

Informe atención al ciudadano

# Resultados encuestas de satisfacción

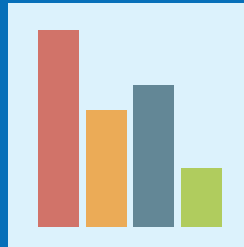
## Pasaportes Calle 98

### IV trimestre 2018



El futuro  
es de todos

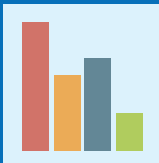
Cancillería  
de Colombia



# Cifras generales

Del 1 de Octubre al 31 de diciembre de 2018

---

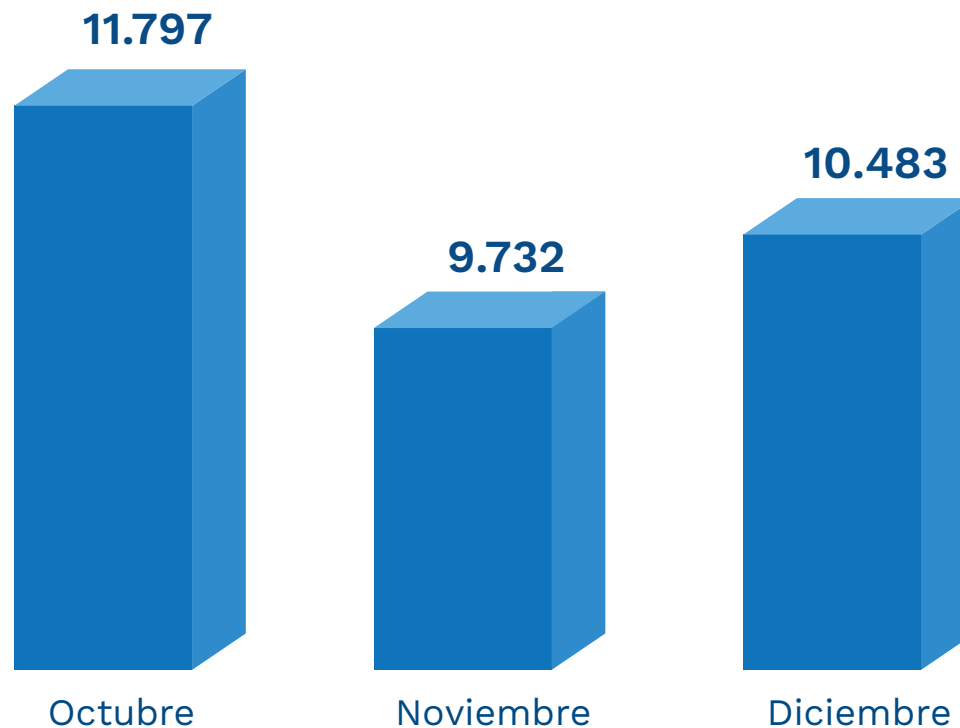


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

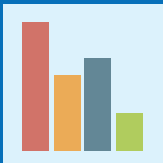
En el IV Trimestre de 2018  
se expidieron

**32.012\*** Pasaportes

Total de pasaportes expedidos en el cuarto trimestre de 2018

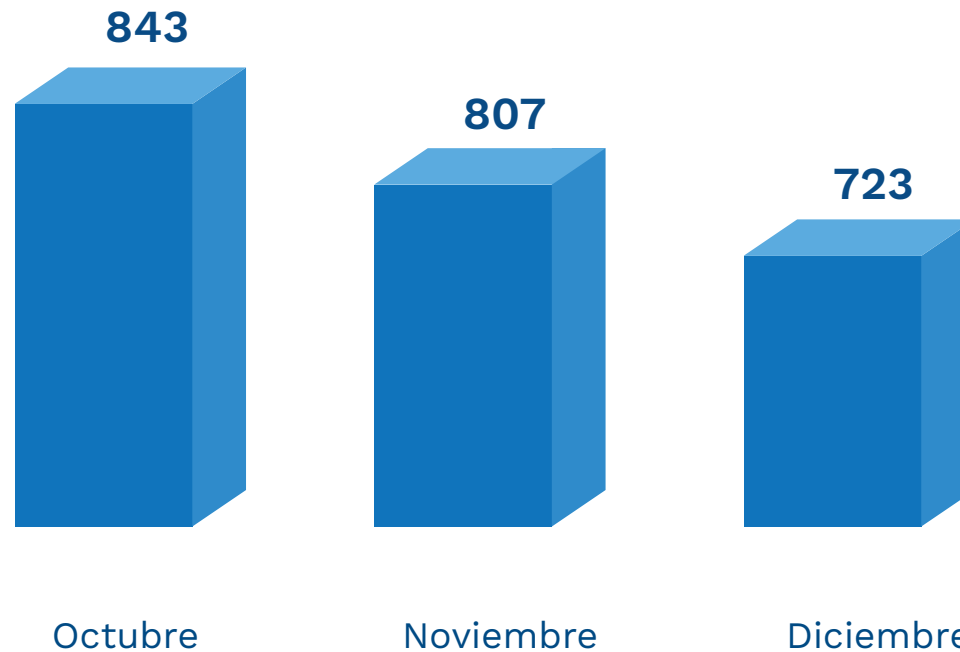


\*Fuente: SITAC Informe SC-FO-67. Las cifras no incluyen reposiciones. Sede Norte



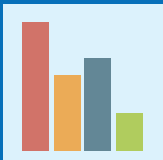
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Total de encuestas contestadas durante el periodo



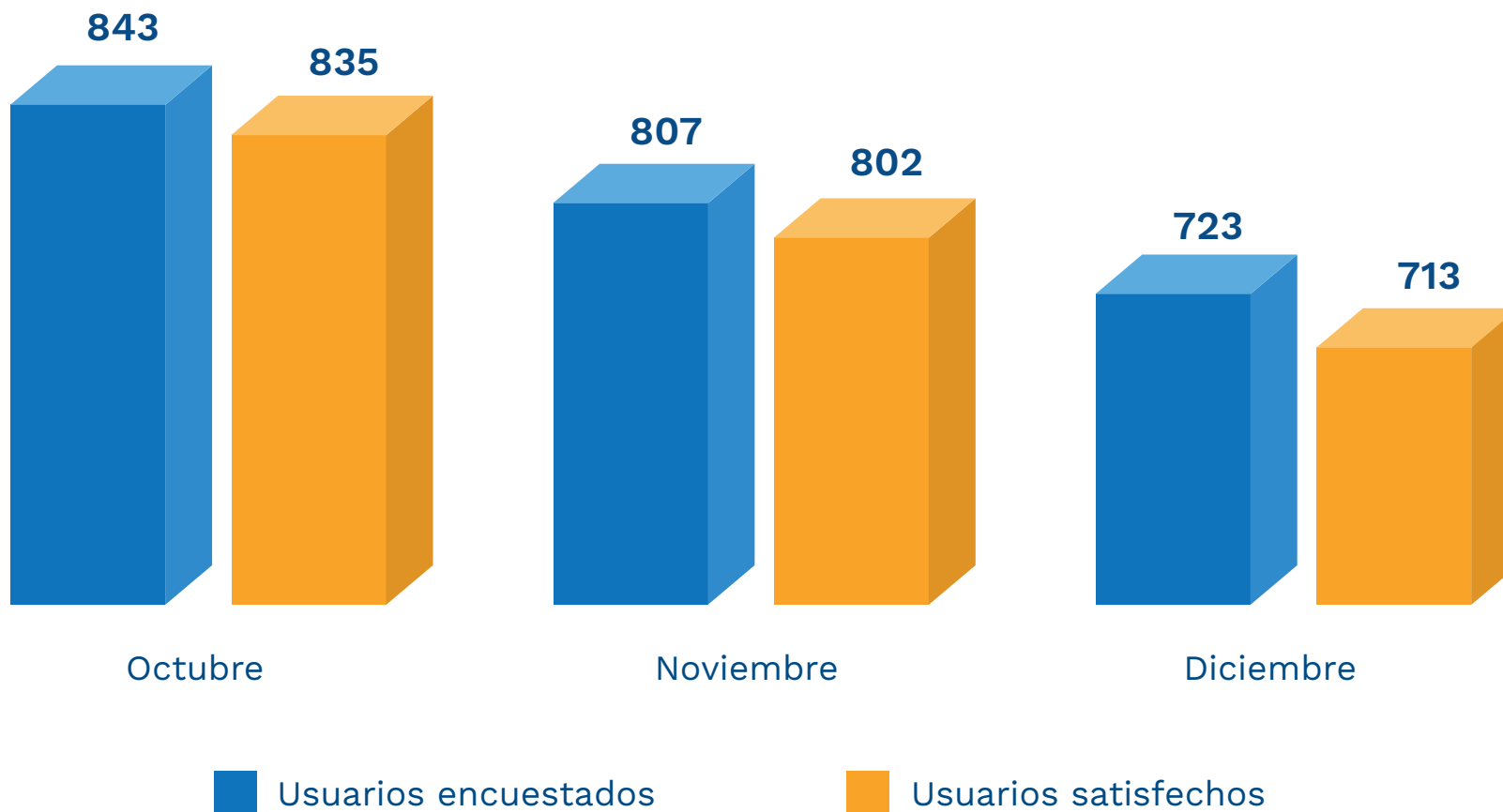
**TOTAL 2.373\***

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

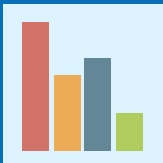


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Comparativo usuarios encuestados vs usuarios satisfechos



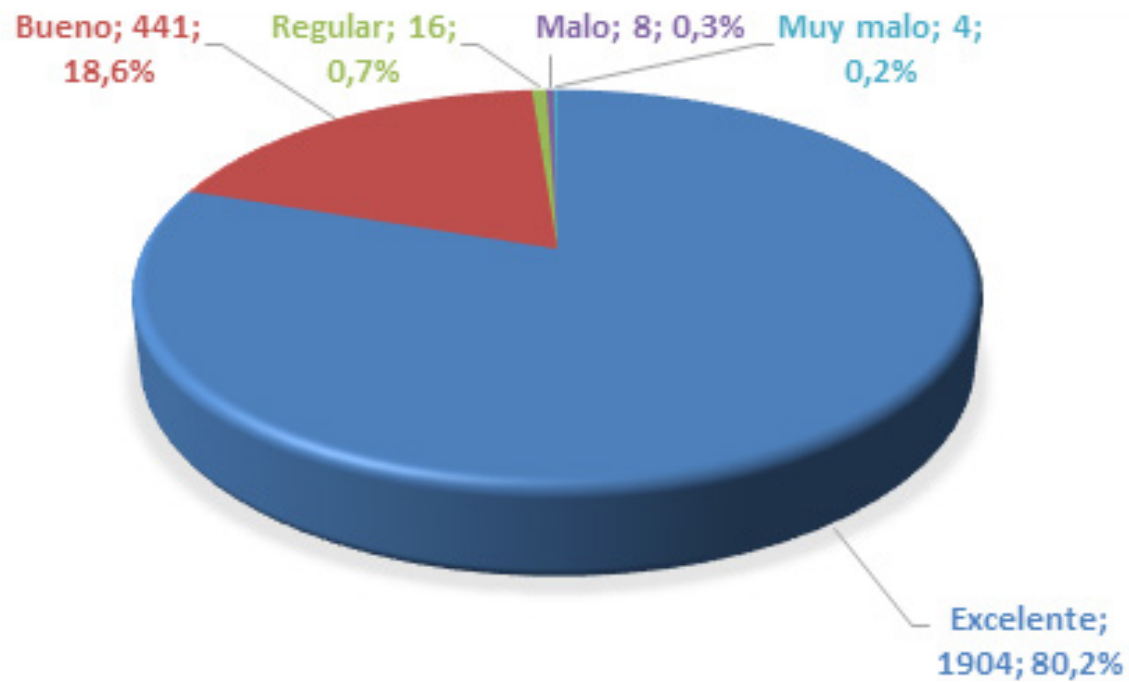
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



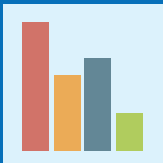
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## Resultados de la encuesta por pregunta

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

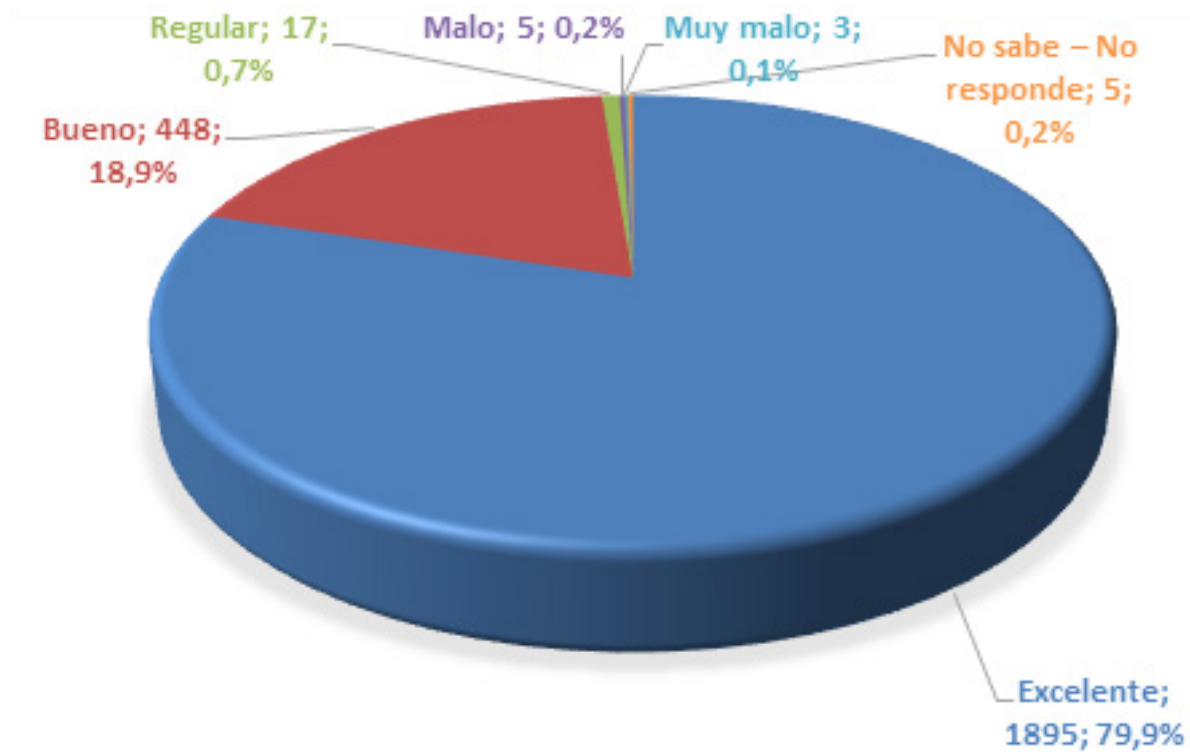


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte

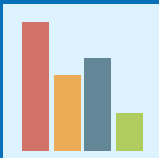


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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

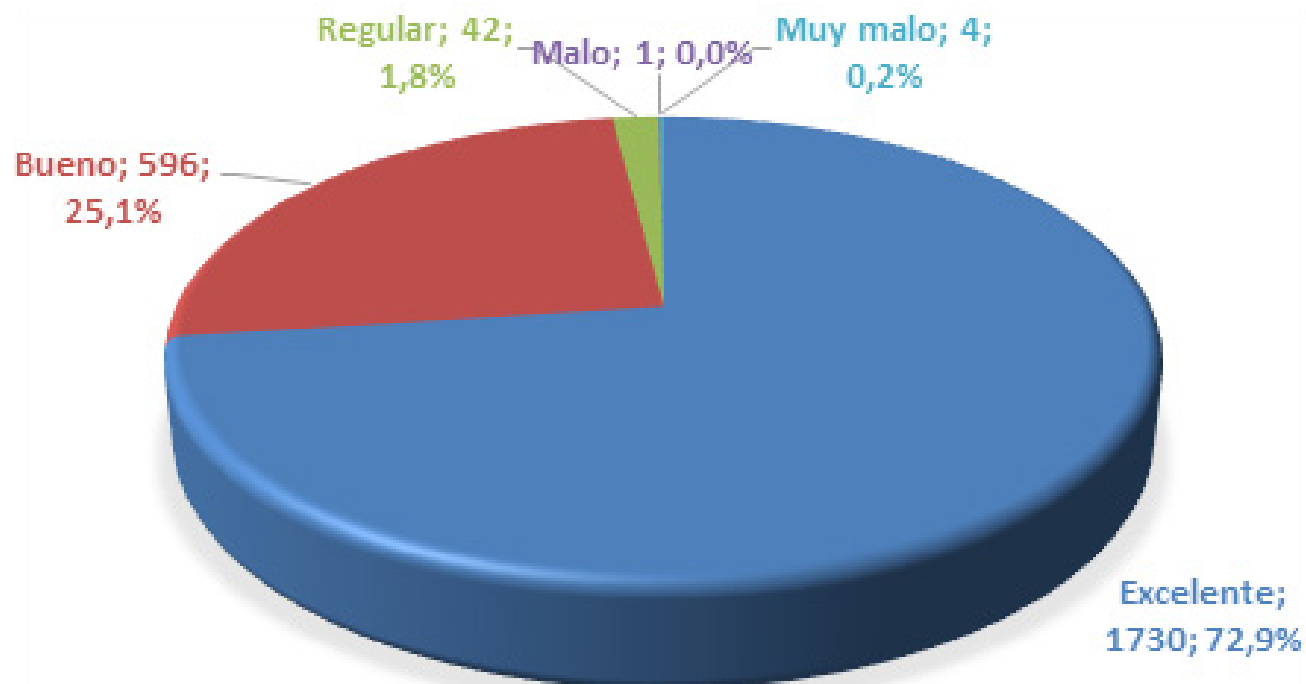


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



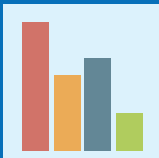
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## Acceso a las Instalaciones



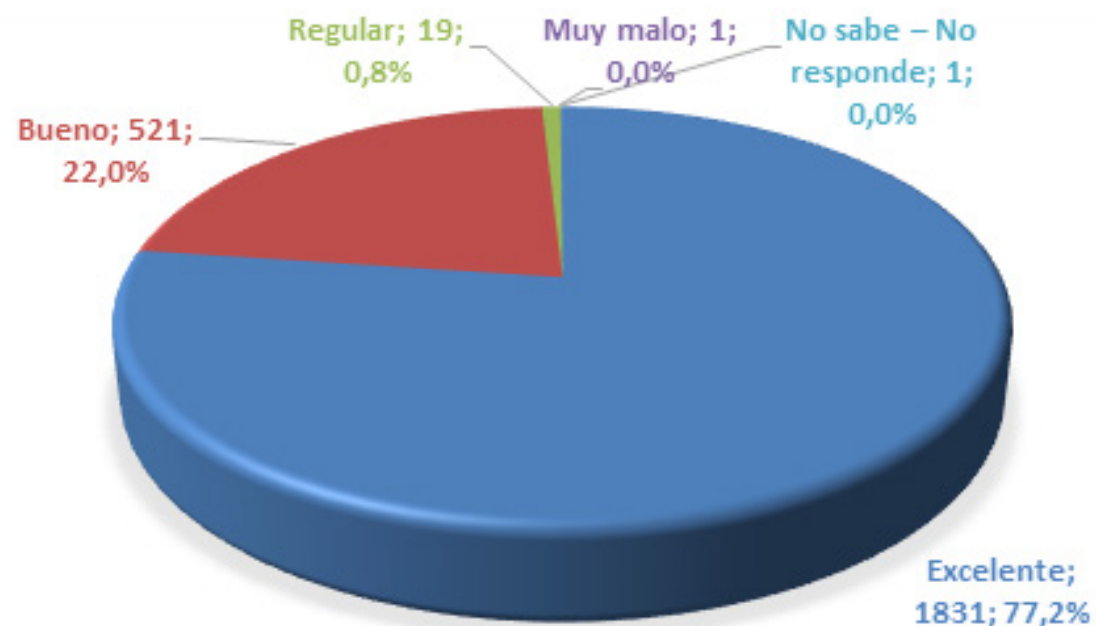
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



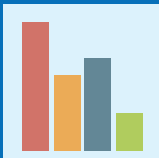


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## Comodidad y aseo en las instalaciones

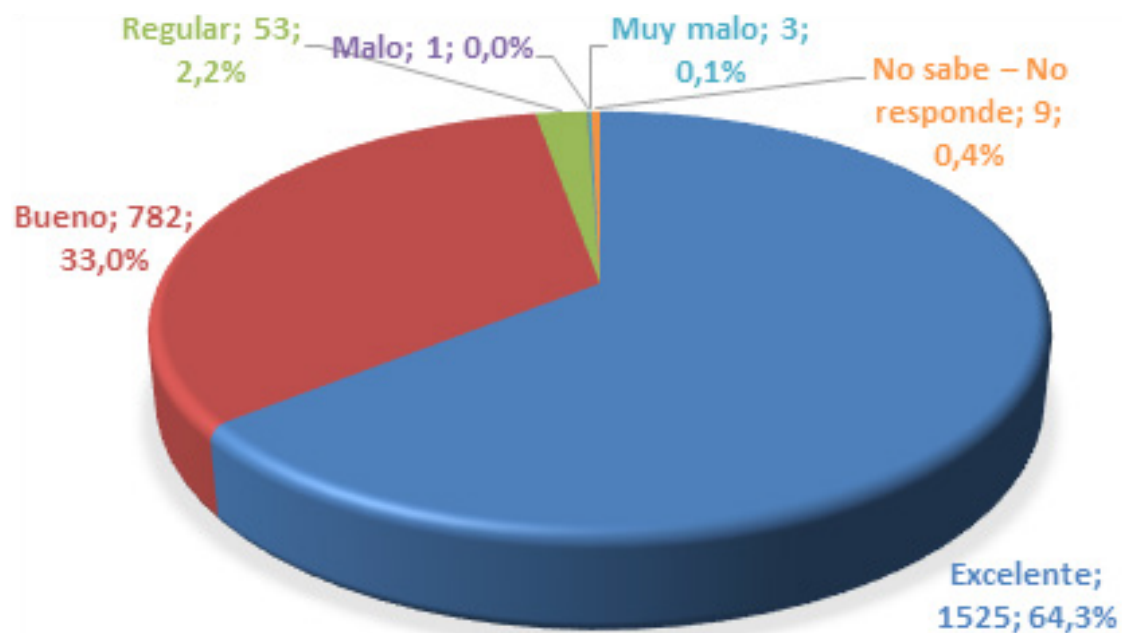


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte

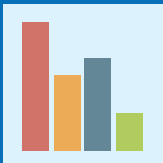


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## Ventilación en las instalaciones

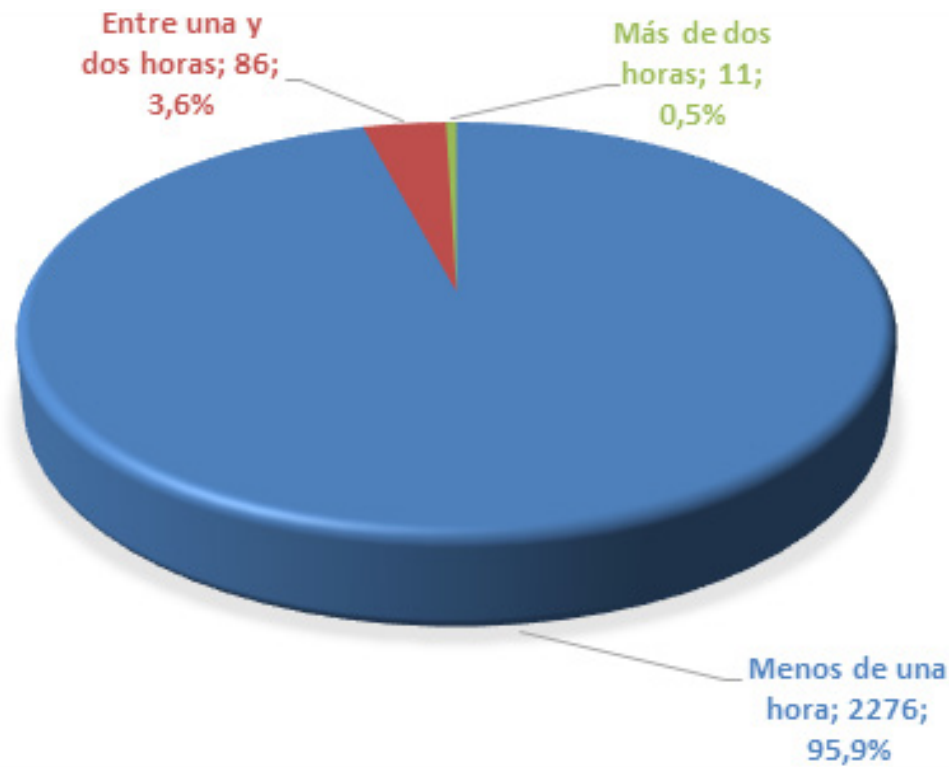


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte

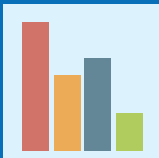


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

¿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

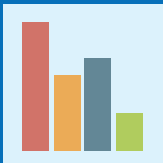


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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



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

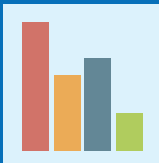


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

### 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 2.373 encuestas respondidas y 2.350 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 99.03% frente a la meta establecida del 95% durante el cuarto trimestre de 2018.



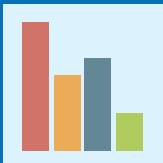
## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

### Observaciones o sugerencias

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

“(...)”

- Excelente servicio y agilidad en el trámite. Solamente sugiero que, en el caso de los pasaportes de los menores de edad, fuera posible que el pasaporte fuera reclamado por cualquiera de los padres, ya que como está el proceso actualmente, el mismo padre debe pedir permiso en el trabajo dos días seguidos. Sería mejor que el trámite lo hiciera por ejemplo la madre y al día siguiente fuera el padre a reclamar el pasaporte. Gracias. (sic)
- Si todo el desgraciado gobierno de este país fuera tan eficiente como todo el proceso para reclamar el pasaporte que país tendríamos. Excelente servicio. (sic)
- Gracias por el servicio tan efectivo que prestan. (sic)
- Gracias excelente equipo(sic)
- De verdad todo muy bien, quede altamente satisfecho y sorprendido con la agilidad y facilidad del proceso. El primer día solp demoré 10 minutos y en la entrega 20. Felicitaciones. (sic)
- Excelente atención, muchas gracias. (sic)



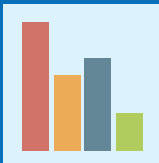
# Resultados encuestas de satisfacción

## Pasaportes Calle 98

### Observaciones o sugerencias

- Todo el servicio es excelente. Las personas son muy amables. (sic)
- Señores cancillería, tan solo tengo letras de agradecimiento el trato, amabilidad y respeto entre otros. Excelente su atención, muchas gracias (sic)
- Muchas gracias por esmerarse en brindar una atención humana óptima y de calidad. (sic)
- Sugiero que cuando sean grupos familiares, unos de los adultos pueda reclamar el pasaporte de todos. (sic)

(...)”



# Resultados encuestas de satisfacción

## Pasaportes Calle 98

### Mejoras

---

- Teniendo en cuenta el análisis de tendencia que se genera anualmente, los GIT de pasaportes calle 53 y Sede Norte realizaron ajustes a las metas de los indicadores de gestión
  - Satisfacción al usuario siendo la meta 95%
  - Producto no conforme del 0,3%
- Se consolidan de las preguntas frecuentes al igual que sus respuestas relacionadas con la Expedición del Pasaporte Colombiano con el fin de dejarlas a disposición de todos los Consulados y Oficinas Encargadas de Funciones Consulares a través de sus páginas web.





**El futuro  
es de todos**

**Cancillería  
de Colombia**

**Ministerio de Relaciones Exteriores**

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano  
Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)