



**El futuro  
es de todos**

**Cancillería  
de Colombia**



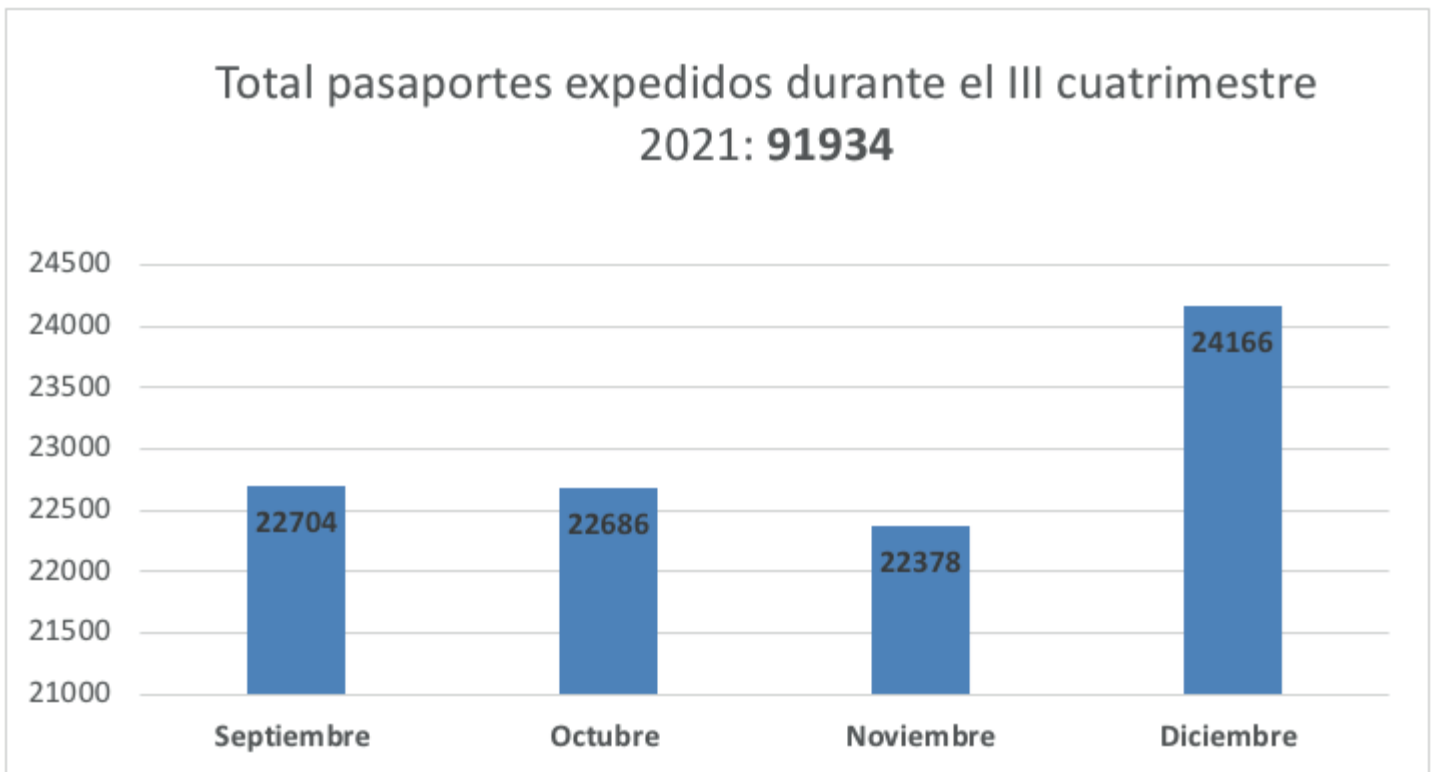
# **Informe III Cuatrimestre 2021 Oficina de Pasaportes Sede Norte**

**GIT Pasaportes**

# RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

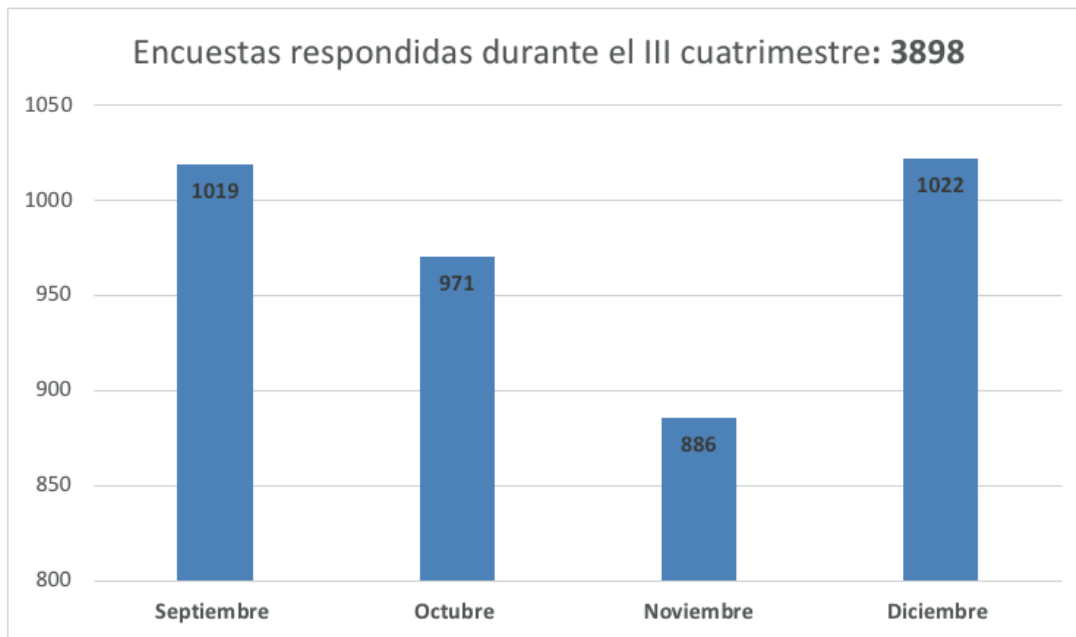
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
PERIODO	III Cuatrimestre 2021 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

## 1. TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL III CUATRIMESTRE DE 2021 (Usuarios con pasaporte expedidos)



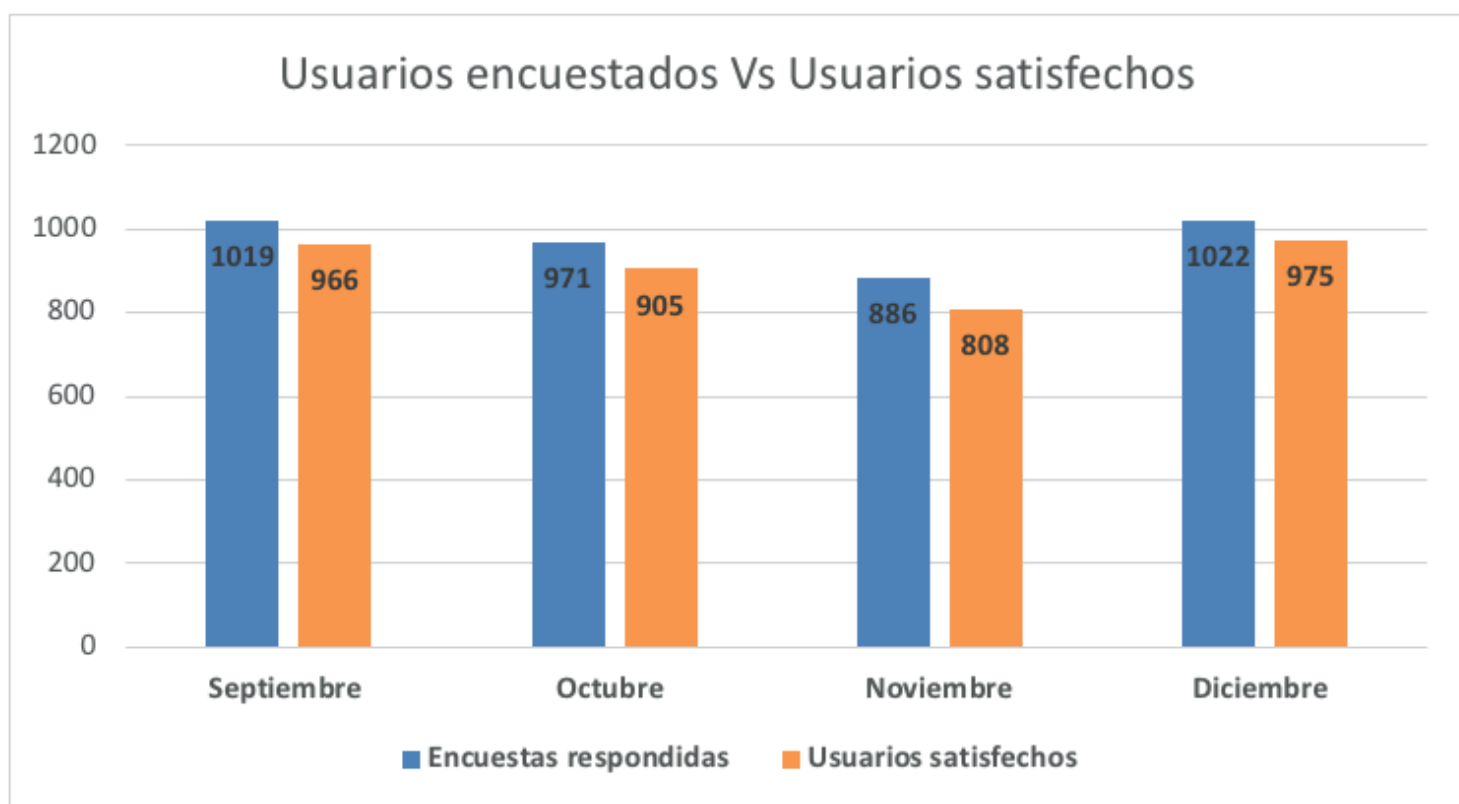
\*Fuente: SITAC Informe SC-FO-67. Las cifras no incluyen reposiciones. Sede Norte

## 2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2021

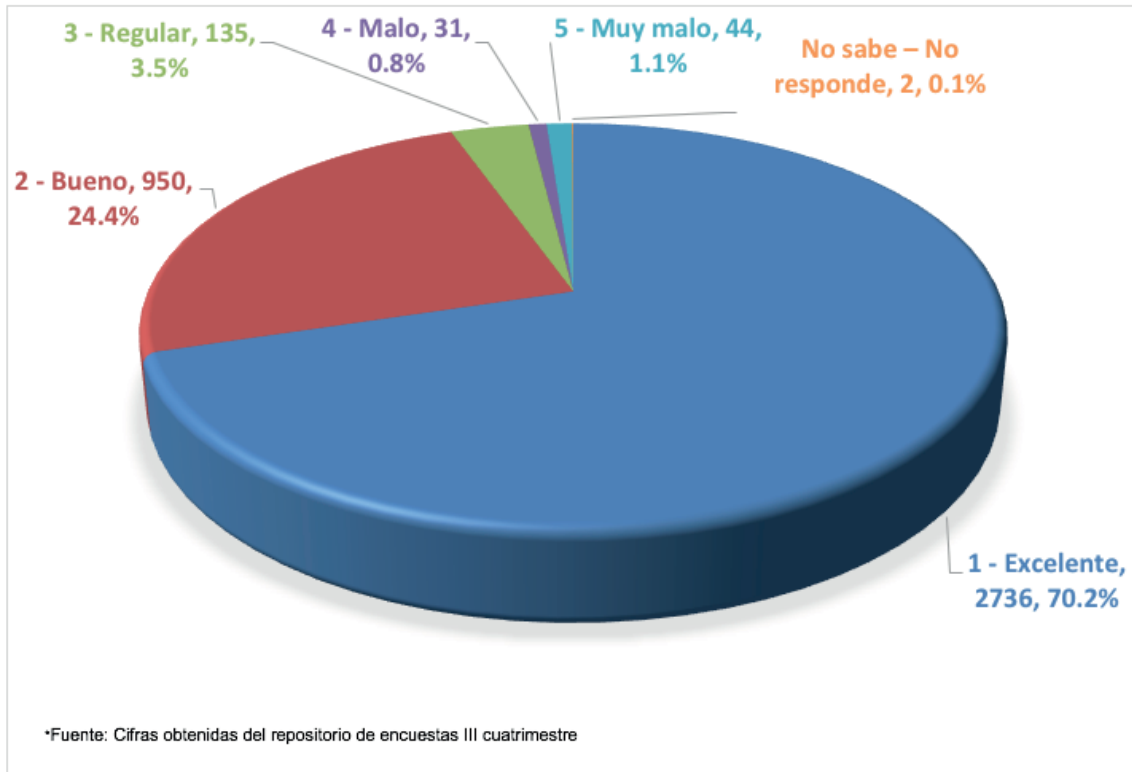
## 3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS VS USUARIOS SATISFECHOS



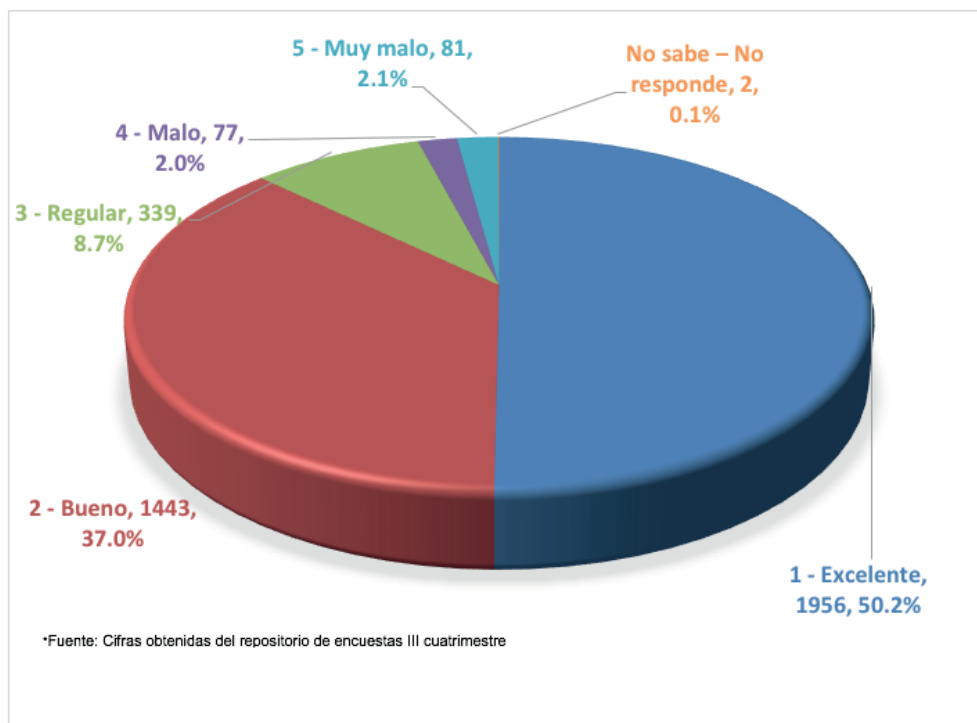
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2021

## 4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

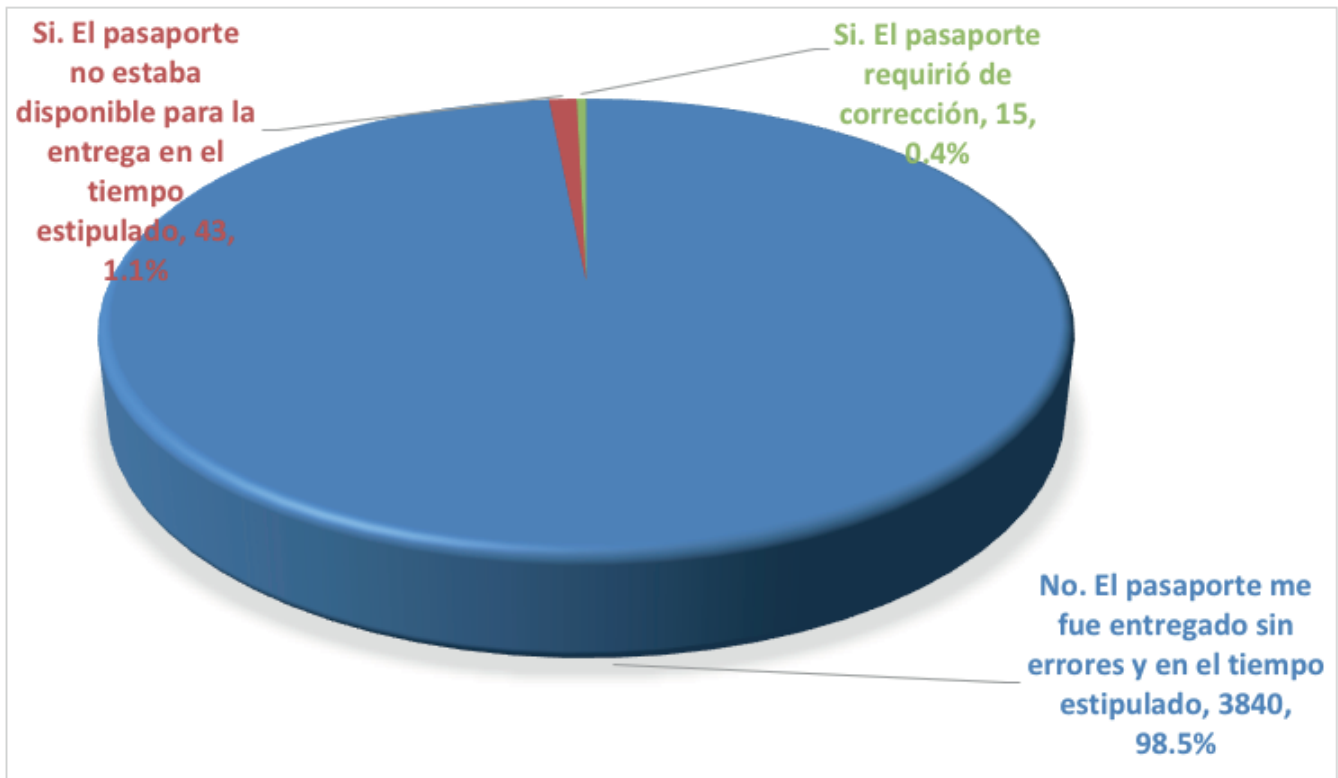
4.1 Durante su trámite, ¿cómo califica la atención recibida por nuestros servidores?:



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



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



\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas III cuatrimestre 2021

## 5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 3898 encuestas respondidas y 3654 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte se obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 93.74% frente a la meta establecida del 95% durante el tercer cuatrimestre de 2021.

## 6. OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

“Por favor, formule sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio” (pregunta 4).

- La entrega debería ser el mismo día, ya que los que vivimos fuera de Bogotá es más engorroso tener que sacar dos días para realizar este trámite. Gracias. (sic)
- Excelente todo. ¡Muchas gracias! (sic)
- Buen servicio. ¡¡Muchas gracias!! g(sic)
- Aplican una de las mejores logística de espacios que he encontrado, muy buen servicio (sic)
- Todo muy bien (sic)
- Por favor arreglen el problema con la página para pedir citas. A mí nunca me funcionó en Bogotá en ningún dispositivo. (sic)
- Un lugar para la espera en atención, que no sea la calle. (sic)
- Hay organización a la hora de atender. (sic)
- Excelente servicio y agilidad, claro está que por ser menor de edad la atención es prioritaria (sic)

## 7. MEJORAS

1. Durante el tercer cuatrimestre de 2021, la Oficina de pasaportes Sede Norte se habilitaron 15 módulos adicionales de atención al público.
2. El Grupo Interno de Trabajo de pasaportes Sede Norte cuenta con 9 funcionario de Cancillería quienes se encuentran apoyando los procesos de formalización y autorización de pasaportes.
3. Se realizó capacitación de toma de fotografía, para la expedición del trámite de pasaportes, lo que permitió bajar los índice de producto no conforme por esta causa.