



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

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

Oficina de Pasaportes Calle 53

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano

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

45.525*

***(Usuarios con pasaporte autorizado)**

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



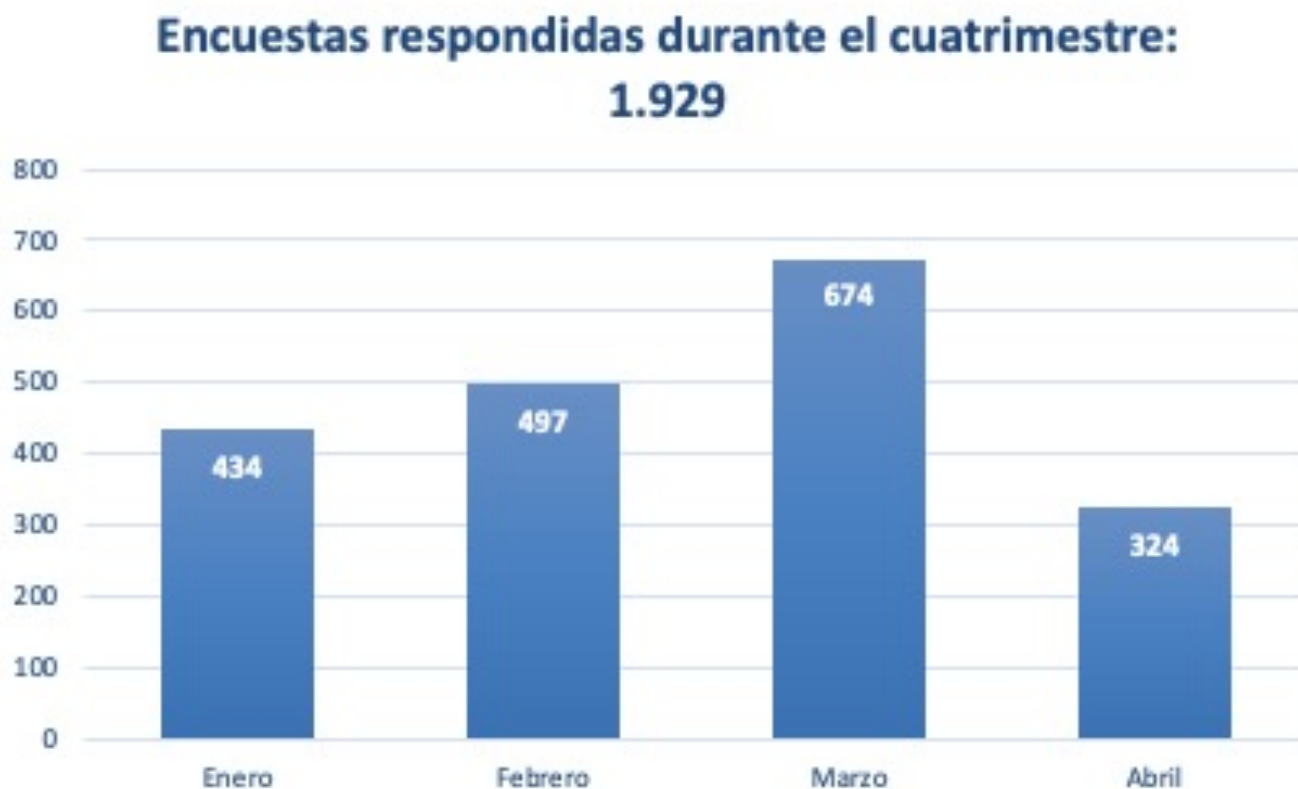
Total pasaportes expedidos durante el I cuatrimestre 2021:



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



Total de Encuestas Contestadas Durante el Periodo



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



Comparativo Usuarios Encuestados Vs Usuarios Satisfechos

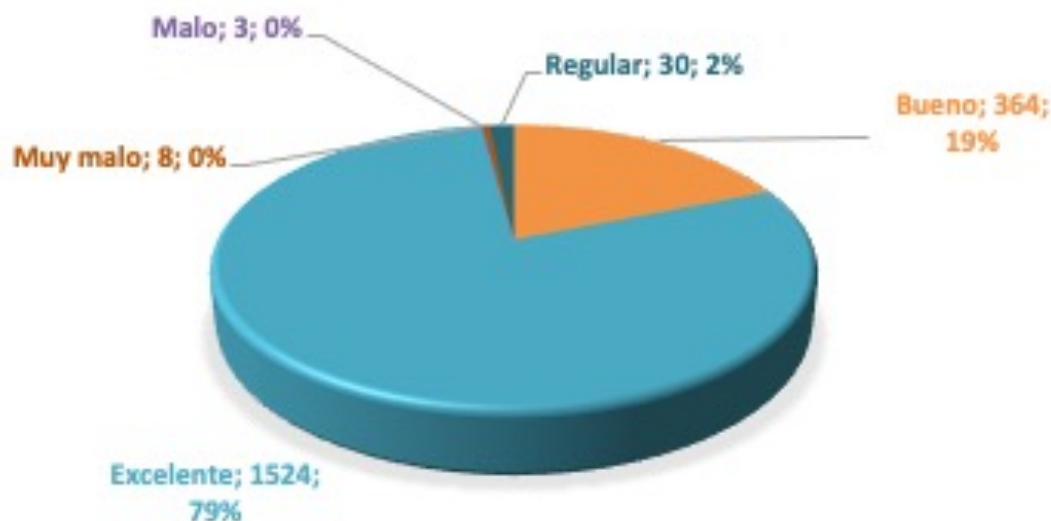


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas I cuatrimestre 2021



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

4.1 ¿COMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR NUESTROS
SERVIDORES?



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



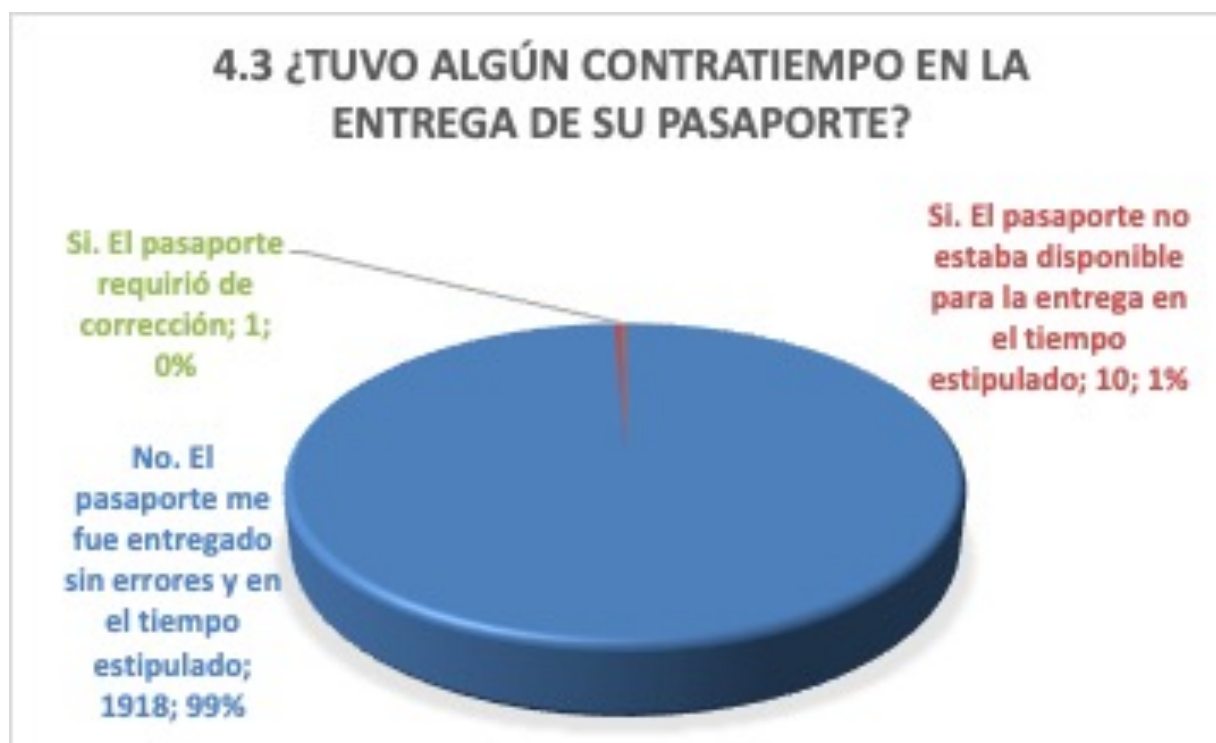
¿Cómo califica las instalaciones en cuanto a acceso, ventilación, comodidad y aseo?:



*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 1.929 encuestas respondidas y 1.894 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53 obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 98.18% 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).

- Ampliar el sistema de citas o eliminarlo para agilizar trámites (sic)
- El espacio no es cómodo, tienen muchas oportunidades de mejora, el personal eso si impecable, es para felicitar y admirar (sic)
- Mayor exigencia del distanciamiento social afuera y adentro en las instalaciones (especialmente a la entrada) (sic)
- Quiero felicitarlos, todo muy ordenado y con las medidas de bioseguridad, gracias. (sic)
- Excelente atención y me gustaría felicitar desde el informador que está afuera, los guardas de seguridad, las informadoras que me guiaron, funcionaria que me atendió, la que recibió el dinero (por la paciencia que tuvo con la persona que estaba antes, quien pago en solo monedas) y principalmente a las señoras del servicio general por mantener las instalaciones impecables. (sic)



- Excelente servicio, cuenta con todas las medidas de bioseguridad (sic)
- La solicitud fue un poco lenta pero efectiva, no demoró mucho más de lo que pensé. La niña que me atendió fue una dulzura, Magnífica en su diálogo y trato para conmigo, qué decencia, me impresionó su don de gentes. Y muy bonita. Al otro día fui a reclamarlo, excelente servicio, personas muy colaboradoras y con alto sentido de pertenencia por su Institución. Me gustó el aseo y la preocupación por la seguridad y asepsia. (sic)
- Fue excelente todo el servicio, es impresionante el contraste que tiene con los demás tramites habituales, hacen un gran trabajo (sic)
- Mejorar la ventilación o poner aire acondicionado en el tercer piso.(sic)



MEJORAS

- Durante el primer cuatrimestre de 2021, la Oficina de pasaportes Calle 53 habilitó módulos de atención con elementos de bioseguridad, permitiendo ampliar la disponibilidad de citas para los usuarios y la capacidad de atención de la oficina.
- Fueron adecuadas las pantallas informativas ubicadas en la sede, facilitando el llamado de turnos, al mostrar el nombre del usuario y el número del módulo en donde será atendido.





**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano