



**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 Calle 53

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano



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

63.896

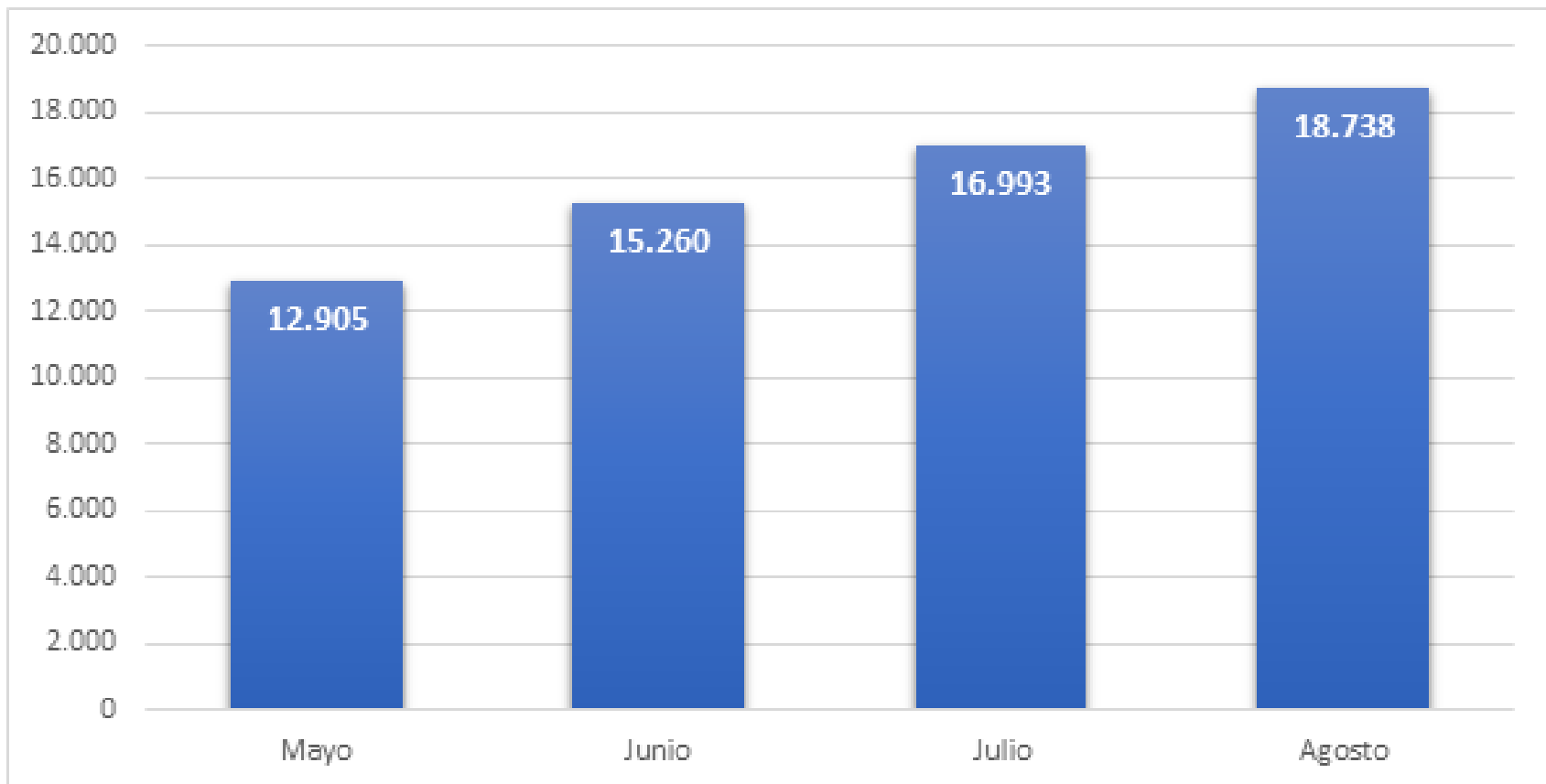
*(Usuarios con pasaporte expedidos)

Fuente: Tablero de Control Power Bi a septiembre 06 de 2021





Total pasaportes expedidos II cuatrimestre

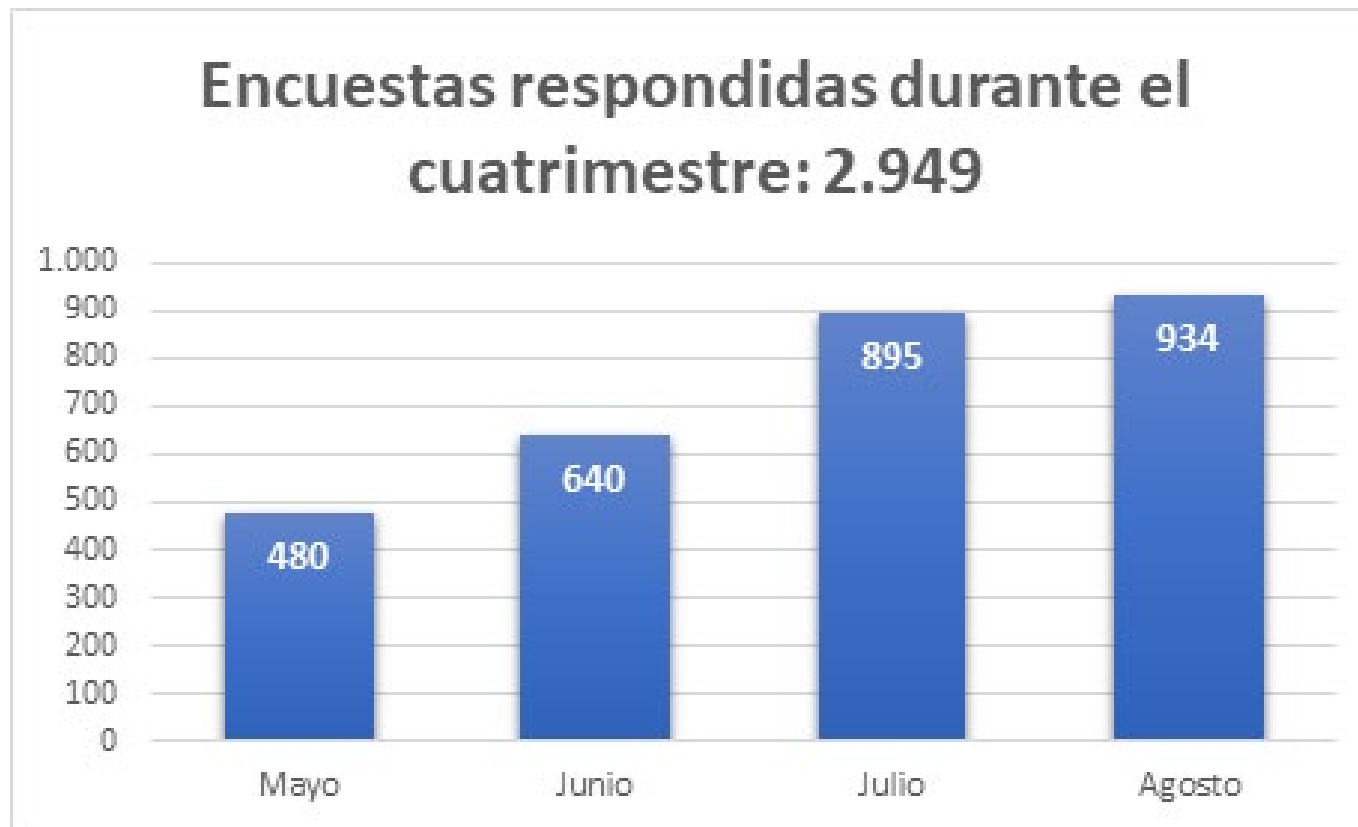


*Fuente: Tablero de Control Power Bi a septiembre 06 de 2021





2. Total de encuestas contestadas durante el periodo

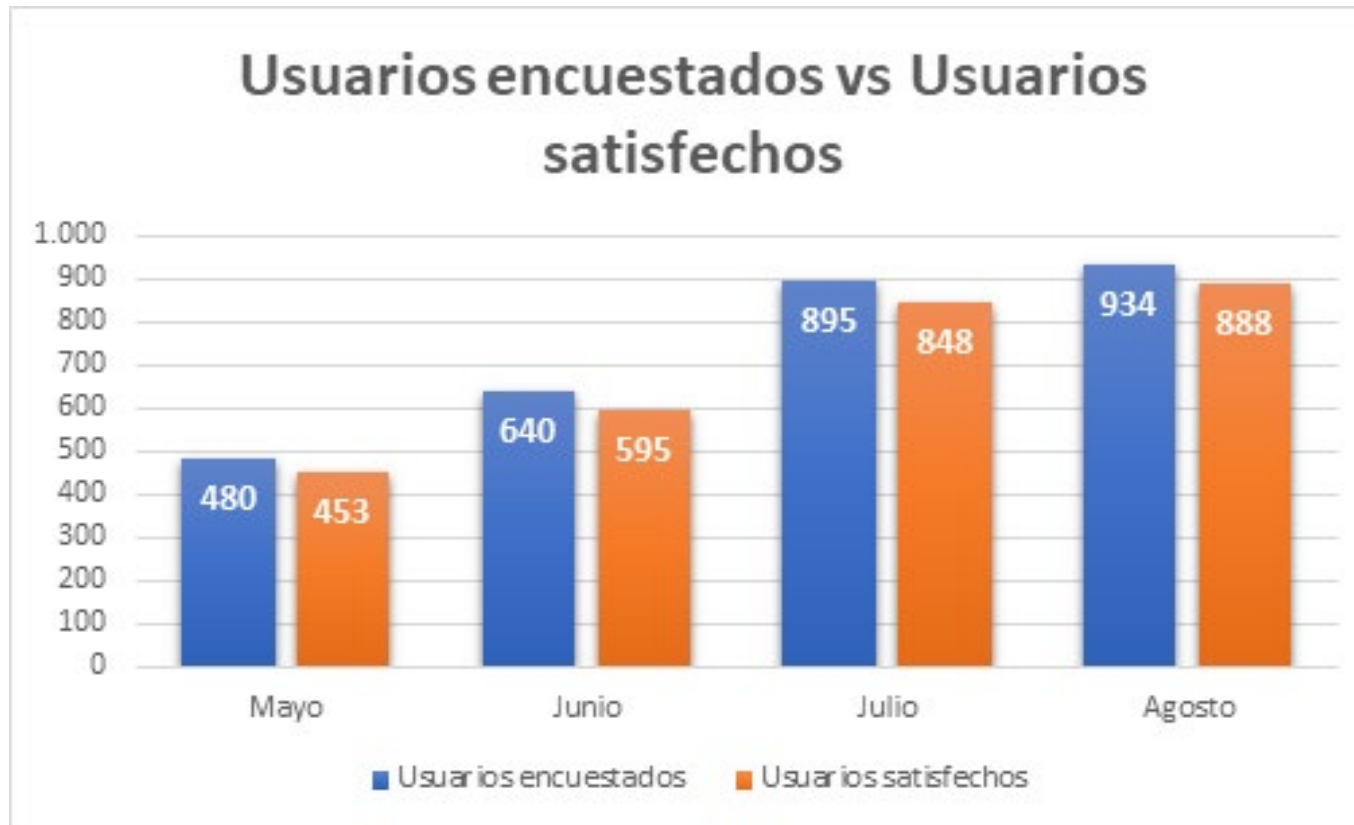


*Fuente: Cifras obtenidas del tablero de control Power Bi II cuatrimestre 2021





3. Comparativos usuarios encuestados vs usuarios satisfechos



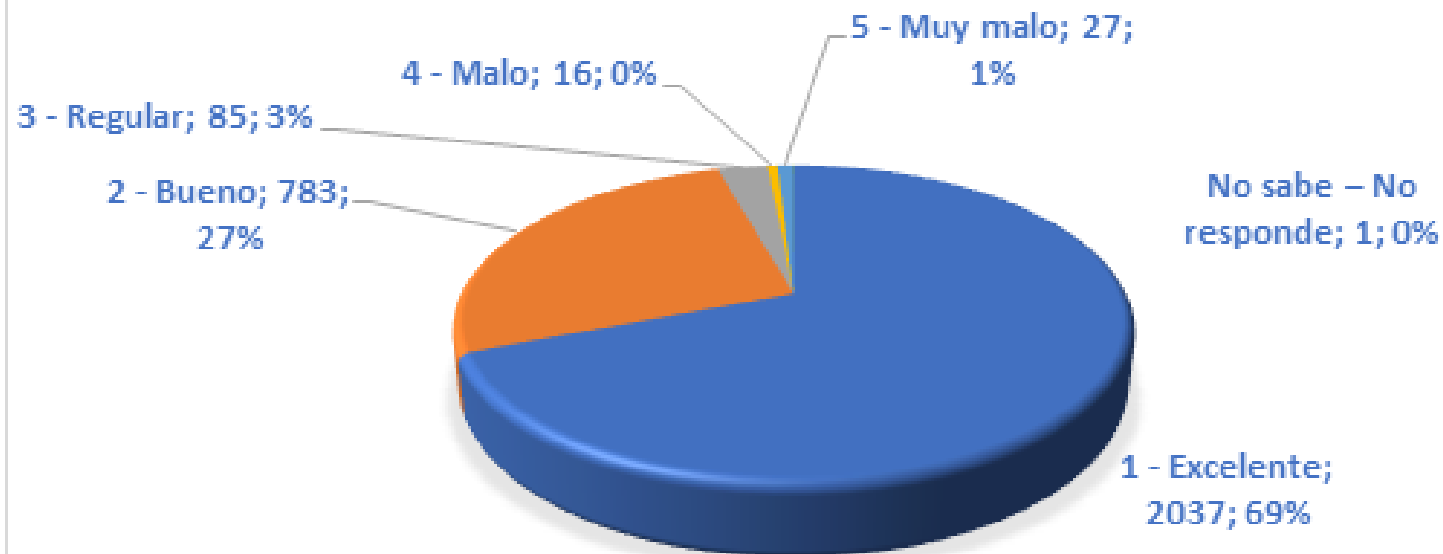
*Fuente: Cifras obtenidas del tablero de control Power Bi II cuatrimestre 2021





4. Resultados de la encuesta por pregunta

4.1 DURANTE SU TRÁMITE, ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR NUESTROS SERVIDORES?:

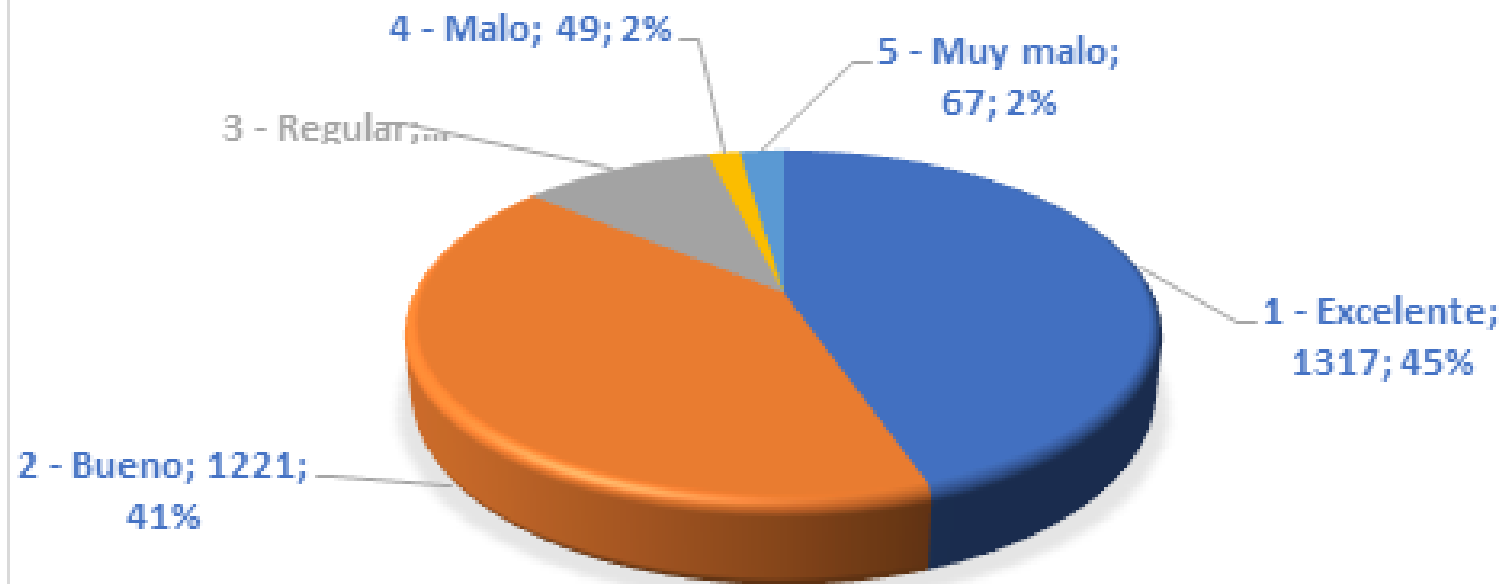


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2021





4.2 ¿CÓMO CALIFICA LAS INSTALACIONES EN CUANTO A ACCESO, VENTILACIÓN, COMODIDAD Y ASEO?:



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

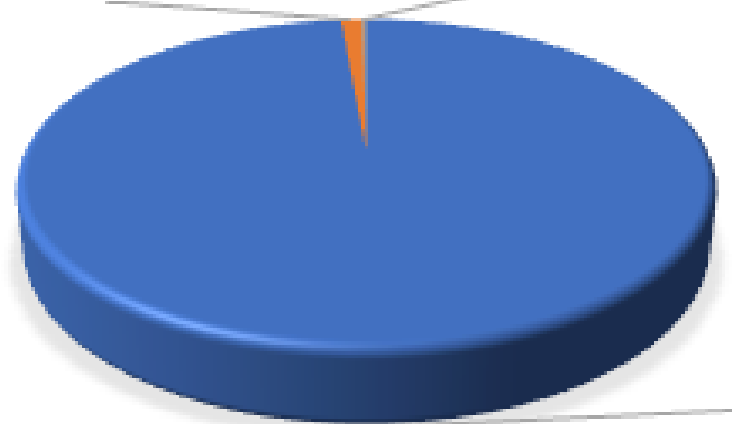




¿TUVO USTED ALGÚN CONTRATIEMPO EN LA ENTREGA DE SU PASAPORTE?

Si. El pasaporte no estaba disponible para la entrega en el tiempo estipulado; 35; 1%

Si. El pasaporte requirió de corrección; 7; 0%



No. El pasaporte me fue entregado sin errores y en el tiempo estipulado; 2907; 99%

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





5. Resultado consolidado

Con un total de 2.949 encuestas respondidas y 2.784 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53 obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 94.40% 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).

- Gracias mi sugerencia es organizar mejor las filas de ingreso ya que aunque l cantidad de personas no es mucha se aglomera todos en la entrada se pueden separar las filas con bandas para evitar el desorden y el contagio (sic)
- Mejorar la logística para la solicitud de citas vía web. Afortunadamente no tuve problema alguno con la entrega gracias a una de las muchachas en la entrada del edificio ya que se mostró comprensiva respecto a mi situación (sic)
- Mejorar el control de distanciamiento en las instalaciones por temas de Bioseguridad. (sic)
- Mi sugerencia es que en la entrega del pasaporte debe haber mas personal para la entrega del pasaporte. Pues el mismo funcionario que entregaba el pasaporte, también llamaba a las personas que les debía dar el turno. O sea ella estaba ejerciendo dos funciones y por eso hay acumulación y demora de usuarios en la entrega eficiente del documento. Gracias. (sic) (...)”





MEJORAS

- Durante el segundo cuatrimestre de 2021, la Oficina de pasaportes Calle 53 habilitó cuatro (4) nuevos módulos de atención con elementos de bioseguridad, permitiendo ampliar la disponibilidad de citas para los usuarios y la capacidad de atención de la oficina.
- Se instalaron más fileros para organizar el control de acceso de los ciudadanos a la Sede.
- Se aumentó la disponibilidad de citas para entrega.
- El personal de entregas se aumentó lo que agiliza los tiempos de atención al usuario.





**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano