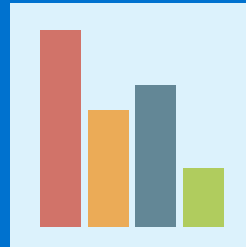


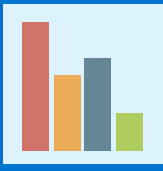
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
VISAS E INMIGRACIÓN





CIFRAS GENERALES

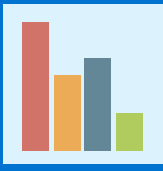
(ENERO - MARZO 2018)



Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

TOTAL DE VISAS EXPEDIDAS DURANTE EL PERIODO

10.772



Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

FICHA TÉCNICA

Objetivo

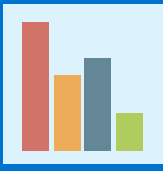
Medir el grado de satisfacción y percepción de los usuarios de los servicios que presta el Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración.

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

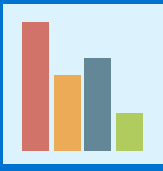
Semi-estructurado con los siguientes componentes:

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).
- C. Sencillez y claridad del formulario en línea.

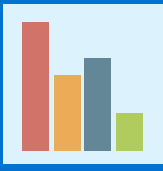


Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

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

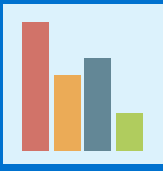
Totalidad de usuarios que reciben respuesta definitiva al estudio de visa (inadmitida, aprobada o negada).

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.

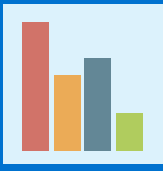
Todos los días hábiles de atención al usuario de abril, mayo y junio.

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

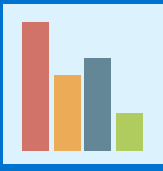
5

4

3

2

1



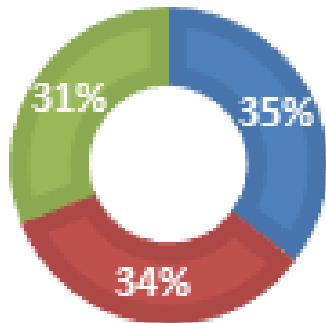
Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

ENCUESTA POR MES

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL TRIMESTRE

CANTIDAD DE ENCUESTAS

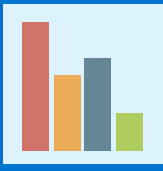
■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO



Resultados

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

537



Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

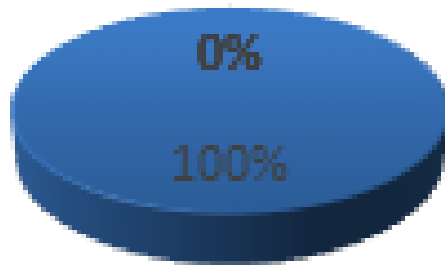
Presencial



Los resultados son:

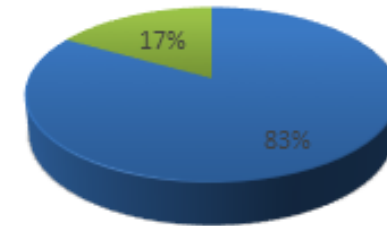
Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:

Acceso a la información en el Sitio Web:

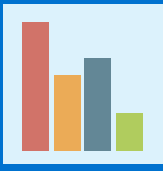


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

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

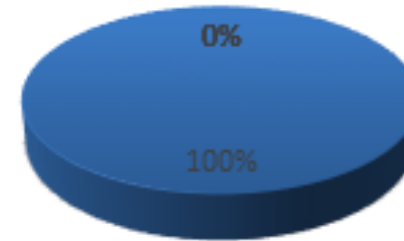


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



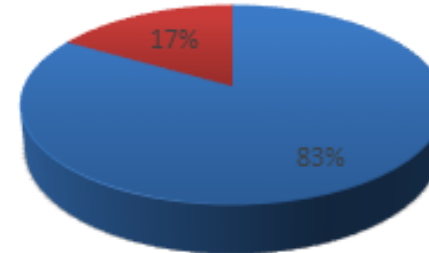
Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

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

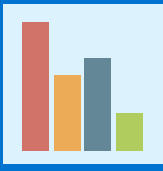


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

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



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



Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

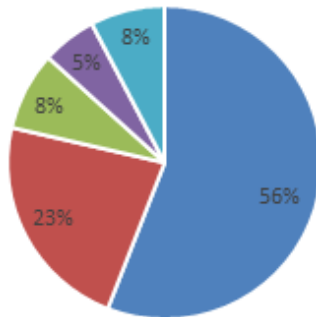
Línea

481

Los resultados son:

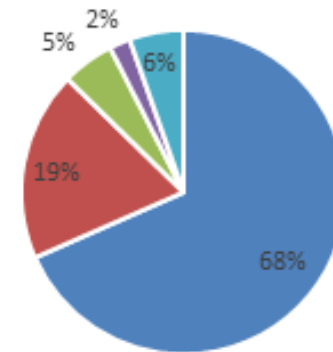
Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:

Acceso a la información en el Sitio Web:

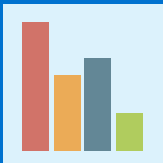


■ Totalmente Satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente Satisfecho
■ Insatisfecho ■ Totalmente Insatisfecho

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

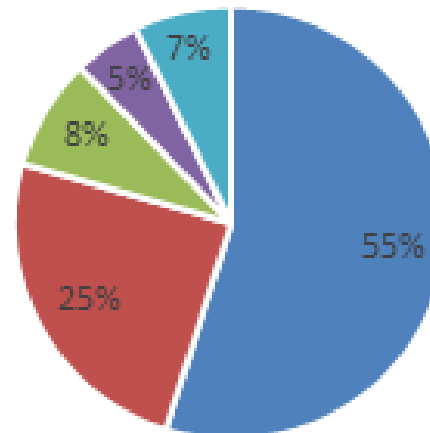


■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente satisfecho
■ Insatisfecho ■ Totalmente insatisfecho

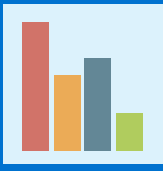


Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

Sencillez y claridad del formulario en línea.



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



Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

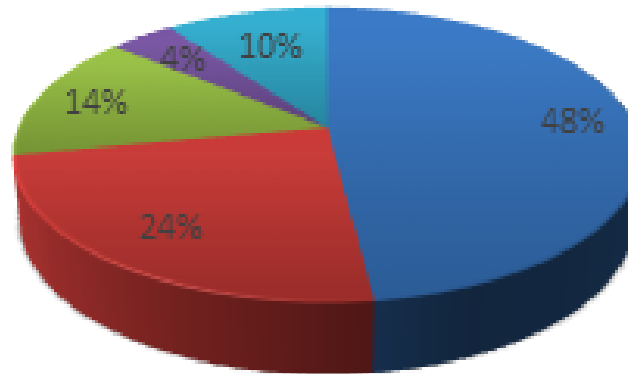
Semi-presencial

50

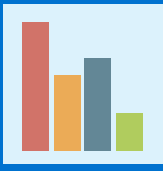
Los resultados son:

Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:

Acceso a la información en el Sitio Web:

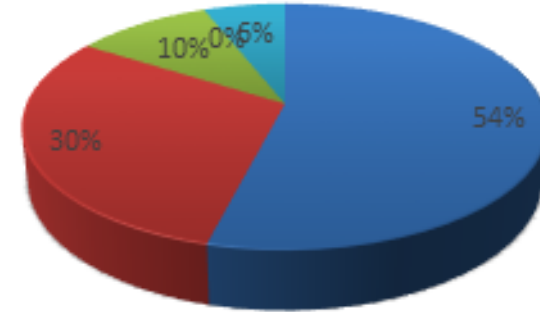


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



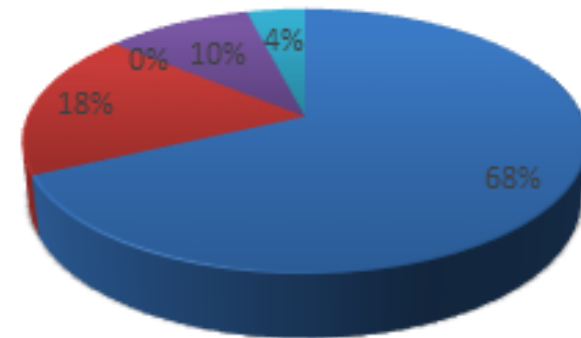
Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

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

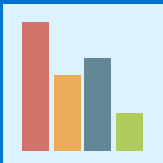


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

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



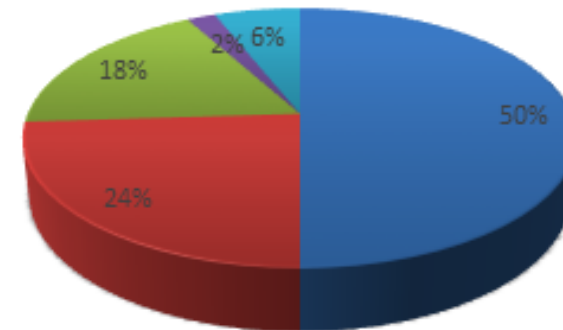
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



Resultados encuestas de satisfacción

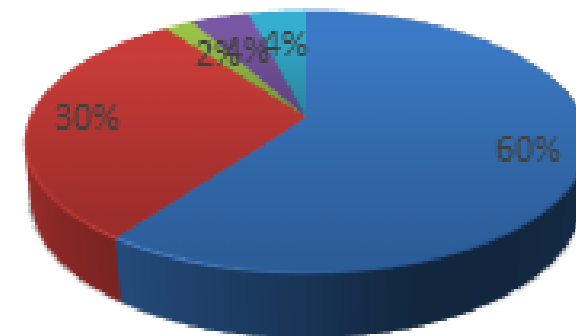
Visas e Inmigración

Sencillez y claridad del formulario en línea.

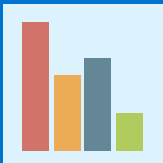


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

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

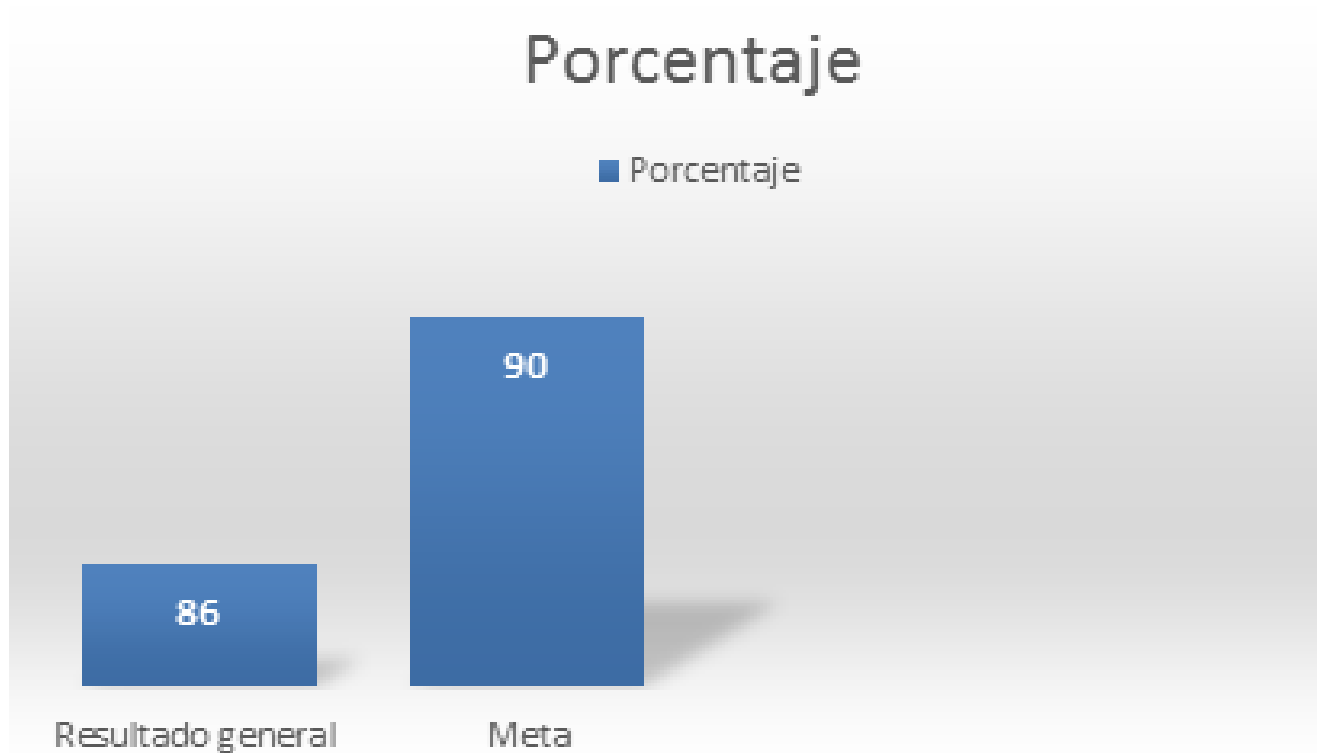


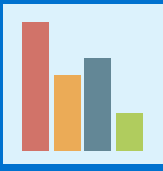
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

RESULTADO GENERAL vs META





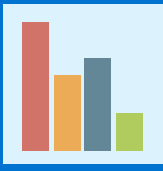
Resultados encuestas de satisfacción

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.
- 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.

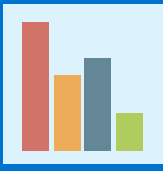


Resultados encuestas de satisfacción

Visas e Inmigración

Algunos comentarios:

- “La información está fragmentada en diferentes apartados y no es clara en cuanto a requisitos generales y específicos y documentación solicitada”.
- “Creo que la nueva renovación de la página es muy buena y muy clara”.
- “COORDINAR SUS PROCESOS ENTRE LA CANCELLERIA Y MIGRACION COLOMBIA. TIENEN MUCHAS INCONSISTENCIAS MUY GRAVES”.
- “Deben colocar personal que guie a las personas en los tramites uno llama a esos números de atención nadie atiende si por cada solicitud que hagan niegan la visa y se embolsillan 154 mil pesos se harán ricos”.
- “El único problema que veo, es el traslado a Bogotá para la estampación de la visa al pasaporte. Por el tiempo invertido y por el costo del traslado.
- “La información acerca de los requisitos y del orden de la visa de residencia no son muy claros en el sitio web”.
- Están trabajando de manera muy desordenada, aumentar el personal de funcionarios que atienden a los clientes será una prioridad para ustedes y priorizar los casos de emergencia....mi mama perderá sus laboratorios por demorarle tanto su visa estando ella completa”.

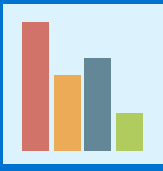


Resultados encuestas de satisfacción

Visas e Inmigración

Algunos comentarios:

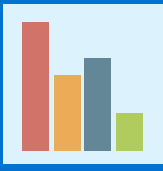
- “Atención telefonica al ciudadano no ha sido siempre correcta. Supongo que el call-center no está suficientemente informado, por ejemplo en la necesidad de que un certificado laboral deba haber sido emitido con no más de 3 meses de anterioridad”.
- “La página web o permite cargar la totalidad de los documentos que exigen”.
- “Atender con mayor cordialidad las solicitudes telefónicas y ser totalmente claros con la información que suministran al usuario. Sería mejor que la solicitud de VISA se pudiera realizar en forma presencial”.
- “Todos deberían manejar la información antes de hacer el trámite por la web me dirigí a la parte de información y no me dejo explicarle mi duda fue muy grosera y me dijo que todas mis dudas me aclararía la página, ser cortes no nos quita nada y las cosas funcionarían excelente. pero tuve ayuda de otras personas que me explicaron lo de la página y todo fue rápido y fácil. Muchas gracias”.



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)