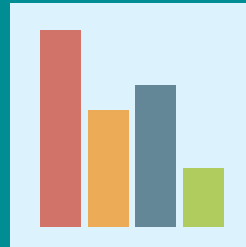


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

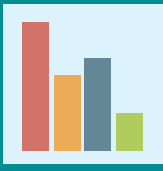
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PASAPORTES CALLE 53





CIFRAS GENERALES

(ENERO - MARZO 2018)



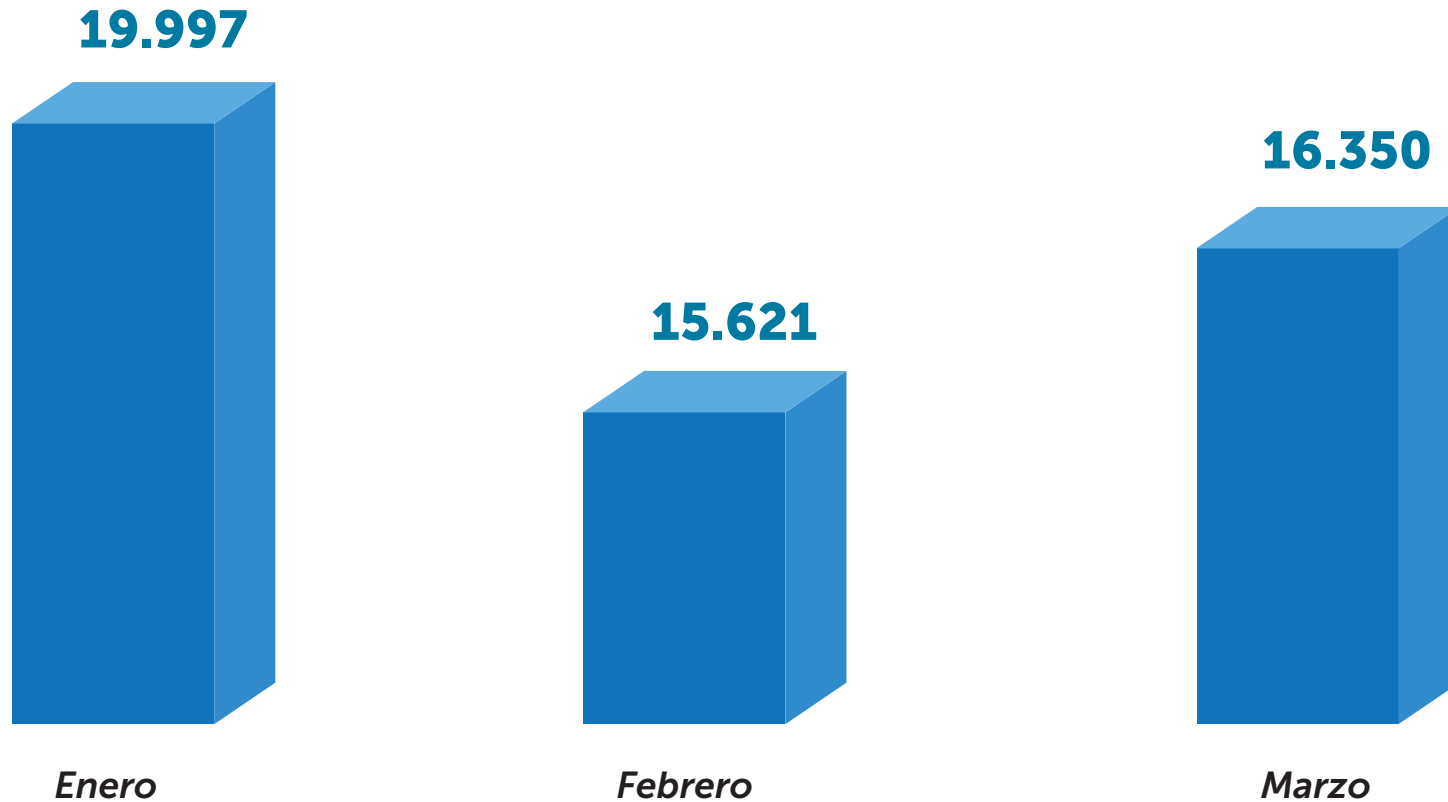
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

En el I Trimestre de 2018
se expidieron

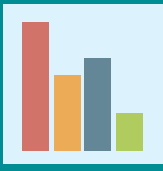
51.948* Pasaportes

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

TOTAL PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL TRIMESTRE

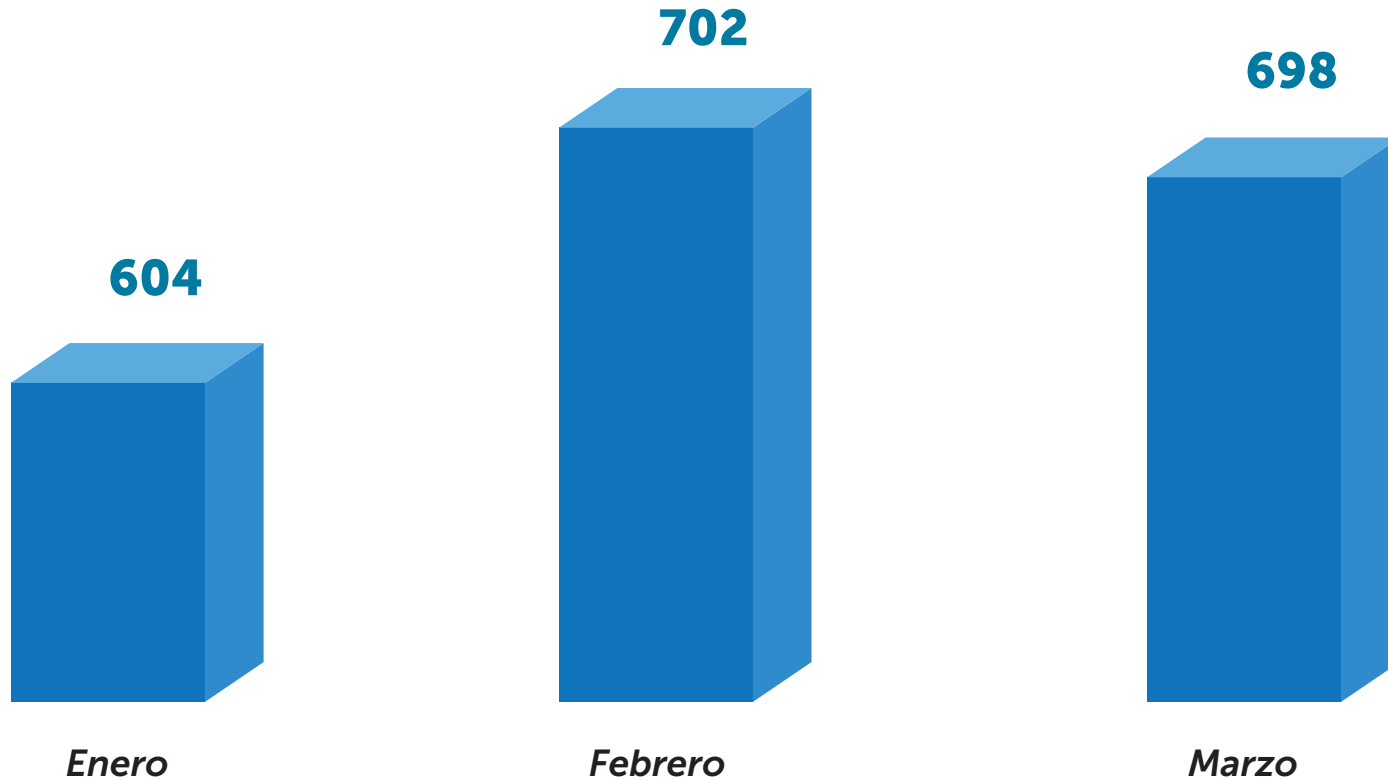


*Fuente: Tablero de Control - 9 de abril de 2018.



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

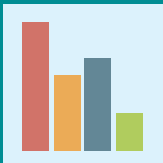
TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

2.004*

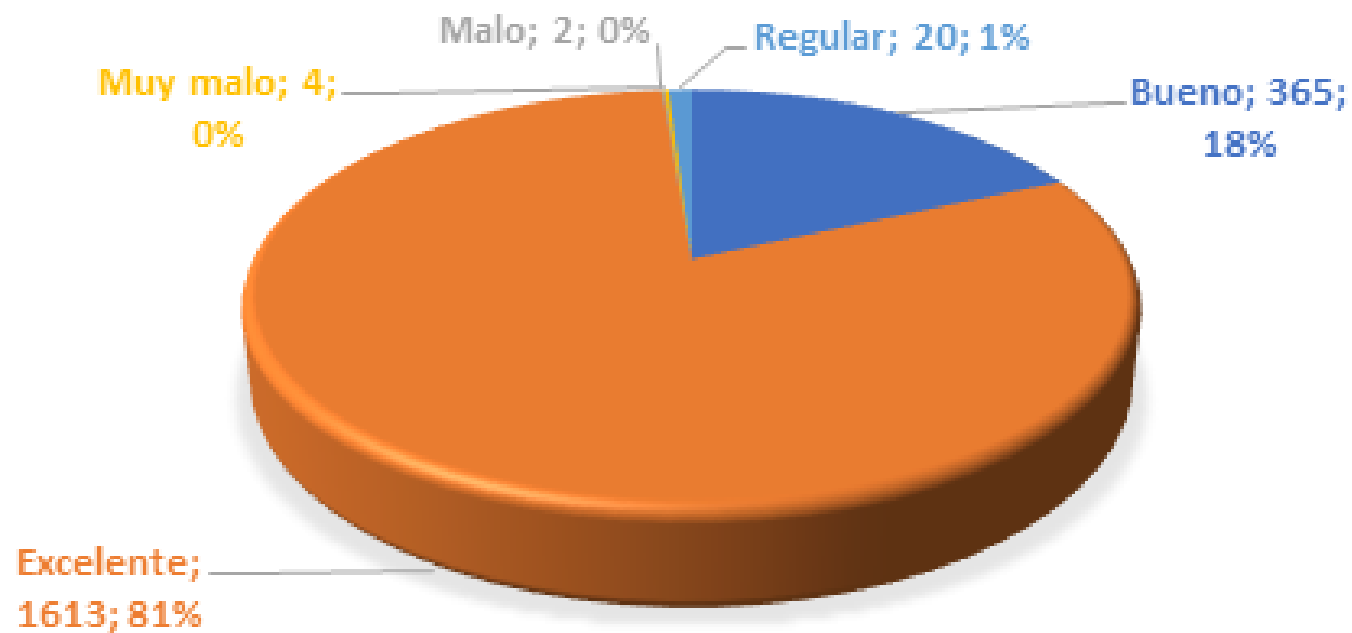
*Fuente: Tablero de Control - 9 de abril de 2018.

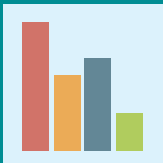


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

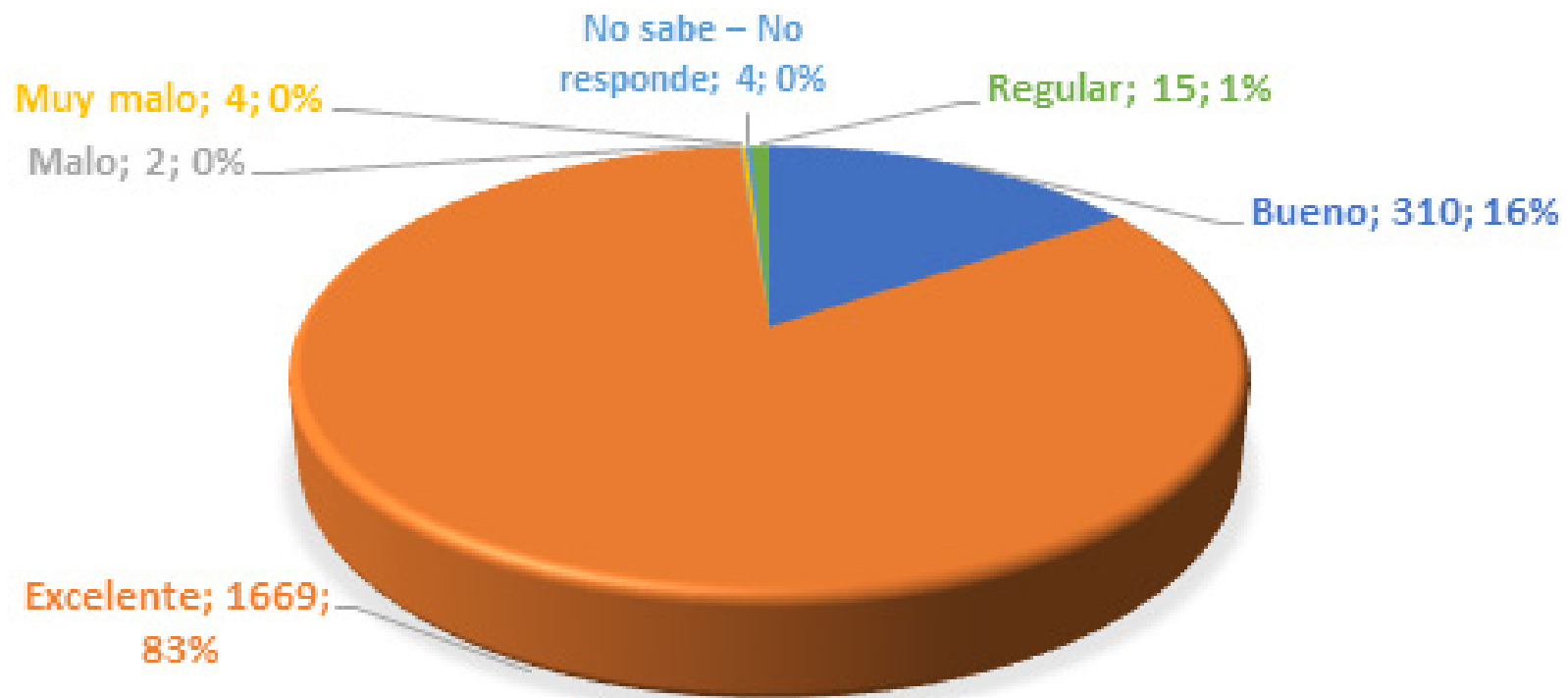
Por favor, califique la atención recibida por parte de nuestros servidores:

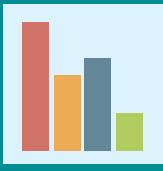




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

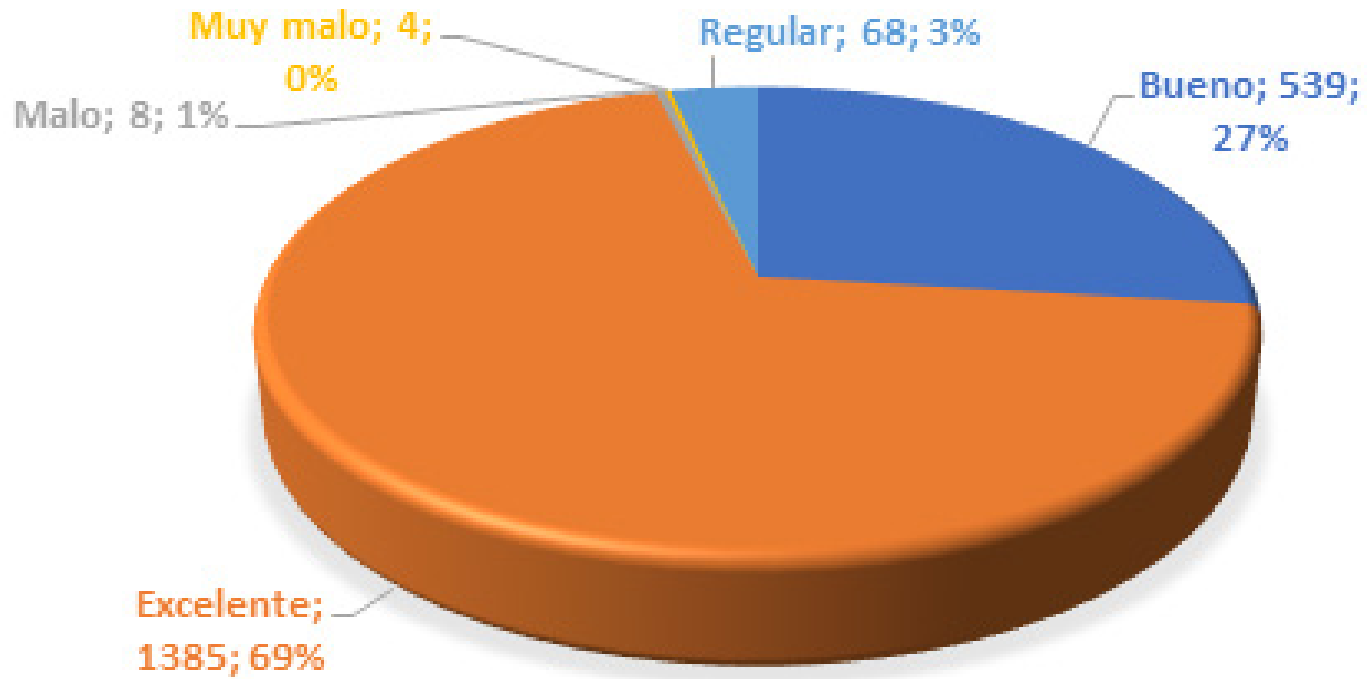
Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió:

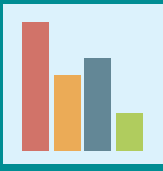




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

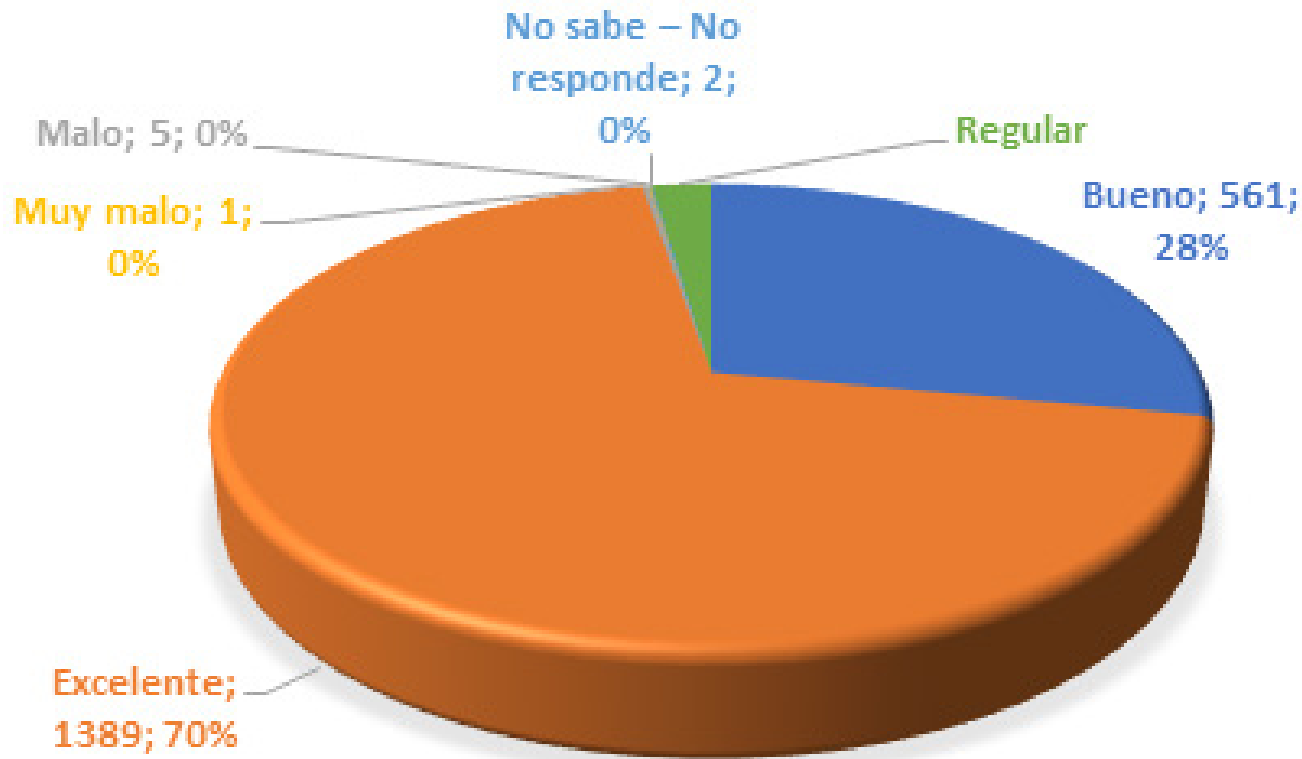
Acceso a las Instalaciones

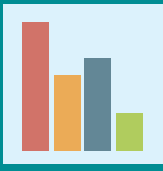




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

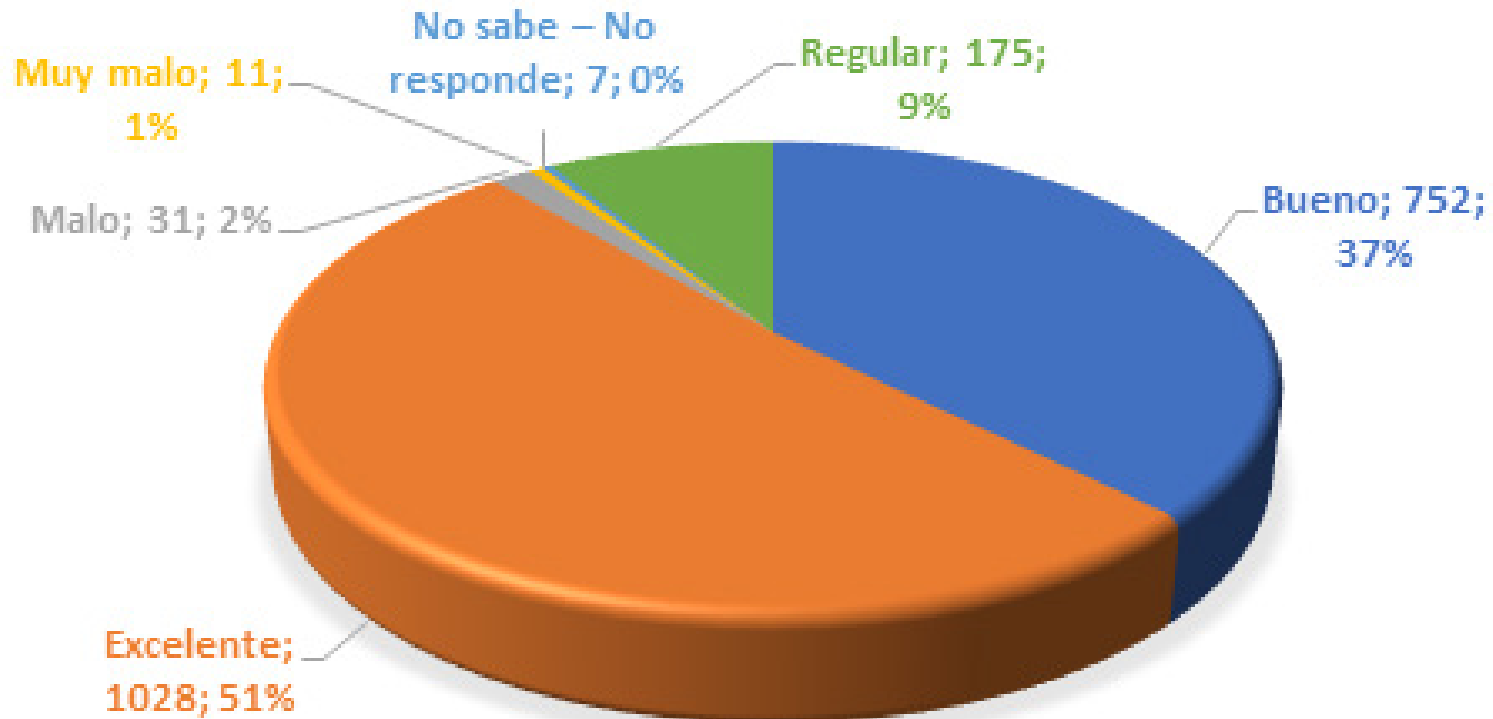
Comodidad y aseo en las instalaciones

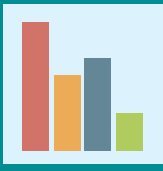




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

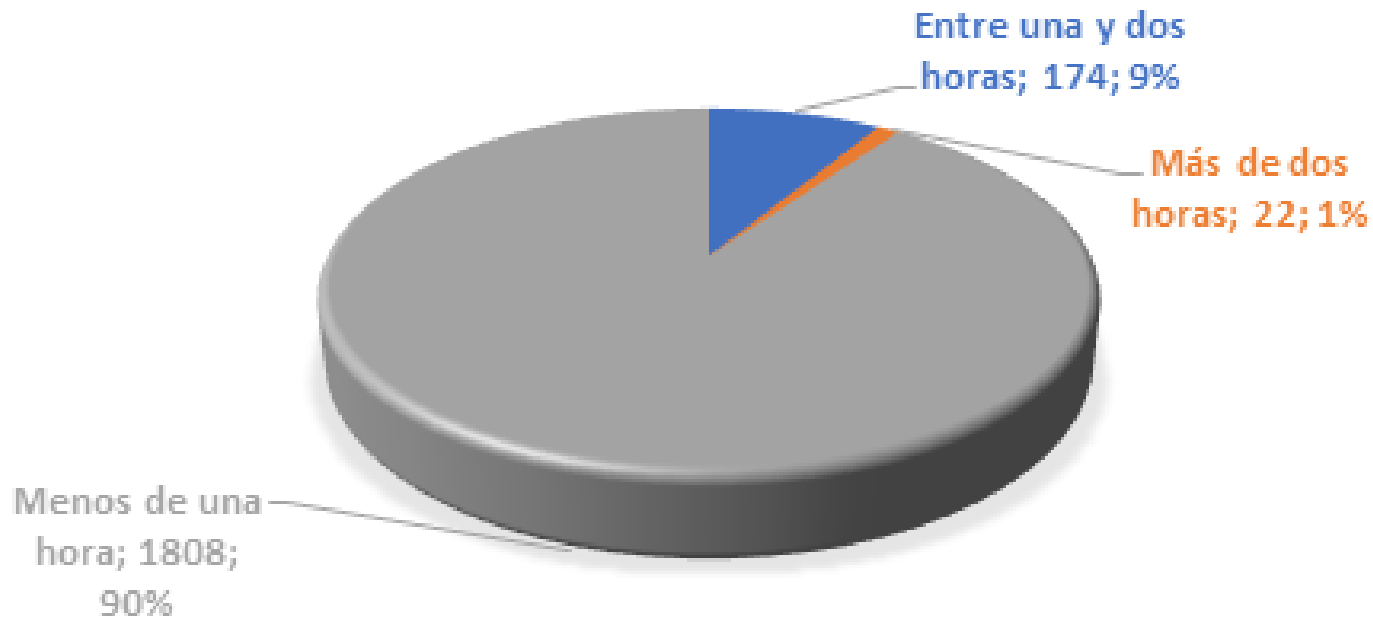
Ventilación en las instalaciones

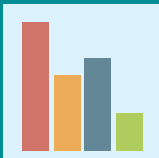




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

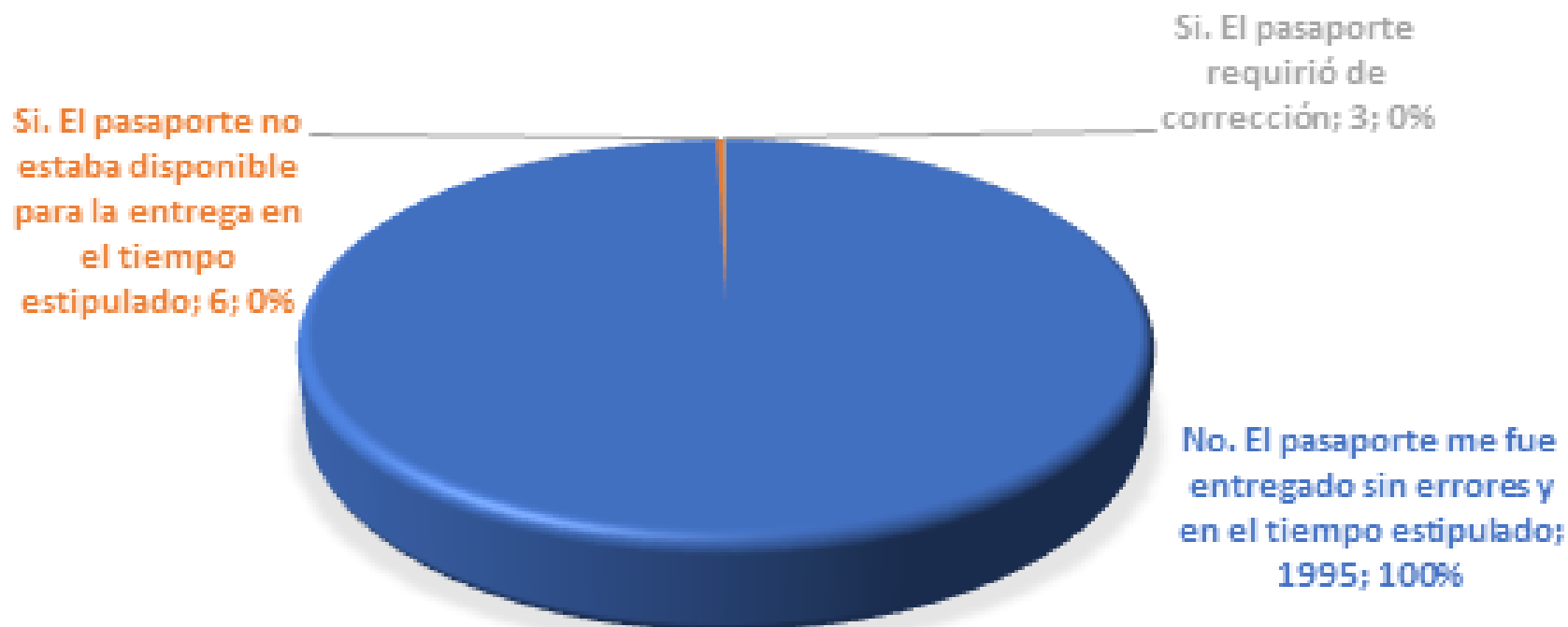
¿Desde el momento en que recibió su turno en la ventanilla, hasta que pagó el trámite, usted esperó?

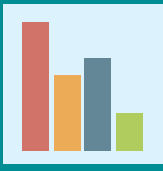




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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



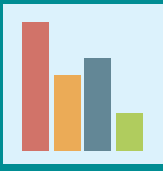


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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 1.981 encuestas respondidas y 2.004 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 98.8% frente a la meta establecida del 93% durante el primer trimestre de 2018.



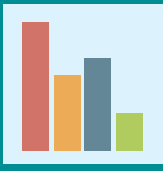
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

"(...)

- Gracias por el excelente servicio, y por la agilidad en el trámite.
- Excelente servicio.
- Muy bien servicio.
- Buen servicio.
- Que mantenga y mejores cada día sus modelos de gestión al público.
- No tengo ninguna, excelente servicio, me encantó el orden que maneja para la atención a los usuarios.
- No tengo sugerencias, me pareció un excelente servicio, muy ágil, ojalá todas las entidades estatales fueran así.... gracias.
- Servicio excelente.

(...)"



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

MEJORAS

- Los funcionarios y contratistas de la sede, fueron capacitados en temas de Seguridad Informática, con la Dirección de Gestión de Información y Tecnología del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- La Coordinación de Pasaportes Calle 53, ha capacitado presencialmente a los funcionarios de las Gobernaciones de La Guajira, Meta, César y San Andrés en materia de documentos y expedición de pasaportes, con el ánimo de mejorar la atención e información que se les brinda a los usuarios 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)