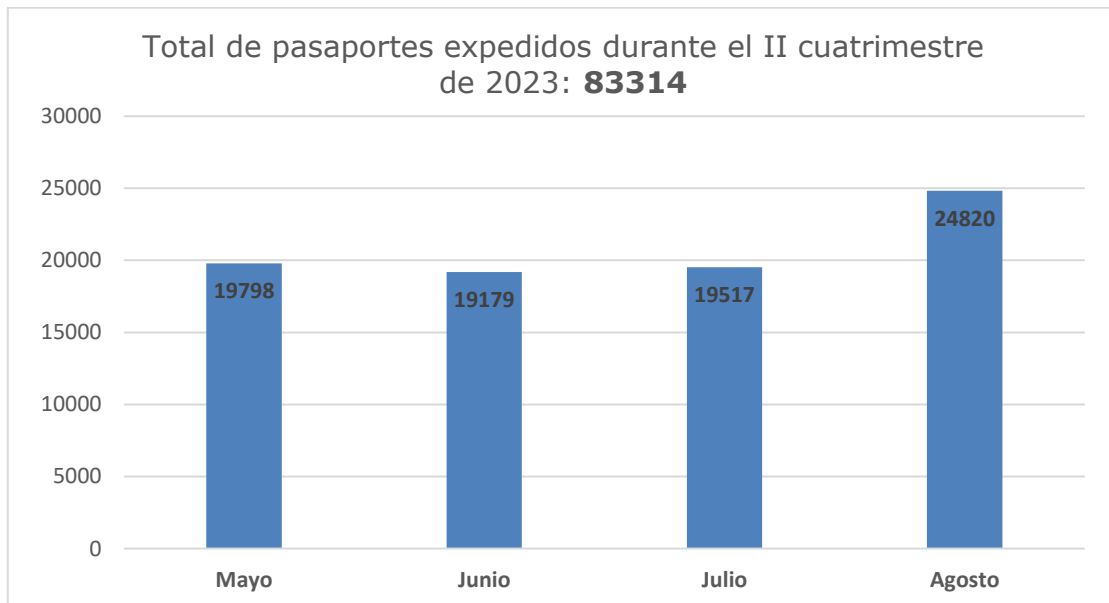


RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

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

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



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

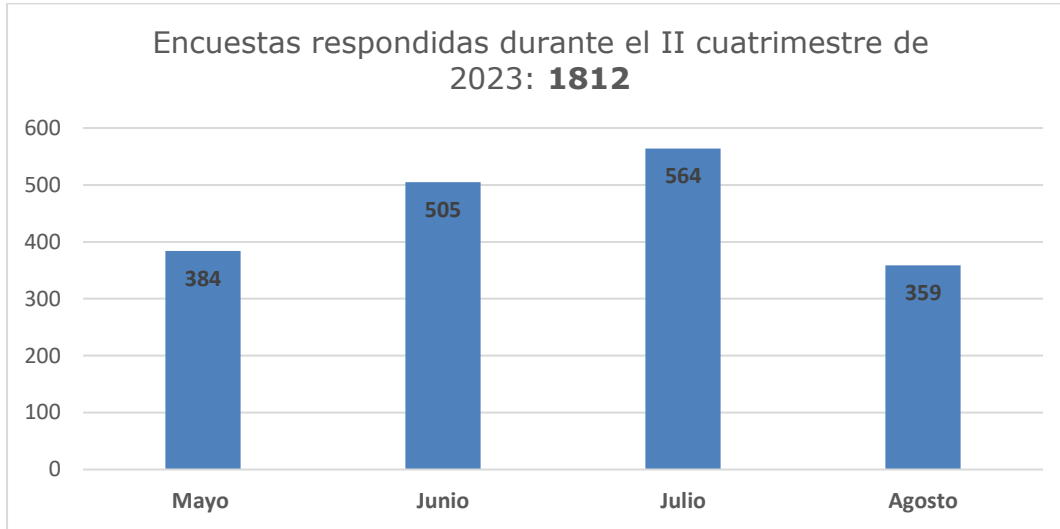
Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

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

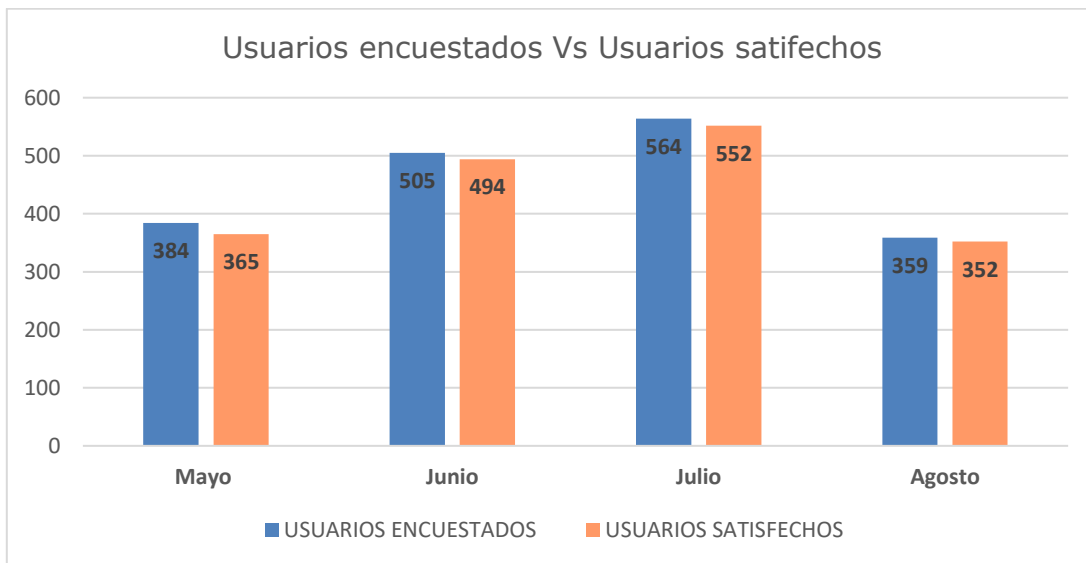
Conmutador: (+57) 601 381400

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERÍODO



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

3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS vs USUARIOS SATISFECHOS



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

Ministerio de Relaciones Exteriores

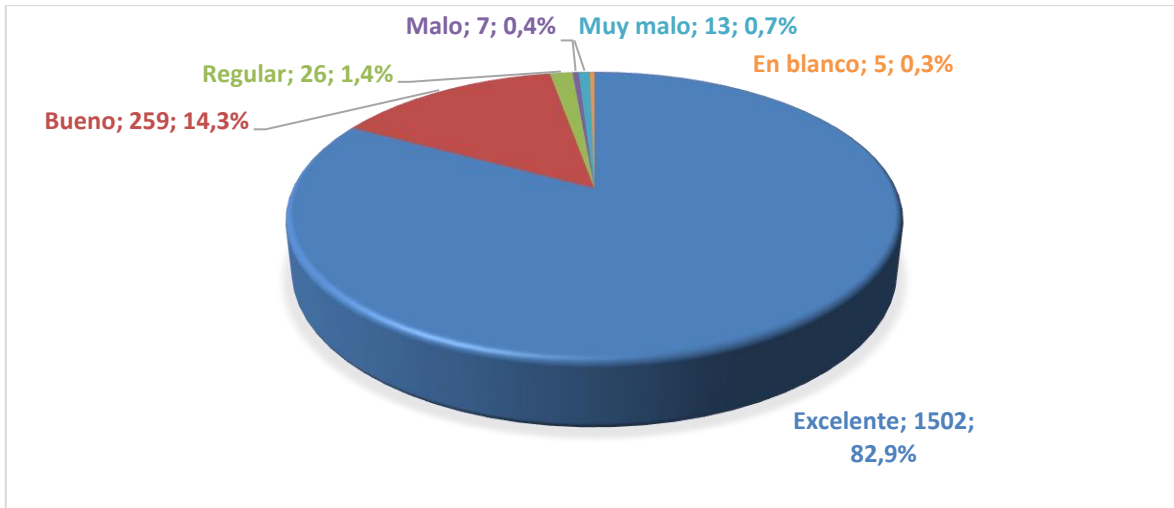
Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

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

Conmutador: (+57) 601 381400

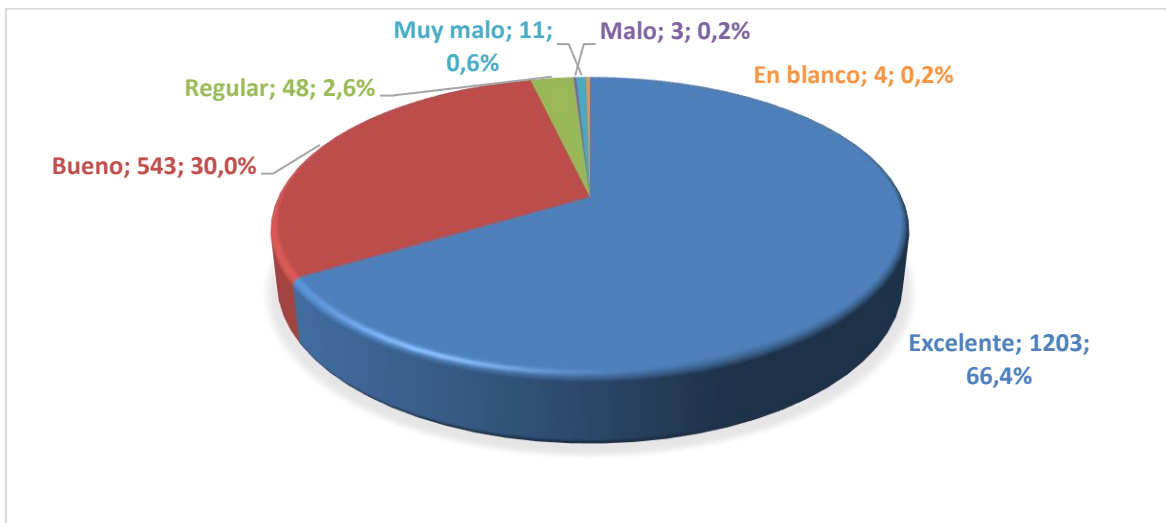
4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



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

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



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

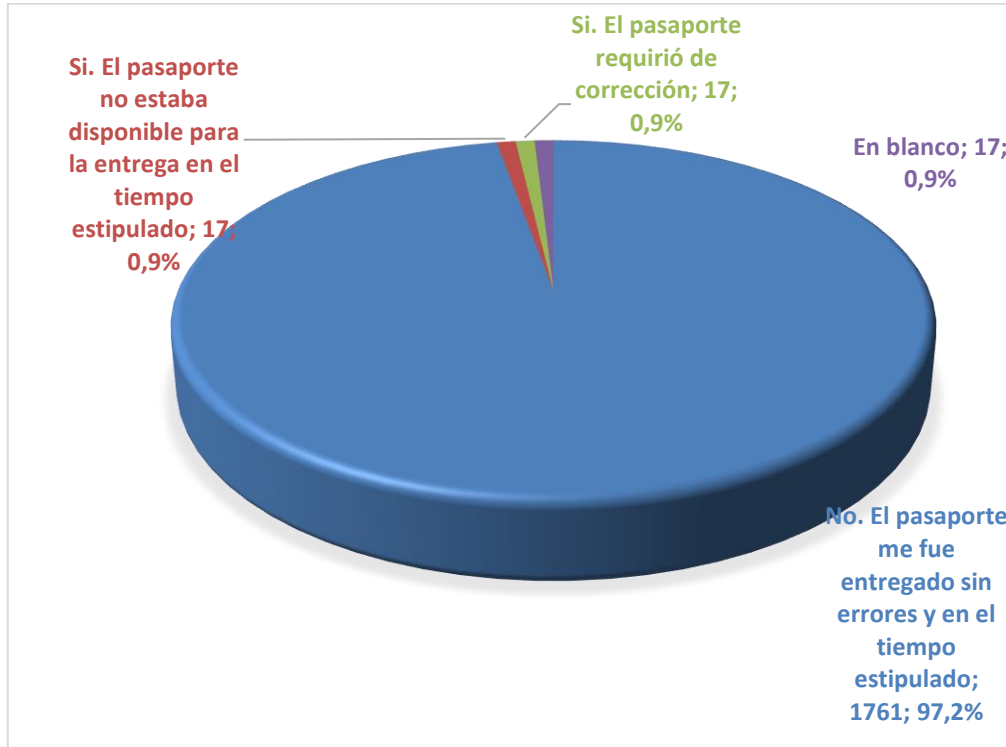
Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

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

Conmutador: (+57) 601 381400

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



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

5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 1812 encuestas respondidas y 1763 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.30% frente a la meta establecida del 94% durante el segundo cuatrimestre de 2023.

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

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

Conmutador: (+57) 601 381400

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

“(…)

- Pueden mejorar en la página para solicitar las citas. Quizás mejorar en la amabilidad de alguna asesora, así como lo demostró el resto del personal. En general muy buena atención y servicio. (sic)
- Excelente atención (sic)
- Lamento que hayan cerrado la sede de la calle 53 (sic)
- Los felicito, la única entidad del estado ágil, la diligencia es muy organizada y rápida (sic)
- Tienen un muy buen servicio, solo espero que sigan en camino hacia la excelencia. (sic)
- Mejorar servicio de asignación de citas, página web saturada (sic)
- Los felicito. Muy fácil y ágil todo y el personal muy amable. (sic)
- TODO EXCELENTE QUIZA SE PODRIA MEJORAR LA ASIGANCION DE CITAS (sic)
- Realmente me sorprendió la rapidez que se tiene para la entrega de este documento. (sic)
- Todo estuvo muy bien y la gente fue muy amable. (sic)
- Gracias rápida y buena atención. (sic)
- Ninguna. (sic)
- Estuvo muy tema el agendamiento de la cita, por favor mejorar en esto (sic)
- Es le tramite más eficiente de Colombia (sic)

(…)”

7. MEJORAS

- Con el fin de mejorar los tiempos de atención de los usuarios y continuar prestando un mejor servicio al usuario, el GIT de pasaportes Sede Norte, cuenta con nuevos equipos de cómputo y aumentó el número de citas programadas durante el II cuatrimestre de 2023.
- Con el fin de interiorizar los conocimientos relacionados protección de datos personales, políticas de seguridad y privacidad en la información y gestión documental, este GIT recibió capacitación durante este cuatrimestre.

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

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

Conmutador: (+57) 601 381400