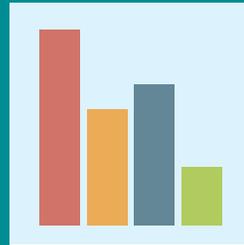


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

**MINISTERIO DE
RELACIONES EXTERIORES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

**LEGALIZACIONES
APOSTILLA**



CIFRAS GENERALES

(ENERO - MARZO 2018)



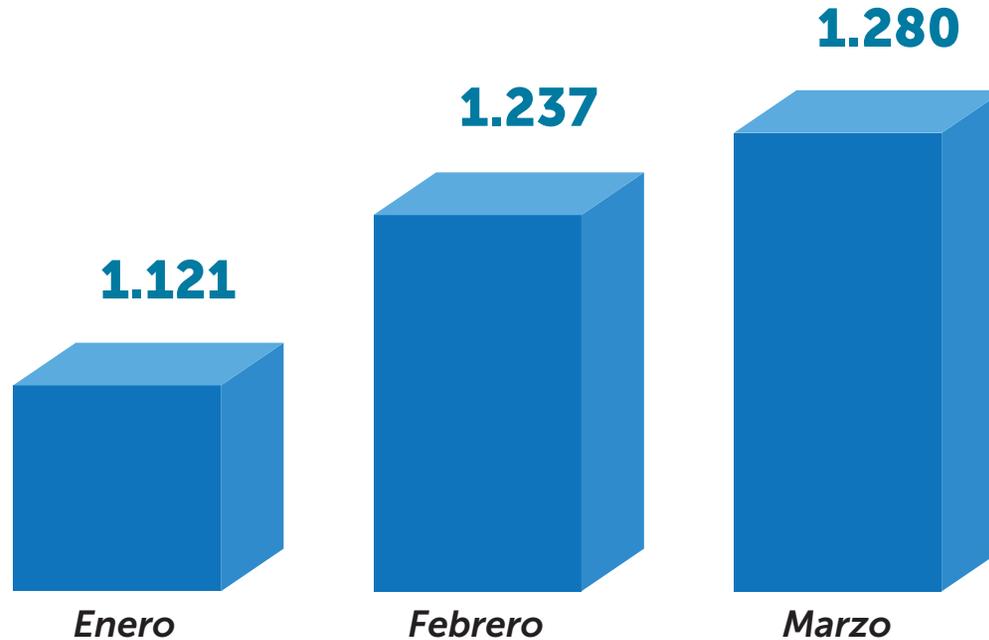
Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

En el I Trimestre de 2018
se expidieron

171.701
Apostillas

13.219
Legalizaciones

Encuestas contestadas por usuarios



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

3.638



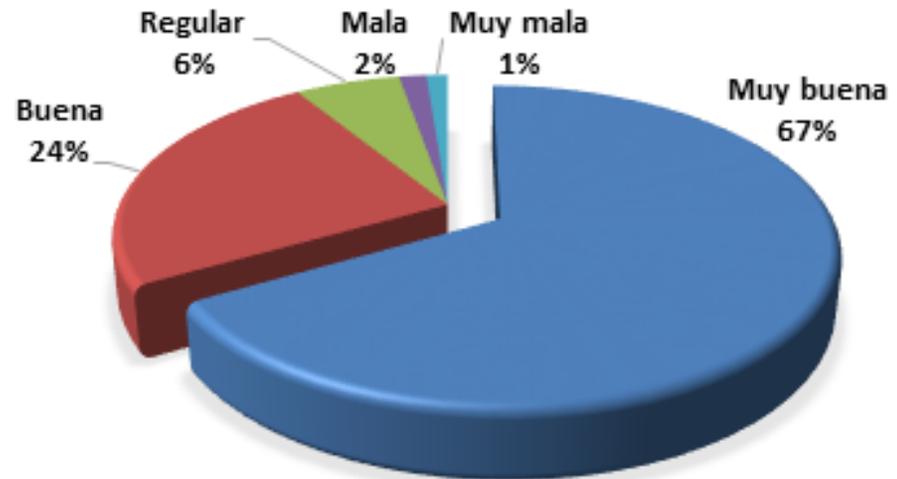
Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

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:

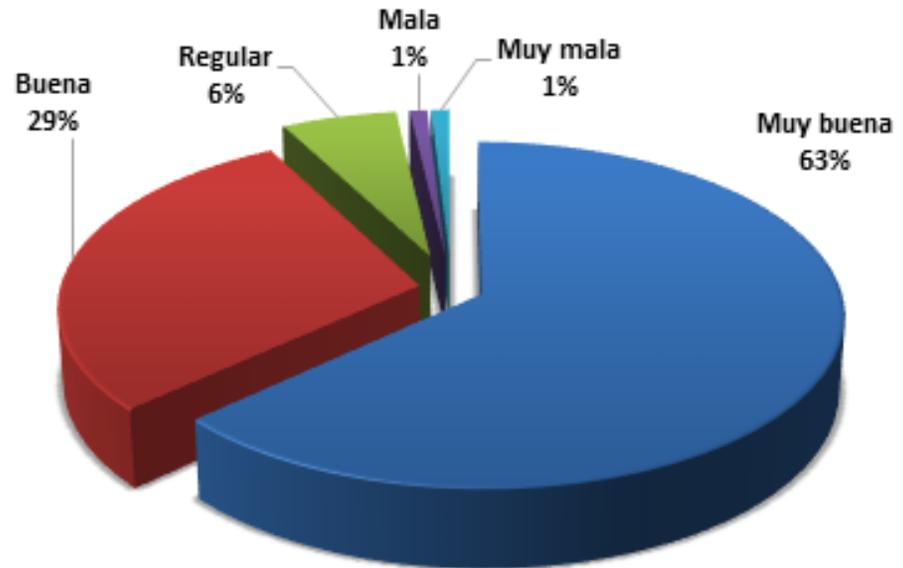




Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

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 de Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones para el Primer trimestre del 2018 (Enero-Marzo), presenta un valor del 91.7%, teniendo en cuenta que se tomó el total de las encuestas de satisfacción de los usuarios, que comparado con el resultado obtenido en el cuarto trimestre del año 2017 (Octubre- Diciembre) es de 93.4%, lo que nos indica que presentó una disminución en el indicador de 1.7%, donde se puede concluir:

1. Que aumentaron las encuestas contestadas por los usuarios

2. La disminución del 1.7% consideramos que se debe al fuerte aumento en el número de trámites solicitados durante éste periodo, que corresponde a 11.000 documentos mensuales más, que disminuyen nuestros tiempos de agilidad en la respuesta.

Con respecto a la meta, se encuentra por encima del porcentaje en 0.7%, 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:

“(..)

- “El servicio de pago en línea desde el extranjero debería permitir realizarlo con tarjeta de crédito. Siendo extranjero fuera de Colombia es muy difícil tener una cuenta en Colombia ora realizar el pago en línea, así como también los consulados de Colombia están a más de 3 horas de distancia como para poder realizarlo en el consulado”.
- El sistema es bastante rápido de verdad que es muy buena la manera del trámite todo excelente muchas gracias
- Trámite muy fácil y rápido de hacer. Un excelente servicio
- Tuve que generar la solicitud varias veces, la gestión telefónica es perversa y por correo igual de mala.
- Servicio excelente, muy eficiente, ágil y rápido. Pago con tarjeta de crédito
- Ninguna, totalmente sorprendido con la modernidad con la cual se realizan este trámite...sigan utilizando estos medios, es seguro y eficaz.
- Excelente los felicito, han dado un gran paso en la agilización de tramites
- Gracias, excelente servicio.
- Me parece una excelente forma de adelantar esta diligencia. Se ahorra tiempo y dinero. Sería muy bueno que amplíen las posibilidades de pago en otras entidades financieras a parte de las que ya tienen habilitadas. En general quedo muy satisfecho con este servicio en línea. ¡Feliz día!
- De acuerdo al servicio excelente que hemos recibido, pues no veo que se pueda mejorar el servicio, porque mas no se puede. Gracias por el magnífico servicio, la oportuna atención, la educación y fina atención de todas las personas. Su Ministerio de Relaciones Exteriores es un ejemplo de eficiencia para mostrar y para comunicarle a los otros Ministerios que cuando hay voluntad, preparación y



Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

cultura de sus colaboradores, se pueden hacer cosas grandes en bien de la comunidad. Gracias Dios los Bendiga y un buen año para todos, gracias.

- Facilidades de pago, es bastante traumático.
- Mayores opciones para realizar el pago del documento.
- Hola, tuve problemas al momento de realizar el pago, las opciones son limitadas, no pude realizar pago (PSE) no está habilitado y el banco Agrario
- tiene convenio con ciertas ciudades, debería tener un banco a nivel Colombia
- Es un servicio muy rápido y fácil.
- Pagar en línea con tarjeta de crédito o débito español
- que permitan más medios de pago. muchas gracias

(...)”

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 mejores posibilidades 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, sobre los beneficios, recomendaciones y pasos para generar el trámite.

La Coordinación de Apostilla y Legalizaciones, obtuvo **El Sello de Excelencia Gobierno Digital en Colombia**, siendo éste una garantía de calidad para los ciudadanos que utilizan los servicios de esta Dependencia, en donde ofrecemos además agilidad y eficiencia para atenderlos.



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)