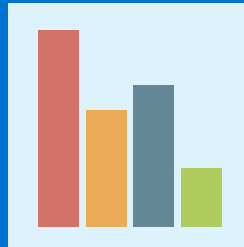


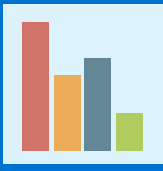
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
VISAS E INMIGRACIÓN





CIFRAS GENERALES

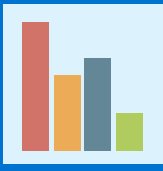
(ABRIL - JUNIO 2017)



Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

TOTAL DE VISAS ESTUDIADAS DURANTE EL PERIODO

12.045



Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

FICHA TÉCNICA

Objetivo

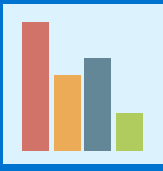
Medir el grado de satisfacción y percepción de los usuarios de los servicios que presta el Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración.

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).

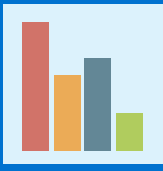
Contiene 1 (una) pregunta de por cual medio realizó su trámite Presencial o en Línea, si escoge presencial se despliega la pregunta 2 **que tan satisfecho se encuentra usted en cuanto:**

- A. Acceso a las Instalaciones
- B. Comodidad en la Espera (Aseo, ventilación, organización, etc)
- C. Trato recibido por los funcionarios de la Oficina.

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

- A. Facilidad Acceso a la Información
- B. Claridad en la Información Suministrada
- C. Sencillez y claridad del formulario en línea
- D. Agilidad del trámite en general

Y para ambos casos la pregunta 4 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

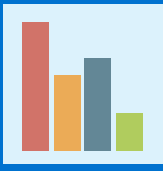
Totalidad de las visas expedidas.

Universo

Totalidad de usuarios que reciben visas.

Tamaño de la muestra

Con el fin de garantizar que la muestra aplicada sea estadísticamente representativa con la cantidad de usuarios atendidos, se tomara de manera aleatoria el 50% de las encuestas respondidas en el trimestre por los usuarios de los trámites de Visas, siempre que este porcentaje alcance mínimo 945 encuestas.



Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

Cobertura

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

Fecha de trabajo de campo

Periodicidad

Aplicación de la encuesta

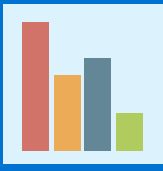
Diaria

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.



Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

Fecha de Informes

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

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 2 o 3, según corresponda, con valoración de 4 y 5, para determinar el nivel de satisfacción.

La aleatoriedad se logrará numerando las encuestas recibidas de acuerdo al orden de llegada y al finalizar el trimestre se generara a través del Excel un listado con números aleatorios correspondientes al total de encuestas que se debe incluir en el análisis de acuerdo con el tamaño de la muestra.

Valoración usuario

Totalmente Satisfecho

Satisfecho

Medianamente Satisfecho

Insatisfecho

Totalmente Insatisfecho

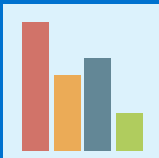
5

4

3

2

1



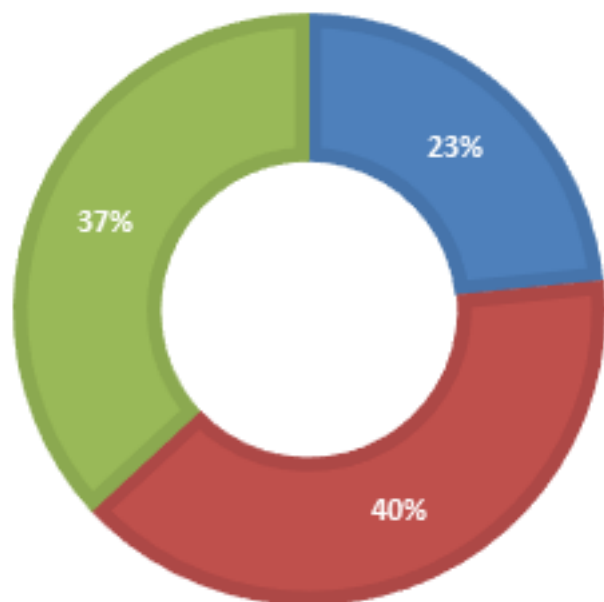
Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

ENCUESTA POR MES

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL TRIMESTRE

CANTIDAD DE ENCUESTAS

■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO



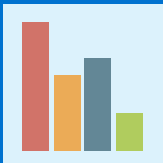
Resultados

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

320

Presencial

78



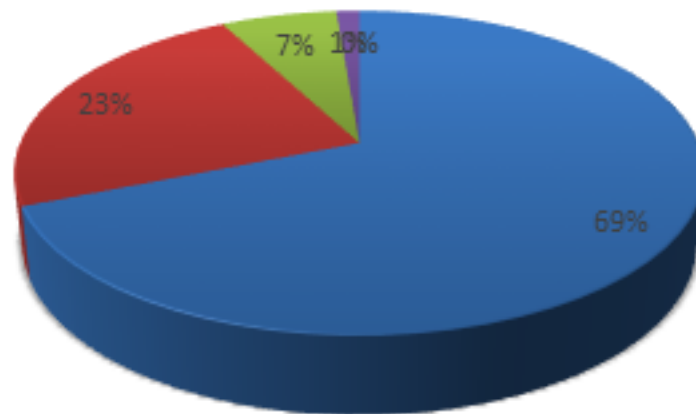
Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

De los usuarios que realizaron el trámite de manera presencial, respondieron la encuesta:

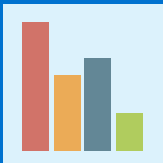
78

Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:

Acceso a las Instalaciones

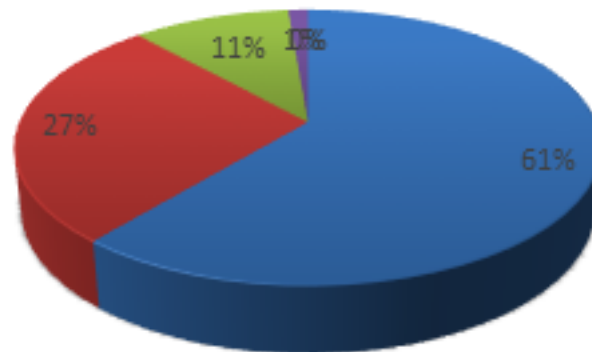


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

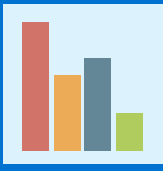


Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

Comodidad en la espera

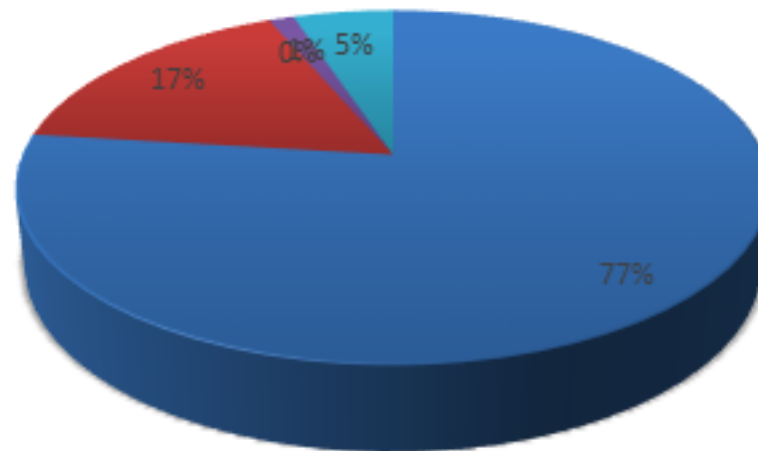


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

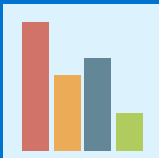


Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

Trato recibido por los funcionarios de la oficina



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



Resultados encuestas de satisfacción

Visas e Inmigración

Línea:

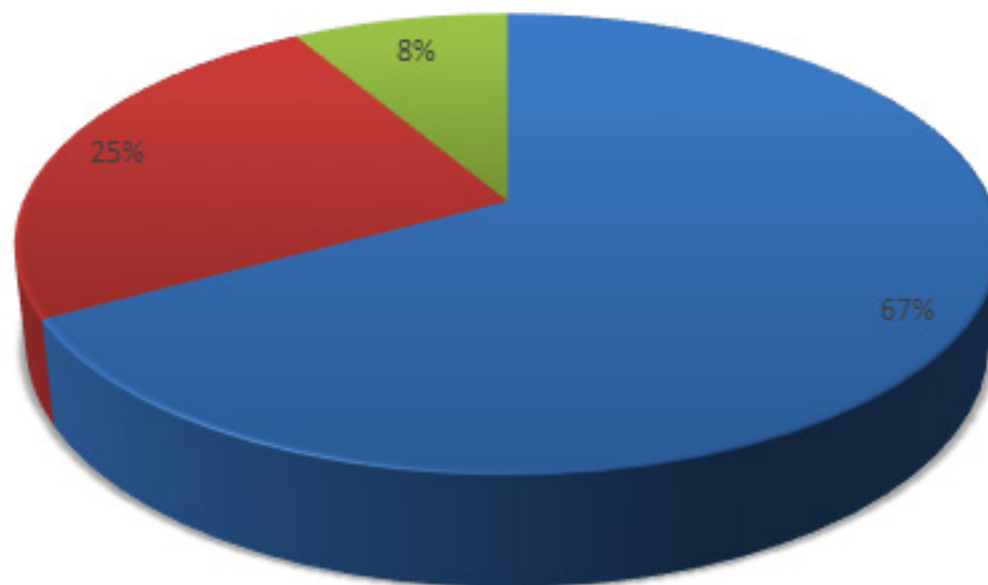
De los usuarios que realizaron el trámite de manera presencial respondieron la encuesta

242

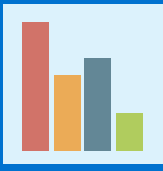
Los resultados son:

Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:

Facilidad acceso a la información

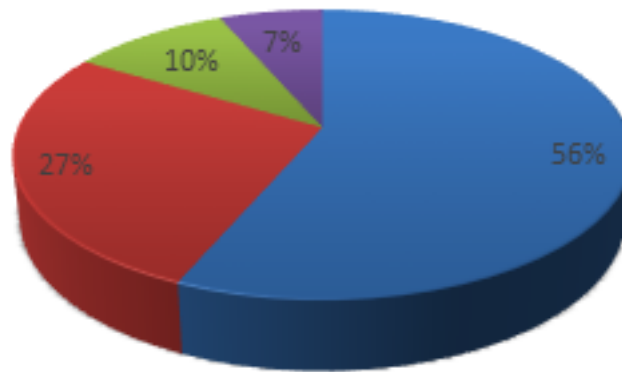


■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente satisfecho

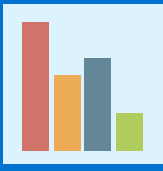


Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

Claridad en la información suministrada

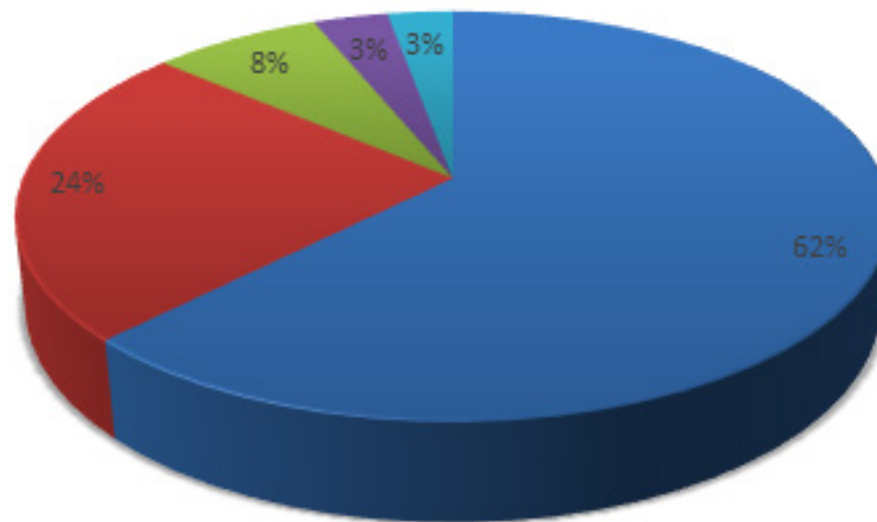


■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente satisfecho ■ Insatisfecho

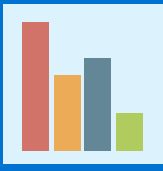


Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

Sencillez y claridad del formulario en línea

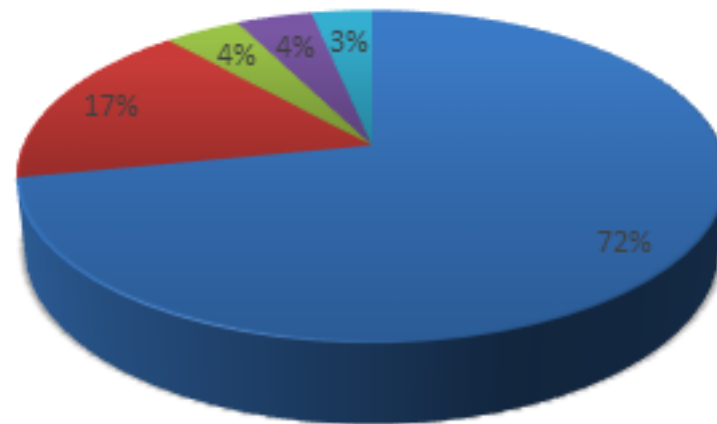


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

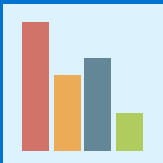


Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

Agilidad del trámite en general

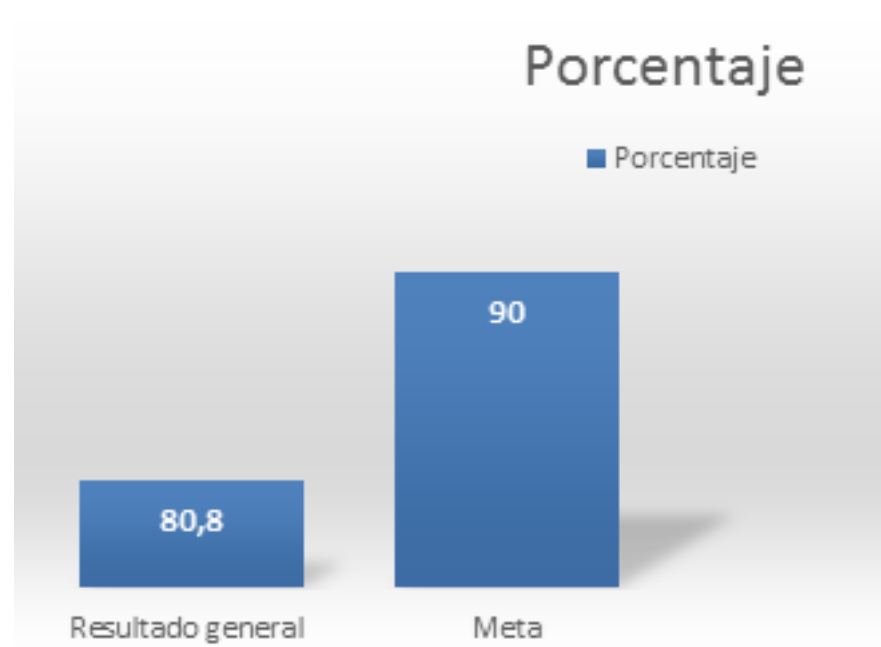


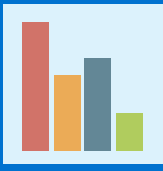
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

RESULTADO GENERAL vs META





Resultados encuestas de satisfacción

Visas e Inmigración

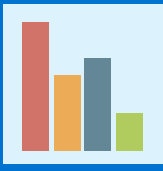
OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

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

- El aumento en la capacidad de almacenamiento al momento de cargar los documentos en la plataforma de la solicitud.
- Realizar correcciones en la información presentada en la página web y formulario en el idioma INGLÉS, dado que la traducción no corresponde a la realidad de lo informado.
- Agilidad de respuesta en los canales de información, especialmente chat y línea telefónica, se menciona demora en responder la llamada.
- La necesidad de poder realizar los pagos con tarjetas internacionales.
- Posibilidad de realizar puntos de impresión oficiales de visas en ciudades principales de Colombia.

Algunos comentarios:

- “Deben poner más espacio para adjuntar los documentos requeridos ya que a veces hay documentos pesados y difíciles de bajarles la resolución para que sean entendibles.
- No sabría decirles, quizá mejorar el trámite de estampar la visa en el pasaporte y que el ciudadano que la solicite no tenga que desplazarse a Bogotá, pudiendo solicitar su estampado en el pasaporte en la ciudad que vive, sobre todo si son ciudades grandes como Medellín, Cali, Cartagena, etc etc. De todas formas les informo que todo me ha resultado muy sencillo y rápido. Gracias”
- “Es un poco complicado incluir todos los documentos necesarios, en un formato PDF con volumen de solo 3 MB”.



Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

MEJORAS

Se realizó retroalimentación con los Oficiales de Visa y Autorizadores sobre las inconformidades y peticiones de las mismas para sensibilizarlos sobre la atención al usuario.



CANCILLERÍA



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)