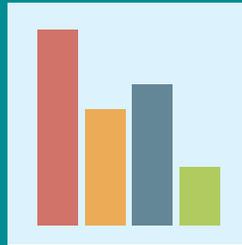


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN
III TRIMESTRE 2018

**MINISTERIO DE
RELACIONES EXTERIORES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

**LEGALIZACIONES
APOSTILLA**



CIFRAS GENERALES

Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2018



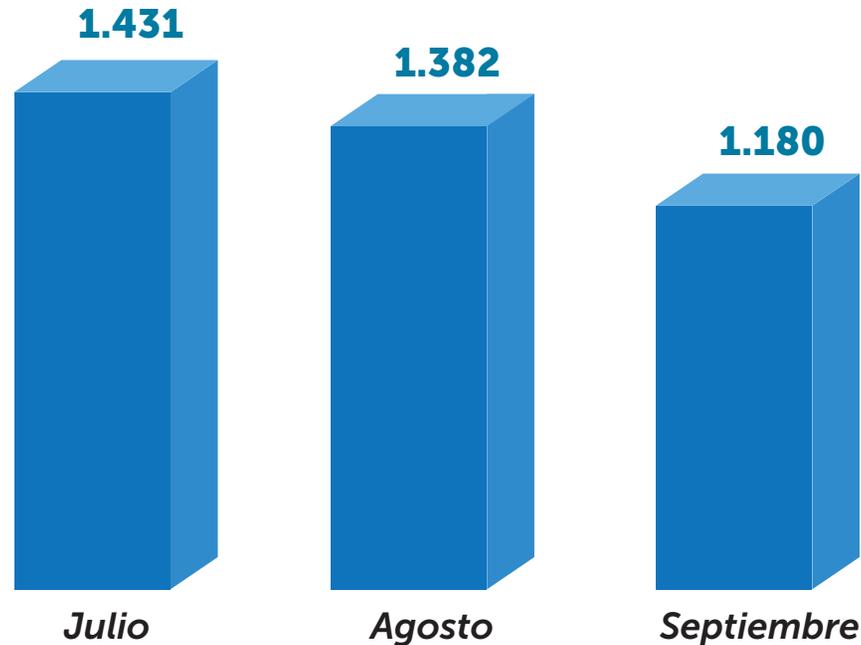
Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

En el III Trimestre de 2018
se expidieron

173.021
Apostillas

10.539
Legalizaciones

Encuestas contestadas por usuarios



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

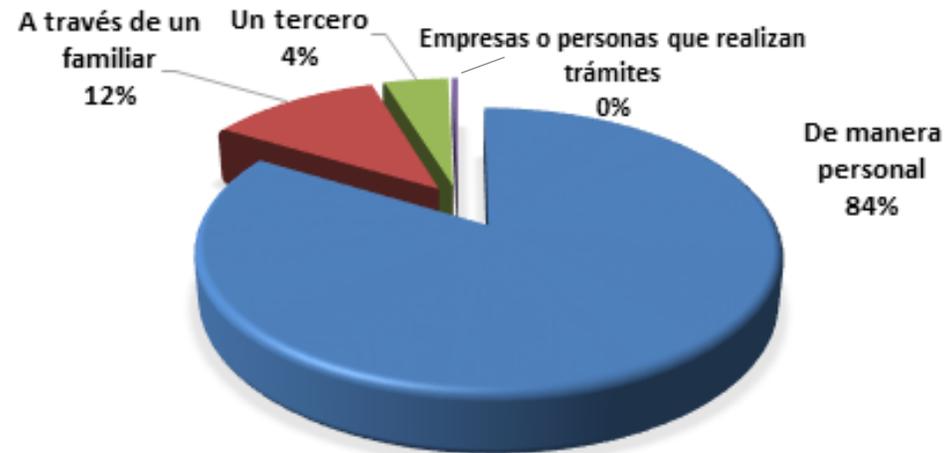
3.993



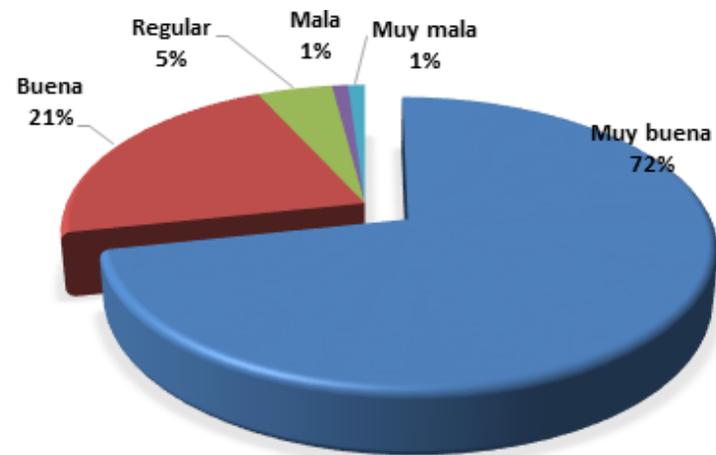
Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

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:

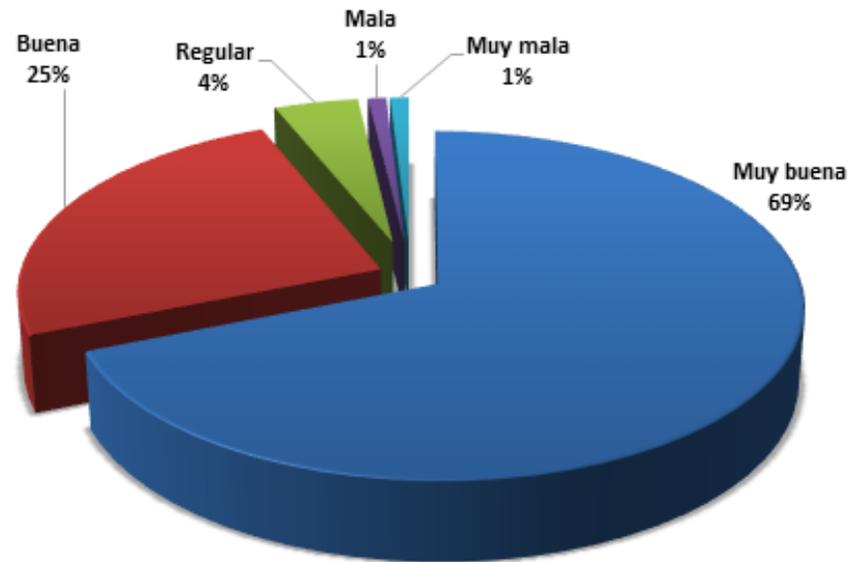




Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

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 Tercer trimestre del 2018 (julio – septiembre), muestra un valor de 93.5%, 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 2018 (abril-junio) es de 93.1%, lo que representa un incremento del indicador de 0.4%, donde se puede concluir que aumentaron las encuestas respondidas y la cantidad de usuarios satisfechos, con los trámites realizados en esta Dependencia.

Con respecto a la meta fijada de 91%, se encuentra por encima del porcentaje en 2.5%, lo que da un resultado satisfactorio, con la posibilidad de mejora, teniendo en cuenta que se realiza una revisión rigurosa de las sugerencias e insatisfacciones para buscar soluciones, logros y nuevos avances tecnológicos, para simplificar los trámites de los servicios que presta 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:

“(..)

- “Ninguna, el proceso es muy sencillo de realizar en línea.
- FELICITO AL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES POR LA AGILIDAD Y LA SIMPLIFICACIONES DE TRAMITES QUE PERMITEN QUE LAS PERSONAS PUEDAN REALIZAR ESTA Y OTRA CLASE DE TRAMITES DE MANERA OPORTUNA Y SIN DILACIONES. GRACIAS POR SEGUIR CRECIENDO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO”
- Como observación, sería ideal que se pudiera realizar transferencias a la cuenta del consulado, para de esta manera uno poder solamente enviar el comprobante de la transferencia y no tener que ir al consulado casi que solo a realizar filas en el banco para pagar.
- Añadan la posibilidad de evaluar el servicio como excelente. Eso es lo que es: ¡excelente!
- El tramite me parecio increíblemente rapido,estoy demasiado agradecida, solo sugiero que el valor a pagar en las oficinas fuera del pais tengan el equivalente que el valor que se paga en COP. Muchas gracias!!
- Estando fuera del país no hay opciones de pago.
- En todas las oportunidades que he tenido de realizar trámites por internet ante la Cancillería, ha sido un proceso ágil y sencillo , además, de contar con la facilidad de no



Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

invertir tiempo en ir a los bancos, ni desplazarme a otros sitios para realizar el trámite. El servicio es excelente!!!!

- como observación deberían, crear un medio de pago on line desde ecuador.
- Es importante ampliar la información de los pasos necesarios para volver a enviar una solicitud de un documento que ha sido rechazado, pues las veces que lo intentado me informan que ese documento ya está en proceso. No sé entonces cuál es el paso a seguir.
- Colocar un video tutoriales de como realizar o crear las solicitudes de ciertos documentos, ya que para el que es primerizo no le sea tan difícil realizar los trámites.
- Sugiero que consideren también aceptar pagos con tarjetas de crédito
- Indicar a manera de lista un paso a paso para seguir el proceso por mas obvio que este parezca. Pero estoy muy contenta con este servicio. Gracias
- Hola para todos los Ingenieros y Diseñadores de éste portal.

No es un trabajo facil realizar una buena interface, pero este portal necesita mas optimizaciones para que en verdad sea "útil", personas que no tienen la experiencia en manejar un pc les costaría muchísimo trabajo usar un sistema como éste. Les recomiendo mas Diseño, una mejor lógica con los controles (Elementos de UI) y "tests de usuarios", para ver que tan efectivo el sistema funciona.

- El pago sea en bancos más asequibles
- no obstaculizar o el sello del men ya que se hace el escaneo y ustedes reiteradamente lo niegan por ejemplo para personas



de fuera de Bogota es muy complicado seria bueno que tuvieran encuentra la ciudad de procedencia

- Más bancos para hacer el pago
- Buenas tardes! Tuve problema en el proceso del pago, primero elegí el pago psp y como no tengo clave de internet no se pudo realizar, el correo lo recibí tipo 5 pm por lo tanto los bancos estaban cerrados, anoté el numero unico para pagar en el banco al día siguiente y no continué leyendo, y a las 8 am oh sorpresa el codigo no aparecia en sistema esto porq ue estaba vencido, para mejorar esto deberian dar mas plazos para realizar el pago ya que algunad personas trabajamos, utilizamos bancos y un correo generado después de horario ba cario como el mio,
- En el caso del registro, para poder ser enviado a registraduria por medio del correo.

Dura mucho en tramite. Cancilleria muy bien

(...)"

Es importante tener en cuenta, que la forma de pago utilizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores, 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 y también sugieren mayor cobertura de los pagos a nivel nacional.



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 continúan haciendo mejoras en el aplicativo para expedir apostillas y legalizaciones, de forma más eficiente.
- El video instructivo con el paso a paso para el trámite, se encuentra en proceso de aprobación, para su posterior publicación.
- La sección de apostilla y legalización, está siendo actualizada paulatinamente, con el fin de ser clara y dinámica para los usuarios.



CANCILLERÍA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)