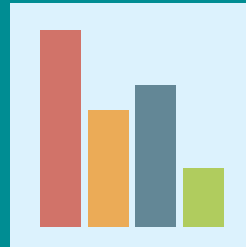


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

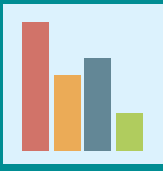
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PASAPORTES CALLE 53





CIFRAS GENERALES

(ENERO - MARZO 2017)



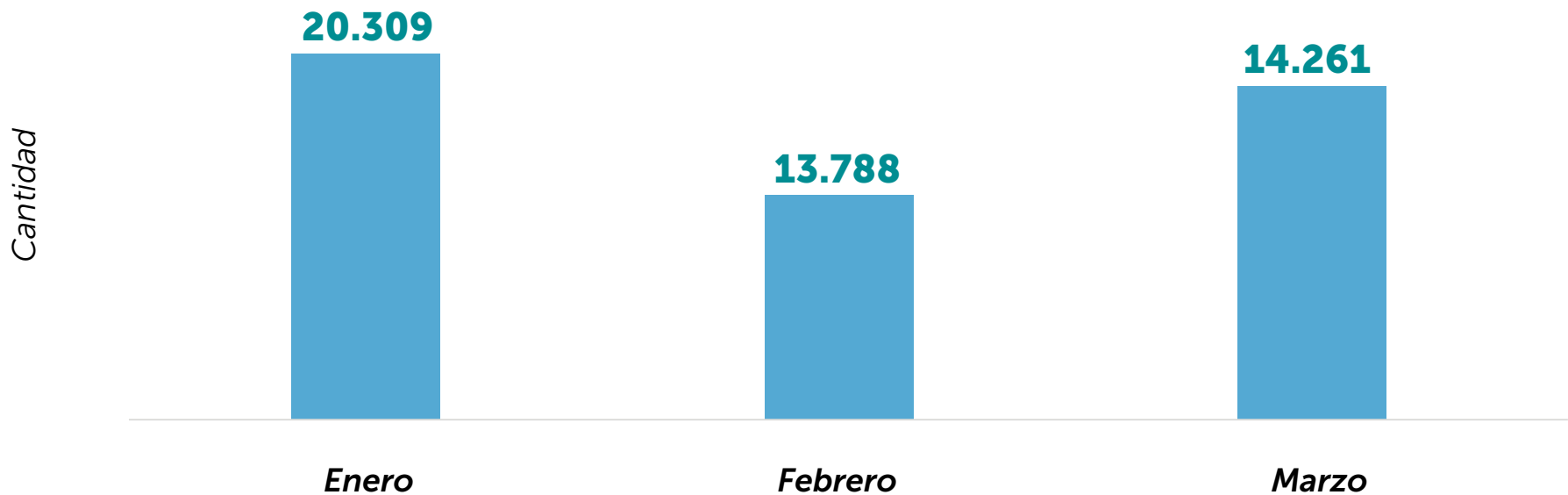
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

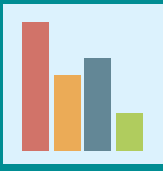
En el I Trimestre de 2017
se expidieron

48.358* Pasaportes

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

PASAPORTES EXPEDIDOS EN EL TRIMESTRE

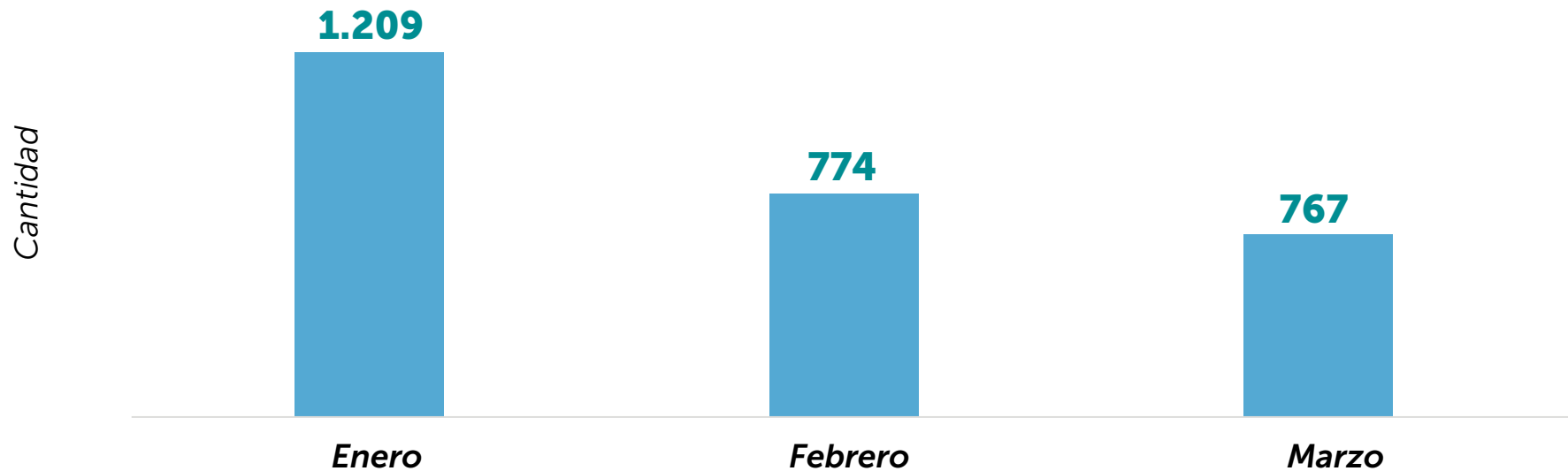




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

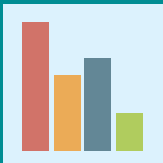
TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO

TOTAL DE ENCUESTAS DURANTE EL TRIMESTRE



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

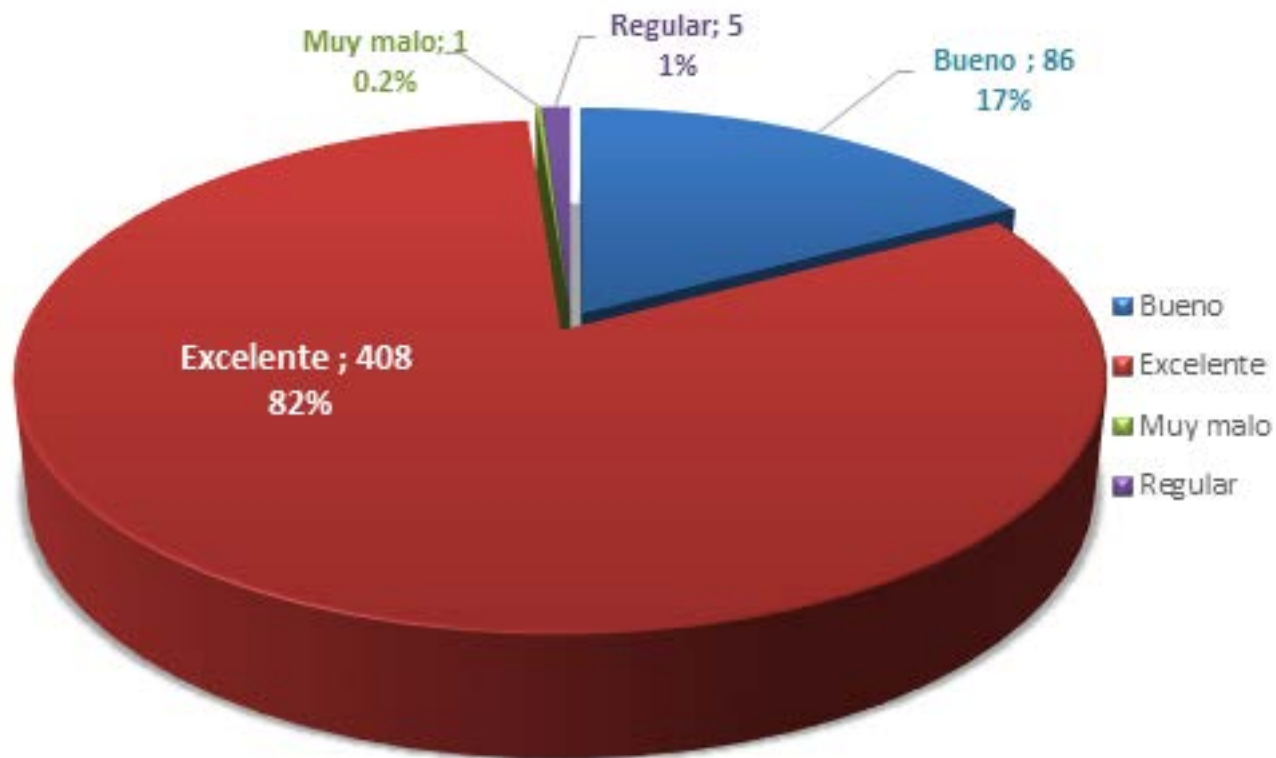
2.751

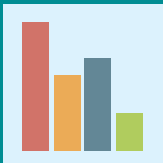


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

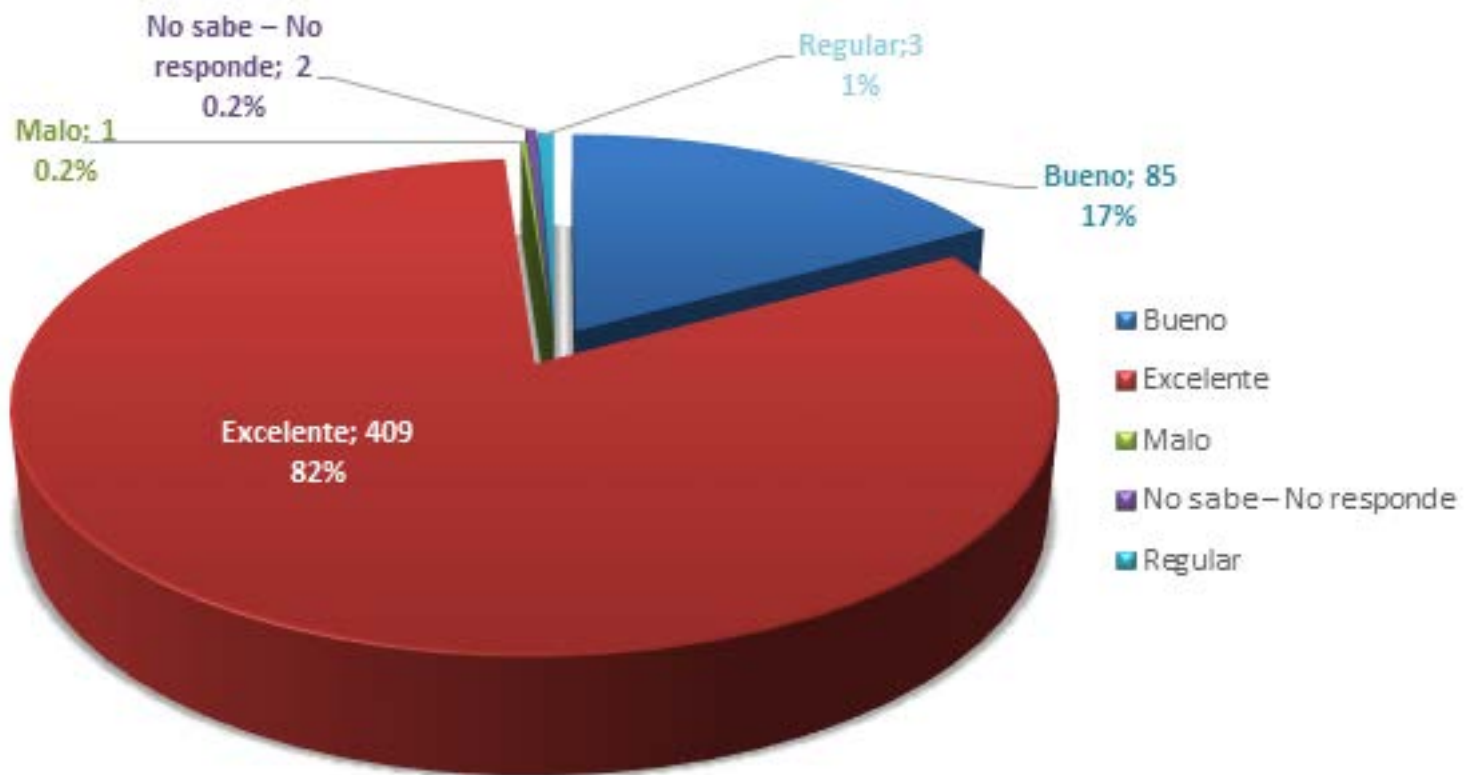
Por favor, califique la atención recibida por parte de nuestros servidores

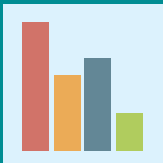




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

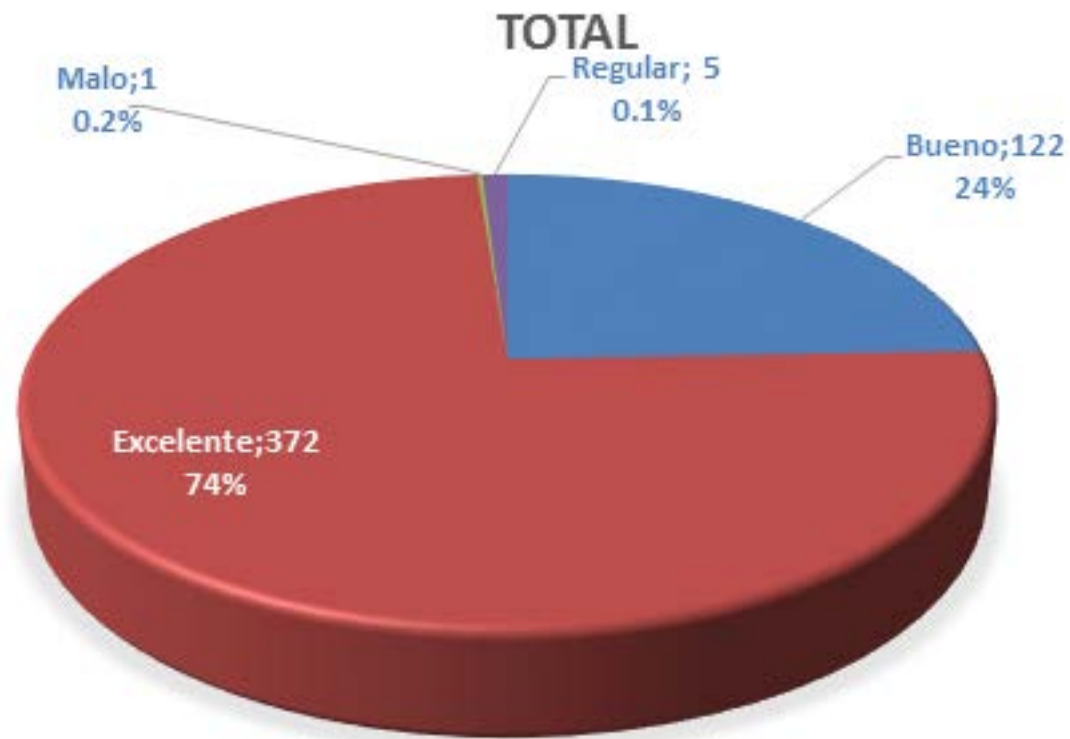
Por favor, califique el dominio del tema del
funcionario que lo atendió

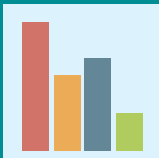




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

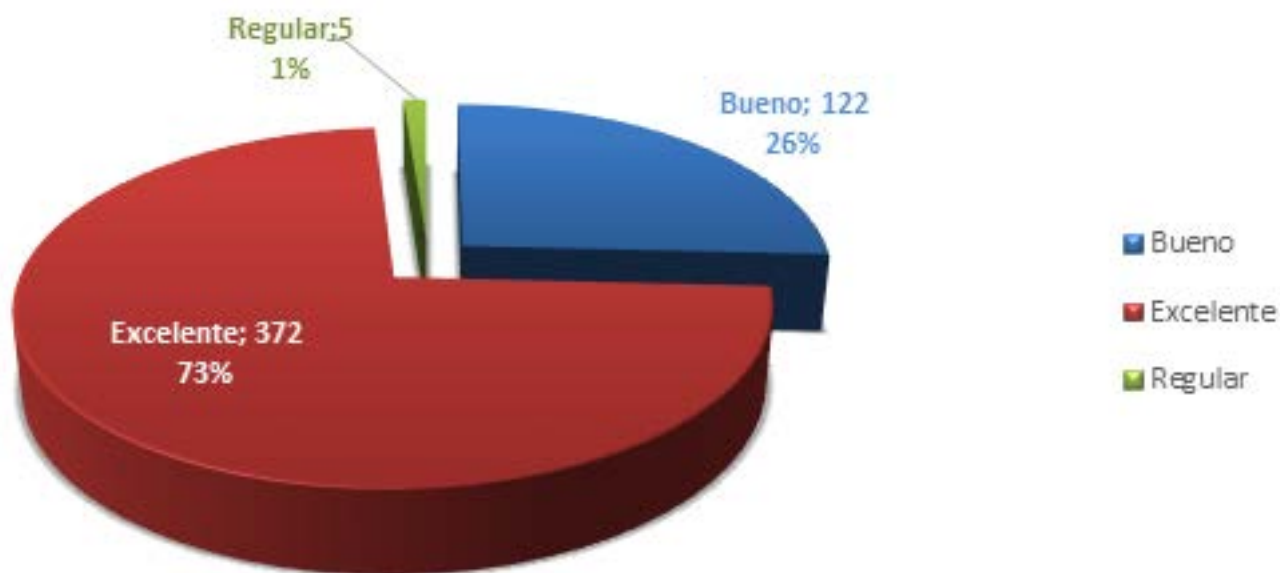
Acceso a las Instalaciones

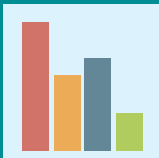




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

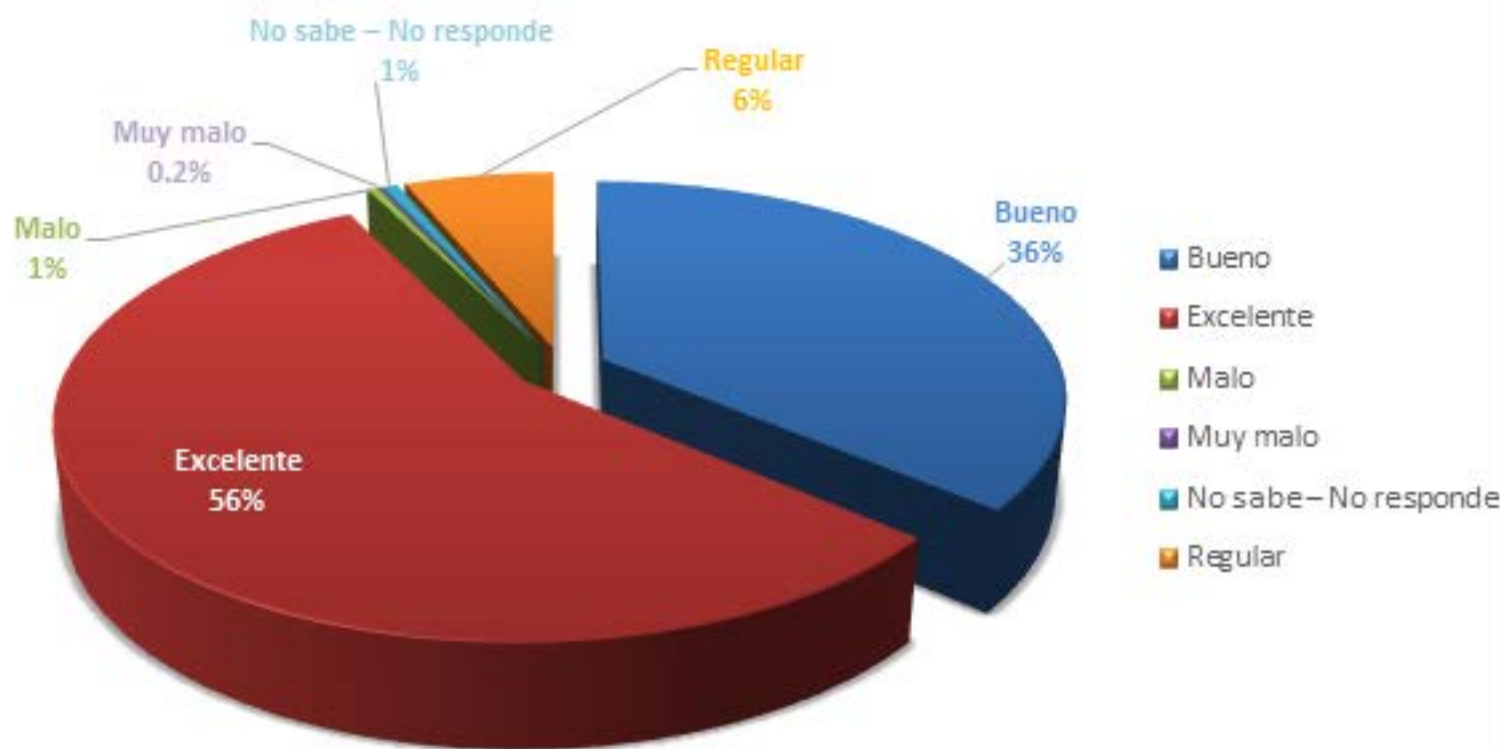
Comodidad y aseo en las instalaciones

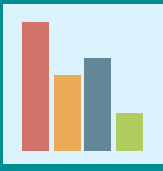




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

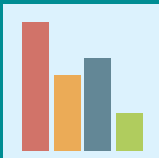
Ventilación en las instalaciones





Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

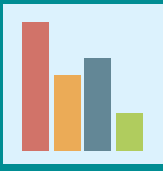




Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

¿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”.

En la pregunta No. 1, se obtuvieron 494 respuestas de los usuarios y un resultado del 98.8% de satisfacción del usuario, frente a la atención recibida por parte de nuestros servidores.

Calificación

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

Bueno

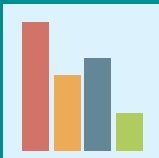
86

Excelente

408

Total

494

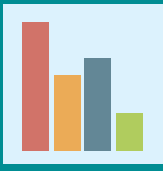


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

En la pregunta No. 2, se obtuvieron 494 respuestas de los usuarios y un resultado del 98.8% de satisfacción del usuario, frente a la calificación del dominio del tema del funcionario que lo atendió.

Calificación	Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió
Bueno	85
Excelente	409
Total	494

El resultado total del indicador de satisfacción es del 98.8% frente a la meta establecida del 93% durante el primer trimestre de 2017, en la oficina de Pasaportes Calle 53.



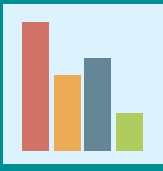
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

"(...)

- Aunque lo hice el 2o de enero, fue espectacular saber que un trámite con el estado se completaba en menos de 24 horas.
- Al compartir la información con mis compañeros de oficina, no me creían.
- Excelente servicio mil gracias
- Sugeriría un poco más de atención humana, es decir, más amabilidad y empatía por parte de las funcionarias de ventanilla
- No hay observaciones por el momento, el servicio ha sido estupendo.
- Felicitar a los funcionarios que me atendieron, lo realizaron con eficiencia y eficacia. Muchas gracias
- ¡Felicitaciones por la eficiencia y organización!
- Creo que deberían especificar en los requisitos que el certificado de votación es conveniente... yo no tenía idea de ello hasta que el funcionario lo pidió. Por lo demás, todo estuvo bien en esa ocasión.
- La entrega del pasaporte debería ser inmediata
- Ninguna
- Gracias muy rápido el trámite en Bogotá debería mejorar en ciudades como Cali.
- Evaluar el horario de atención.
- Que el pasaporte le llegue uno a la casa
- Todo me pareció perfecto y quede asombrada con la eficiencia. Gracias.
- Muy buen servicio

(...)"



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 53

MEJORAS

- En los canales de comunicación con el usuario, fue publicada la información sobre el descuento que obtiene el ciudadano, al presentar el certificado electoral vigente.
- En los canales de comunicación con el usuario, se publicaron los cuidados y recomendaciones de uso del pasaporte electrónico.
- Con el fin de reforzar conocimientos, se realizó una capacitación a todo el personal con Migración Colombia.



CANCILLERÍA



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)