



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

Resultados encuestas virtuales de satisfacción
al usuario III Cuatrimestre 2020

Oficina Pasaportes calle 53

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano



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

27.451*

*(Usuarios con pasaporte autorizado)

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





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

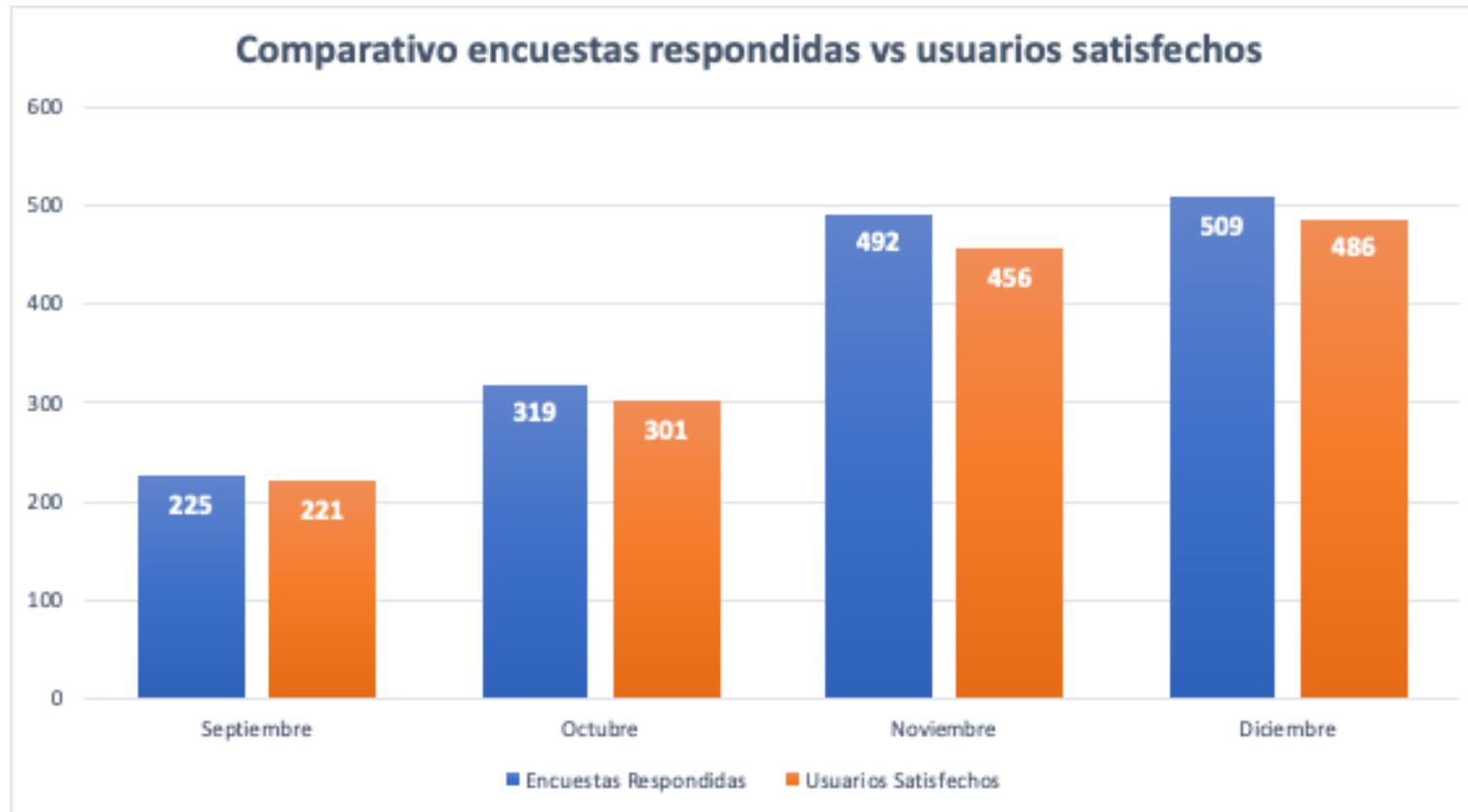


Fuente: SITAC – Tablero de Control a enero 12 de 2021 - III cuatrimestre de 2020





Comparativo encuestas respondidas vs usuarios satisfechos

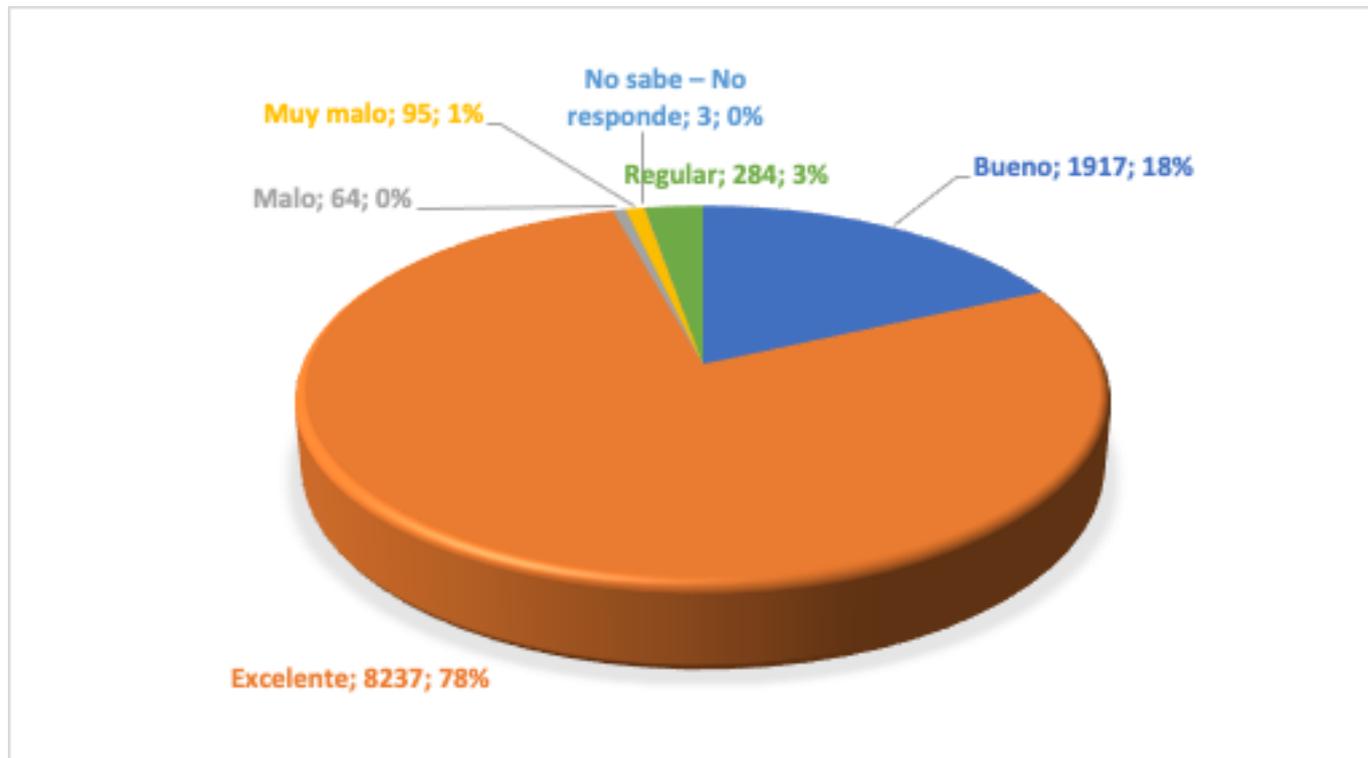


Fuente: SITAC – Tablero de Control a enero 12 de 2021 - III cuatrimestre de 2020





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

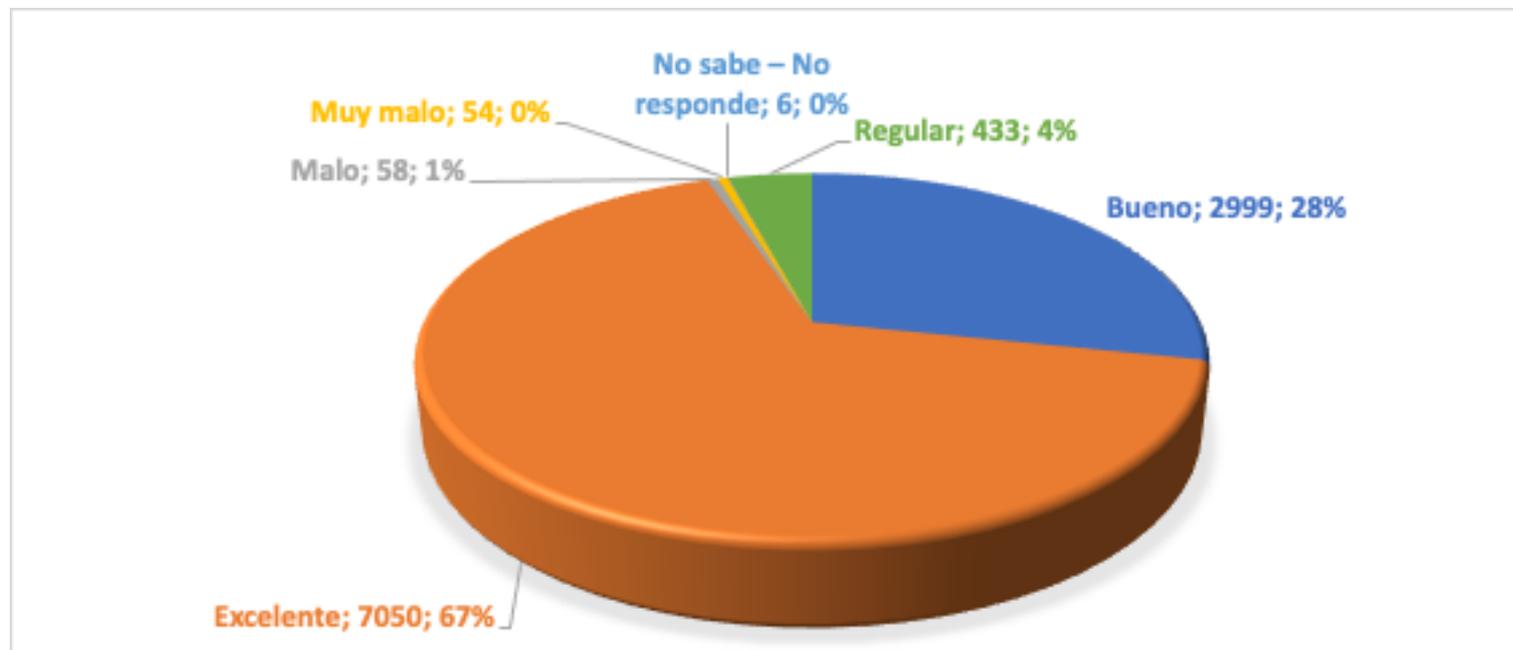


Fuente: Repositorio de Encuestas de Satisfacción. III cuatrimestre de 2020





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

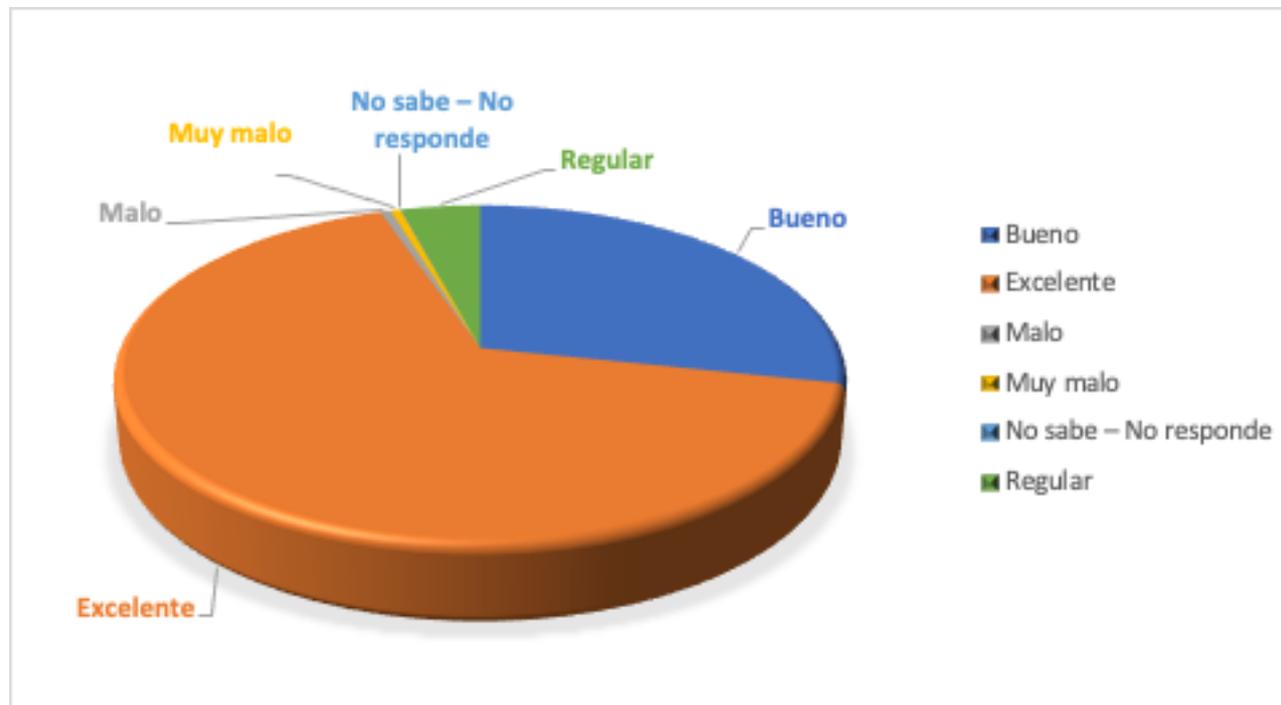


Fuente: Repositorio de Encuestas de Satisfacción. III cuatrimestre de 2020





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



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





Resultado Consolidado

Con un total del 1.545 encuestas respondidas y 1.464 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53 obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 94.76% frente a la meta establecida del 95% durante el tercer cuatrimestre de 2020.





OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS.

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

- Podrían mejorar la calidad de servicio a la hora de brindar la información. (sic)
- Excelente servicio. (sic)
- Fue un tramite rápido, ágil, sin contratiempos. Agradezco mucho la atención recibida. Feliz día. (sic)
- Hace falta un buen letrero que distinga la edificación, CANCELLERÍA DE COLOMBIA. (sic)
- Más orden en el ingreso a la entrada.. (sic) *
- Las personas que llegan no respetan el distanciamiento y bioseguridad, hace falta más rigurosidad de parte de la entidad en esto. (sic) (..) “





MEJORAS

- Dada la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional frente al COVID-19, las oficinas de Pasaportes junto con la Dirección de Tecnología ajustaron la parametrización diaria en el agendamiento de citas, con el objeto de ampliar el cupo de atención en la expedición de pasaportes, cumpliendo con el aforo permitido en 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 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 (huellers y pad de firma, entre otros).
- Las oficinas expedidoras ubicadas en las gobernaciones retomaron gradualmente la atención de sus oficinas con los protocolos de atención establecidos, facilitando la atención de los colombianos en la expedición y entrega de pasaportes en territorio nacional.





**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano