



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**



Informe III Cuatrimestre 2021 Oficina de Pasaportes Sede Centro

GIT Pasaportes

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

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

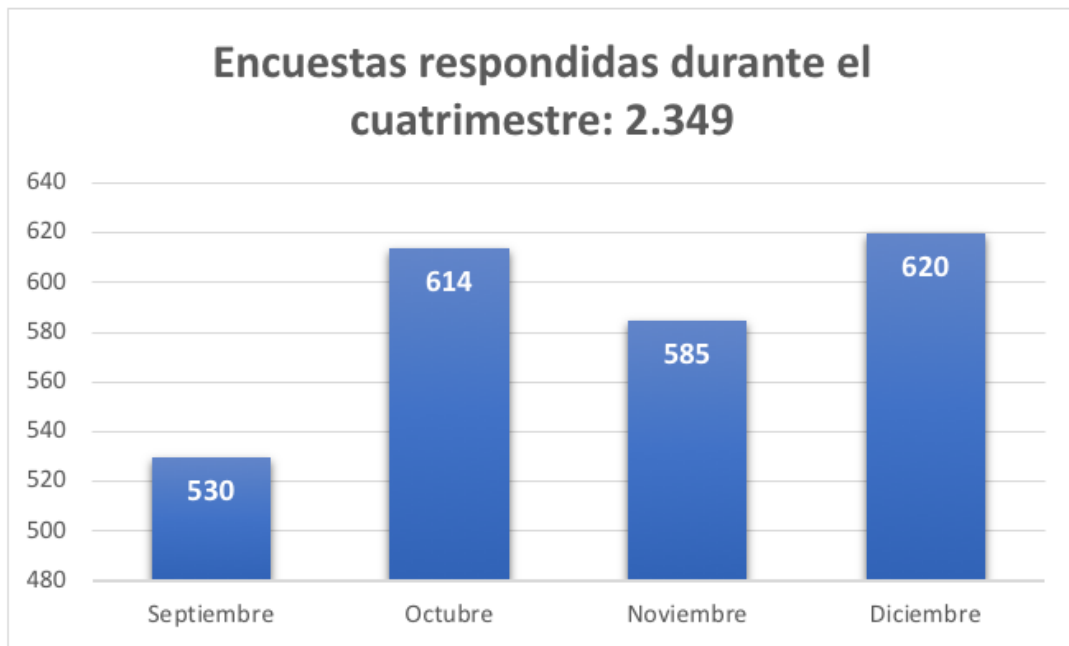
1. TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL III CUATRIMESTRE DE 2021 (Usuarios con pasaporte expedidos)

*Fecha de apertura Pasaportes Sede Centro: 03 de agosto de 2021



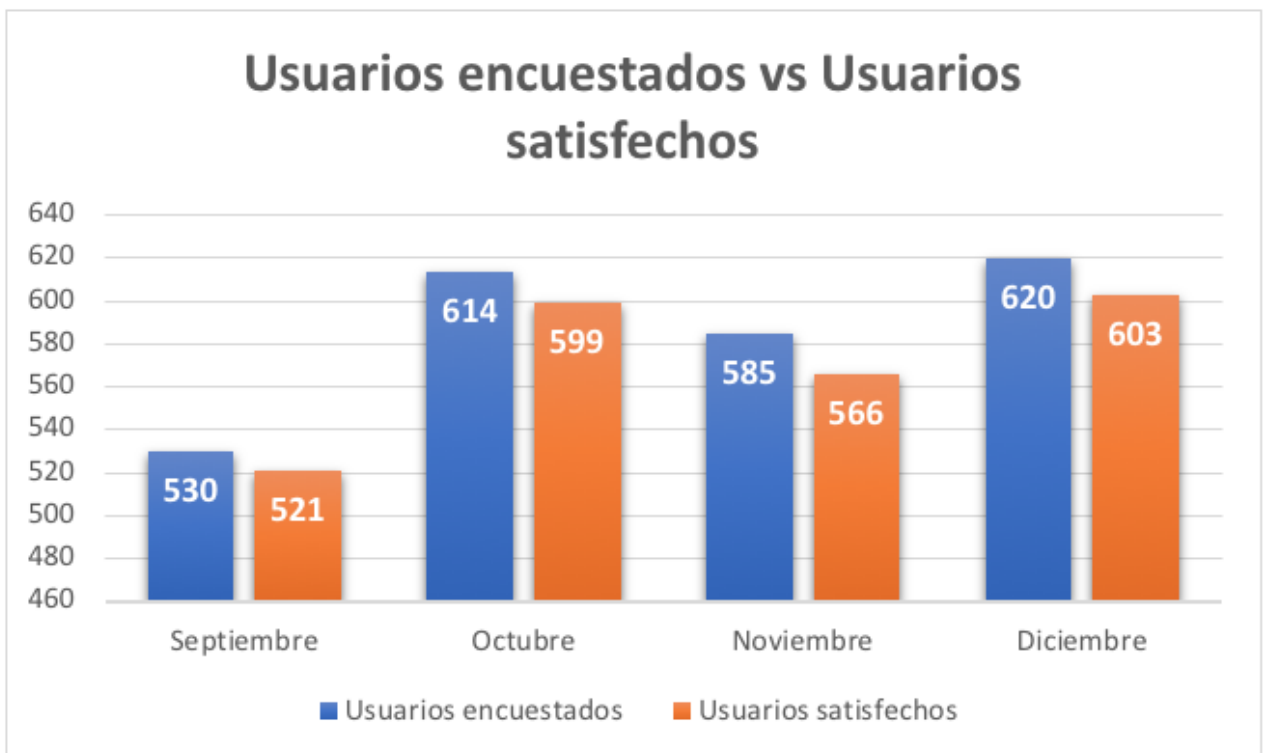
*Fuente: Tablero de Control Power Bi a enero 11 de 2022

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a enero 11 de 2022

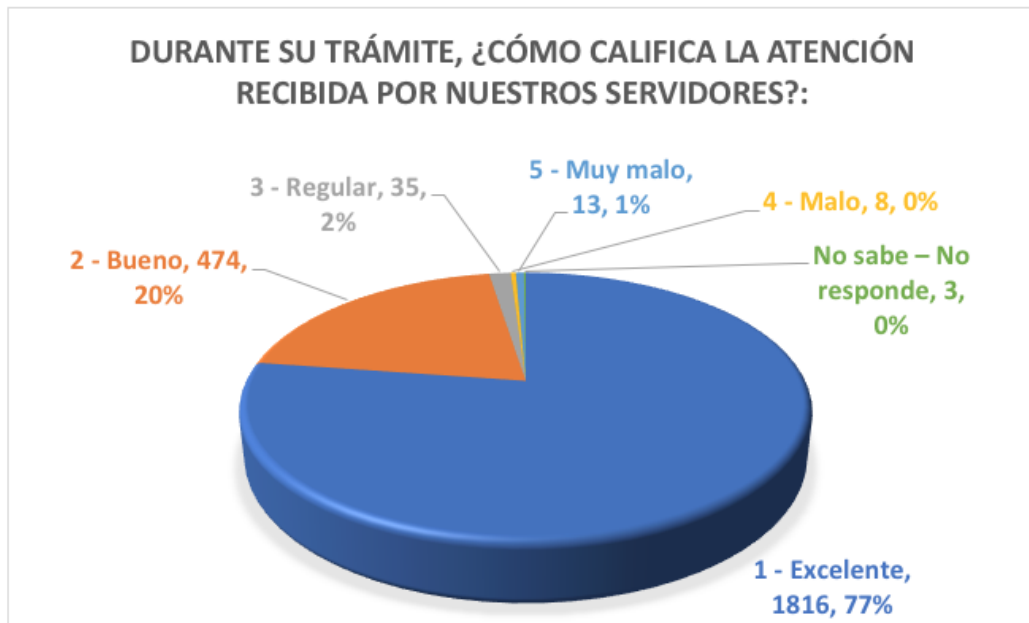
3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a enero 11 de 2022

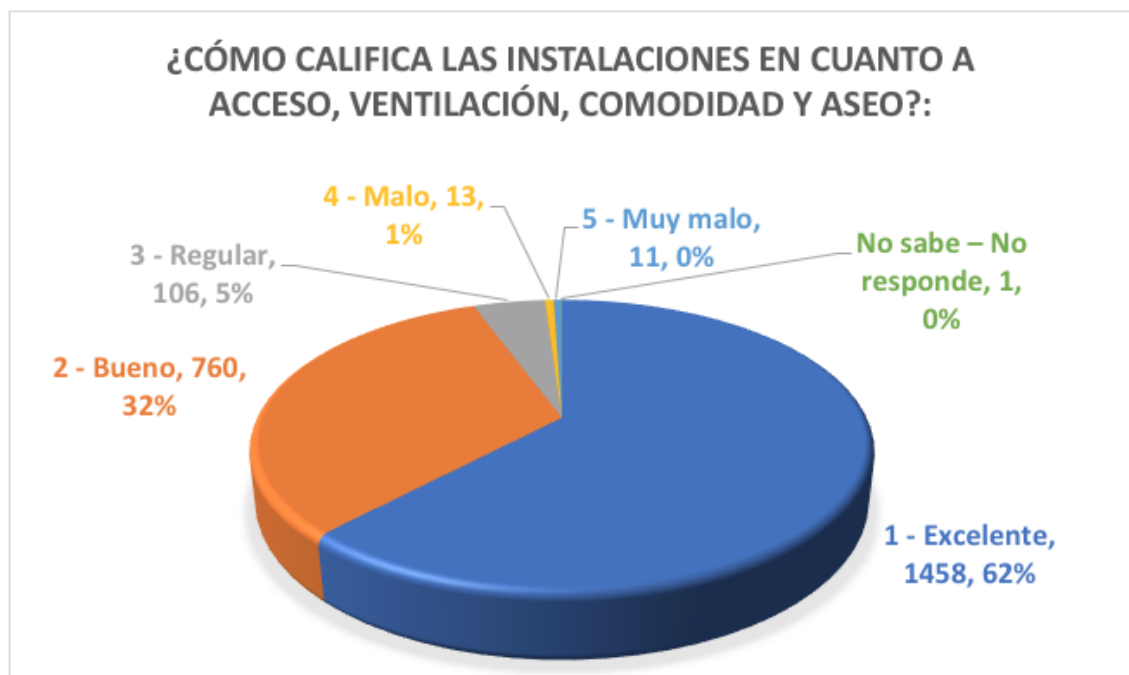
4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



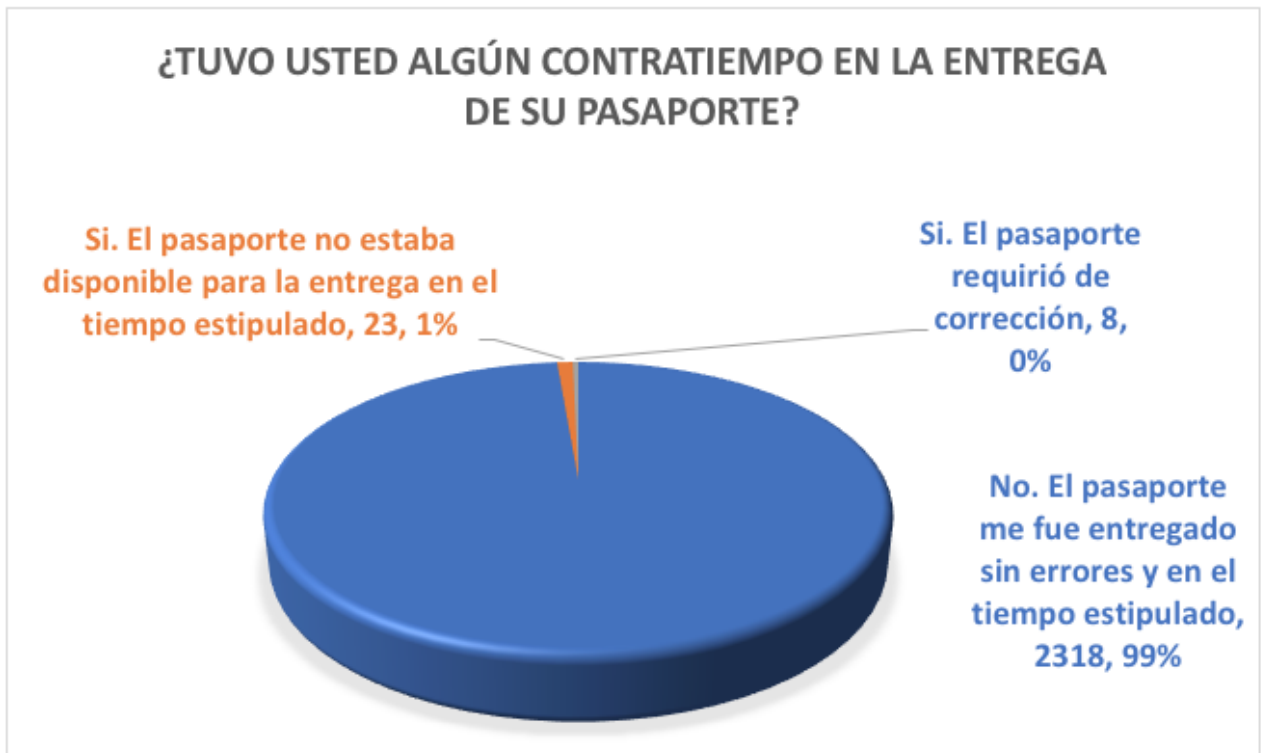
*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2021

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



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

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



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

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 2.349 encuestas respondidas y 2.289 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Centro obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.44% 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).

- Todo muy bien organizado desde la fila que se hace en la calle para entrar. Divulgar ampliamente que está funcionando la denominada oficina centro para pasaportes. Gracias (sic)
- Todo muy bien. Una excelente atención del personal. Muchas gracias.(sic)
- Mejorar la entrada y salida, se colapsa la puerta ya que es muy angosta para el flujo de personas que asiste a diario (sic)
- Mejorar los plazos o términos fijados para la disponibilidad de las citas tanto para la expedición como para la entrega de pasaportes, por lo demás el servicio es eficiente y excelente, quede satisfecha. (sic)
- Se podría trabajar en mejorar el respaldo de los sistemas operativos; para obtener el pasaporte fue necesario asistir a dos citas, en la primera cuando fui a la carrera 19 con calle 100, el sistema se había caído y por el tiempo que tardaba el trámite no pude esperar y me tocó programar una nueva cita, esta vez la tomé en el centro, donde me fue muy bien. (sic)

- Debería ser un lugar más adecuado sobre todo en el momento de ingresar a la oficina, en la calle es peligroso e incómodo, no hay espacio suficiente en el espacio público (sic)
(...)”

7. MEJORAS

1. Se habilitó la puerta de salida sobre la esquina de la carrera sexta que permitió mejorar el flujo de usuarios una vez finalicen con su trámite.
2. La plataforma de agendamiento de citas de atención en la expedición y entrega de pasaportes es habilitada diariamente con turnos disponibles para cualquiera de las tres oficinas de pasaportes en Bogotá. De esta manera, el usuario puede acceder al enlace publicado en la página web sobre la hora indicada y pedir su cita de atención para el siguiente día hábil en la oficina de su preferencia.
3. Se realizó un entrenamiento en la captura fotográfica de pasaportes, que permitió mejorar las fotografías de los pasaportes.