

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE FLUJOS MIGRATORIOS

Guía de Interacción entre Migración Colombia y sus partes interesadas en la
Operación Estadística “Entradas y Salidas de personas del país”

MARZO 2019



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios e identificar las necesidades de información relacionadas a la operación estadística de entrada y salida de personas del país.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades de información y impacto que tiene para los usuarios
- Determinar las necesidades y expectativas que tienen los usuarios



2. FICHA TÉCNICA

2.1 DESCRIPCIÓN

Alcance temático

- La encuesta se enfoca en el análisis de las necesidades de información y percepción de los usuarios, que consultan los registros administrativos recolectados en el proceso de Control Migratorio.

Estrategia de muestreo

- Solicitudes realizadas a través del correo electrónico, derechos de petición, solicitudes directas, Centro Virtual Atención al Ciudadano, página web, entre otros, durante un periodo no mayor de 2 años (2017-2018).

Población objetivo

- Está compuesta por todas las personas que consultaron o solicitaron la información estadística producida por Migración Colombia, relacionada con el registro administrativo de entradas y salidas de personas del país.

Selección de la muestra

- **Criterio 1:** Se asegura que todos los usuarios a evaluar tengan un correo o número telefónico de contacto.
- **Criterio 2:** Que el cálculo del tamaño de la muestra tenga al menos un 90% de confianza y un rango máximo de error del 10%.

Tipo de muestra

- La muestra es de tipo no probabilístico y su selección es intencional, es decir, se eligieron los individuos que se estimaron representativos o típicos de la población.

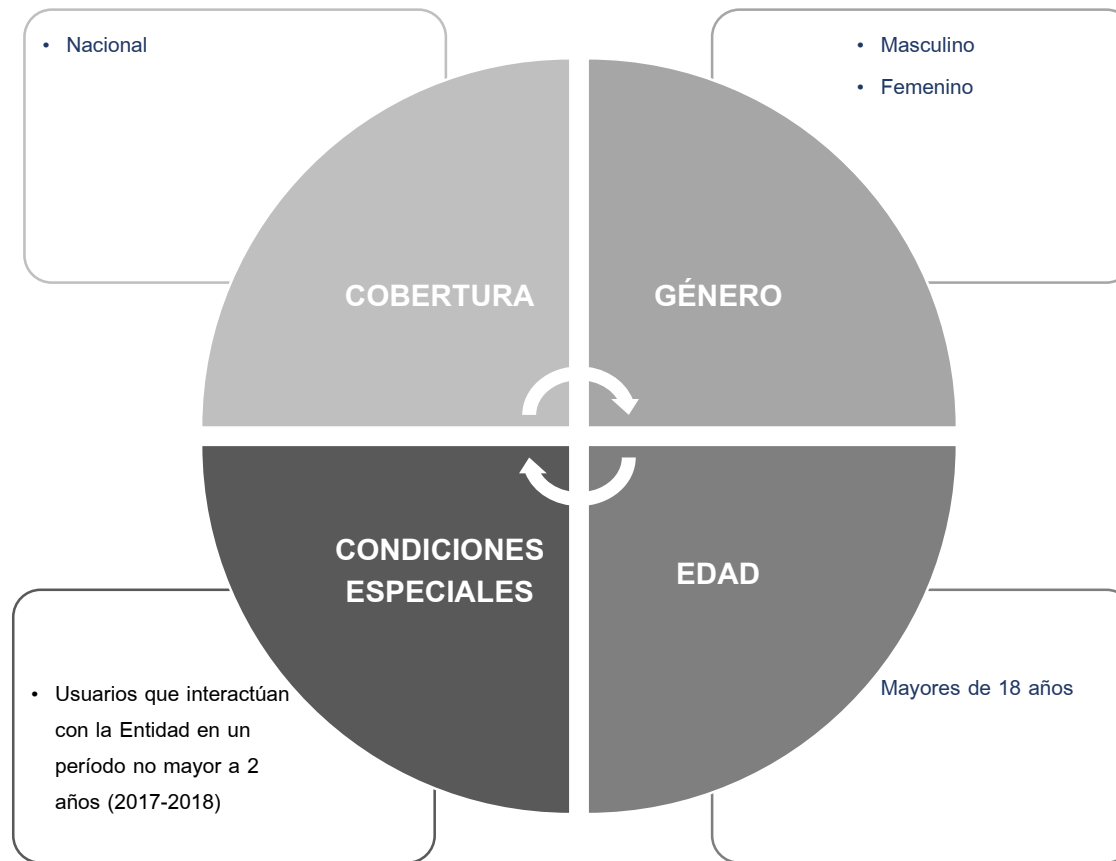
Tamaño de muestra

N= 57



3. METODOLOGÍA

3.1 UNIVERSO

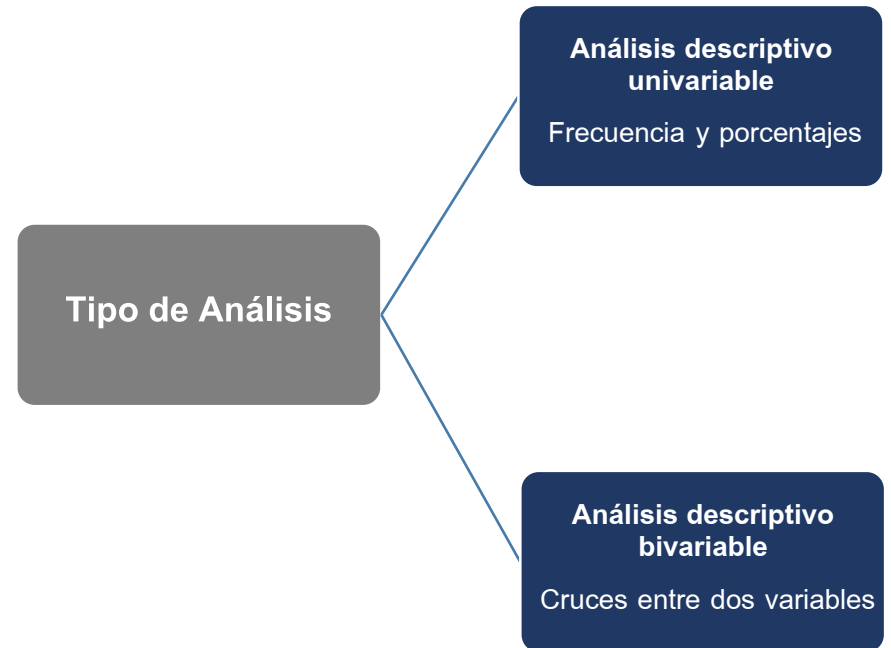


4. TIPO DE ANÁLISIS

4.1 DESCRIPCIÓN

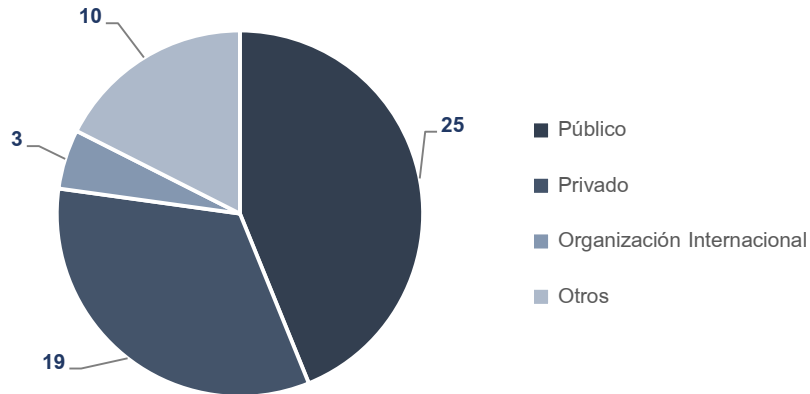
Técnica de recolección de datos

Se utilizó para la recolección de los datos un instrumento semi estructurado, que consta de ocho (8) preguntas desagregadas así: Siete (7) preguntas de selección múltiple y una (1) pregunta abierta



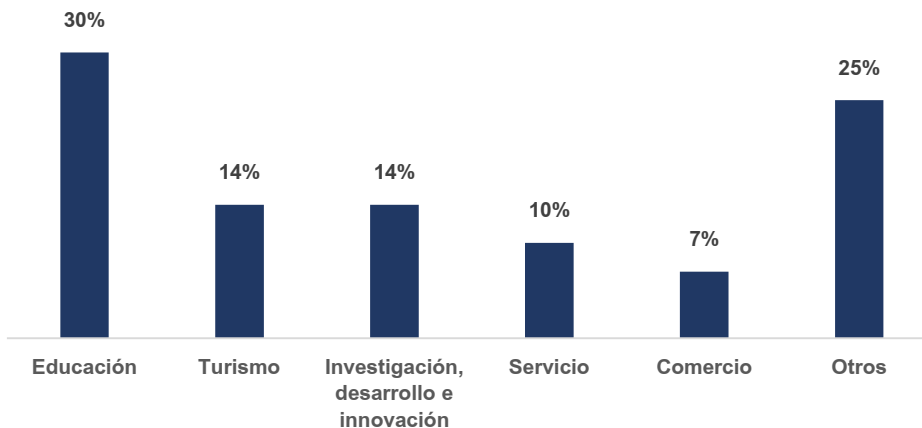
5. RESULTADOS

Pregunta 1. ¿A qué tipo de entidad pertenece?



El 44% de las personas consultadas manifestó que la entidad a la que pertenece es pública, seguido de privada con 33%, Organización Internacional – OI con 5% y universidad, ciudadanos, entre otros con 18%.

Pregunta 2. ¿A qué sector pertenece?

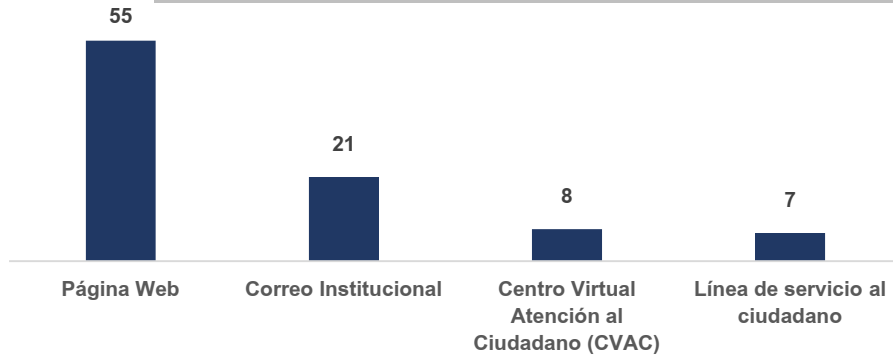


De las personas consultadas 17 manifestaron que el sector al que pertenece es educativo, seguido de turismo (8), investigación, desarrollo e innovación (8), servicios (6), comercio (4) y relaciones exteriores, ciudadano, gobierno, seguridad, justicia, entre otros (14).

5. RESULTADOS

Pregunta 3. ¿Qué medio ha usado para acceder a la información solicitada en los últimos dos años?

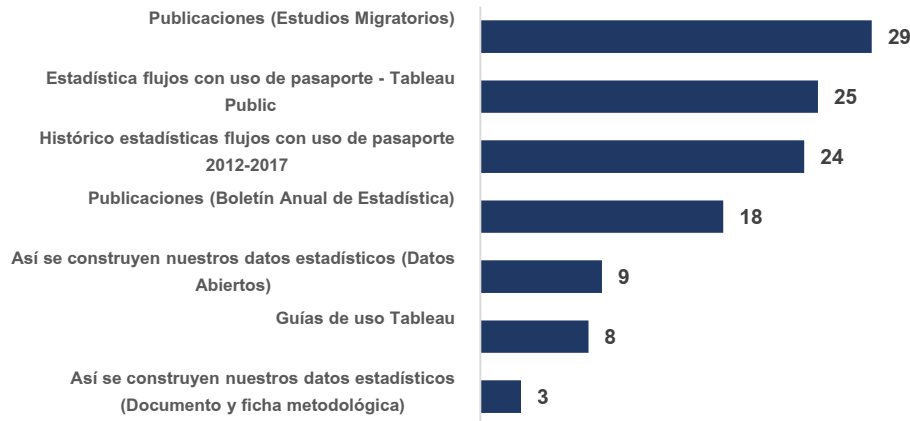
No. de Respuestas Múltiples: 91 No. de Personas: 57



El 96% de las personas consultadas manifestaron que el medio utilizado para acceder a la información de Migración Colombia en los últimos dos años fue a través de la página web, el 37% por medio del correo electrónico, el 14% directamente con el Centro Virtual de Atención al Ciudadano (CVAC) y el 12% mediante la Línea del Servicio al Ciudadano.

Pregunta 4. ¿Qué tipo de producto estadístico consultó?

No. de Respuestas Múltiples: 116 No. de Personas: 57

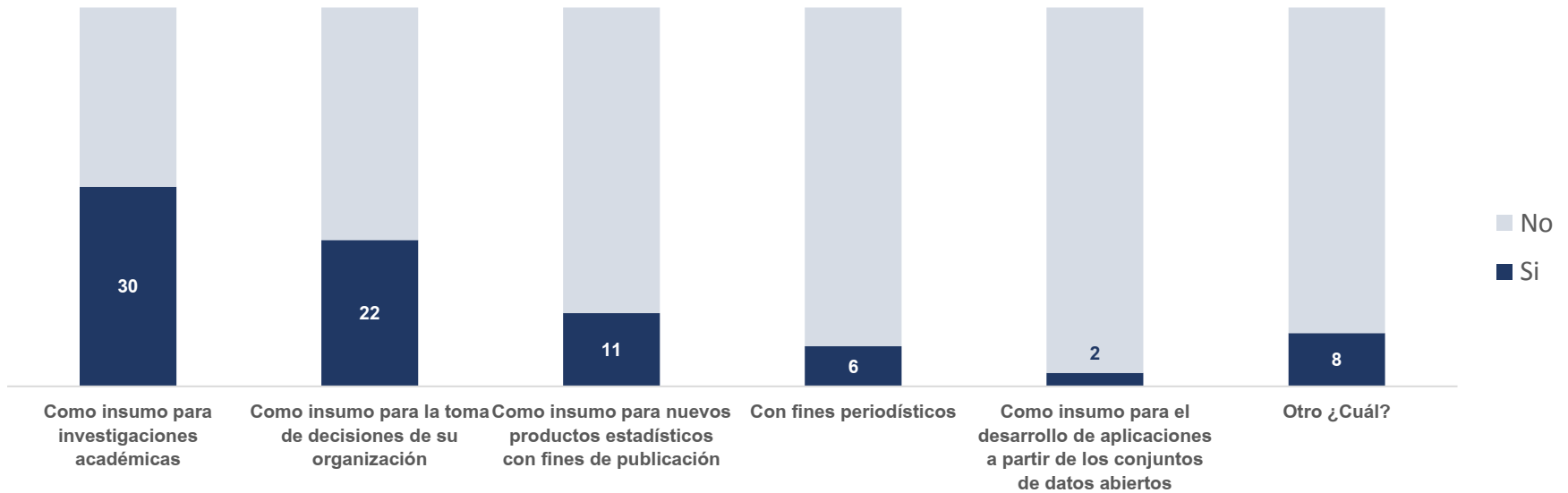


En lo referente a los productos estadísticos consultados, el 51% de los encuestados afirmó recurrir a las publicaciones (Estudios Migratorios), el 44% a las estadísticas de flujos con uso de pasaporte – Tableau Public, el 42% el histórico estadísticas flujos con uso de pasaporte 2012-2017, el 32% a las Publicaciones (Boletín Anual de Estadística), el 16% así se construyen nuestros datos estadísticos (Datos Abiertos), el 14% Guías de Uso de Tableau y el 5% así se construyen nuestros datos estadísticos (Documento y ficha metodológico).



5. RESULTADOS

Pregunta 5. ¿Para qué emplea la información estadística solicitada o consultada a Migración Colombia?



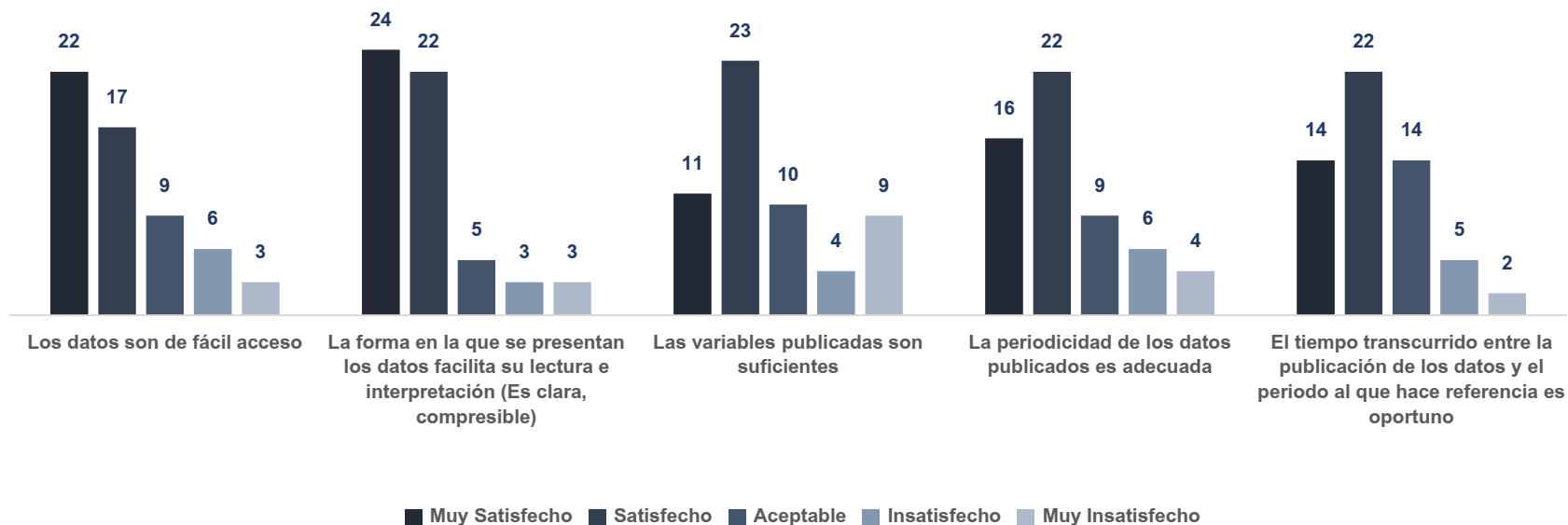
No. de Respuestas: 79 No. de Personas: 57

- Según las encuestas realizadas, el 53% manifestó haber empleado la información estadística solicitada para investigaciones académicas.
- Por su parte, el 39% manifestó utilizarla como insumo para la toma de decisiones de su organización, el 19% como insumo para nuevos productos estadísticos con fines de publicación, el 11% con fines de periodísticos y el 4% como insumo para el desarrollo de aplicaciones a partir de los conjuntos de datos abiertos.
- En cuanto a aquellos que la usan con otros fines, se incluyen: los requerimientos de otras autoridades, el conocimiento, evaluación del estado del sector turístico, fines de interés general y presentaciones ante autoridades civiles y militares de la región.



5. RESULTADOS

Pregunta 6. Grado de satisfacción con los productos consultados

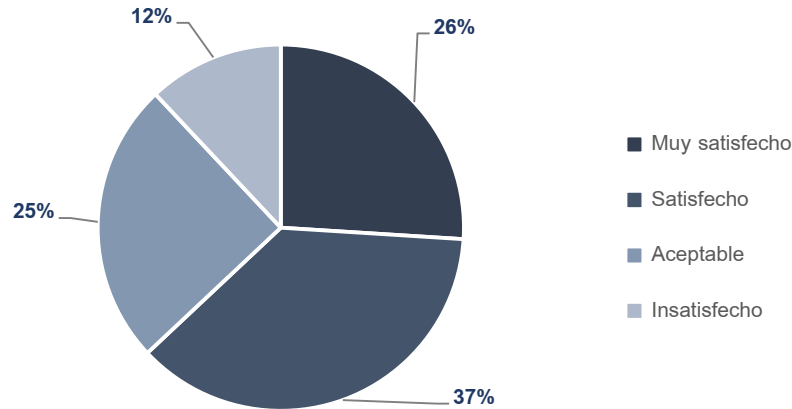


% Grado de Satisfacción	Satisfecho	Aceptable	Insatisfecho
Los datos son de fácil acceso	68%	16%	16%
La forma en la que se presentan los datos facilita su lectura e interpretación (Es clara, comprensible)	81%	9%	11%
Las variables publicadas son suficientes	60%	18%	23%
La periodicidad de los datos publicados es adecuada	67%	16%	18%
El tiempo transcurrido entre la publicación de los datos y el periodo al que hace referencia es oportuno	63%	25%	12%



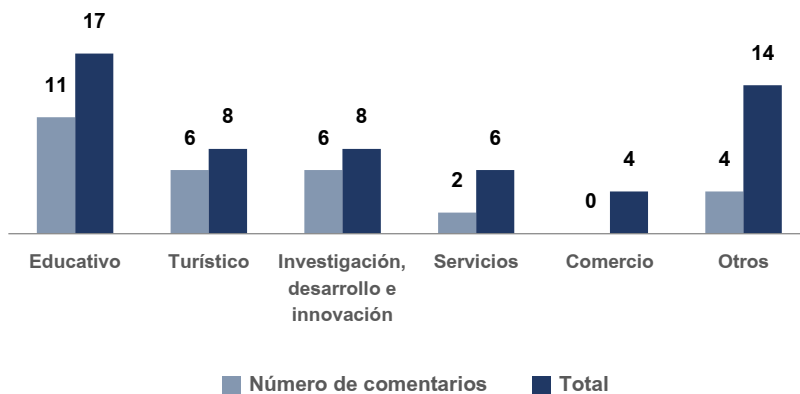
5. RESULTADOS

Pregunta 7. ¿La información suministrada satisface sus necesidades?



El 63% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos con respecto a la información suministrada por la Entidad.

Pregunta 8. ¿Qué aspecto considera importante para mejorar la información disponible?



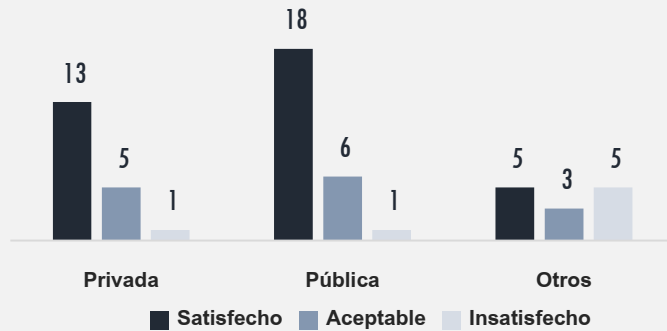
Sector	Número de comentarios	Total de encuestas	Indicador
Educativo	11	17	64,7%
Turístico	6	8	75,0%
Investigación, desarrollo e innovación	6	8	75,0%
Servicios	2	6	33,3%
Comercio	0	4	0,0%
Otros	4	14	28,6%
Total	29	57	50,9%



5. RESULTADOS

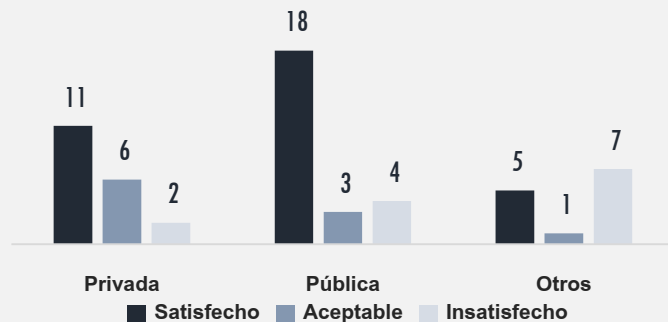
Análisis de la encuesta

Tipo de entidad vs grado de satisfacción de la información suministrada



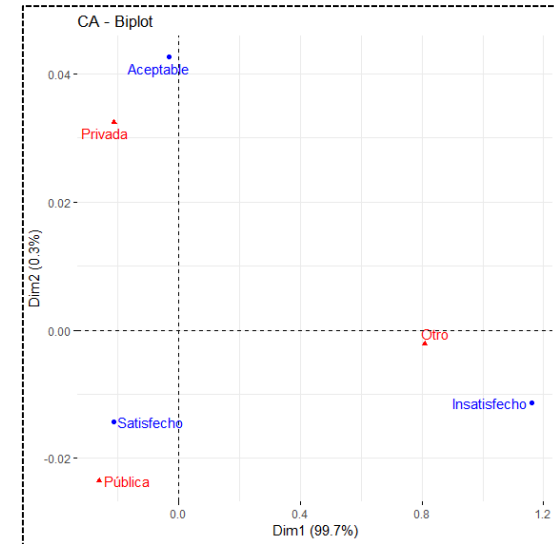
Existe relación entre el grado de satisfacción de la información suministrada con *el tipo de entidad*.

Tipo de entidad vs grado de satisfacción de las variables publicadas



Existe relación entre el grado de satisfacción de las variables publicadas con *el tipo de entidad*.

Tipo de Entidad a la que pertenece el encuestado vs. grado de satisfacción

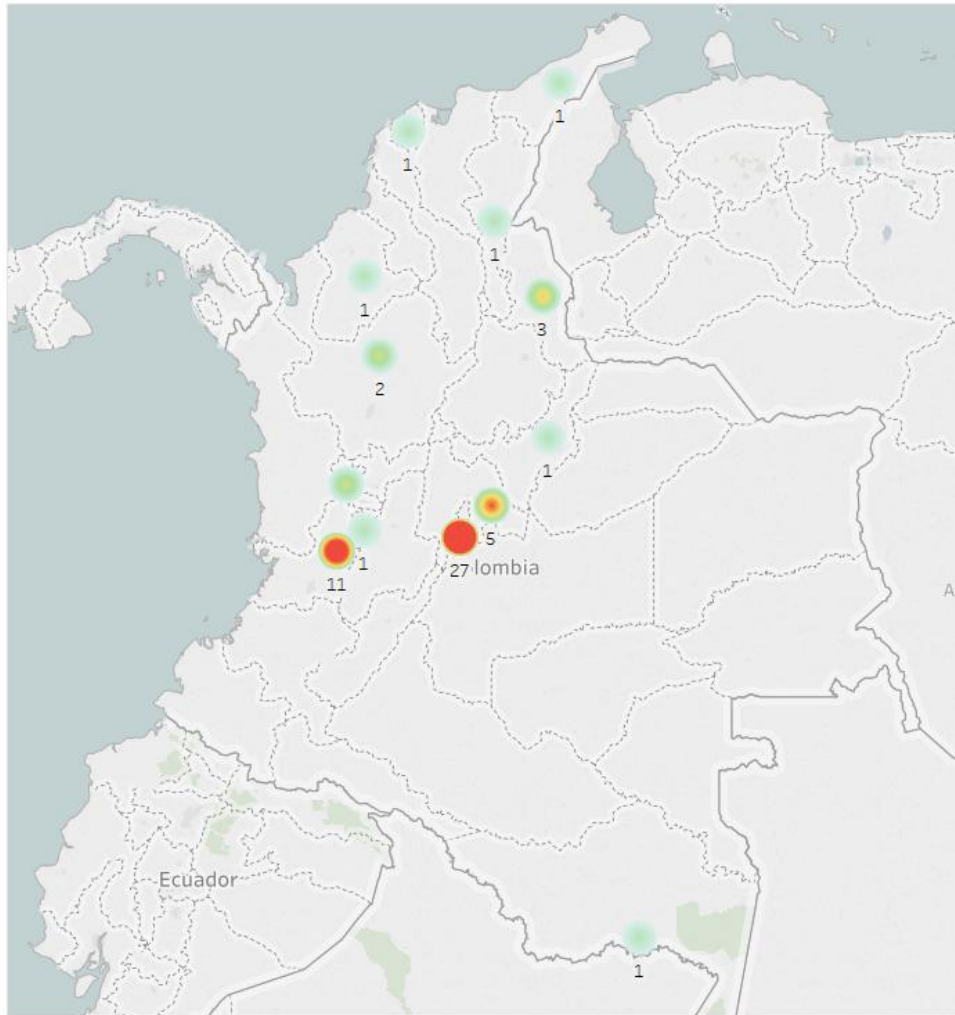


En el gráfico se evidencia una asociación alta entre las variables, es decir:

- La categoría “Entidad Pública”, se asocia con los grados de satisfacción “muy satisfecho y satisfecho”.
- La categoría “Entidad Privada”, se asocia con el grado de satisfacción “Aceptable”.
- La categoría “Otra Entidad”, se asocia con el grado de satisfacción “ineficiente”

5. RESULTADOS

Departamento del Encuestado



Bogotá	47,37%
Valle del Cauca	19,30%
Cundinamarca	8,77%
Norte de Santander	5,26%
Risaralda	3,51%
Antioquia	3,51%
Quindío	1,75%
La Guajira	1,75%
Córdoba	1,75%
Cesar	1,75%
Boyacá	1,75%
Atlántico	1,75%
Amazonas	1,75%

5. RESULTADOS

Pregunta 8. ¿Qué aspectos considera importante para mejorar la información disponible?

(Comentarios, hallazgos o sugerencias)

SECTOR EDUCATIVO

- * Que los boletines migratorios sigan un patrón de organización y disponibilidad de información.
- * Actualización constante y permanente de la página, interfaz más intuitiva.
- * Estadísticas por ciudades capitales sobre flujo migratorio, que se pueda consultar para la construcción de política pública, el RAMV es imposible conseguir la información de Tunja en la ciudad no dan respuesta.
- * La información migratoria debería ser suministrada por departamentos y no agregada por puertos de salida que no es lo mismo. En realidad no se sabe con certeza el número de migrantes por Departamentos de Colombia.
- * Mejorar los canales de comunicación para estudiantes investigadores.
- * Mejorar los tiempos, información que facilite la lectura de los datos, respuesta eficiente al ciudadano y más variables del fenómeno migratorio, para poder usar en diferentes trabajos académicos y de más.
- * Para el desarrollo de investigaciones será oportuno publicar información con mayor grado de desagregación.
- * Para realizar la consulta, tuve que acercarme a las instalaciones y pedir ayuda para que fuera atendida, será muy valioso tener información para acceder a los datos de manera abierta. Por ejemplo, muchas de las alternativas que se encuentran citadas en este formulario, no tenía conocimiento de que existían.
- * Relación de migrantes vinculados laboralmente.
- * Mayor fluidez en cuanto a la respuesta de la información.

Nota: La información recolectada corresponde por lo suministrada por el encuestado.



5. RESULTADOS

TURÍSTICO

* Considero que en las guías del Tableau se debería indicar la forma cómo son recolectados estos datos. Sabemos que por modo terrestre se cuentan las personas con pasaporte o TMF, pero todavía existen muchas dudas frente a este conteo, y más con el flujo de migrantes venezolanos hacia el país. Sin embargo el Tableau es una excelente herramienta.

* Es necesario mejorar la periodicidad en la publicación de la información. Creemos que es muy importante que las nuevas metodologías del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, sean incluidas en los datos publicados.

* Guía accesible para descargar microdatos.

* La información suministrada por Migración Colombia nos resulta importante para evaluar el flujo turístico de extranjeros al Valle del Cauca y aunque podemos realizar nuestros análisis, nos gustaría que la información descargable presentara la estructura que se tenía hacia el mes de octubre, la cual incluiría el día de acceso de cada uno de los extranjeros para evaluar el impacto de temporadas turísticas en el país. De igual forma sugerimos que se le asigne un ID a cada registro o individuo para tener la posibilidad de analizar la estancia promedio de estos visitantes, al considerar no solo la fecha de entrada sino la de salida. Por último, recomendaría a la institución desagregar en la variable ocupación las opción de otros trabajadores de servicios personales a particulares ya que representan una gran proporción y no resulta útil para la toma de decisiones como también les pedimos que todos los extranjeros especifiquen esta variable, pues un gran parte de ellos no lo especifican, ello con fines de enriquecer la información del sector turístico nacional. Muchas gracias por la atención.

* Mantener la información actualizada es muy importante.

* Mejorar el tiempo de entrega de la información solicitada.

Nota: La información recolectada corresponde por lo suministrada por el encuestado.



5. RESULTADOS

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

- * Desde Tableau Public podría habilitarse la opción de descarga de tablas cruzadas, eso facilitaría el procesamiento de la información.
- * Mejorar el tiempo de respuesta.
- * La información suministrada acerca de las estadísticas de flujos con uso de pasaporte es insuficiente para realizar análisis estadísticos sobre los flujos de migración hacia y fuera de Colombia. Son solo estadísticas descriptivas y los investigadores no pueden realizar análisis más profundos como tabulaciones cruzadas, ni análisis de regresión multivariados.
- * Mejorar la triangulación de datos, inclusión de nuevas variables especialmente desde perspectivas de género. Buscar interseccionalidad en las estadísticas.
- * Nivel educativo de los viajeros internacionales.
- * No he podido acceder a la información. Falta de usabilidad

SERVICIOS

- * Que los cortes sean mas cercanos.
- * Se incluyan otras variables tales como: Inadmisiones y otras sugeridas anteriormente.

OTROS

- * Datos claros de consumo para el ciudadano.
- * Mejorar la presentación de la página web, visualmente es muy pesada.
- * Actualizar de manera rápida la información
- * Que este se más fácil de interpretar.

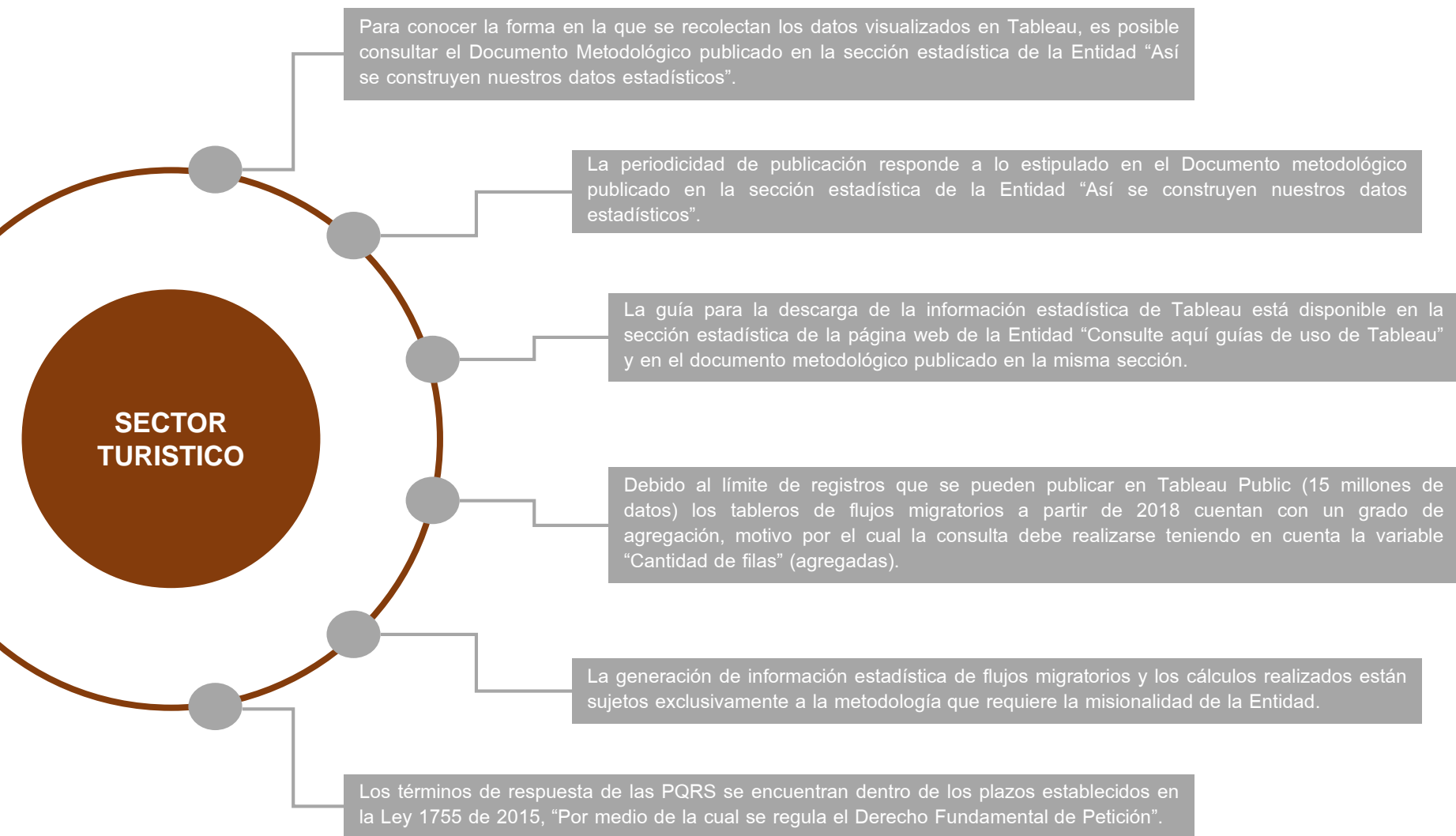
Nota: La información recolectada corresponde por lo suministrada por el encuestado.



6. RETROALIMENTACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE FLUJOS MIGRATORIOS



6. RETROALIMENTACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE FLUJOS MIGRATORIOS



6. RETROALIMENTACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE FLUJOS MIGRATORIOS

SECTOR INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

Los términos de respuesta de las PQRS se encuentran dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición".

La generación de información estadística de flujos migratorios y los cálculos realizados están sujetos exclusivamente a la metodología que requiere la misionalidad de la Entidad.

En la sección estadística de la página web de la Entidad se encuentra la opción "Consulte aquí guías de uso Tableau", en donde está publicada la guía de descarga de la información, el glosario y la guía de uso de los tableros.

Para realizar un análisis con mayor nivel de profundidad, se recomienda descargar los datos (opción datos completos).

SECTOR DE SERVICIOS

Actualmente nos encontramos trabajando para poder publicar y actualización los tableros de información estadística y demás insumos a la mayor brevedad.

La única información publicada actualmente en Tableau y demás insumos corresponde a flujos migratorios dado que se consideran cifras oficiales. En caso de requerir información de otros registros deben realizar un requerimiento por medio del CVAC, correo electrónico (estudios.migratorios@migracioncolombia.gov.co) y PQR.



6. RETROALIMENTACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE FLUJOS MIGRATORIOS



OTROS SECTORES

Para tener mayor claridad sobre los tableros, documentos, demás insumos generados y tiempos de actualización en relación a los flujos migratorios, se recomienda revisar el documento metodológico y las guías de uso, publicadas en la sección estadística de la página web.

