



Cancillería



Informe
de satisfacción
al usuario
I cuatrimestre 2024

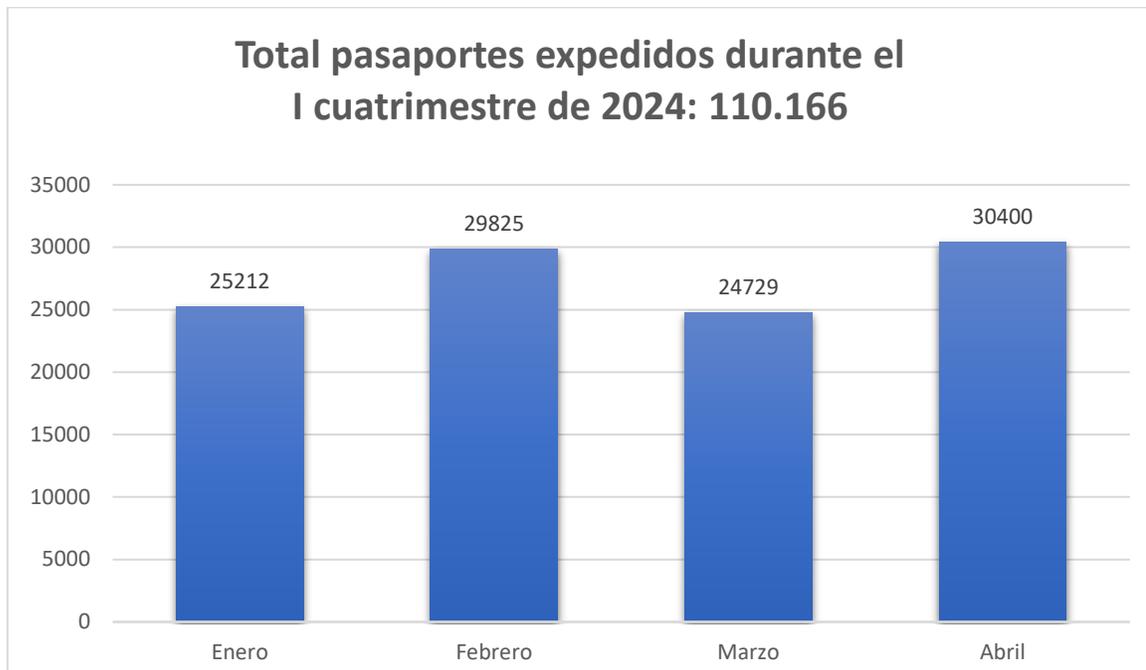


Oficina de Pasaportes
Sede Centro

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

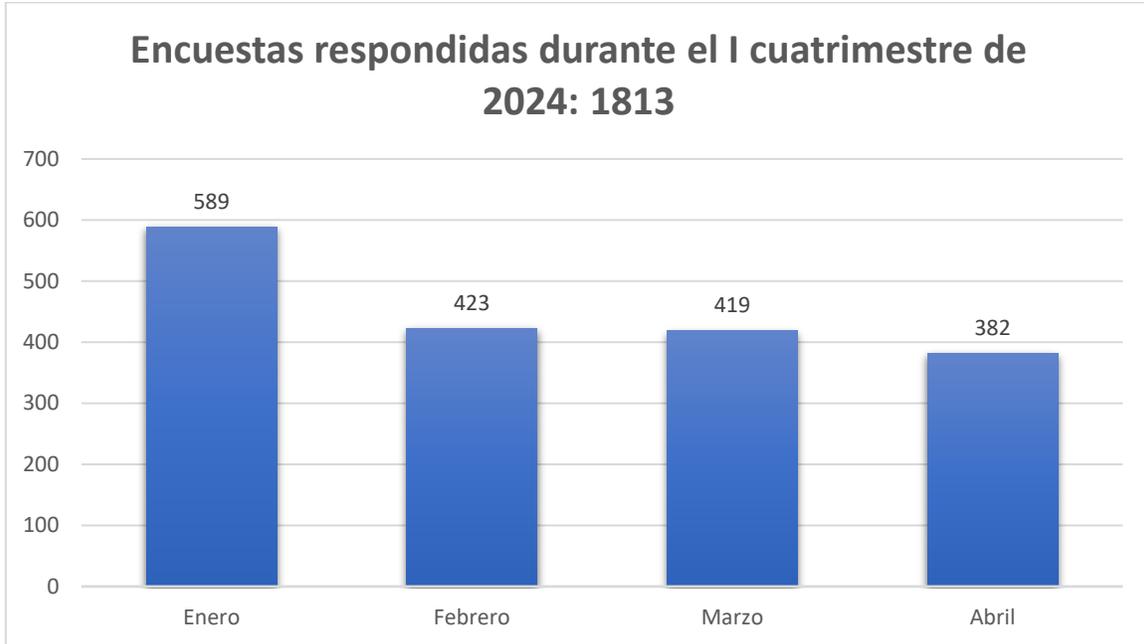
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	I Cuatrimestre 2024 – Oficina de Pasaportes Sede Centro

1. TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL I CUATRIMESTRE DE 2024 (Usuarios con pasaporte expedidos)



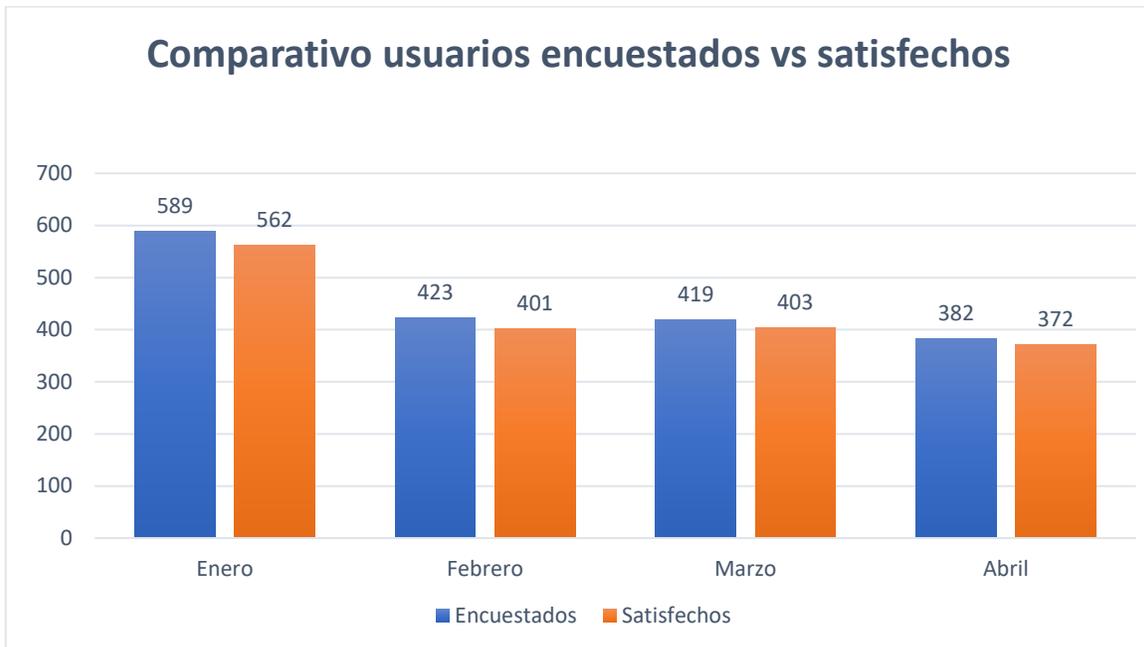
*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 19 de julio de 2024.

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 19 de julio de 2024.

3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 19 de julio de 2024.

Ministerio de Relaciones Exteriores

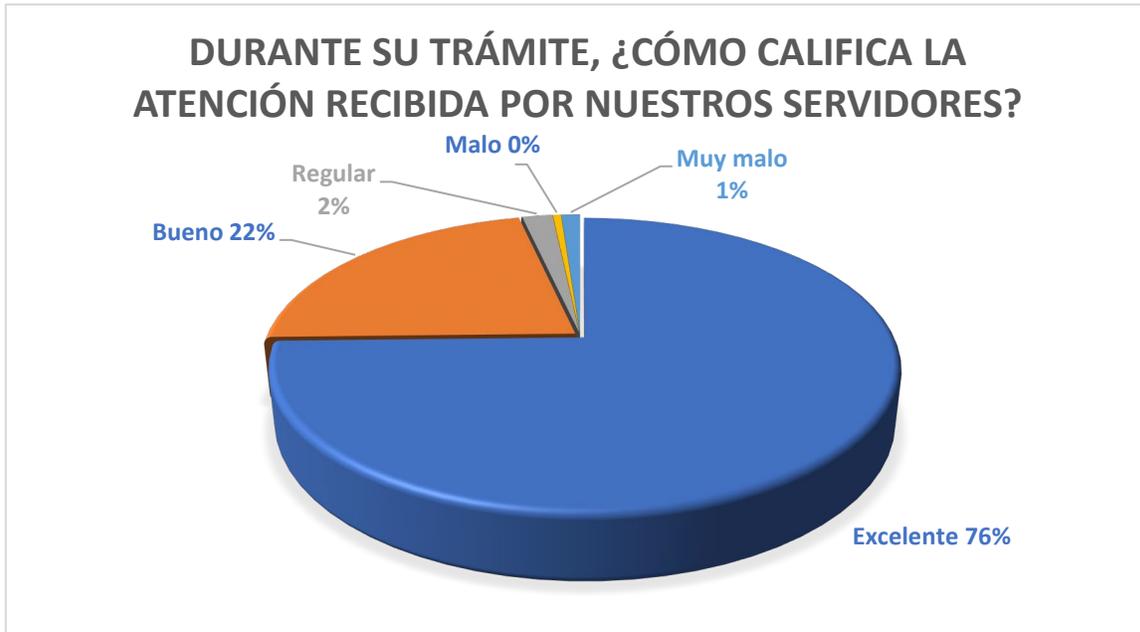
Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez

Conmutador: (+57) 601 381400

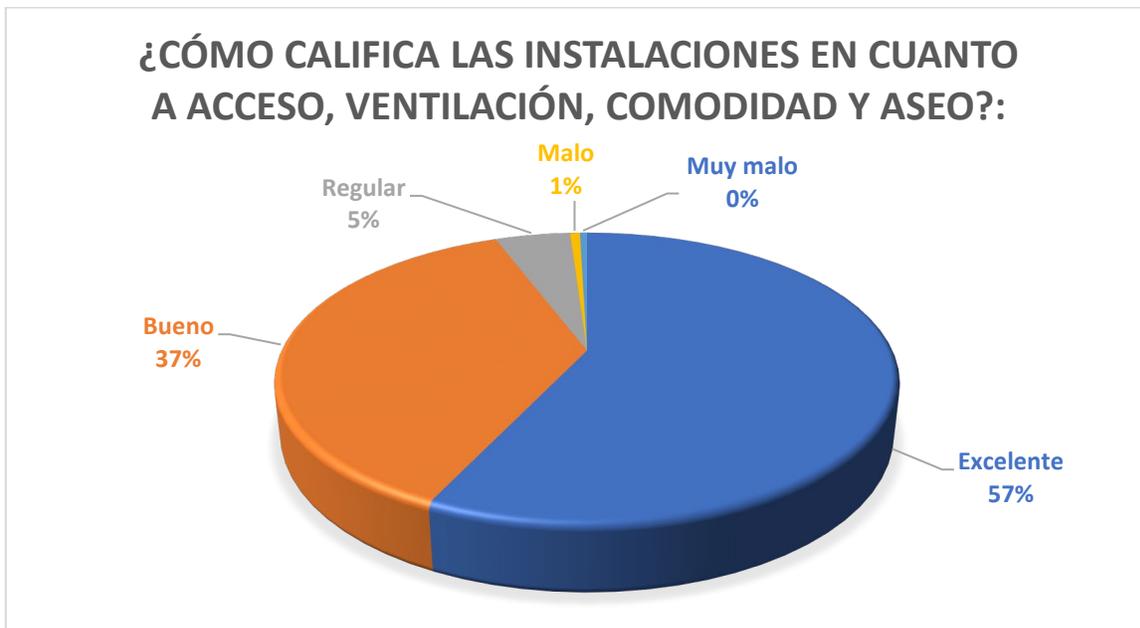
4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 19 de julio de 2024.

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



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 19 de julio de 2024.

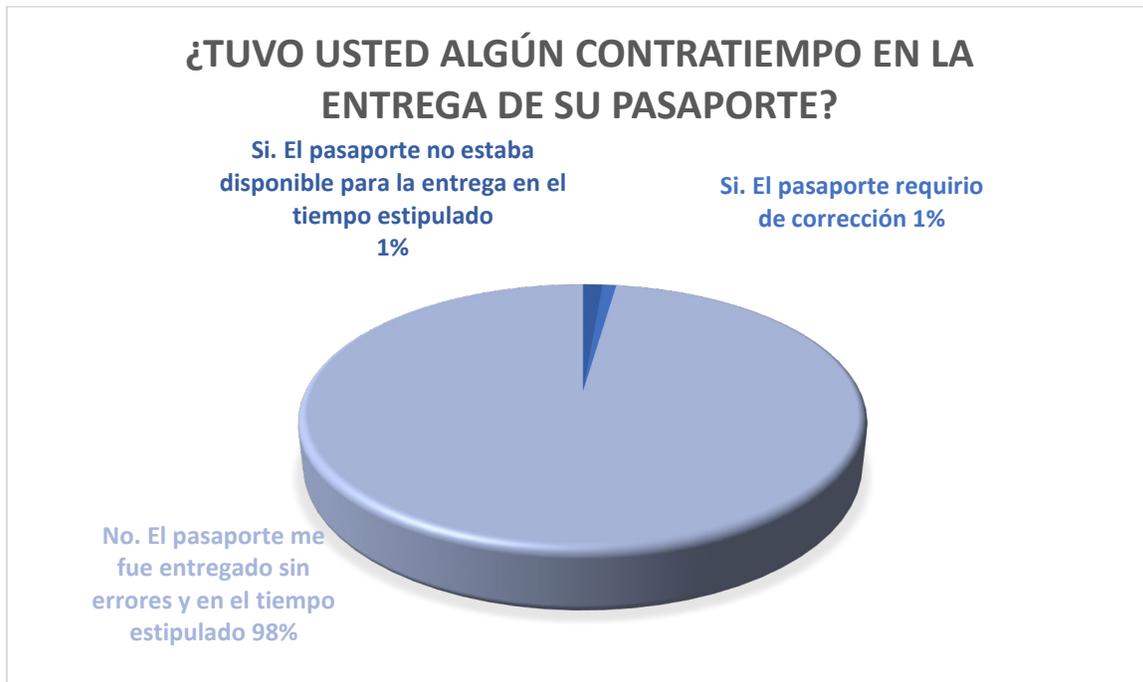
Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez

Conmutador: (+57) 601 381400

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



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a 19 de julio de 2024.

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 1.813 encuestas respondidas y 1.738 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Centro, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 95.86% frente a la meta establecida del 91%, durante el primer cuatrimestre de 2024.

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

- “Trámite ágil, y sin contratiempos (sic)”.
- “habilitación de más citas por la pág web, en general todo estuvo perfecto, gracias! (sic)”.
- “Muy rapido el servicio , muy contenta con el tramite gracias (sic)”.

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez

Conmutador: (+57) 601 381400

- *“El agendamiento de la cita es tedioso pero en el momento de la entrega es rápido y eficaz (sic)”.*
- *“Excelente atención y servicio (sic)”.*
- *“Favor mejorar el tema de las citas, lo único que falta para que el servicio sea un 10 de 10 (sic)”.*
- *“Ser organizados a la entrada del edificio (sic)”.*
- *“Todo esta funcionando perfectamente, ojala todas las oficinas públicas funcionen de igual manera, FELICITACIONES CANCELLERIA (sic)”.*
- *“El trámite del pasaporte es muy ágil; lo demorado es la búsqueda de la cita para el trámite (sic)”.*
- *“Muy importante que continúe como hasta hora está. No modificarlo, excelete (sic)”.*

7. MEJORAS

- Se habilitaron nuevos módulos de atención en la oficina de pasaportes sede centro, logrando aumentar la capacidad de 1.400 a 1.600 trámites diarios.
- Con el apoyo de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología de la Cancillería, se instalaron nuevos dispositivos de toma de huellas que ofrecen mayor seguridad en el proceso de autenticación biométrica y permiten mejorar los tiempos de atención de los usuarios en la oficina.
- Se aplicó la política interna de "Cero filas" a través del uso eficiente de los recursos físicos de la sede, logrando distribuir el alto flujo de usuarios adecuadamente y dando como resultado una notable disminución de la presencia de usuarios al exterior de las instalaciones.