



**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 Centro

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano



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

8.551

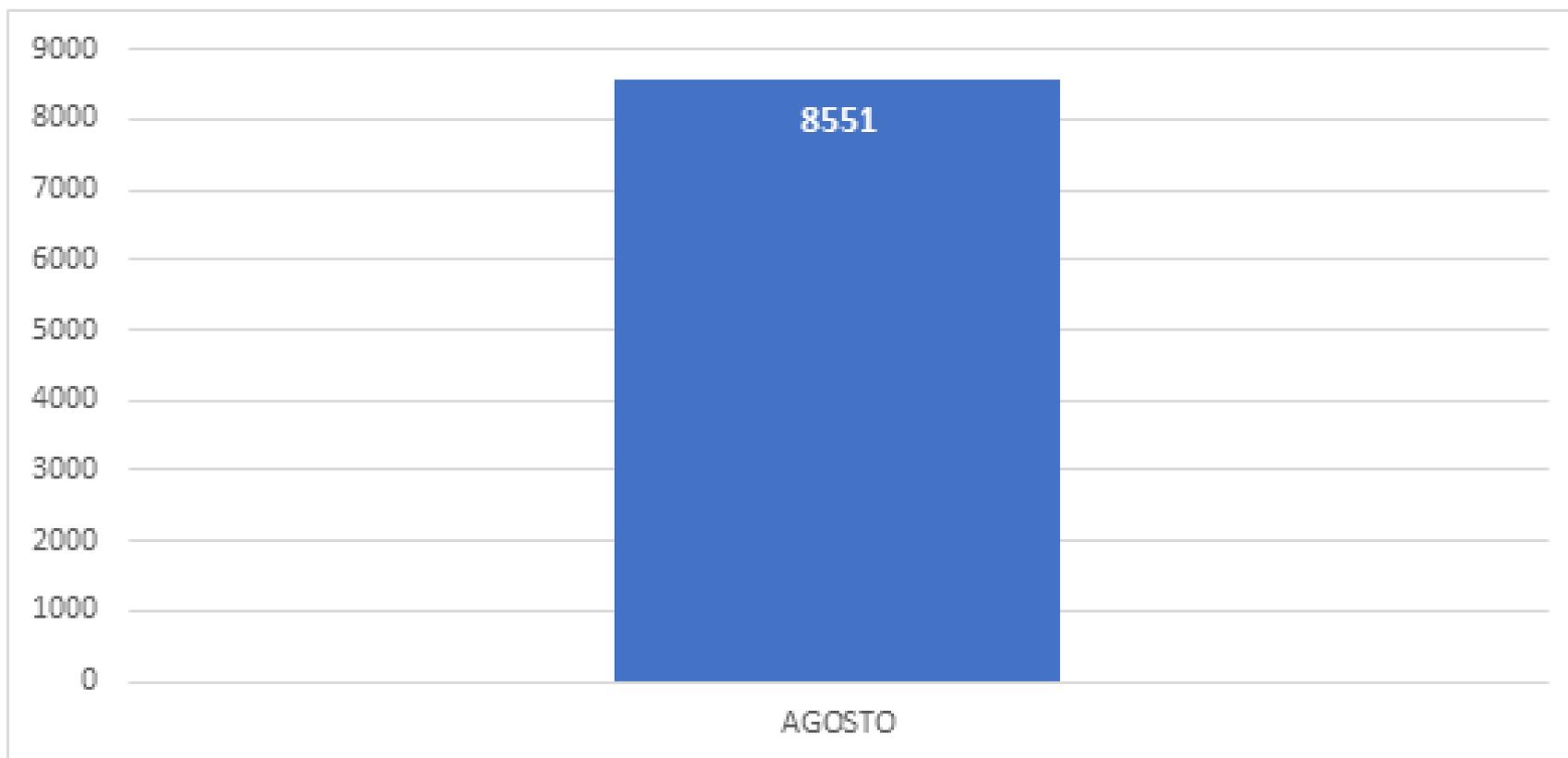
*(Usuarios con pasaporte expedidos)

*Fecha de apertura Pasaportes Sede Centro: 03 de agosto de 2021





Total pasaportes expedidos II cuatrimestre



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a septiembre 08 de 2021





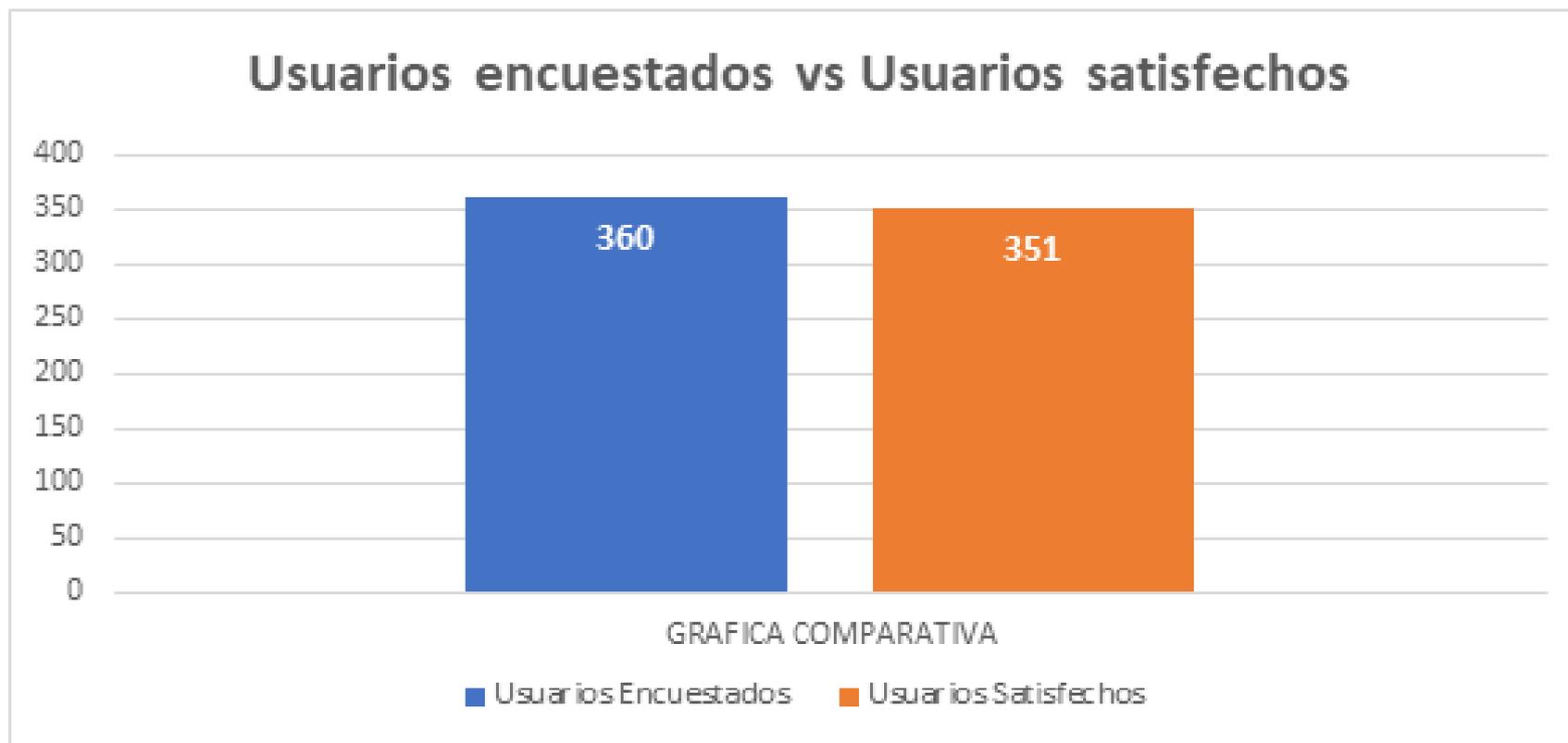
2. Total de encuestas contestadas durante el periodo



*Fuente: Tablero de Control Power Bi a septiembre 08 de 2021



3. Comparativos usuarios encuestados vs usuarios satisfechos



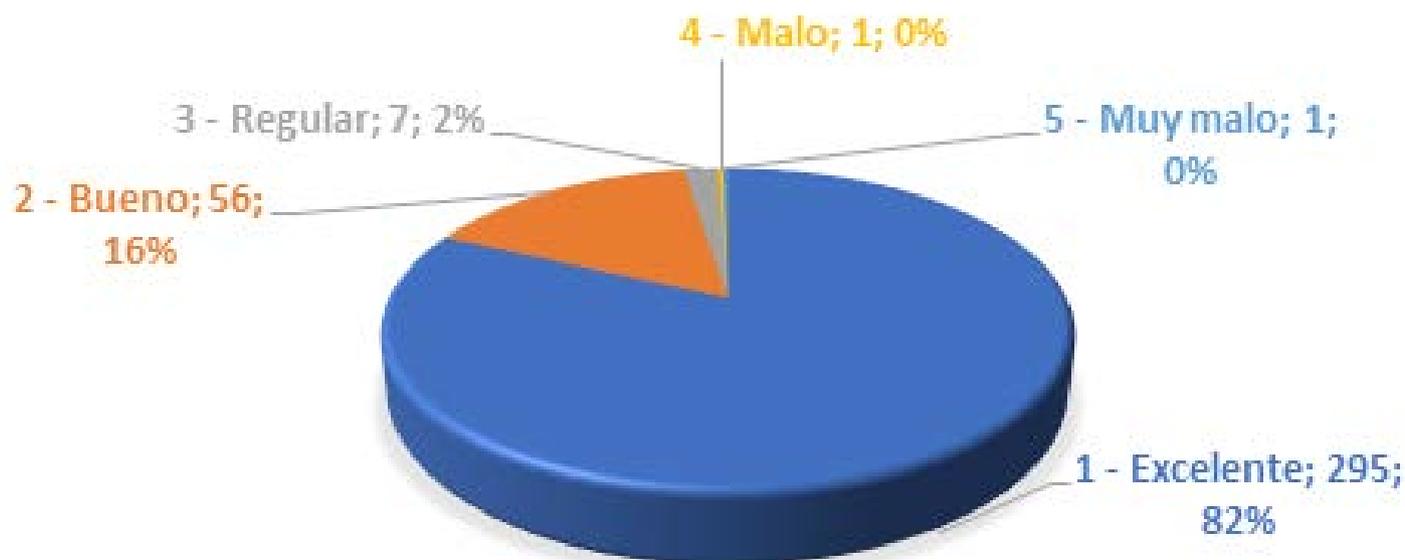
*Fuente: Tablero de Control Power Bi a septiembre 08 de 2021





4. Resultados de la encuesta por pregunta

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

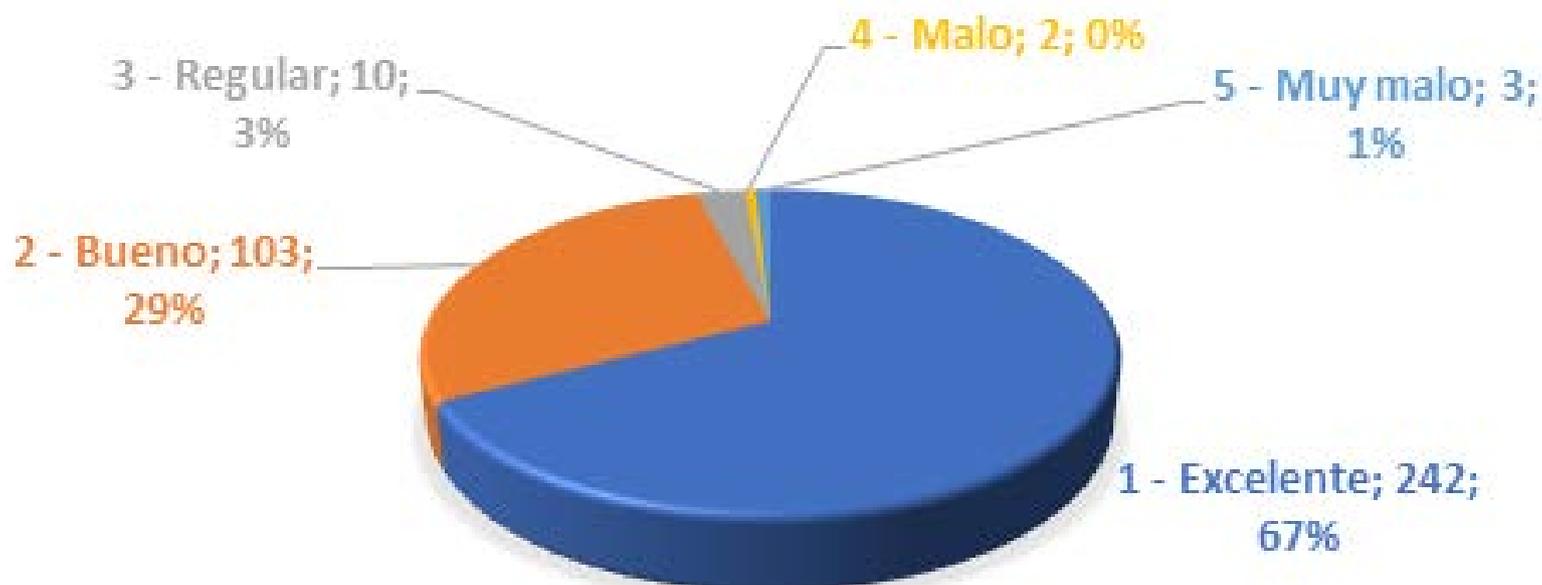


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas II cuatrimestre 2021





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



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





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

Si. El pasaporte no estaba disponible para la entrega en el tiempo estipulado



No. El pasaporte me fue entregado sin errores y en el tiempo estipulado

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





5. Resultado consolidado

Con un total de 360 encuestas respondidas y 351 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Centro obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.50% 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).

- No es sugerencia, felicitaciones por el excelente servicio, muy ágil (sic)
- Nunca llego correo de confirmación, estuve dos horas en el teléfono esperando cita, me informaron que no requería tener cita para reclamarlo. Al llegar me exigieron cita por lo tanto hubo más demora en la entrega. (sic)
- Muy buen servicio, la atención y la agilidad del proceso muy satisfactorio. (sic)
- En la página de la Cancillería falta aclarar que el pasaporte será entregado, pasadas las 24 horas de haberse efectuado el pago. En los teléfonos de atención nadie responde, solo salen grabaciones con lo misma información cargada en la web. PÉSIMO el servicio de ayuda del chat y de la videollamada, nunca me respondieron. (sic)
- Excelente atención en la nueva sede del Centro. Buena coordinación desde el agendamiento, el ingreso y la atención. Muy bien la unificación de verificación de datos, documentación, fotografía y pago en el puesto del asesor. La asesora que nos atendió es una persona muy amable. Bien la Bioseguridad tanto en la cita de trámite como de entrega. (sic)





- La entrada es un poco congestionada. Personas saltándose la fila y sin respetar la distancia con respecto a los requerimientos de bioseguridad. (sic)
- Cuando se confirma la cita para recibir el nuevo pasaporte, favor decir en algún lado que es Pat RECLAMAR EL PASAPORTE, pues parece como si a uno le estuvieran agendando nueva cita para tramitarlo. En el servicio de teléfono debería figurar uno para la oficina centro. Para llamadas por el PBX lo dejan a uno muchísimo tiempo si responder, al punto que uno se aburre escuchando : “ su llamada será atendida en breve por Muchas gracias por la prontitud y buena atención presencial. (sic)
(...)”





MEJORAS

- La oficina de Pasaportes Sede Centro desde su apertura el 3 de agosto del año en curso, cuenta con quince (15) módulos de atención debidamente equipados, además dispone con la plataforma de agendamiento virtual de citas de atención que permiten el cumplimiento adecuado de los protocolos de bioseguridad.
- En el exterior de la sede, fueron demarcadas señales de distanciamiento social.
- Con el objeto de facilitar el pago del trámite de pasaportes se habilitó el pago en efectivo en el Banco Sudameris ubicado en la Calle 8 No. 15 – 42 así mismo, dentro de las instalaciones de la sede centro se disponen dos equipos de cómputo para que los usuarios realicen su pago a través de PSE.





**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano