



Cancillería

Informe RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN PASAPORTES

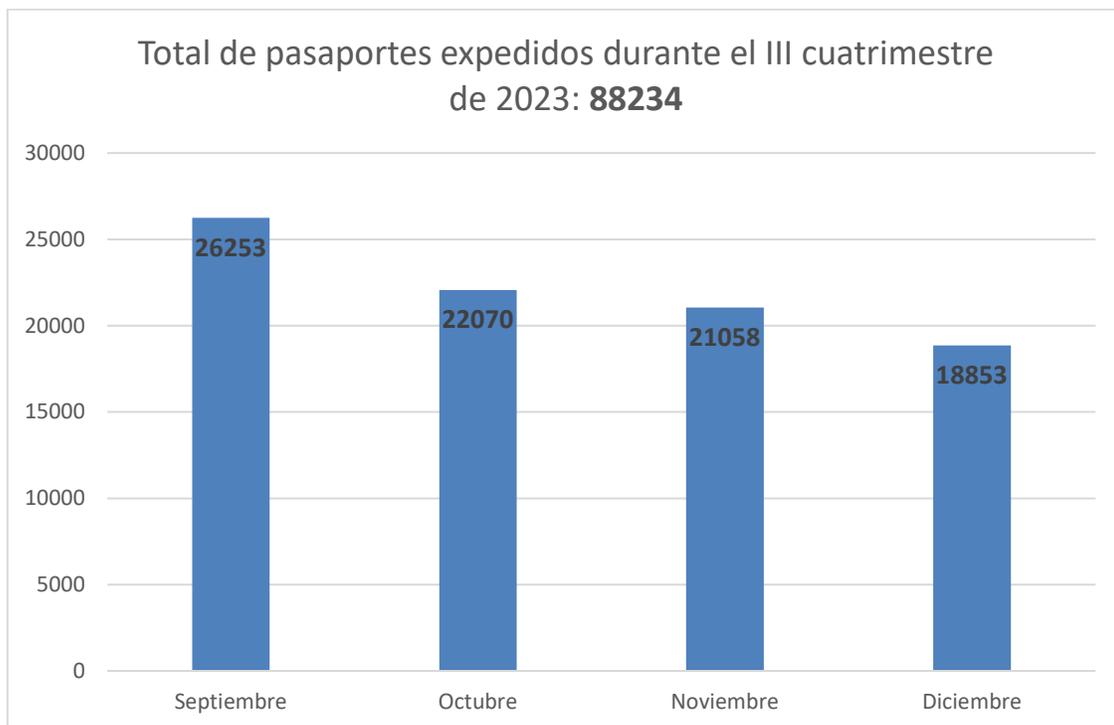
III Cuatrimestre 2023

Oficina de Pasaportes Sede Norte

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

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

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



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

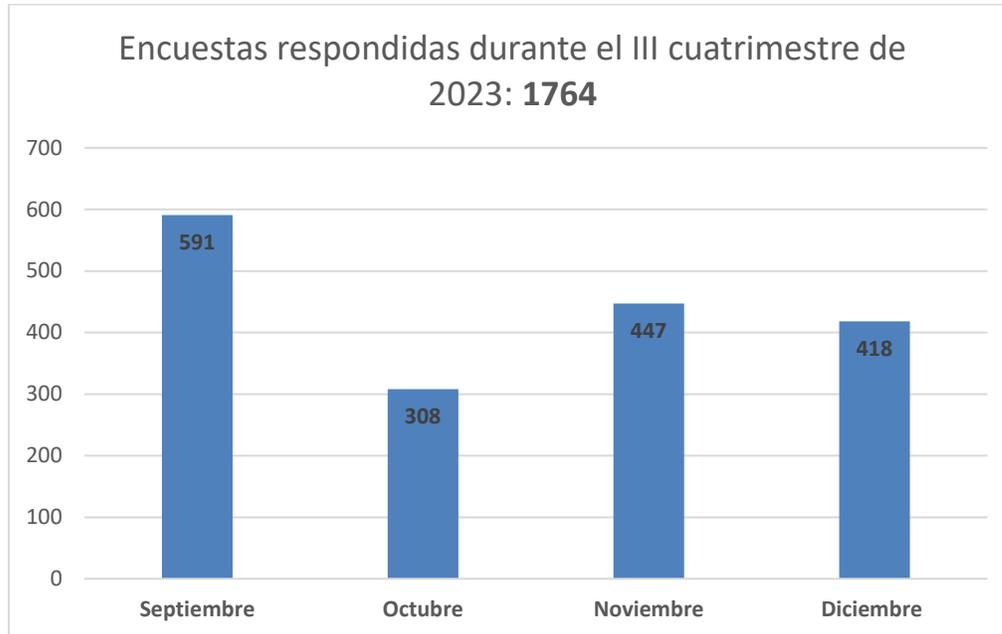
Ministerio de Relaciones Exteriores

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

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

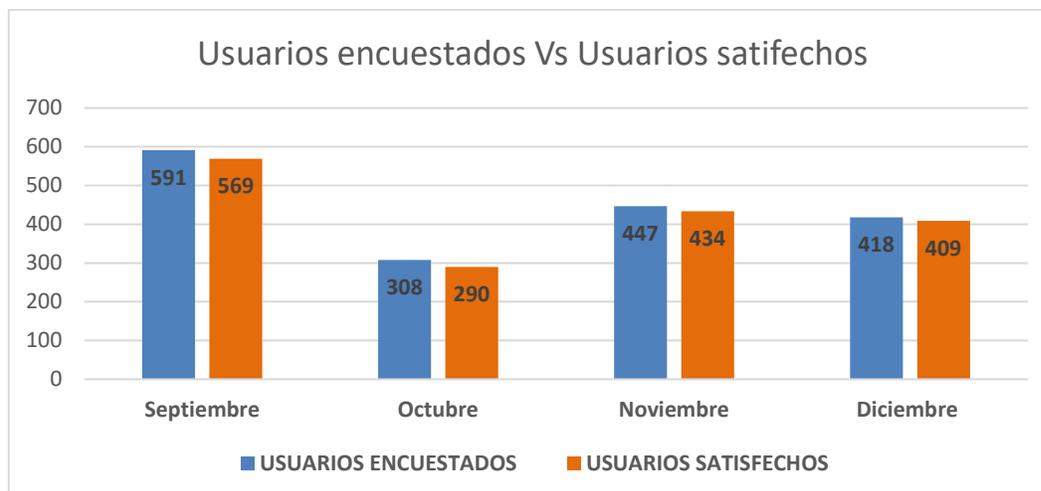
Conmutador: (+57) 601 381400

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERÍODO



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

3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS vs USUARIOS SATISFECHOS



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

Ministerio de Relaciones Exteriores

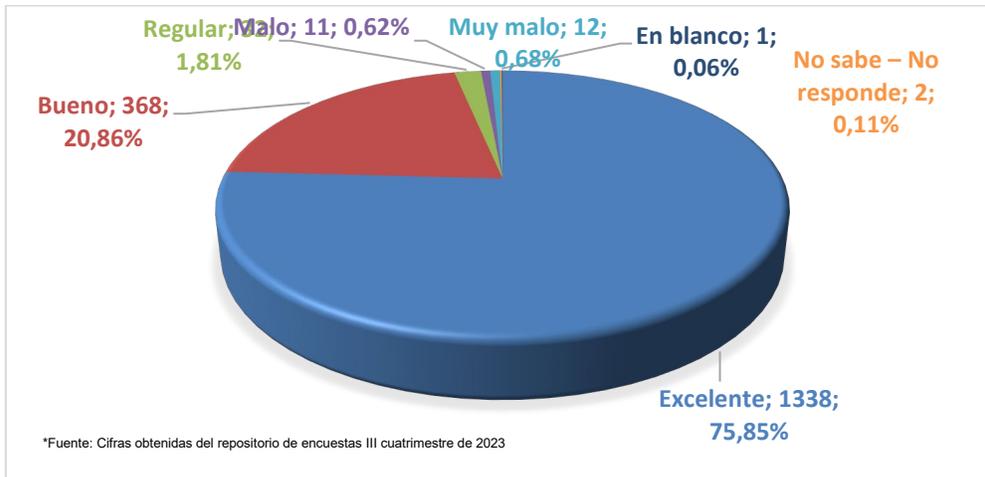
Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

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

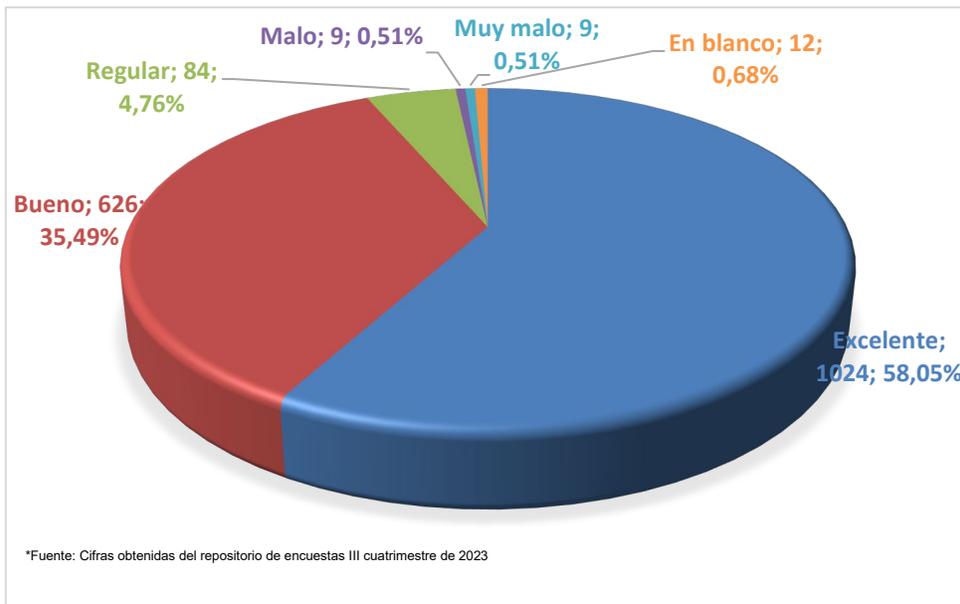
Conmutador: (+57) 601 381400

4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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



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



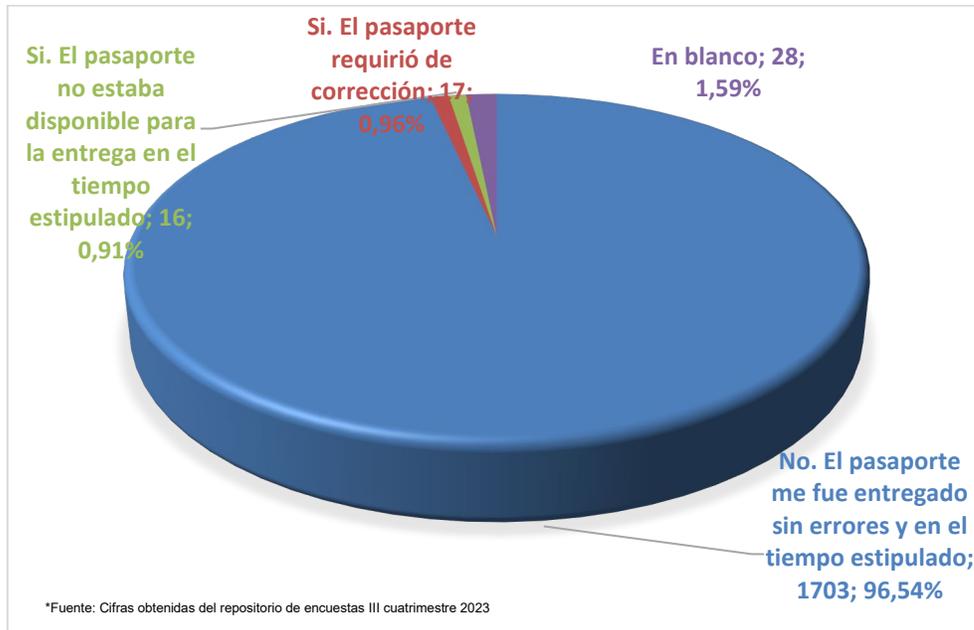
Ministerio de Relaciones Exteriores

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 1764 encuestas respondidas y 1702 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 96.49% frente a la meta establecida del 94% durante el tercer cuatrimestre de 2023.

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

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

“(…)

- *Excelente servicio, pero no recibí correo de confirmación de la cita. (sic)*
- *Cuenta con ventiladores, pero no cuenta con ventanas abiertas, mejorar la ventilación. Gracias. (sic)*
- *Colocar espejo detrás de la cámara para poder salir no tan mal en esas fotos (sic)*
- *Un poco complicado para pedir la cita. Lo demás en general bien (sic)*
- *¡Excelente servicio! (sic)*
- *Excelente servicio muy diferencial a otros entes de control los felicito. (sic)*
- *Considero pertinente una mejora en el sistema de agendamiento. (sic)*
- *Fue ágil y rápido (sic)*
- *PERFECTO SERVICIO (sic)*
- *No tengo ninguna sugerencia dado que el servicio de las personas que nos atendieron (sic)*
- *Es la dependencia más eficiente del servicio público de Colombia.-. (sic)*
- *Realmente me fue muy bien. Inclusive muchos familiares estaban asombrados gratamente del tiempo de respuesta. Por mejorar sentarnos adentro sería más chevre. (sic)*
- *La sala de espera más organizada y mejor adecuada. Los asientos son poco cómodos. (sic)*
- *Buena atención (sic)*

(…)”

7. MEJORAS

- Ante la declaración de urgencia manifiesta para el suministro de pasaportes. Se mantuvo el servicio de pasaportes con normalidad en el GIT de pasaportes 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