

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

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

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



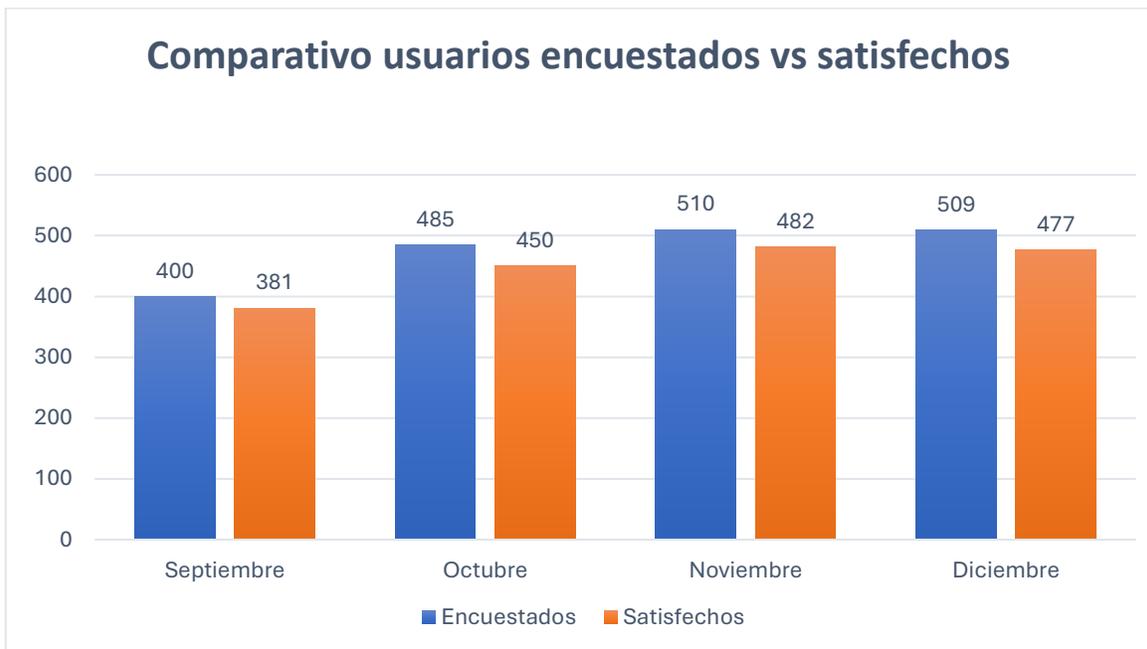
*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2024.

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



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

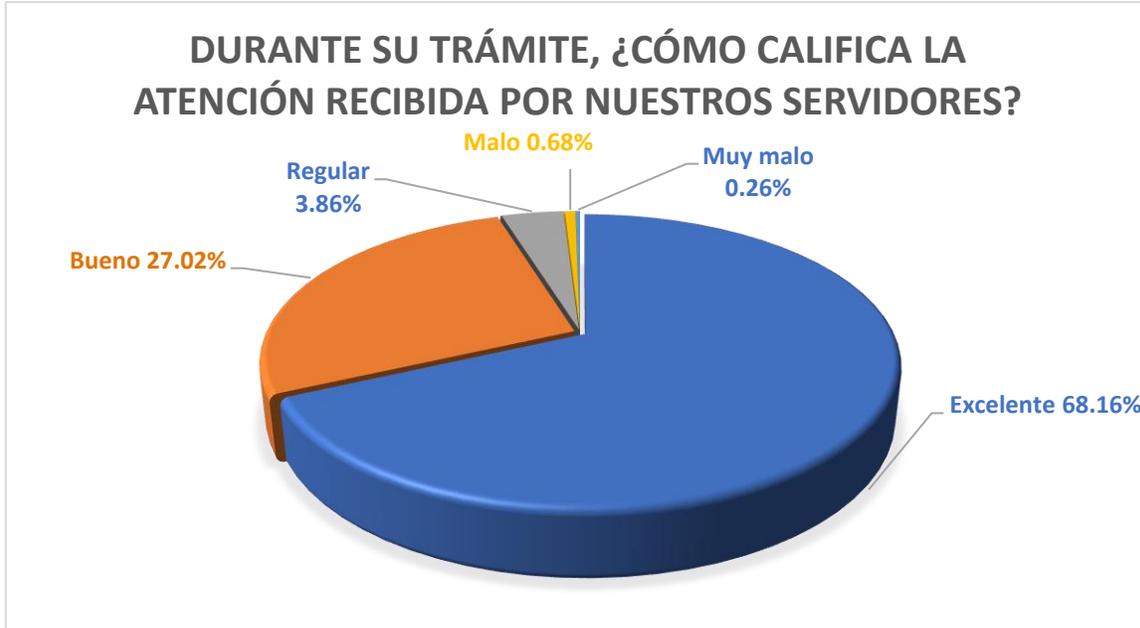
3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



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

4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



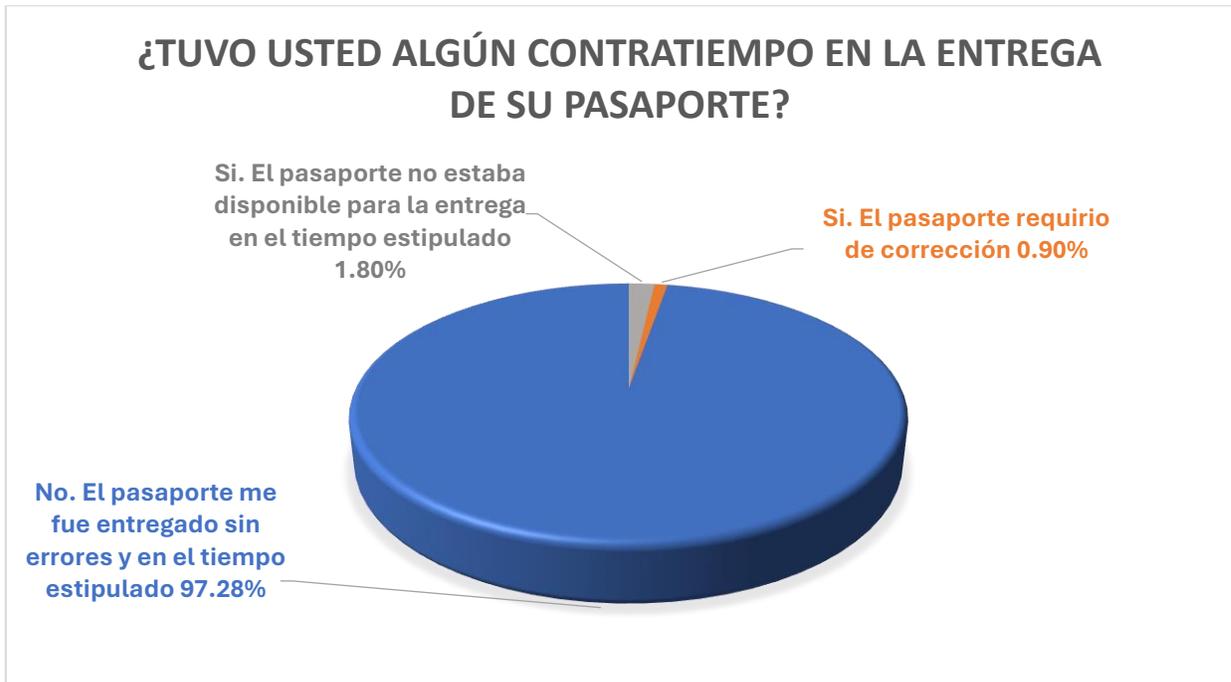
*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2024.

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



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

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



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

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 1.904 encuestas respondidas y 1.790 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Centro, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 94.01% frente a la meta establecida del 91%, durante el tercer cuatrimestre de 2024.

6. OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS “Por favor, formule sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio” (pregunta No.4).

- “Felicidades, todo muy ágil y mejoraron mucho el proceso arreglando la página web de citas (sic)”.
- “Sería muy bueno que implementaran un sistema de turnos en pantalla o mejoraran el sistema de sonido del piso donde se entregan los pasaportes ya que, si bien el servicio es bastante rápido, es muy complicado prestar atención por el ruido de tantas personas y el sonido de las señoritas llamando por el nombre no se diferencia muy bien, además de ser complicado para entender (sic)”.

- *“Veo que han mejorado mucho en los tiempos de expedición y entrega, sería conveniente asegurar un poco más de ventilación en las áreas. Todo el resto, va mejorando. Excelente que hayan puesto vallas para organizar la gente en la entrada(sic)”.*
- *“Usen métodos más efectivos para que las personas puedan estar informadas de qué turno están llamando o a qué persona, ya que se le pasan gritando y eso genera más contaminación acústica. Adicionalmente sería bueno tener las áreas más ventiladas porque por la cantidad de personas hace mucho calor (sic)”.*
- *“La verdad quedé sorprendida con el servicio tan espectacular! Felicitaciones por las mejoras hechas hasta ahora! (sic)”.*
- *“En la sede centro deberían funcionar los ascensores hay personas mayores que se les complica subir tantos pisos por las escaleras(sic)”.*
- *“Que se haga así pero a nivel nacional (sic)”.*
- *“Mejorar la logística para la entrega, pues creo que tienen pocos funcionarios y es demasiado el número de usuarios (sic)”.*
- *“Felicitaciones, es el trámite más rápido en el que he estado (sic)”.*
- *“un poco mas de amabilidad por parte del personal, ya q parece q uno entrara a una guarnicion militar (sic)”.*
- *“Un digiturno para la entrega del pasaporte sería ideal, pues los altavoces no se escuchan muy bien, sobre todo cuando hay demasiada gente hablando en la sala de espera(sic)”.*
- *“En realidad, solo resta felicitarlos por la eficiencia y organización para este proceso de renovación de mi pasaporte. Estoy muy impresionada. Mil gracias (sic)”.*
- *“Muy ágil desde el momento de solicitar la cita, la funcionaria que nos atendió fue muy amable, cordial y muy servicial, la entrega del pasaporte fue muy rápida y todo el proceso fue excelente. Muchas Gracias (sic)”.*

7. MEJORAS

- A partir del 3 de octubre, el costo del pasaporte ordinario en Bogotá se redujo considerablemente, pasando de \$207,000 a \$182,000, en un esfuerzo por facilitar el acceso al documento para todos los ciudadanos. Asimismo, se habilitó en todas las oficinas a nivel nacional las exoneraciones de pago a poblaciones de los grupos A y B del Sisbén, conforme a la Ley 1212 de 2008 y al decreto 9486 del 02 de octubre de 2024.
- Desde noviembre del 2024, el trámite de pasaporte en línea está disponible en la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores, para renovación del documento.
- A partir de octubre de 2024, se amplió en una hora, el horario de atención al público para la expedición del trámite de pasaportes, así: lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y viernes 7:00 a.m. a 3:00 p.m. y entre el 03 al 11 de octubre, se realizaron

jornadas especiales, que incluyeron atención a usuarios en horario de 6.00 a.m. a 6:00. p.m. y los sábados.

- En convenio con la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., desde el 26 de noviembre del 2024, se implementó el trámite de expedición de pasaportes en siete (7) puntos de la Red CADE: Super CADE Américas, Super CADE Calle 13, CADE Fontibón, CADE Gaitana, CADE Santa Lucía, CADE Servitá, CADE Tunal. Esto, con el objetivo de ampliar la cobertura del servicio y descentralizar el acceso al trámite de pasaporte para los Bogotanos
- Durante el tercer cuatrimestre se realizaron jornadas móviles de expedición de pasaportes en algunas de las regiones más apartadas del país, llevando el trámite por primera vez, a Puerto Inírida, Capurganá y Yopal, con el objetivo de acercar el trámite a la ciudadanía, así mismo, realizaron jornadas móviles de expedición de pasaportes en diferentes entidades públicas y privadas, con el fin de descongestionar las oficinas de Bogotá, en entidades como: Superintendencia de Servicios Públicos, la Alcaldía Mayor de Bogotá y Colsubsidio.
- Para facilitar registro en el proceso migratorio de los usuarios, en alianza con Migración Colombia y del 23 al 27 de octubre del 2024, se realizó una jornada especial en las instalaciones de la Sede Centro de Pasaportes, donde se prestó el servicio de enrolamiento de BIOMIG a 1.080 ciudadanos.