



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**



Informe de satisfacción al usuario GIT Pasaportes Calle 53

III Cuatrimestre 2021

GIT Pasaportes Calle 53

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

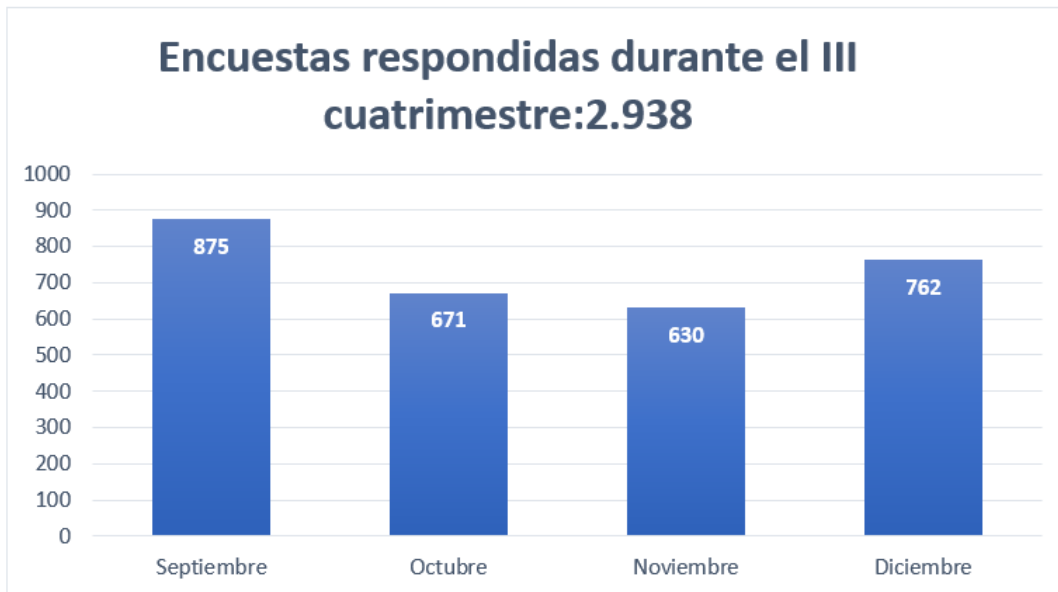
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	III Cuatrimestre 2021 – Oficina de Pasaportes Calle 53

1. TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL III CUATRIMESTRE DE 2021 (Usuarios con pasaporte expedidos)



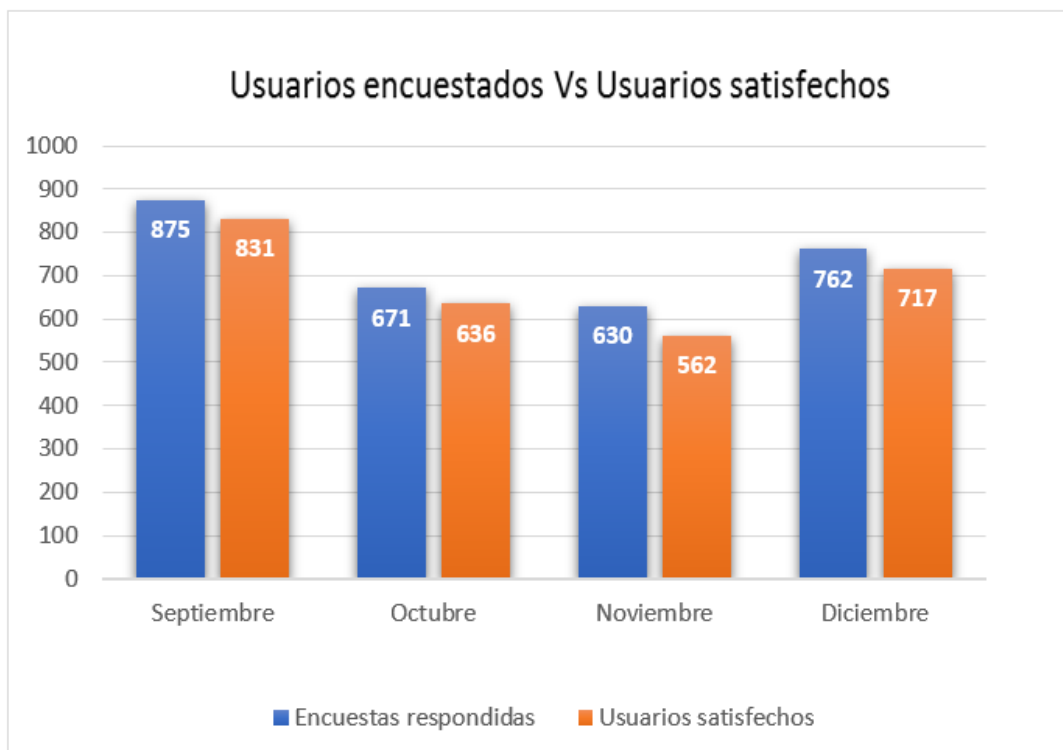
*Fuente: Tablero de Control Power Bi a febrero 02 de 2022

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



*Fuente: Cifras obtenidas del tablero de control Power Bi III cuatrimestre 2021

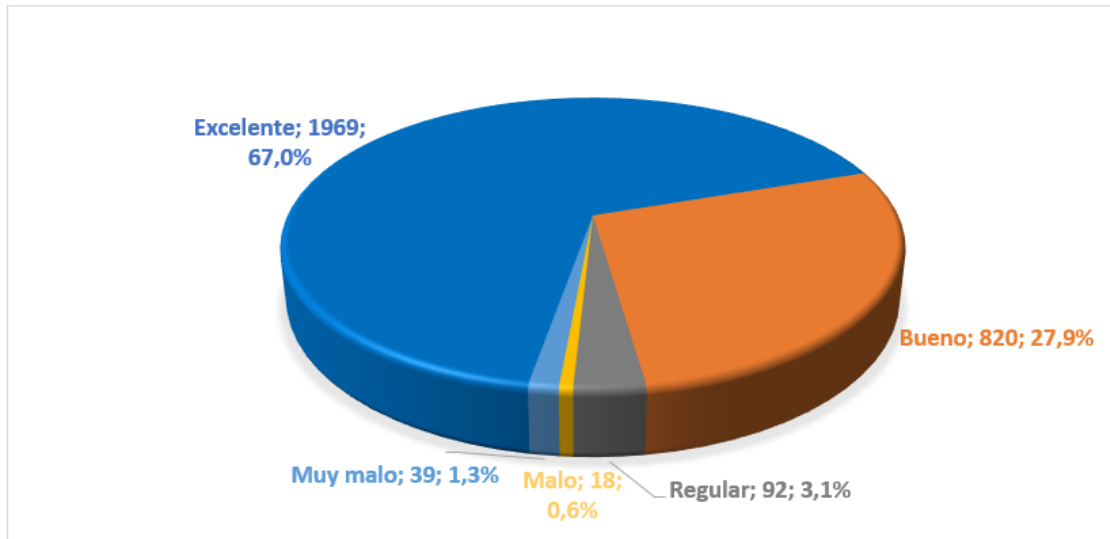
3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



*Fuente: Cifras obtenidas del tablero de control Power Bi II cuatrimestre 2021

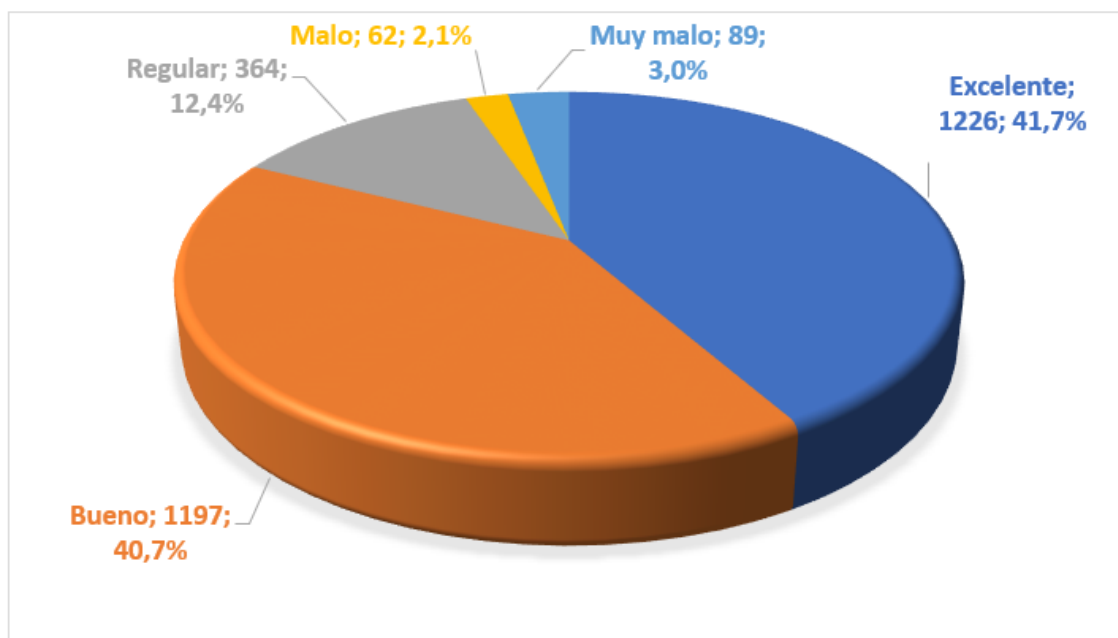
4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



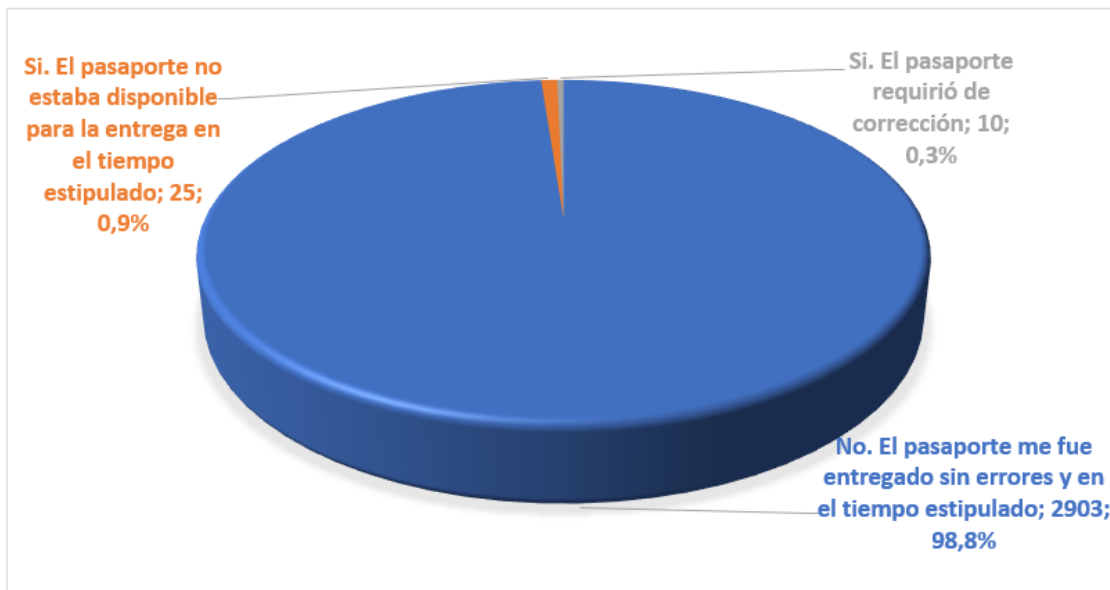
*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre

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



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2021

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



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2021

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 2.938 encuestas respondidas y 2.746 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53 obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 93.46% frente a la meta establecida del 95% durante el tercer cuatrimestre de 2021.

6. OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

“Por favor, formule sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio” (pregunta 4).

“(…)

- El servicio me pareció bueno. La atención de los servidores es clara y amable. Sin embargo, estaría bien que consideren mejorar la capacidad de los turnos ya que me tomó bastante tiempo poder agendar mi cita. (sic)

- Tener una adecuada ventilación en la oficina de la calle 53, el espacio es reducido para tanta gente y es más peligroso en tiempos de pandemia. (sic)

- La atención y el servicio fueron espectaculares recomendaría tener más citas activas en la plataforma. (sic)

- Creo que el único punto de mejora tiene que ver con la oportunidad de las citas. Lo demás los procesos implementados hacen que sea un trámite rápido y con una muy buena atención por parte de los funcionarios, muy buena experiencia... de verdad felicitaciones. (sic)

(...)”

7. MEJORAS

Durante el tercer cuatrimestre de 2021, la Oficina de pasaportes Calle 53 realizó capacitación para la expedición del trámite al equipo de formalizadores con el fin de disminuir la devolución de trámites por este motivo.