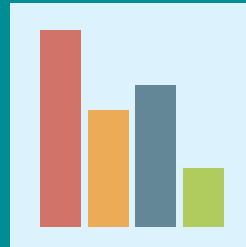


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

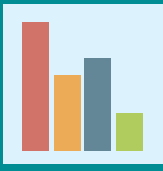
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PASAPORTES CALLE 98





CIFRAS GENERALES

(ENERO - MARZO 2017)

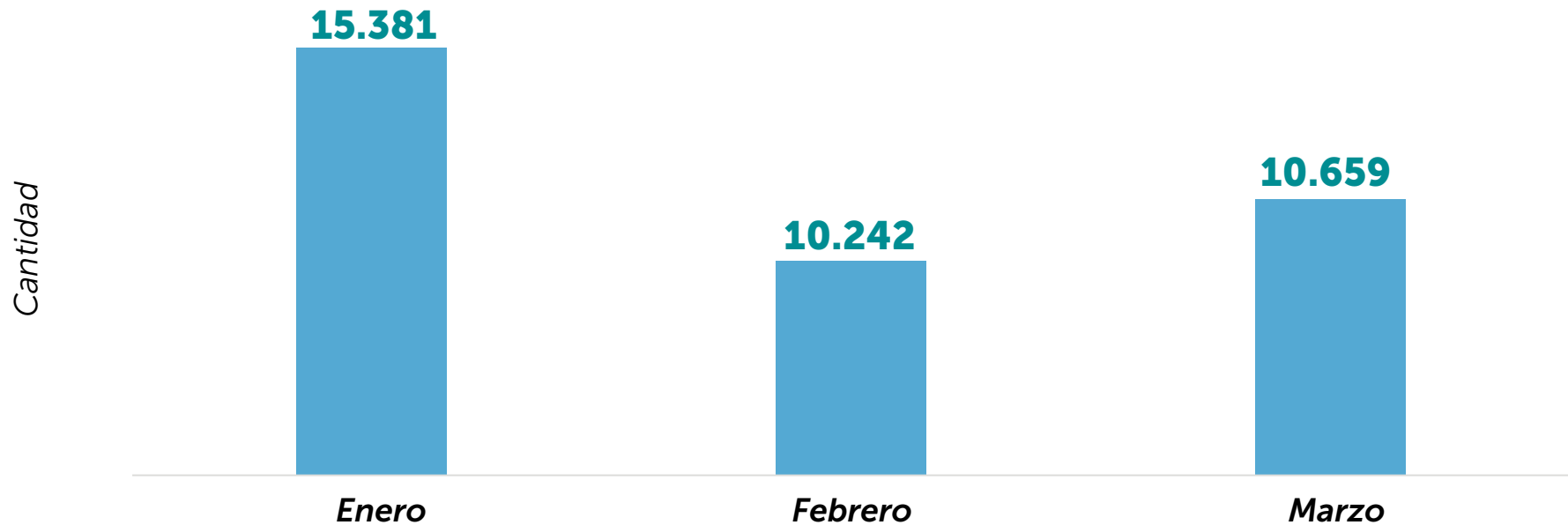


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

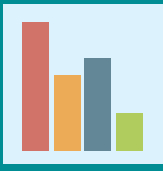
En el I Trimestre de 2017
se expidieron

36.282* Pasaportes

TOTAL DE PASAPORTES EXPEDIDOS DURANTE EL TRIMESTRE

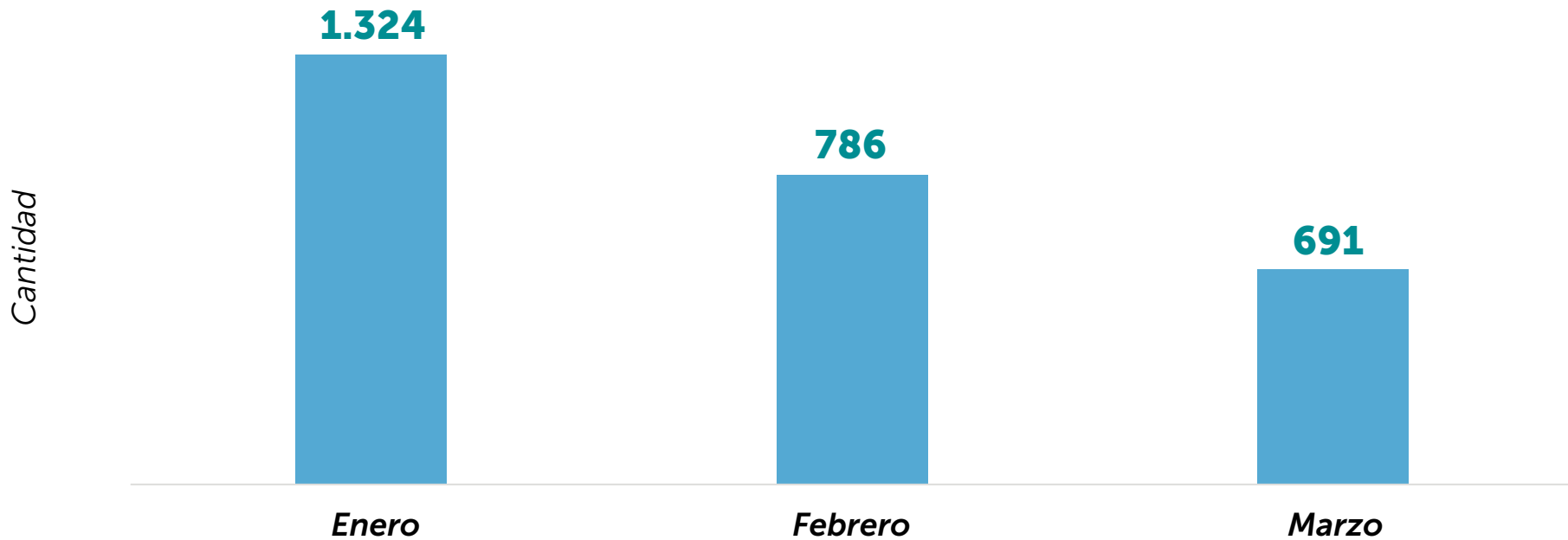


*Fuente: SITAC Informe SC-FO-73. Las cifras no incluyen reposiciones.



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

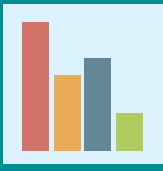
TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

2.801*

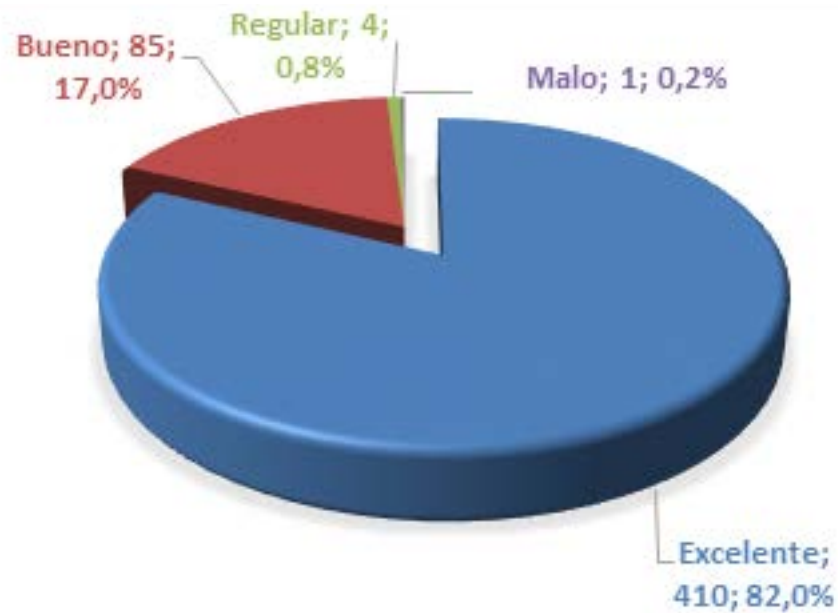
*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC



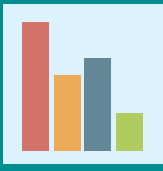
Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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

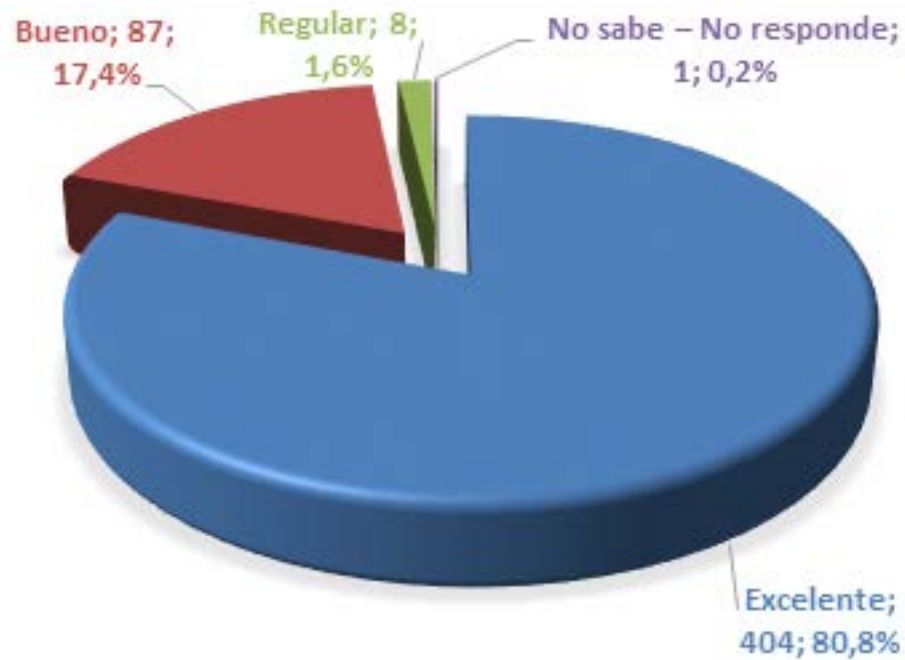


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC

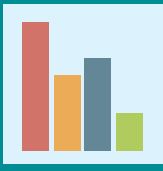


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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

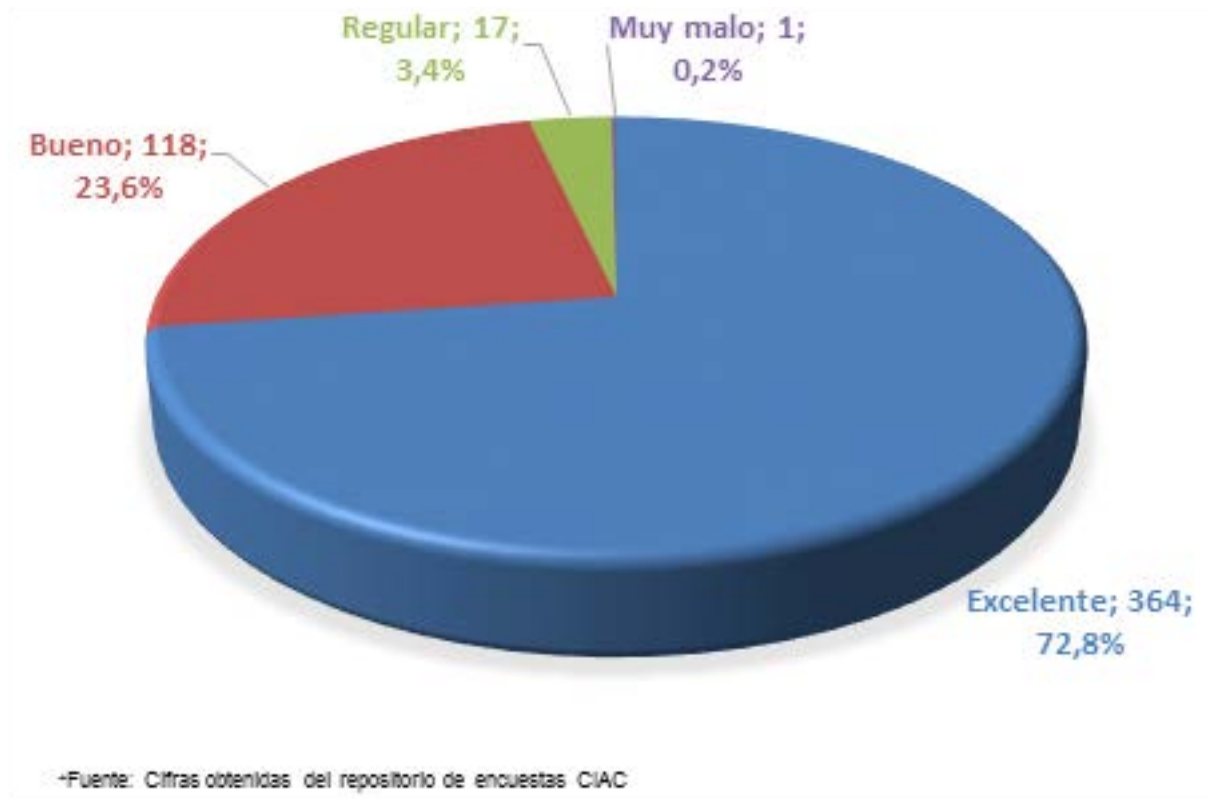


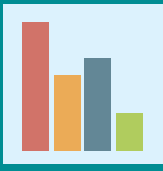
*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

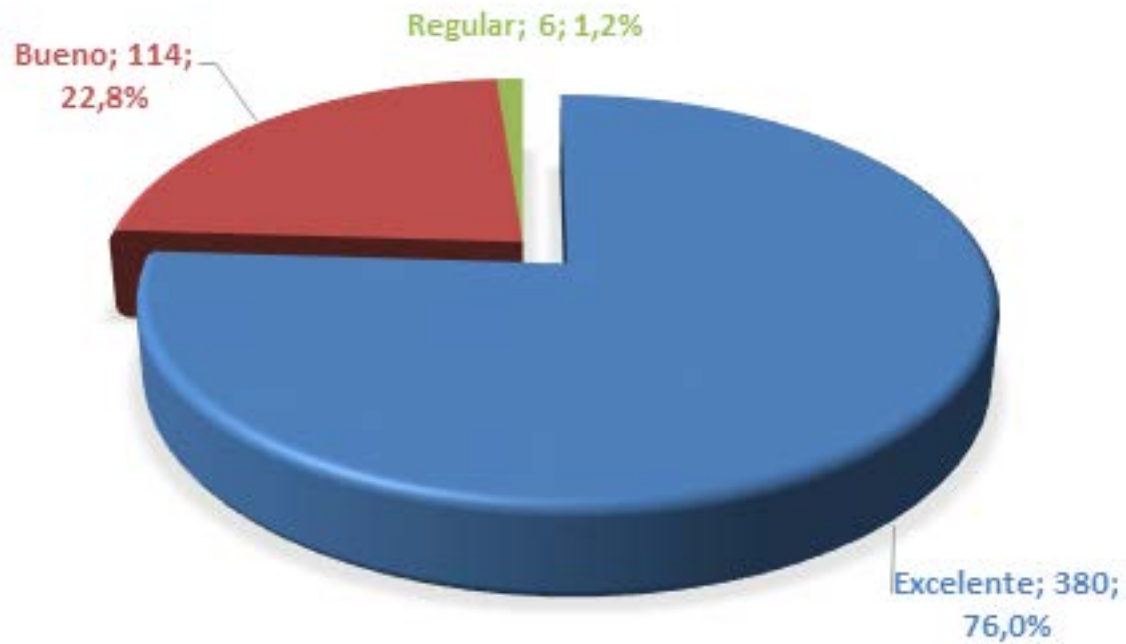
Acceso a las Instalaciones



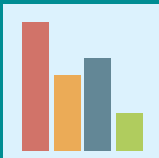


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Comodidad y aseo en las instalaciones

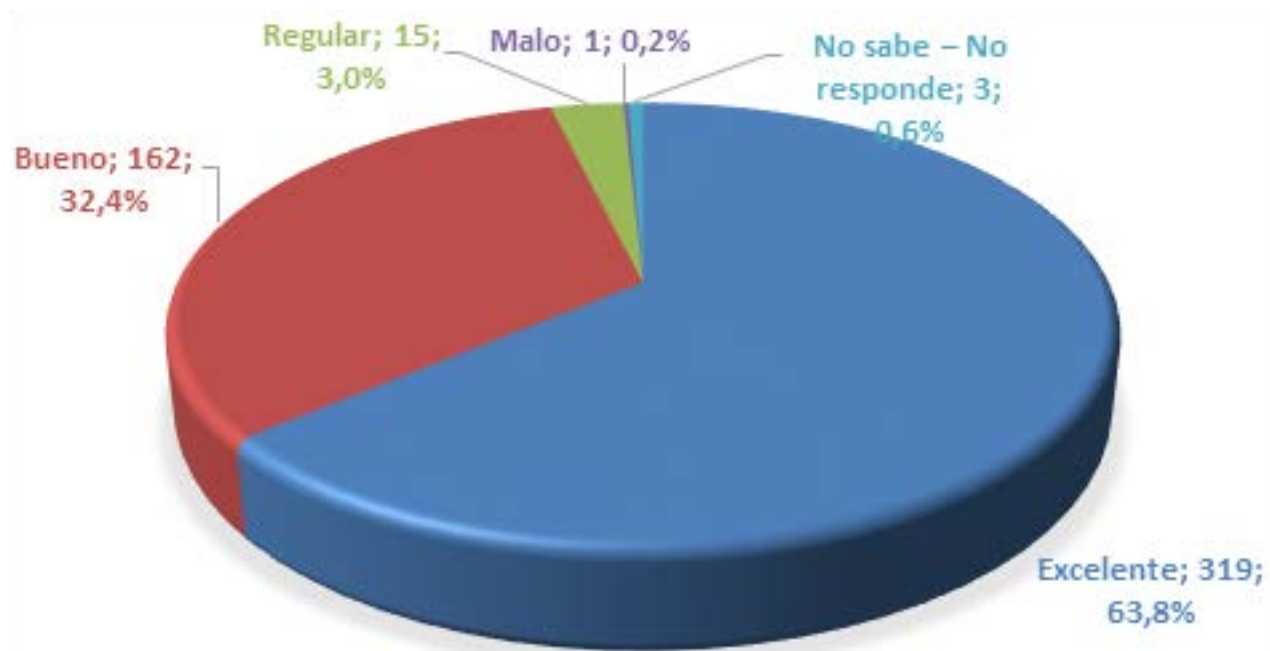


*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC

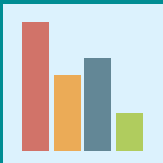


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

Ventilación en las instalaciones



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC

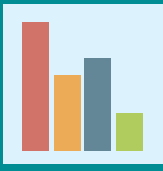


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

¿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

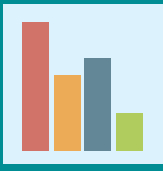


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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



*Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

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 495 respuestas de los usuarios y un resultado del 99.0% 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

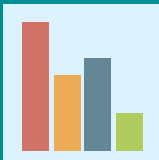
85

Excelente

410

Total

495

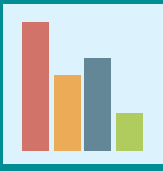


Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

En la pregunta No. 2, se obtuvieron 491 respuestas de los usuarios y un resultado del 98.2% 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	87
Excelente	404
Total	491

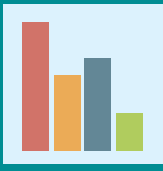
El resultado total del indicador de satisfacción, arroja un 98.6% frente a la meta del establecida del 93% durante el primer trimestre de 2017, en la oficina de Pasaportes Calle 98



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

- El servicio y todo el procedimiento fue excelente.
- Tienen un excelente servicio, creo que el mejor de los que hay en Colombia, Felicitaciones, por favor no lo dañen, están haciendo un excelente trabajo en equipo.
- Me atendieron muy bien a mi y a mi hija desde el momento en que llegamos, nos asesoraron y nos dieron toda la información requerida. excelente servicio
- Como ciudadano y ex vice cónsul en México D:F., ex Cónsul General en Quito, Ecuador y Ex Cónsul General en Amberes, Bélgica, me siento orgulloso de contar con un Ministerio excelente. La renovación de mi pasaporte fue oportuna, eficaz y perfecta. Muchas gracias
- EXCELENTE SERVICIO, ustedes son un ejemplo a seguir por parte de todas las otras instituciones públicas y aún bastante mejor que las empresas privadas. Los administradores de esta institución deberían ser los alcaldes de Bogotá. ¡Felicitaciones!!! Sí se puede. Cordialmente, Fernando Ortiz
- Los felicito por su organización. Todo salió muy bien, la espera fue no muy larga y el servicio excelente. Bravo !!!
- Este servicio es la prueba de que si es posible tener una eficiente atención ciudadano desde el sector público. Excelente. Gracias
- Excelente servicio y muy rápido
- EXCELENTE SERVICIO, RAPIDO Y AGRADABLE, DEBERIAN SER EJEMPLO DE TODAS LAS ENTIDADES DEL PAIS. GRACIAS
- El servicio y todo el procedimiento fue excelente.
- ¡Ninguna sugerencia porque todos los funcionarios son excelentes!! De verdad que todos son muy profesionales, educados y atentos. ¡Muchas gracias a todos y de verdad que es un orgullo ser colombiano con unas instalaciones y un servicio así!!!
- Ninguna, se merecen un premio a la excelencia, ojalá todas nuestras entidades hicieran lo mismo. Muchas gracias
- Todo perfecto, tal vez el único punto a mejorar es el ingreso al edificio, mucho tramitador en espacio público y gente preguntando. Saludos

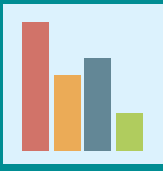


Resultados encuestas de satisfacción

Pasaportes Calle 98

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

- Excelente Servicio, me habría gustado saber que tenía un descuento por haber votado sería bueno que esta información apareciera en la página.
- En la página web podrían sugerir el llevar el certificado electoral, para aplicar al descuento
- Hola, Sería bueno que tuvieran en línea las personas que votamos ya que por no llevar el certificado electoral no pude acceder al descuento. Gracias (...)"



Resultados encuestas de satisfacción Pasaportes Calle 98

MEJORAS

- Se realizó una difusión en los medios de comunicación de Cancillería, referente al acceso que tienen los usuarios al descuento presentando el certificado electoral.
- Se realizó una difusión a través de los medios de comunicación de Cancillería sobre los cuidados y recomendaciones de uso para el pasaporte electrónico.



CANCILLERÍA



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)