



Informe Resultados Encuesta Experiencia Ciudadana - Trámites Septiembre 2024

JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

JUSTIFICACIÓN: La voz del ciudadano es insumo fundamental para generar valor público en las Entidades y en los servicios que prestan. Una de las alternativas de contacto con el usuario son los cuestionarios o encuestas, las cuales permiten indagar con ellos sobre su experiencia durante el trámite y los aspectos que consideran relevantes para que se les preste un mejor servicio.

OBJETIVOS: Conocer la experiencia de las ciudadanías cuando realizan trámites ante la Entidad; esto, con el fin de identificar debilidades y fortalezas que sirvan, a su vez, para formular acciones de mejora e innovación en la prestación de los servicios de Migración Colombia.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

ALCANCE: Encuesta aplicada a los trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): Cédula de Extranjería, Certificado de Movimientos Migratorios, Permiso Temporal de Permanencia o Prórroga de Permanencia, Permiso por Protección Temporal, Salvoconducto, Reporte de Extranjeros SIRE, y Permiso de Ingreso y Permanencia.

POBLACIÓN OBJETIVO: Ciudadanos nacionales y extranjeros que realizaron trámites en los siguientes puntos de atención de Migración Colombia: Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Bogotá, Medellín, Cúcuta, Cali, Arauca y en el Puesto de Control Migratorio Aéreo El Dorado.

TAMAÑO DE LA MUESTRA: Teniendo en cuenta que en el II semestre de 2023 se expidieron 2.331.454 trámites⁽¹⁾, el tamaño de la muestra fue de 574 encuestas, con un porcentaje de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN: Encuesta realizada a partir de un formulario de Google, con 10 preguntas: 2 abiertas con datos del encuestado, 7 cerradas con única respuesta y 1 abierta para el registro de las sugerencias y observaciones para la mejora continua.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Nombres y Apellidos:	
Número documento de identificación:	
Marque con una X el rango de edad al que pertenece:	
Menor de 18 años	☐
18 años a 27 años	☐
28 años a 59 años	☐
Más de 60 años	☐
¿Con qué género se identifica?	
Masculino	☐
Femenino	☐
Preferirías no contestar	☐
Otro	☐
¿Cuál fue el trámite que adelantó?	
Cédula de Extranjería	☐
Certificado de Movimientos Migratorios	☐
Prórroga de Permanencia	☐
Salvoconducto	☐
Permiso por Protección Temporal	☐
Permiso de Ingreso y Permanencia	☐
Reporte de Extranjeros - SIRE	☐

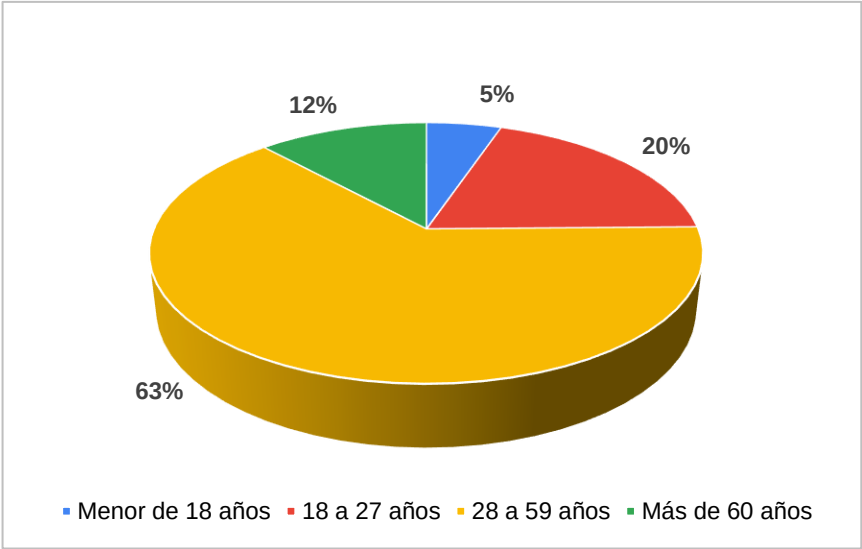
Califique la facilidad con la que accedió al trámite. <i>Teniendo en cuenta que el trámite es de fácil acceso cuando hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización, califique en escala de 1 a 4 la facilidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.</i>	1	2	3	4
	☐	☐	☐	☐
Califique la claridad de la información que necesitó para solicitar un trámite. <i>Dado que la claridad para adelantar un trámite se da cuando la información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender, califique en escala de 1 a 4 la claridad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.</i>	1	2	3	4
	☐	☐	☐	☐
Califique la calidad de la realización del trámite. <i>Considerando que un trámite se brinda con calidad, cuando su resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, califique en escala de 1 a 4 la calidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.</i>	1	2	3	4
	☐	☐	☐	☐
Califique la oportunidad de la entidad para resolver su solicitud o ejecutar el trámite. <i>Estimando que la respuesta o solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad, califique en escala de 1 a 4 la oportunidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.</i>	1	2	3	4
	☐	☐	☐	☐
¿Cuáles son las recomendaciones o sugerencias que haría a la entidad para que mejore su oferta de trámites?				

TRÁMITES EVALUADOS EN LA ENCUESTA

Nombre del Trámite	Propósito del Trámite	Dependencia
Cédula de Extranjería	Documento de Identificación expedido por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, que se otorga a los extranjeros titulares de una visa superior a tres (3) meses y a sus beneficiarios, con base en el registro de extranjeros. El uso de la Cédula de extranjería deberá estar acorde con la visa otorgada al extranjero.	Extranjería
Certificado de Movimientos Migratorios	Documento expedido por Migración Colombia donde se certifican los ingresos (inmigración) y salidas (emigración) del país, realizados por un colombiano o un extranjero, por cualquiera de los Puestos de Control Migratorio a nivel nacional.	Extranjería
Permiso Temporal de Permanencia	Autorización administrativa expedida por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia a los extranjeros cuya nacionalidad no requiera visa y que pretendan extender su permanencia, habiendo usado un Permiso de Ingreso y Permanencia, sin que este exceda los ciento ochenta (180) días (continuos o discontinuos) dentro del mismo año calendario.	Extranjería
Salvoconducto	Documento de carácter temporal que expide la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia a los extranjeros en situaciones excepcionales, con el fin de regular su permanencia en el territorio nacional Los salvoconductos serán otorgados para salir (SC-1) o permanecer (SC-2) en el territorio nacional.	Extranjería
Permiso por Protección Temporal	Documento de identificación que permite la regularización migratoria, autoriza a los migrantes venezolanos a permanecer en el territorio nacional en condiciones de regularidad migratoria especiales, y a ejercer durante su vigencia, cualquier actividad u ocupación legal en el país, incluidas aquellas que se desarrollen en virtud de un contrato de prestación de servicios, una vinculación o contrato laboral, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico colombiano, para el ejercicio de las actividades reguladas.	Extranjería
Permiso de Ingreso y Permanencia	Permiso otorgado por Migración Colombia a los ciudadanos extranjeros cuya nacionalidad no requiera visa, y que pretendan ingresar al territorio nacional sin vocación de domicilio ni ánimo de lucro, para permanecer en períodos de corta estancia.	Control Migratorio
Reporte de Extranjeros SIRE	Reporte de vinculación, contratación, empleo, admisión, matrícula, desvinculación, retiro, ingreso, alojamiento y hospedaje, atención médica de urgencias y realización de espectáculos artísticos, culturales o deportivos de extranjeros dentro del territorio nacional.	Verificación Migratoria

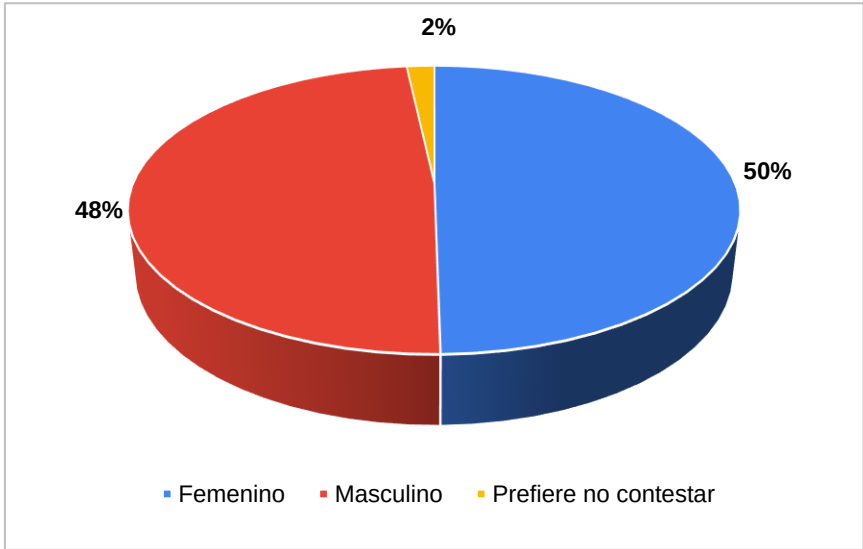
POBLACIÓN ENCUESTADA

Rangos de edad



Punto de Atención	18 años a 27 años	28 años a 59 años	Más de 60 años	Menor de 18 años
CFSM Bogotá	29	75	14	12
CFSM Cali	6	26	5	10
CFSM Cúcuta	22	103	22	6
PCMA El Dorado	35	94	24	1
CFSM Medellín	20	66	3	1
Total general	112	364	68	30

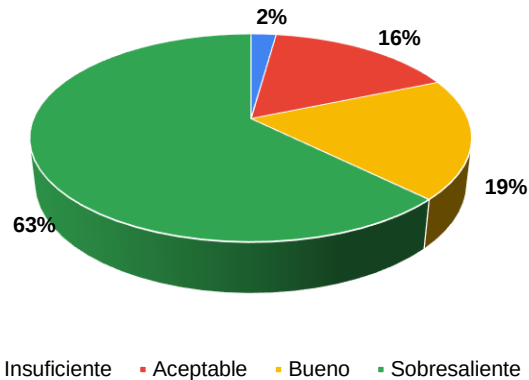
Género



Punto de Atención	Femenino	Masculino	Prefiero no contestar
CFSM Bogotá	69	61	
CFSM Cali	23	24	
CFSM Cúcuta	81	72	
PCMA El Dorado	73	71	11
CFSM Medellín	39	50	
Total general	285	278	11

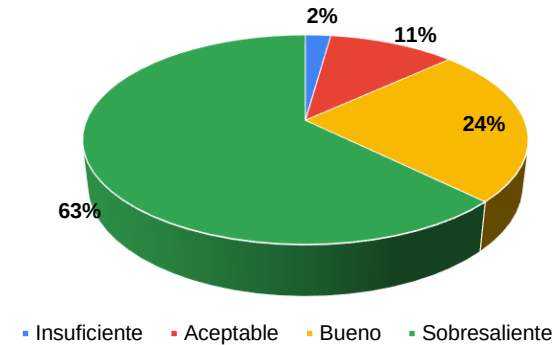
RESULTADOS CÉDULA DE EXTRANJERIA

Facilidad



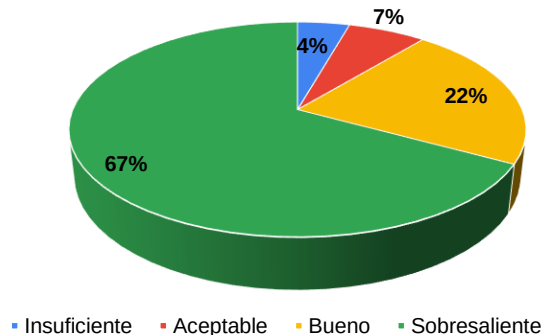
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



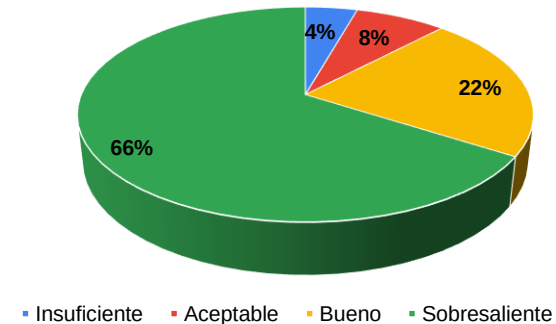
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

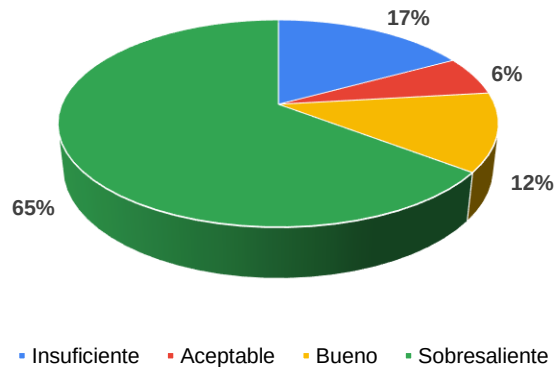
Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

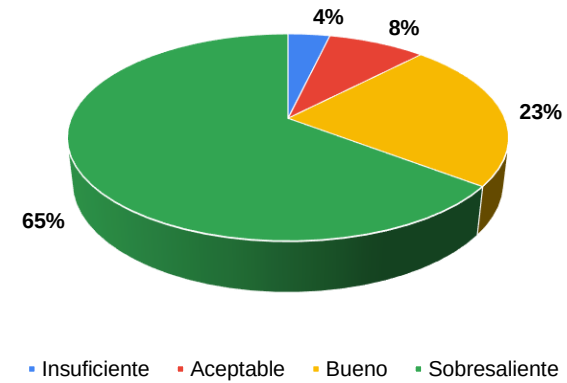
RESULTADOS CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS

Facilidad



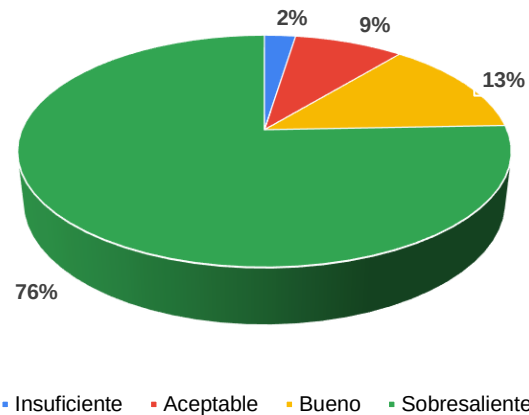
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



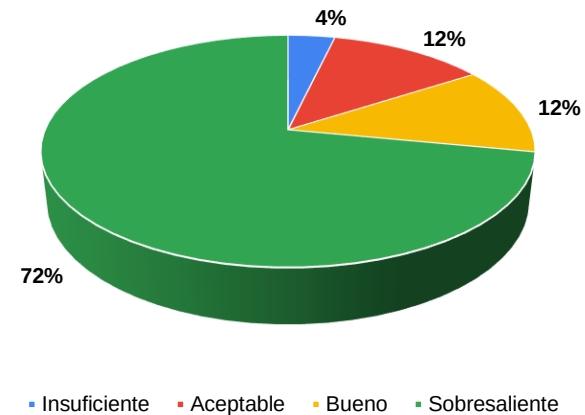
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

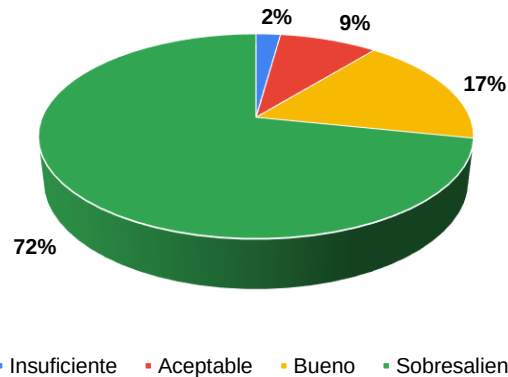
Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

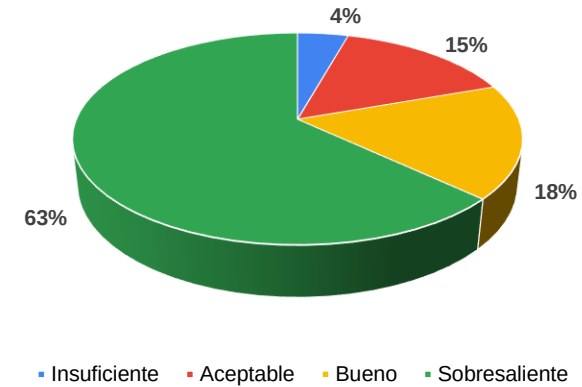
RESULTADOS PRÓRROGA DE PERMANENCIA

Facilidad



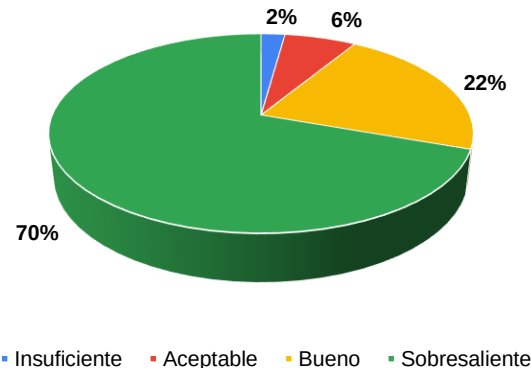
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



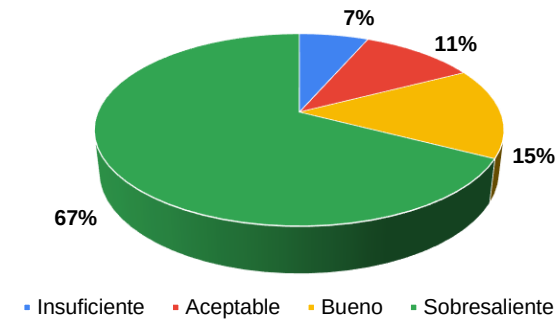
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

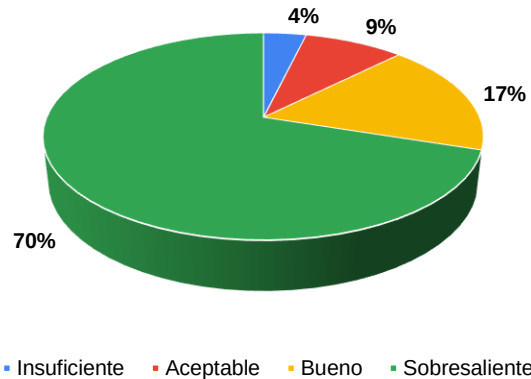
Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

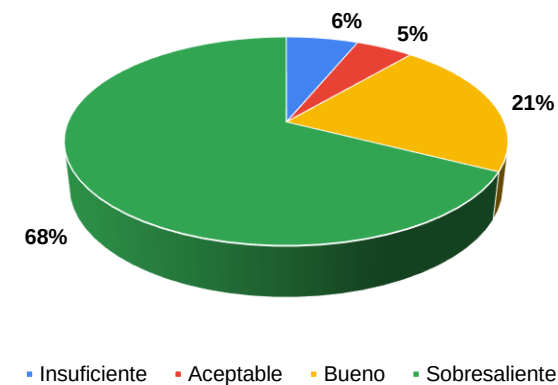
RESULTADOS SALVOCONDUCTO

Facilidad



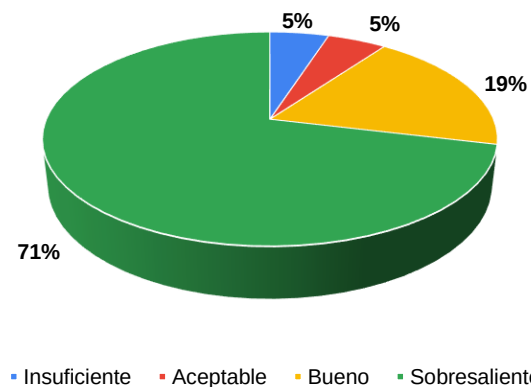
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



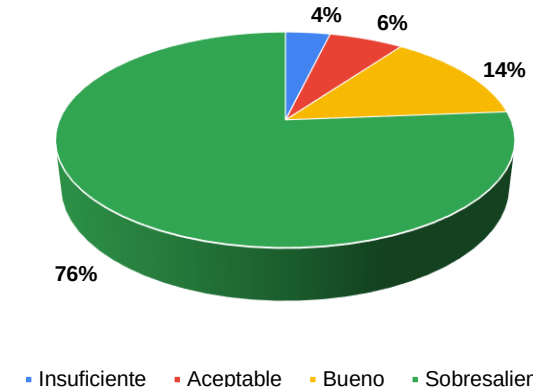
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

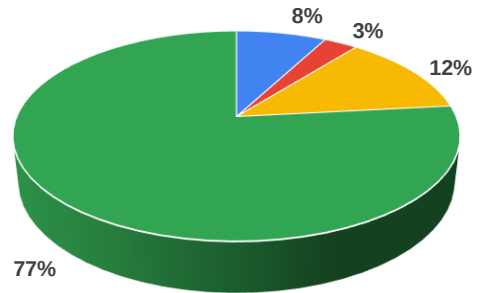
Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

RESULTADOS PERMISO POR PROTECCIÓN TEMPORAL

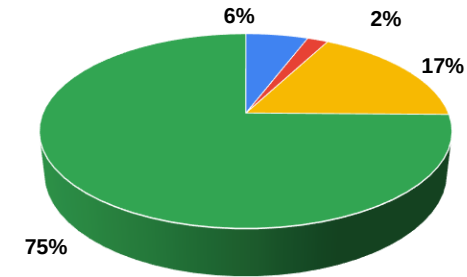
Facilidad



■ Insuficiente ■ Aceptable ■ Bueno ■ Sobresaliente

Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

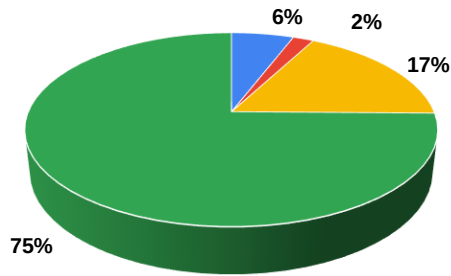
Claridad



■ Insuficiente ■ Aceptable ■ Bueno ■ Sobresaliente

La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

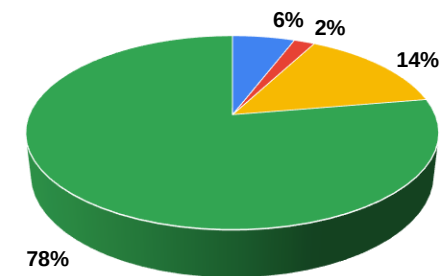
Calidad



■ Insuficiente ■ Aceptable ■ Bueno ■ Sobresaliente

Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

Oportunidad



■ Insuficiente ■ Aceptable ■ Bueno ■ Sobresaliente

Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS TRÁMITES EXTRANJERÍA

Los trámites son: Cédula de Extranjería, Permiso por Protección Temporal, Certificado de Movimientos Migratorios, Prórroga de Permanencia, y Salvoconducto

Las recomendaciones respecto a la **información publicada y divulgada de los trámites** fueron, de manera general, las siguientes:

- Información clara y actualizada sobre requisitos, procesos asociados a los trámites y de los pasos que se pueden realizar a través de la página web
- Informar sobre el estado del trámite
- Información de los trámites en otras lenguas
- Claridad en la información suministrada a través de línea telefónica

Las recomendaciones relacionadas con el **agendamiento de citas** fueron, de manera general, las siguientes:

- Mejorar la disponibilidad de la plataforma para el agendamiento de citas
- Las citas deben poderse solicitar todos los días
- Que el proceso de citas sea más ágil
- Habilitar más citas para la semana, porque hay muchas personas solicitando los domingos y la pagina colapsa
- Mayor disponibilidad de citas para todos los trámites

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS TRÁMITES EXTRANJERÍA

Las recomendaciones relacionadas con el **servicio** fueron, de manera general, las siguientes:

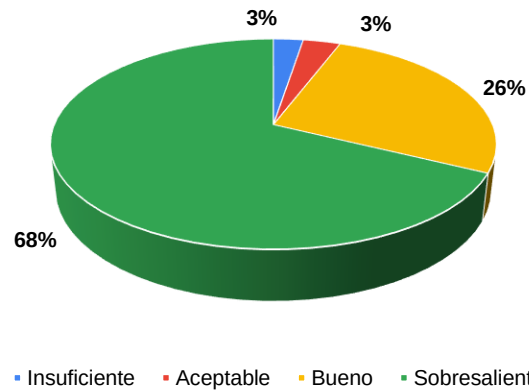
- Mejorar la capacidad de comunicación y empatía de los funcionarios para evitar reprocesos por parte de los ciudadanos
- Prioridad y mejor atención para adultos mayores
- Tener un turno digital y nombres en los módulos que identifique qué trámite hace cada funcionario
- Tener horario corrido
- Mejorar tiempos de espera en sala, mayor agilidad para atender
- Mejorar señalizaciones, en especial para las personas mayores.
- Sugiere que coloquen una sede de CFSM en el sur de Cali.

Las recomendaciones frente al **procedimiento** asociado al trámite fueron, de manera general, las siguientes:

- Modernizar presencia web, mejorar coordinación con cancillería, mejorar sistema de citas, posibilitar trámites por web
- Que el certificado de movimientos migratorios se pueda recibir virtualmente sin necesidad de trasladarse a la entidad
- Que los pagos que se realicen en línea se vean reflejados para evitar reprocesos a los ciudadanos
- Hacer el trámite de Certificado de Movimientos Migratorios digital para ecuatorianos
- Para un extranjero es complicado realizar los trámites de extranjería, por lo cual sugiere que se simplifique la realización de trámites para extranjeros porque en la página la información no aparece completa
- Claridad con la aprobación del trámite de prórroga
- El usuario no apareció en sistema motivo por el cual se demoró la prórroga
- Simplificar los trámites porque se hacen muy tediosos por la demora y la complejidad al momento de iniciar los mismos
- Hacer la entrega del PPT más rápida
- Más módulos para la atención biométrica
- Deberían hacer la entrega del documento al instante o más rápido, ya que es la documentación que nos identifica acá en Colombia

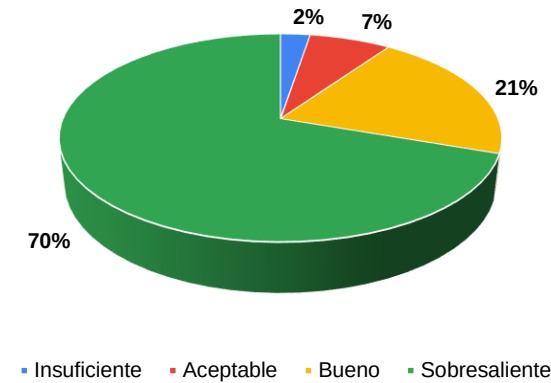
RESULTADOS PERMISO DE INGRESO Y PERMANENCIA

Facilidad



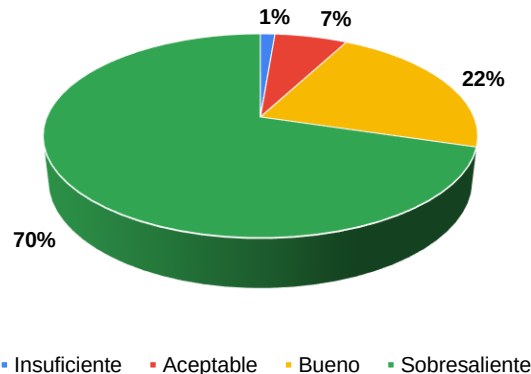
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



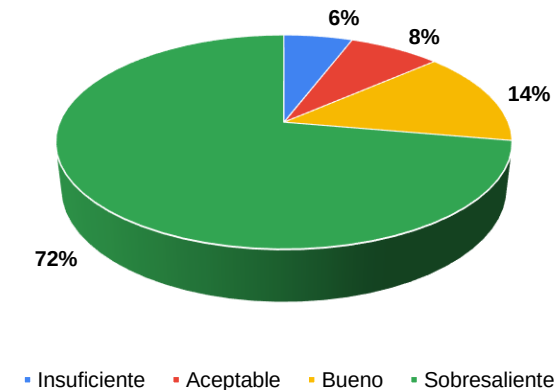
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS TRÁMITE CONTROL MIGRATORIO

Trámite: Permiso de Ingreso y Permanencia

Las recomendaciones relacionadas con el **servicio** fueron las siguientes:

- Más agilidad en la entrada de Colombia
- Más oficiales en los puestos de control, el personal que está en el área no es el suficiente acorde con la fila
- Mejorar el tiempo en las filas de ingreso a Colombia
- As pessoas nas caixas não sabem a minha língua.
- Capacitar a las personas que trabajan allí para que sean más empáticos con los ciudadanos

Las recomendaciones relacionadas con el **procedimiento** asociado al trámite fueron las siguientes:

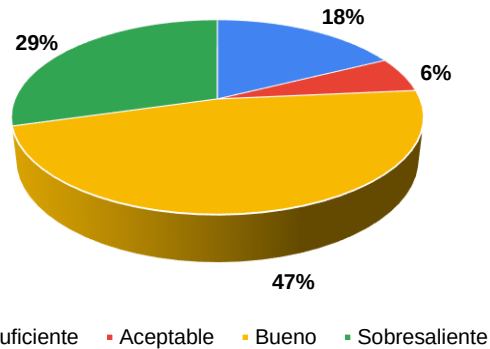
- Más máquinas, más Biomig
- Las máquinas de Biomig no siempre sirven
- Las operadoras de Biomig no funciona a su 100%

Las recomendaciones relacionadas con la **información** del trámite fueron las siguientes:

- Más promoción al Biomig
- Hacen falta más difusión acerca del Biomig
- La información que brindan no es la suficiente para saber dónde se realizan los trámites

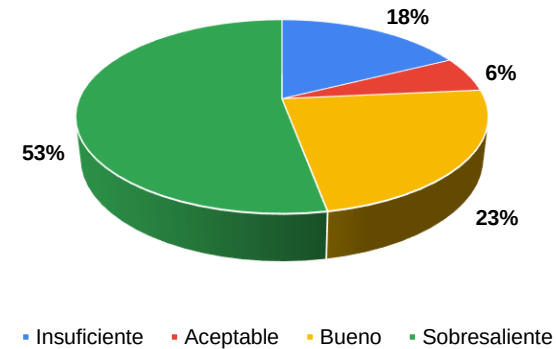
RESULTADOS SIRE

Facilidad



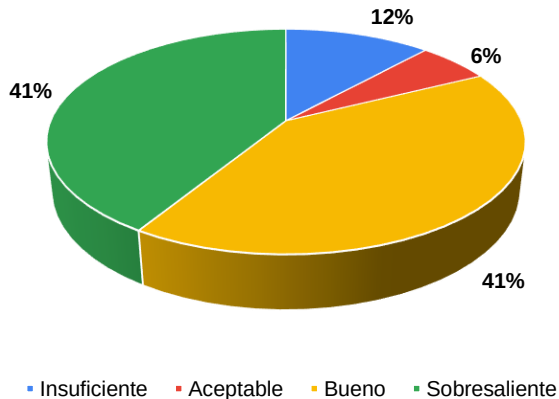
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



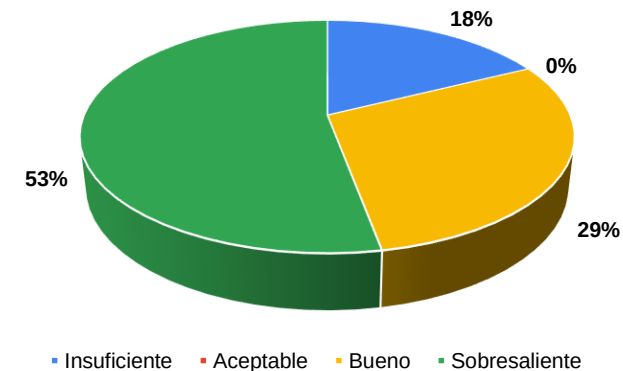
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS TRÁMITE VERIFICACIÓN MIGRATORIA

Tramite: Reporte de Extranjeros

Las recomendaciones relacionadas con el **servicio** fueron las siguientes:

- Claridad en la información para aquellas personas que no entienden tan fácilmente el español
- Mejorar la atención telefónica para recibir asesoría de manera oportuna
- Facilitar el servicio al cliente, y que se haga de manera más dinámica todo el proceso del SIRE

Las recomendaciones relacionadas con el **procedimiento** asociado con el trámite fueron las siguientes:

- Más facilidad para efectuar el trámite
- Requiere que se simplifique la forma de vincular y desvincular extranjeros de la plataforma. Solicita que las preguntas que se le hacen a los extranjeros sea más inclusiva. Sugiere que la información sea más clara a la hora de seleccionar.
- Sugiere una mejor plataforma ya que no es amigable con el usuario, la siente muy manual.

Las recomendaciones relacionadas con la **información** del trámite son las siguientes:

- Sugiere claridad con la información a la hora de hacer los trámites

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A PARTIR DE LAS RECOMENDACIONES CIUDADANAS

Teniendo en cuenta los recursos financieros, tecnológicos y humanos, la Entidad ha formulado las siguientes acciones de racionalización de acuerdo con las recomendaciones recibidas de la ciudadanía:

- **Permiso de Ingreso y Permanencia**

Implementar en el formulario único de trámites la solicitud en línea del Permiso de Otras Actividades, permitiendo adjuntar los documentos requisito para estudio de la solicitud, lo cual contribuye al ahorro en tiempos de desplazamiento para el ciudadano, al no tener que realizar la solicitud de forma presencial.

- **SIRE**

Implementar una formulario en línea para facilitar a los ciudadanos extranjeros la actualización de sus datos en el Sistema de Información para el Reporte de Extranjeros – SIRE, mejora que atiende a la recomendación realizada por la ciudadanía respecto a simplificar y facilitar el trámite.

- **Permiso por Protección Temporal**

Fortalecimientos de los canales de atención y comunicación con la población migrante venezolana, mediante mecanismos como el chatbot, agentes en redes sociales y atención por videollamadas, acción que busca mejorar la disponibilidad y calidad de la información que se suministra en relación con los requisitos y estado del trámite

- **Certificado de Movimientos Migratorios**

Implementar a nivel nacional la expedición del Certificado de Movimientos Migratorios con los requisitos para la apostilla y legalización, acción que contribuirá a disminuir la presencia de ciudadanos en los puntos de atención y reproceso para los ciudadanos.

ACCIONES ADICIONALES DE MEJORA A PARTIR DE LAS SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA

- Socializar resultados de la encuesta con las áreas misionales
- Realizar mesas de trabajo para mejorar la información publicada sobre trámites en página web
- Identificar mejoras para la plataforma de agendamiento que contribuyan a que la plataforma esté disponible a la ciudadanía
- Realizar capacitaciones a los agentes del Contact Center para mejorar competencias e información que suministran a la ciudadanía a través de los canales telefónicos y digitales
- Fortalecer la socialización de lineamientos para la atención preferencial
- Desarrollo de curso de empoderamiento en el servicio con el fin de fortalecer competencias de los oficiales de migración que se encuentran a cargo de la atención de los ciudadanos
- Actualizar oportunamente el documento que contiene las preguntas frecuentes que realizan los ciudadanos en relación con los trámites y servicios