



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

Encuesta de Satisfacción
realizada a los usuarios.

IV Trimestre 2023



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios.
PERIODO	IV Trimestre 2023

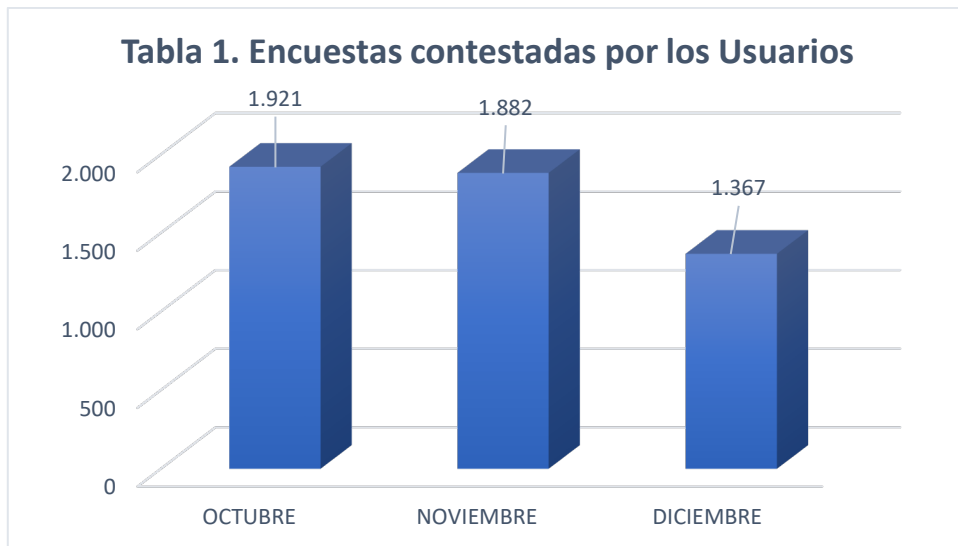
1. TOTAL DE APOSTILLAS Y LEGALIZACIONES EXPEDIDAS EN EL TRIMESTRE

Durante el IV Trimestre de 2023 se expidieron 247.705 Apostillas y 7.447 Legalizaciones para un total de 255.152 trámites expedidos. En comparación con los datos obtenidos en el III trimestre del año, se presentó una disminución del 6.8% en la expedición del total de los documentos.

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO

En el presente trimestre de 2023, 5.170 usuarios de los que realizaron el trámite de apostilla o legalizaciones contestaron la encuesta de satisfacción siendo octubre el mes que registró mayor cantidad de encuestas con 1.921.

Es importante resaltar positivamente el hecho que hubo un incremento significativo en el número de usuarios que contestaron la encuesta respecto al III trimestre del 2023 el cual constituye más de un 120%. Se destaca que este trimestre es el segundo período en el que se aplica la nueva versión de encuesta de satisfacción, la cual se desplegó a partir del 1º de julio del presente año.

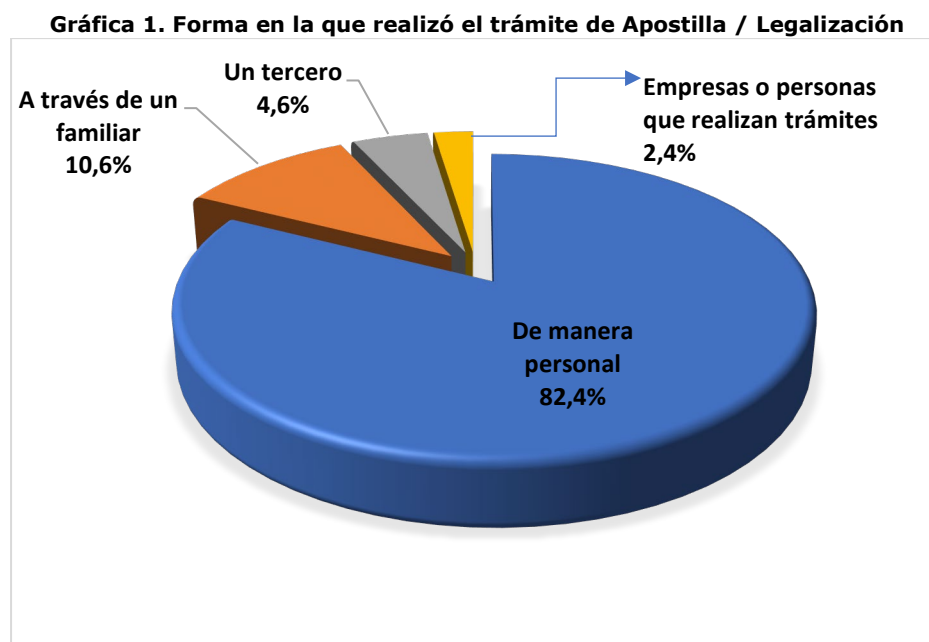


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

3.1 Forma en la que realizó el trámite de Apostilla / Legalización

De los 5.170 usuarios, el 82.4% de las personas realizaron de manera personal el trámite, el 10.6% a través de un familiar y sólo el 4.6% lo realizaron a través de terceros y el 2.4% a través de empresas. El resultado indica que el trámite es asequible a la gran mayoría de usuarios.

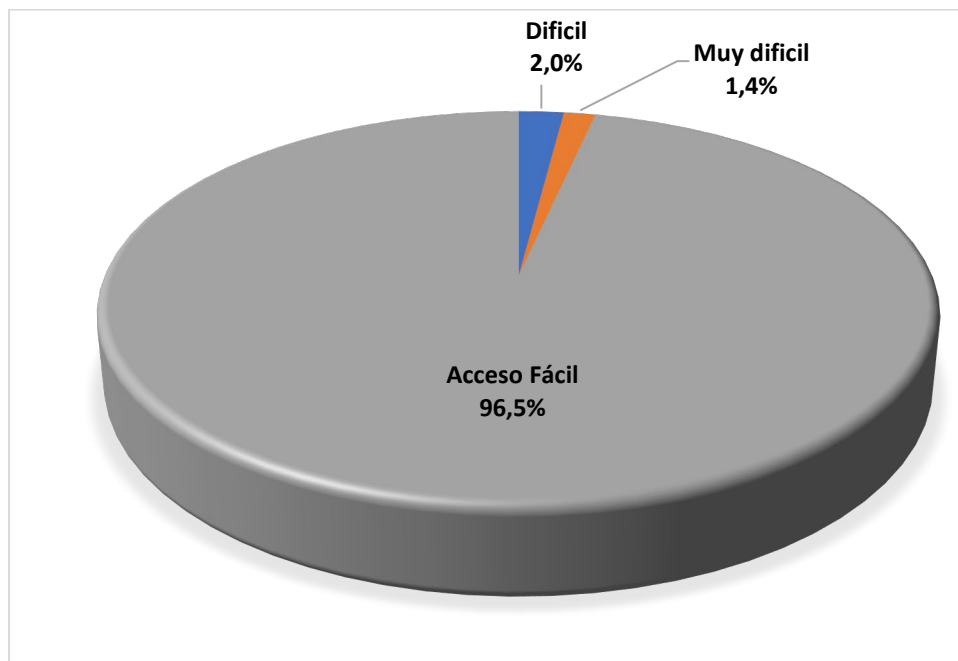


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

3.2 Acceder a la información disponible en la página web oficial de la Cancillería sobre el trámite de Apostilla / Legalización:

En cuanto al **acceso a la información sobre el trámite disponible en la página web oficial de la Cancillería**, solo el 2.0% y el 1.4% de las personas indicaron que fue *difícil* o *muy difícil*, respectivamente. Por lo que se concluye que la mayoría de los usuarios pudieron acceder con simplicidad a la información.

Gráfica 2. Acceso a la información en la página oficial de Cancillería sobre el trámite de Apostilla y Legalizaciones

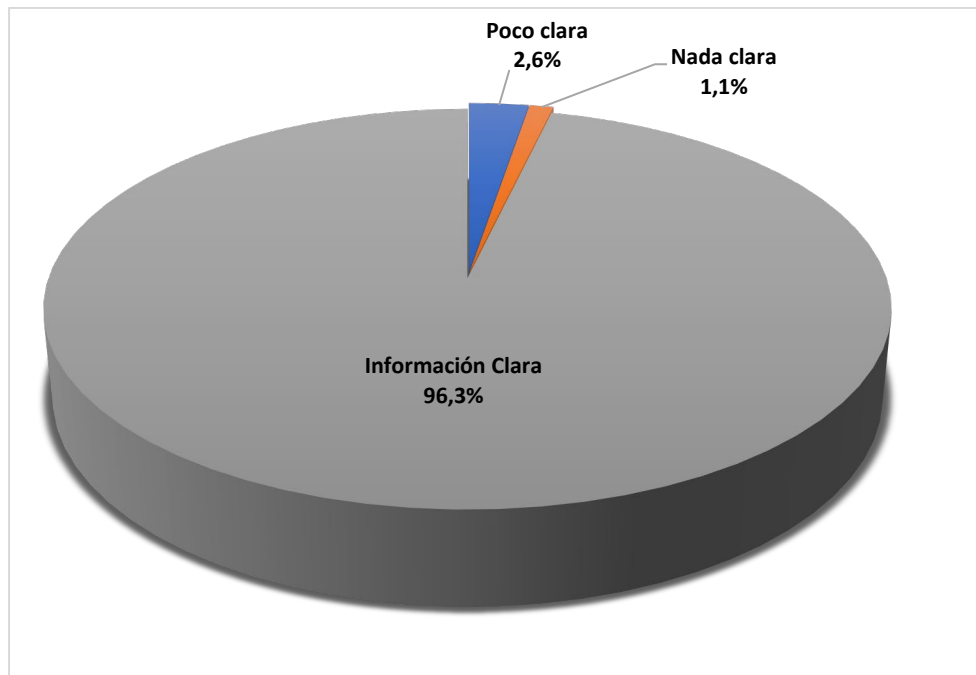


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

3.3 Información disponible en la página web oficial de la Cancillería sobre el trámite de Apostilla/Legalización:

Referente a la **información disponible en la página web oficial** de la Cancillería sobre el trámite, el 3.7% de los usuarios consideran que la experiencia ha sido *poco clara* o *nada clara*, de lo que se puede afirmar que la información es comprensible para el 96.3% de los encuestados.

Gráfica 3. Información disponible en la página oficial de Cancillería sobre el trámite de Apostilla y Legalizaciones

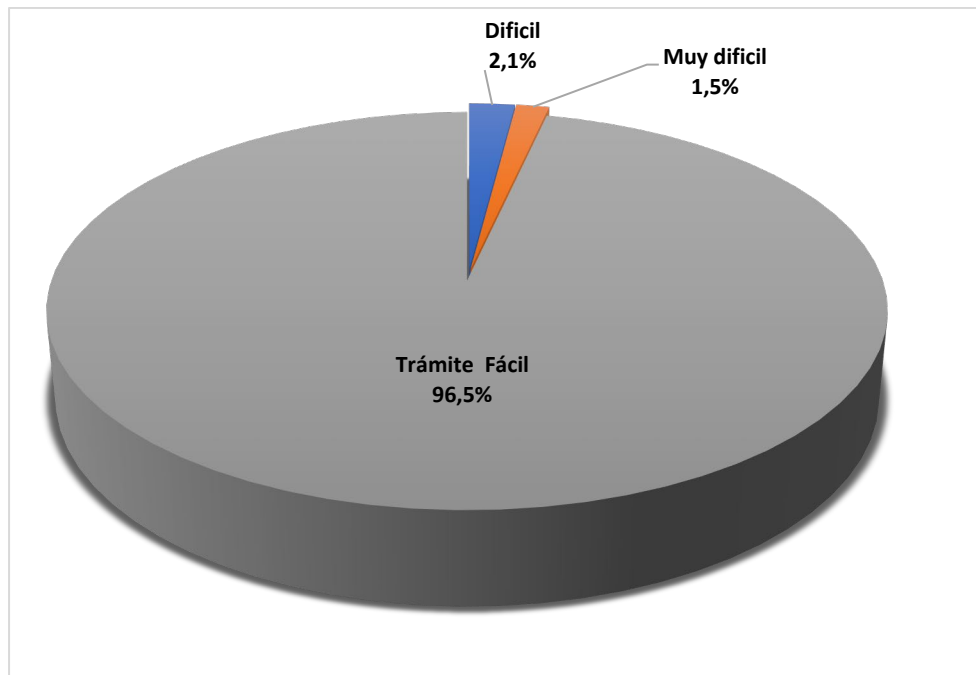


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

3.4 El trámite en línea de Apostilla / Legalización a través de la página web oficial de la Cancillería:

En lo que respecta al trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través de la página web oficial de la Cancillería, el 1.5% y el 2.1% de los usuarios que respondieron la encuesta, consideraron que fue *muy difícil* y *difícil*, respectivamente, y la población restante encuestada lo percibió como un trámite en línea sin dificultad.

Grafica 4. El trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través de la página oficial de Cancillería



Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

4. RESULTADO CONSOLIDADO

El índice de Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones para el cuarto trimestre de 2023 (octubre a diciembre), arroja un valor de 96.43%. Con respecto a la meta fijada en 92% el indicador se encuentra 4.43 puntos porcentuales por encima, lo que arroja un resultado satisfactorio. No obstante los buenos resultados, se hace necesario continuar revisando las sugerencias y comentarios de los usuarios para buscar mejoras y nuevos avances tecnológicos y así simplificar los servicios que presta esta Coordinación.

5. OBSERVACIONES O SUGERENCIAS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA

A partir las respuestas obtenidas en la pregunta 5 "Sus sugerencias son muy importantes para nosotros, ayúdenos a mejorar el servicio con sus comentarios", se puede evidenciar que el servicio ofrecido es de calidad y que al realizar el trámite 100% en línea éste es eficiente y oportuno y los usuarios se sienten satisfechos.

De las respuestas registradas, en este reporte se presenta aleatoriamente una muestra de 30, las cuales se transcriben textualmente a continuación. Sigue predominando en los comentarios el tema de los pagos seguido de las

sugerencias que tienen que ver con que se dé mayor claridad entre los documentos digitalizados y los documentos electrónicos con firma digital.

1. *"Agradecida por la rapidez y facilidad que es re@lizar este trámite de forma virtual (SIC)*
2. *Agradezco de antemano, el trámite es rápido, eficaz y pertinente. Muchas gracias (SIC)*
3. *Al intentar pagar con tarjeta de crédito se bloqueaba fácilmente y no dejaba volver a intentar pagar hasta el día siguiente, no es práctico si te equivocas no poder pagar de nuevo hasta el día siguiente (SIC)*
4. *Ami en lo personal me parece q es muy bueno la forma q pusieron para uno obtener su certificado judicial y de una vez apostillado excelente de ante mano los felicito fue la mejor decisión. (SIC)*
5. *Buen servicio. Mil felicitaciones*
6. *Buenos días, es importante que coloquen una nota aclaratoria para saber, cuando un documento es firma Digital, o a que se refiere, y después de pagar agilizar un poco más. Gracias (SIC)*
7. *Deberia ser un poco mas sencillo, ya que hay personas que no tienen facilidad para los procedimientos en internet (SIC)*
8. *el servicio es muy bueno (SIC)*
9. *No tengo nada que aportar. El proceso fue rápido, claro y efectivo. Felicidades a las personas que desarrollaron esta plataforma.*
10. *Para el pago presencial dice en la plataforma que hay tiempo para cancelar el valor del respectivo apostilleo de 3 o 4 días, y me confie de eso e hice todo el tramite de tres documentos en la plataforma y deje el pago para el otro dia en el banco sudameris y mi sorpresa cuando me dijeron que no podia recibir porque nlo tenia nada pendiente por consignar y que debia hacer nuevamen te el tramite. Agradezco que arreglen eso. Banco sudameris de Neiva Huila. Muchas Gracias. (SIC)*
11. *Para escoger si el trámite es digital o ecaneado, sería bueno especificar o colocar un ejemplo gráfico, para que sea más fácil. (SIC)*
12. *Para mi todo fue muy práctico y fácil de realizar*
13. *Poner explicito en la página principal la diferencia entre documento escaneado y documento con firma digital e ilustrar con ejemplos.*
14. *Poner información en todas las notarias y registradurias sobre el trámite en línea con la cancillería para evitar trámites con terceros (SIC)*

15. *Por este medio nos facilita realizar todos los trámites de una manera rápida y fácil. (SIC)*
16. *Por favor todo esto que es agil no lo cambien. (SIC)*
17. *Prestan un excelente Servicio*
18. *Procesó fácil, excelente servicio (SIC)*
19. *Que continúen con su excelente labor. Felicitaciones*
20. *Que haya la opción de poder hablar con un asesor para aclarar las dudas que se nos presentan para evitar hacer algo contrario*
21. *Después del pago y al ingresar a la pagina de consulta de tramites, no era posible conocer estado del tramite, sino que aparecia nuevamente la pagina para registrar los datos, esto dificultó por aproximadamente 2 dias el conocer el estado de la solicitud Realmente me encuentro asombrado con las características de solicitud, muy rápida y fácil de realizar, seguimiento continuo del trámite. excelente todo el proceso (SIC)*
22. *Respuesta inmediata vía web. Gracias por apreciar las bondades de la tecnología.*
23. *Servicio rápido y eficaz*
24. *Solo manifestar mi agradecimiento y mi reconocimiento para que sigan avanzando en el propósito de la mejora continua de su servicio. Van muy bien*
25. *Después del pago y al ingresar a la pagina de consulta de tramites, no era posible conocer estado del tramite, sino que aparecia nuevamente la pagina para registrar los datos, esto dificultó por aproximadamente 2 dias el conocer el estado de la solicitud (SIC)*
26. *Todo estupendo, una manera muy fácil de diligenciar, espero no se tarde más de treinta días ir al consulado por el documento en trámite, un saludo (SIC)*
27. *Todo me pareció muy claro*
28. *tuve una muy buena experiencia, muchas gracias! (SIC)*
29. *Un video paso a paso como hacer sus tramites (SIC)*
30. *Y tener la claridad para hacer los pagos fue lo único q se me complicó cuando uno se encuentra en el exterior (SIC)"*

6. MEJORAS

Con el objetivo de que el trámite sea más eficiente y amigable de cara al usuario, se continúa avanzando en la revisión y actualización de la página web, en el fortalecimiento de la interoperabilidad existente con las diferentes Entidades y de la integración a través de las diversas plataformas tecnológicas.

Adicionalmente, el Ministerio de Relaciones Exteriores en el marco de la estrategia de divulgación que facilite los servicios brindados al ciudadano, adelanta de manera permanente campañas de información referente a los trámites de apostillas y legalizaciones, en las redes sociales oficiales de la Cancillería, las cuales incluye, divulgación de requisitos e información general sobre los trámites. El resultado de esta estrategia se refleja en la disminución de la intervención de terceros en el proceso del trámite.

Con el fin de resolver las dudas presentadas por los usuarios en el presente trimestre sobre la diferencia entre el documento digitalizado y el documento electrónico con firma digital, se presenta a continuación el vínculo que contiene la pieza publicada en Facebook el 1º de agosto de 2023.

<https://www.facebook.com/photo?fbid=668827891939770&set=pcb.668828271939732>

Complementando lo anterior, se presenta el vínculo del video corto publicado el 30 de julio de 2023 en el que se explicó la diferencia entre los documentos electrónicos con firma digital y los documentos digitalizados publicado en Instagram:

<https://www.instagram.com/reel/CvVbiRzsqEu/?igshid=NjIwNzIyMDk2Mg%3D%3D>

Por otra parte, entre las publicaciones hechas el presente trimestre se incluyen:

- El 06 de diciembre se realizó un Facebook live donde se dieron a conocer algunos requisitos para los trámites en línea, la importancia del registro de firmas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y se resolvieron inquietudes de los ciudadanos. <https://facebook.com/events/s/envivo-apostilla-y-legalizacio/6831323640237169>
- En diciembre también se publicó un banner en la página web de Apostilla y Legalizaciones al igual que en Redes Sociales un aviso dirigido a los servidores públicos **sobre la importancia de registrar la firma para aquellos que firman documentos susceptibles de apostilla o legalizaciones**

Publicación del banner sobre firmas en el micrositio de Apostilla y Legalizaciones:

https://cancilleria.gov.co/tramites_servicios/apostilla_legalizacion_en_linea

Publicación en redes sociales:

Facebook

https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02nfwrau5mjGottWdseebiErpoS9pWgiVZMtcPPn7MGmKm8dAaGD23W2svM6urTrkDI&id=100064376961712&mibextid=Nif5oz&paipv=0&eav=Afb-fZt-5TQT7AHoSmEjhAyhFDTmpg6-ALM_XBerC58xi-ZwnxR-9gAEV7NSzOyWxBo&_rdr

Publicación en red social X (antiguo Twitter)

[Cancillería Colombia on X: "Estimados servidores y servidoras públicas: Recuerda que si firmas documentos susceptibles a apostilla o legalización debes registrar tu firma ante el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de la página web](#)