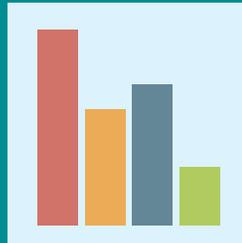


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PASAPORTES CALLE 53 II TRIMESTRE 2018





CIFRAS GENERALES

Del 1 de abril al 30 de junio de 2018



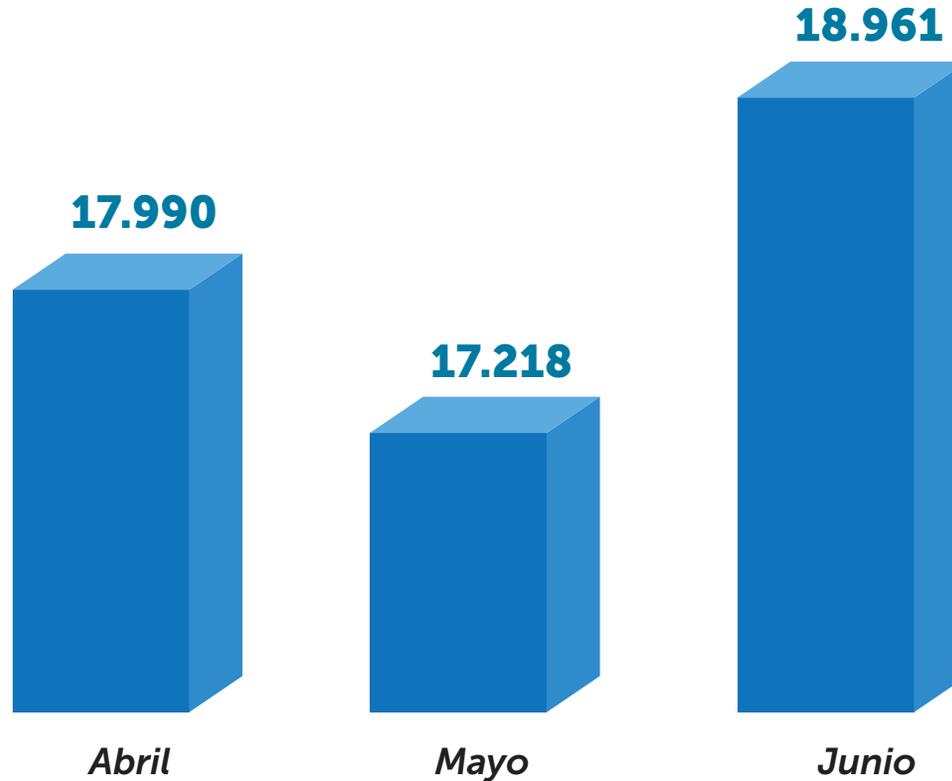
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

En el II Trimestre de 2018
se expidieron

54.169* Pasaportes

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

TOTAL PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL TRIMESTRE

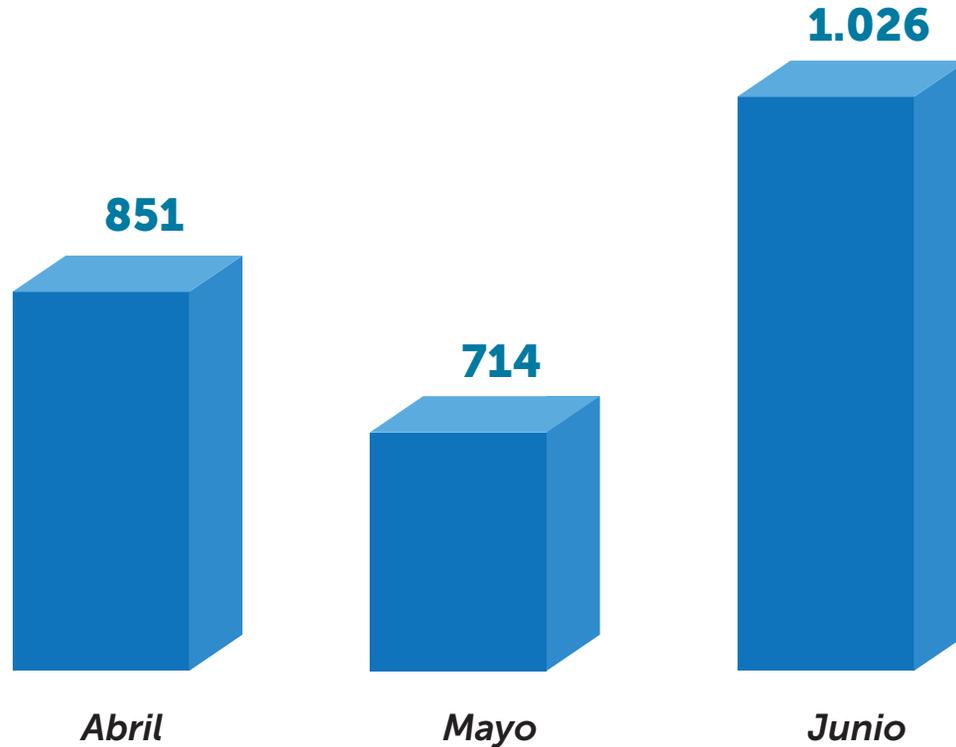


*Cifras generadas por el Tablero de Control al 13 de julio de 2018.



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

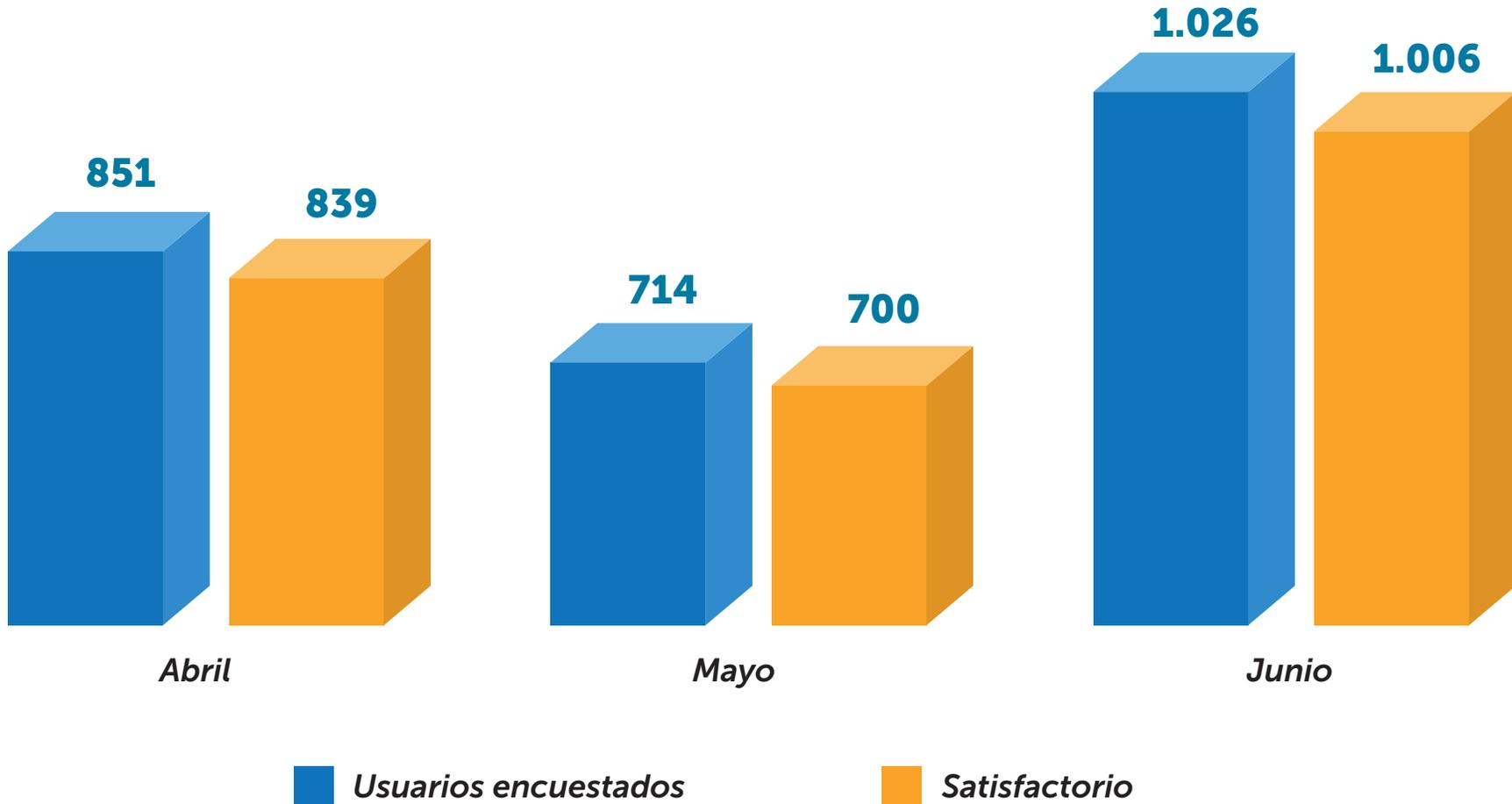
2.591*

*Cifras generadas por el Tablero de Control al 13 de julio de 2018.



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS vs USUARIOS SATISFECHOS



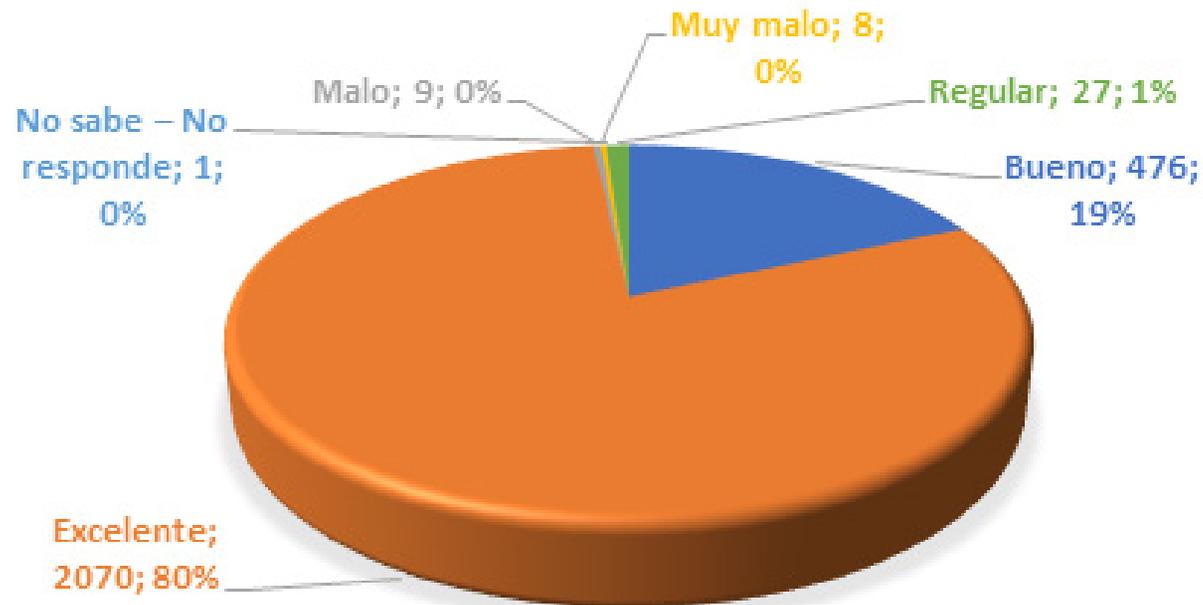
*Cifras generadas por el Tablero de Control al 13 de julio de 2018.



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

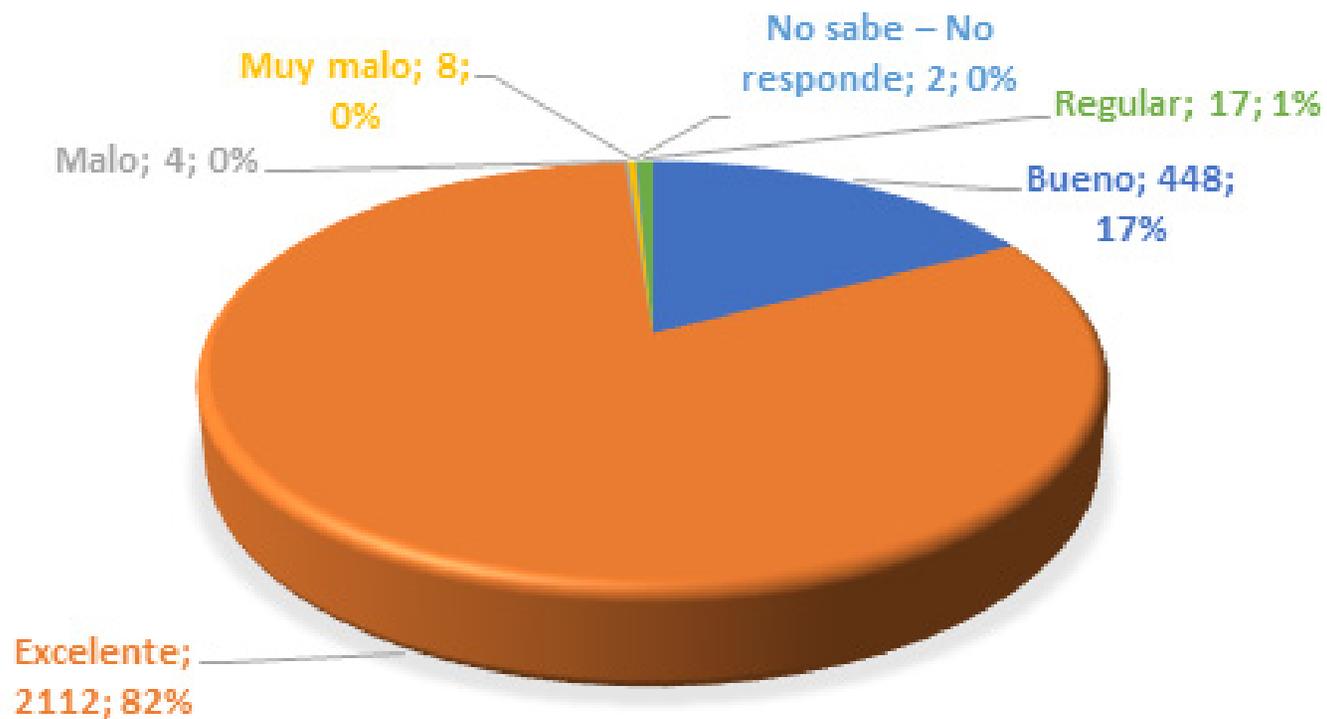
Por favor, califique la atención recibida por parte de nuestros servidores:





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

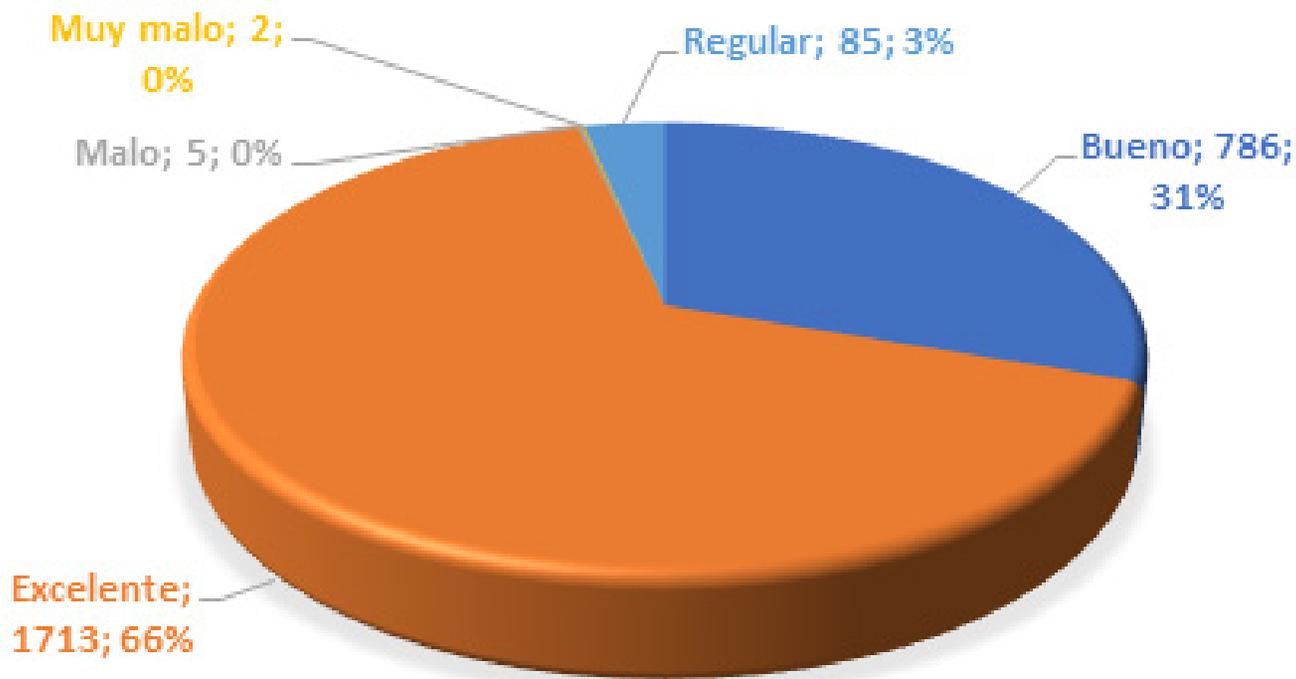
Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió:





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

Acceso a las Instalaciones





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

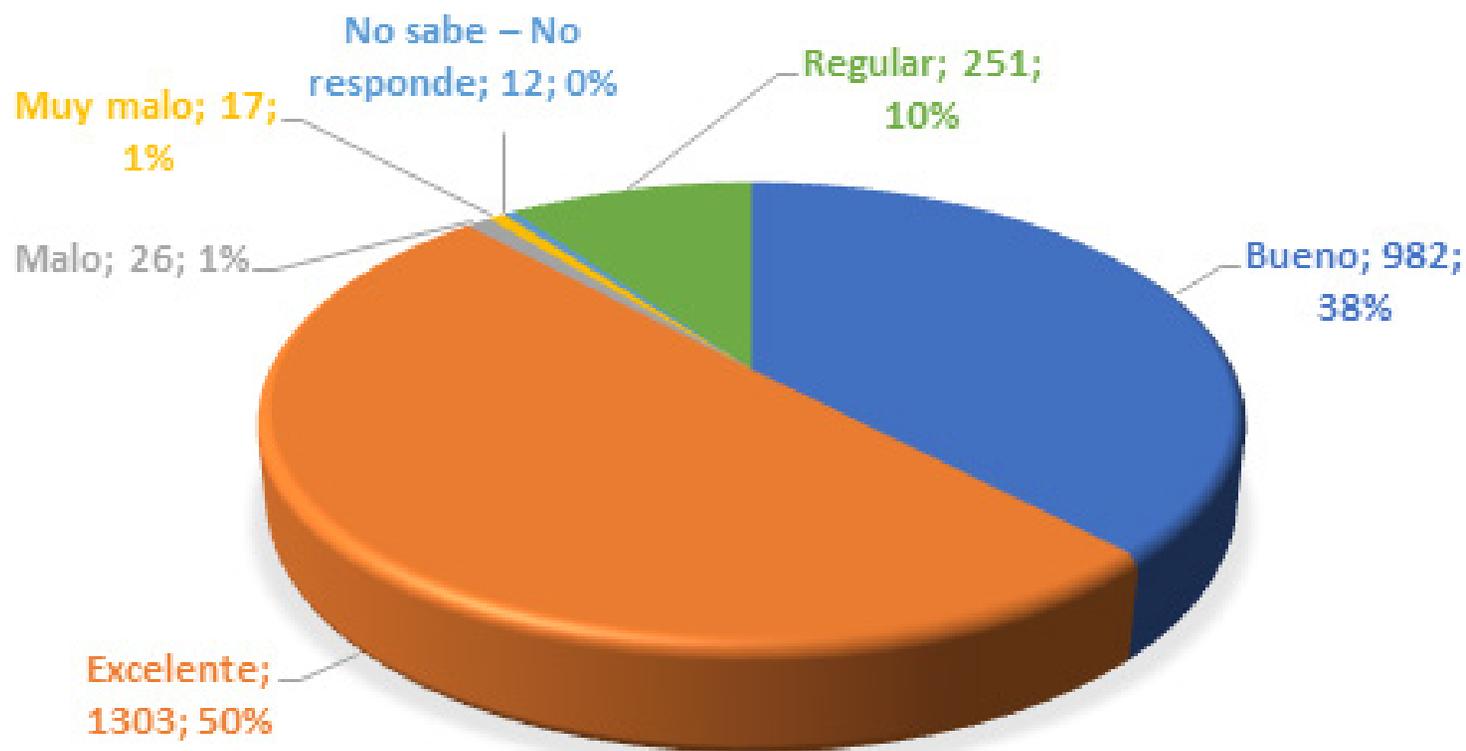
Comodidad y aseo en las instalaciones





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

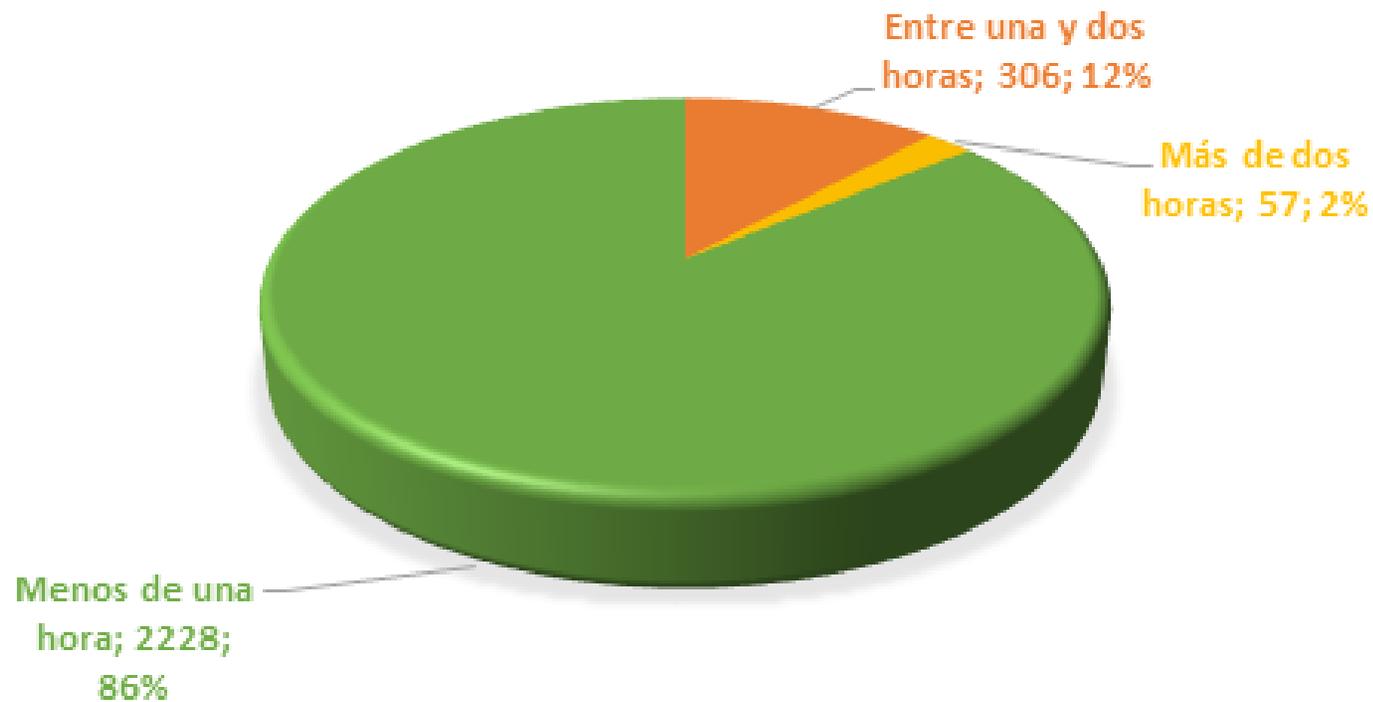
Ventilación en las instalaciones





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 2.591 encuestas respondidas y 2.545 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53, obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 98.22% frente a la meta establecida del 93% durante el segundo trimestre de 2018.



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

"(...)

- A la fecha no tengo observaciones.
- Asignar citas para evitar tanta congestión.
- Buen día el servicio fue excelente lo único malo es el desorden que se tiene al momento de la entrega.
- El tramite más rápido que he realizado.
- Es muy necesario el ascensor para personas con dificultades físicas, adultos mayores y personas con niños pequeños.
- Excelente la atención y disposición de todo el personal, fui con mi bebe de 2 años y todos estaban pendientes que me dieran turno prioritario, todo muy organizado y perfectamente claro y fácil. ¡Felicitaciones!
- No hay parqueaderos cercanos.

(...)"



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

MEJORAS

- Los funcionarios y contratistas de la sede, fueron capacitados en temas de seguridad y verificación de documentos de identidad, con la Unidad Administrativa Especial – Migración Colombia.
- La Coordinación de Pasaportes Calle 53, ha capacitado presencialmente a los funcionarios de las Gobernaciones de Antioquia, Chocó, Cauca, Nariño, Atlántico, Vichada y Arauca, 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.
- Dentro del marco de la política del Gobierno Nacional de Agilización de Trámites y Servicio al Ciudadano, el Ministerio de Relaciones Exteriores junto con las coordinaciones de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte, participaron en una jornada de expedición de pasaportes en las instalaciones de la Presidencia de la República de Colombia.



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)