



**MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES**

REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

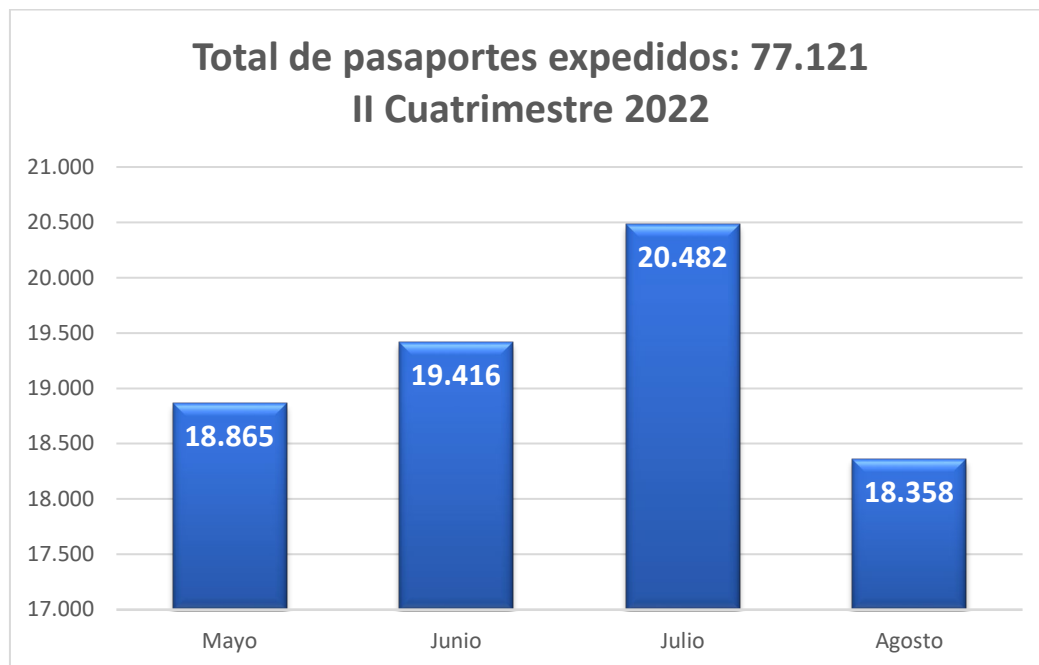
**Oficina de Pasaportes Sede Centro
II Cuatrimestre de 2022**



RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	II Cuatrimestre 2022 – Oficina de Pasaportes Sede Centro

TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL II CUATRIMESTRE DE 2022 (Usuarios con pasaporte expedidos)

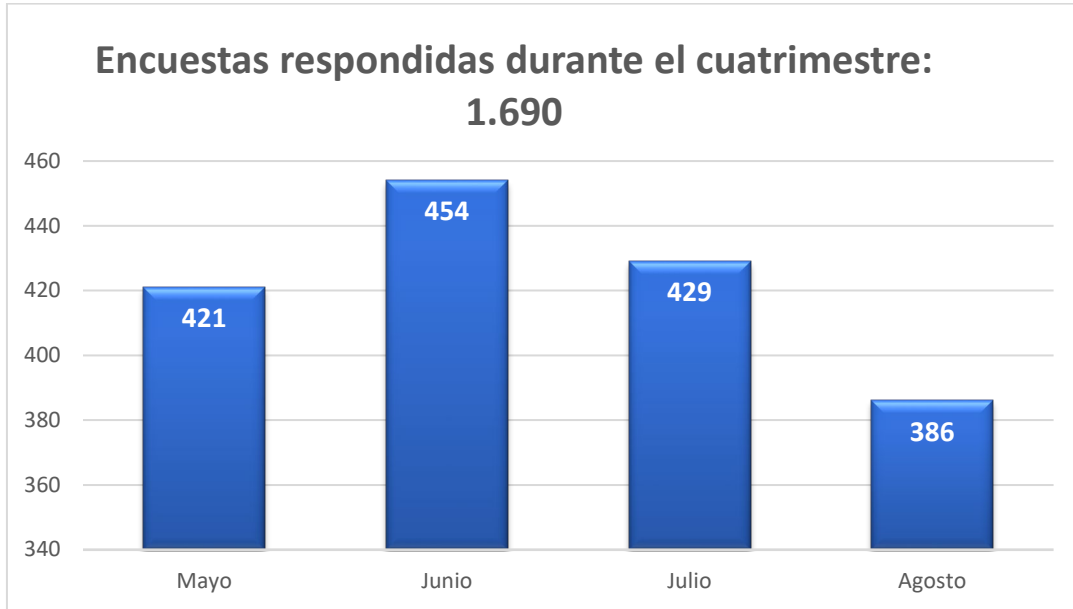


*Fuente: Reporte SC-FO-67 - SITAC generado a 14 de septiembre de 2022



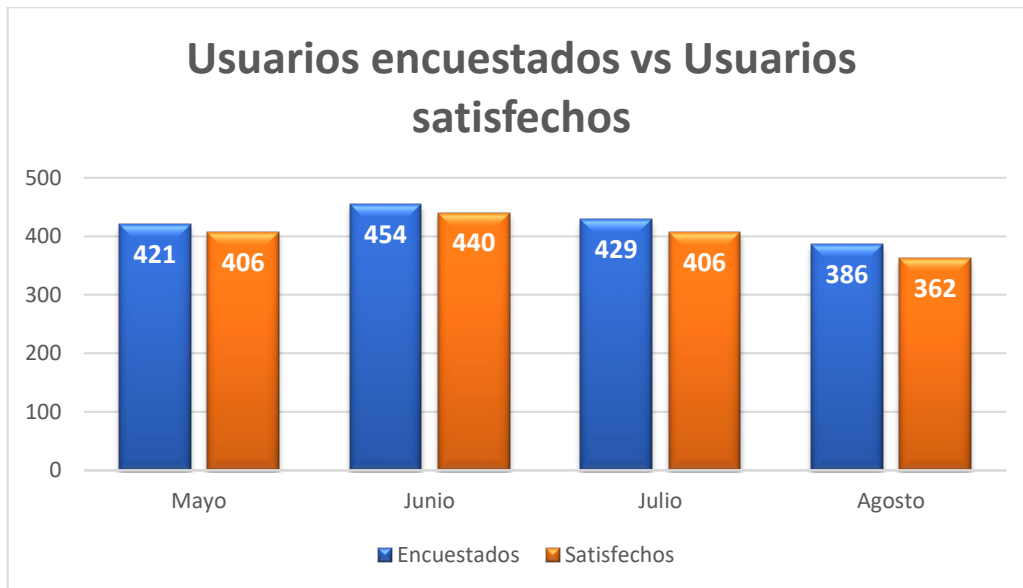


TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



*Fuente: Repositorio de encuesta virtual de satisfacción Power Bi – generado el 5 de septiembre de 2022

COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



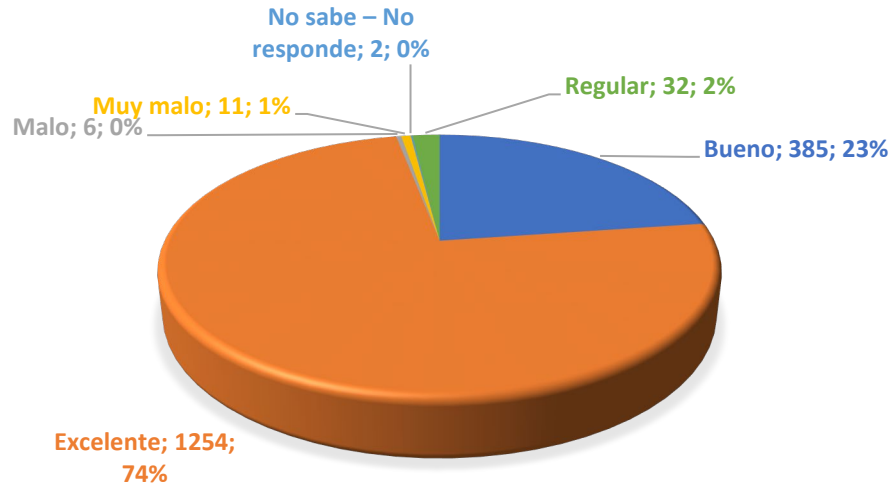
*Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 14 de septiembre de 2022





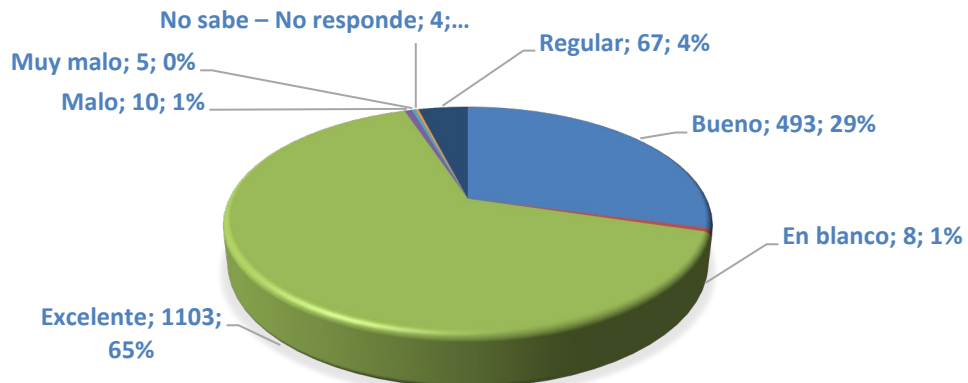
RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

PREGUNTA 1: ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR NUESTROS SERVIDORES?



*Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 14 de septiembre de 2022

PREGUNTA 2 ¿CÓMO CALIFICA LAS INSTALACIONES EN CUANTO A ACCESO, VENTILACIÓN, COMODIDAD Y ASEO?



Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 14 de septiembre de 2022



CO-SC-CER221917

CO-SA-CER857096





PREGUNTA 3: ¿TUVO USTED ALGÚN CONTRATIEMPO EN LA ENTREGA DE SU PASAPORTE?



Fuente: Repositorio de encuestas Power Bi – generado el 14 de septiembre de 2022

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 1.690 encuestas respondidas y 1.614 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Centro obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 95.50% frente a la meta establecida del 97% durante el segundo cuatrimestre de 2022.





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

“(…)

- *La forma de sacar la cita sirve para que los tramitadores se aprovechen, dure casi un mes insistiendo todos los días para sacar la cita y casi no lo consigo, favor verificar las ip de donde se sacan las citas. (sic)*
- *Por supuesto, la asignación de las citas. Pero entiendo, que puede ser una estrategia para evitar el congestionamiento y prestar un mejor servicio. (sic)*
- *el unico problema que se me presento es a la hora de solicitar la cita al parecer el servidor esta muy pequeño para recibir tantas solicitudes al tiempo. pero el resto del tramite fue muy rápido. (sic)*
- *Muchas gracias Fue un servicio rápido y oportuno Ojalá en los dptos donde se expida este mismo servicio tomen ejemplo de ustedes !! Bendiciones a todos. (sic)*
- *Felicitaciones por su buen servicio, información (sic)*
- *Al momento de apartar la cita previa de solicitud, considero que se pueden tener mejores prestaciones tecnológicas de la plataforma para que no se cuelgue con la cantidad de peticiones realizadas al tiempo por los usuarios. (sic)*

(…)”

MEJORAS A IMPLEMENTAR

- En apoyo de la Dirección de Talento Humano, se solicitará ampliar la planta interna de personal que permita mejorar la capacidad de respuesta de tal manera que se permita incrementar el número de citas diarias en la sede.
- Se solicitó al GIT de Prensa la diagramación y publicación de la información relacionada con el plazo máximo para reclamar el pasaporte (seis meses)
- Con el apoyo del Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, se lleva a cabo una campaña informativa dirigida al usuario con el objeto de informar a tiempo la fecha en la que se puede reclamar el pasaporte.



CO-SC-CER221917



CO-SA-CER857096

