



Cancillería



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN OFICINA DE PASAPORTES CADES

Encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios.

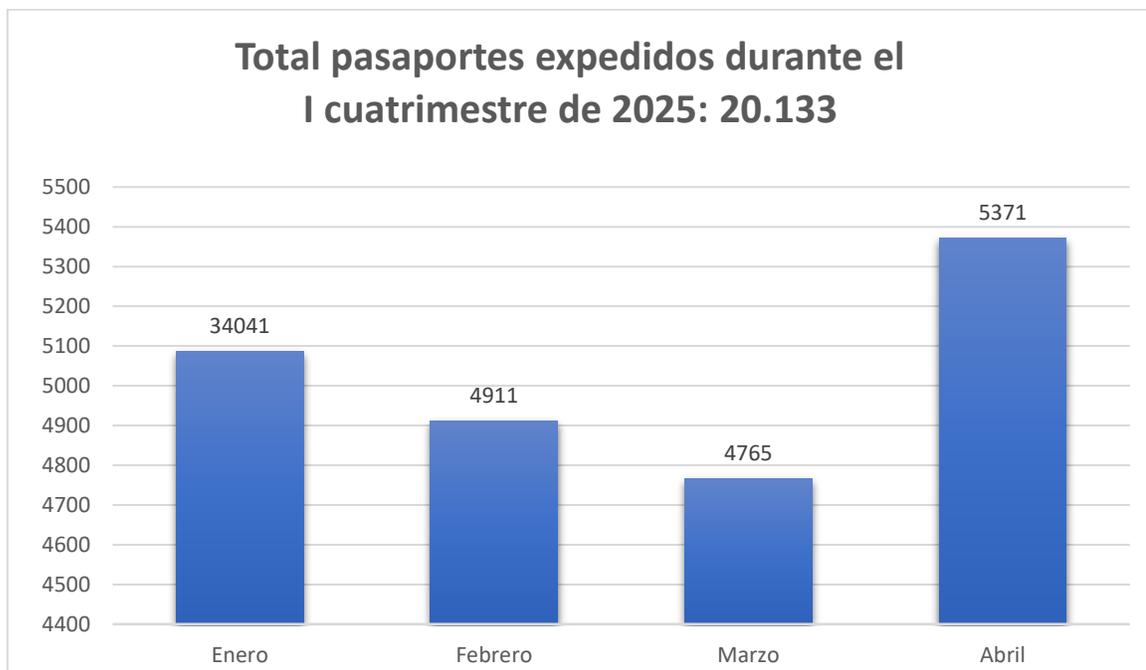
**1 Cuatrimestre 2025**



## RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

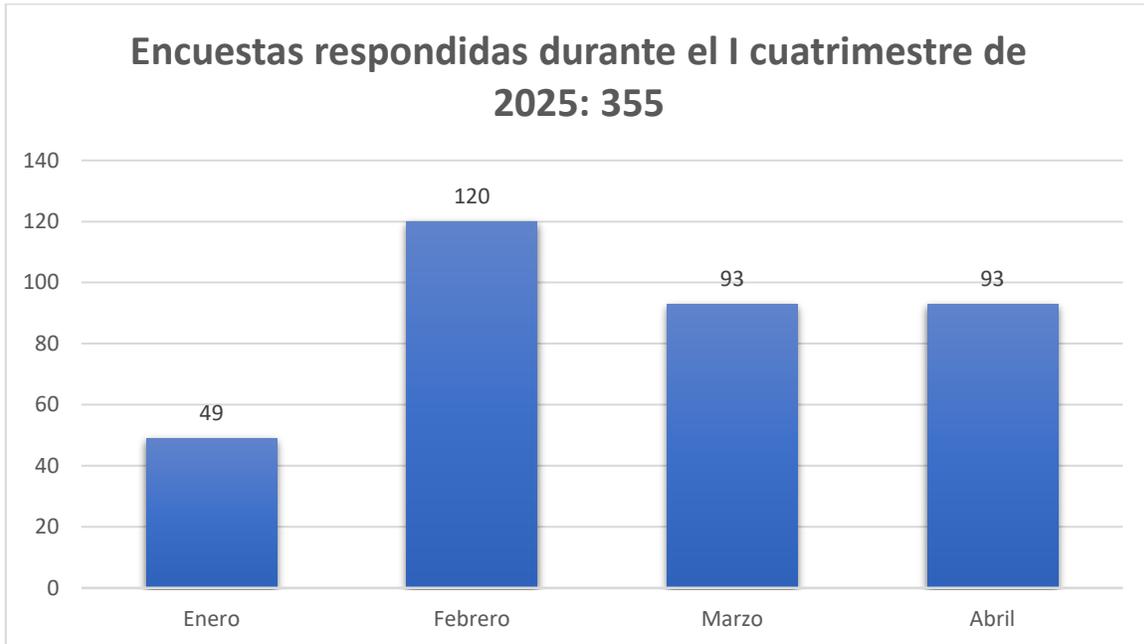
<b>PROCESO</b>	Servicio al Ciudadano
<b>TEMA</b>	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
<b>PERIODO</b>	I Cuatrimestre 2025 – Oficina de Pasaportes CADES

### 1. TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL I CUATRIMESTRE DE 2025 (Usuarios con pasaporte expedidos)



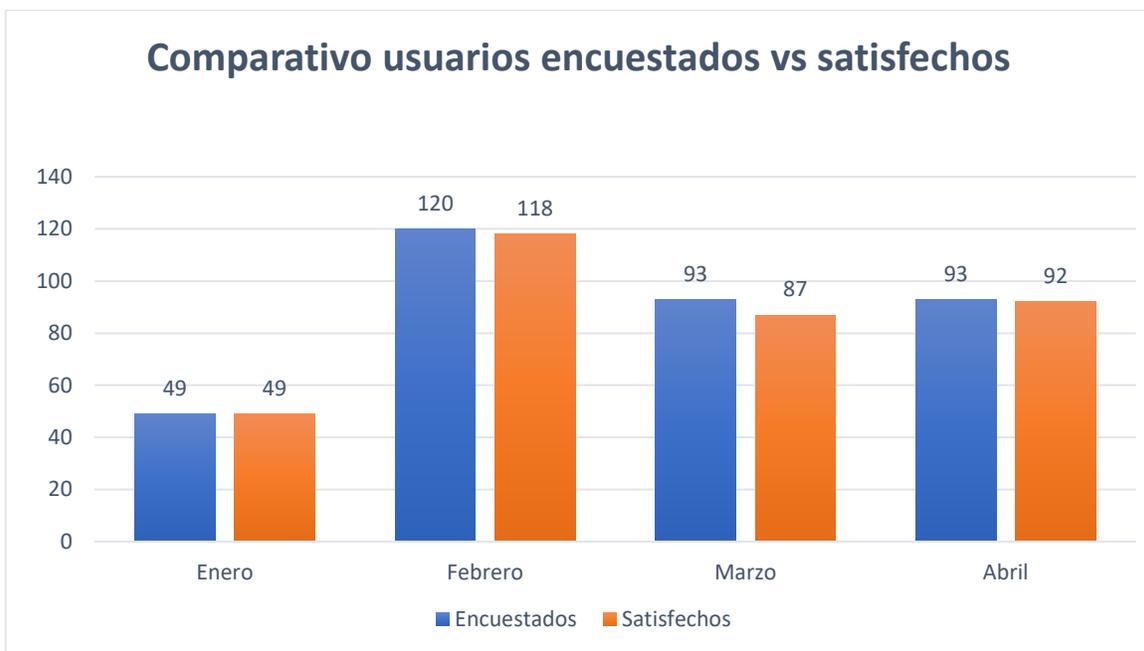
\*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2025.

## 2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



\*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2025.

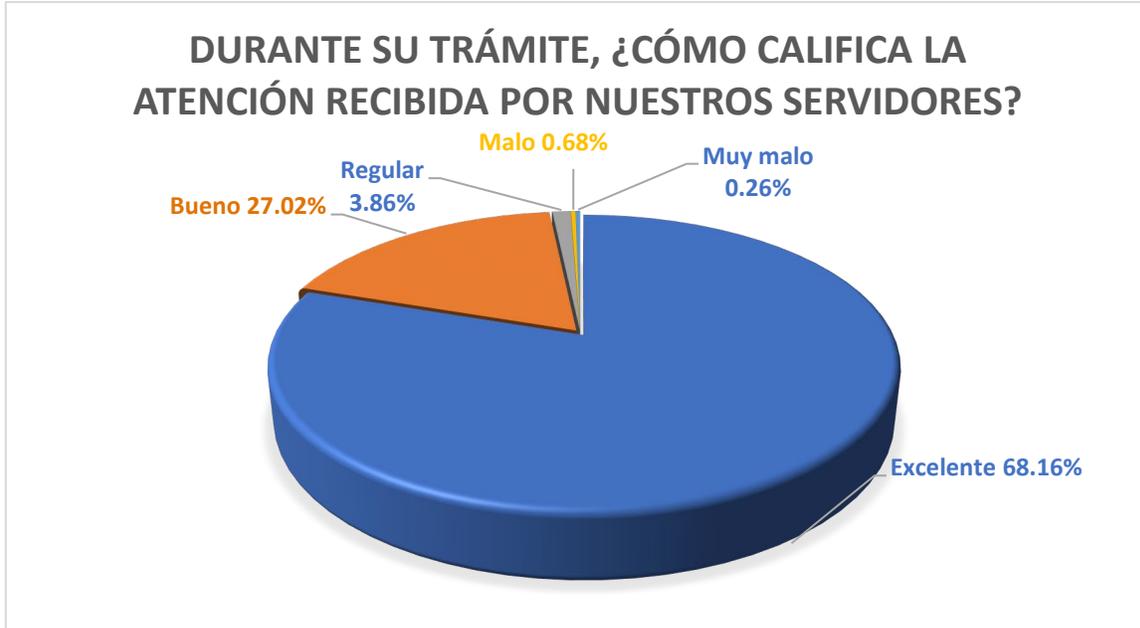
## 3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



\*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2025.

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

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



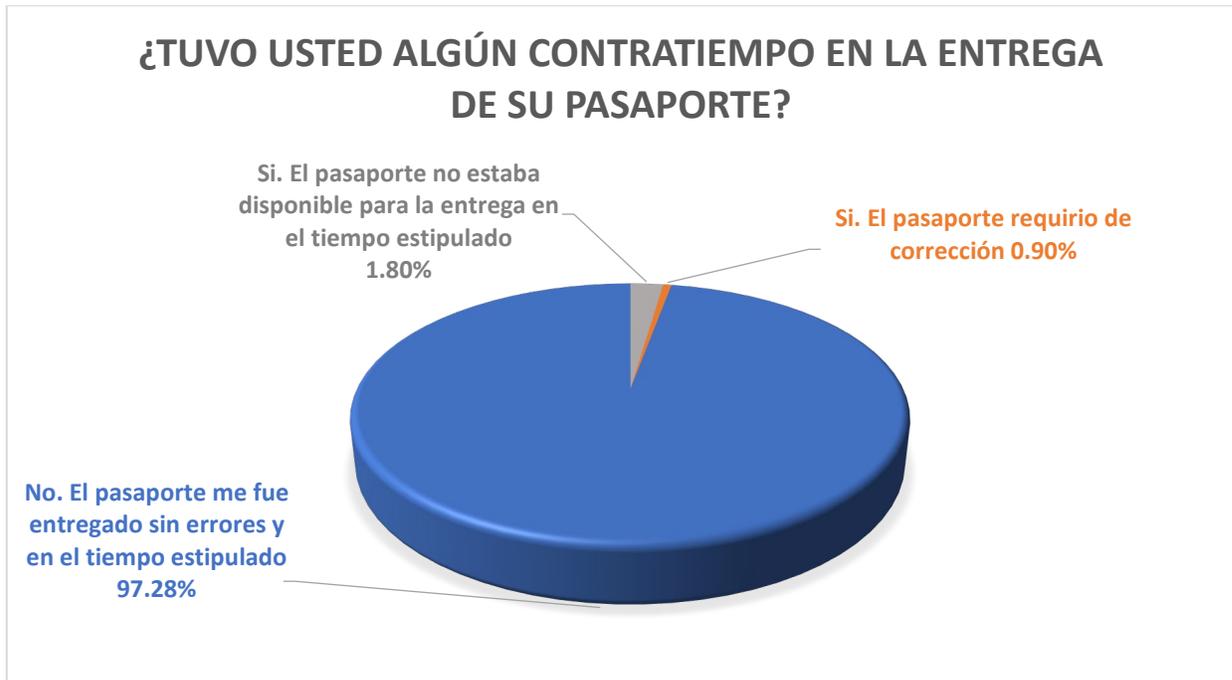
\*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2025.

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



\*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2025.

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



\*Fuente: cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2025.

## 5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 355 encuestas respondidas y 346 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Centro CADE, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.46% frente a la meta establecida del 91%, durante el primer cuatrimestre de 2025.

## 6. OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS “Por favor, formule sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio” (pregunta No.4).

- *“Como sugerencia, mejorar la plataforma de asignación de citas.”*
- *“Excelente servicio del personal de atención y el tiempo de entrega excelente”*
- *“Reconozco, valoro y agradezco la diligencia y buena atención generada a partir del proceso que me requirió la atención en este punto. Se caracterizó por la amabilidad de las asesoras y la diligencia en todo el proceso.”*
- *“Buen servicio en super cade.”*
- *“EL SERVICIO EN EL CADE FONTIBON FUE MUY BUENO, PERSONAL AMABLE Y CORDIAL, RAPIDEZ Y PUNTUALIDAD EN LA ATENCION. LA ENTREGA TAMBIEN ESTUVO AGIL. SIN FILAS, NI DEMORAS, SIN TENER QUE IR TAN*

*LEJOS. OJALA LO MANTENGAN ASI DESCONGESTIONA OTROS PUNTOS Y PARA FACILIDAD DE LAS PERSONAS, LO UNICO ES LAS CITAS POR PAGINA DADO QUE NO MUESTRAN VARIAS FECHAS NI HORARIOS. ASI MISMO, EL CORREO QUE ENVIAN GENERAL INFORMANDO QUE LA ENTREGA DE ESTE ES EN OFICINA CENTRO, PIERDE UNO EL TIEMPO Y DINERO EN TRANSPORTES POR ATENDER ESTE CORREO ELECTRONICO.”*

- *“Buenos días. Me sorprendió gratamente la forma y la inmediatas para realizar los trámites para la adquisición de mi pasaporte. No tuve ningún inconveniente y la atención del personal fue excelente. Recomendación: todas las entidades del gobierno deberían funcionar de la misma manera.”*
- *“Excelente servicio en el CADE Gaitana, agilidad y amabilidad por todo el personal”*
- *“Todo el trámite fue muy rápido y efectivo.”*

## **7. MEJORAS**

- Se realizaron programas de jornadas especiales en la Procuraduría General de la Nación y en Presidencia lo que facilitó el proceso para funcionarios públicos
- Se habilitó la posibilidad de reclamar el pasaporte sin cita previa para los usuarios que los solicitan en la red CADE lo que impactó positivamente en los tiempos de espera.
- La empresa tercerizada autorizada para la fabricación y distribución de los pasaportes a las oficinas expedidoras empezó a realizar la entrega de los pasaportes expedidos en la red CADE lo cual disminuyó los tiempos de entrega a los usuarios.
- Ya no se imprime el ANI para anexar a las solicitudes de los ciudadanos que lo requerían anteriormente, en su lugar la información se verifica antes de dar continuidad con el proceso, lo cual reduce el impacto ambiental producido por esta oficina y el manejo y la seguridad de los datos de los usuarios en el proceso.