



Informe
de satisfacción
al usuario
I cuatrimestre 2024

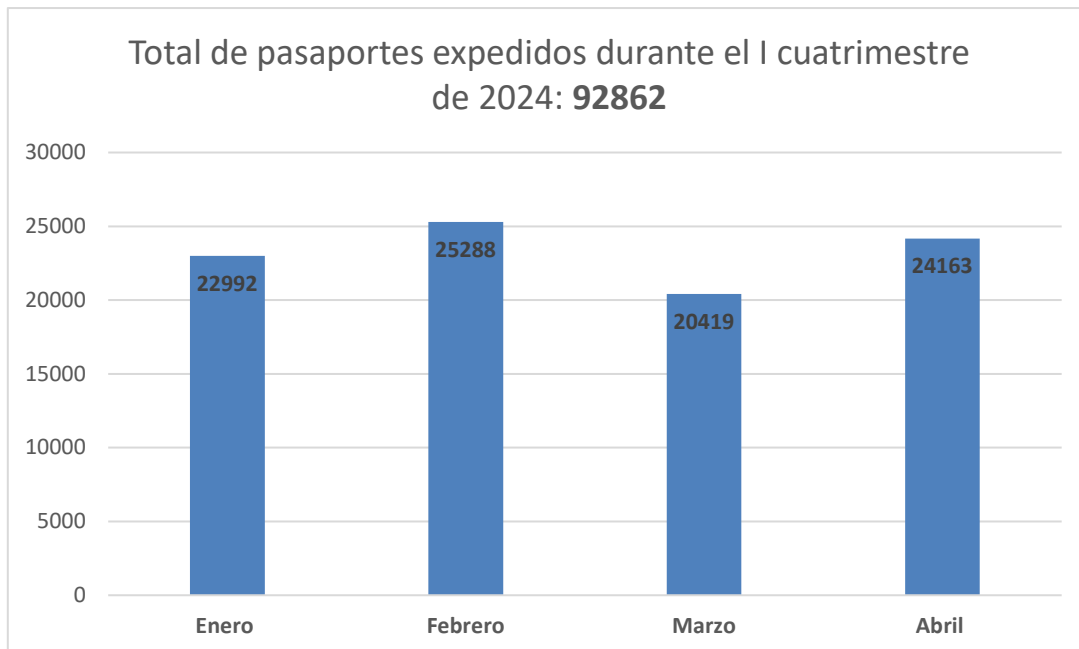


Oficina de Pasaportes
Sede Norte

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	I Cuatrimestre 2024 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

1. TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL I CUATRIMESTRE DE 2024 (Usuarios con pasaporte expedidos)



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

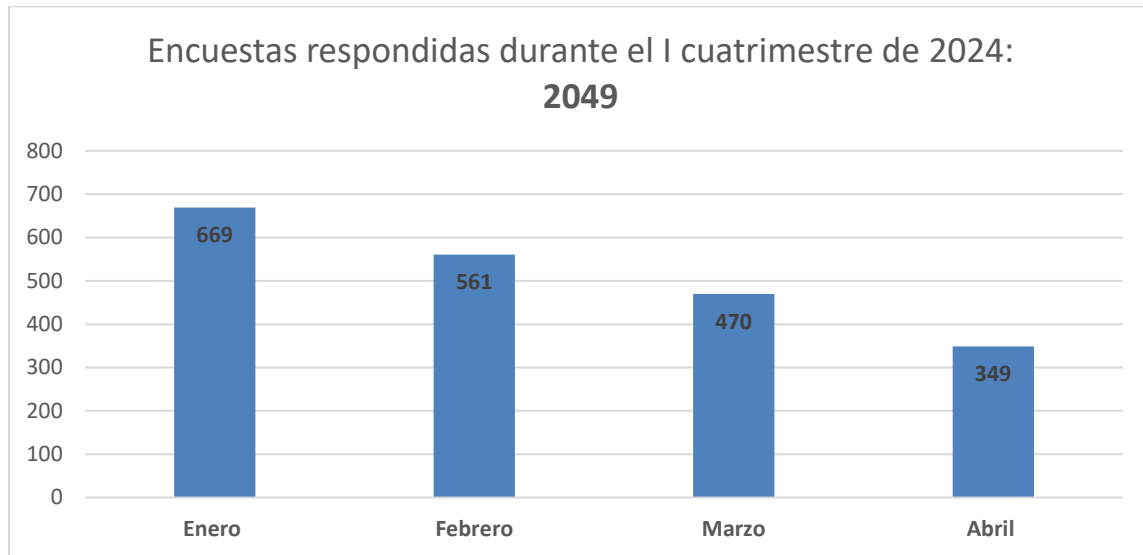
Ministerio de Relaciones Exteriores

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

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

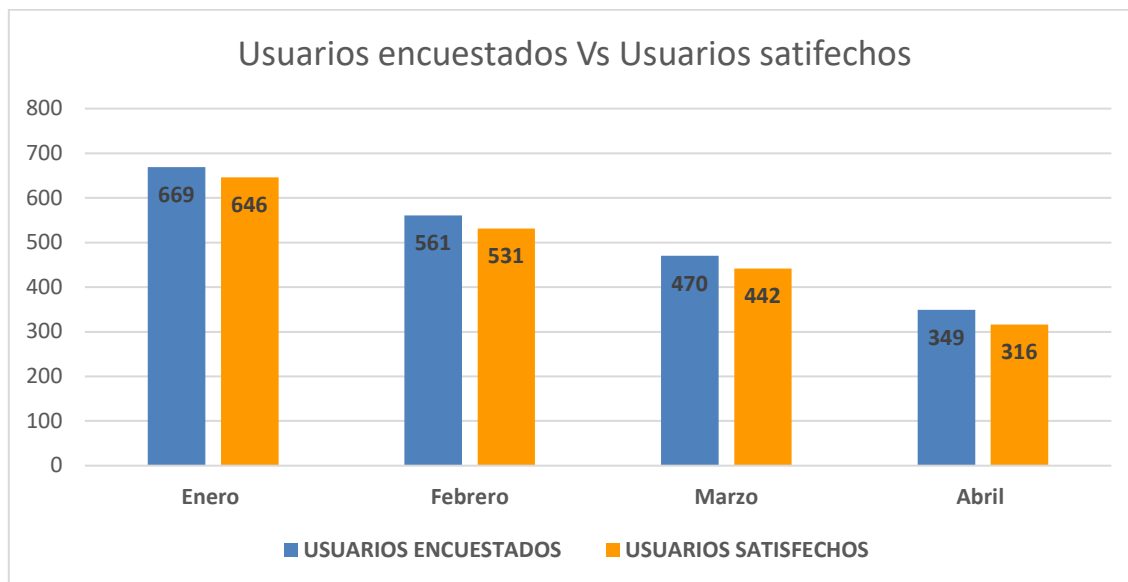
Conmutador: (+57) 601 381400

2. TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERÍODO



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2024

3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS vs USUARIOS SATISFECHOS



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2024

Ministerio de Relaciones Exteriores

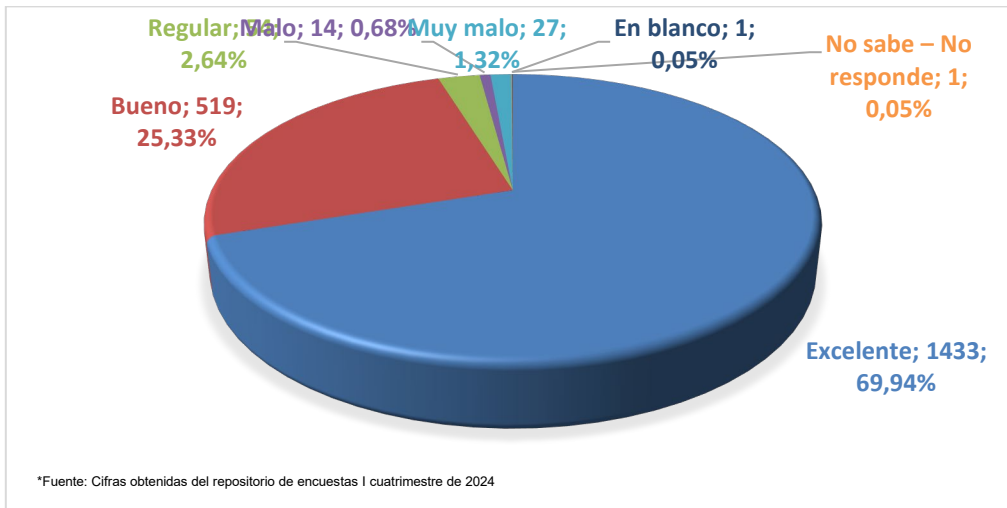
Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

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

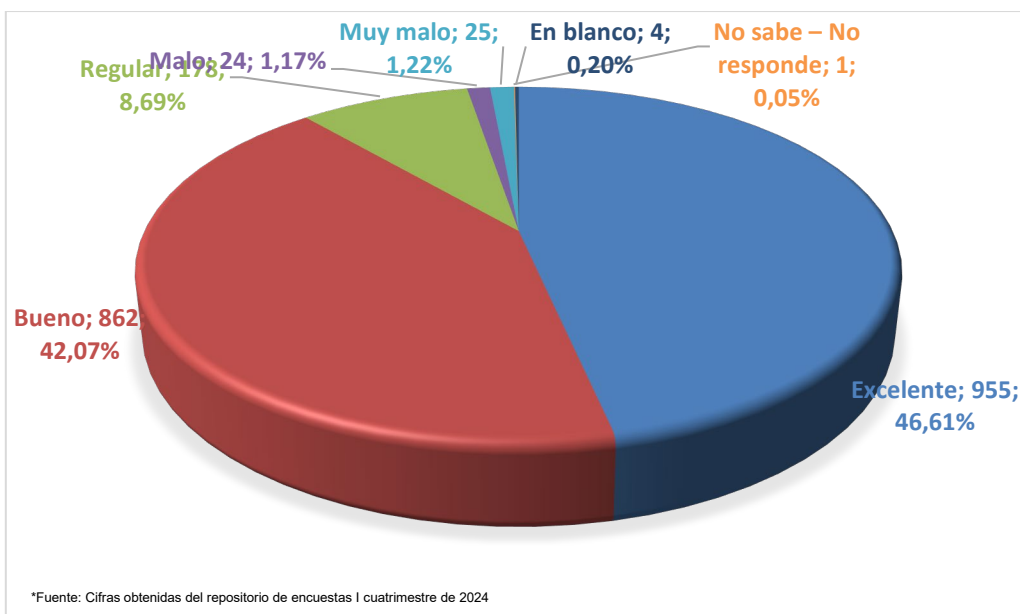
Conmutador: (+57) 601 381400

4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



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



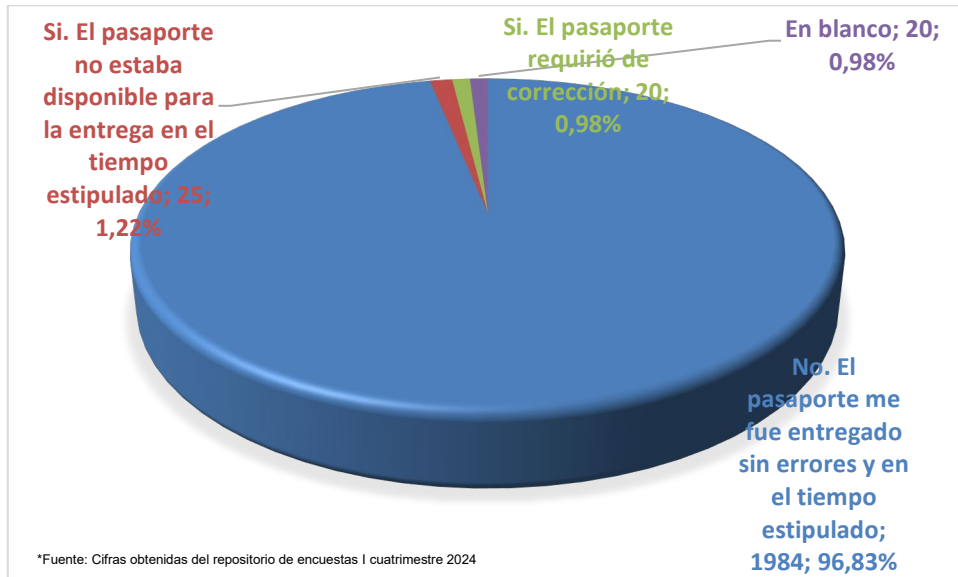
Ministerio de Relaciones Exteriores

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?



5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 2049 encuestas respondidas y 1935 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 94.44% frente a la meta establecida del 94% durante el primer cuatrimestre de 2024.

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).

“(…)

- *Las citas son difíciles de obtener, pese a que el trámite es rápido. (sic)*
- *Me gustó la atención para las personas de la tercera edad. (sic)*
- *Es un excelente servicio. (sic)*
- *Lo único a mejorar es el sistema de pedido de citas para el pasaporte. Fuera de eso, todo el proceso es bastante rápido y eficiente! (sic)*
- *Ajustar la plataforma para asignación de citas ya que fue muy complejo agendar. (sic)*
- *Excelente servicio y agilidad en el trámite. (sic)*
- *Todo es excelente, es uno de los mejores servicios del estado actualmente, felicitaciones. (sic)*
- *El tema de las citas se complica un poco. De resto excelente servicio. (sic)*
- *Mejoren la plataforma para solicitar cita, es terrible. (sic)*
- *Por una fractura de fémur que tuve, me atendieron super bien (sic)*
- *Gracias muy ágil la entrega (sic)*
- *Salí muy satisfecha por el buen servicio y la rapidez en el proceso. Ojalá continúen así. ¡Gracias! (sic)*
- *Me pareció muy eficiente (sic)*
- *Excelente servicio mucha eficacia y efectividad (sic)*

(…)”

7. MEJORAS

- Con el fin de fortalecer las habilidades y el reforzar 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.

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