



MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Informe de Resultados Encuesta: Experiencia ciudadana en trámites (marzo 2024)

JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

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.

OBJETIVO: Conocer la experiencia de las ciudadanías en los momentos de interacciones con Entidad al realizar un trámite; 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

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 entre enero y agosto de 2023 se registraron 1.976.414 trámites⁽¹⁾, el tamaño de la muestra es de 385 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 cerrada con múltiple respuesta.

(1) Para el cálculo se tomó el total de solicitudes atendidas para los trámites registrados en SUIT, durante los meses de enero a agosto de 2023.

PREGUNTAS 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	<input type="checkbox"/>
18 años a 27 años	<input type="checkbox"/>
28 años a 59 años	<input type="checkbox"/>
Más de 60 años	<input type="checkbox"/>
¿Con qué género se identifica?	
Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>
Preferirías no contestar	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>
¿Cuál fue el trámite que adelantó?	
Cédula de Extranjería	<input type="checkbox"/>
Certificado de Movimientos Migratorios	<input type="checkbox"/>
Prórroga de Permanencia	<input type="checkbox"/>
Salvoconducto	<input type="checkbox"/>
Permiso por Protección Temporal	<input type="checkbox"/>
Permiso de Ingreso y Permanencia	<input type="checkbox"/>
Reporte de Extranjeros - SIRE	<input type="checkbox"/>

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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA – LISTA SUGERENCIAS

¿Cuáles son las recomendaciones o sugerencias que haría a la entidad para que mejore su oferta de trámites?

Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite

Aumento de canales y puntos de atención.

Aumento de medios de pago

Simplificación de requisitos

Extensión de horarios de atención

Reducción de pasos para el ciudadano

Disminución uso de papel

Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite.

Pago en línea

Respuesta y/o notificación electrónica

Disponibilidad de la información

Aumento de la vigencia del trámite

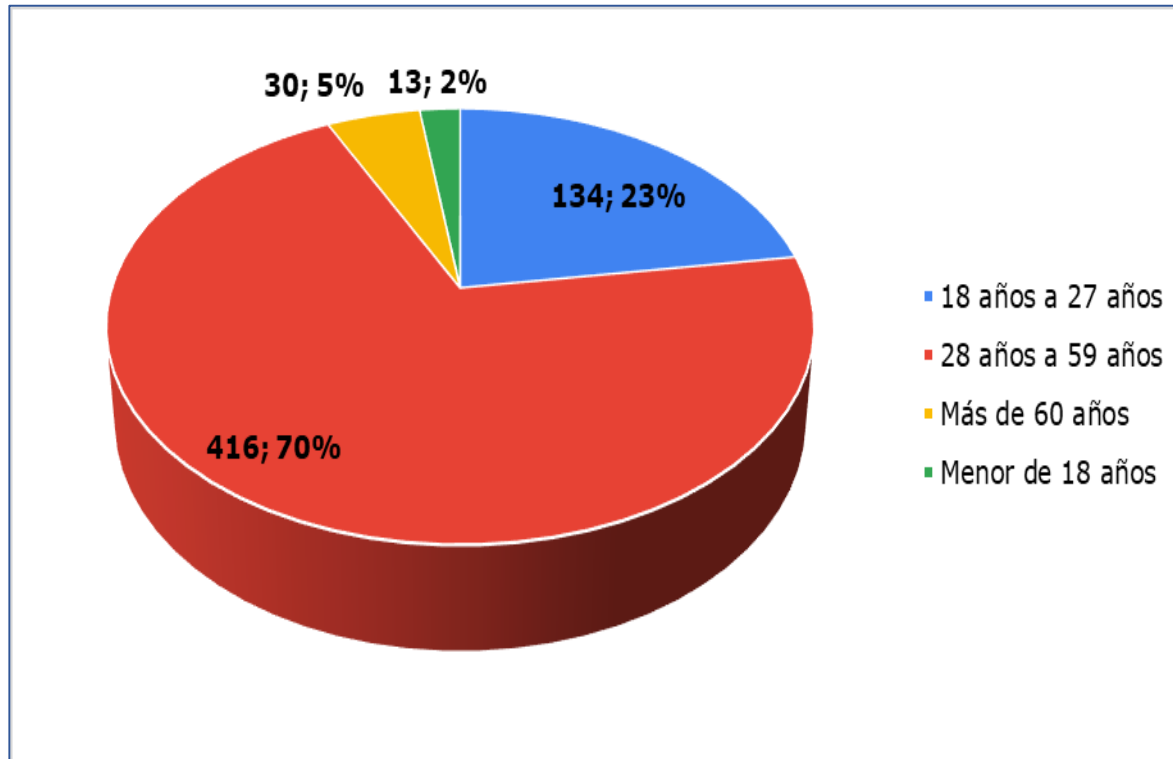
Trámite totalmente en línea

TRÁMITES EVALUADOS EN LA ENCUESTA

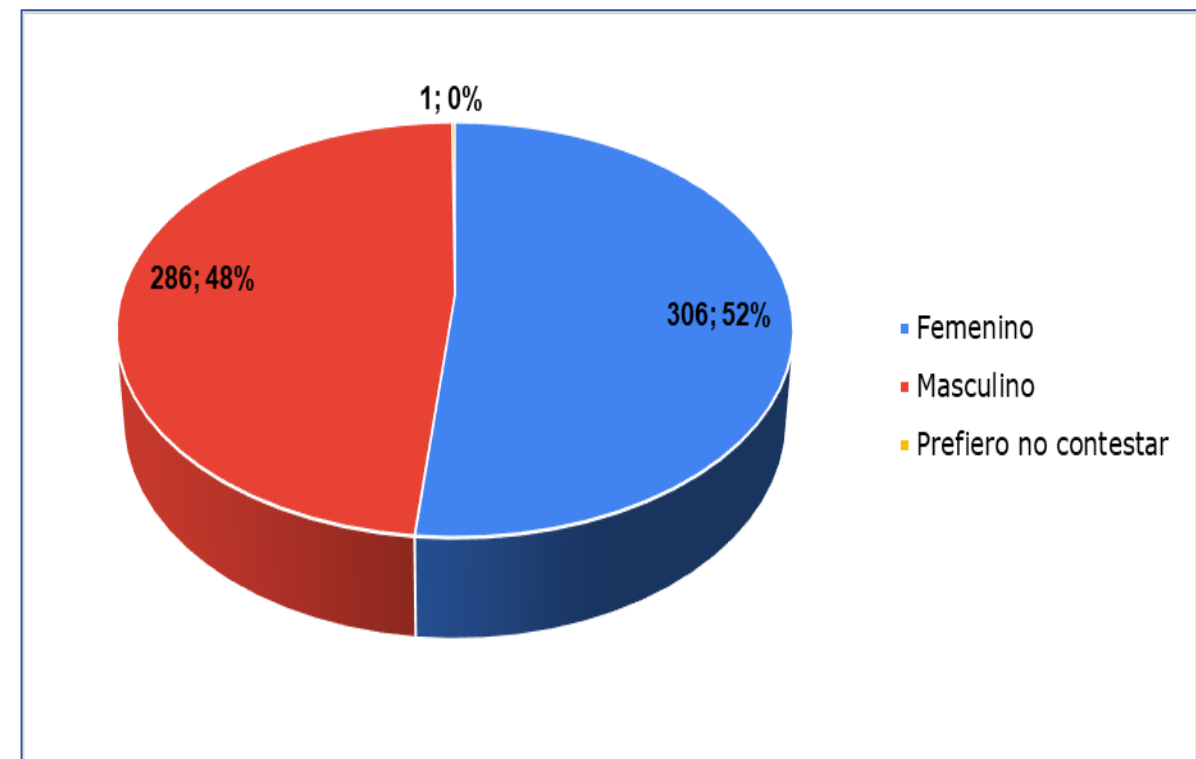
Nombre del Trámite	Propósito del Trámite	Dependencia
Cédula de Extranjería	Documento de Identificación expedido por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, que se otorga a los extranjeros titulares de una visa superior a tres (3) meses y a sus beneficiarios, con base en el registro de extranjeros. 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

CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

Composición etarea



Género

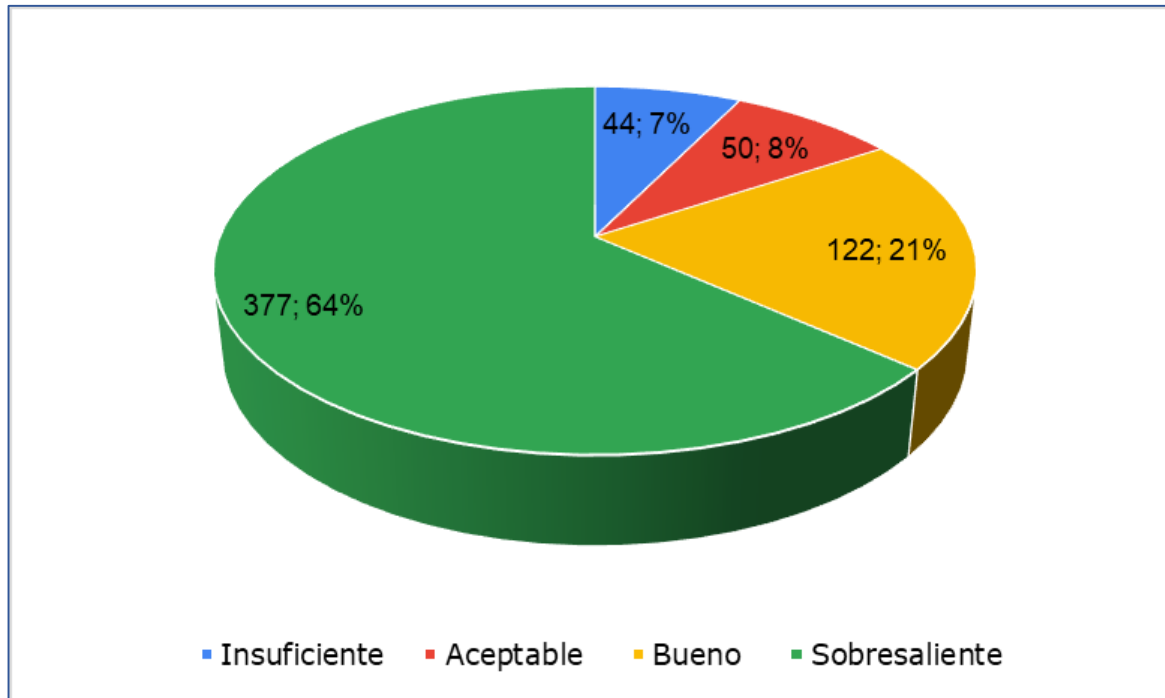


593 encuestas diligenciadas por ciudadanos y grupos de valor, entre octubre de 2023 y marzo de 2024

RESULTADOS DE LA ENCUESTA FACILIDAD Y CLARIDAD

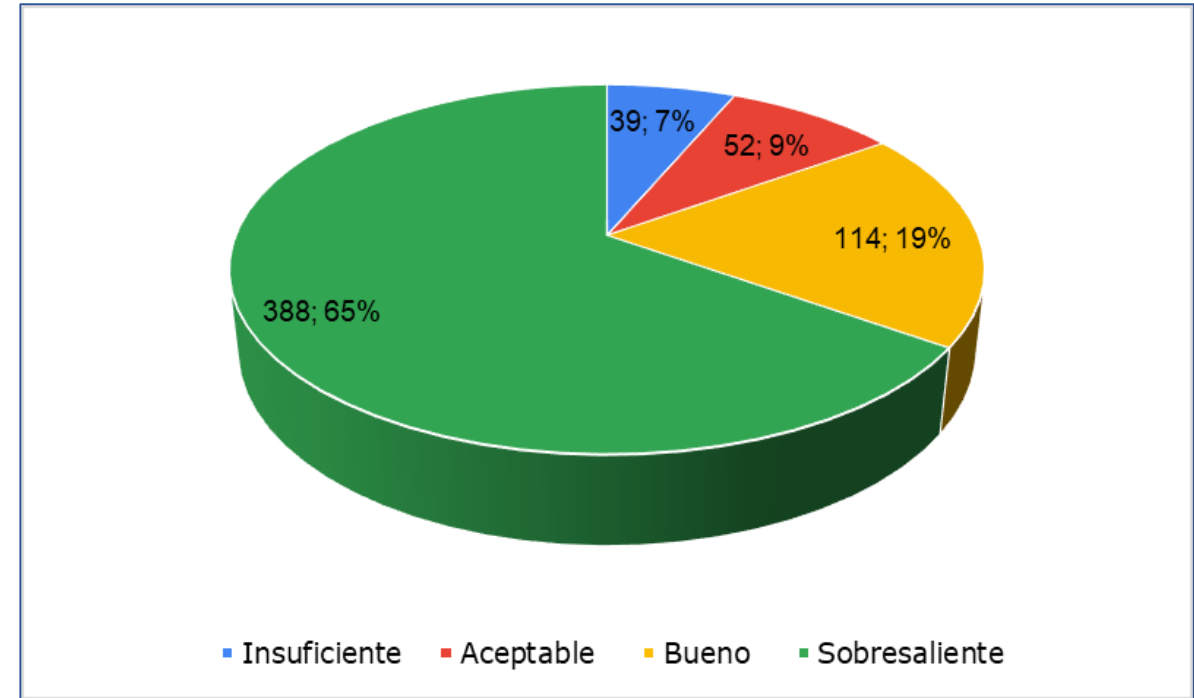
Facilidad

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

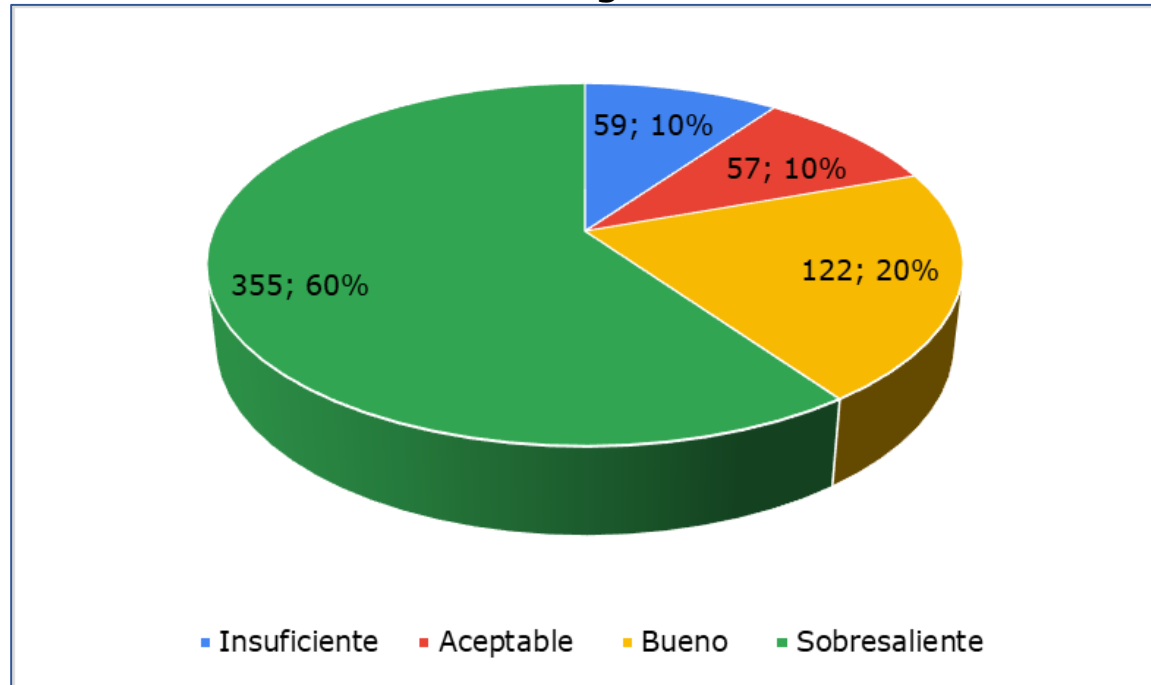


Más del 80% de los encuestados consideran que los trámites de la Entidad son de fácil acceso y que la información para adelantarlos es clara y suficiente

RESULTADOS DE LA ENCUESTA CALIDAD Y OPORTUNIDAD

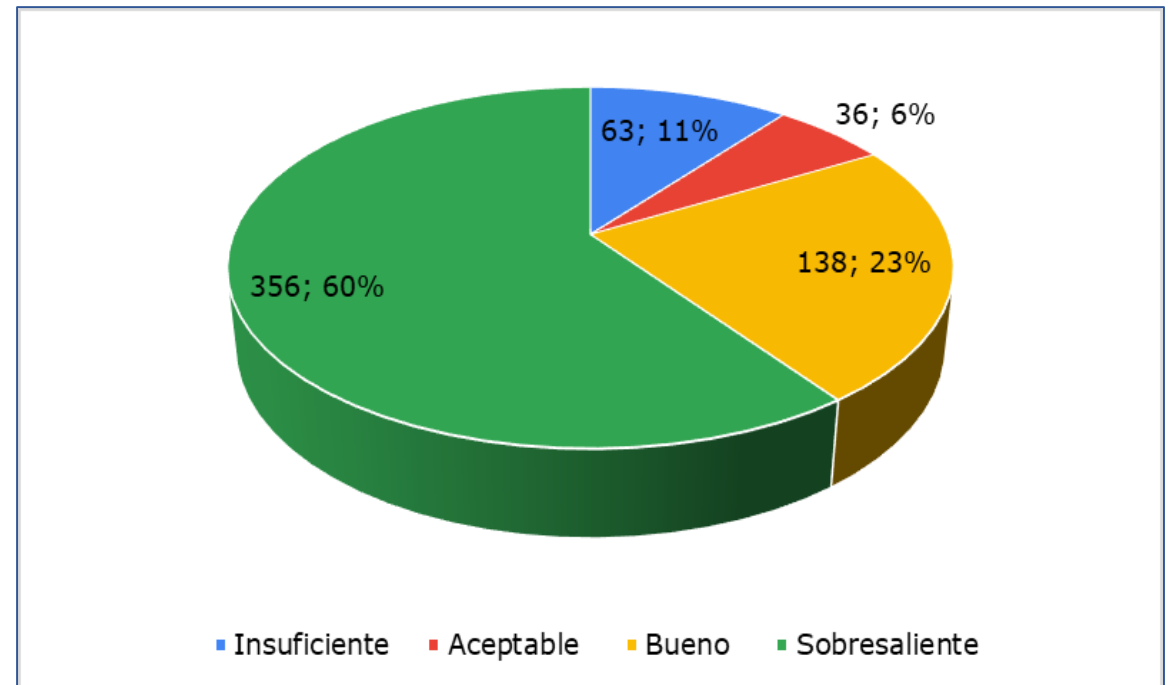
Calidad

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



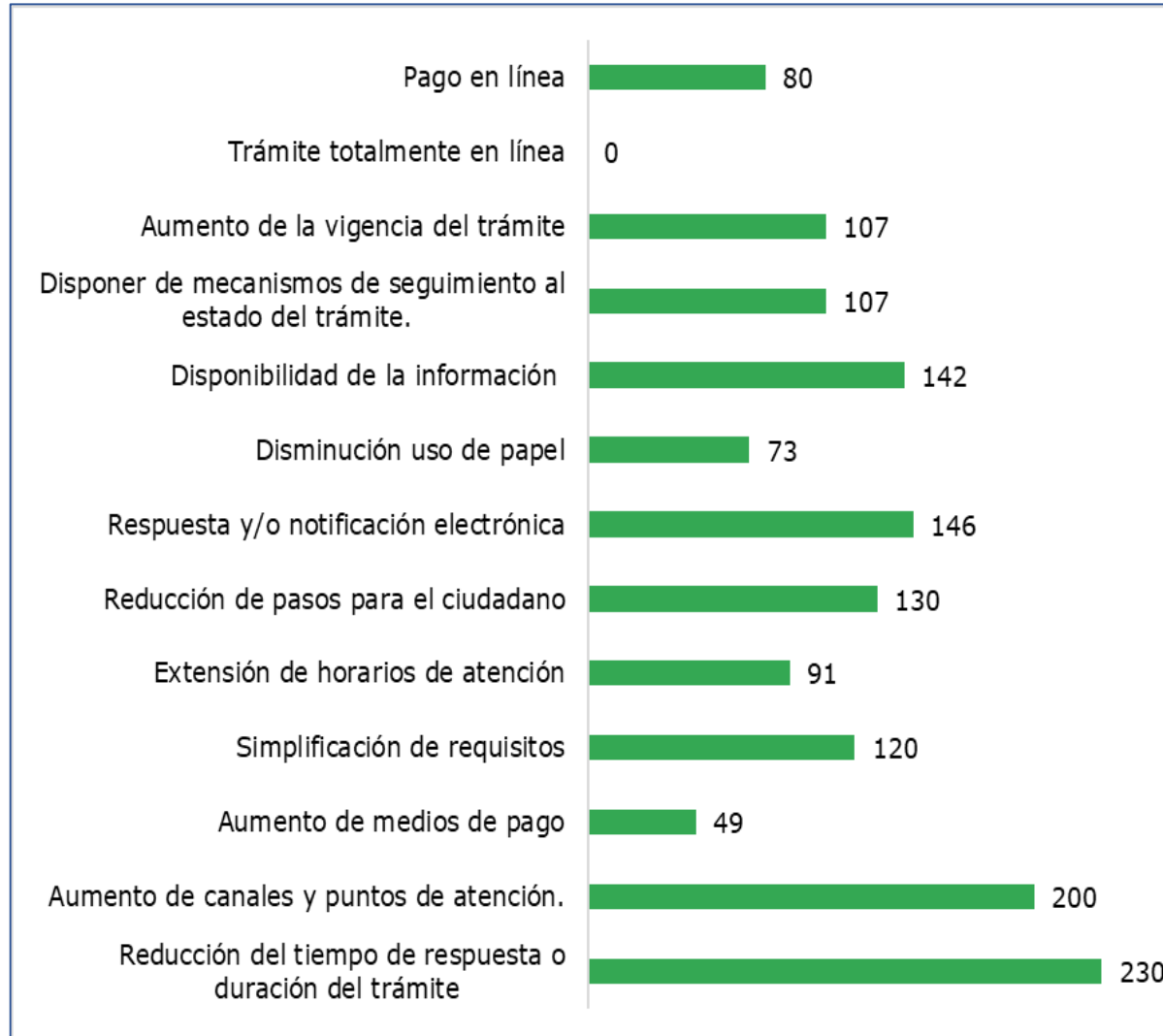
Oportunidad

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



El 20% de los encuestados califican la calidad en la prestación de los trámites como aceptable o insuficiente; mientras que el 17 % consideran que la oportunidad en la respuesta no es buena

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DE LA CIUDADANÍA



- Para el **100%** de los trámites de Extranjería, la ciudadanía sugiere la reducción de tiempos de respuesta o de la duración del trámite
- Para el **80%** de los trámites de Extranjería, la ciudadanía recomienda aumentar los puntos o canales de atención y la simplificación de requisitos
- En el **40%** de los trámites de Extranjería, la ciudadanía sugiere la implementación de: respuestas o notificaciones electrónicas; mecanismos de seguimiento al estado del trámite; y mejorar la disponibilidad de información
- Para el caso del Permiso de Ingreso y Permanencia, la ciudadanía recomienda: Aumentar canales y puntos de atención; disminuir el uso de papel; mejorar la disponibilidad de información; reducir el tiempo de respuesta o duración del trámite
- Respecto al reporte de Extranjeros, las recomendaciones de la ciudadanía se orientan a: Reducir el tiempo de respuesta o duración del trámite; aumentar de canales y puntos de atención; simplificar de requisitos; reducir de pasos para el ciudadano; implementar respuesta y/o notificación electrónica; y extender horarios de atención

ACCIONES A PARTIR DE LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

A partir de los resultados de la encuesta de experiencia ciudadana y los recursos disponibles, los tres procesos misionales formularon acciones de racionalización para la vigencia 2024, así:

Extranjería

- Implementar notificaciones electrónicas para el Permiso por Protección Temporal, Cédula de Extranjería y Certificado de Movimientos Migratorios mediante la cual se informe al ciudadano cuando el trámite se encuentre listo para entrega.
- Implementar canales digitales para fortalecer los canales de atención para el Permiso por Protección Temporal.
- Implementar una consulta a través de la página web mediante la cual el ciudadano o interesado valide el estado del Permiso por Protección Temporal

Adicionalmente, se están revisando e implementado estrategias para mejorar el agendamiento de citas en los principales puntos de atención.

Control Migratorio

- 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
- Implementar el Sistema One Stop Control entre Colombia y Ecuador para facilitar el proceso de control migratorio realizando un registro migratorio único

Verificación Migratoria

- Implementar web service para el cargue automático y masivo de la información de extranjeros que realizan las aerolíneas en el aplicativo SIRE, con el fin de facilitar y simplificar el reporte que deben realizar las aerolíneas.