *Me encantó la organización que tienen lo que hace que sea poco el tiempo en comparación con la gente que se presenta a solicitar el pasaporte Muchas gracias qué buena organización. (sic)*

(…)”

MEJORAS

- Se realizó una capacitación en fotografía y atención al ciudadano dirigido al personal encargado de atender la formalización de pasaportes, con el objeto de mejorar la calidad de las fotografías y los niveles satisfactorios de atención en esta sede.
- Las inconformidades con el agendamiento de citas, fueron escaladas a la Dirección de Gestión de Información y Tecnología para evaluar posibles mejoras que faciliten el acceso al servicio.