

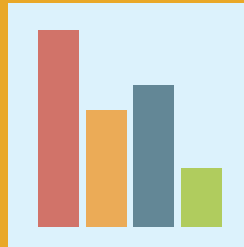
Informe atención al ciudadano

# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes calle 53 I cuatrimestre 2019



El futuro  
es de todos

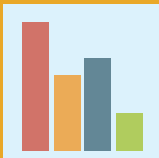
Cancillería  
de Colombia



# Cifras generales

Del 1 de enero al 30 de abril de 2019

---



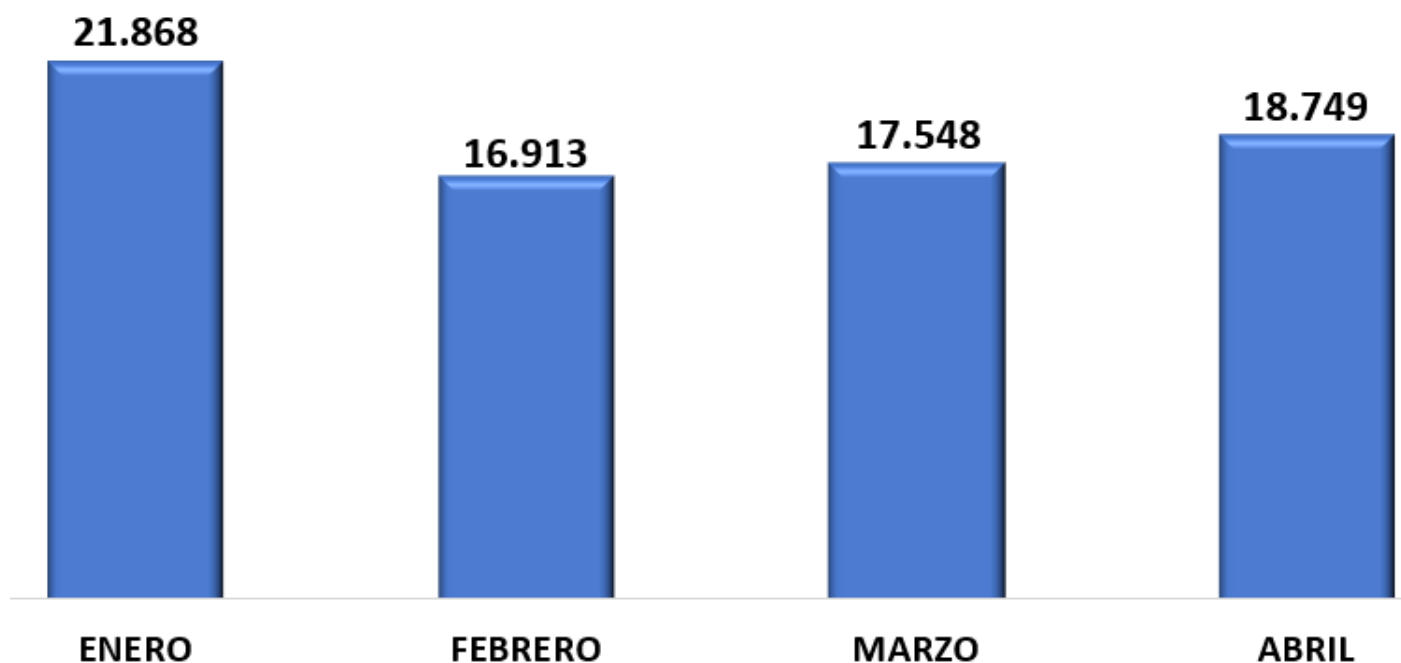
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

En el I Cuatrimestre de  
2019

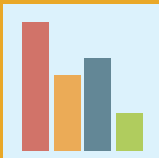
**75.078\*** Pasaportes

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

## Total pasaportes expedidos en el cuatrimestre

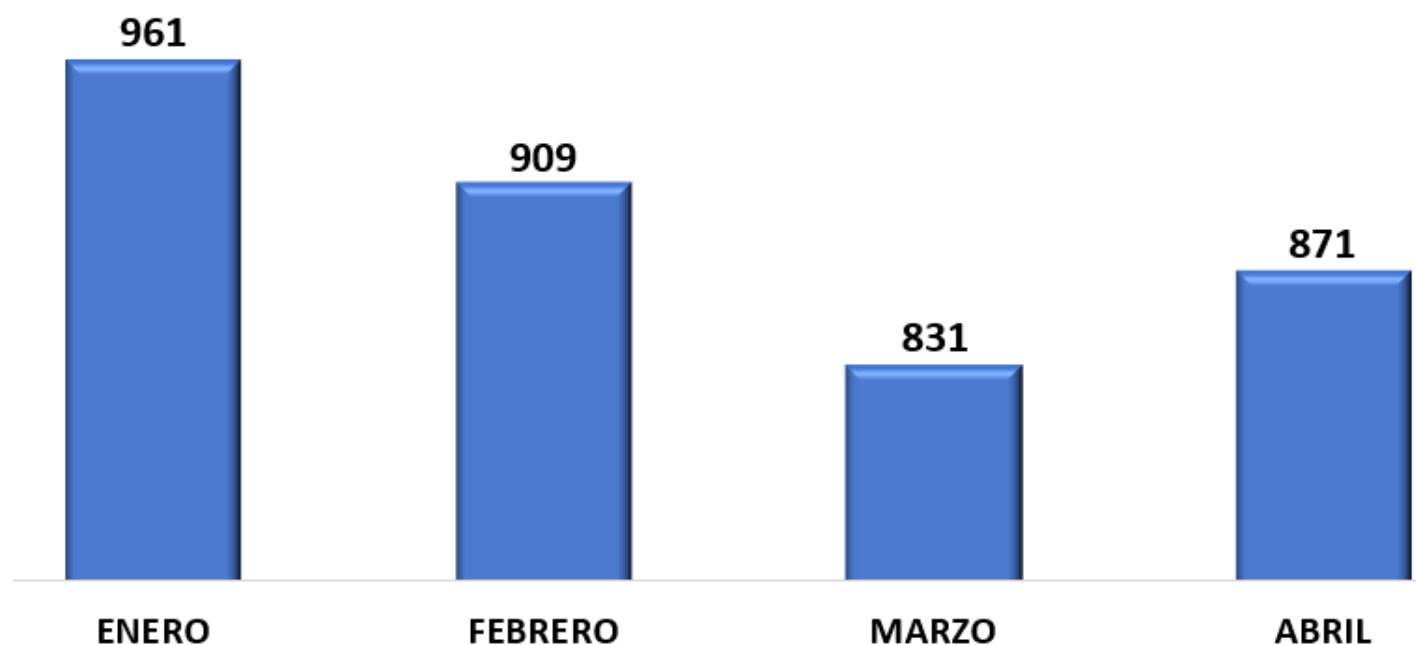


\*Fuente: cifras generadas por el tablero de control, oficina calle 53



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

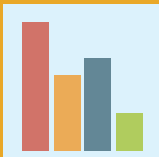
## Total de encuestas contestadas durante el periodo



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

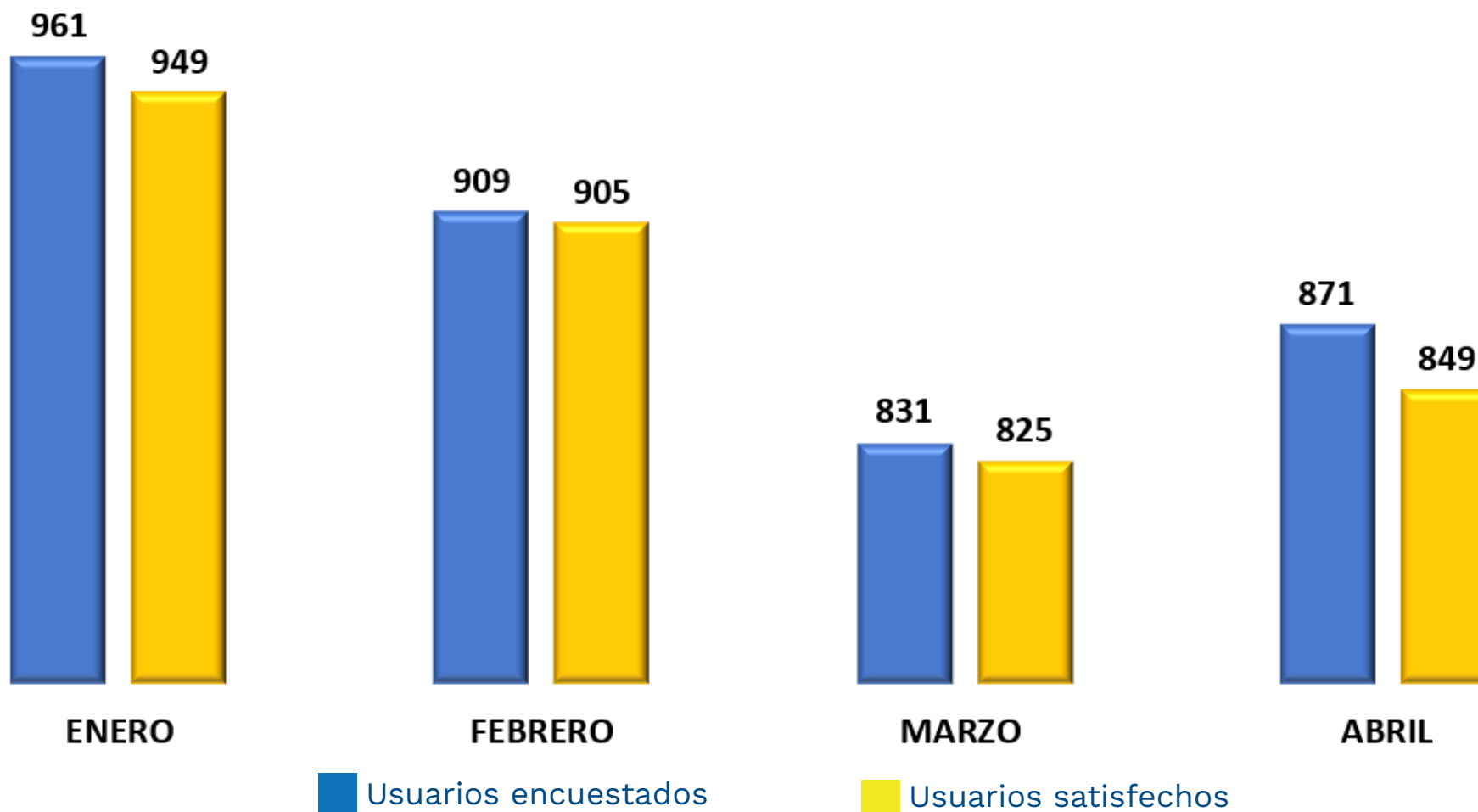
**3.572\***

\*Fuente: SITAC Informe GF-FO-104. Las cifras no incluyen reposiciones. Oficina Calle 53

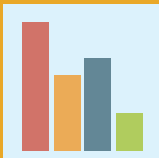


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## Comparativo usuarios encuestados vs usuarios satisfechos



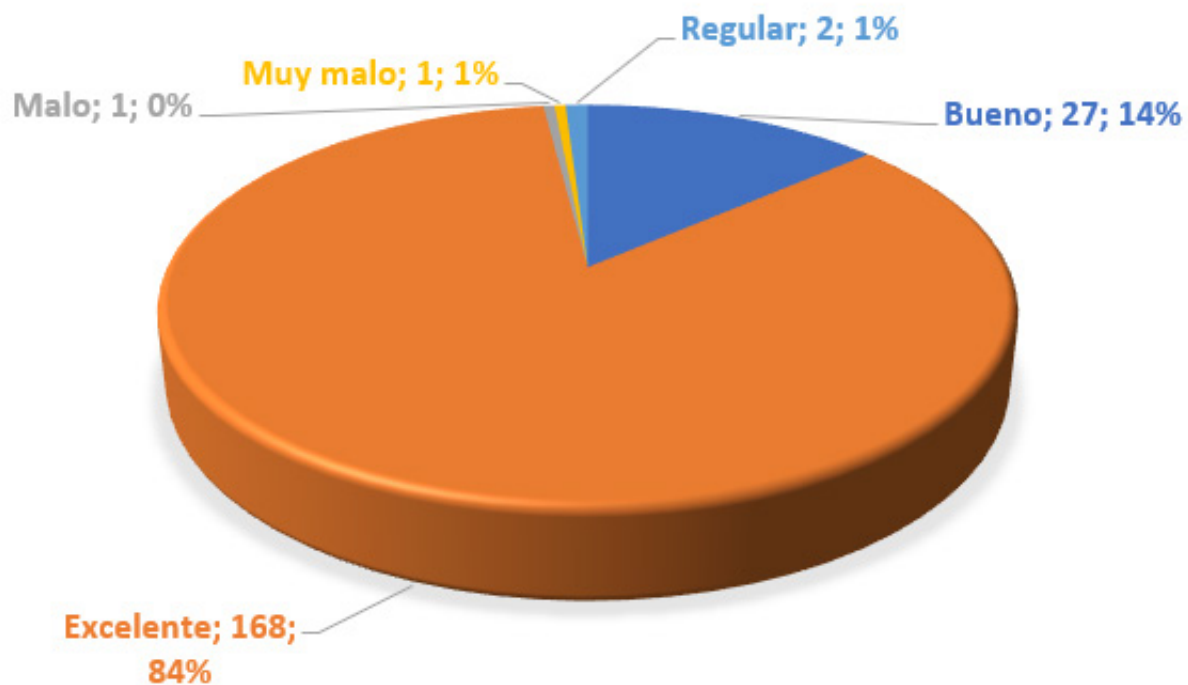
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC I cuatrimestre 2019



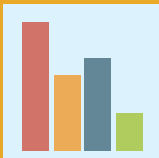
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## Resultados de la consulta por pregunta

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

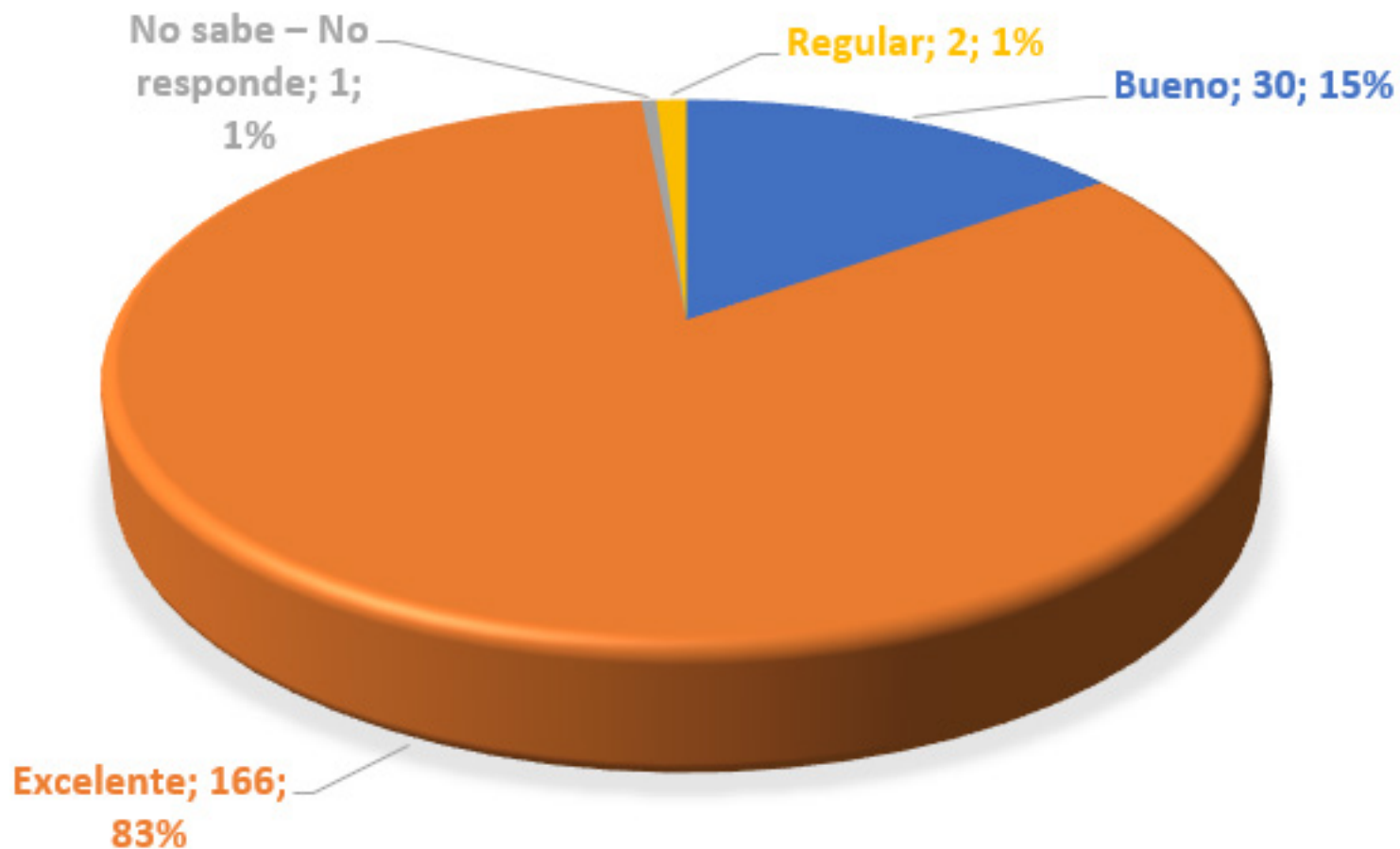


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC I cuatrimestre 2019

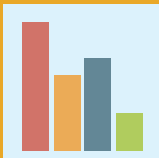


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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

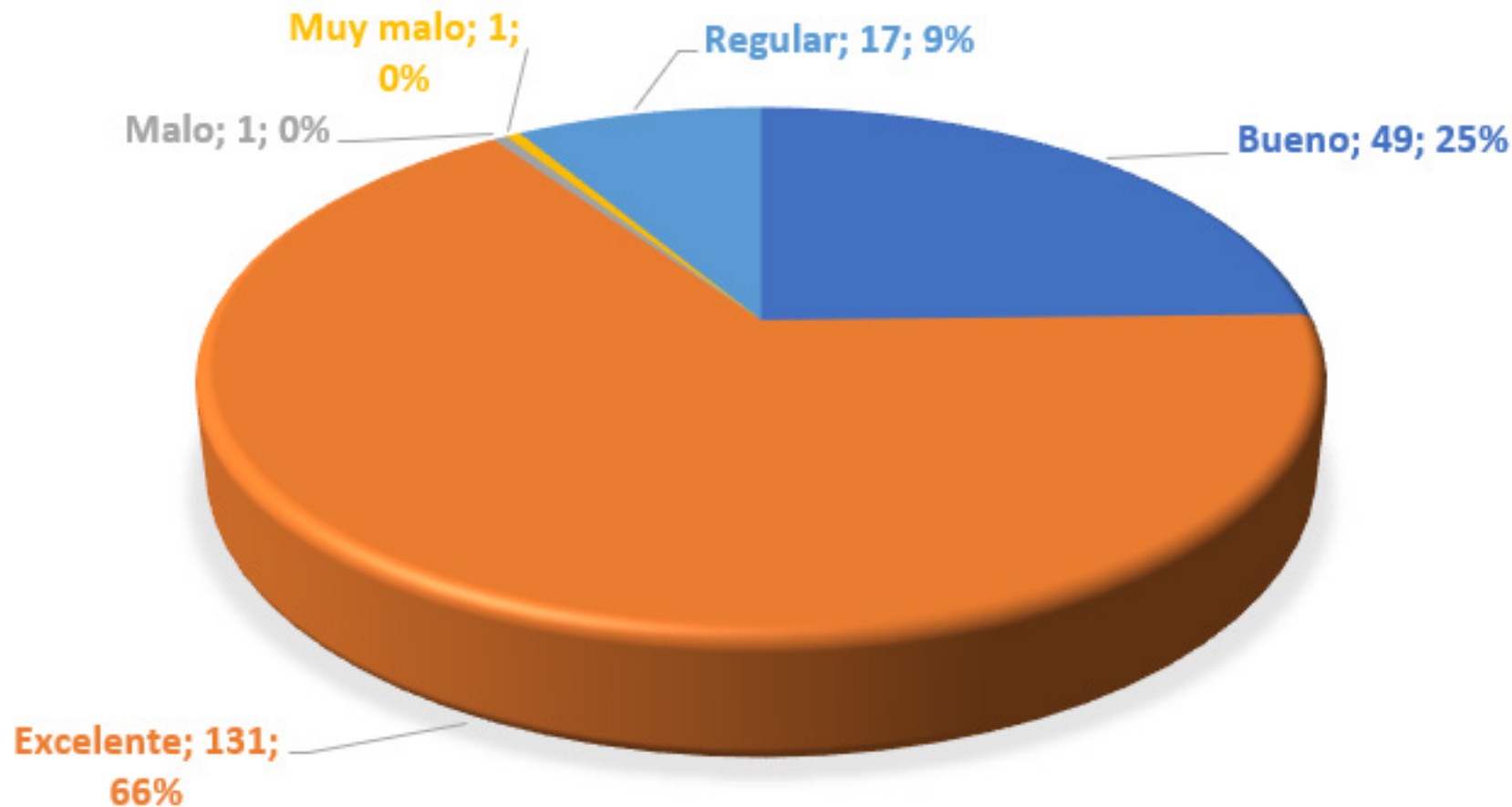


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC I cuatrimestre 2019



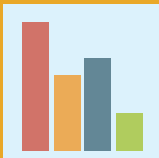
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## Acceso a las Instalaciones



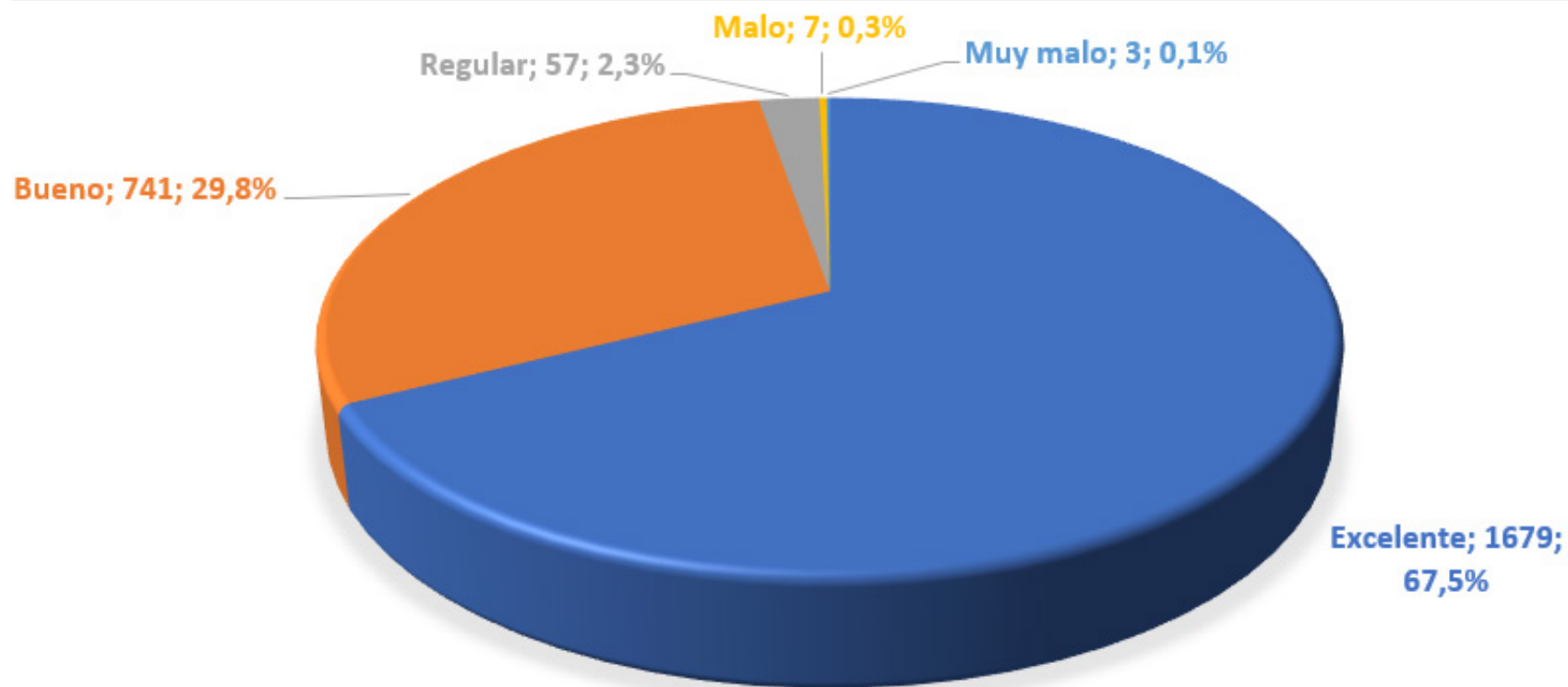
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC I cuatrimestre 2019



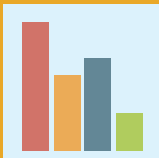


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## Comodidad y aseo en las instalaciones

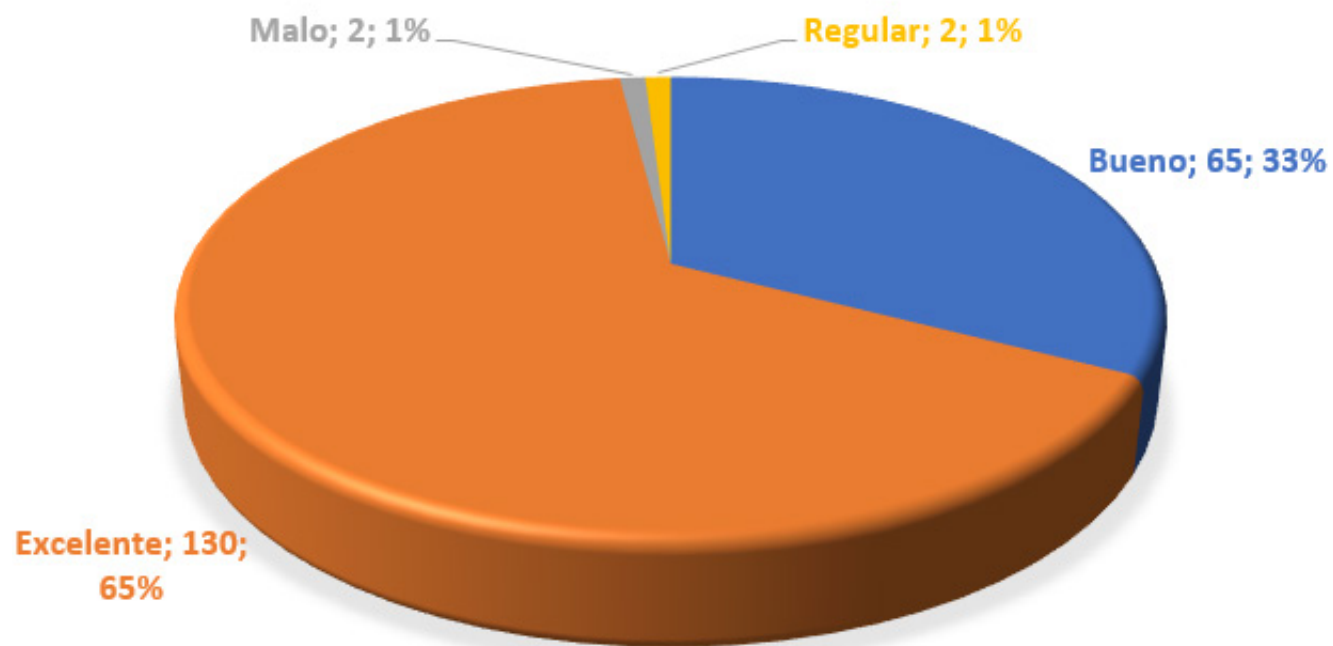


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC I cuatrimestre 2019

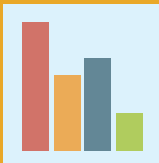


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

### Ventilación en las instalaciones

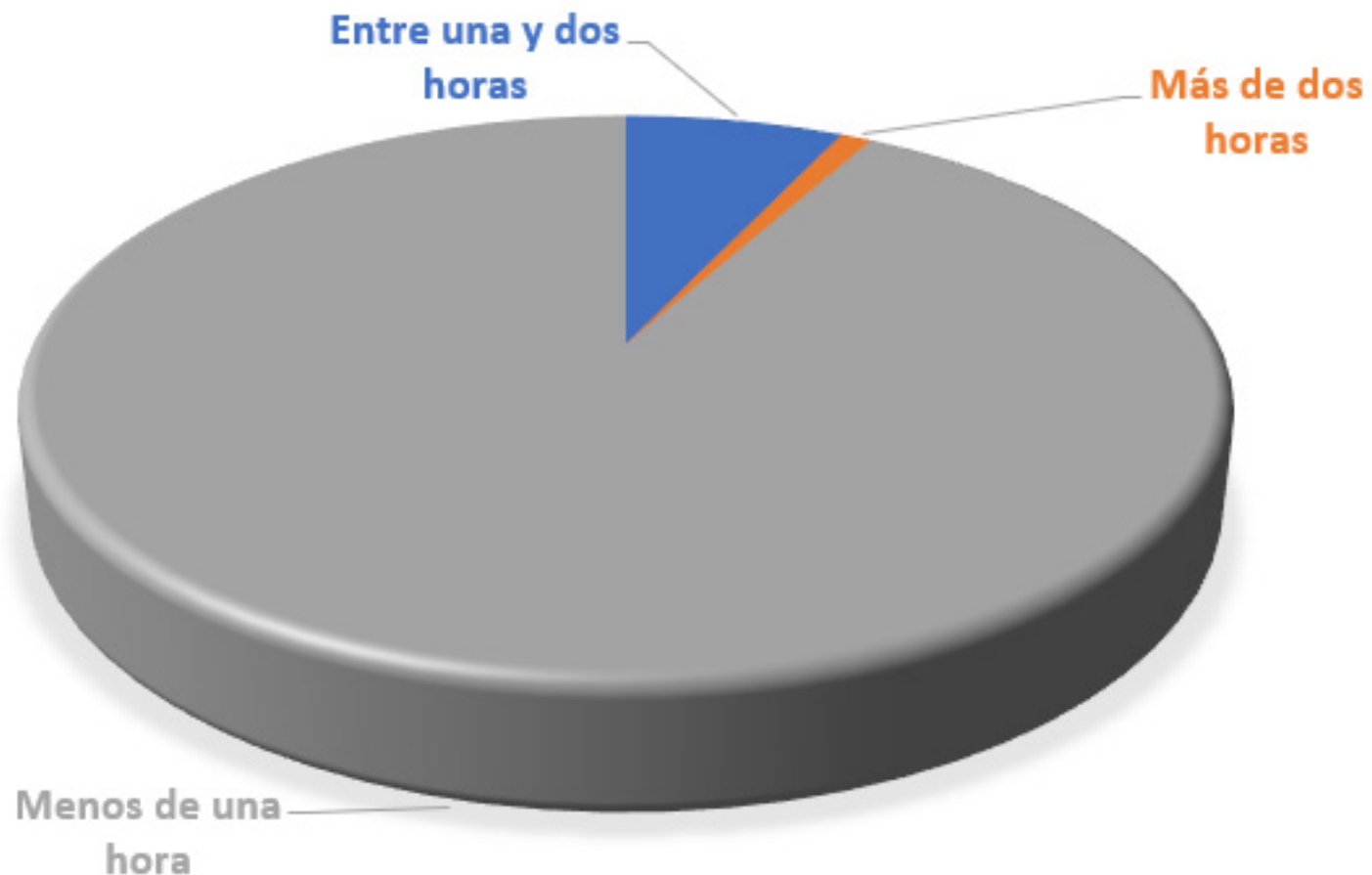


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC I cuatrimestre 2019

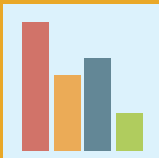


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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



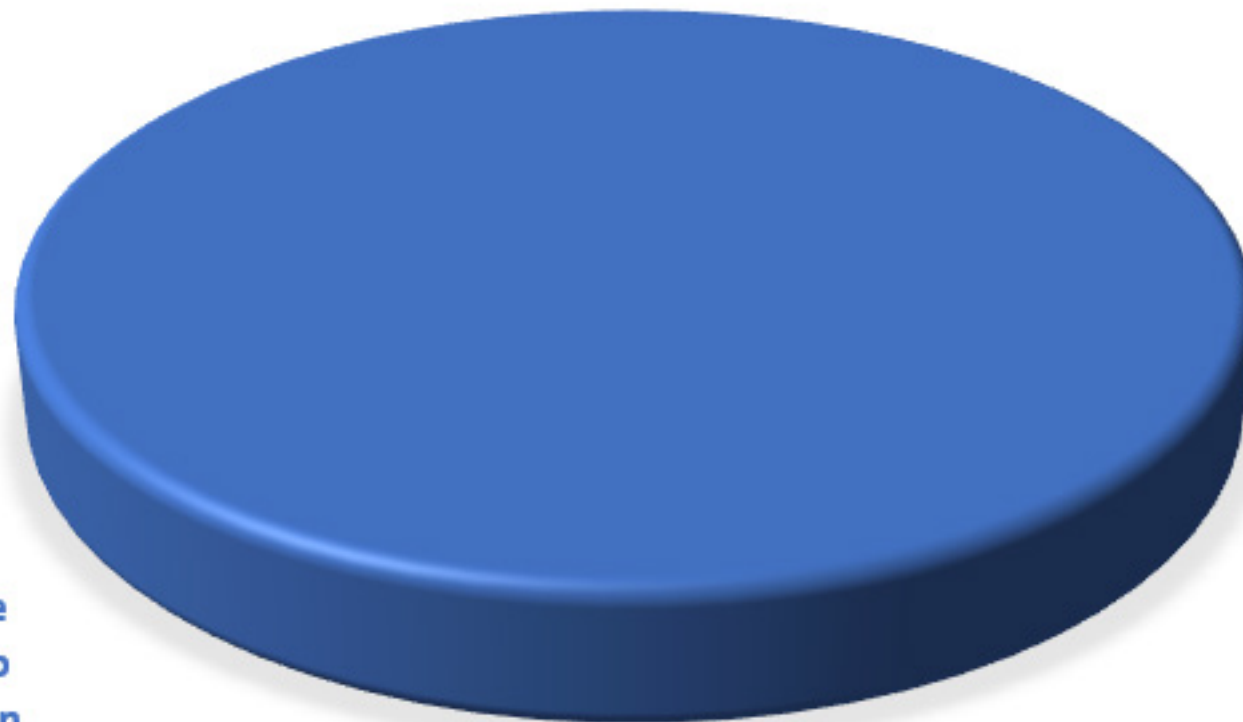
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC I cuatrimestre 2019



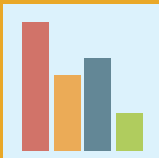
## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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

**No. El  
pasaporte me  
fue entregado  
sin errores y en  
el tiempo  
estipulado**



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

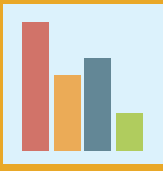


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

### 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 3.572 encuestas respondidas y 3.528 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53 obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 98.76% frente a la meta establecida del 95% durante el primer cuatrimestre de 2019.

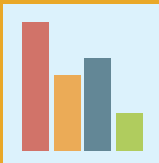


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

### Observaciones o sugerencias

“(...)

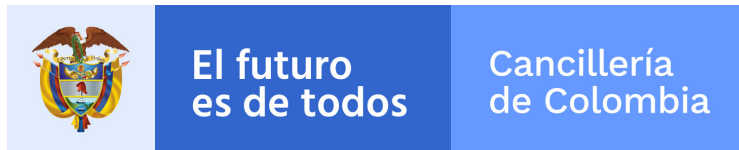
- Todo bien (sic)
  - No tengo sugerencias (sic)
  - El estado debería tener más instituciones con este excelente nivel de servicio.
  - Realmente no puede haber sugerencias. Gracias (sic)
  - Felicidades, siendo una entidad del estado el servicio fue muy bueno (sic)
  - Me pareció excelente fue muy rápido. (sic)
  - Sigán así. Todo está muy bien. (sic)
  - Muy buen servicio prestado, con agilidad y buena atención por parte de los funcionarios. (sic)
  - Todo muy bn .. gracias ojalá así fuera. Todos los lugares q uno frecuenta sin ejemplo a seguir.
  - "Me parece que el servicio que tienen en este momento está muy bueno, ágil y servicial. (sic)
  - Muchas gracias. (sic)
- (...)”



## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

### 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.



**Ministerio de Relaciones Exteriores**

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