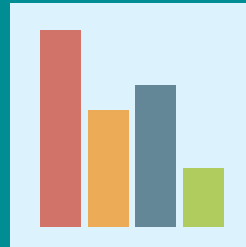


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

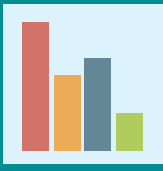
**MINISTERIO DE
RELACIONES EXTERIORES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

**LEGALIZACIONES
APOSTILLA**



CIFRAS GENERALES

(OCTUBRE - DICIEMBRE 2017)



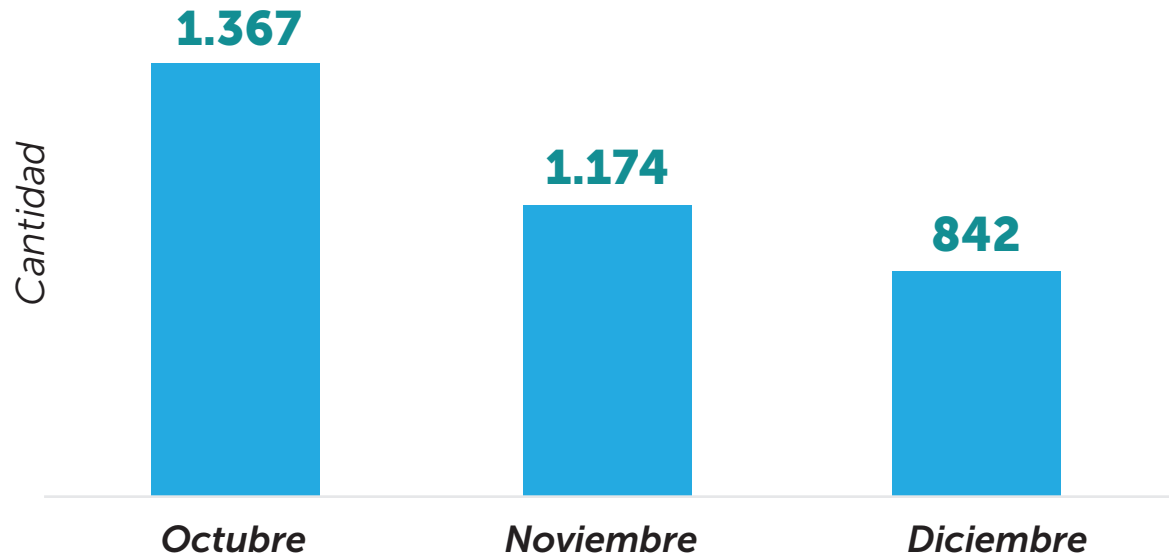
Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

En el IV Trimestre de 2017
se expidieron

146.396
Apostillas

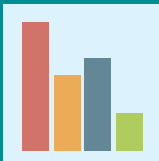
11.053
Legalizaciones

ENCUESTAS CONTESTADAS POR LOS CIUDADANOS



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

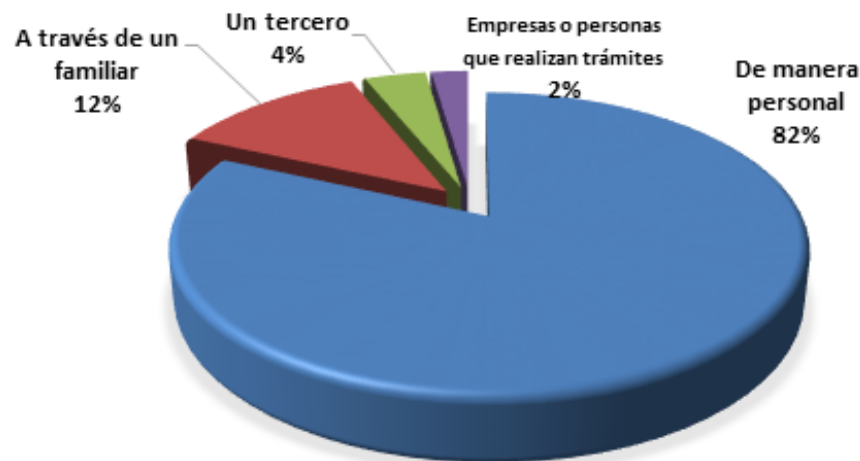
3.383



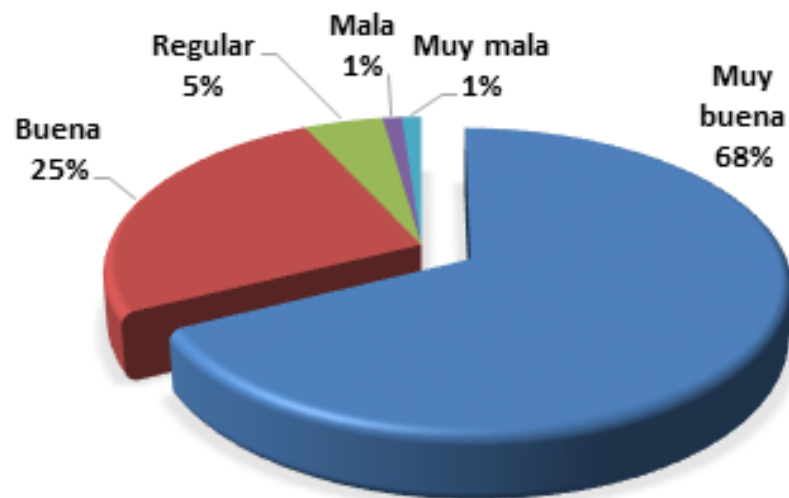
Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

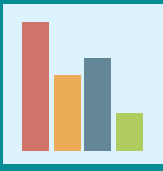
RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

Seleccione la forma en la que usted realizó 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:

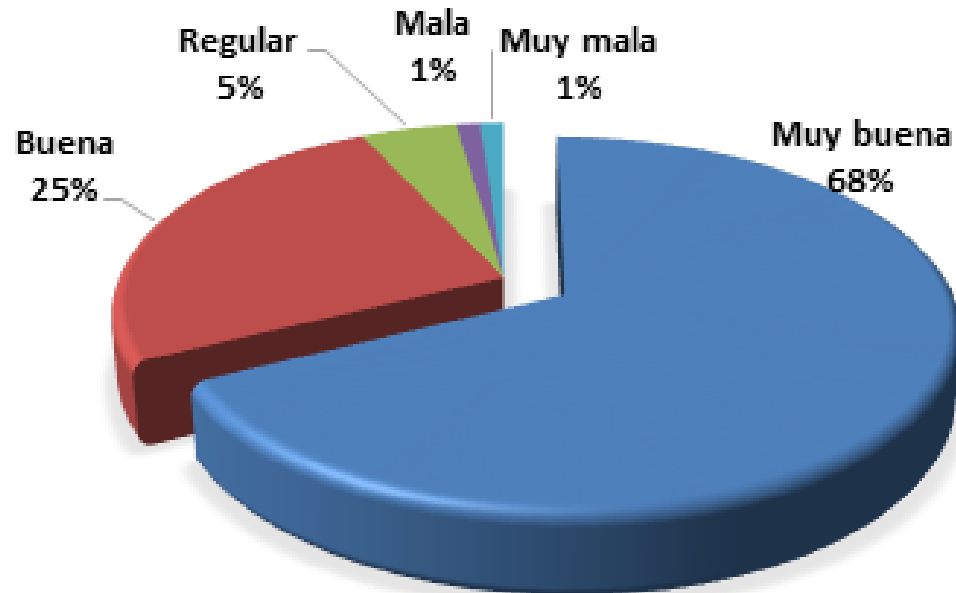


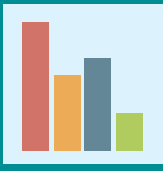


Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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



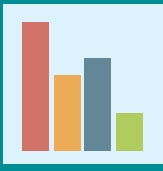


Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

Resultado consolidado

El indicador Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalización para el cuarto trimestre del 2017 (octubre - diciembre), nos muestra un valor del **93,4%**, que comparado con el resultado obtenido en el tercer trimestre del año 2017 (julio- septiembre) es de **92.3%**, lo que nos indica que presentó un incremento en el indicador de **1.1%**, donde se puede concluir que se debe sensibilizar a los ciudadanos a responder las encuestas.

Con respecto a la meta, presenta un incremento del 2,4%, 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

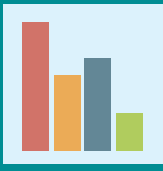
En el análisis de los comentarios realizados por los usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones, se puede evidenciar que el servicio que se ofrece es de calidad y los usuarios se sienten satisfechos al realizar el trámite 100% en línea, aun cuando se debe fortalecer en algunos aspectos como los usuarios lo indican textualmente: "Deberían dar más plazo para el pago del certificado desde el momento que se genera en línea" "Buenos días envíe mi solicitud hace 4 días y aún no tengo respuesta. Debería ser más rápido el servicio gracias". Además de los siguientes comentarios:

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.

"(..)

- Ninguna. Esta es la mejor representación consular en Costa Rica. Soy costarricense profesional de Derecho Migratorio..
- Todo excelente muchas gracias
- Que no pidan demasiada información
- Solo mantengan la calidad del servicio. Muchas gracias
- Un excelente servicio
- Conforme con el procedimiento online
- Pago con tarjeta de crédito
- Me pareció muy buen servicio y sobre todo muy rápido Muchas gracias..
- En la parte de pago al final vía PSE tiene problemas al cargar la página del banco.
- Me parecería bueno que también permitieran realizar pagos de bancos que se encuentran en el exterior o con tarjetas de crédito o a través de servicios como PayPal, ya que como en este momento no estoy en el país no se me facilita a veces utilizar mi banco de Colombia, por lo que fue necesario solicitar a alguien que me ayudara con este pago para finalizar el trámite.
- De igual forma muchas gracias porque la plataforma me parece excelente.

(...)"



Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

MEJORAS

- La Coordinación de Apostilla y Legalización capacitó a través de la Asociación del Cuerpo Consular de Bogotá, a un grupo de 21 consulados extranjeros, sobre la expedición de apostillas electrónicas 100% en línea, trámite del que Colombia es pionero e innovador a nivel mundial.
- Es así como Bolivia e Israel, se convirtieron en el noveno y décimo país que la Cancillería ha capacitado en el modelo de desarrollo de la Apostilla colombiana 100% en línea. Esto, como parte del compromiso que Colombia, adquirió con la Oficina Permanente de La Haya, para apoyar a los países que lo requieran, con la experiencia y avances tecnológicos que este país maneja sobre el trámite de Apostilla.



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)