



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

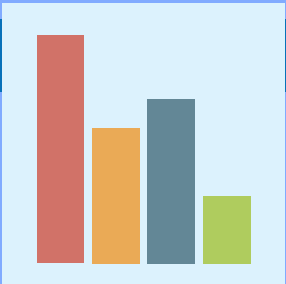


INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

**Resultados encuestas virtuales de satisfacción
al usuario II Cuatrimestre 2020**

Oficina Pasaportes Sede Norte

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano



Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario II cuatrimestre 2020 _ Oficina de Pasaportes Sede Norte

Total pasaportes expedidos durante el II cuatrimestre de 2020,
en la Oficina de Pasaportes Sede Norte:

6.042*

*(Usuarios con pasaporte autorizado)

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

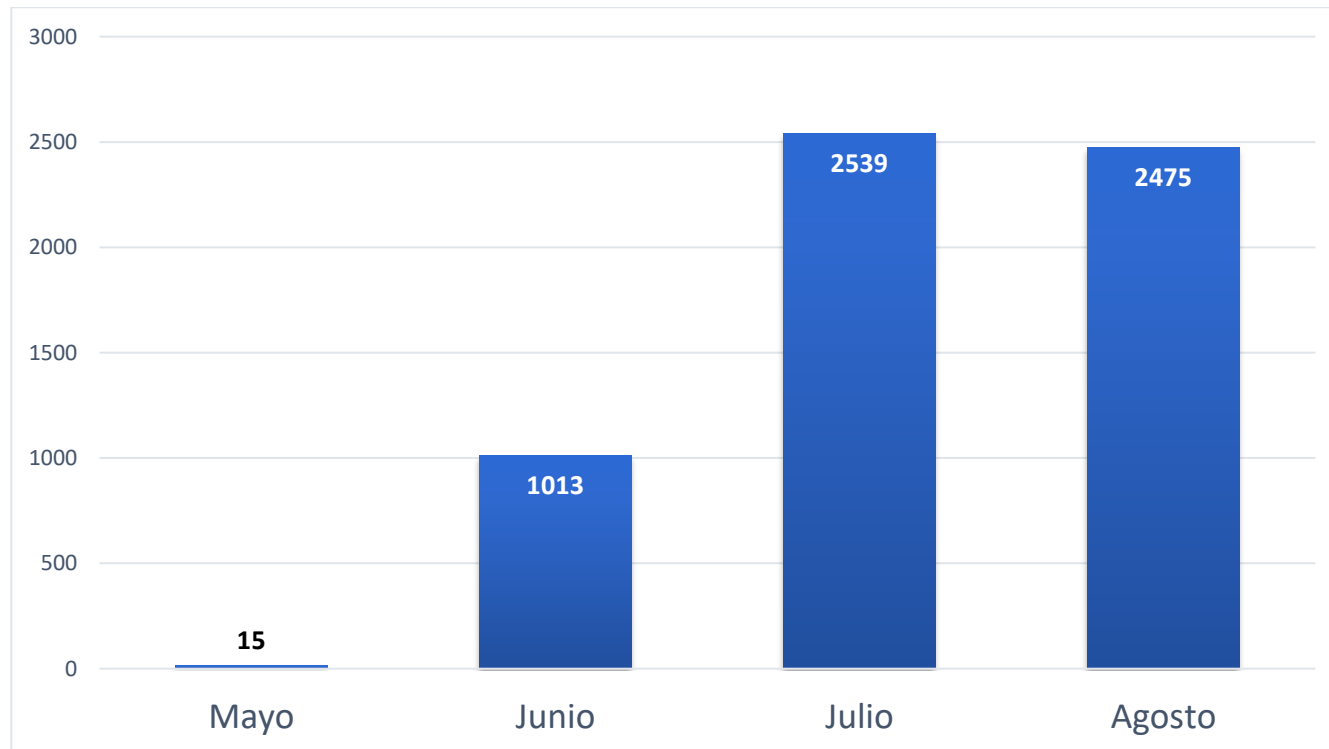


El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

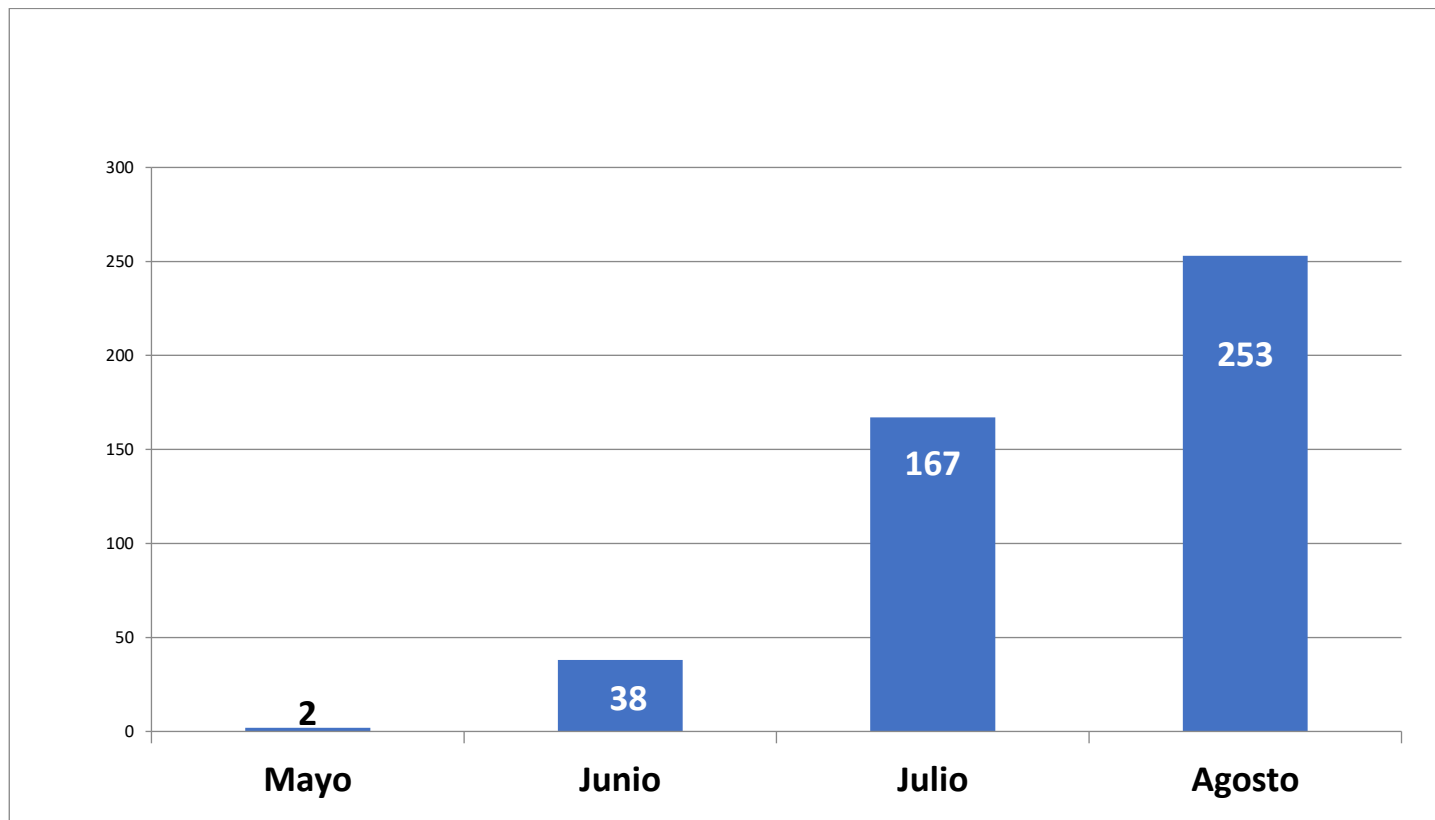
Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario II cuatrimestre 2020 _ Oficina de Pasaportes Sede Norte

Total Pasaportes Expedidos durante el cuatrimestre



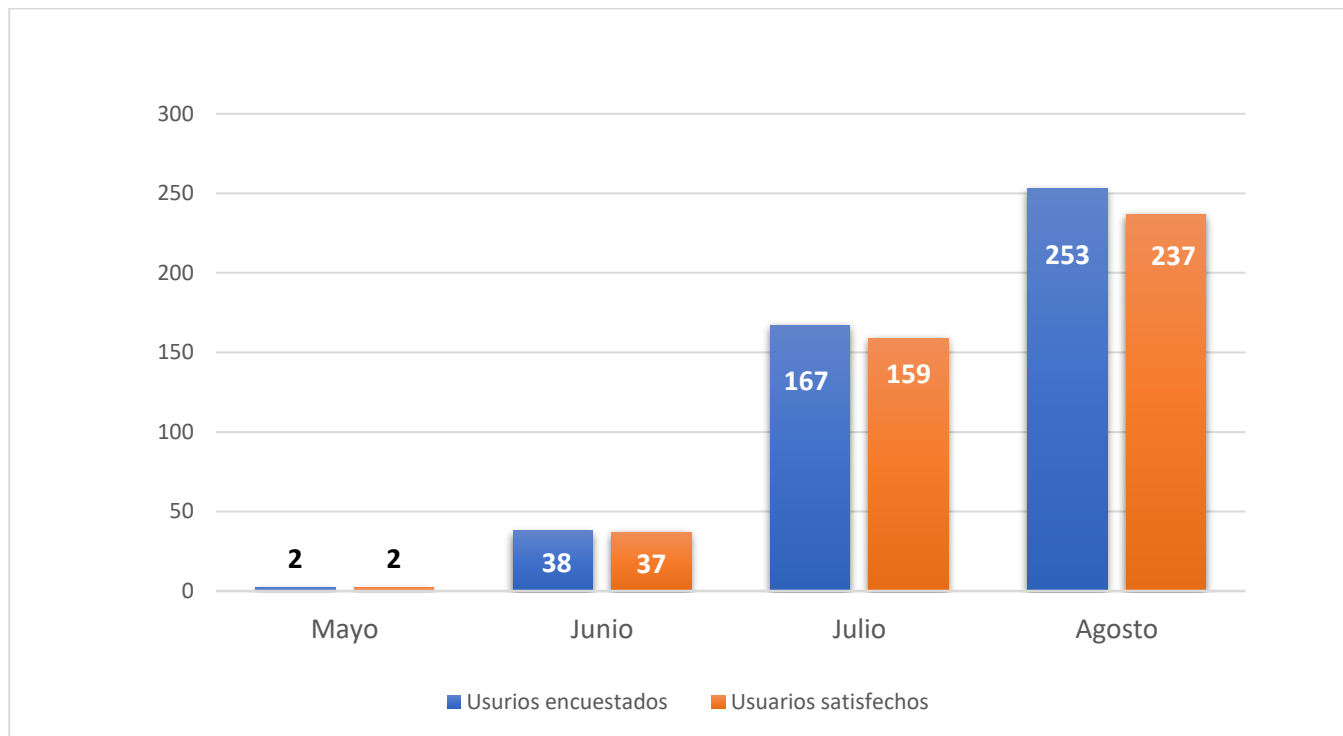
Fuente: SITAC – Informe SC-FO-67 – Sede Norte. Las cifras no incluyen reposiciones.

Total Encuestas respondidas durante el cuatrimestre



Fuente: SITAC – Tablero de Control a septiembre 7 de 2020 - II cuatrimestre de 2020

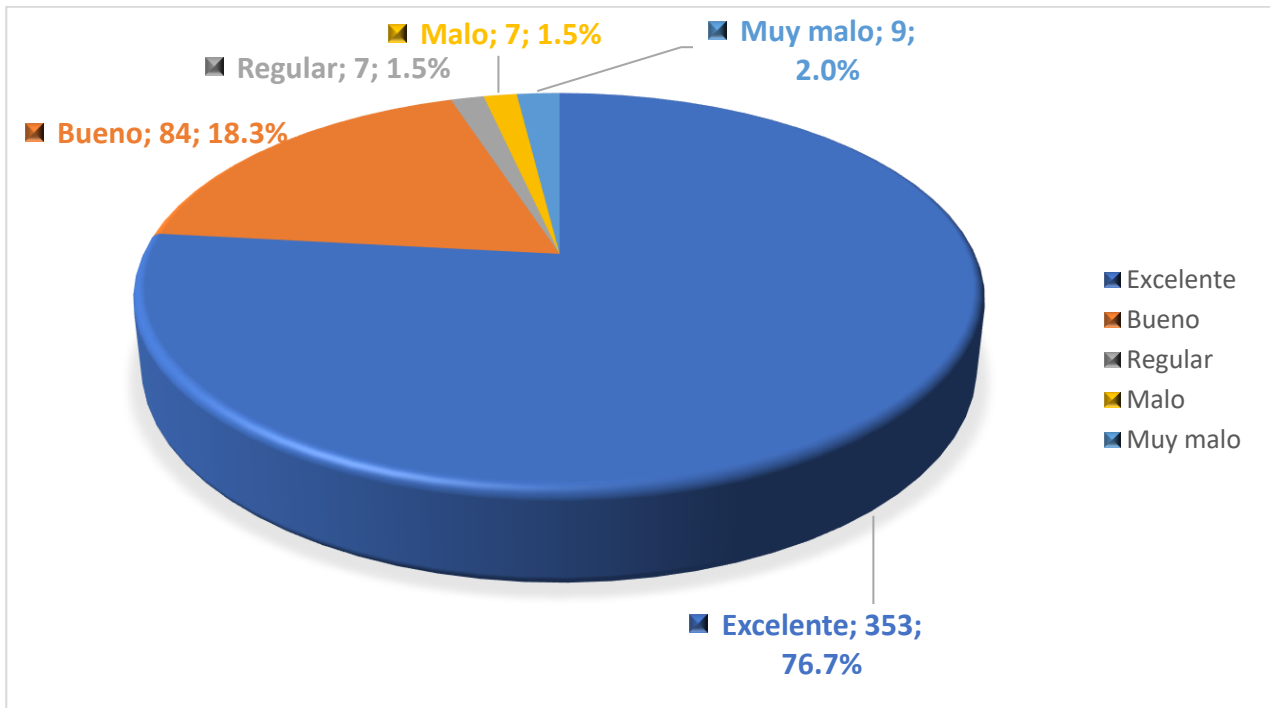
Comparativo encuestas respondidas vs usuarios satisfechos



Fuente: SITAC – Tablero de Control a septiembre 7 de 2020 - II cuatrimestre de 2020

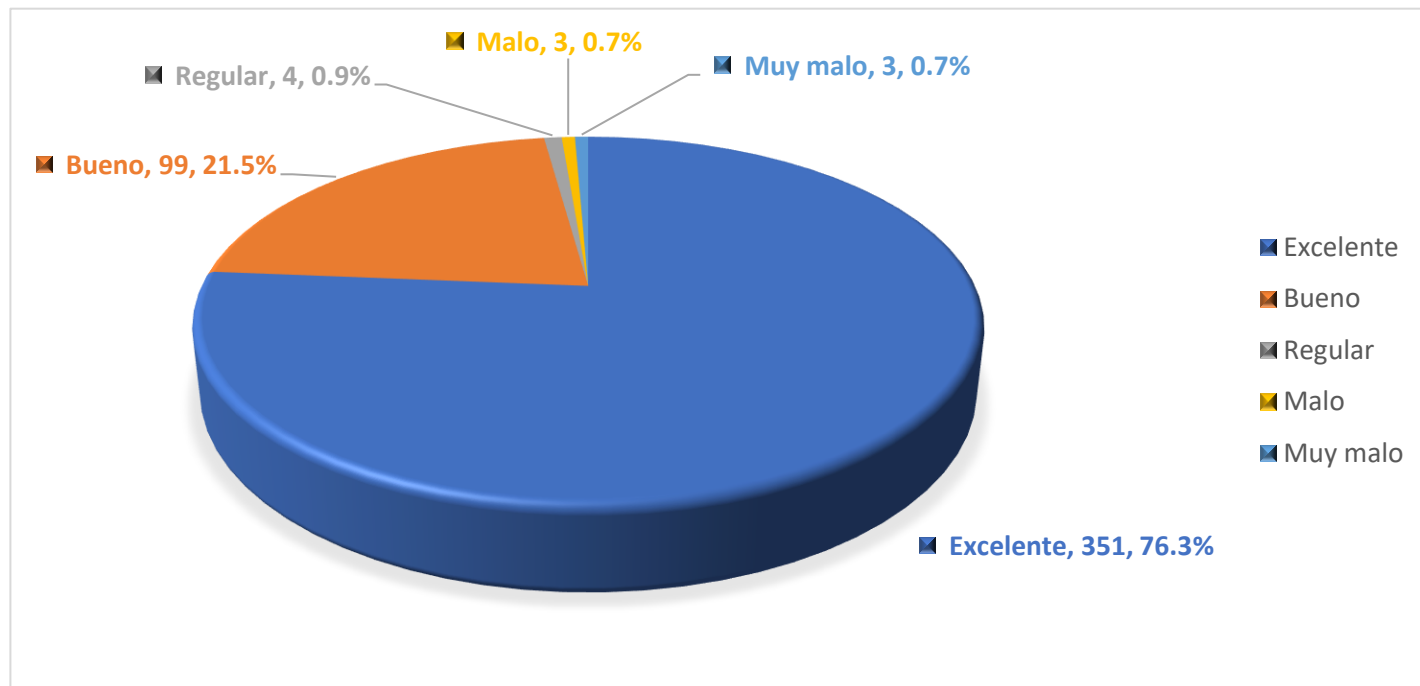
Resultados de la encuesta por pregunta

1. Durante su trámite, cómo califica la atención recibida por nuestros servidores:



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

2. Cómo califica las instalaciones en cuanto a: Acceso, Ventilación, Comodidad y Aseo:

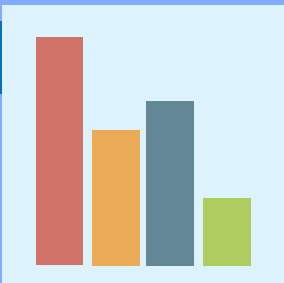


Fuente: Repositorio de

Encuestas de Satisfacción. II cuatrimestre de 2020

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





Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario II cuatrimestre 2020 _ Oficina de Pasaportes Sede Norte

Resultado Consolidado

Con un total de 460 encuestas respondidas y 435 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 94.56% frente a la meta establecida del 95% durante el segundo 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”

- En las instalaciones todo funciona de maravilla sigan así buen trabajo. (sic)
- Excelente organización, el tiempo de espera es casi nulo, el servicio impecable. (sic)
- El tiempo de atención en las citas y de entrega del pasaporte es excelente, es la variable más importante de servicio y debe mantenerse. También se evidencia un buen control en medidas de bioseguridad. Hay una gran oportunidad en reorganizar espacios para usarlos más eficientemente y eventualmente aumentar la capacidad de atención. Valdría la pena una capacitación de atención al cliente a las personas que toman los datos de temperatura y personales, que además no deberían repetirse, con la información de la cita podría hacerse un tamiz más ágil y amable. (sic)
- Se les valora el esfuerzo para prestar un muy buen servicio en medio de ésta pandemia (sic)
- Más amabilidad en la puerta al pedir información (sic) *
- La verdad quedé muy contento por la atención de los funcionarios desde el guarda de seguridad hasta los mismo funcionarios (sic) (..)



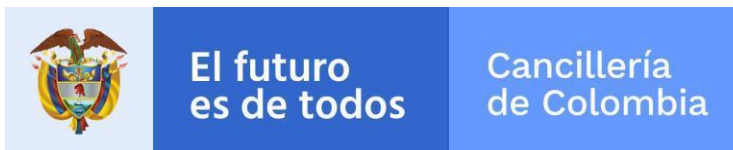
El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Mejoras

- La apertura de la oficina de la Sede Norte se dio el 17 de junio de 2020 bajo los estrictos protocolos de bioseguridad del Ministerio de Salud y Protección Social y las recomendaciones de la Presidencia de la República.
- Dada la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional frente al COVID-19, las oficinas de Pasaportes junto con la Dirección de Tecnología implementaron un Sistema de agentamiento Web para que los usuarios, soliciten turno de atención y entrega de pasaportes, permitiendo, cumplir con los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social dentro de las instalaciones.
- Esta Sede adecuo los módulos de expedición y entrega de pasaportes con los respectivos acrílicos como medida prevención frente al COVID-19 tanto para los usuarios como los colaboradores de esta oficina.

- Durante el mes de agosto el GIT de pasaportes Sede Norte adicional a las condiciones con las que ya venía prestando el servicio, adecuo tres nuevos módulos de atención al usuario, logrando aumentar el número de citas asignadas para expedición y entrega de pasaportes, reduciendo tiempos y atendiendo siempre los protocolos de bioseguridad.



Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano