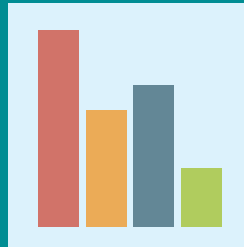


## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

# RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

MINISTERIO DE  
RELACIONES EXTERIORES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

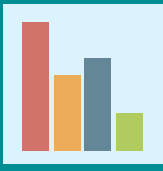
**LEGALIZACIONES  
APOSTILLA**



# CIFRAS GENERALES

(ABRIL - JUNIO 2017)

---



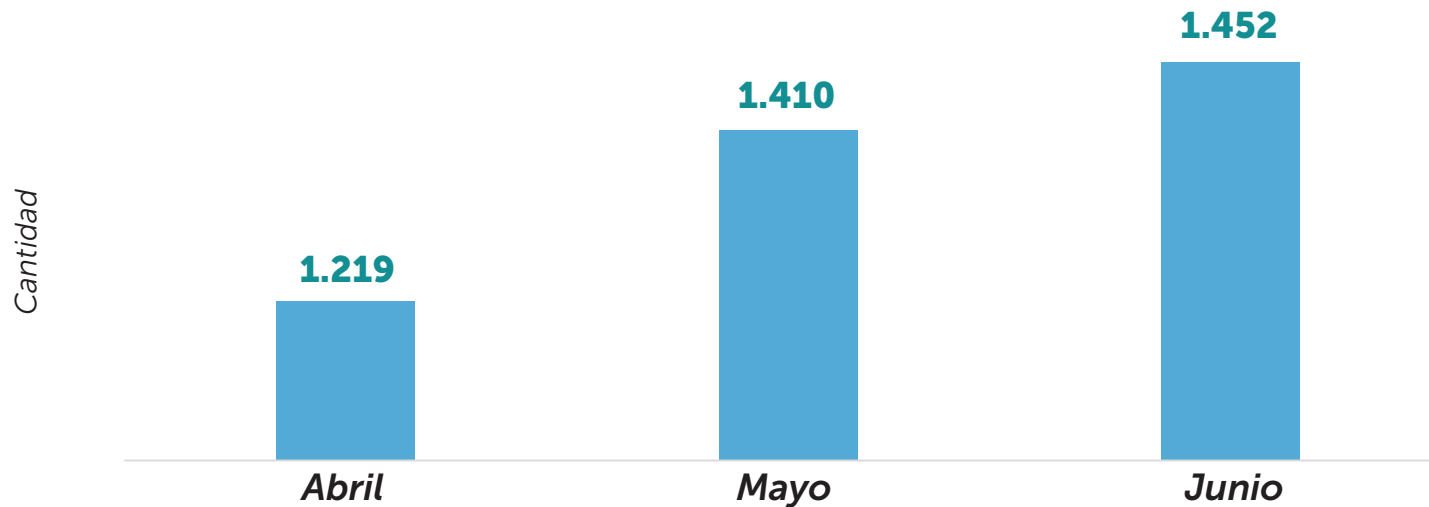
# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

En el II Trimestre de 2017  
**se expidieron**

**152.142**  
**Apostillas**

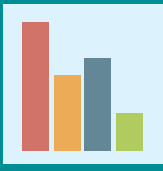
**11.202**  
**Legalizaciones**

ENCUESTAS CONTESTADAS POR LOS CIUDADANOS



**Total de encuestas realizadas en el trimestre:**

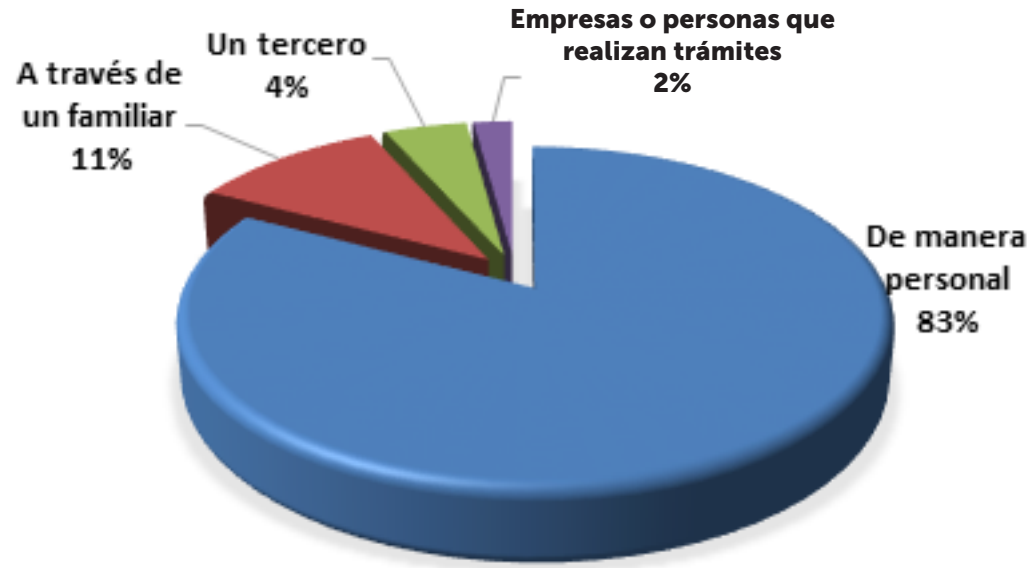
**4.081**



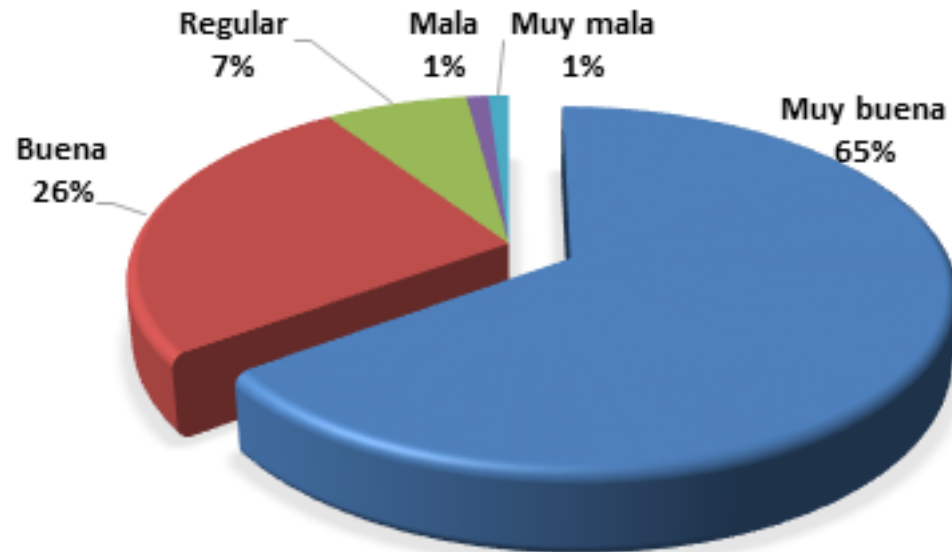
# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

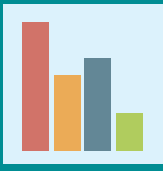
## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

**Seleccione la forma en la que usted realizo el trámite de Apostilla / Legalización**



**Considera usted que el trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través de la página web de la Cancillería fue:**

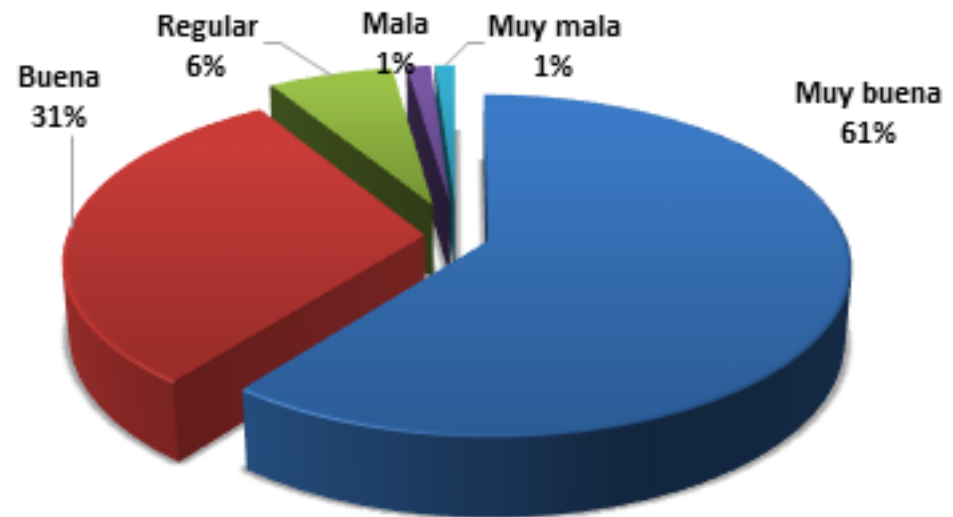


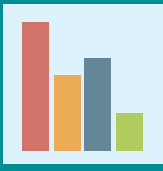


# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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



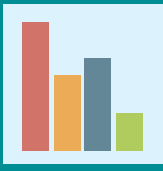


## Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

### Resultado consolidado

El indicador Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalización para el segundo trimestre del 2017 (abril-junio), nos muestra un valor del 91.1%, que comparado con el resultado obtenido en el primer trimestre del año 2017 (enero-marzo) es de 91.7%, lo que nos indica que presentó una disminución en el indicador de 0.6%, donde se puede concluir que se debe sensibilizar a los ciudadanos a responder las encuestas.

**Con respecto a la meta, presenta un incremento del 0.1%, lo que deja ver un rango sobresaliente teniendo en cuenta que se deben realizar algunos cambios a la página en donde los usuarios diligencian los datos al momento de solicitar la Apostilla y/o Legalización, de manera que sea más clara y entendible para los ciudadanos.**



# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

## OBSERVACIONES O SUGERENCIAS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA

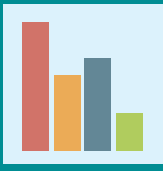
En el análisis de los comentarios realizados por los usuarios de la Oficina de Apostilla y Legalizaciones, se puede evidenciar que el servicio que se ofrece es de calidad y satisfactorio con el cual los usuarios, se sienten satisfechos al realizar el trámite 100% en línea, aun cuando se debe fortalecer en algunos aspectos como los usuarios lo indican textualmente: “Muy mala la página, se cae mucho cuando adjunto más de 3 documentos aún sin superar el peso de ambos” “mejorar las formas de pago por línea .....ya que uno vive lejos de Santiago” “Muchas veces el correo de confinación de la solicitud no llega”. Además de los siguientes comentarios:

“(..)

- Los felicito! Excelente mecanismo! Que bueno que algo en este país, funcione!.
- Tuve una dificultad al escoger la opción del documento que era un registro civil de nacimiento entre REGISTRADURÍA DEL ESTADO CIVIL y OTROS, lo que me llevó a demora en el trámite por lo del "CÓDIGO DE VERIFICACIÓN". No sé si fue me inexperiencia o realmente se puede presentar esta confusión.
- Deben. Informar que el pago es inmediatamente al dar el código, de lo contrario hacen perder tiempo.
- Tramitarlo en el consulado directamente me es más factible y mejor para las personas que sabemos de Internet gracias.
- El método es muy bueno y muy práctico a los colombianos nos viene bien este sistema lo único malo es que en ocasiones ya habiéndose enviado el pago tardan mucho en enviar la apostilla.
- Devuelven muchos documentos por firma del notario cuando son firmas auténticas, el notario no todos los días hace la misma firma.
- Mi experiencia al hacer el trámite fue buena solo que este número de etiqueta no corresponde a mi tramite gracias por facilitar nuestros tramites.
- Fue muy claro, y rápido, muchas gracias que buen servicio.
- No tengo sugerencia el servicio fue un éxito, solo tengo que agradecer por el buen funcionamiento del trámite.

(...)"

**Es de tener en cuenta que los pagos tal cual se utilizan , son una queja constante y frecuente por parte de los usuarios, porque realmente es un sistema al que le faltan mejores condiciones para que pueda ser utilizado en el exterior con más facilidad.**



## Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

### MEJORAS

Se han realizado publicaciones en redes sociales con información de interés para los ciudadanos, con el objetivo de dar a conocer los pasos para realizar el trámite de apostilla y legalización.

Se ha publicado información importante en los diferentes boletines internos del Ministerio de Relaciones Exteriores para ofrecer los servicios que presta la Coordinación de Apostilla y Legalización, pero se requiere mayor divulgación.





CANCILLERÍA



**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*