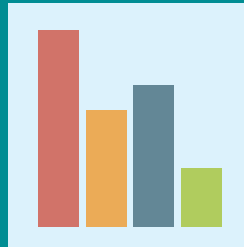


## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

# RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PASAPORTES CALLE 53 III TRIMESTRE 2018

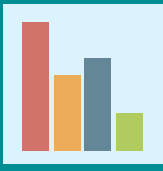




# CIFRAS GENERALES

Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2018

---



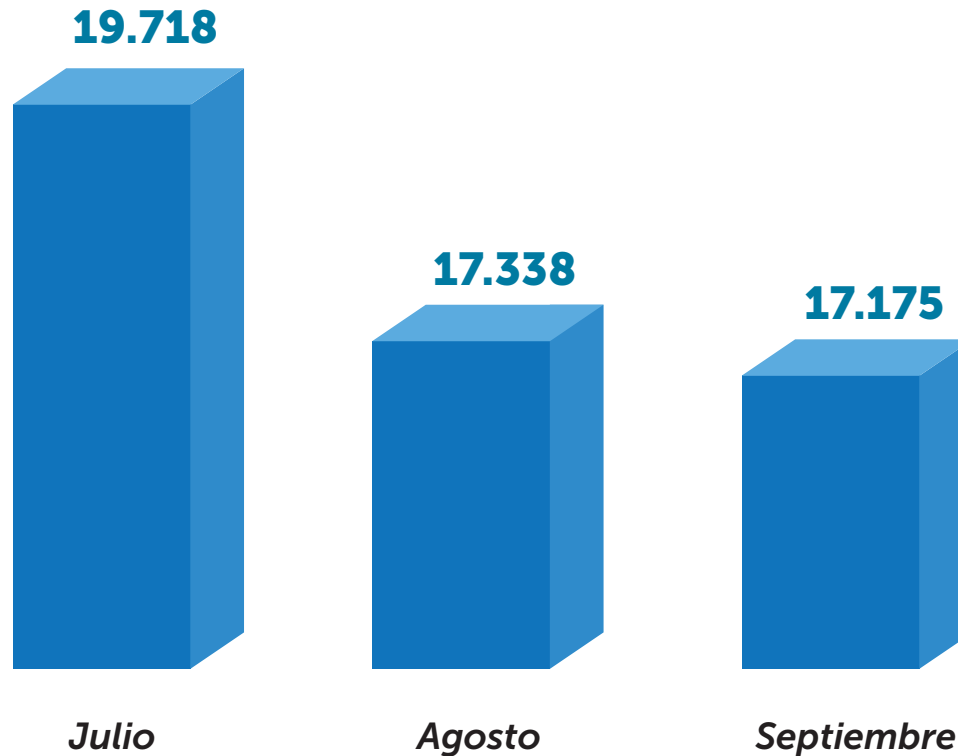
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

En el III Trimestre de 2018  
**se expidieron**

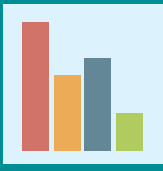
**54.231\*** **Pasaportes**

\*Cifras obtenidas de acuerdo al informe de recaudos mensuales del SITAC

## TOTAL PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL TRIMESTRE

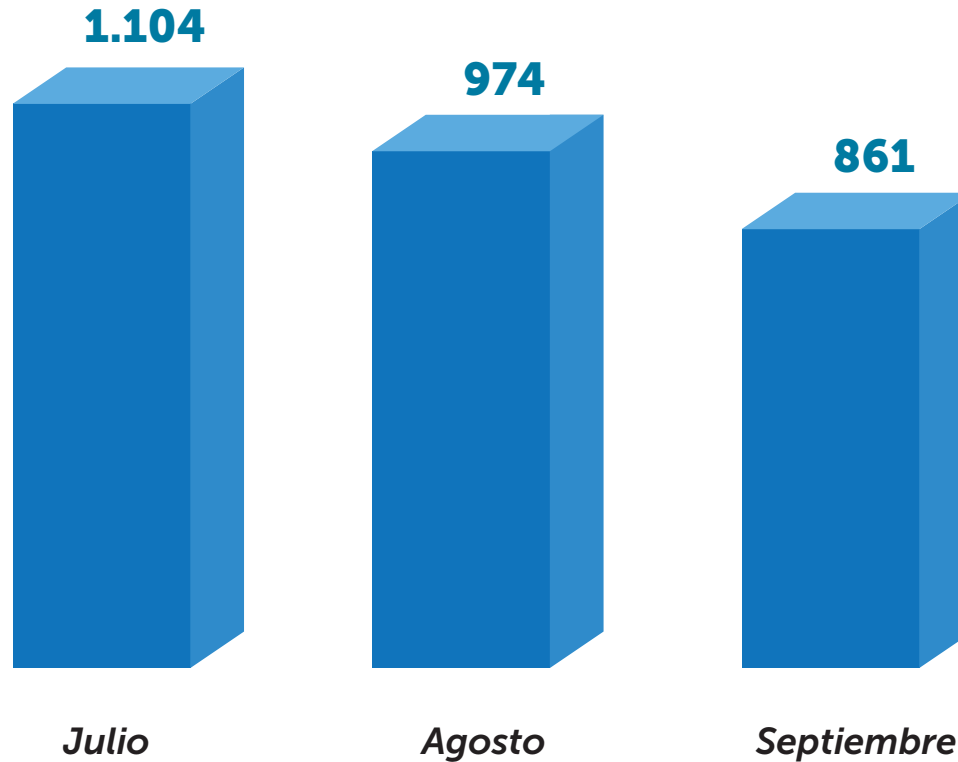


\*Cifras generadas por el Tablero de Control al 04 de octubre de 2018.



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

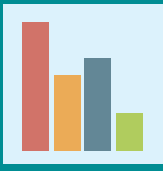
## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



**Total de encuestas realizadas en el trimestre:**

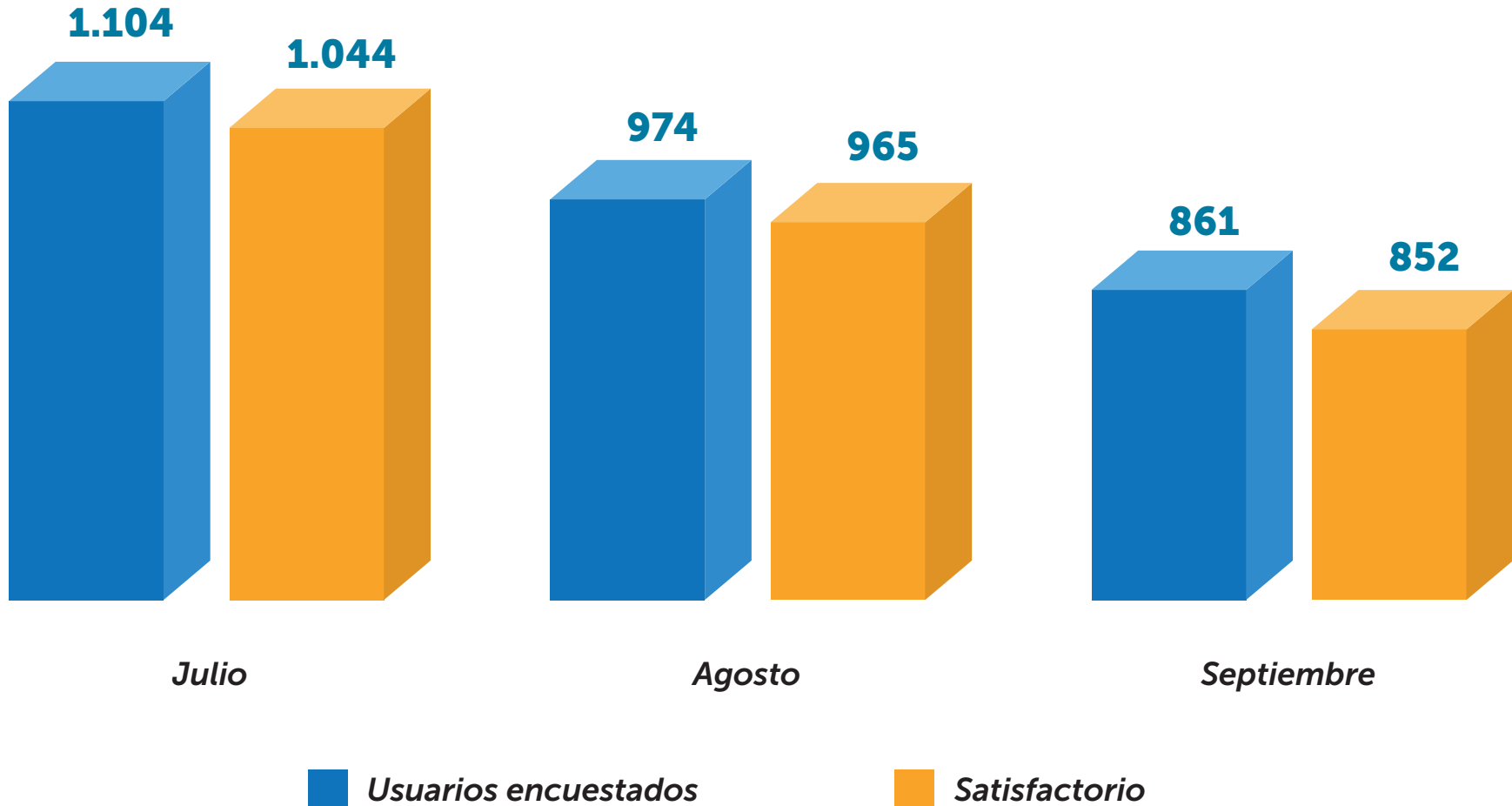
**2.939\***

\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC III trimestre 2018

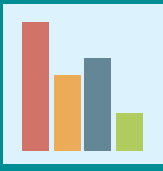


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS vs USUARIOS SATISFECHOS



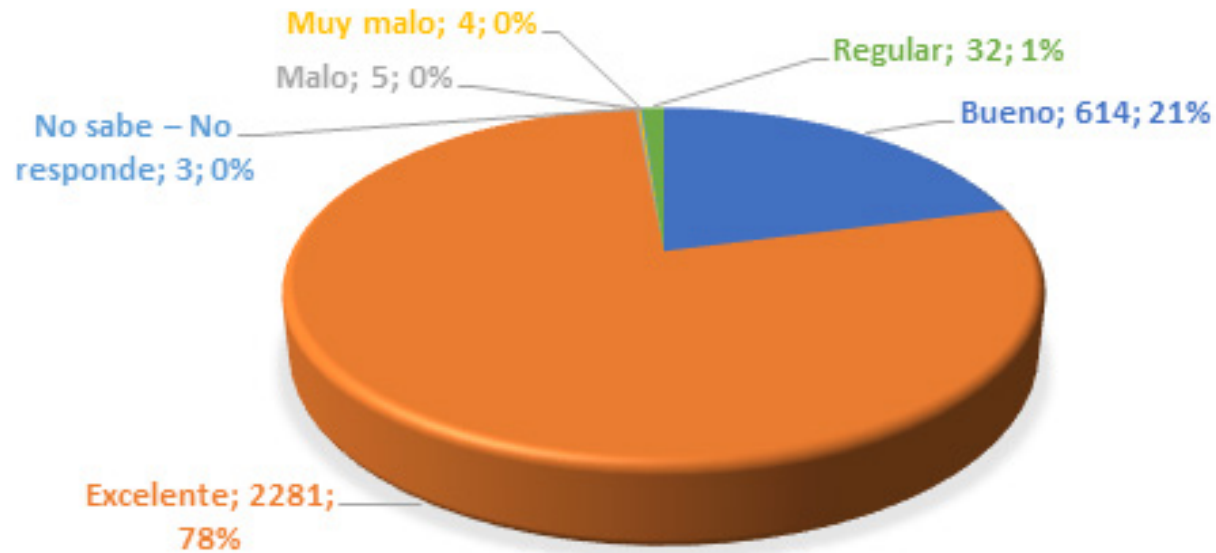
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC III trimestre 2018

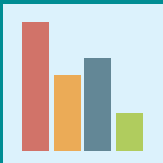


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

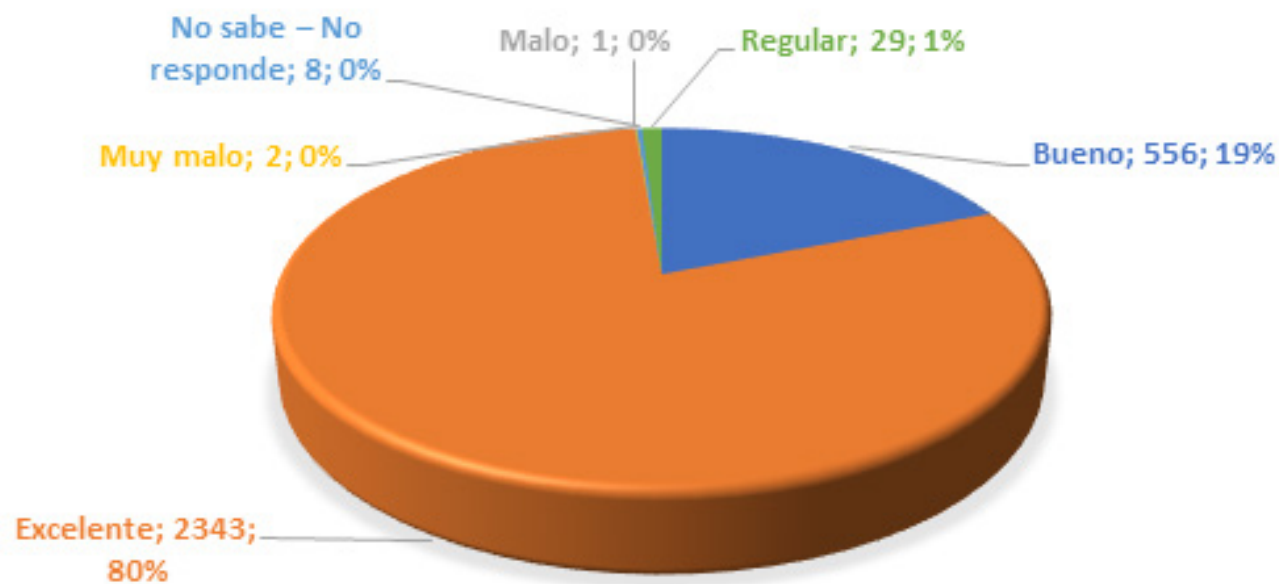
Por favor, califique la atención recibida por parte de nuestros servidores:

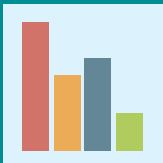




## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

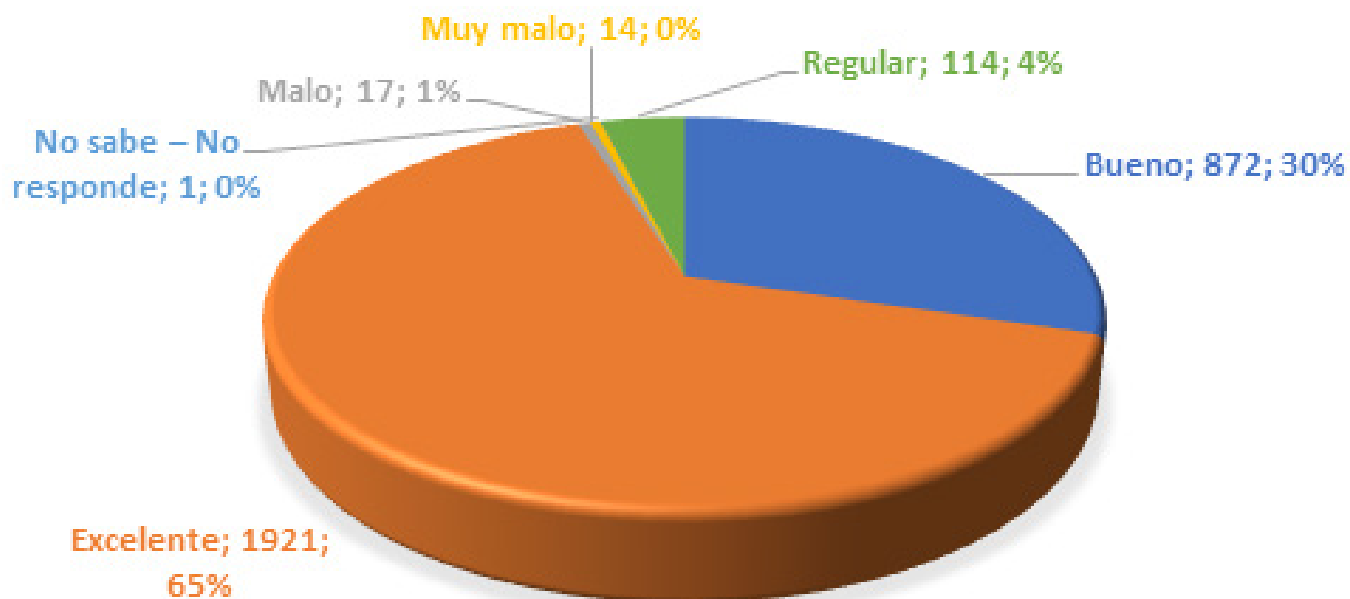
**Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió:**



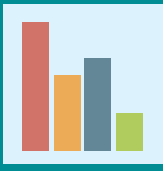


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## Acceso a las Instalaciones

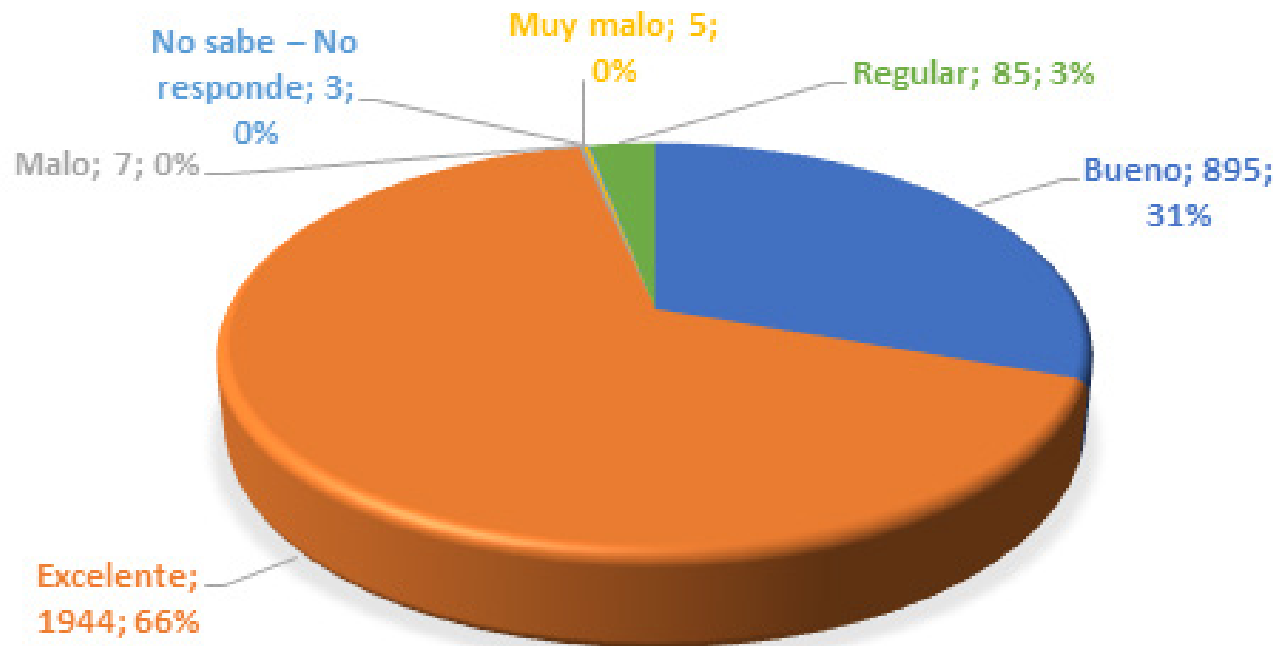


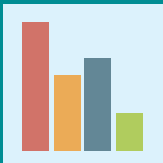




# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

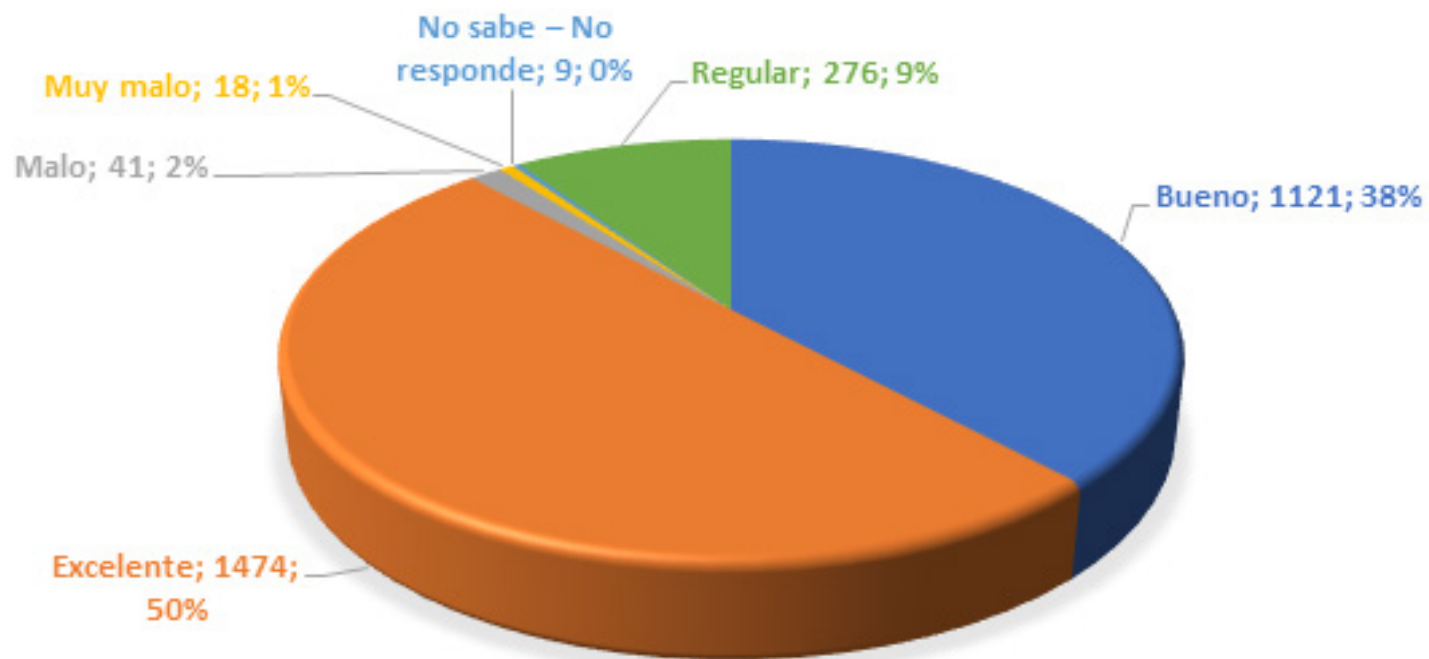
## Comodidad y aseo en las instalaciones

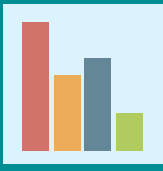




# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

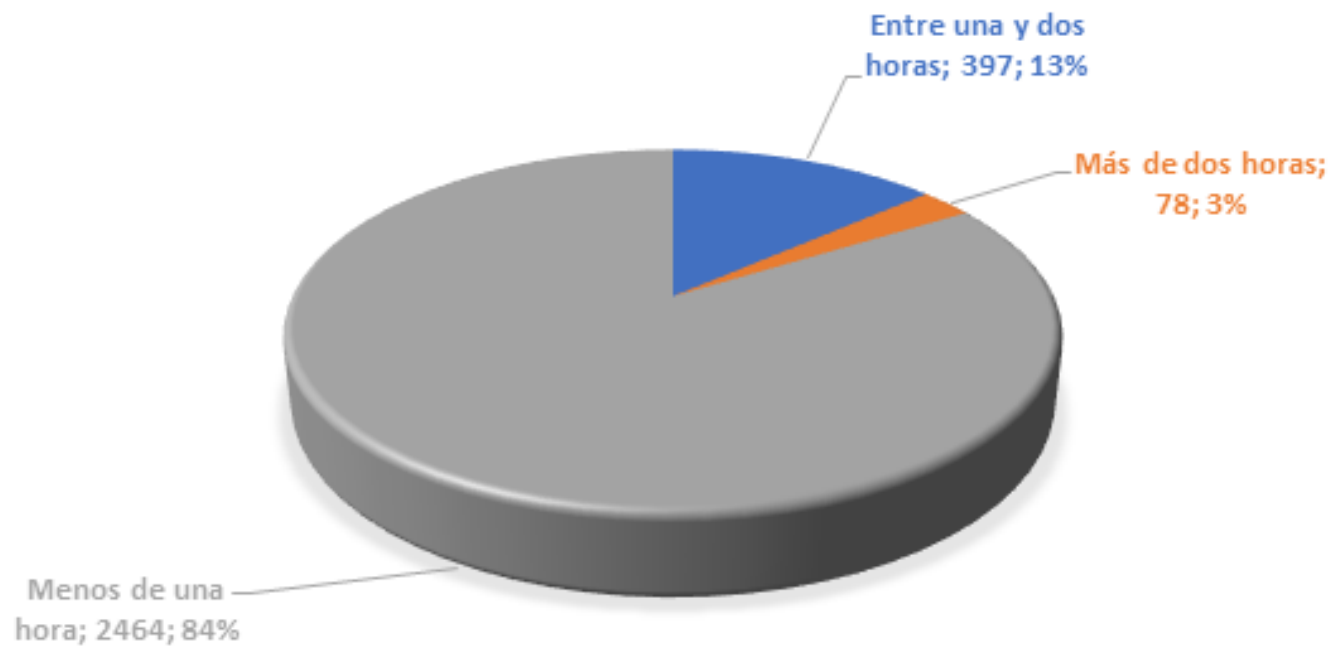
## Ventilación en las instalaciones

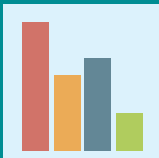




## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

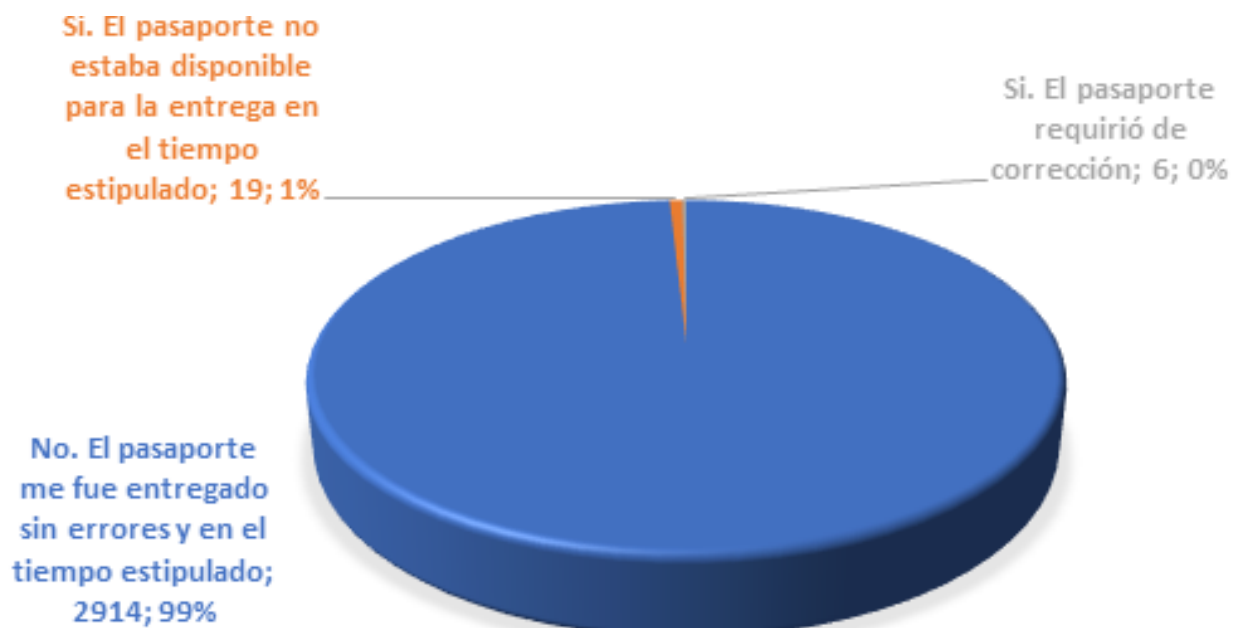
**¿Desde el momento en que recibió su turno en la ventanilla, hasta que pagó el trámite, usted esperó?**

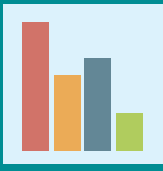




## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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



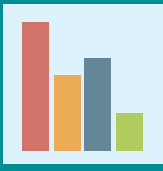


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

### 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 2.939 encuestas respondidas y 2.867 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 97.55% frente a la meta establecida del 93% durante el tercer trimestre de 2018.



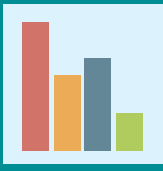
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

"(...)

- Ninguna.
- Mejorar o arreglar el sistema de digi-turno en la entrega de pasaportes.
- Que sean más grandes los números del turno teniendo en cuenta a las personas con baja visión.
- La atención que recibí por parte de ustedes es muy buena y no tengo nada que adicionar
- Buenos días, solo puedo decir que la atención que recibí el día de la entrega del pasaporte fue excelente, la calidad humana con que fui atendida me hace darle especialmente a ellos una calificación excelente.
- Excelente servicio y funcionarios

(...)"



## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

### MEJORAS

- Los funcionarios y contratistas de la oficina de pasaportes Calle 53, fueron capacitados en temas de atención al usuario y asistieron a Talleres de Inteligencia Emocional.
- El personal formalizador de la sede, fue capacitado y retroalimentado en temas de captura y manipulación de la cámara fotográfica, de esta manera se fortalece que la toma de fotografía cumpla con los requisitos establecidos por la OACI.
- En las oficinas de pasaportes Calle 53 se implementó el llamado de turno por voz, para ofrecer un trato incluyente a las personas con discapacidad visual
- Con el fin de concientizar en temas de Gestión Ambiental al personal tercerizado y funcionarios de la Oficina de Pasaportes Calle 53 la Corporación Lumina realizó capacitación sobre pos consumo y manejos de residuos.
- La Coordinación de Pasaportes Calle 53, ha capacitado presencialmente a los funcionarios de las Gobernaciones de Santander, Caquetá, Risaralda, Sucre, Magdalena, Córdoba, Bolívar y Tolima, en materia de documentos y expedición de pasaportes, con el ánimo de mejorar la atención e información que se les brinda a los usuarios a nivel nacional.



CANCILLERÍA

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*