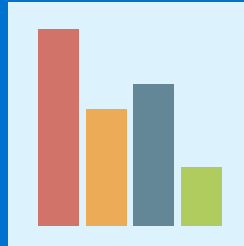


*INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO*  
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
VISAS E INMIGRACIÓN  
II TRIMESTRE 2018

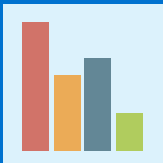




# CIFRAS GENERALES

Del 1 de abril al 30 de junio de 2018

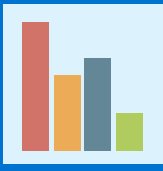
---



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

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

**10.958**



# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## FICHA TÉCNICA

---

### Objetivo

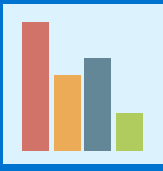
Medir el grado de satisfacción y percepción de los usuarios de los servicios que presta el Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración.

### 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 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:

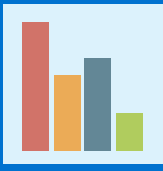
La Encuesta está conformada por el Número de solicitud (predeterminado por el sistema), Oficina Expedidora (predeterminado por el sistema).

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).



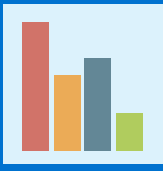
## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### 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

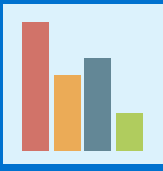
Totalidad de usuarios que reciben respuesta definitiva al estudio de visa (inadmitida, aprobada o negada).

### 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.

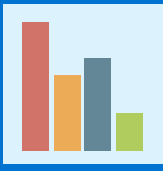
Todos los días hábiles de atención al usuario de julio, agosto y septiembre.

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

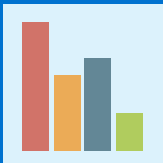
Para realizar la interpretación de los resultados de la encuesta de satisfacción, se utiliza la escala de Likert, con el fin de tener un análisis cuantitativo de la información recolectada a través de las encuestas.

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
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

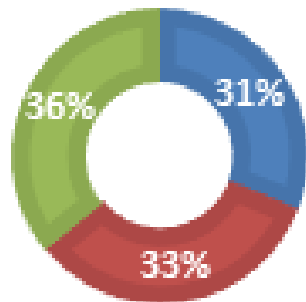


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## ENCUESTA POR MES

### CANTIDAD DE ENCUESTAS

■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO

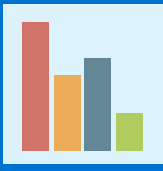


## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL TRIMESTRE

### Resultados

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

**354**



# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

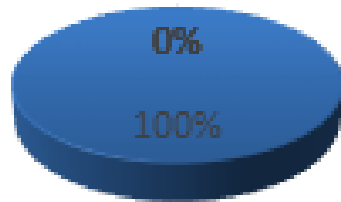
Presencial



Los resultados son:

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

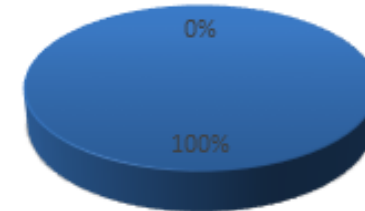
## Acceso a la información en el Sitio Web:



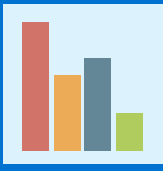
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

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

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

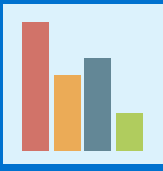
## Visas e Inmigración

**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

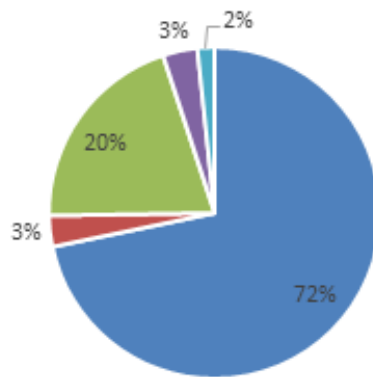
Línea

297

Los resultados son:

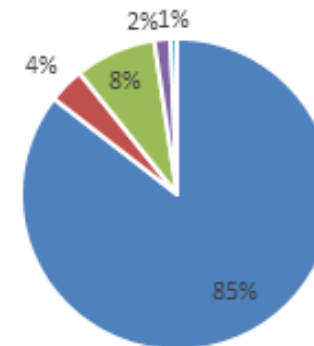
**Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:**

## Acceso a la información en el Sitio Web:

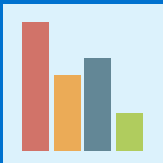


■ Totalmente Satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente Satisfecho  
■ Insatisfecho ■ Totalmente Insatisfecho

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

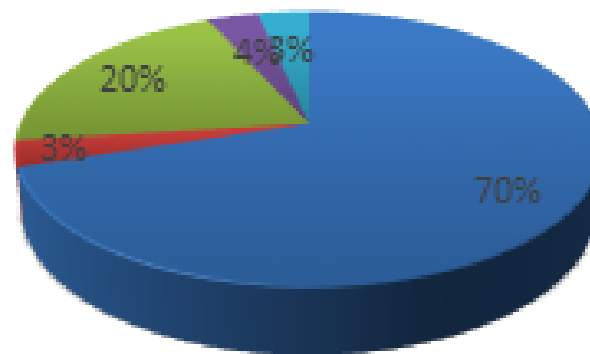


■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente satisfecho  
■ Insatisfecho ■ Totalmente insatisfecho

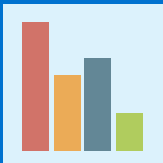


## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### Sencillez y claridad del formulario en línea.



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



# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

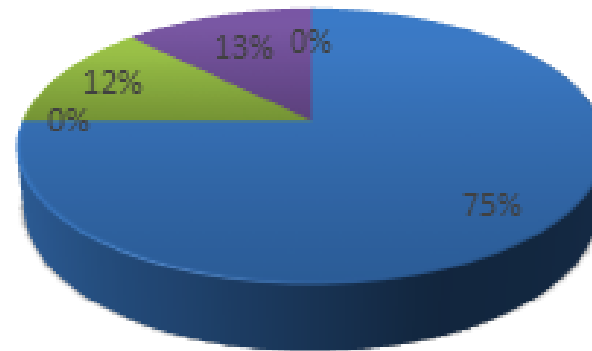
Semi-presencial

56

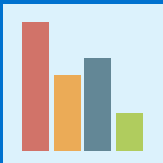
Los resultados son:

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

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

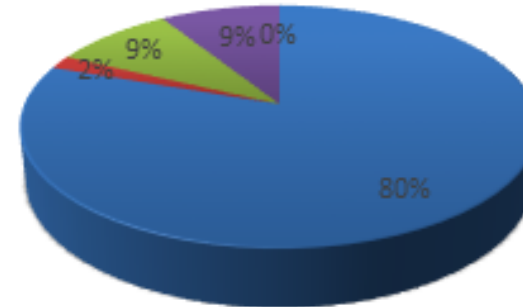


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



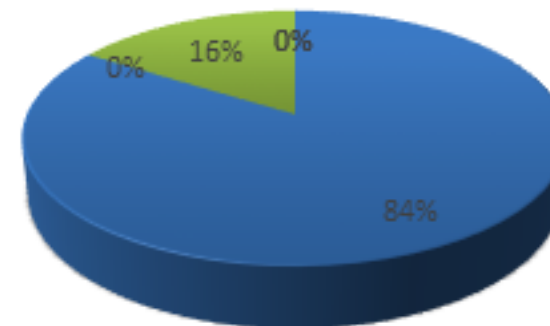
## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

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



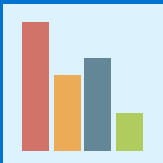
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

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



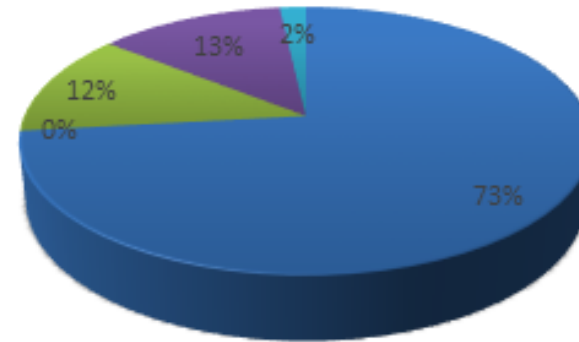
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho





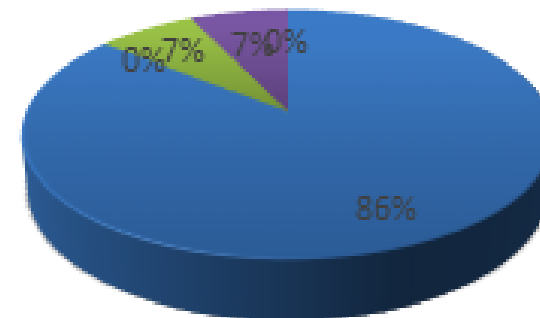
## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### Sencillez y claridad del formulario en línea.

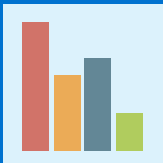


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

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

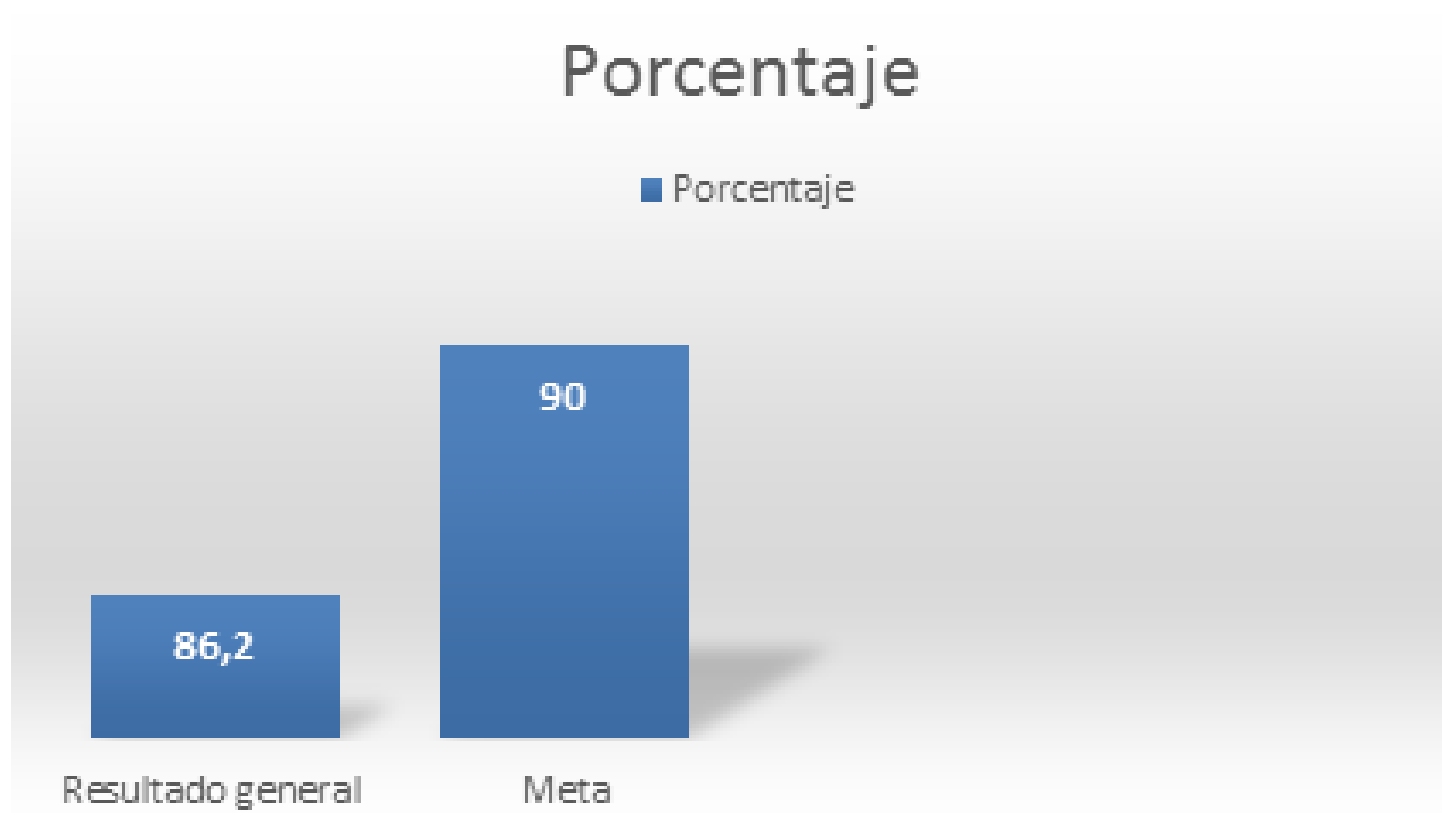


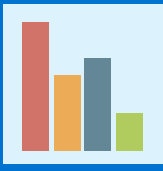
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## RESULTADO GENERAL vs META





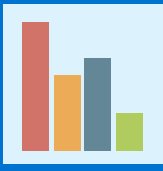
# Resultados encuestas de satisfacción

## 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.
- Crear punto de información presencial en la oficina de visas Bogotá y en puntos regionales.
- Aumento de los oficiales de visas.
- El aumento en la capacidad de almacenamiento al momento de cargar los documentos en la plataforma de la solicitud. (a partir de febrero 2018 se logró aumento a 5MB)
- 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.
- Mejorar la comodidad en la sala de espera.

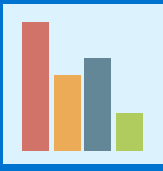


# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

### Algunos comentarios:

- “Tal vez especificar en cada tipo de visa los requisitos específicos, para no leer completa la Resolución 6045. Por supuesto que viendo las normativas en la web y leyendo la resolución completa todo queda muy claro. Otra sugerencia sería la posibilidad de implementar el estampado de la visa en el pasaporte en algunas otras ciudades importantes del país, para los que ya residimos aquí no tener que trasladarnos obligatoriamente a Bogotá. Igualmente muchas gracias por la celeridad del trámite”.
- 1) Deben mejorar la línea telefónica, tuve que viajar a Bogotá para entender algunos documentos que solicitaban porque no me atendieron.  
2) La línea azul y la atención sacaron muy buena nota conmigo, pero si me hubieran atendido estando yo en Medellín hubiera sido excelente !!!!.  
3) Aun existen problemas con el pago WEB, ayer 02/04/2018, no estaba funcionando. Tuve que hacer un pago en el banco sudameris en Medellín.  
4) El documento de movimientos migratorios está provocando retrasos, no lo entregan vía web, tuve que ir a migración.
- 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.

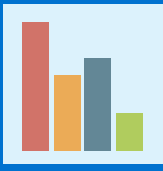


# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

### Algunos comentarios:

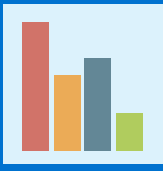
- No se entienden muchas partes sobre todo la del formulario
- Coloqué todo documentos lo que me pide la pagina web. Mi solicitud ha ido en el estatus "Inadmisión" , con el razón "No aporta la totalidad de documentos mínimos requeridos para hacer estudio de solicitud de visa" . Y no me deja saber cual documentos otros necesitan, porque yo los proveí que me piden en la pagina web.
- 1. Con el primer número de pago asignado no se pudo cancelar ni por PSE ni por cejeros Servibanca  
2. El tiempo de espero en la linea de atención al cliente era de casi una hora  
3. En ningún lado se estableció el requisito de la carta de solicitud firmada por la conyuge, así que en primera instancia no fue subida a la plataforma lo que causo una demora innecesaria en el proceso de la solicitud de la visa  
4. Por un lado los archivos no pueden superar los 5MB por otro lado me llegó la solicitud de que la resolución de los documentos no era la suficiente. En encontrar el equilibrio entre tamaño del archivo y leibilidad me demoré varias horas  
5. No entendí la solicitud del Ministerio de volver a subir los archivos en mayor resolución, ya que todos los documentos eran perfectamente leibles.  
Espero mis observaciones sirvan para mejorar el servicio. Muchas gracias, Jan Koppelin.
- La atención telefónica es muy mala, mucho tiempo de espera y además el documento de la visa que solicite me llego con un error en el número del pasaporte N° P18885726 y mi pasaporte correcto es P18885276, según la visa M, con número ZA403463, lo cual no tiene un correo para la corrección de la visa
- Tener una línea telefónica que la atiendan con prontitud. Para resolver inquietudes.
- El call center, es demasiado tiempo la espera.
- Hay que subir muchos documentos, pero el tamaño permitido es muy pequeño. Esto significa que la persona tiene que pasar mucho tiempo comprimiendo y bajando la resolución sin que los documentos queden ilegibles. Esto es muy complicado para la persona promedio.



## 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.
- Se cumple cabalmente con el plan de mejoramiento por proceso con el objetivo de cumplir con el indicador de satisfacción del usuario.



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### NOTAS

- Verificando solicitudes de visa de forma individual se evidencia que las respuestas de insatisfacción, en su mayoría están ligadas a la respuesta de visa, inadmitida o negada.
- 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 insatisfacción en su mayoría está ligada al acceso de información, pidiendo que la línea azul sea más ágil y cortes además de contar en la oficina de visas con personal capacitado para consultas físicas (puesto de atención); temas ajenos a la función del GIT de Visas que generan insatisfacción al usuario calificando negativamente el proceso brindado.



**GOBIERNO DE COLOMBIA**

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*