



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

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

Oficina de Pasaportes Sede Norte

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano



1. Total de pasaportes expedidos en el II cuatrimestre de 2021

56312

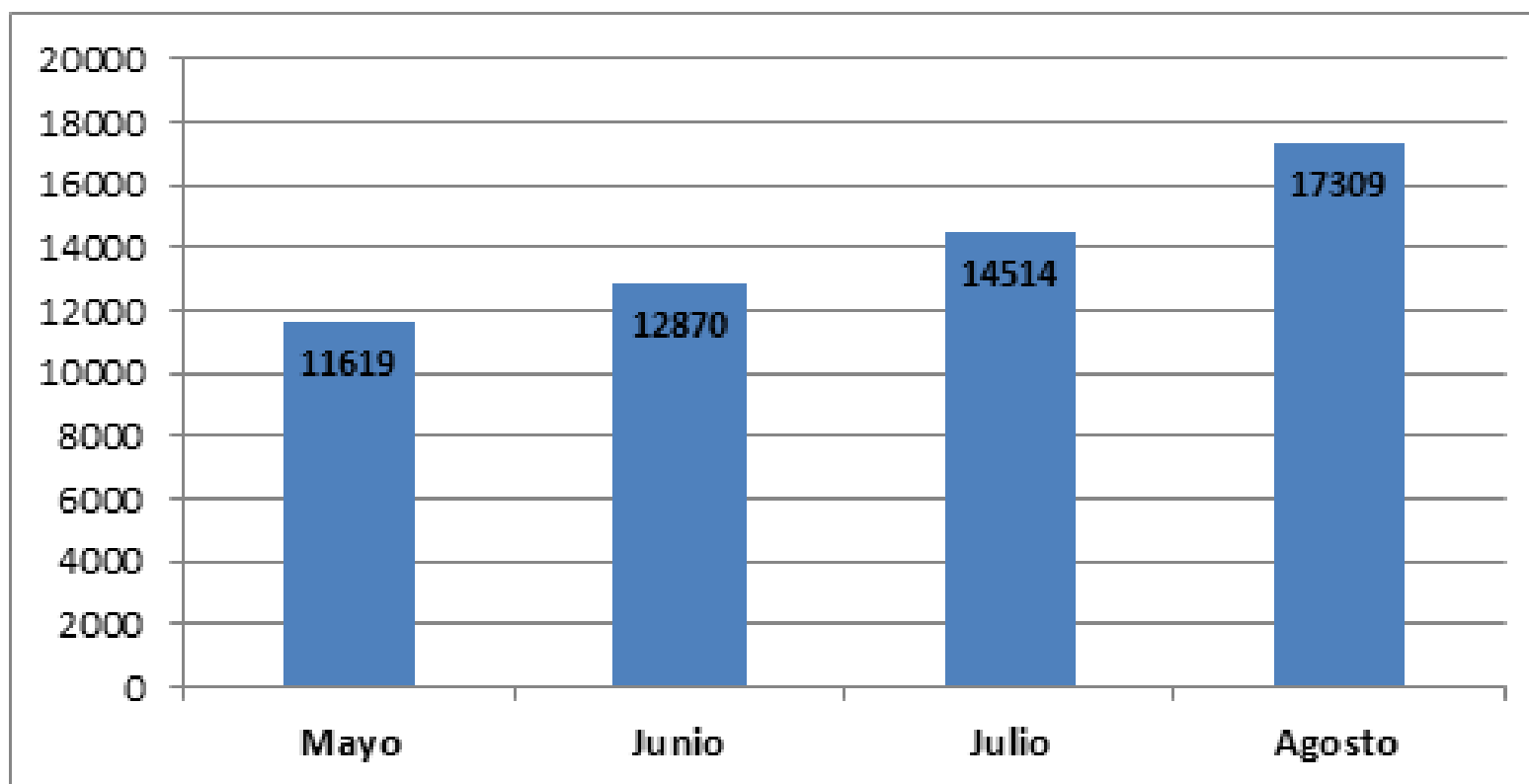
*(Usuarios con pasaporte expedidos)

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





Total pasaportes expedidos II cuatrimestre

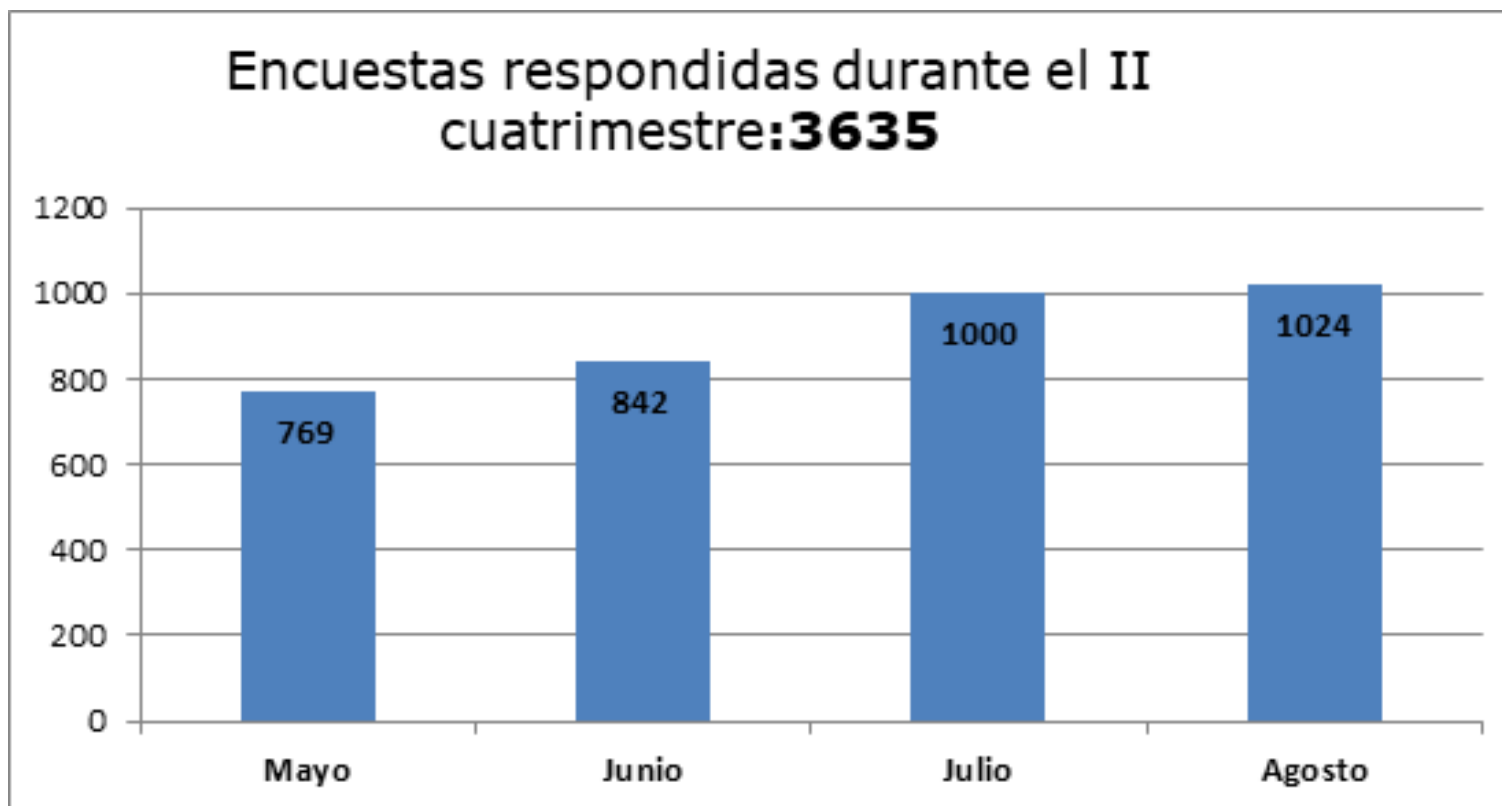


*Fuente: SITAC Informe SC-FO-67. Las cifras no incluyen reposiciones. Sede Norte





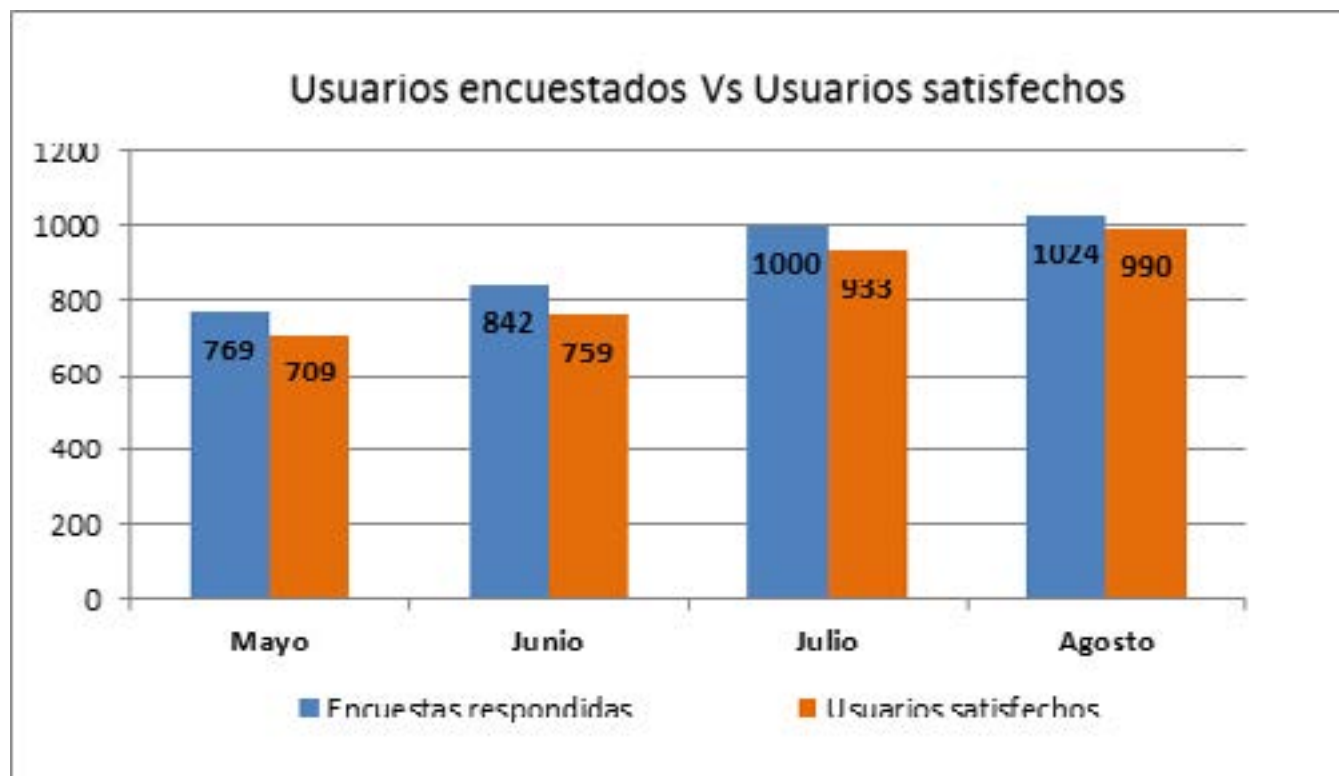
2. Total de encuestas contestadas durante el periodo



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



3. Comparativos usuarios encuestados vs usuarios satisfechos

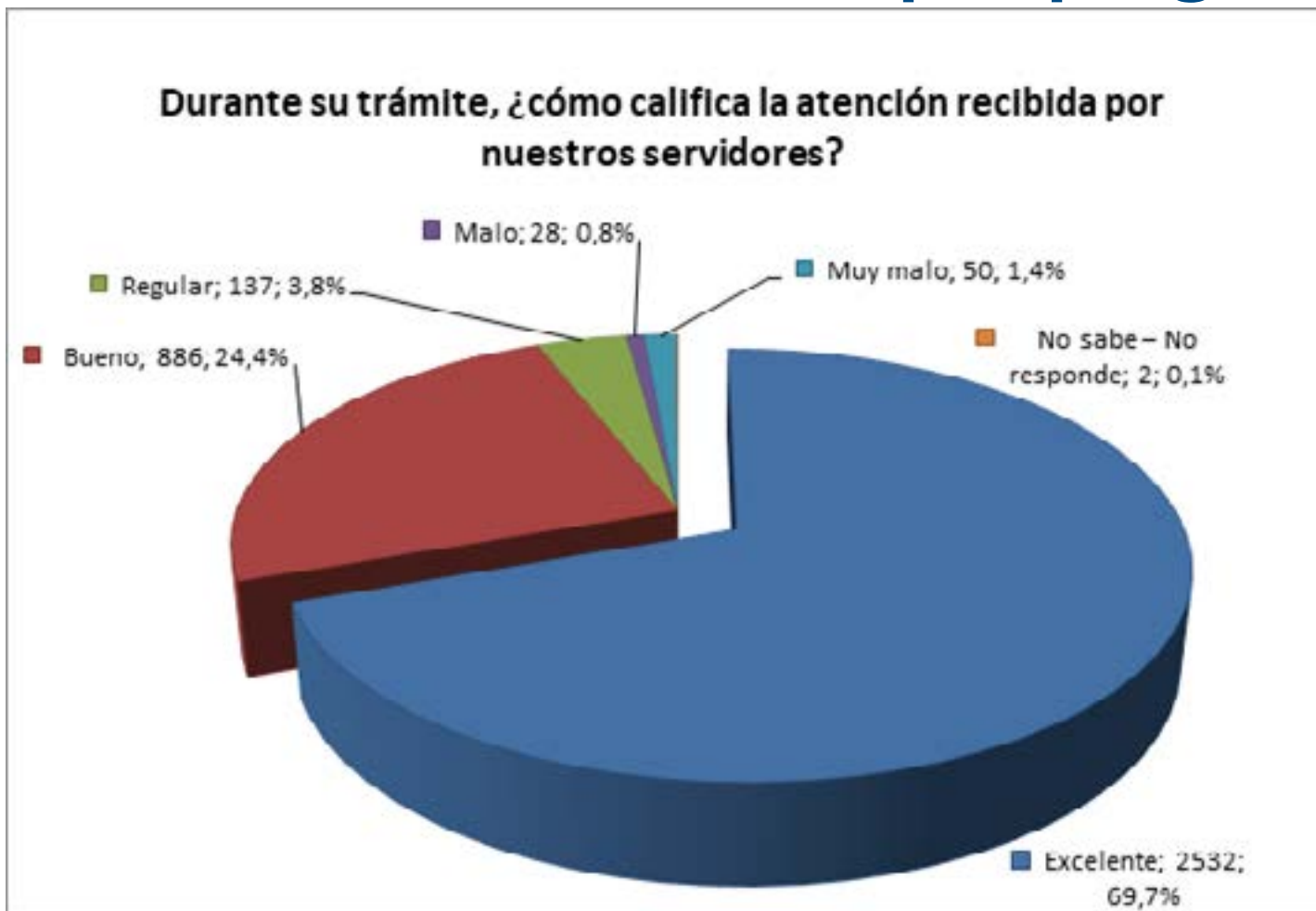


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2021





4. Resultados de la encuesta por pregunta

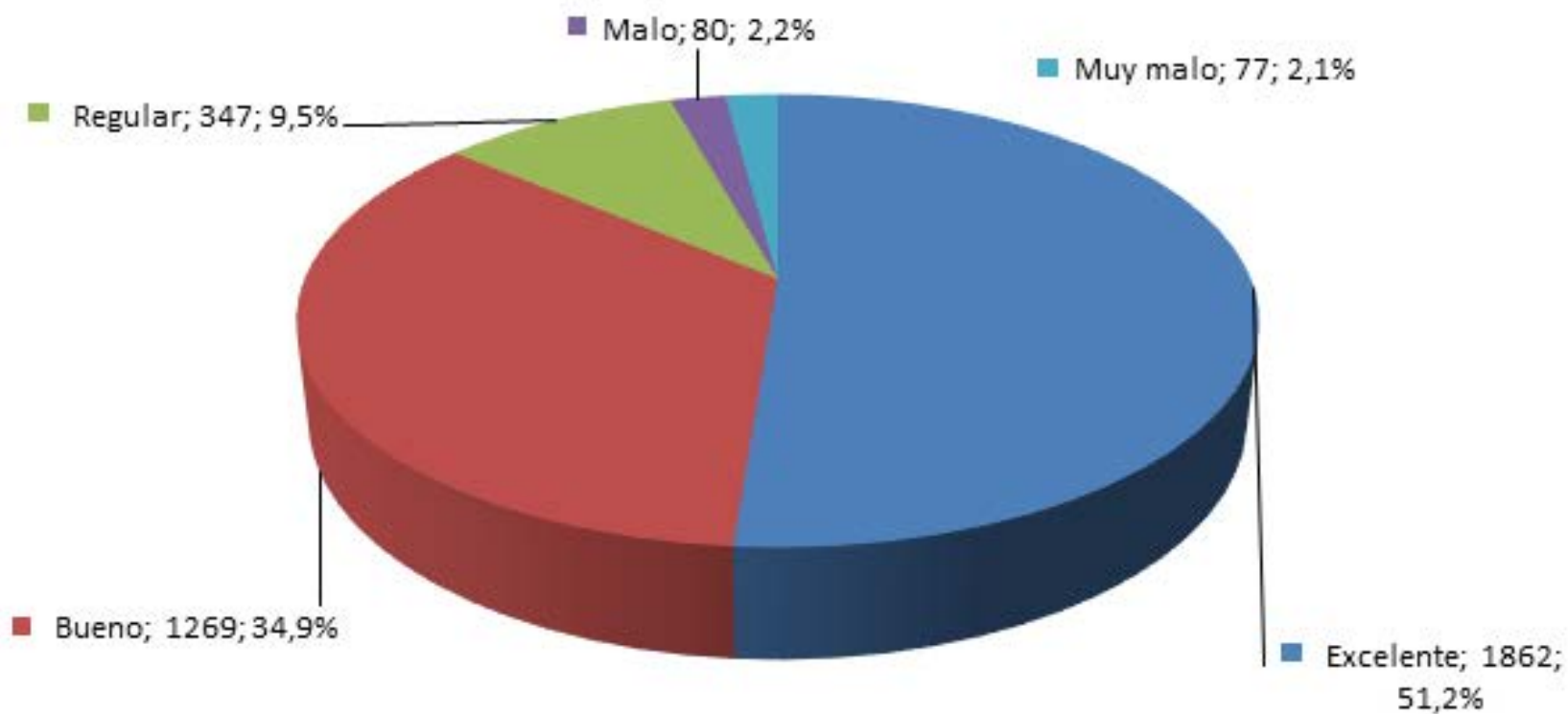


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2021





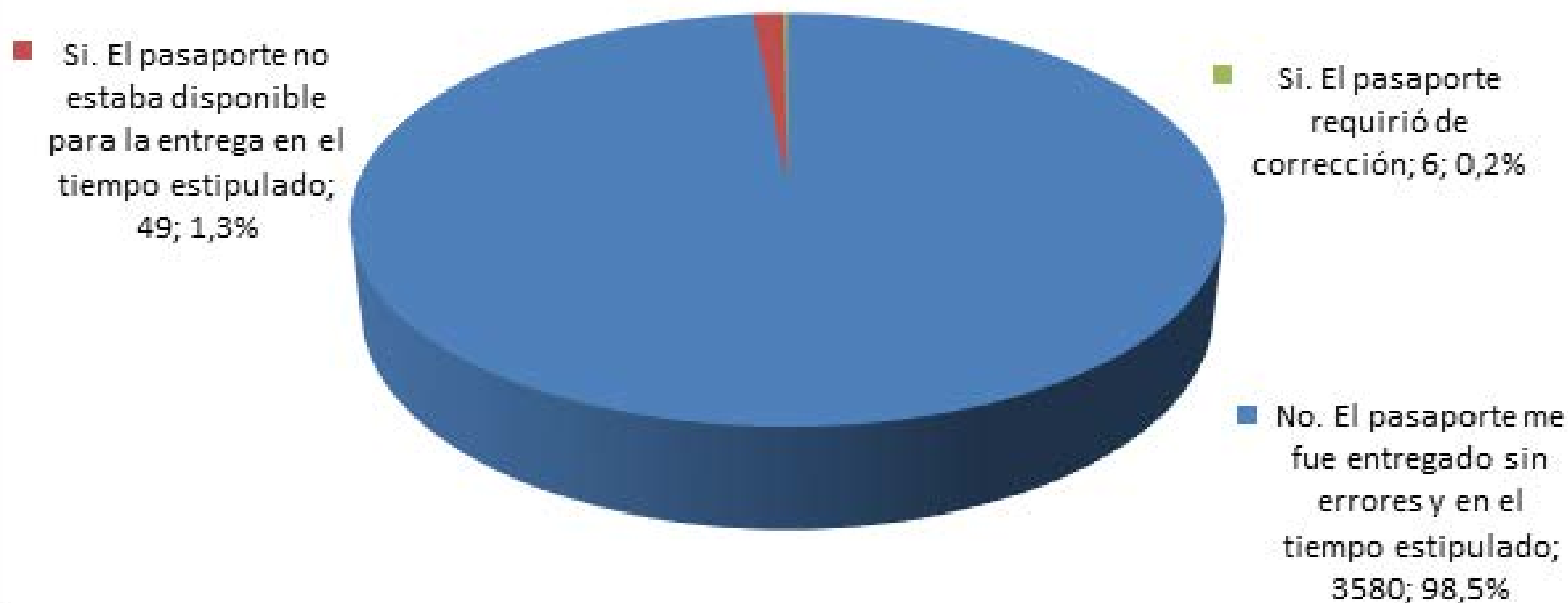
4.2 ¿Cómo califica las instalaciones en cuanto a acceso, ventilación, comodidad y aseo?



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



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



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





5. Resultado consolidado

Con un total de 3635 encuestas respondidas y 3391 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte se obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 93.29% frente a la meta establecida del 95% durante el segundo cuatrimestre de 2021.





OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS.

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

- Felicitaciones, ojalá todo funcionara como lo hacen ustedes, eficiente, rápido, organizado. (sic)
- se me presento problemas con la lectura de huella , pero la atención fue excelente. (sic)
- No dar tantas citas a la misma hora. Se acumula mucha gente afuera en la fila. (sic)
- Falta ventilación e iluminación exterior de la oficina. (sic)
- Me atendieron muy bien, excelente servicio para nosotros los adultos mayores, felicitaciones (sic)
- No había papel en el baño para secarse las manos y el secador de manos de las mujeres estaba dañado. (sic)
- Hace un mes reclamé el pasaporte de mi hijo y hoy reclamé el mío. Es mucho mejor y más ordenado el día de hoy en el sexto piso. Muchas gracias a todos los funcionarios (sic)
- Las citas estan muy largas de tiempo para solicitarlas (sic)
- Qué las filas sean más organizadas mucha aglomeración. (sic)
- Mejorar la ventilación y el distanciamiento. Pensé que la cita evitaba tener que hacer fila. Gracias. (sic) (...)”





MEJORAS

- Durante el segundo cuatrimestre de 2021, la Oficina de pasaportes Sede Norte dio apertura a 10 módulos, adicionales a los 16 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