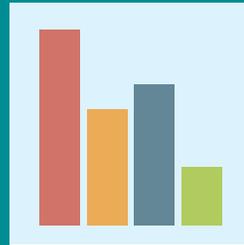


## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

# RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PASAPORTES CALLE 98





# CIFRAS GENERALES

(ENERO - MARZO 2018)

---

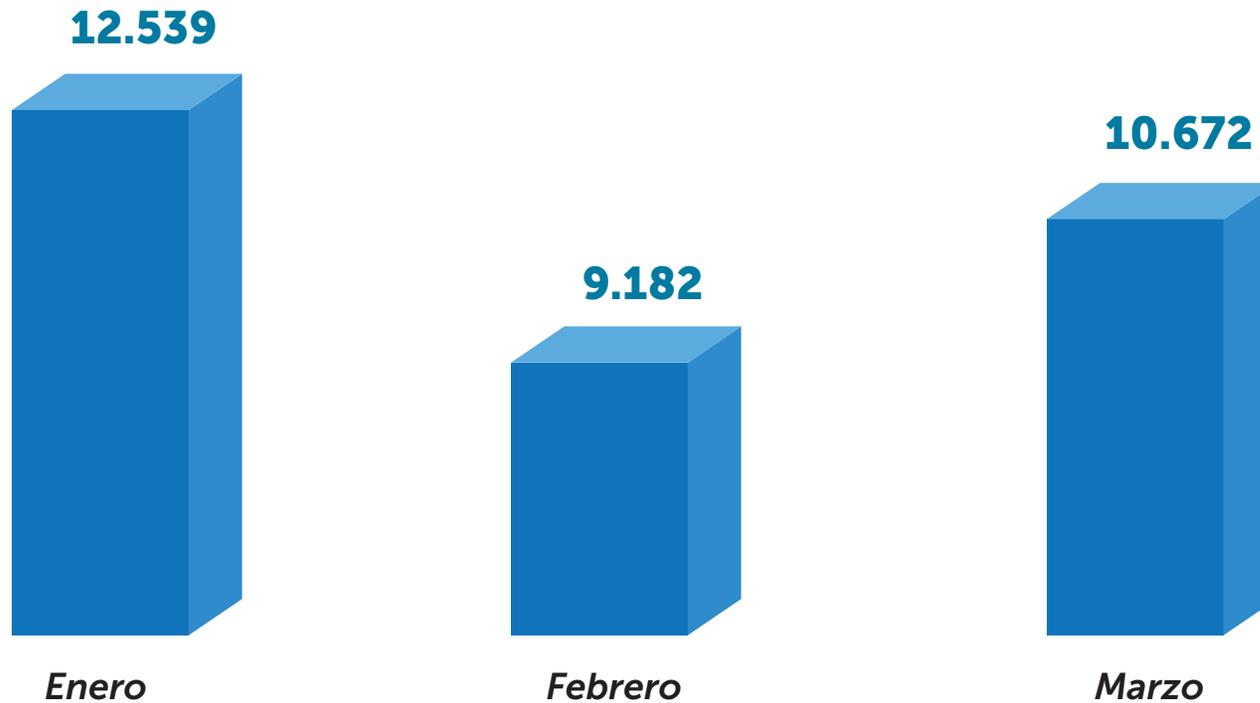


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

En el I Trimestre de 2018  
**se expidieron**

**32.393\*** Pasaportes

TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL  
PRIMER TRIMESTRE DE 2018

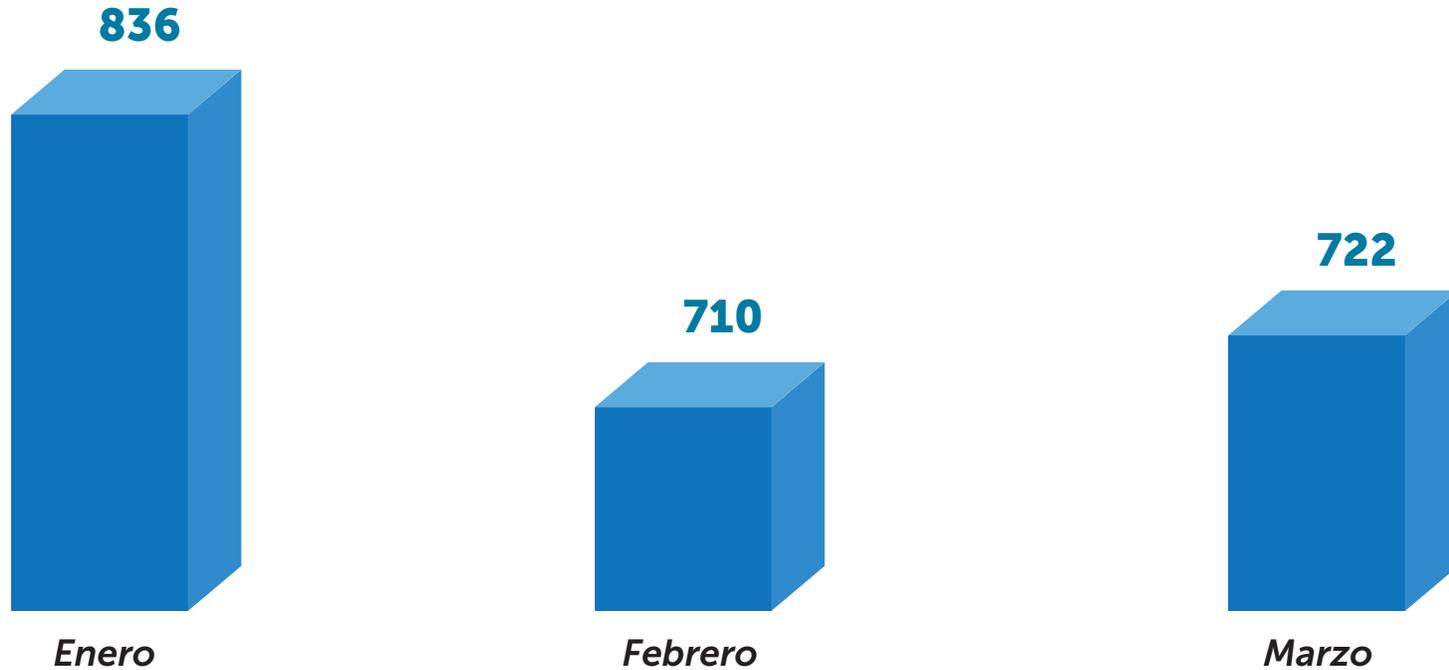


\*Fuente: SITAC Informe SC-FO-67. Las cifras no incluyen reposiciones. Sede Norte



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



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

**2.268\***

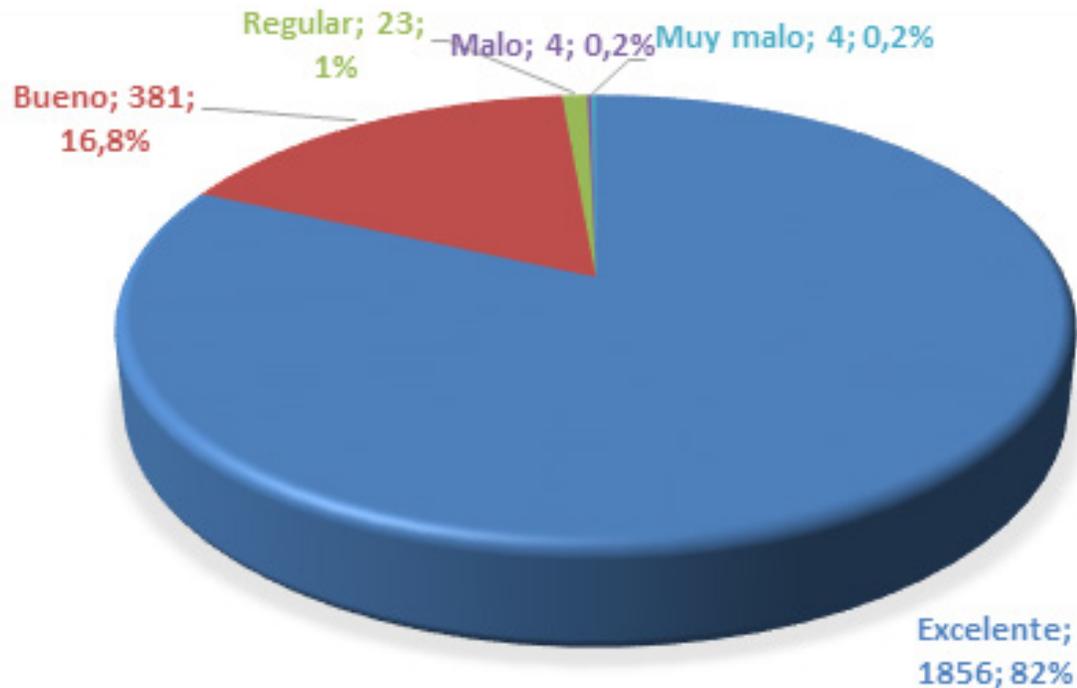
\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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

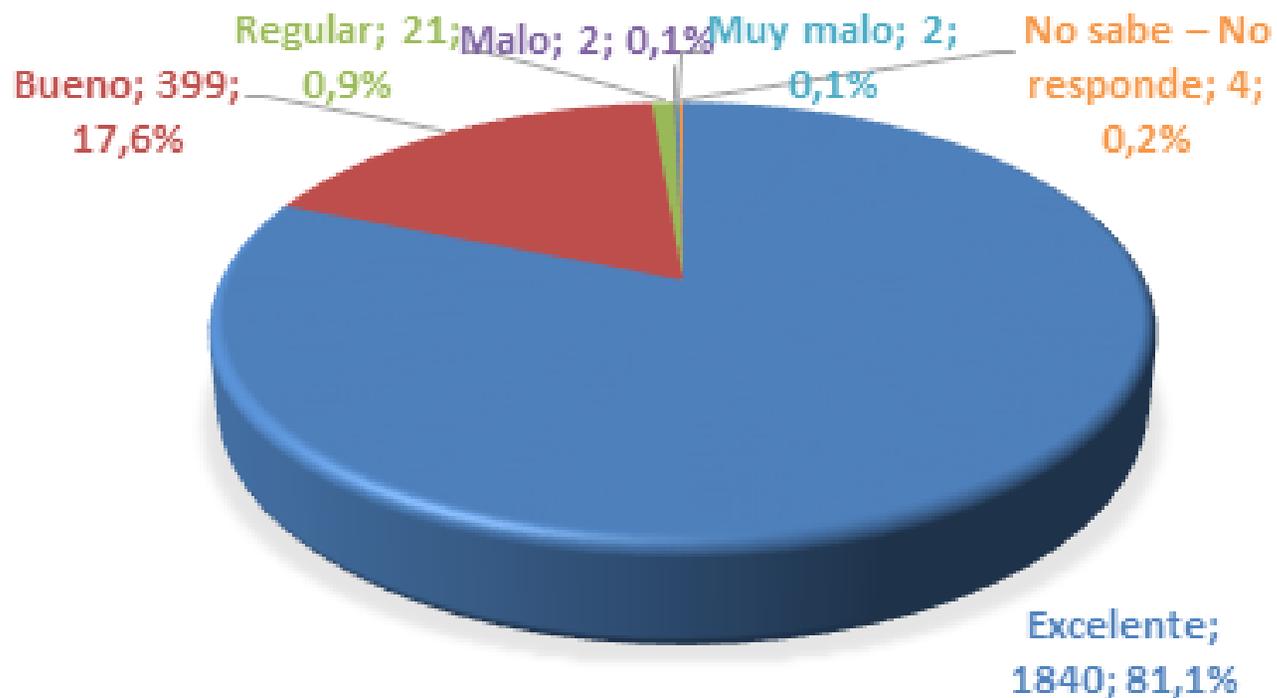


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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

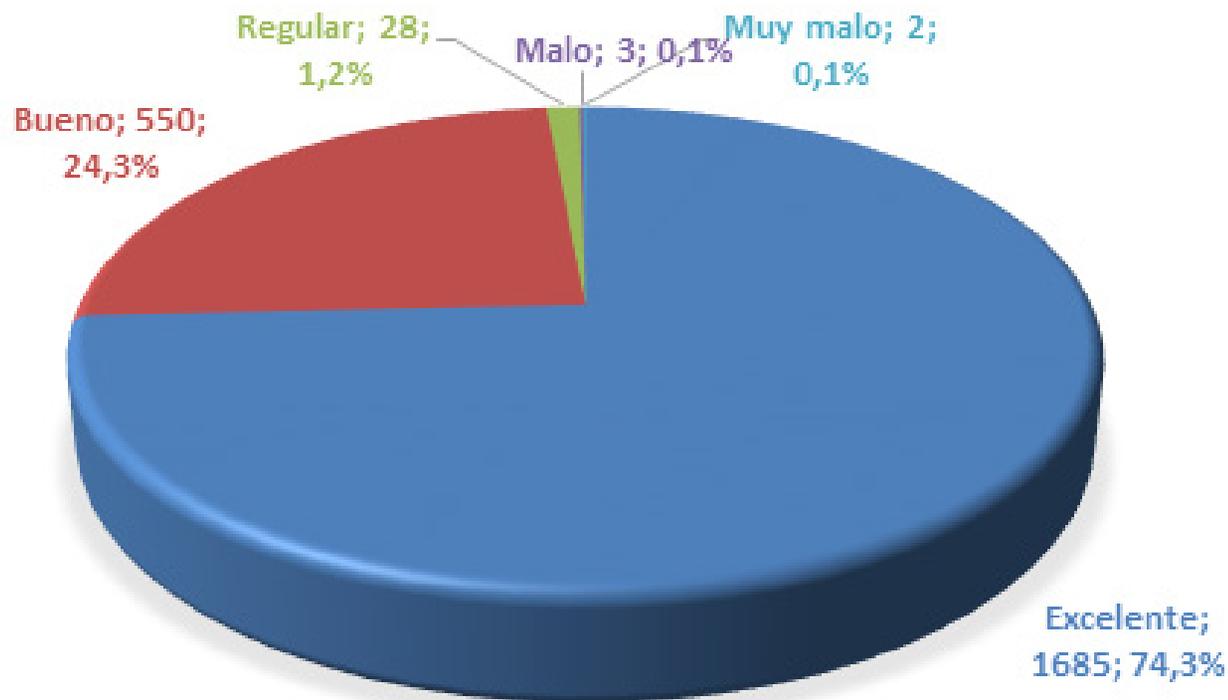


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## Acceso a las Instalaciones

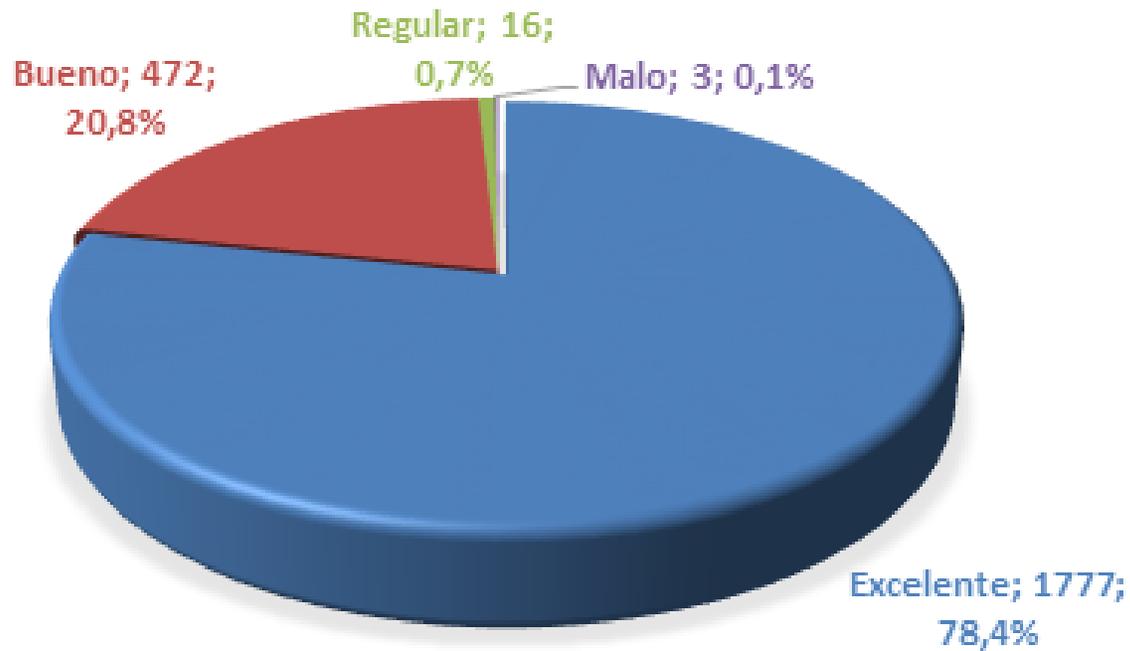


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## Comodidad y aseo en las instalaciones

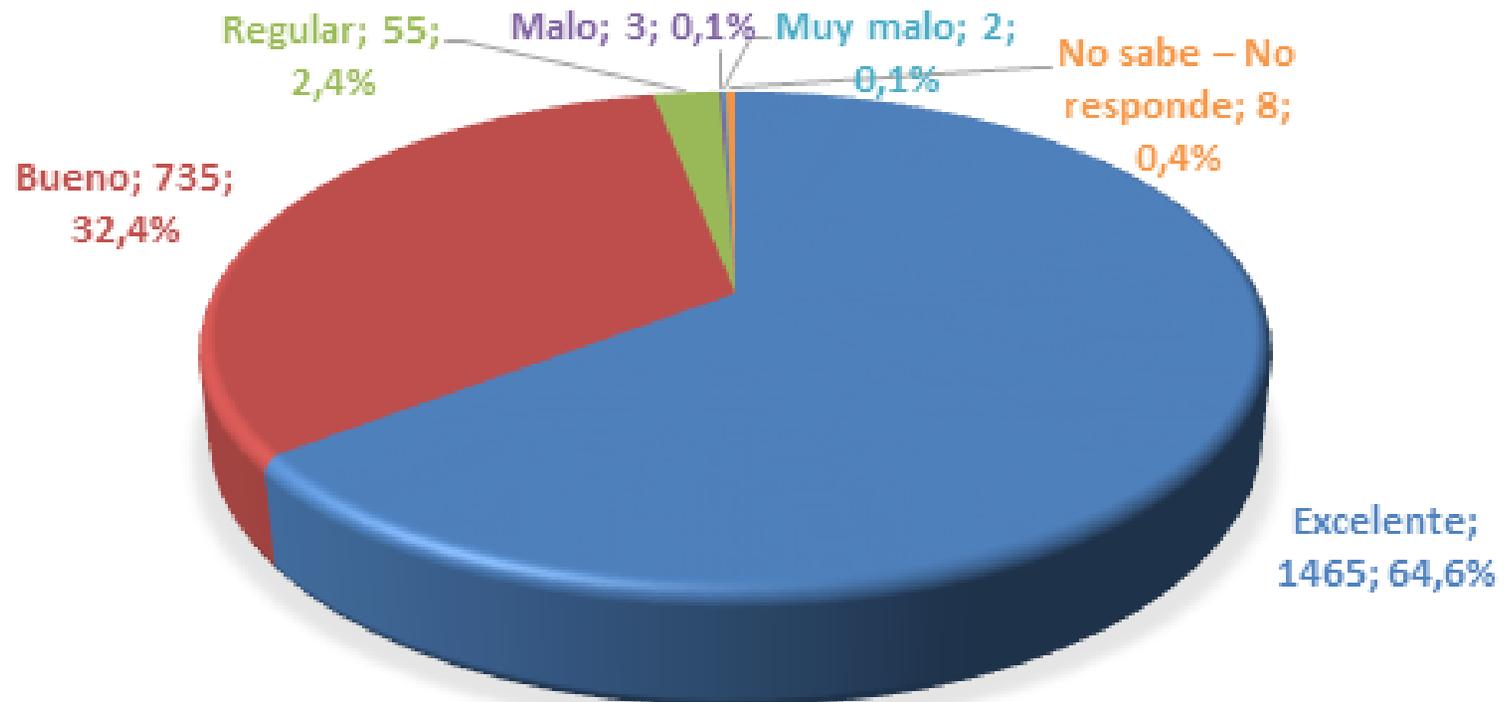


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

### Ventilación en las instalaciones



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



## 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?**

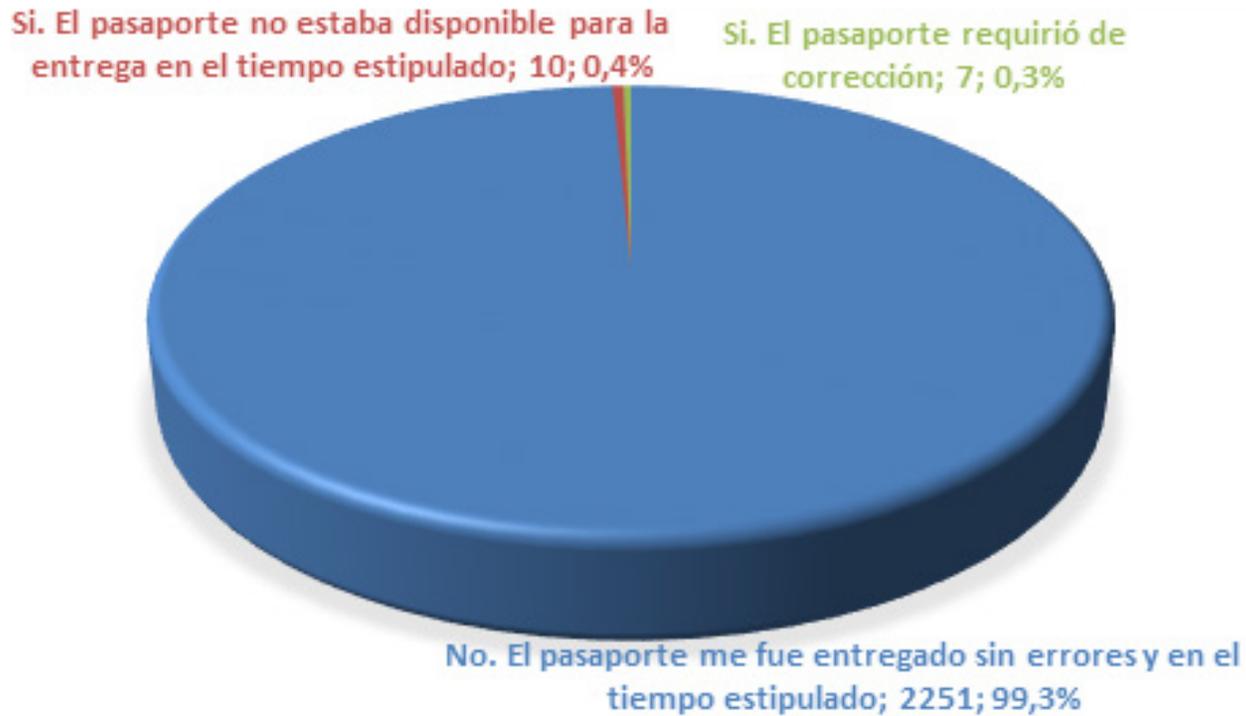


\*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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



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



## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

### 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 2.268 encuestas respondidas y 2.247 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 99.07% frente a la meta establecida del 93% durante el primer trimestre de 2018.**



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

**“Por favor, formule sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio” (pregunta 8).**

“(…)

- Felicitaciones. El trámite fue muy rápido y efectivo. Qué alegría saber que en Colombia se pueden realizar trámites de esta forma. Continúen con la buena labor. (sic)
- El personal es muy amable, servicial y diligente. Las instalaciones son modernas, comadas y bien ventiladas, el control de las colas de acceso esta bien organizado.
- Felicitaciones, son un ejemplo a seguir por muchas otras entidades oficiales en Colombia (sic)
- El servicio es muy bueno, sólo quiero agregar que vi algo a lo cual la administradora del edificio debe poner cuidado, pues en caso de emergencia los asistentes al lugar podrían correr riesgo ya que las escaleras no se pueden utilizar en el primer piso ni en el segundo pues se encuentran cerradas con talanquera ( TABLAS DE MADERA AMARRADAS) lo que causaría una catastrofe en caso de emergencia pues, en el sexto piso espere el ascensor para bajar y demore esperando ya que el ascensor en este punto baja muy lleno, entonces decidí bajar por la escalera pero la sorpresa en el segundo estaba cerradas, luego tuve que esperar que el ascensor me recogiera lo que tambien hubo demora y finalmente me devolví al tercero para bajar al primero. (sic)
- No tengo sugerencias, estoy satisfecha con la atención que me prestaron, fue más de lo que esperaba en cuanto a los trámites. Tienen una exelente atención desde el personal de seguridad (sic)
- La Persona que tomo mis datos y la foto para el Pasaporte deberían capacitarla en atención al cliente. (sic)
- Buen día, fuí con mis dos hijos a tramitar sus pasaportes, todo fué muy rápido y la chica que nos atendió muy atenta. Muchas gracias. (sic)



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

## OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

- Muy satisfecha con la paciencia de los funcionarios con mi bebé de 3 años (sic)
- EXCELENTE. El mejor servicio que me han dado en alguna entidad pública o privada, es increíble lo rápido y eficaz que brindan la atención (ni siquiera alcancé a tomar el turno en ventanilla cuando ya tuve que seguir al cubículo). Ojalá la atención al cliente fuera así en más lugares. Gracias, sigan así. (sic)
- Informar acerca de descuento a que se tiene derecho por haber votado. (sic)
- Excelente servicio 0 quejas (sic)

(...)"



## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

### MEJORAS

---

- Con el fin de preparar mejor a los funcionarios se adelantó por parte de la Dirección de Información y Tecnología una capacitación sobre seguridad de la información a todos los funcionarios y contratistas de esta Sede.
- La Coordinación de la oficina de Pasaportes Sede Norte, participó en calidad de expositor en el Taller regional "Integridad de los documentos de viaje y gestión de la identidad: asegurar nuestras fronteras" organizado por los Gobiernos de Canadá y Colombia junto con la OIM y UNODC, en Bogotá, Colombia los días 13 y 14 de marzo de 2018 en el Hotel Cosmos 100, con el tema del proceso de expedición de pasaportes en Colombia como ejemplo de mejores prácticas. El evento contó con la participación de representantes de países de América Latina y expertos de la OACI y de Canadá.
- En aras de fortalecer a los Cónsules y encargados de funciones consulares en el procedimiento de autenticación biométrica en la expedición de pasaportes, se llevaron a cabo videoconferencias los días 14 y 15 del mes de marzo, con la colaboración de la Dirección de Información y Tecnología.



---

**GOBIERNO DE COLOMBIA**

---

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*