



Resumen Resultados de la encuesta

ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS CONSULARES

Resumen de resultados

- Del 12 al 29 de septiembre se llevó a cabo la recolección de información a través de encuesta dirigida a colombianos mayores de 18 años, residentes en el exterior.
- La encuesta tenía como objetivo conocer la opinión y el nivel de satisfacción de los colombianos en el exterior, respecto a los servicios que se reciben en los consulados, incluyendo trámites de pasaportes, cedulaación, registro civil y muchos más; con el objetivo de generar propuestas de mejora, desde el Congreso de la República de Colombia.
- Se logró recopilar la opinión de **11.638** connacionales en **4 continentes**, **39 países** y **1.568** estados / provincias / cantones o comunidades autónomas.
- Respecto a los servicios consulares, la mayoría de los colombianos encuestados expresan que utilizan los servicios consulares **solo cuando los necesitan (58,3%)**.
- Respecto al nivel de satisfacción respecto a los servicios consulares, el 43,1% de los colombianos encuestados, que han hecho uso de los servicios consulares, expresaron sentirse insatisfechos.
- Las razones asociadas con la insatisfacción se enfocan principalmente en los deficientes mecanismos para asignar citas, la demora en la asignación de citas y las demoras en la solución efectiva a sus trámites. De hecho, **casi 6 de cada 10 encuestados expresan haber tardado más de 2 semanas e incluso más de un mes, en obtener su cita.**
- Los principales trámites que realizan los colombianos en el exterior, en los consulados, son los relacionados con: Pasaportes (66,6%), apostilla y legalización (38,5%) y cédula de ciudadanía (32,3%).
- El 67,9% de los encuestados considera los costos de los trámites como “altos” o “muy altos” .
- Más del 90% de las sugerencias aportadas por los colombianos en el exterior, se centran en la necesidad de alcanzar una **mayor accesibilidad**:
 - Se abran nuevos puntos de atención,
 - Se lleve atención móvil con mayor frecuencia,
 - Se extiendan horarios y días de servicio.
 - Se mejoren los servicios prestados de forma remota.
- Y respecto a las propuestas presentadas:



Resumen

Resultados de la encuesta

- El 97,3% de los encuestados le gustaría sumarse a la propuesta de que el consulado abra una tarde a la semana y un sábado al mes para la atención de connacionales.
- El 69,5% de los encuestados estaría de acuerdo con pagar un costo adicional por ese envío, si le dieran la opción de enviarle el pasaporte vía mensajería.