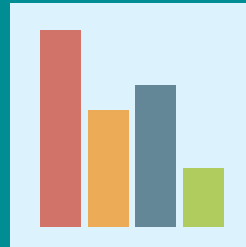


## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

# RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PASAPORTES CALLE 98

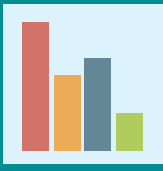




# CIFRAS GENERALES

(OCTUBRE - DICIEMBRE 2017)

---

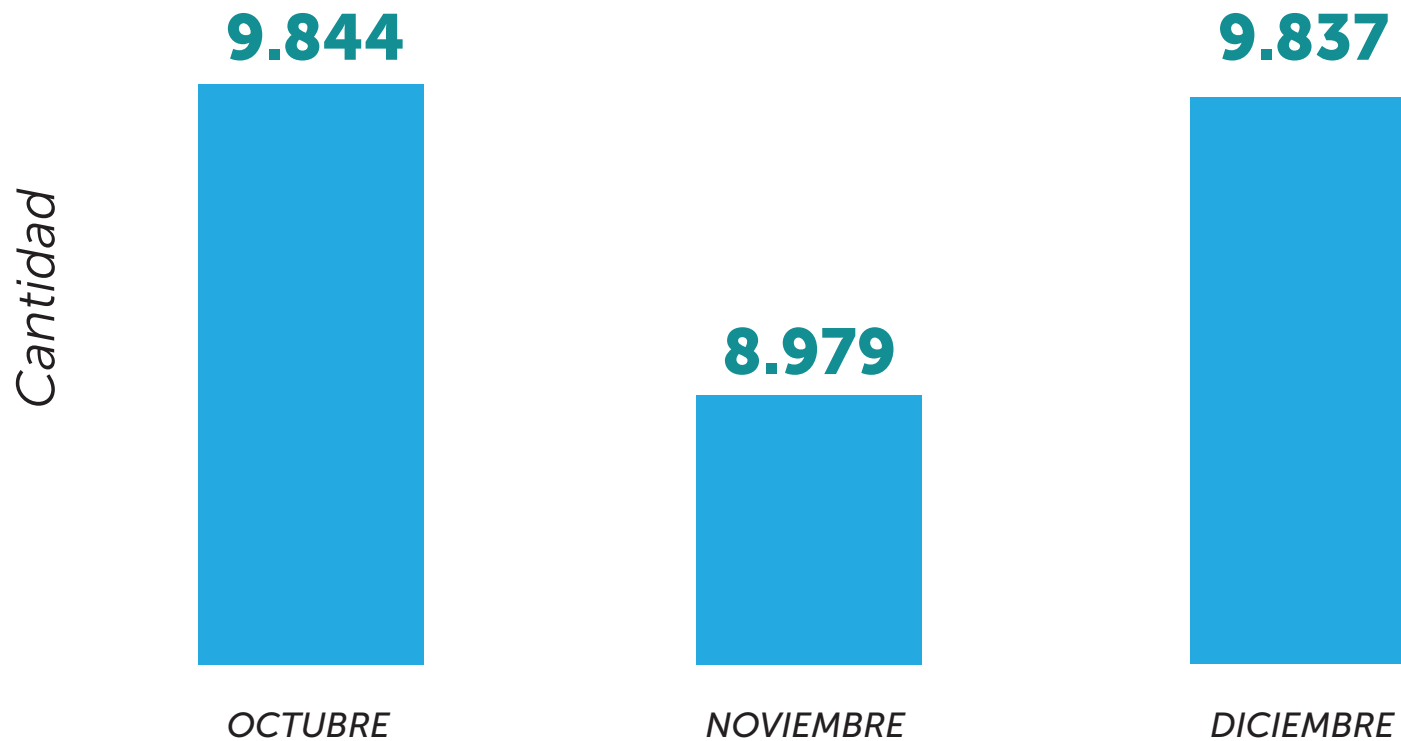


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

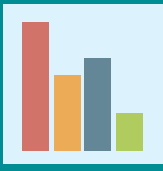
En el IV Trimestre de 2017  
**se expidieron**

**28.660\*** **Pasaportes**

(Usuarios con pasaporte expedidos)

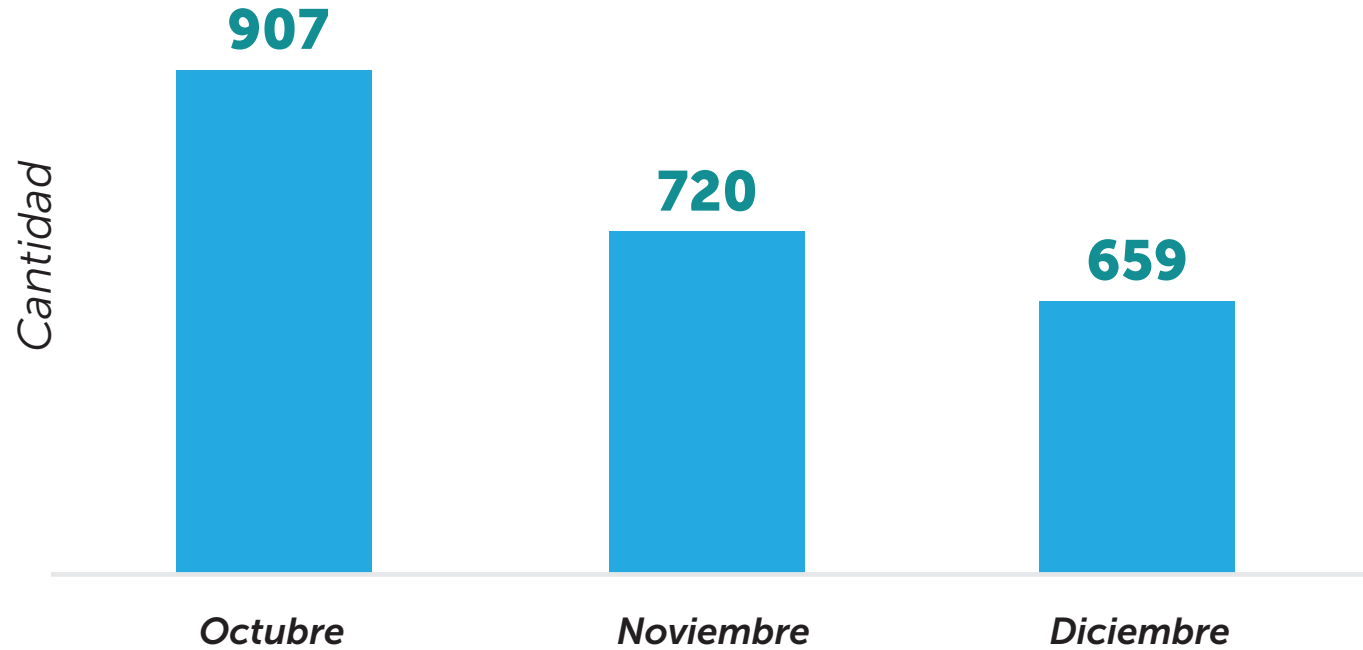


\*Fuente: SITAC Informe SC-FO-73. Las cifras no incluyen reposiciones.



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

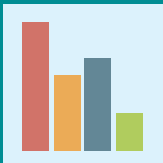
## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



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

**2.286\***

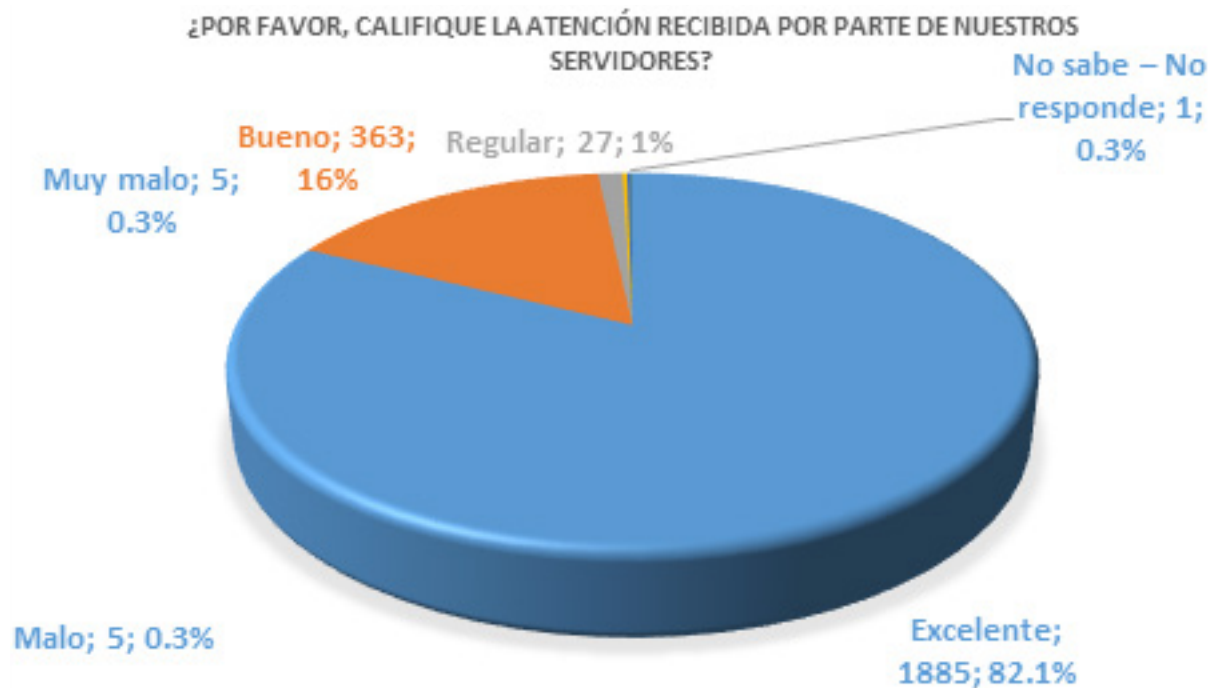
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.



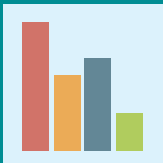
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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

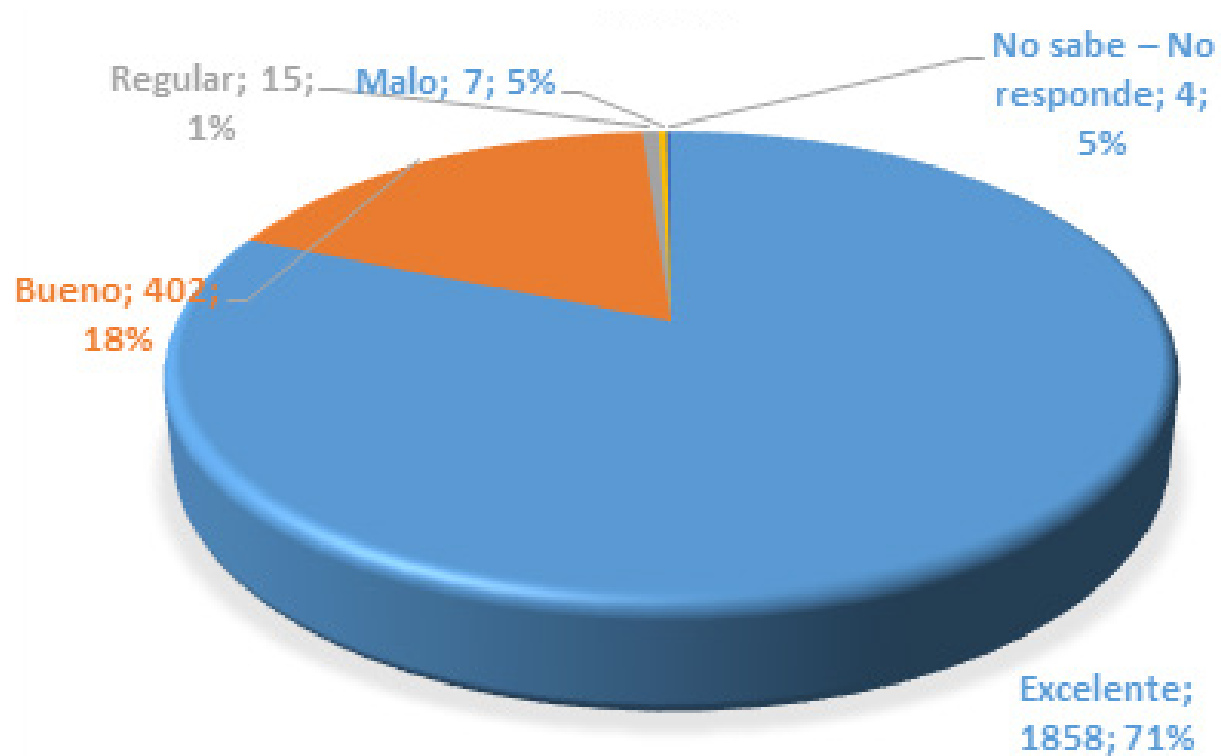


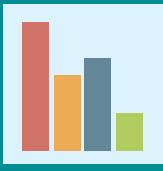
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC



## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

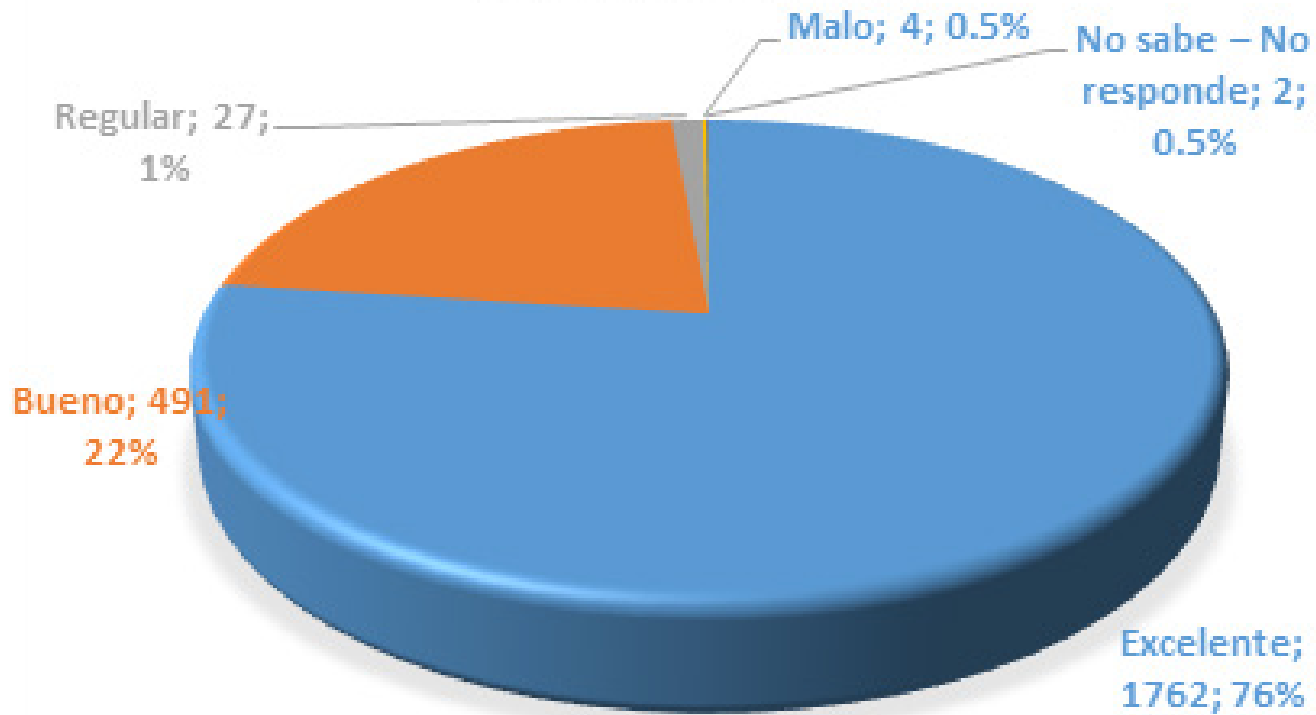
**Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió**

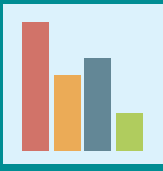




# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

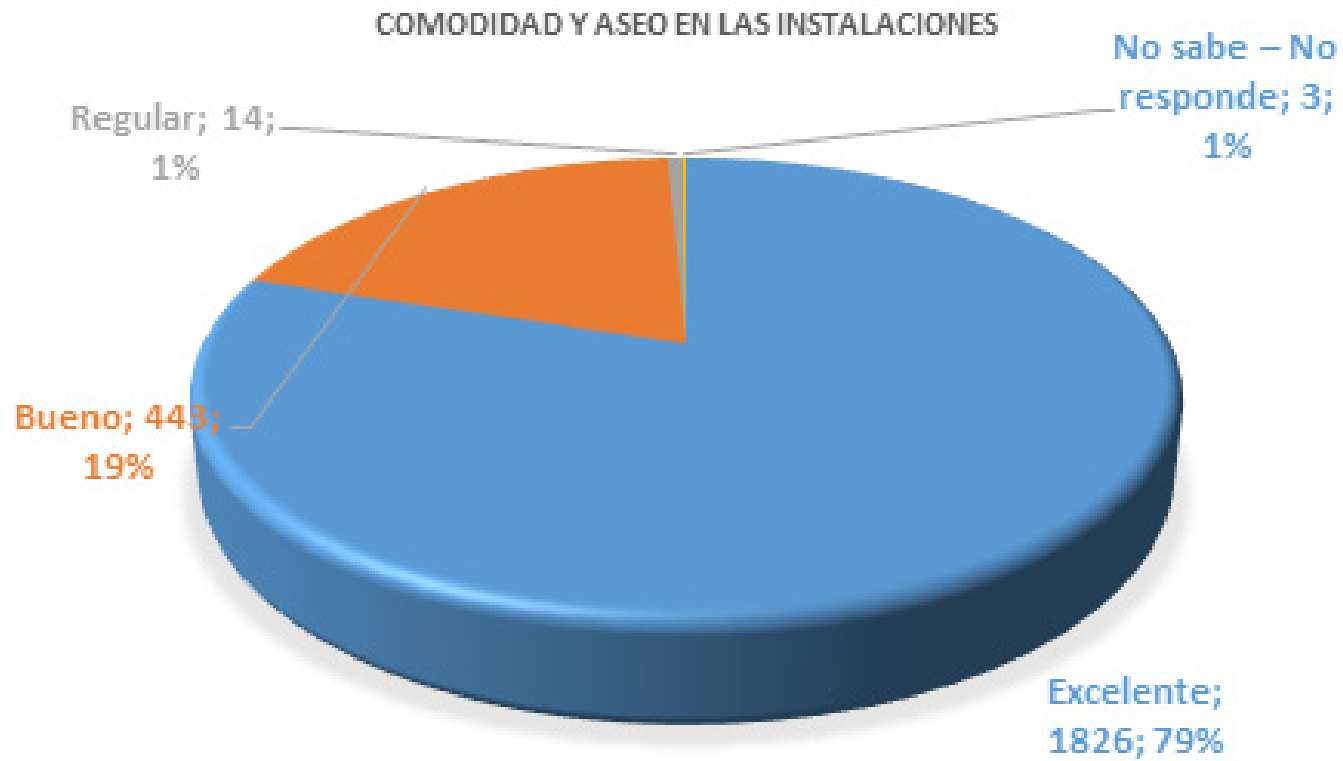
## Acceso a las Instalaciones



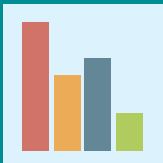


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## Comodidad y aseo en las instalaciones

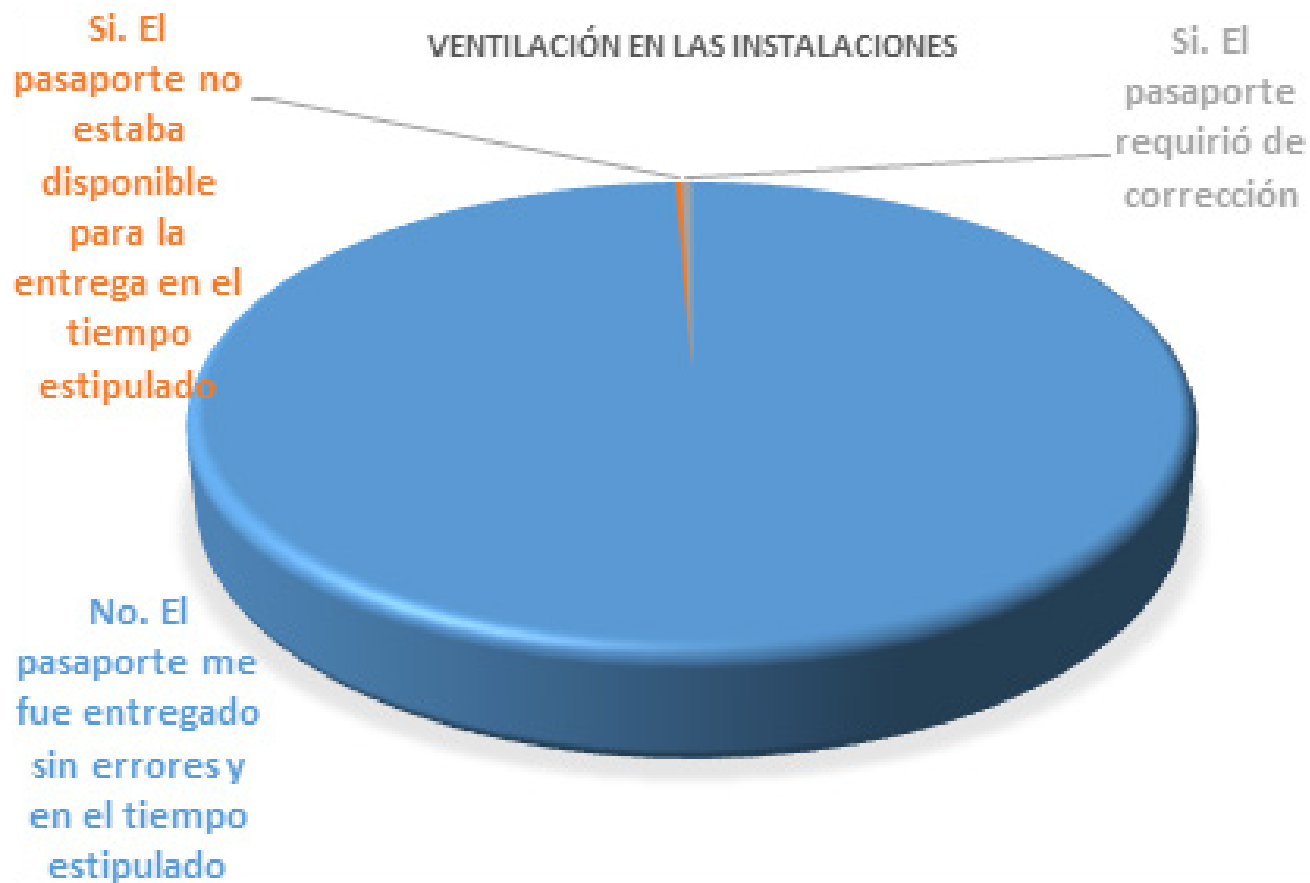


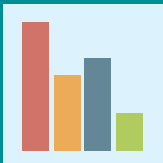




# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

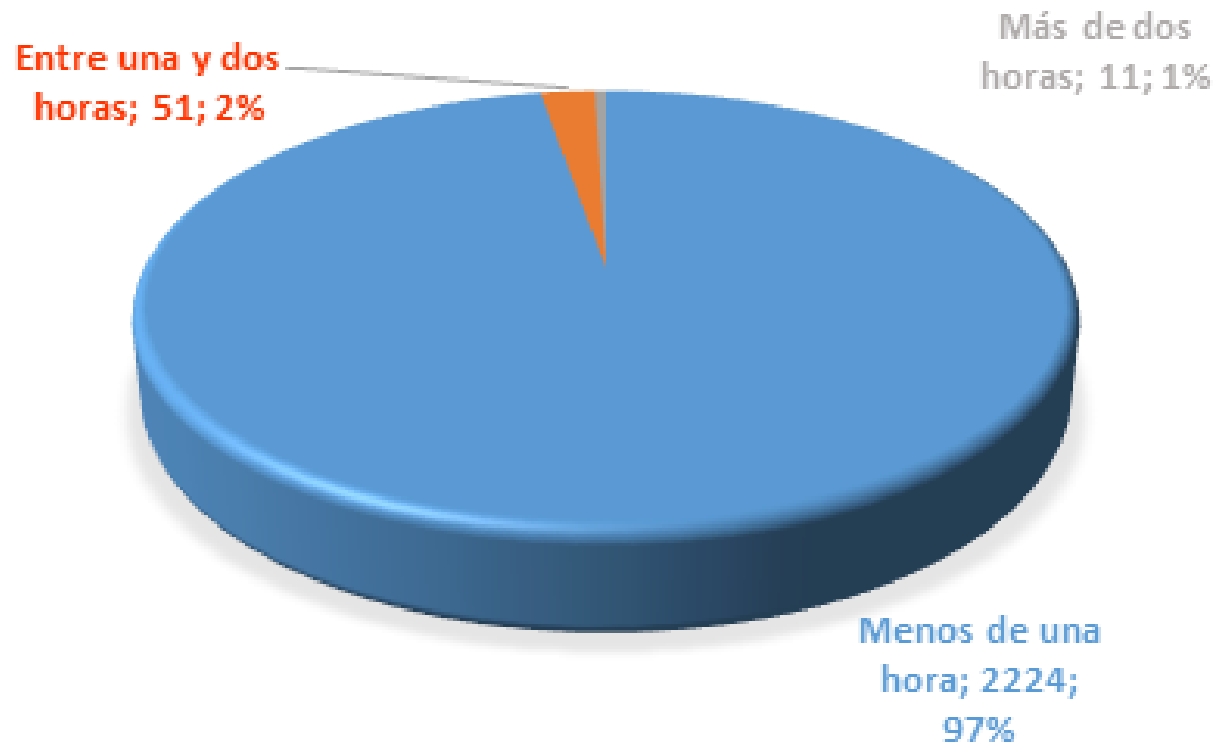
## Ventilación en las instalaciones

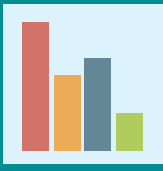




## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

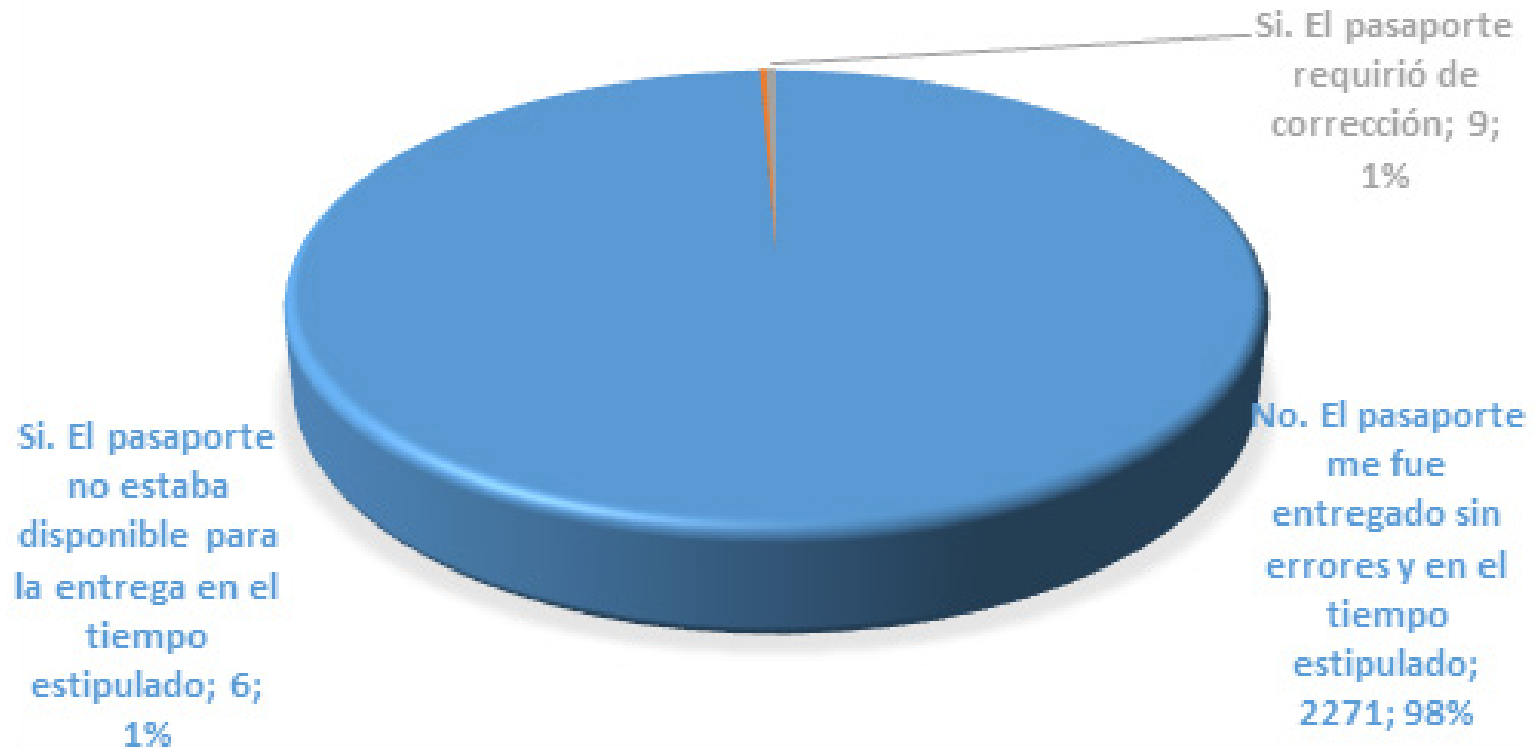
**¿Desde el momento en que recibió su turno en la ventanilla, hasta que pagó el trámite, usted esperó?**

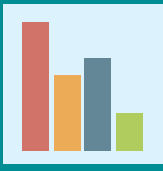




## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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



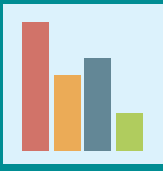


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

### 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 2.286 encuestas respondidas y 2.263 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte, se obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 98.99% frente a la meta establecida del 93% durante el cuarto trimestre de 2017.**



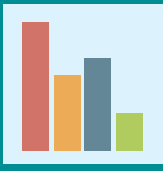
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

“(…)

- Extremadamente satisfecho con el servicio recibido y la velocidad del trámite. Mi única sugerencia es que la información en su página debería estar al día. Por ejemplo, en ningún lugar decía que no necesitaba traer mi certificado de nacimiento, y mi trámite se tardó un poco más a causa de que la persona atendiéndome debió ir a imprimirlo por su cuenta. Excelente. Gracias por ser tan eficientes y amables.
- Muy buen servicio, eficiente, todo correcto y a tiempo, felicitaciones.
- No tengo que sugerir, la atención fue rápida y oportuna, el manejo de la información que me suministraron fue acertada y clara y la atención que me brindaron fue excelente y más por mi discapacidad. Mil gracias Felicitaciones! se recibe un buen servicio y además el proceso es muy diligente!! Gracias.
- Por mi parte no tengo ninguna sugerencia pues el servicio y el tiempo para la solicitud y entrega fue el mejor, no espere más de dos minutos en ser atendido, Felicitaciones, sigan así.
- Muy buen servicio, muy rápido y los funcionarios muy amables.
- Felicitaciones!!
- Muy buen servicio
- Excelente todo el proceso, clara comunicación, la gente profesional. Continúen así.
- Que se brinde buena información sobre tiempo de expedición y se amplíe el plazo para reclamarlo
- Excelente todo! Felicitaciones por el cálido trato a mi niño, y la paciencia en las repeticiones de la firma y foto! Excelente la funcionaria que nos atendió! Muchas gracias!
- Han mejorado notablemente el servicio así como el tiempo de entrega. Felicitaciones sinceras.
- Que haya fácil acceso a baños.

(…)”



## 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 del Parlamento Andino una capacitación para funcionarios de Thomas Greg, Cancillería y Sipro.
- Con el fin de prestar un mejor servicio se implementó la Autenticación de Biométrica para el trámite de Pasaporte en todas las Oficinas Expedidoras.
- Con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios se implementó la nueva resolución 10077 por la cual se regulan las disposiciones referentes al trámite de pasaporte.



**GOBIERNO DE COLOMBIA**

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*