



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia



Informe Servicio al Ciudadano

# Resultados encuestas virtualesde Satisfacción al Usuario

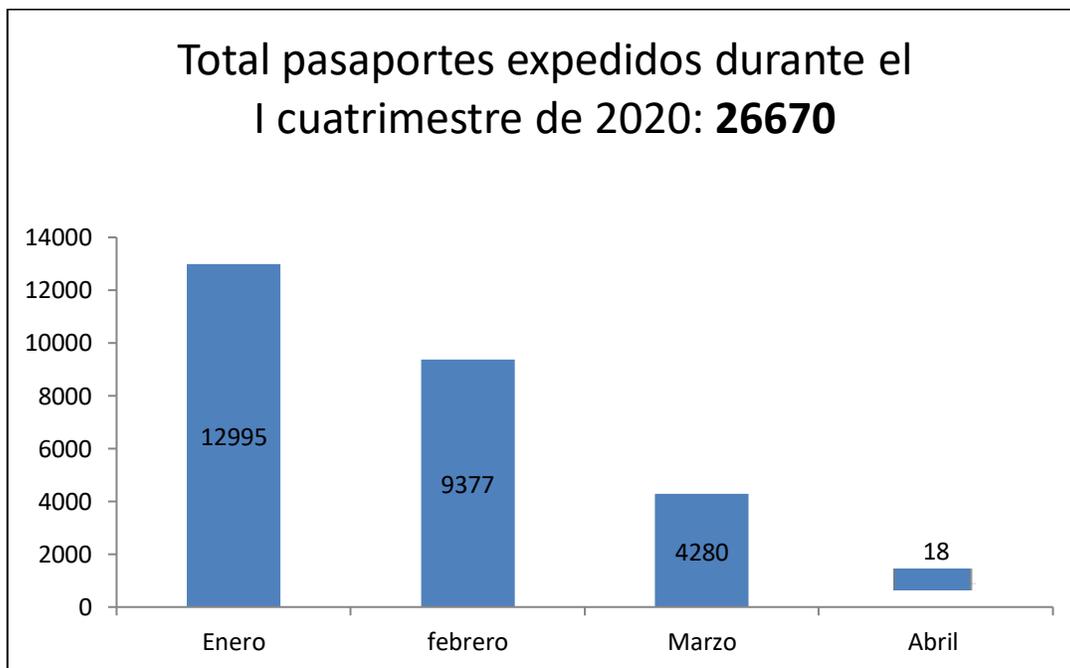
I Cuatrimestre 2020  
Oficina de Pasaportes Sede Norte



# RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

<b>PROCESO</b>	Servicio al Ciudadano
<b>TEMA</b>	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
<b>PERIODO</b>	I Cuatrimestre 2020 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

## 1. TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL I CUATRIMESTRE DE 2020 (Usuarios con pasaporte expedidos)



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

\*\* Atendiendo la contingencia del COVIT-19, durante el mes de abril se expedieron 18 pasaportes de emergencia por solicitud de autoridad competente en el marco de procesos de adopción.

**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

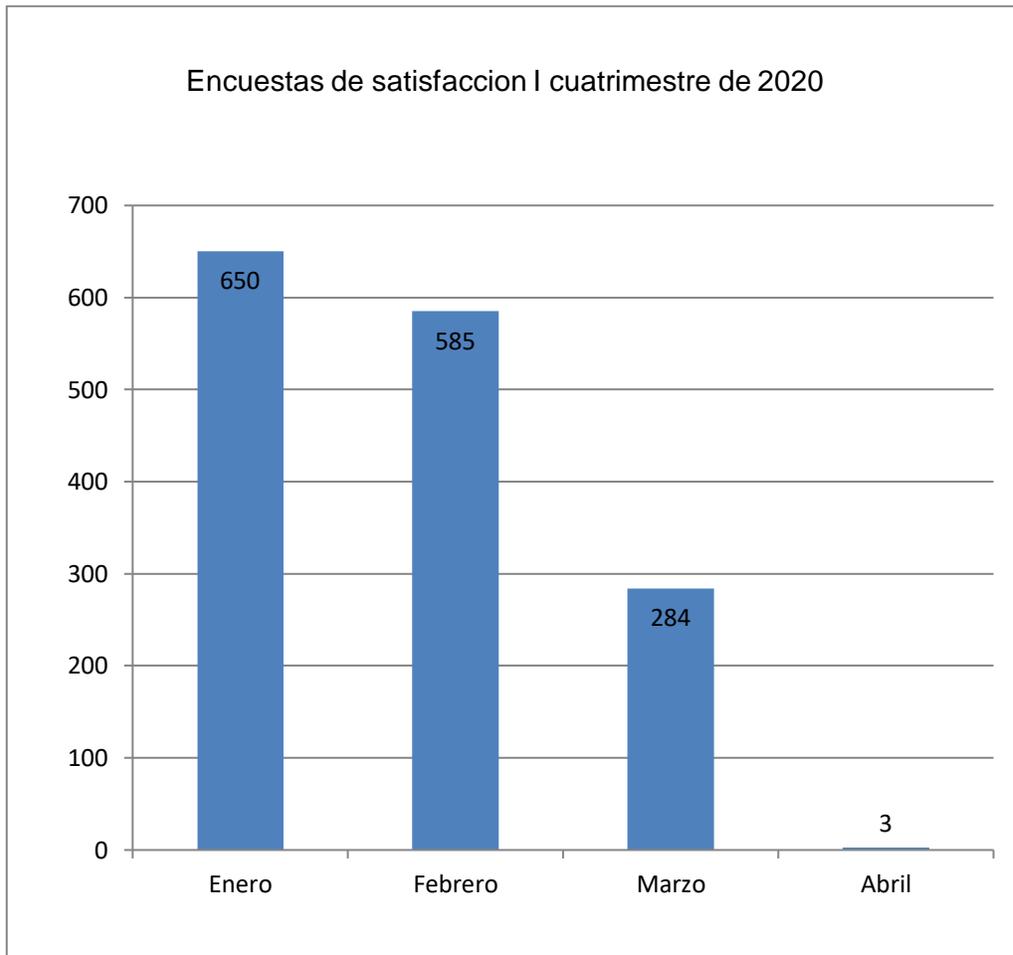


SC-CER 221917





## 2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas, I cuatrimestre 2020

**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

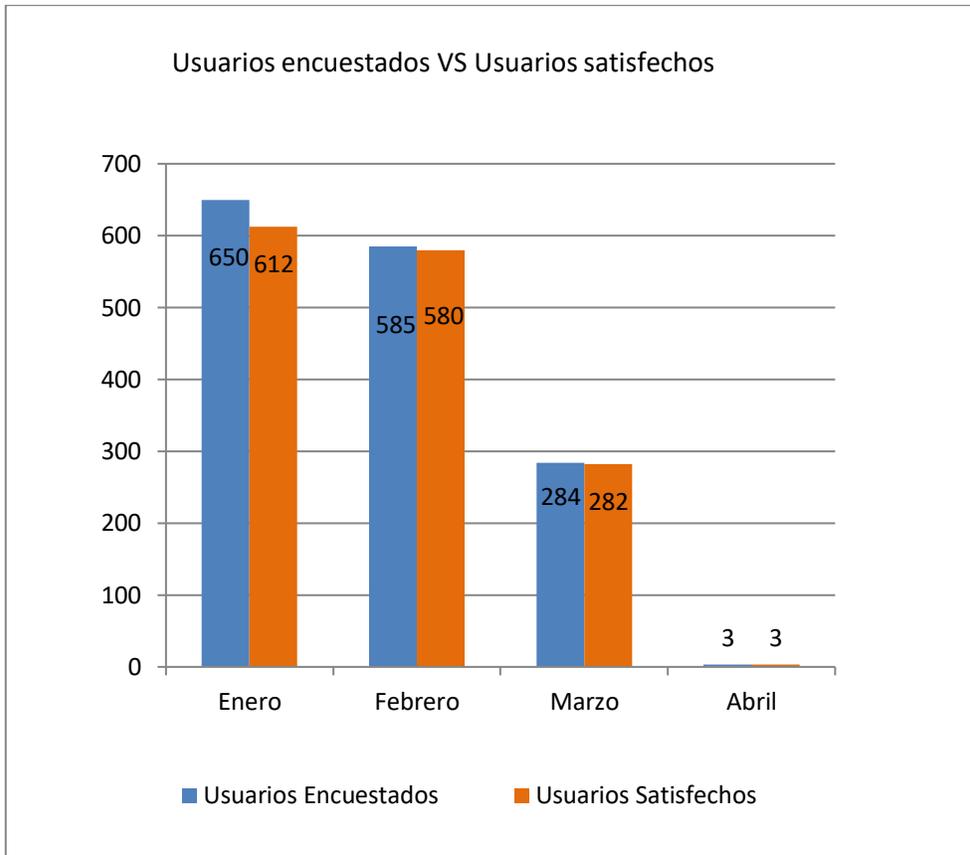


SC-CER 221917





### 3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2020

**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)

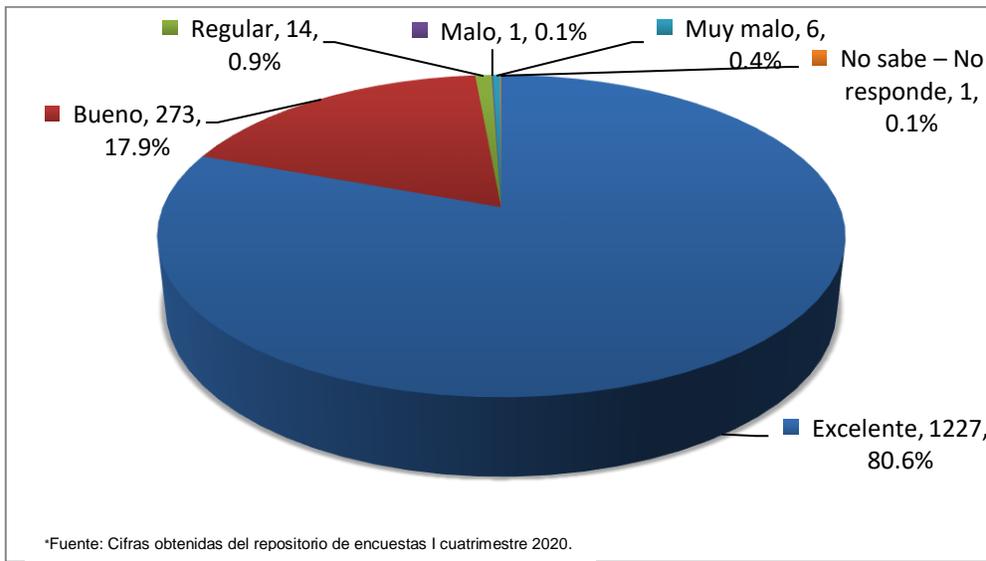
Bogotá D.C., Colombia Sur América



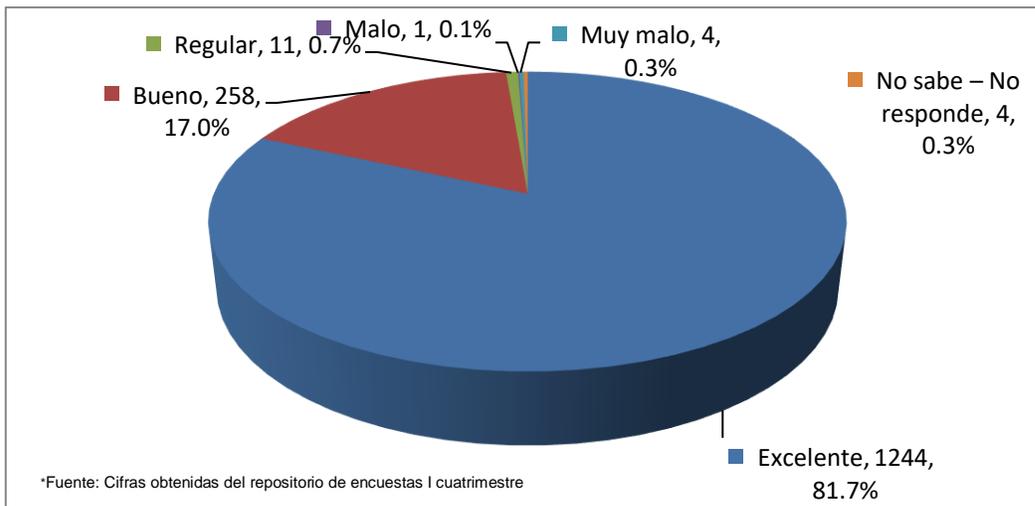


#### 4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



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



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

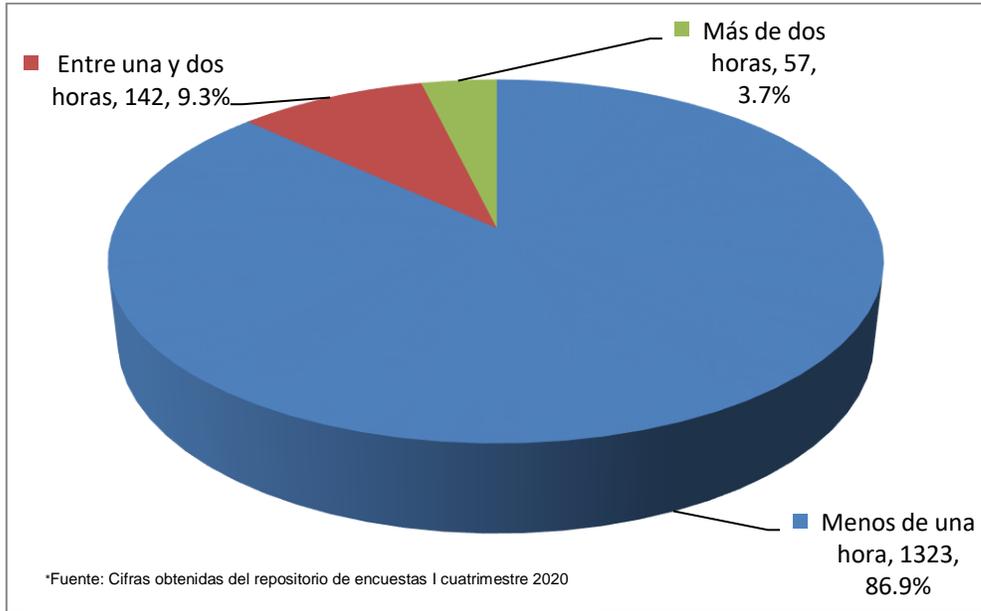


SC-CER 221917





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



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

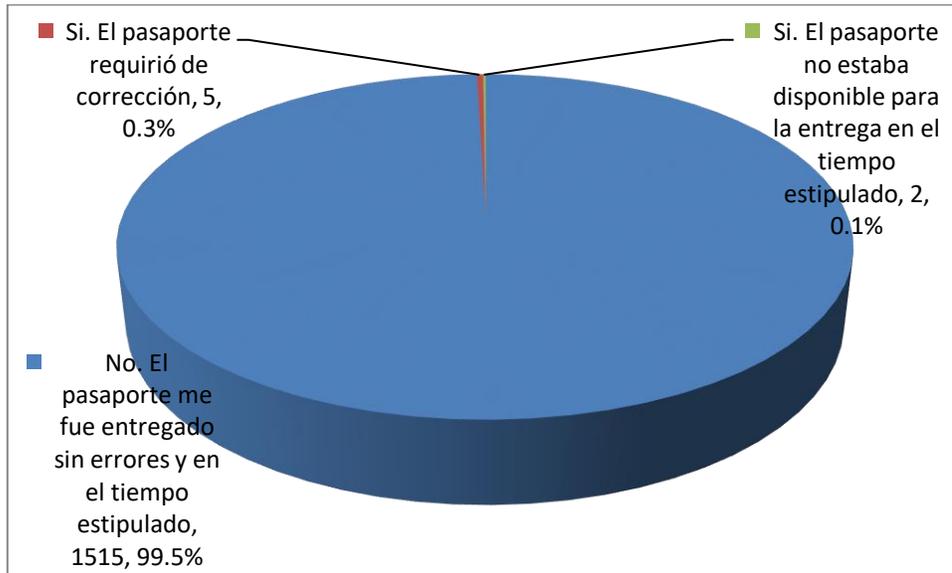
Calle 10 No 5 – 51 Palacio de San Carlos

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

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

Bogotá D.C., Colombia Sur América





\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2020.

## 5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 1522 encuestas respondidas y 1477 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.04% frente a la meta establecida del 95% durante el primer cuatrimestre de 2020.

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

“(…)

- *Fantástico, excelente, FELICITACIONES! (sic)*
- *El trámite que realicé resultó ser oportuno, eficiente, cómodo y con una atención sobresaliente. Lo realicé junto con mi Sra. esposa por primera vez y no esperaba que resultara así de fácil. Un excelente servicio por parte de todos sus funcionarios. Mis sinceras felicitaciones. (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





- *Ampliación de los horarios de atención. (sic)*
- *Deseo agradecer la atención prestada. Es muy bueno ser atendido de una forma profesional y educada, Todos los funcionarios con lo cuales interactúe fueron profesionales, serios y sobre todo HUMANOS, tienen un alto sentido del servicio y de ser eficientes en sus labores. (sic)*
- *Simple y contundente, Felicitaciones por tan excelente servicio. Gracias (sic).*
- *Excelente servicio!! (sic)*
- *Incorporar la opción de envío a domicilio con costo al solicitante (sic)*
- *Su servicio es espectacular. Viaje desde Bucaramanga y no me arrepiento. Fue una experiencia memorable. Los felicito.(sic)*
- *Excelente servicio señores Cancillería, me alegra haber podido realizar mi diligencia tan rápidamente.(sic)*
- *Muy buen servicio y atención casi de inmediato (sic)*
- *Que servicio. Desde los señores de vigilancia hasta las ventanillas se muestra pasión por lo que hacen.(sic)*

## 7. MEJORAS

- N/A

**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

