

Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario III cuatrimestre 2019 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

Total pasaportes expedidos durante el III cuatrimestre de 2019,
en la Oficina de Pasaportes Sede Norte:

39.777

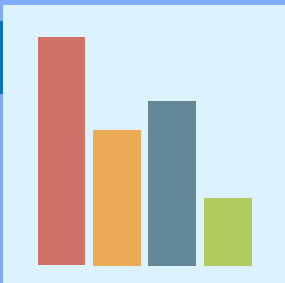
(Usuarios con pasaporte autorizado)

Fuente: SITAC Informe SC-FO-67.



El futuro
es de todos

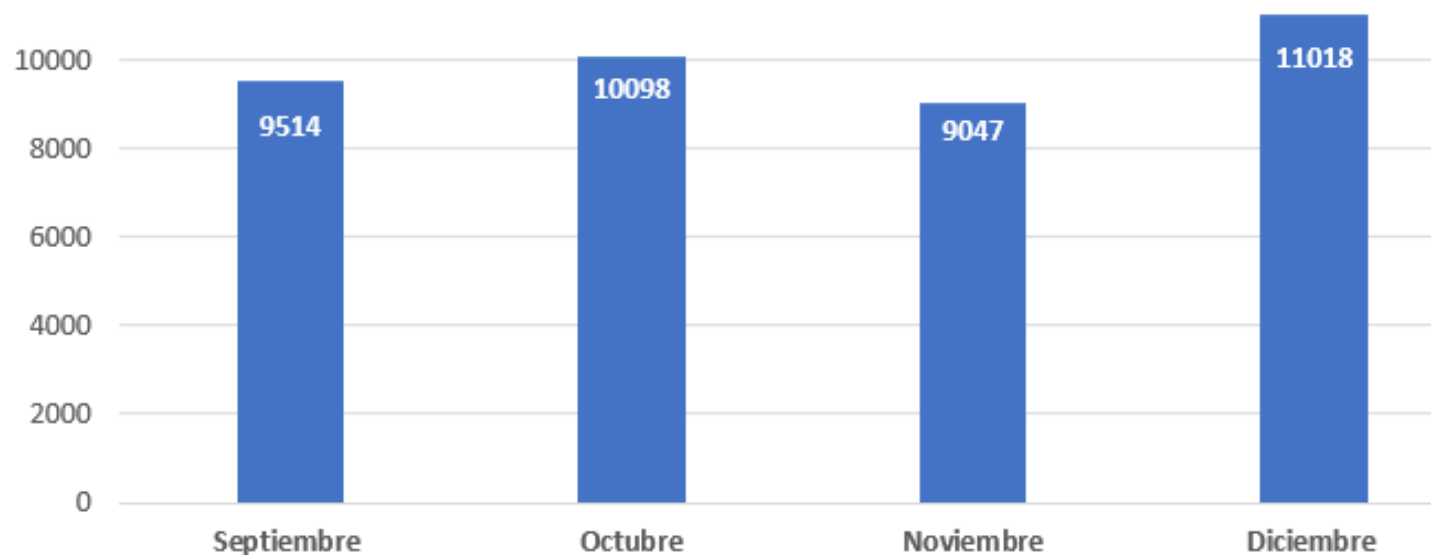
Cancillería
de Colombia



Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario III cuatrimestre 2019 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

Total pasaportes expedidos durante el cuatrimestre:

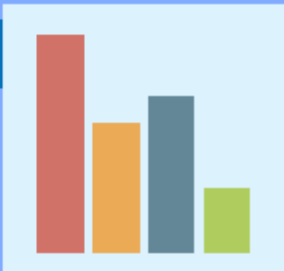


Fuente: SITAC Informe SC-FO-67.

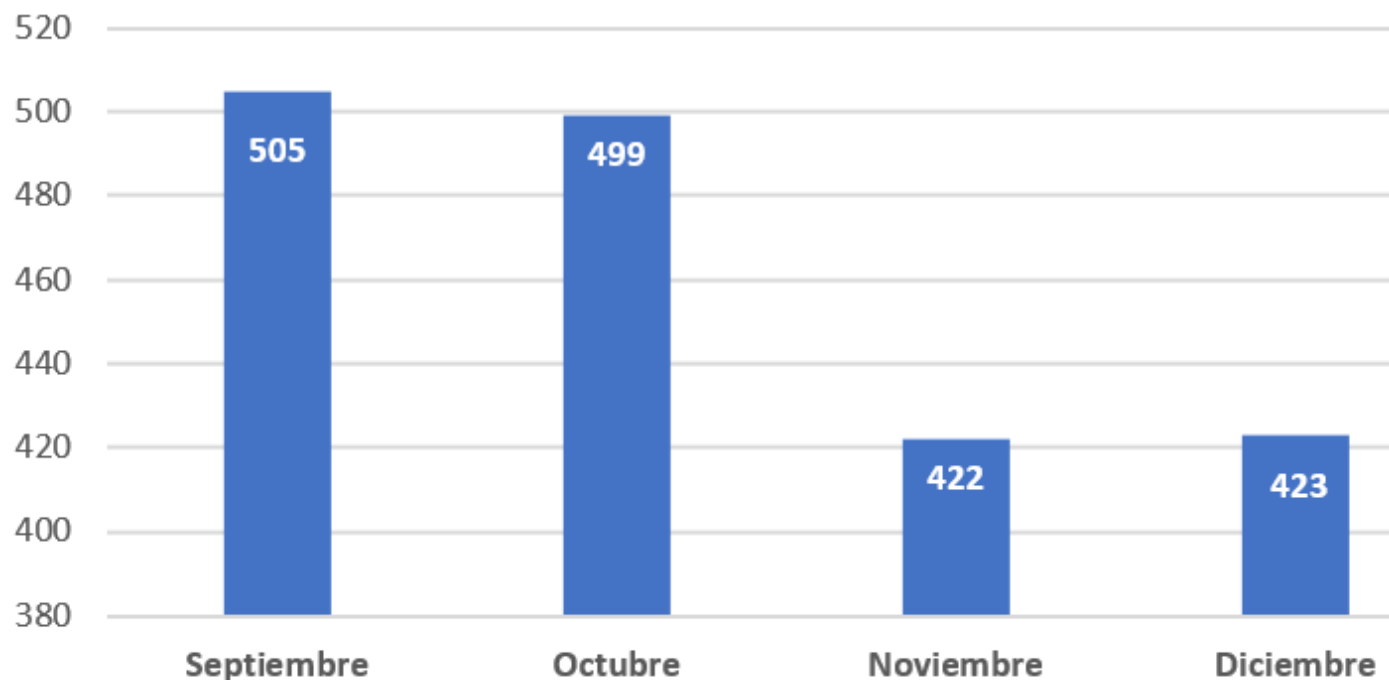


El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Total encuestas respondidas durante el cuatrimestre:

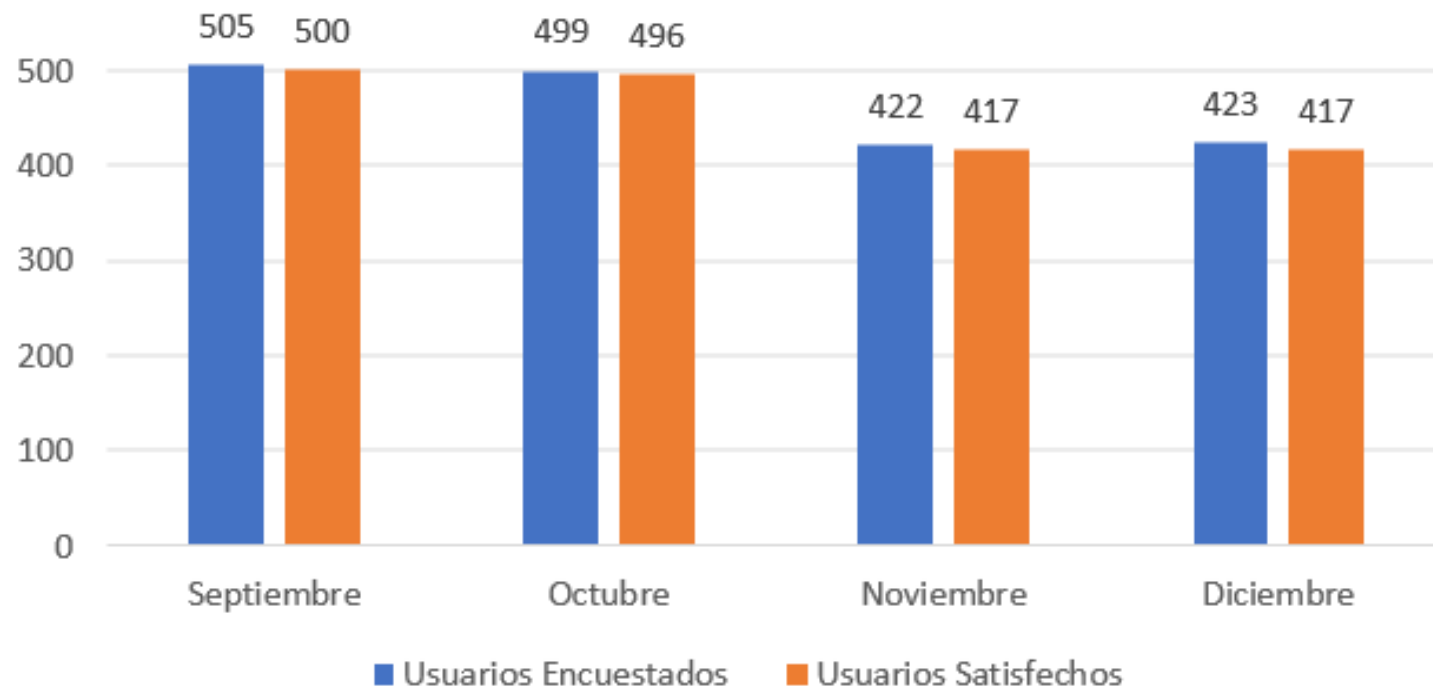


Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas de satisfacción III cuatrimestre 2019



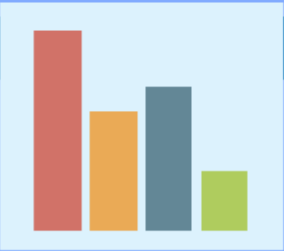


Comparativo encuestas respondidas vs usuarios satisfechos:



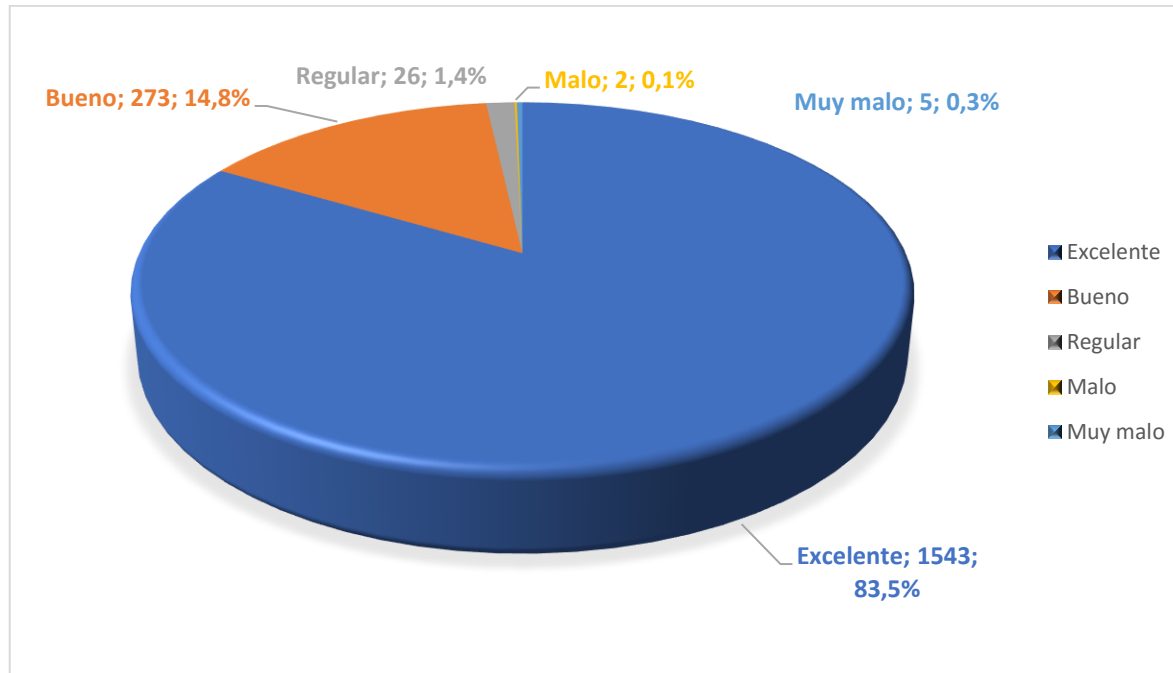
Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas de satisfacción III cuatrimestre 2019





Resultados de la encuesta por pregunta

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

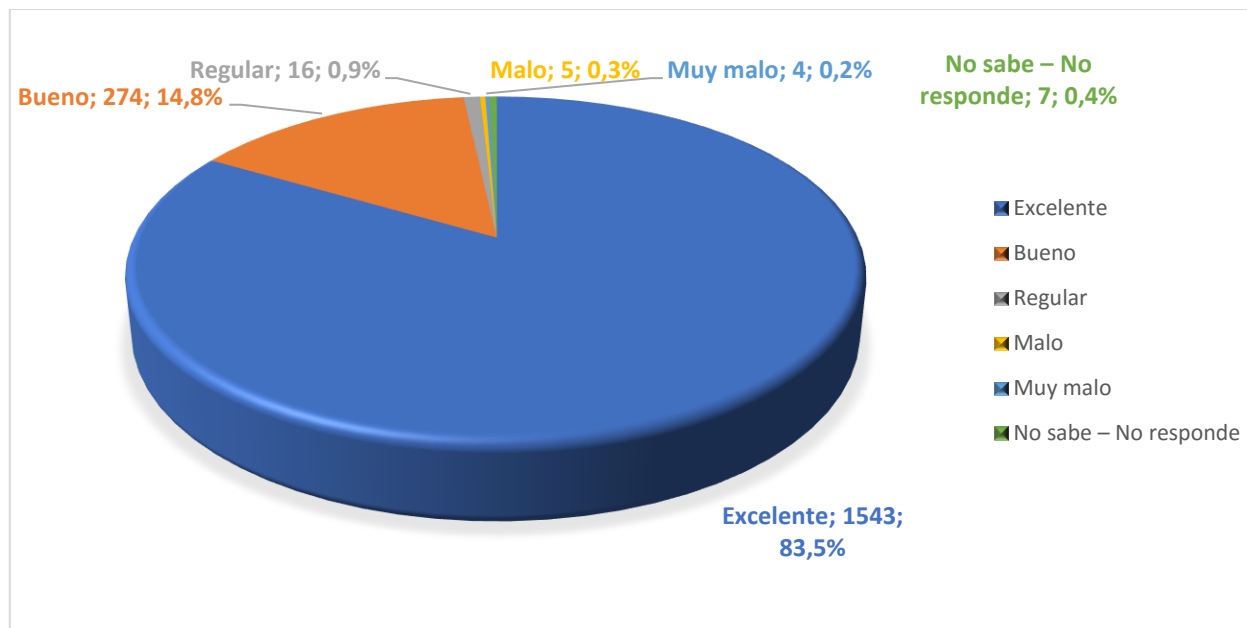


Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas de satisfacción III cuatrimestre 2019





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

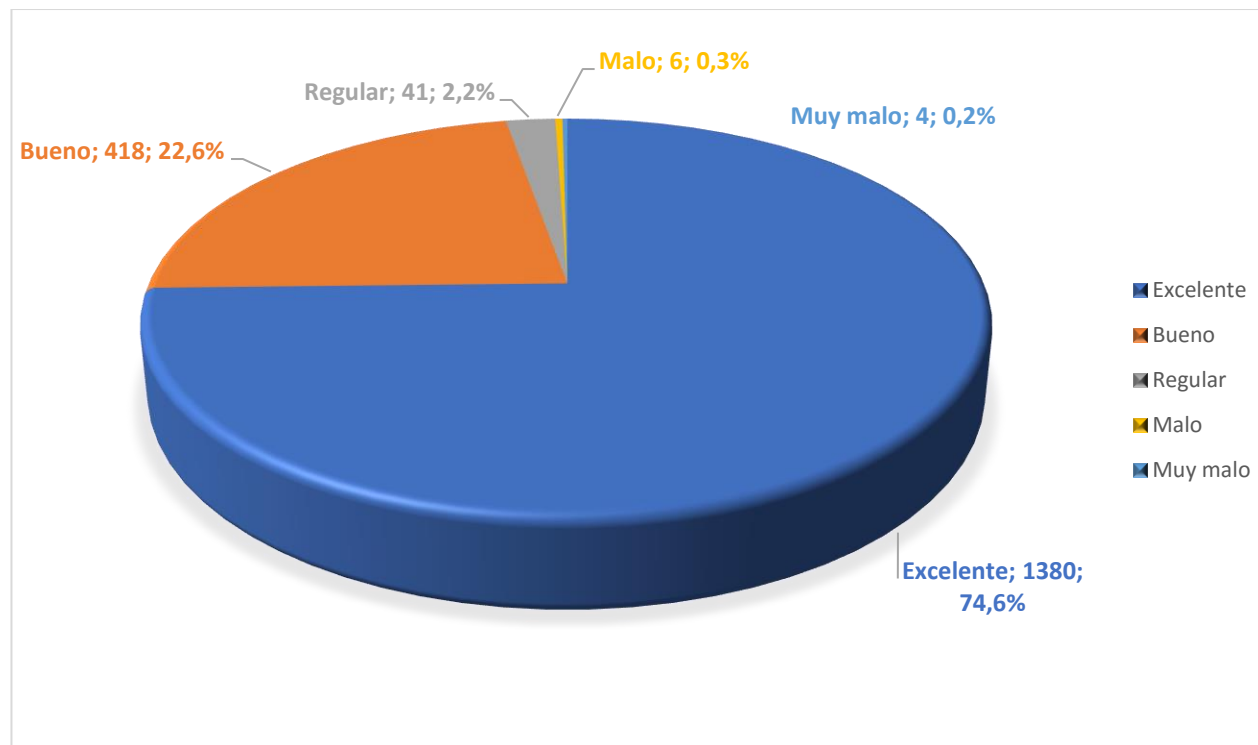


Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas de satisfacción III cuatrimestre 2019.



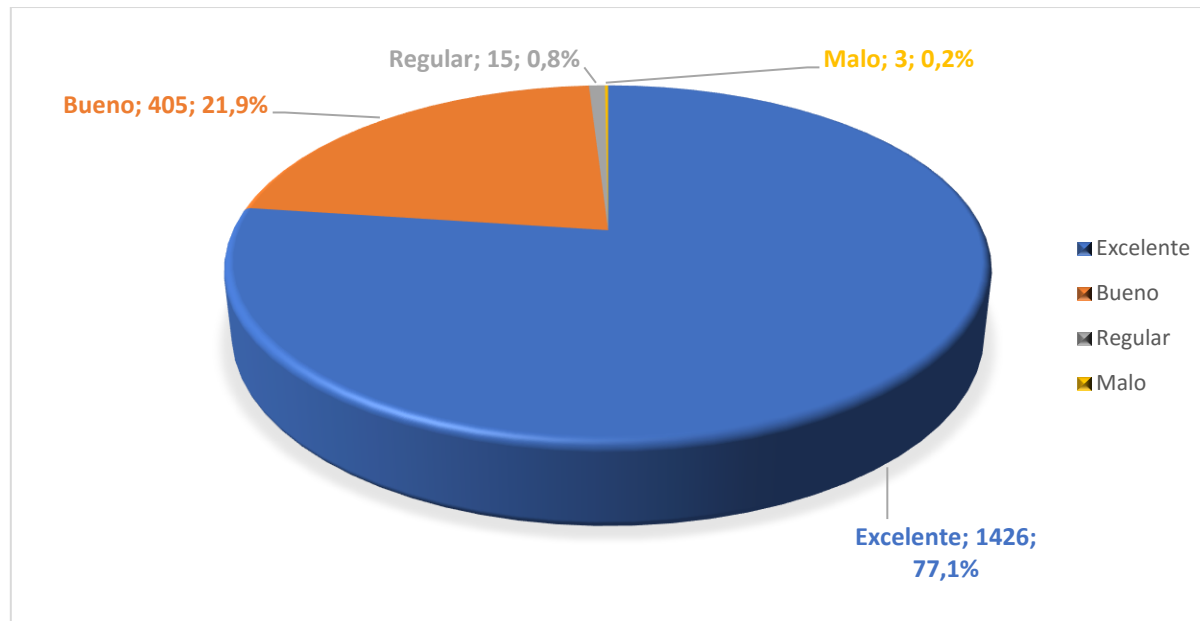


3. Acceso a las instalaciones





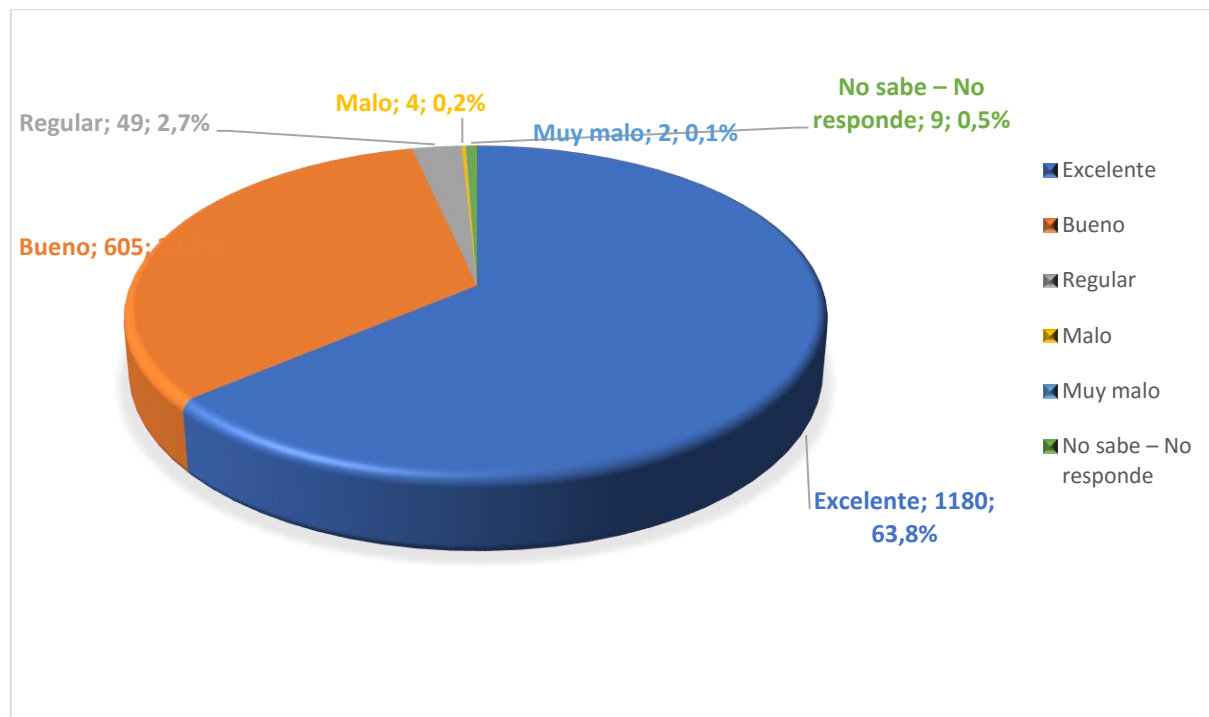
4. Comodidad y aseo en las instalaciones



Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas de satisfacción III cuatrimestre 2019



5. Ventilación en las instalaciones:

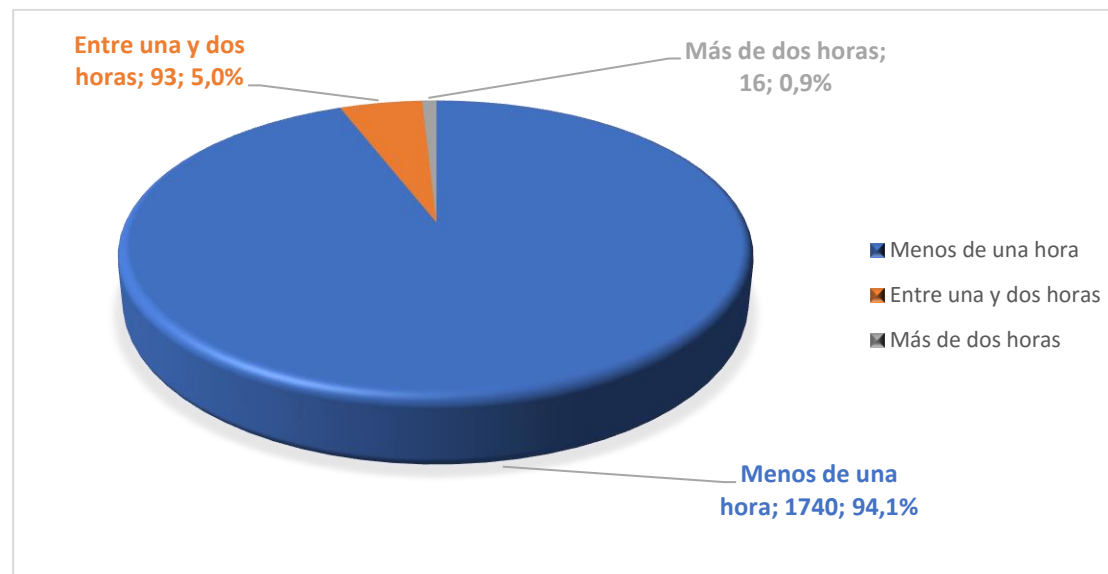




Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario III cuatrimestre 2019 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

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

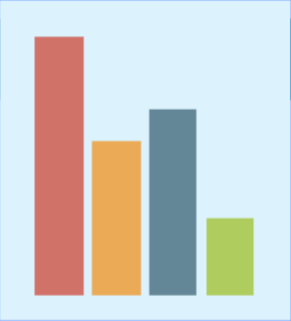


Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas de satisfacción III cuatrimestre



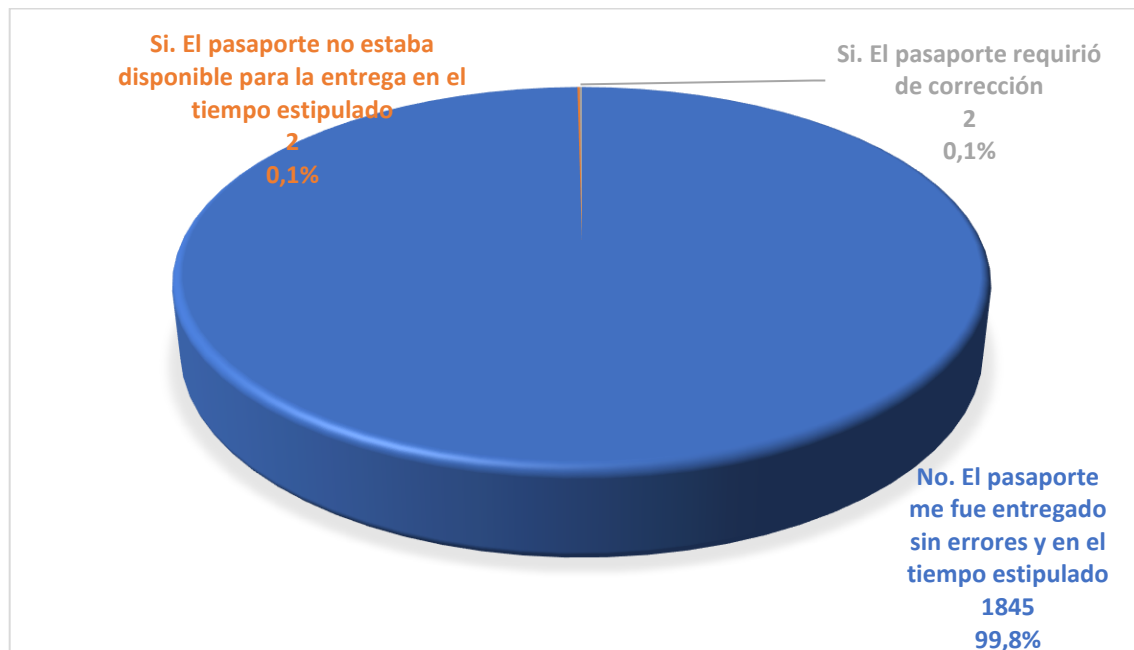
El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario III cuatrimestre 2019 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

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





Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario III cuatrimestre 2019 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

Las preguntas a tener en cuenta en el cálculo del indicador de satisfacción al usuario, son la número 1, 2, 6 y 7 de la encuesta.

Con un total de 1849 encuestas respondidas y 1830 usuarios encuestados satisfechos, el resultado del indicador de satisfacción para el GIT de Pasaportes Sede Norte durante el tercer cuatrimestre de 2019 es de **98.97%**. La meta establecida para el 2019 es de 95%.



El futuro
es de todos

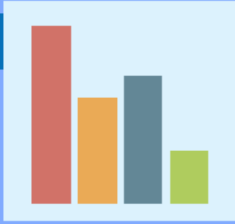
Cancillería
de Colombia

OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS.

“Por favor, formule sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio” (pregunta 8).

“(..)

- La atención fue muy buena y el servicio muy rápido. No tengo sugerencias. (sic)
- Lo único que no me gustó es que al tomar la foto es sin aretes y destaparse las orejas. (sic)
- Felicitaciones por el servicio. (sic)
- Me encantó el servicio, la eficacia y rapidez del granite. Mil gracias. (sic)
- Solo me queda FELICITARLOS!!! ,la persona que me recibio SUPEREFICIENTE!!!
Desde que llegue hasta que salí, solo fueron 5 minutos. Así fuera todo en Colombia estaríamos muy felices (sic)
- Me pareció excelente el servicio en general, lo único es que en la pagina web no es muy notorio el tema de los descuentos con certificados de votación, yo nunca vi ese tema en la zona de pagos, solo cuando fui a pagar mencionaron el descuento. El resto muy bien Felicitaciones (sic)
- FELICITACIONES!!! Excelente servicio en todos los aspectos, mucha amabilidad y cordialidad de todos los funcionarios. Gran servicio y atención al cliente. Sigán así. Continúen ayudando a que se cumplan muchos sueños. Mil gracias (sic)
- Mejorar las sillas en salas de espera, me parece que están muy bajas, sobre todo para los adultos mayores. Por lo demás prestan un servicio muy eficiente. (sic)
- ¡Buenísimo servicio! Felicitaciones! (sic) “(..)

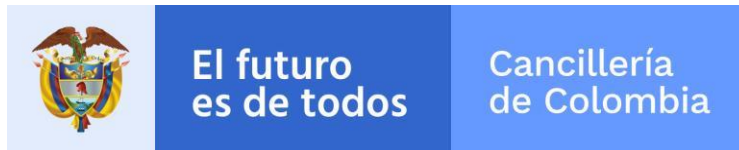


Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario III cuatrimestre 2019 – Oficina de Pasaportes Sede Norte

Mejoras

- Migración Colombia adecuó en el sexto piso en el área de entrega de pasaportes, el módulo BioMig, donde los usuarios, voluntariamente y sin costo, realizan el enrolamiento de datos biográficos y biométricos y del iris a fin de facilitar el ingreso al territorio nacional.
- La Registraduría Nacional del Estado Civil capacitó a los funcionarios y el personal tercerizado de la Oficina de Pasaportes Sede Norte, en la aplicación de las Resoluciones 8470 de 2019 y 1997 de 2019.



Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano