



RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

III CUATRIMESTRE 2024

OFICINA PASAPORTES

SEDE NORTE

Ministerio de Relaciones Exteriores

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

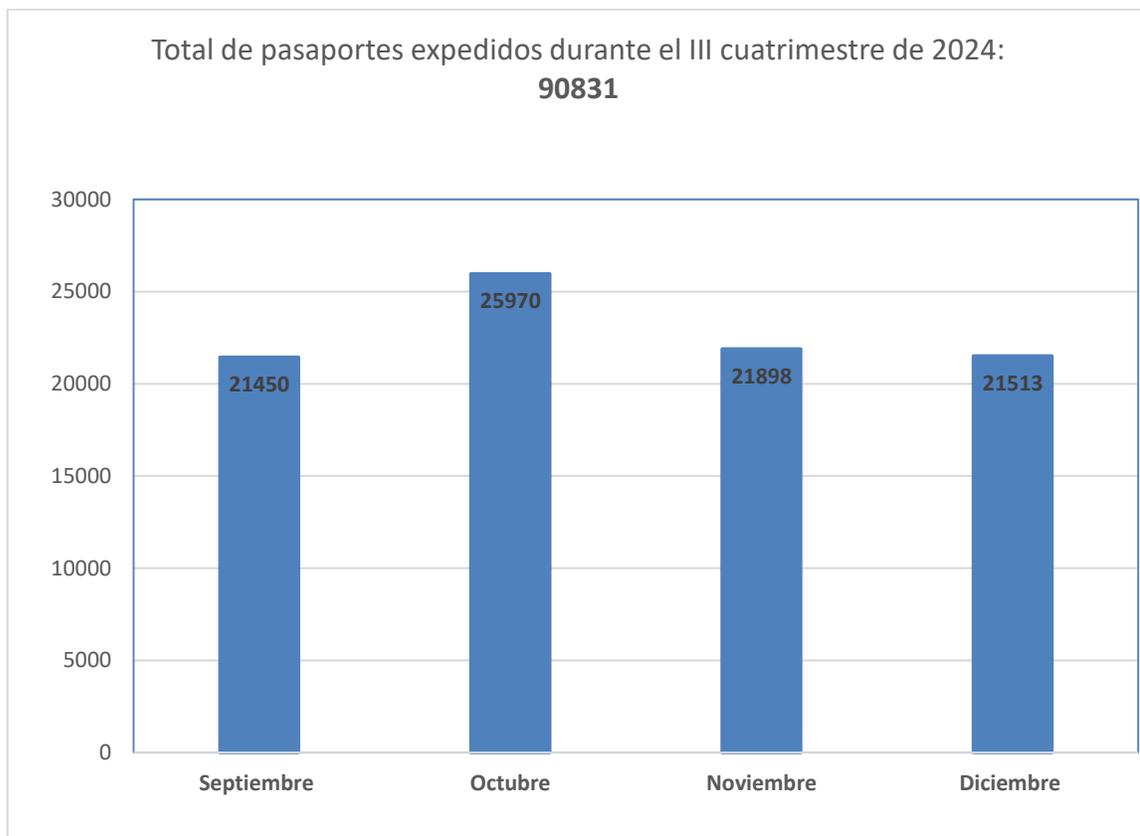
Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez

Conmutador: (+57) 601 381400

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

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

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



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

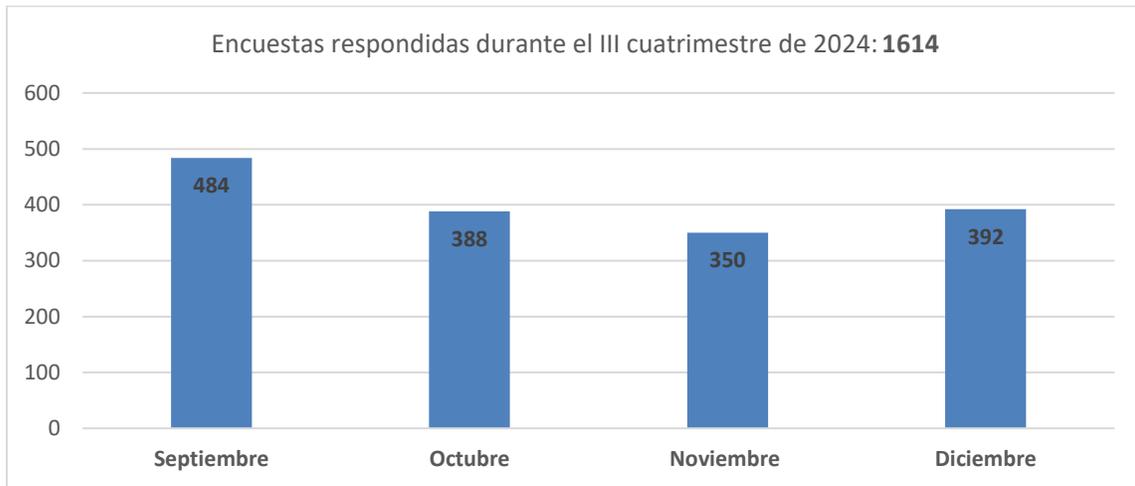
Ministerio de Relaciones Exteriores

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

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

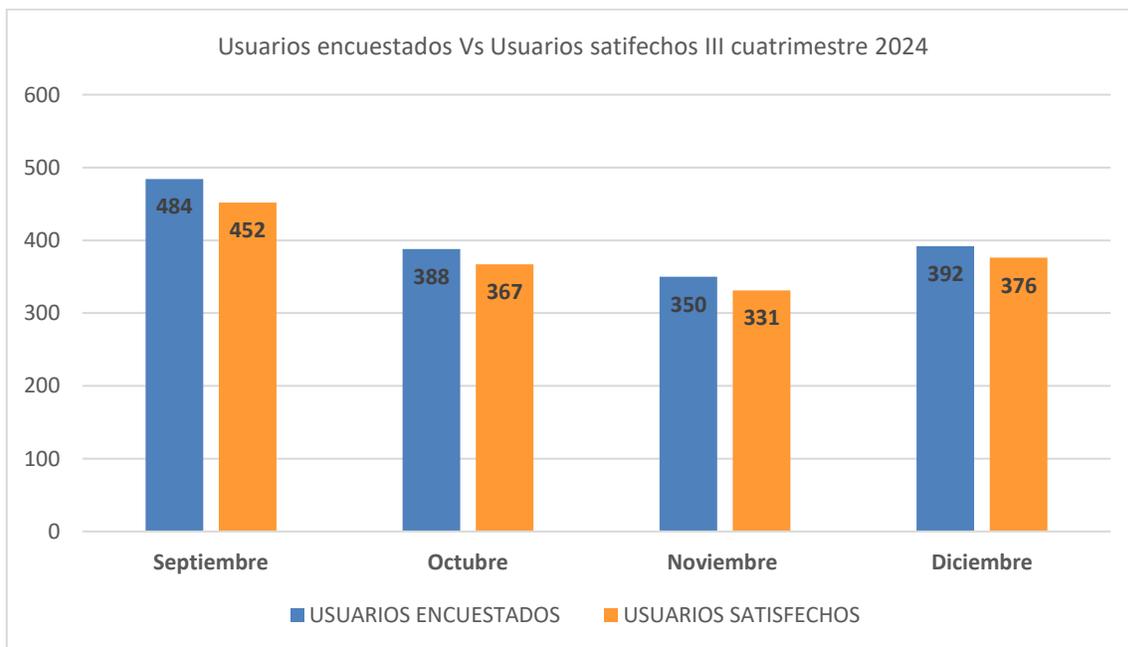
Conmutador: (+57) 601 381400

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERÍODO



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

3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS vs USUARIOS SATISFECHOS



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

Ministerio de Relaciones Exteriores

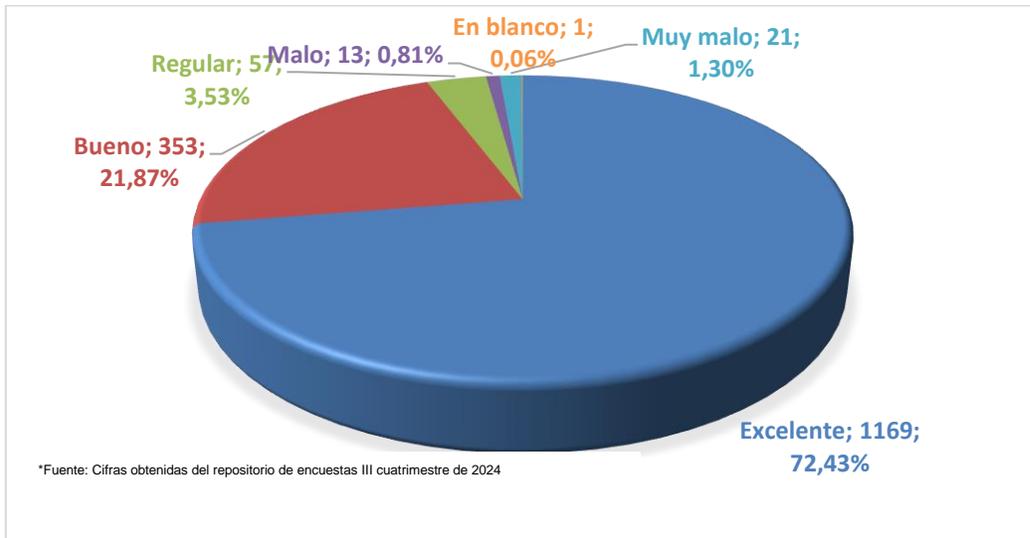
Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

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

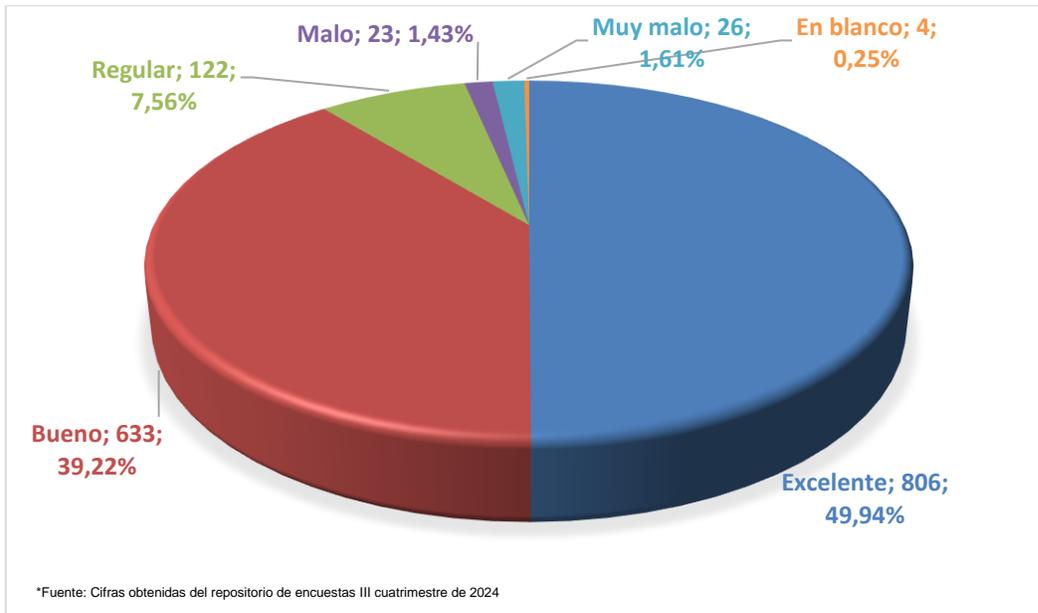
Conmutador: (+57) 601 381400

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?:



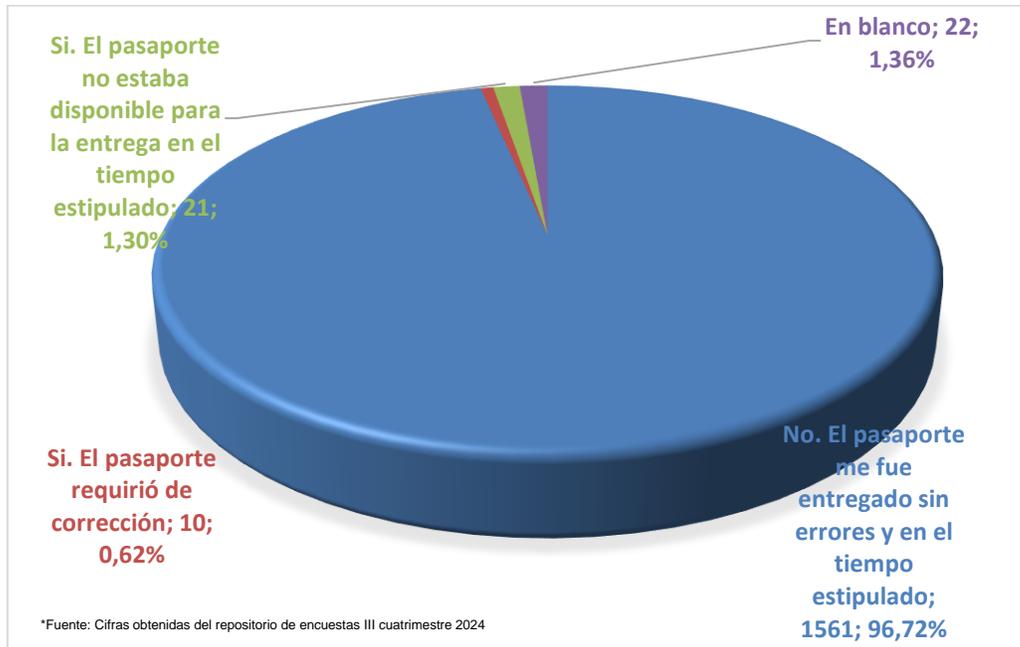
Ministerio de Relaciones Exteriores

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 1614 encuestas respondidas y 1526 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 94.55% frente a la meta establecida del 94% durante el tercer cuatrimestre de 2024.

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

“(…)

- Fue una atención rápida eficaz y excelente... (sic)
- Agradecimiento por las mejoras en los procesos... (sic)
- Excelente la línea de servicio desarrollada... (sic)

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

- *Proceso óptimo. Recomendaría sillas en salas de espera para no tener q hacerlo de pie, remodelación de las instalaciones y MS aseo en los sanitarios. Pero en si el proceso desde registro hasta entrega en oficinas inferior a 20 minutos. Gracias por la mejora... (sic)*
- *Su personal es increíble, demasiado eficiente y con la mejor actitud. Son excepcionales ...(sic)*
- *Mantener la buena atención... (sic)*
- *iExcelente y muy eficiente servicio! Los empleados que me facilitaron el proceso también muy cordiales y conocedores... (sic)*
- *Nada a sugerir, todo fué como programado... (sic)*
- *Muy eficiente y rápido... (sic)*
- *Continuar garantizando la obtención de citas por la plataforma y sin intermediarios... (sic)*
- *Para mi todo fue satisfactorio... (sic)*
- *El servicio de citas puede mejorar...(sic)*
- *iMuy ágil el servicio, recomendado! ...(sic)*
- *Mejorar instalaciones en los módulos...(sic)*
- *Los felicito por el buen trato a los usuarios y prontitud del trámite...(sic)*

(...)”

7. MEJORAS

- Entre el 03 al 11 de octubre el GIT de pasaportes Sede Norte realizó jornadas especiales que incluía horario laboral los sábados. Adicionalmente, prestó atención al usuario en horario de 6.00 a.m. a 6:00. p.m.
- A partir del 03 de octubre del presente año, el GIT de pasaportes Sede Norte simplificó la expedición de pasaportes exentos de pago para los usuarios inscritos en el SISBEN, grupo A y B. Por otra parte, según el decreto 9486 del 02 de octubre de 2024, se redujo el costo de las libretas de pasaporte ordinario.
- Durante el último trimestre, el GIT de pasaportes Sede Norte, autoriza las solicitudes de pasaporte en línea de esta sede y de las oficinas Consulares.

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



- Los días 04, 05 y 06 diciembre el GIT de pasaportes Sede Norte, capacitó en temas de solicitud de pasaporte en línea a todos los Consulados de Colombia en el exterior.
- El GIT de pasaportes Sede Norte, adelantó junto con la oficina de pasaportes Sede Centro una jornada de servicio especiales de expedición de pasaporte en la sede Colsubsidio de la calle 26, los días 12 y 13 de diciembre de 2024.
- El Ministerio de Relaciones Exteriores, expidió la Resolución 12880 del 12 de diciembre de 2024, por la cual se modifica el artículo 15 de la Resolución 6888 de 2021, por la cual se regulan las disposiciones referentes a los pasaportes y al documento de viaje colombiano y se deroga la Resolución número 3959 del 29 de diciembre de 2020 y la Resolución 656 del 17 de febrero de 2021.

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