

Informe atención al ciudadano

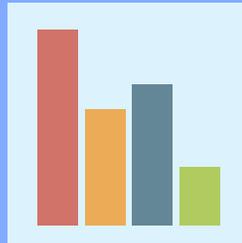
Resultados encuestas de satisfacción  
Apostilla y Legalización  
IV trimestre 2018

MINISTERIO DE  
RELACIONES EXTERIORES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA  
**LEGALIZACIONES  
APOSTILLA**



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia



# Cifras generales

Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2018

---



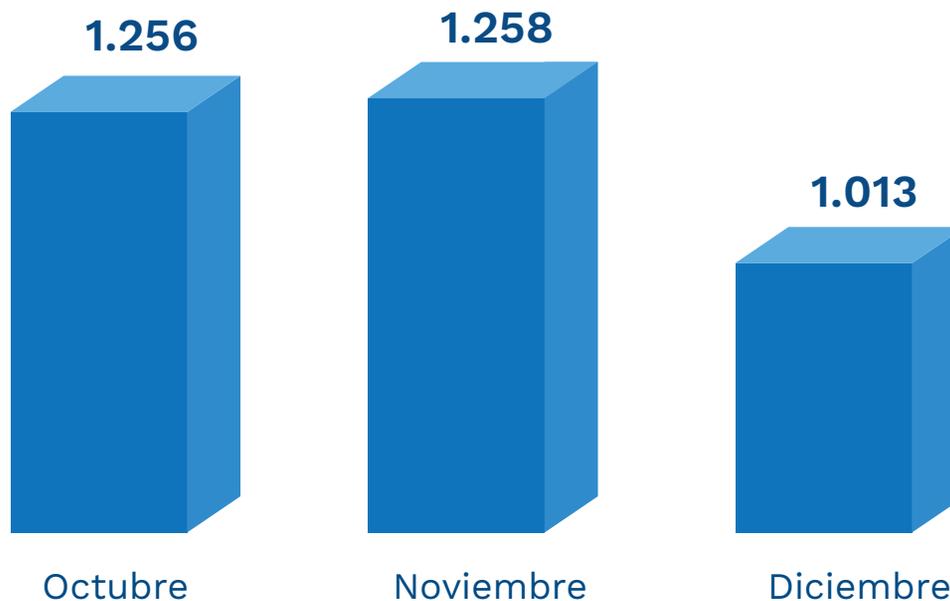
## Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

En el IV Trimestre de 2018  
se expidieron

**160.850**  
**Apostillas**

**10.817**  
**Legalizaciones**

Encuestas contestadas por usuarios



Total de encuestas realizadas en el trimestre:

**3.527**



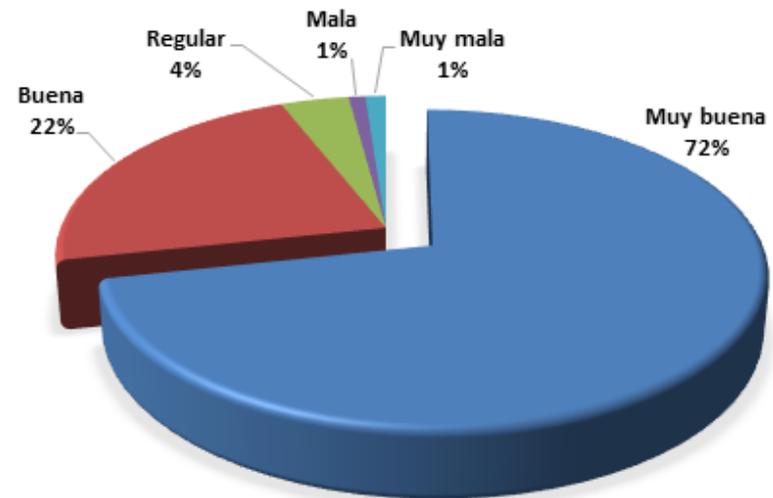
# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

## 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 del Sitio Web de la Cancillería fue:

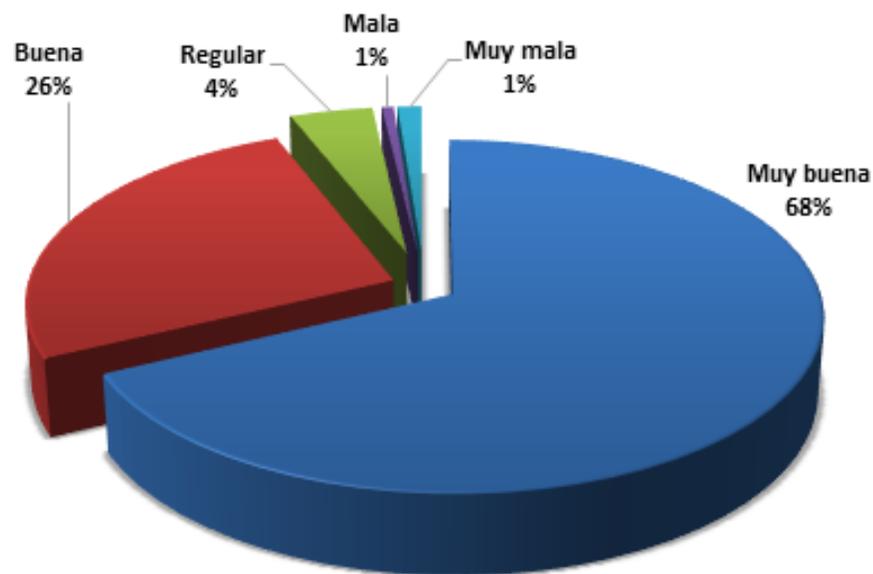




# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

## 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 Cuarto trimestre del 2018 (octubre-diciembre), muestra un valor de 94,0%, teniendo en cuenta que se tomó el total de las encuestas de satisfacción de los usuarios, que comparado con el resultado obtenido en el tercer trimestre del año 2018 (julio-septiembre) es de 93.5%, lo que representa un incremento del indicador de 0.5%, 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 3%, 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:

“(..)

- 1. Buenos días

A quien pueda interesar: Primero debo FELICITARLOS por este gran CAMBIO en TECNOLOGIA Y SERVICIO Es realmente UNA GRAN APORTE para mejorar la CALIDAD Y ATENCION en el SERVICIO En cuanto a tiempo y dinero, sobre todo para quienes estamos fuera del país. Aunque inicialmente estaba un poco confusa en como digitalizarlo, porque todo es nuevo para mi, la forma de hacer este tipo de tramites, no sabia que habia cambiado, solo hasta ahora que necesite hacerlos. INFINITAS GRACIAS, este tipo de cambios son los que generan CALIDAD DE VIDA PARA TODOS Cordial Saludo Gloria Deisi Carmona F.

- 2. Debería hacerse todo online, tanto el pago como la apostilla ya que los consulados son pocos y a muchas personas se nos dificulta mucho el desplazamiento a estos
- 3. Ya que se hace el tramite por internet y tenemos que hacerlo nosotros mismos se podría también pagar por internet para las personas que no tenemos consulado en nuestra ciudad



## Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

- 4. La verdad quedo asombrado de la calidad y rapidez con la que se pudo adelantar el tramite... Uno tiene la idea que en Colombia este tipo de cosas son demoradas y complejas, debo manifestar que me sorprendió positivamente los tiempos de respuesta.Muchas gracias..
- 5. Favor aclarar en caso de solicitudes rechazadas, como se gestionan esta nuevas solicitudes
- 6. Muchas gracias, me encantó la metodología, sencilla, fácil, rápida, me encantooooo, los felicito, asi deberían ser todos los tramites en el país
- 7. Solo que deben especificar mejor los pasos para el pago es decir le di clik al carrito y pense que debia esperar alguna comunicación, afortunadamente volvi a ingresar y presionar de nuevo en la x . Y me sorprendio que de esta manera ya me dejo realizar el pago. Creo que es bueno especificivar el alguna parte este procesoen la pagina. Gracias muy efectivo y agiliza el proceso.
- 8. Al hacer el pago, como hice varios documentos no sabía luego que había pagado y que no....el email y el código no coincide con el código del banco al pagar.Debería colocarse los pasos con fotos de pantallazos mostrando como se hace.
- 9. El servicio es demamsado bueno y rápido. Felicitaciones
- 10. Es desastroso que los trámites con el Ministerio de Educación Nacional para los colombianos viviendo en el extranjero tenga que ser única y exclusivamente presencial. Sin un simple sello desde Bogotá las apostillas no pueden ser procesadas y los consulados no pueden hacer nada ante eso. Muy pero muy poca información de los procedimientos con ese ministerio (Ministerio de Educación). La página no brinda mucha información.  
Pagué más de 78 Euros por todo este procedimiento solo porque el Ministerio de Educación no está tan avanzado como la cancillería atendiendo los casos de los colombianos residentes en el extranjero.



## Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

- 11. Se debe aclarar que el coste de la apostilla es por cada documento y algunos ejemplos de como deben quedar los escaneados de los documentos
- 12. El servicio a través de la página web de la Cancillería es muy práctico, mejor que en Perú. En esta ocasión demoró un poco porque el registrador que firmó el registro era nuevo y tenían que validarlo, pero en otras ocasiones la respuesta la he tenido en menos de 24 horas.Felicitaciones!
- 13. UN MUY BUEN SERVICIO, MUY AGIL, Y CLARO, TANTO POR INTERNET Y MUY BUENA LA ATENCION EN EL CONSULADO DE COLOMBIA EN URUGUAY, GRACIAS!!!
- 14. Buenos días, Me gustaría que la apostilla se pudiese pagar con tarjeta de crédito francesa, en línea, sin tener que acudir al Consulado, pues a muchos nos queda lejísimos.Gracias, Nelson CARMONA OSSA
- 15. Excelente atención. Eficiencia en su máxima expresión. Felicitaciones, lo están haciendo muy bien. Continúen así.Cordial saludo,
- 16. Excelente servicio.. Nunca me imaginé que el estado estuviera siendo tan eficiente. Quedé gratamente impresionado de que sin tramitadores y con la mejor atención por parte de los empleados se pudiera hacer en tan poco tiempo este trámite, que que en años anteriores era una “tragedia”. Esto nos demuestra que el estado si puede ser eficiente y de esta manera combatir la corrupción. Mis más siceras felicitaciones. Atentamente,Miguel Sepúlveda R.
- 17. Excelente servicio online. Felicito al equipo de TI y a todos los directivos que han hecho posible que estas solicitudes de apostilla se puedan hacer a través de internet. Saludos. Nicolás Escobar Vidal.



## Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

- 18. HACER MAYOR PROPAGANDA DE ESTE SERVICIO PARA QUE MUCHAS PERSONAS LO CONOZCAN Y NO TENGAN QUE GASTAR MAS DINERO CON TERCEROS QUE SE DEDICAN A COBRAR MAS”

(...)”

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 en su sitio web, está siendo actualizada paulatinamente, con el fin de dar claridad y dinamismo para los trámites que solicitan los usuarios.



**El futuro  
es de todos**

**Cancillería  
de Colombia**

**Ministerio de Relaciones Exteriores**

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano  
Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)