

Informe atención al ciudadano

**Resultados encuesta de satisfacción**  
**Apostilla y Legalización**  
**II Trimestre 2019**

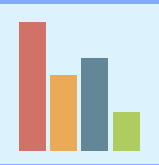
**MINISTERIO DE**  
**RELACIONES EXTERIORES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

**LEGALIZACIONES**  
**APOSTILLA**



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia



En el II Trimestre 2019  
se expidieron

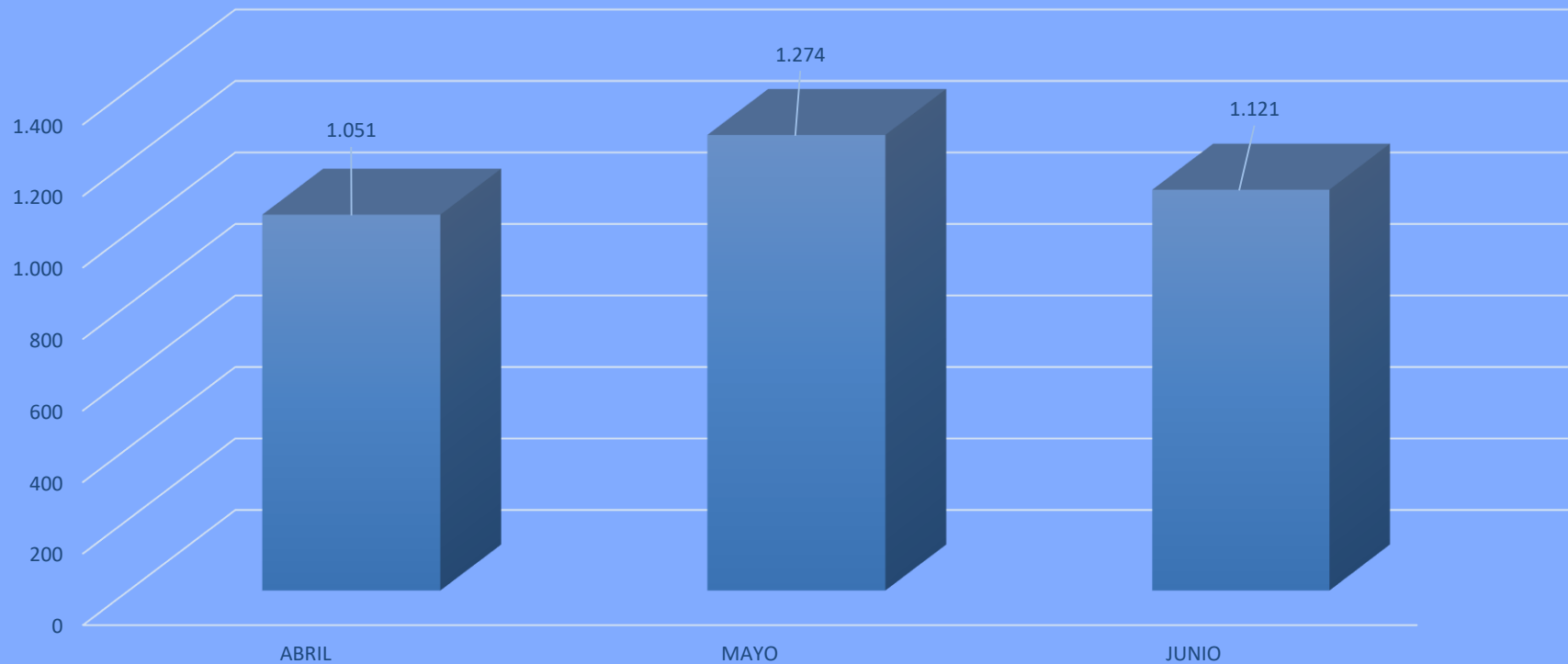
**189.234**

**Apostillas**

**9.878**

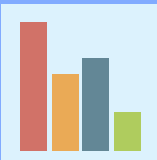
**Legalizaciones**

Encuestas contestadas por los usuarios



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

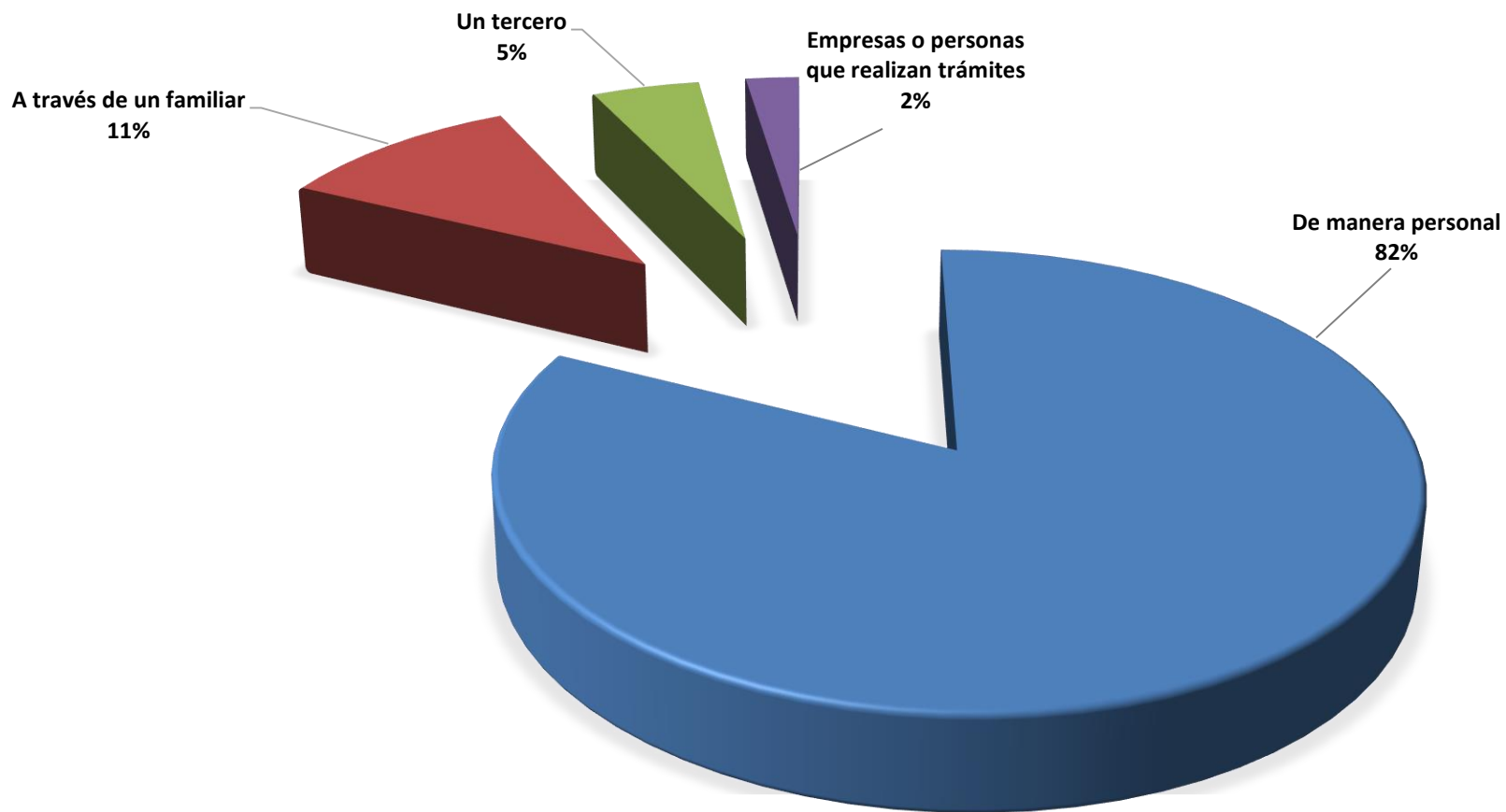
**3.446**

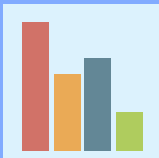


# Resultados encuesta de satisfacción Apostilla y Legalización

## Resultados de la consulta por pregunta

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

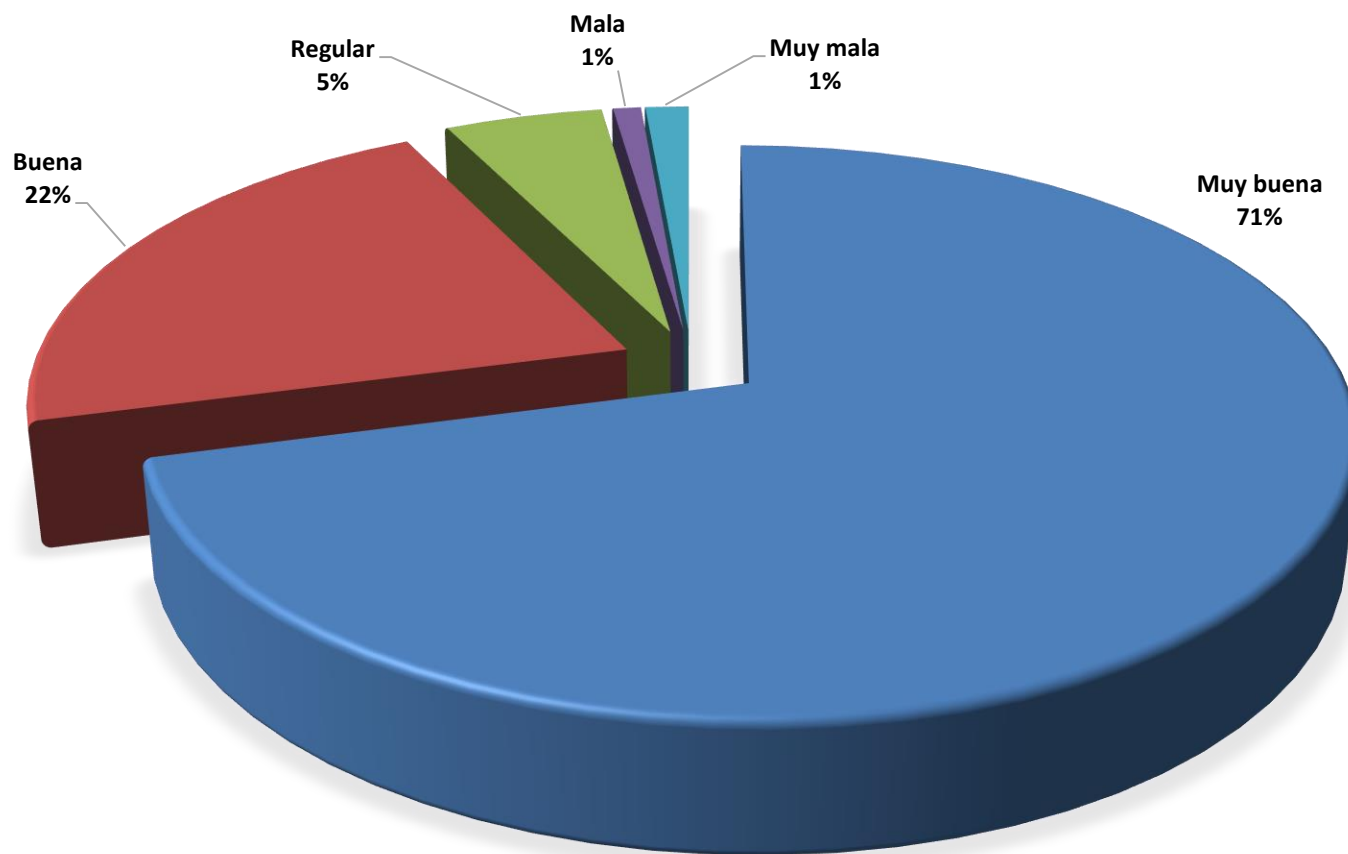


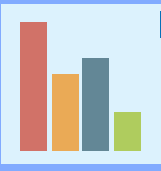


# Resultados encuesta de satisfacción Apostilla y Legalización

## Resultados de la consulta por pregunta

Considera usted que el trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través del Sitio Web de la Cancillería fue:

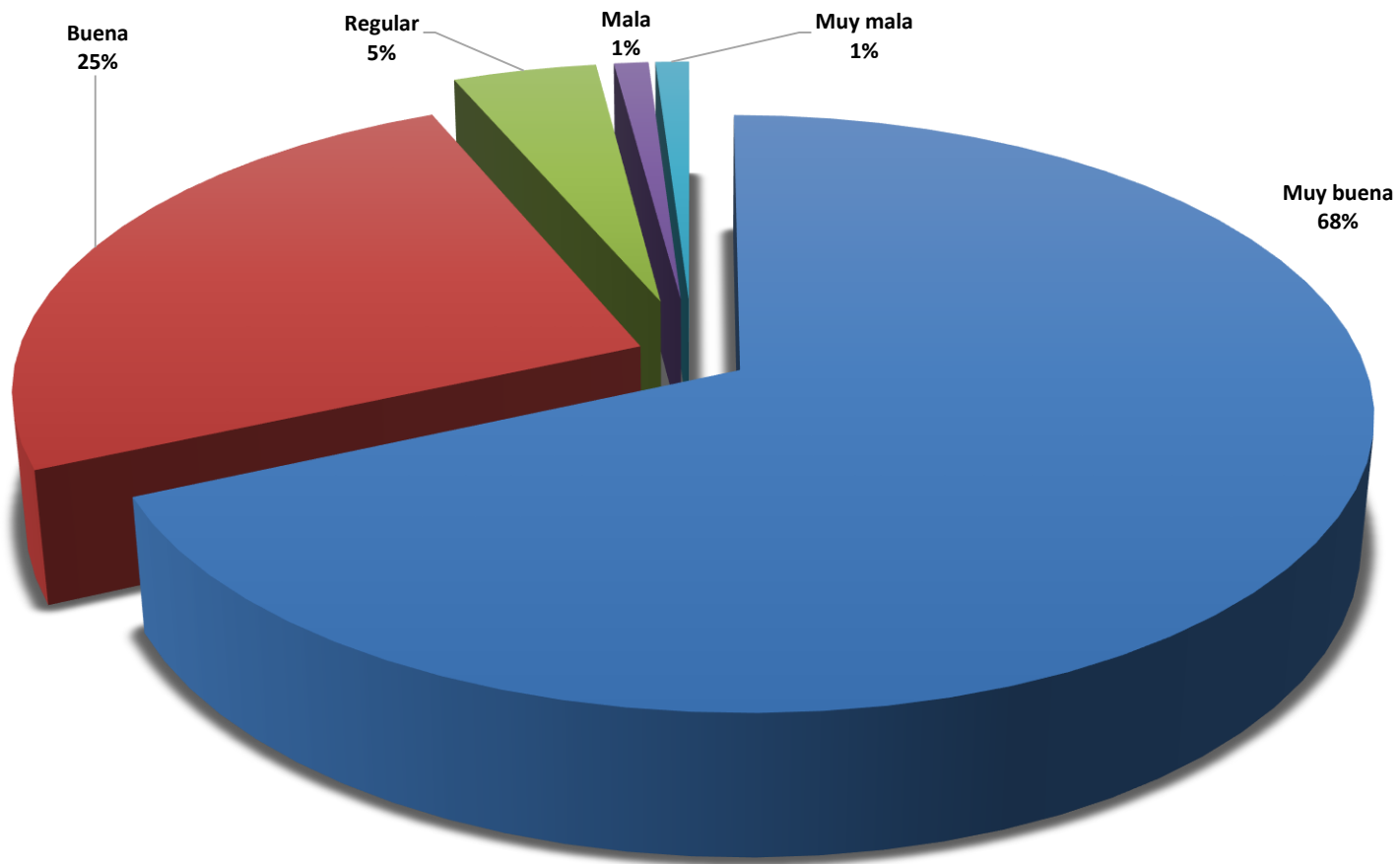


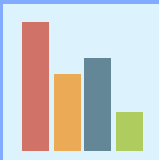


# Resultados encuesta de satisfacción Apostilla y Legalización

## Resultados de la consulta por pregunta

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



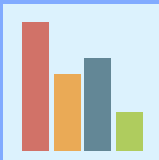


## Resultados encuesta de satisfacción Apostilla y Legalización

### Resultado consolidado

El indicador de Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones para el primer trimestre del 2019 (abril a junio), 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 2019 (enero a marzo) es de 92.9%, lo que representa un incremento de indicador de 0.2%, donde se puede concluir que las personas que respondieron la encuesta están satisfechas con el servicio que se presta en esta Dependencia.

Con respecto a la meta fijada de 91%, se encuentra por encima del porcentaje en 2.1%, 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.



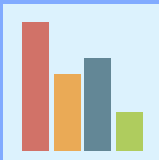
## Resultados encuesta de satisfacción Apostilla y Legalización

### 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:

“(..)

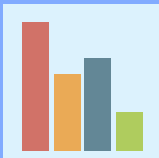
1. *Ninguna. El Trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones fue muy buena.*
2. *Excelente servicio*
3. *Facilitar el proceso de pago, que sea en más puntos, mediante una cuenta bancaria, Efecty o algo similar*
4. *Debería permitir que los cajeros del Banco Agrario reciban las consignaciones.....en municipios como Tumaco*
5. *Me gustaría poder omitir el paso de ir hasta el consulado sería bueno hacer todo por medio de la página*
6. *Excelente servicio. Ninguna sugerencia*
7. *Seguir así, felicitaciones.*
8. *Felicitaciones y gracias por la gestión*
9. *Increíble como funciona de bien este servicio! Mis felicitaciones!*
10. *Que pongan más bancos para pagar el trámite ya que el Banco Agrario de Palmira dice que ya no reciben convenios para pagar apostillada.*



## Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

11. *Siempre que he utilizado el servicio de Apostilla ha sido muy EFICIENTE Y RAPIDO*
12. *Para pagos en exterior debe tener una mejor facilidad de pago.*
13. *Tener más facilidades de pagos y extender el tiempo para pagar el trámite que sea mayor a más de un día. Muchas gracias*
14. *Ampliar los medios de pagos*
15. *Es más fácil económico por supuesto, nada como hacer nuestras diligencias sin recurrir a terceros, sólo es falta de acostumbrarte a lo que tenga que ver el " servicios en línea " .Genial!.*
16. *Todo el proceso fue muy bueno y ágil. felicitaciones y gracias*
17. *Excelente servicio los felicito por su excelente atención.*
18. *Muy buena y los tiempos de respuesta son muy rápidos*
19. *Para el pago presencial debe de tener autorizados más bancos*
20. *Me pareció ágil y rápido el trámite. Página web muy amigable*



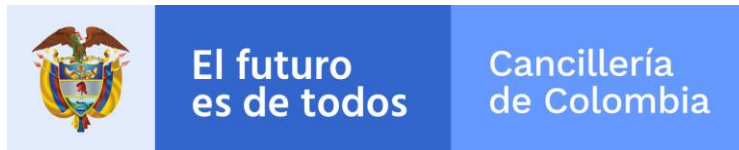


## Resultados encuesta de satisfacción Apostilla y Legalización

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.

### 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 acercamientos con las diferentes Entidades, con el fin de realizar interoperabilidad para generar documentos impolutos, sin intervención humana.



**Ministerio de Relaciones Exteriores**

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano