

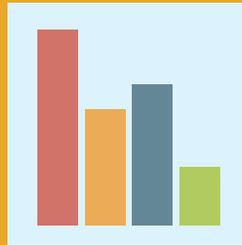
Informe atención al ciudadano

Resultados encuestas de satisfacción
Pasaportes calle 53
IV trimestre 2018



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras generales

Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2018



Resultados encuestas de satisfacción

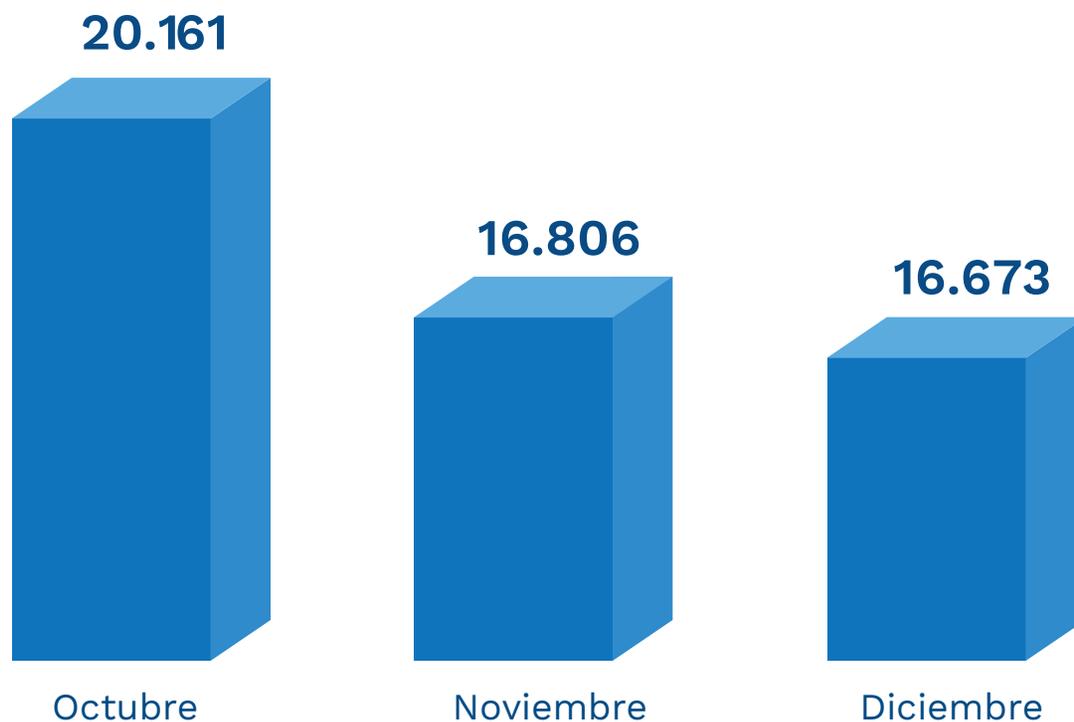
Pasaportes Calle 53

En el IV Trimestre de 2018
se expidieron

53.640* Pasaportes

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

Total pasaportes expedidos en el trimestre

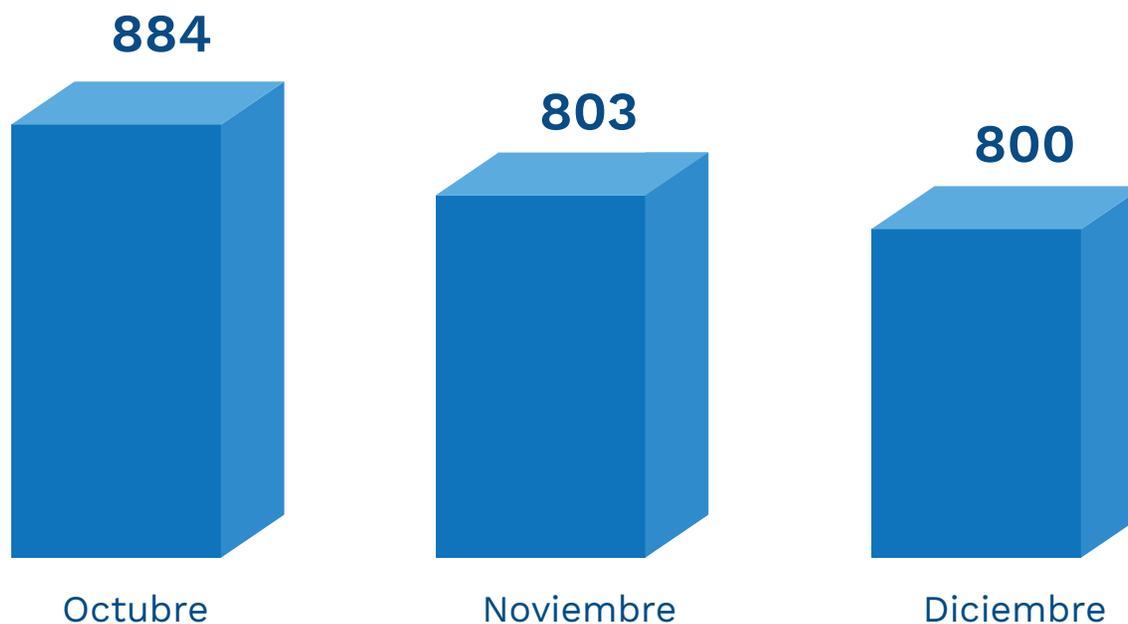


*Fuente: cifras generadas por el tablero de control, oficina calle 53



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

Total de encuestas contestadas durante el periodo



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

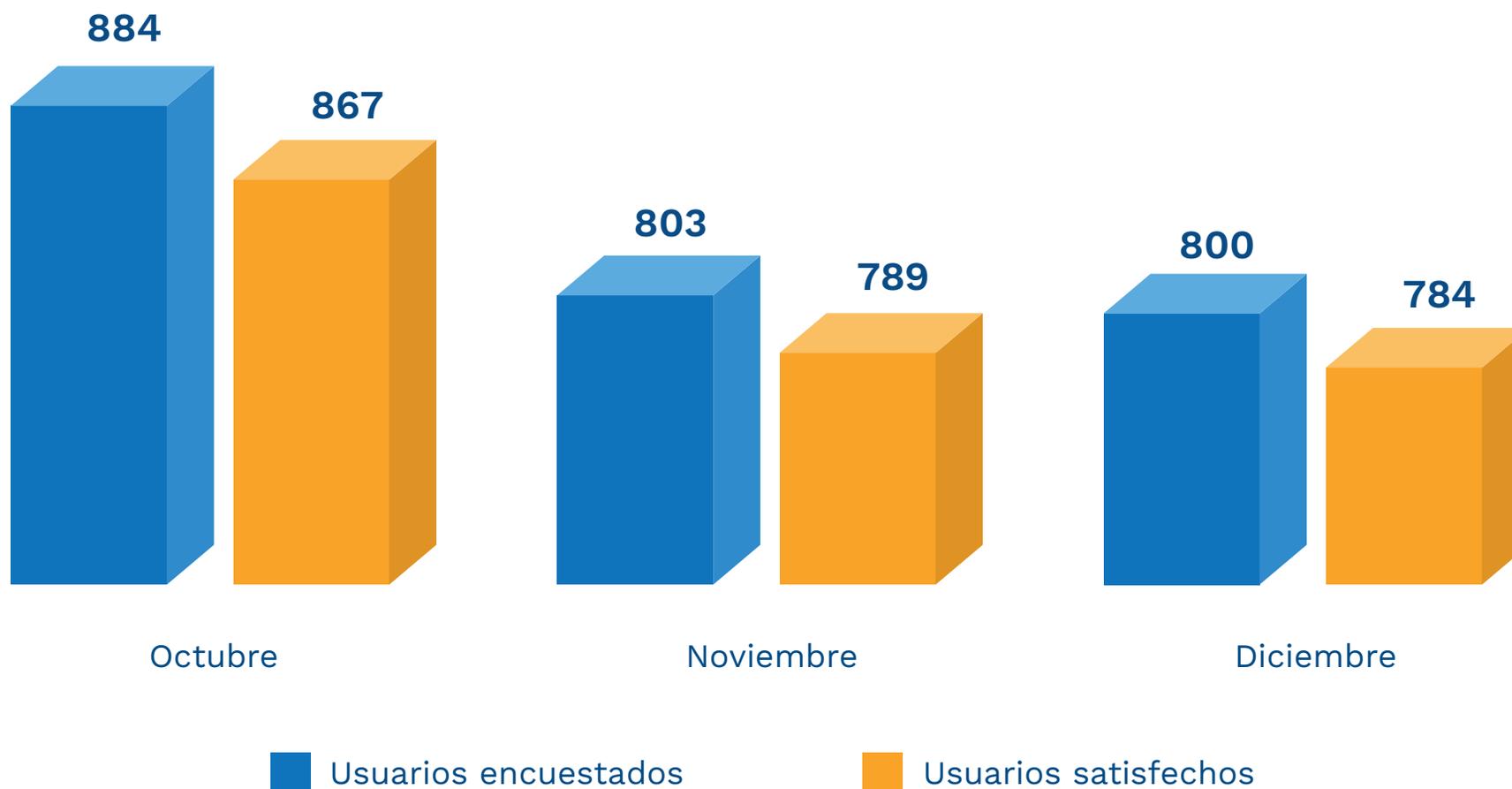
2.487*

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



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

Comparativo usuarios encuestados vs usuarios satisfechos



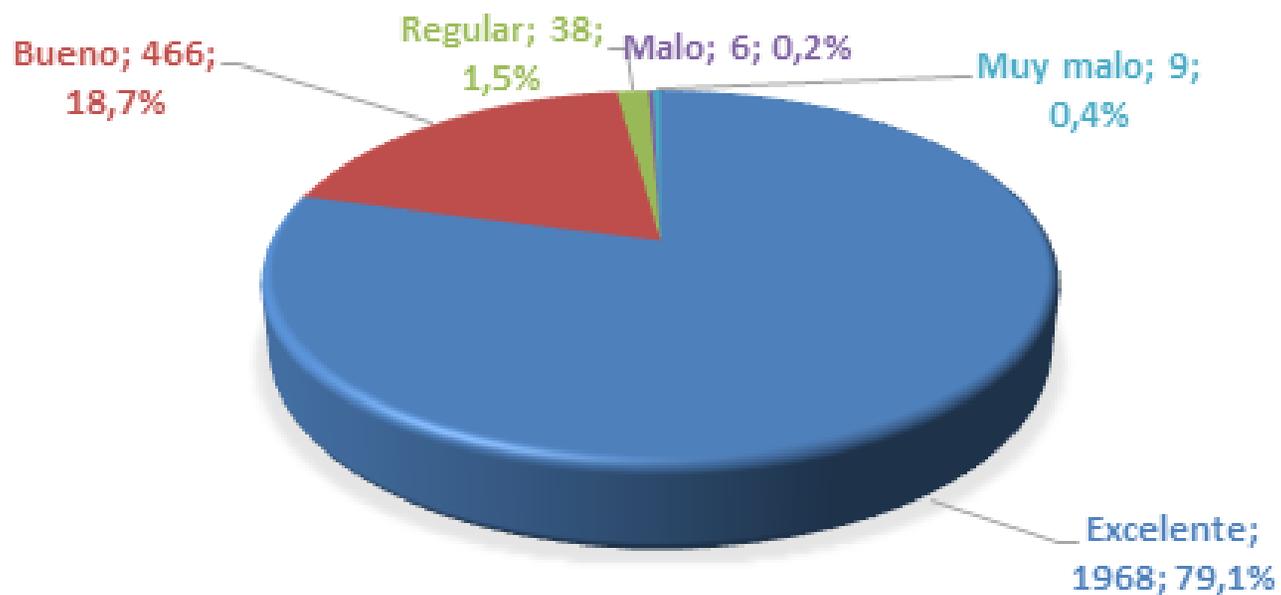
*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC IV trimestre 2018



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

Resultados de la consulta por pregunta

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

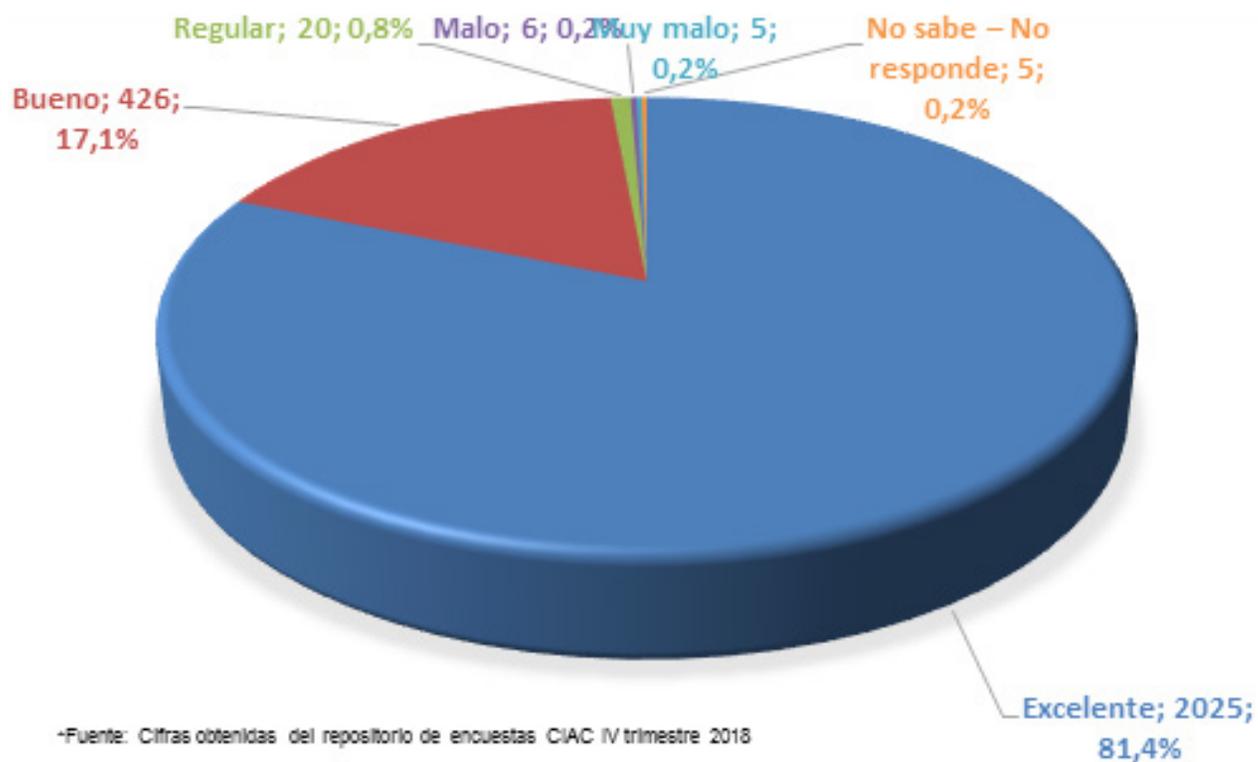


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC IV trimestre 2018



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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

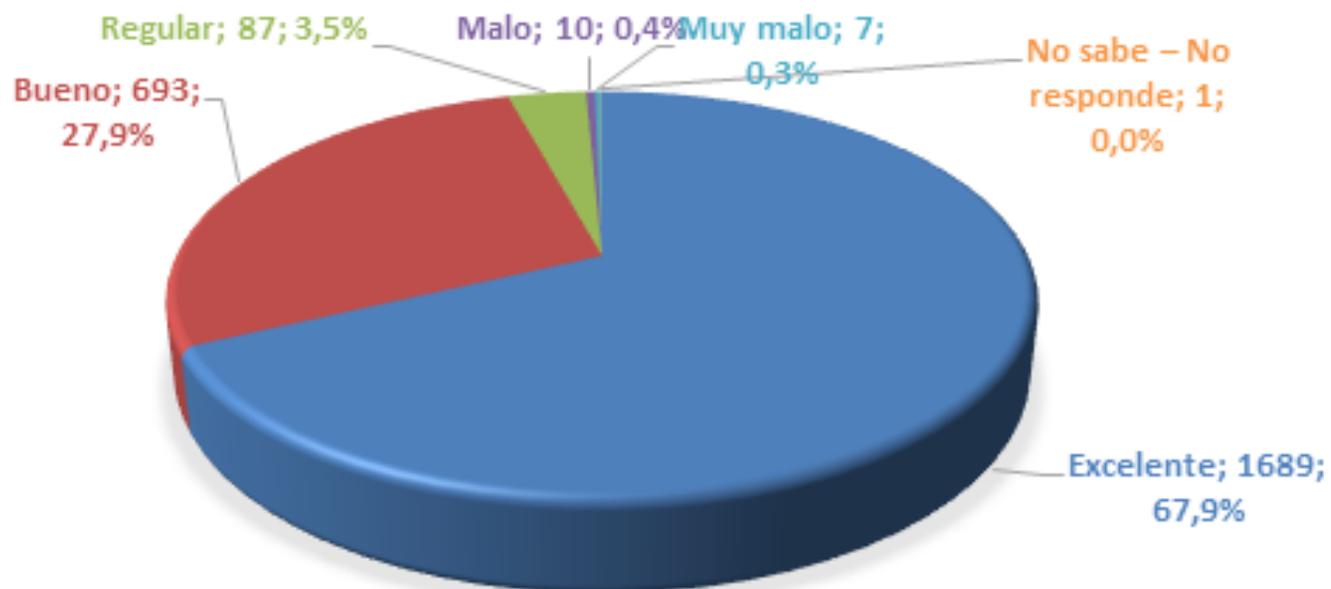


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC IV trimestre 2018



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

Acceso a las Instalaciones

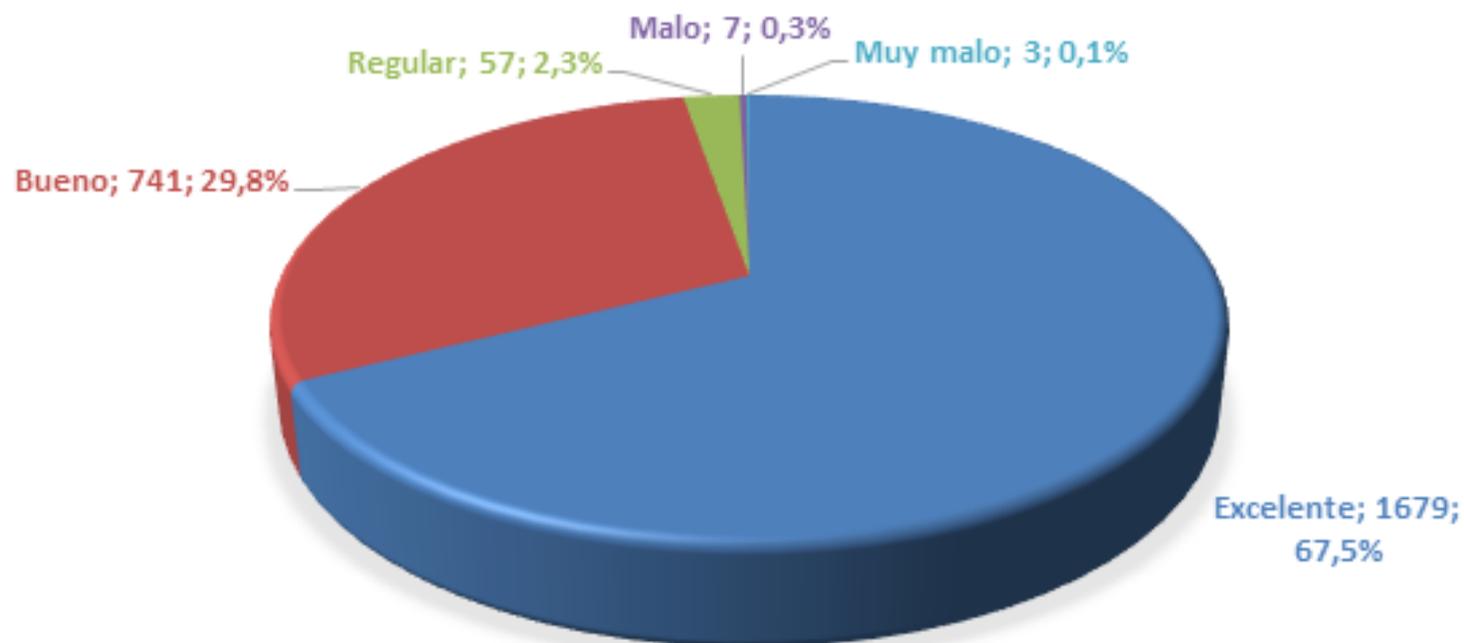


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC IV trimestre 2018



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

Comodidad y aseo en las instalaciones

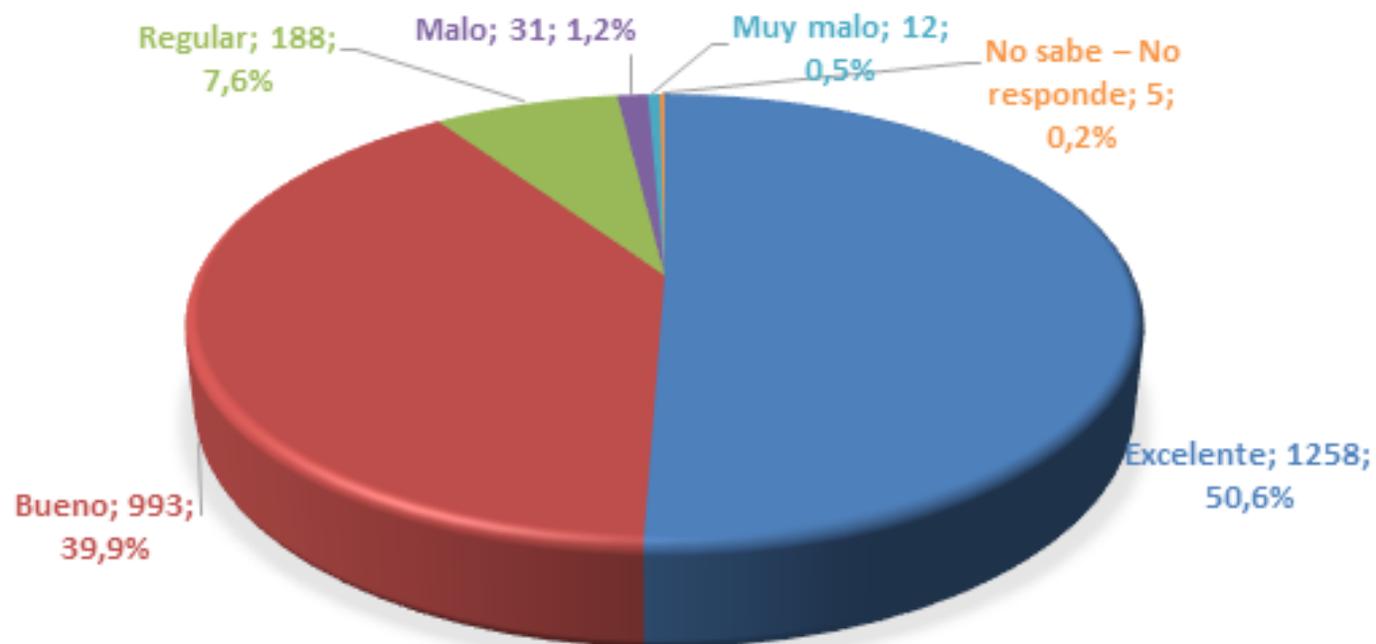


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC IV trimestre 2018



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

Ventilación en las instalaciones

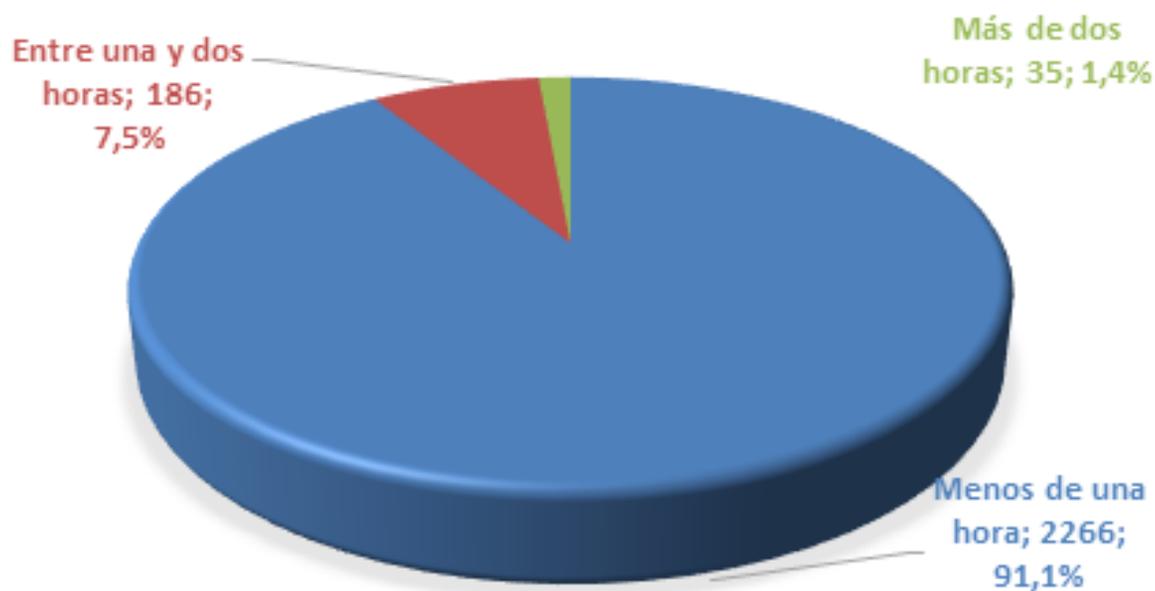


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC IV trimestre 2018



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?



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



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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



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



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

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 2487 encuestas respondidas y 2440 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53 obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 98.11% frente a la meta establecida del 95% durante el cuarto trimestre de 2018.



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

Observaciones o sugerencias

“(...)

- Son un ejemplo de buen servicio público, gracias! (sic)
- Me acerque con mi hijo en brazos y la atención desde el vigilante hasta los funcionarios en ventanilla fue excelente (sic)
- Ninguna, por el contrario, son pocas las entidades del estado que manejan este tipo de servicio tan eficiente, mil felicitaciones y que siga así el servicio, gracias (sic)
- ¡Muy buen servicio! Mejor de lo que imaginaba en la regularidad de los tramites de documentación. (sic)
- Felicitarlos por la agilidad del tramite ojala muchas otras entidades fueran igual de rápidas con los tramites. (sic)
- Gracias y sigan así les deseo una feliz navidad y un año nuevo lleno de prosperidad y muchas bendiciones (sic)



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

Observaciones o sugerencias

- Felicitaciones por el servicio. Es tal vez la entidad estatal más eficiente con la que he realizado trámites. Muchas gracias. (sic)
- En la calle 53 trámite mi pasaporte, fue muy rápido y sencillo, cuando recibí mi turno espere menos de diez minutos y en total menos de media hora.
- Para reclamarlo el tiempo de espera fue menos de diez minutos, un gran servicio, gracias. (sic)
- Mejora continua permite tener estos atributos (sic)

(...)”



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

Mejoras

- Teniendo en cuenta el análisis de tendencia que se genera anualmente, los GIT de pasaportes calle 53 y Sede Norte realizaron ajustes a las metas de los indicadores de gestión
 - Satisfacción al usuario siendo la meta 95%
 - Producto no conforme del 0,3%
- Con el apoyo de un fotógrafo profesional de Thomas Greg, Se realizó un curso virtual de fotografía dirigido a los funcionarios de las Gobernaciones. Este espacio, permitió aclarar inquietudes acerca de la manipulación de la cámara, además de socializar tips de captura fotográfica e iluminación.



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano
Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)