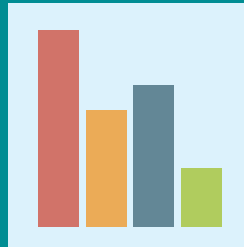


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN II TRIMESTRE 2018

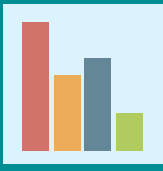
**MINISTERIO DE
RELACIONES EXTERIORES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

**LEGALIZACIONES
APOSTILLA**



CIFRAS GENERALES

Del 1 de abril al 30 de junio de 2018



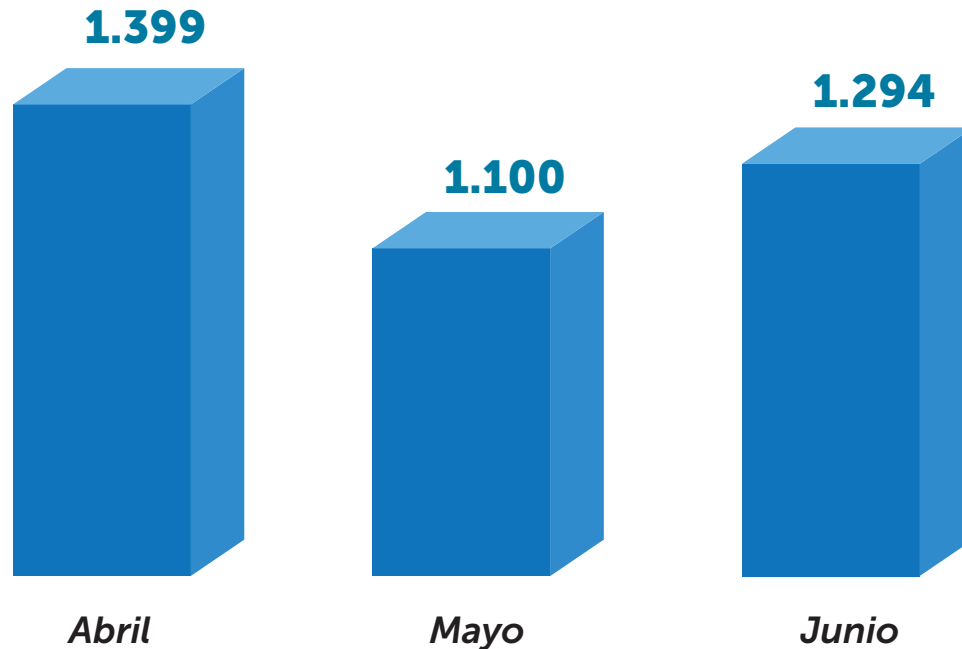
Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

En el II Trimestre de 2018
se expidieron

179.529
Apostillas

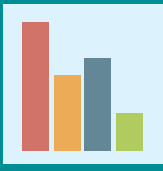
10.575
Legalizaciones

Encuestas contestadas por usuarios



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

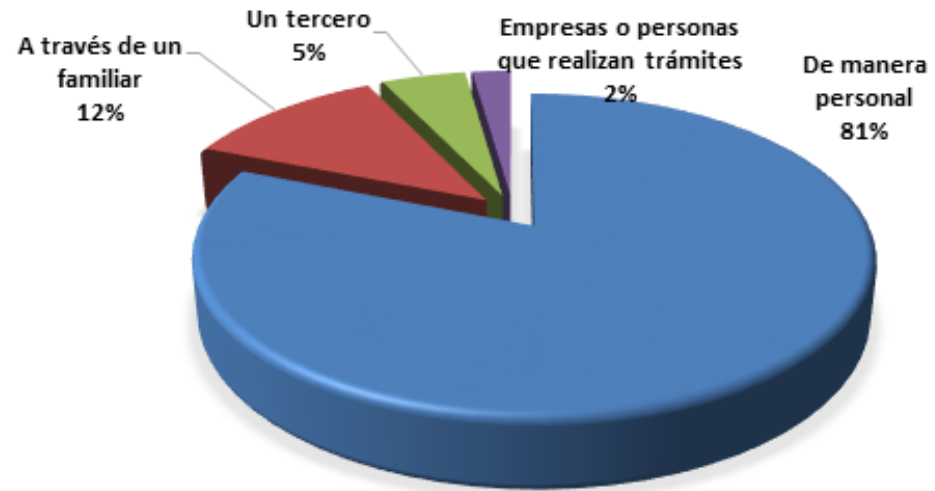
3.793



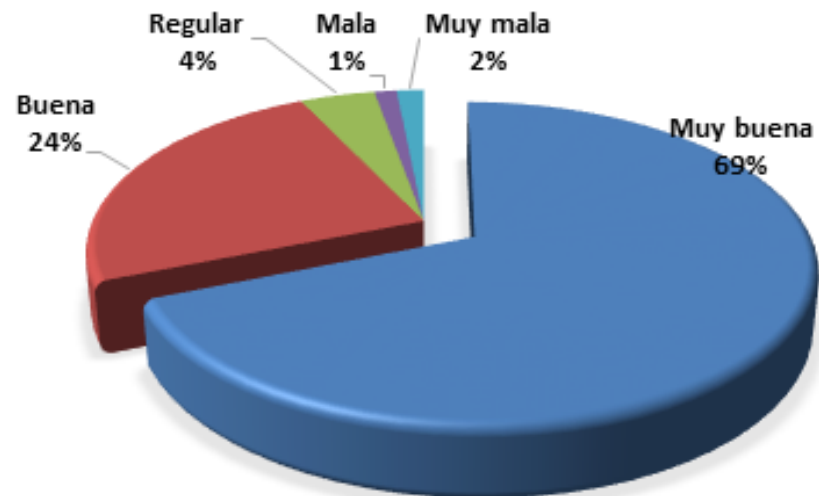
Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

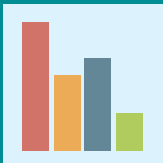
RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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:

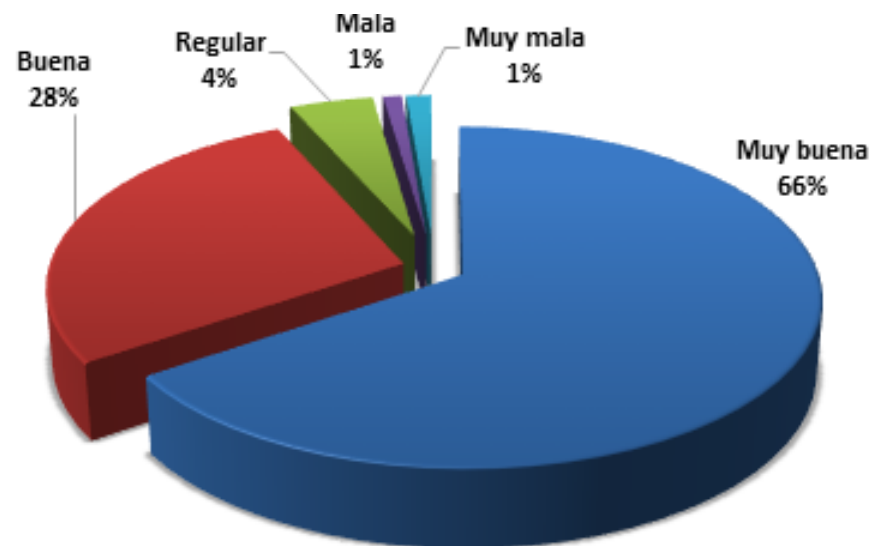


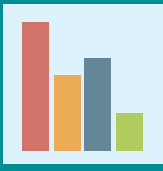


Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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



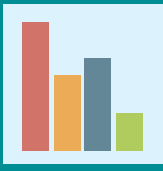


Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

Resultado consolidado

El indicador Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones para el Segundo trimestre del 2018 (Abril - Junio), nos muestra un valor de 93.1%, teniendo en cuenta que se tomó el total de las encuestas de satisfacción de los usuarios, que comparado con el resultado obtenido en el Primer trimestre del año 2018 (Enero-Marzo) es de 91.7%, lo que nos indica que presentó un incremento del indicador de 1.4%, donde se puede concluir que aumentaron las encuestas contestadas por los usuarios y la cantidad de usuarios satisfechos con los trámites realizados en esta Dependencia.

Con respecto a la meta se encuentra por encima del porcentaje en 2.1%, lo que nos indica un resultado satisfactorio, pero con la posibilidad de mejorar, teniendo en cuenta que se realiza una revisión rigurosa de las sugerencias e insatisfacciones para buscar soluciones en cada una de ellas, en lo que corresponde a la responsabilidad de esta Coordinación.



Resultados encuestas de satisfacción

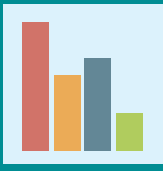
Apostilla y Legalización

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 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. “Si tiene tramite en linea deberian tener pago en bancos de chile para que todo sea en linea graciaa”.
- 2. EXCELENTE HERRAMIENTA DE FÁCIL USO. MUY ÁGIL EN TODO SENTIDO
- 3. Pago con tarjeta crédito para mayor agilidad y facilidad de pago
- 4. Permitir el pago en el Banco en cualquier parte del país
- 5. La verdad el servicio es excelente por ahora creo que no hay más que agregar
- 6. Permitir interacción directa para las dudas e inconsistencias por la no aprobación de los documentos. Agilizar un poco la carga de los documentos.
- 7. Mejorar la parte de pago en línea
- 8. creo que debería haber un manual o vídeo demostrativo del proceso de apostilla mas detallado.
- 9. Deberia ser más económico este documento
- 10. Vivo fuera y debería de haber un método más eficaz a la hora del pago para la gente que no tenemos cuentas en bancos de Colombia, sino que se pudiera pagar con tarjetas bancarias de otros países y que si se supone que se puede hacer online el trámite que las firmas de los funcionarios sean válidas para apostillar cuando lo haces electrónicamente y no que sea una firma física obligatoria, gracias!
- 11. Que permita hacer el pago desde el exterior con una cuenta desde el extranjero.
- 12. Me parece bien Los medios y las facilidades que Dan para tramitar los documentos sin necesidad de estar personalmente .(Claro esta depende del tramite que se vaya a realizar) .felicitations y gracias.

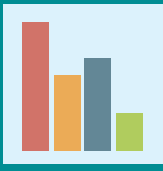


Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

- 13. Dejar con claridad un teléfono para aclarar dudas, de atención al público
- 14. Se deben ofrecer alternativas de pago mas accesibles cuando se esta en el extranjero. Piden tener una cuenta en pse; cuenta que no tengo por lo cual tuve que hacer otros tramites para poder pagar.
- 15. El tiempo de realización es óptimo al igual que el de entrega.
- 16. Que los documentos solicitados sean entregados en el mismo dia.

(...)”

Es importante tener en cuenta, que la forma de pago utilizada por la Cancillería, es una queja constante y frecuente por parte de los usuarios, porque es un sistema limitante al que le faltan soluciones generosas, para que pueda ser utilizado en el exterior con más facilidad y efectividad.



Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

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 realizó un video explicativo sobre que es apostilla y legalización el cual fue publicado en redes sociales.



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)