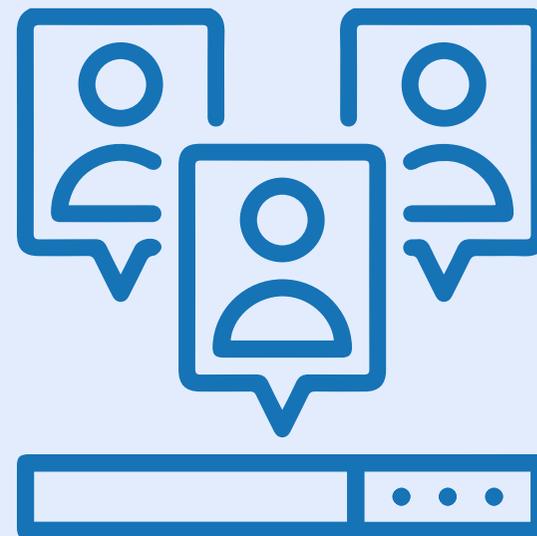




**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

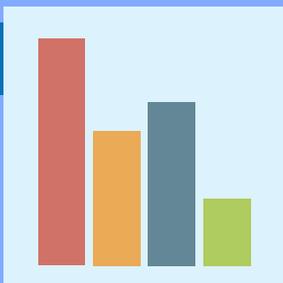


INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

**Resultados encuestas virtuales de satisfacción
al usuario II Cuatrimestre 2020**

Oficina Pasaportes calle 53

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano



Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario II cuatrimestre 2020 _ Oficina de Pasaportes Calle 53

Total pasaportes expedidos durante el II cuatrimestre de 2020,
en la Oficina de Pasaportes Calle 53:

2.997*

*(Usuarios con pasaporte autorizado)

Fuente: SITAC – Informe SC-FO-67 – Calle 53. Las cifras no incluyen reposiciones.

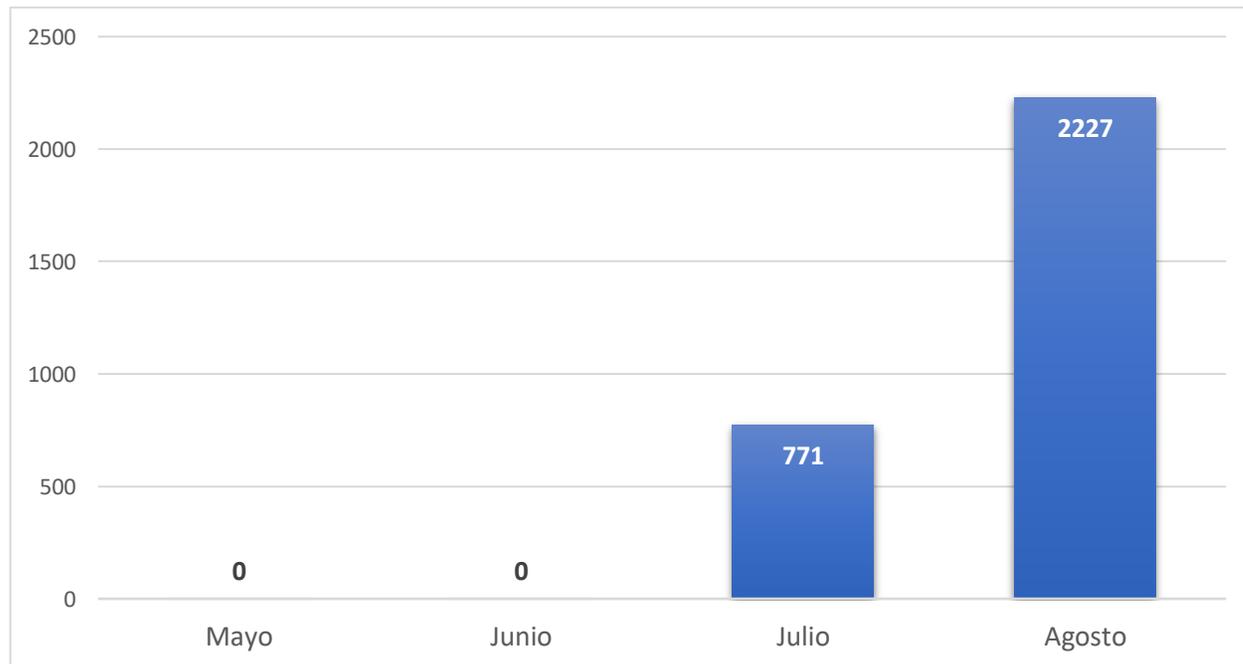


El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

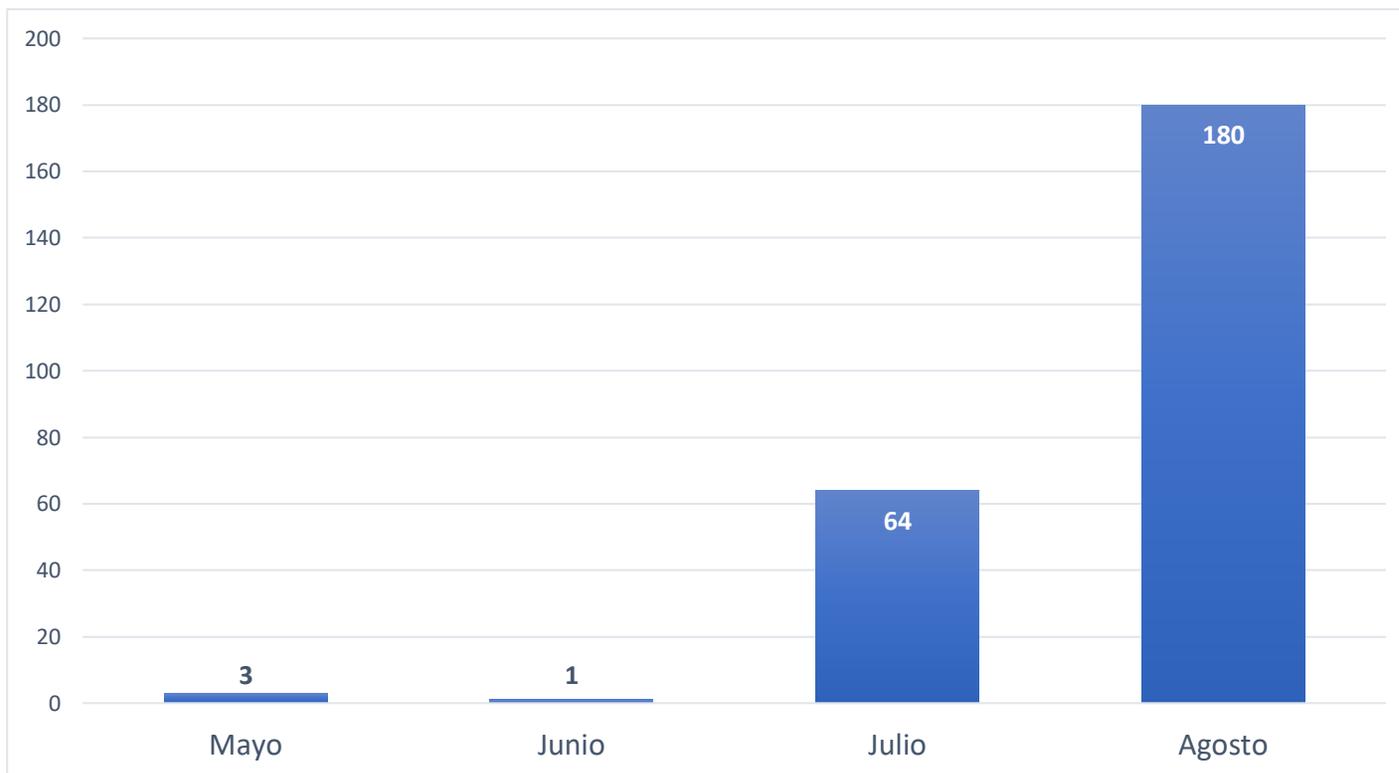
Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario IIcuatrimestre 2020 _ Oficina de Pasaportes Calle 53

Total Pasaportes Expedidos durante el cuatrimestre



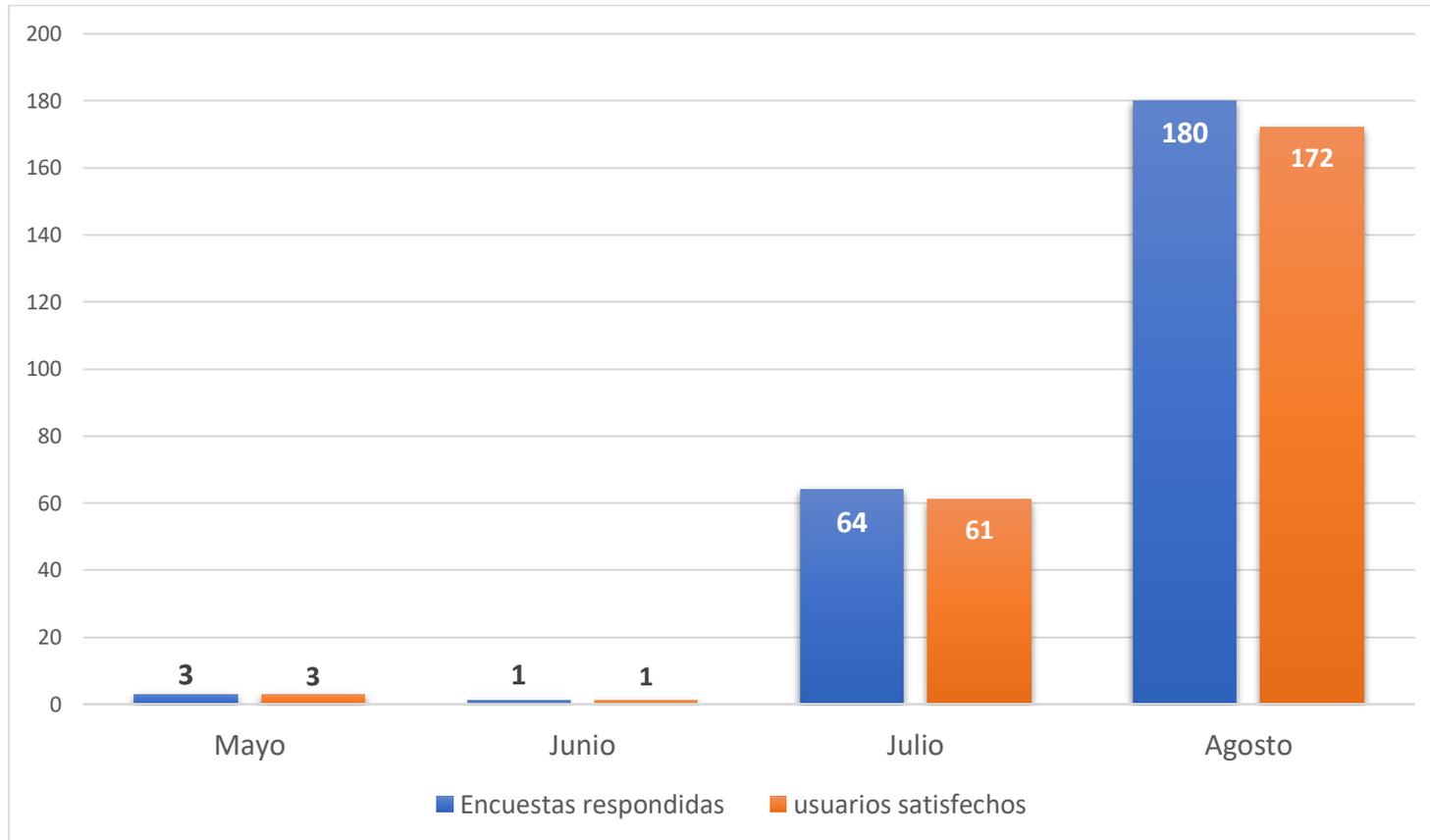
Fuente: SITAC – Informe SC-FO-67 – Calle 53. Las cifras no incluyen reposiciones.

Total Encuestas respondidas durante el cuatrimestre



Fuente: SITAC – Tablero de Control a septiembre 7 de 2020 - II cuatrimestre de 2020

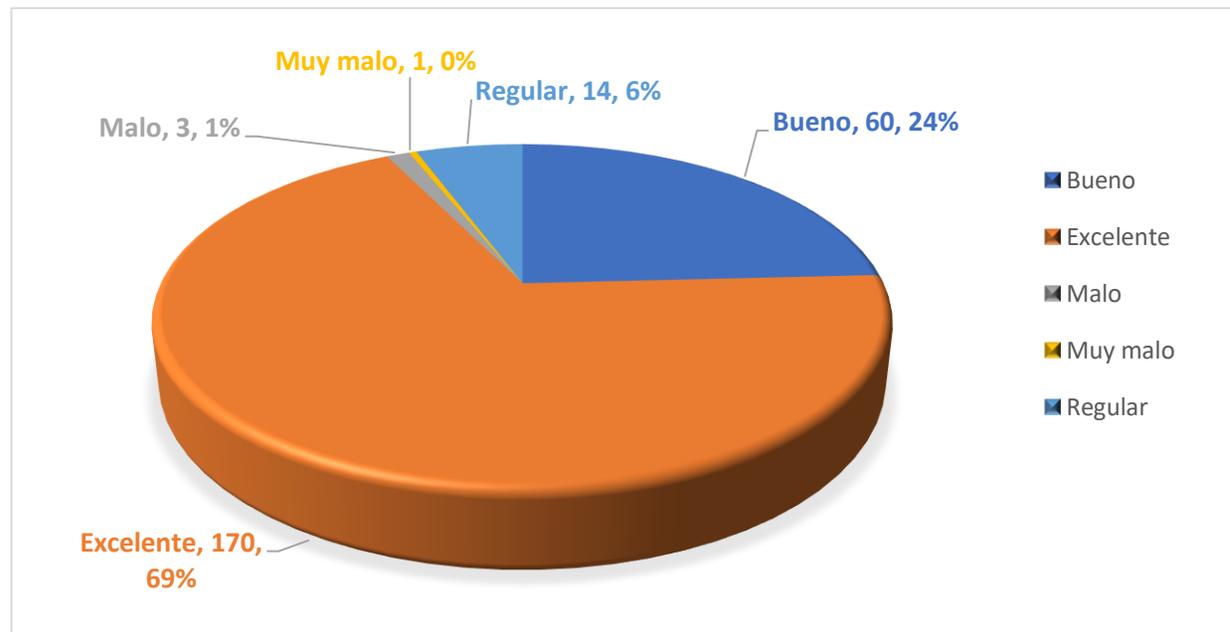
Comparativo encuestas respondidas vs usuarios satisfechos



Fuente: SITAC – Tablero de Control a septiembre 7 de 2020 - II cuatrimestre de 2020

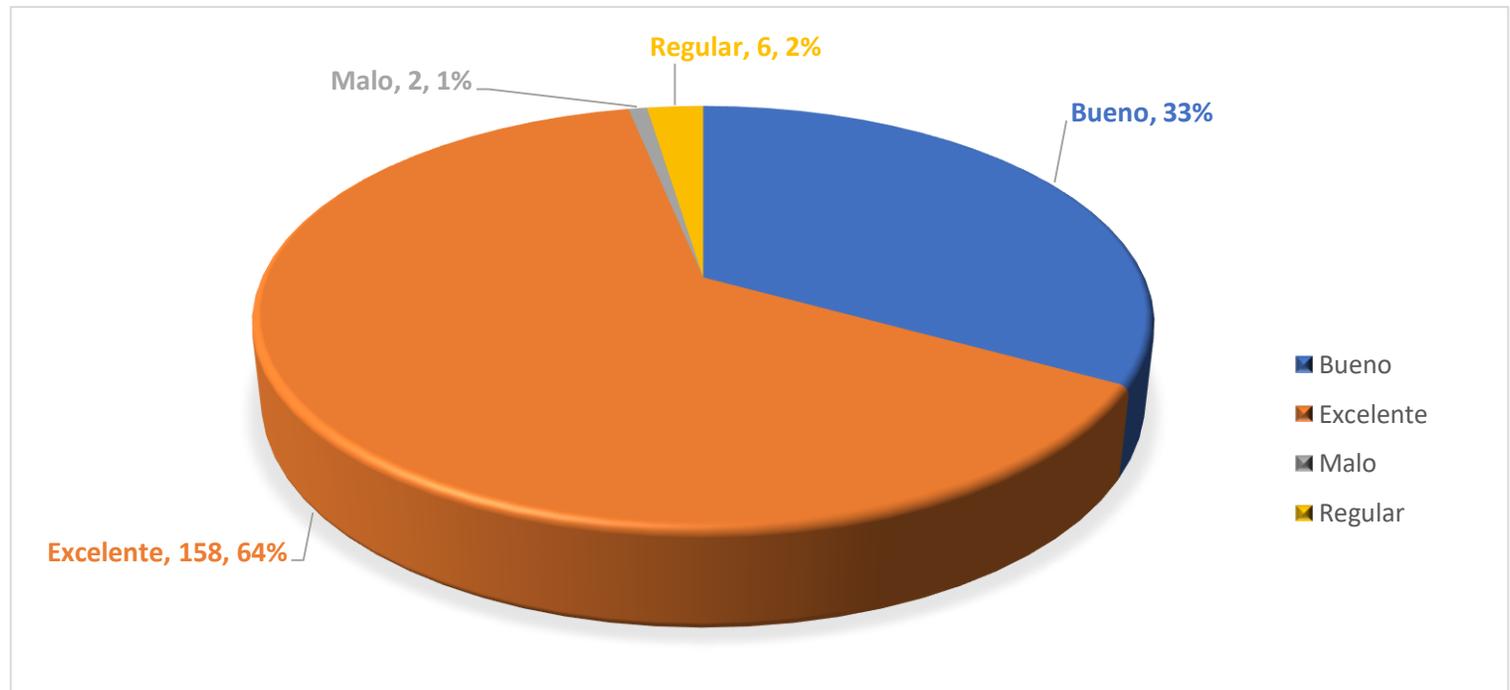
Resultados de la encuesta por pregunta

1. Durante su trámite, cómo califica la atención recibida por nuestros servidores:



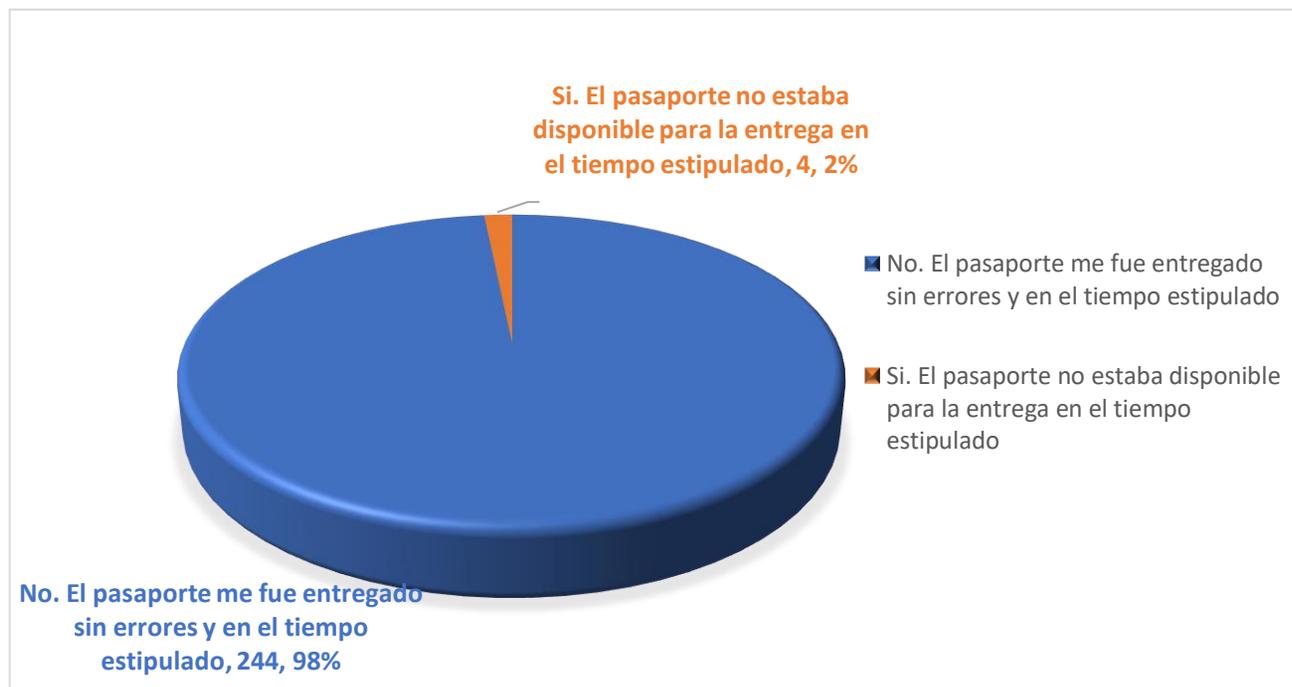
Fuente: Repositorio de Encuestas de Satisfacción. II cuatrimestre de 2020

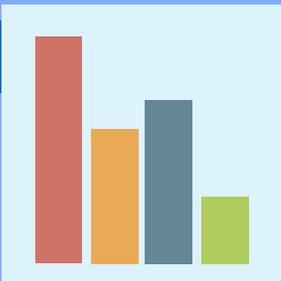
2. Cómo califica las instalaciones en cuanto a: Acceso, Ventilación, Comodidad y Aseo:



Fuente: Repositorio de Encuestas de Satisfacción. II cuatrimestre de 2020

3. ¿Tuvo algún contratiempo en la entrega de su pasaporte?





Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario II cuatrimestre 2020 _ Oficina de Pasaportes Calle 53

Resultado Consolidado

Con un total del 248 encuestas respondidas y 237 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53 obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 95.56% frente a la meta establecida del 95% durante el segundo cuatrimestre de 2020.



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS.

“Por favor, formule sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio”

“(..)

- No tuve problemas alguno gracias están manteniendo protocolos de bioseguridad distanciamiento perfectamente gracias (sic)
- Mejorar la organización fuera del establecimiento para facilitar la comunicación e ingreso. (sic)
- Felicitaciones por la atención en tiempos de pandemia (sic)
- El personal de seguridad en vez de direccionar las personas y orientarlas se encuentran hablando y se molestan al momento de preguntar algo. No son amables. Felicito al personal de aseo quienes tienen todo impecable y aséptico. (sic)
- En realidad, no tengo sugerencias pero sí felicitaciones. El proceso del trámite fue muy oportuno, el personal fue bastante cuidadoso con las medidas de prevención frente al Covid. Lo único malo fue mi foto pero ustedes no tienen la culpa, no soy muy fotogénica en asuntos serios. Gracias. (sic) *
- Buscar la forma en que el proceso no sea tan demorado y que se cumplan los tiempos. Hacen un pre-registro en la página pero no siguen los horarios y se demoran en entregar el pasaporte, sin contar la fila que se debe hacer para entrar al establecimiento. (sic) (..)“



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

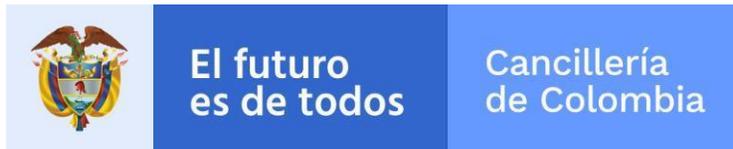
Mejoras

- Dada la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional frente al COVID-19, las oficinas de Pasaportes junto con la Dirección de Tecnología implementaron un Sistema de Agendamiento Web para que los usuarios, soliciten turno de atención y entrega de pasaportes, permitiendo, cumplir con los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social dentro de las instalaciones.
- El GIT de Pasaportes Calle 53 dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad establecidos para dar continuidad con la prestación del servicio de expedición y entrega de pasaportes, ha adecuado los módulos de atención con barreras protectoras de policarbonato/acrílico y ha dotado a su personal con elementos de protección de uso continuo dentro de las instalaciones.
- El personal de Servicios Generales realiza constantes jornadas de limpieza y desinfección de las áreas comunes de las instalaciones así como también, de los elementos relacionados con la formalización de pasaportes (huelleros y pad de firma, entre otros).



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano