



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

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

Oficina Pasaportes Sede Norte

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano



Total pasaportes expedidos durante el III cuatrimestre de 2020, en la Oficina de Pasaportes Sede Norte:

24.007*

*(Usuarios con pasaporte autorizado)

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





Total Pasaportes Expedidos durante el cuatrimestre



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





Total Encuestas respondidas durante el cuatrimestre

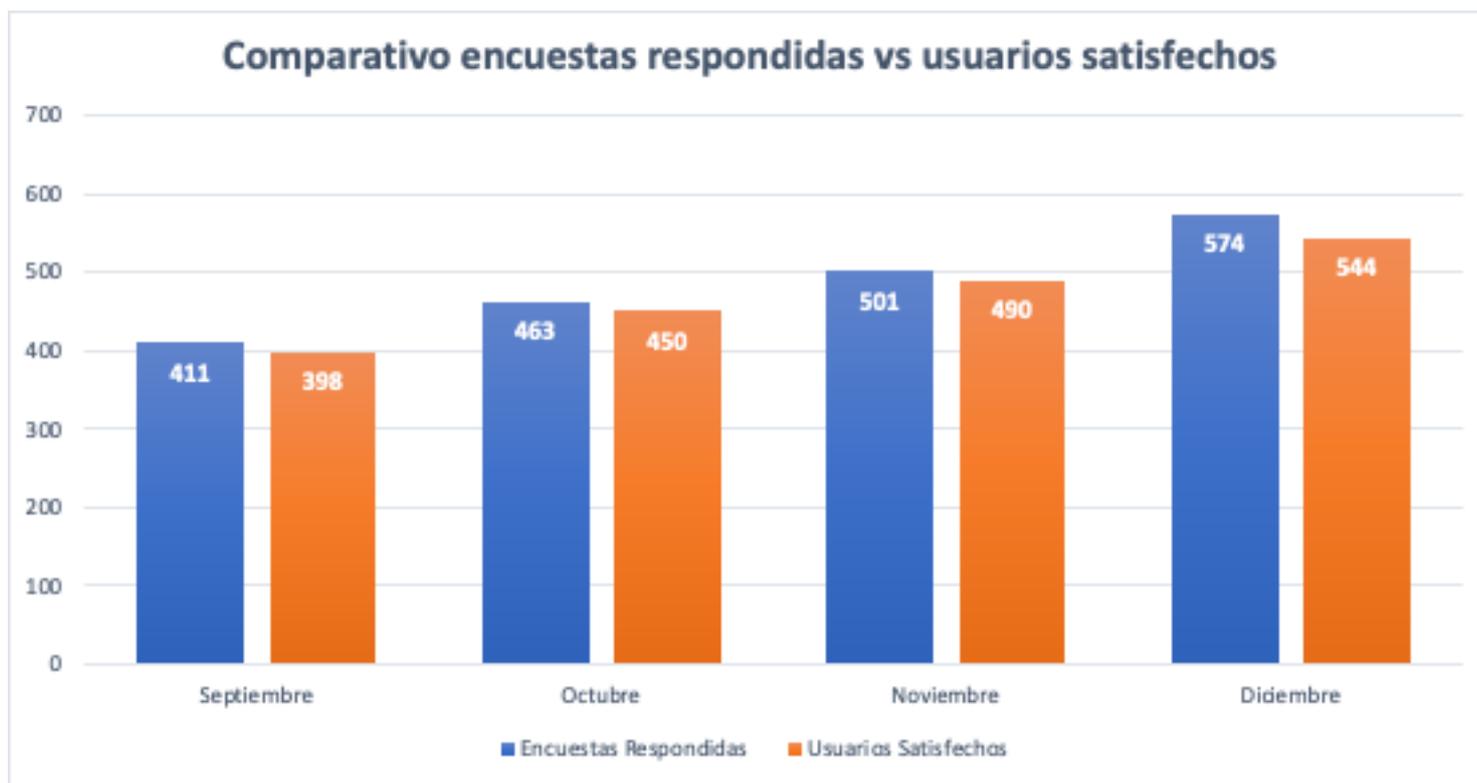


Fuente: SITAC – Tablero de Control a septiembre 7 de 2020 - III cuatrimestre de 2020





Comparativo encuestas respondidas vs usuarios satisfechos

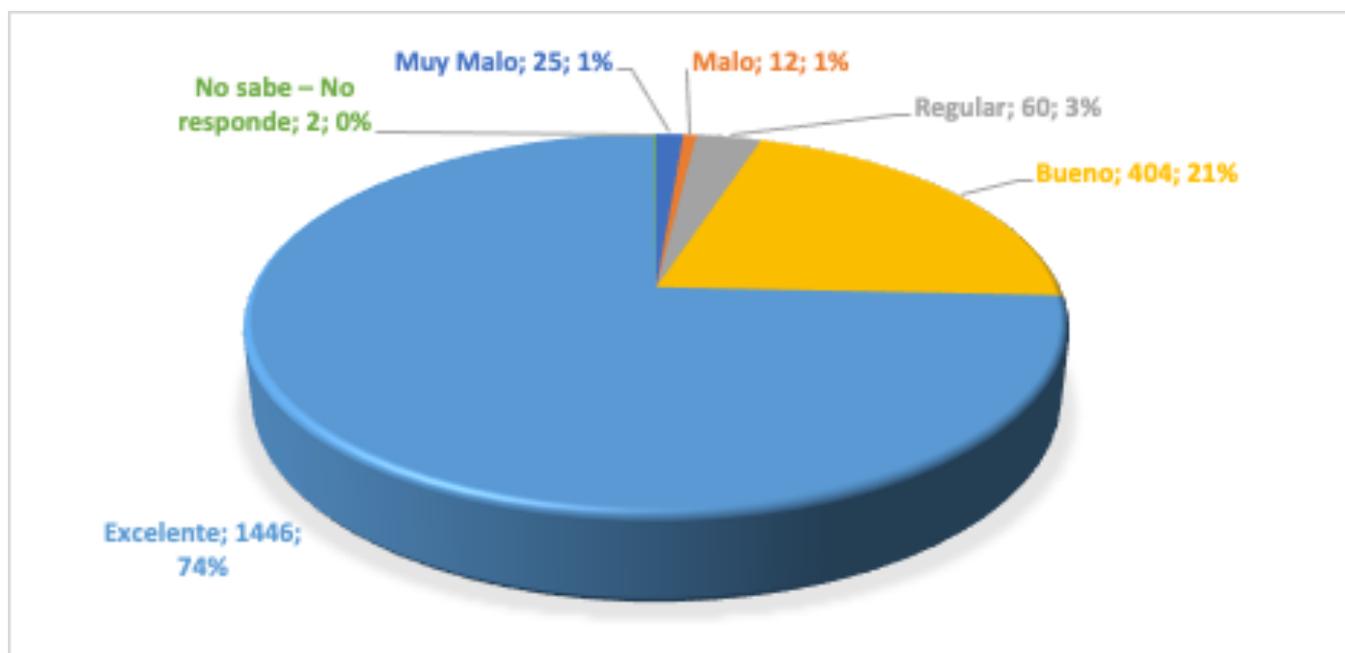


Fuente: SITAC – Tablero de Control a enero 12 de 2021 - III cuatrimestre de 2020





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

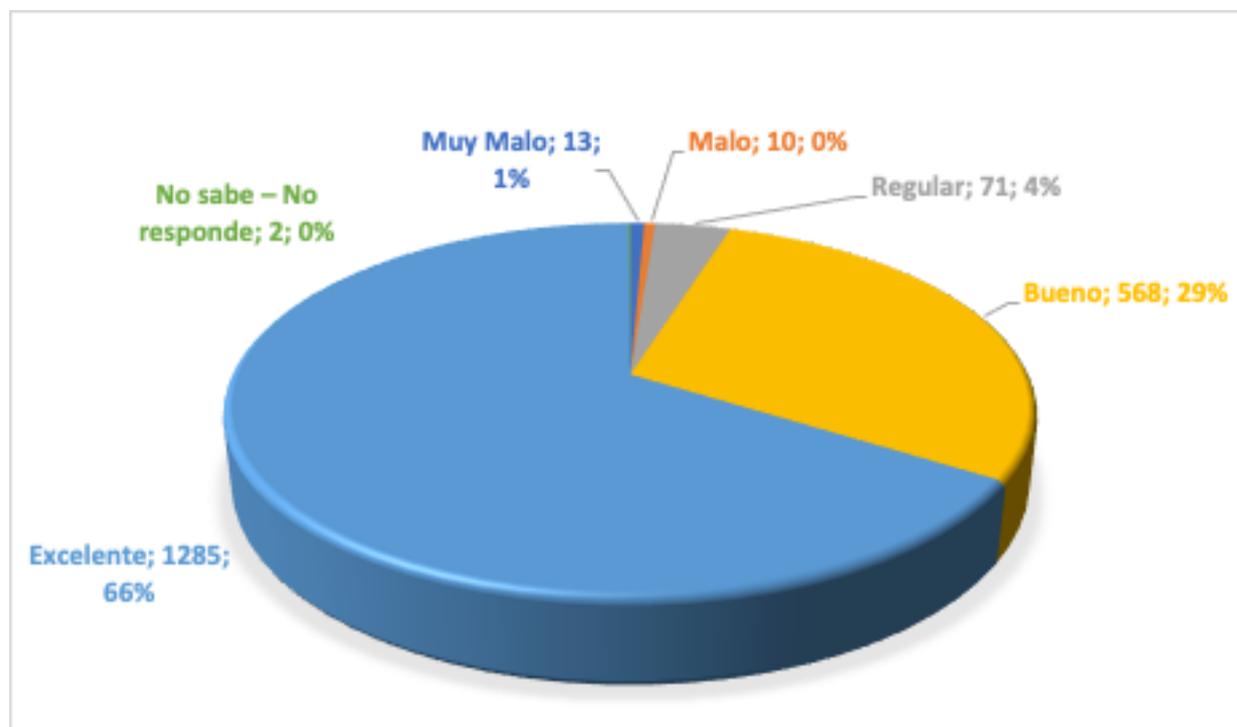


Fuente: Repositorio de Encuestas de Satisfacción. III cuatrimestre de 2020





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

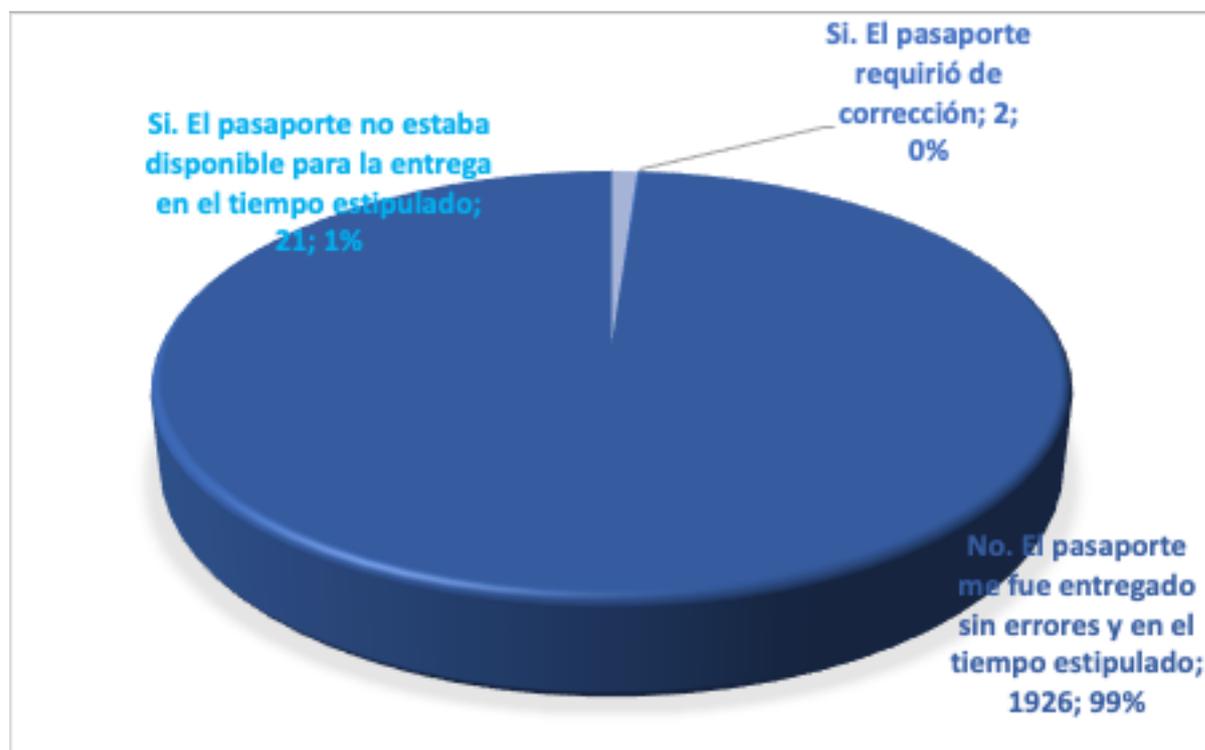


Fuente: Repositorio de Encuestas de Satisfacción. III cuatrimestre de 2020





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 1.949 encuestas respondidas y 1.882 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 96.56% 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”

- Seguir manteniendo tan buen servicio (sic)
- No hay distanciamiento social n la parte de afuera en la fila.. (sic)
- Sugerencia: Aunque es una calificación de excelencia por la atención e información en la página y al interior posterior al ingresos, se sugiere en la entrada aunque la atención de los guardias es respetuosa y cordial, se debe suministrar elementos de información cuando se llega a la puerta en organizar de manera más pro activa de un mecanismo de separación de filas una para trámite y otra para reclamación y otra de resolución de preguntas y esto hará que se llegue a la excelencia (sic)
- Gracias por su gestión Dios lo bendiga. (sic)
- Los felicito, hay muy buen cumplimiento del horario de la cita y están cumpliendo los cuidados para prevenir propagación de la pandemia. (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 Sede Norte 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 (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