

## Informe Servicio al Ciudadano

### Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario II cuatrimestre 2019 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

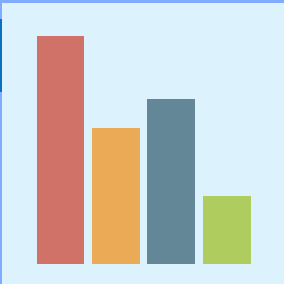
Total pasaportes expedidos durante  
el II cuatrimestre de 2019, en la  
Oficina de Pasaportes Sede Norte:

43.463



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia

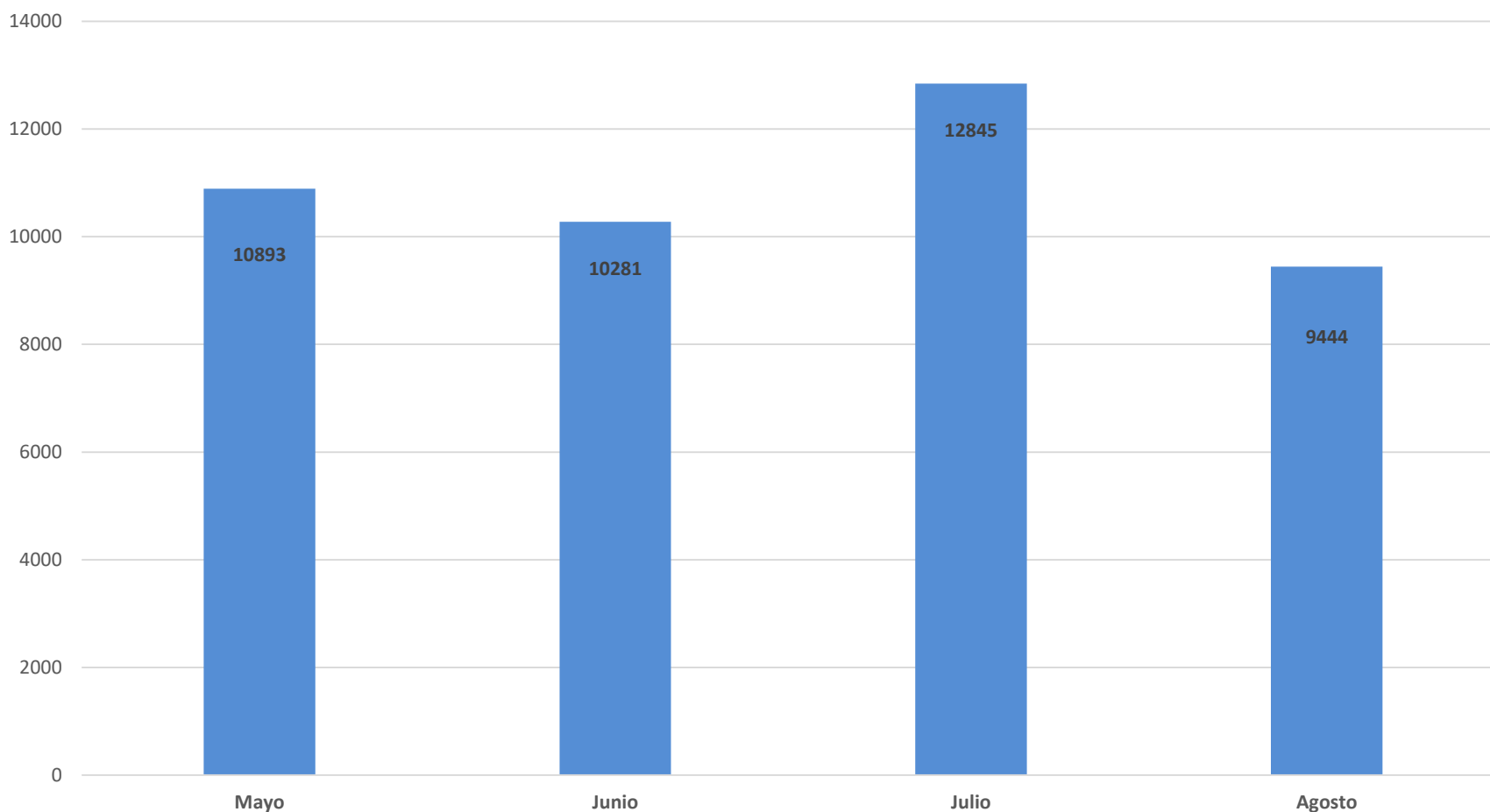


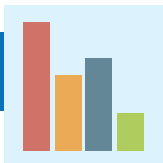
## Informe Servicio al Ciudadano

# Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario II cuatrimestre 2019 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

(Usuarios con pasaporte expedidos)

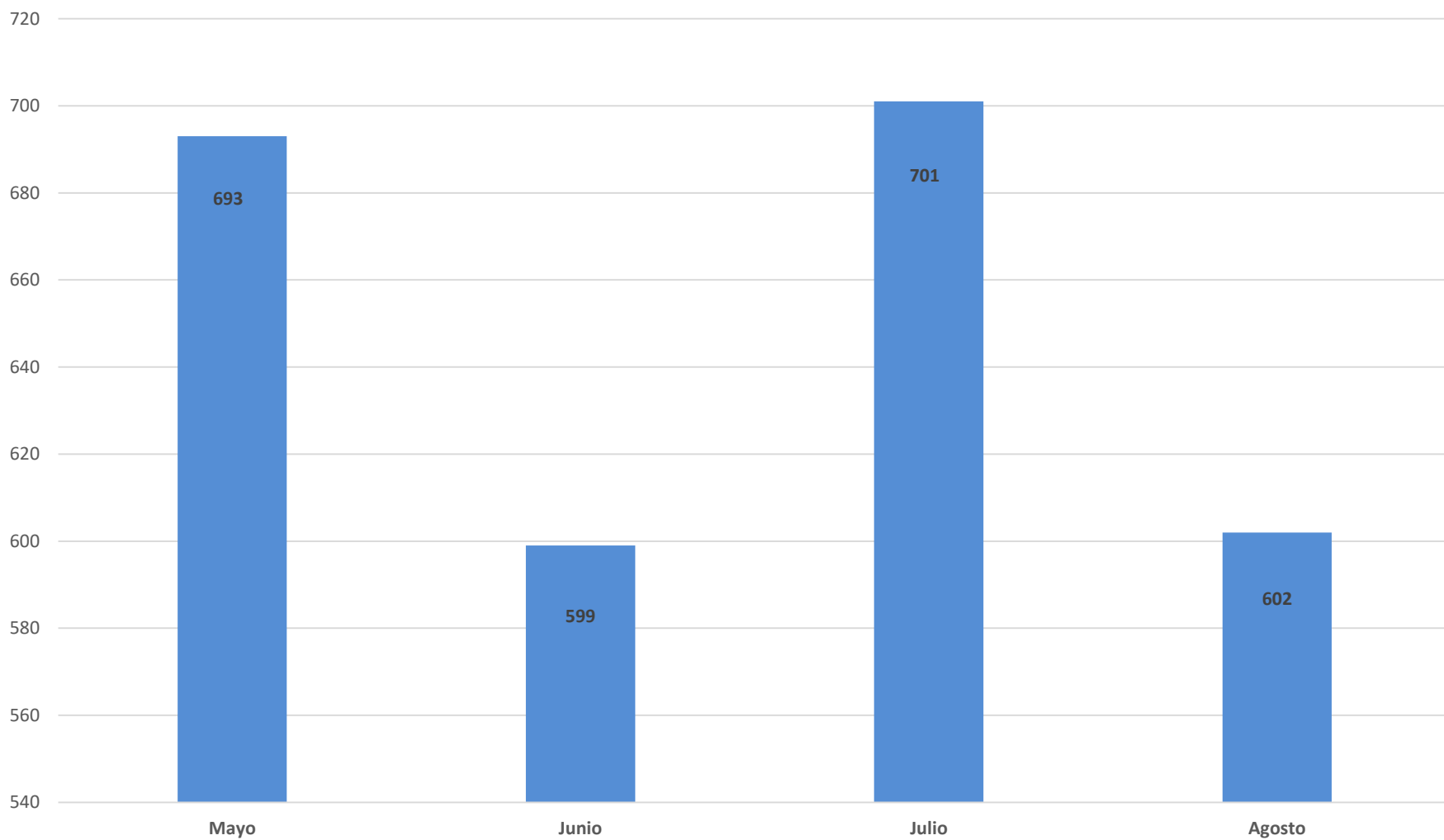
Fuente: SITAC Informe SC-FO-67. Las cifras no incluyen reposiciones. Sede Norte

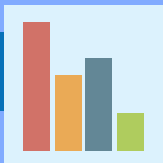




## Total de encuestas contestadas durante el periodo:

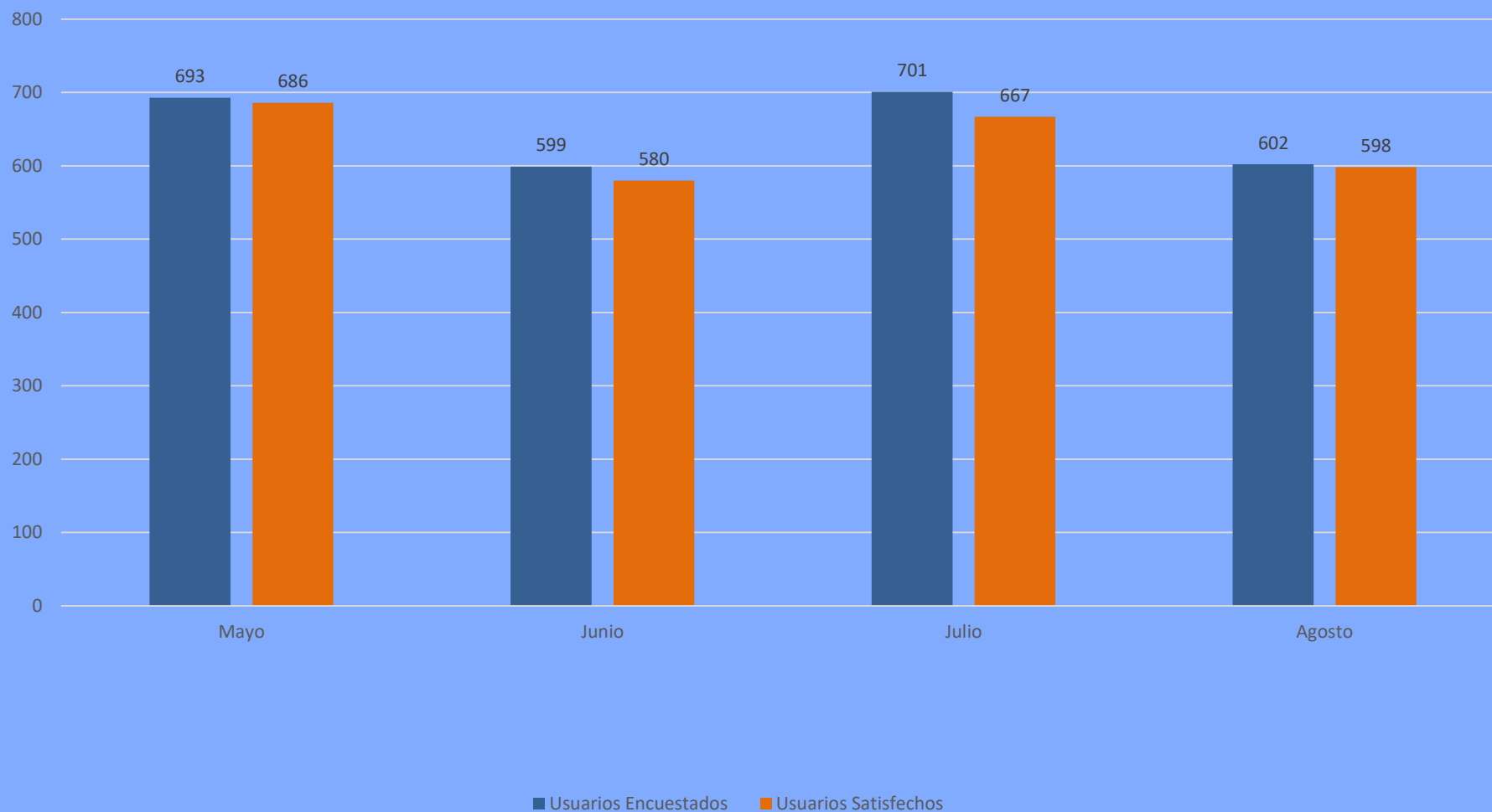
Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC II cuatrimestre 2019

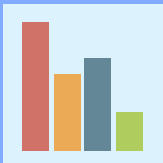




## Comparativo usuarios encuestados versus usuarios satisfechos

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC II cuatrimestre 2019

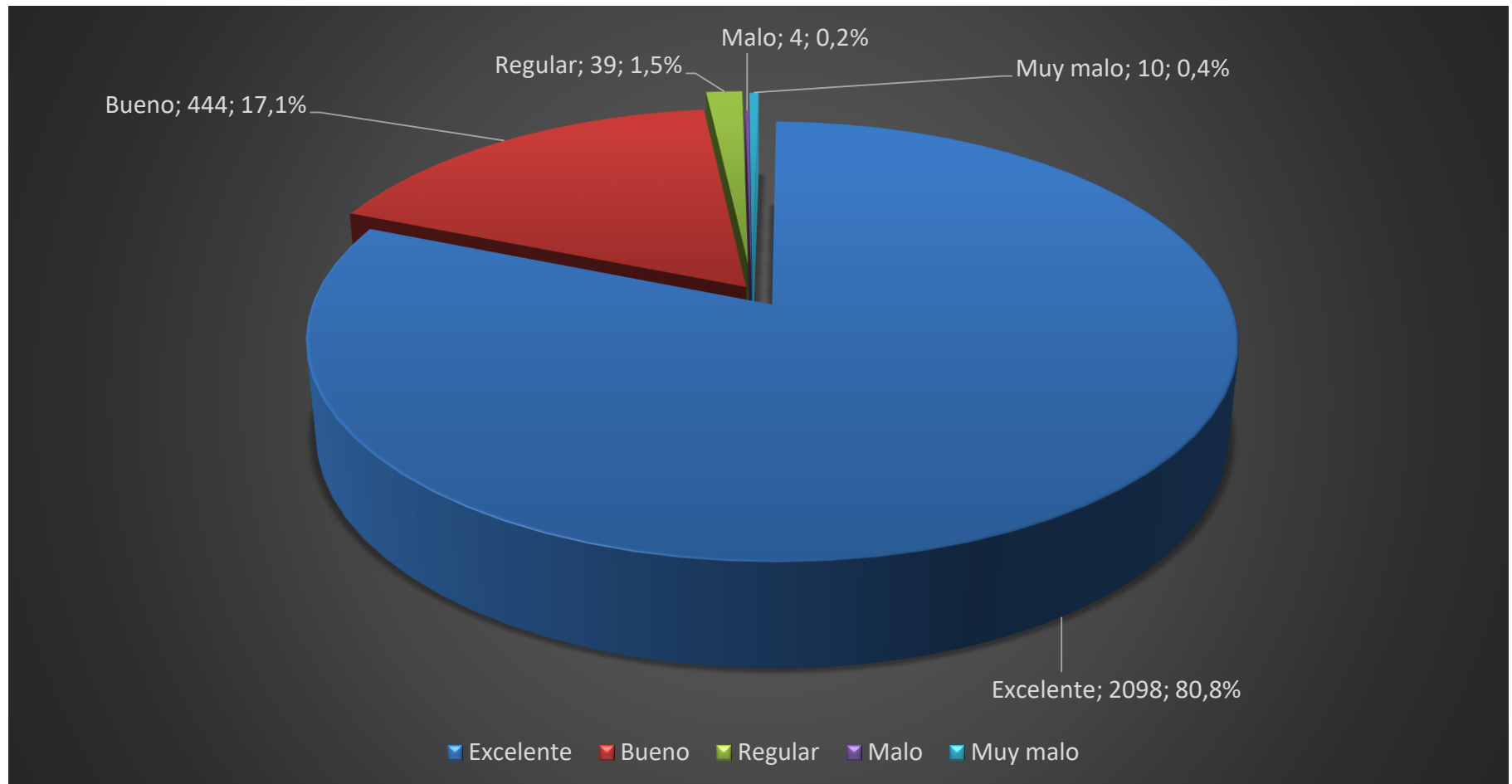


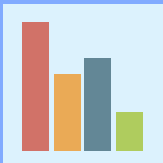


## Resultados de la encuesta por pregunta

Por favor, califique la atención recibida por parte de nuestros servidores:

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.

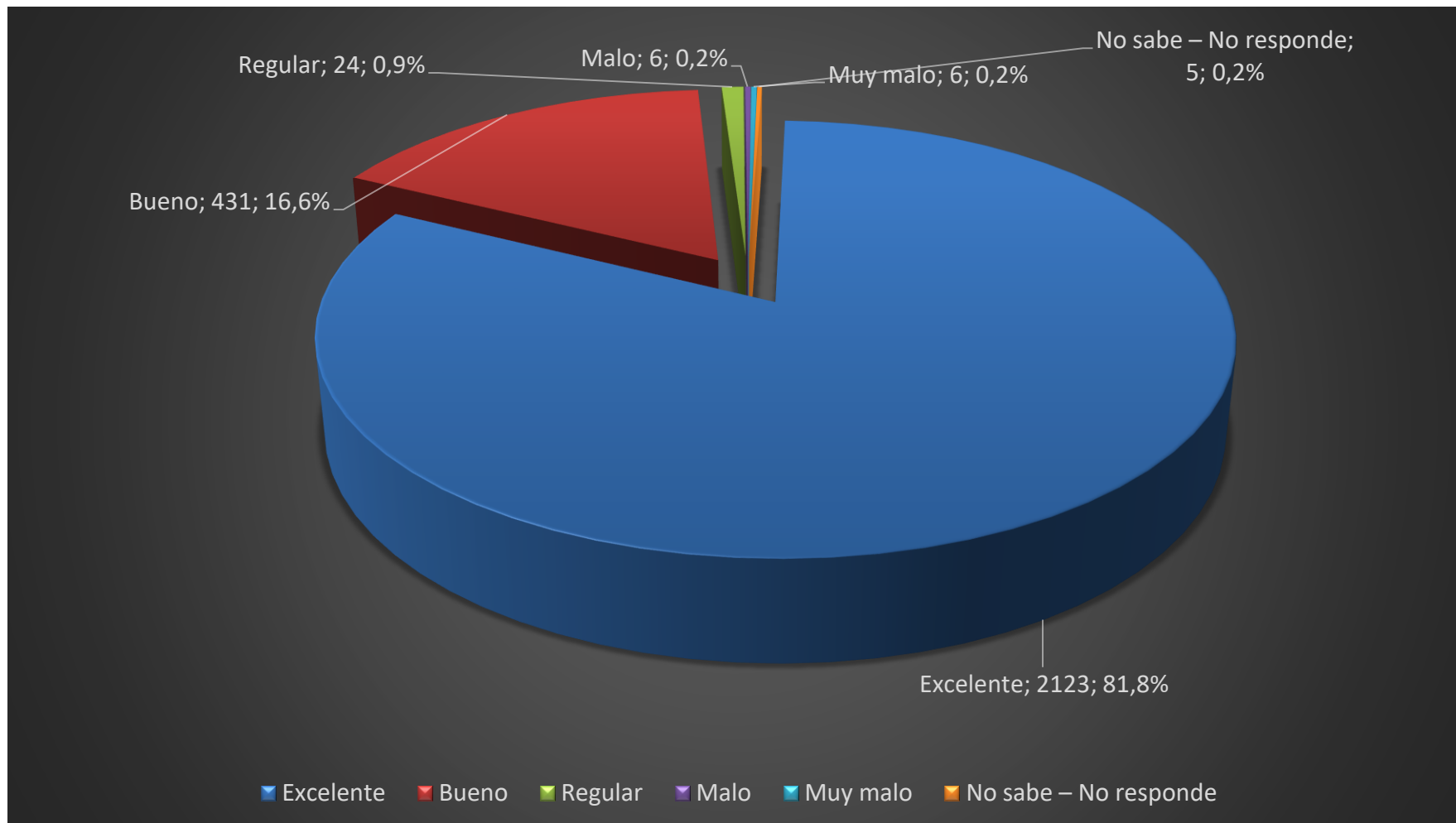


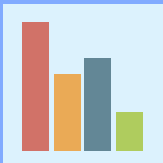


## Resultados de la encuesta por pregunta

Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió:

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC

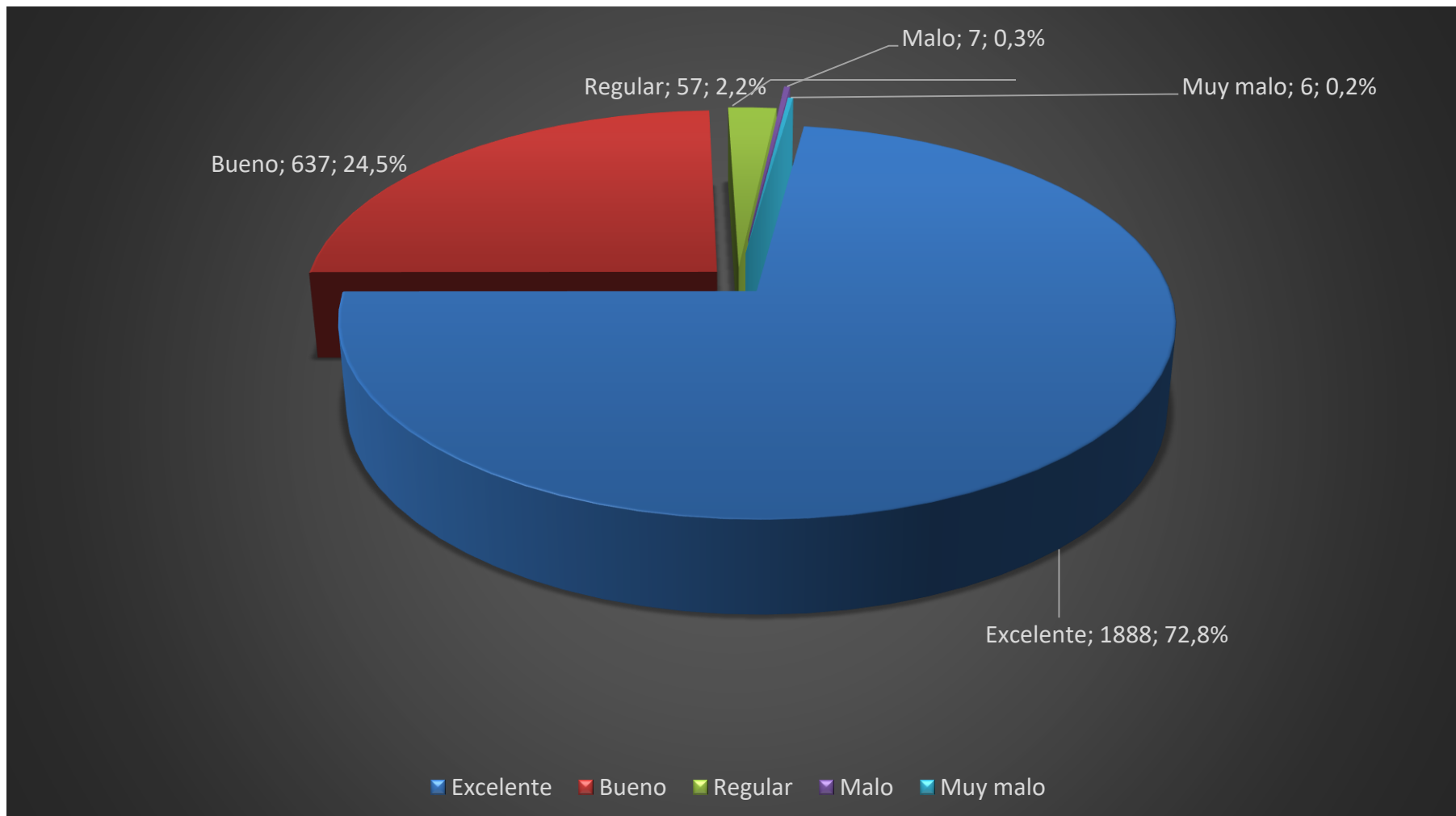


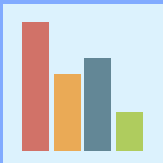


## Resultados de la encuesta por pregunta

Acceso a las instalaciones:

\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC

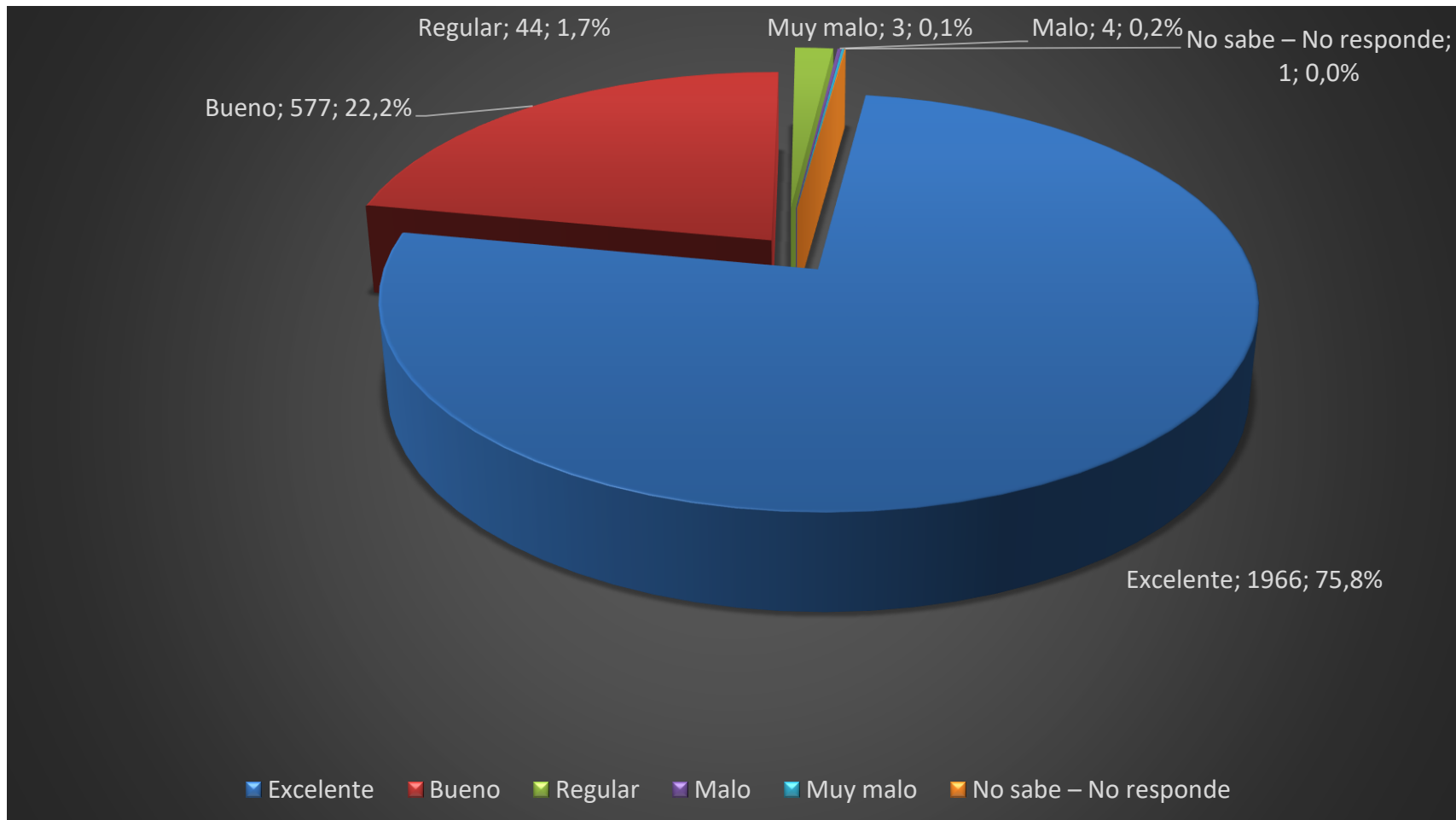




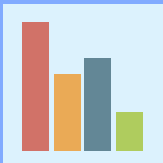
## Resultados de la encuesta por pregunta

Comodidad y aseo en las instalaciones :

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.



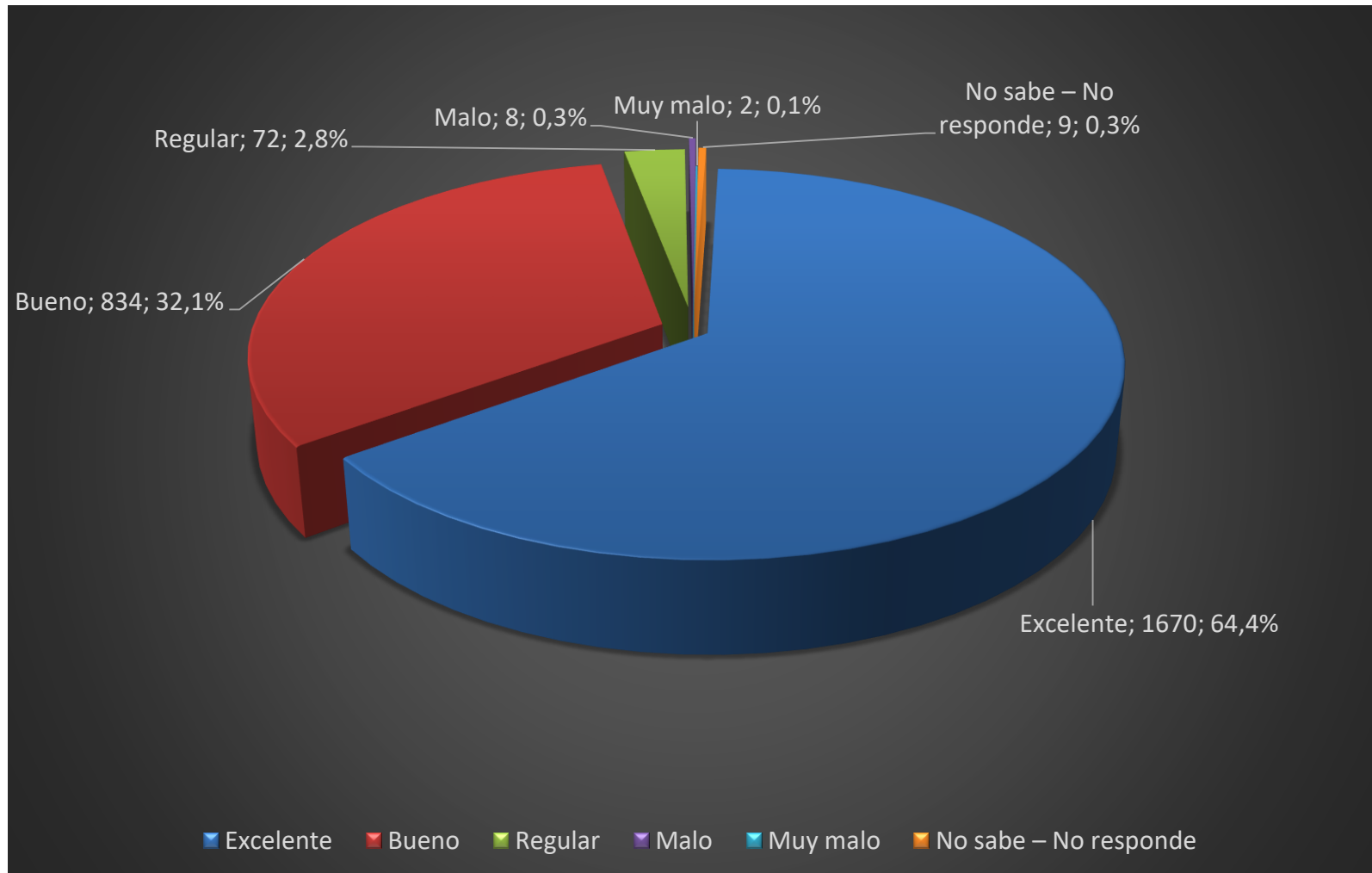


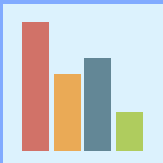


## Resultados de la encuesta por pregunta

Ventilación en las instalaciones:

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.

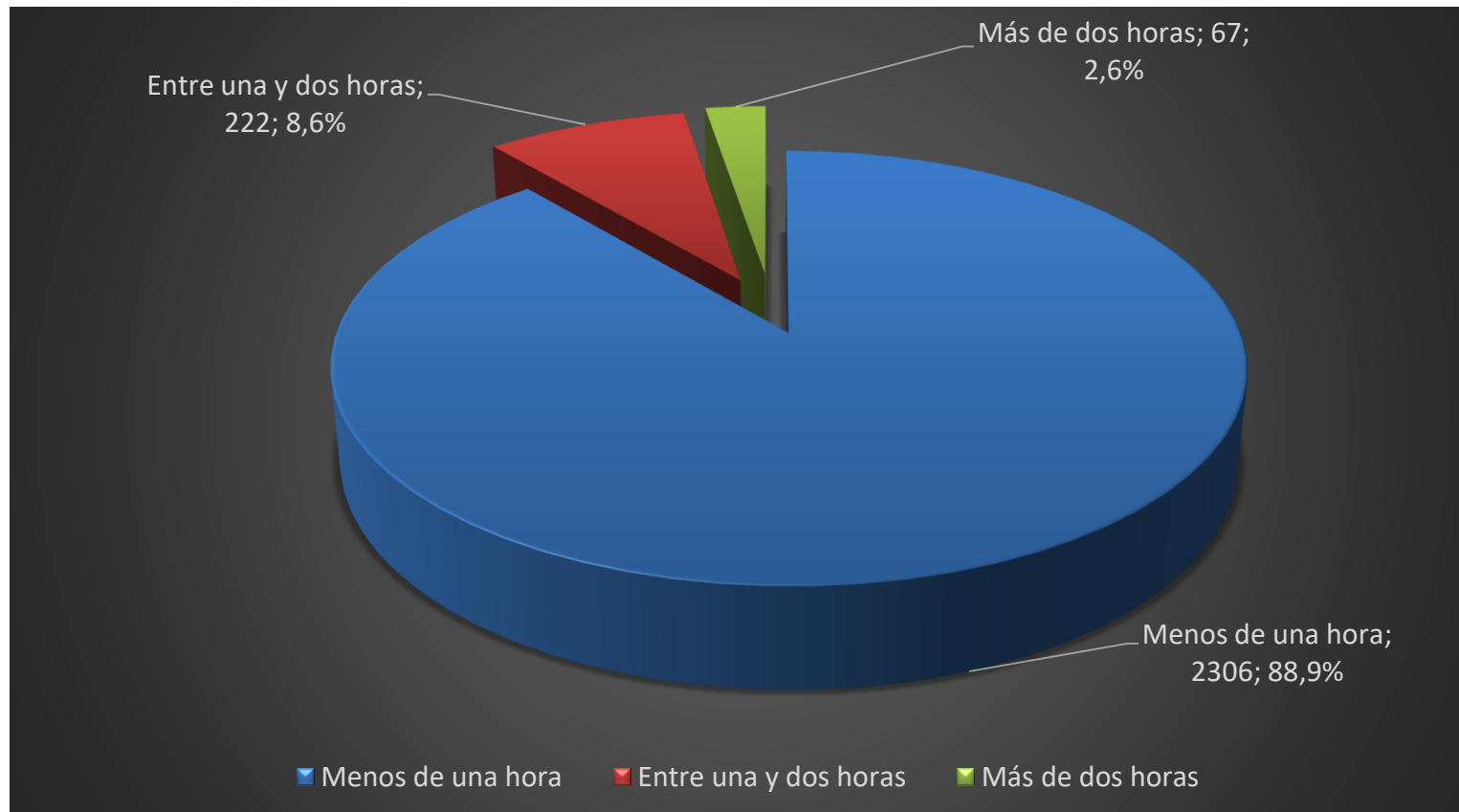


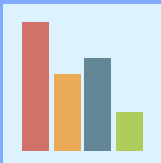


## Resultados de la encuesta por pregunta

¿Desde el momento en que recibió su turno en la ventanilla, hasta que pagó el trámite, usted esperó?

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.

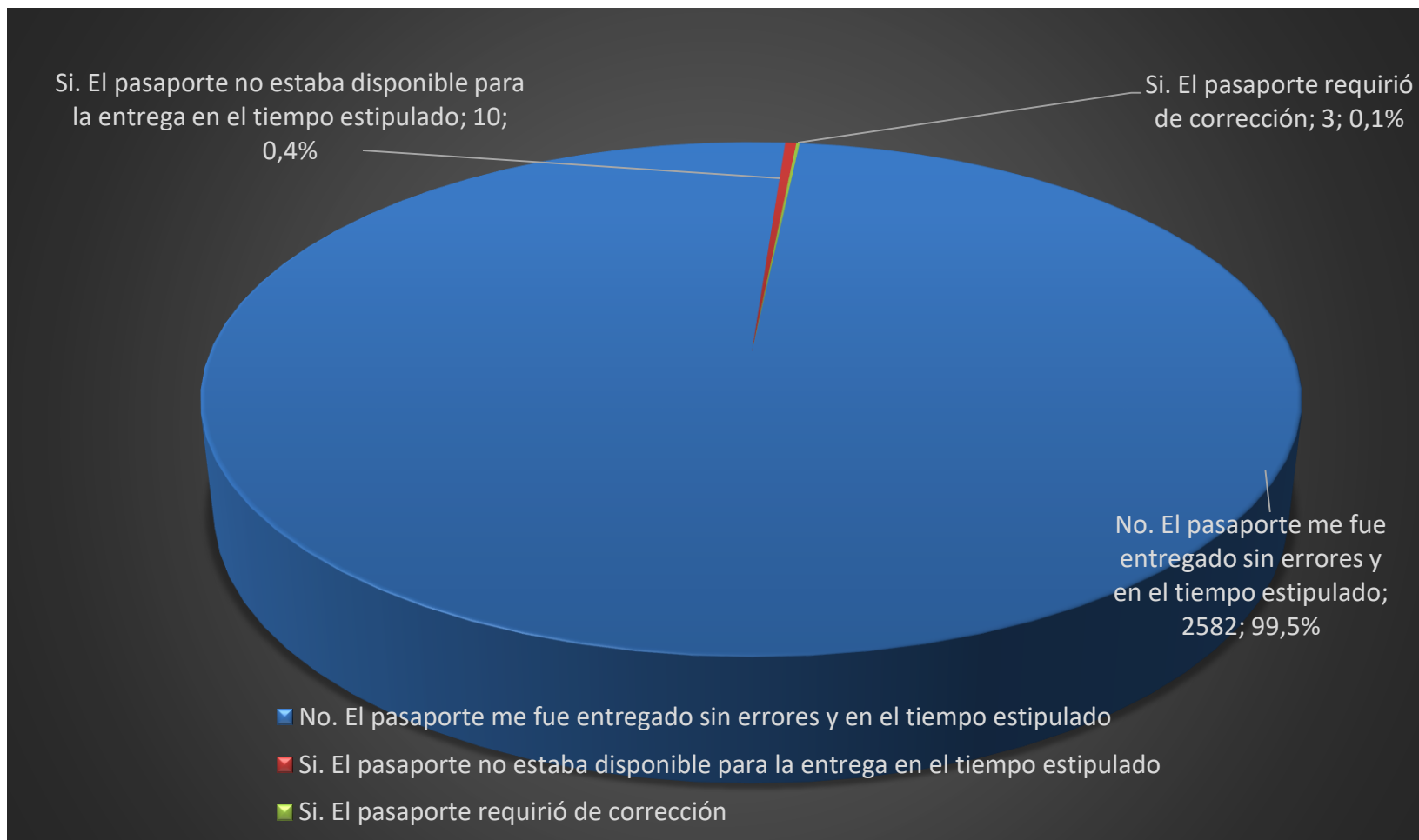


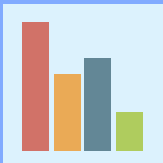


## Resultados de la encuesta por pregunta

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

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.





## Resultado consolidado

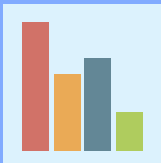
Las preguntas que se tienen en cuenta para calcular el indicador de satisfacción al usuario serán las de los numerales 1, 2, 6 y 7 de la encuesta.

Con un total de 2595 encuestas respondidas y 2531 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.53% frente a la meta establecida del 95% durante el segundo cuatrimestre de 2019.

### **OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS. “Por favor, formule sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio” (pregunta 8).**

“(..)

- El servicio EXCELENTE muchas GRACIAS . No hay nada que mejorar me entregaron el pasaporte Correctamente de un dia para otro . Ustedes trabajan para prestar un servicio de calidad . (sic)



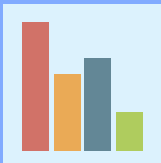
## Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario II cuatrimestre 2019 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

“(.)

- La verdad, hoy tuve una experiencia positiva, no pensé que estuviese en una entidad de gobierno, sorprendido gratamente por la calidad de las personas, lo educados y la atención esmerada de todo el personal y mas aún cuando me atendieron las coordinadoras y/o supervisoras o jefes, excelentes.

Los felicito han logrado montar una estructura que parece empresa privada, gracias (sic)

- El día que recibí el pasaporte no tenían sistema, por lo tanto los asistentes trabajaron coordinadamente y entregaron en un mínimo de tiempo los pasaportes. (sic)
- Como ha mejorado el servicio de la cancillería Excelente atención, prontitud y puntualidad Felicidades(sic)
- Más máquinas expendedoras de comida (sic).
- El documento físico (pasaporte) necesita tener tantos cuidados que es casi imposible cumplir con su buen resguardo. Por favor elaborar un documento físico más resistente que no este sujeto a tantos posibles daños(sic)
- Muy buen servicio, no tengo sugerencias(sic)
- Muchisimas gracias, la atención fue muy buena y oportuna.(sic)
- El servicio es excelente es el mejor organismo público que tiene la Nación.(sic)
- Ninguna, muy ágil el proceso de solicitud y entrega(sic)
- El servicio es excelente.
- No tengo ninguna fui tratada de manera excelente, gracias a todos los funcionarios que hacen posible esta buena imagen de mi querido país Colombia.(sic)
- Excelente servicio y gestión. Ojalá todos fueran así! (sic)



## Mejoras

- ❑ Teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción y algunas observaciones que realizan los usuarios en la misma, se capacitó al personal tercerizado de la Oficina de Pasaportes Sede Norte en temas relacionados con servicio al ciudadano.
- ❑ El Ministerio de Relaciones Exteriores recibió el reconocimiento en la categoría a mejor actualización de pasaporte en los Premios Regionales de Documentos de Identificación y Billetes del Año 2019, otorgado por High Security Printing Latin América, el 4 de junio en Costa Rica.



**Ministerio de Relaciones Exteriores**

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano