



Cancillería



Informe
de satisfacción
al usuario
II cuatrimestre 2024

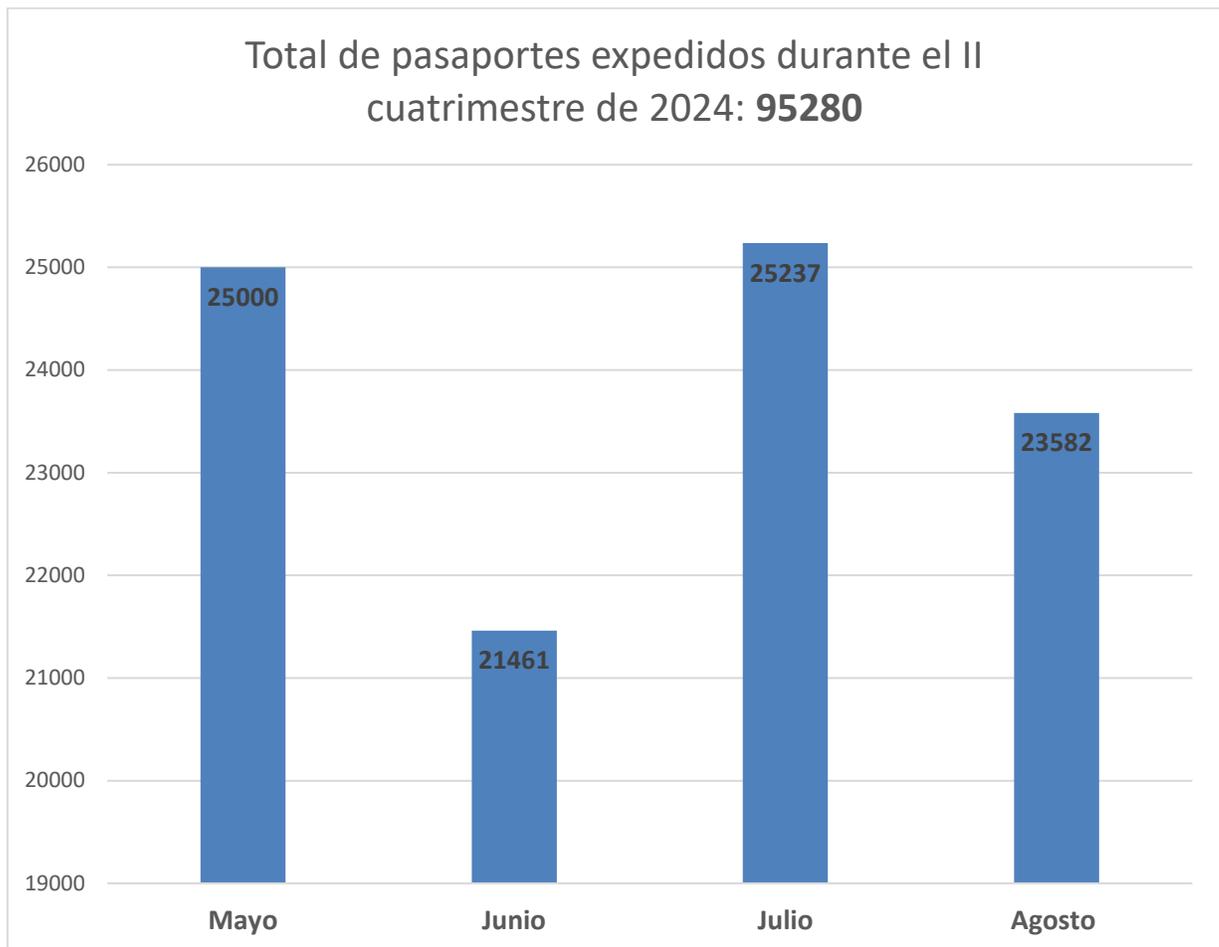


Oficina de Pasaportes
Sede Norte

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.

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



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

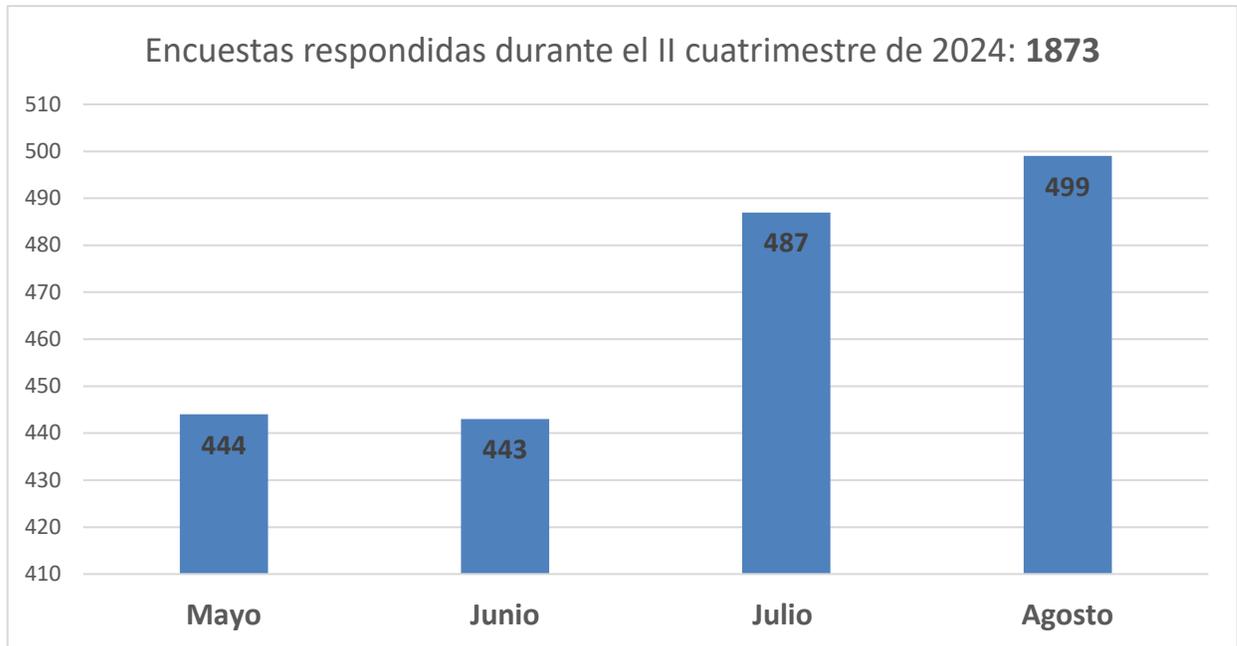
Ministerio de Relaciones Exteriores

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 II cuatrimestre 2024

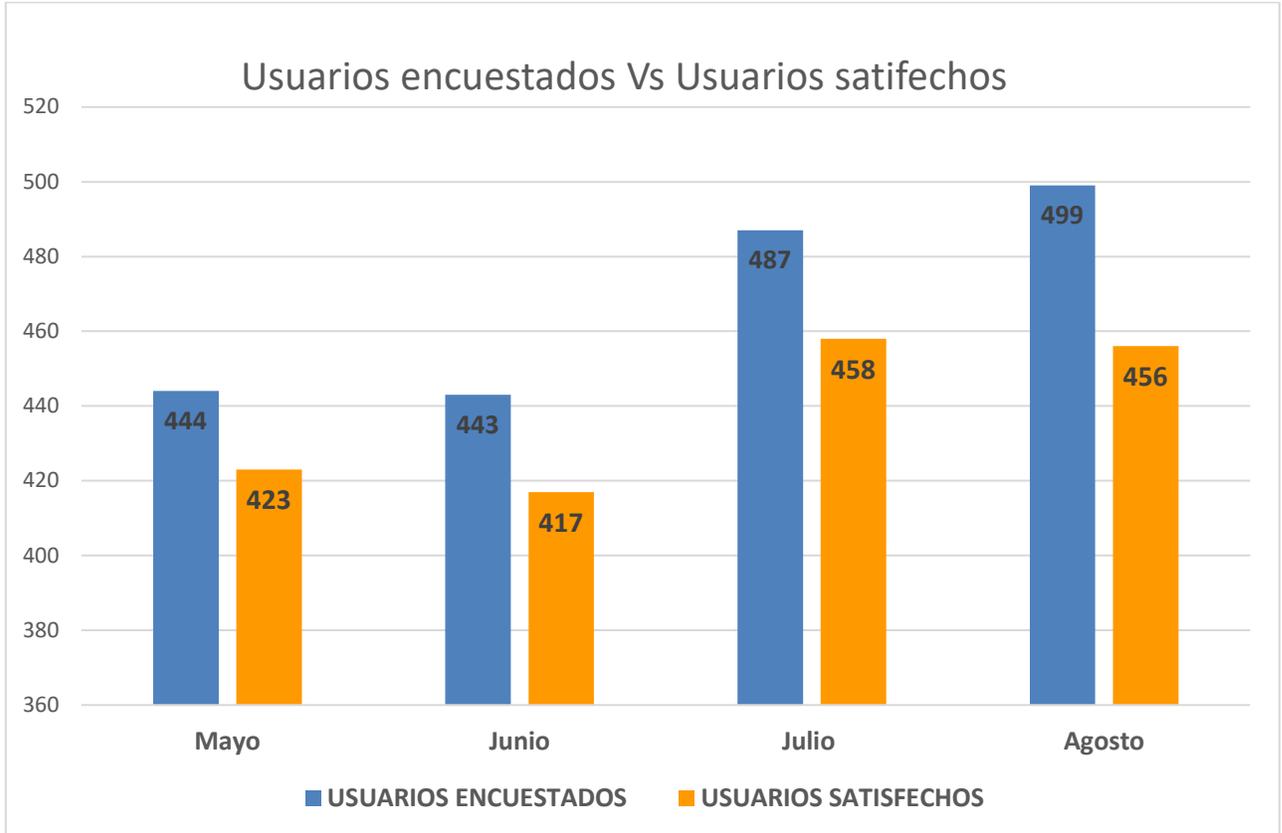
Ministerio de Relaciones Exteriores

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

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

Conmutador: (+57) 601 381400

3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS vs USUARIOS SATISFECHOS



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

Ministerio de Relaciones Exteriores

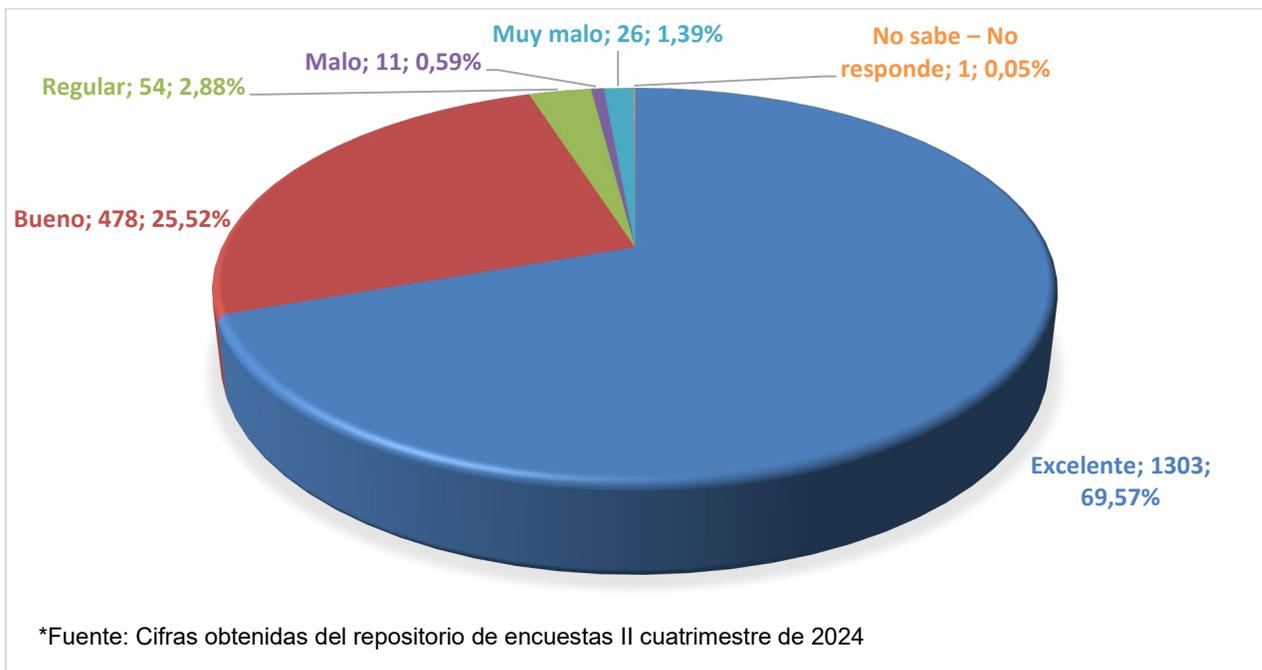
Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

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?:



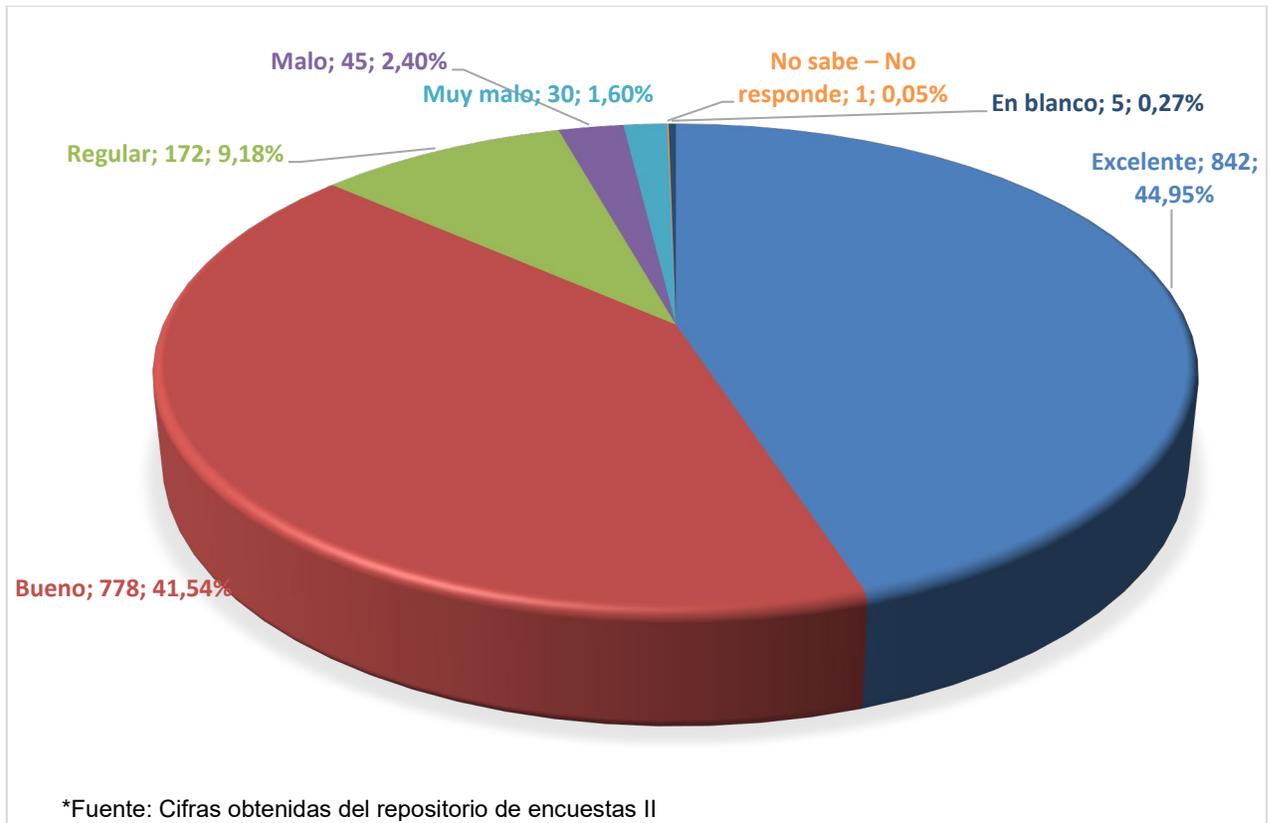
Ministerio de Relaciones Exteriores

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

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

Conmutador: (+57) 601 381400

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



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



5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 1873 encuestas respondidas y 1754 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de aceptable del 93.65% frente a la meta establecida del 94% durante el segundo 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



Cancillería

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

“(…)

- *Me parece muy ordenado.. (sic)*
- *Más información para generar la cita con la entidad. (sic)*
- *En general buen servicio. (sic)*
- *Creo que un poquito la atención de algunas asesoras no todas son tan amables como la mayoría de las personas que allí laboran. (sic)*
- *La única sugerencia es que se mejore el proceso para el agendamiento de la cita. (sic)*
- *Solo felicitaciones de verdad que más que bien excelente. (sic)*
- *Los felicito, muy ágil y oportuno. (sic)*
- *Buen servicio, pero quizá deberían considerar ampliar los horarios de atención. (sic)*
- *Excelente todo. (sic)*
- *El servicio fue exelente, tanto de los funcionarios, como las instalaciones y los tiempos. (sic)*
- *Excelente (sic)*
- *La página para agendar la cita se bloquea y no es fácil acceder (sic)*
- *Excelente servicio, la organización es muy buena. ¡Felicitaciones! (sic)*
- *Excelente servicio gracias (sic)*

(…)”

7. MEJORAS

- Durante el II cuatrimestre de la presente vigencia, la oficina de pasaportes sede norte, comenzó a expedir los documentos de viaje, que antes expedía el GIT de Visas a los extranjeros que cumplen con los requisitos para este trámite.
- Como distintivo institucional se instaló la bandera de Colombia en la oficina de pasaportes de la sede norte. Lo anterior como símbolo de representación de entidad estatal.
- Esta Coordinación amplió los horarios de atención al público para la expedición del trámite de pasaportes así 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

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