



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

**Resultados encuesta de satisfacción
apostilla y legalización III Trimestre 2021**

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano



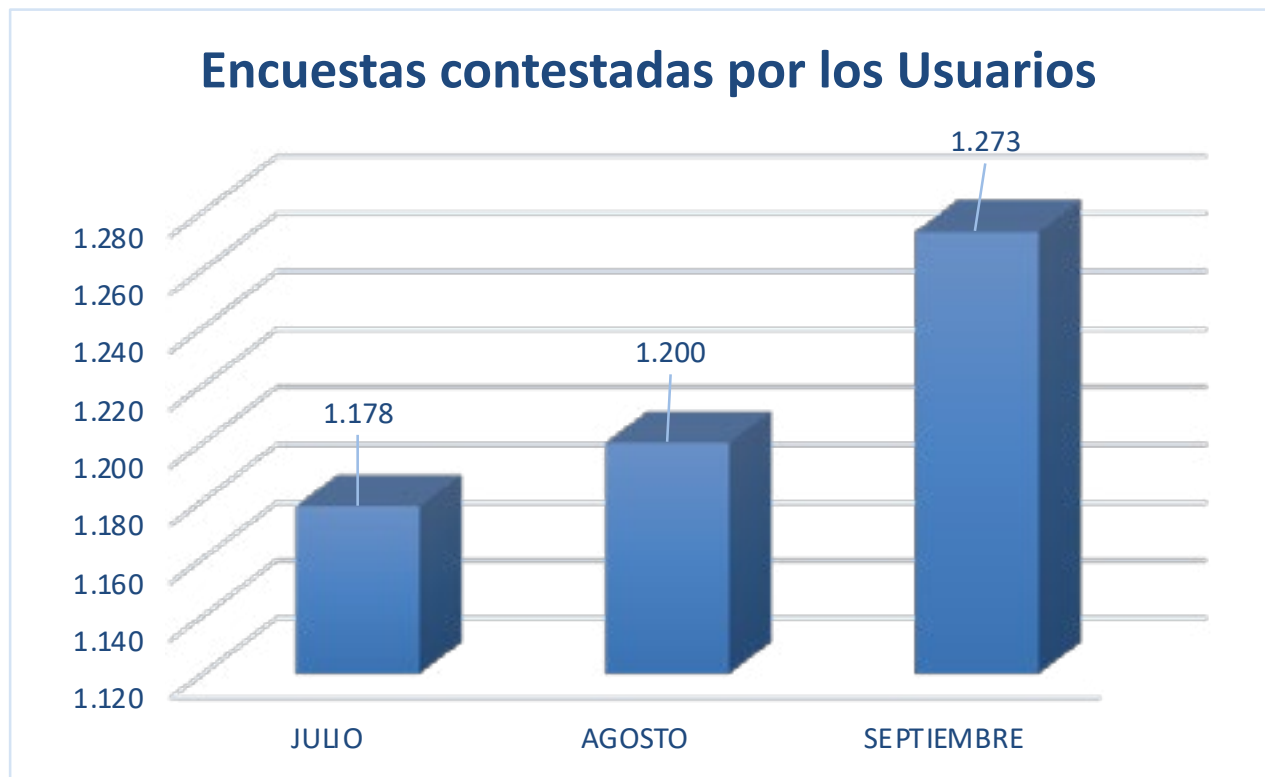
1. Total de apostillas y legalizaciones expedidas en el trimestre

**187.928 Apostillas
y 15.056 Legalizaciones**





2. Total de encuestas contestadas durante el periodo



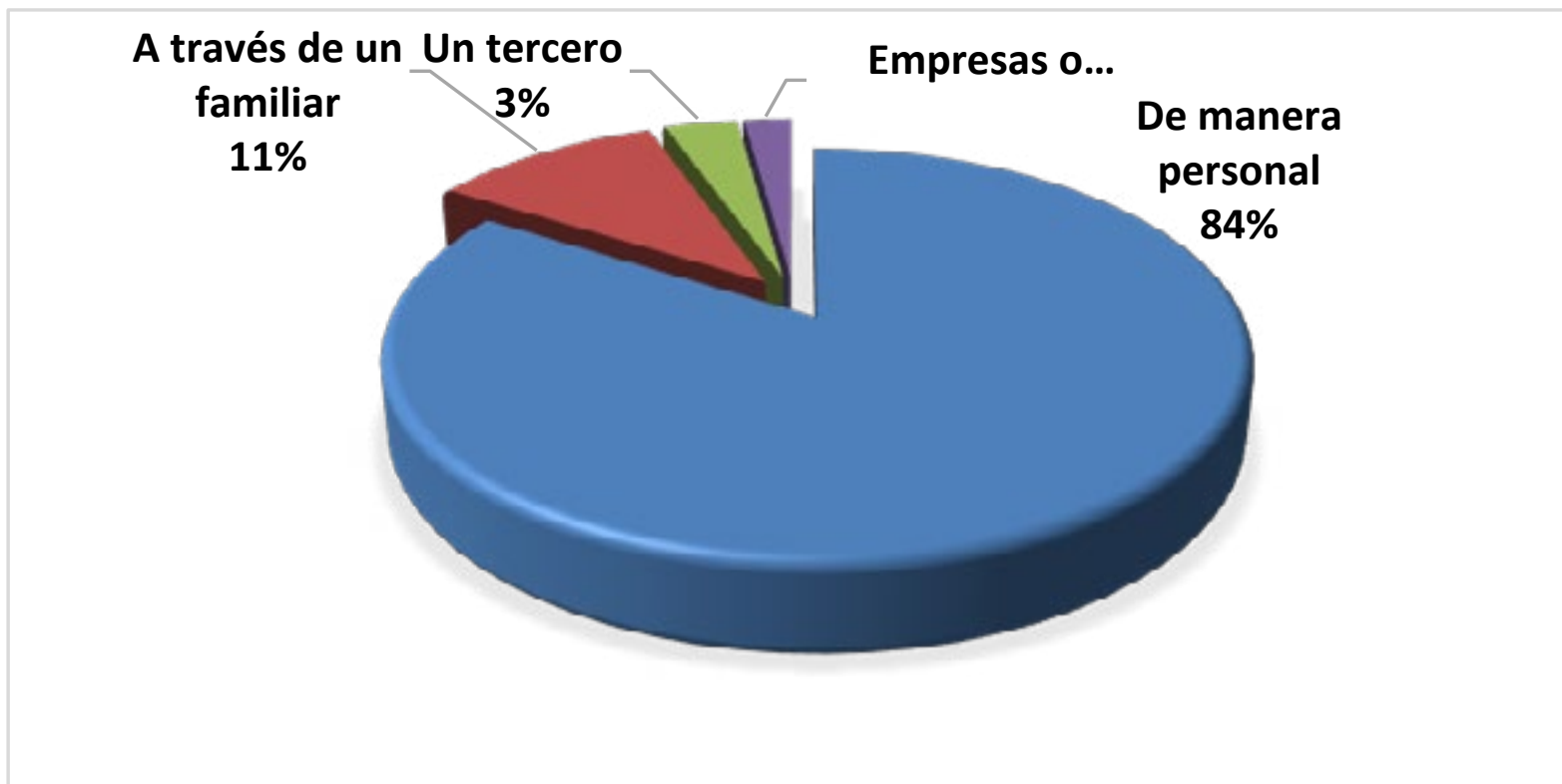
Total de encuestas realizadas en el trimestre: 3651





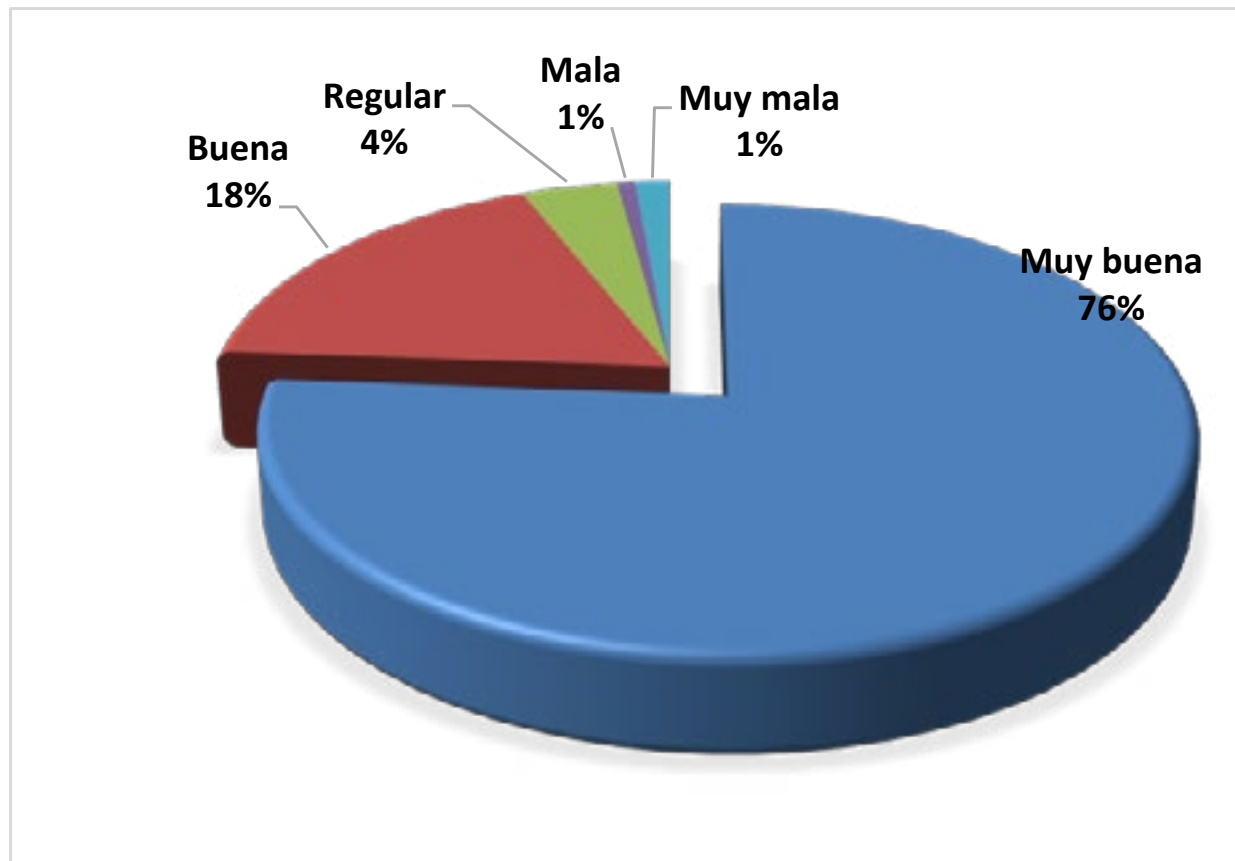
3. Resultados de la consulta por pregunta

3.1 Seleccione la forma en la que usted realizó el trámite de Apostilla / Legalización



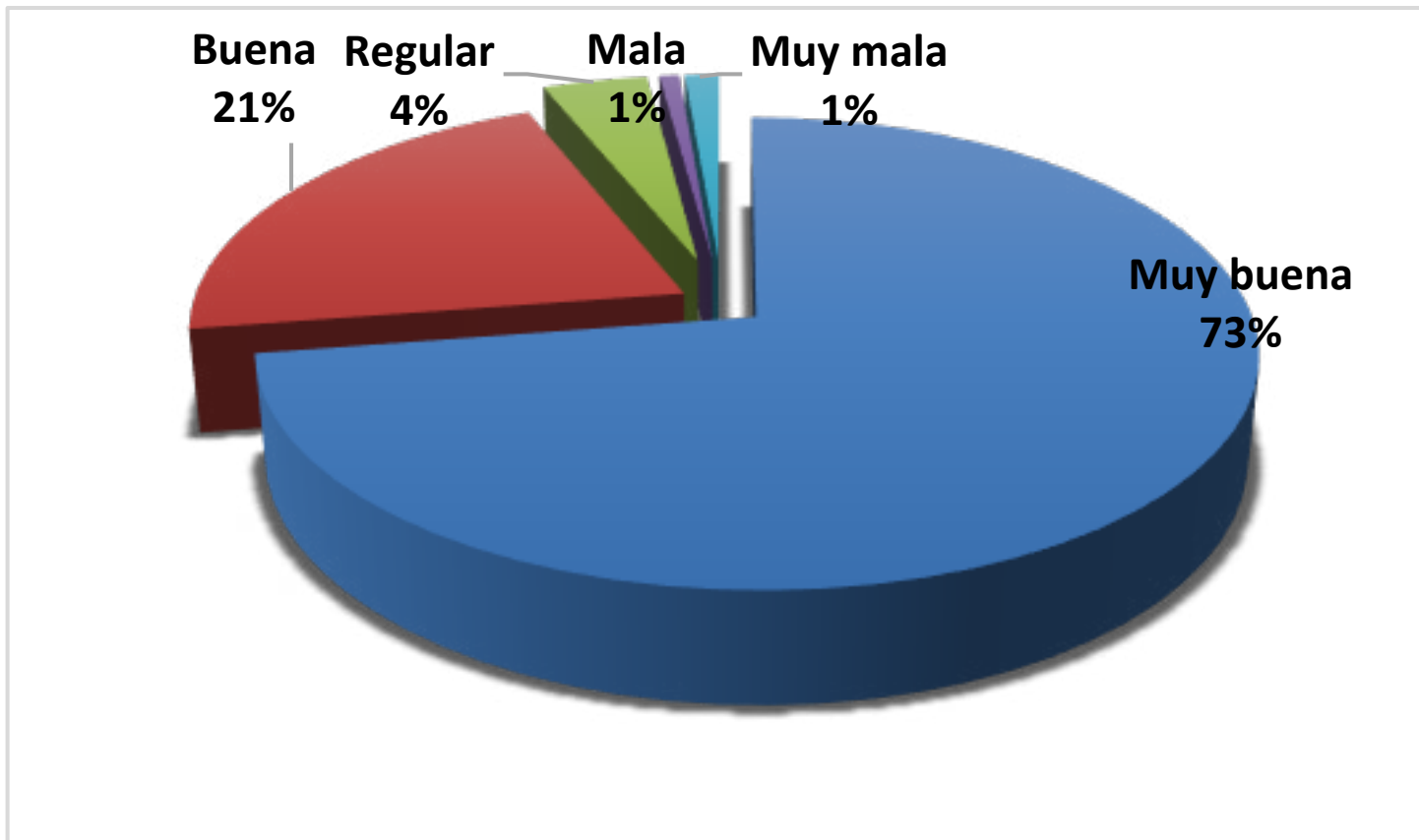


3.2 Considera usted que el trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través del Sitio Web de la Cancillería fue:





3.3 ¿Su experiencia al diligenciar el formulario de solicitud en línea fue?





4. Resultado consolidado

El indicador de Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones para el tercer trimestre del 2021 (Julio a septiembre), muestra un valor de 93.92%, teniendo en cuenta que se tomó el total de las encuestas de satisfacción de los usuarios, que comparado con el resultado obtenido en el segundo trimestre del año 2021 (Abril a junio) es de 94.2%, lo que nos indica que se presentó una disminución de 0.28% donde se puede concluir que algunos ciudadanos presentan algún tipo de inconformidad sobre los trámites realizados.

Con respecto a la meta fijada de 91%, se encuentra por encima del porcentaje en 2.92%, lo que da un resultado satisfactorio, con la posibilidad de mejora, teniendo en cuenta que se realiza una revisión de las insatisfacciones para buscar soluciones, logros y nuevos avances tecnológicos, para simplificar los trámites de los servicios que presta esta Coordinación.





5. Observaciones o sugerencias de las partes interesadas que atendieron la encuesta

En el análisis de los comentarios realizados por los usuarios de la Coordinación de Apostillas y Legalizaciones, se puede evidenciar que el servicio que se ofrece es de calidad y los ciudadanos se sienten satisfechos al realizar el trámite 100% en línea, aun cuando se debe fortalecer algunos aspectos como ellos lo indican textualmente, en la muestra que nos permitimos relacionar:

1. Trámite amigable y simple de realizar.
2. Estimados, una sentida felicitación porque la experiencia de la tramitación on line fue absolutamente grata, la hice en coordinación con una tercera persona pero es digna de felicitación, a la orden en Quito para lo que estimen y esté a mi alcance
3. El tramite fue rápido y sencillo, estoy bastante conforme con el servicio.
4. En el consulado de colombia en chile no informan que el pago de la apostilla se puede hacer a través de una transferencia electrónica sino que la información está en un cartel escondido





detrás de una puerta y no está visible al público, lo cual puede ahorrar horas de filas y congestión de personas queriendo información...por lo demás “excelente” el documento llego a mi correo en menos de una hora después de reportado el pago. Mil gracias por su oportuna atención.

5. Atención virtual de procedimientos buena y rápida, la aprobación de los Registro Civiles avalados por la Registraduría demora un poco, gracias por su atención.

6. Todo esta muy bien elaborado, facil proceso y rapido.

7. Pagar desde el exterior.

8. Más opciones de entidades bancarias

9. Me parecio eficiente, muy claro, y muy oportuna. Felicitaciones.

10. Felicito la pagina y la rapidez. mil gracias.

(...)





MEJORAS

- Se han realizado publicaciones en redes sociales, con información de interés para los ciudadanos, sobre los beneficios, recomendaciones y pasos para generar el trámite.
- Se continúan haciendo acercamientos con las diferentes Entidades, con el fin de realizar interoperabilidad para generar documentos impolutos, sin intervención humana.





**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano