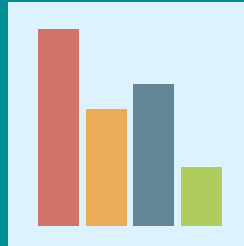


# INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

## RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

### PASAPORTES CALLE 53

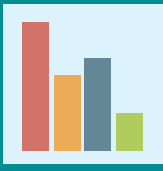




# CIFRAS GENERALES

(ABRIL - JUNIO 2017)

---

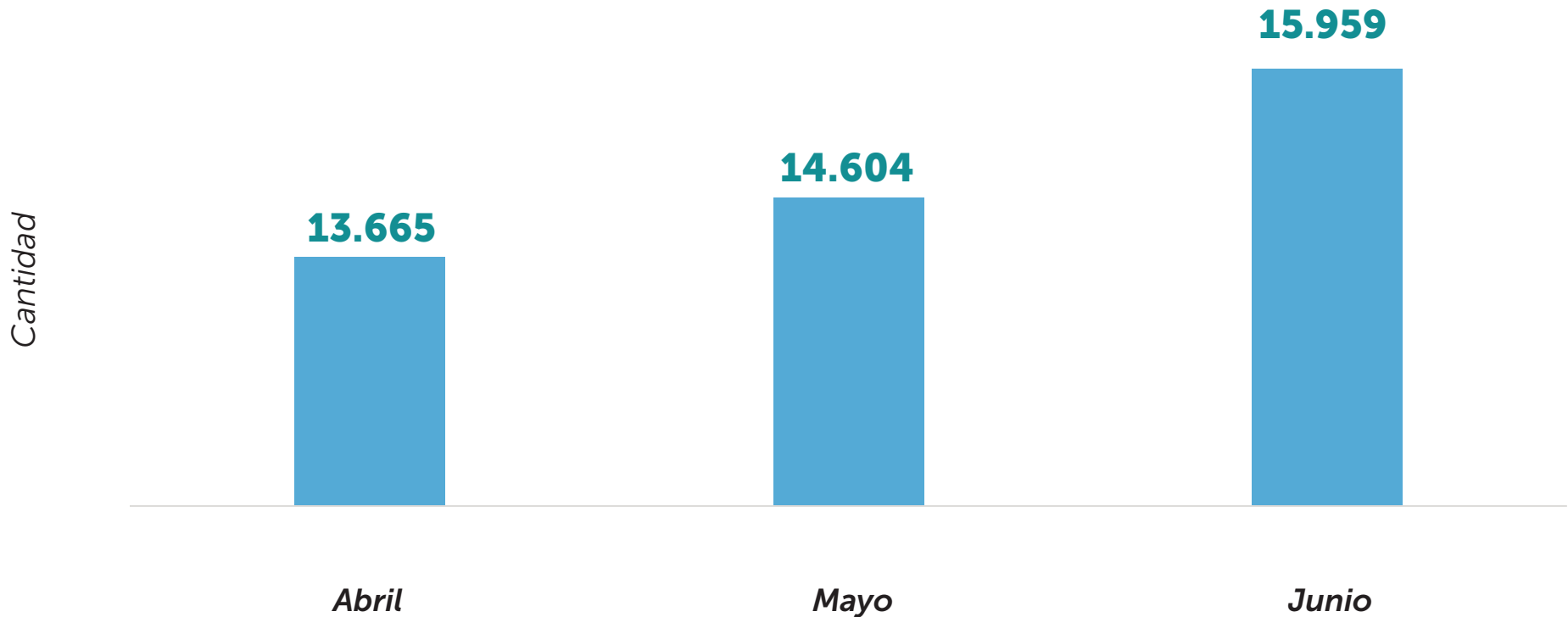


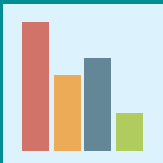
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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

**42.228\*** Pasaportes

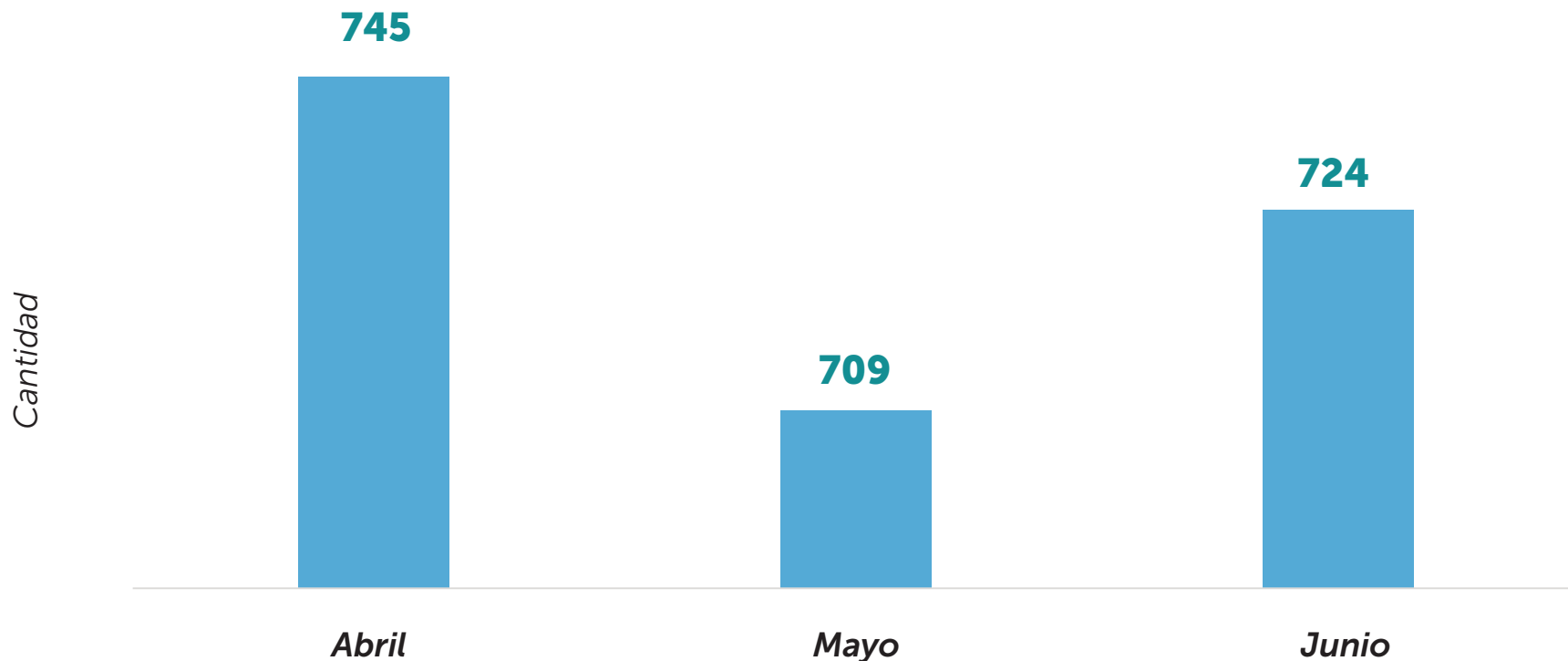
\*Cifras obtenidas por el Tablero de Control a Julio 7 de 2017





# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

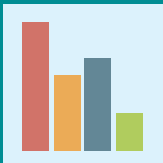
## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



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

**2.178\***

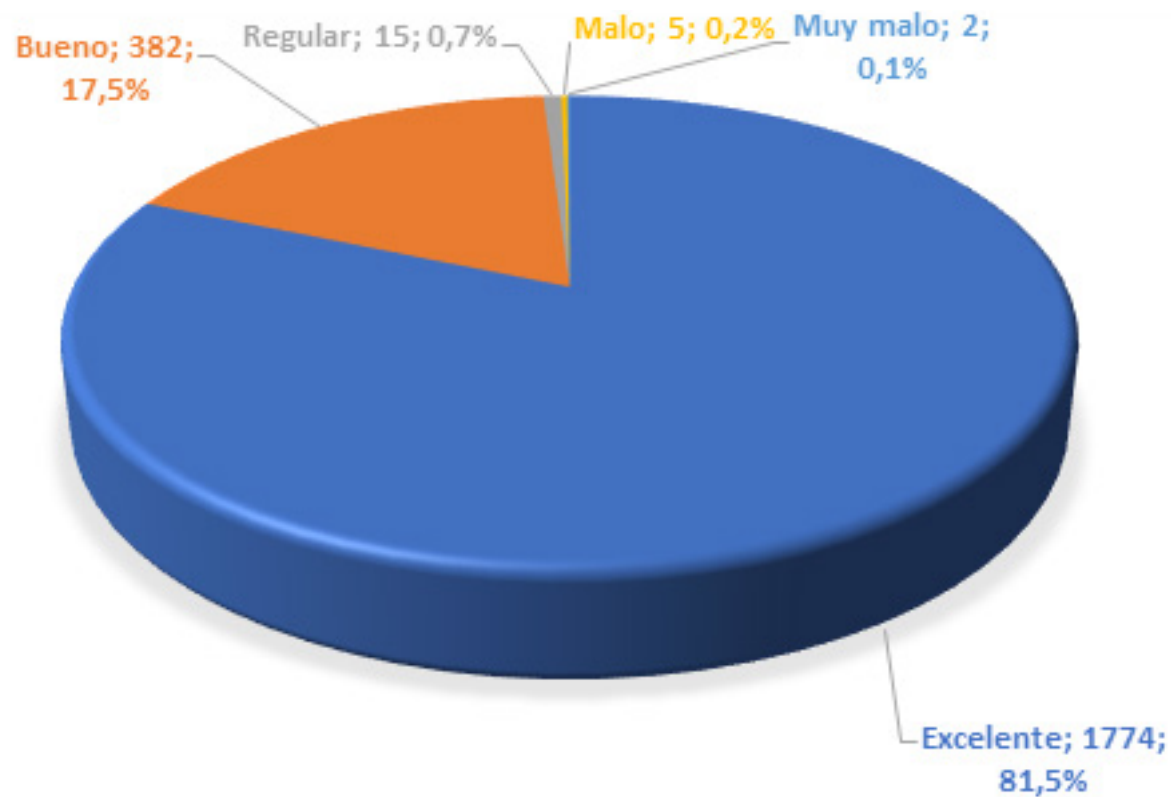
\*Cifras obtenidas por el Tablero de Control a Julio 7 de 2017

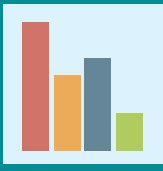


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

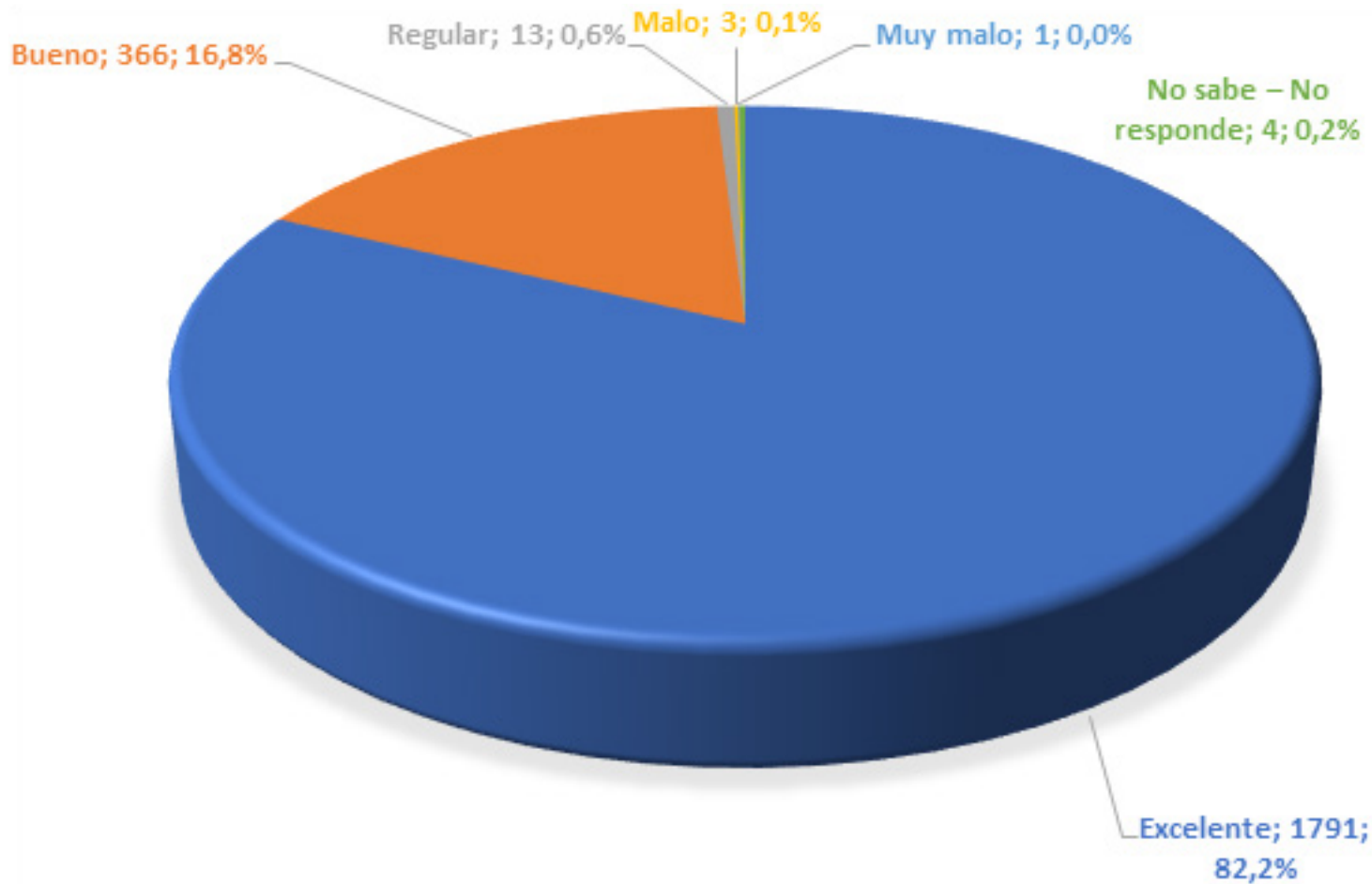
Por favor, califique la atención recibida por parte de nuestros servidores

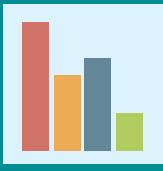




## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

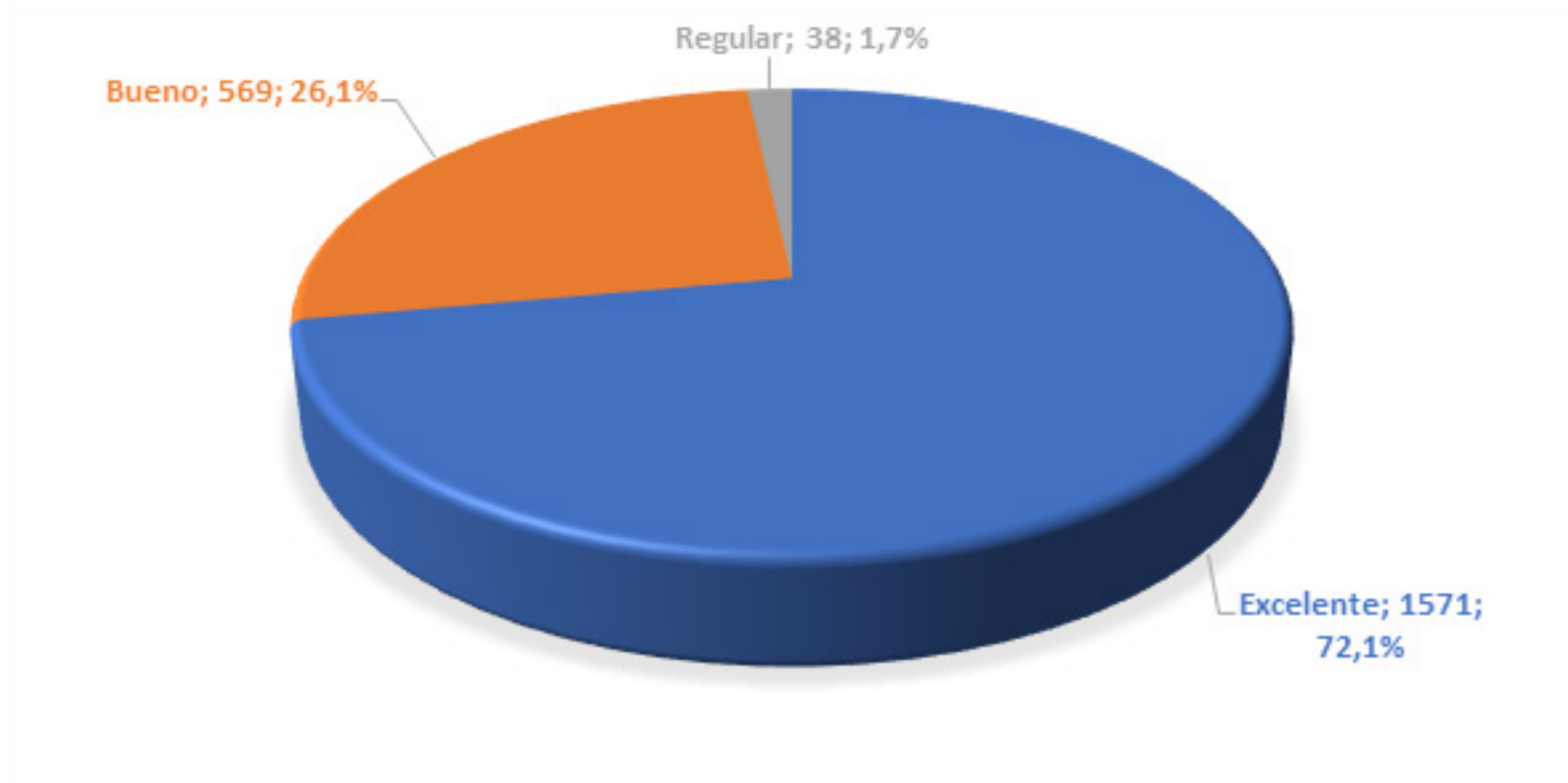
**Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió**

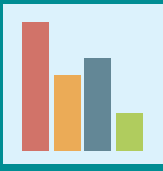




# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

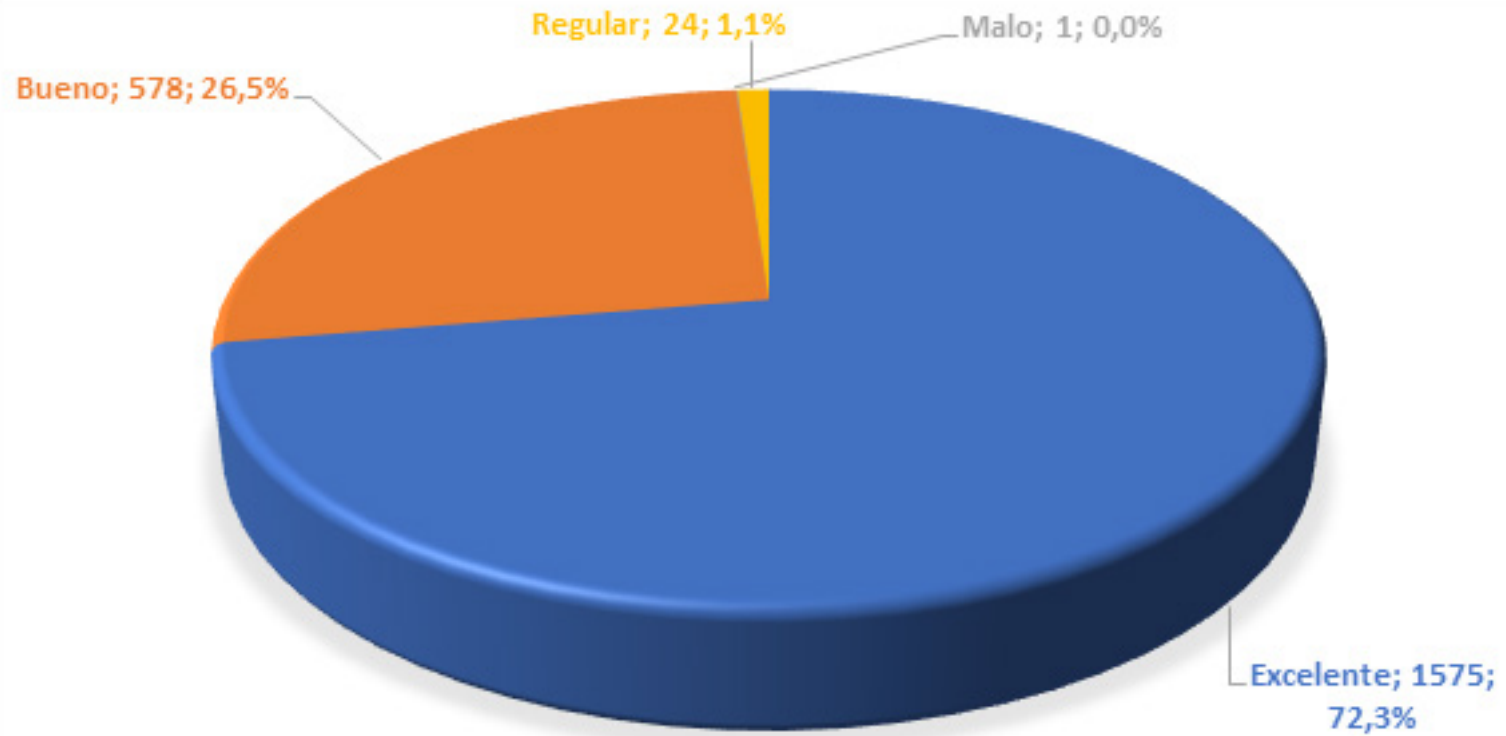
## Acceso a las Instalaciones



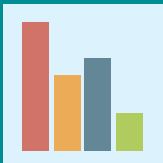


# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## Comodidad y aseo en las instalaciones

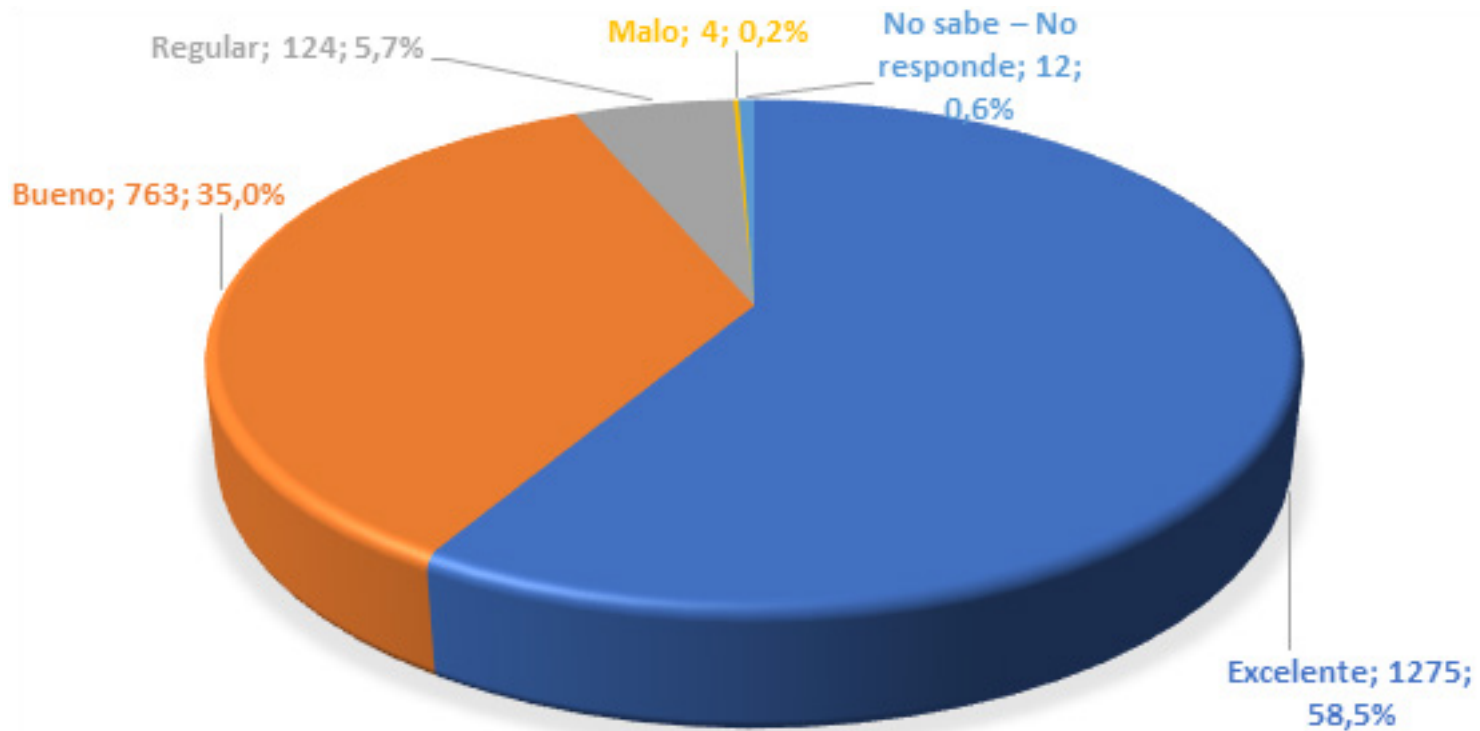


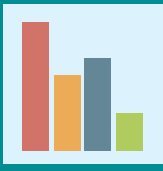




# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## Ventilación en las instalaciones

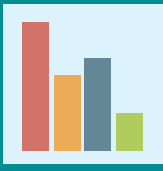




## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

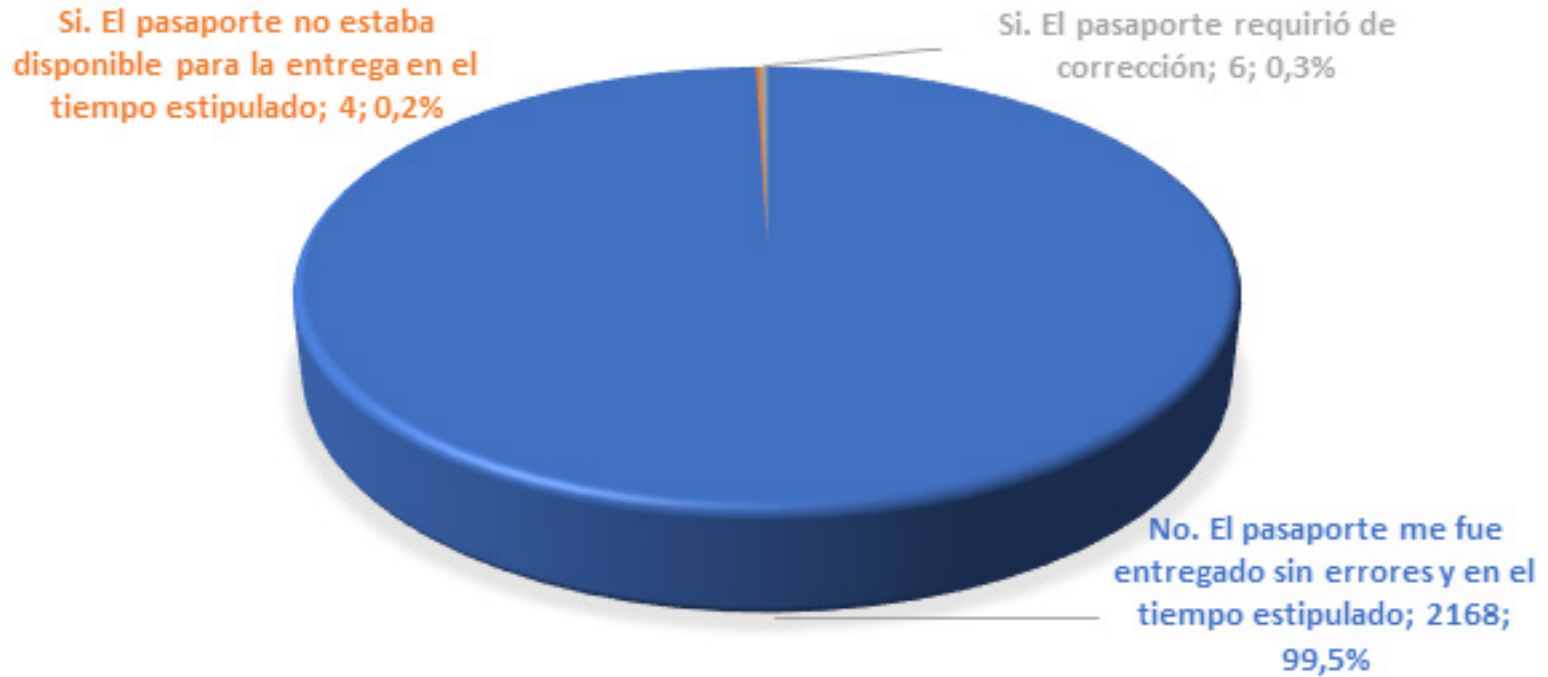
**¿Desde el momento en que recibió su turno en la ventanilla, hasta que pagó el trámite, usted espero?**

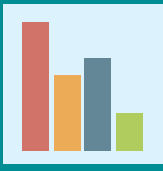




# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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



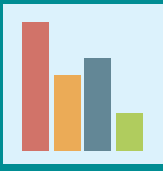


## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

### Resultado consolidado

Las preguntas que se tienen en cuenta para realizar el indicador de satisfacción al usuario, serán las de los numerales 1 y 2 de la encuesta y el criterio para definir el indicador como satisfactorio es el de las respuestas ubicadas en los rangos “buenos” y “excelentes”.

**Con un total de 2.178 encuestas respondidas y 2.161 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 99.22% frente a la meta establecida del 93% durante el segundo trimestre de 2017.**



# Resultados encuestas de satisfacción

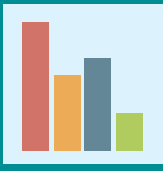
## Pasaportes Calle 53

### OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

"(...)

- Muy buen servicio, muchas gracias
- Buenos días, mi esposo, mi hijo, y yo, quedamos gratamente sorprendidos con la atención muy atenta y amable de todos los funcionarios. Yo exceptúo las niñas del Banco, ya que estaban demasiado ocupadas haciendo visita entre ellas, como para responder al saludo que les hicimos en repetidas ocasiones. Muchas gracias por la gran labor que están haciendo, al instruir a sus funcionarios.
- Excelente servicio, volveré pronto por él mío. Gracias
- La funcionaria no verificó en la base de datos de la Registraduría que mi madre había votado en el plebiscito y no aplicó el descuento al que tenía derecho. Sugiero que se revise para que se respete este derecho
- No tengo sugerencias para hacer. Gracias."
- Que continúen siendo amables, proactivos y así de ágiles.
- Quiero Felicitarlos por su grato y amable servicio."
- La única sugerencia es que no pierdan la calidad de servicio que vienen presentando.
- Maravilloso servicio, Felicitaciones a todo el equipo humano de las oficinas de la Calle 53
- Excelente servicio. Los felicito.
- Acceso para discapacitados

(...)"



## 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 Sordos (INSOR) una jornada de sensibilización al personal de la Oficina.
- Con el fin de mitigar los errores de digitación, se solicitó que durante la formalización del pasaporte el campo del lugar de nacimiento se pudiera visualizar en rojo para que los formalizadores estén atentos al diligenciamiento del mismo.



CANCILLERÍA



**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*