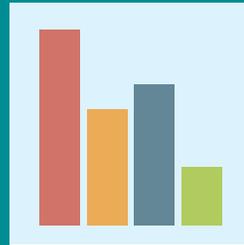


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PASAPORTES CALLE 98 II TRIMESTRE 2018





CIFRAS GENERALES

del 1 de abril al 30 de junio de 2018

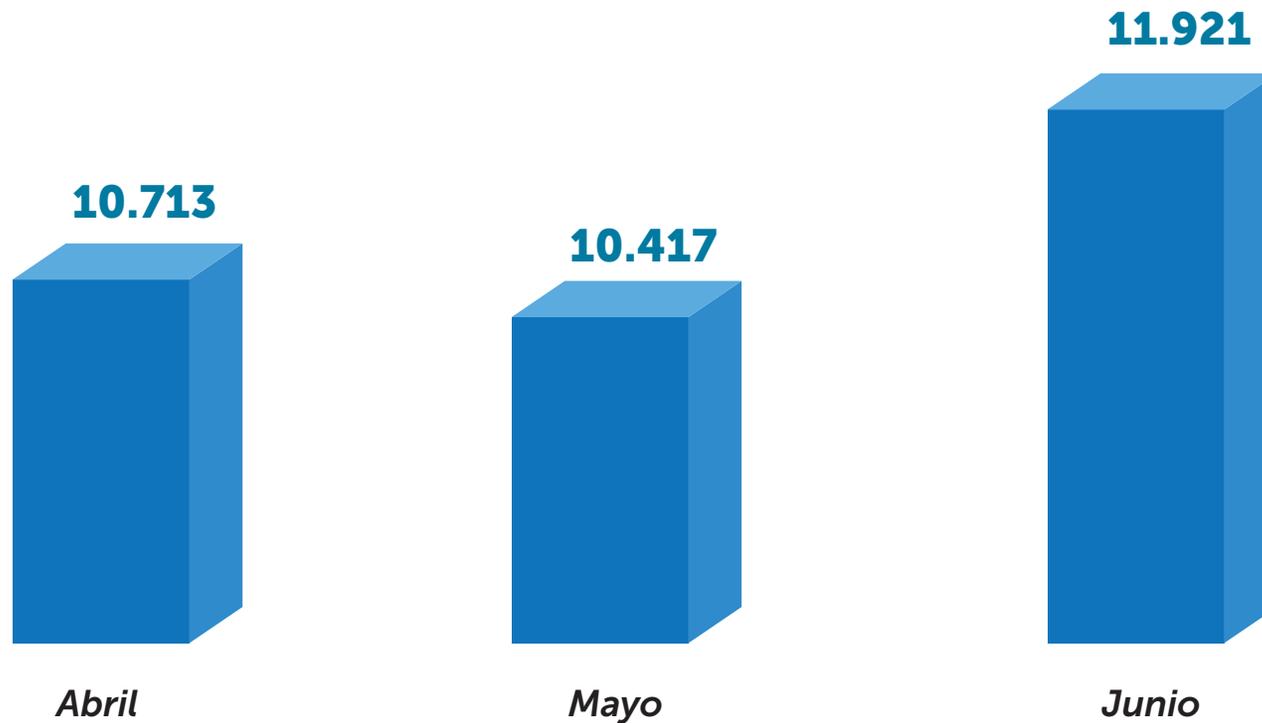


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

En el II Trimestre de 2018
se expidieron

33.051* Pasaportes

TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018

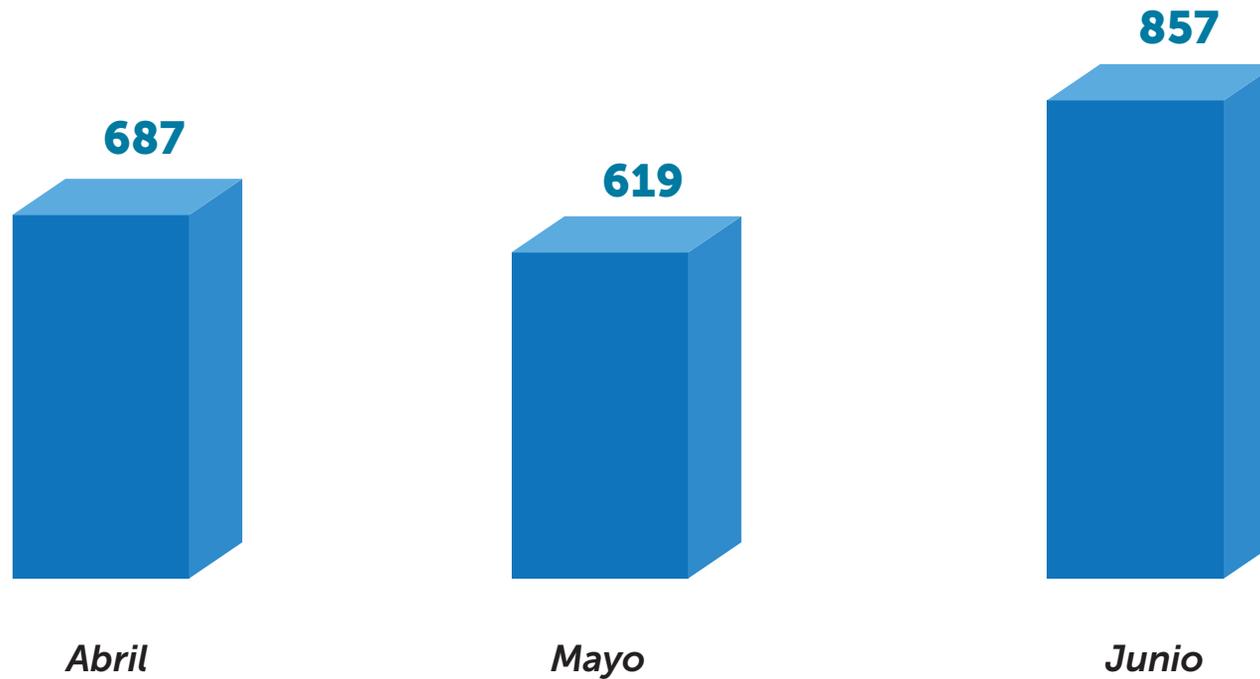


*Fuente: SITAC Informe SC-FO-67. Las cifras no incluyen reposiciones. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO

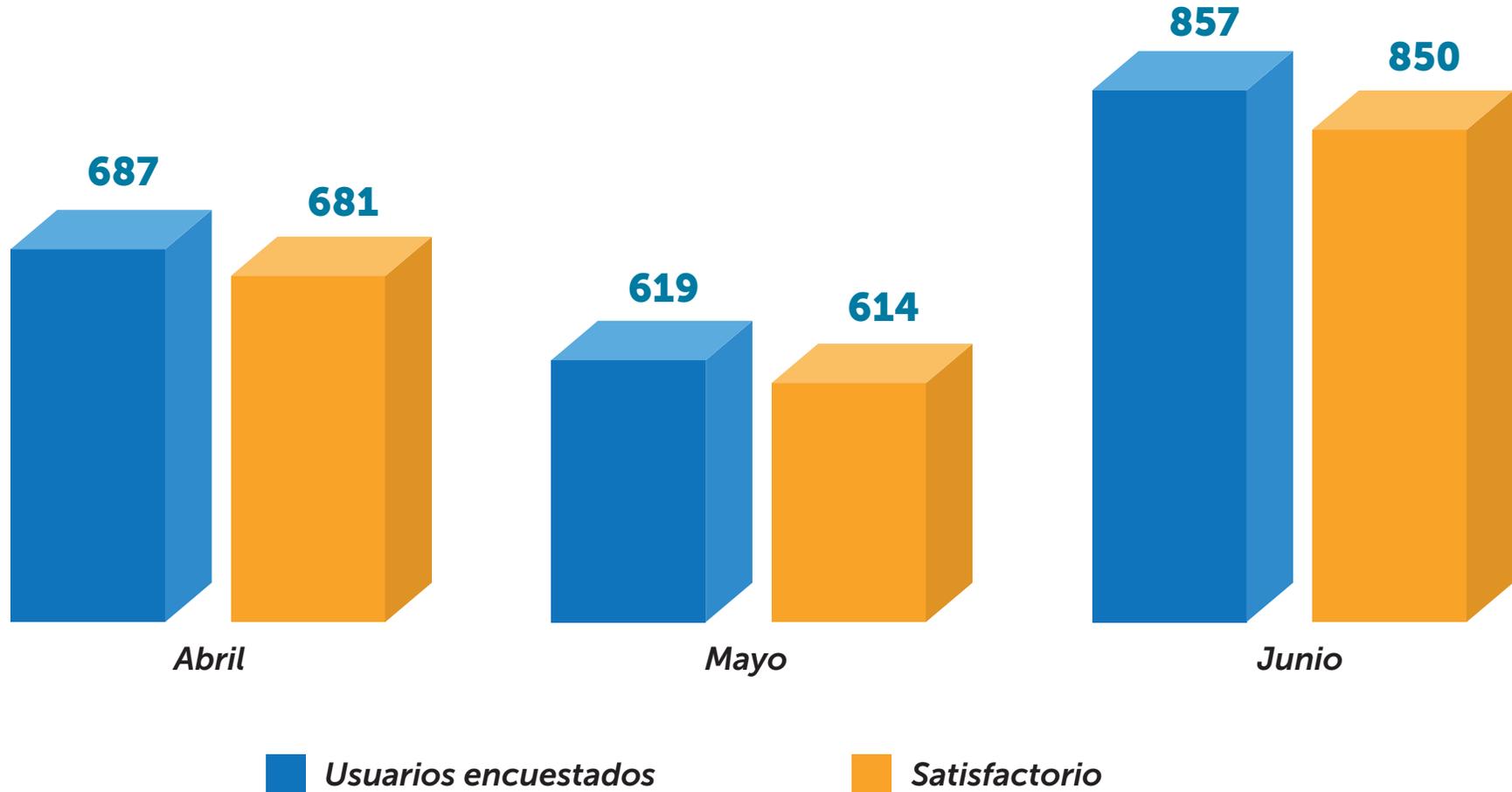


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS vs USUARIOS SATISFECHOS



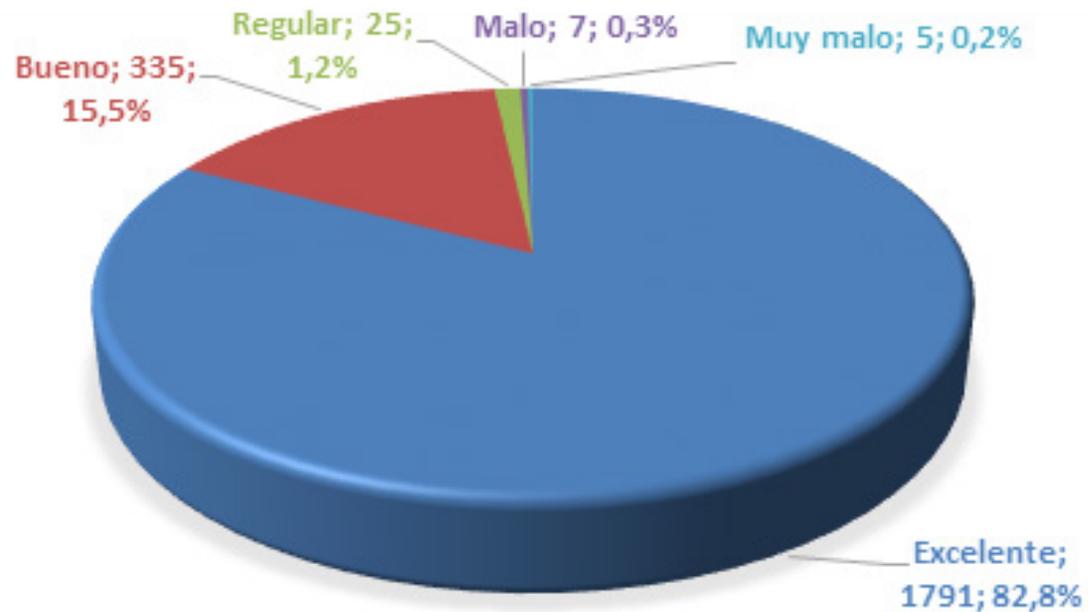
*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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

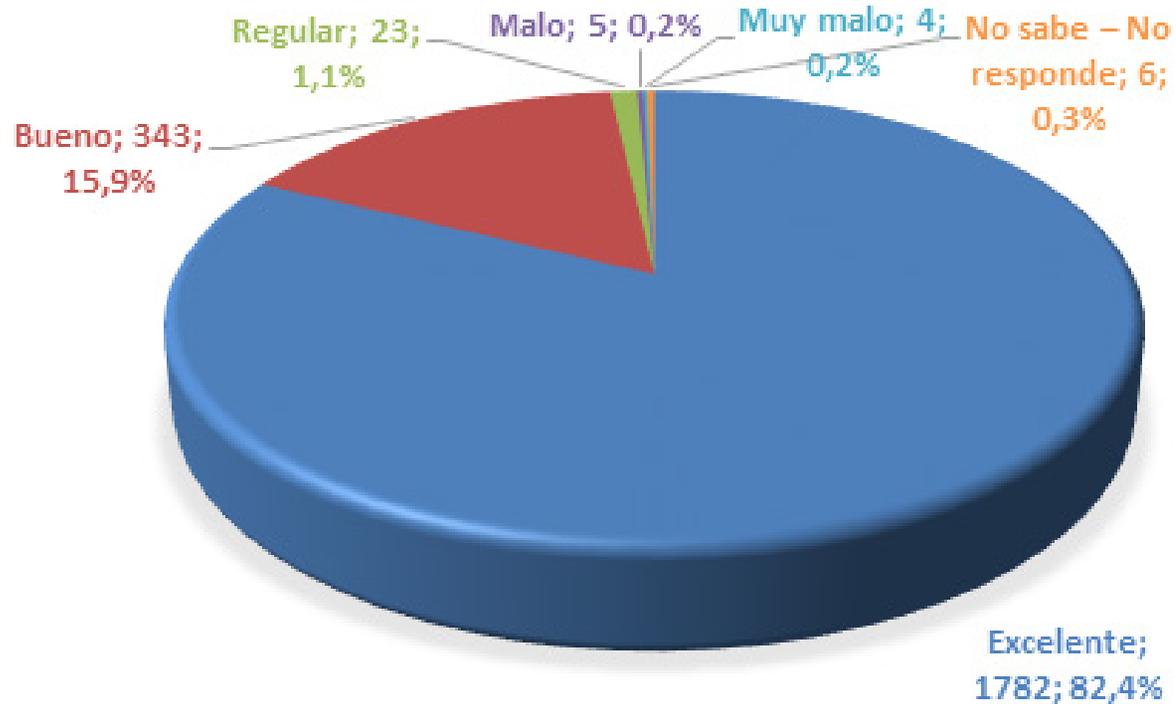


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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

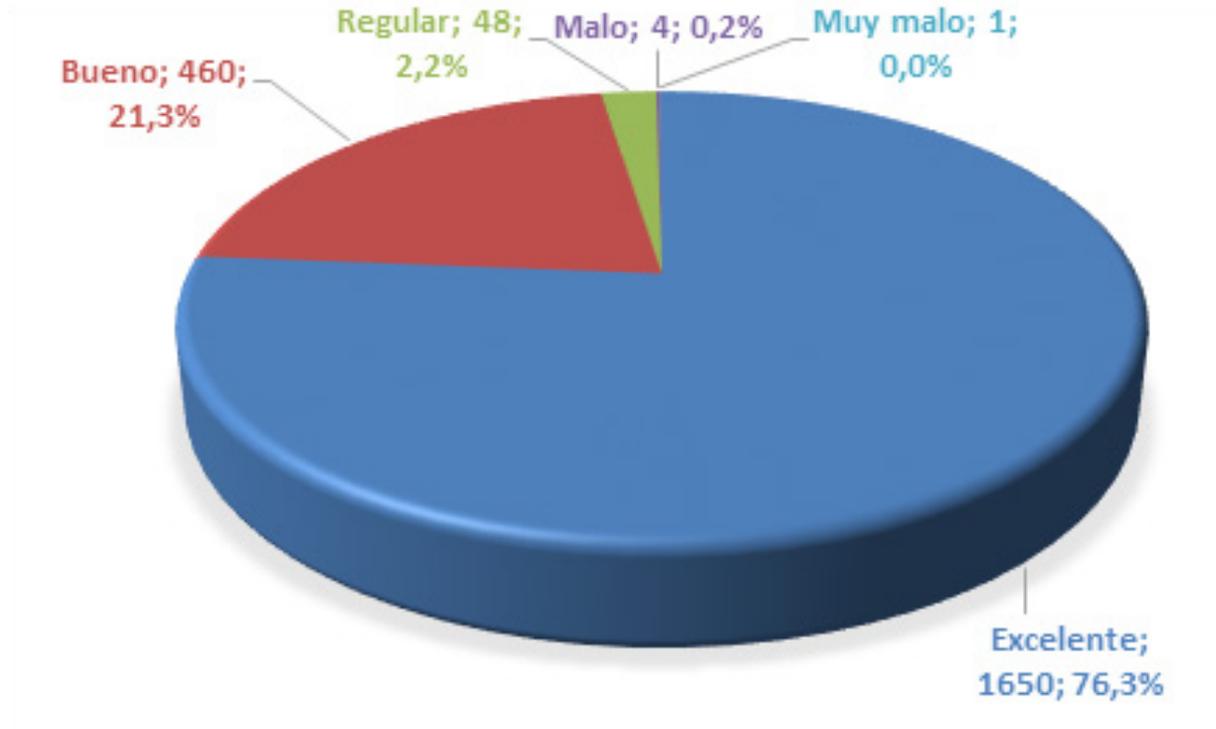


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Acceso a las Instalaciones

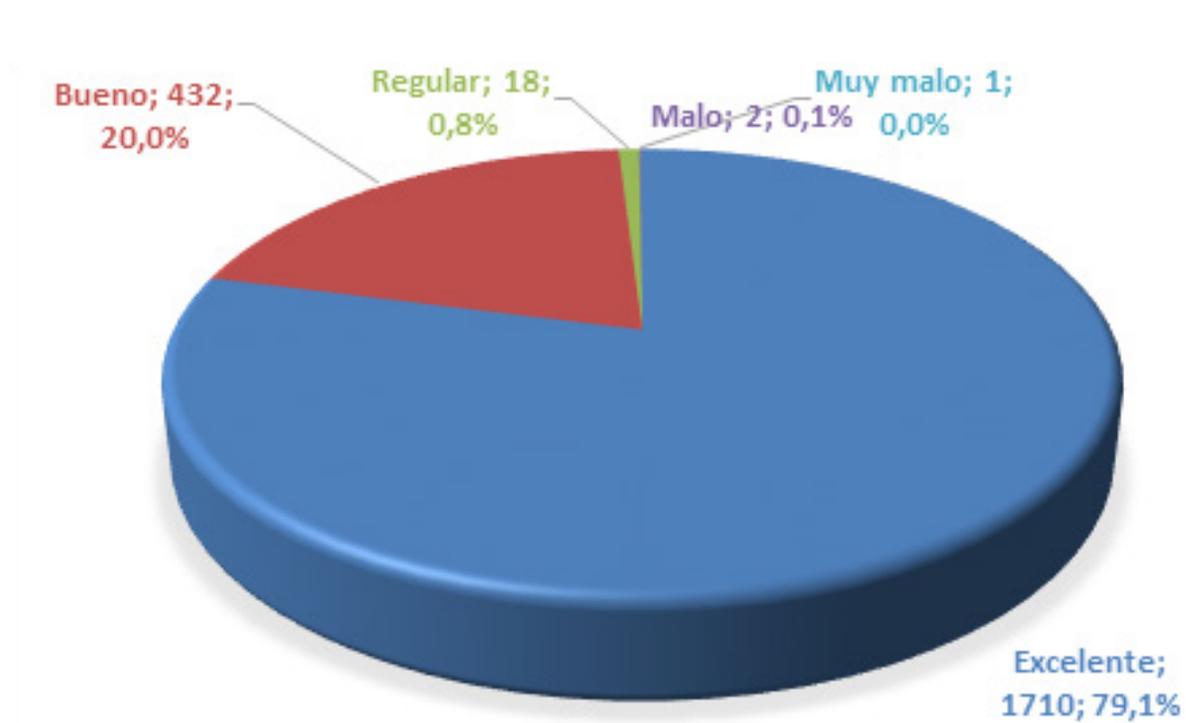


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Comodidad y aseo en las instalaciones

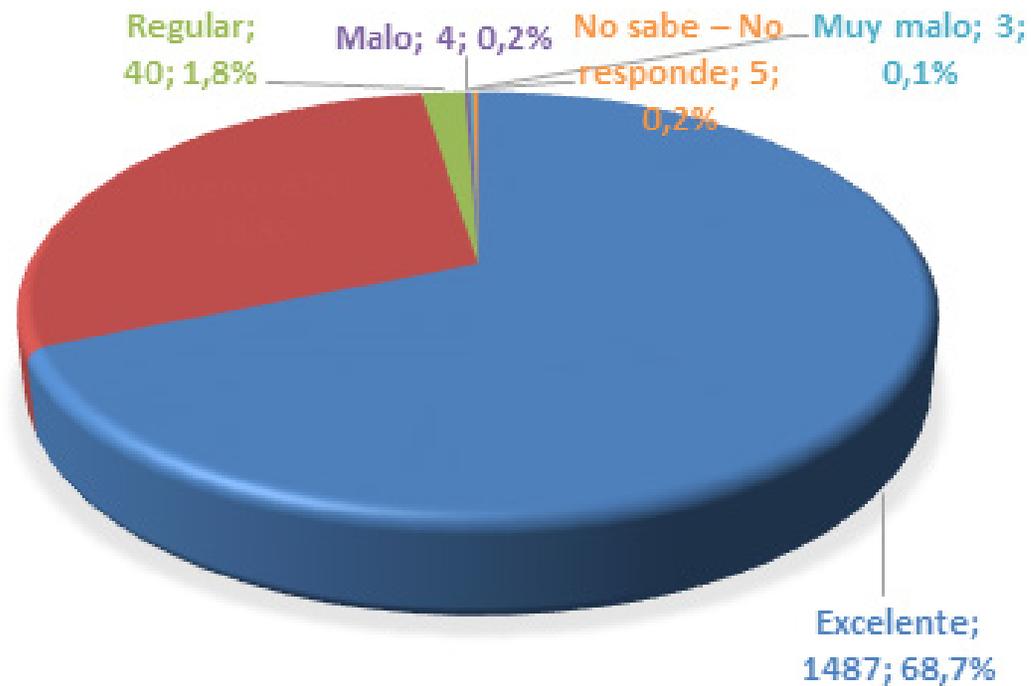


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Ventilación en las instalaciones



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



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. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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 2.163 encuestas respondidas y 2.145 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 99.17% frente a la meta establecida del 93% durante el segundo trimestre de 2018.



Resultados encuestas de satisfacción

Pasaportes Calle 98

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

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

“(…)

- El servicio estuvo excelente en todos los puntos de atención, rápido y oportuno. (sic)
- Mas organización al momento de permitir el ingreso a las instalaciones y procurar habilitar las escaleras en el edificio de entrega de pasaporte en caso de emergencia este debe ser una herramienta clave para el descenso rápido. (sic)
- La mejor atención, no tuve que esperar ni 10 min en el proceso, la atención es espectacular. (sic)
- Los felicito pues ha sido excelente el servicio, en comparación a hace unos años quedé sorprendida de la eficiencia. gracias ojalá todas las entidades del estado tuvieran esa eficiencia. (sic)
- Me pareció un tramite, ágil y oportuno, los felicito por el respeto que le dan a las personas en cuanto al trato, edades y tipo de personas (mujeres embarazadas, con niños en brazos y personas de edad) y el respeto al tiempo que se demora el tramite, mi experiencia en solicitarlo fue de 15 minutos desde que llegue, pague y me tomaron la foto hasta que salí y para la entrega de este, solo tarde 7 minutos desde la entrega del ficho hasta la entrega del pasaporte. cambia totalmente la percepción de realizar tramites con la cancillería. Los felicito una buena experiencia.(sic)
- Gracias por su rapido y cordial servicio (sic).
- QUIERO FELICITARLOS!!! recuerdo en el pasado la tortura que era sacar el pasaporte... me enorgullece que hayan avanzado tanto. Es un excelente servicio y ni hablar de los funcionarios y las instalaciones! de verdad FELICITACIONES! La única recomendación que haria para un futuro es que el pasaporte se entregue el mismo dia para no tener que regresar. Pero con todo y eso es una maravilla!!! MUCHAS GRACIAS.(sic)



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

- Ninguna, ojala las otras entidades del estado tuvieran al menos un 40% de su eficiencia en los servicios a usuarios. (sic)
- Antes de facturar pedir la constancia de votación para hacer el correspondiente descuento(sic)
- No tengo ninguna sugerencia: el proceso fue ágil, las instalaciones estaban en perfecto estado y los funcionarios fueron muy amables. Agradezco mucho el excelente servicio.(sic)

(...)"



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

MEJORAS

- Dentro del marco de la política del Gobierno Nacional de Agilización de Trámites y Servicio al Ciudadano, el Ministerio de Relaciones Exteriores junto con las coordinaciones de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte, participaron en una jornada de expedición de pasaportes en las instalaciones de la Presidencia de la República de Colombia.
- Se capacitó a todos los funcionarios y personal tercerizado en materia de riesgo público con el fin de fortalecer el recurso humano de esta oficina.
- La Unidad Administrativa Especial Migración realizó capacitación a todo el personal de esta sede en temas relacionados con seguridad en documentos base para la elaboración del pasaportes y otros temas que competen a esta dependencia.
- Se adelantó capacitación sobre sensibilización de datos liderada por personal de firma Data TIC a los funcionarios del esta Sede.



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)