



MINISTERIO DE RELACIONES  
EXTERIORES

Informes  
de satisfacción  
al usuario  
**III cuatrimestre 2023**



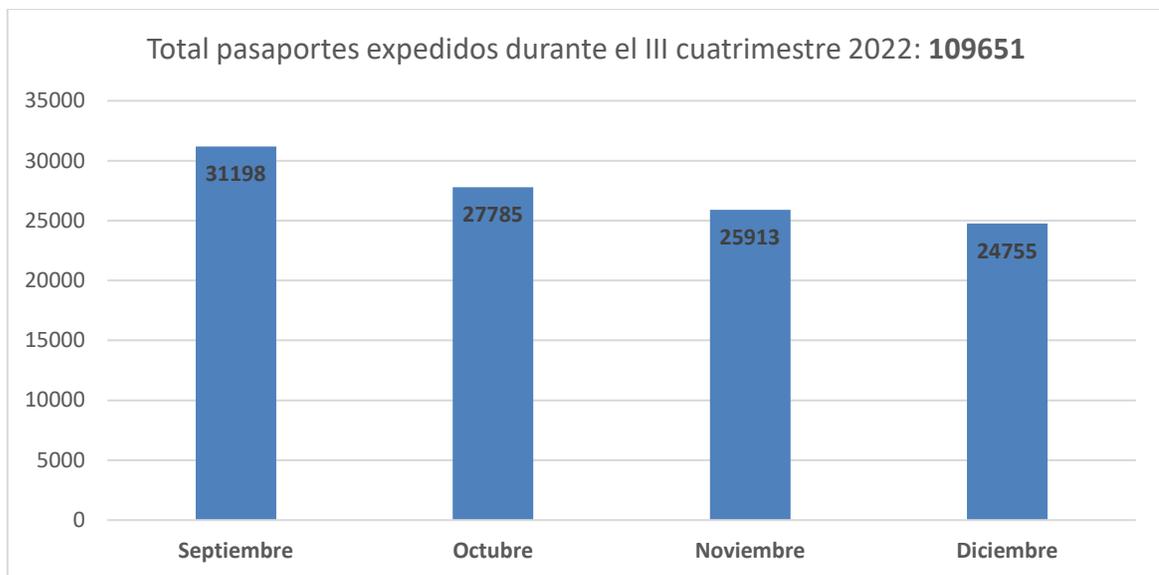
sede norte pasaportes



## RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

<b>PROCESO</b>	Servicio al Ciudadano
<b>TEMA</b>	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
<b>PERIODO</b>	III Cuatrimestre 2022 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

### 1. TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL III CUATRIMESTRE DE 2022 (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

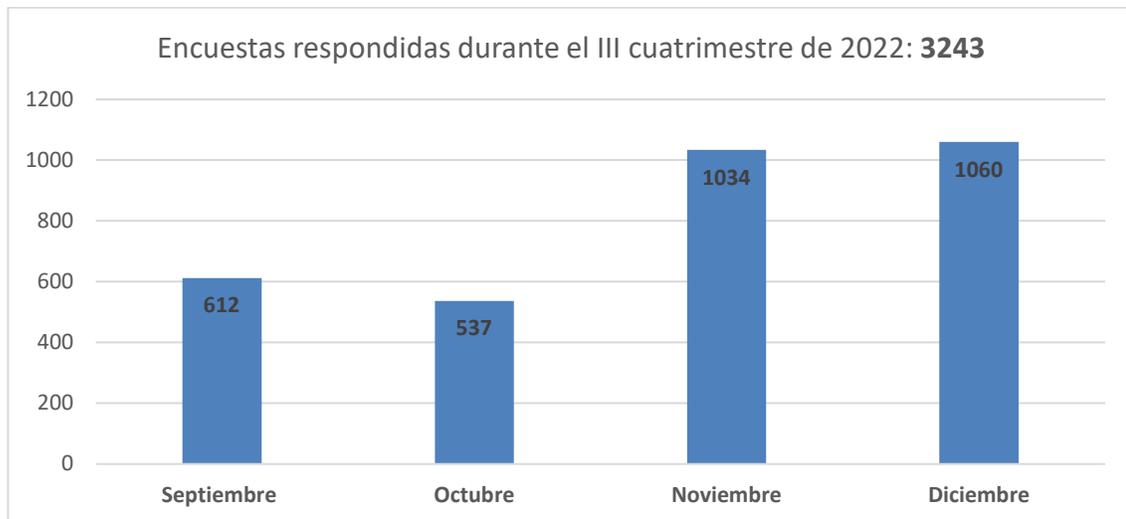
[www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co) – [contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:contactenos@cancilleria.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia Sur América





## 2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERÍODO



\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2022

## 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](http://www.cancilleria.gov.co) – [contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:contactenos@cancilleria.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia Sur América

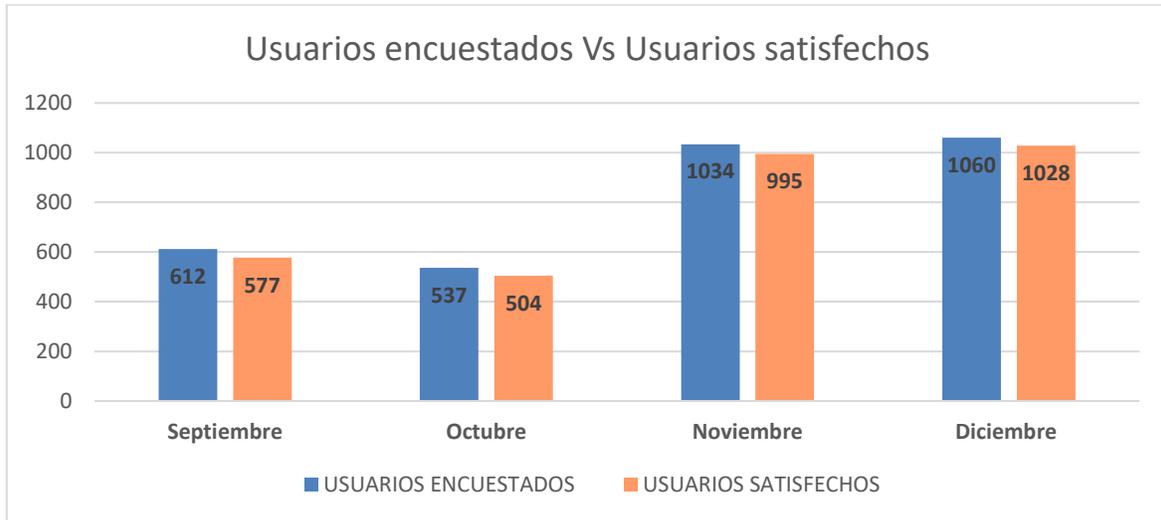


GP-CER 221918



SC-CER 221917

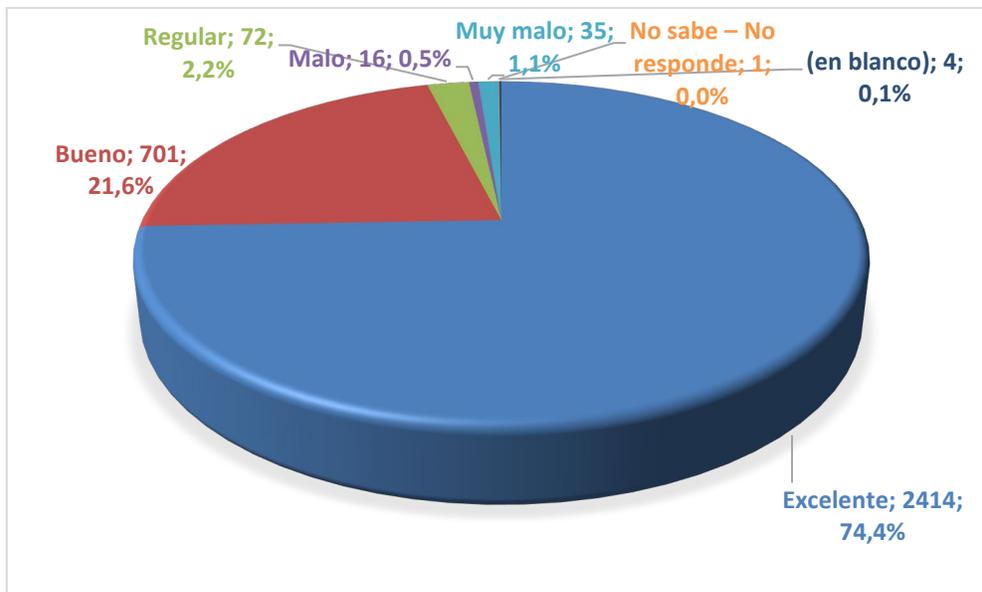




\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2022

#### 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 de 2022

**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](http://www.cancilleria.gov.co) – [contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:contactenos@cancilleria.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia Sur América



GP-CER 221918

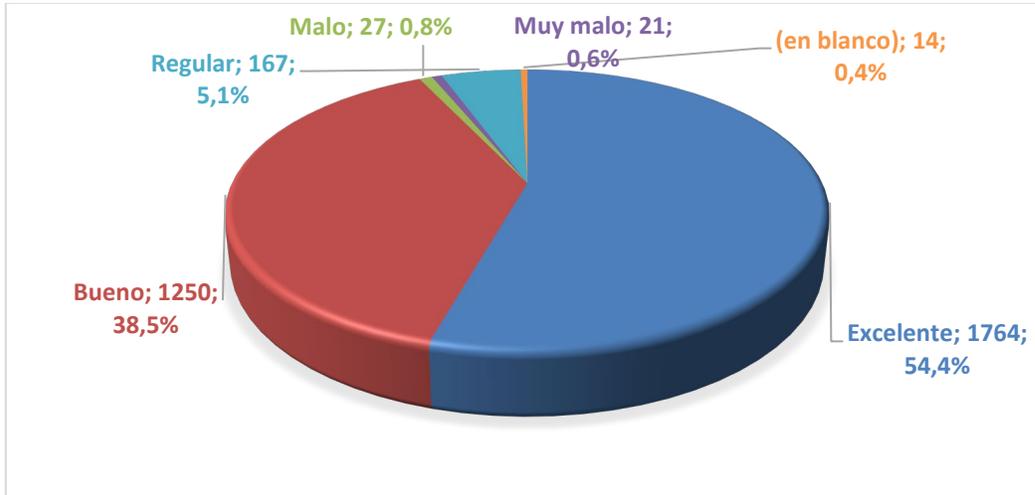


SC-CER 221917



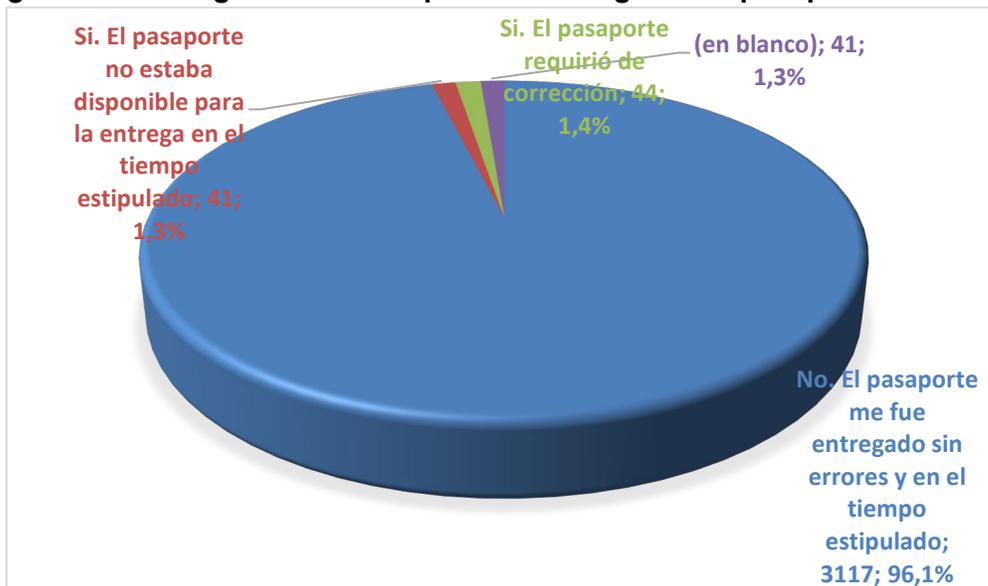


#### 4.2 ¿Cómo califica las instalaciones en cuanto a acceso, ventilación, comodidad y aseo?:



\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre de 2022

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



\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2022

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](http://www.cancilleria.gov.co) – [contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:contactenos@cancilleria.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia Sur América



GP-CER 221918



SC-CER 221917





## 5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 3243 encuestas respondidas y 3104 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 95.71% frente a la meta establecida del 94% durante el tercer cuatrimestre de 2022.

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

“(…)

- *Mejoro mucho para solicitar la cita. Sin contratiempos y mucha facilidad. (sic)*
- *Considero que estan adelantando la labor de forma satisfactoria. (sic)*
- *Muy buen servicio, excelente la manera en que han optimizado todo el proceso, buenísimo que uno pueda pagar en el mismo momento. Solo les recomiendo revisar en la entrega ese acceso por el ascensor si creo que afecta el proceso. (sic)*
- *Excelente servicio la atención espectacular. (sic)*
- *El proceso es muy rápido, lo demorado es la asignación de cita por lo demás es muy bueno (sic)*
- *Excelencia y agilidad en la atención. (sic)*
- *deberian hacer que fuera online y que la entrega del pasaporte sea enviada a la casa. (sic)*
- *En el momento no tengo ninguna observación todo fue excelente. (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](http://www.cancilleria.gov.co) – [contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:contactenos@cancilleria.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia Sur América



GP-CER 221918



SC-CER 221917





- *Es sumamente difícil conseguir la cita por la página web. Pero una vez uno tiene cita, el servicio es excelente. Gracias. (sic)*
- *mejorar tiempos de agendamiento. (sic)*
- *Me gustaría que se entregue el mismo día. (sic)*
- *Felicitaciones muy eficientes. (sic)*
- *FELICITACIONES PORQUE HAN EVOLUCIONADO Y FUE UN TRÁMITE SUPER RÁPIDO. GRACIAS.(sic)*
- *Mejorar el tono de voz de las personas Felicitaciones un sistema rápido, es más difícil la cita que solo es a una hora especificada.(sic)*
- *Arreglar la página para poder pedir la cita sin inconveniente .(sic)*
- *Deben solucionar el esquema de citas para solicitud, es inoperante y genera complejidad para los ciudadanos*
- *Un poco complicado la asignación de citas.*

(...)"

## 7. MEJORAS

- Con el fin de continuar prestando un mejor servicio al usuario y evitar los reprocesos en el trámite de pasaportes, se capacitó al personal de formalización en temas de fotografía por parte de la empresa tercerizada.
- Buscando aliviar la demanda de solicitudes de pasaporte, el 13 de diciembre de 2022 se expidió la Resolución 9470, mediante la cual se elimina, durante dos años, el requisito de cambio de pasaporte a los menores que cumplan 7 y 18 años.
- Promoviendo el bienestar de los usuarios y con el objetivo de evitar aglomeraciones a la entrada de la oficina de pasaportes Sede Norte, se habilitó un mayor número de sillas, tanto en el primero como en el tercer piso, para que los usuarios puedan esperar cómodamente el desarrollo del trámite.

**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](http://www.cancilleria.gov.co) – [contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:contactenos@cancilleria.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia Sur América



GP-CER 221918



SC-CER 221917

