



**MINISTERIO DE RELACIONES  
EXTERIORES**



*REPÚBLICA DE COLOMBIA*

# **RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN**

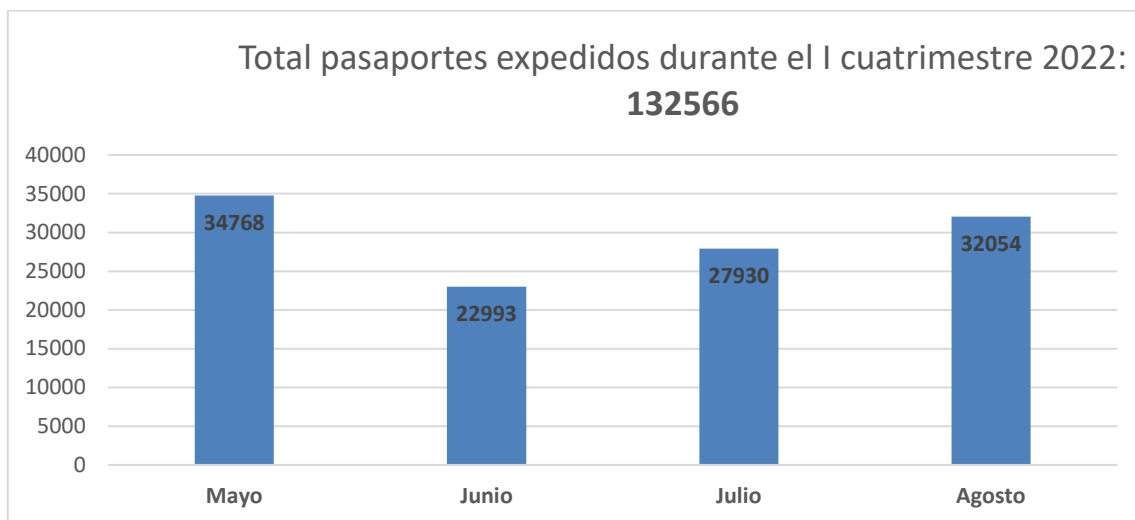
**Oficina de Pasaportes Sede Norte  
II Cuatrimestre de 2022**



## RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN

<b>PROCESO</b>	Servicio al Ciudadano
<b>TEMA</b>	Encuestas virtuales de satisfacción al usuario.
<b>PERIODO</b>	II Cuatrimestre 2022 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

### 1. TOTAL, DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL II CUATRIMESTRE DE 2022 (Usuarios con pasaporte expedidos)



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



CO-SC-CERZ21917

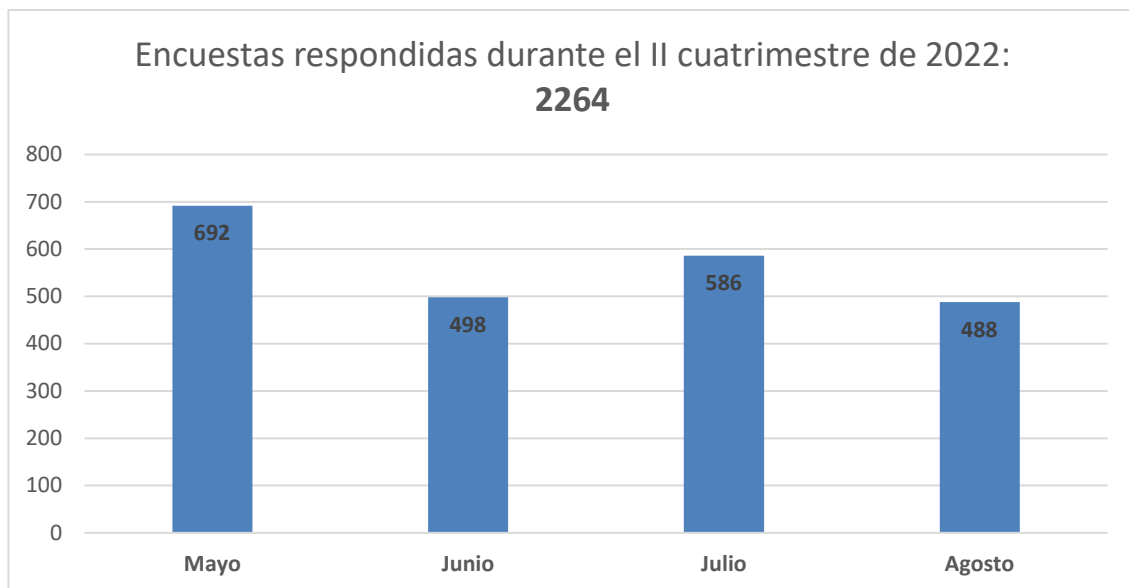


CO-SA-CER857096





## 2. TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERÍODO

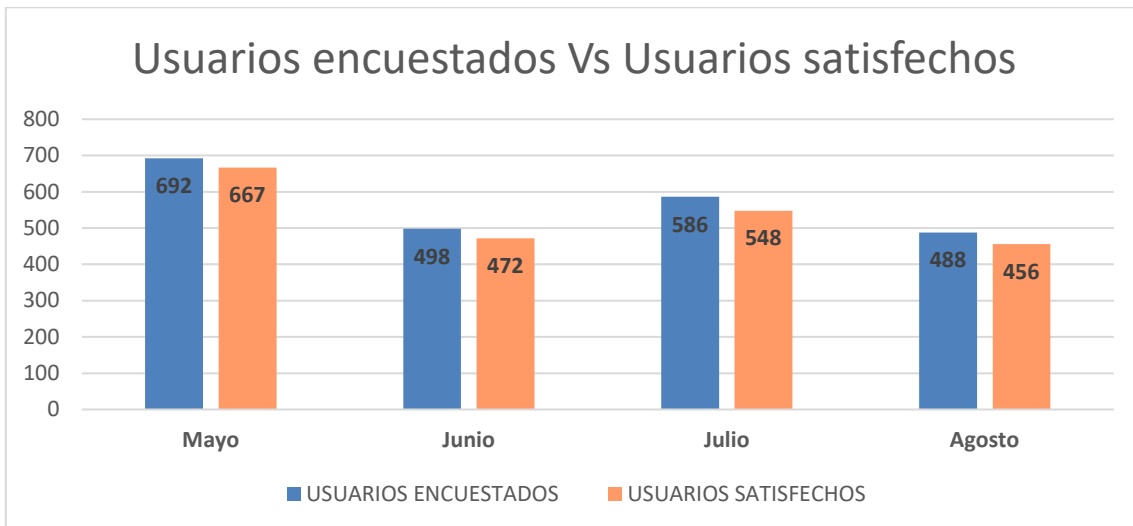


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2022





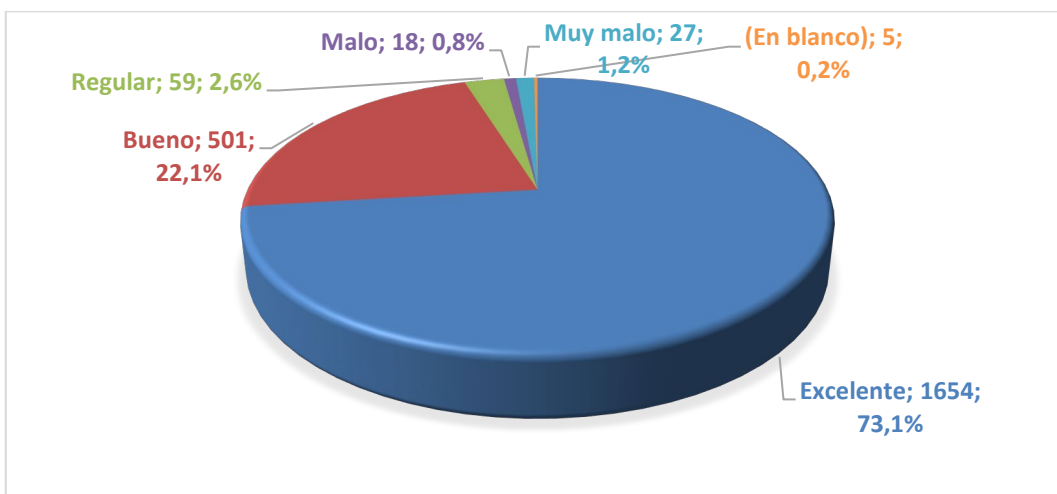
### 3. COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS vs USUARIOS SATISFECHOS



\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2022

### 4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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

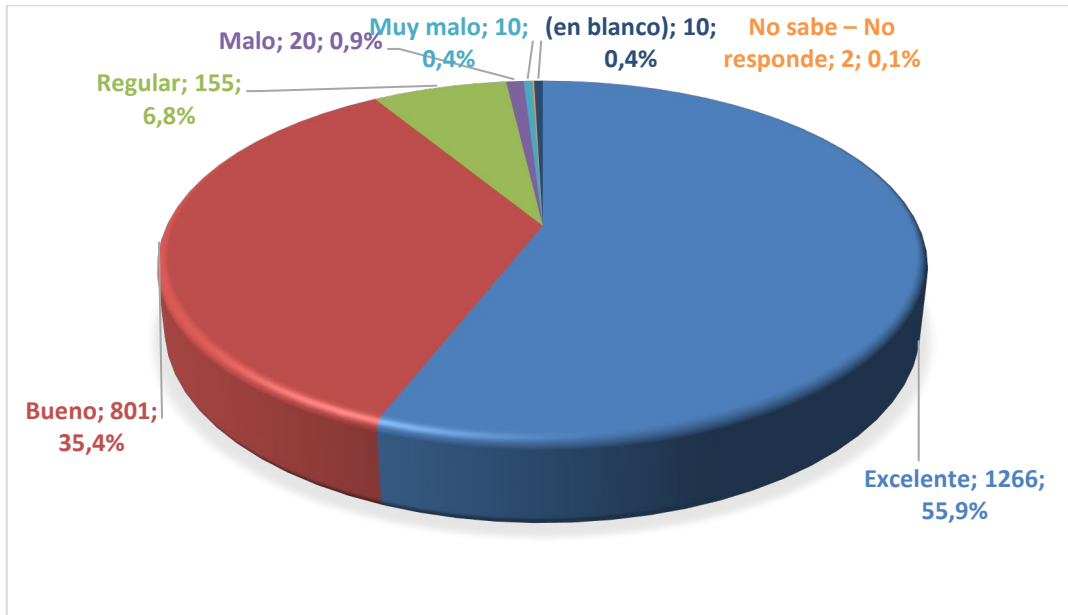


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre de 2022



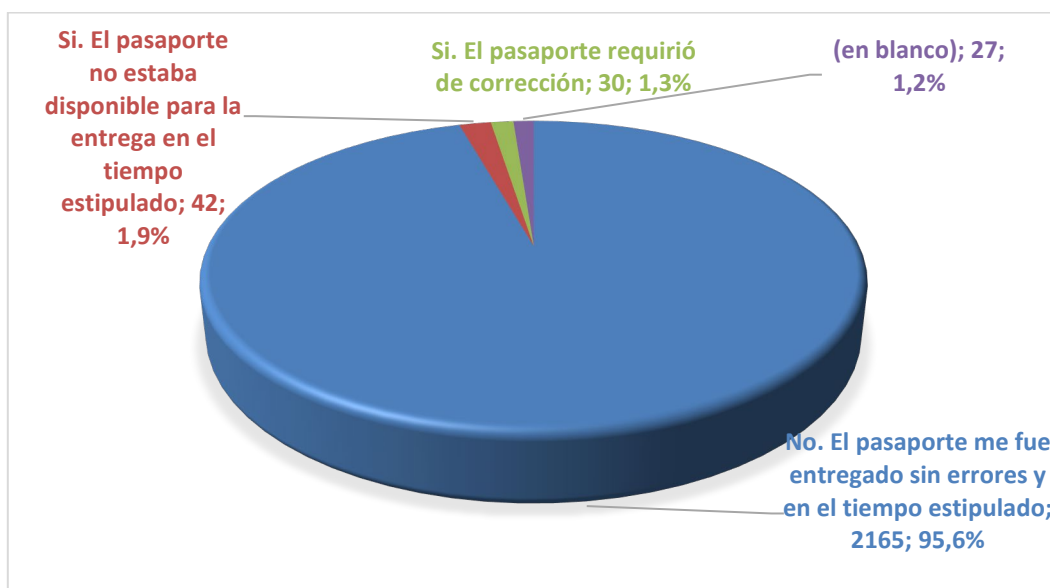


#### 4.2 ¿Cómo califica las instalaciones en cuanto a acceso, ventilación, comodidad y aseo?:



\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas II trimestre 2022

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



\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas II trimestre 2022





## 5. RESULTADO CONSOLIDADO

Con un total de 2264 encuestas respondidas y 2143 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 94.66% frente a la meta establecida del 94% durante el segundo cuatrimestre de 2022.

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

“(…)

- *anteriormente lo entregaban de un día para otro...entiendo que una impresora esta dañada. Por favor arréglenla o compren otra...igual el servicio del ministerio siempre ha sido impecable...gracias. (sic)*
- *Muchas gracias por la atención tan oportuna y considerada para el adulto mayor. (sic)*
- *Mejorar el aseo de los baños. (sic)*
- *LOS FELICITO, SON LA ENTIDAD GUBERNAMENTAL MAS EFICIENTE. (sic)*
- *Tener servicio de envío de pasaporte a otras ciudades. (sic)*
- *Al momento de ingresar pueda haber espacio para pasar de a dos personas, la fila puede ser muy larga mientras la revisión de bolsos (sic)*
- *Más agilidad para el agendamiento de citas (sic)*
- *No tengo ninguna sugerencia Solo les felicito por su amable atención muchísimas gracias. (sic)*
- *excelente gracias dios los bendiga amen. (sic)*
- *Excelente servicio. Felicitaciones. (sic)*
- *Controlar mejor la zona de acceso al edificio, sobre todo los vendedores ambulantes que generan desorden en la entrada. (sic)*
- *Excelente servicio. (sic)*
- *El servicio prestado en mi caso fue excelente Muchas gracias. (sic)*

(...)”





## **7. MEJORAS**

- Con el propósito de mejorar la atención a las personas que realizan la solicitud para el trámite de pasaporte, esta Coordinación solicitó, a la empresa encargada de personalizar los pasaportes, una capacitación en el tema específico de atención al usuario y toma de fotografía, lo anterior con el fin de atender las observaciones más recurrentes que encontramos en la respuesta a la pregunta abierta de la encuesta de satisfacción al usuario.
- Se habilitó una sala de espera con sillas, en el tercer piso, para que los usuarios esperen a ser atendidos en los módulos.
- Se aumentó el número de sillas disponibles para la población priorizada.

