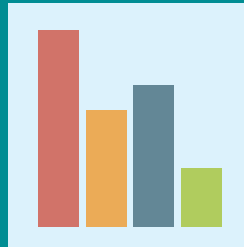


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

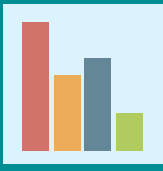
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PASAPORTES CALLE 98





CIFRAS GENERALES

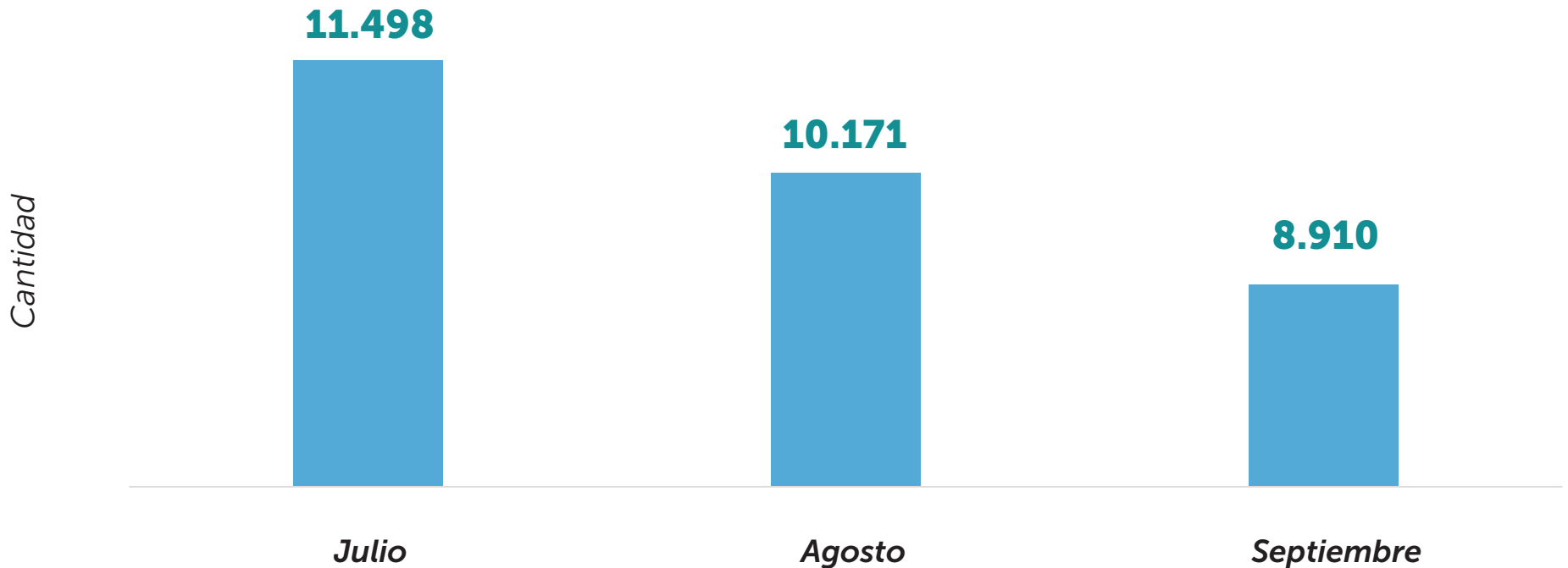
(JULIO - SEPTIEMBRE 2017)



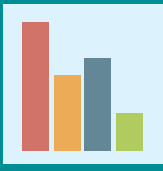
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

En el III Trimestre de 2017
se expidieron

30.579* Pasaportes

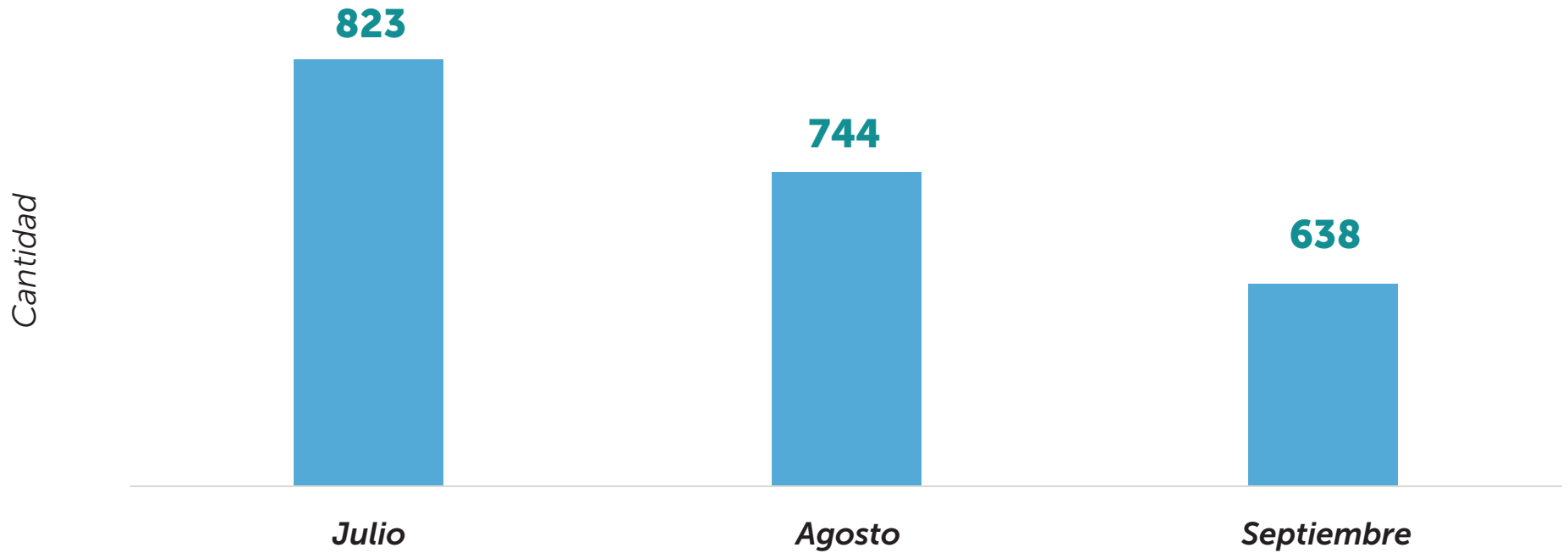


*Fuente: SITAC Informe SC-FO-73. Las cifras no incluyen reposiciones.



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

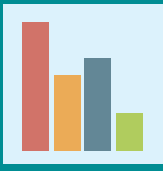
TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

2.205*

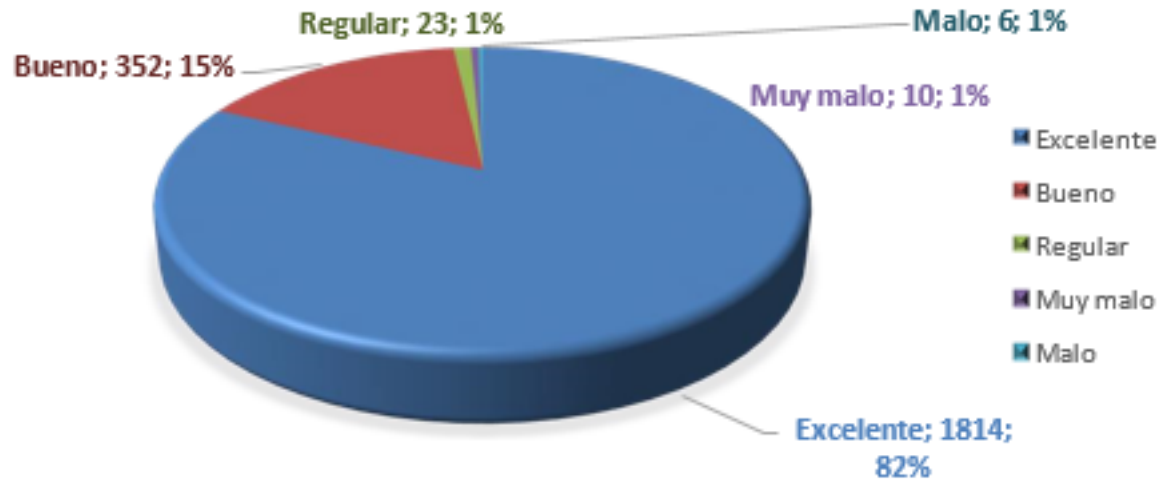
*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.



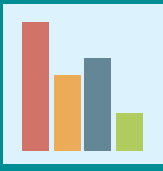
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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

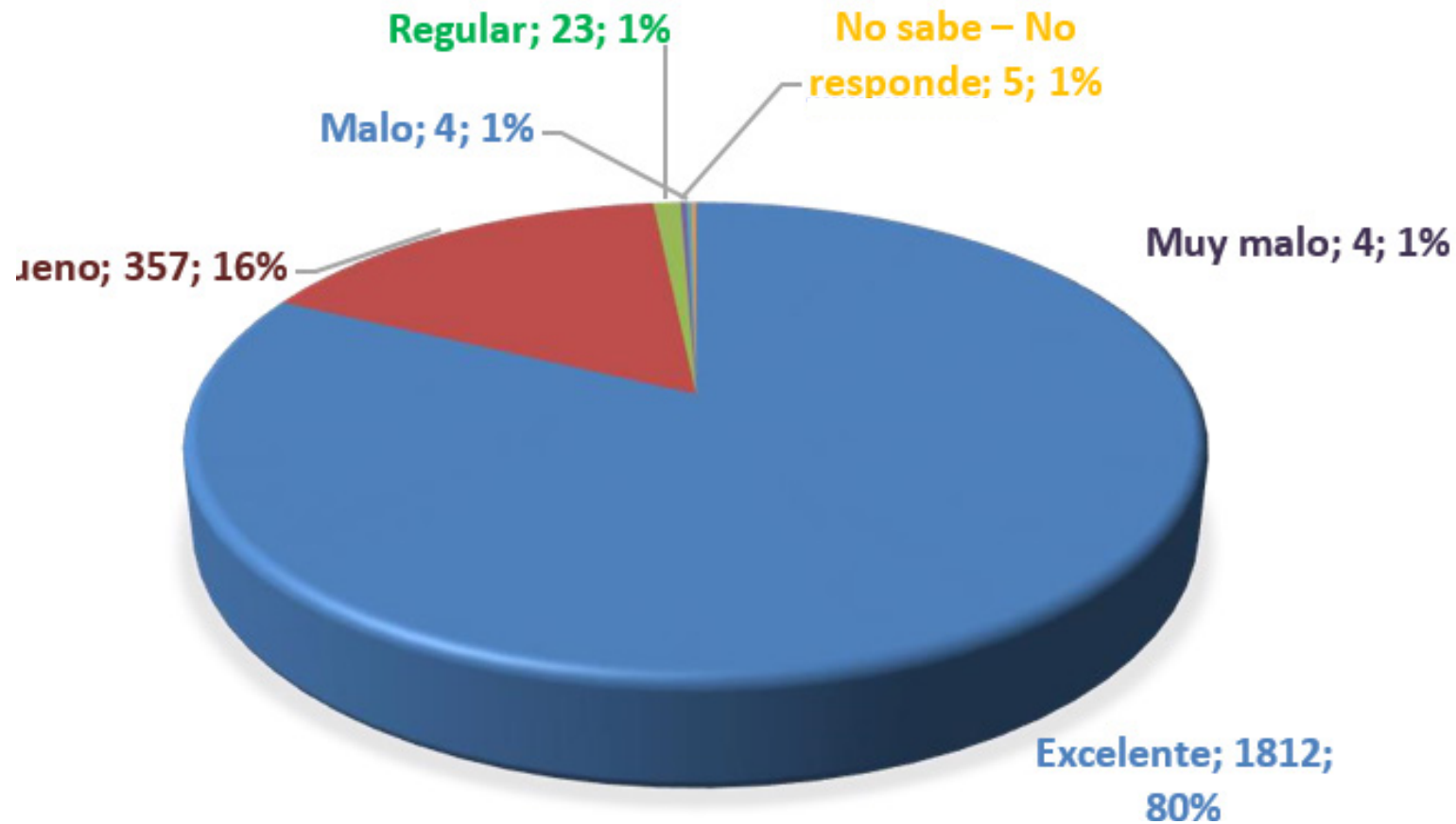


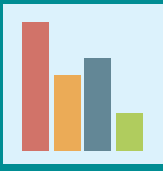
*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

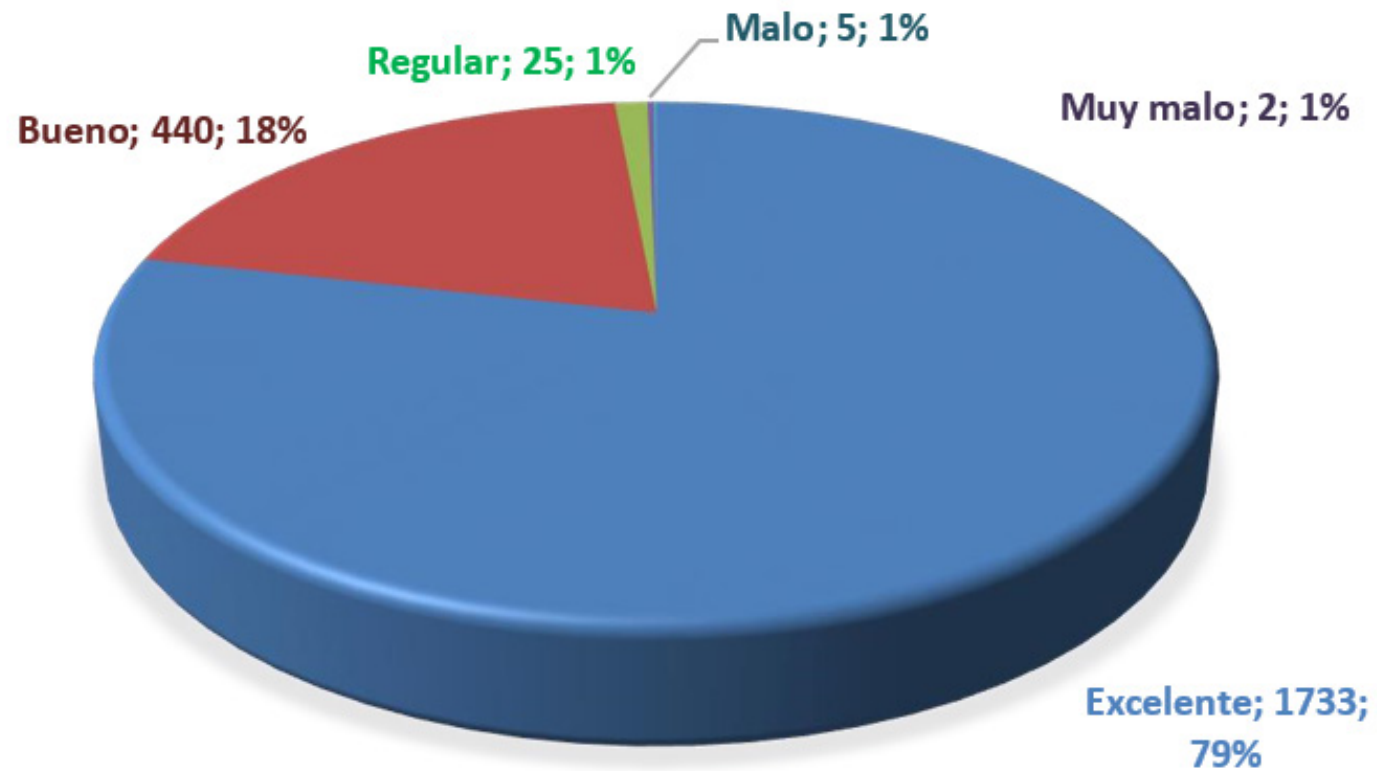
Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió

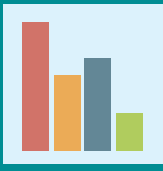




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

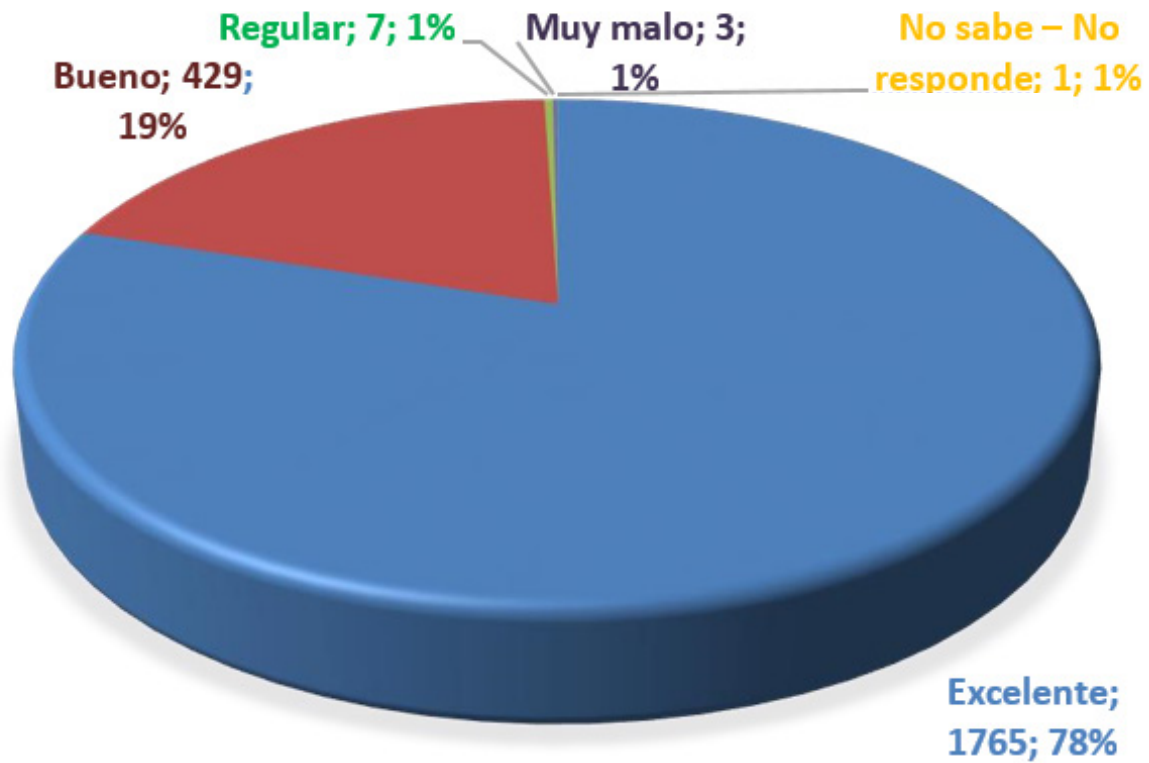
Acceso a las Instalaciones

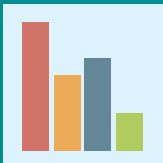




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

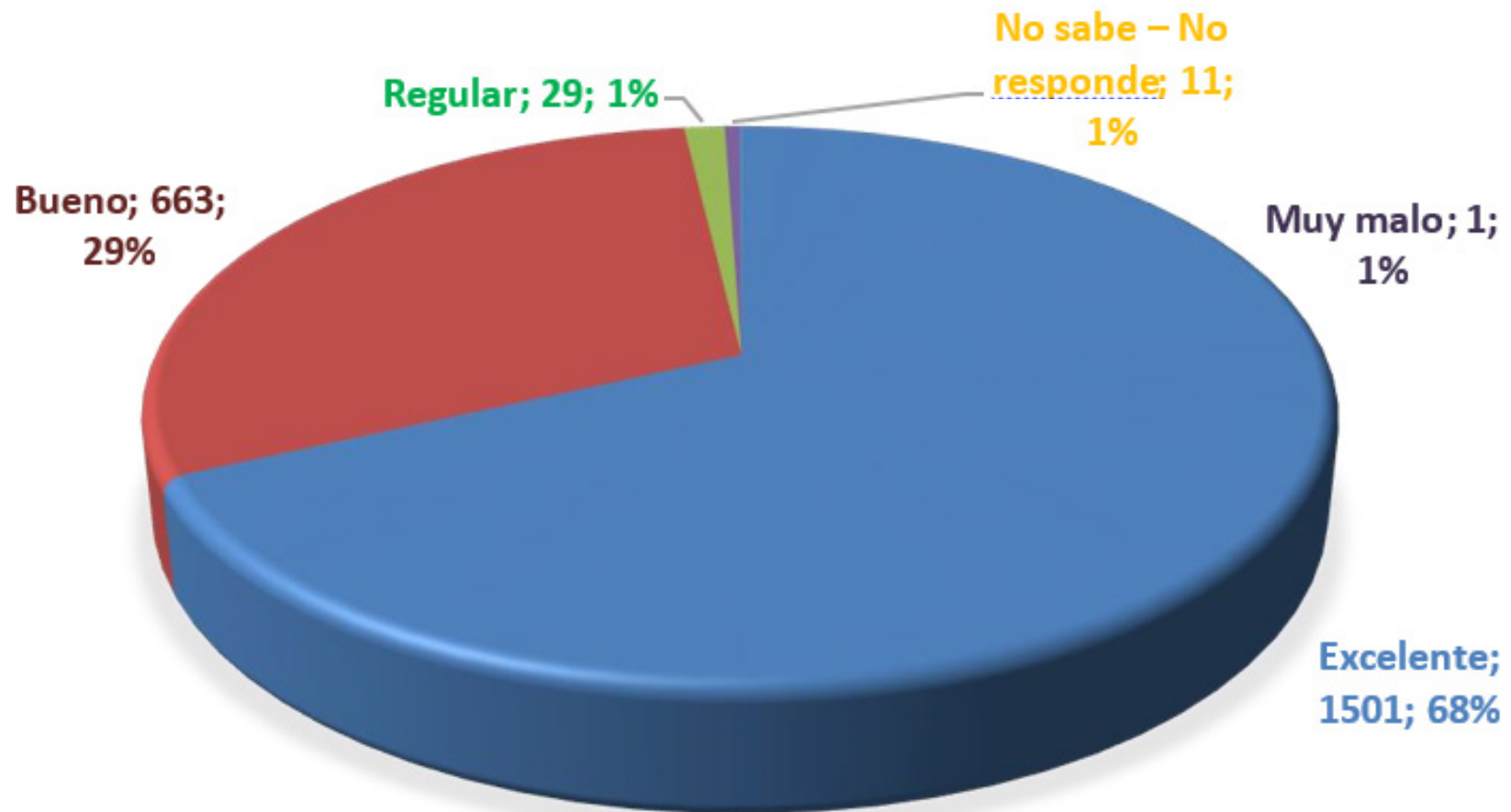
Comodidad y aseo en las instalaciones

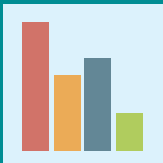




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

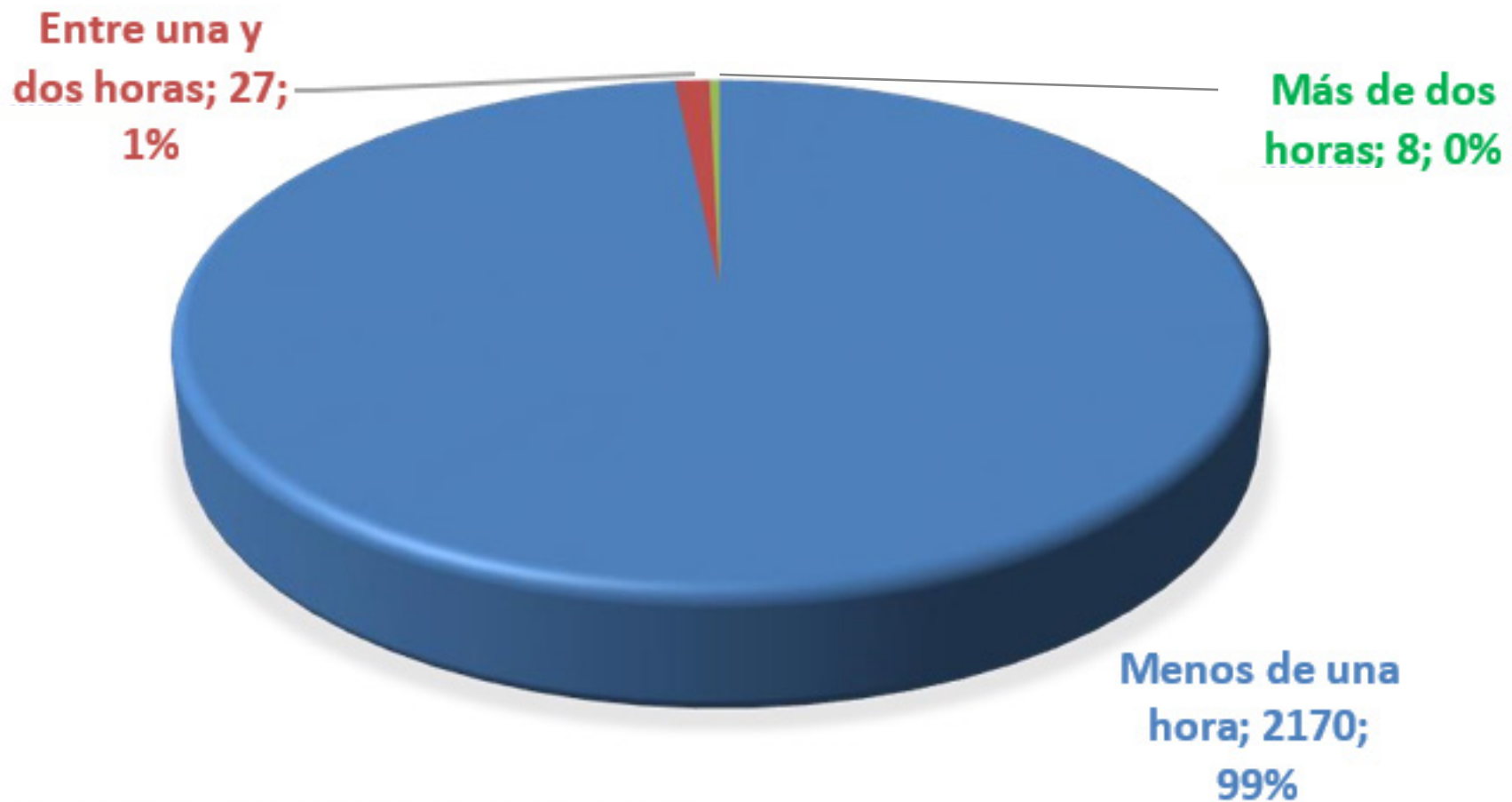
Ventilación en las instalaciones



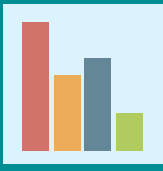


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC

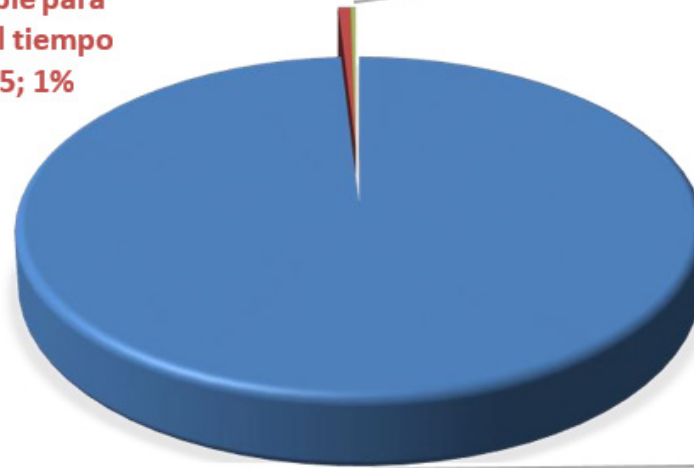


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

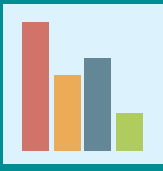
¿Tuvo usted algún contratiempo en la entrega de su pasaporte?

**Si. El pasaporte no
Estaba disponible para
La entrega en el tiempo
Estipulado; 15; 1%**

**Si. El pasaporte
Requirió de
Corrección; 6;
0%**



**No. El
Pasaporte me
Fue entregado
Sin errores y en
El tiempo
Estipulado;
2184; 99%**

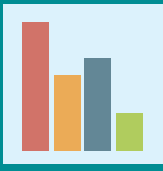


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Resultado consolidado

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

Con un total de 2.205 encuestas respondidas y 2.180 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte, se obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 98.87% frente a la meta establecida del 93% durante el tercer trimestre de 2017



Resultados encuestas de satisfacción

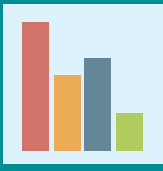
Pasaportes Calle 98

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

“(…)

- Felicitaciones, ojala todas las empresa del estado fueran tan eficientes y rápidas como la Cancilleria.
- Excelente. Gracias por ser tan eficientes y amables.
- Felicitaciones por el excelente trabajo para mejorar y agilizar los servicios. Muy agradecida.
- Fomentar el servicio de entrega de pasaportes puerta a puerta. debido a la poca disposición de tiempo a la hora de dirigirse al sitio. fomentaría valor agregado al servicio.
- Felicitaciones! se recibe un buen servicio y además el proceso es muy diligente!! Gracias.
- Ofrecer mejor información acerca de los descuentos por presentar el Certificado Electoral.
- Es un servicio ejemplar! Muchas gracias!
- Aprovecho para felicitarlos excelente servicio muy rápido.
- En general, la realización del trámite fue bastante rápido, no hubo contratiempos. Me pareció excelente y bastante efectivo.
- Muy buen servicio, ágil y con muy buena actitud de parte de todas las personas. El ingreso no es tan sencillo ya que el personal de seguridad hace una revisión previa de la documentación y esto hace que se en ocasiones se formen colas a la entrada, es el único punto que aún puede ser mejorado.
- Muchas gracias por la forma diligente de los funcionarios, por su forma cordial y respetuosa en la atención. Pocas veces es uno atendido de forma tan ágil en las instituciones del Estado. gracias
- El servicio fue supremamente rápido, excelente atención, sólo espero que las demás instituciones sean igual de diligentes y eficientes que ustedes.

(…)”



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

MEJORAS

- Con de fin de prestar un mejor servicio a personas en condición de discapacidad, se llevó a cabo por parte del Instituto Nacional para Ciegos una capacitación para funcionarios de Thomas Greg, Cancillería y Sipro.



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)