



**MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES**

Informes
de satisfacción
al usuario
I cuatrimestre 2023



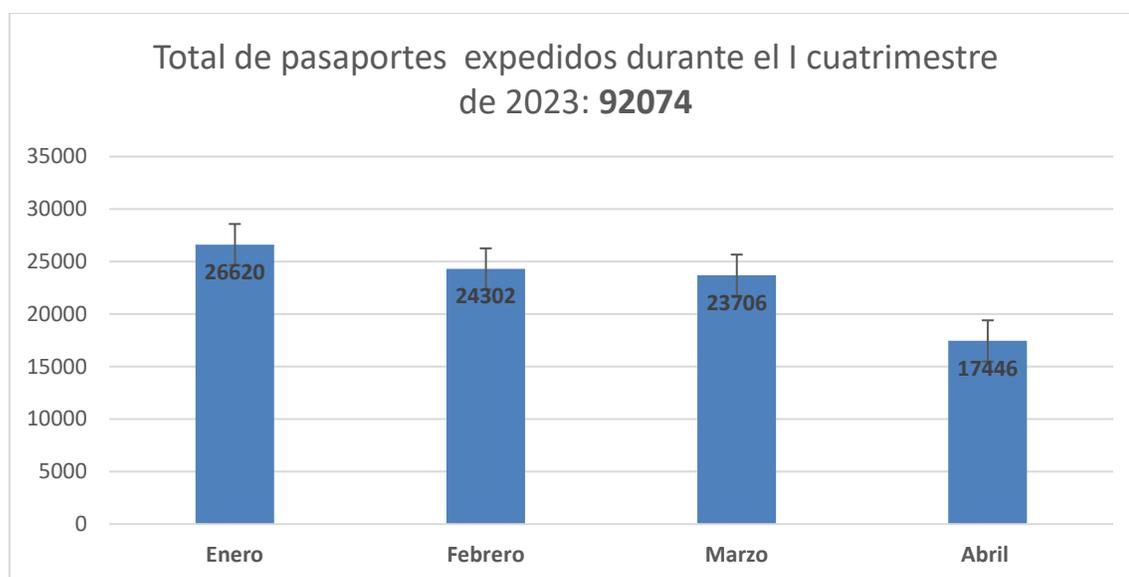
**Oficina de Pasaportes
Sede Norte**



RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	I Cuatrimestre 2023 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

1. TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL I CUATRIMESTRE DE 2023 (Usuarios con pasaporte expedidos)



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

Calle 10 No 5 – 51 Palacio de San Carlos

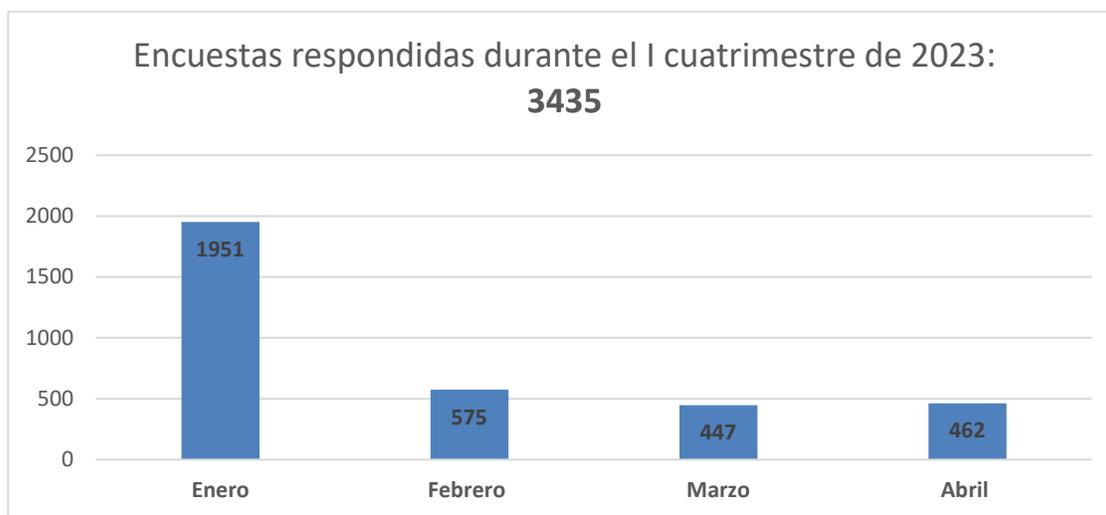
Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez
PBX 3814000 – Fax 3814747

www.cancilleria.gov.co – contactenos@cancilleria.gov.co

Bogotá D.C., Colombia Sur América

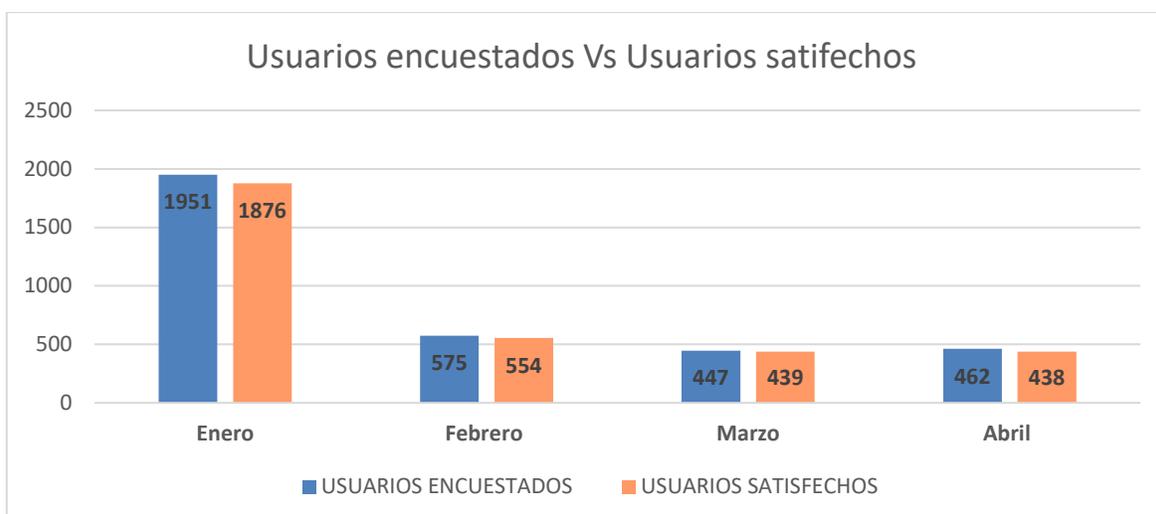


2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERÍODO



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2023

3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS vs USUARIOS SATISFECHOS



Calle 10 No 5 – 51 Palacio de San Carlos

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez

PBX 3814000 – Fax 3814747

www.cancilleria.gov.co – contactenos@cancilleria.gov.co

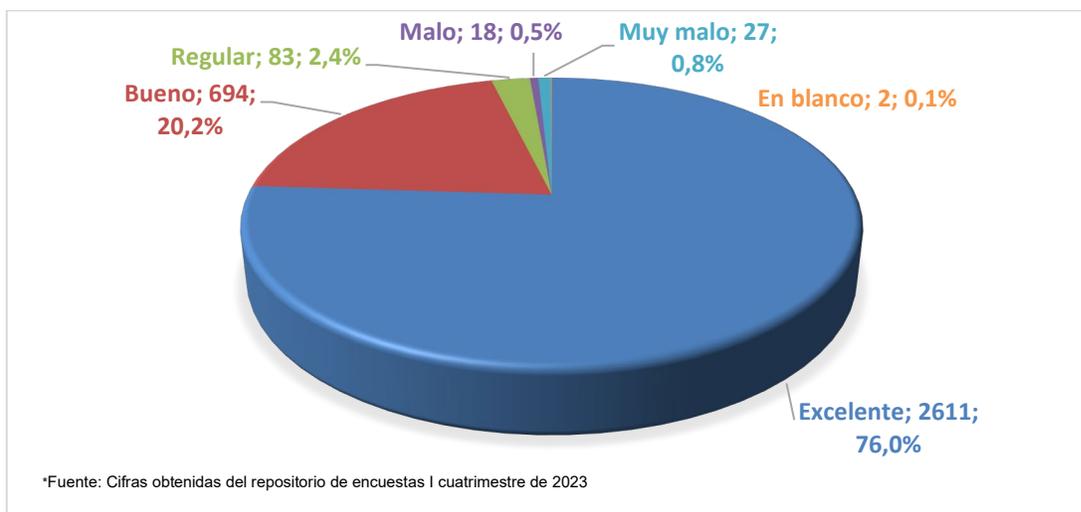
Bogotá D.C., Colombia Sur América



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2023

4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



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

Calle 10 No 5 – 51 Palacio de San Carlos

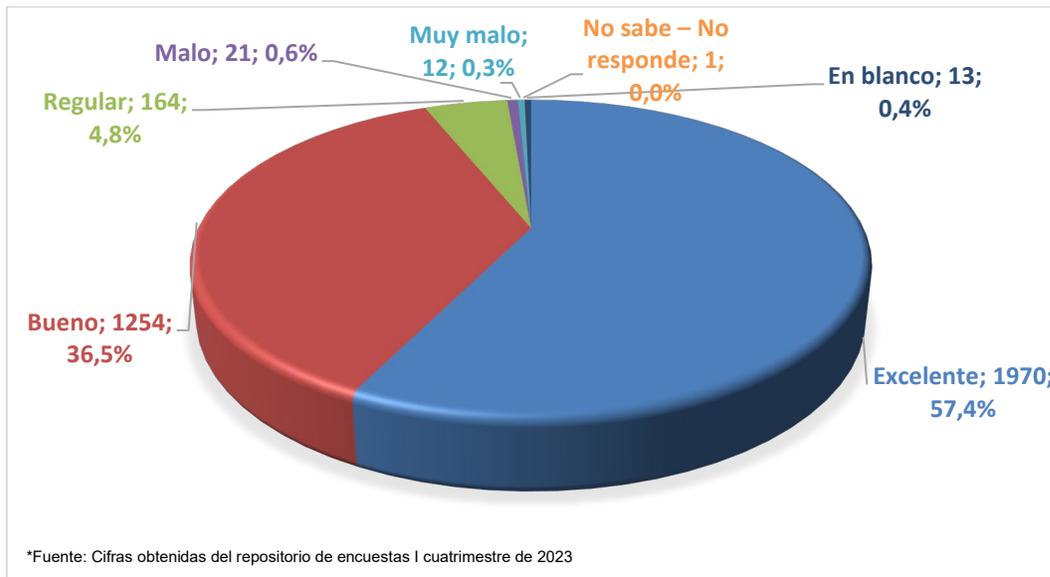
Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez

PBX 3814000 – Fax 3814747

www.cancilleria.gov.co – contactenos@cancilleria.gov.co

Bogotá D.C., Colombia Sur América





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



Calle 10 No 5 - 51 Palacio de San Carlos

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 - 03 Edificio Marco Fidel Suárez

PBX 3814000 - Fax 3814747

www.cancilleria.gov.co - contactenos@cancilleria.gov.co

Bogotá D.C., Colombia Sur América



GP-CER 221918



SC-CER 221917



5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 3435 encuestas respondidas y 3307 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 96.27% frente a la meta establecida del 94% durante el primer cuatrimestre de 2023.

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

“(…)

- *Todo muy bien, mantener el servicio. (sic)*
- *solamente las gracias a cada uno de los funcionarios que laboran en la dependencia de la CII 100, felicitaciones! (sic)*
- *Felicitaciones. Están muy bien organizados.. (sic)*
- *Hay buena organización y las personas están en todos los pisos dando asesoría hacia donde uno se debe dirigir. (sic)*
- *Continues Como hoy bien profesionales y muy educados (sic)*
- *La atención fue muy ágil, muy rápida, sin filas ni complicaciones. (sic)*
- *La asignación de citas. (sic)*
- *El personal masculino de la ventanilla no es muy amable, el resto de personas muy cordiales y serviciales. (sic)*
- *Solo me queda felicitarlos, excelente servicio. (sic)*

Calle 10 No 5 – 51 Palacio de San Carlos

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez
PBX 3814000 – Fax 3814747

www.cancilleria.gov.co – contactenos@cancilleria.gov.co

Bogotá D.C., Colombia Sur América



GP-CER 221918



SC-CER 221917



- *Sería importante aclarar mejor la forma de pago, muchas personas llevan dinero en efectivo y no lo reciben. De resto todo muy bien. (sic)*
 - *Más cordialidad para los usuarios. (sic)*
 - *Tener sala de espera en el segundo piso. (sic)*
 - *El ingreso de hacer filas es de mal gusto. (sic)*
 - *El proceso de ingreso es lento, y muchos pasos para llegar hasta el modulo.(sic)*
 - *Ninguna, excelente servicio. Gracias. (sic)*
 - *La sala de espera tenga sillas con espaldar recto. Muchas salas tienen la espalda caída hacia atrás y sentarse en esas sillas es muy malo para la columna. (sic)*
 - *Excelente servicio. Orden, Claridad, efectividad y amabilidad. Sería maravilloso que todos los trámites en Colombia fueran así.(sic)*
 - *Para mí fue excelente rápido, con muy buena atención, sigan así. (sic)*
- (...)"

7. MEJORAS

- Con el fin de fortalecer las habilidades y el conocimiento del personal del GIT de pasaportes Sede Norte, esta Coordinación en conjunto con especialistas de Migración Colombia, adelantaron una capacitación en temas de seguridad en los documentos de identidad que los usuarios presentan como soporte base para el trámite de pasaporte. También se recibió capacitación en casos de detección de casos de falsedad documental y suplantación de identidad.
- Teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción al usuario y las observaciones consignadas en la pregunta abierta, en la cual manifiestan mejorar la atención y el trato que recibían por parte del personal de la oficina, esta coordinación solicitó a la empresa tercerizada adelantar las acciones respecto al tema. Por este motivo, la empresa encargada de la formalización del trámite de pasaportes adelantó dicha capacitación.
- Teniendo en cuenta el proceso de mejora continua y el análisis de tendencia para la vigencia 2023, el GIT de pasaportes Sede Norte, el umbral de la meta

Calle 10 No 5 – 51 Palacio de San Carlos

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez

PBX 3814000 – Fax 3814747

www.cancilleria.gov.co – contactenos@cancilleria.gov.co

Bogotá D.C., Colombia Sur América



establecida disminuyó para el indicador de Producto No Conforme de 0.25% al 0.20%.

- La oficina de pasaportes Sede Norte, solicitó a la Dirección de Gestión de Información y Tecnología - DIGIT, ajustar en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano, la opción de género “NO BINARIO” en un nuevo campo a fin de que dicha opción quede debidamente validada en los mismos términos en que actualmente lo hace la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC y en cumplimiento de la sentencia T-033 de la Corte Constitucional. En este momento, la DIGIT adelanta las coordinaciones pertinentes con la RNEC para realizar los ajustes técnicos.
- En cumplimiento de las directrices impartidas sobre el manejo de los activos de información, derivadas de la Política de Tratamiento de Datos Personales del MRE y su Fondo Rotatorio, esta Coordinación, con el apoyo de la Dirección de Gestión y Tecnología, tiene actualmente la posibilidad de generar reportes periódicos de alertas administrativas en el SITAC, lo que ha permitido contar con información sensible debidamente controlada.

Calle 10 No 5 – 51 Palacio de San Carlos

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez
PBX 3814000 – Fax 3814747

www.cancilleria.gov.co – contactenos@cancilleria.gov.co

Bogotá D.C., Colombia Sur América



GP-CER 221918



SC-CER 221917

