

Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario
III cuatrimestre 2019 – Oficina de Pasaportes Calle 53

Total pasaportes expedidos durante el III cuatrimestre de 2019,
en la Oficina de Pasaportes Calle 53:

66.966

(Usuarios con pasaporte autorizado)

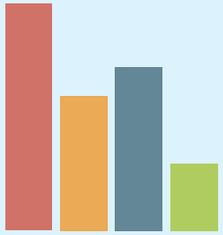
Fuente: SITAC Informe SC-FO-67.



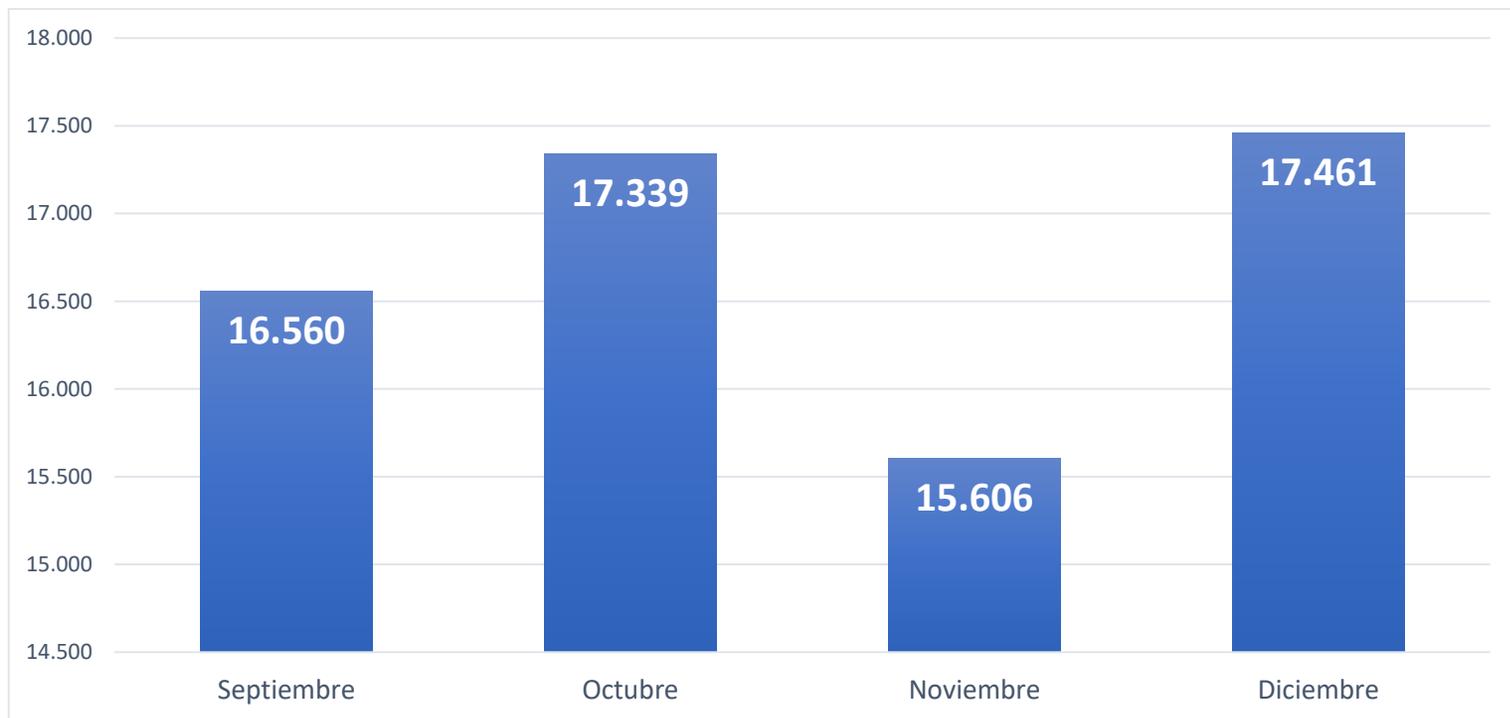
El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario III cuatrimestre 2019 – Oficina de Pasaportes Calle 53



Total Pasaportes Expedidos durante el cuatrimestre:

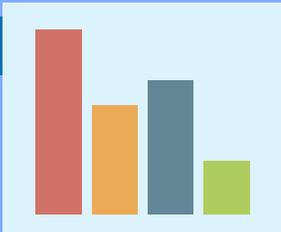


Fuente: SITAC Informe SC-FO-67.

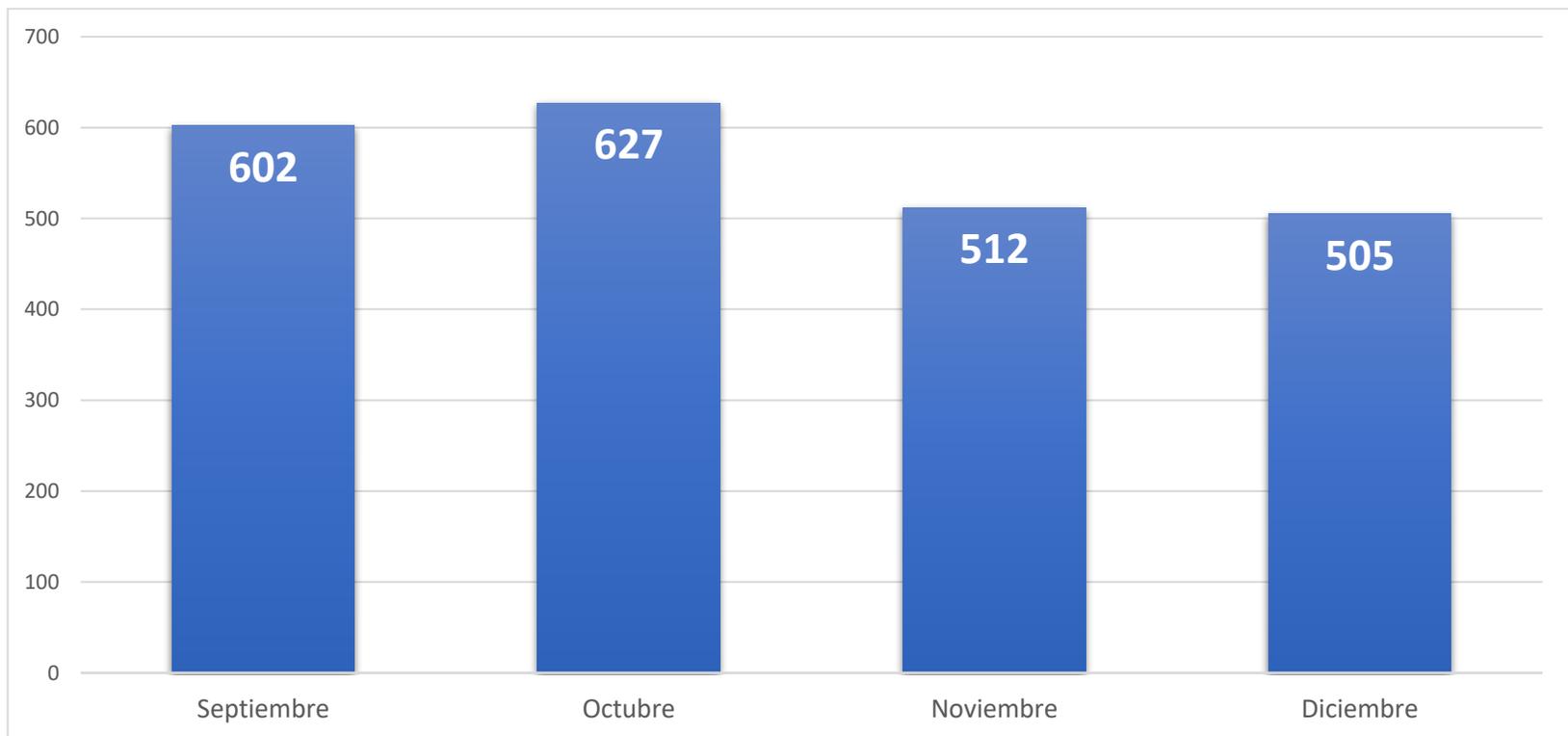


El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Total Encuestas Respondidas durante el cuatrimestre:

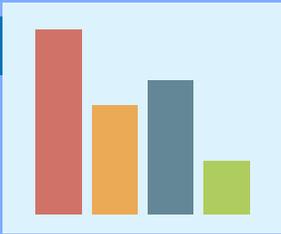


Fuente: Repositorio de encuestas.

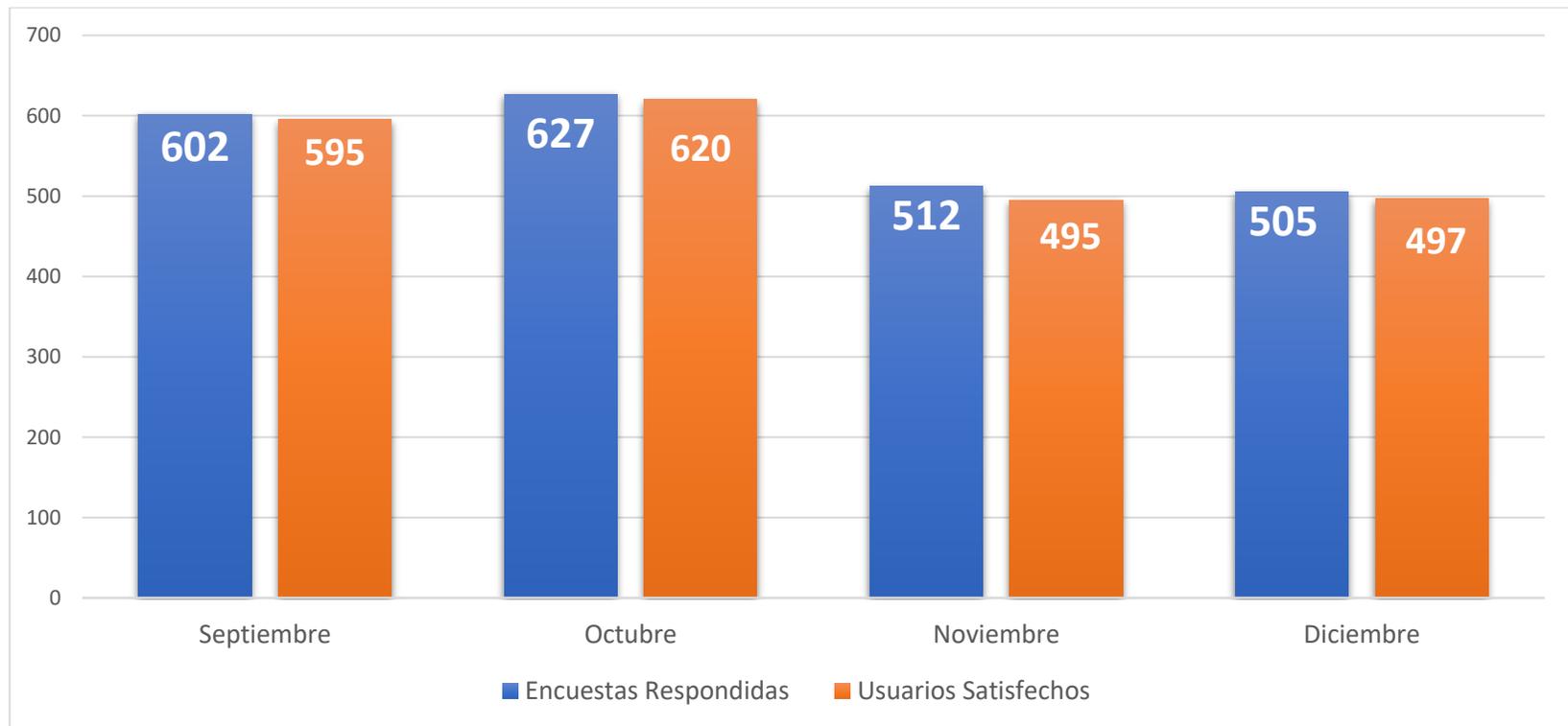


El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

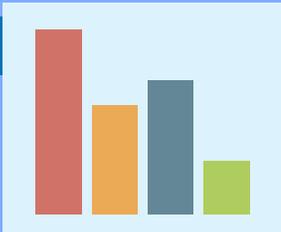


Comparativo encuestas respondidas vs usuarios satisfechos:



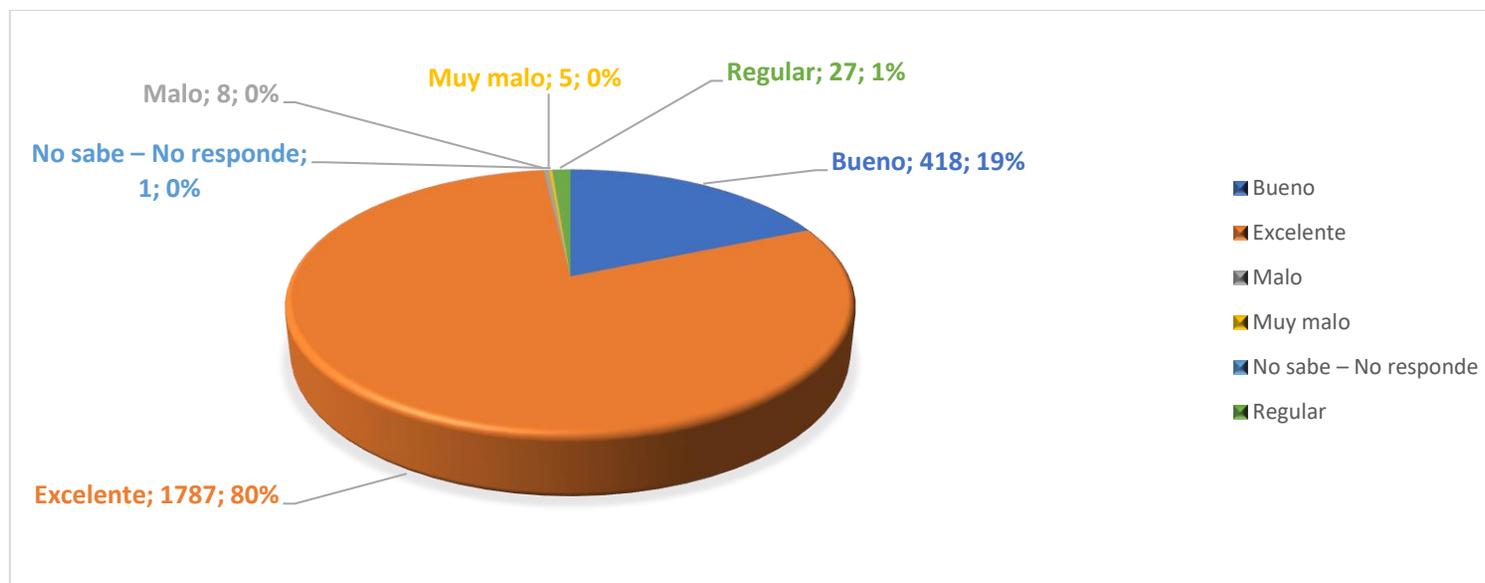
Fuente: Repositorio de encuestas y SITAC
Informe SC-FO-67.





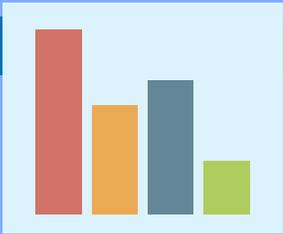
Resultados de la encuesta por pregunta

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



Fuente: Repositorio de Encuestas III Cuatrimestre de 2019

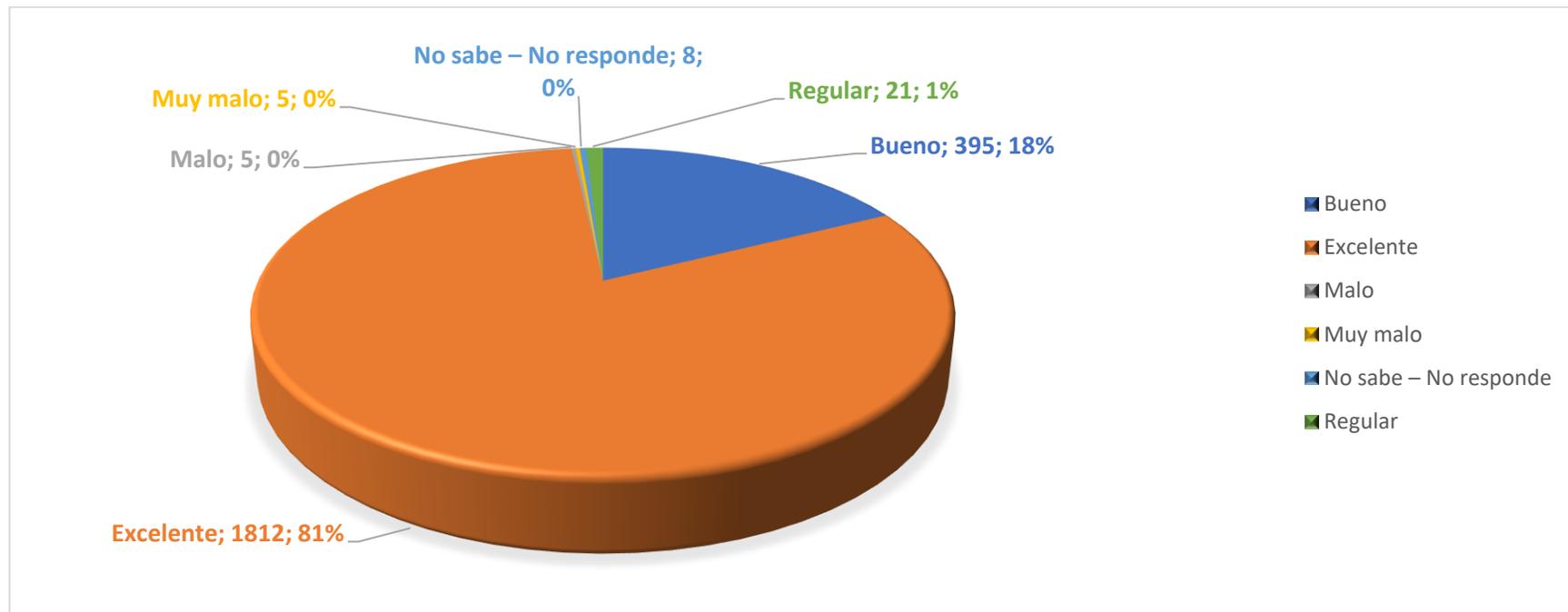




Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario III cuatrimestre 2019 _ Oficina de Pasaportes Calle 53

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

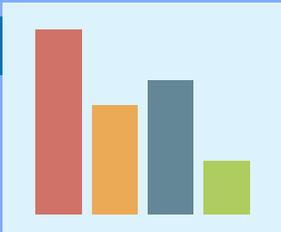


Fuente: Repositorio de Encuestas III Cuatrimestre de 2019



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

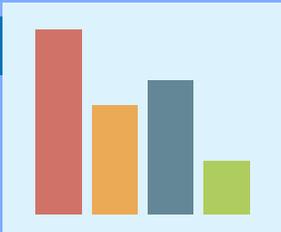


¿Desde el momento en que recibió su turno en la ventanilla, hasta que pagó el trámite, usted esperó?



Fuente: Repositorio de Encuestas III Cuatrimestre de 2019



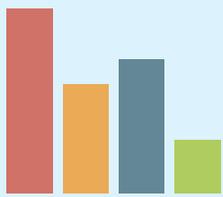


¿Tuvo usted algún contratiempo en la entrega de su pasaporte?



Fuente: Repositorio de Encuestas III Cuatrimestre de 2019





Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario III cuatrimestre 2019 _ Oficina de Pasaportes Calle 53

Resultado Consolidado

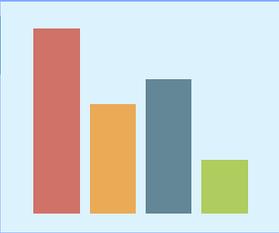
Las preguntas que se tienen en cuenta para calcular el indicador de satisfacción al usuario serán las de los numerales 1, 2, 6 y 7 de la encuesta.

Con un total de 2.246 encuestas respondidas y 2.207 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53 obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 98.26% frente a la meta establecida del 95% durante el último cuatrimestre de 2019



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



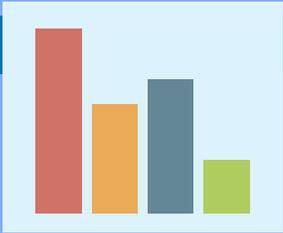
OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS.

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

“(..)

- Mejorar el servicio de seguridad a personas e instalaciones con el fin de evitar novedades con los usuarios y funcionarios. (sic)
- La atención y el tiempo de trámite es excelente. (sic)
- Más personas o guías en ayuda a las personas en el conocimiento del trámite ya que muchas personas son de edad y no conocen mucho el proceso, pero de resto todo el servicio es excelente. (sic)
- Felicitaciones por prestar un servicio rápido y eficiente. (sic)
- Agradecer más por qué la tramitación fue muy rápida y efectiva, estaba un poco escéptico con el servicio pero que de asombrado con el tiempo y trámite que se llevó (sic)
- Aunque podría ser molesto para el personal joven, sería de gran utilidad para nosotros los mayores con dificultad visual contar con parlante para el llamado de los turnos. Gracias (sic)
- Entrega de turnos para conocer tiempo aproximado de entrega (sic)





Informe Servicio al Ciudadano

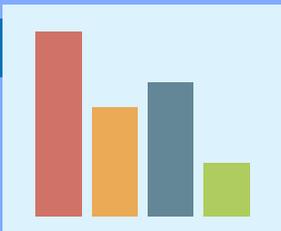
Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario III cuatrimestre 2019 _ Oficina de Pasaportes Calle 53

- 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)
 - Excelente servicio, quiero felicitarles de las pocas entidades públicas que tienen sus procedimientos bien definidos. con tiempos adecuados al usuario. (sic)
- “(..)



El futuro
es de todos

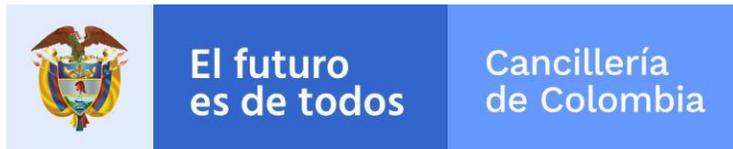
Cancillería
de Colombia



Mejoras

- Los funcionarios del GIT de Pasaportes Calle 53, realizaron visitas de seguimiento y control de expedición de pasaportes en las Gobernaciones de Cauca, Antioquia, Meta, Nariño, Atlántico, Bolívar, Vichada y Casanare, con el fin de alinear los parámetros de atención de acuerdo con la normativa vigente.
- Migración Colombia adecuó en el área de entrega de pasaportes de esta sede, su módulo **BioMig**, en donde los usuarios, voluntariamente y sin costo, permiten recolectar los datos biográficos y biométricos a través del iris para facilitar el ingreso al territorio nacional.
- La Registraduría Nacional capacitó a los funcionarios y al personal tercerizado de esta oficina, en temas relacionados con el riesgo de apátrida para los menores de edad de nacionalidad venezolana, de acuerdo con la entrada en vigencia de la Ley 1997 y Resolución 8470 de 2019.





Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano