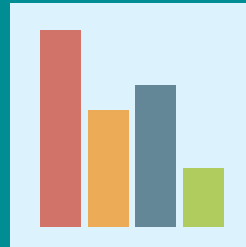


## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

# RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PASAPORTES CALLE 98

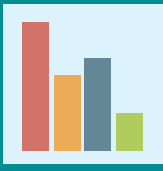




# CIFRAS GENERALES

(ABRIL - JUNIO 2017)

---

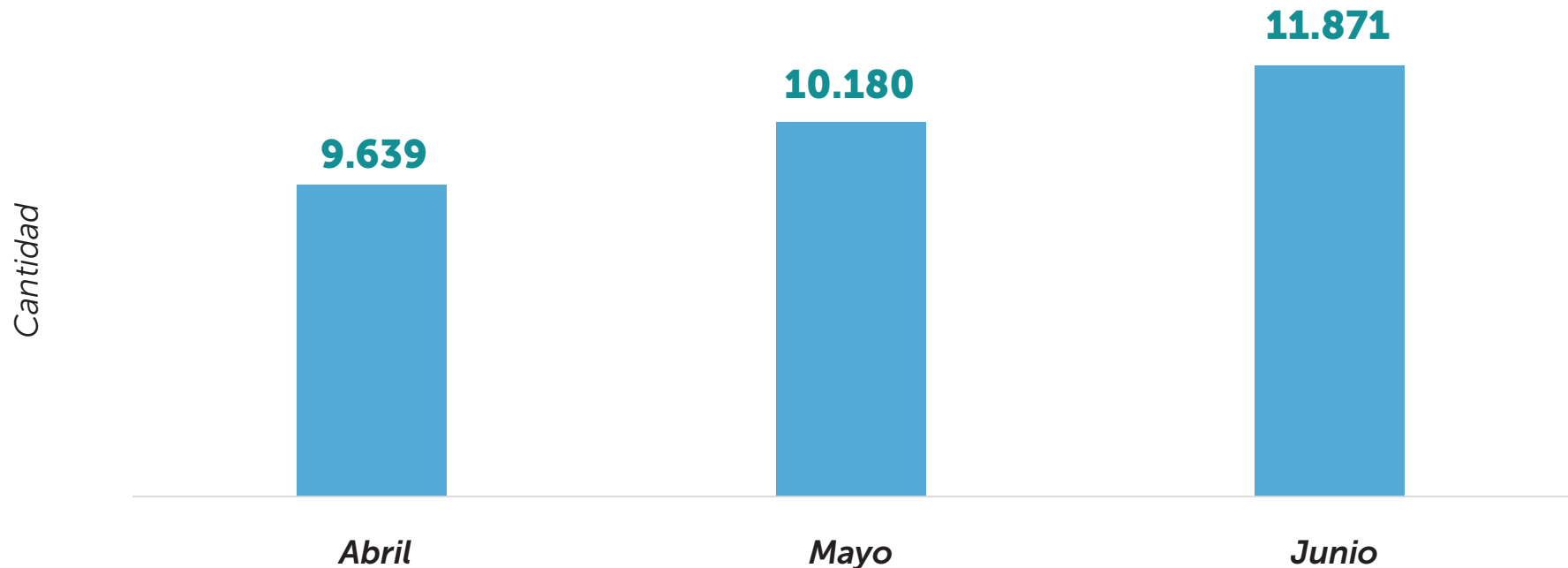


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

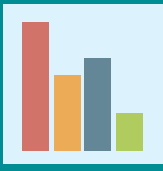
En el II Trimestre de 2017  
**se expidieron**

**31.690\*** Pasaportes

TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS DURANTE EL PERIODO

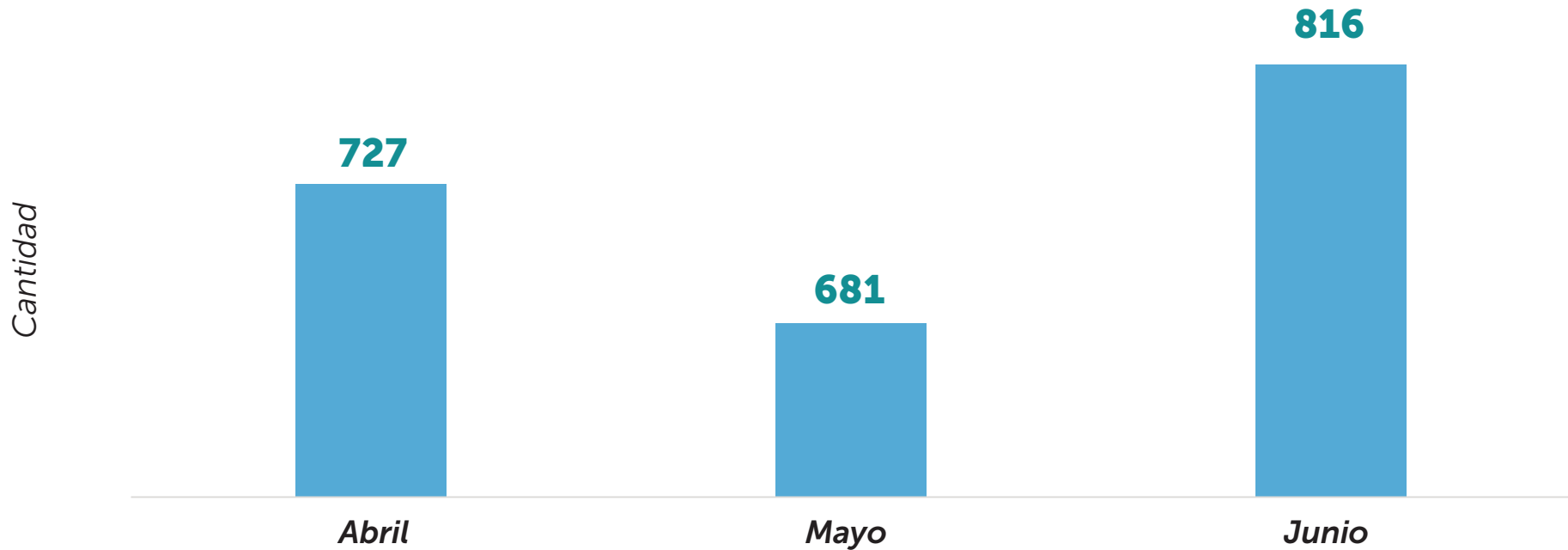


\*Fuente: SITAC Informe SC-FO-73. Las cifras no incluyen reposiciones.



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

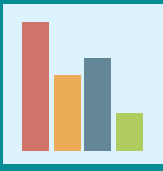
## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



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

**2.224\***

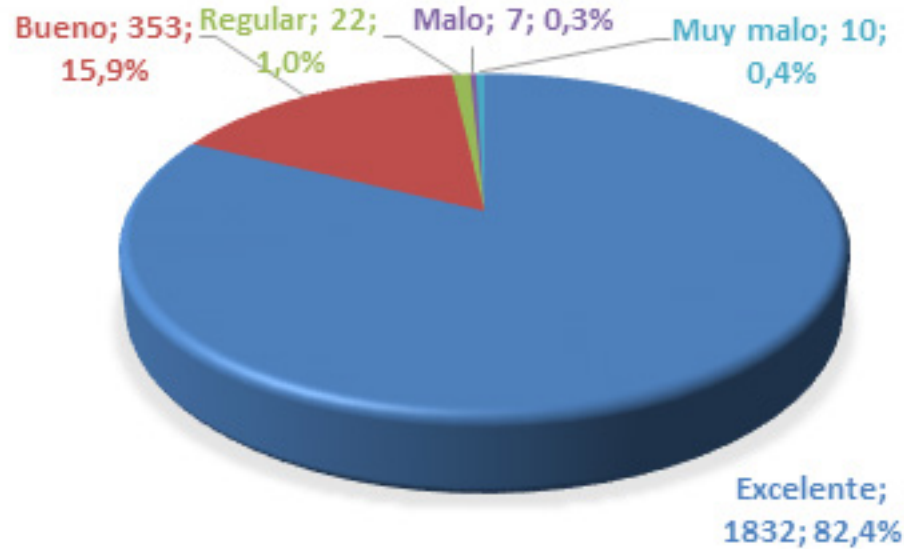
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC



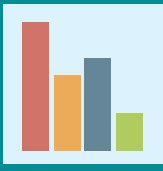
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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

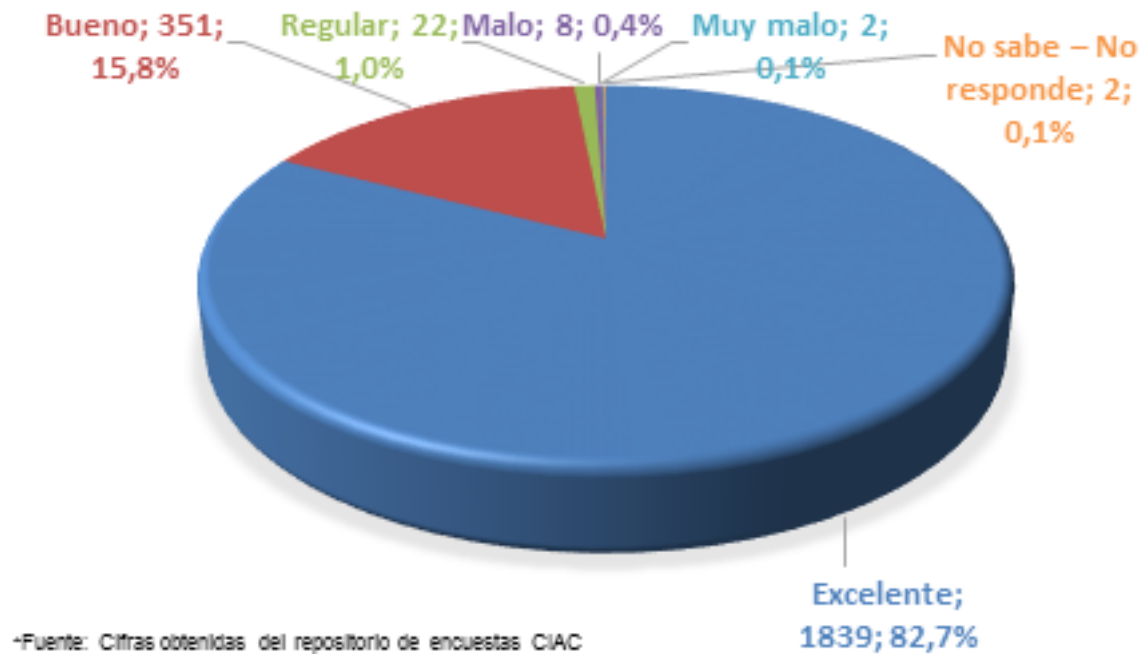


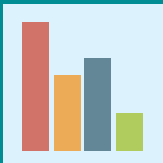
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

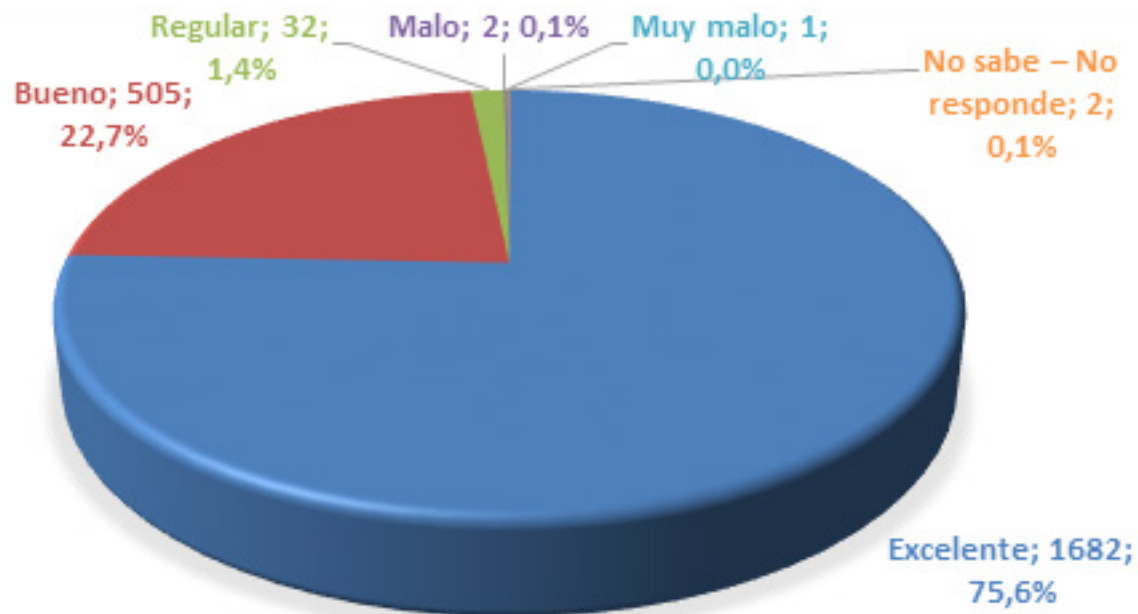
**Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió**



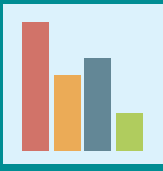


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## Acceso a las Instalaciones

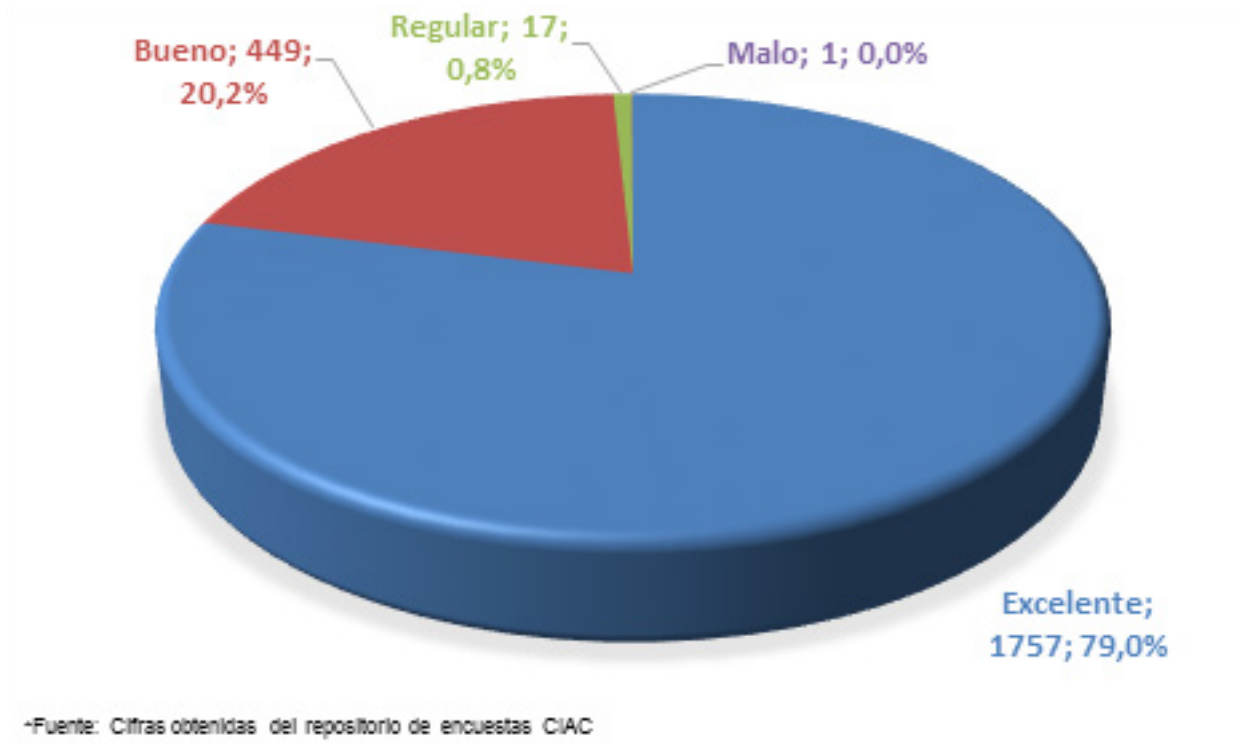


-Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC

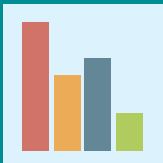


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## Comodidad y aseo en las instalaciones

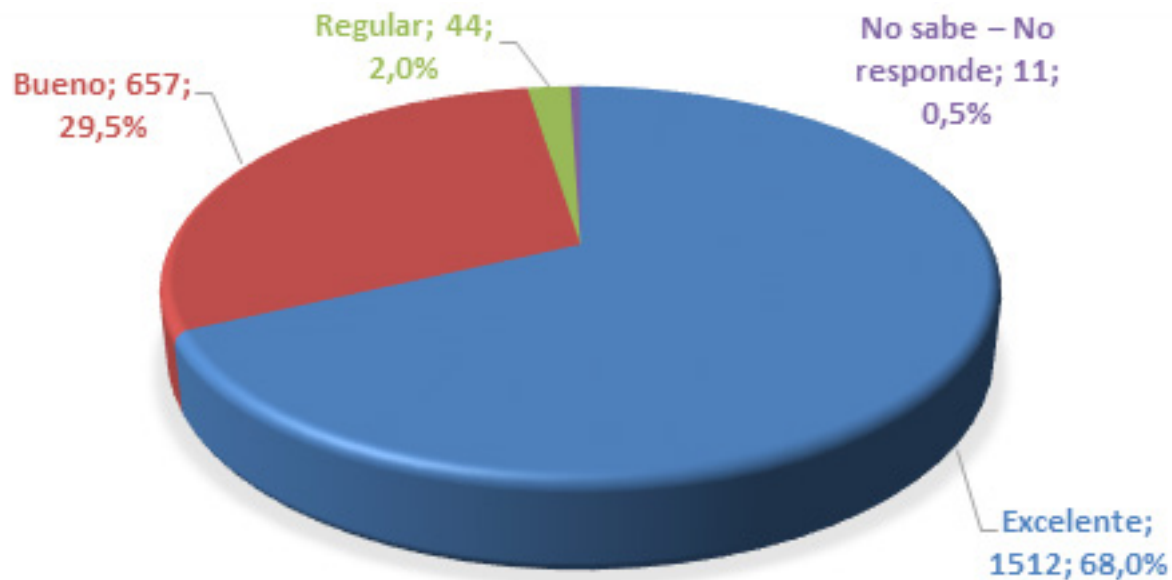




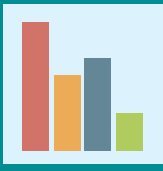


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

### Ventilación en las instalaciones



\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC

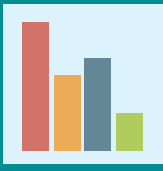


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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

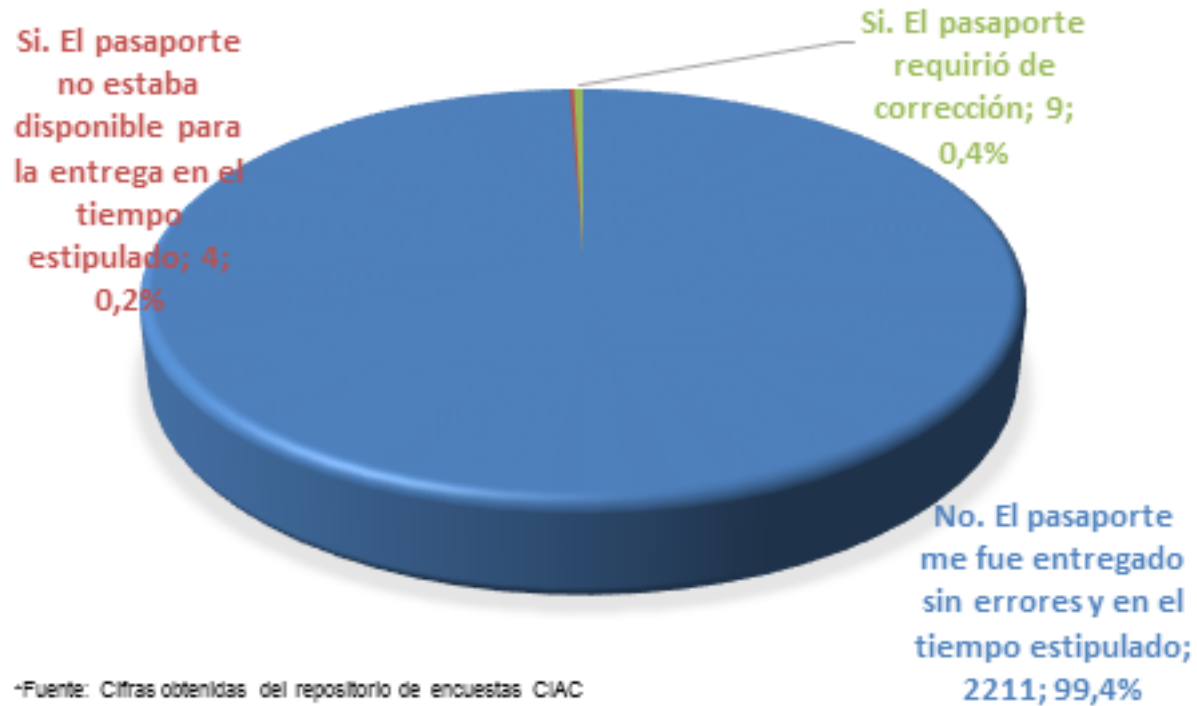


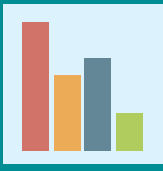
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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



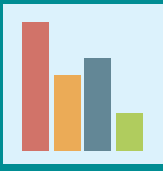


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

### 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 2.224 encuestas respondidas y 2.201 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte, se obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 98.9% frente a la meta establecida del 93% durante el segundo trimestre de 2017.**



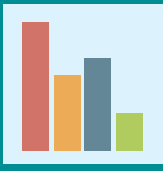
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

"(...)

- Felicidades, tuvimos un tiempo de atención muy rápido que jamás habíamos recibido en ninguna otra entidad del estado.
- Excelente servicio...en especial fila preferencial cuando van niños.
- Muy buena la atención y los tiempos de respuesta.
- De verdad Felicidades es un orgullo ver como se volvió eficiente este proceso quizás es la única entidad pública que lo atiende a uno en el tiempo que es totalmente automatizado y con personal idóneo y amable...a quien este liderando esta transformación muchas felicidades.
- Gracias por un servicio tan ejemplar. Después de mucho tiempo fuera del país encontrar tal eficiencia en una entidad pública demuestra el potencial de nuestra gente.
- Ninguno! En realidad me sorprendió gratamente ver lo colaboradores y amables!!! Felicidades por la mejora!
- Recordar el tema del descuento de ley. La publicación que informa no se aprecia claramente en la oficina y uno no lo recuerda.
- Me sorprendió la eficacia del servicio, hace años era más tedioso y complicado.
- Gracias por la excelencia en el servicio, lo solicité en menos de media hora y cuando volví a recogerlo no me demoré 10 minutos. Felicidades me encantó hacer esta diligencia y se lo hice saber de manera personal a la persona que me tomó los datos y la foto.
- Las personas que me atendieron hacen quedar muy bien el ministerio.  
como sugerencia a nivel personal es la toma de la fotografía debería ser con lentes o gafas las personas que la utilizamos ya que por ejemplo en mi caso sufro de extraversión por tal motivo queda muy mal esa foto. gracias

(...)"



## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

### MEJORAS

---

- Con el fin de prestar un mejor servicio a personas en condición de discapacidad, se llevó a cabo por parte de Instituto Nacional para Sordos (INSOR) una jornada de sensibilización al personal de la Oficina.
- Con el fin de mitigar los errores de digitación, se solicitó que durante la formalización del pasaporte el campo del lugar de nacimiento se pudiera visualizar en rojo para que los formalizadores estén atentos al diligenciamiento del mismo.



CANCILLERÍA



**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*