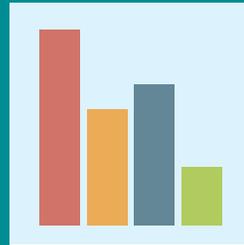


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PASAPORTES CALLE 53





CIFRAS GENERALES

(JULIO - SEPTIEMBRE 2017)

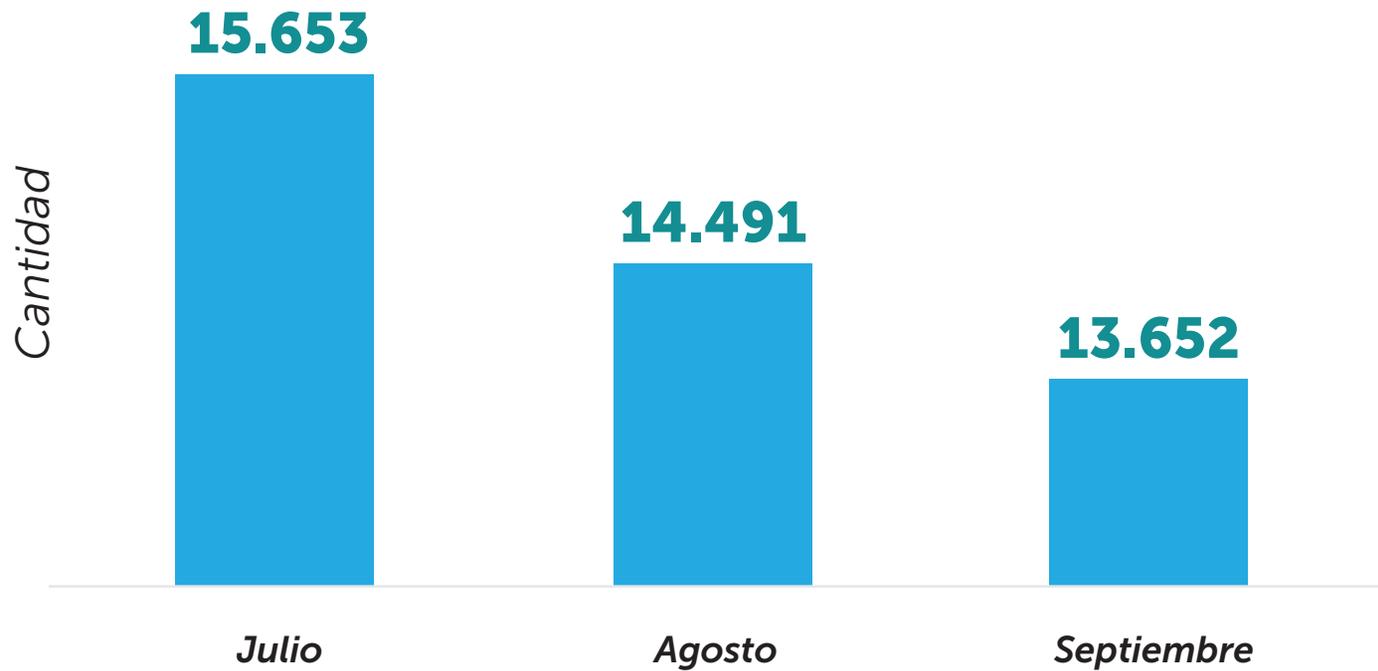


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

En el III Trimestre de 2017
se expidieron

43.796* Pasaportes

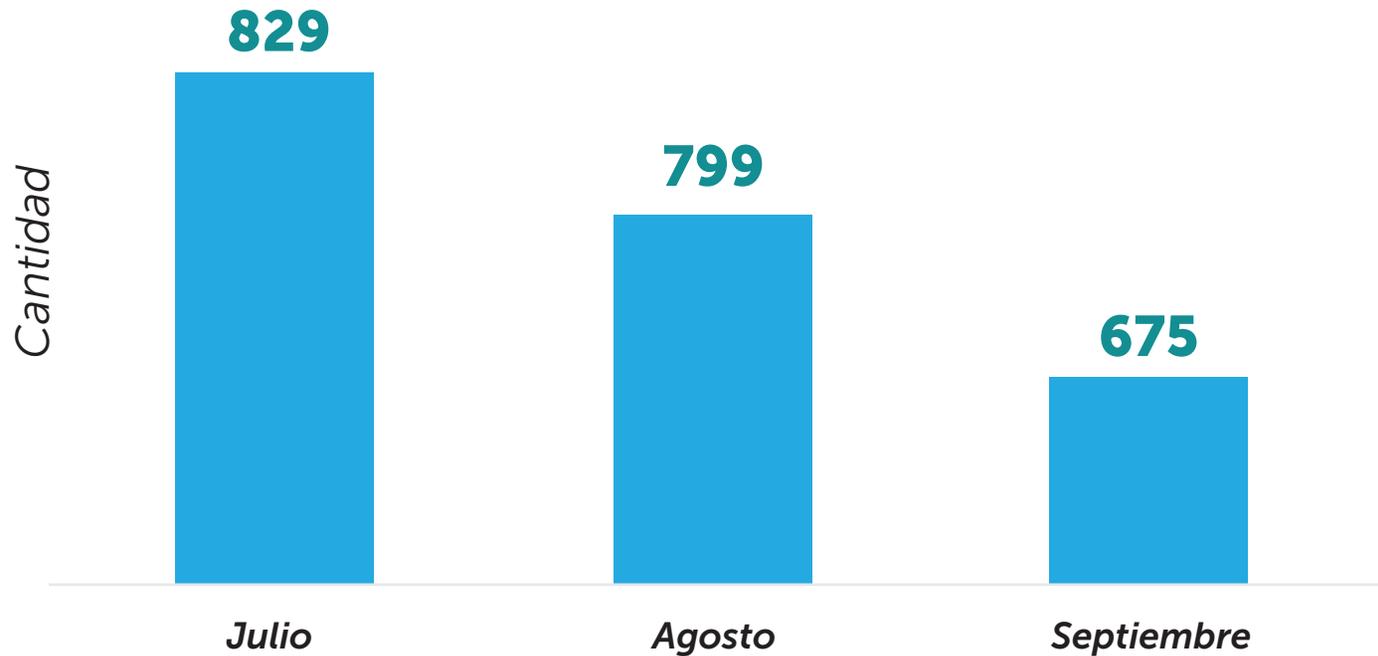
*Cifras obtenidas por el Tablero de Control a octubre 11 de 2017





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

2.303*

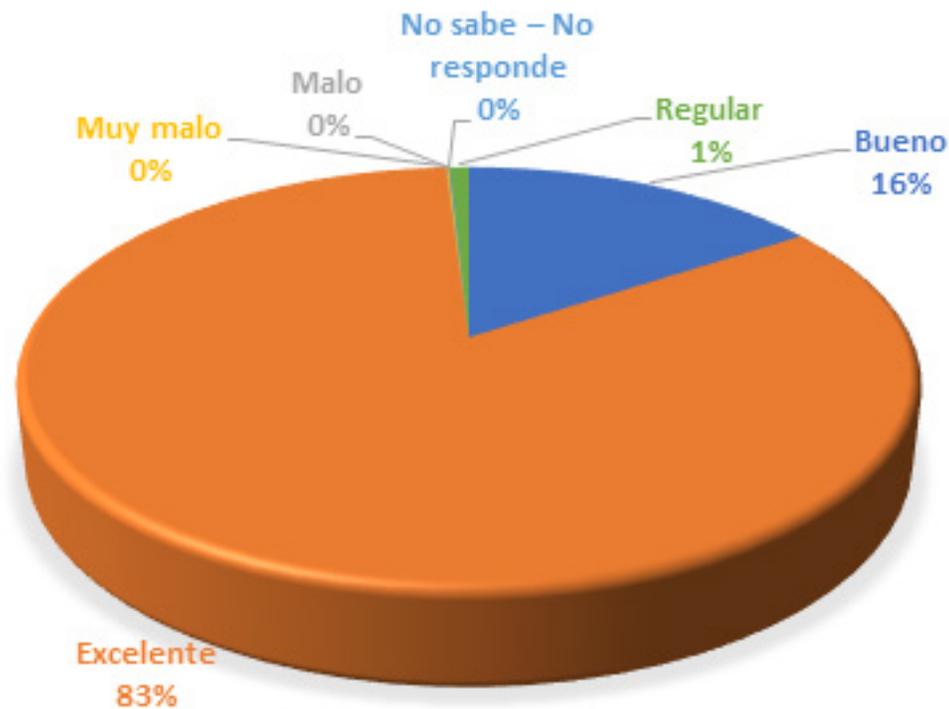
*Cifras obtenidas por el Tablero de Control a octubre 11 de 2017



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

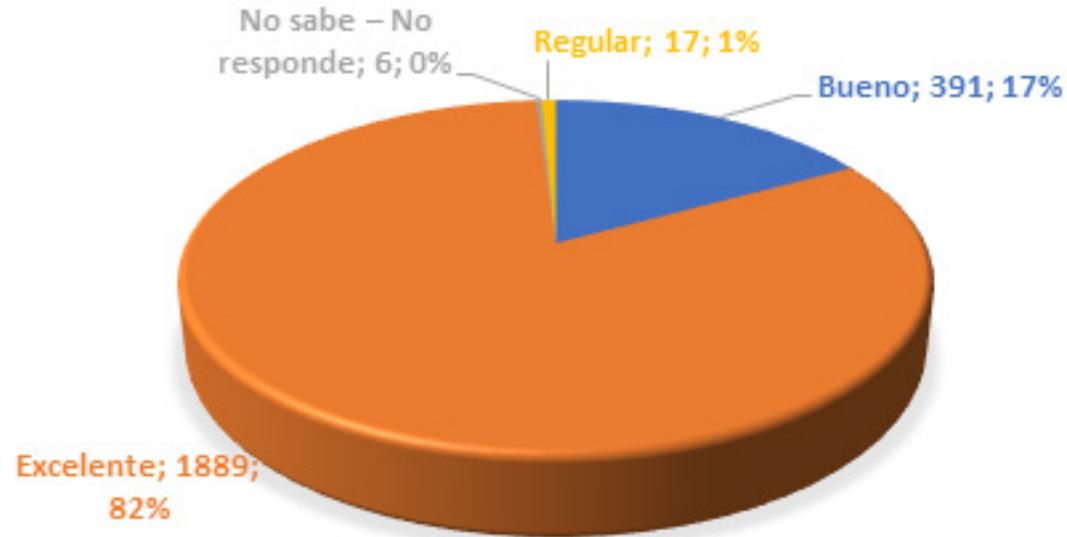
Por favor, califique la atención recibida por parte de nuestros servidores





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

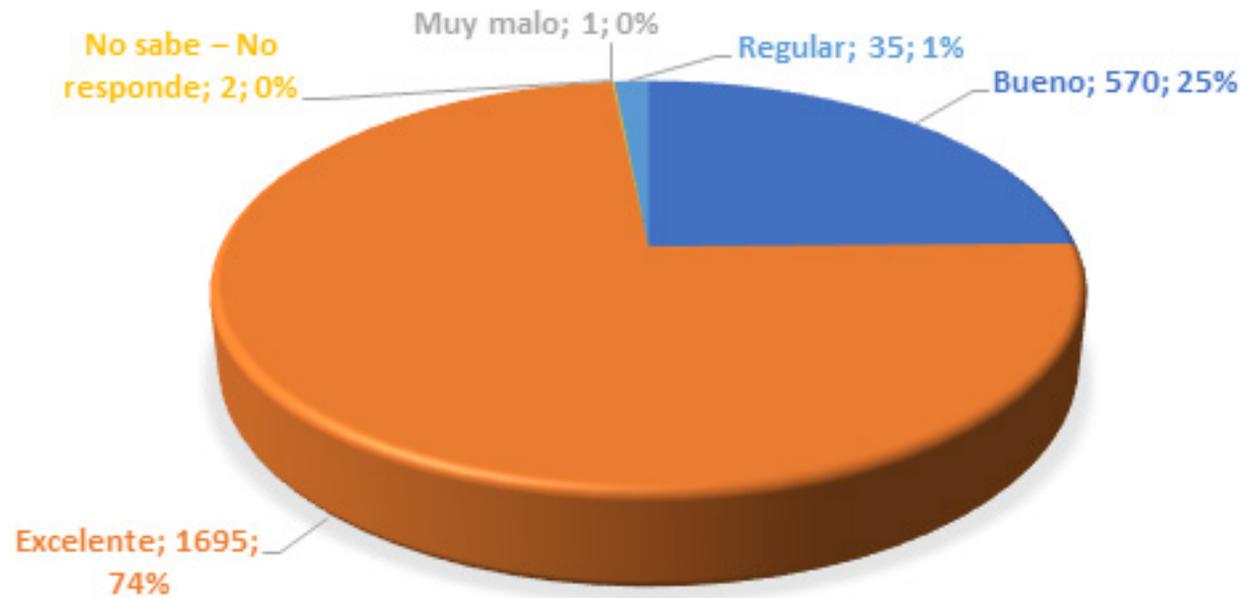
Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

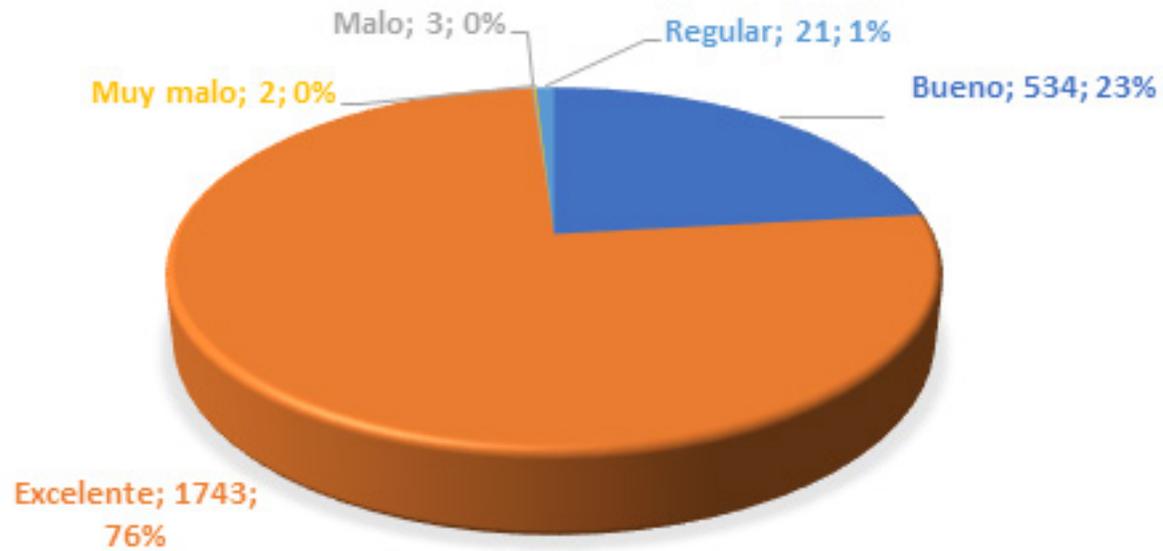
Acceso a las Instalaciones





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

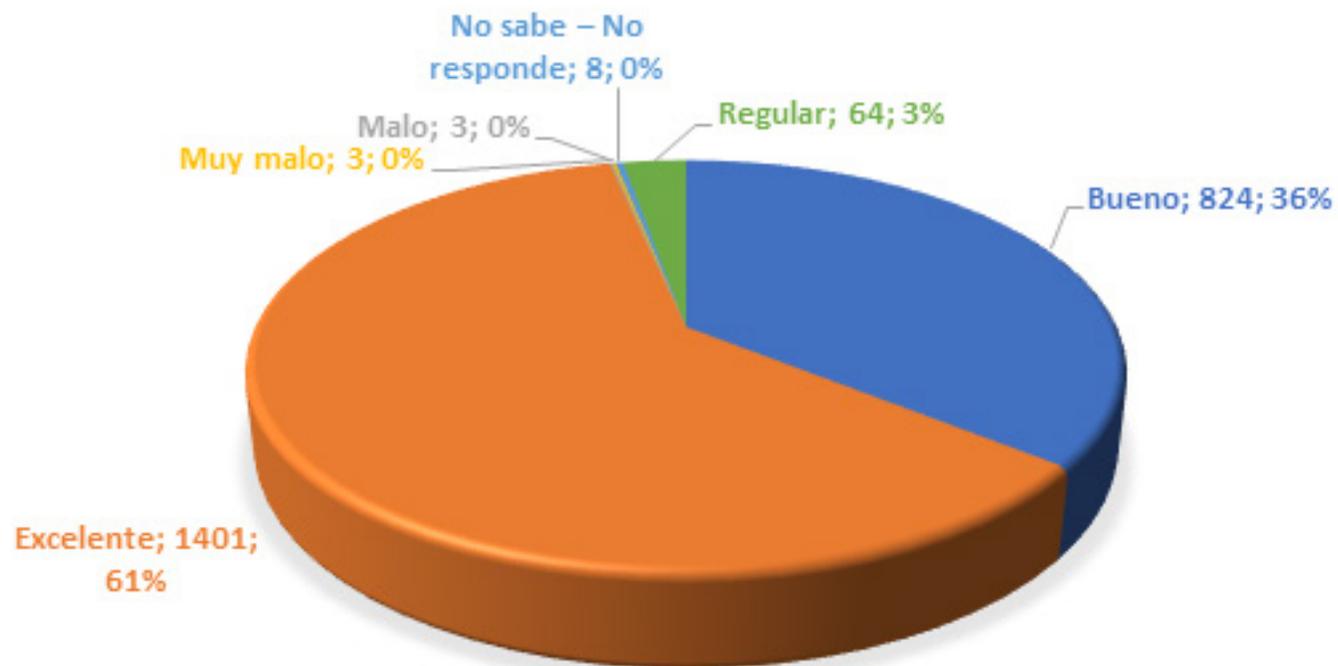
Comodidad y aseo en las instalaciones





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

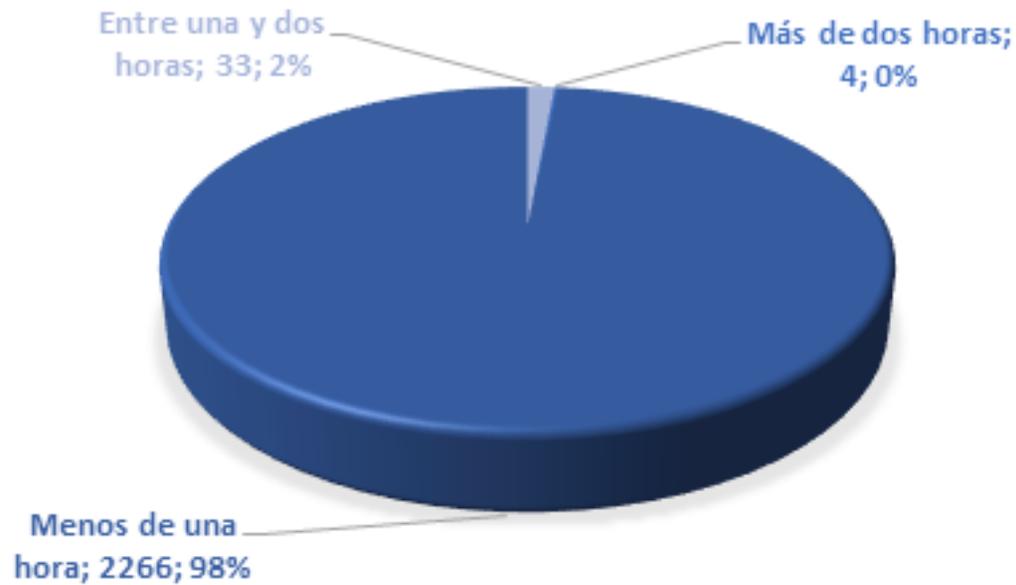
Ventilación en las instalaciones





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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





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 2.303 encuestas respondidas y 2.281 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 99.04% frente a la meta establecida del 93% durante el tercer trimestre de 2017.



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

"(...)

- La atención de algunos de los colaboradores debe ser más amable, cordial, sonriente eso hace que el usuario se sienta más cómodo.
- Excelente servicio, personal muy amable. El trámite es muy rápido
- No tengo que formular nada, muy buen servicio, rápido y sin contratiempos. Felicitaciones
- Informar en la página de la cancillería los requisitos para la toma de fotos, en caso de las niñas ya que no se informa que no deben de llevar peinados con apliques en la cabeza (hebillas, cintas con flores pequeñas)
- Felicitaciones!!! que grandioso que todas las entidades del estado fueran Y prestarán un servicio de calidad como ustedes.
- Muchas gracias por la atención prestada, el tramite fue súper rápido tanto para la solicitud como para la entrega.
- Quede muy complacido con el servicio."
- Excelente Servicio y Eficiencia
- ¡Felicitaciones, muy bien organizado todo!
- Ninguna. Muchísimas gracias por su Excelente servicio.
- pintar fachada para eliminar grafitis. hacen ver feo el edificio.
- Pintar las paredes

(...)"



Resultados encuestas de satisfacción

Pasaportes Calle 53

MEJORAS

- Con el fin de prestar un mejor servicio a personas en condición de discapacidad, se llevó a cabo por parte de Instituto Nacional para Ciegos (INCI) una jornada de sensibilización a todo el personal de la Oficina.
- La fachada del edificio, fue tratada con un revestimiento de pintura, que impide que los grafitis se adhieran a la superficie.
- A propósito del Día Mundial Contra la Trata de Personas, celebrado el pasado 30 de julio, el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), presentaron la campaña “Ante la trata no se haga” y esta Oficina de Pasaportes Calle 53, apoyando la gran labor que realiza Colombia nos Une, fue capacitada en cuanto a la Ruta de Asistencia que realiza la Cancillería y prevenir la trata de personas.
- Los funcionarios de las oficinas expedidoras de pasaportes ubicados en las Gobernaciones, fueron capacitados en las instalaciones de Cancillería por la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano y la oficina de Pasaportes Calle 53. Lo anterior, promueve una atención oportuna y eficiente para nuestros 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)