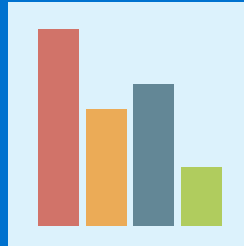


*INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO*  
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
VISAS E INMIGRACIÓN

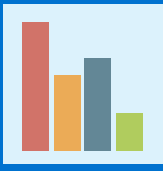




# CIFRAS GENERALES

(JULIO - SEPTIEMBRE 2017)

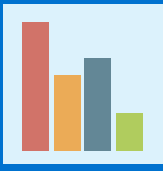
---



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### TOTAL DE VISAS EXPEDIDAS DURANTE EL PERIODO

**13.042**



# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## FICHA TÉCNICA

---

### Objetivo

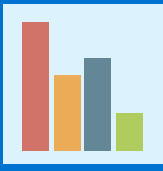
Medir el grado de satisfacción y percepción de los usuarios de los servicios que presta el Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración.

### 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).

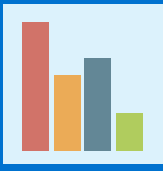
Contiene 1 (una) pregunta de por cual medio realizó su trámite Presencial o en Línea, si escoge presencial se despliega la pregunta 2 que tan satisfecho se encuentra usted en cuanto:

- 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

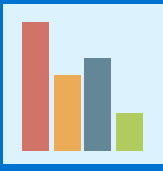
Totalidad de usuarios que reciben visas.

## 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.

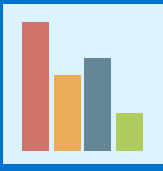
Todos los días hábiles de atención al usuario de abril, mayo y junio.

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**

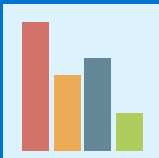
**4**

**3**

**2**

**1**





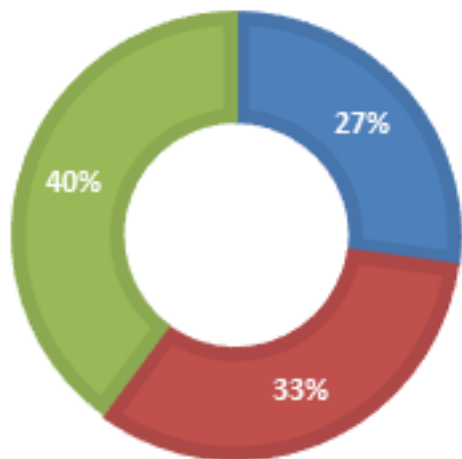
# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## ENCUESTA POR MES

## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL TRIMESTRE

### CANTIDAD DE ENCUESTAS

JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE



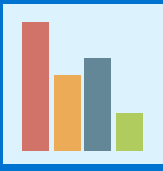
### Resultados

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

**313**

Presencial

**60**



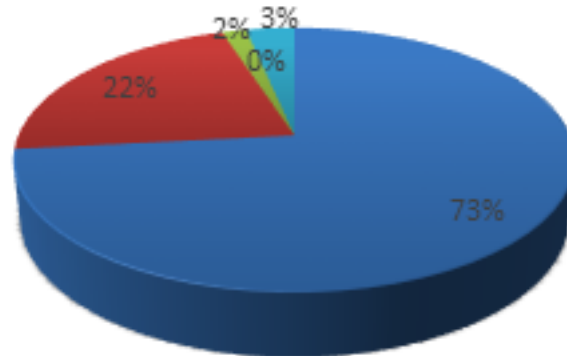
# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

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

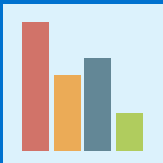
60

Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:

Acceso a las Instalaciones

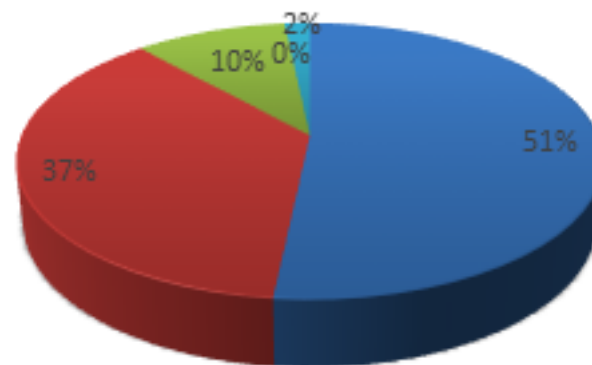


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

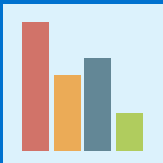


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## Comodidad en la espera

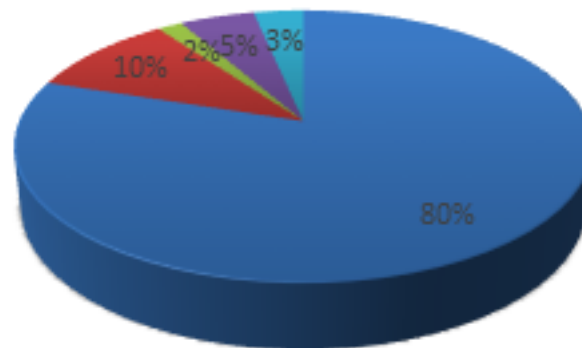


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

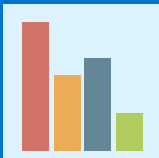


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## Trato recibido por los funcionarios de la oficina



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



# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

**Línea:**

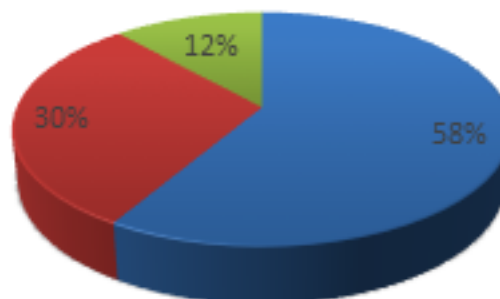
**De los usuarios que realizaron el trámite de manera presencial respondieron la encuesta**

**253**

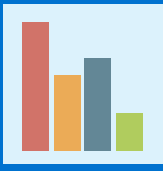
**Los resultados son:**

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

**Facilidad acceso a la información**

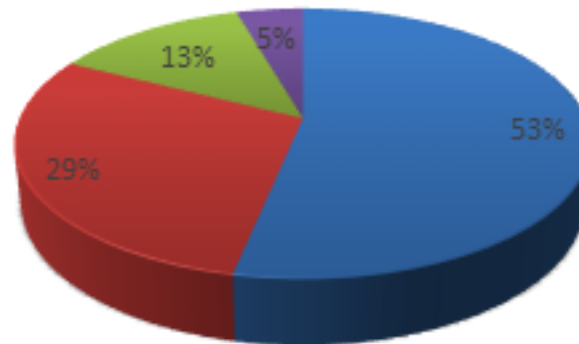


■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente satisfecho

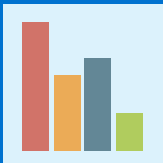


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## Claridad en la información suministrada

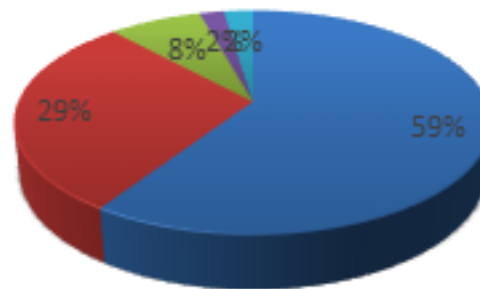


■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente satisfecho ■ Insatisfecho

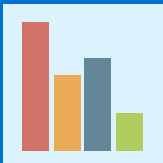


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## Sencillez y claridad del formulario en línea

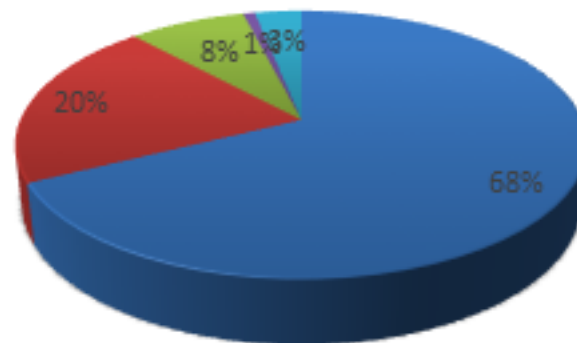


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



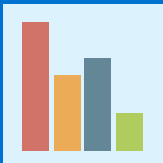
# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## Agilidad del trámite en general



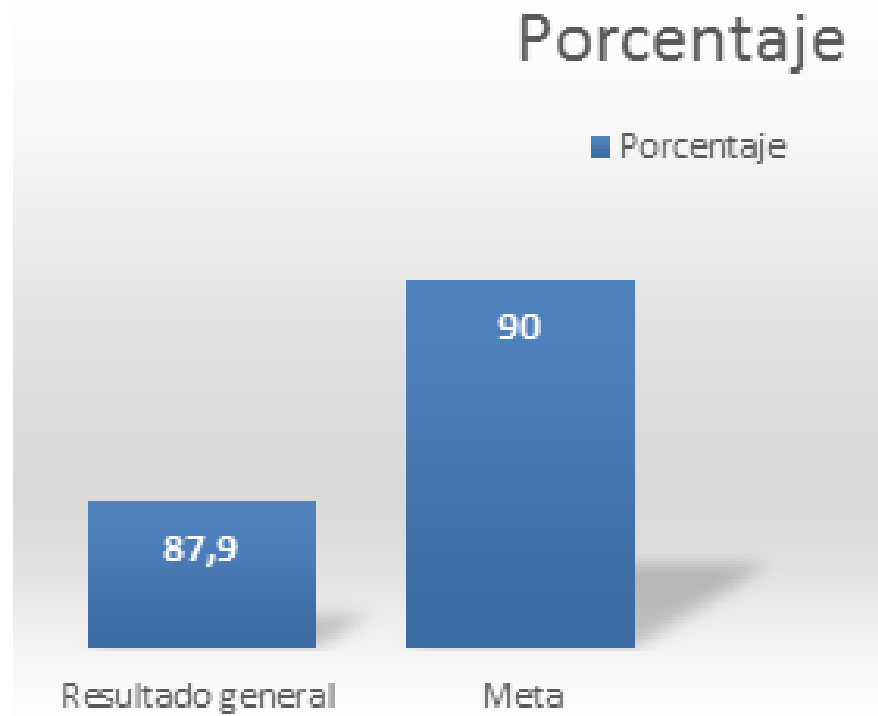
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

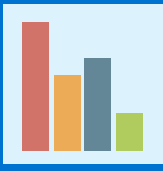




# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## RESULTADO GENERAL vs META





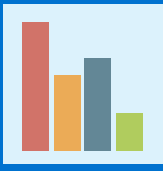
# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

### **OBSERVACIONES O SUGERENCIAS**

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

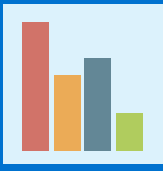
- El aumento en la capacidad de almacenamiento al momento de cargar los documentos en la plataforma de la solicitud.
- Realizar correcciones en la información presentada en la página web y formulario en el idioma INGLES, dado que la traducción no corresponde a la realidad de lo informado.
- Agilidad 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.
- Comodidad en la Sala de Espera.
- Posibilidad de atención por medio de citas previas.
- Personas de tramites de visas a las afueras del edificio de la calle 98.



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### Algunos comentarios:

- ¡Tenía el dinero en la cuenta bancaria y tuve que salir de las instalaciones a retirar el dinero del cajero, si existiera un punto para pagar con tarjeta directamente sería excelente! De resto, la atención es totalmente adecuada. Hace mucho calor en la sala.
- A fuera, desde la 6.30am, están representantes de empresas que ofrecen trámites para guardar el turno a sus clientes. El problema que una persona espera y a las 7.15 llegan 5 clientes a tomar el puesto. Cuando llegue era el 10 en la fila. A las 7.30, por lo menos 15 personas más está delante de mí en la fila. Esta mafia trabaja bajo los ojos de los celadores de Cancillería que no dicen nada al respecto. ¡Este proceso no es democrático, y por el hecho de no actuar, Cancillería apoya estas empresas privadas! Luego, una vez adentro, los profesionales siempre piden un documento más, que no está en los requisitos, pero por el poder que tienen, uno está obligado a salir para buscar un café internet y sacar el documento. Es una pérdida de tiempo y no se respetan los requisitos.
- Las sillas algunas están en mal estado. Yo cargue los archivos en línea y me costó mucho porque el límite de peso es bajito. No supe cargar bien la foto.

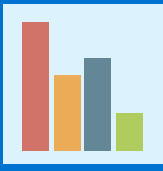


# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

### Algunos comentarios:

- La mayor traba ha sido en esta oportunidad, la carga de archivos en un espacio de 3 MB. si bien es factible, implica una cantidad de trabajo exagerada. Esto se solucionaría sencillamente ampliando el espacio disponible para la carga, y a la vez les permitiría contar con documentos de mejor calidad. Como una referencia, en la empresa pago 15.000.
- El aire de la sala de espera no se da abasto con la cantidad de personas y sería ideal de ser posible validar en primera instancia el diligenciamiento correcto de los requisitos antes de dar el número de atención para no tener que hacer más de un pago por evaluación de visa, por más que el error haya sido por mi parte, cómo fue mi caso en el que tuve una confusión. Ya al segundo pago todo normal y excelente gracias a la asesoría. Agradecido.



## 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)*