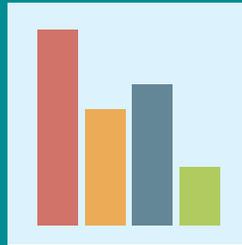


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
PASAPORTES CALLE 98
III TRIMESTRE 2018





CIFRAS GENERALES

del 1 de julio al 30 de septiembre de 2018

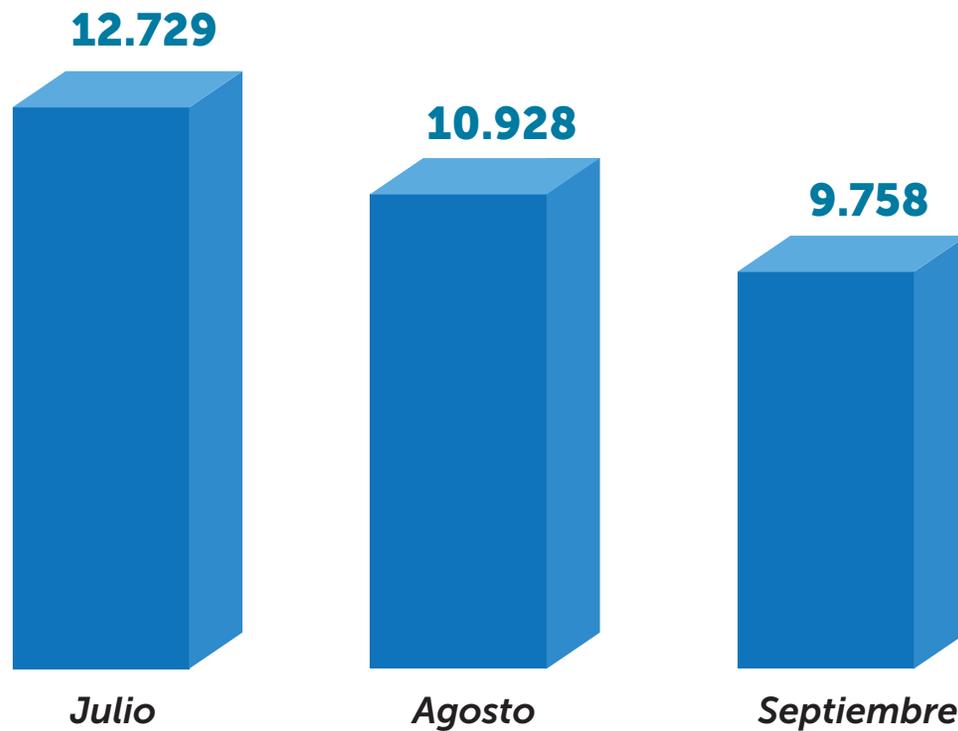


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

En el III Trimestre de 2018
se expidieron

33.415* **Pasaportes**

TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2018

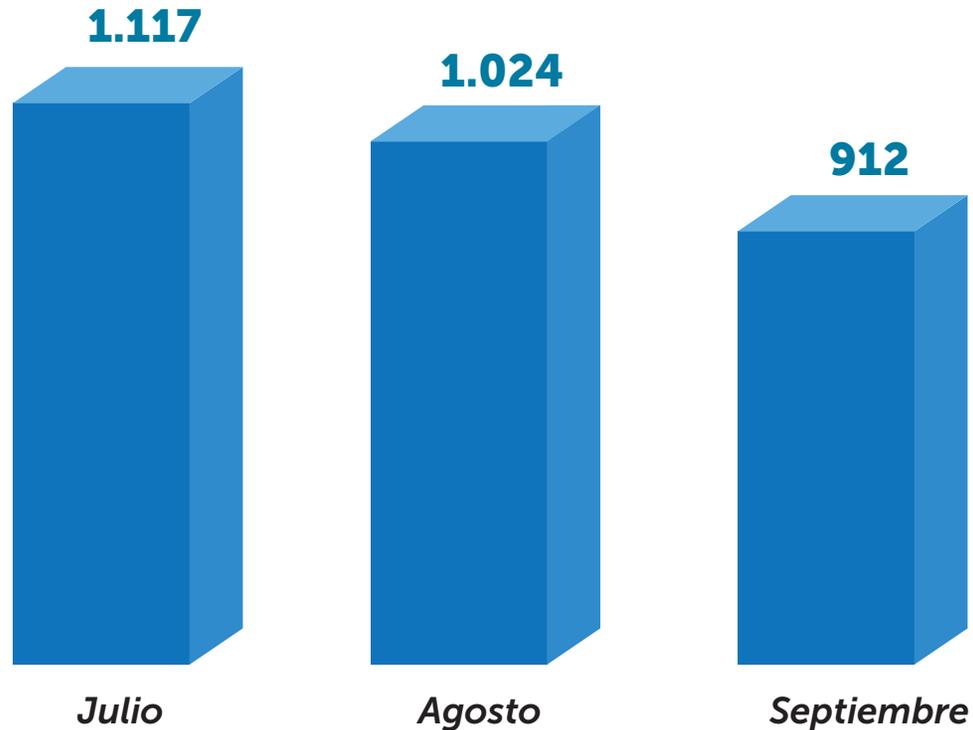


*Fuente: SITAC Informe SC-FO-67. Las cifras no incluyen reposiciones. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



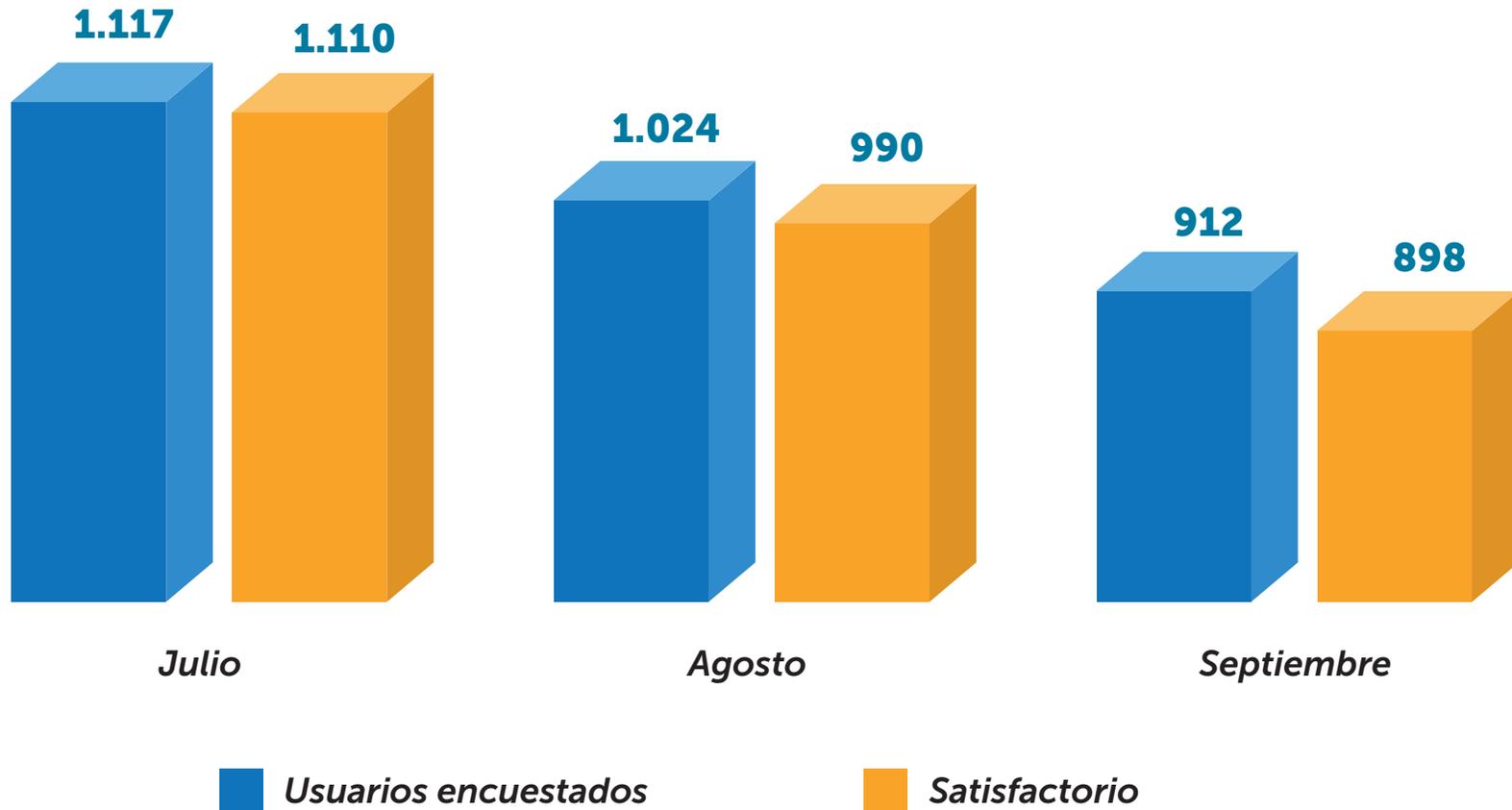
TOTAL 3.053*

*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC III trimestre 2018



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

COMPARATIVO USUARIOS ENCUESTADOS vs USUARIOS SATISFECHOS



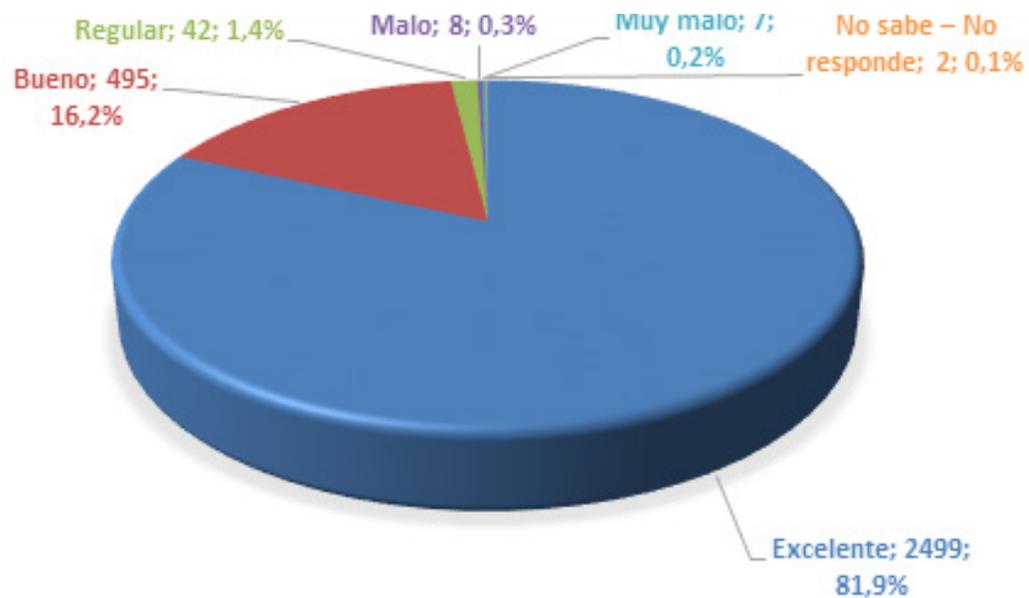
*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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

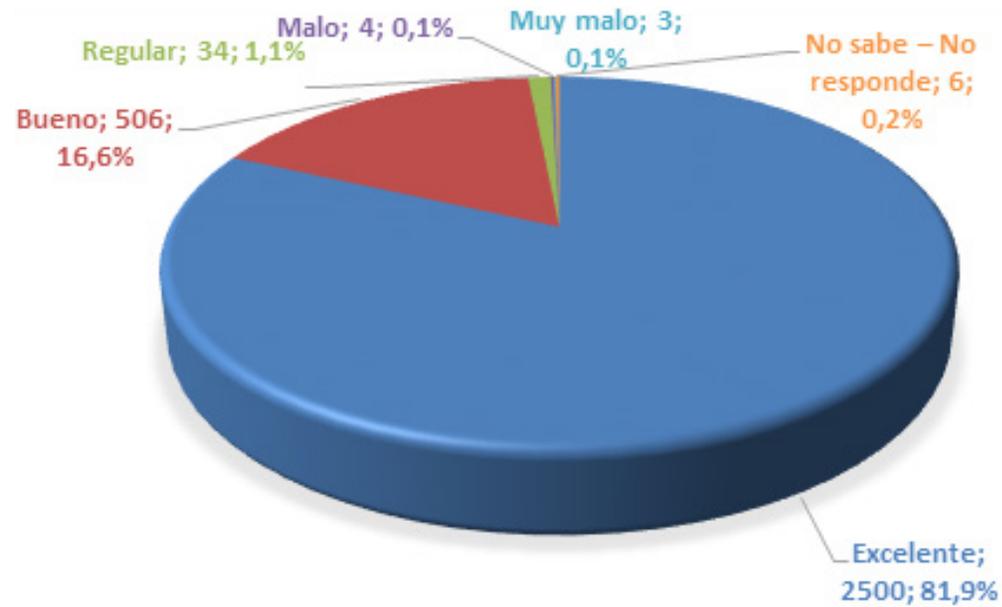


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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

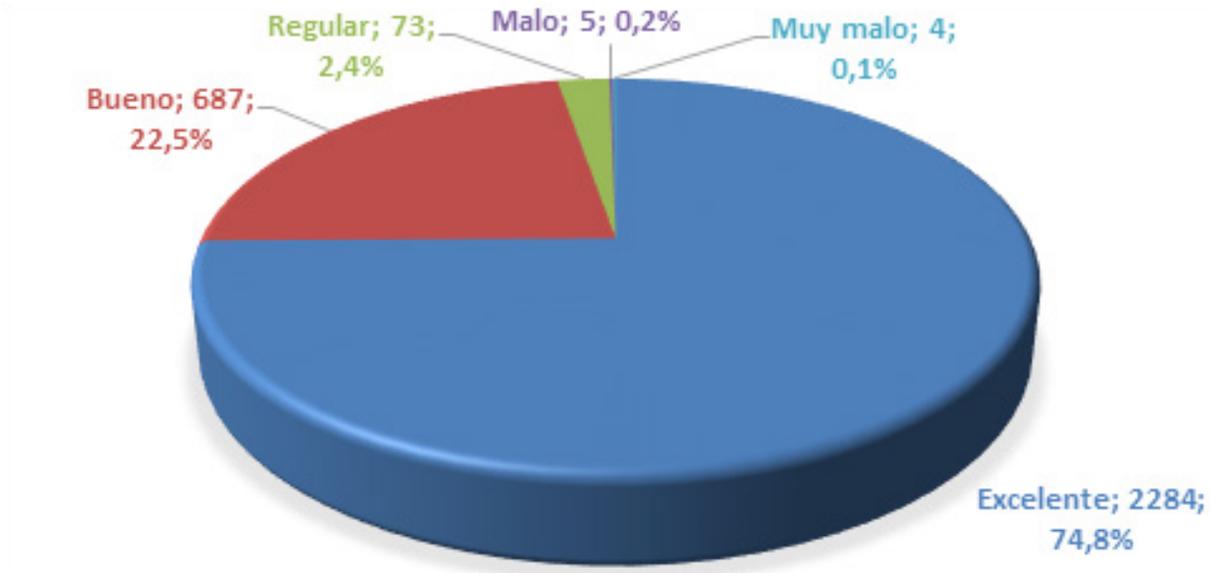


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Acceso a las Instalaciones

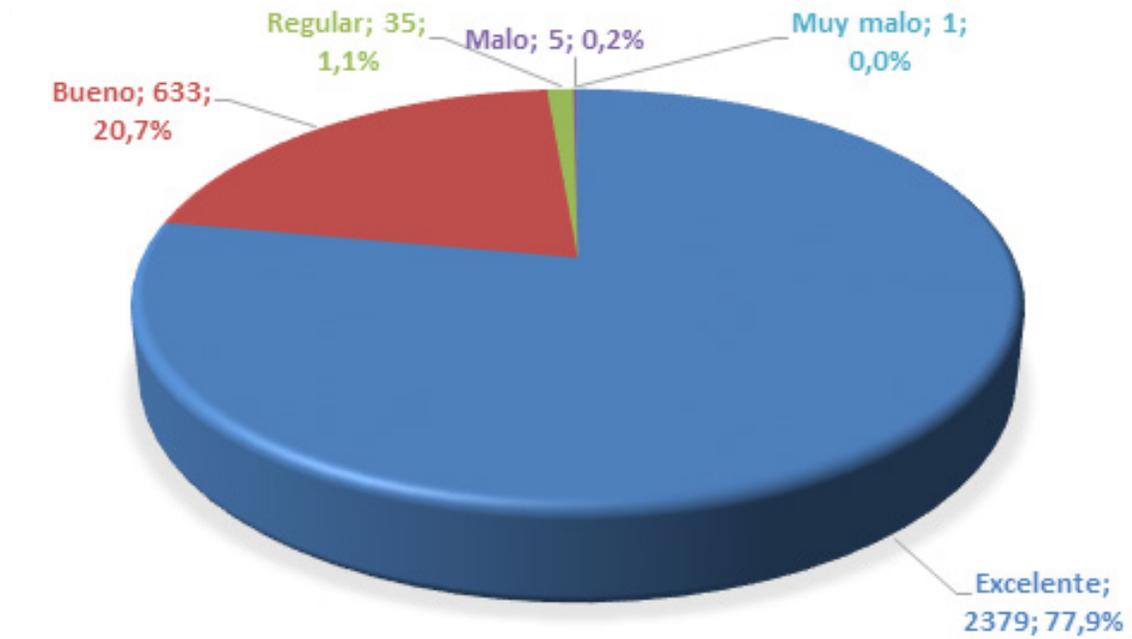


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Comodidad y aseo en las instalaciones

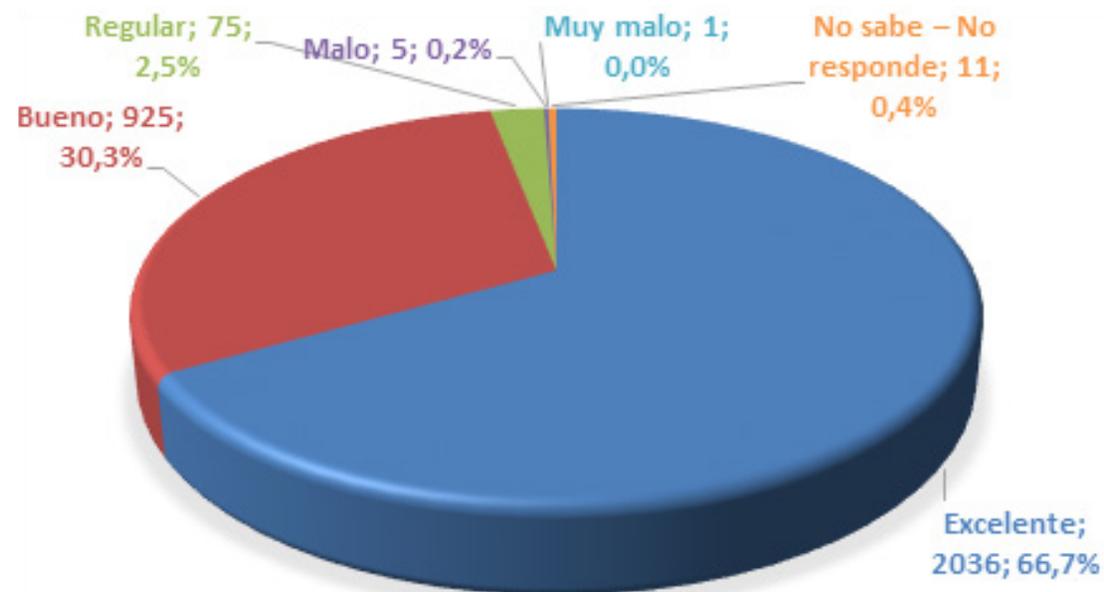


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Ventilación en las instalaciones

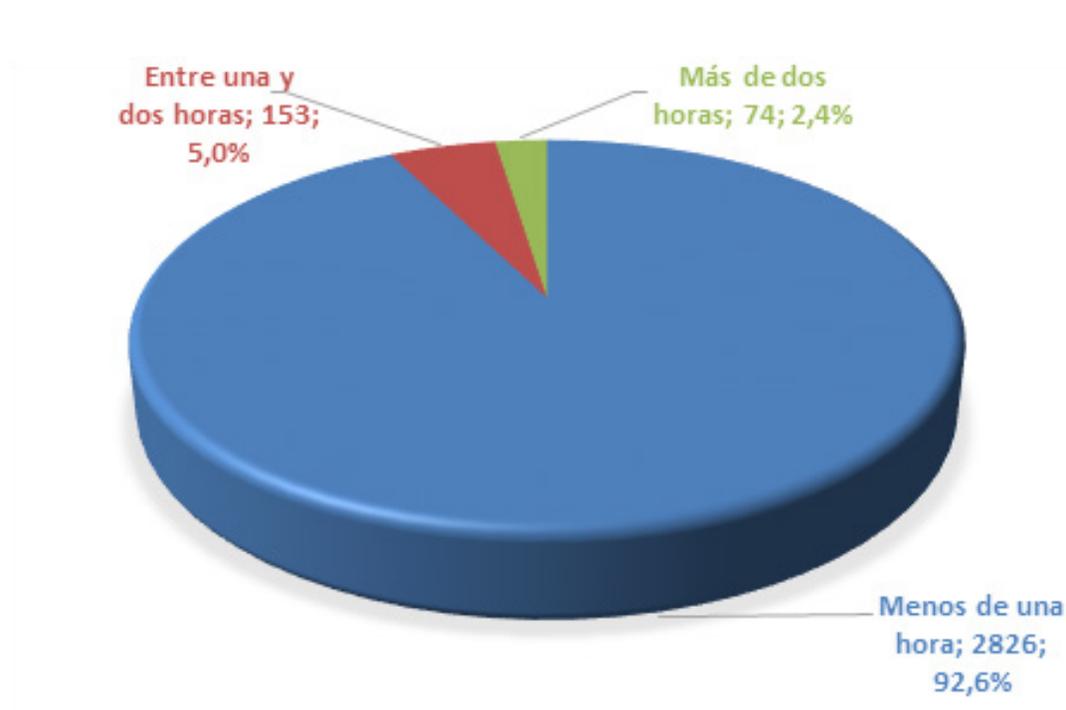


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



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?

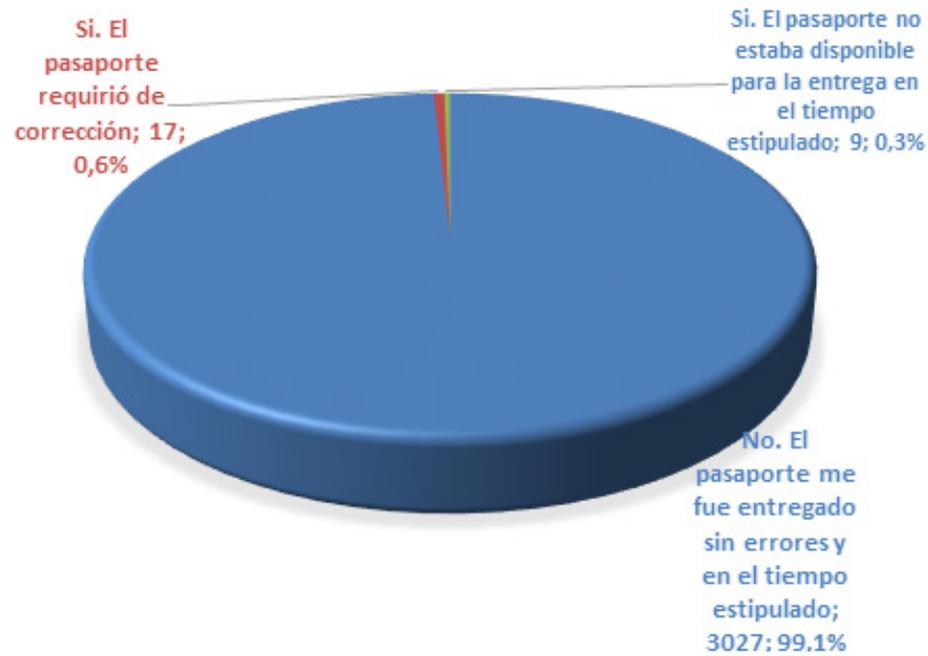


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC. Sede Norte



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 3.053 encuestas respondidas y 2.998 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Sede Norte obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 98.20% frente a la meta establecida del 93% durante el tercer 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).

“(…)

- Ojalá todas las entidades del estado fueran tan eficientes como ustedes, nos ahorraríamos mucho tiempo, gracias. (sic)
- Solo tengo palabras de admiración para su institución. He vivido en Suiza y Estados Unidos, donde estos tramites estan bien establecidos y sin embargo el servicio de Colombia es aun mejor! Yo tramite un nuevo pasaporte 24 hr antes de mi viaje lo cual me causo algo de nervios, sin embargo no hubo ningún imprevisto e incluso el mismo día que lo pedi me llego la confirmación por correo. Muchas gracias a todos y no bajen su estándar el cual ya es altísimo!!! (sic)
- Tal vez un poco más de amabilidad en la persona que se encuentra en la entrada ya que el servicio debe ser excelente desde la entrada hasta el final del proceso.(sic)
- MUY BUENO EL SERVICIO QUE LO APLIQUEN A TODAS LAS ENTIDADES SERIA LA MARAVILLA!!!!!! (sic)
- La funcionaria que nos atendió en el ingreso de datos y la toma de foto del pasaporte es EXCELENTE, super amable, tiene clarísimo como tratar a los bebés... hizo nuestra experiencia muy agradable y nos facilitó.. Una felicitación especial para ella.(sic)
- Muchas gracias, hubo un cambio enorme, FELICITACIONES
- Mi mejor sugerencia es que continúen así, entidades publicas como la de ustedes deben ser ejemplo de eficiencia y estándar para las otras. Una FELICITACIÓN por su excelente servicio, cuando salía del edificio felicite a cada uno de los funcionarios con que me encontré(sic)



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

- Muchas gracias. La atención con mi hija en condición de discapacidad fue excelente. (sic)
- Como recomendación un poco mas de sonrisa(sic)
- MI EXPERIENCIA FUE MUY BUENA. MI SUGERENCIA ES QUE PUDIESEN IRRADIAR EN LAS DEMAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL ESTADO, AUNQUE SEA EL 1% DE SU CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN. SERÁ QUE SU CONTACTO Y COMPETENCIA CON OTRAS CULTURAS, LOS CONVENCÍÓ, QUE "NOSOTROS TAMBIÉN PODEMOS HACER LAS COSAS BIEN?". GRACIAS POR SU DEMOSTRACIÓN DE EFICIENCIA(sic)

(...)"



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

MEJORAS

- Con el fin de concientizar en temas de Gestión Ambiental al personal tercerizado y funcionarios de la Oficina de Pasaportes Sede Norte la Corporación Lumina realizó capacitación sobre consumo y manejos de residuos.
- En las oficinas de pasaportes Sede Norte se implementó el llamado de turno por voz, para ofrecer un trato incluyente a las personas con discapacidad visual
- Con el fin de fortalecer el conocimiento y evitar el incremento de quejas referentes a fotografía, se capacitó al personal de Thomas Greg en las oficina de pasaporte Sede Norte.
- Teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción y algunas observaciones que realizan los usuarios en la misma, se capacitó al personal tercerizado de la Oficina de Pasaportes Sede Norte en temas relacionados con servicio al ciudadano.



CANCILLERÍA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)