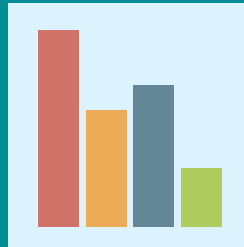


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

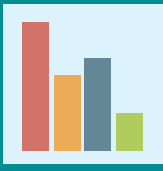
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PASAPORTES CALLE 53





CIFRAS GENERALES

(OCTUBRE - DICIEMBRE 2017)



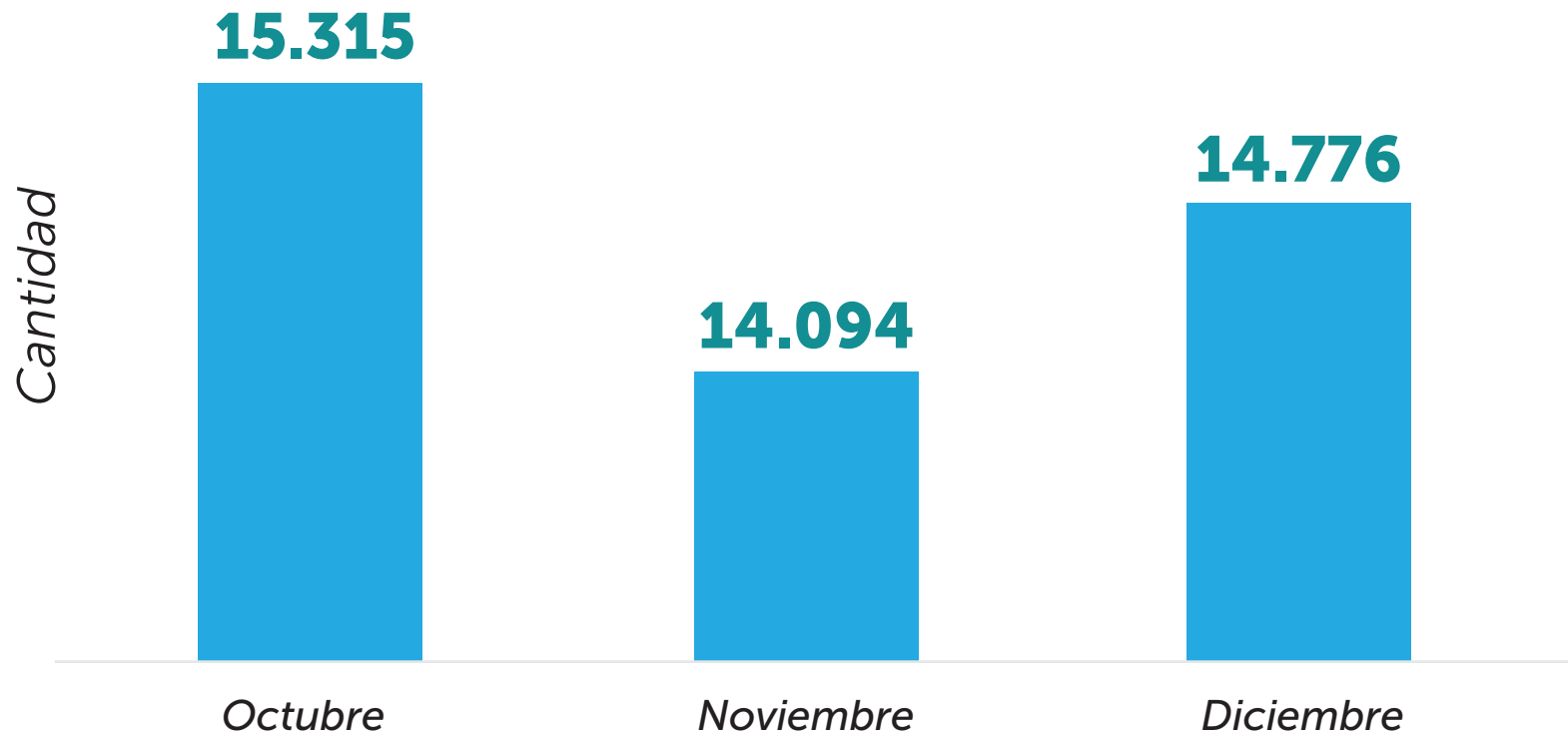
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

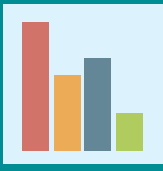
En el IV Trimestre de 2017
se expidieron

44.185* Pasaportes

*Cifras obtenidas por el Tablero de Control a enero 10 de 2018

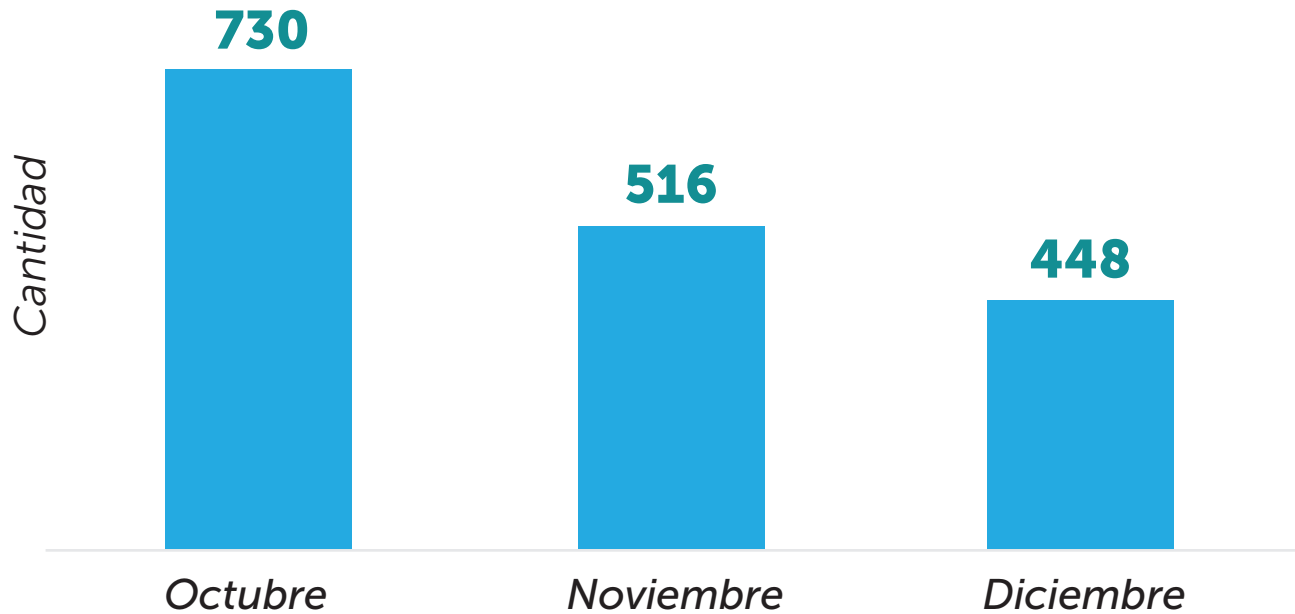
Total Pasaportes expedidos IV Trimestre de 2017:





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

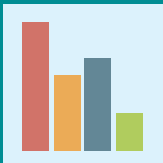
TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

1.694*

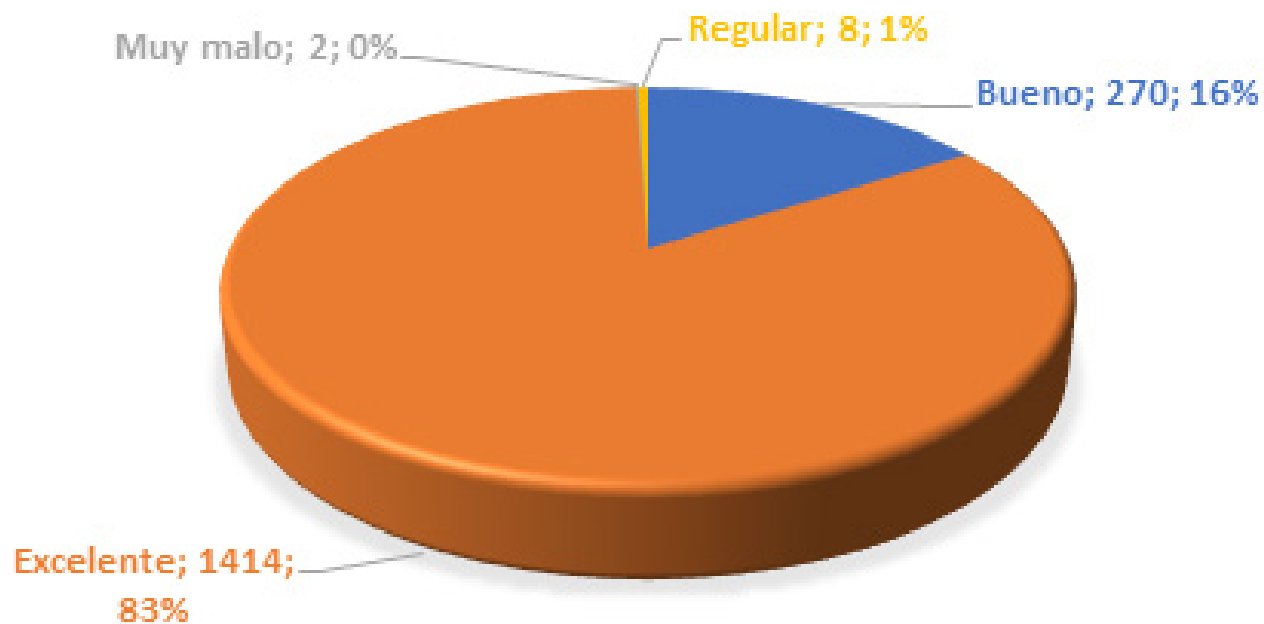
*Cifras obtenidas por el Tablero de Control a enero 10 de 2018

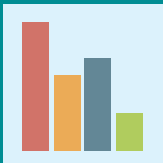


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

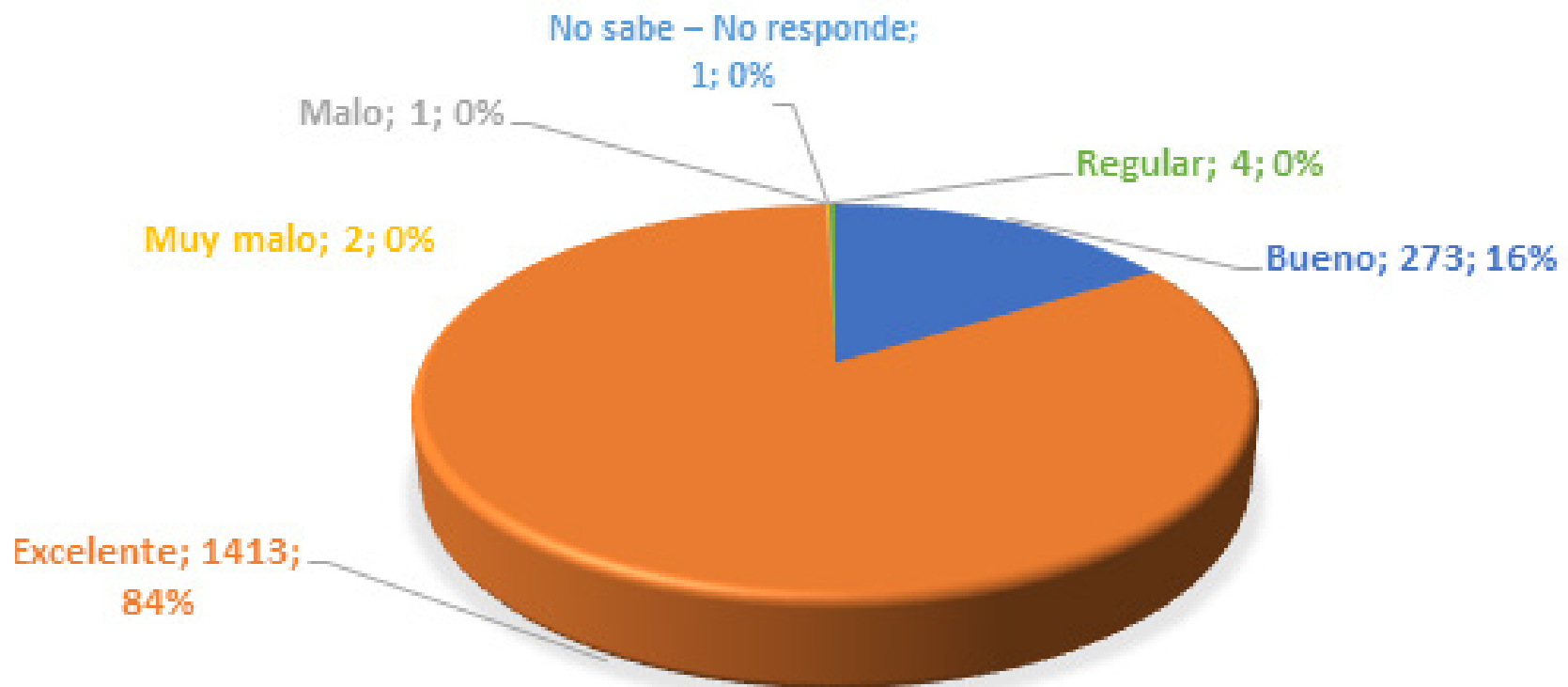
Por favor, califique la atención recibida por parte de nuestros servidores

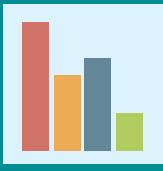




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

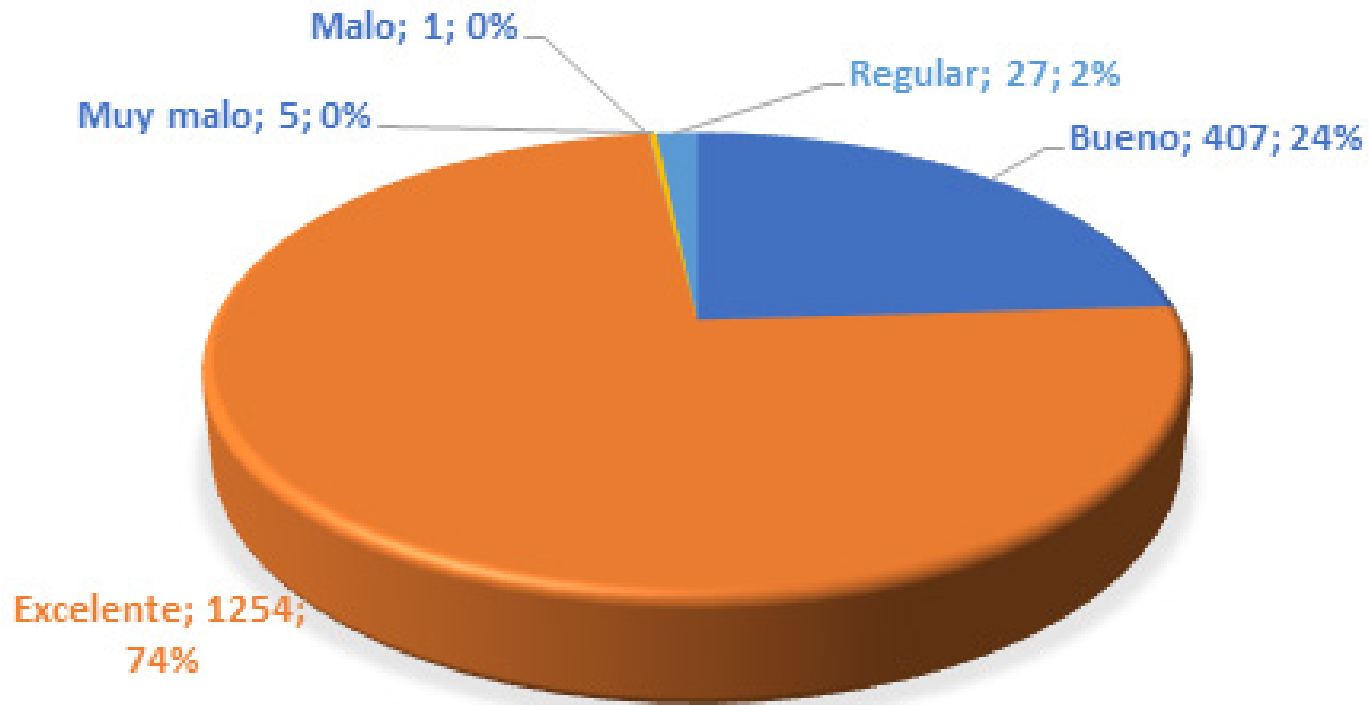
Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió

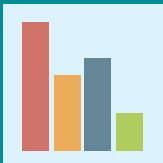




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

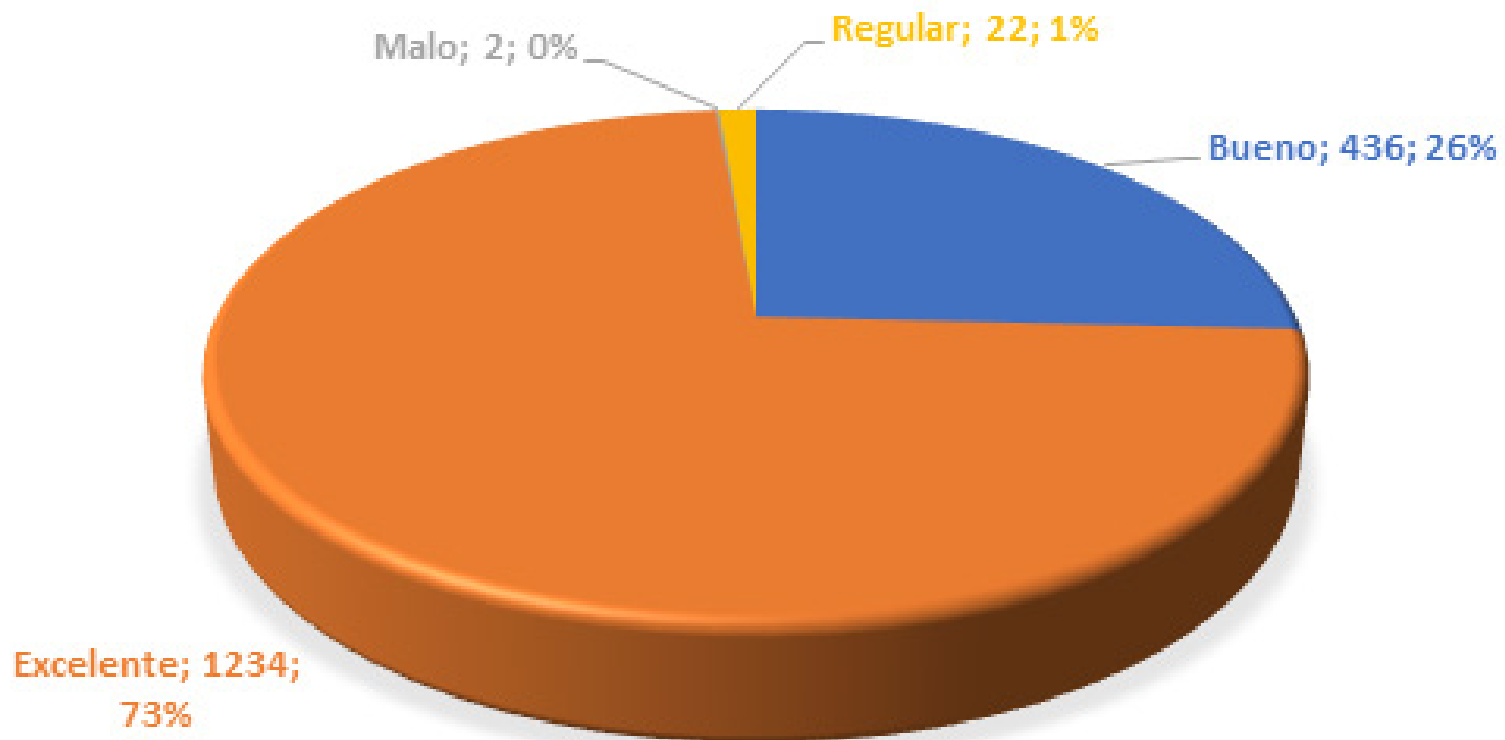
Acceso a las Instalaciones

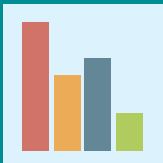




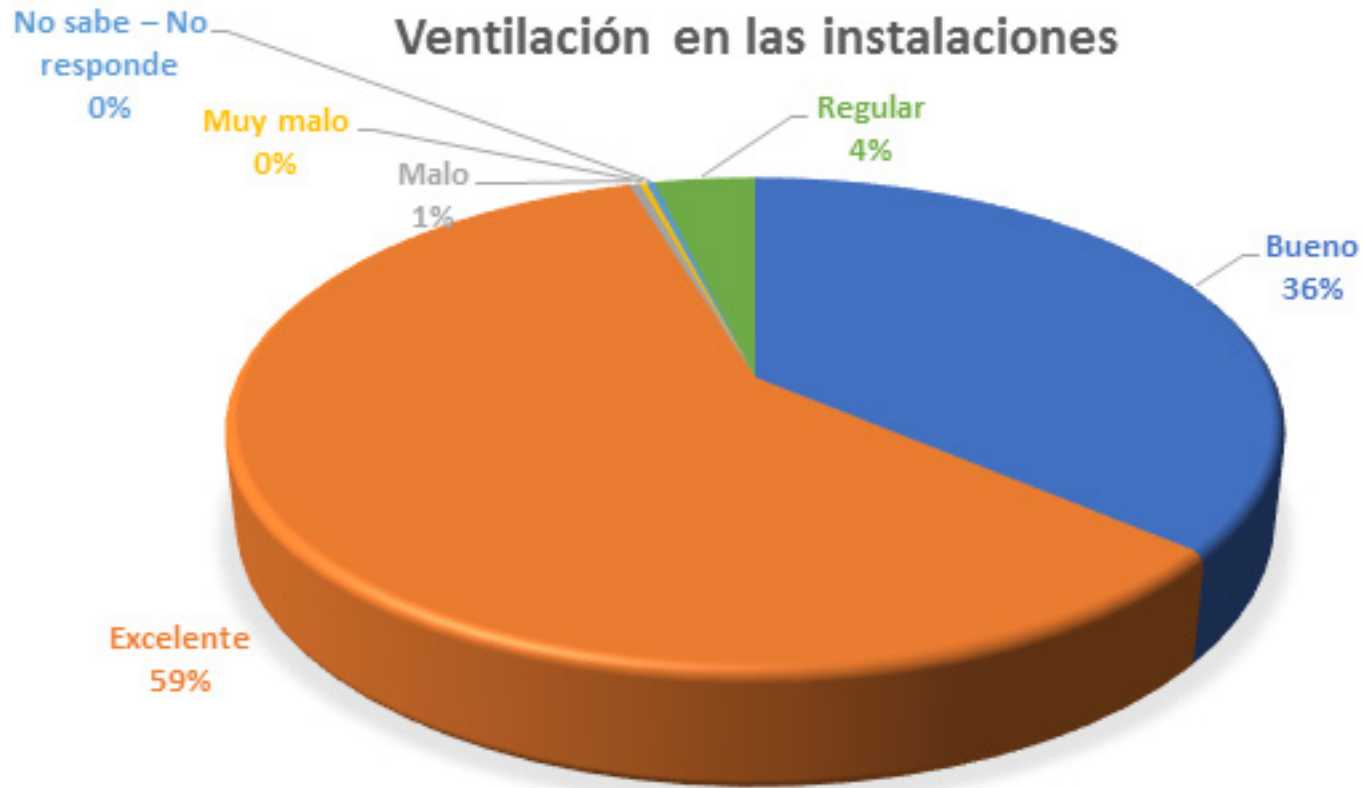
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

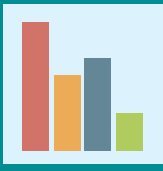
Comodidad y aseo en las instalaciones





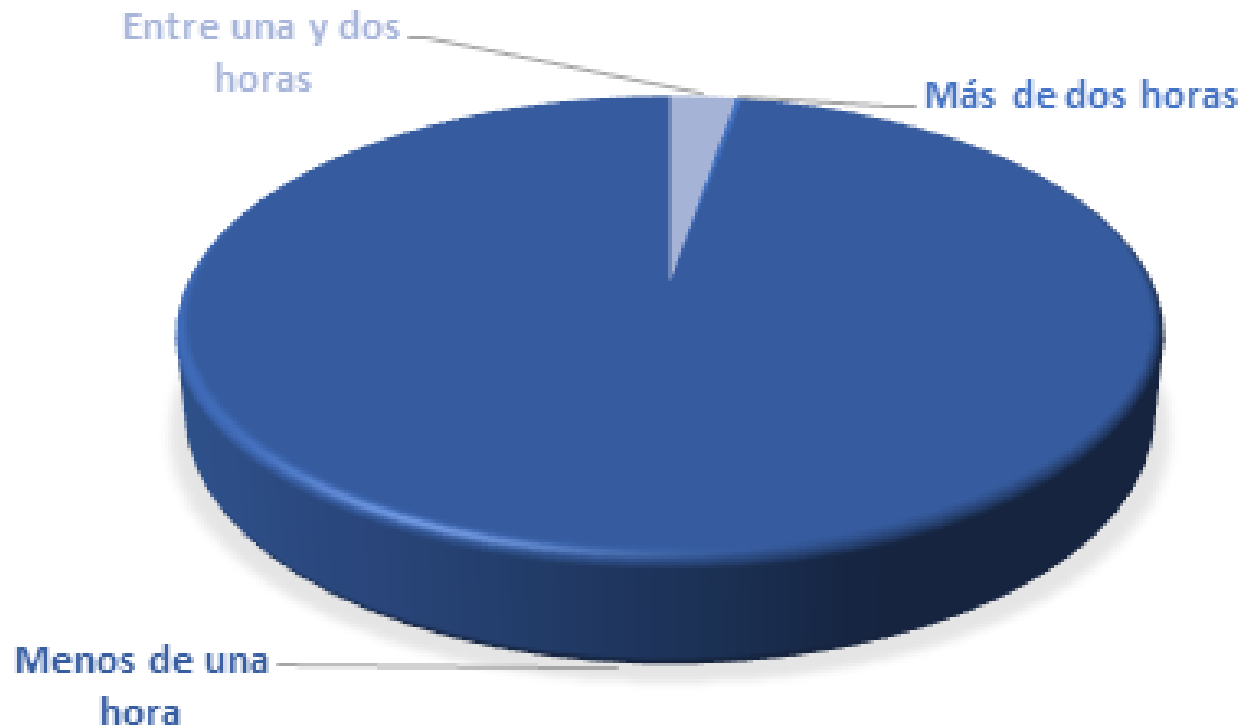
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

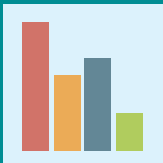




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

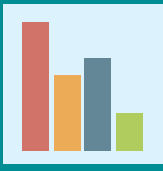
¿Desde el momento en que recibió su turno en la ventanilla, hasta que pagó el trámite, usted espera?





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53



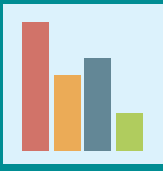


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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 1.694 encuestas respondidas y 1.686 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 99.5% frente a la meta establecida del 93% durante el cuarto trimestre de 2017.



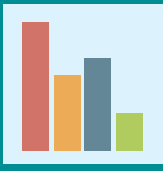
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

"(...)

- El mejor servicio de las entidades publicas
- Las demoras tanto para la solicitud como para la entrega del pasaporte se debido al cambio de sistema, pero si es para bien no hay problema. Gracias
- Los felicito por su profesionalismo y atención al público.
- Gracias excelente servicio. Colombia puede ser excelente en todo. Bendiciones a nuestro país
- Extraordinario servicio sería bueno entregarlo el mismo día que uno lo solicita, pero en general el servicio me sorprendió, excelente.
- Excelente servicio así fueran todas las instituciones del estado. Gracias
- Se cayó el sistema hoy el día de la entrega y eso retrasó un poco el trámite. Sin embargo gracias a los funcionarios fue bien sorteado el impase.

(...)"



Resultados encuestas de satisfacción

Pasaportes Calle 53

MEJORAS

- Desde el 17 de noviembre de 2017, el Ministerio de Relaciones Exteriores implementó junto con la Dirección de Tecnología, la Autenticación Biométrica para el trámite del pasaporte. De esta manera, el solicitante es identificado con sus huellas dactilares con la Registraduría Nacional del estado Civil.
- Con de fin de prestar un mejor servicio a personas en condición de discapacidad, se llevó a cabo una jornada de sensibilización y concientización sobre el Trato Incluyente con funcionarios del Parlamento Andino.
- Para lograr una oportuna y eficiente atención a los ciudadanos, esta sede ha capacitado en temas de expedición de pasaportes a los funcionarios de las diferentes Gobernaciones a nivel nacional.



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)