

Informe atención al ciudadano

Resultados encuestas de satisfacción

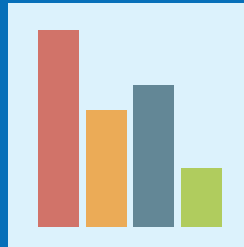
Pasaportes Calle 98

I cuatrimestre 2019



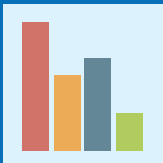
El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras generales

Del 1 de enero al 30 de abril de 2019

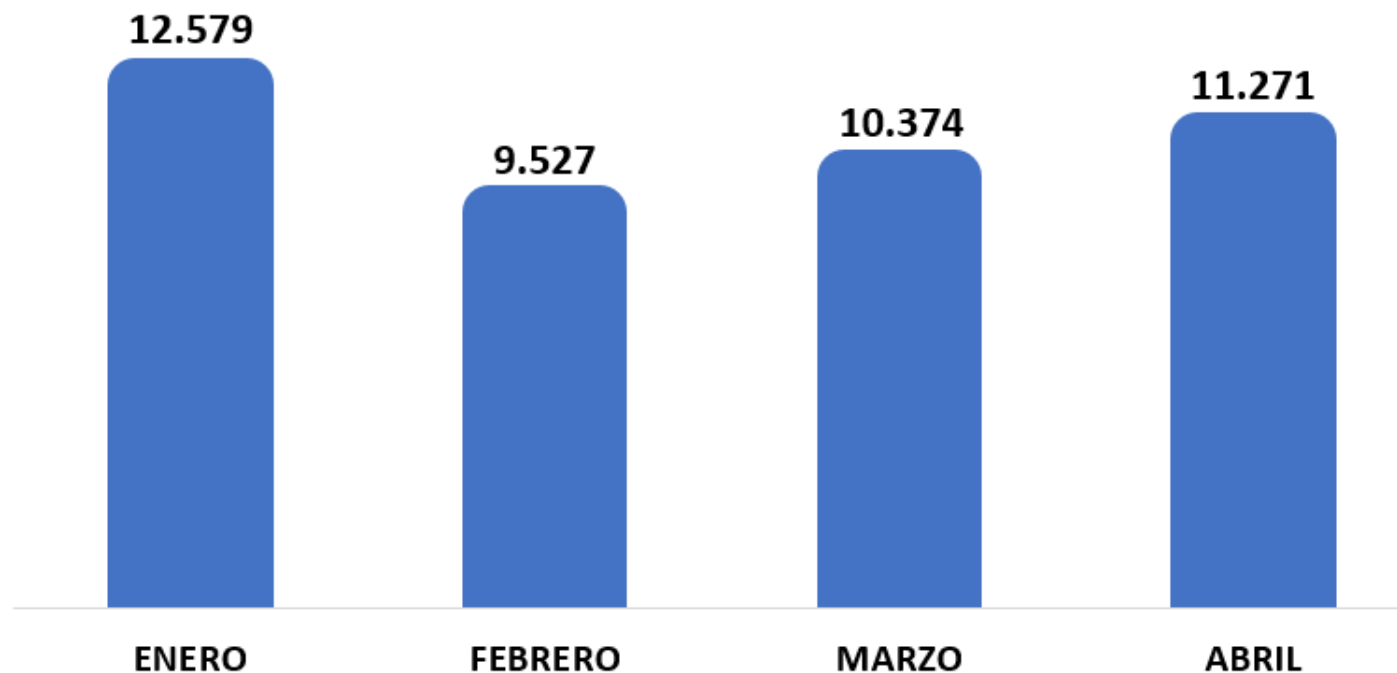


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

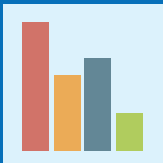
En el I cuatrimestre de 2019
se expidieron

43.751* Pasaportes

Total de pasaportes expedidos en el primer cuatrimestre de 2019

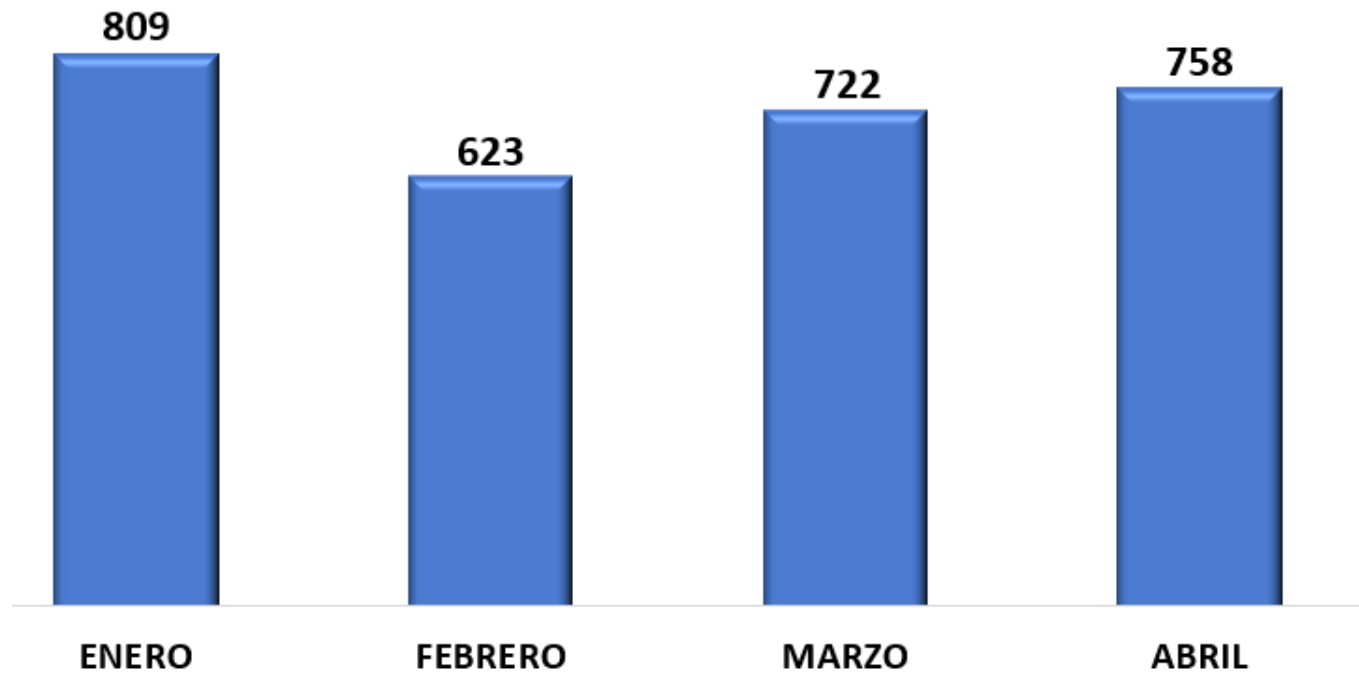


*Fuente: SITAC Informe SC-FO-67. Las cifras no incluyen reposiciones. Sede Norte



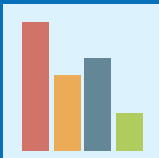
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Total de encuestas contestadas durante el periodo



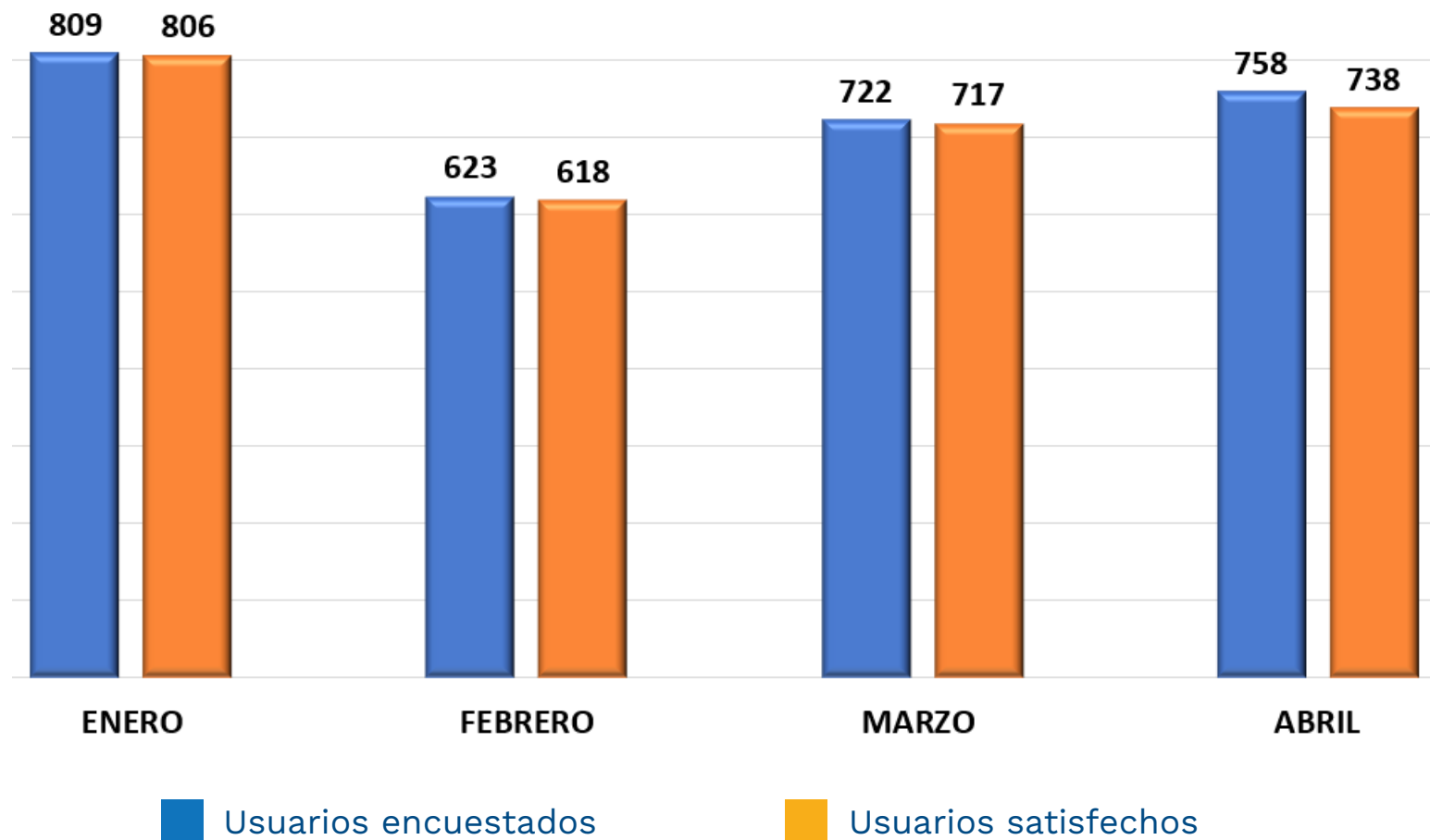
TOTAL **2.912***

*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC I cuatrimestre 2019

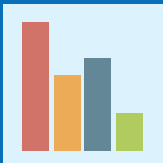


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Comparativo usuarios encuestados vs usuarios satisfechos



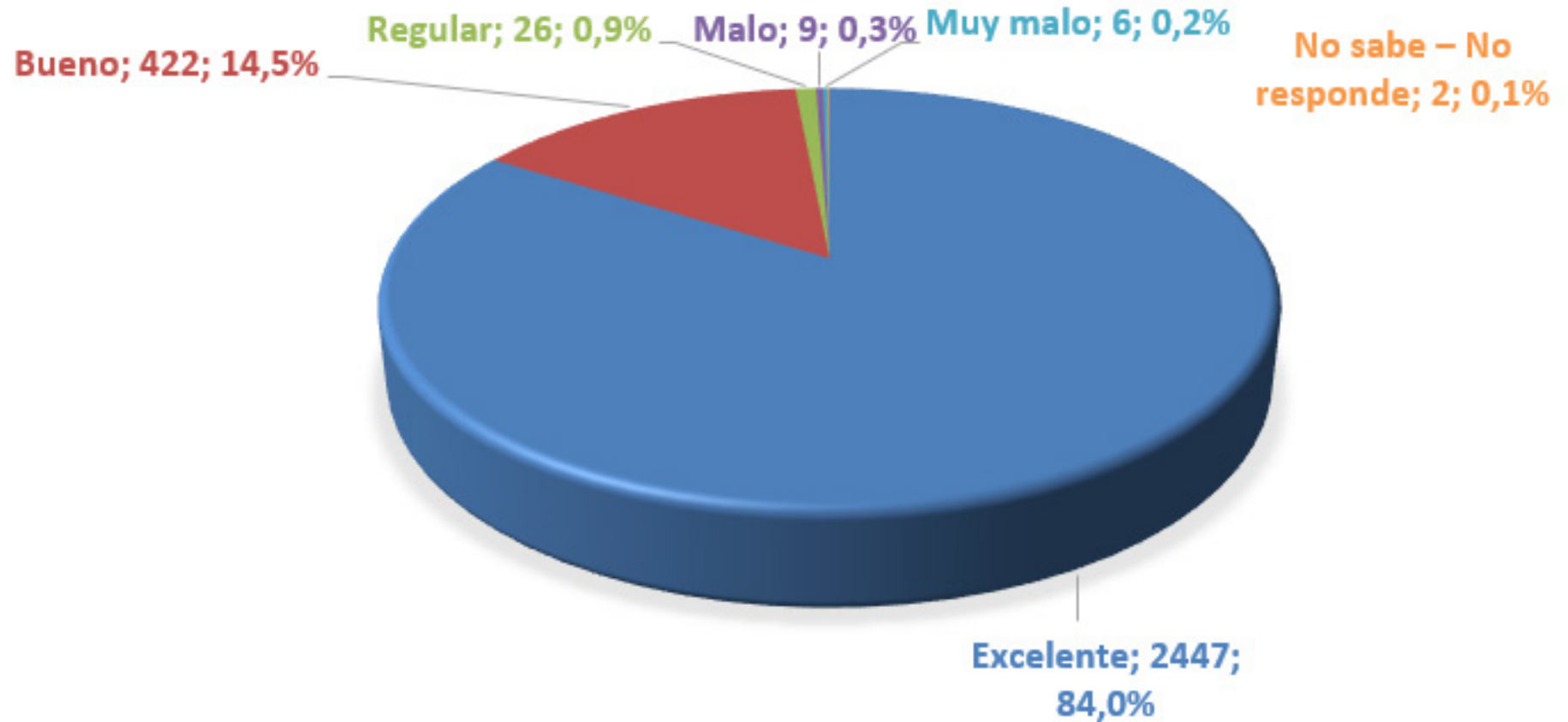
*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



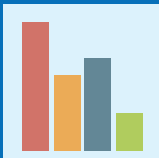
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Resultados de la encuesta por pregunta

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

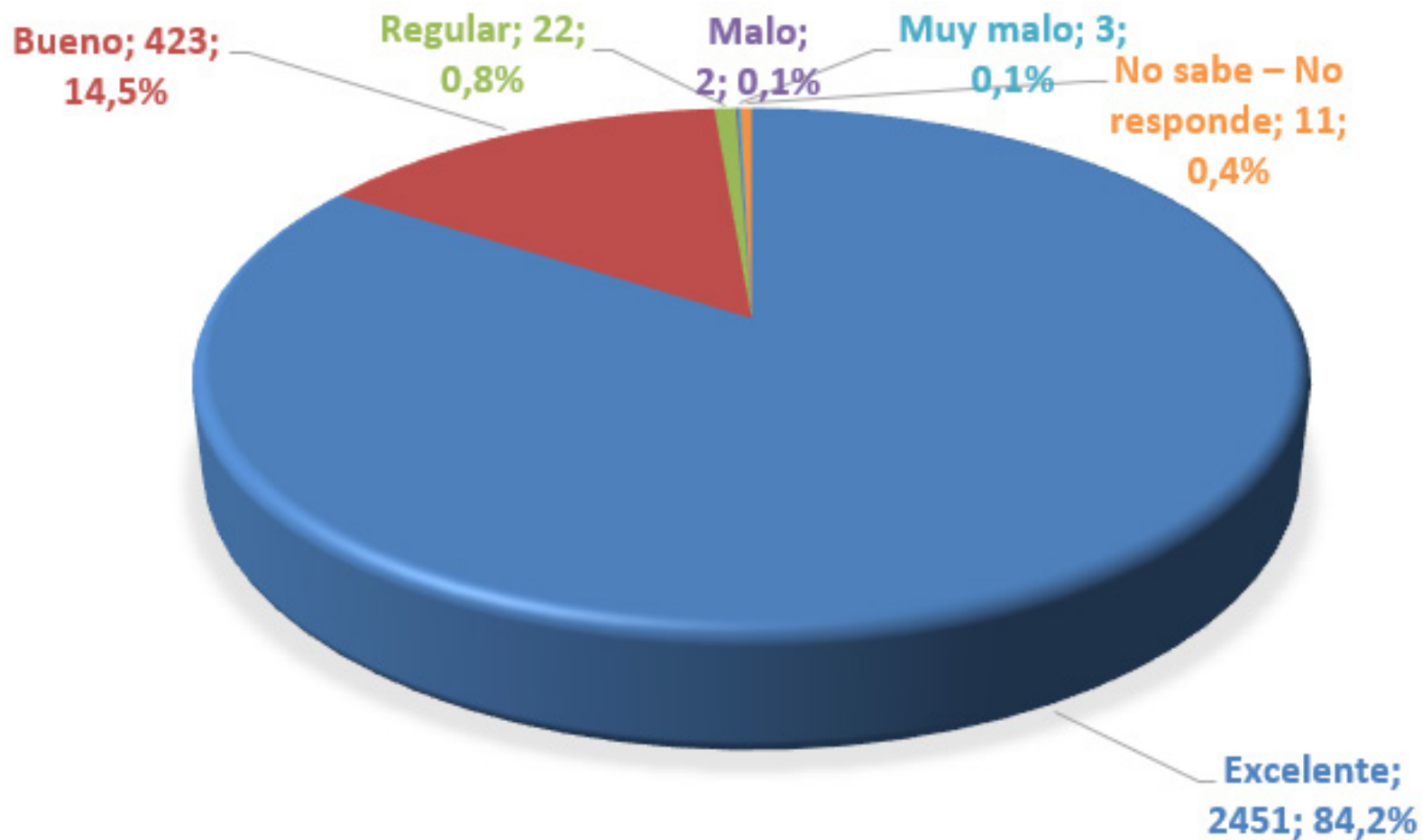


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte

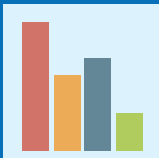


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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

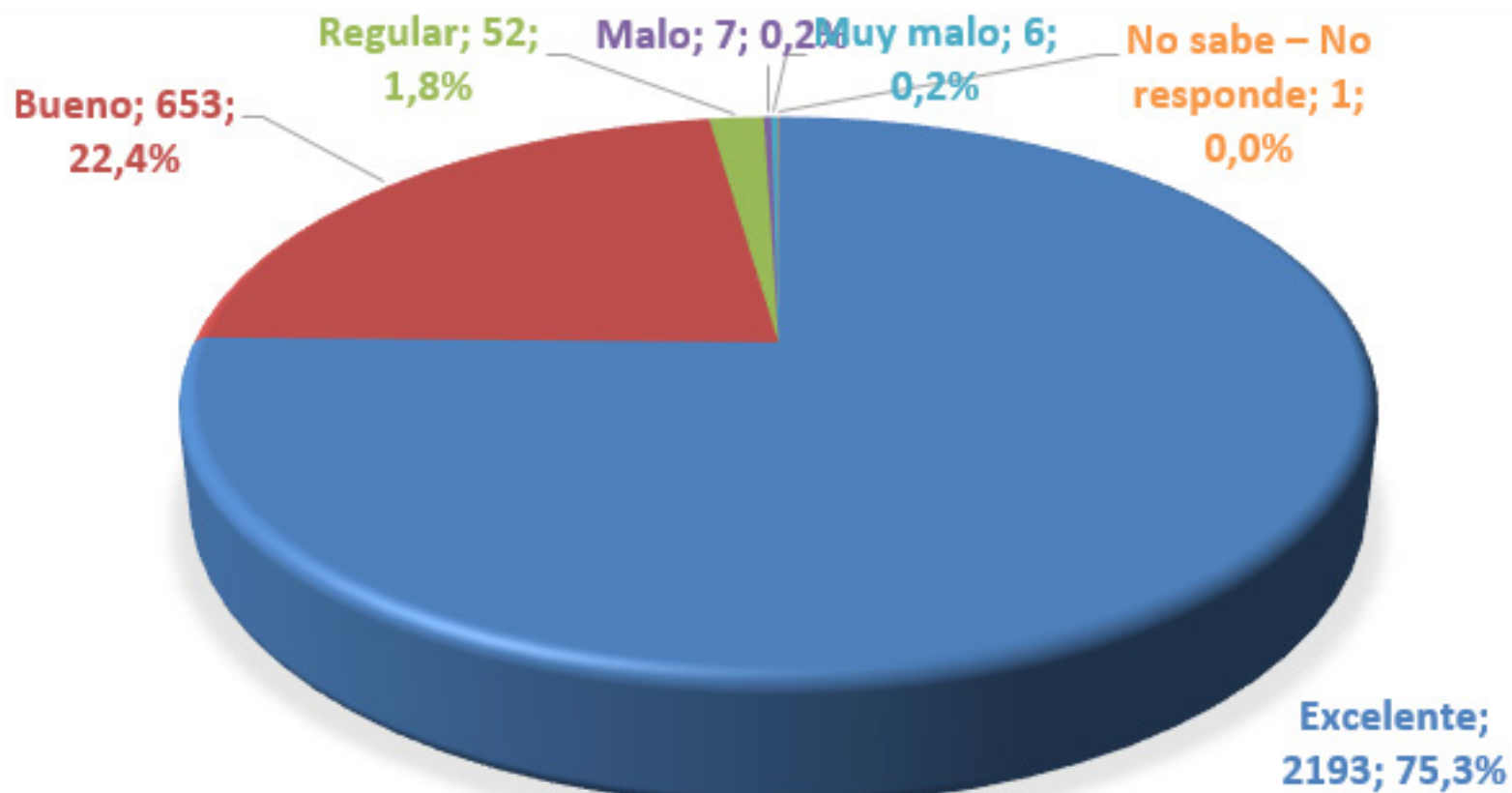


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte

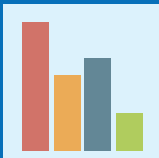


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

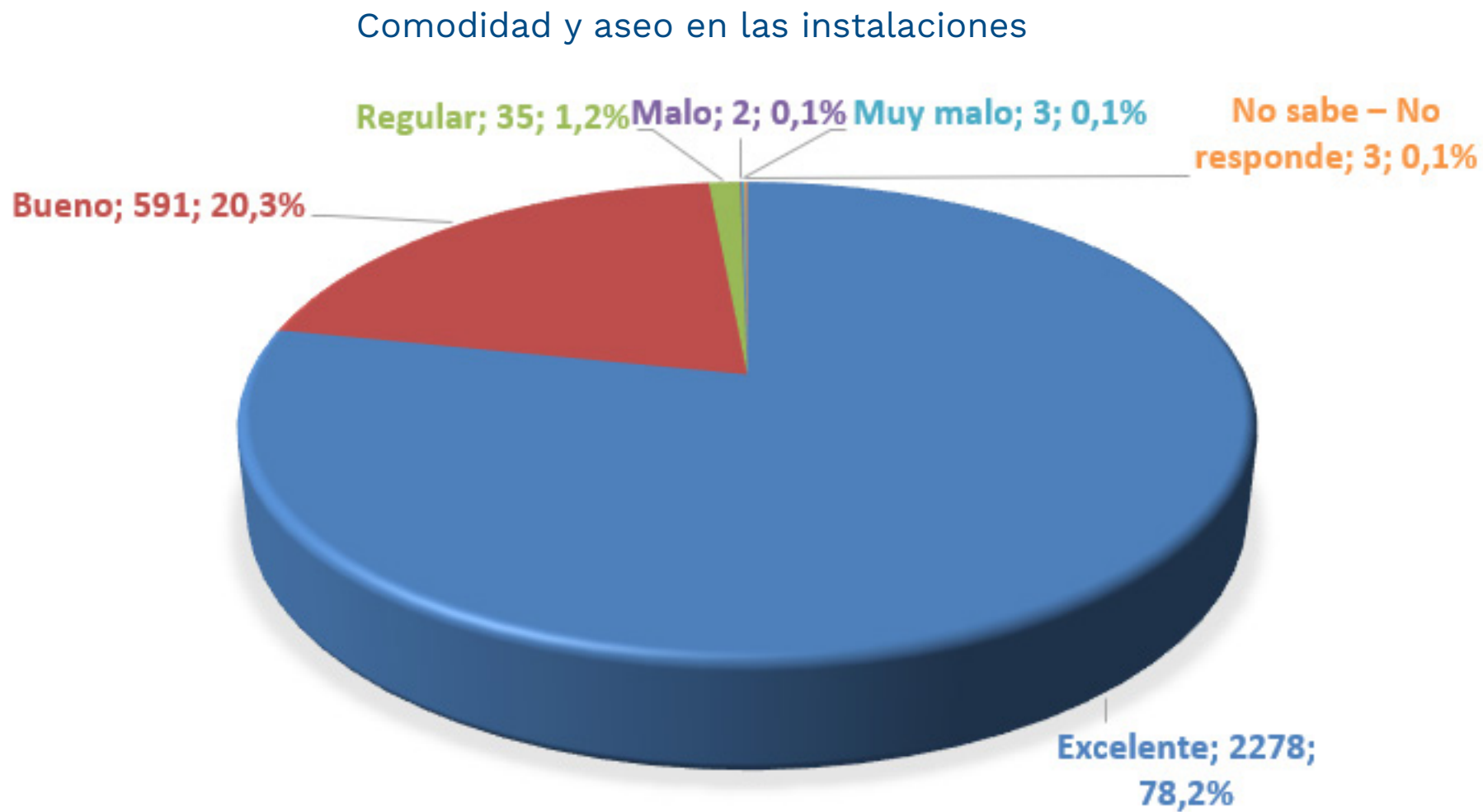
Acceso a las Instalaciones



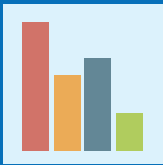
*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

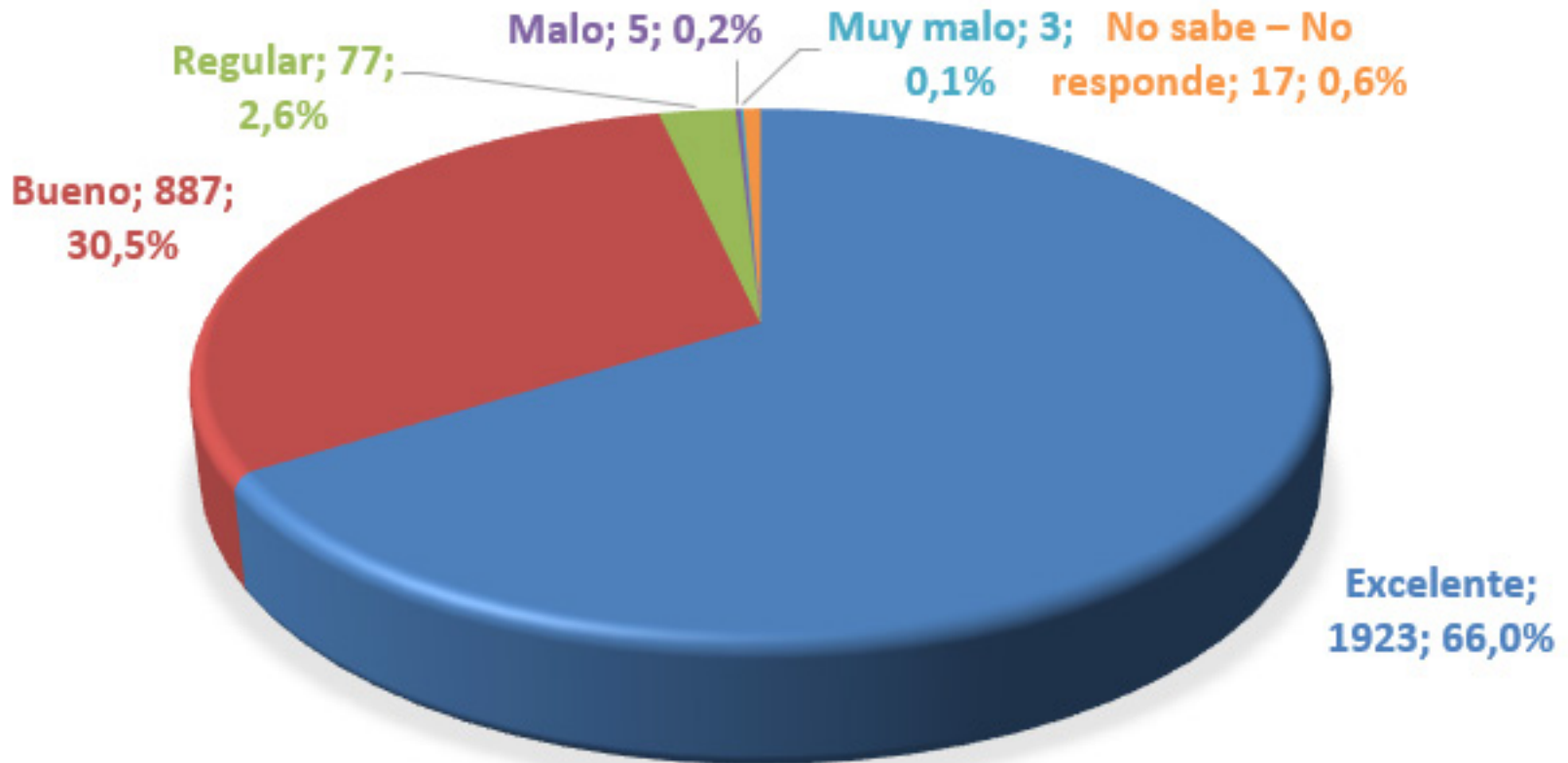


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte

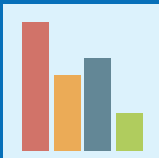


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Ventilación en las instalaciones

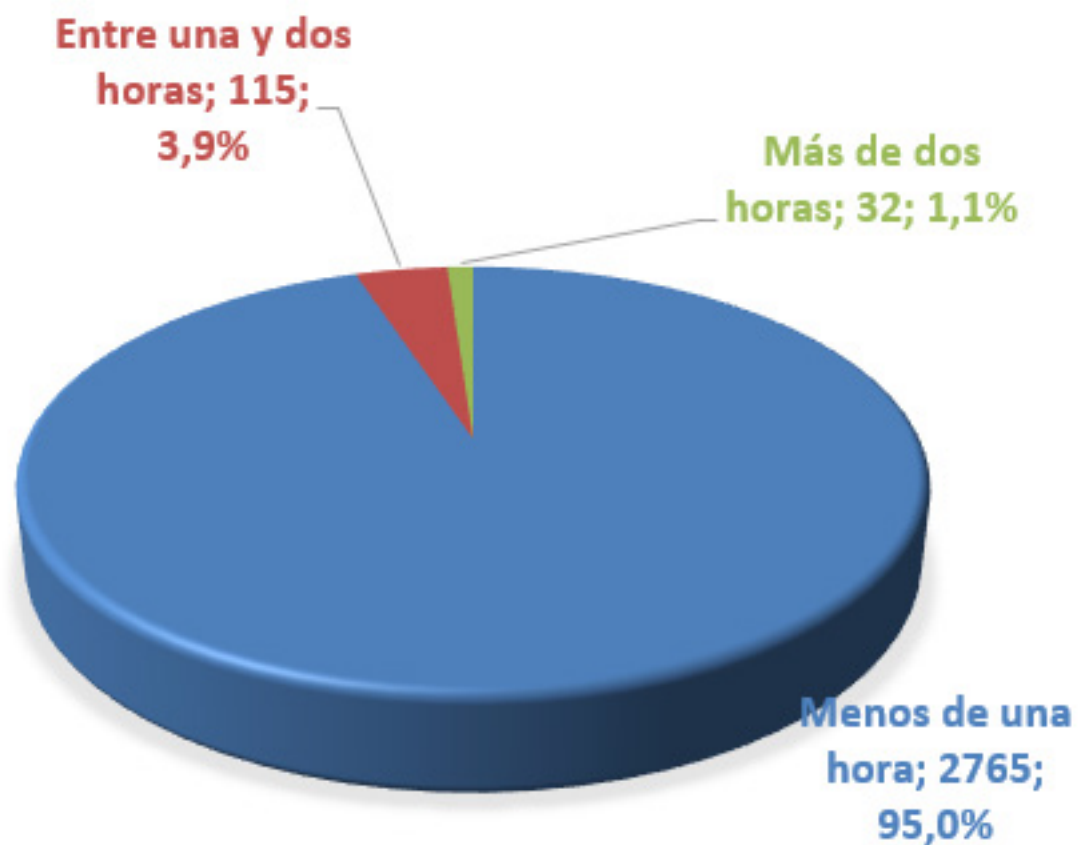


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte

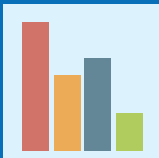


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

¿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

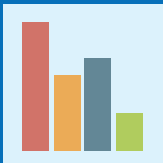


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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



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

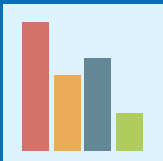


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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 2912 encuestas respondidas y 2879 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 95% durante el primer cuatrimestre de 2019.



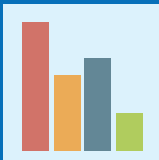
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Observaciones o sugerencias

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

“(…)”

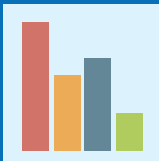
- El servicio prestado fue excelente (sic)
- Felicidades todo muy organizado y muy ágiles (sic)
- Felicito la excelente atención por parte de los funcionarios (sic)
- Impresionado por la eficiencia de la cancillería. Si todo el trámite se pudiera hacer en el mismo día sería ideal. Gracias. (sic)
- El servicio fue excelente me gustó Todo en el momento y en el tiempo estipulado Muchas gracias. (sic)
- EXCELENTE SERVICIO! Buen modelo para replicar en otras entidades del Estado!. (sic)



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Observaciones o sugerencias

- Las instalaciones generan tranquilidad y son las más ágiles que hay en cuanto a trámites. (sic)
- muchas gracias por la atención recibida, primera entidad del estado en donde no hay demoras, filas ni errores, excelente. (sic)
- MUY BUEN SERVICIO. QUIZÁ ALTO COSTO DEL PASAPORTE. PERO EL RESTO MUY BIEN. GRACIAS. (sic)
(...)"



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Mejoras

- Teniendo en cuenta el análisis de tendencia que se genera anualmente y basados en los resultados de evaluación de los riesgos institucionales, los GIT de pasaportes calle 53 y Sede Norte realizaron un ajuste en la periodicidad de los indicadores de gestión que pasan de ser trimestrales a cuatrimestrales.
- Los funcionarios fueron retroalimentados con el Director Nacional de Registro Civil en temas relacionados con la identificación de los nacionales colombianos.



**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)