



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

**Resultados encuestas virtuales de satisfacción
al usuario I Cuatrimestre 2021**

Oficina de Pasaportes Sede Norte

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano

Total de Pasaportes Expedidos en El I Cuatrimestre de 2021 (Usuarios con pasaporte expedidos)

43.331*

***(Usuarios con pasaporte autorizado)**

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



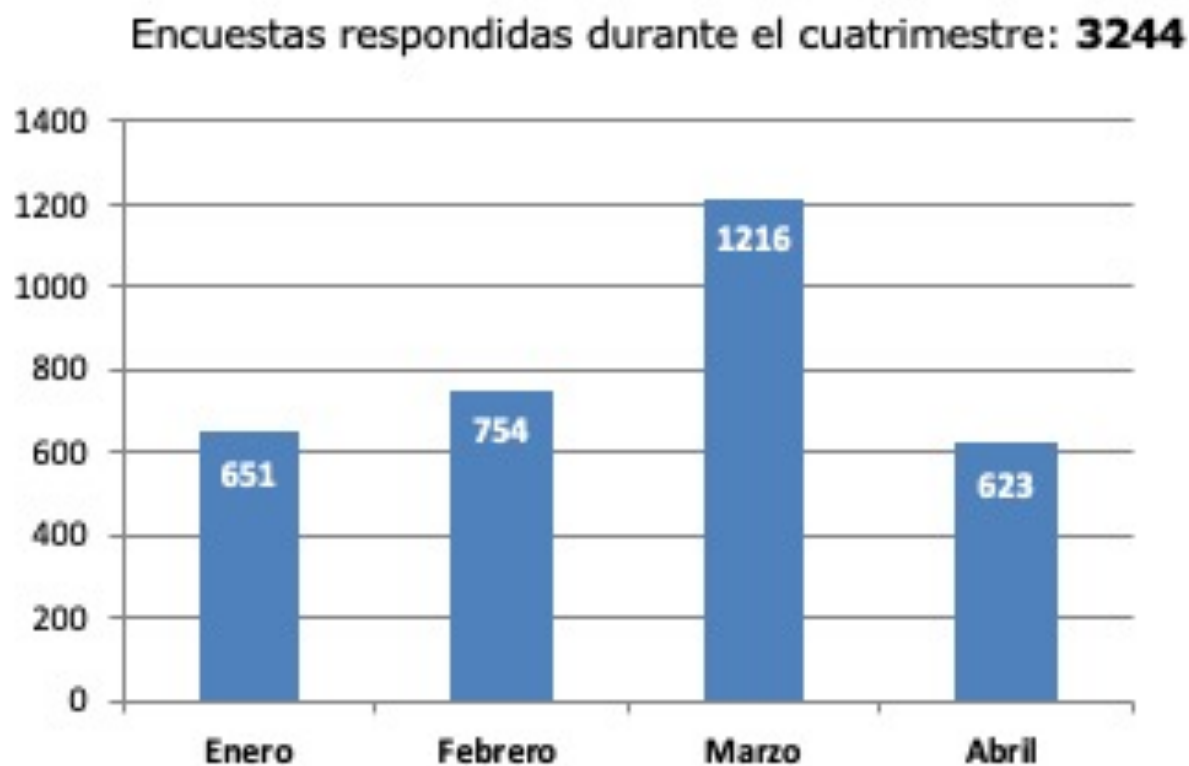
Total pasaportes expedidos durante el I cuatrimestre 2021:



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



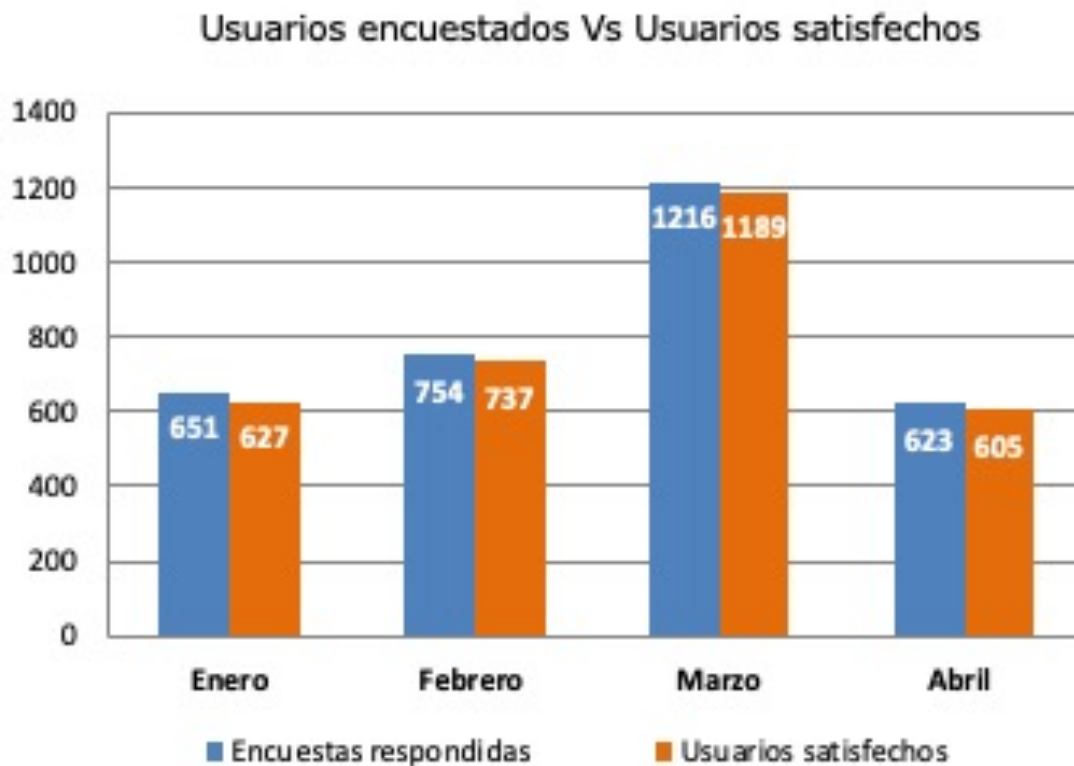
Total de Encuestas Contestadas Durante el Periodo



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2021



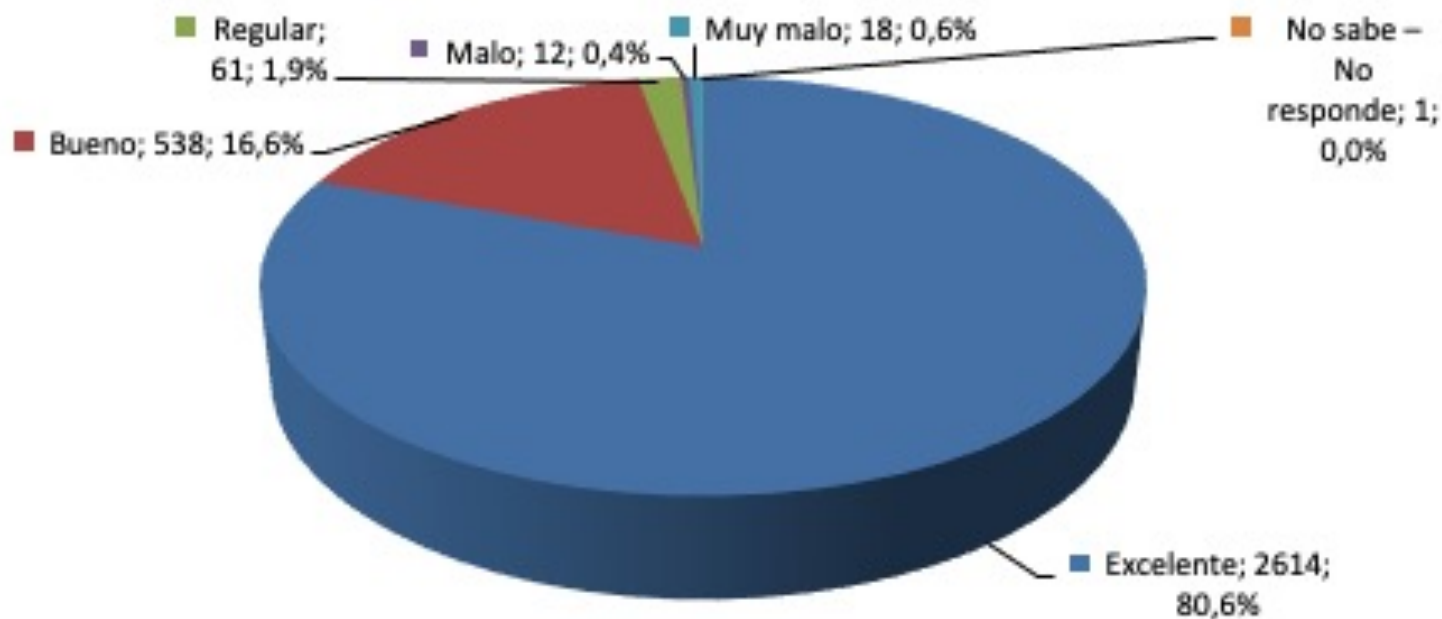
Comparativo Usuarios Encuestados Vs Usuarios Satisfechos



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2021



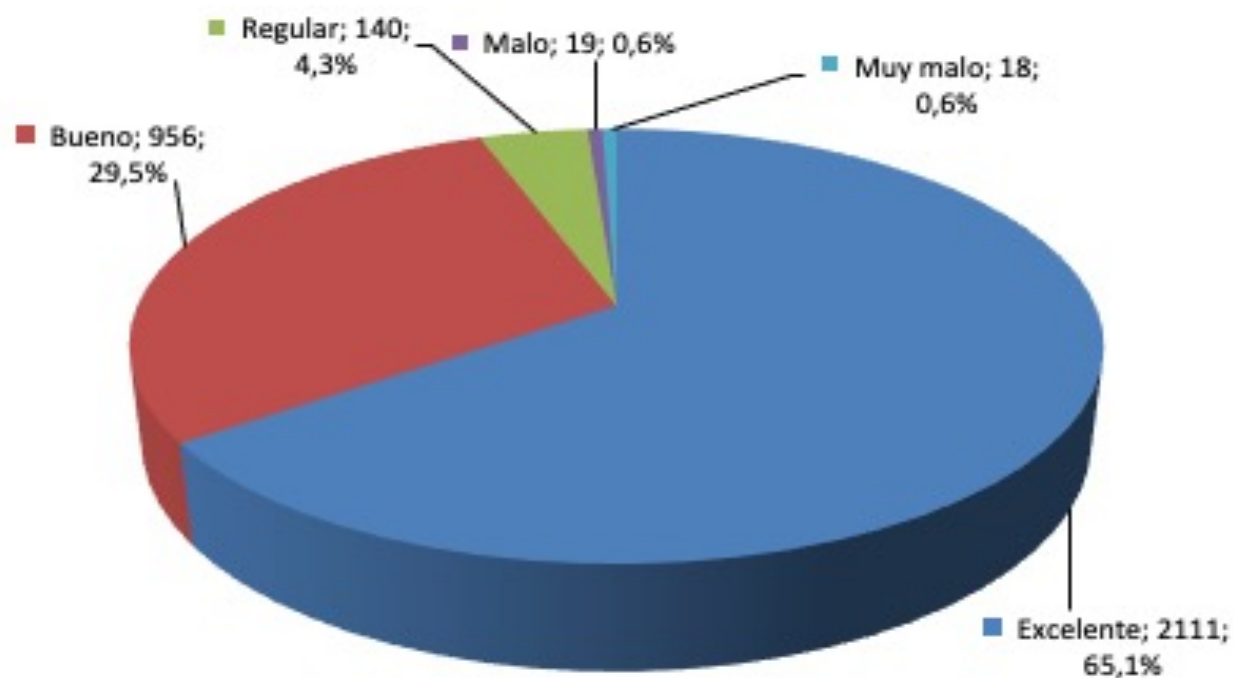
Resultados de La Encuesta por Pregunta Durante su trámite, ¿cómo califica la atención recibida por nuestros servidores?:



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2021



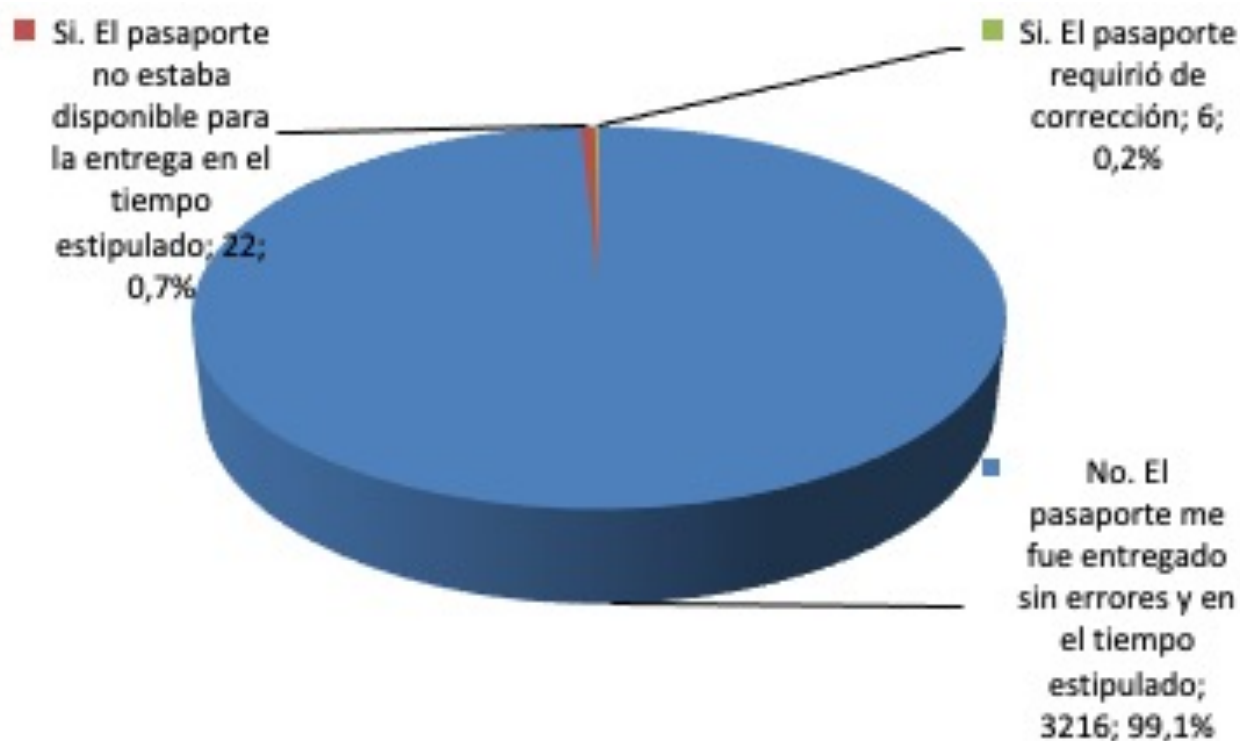
¿Cómo califica las instalaciones en cuanto a acceso, ventilación, comodidad y aseo?:



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2021



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



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2021



Resultado Consolidado

Con un total de 3244 encuestas respondidas y 3158 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte se obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.35% frente a la meta establecida del 95% durante el primer cuatrimestre de 2021.



OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS.

“Por favor, formule sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio” (pregunta 4).

- Estoy muy contento con el trámite realizado. De principio a fin, es decir hasta la entrega fueron muy cordiales, respetuosos y atentos a las necesidades. Desde el personal de seguridad hasta los profesionales que me atendieron fueron impecables. Hace mucho no veía tan buen trato y una increíble organización. Muchas gracias. (sic)
- Muy buen servicio, excelente tiempo de atención (sic)
- Solamente tengo que decir, que todo se trata de tiempo, y la manera tan organizada que tienen el proceso, me tomo solamente 5 minutos en el trámite y 5 minutos en la entrega. es excelente, ojala todas las entidades gubernamentales tomaran ejemplo y midieran los tiempo de atención. (sic)
- La fila en la calle no da una buena impresión y se percibe como desorden. Ya adentro todo cambia. (sic)



- Excelente servicios y medidas de bioseguridad felicitaciones (sic)
- Mejorar la ventilación del lugar y contar con parqueadero para los usuarios. (sic)
- Muy buen servicio. MI petición fue respondida con mucha rapidez y solucionada satisfactoriamente. ¡Muchas gracias! (sic)
- Mejorar el ingreso en la parte exterior (sic)
- Excelente servicio. fue rápido, limpio y nos sentimos muy seguros.

MEJORAS

- Durante el primer cuatrimestre de 2021, la Oficina de pasaportes Sede Norte dio apertura a seis módulos, adicionales a los 10 módulos de formalización con los que se venía trabajando, lo anterior con el propósito de ampliar la disponibilidad de citas para los usuarios y la capacidad de atención de la oficina.





**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano