

Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de Satisfacción al Usuario

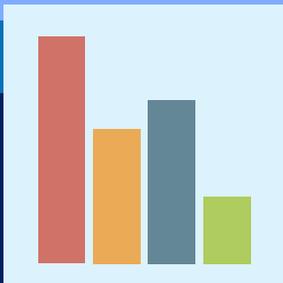
I Cuatrimestre 2020 -Oficina de Pasaportes Calle 53



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia





Informe Servicio al Ciudadano

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

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



47.609

(Usuarios con pasaporte autorizado)

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

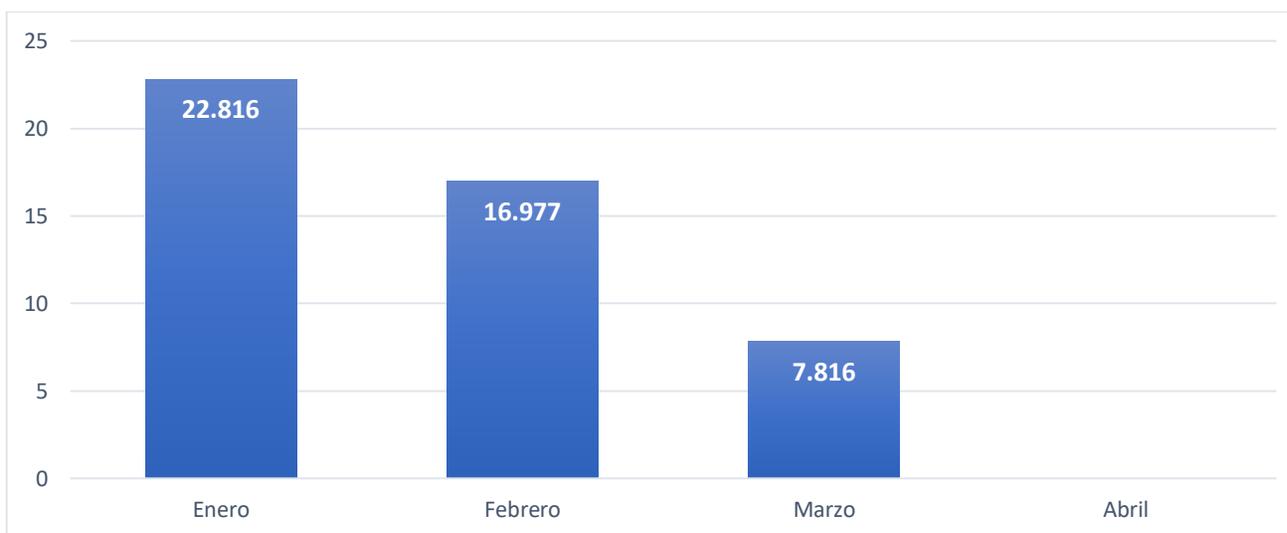


El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

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

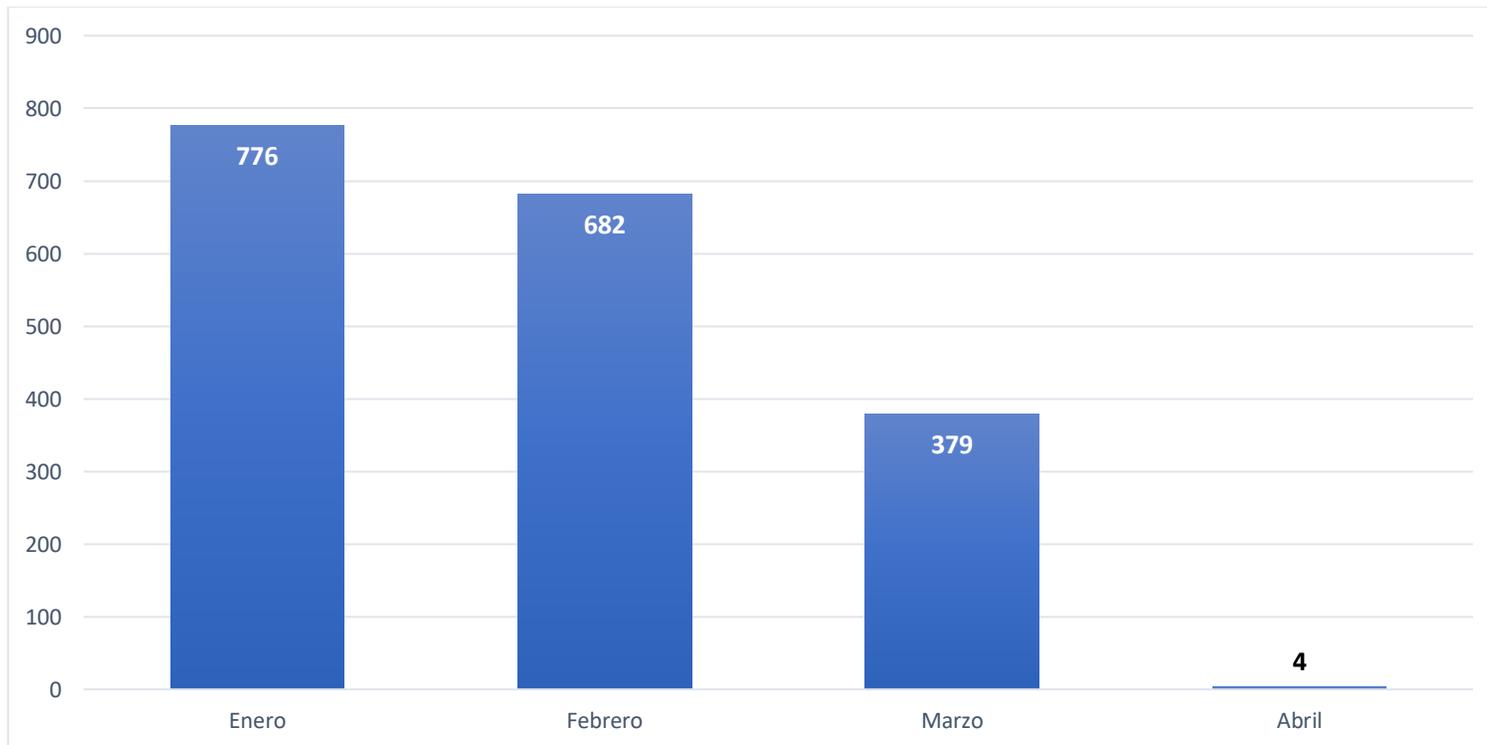
Total Pasaportes Expedidos durante el cuatrimestre:



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



Total Encuestas Respondidas durante el cuatrimestre:



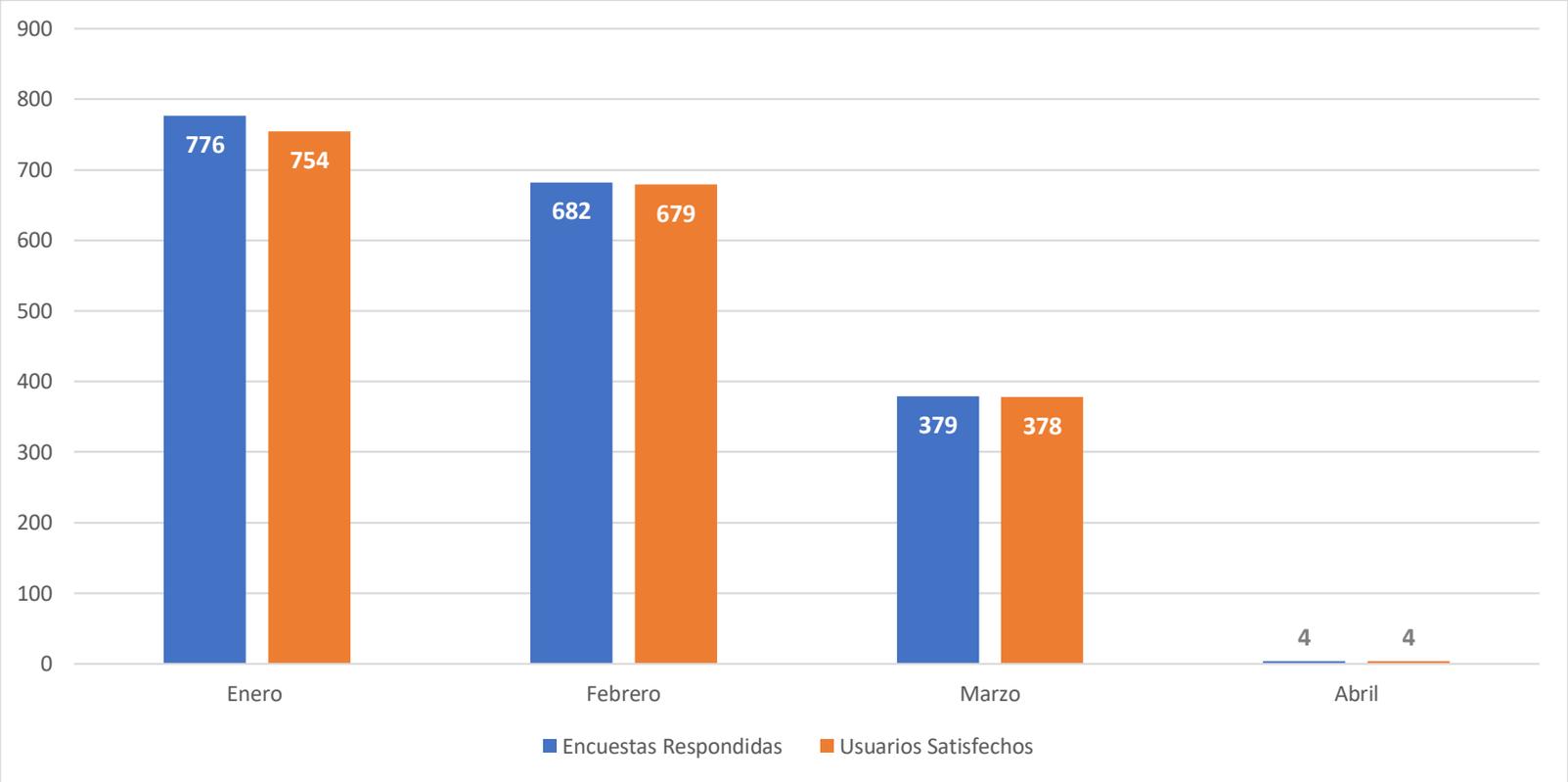
Fuente: SITAC – Repositorio de Encuestas de Satisfacción. I cuatrimestre de 2020



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

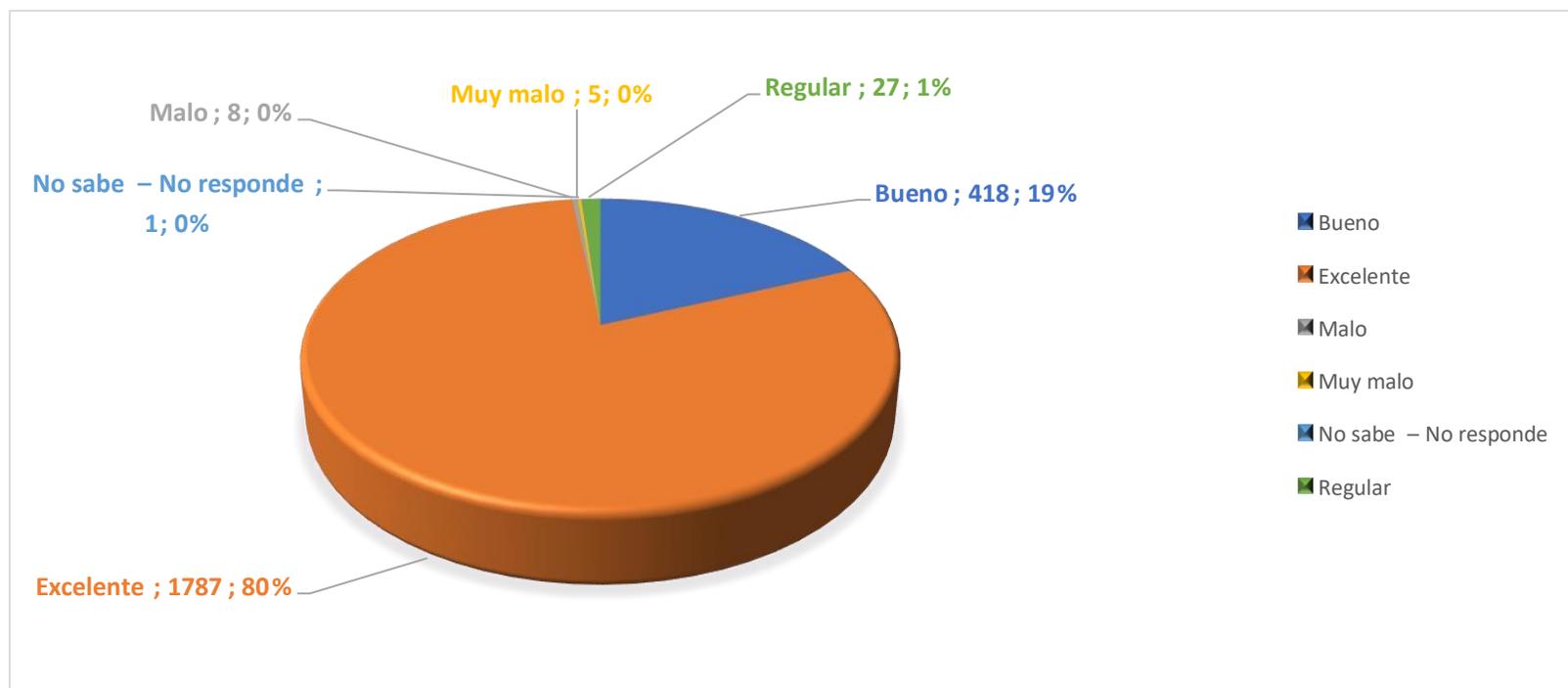
Comparativo encuestas respondidas vs usuarios satisfechos:



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

Resultados de la encuesta por pregunta

Por favor, califique la atención recibida por parte de nuestros servidores:



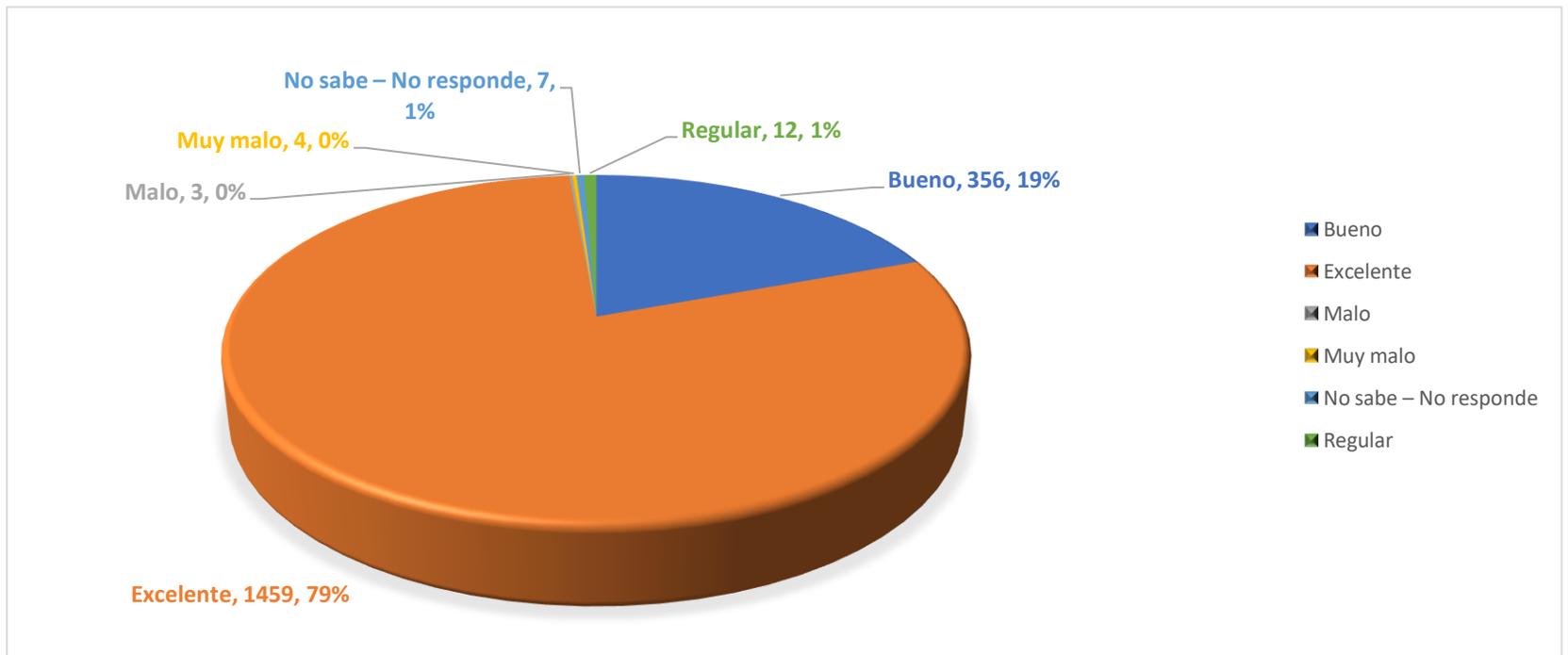
Fuente: Repositorio de Encuestas de Satisfacción. I cuatrimestre de 2020



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió:



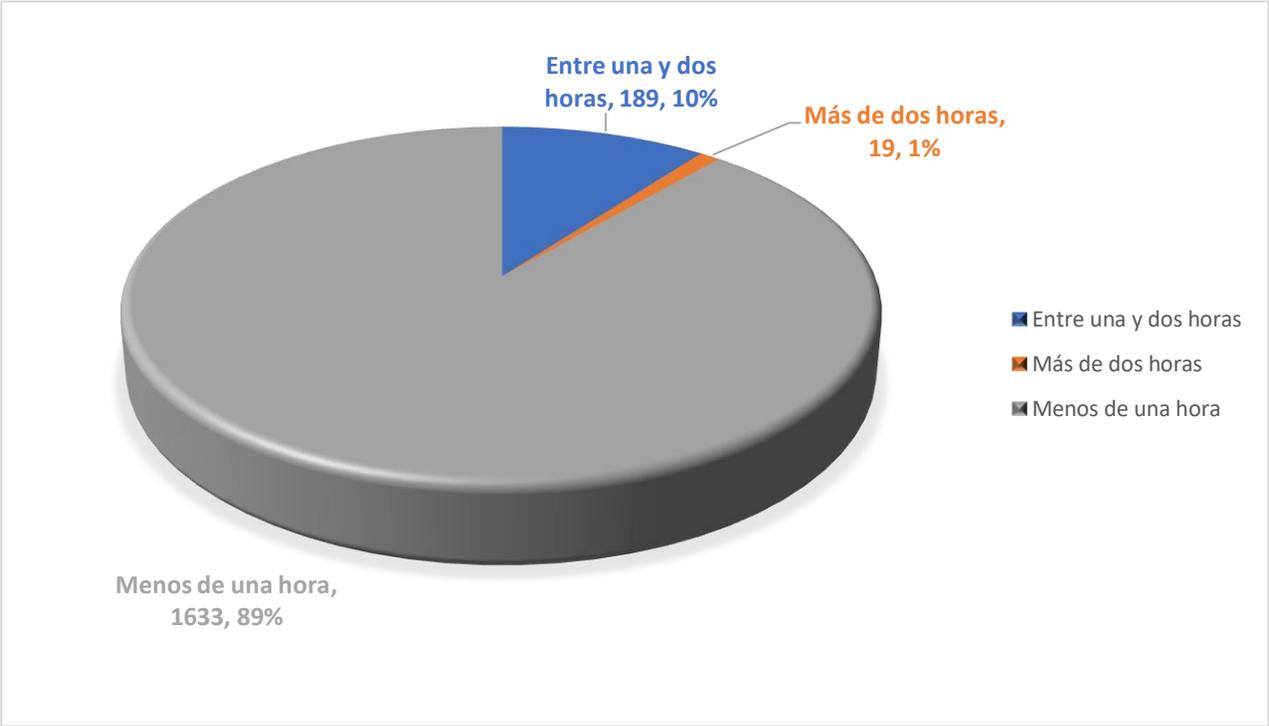
Fuente: Repositorio de Encuestas de Satisfacción. I cuatrimestre de 2020



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

¿Desde el momento en que recibió su turno en la ventanilla, hasta que pagó el trámite, usted esperó?



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

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

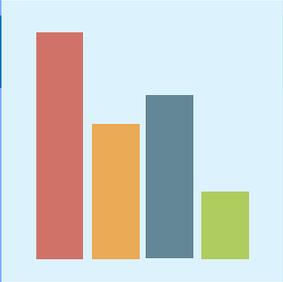


Fuente: Repositorio de Encuestas de Satisfacción. I cuatrimestre de 2020



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Informe Servicio al Ciudadano

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

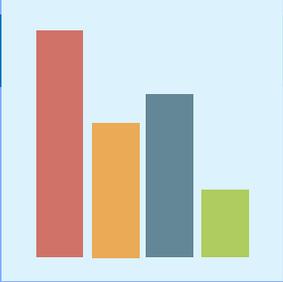
Resultado Consolidado

Con un total del 1.841 encuestas respondidas y 1.815 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53 obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 98.58% frente a la meta establecida del 95% durante el primer 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”

“(..)

- Excelente Servicio. Felicitaciones (sic)
- La mejora continua es por excelencia uno de los recursos mejor utilizados por la Cancillería Colombiana. Muchas gracias. Felicitaciones. (sic)
- Usar turnos digitales menos uso de papel.. (sic)
- Felicitaciones por prestar un servicio rápido y eficiente. (sic)
- Solicitar cita para tramitar pasaporte por pagina web (sic)
- Establecer mecanismos alternativos o requerir tecnología que facilite la toma de huellas en personas que tenemos grandes dificultades, la biometria me parecio buena, de hecho de una vez me registre para poder tener una alternativa de identificación. Muchas gracias (sic)
- Mas Ventilación en las instalaciones (sic) “ (..)



Mejoras

- Los funcionarios del GIT de Pasaportes Calle 53, realizaron visitas de seguimiento y control de expedición de pasaportes en las Gobernaciones de Cauca, Guajira, Santander y Risaralda, con el fin de alinear los parámetros de atención de acuerdo con la normativa vigente.

