



Cancillería



Informe
de satisfacción
al usuario
II cuatrimestre 2024

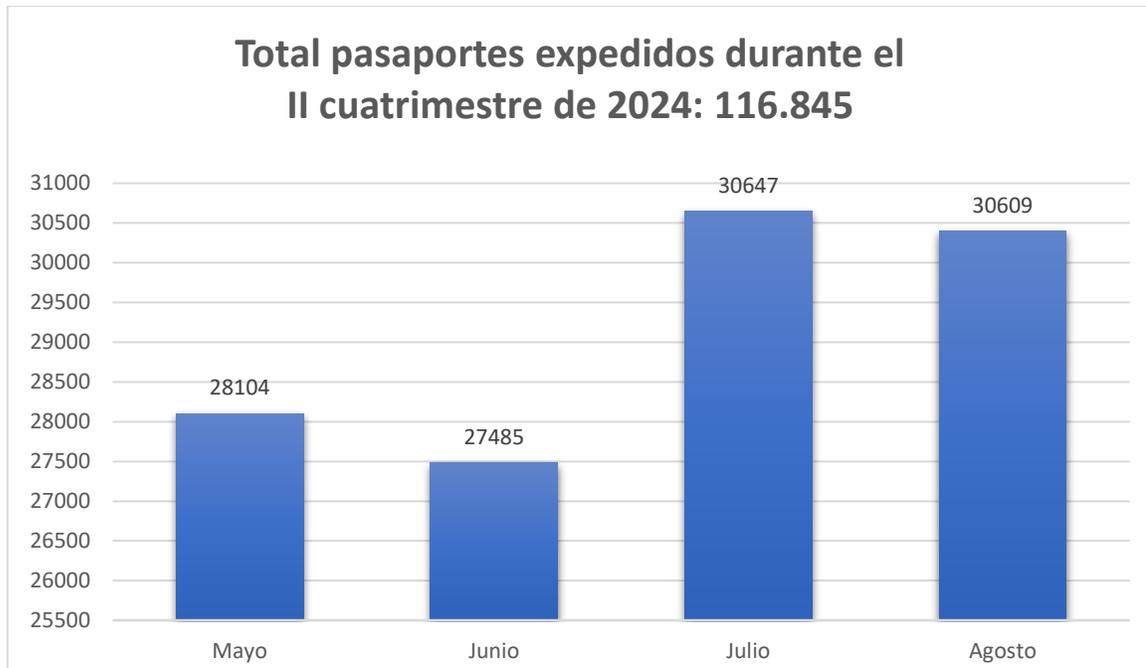


Oficina de Pasaportes
Sede Centro

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

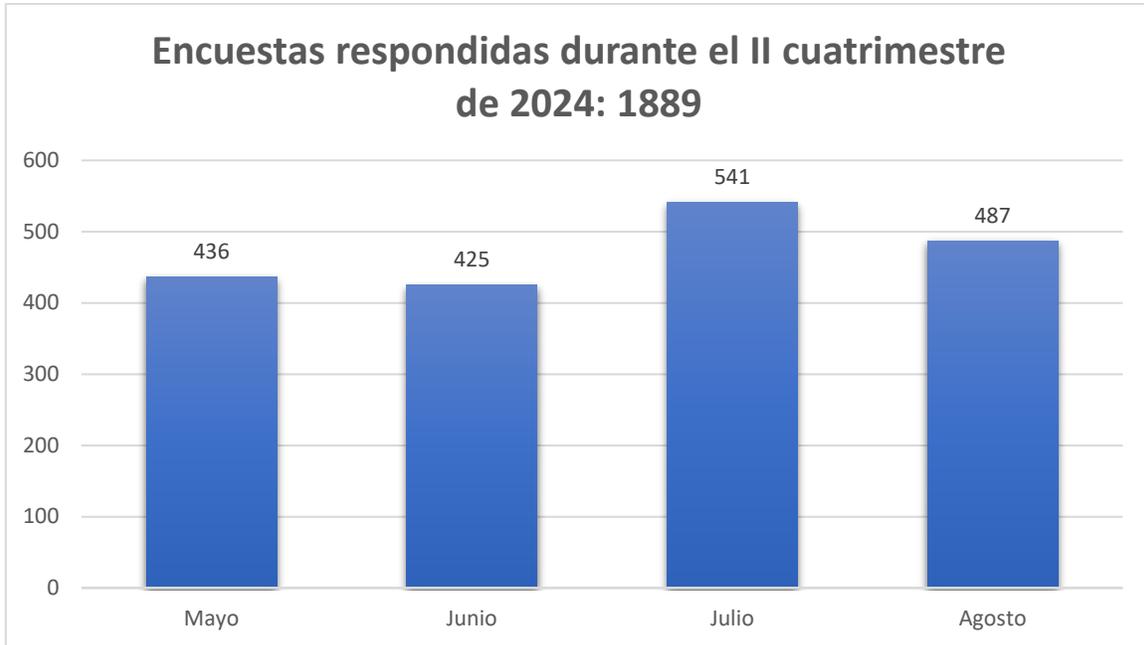
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	II Cuatrimestre 2024 – Oficina de Pasaportes Sede Centro

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



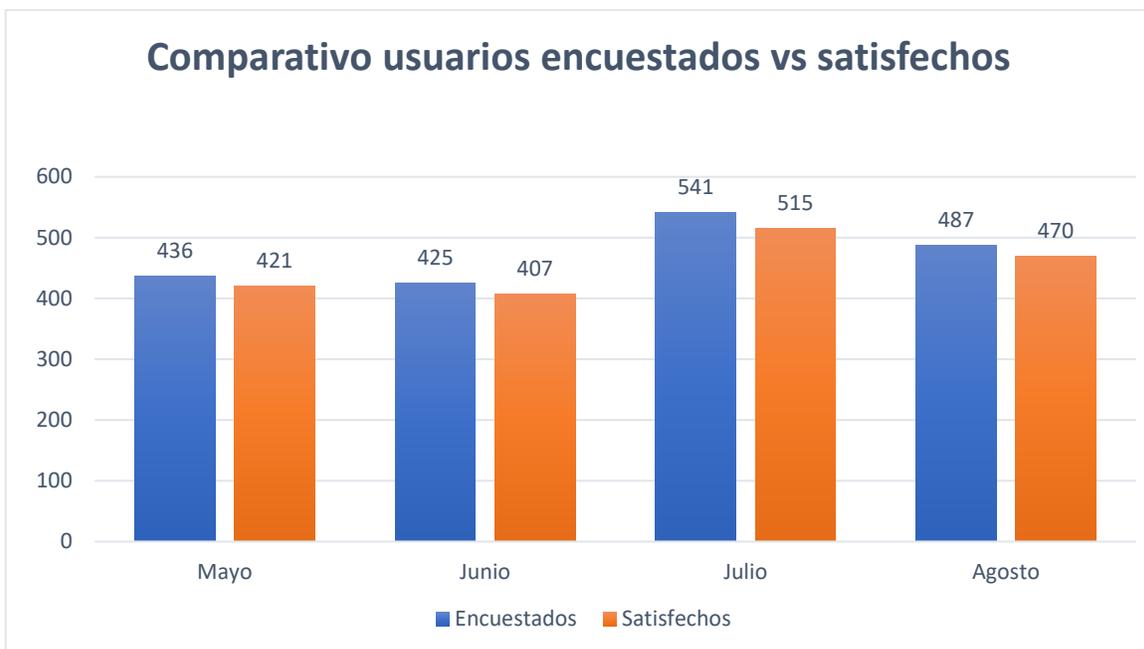
*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2024.

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2024.

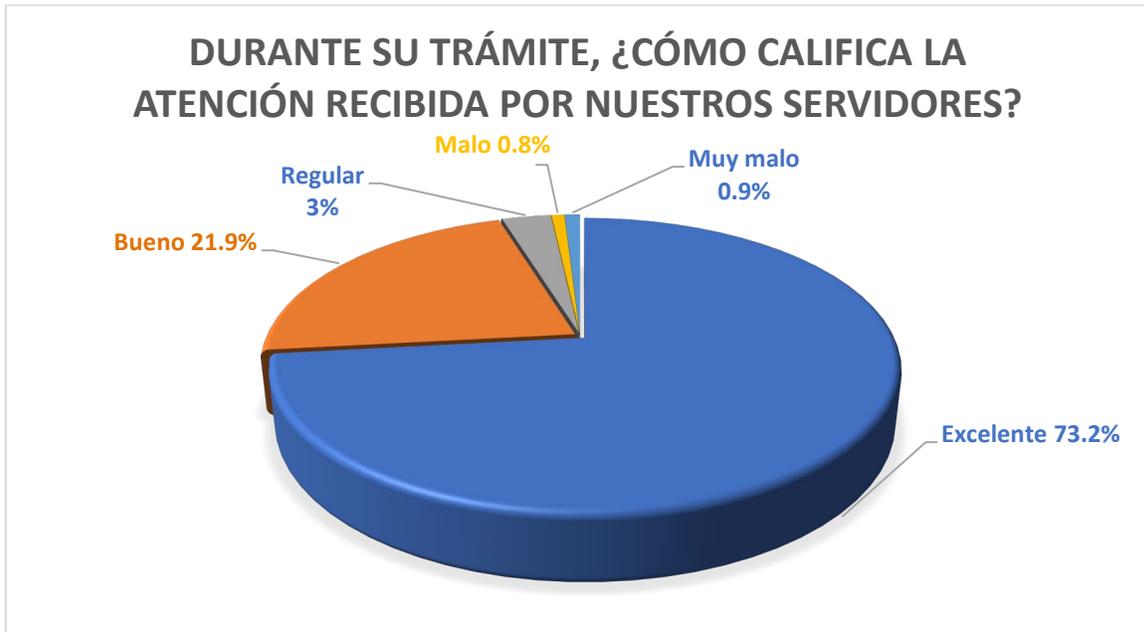
3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2024..

4. 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 II cuatrimestre 2024.

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



*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2024..

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



*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2024.

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 1.889 encuestas respondidas y 1.813 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Centro, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 95.98% frente a la meta establecida del 91%, durante el segundo cuatrimestre de 2024.

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

- “El tema de la cita debe mejorar para calificar este servicio como excelente (sic)”.
- “La atención del personal fue muy bueno y diligente pero la solicitud de la cita es complicadísima, mejorando esta situación sería maravilloso (sic)”.
- “Descentralizar las operaciones, debería haber más sedes cerca de las localidades (sic)”.
- “Muchas gracias por el servicio prestado fue muy bueno 10/10 (sic)”.

- *“Adicionar más personal para dinamizar el ingreso (sic)”.*
- *“El servicio fue bueno, lo único es la cantidad de intentos que se debe hacer en la página para solicitar la cita. (sic)”.*
- *“Habilitar más puntos de atención para este proceso. (sic)”.*
- *“El único problema es para sacar la cita, la atención fue genial y todo muy rápido, extremadamente eficiente. (sic)”.*
- *“Buena atención del personal, muy amables y colaboradoras. Faltan más citas es complicado obtener una cita. (sic)”.*

7. MEJORAS

- Se realizaron jornadas móviles de expedición de pasaportes en las regiones más apartadas del país, con el propósito de acercar el trámite a la ciudadanía de lugares donde nunca antes había llegado este servicio, como Mitú en el Vaupés, Maicao en la Guajira y en las islas de San Adres y Providencia.
- Se realizaron jornadas móviles de expedición de pasaportes en diferentes entidades públicas, con el fin de descongestionar las oficinas de Bogotá y acercar el trámite a la ciudadanía, en entidades como la Policía Nacional, Migración Colombia y la Gobernación de Cundinamarca.
- La oficina de pasaportes Sede Centro está trabajando para realizar alianzas con la Alcaldía Mayor de Bogotá, para explorar la posibilidad de hacer presencia con la oferta del trámite de pasaporte desde los Supercade en algunas localidades de Bogotá.