

Informe atención al ciudadano

Resultados indicadores

II Trimestre 2019

Visas e Inmigración

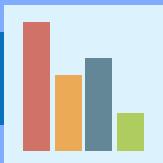
Total de visas expedidas durante el segundo trimestre de 2019 en la oficina de visas Bogotá:

8.632

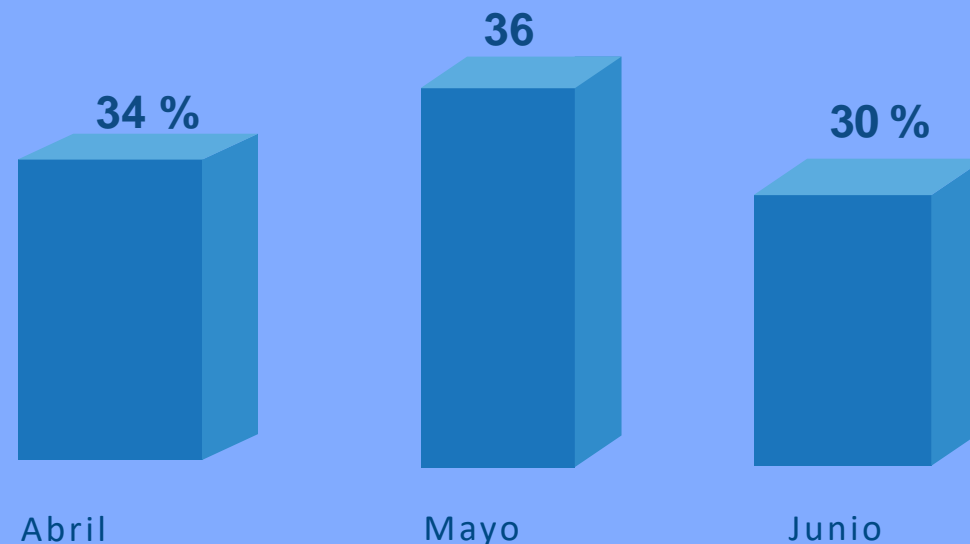


El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



ENCUESTAS POR MES

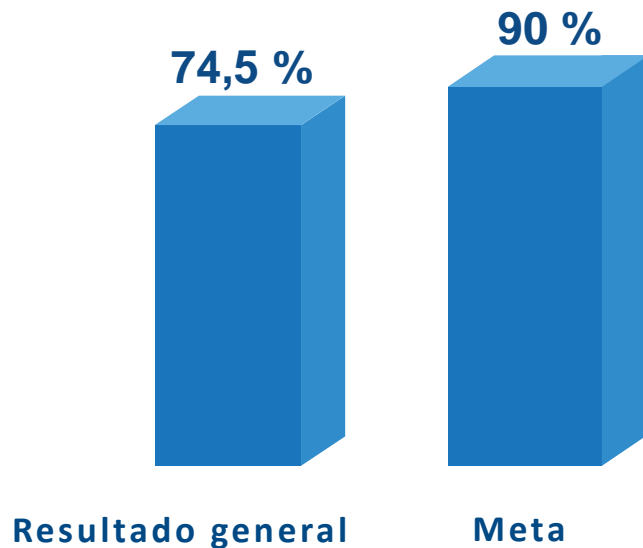


Total de encuestas contestadas durante el trimestre

Cantidad total de encuestas a las que se les dio respuesta : 153

Presencial	5
Línea	108
Semi-Presencial	40

Indicador: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE VISAS

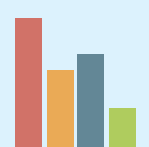


Para el segundo trimestre de 2019, el indicador de **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE VISAS** quedó en un porcentaje del 74.5 %, por debajo de la meta estipulada, encontrándose en un nivel de aceptación por parte de los extranjeros. Es de aclarar que el GIT de Visas del Ministerio de Relaciones Exteriores trabaja por brindar un mejor servicio, realizando la actualización de la encuesta, la cual entró en vigor en el mes de abril, con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios en el trámite de visas.

A continuación se relacionan algunas mejoras.

MEJORAS:

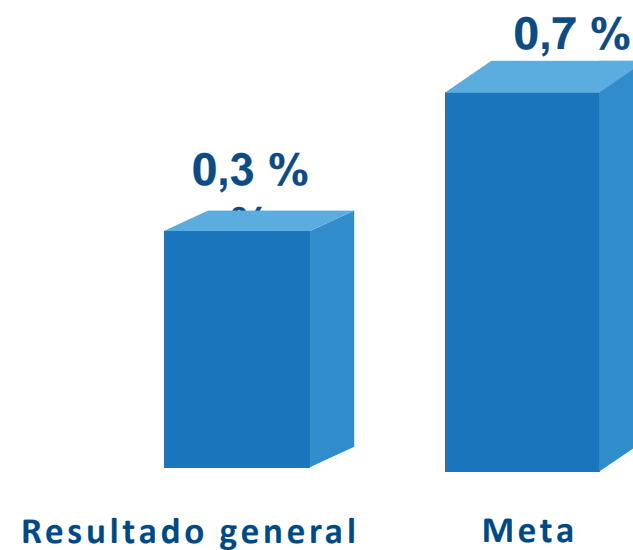
- Se participa masivamente en las capacitaciones del área de Planeación, en especial en temas de atención al ciudadano.
- A partir del mes de abril se dispuso en la plataforma la publicación de la nueva encuesta de satisfacción para el usuario.



Indicador:

NIVEL PORCENTAJE DE PRODUCTO NO CONFORME EN LA EXPEDICIÓN DE VISAS

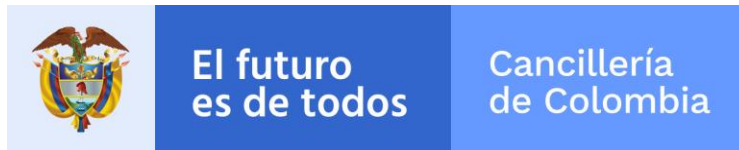
Para el segundo trimestre de 2019, el indicador **NIVEL PORCENTAJE DE PRODUCTO NO CONFORME EN LA EXPEDICIÓN DE VISAS** quedó en un porcentaje del 0.3% cumpliendo con la meta estipulada, manteniéndose en un rango de Satisfactorio, según la medición del sistema maestro del Ministerio de Relaciones Exteriores. El GIT de Visas continúa con la implementación de reuniones con los sustanciadores y autorizadores, con el fin de evaluar los errores dentro del proceso y de mantener o mejorar el indicador de producto no conforme.



A continuación se relacionan algunas mejoras.

MEJORAS:

- Realización de compromisos con los sustanciadores, con el fin de tener presente los puntos de control para realizar la impresión de la visa



Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano