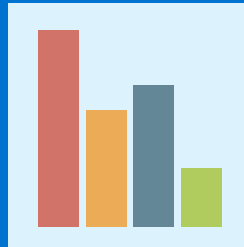


*INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO*  
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
VISAS E INMIGRACIÓN

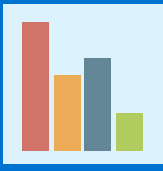




# CIFRAS GENERALES

(ENERO - MARZO 2017)

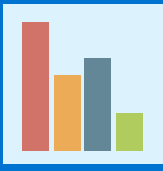
---



## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

### **TOTAL DE VISAS ESTUDIDADAS DURANTE EL PERIODO**

**12.212**



# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## FICHA TÉCNICA

---

### Objetivo

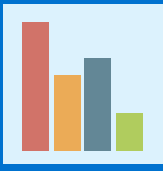
Medir el grado de satisfacción y percepción de los usuarios de los servicios que presta el Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración como de las Embajadas y Oficinas Consulares de Colombia acreditadas en el Exterior.

### 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, 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).

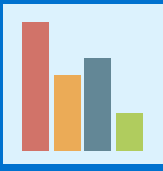
Contiene 1 (una) pregunta de por cual medio realizó su trámite Presencial o en Línea, si escoge presencial se despliega la pregunta 2 que tan satisfecho se encuentra usted en cuanto:

- 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

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.

### Cobertura

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

### Fecha de trabajo de campo

### Periodicidad

### Aplicación de la encuesta

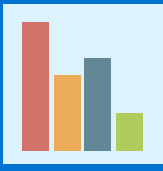
### Diaria

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

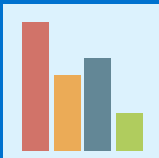
**5**

**4**

**3**

**2**

**1**

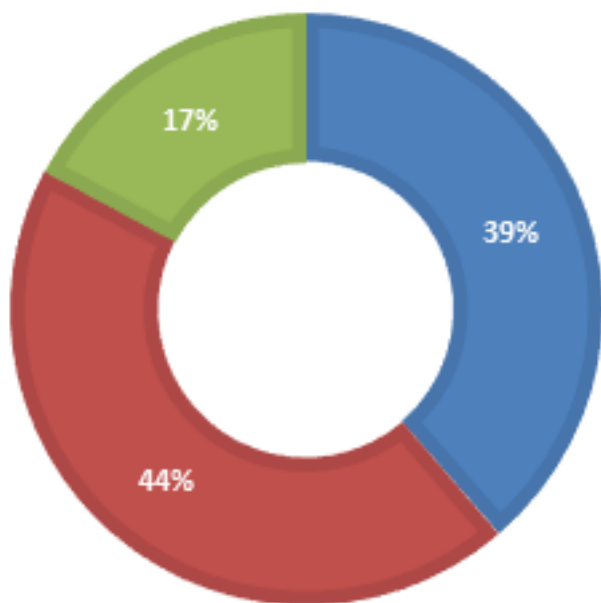


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## ENCUESTA POR MES

### CANTIDAD DE ENCUESTAS

■ Enero ■ Febrero ■ Marzo



## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL TRIMESTRE

### Resultados

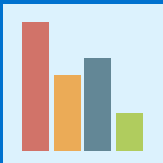
La cantidad de encuestas a las que se les dio respuestas fueron:

**601**

Presencial

**159**





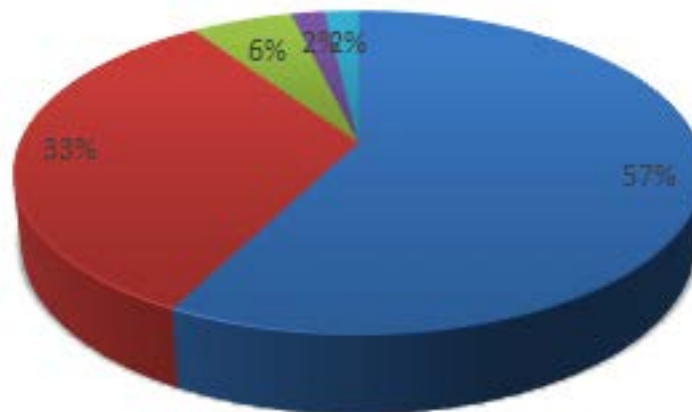
## Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

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

159

Qué tan satisfecho se encuentra usted en cuanto a:

Acceso a las Instalaciones



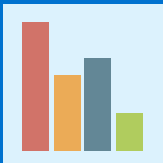
Totalmente satisfecho

Satisfecho

Medianamente satisfecho

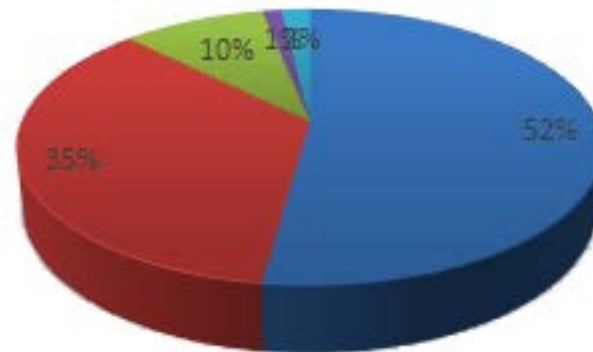
Insatisfecho

Totalmente insatisfecho

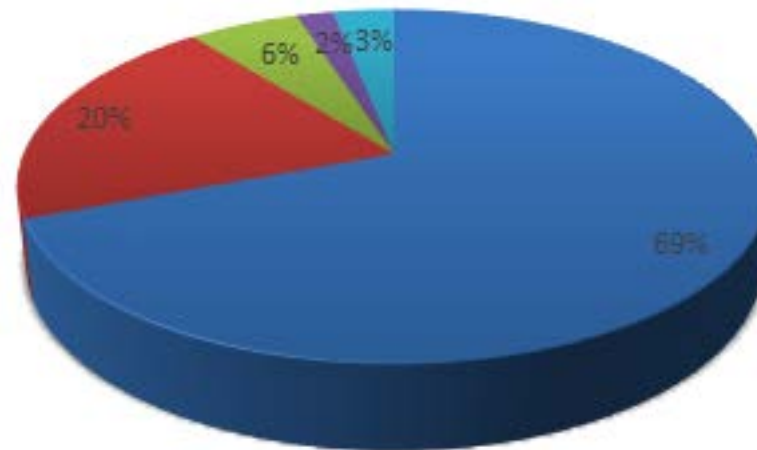


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

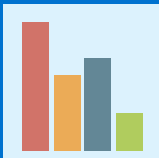
## Comodidad en la espera



## Trato recibido por los funcionarios de la oficina



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



# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

**Línea:**

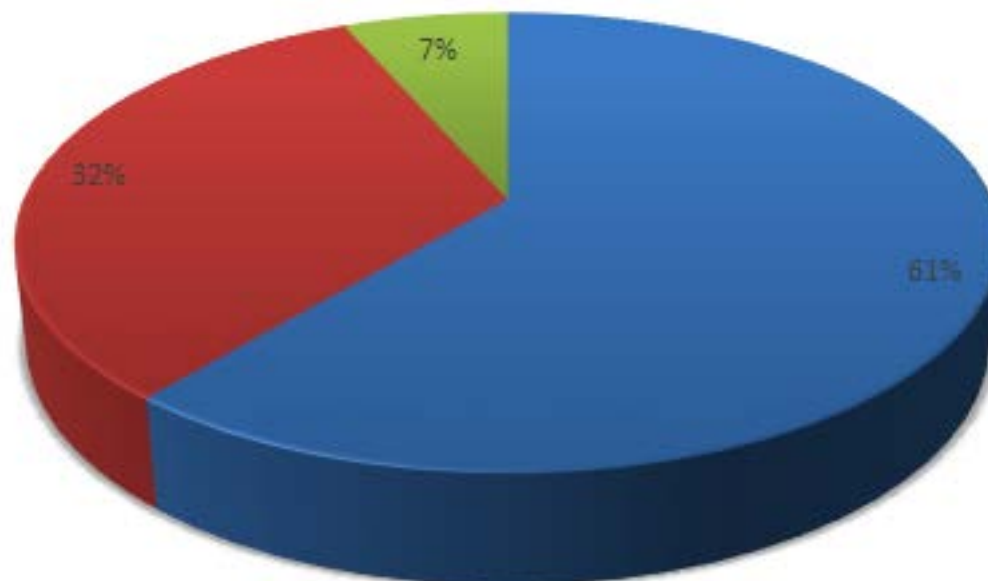
**De los usuarios que realizaron el trámite de manera presencial respondieron la encuesta**

**442**

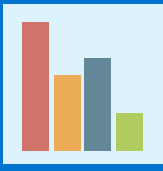
**Los resultados son:**

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

**Facilidad acceso a la información**

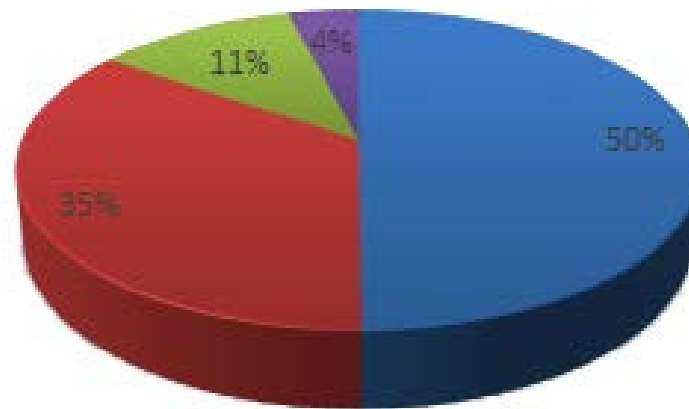


■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente satisfecho

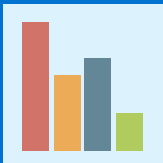


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## Claridad en la información suministrada

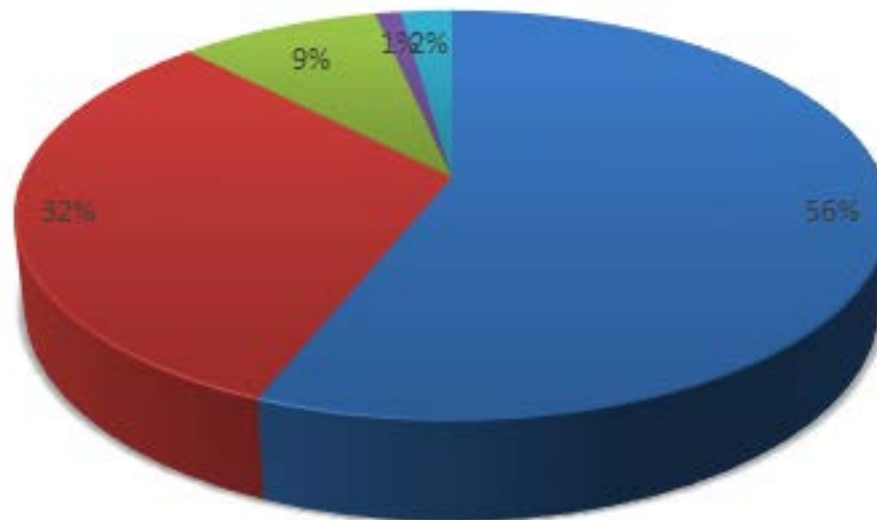


■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Medianamente satisfecho ■ Insatisfecho

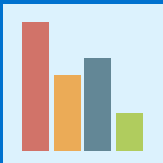


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## Sencillez y claridad del formulario en línea

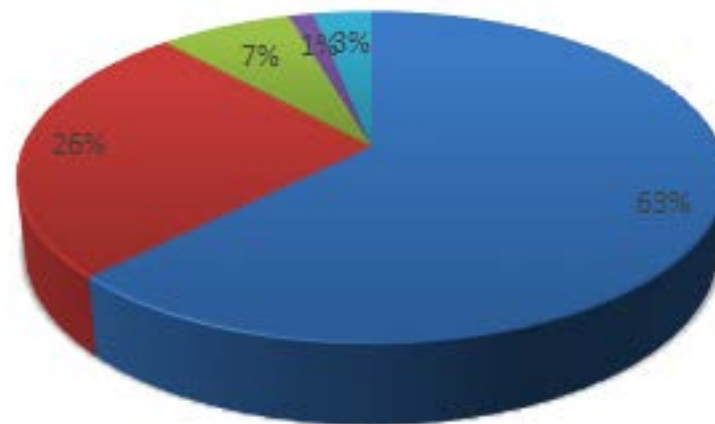


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

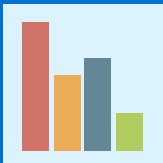


# Resultados encuestas de satisfacción Visas e Inmigración

## Agilidad del trámite en general



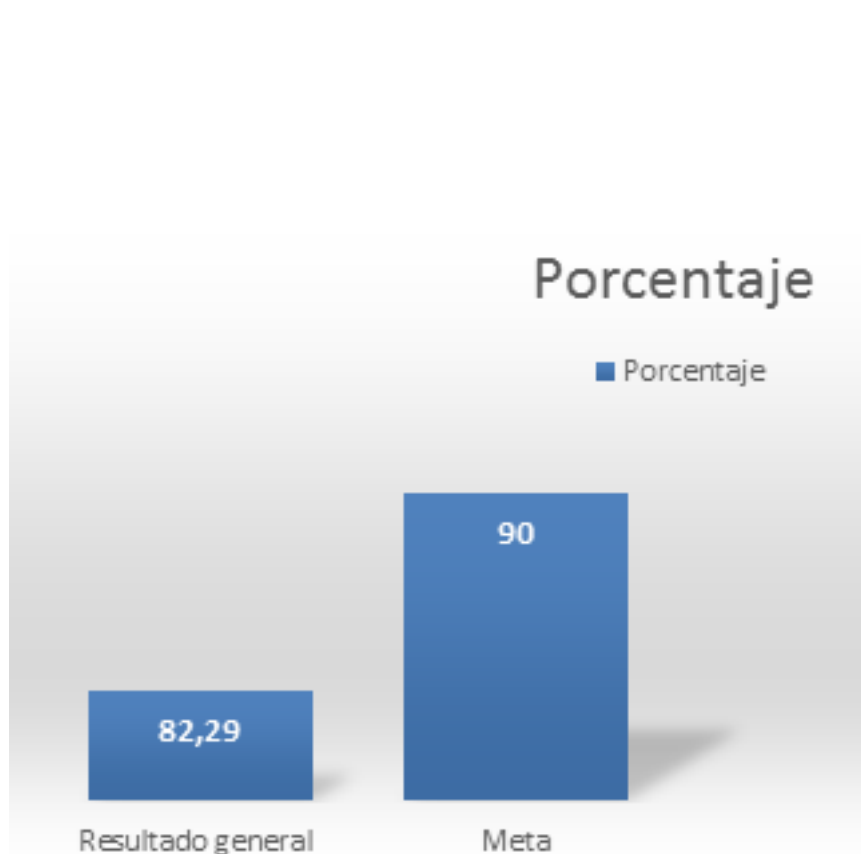
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



# Resultados encuestas de satisfacción

## Visas e Inmigración

### RESULTADO GENERAL vs META



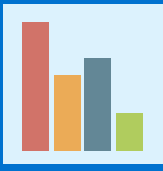
### OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

Se identificó que la mayoría de las sugerencias están relacionadas con mejoras en el sistema, estas relativas principalmente con la capacidad para allegar documentación, duplicación o pérdida de documentos cargados a la plataforma.

Así mismo, solicitan mejorar el servicio de atención y el acceso a la información.

Algunos comentarios:

- "Es increíblemente fantástico su sistema en línea. Gracias por facilitar los trámites (SIC) 200% satisfecho."
- "Tutorial para poder ser más (SIC) rápido"
- "Tal vez no venga al caso pero recomendaría contar con una oficina para impresión de visa en el pasaporte una vez aprobada en más ciudades de Colombia, incluso puede ser en las ciudades principales"
- "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**

Frente a las solicitudes realizadas por los usuarios estas se pusieron en conocimiento, a través de oficio, a las instancias y coordinaciones vinculadas y relacionadas en el proceso de visas, específicamente relativas a las observaciones de los usuarios.

Adicionalmente, 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)*