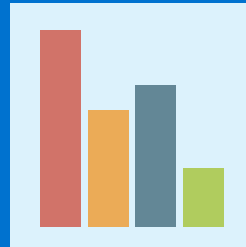


*INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO*  
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
VISAS E INMIGRACIÓN

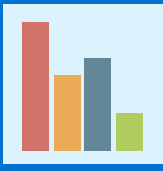




# CIFRAS GENERALES

(OCTUBRE - DICIEMBRE 2017)

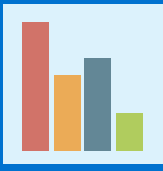
---



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### TOTAL DE VISAS EXPEDIDAS DURANTE EL PERIODO

**10.456**



# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## FICHA TÉCNICA

---

### Objetivo

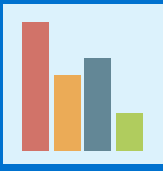
Medir el grado de satisfacción y percepción de los usuarios de los servicios que presta el Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración.

### 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).

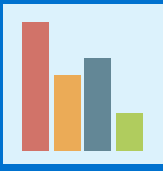
Contiene 1 (una) pregunta de por cual medio realizó su trámite Presencial o en Línea, si escoge presencial se despliega la pregunta 2 que tan satisfecho se encuentra usted en cuanto:

- 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

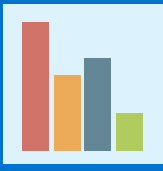
Totalidad de usuarios que reciben visas.

### Tamaño de la muestra

Con el fin de garantizar que la muestra aplicada sea estadísticamente representativa con la cantidad de usuarios atendidos, se tomara 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.

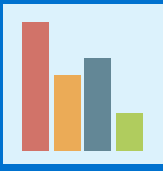
Todos los días hábiles de atención al usuario de abril, mayo y junio.

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**

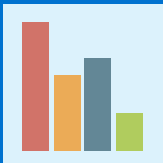
**4**

**3**

**2**

**1**





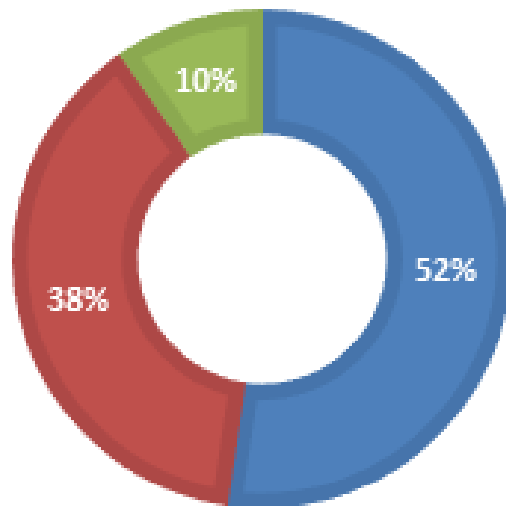
# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## ENCUESTA POR MES

## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL TRIMESTRE

### CANTIDAD DE ENCUESTAS

■ OCTUBRE ■ NOVIEMBRE ■ DICIEMBRE



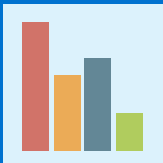
### Resultados

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

**197**

Presencial

**33**



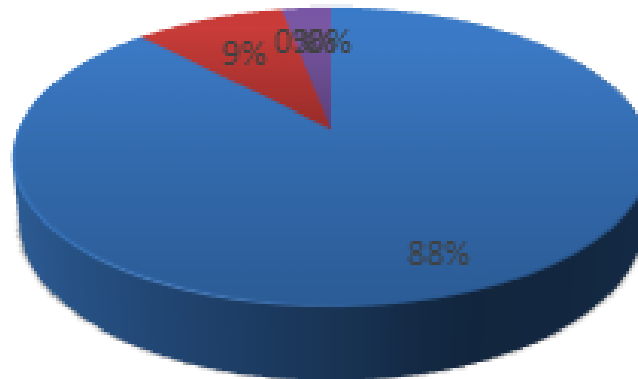
# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

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

**33**

Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:

## Acceso a las instalaciones:



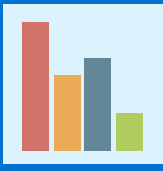
Totalmente satisfecho

Satisfecho

Medianamente satisfecho

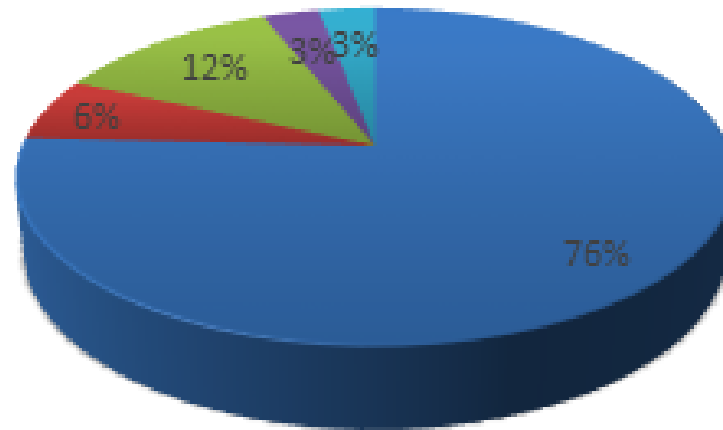
Insatisfecho

Totalmente insatisfecho



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### Comodidad en la Espera (Aseo, ventilación, organización, etc.):



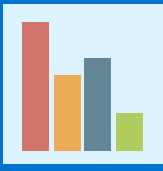
■ Totalmente satisfecho

■ Satisfecho

■ Medianamente satisfecho

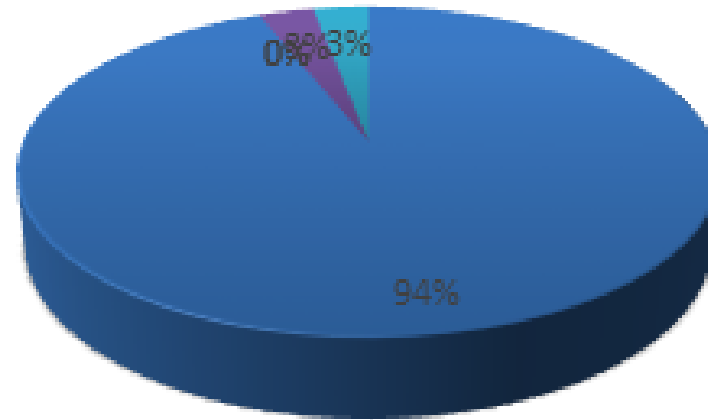
■ Insatisfecho

■ Totalmente insatisfecho



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### Trato recibido por los funcionarios de la Oficina:



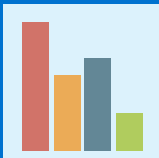
■ Totalmente satisfecho

■ Satisfecho

■ Medianamente satisfecho

■ Insatisfecho

■ Totalmente insatisfecho



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

**Línea:**

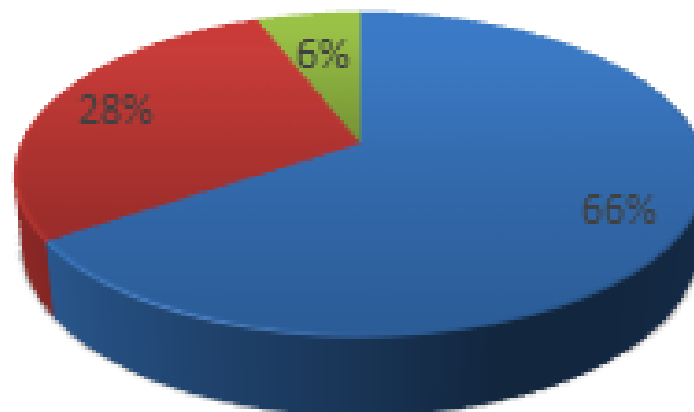
**De los usuarios que realizaron el trámite de manera presencial respondieron la encuesta**

**164**

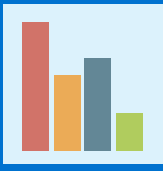
**Los resultados son:**

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

**Facilidad Acceso a la Información:**

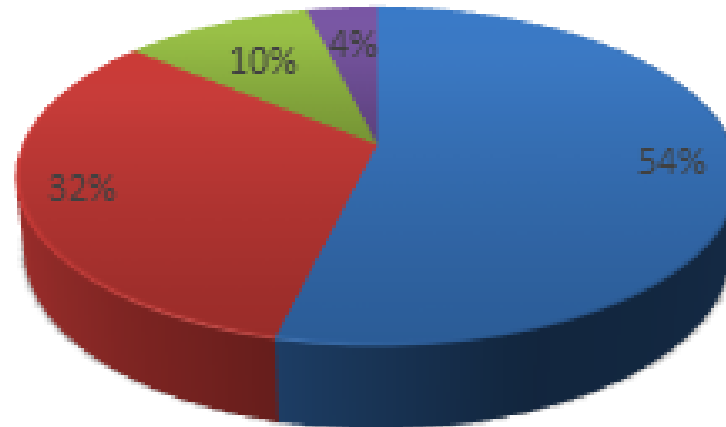


 Totalmente satisfecho  Satisfecho  Medianamente satisfecho

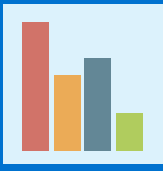


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## Claridad en la Información Suministrada:

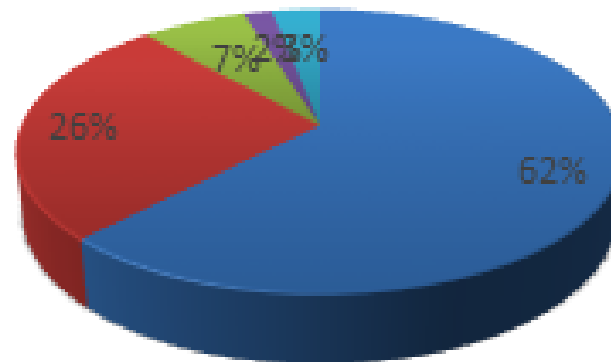


■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente satisfecho ■ Insatisfecho

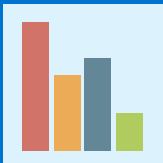


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## Sencillez y claridad del formulario en línea:

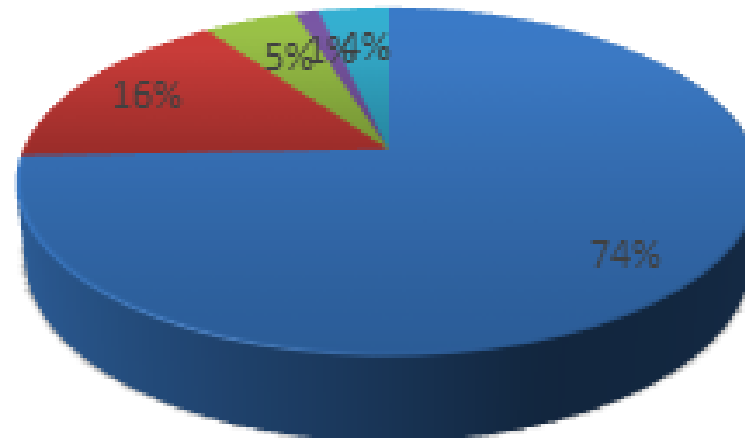


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



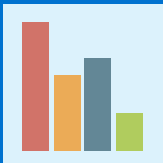
# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## Agilidad del trámite en general :



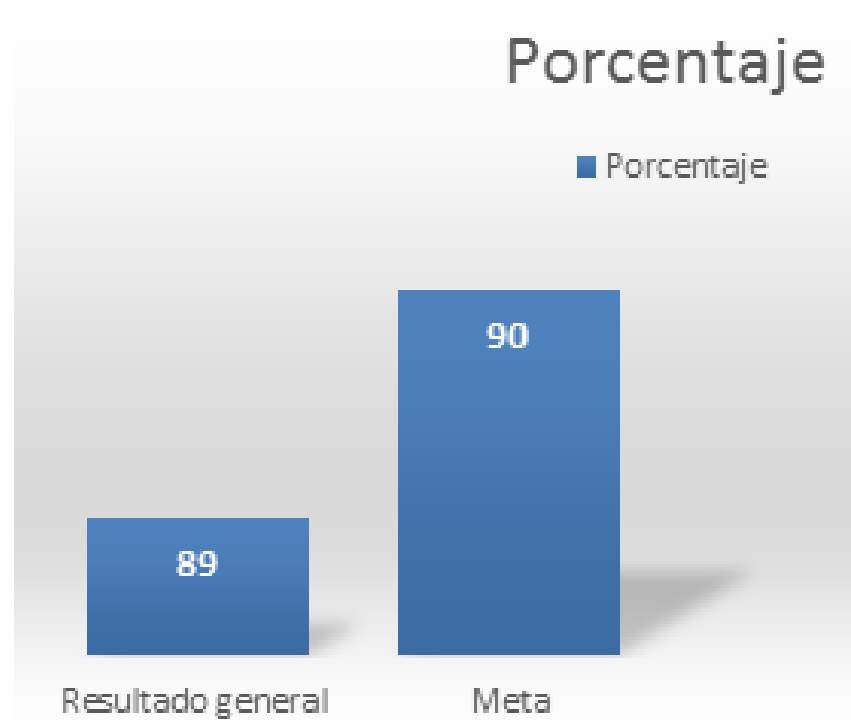
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

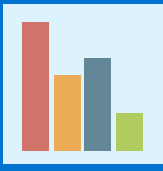




# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## RESULTADO GENERAL vs META





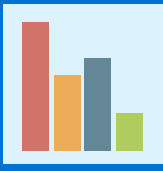
# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

### **OBSERVACIONES O SUGERENCIAS**

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

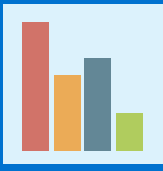
- El aumento en la capacidad de almacenamiento al momento de cargar los documentos en la plataforma de la solicitud.
- Agilidad de respuesta en los canales de información, especialmente chat y línea telefónica, se menciona demora en responder la llamada.
- La necesidad de poder realizar los pagos con tarjetas internacionales.
- Comodidad en la Sala de Espera.
- Personas de trámites de visas a las afueras del edificio de la calle 98.
- Crear nuevos convenios de pago con otras entidades bancarias.
- Crear punto de información presencial en la oficina de visas Bogotá y en puntos regionales.



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### Algunos comentarios:

- “En la carga de documentos dice que se permiten archivo máximo de 3 MB, sin embargo, para archivos de 2,4 MB en adelante no acepta la carga y da error”.
- “El almacenaje de la información para el trámite, a veces es difícil llegar a los 3MB máximos normalmente se supera ese máximo”.
- “Considero pertinente, que se amplíe la red de bancos en donde se puede cancelar los rubros para el trámite”.
- “En mi opinión personal, la mayoría de las veces se tienen que hacer maravillas para adjuntar todos los documentos y que los acepte la página, ya que tiene un límite de 3”.
- “La línea telefónica nunca la contestan, en ocasiones necesitamos información adicional”.
- “Servicio al cliente. Se debe esperar por lo menos 40 minutos para ser atendido telefónicamente. Cuando se está en el extranjero es aún más difícil”
- “Solo el sistema de contacto por las vías telefónicas que es algo difícil para ser atendido por allí, por lo de mas muy buen servicio. Gracias”.
- “Incluir información en la página web sobre el procedimiento a seguir cuando se tiene una Visa TP-4 y termina la vinculación laboral. ¿Cuánto tiempo tiene el extranjero para realizar otra solicitud de Visa? ¿Qué trámite debe hacer la empresa con la cual se tiene la vinculación laboral de la Visa TP-4? Indicar que el documento de desvinculación laboral es parte de los requerimientos para solicitar una nueva visa”.

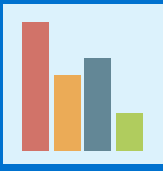


# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

### Algunos comentarios:

- “Quizá sea necesario un punto de información al interior de la oficina de expedición además del teléfono, pero en general, excelente servicio, Todo el trámite fue muy rápido. Muchas gracias”.
- Las opciones de los bancos para pagar, son súper limitadas. Debería haber más bancos. Y el pago en línea para los que no somos colombianos es prácticamente imposible. No usan estándares de pago on line internacionales.
- “brindar asesorías de forma presencial en todas las regiones del país ya que a muchas personas se les dificulta entender de forma clara y precisa el procedimiento y son víctimas de estafa por parte de supuestos asesores”



# 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.



**GOBIERNO DE COLOMBIA**

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*