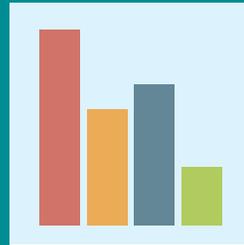


# INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

## RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

### PASAPORTES CALLE 53





# CIFRAS GENERALES

(ENERO - MARZO 2018)

---



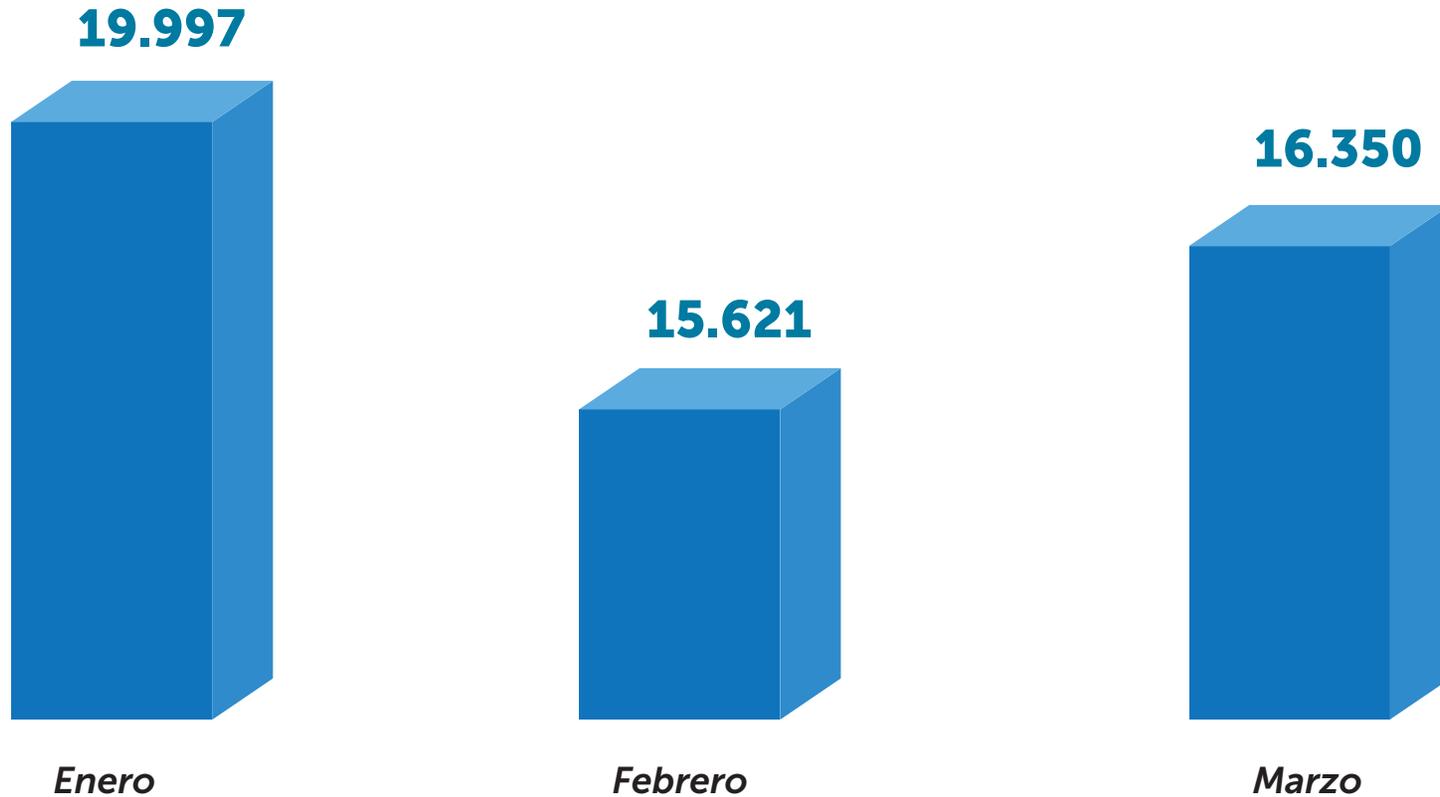
# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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

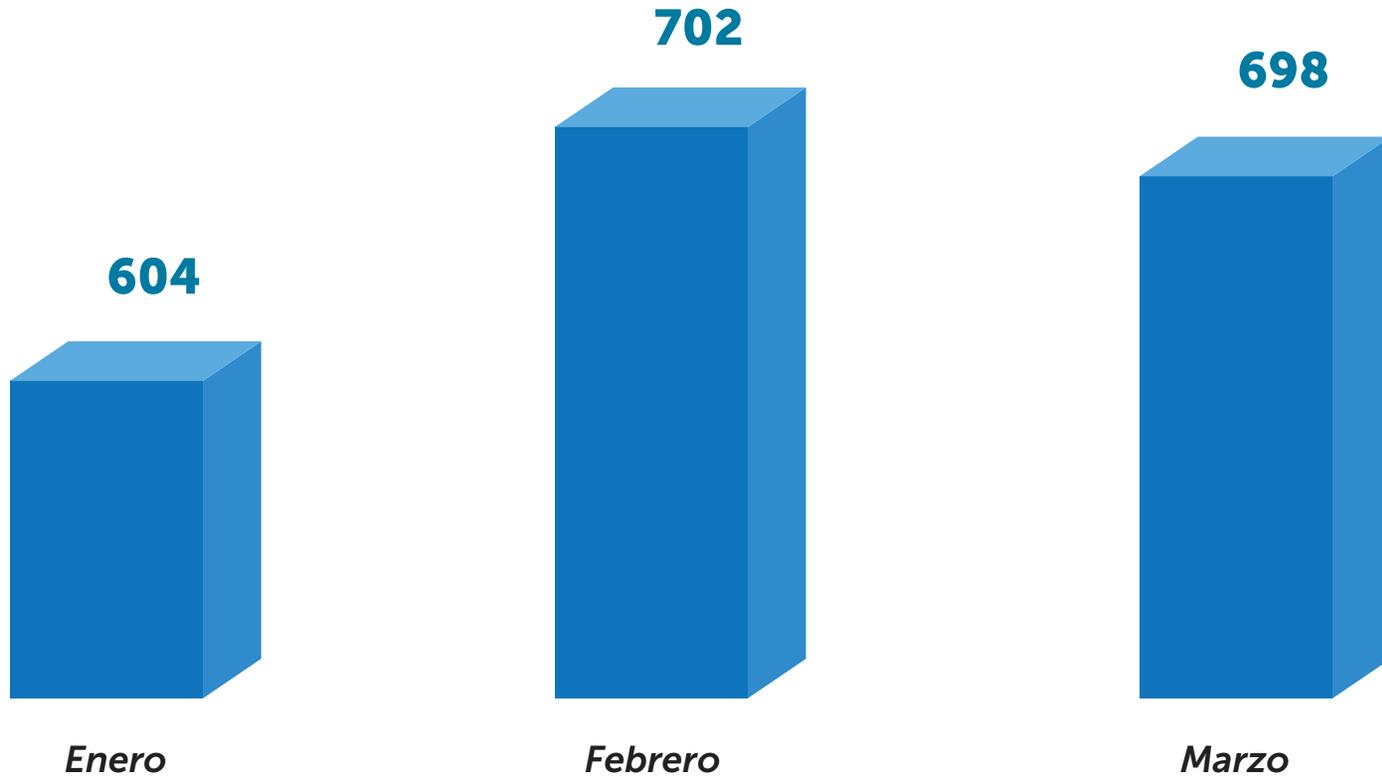


\*Fuente: Tablero de Control - 9 de abril de 2018.



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



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

**2.004\***

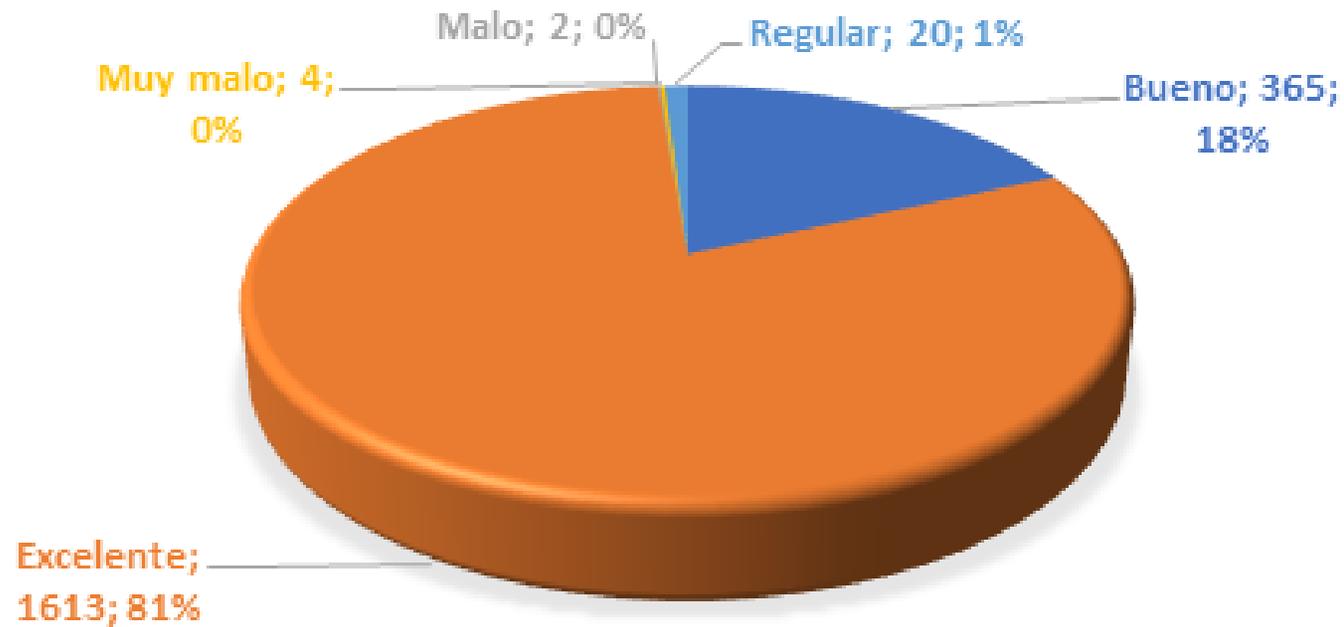
\*Fuente: Tablero de Control - 9 de abril de 2018.



# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

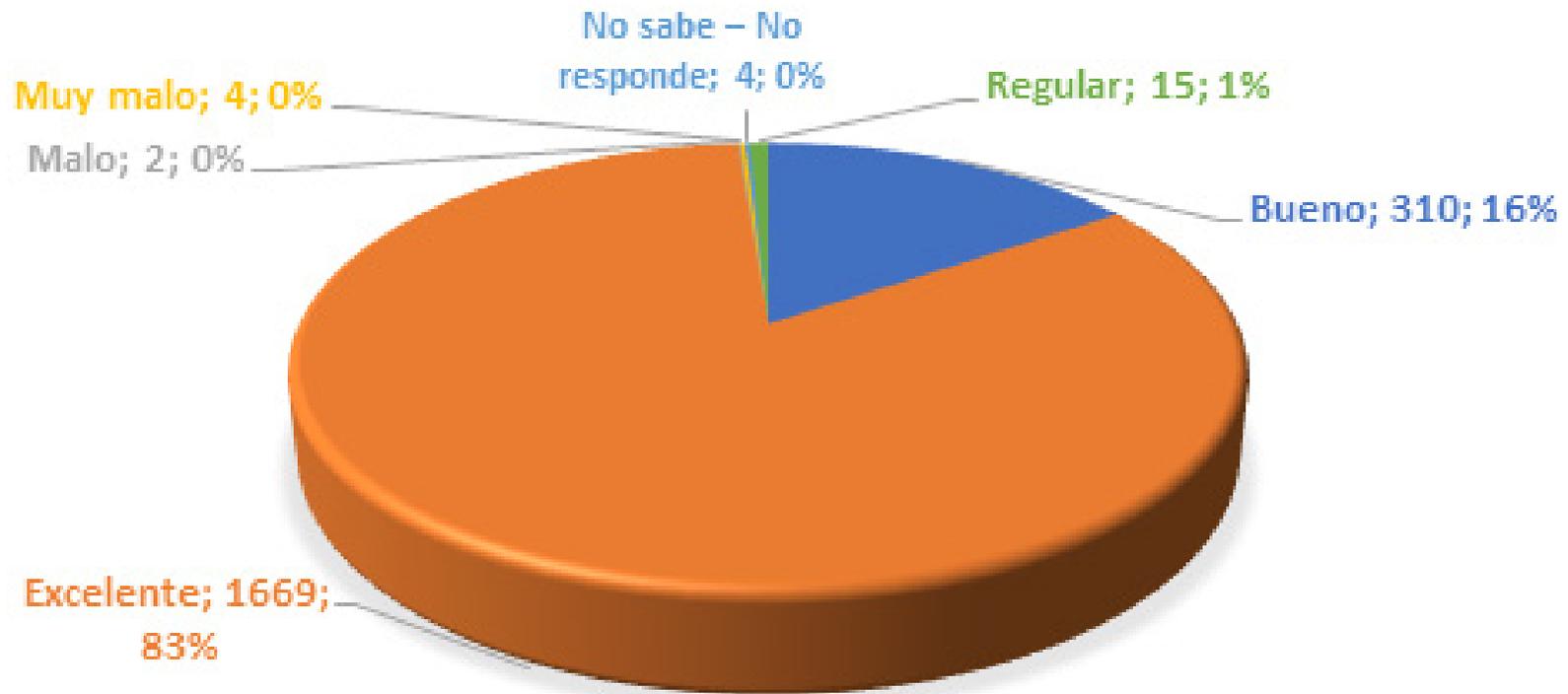
Por favor, califique la atención recibida por parte de nuestros servidores:





## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

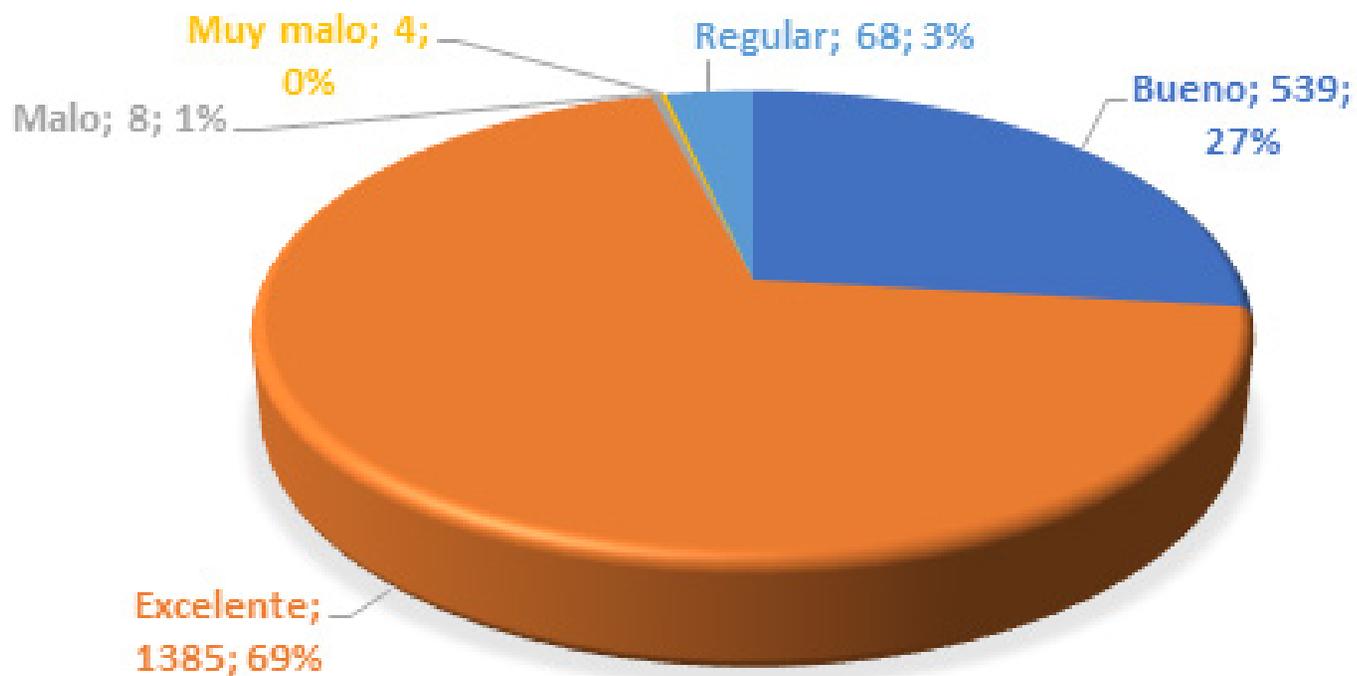
**Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió:**





# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

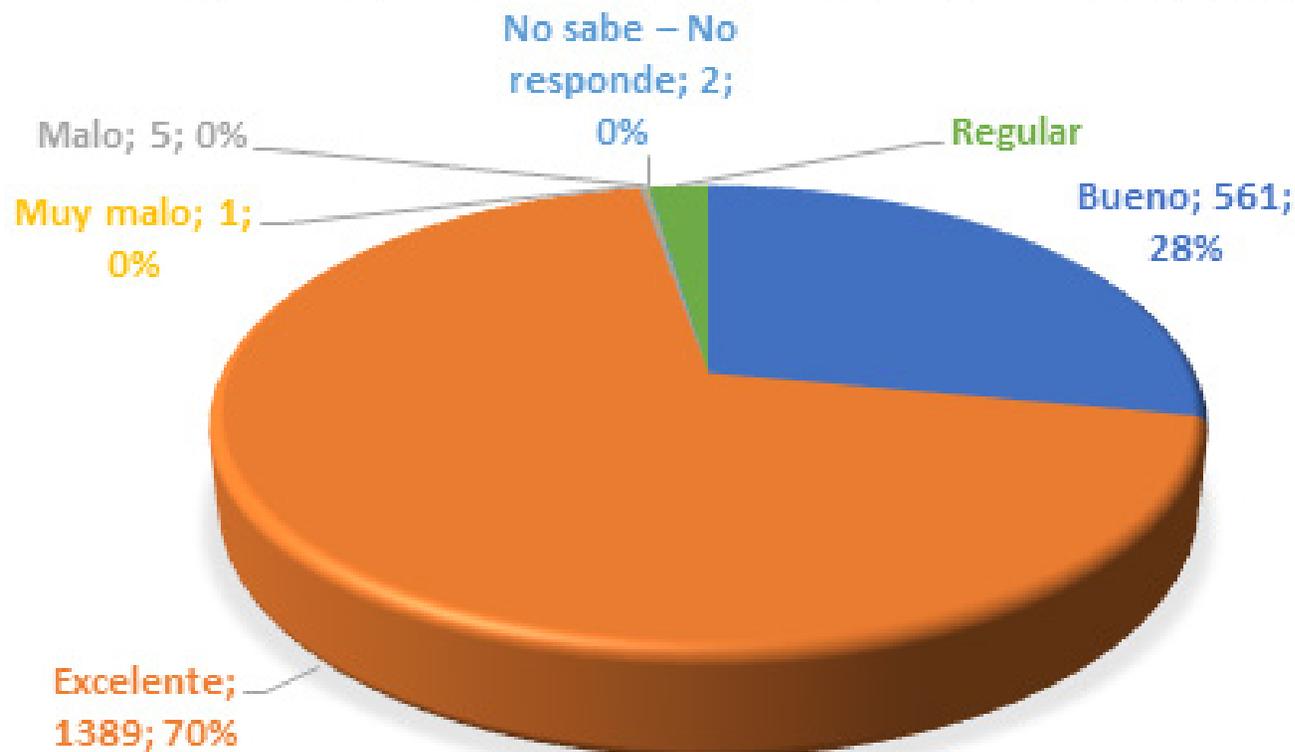
## Acceso a las Instalaciones





# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

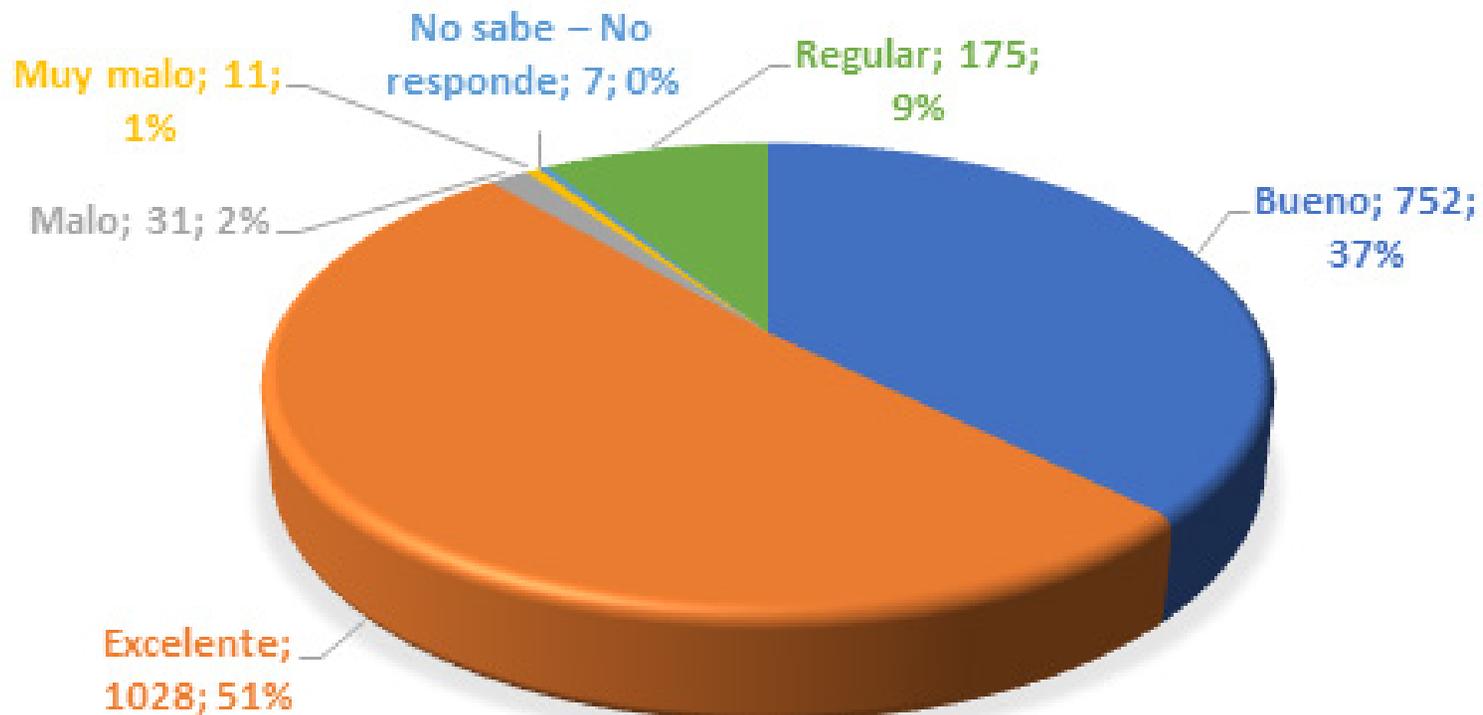
## Comodidad y aseo en las instalaciones





# Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

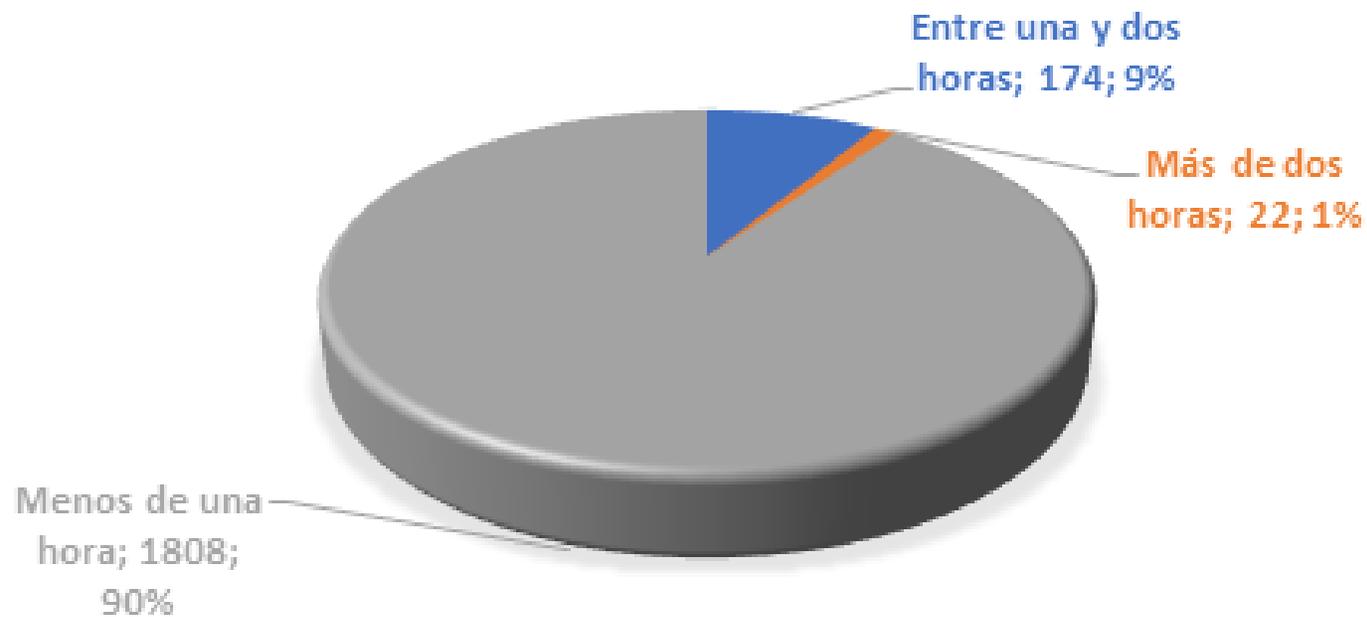
## Ventilación en las instalaciones





## Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

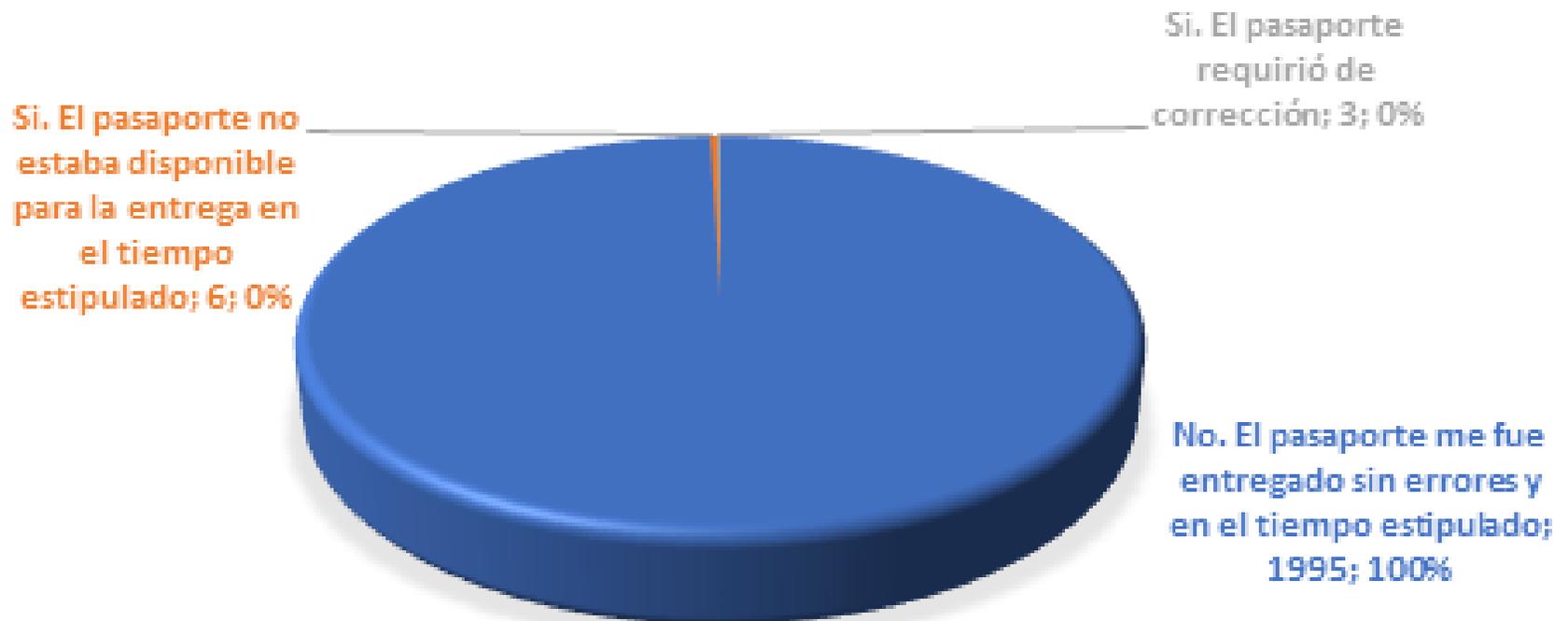
**¿Desde el momento en que recibió su turno en la ventanilla, hasta que pagó el trámite, usted esperó?**





## 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)*