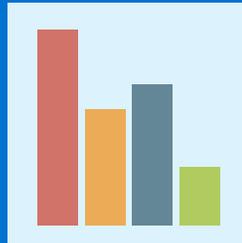


*INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO*  
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
VISAS E INMIGRACIÓN  
III TRIMESTRE 2018





# CIFRAS GENERALES

Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2018

---



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### **TOTAL DE VISAS EXPEDIDAS DURANTE EL PERIODO**

**11.774**



# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## FICHA TÉCNICA

---

### Objetivo

Medir el grado de satisfacción y percepción de los usuarios de los servicios que presta el Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración.

---

### Tipo de estudio

Cualitativo/Cuantitativo

---

### Técnica de Investigación

Encuesta remitida al usuario a través de un enlace inserto en el correo electrónico aportado por el mismo, al momento en que la visa es publicada, inadmitida o negada. Ésta puede ser tanto la persona que finalice su trámite presencialmente, semi-presencial o lo realice en su totalidad en línea. La encuesta puede ser realizada en español o en inglés



# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

### Cuestionario

Semi-estructurado con los siguientes componentes:

La Encuesta está conformada por el Número de solicitud (predeterminado por el sistema), Oficina Expedidora (predeterminado por el sistema).

Contiene 1 (una) pregunta de por cual medio realizó su trámite Presencial, Semi-Presencial o en Línea, si escoge presencial se despliega la pregunta 2, **que tan satisfecho se encuentra usted en cuanto:**

- A. Acceso a la información en el Sitio Web.
- B. Trato recibido por los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores que lo atendieron.
- C. Tiempo de espera para la respuesta de su solicitud (Desde que realizó su solicitud hasta que recibió su respuesta).
- D. Comodidad en la sala de espera (Aseo, ventilación, organización, entre otros).

Si escoge Línea, se despliega la pregunta 3, **Si realizó el trámite en línea, que tan satisfecho se encuentra en relación a:**

- A. Acceso a la Información en el Sitio Web.
- B. Tiempo de espera para la respuesta de su solicitud (Desde que realizó su solicitud hasta que recibió respuesta).



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### C. Sencillez y claridad del formulario en línea.

Si escoge Semi-Presencial, se despliega la pregunta 4, **Si realizó el trámite Semi-Presencial, que tan satisfecho se encuentra en relación a:**

- A. Acceso a la Información en el Sitio Web.
- B. Comodidad en la sala de espera (Aseo, ventilación, organización, entre otros)
- C. Trato recibido por los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores que lo atendieron.
- D. Sencillez y claridad del formulario en línea.
- E. Tiempo de espera para la respuesta de su solicitud (desde que realizó la solicitud hasta que recibió respuesta)

Para los tres (3) casos la pregunta 5 en el cual hay (un) espacio para aspectos que podemos mejorar (Todas relacionadas con la satisfacción del usuario).



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### Tipo de Muestreo

Totalidad de las visas expedidas, inadmitidas o negadas.

### Universo

Totalidad de usuarios que reciben respuesta definitiva al estudio de visa (inadmitida, aprobada o negada).

### Tamaño de la muestra

Con el fin de garantizar que la muestra aplicada sea estadísticamente representativa con la cantidad de usuarios atendidos, se tomara el 100% de las encuestas respondidas en el trimestre por los usuarios de los trámites de Visas.

### Cobertura

Extranjeros en Colombia y en el exterior que realizan trámites de visado.



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### Fecha de trabajo de campo

### Periodicidad

### Aplicación de la encuesta

**Diaria**

Todos los días hábiles de atención al usuario de enero, febrero y marzo.

Todos los días hábiles de atención al usuario de abril, mayo y junio.

Todos los días hábiles de atención al usuario de julio, agosto y septiembre.

Todos los días hábiles de atención al usuario de octubre, noviembre y diciembre.

### Fecha de Informes

Trimestrales (Quinto día hábil de los meses de Abril, Julio, Octubre y Enero)



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### Interpretación de los Resultados

Para realizar la interpretación de los resultados de la encuesta de satisfacción, se utiliza la escala de Likert, con el fin de tener un análisis cuantitativo de la información recolectada a través de las encuestas.

Las encuestas de satisfacción, se evaluarán tomando el promedio de las preguntas, según corresponda, con valoración de 4 y 5, para determinar el nivel de satisfacción.

Se generará un listado a través de Excel del total de las encuestas recibidas organizadas por orden de llegada.

#### Valoración usuario

Totalmente  
Satisfecho

Satisfecho

Medianamente  
Satisfecho

Insatisfecho

Totalmente  
Insatisfecho

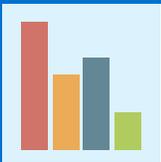
**5**

**4**

**3**

**2**

**1**



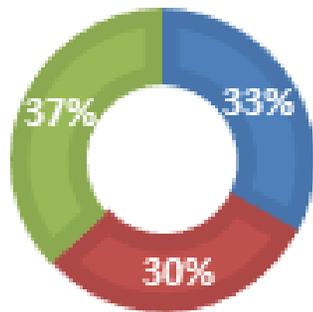
# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## ENCUESTA POR MES

## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL TRIMESTRE

### CANTIDAD DE ENCUESTAS

■ JULIO ■ AGOSTO ■ SEPTIEMBRE



## Resultados

La cantidad de encuestas a las que se les dio respuestas fueron:

**523**



# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

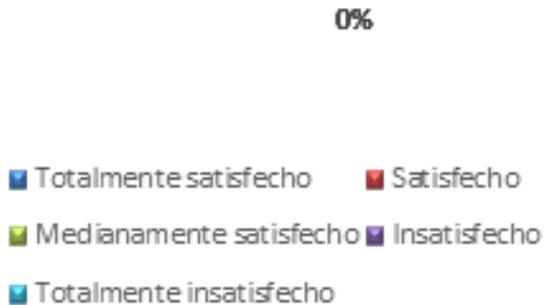
Presencial



Los resultados son:

**Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:**

Acceso a la información en el Sitio Web:



Trato recibido por los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores que lo atendieron:





# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

**Tiempo de espera para la respuesta de su solicitud (Desde que realizó su solicitud hasta que recibió su respuesta)**



**Comodidad en la sala de espera (Aseo, ventilación, organización, entre otros)**





# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

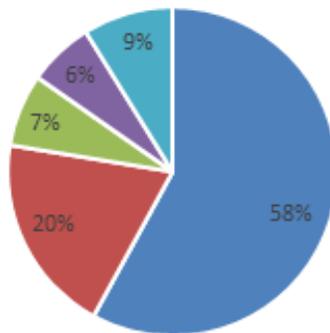
Línea

469

Los resultados son:

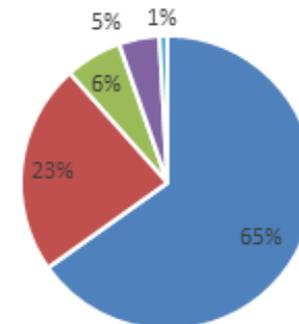
**Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:**

**Acceso a la información en el Sitio Web:**



■ Totalmente Satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente Satisfecho  
■ Insatisfecho ■ Totalmente Insatisfecho

**Tiempo de espera para la respuesta de su solicitud (Desde que realizó su solicitud hasta que recibió respuesta)**

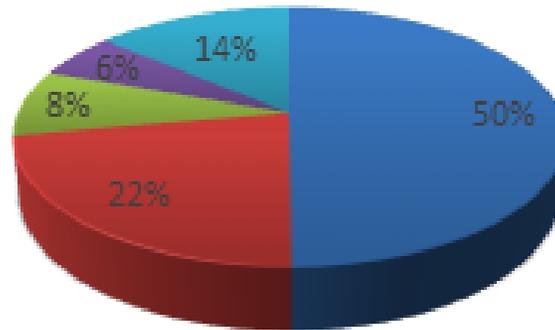


■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente satisfecho  
■ Insatisfecho ■ Totalmente insatisfecho

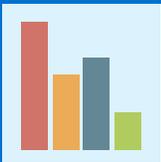


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

Sencillez y claridad del formulario en línea.



- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

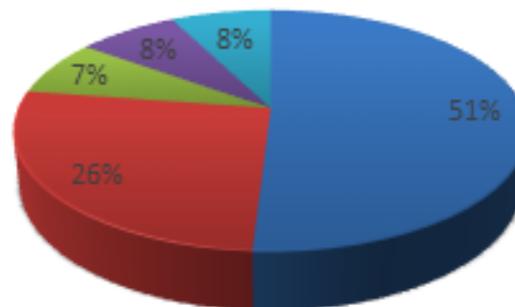
Semi-presencial

53

Los resultados son:

**Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:**

**Acceso a la información en el Sitio Web:**

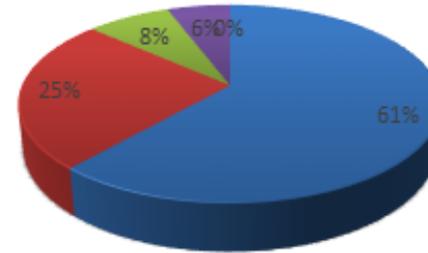


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



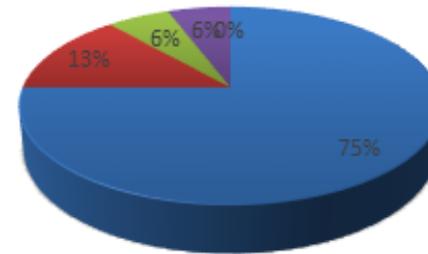
# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

**Comodidad en la sala de espera (Aseo, ventilación, organización, entre otros).**



- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

**Trato recibido por los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores que lo atendieron.**



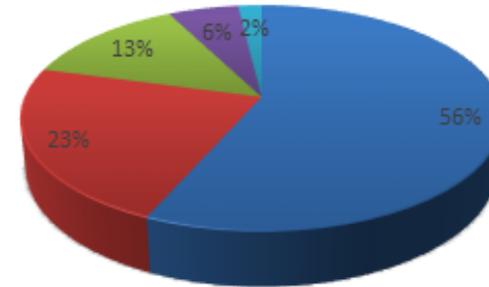
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



# Resultados encuestas de satisfacción

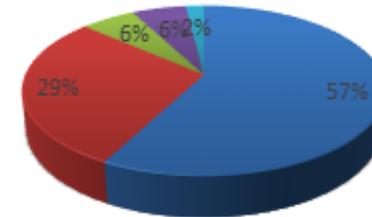
## Visas e Inmigración

**Sencillez y claridad del formulario en línea.**

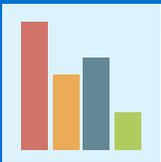


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

**Tiempo de espera para la respuesta de su solicitud (Desde que realizó su solicitud hasta que recibió respuesta)**

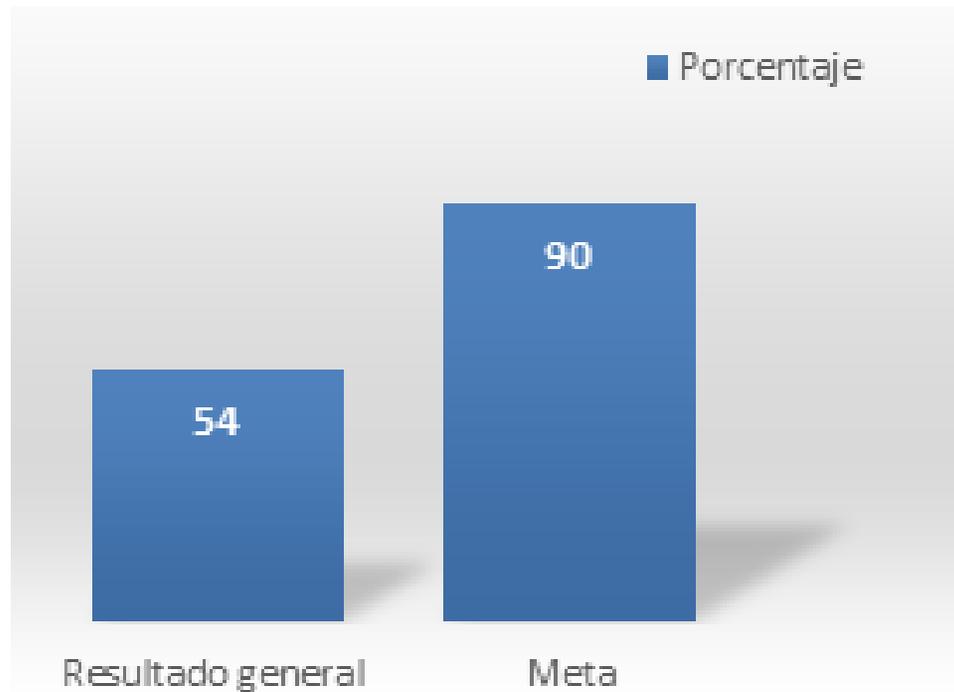


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## RESULTADO GENERAL vs META





# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

### **OBSERVACIONES O SUGERENCIAS**

Se identificó que la mayoría de las sugerencias están relacionadas con:

- Claridad en la página web sobre los requisitos de los nuevos tipos de visa, entre requisitos generales y específicos. Mejorar el acceso a la información en la página Web de la Cancillería.
- Coordinación de tramites e información entre el GIT de Visas y Migración Colombia.
- Aumento de los oficiales de visas.
- Agilidad de respuesta en los canales de información, especialmente chat y línea telefónica, se menciona demora en responder la llamada. (Encuesta de Visas ha sido utilizada para notificar falencias en el servicio de apoyo de la línea azul manejada por el CIAC, lo cual podría estar afectando la satisfacción del usuario y calificando insatisfacción al GIT de Visas.)
- La necesidad de poder realizar los pagos con tarjetas internacionales.
- Crear nuevos convenios de pago con otras entidades bancarias.



# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

### Algunos comentarios:

- No me resulto fácil encontrar el formulario de consigna de la Visa. El resto del proceso esta súper bien estructurado.
- He suministrado la documentación requerida y me han contestado que la solicitud ha sido inadmitida. Llamo al centro de atención integral y no me dan una respuesta clara de por qué fue inadmitida.
- El enlace a PSE para el pago fue difícil
- Estoy totalmente insatisfecha con el servicio prestado por la cancillería desde al principio estoy teniendo problema para solicitar un visto. El primero fue que me fue regenerado un numero con lo cual no podía hacer el pago, me tocó llamar a la cancillería.
- Mejora en los servicios de Línea Azul. Los operadores dan información errónea demorando el proceso y ocasionando pagos innecesarios.
- No se entienden muchas partes sobre todo la del formulario
- Coloqué todo documentos lo que me pide la página web. Mi solicitud ha ido en el estatus "Inadmisión", con el razón "No aporta la totalidad de documentos mínimos requeridos para hacer estudio de solicitud de visa". Y no me deja saber cuáles documentos otros necesitan, porque yo los proveí que me piden en la página web.



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### MEJORAS

- Se continúa haciendo retroalimentación con los Oficiales de Visa y Autorizadores sobre las inconformidades y peticiones para sensibilizarlos sobre la atención al usuario.
- Se participa masivamente en las capacitaciones del área de Planeación en especial en temas de atención al ciudadano.



# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

### NOTAS

- Teniendo en cuenta que el acceso a la encuesta de satisfacción es a través del correo electrónico registrado en la solicitud de visa, en ocasiones no es el correo personal del solicitante, por lo cual personas ajenas (tramitadores) ingresan, dejan sus comentarios y evalúan el proceso. Verificando solicitudes de visa de forma individual se verifica por número de solicitud y el correo registrado es de empresas de tramites de visas.
- La Encuesta que se está elaborando para el siguiente trimestre, tiene como objetivo realizar una sola evaluación frente al trámite de visas, en sus modalidades de semipresencial, en línea, y presencial, con el fin de tener mayor información respecto a las mejoras, o sugerencia que tienen los extranjeros, frente al trámite.



CANCILLERÍA

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*