



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Publicación Resultados de Encuestas de Satisfacción I Trimestre 2019

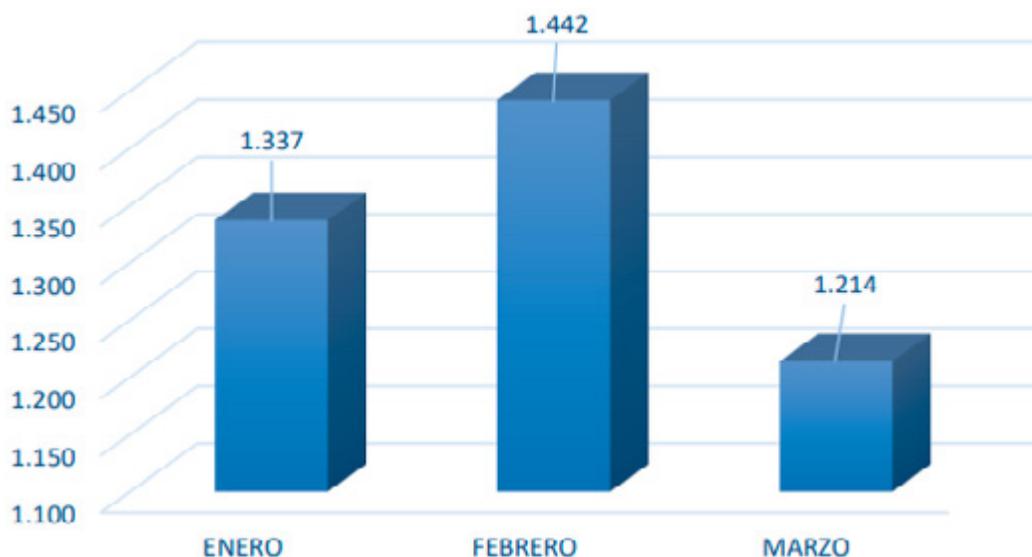
Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

1. TOTAL DE APOSTILLAS Y LEGALIZACIONES EXPEDIDAS EN EL TRIMESTRE

Durante el período se expidieron
202.816 Apostillas y 31.361 Legalizaciones.

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO

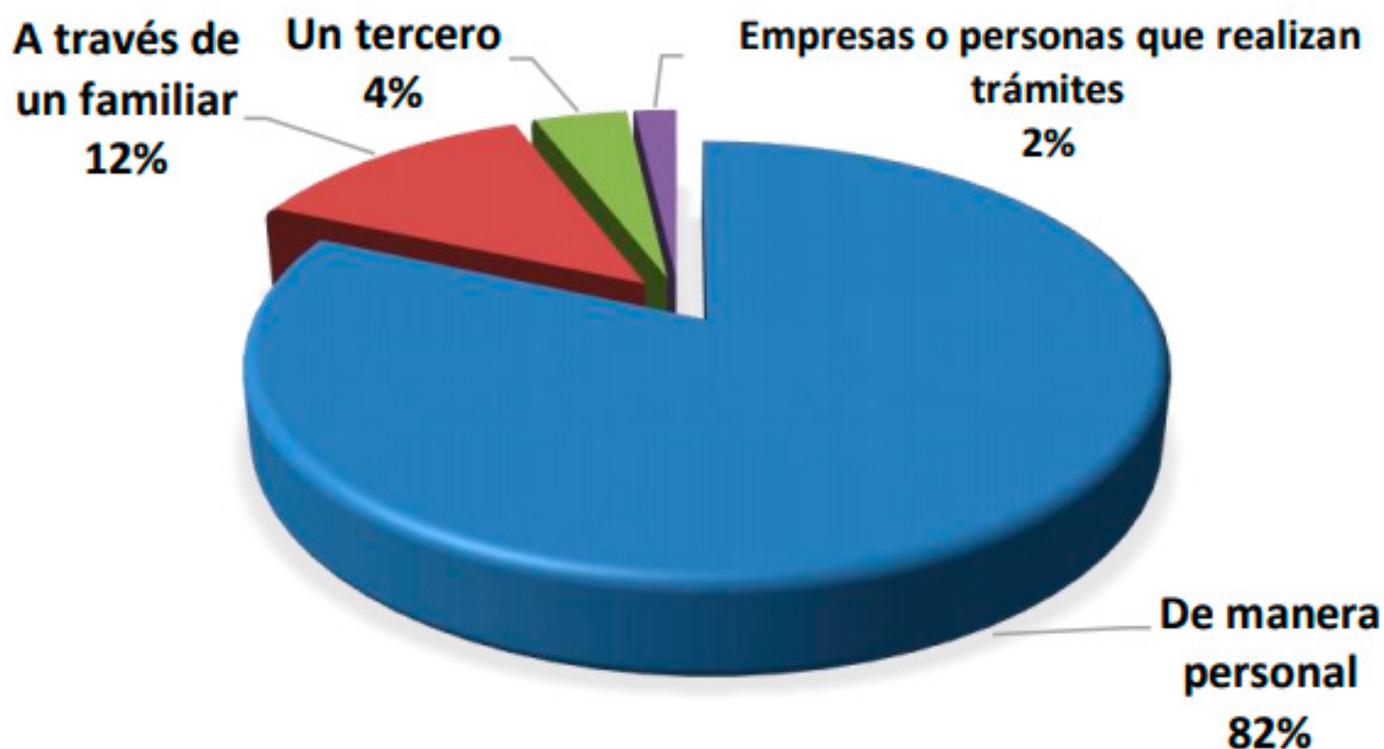


Total de encuestas realizadas
en el trimestre:

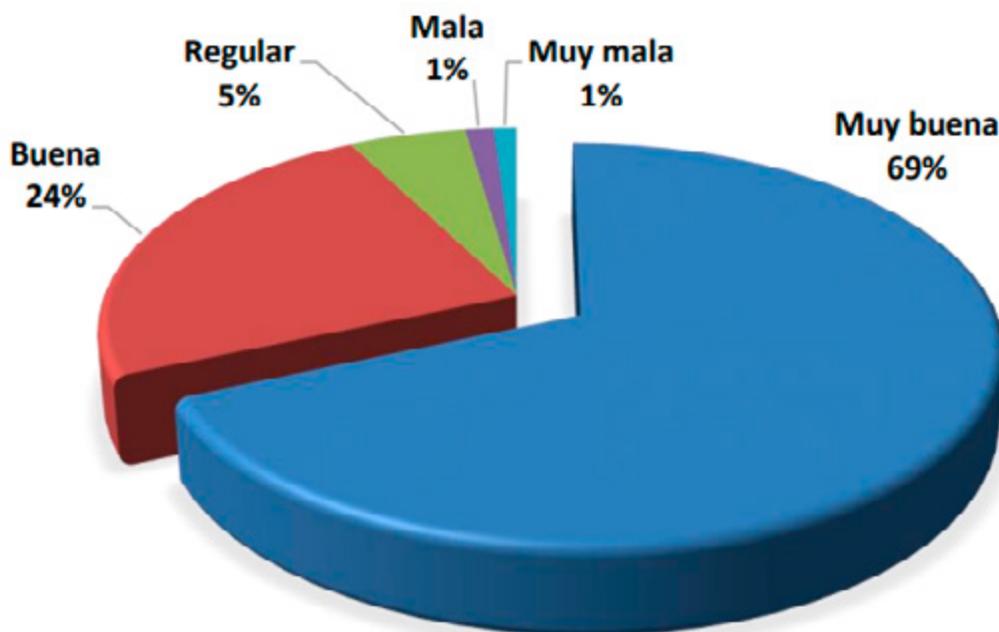
3.993

3. RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

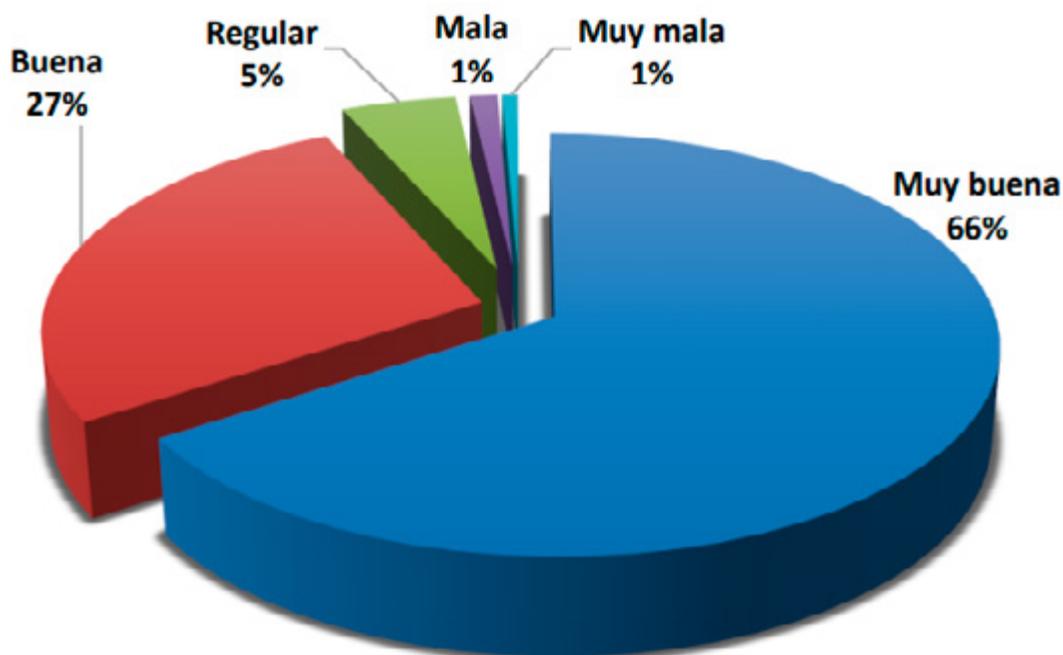
3.1 Seleccione la forma en la que usted realizó el trámite de Apostilla / Legalización



3.2 Considera usted que el trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través del Sitio Web de la Cancillería fue:



3.3 ¿Su experiencia al diligenciar el formulario de solicitud en línea fue?



4. RESULTADO CONSOLIDADO

El indicador de Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones para el primer trimestre del 2019 (enero a marzo), muestra un valor de 92.9%, teniendo en cuenta que se tomó el total de las encuestas de satisfacción de los usuarios, que comparado con el resultado obtenido en el cuarto trimestre del año 2018 (octubre a diciembre) es de 94%, lo que representa una disminución del indicador de 1.1%, donde se puede concluir que aumentaron las encuestas respondidas y algunos ciudadanos presentan algún tipo de inconformidad sobre los trámites realizados en esta Dependencia, como por ejemplo, el método de pago en los consulados.

Con respecto a la meta fijada de 91%, se encuentra por encima del porcentaje en 1.9%, lo que da un resultado satisfactorio, con la posibilidad de mejora, teniendo en cuenta que se realiza una revisión rigurosa de las sugerencias e insatisfacciones para buscar soluciones, logros y nuevos avances tecnológicos, para simplificar los trámites de los servicios que presta esta Coordinación.

5. OBSERVACIONES O SUGERENCIAS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA

En el análisis de los comentarios realizados por los usuarios de la Coordinación de Apostillas y Legalizaciones, se puede evidenciar que el servicio que se ofrece es de calidad y los ciudadanos se sienten satisfechos al realizar el trámite 100% en línea, aun cuando se debe fortalecer algunos aspectos como ellos lo indican textualmente, en la muestra que nos permitimos relacionar:

1. “Me pareció excelente el proceso de gestión. Muchas gracias
2. Deberían tener más opciones de entidades bancarias
3. Solo quiero decir, que el trámite fué EXCELENTE y Rápido, muy contento con el servicio en línea. Muchas gracias.
4. Las instrucciones muy claras y fácil de realizar, Excelente servio.
5. En genera no tengo queja pero tal vez podría estar habilitado el pago con tarjeta de crédito o algún medio en el extranjero.
6. Sólo felicitarles. Muchas Gracias
7. Tener más opciones de dónde se puede hacer el pago.

8. Se debe buscar una alternativa para poder diligenciar el formulario desde el teléfono (en mi caso iphone) fue imposible cargar el pdf de la copia de la Cédula de Ciudadanía. Por tal motivo tuve que buscar un computador para poder diligenciarlo mas fácilmente.
9. Excelente plataforma, excelente servicio
- 10.crea nuevos convenios con entidades bancarias para hacer los pagos
- 11.Todo estuvo muy bien, y la rapidez de respuesta excelente!! continúen así.
- 12.Los felicito, es un excelente servicio!!. Mil gracias
- 13.me gustaria Que uno pudiera pagar desde el exterior sin tener cuenta en un Banco colombiano
- 14.Un muy buen servicio para los Colombianos que nos encontramos en el exterior, rápido y ágil Felicitaciones.
- 15.Proceso muy práctico y relativamente rápido, es sencillo, no tengo sugerencias al respecto.
- 16.Todo muy bien y claro. Aprobaron los documentos antes de 24 horas, cosa que hace mas ágil el proceso. Muchs gracias.
- 17.Aperturar mas bancos en donde se pueda cancelar los tramites, ya que el cajero de Servibanca no permitio hacer el tramite y las oficinas del banco agrario solo funcionan en poblaciones.
- 18.Un tramite sencillo y rápido. ¡Buen trabajo!
- 19.Excelente que se brinden estos espacios On line y evitar así tramites.
- 20.Excelente servicio. Por ahora nada que mejorar. El tiempo de respuesta súper excelente.

Es importante tener en cuenta, que la forma de pago utilizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores, es una queja constante y frecuente por parte de los usuarios, porque es un sistema limitante al que le faltan mejores posibilidades para que pueda ser utilizado en el exterior con más facilidad y también sugieren mayor cobertura de los pagos a nivel nacional.



6. MEJORAS

Se vienen realizando publicaciones en redes sociales con mayor frecuencia y rotación con información de interés para los ciudadanos, sobre los beneficios, recomendaciones, generalidades, costos y pasos para generar el trámite, sobre todo dar a conocer el servicio.

Contando ya con el 30% de documentos automáticos, ímpolutos sin intervención humana, se continúa trabajando con las diferentes Entidades del Estado, para lograr interoperabilidad, buscando un mayor porcentaje de este tipo de documentos.

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VISAS E INMIGRACIÓN

1. TOTAL, DE VISAS EXPEDIDAS DURANTE EL PERIODO EN LA OFICINA DE VISAS BOGOTÁ.

8.632 VISAS EXPEDIDAS

2. 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

TECNICA 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, semi-presencial o lo realice en su totalidad en línea. La encuesta puede ser realizada en español o en inglés.

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, 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 SitioWeb.
- 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.

Si escoge Semi-Presencial, se despliega la pregunta 4, Si realizó el trámite SemiPresencial, 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).

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 que realizan trámites de visado.

FECHA DE TRABAJO DE CAMPO: Periodicidad: 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)

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.

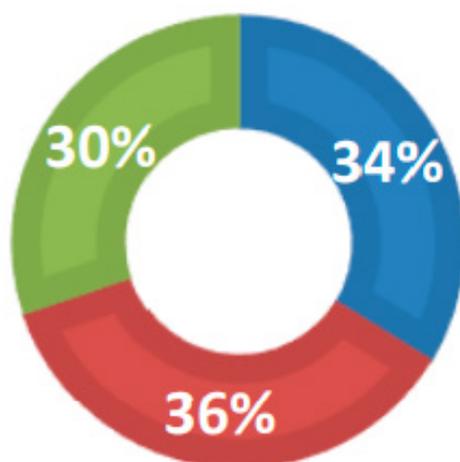
Las encuestas de satisfacción, se evaluarán tomando el promedio de las preguntas, según corresponda, con valoración de 4 y 5, para determinar el nivel de satisfacción.

Se generará un listado a través de Excel del total de las encuestas recibidas organizadas por orden de llegada.

VALORACIÓN USUARIO	
Totalmente Satisfecho	5
Satisfecho	4
Medianamente Satisfecho	3
Insatisfecho	2
Totalmente Insatisfecho	1

3. ENCUESTAS POR MES

■ Enero ■ Febrero ■ Marzo



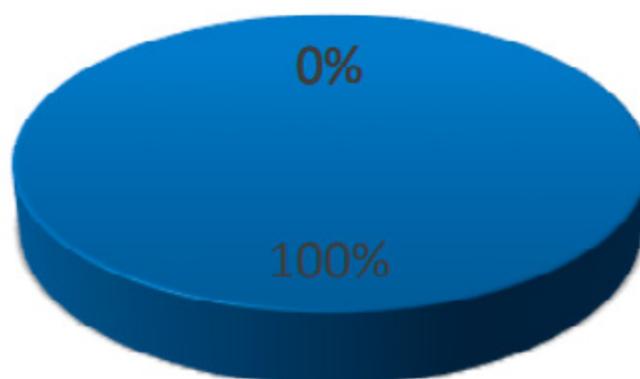
4. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL TRIMESTRE

RESULTADOS: La cantidad total de encuestas a las que se les dio respuestas fueron 444

Presencial: 5

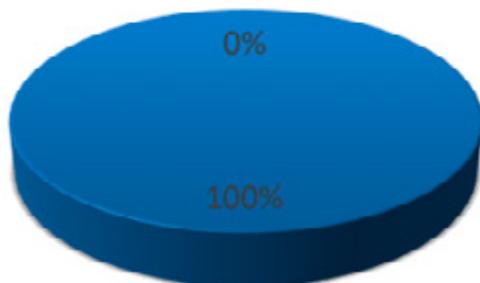
Los resultados son: Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:

Acceso a la información en el Sitio Web



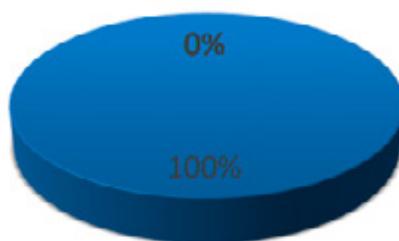
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

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



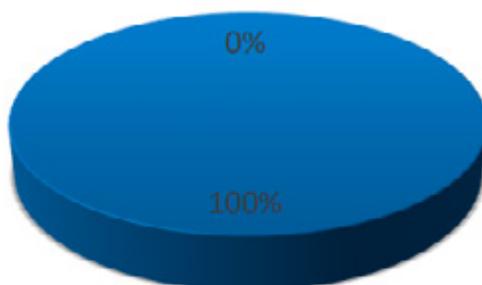
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

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)

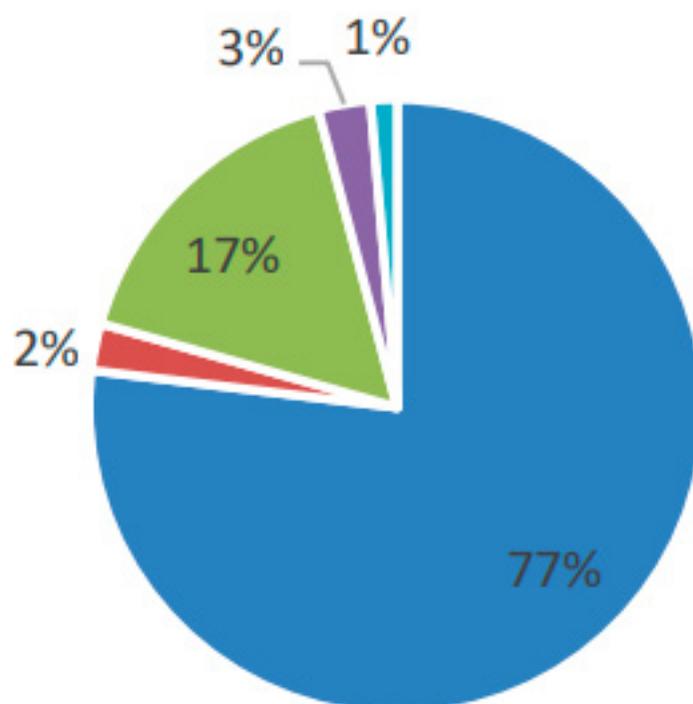


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

En Línea: 359

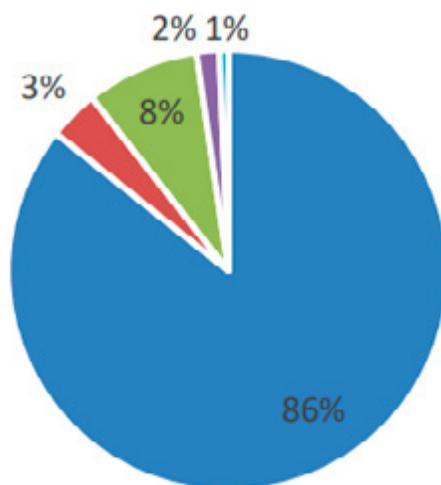
Los resultados son: Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:

Acceso a la información en el Sitio Web



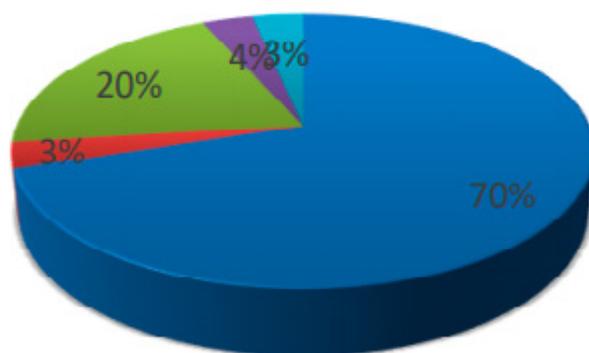
- Totalmente Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente Insatisfecho

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

Sencillez y claridad del formulario en línea

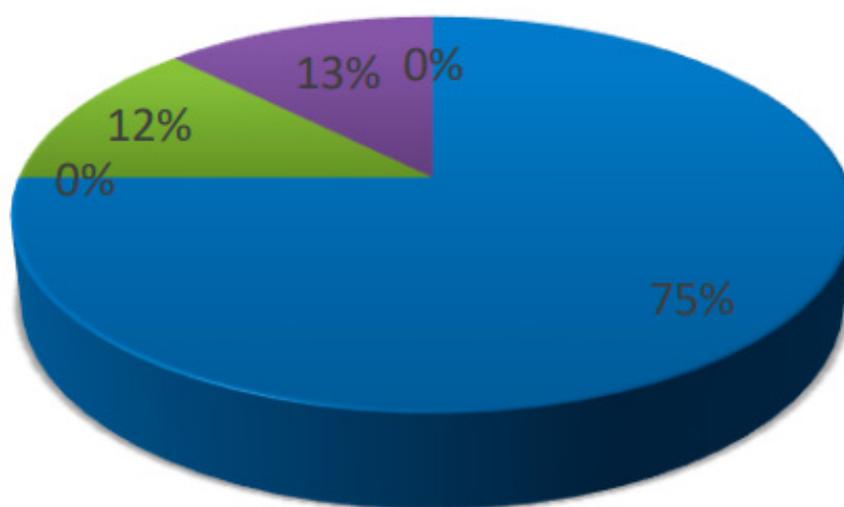


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

Semi-Presencial: 80

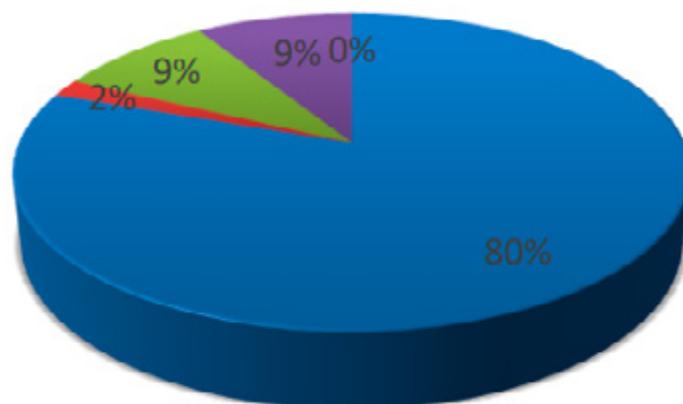
Los resultados son: Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:

Acceso a la información en el Sitio Web



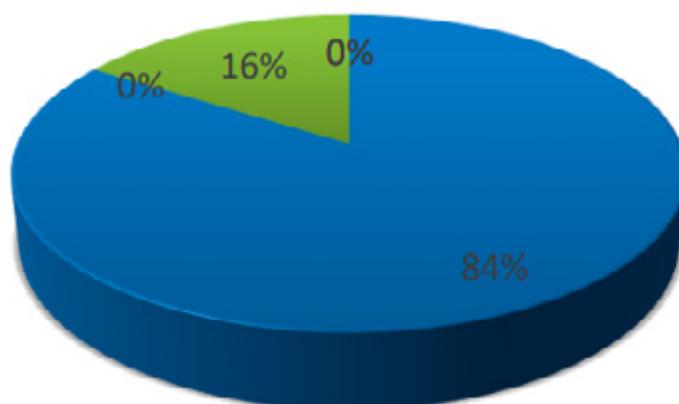
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

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



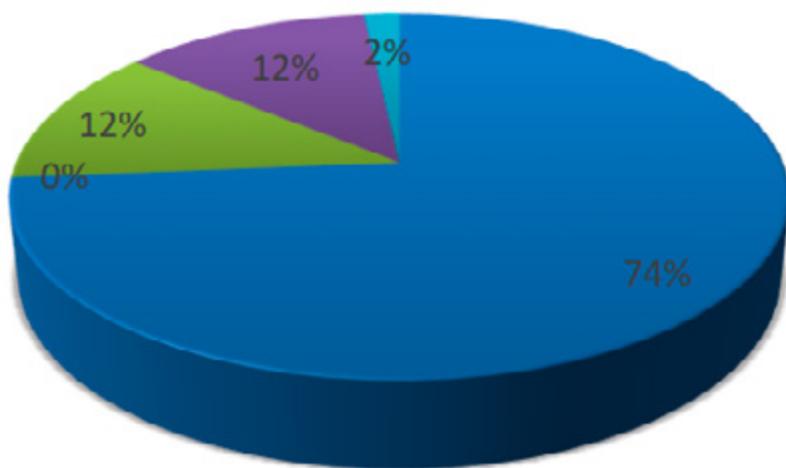
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

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



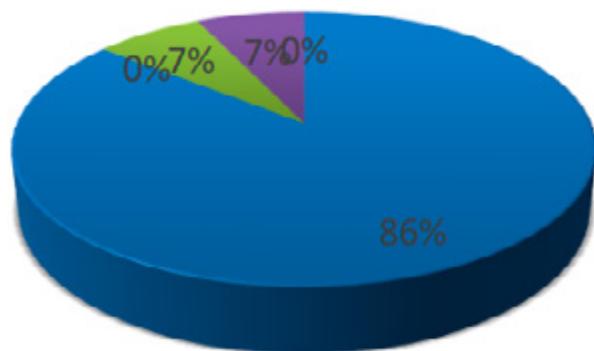
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

Sencillez y claridad del formulario en línea



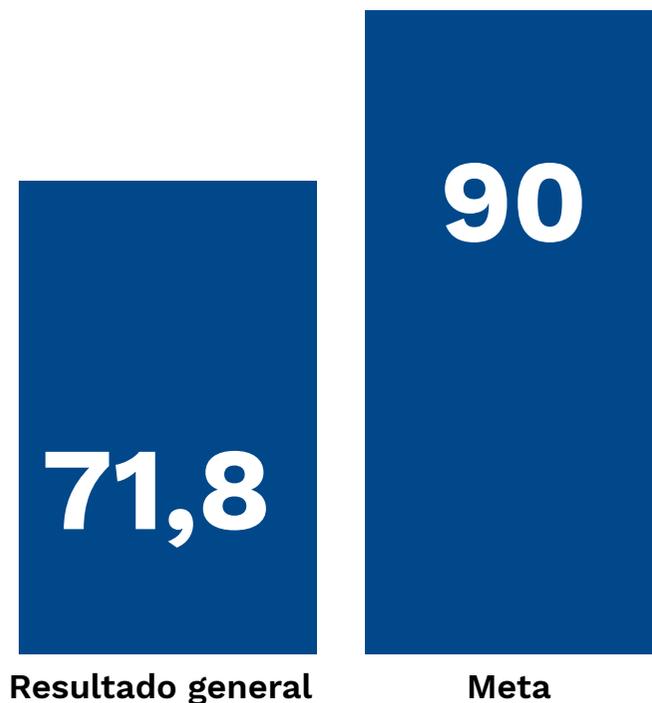
- Totalmente satisfecho ■ Satisfecho
- Medianamente satisfecho ■ Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

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

5. RESULTADO GENERAL VS META:



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. Mejorar el acceso a la información en la página Web de la Cancillería.
- Coordinación de tramites e información entre el GIT de Visas y Migración Colombia.
- 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.
- La atención del horario para el estampado de VISA



6. 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.
- A partir del mes de febrero se dispuso la atención de las solicitudes de visas únicamente en línea.
- Observé una mejora significativa en el proceso. Las pautas son más claras, el proceso es más rápido y eliminar la limitación del tamaño del archivo reduce considerablemente el tiempo de preparación y la calidad de los documentos.
- En general he notado una mejoría sustancial en este trámite en comparación con otros años. Muy contento.



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**