



Informe de satisfacción IV trimestre 2022



G.I.T. APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

Calle 10 No 5 - 51 Palacio de San Carlos

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 - 03 Edificio Marco Fidel Suárez

PBX 3814000 - Fax 3814747

www.cancilleria.gov.co - contactenos@cancilleria.gov.co

Bogotá D.C., Colombia Sur América



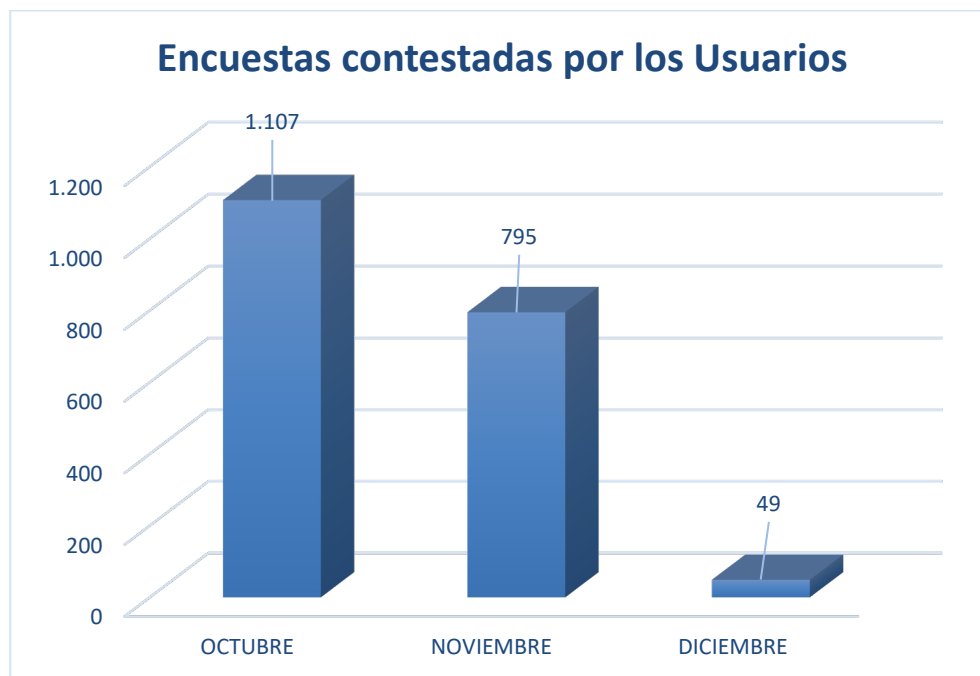
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

| | |
|----------------|--|
| PROCESO | Servicio al Ciudadano |
| TEMA | Encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios. |
| PERIODO | IV Trimestre 2022 |

1. TOTAL, DE APOSTILLAS Y LEGALIZACIONES EXPEDIDAS EN EL TRIMESTRE

Durante el período se expidieron **231.073** Apostillas y **5.373** Legalizaciones.

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



Total de encuestas realizadas en el trimestre: 1.951

3. RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

Calle 10 No 5 - 51 Palacio de San Carlos

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 - 03 Edificio Marco Fidel Suárez

PBX 3814000 - Fax 3814747

www.cancilleria.gov.co - contactenos@cancilleria.gov.co

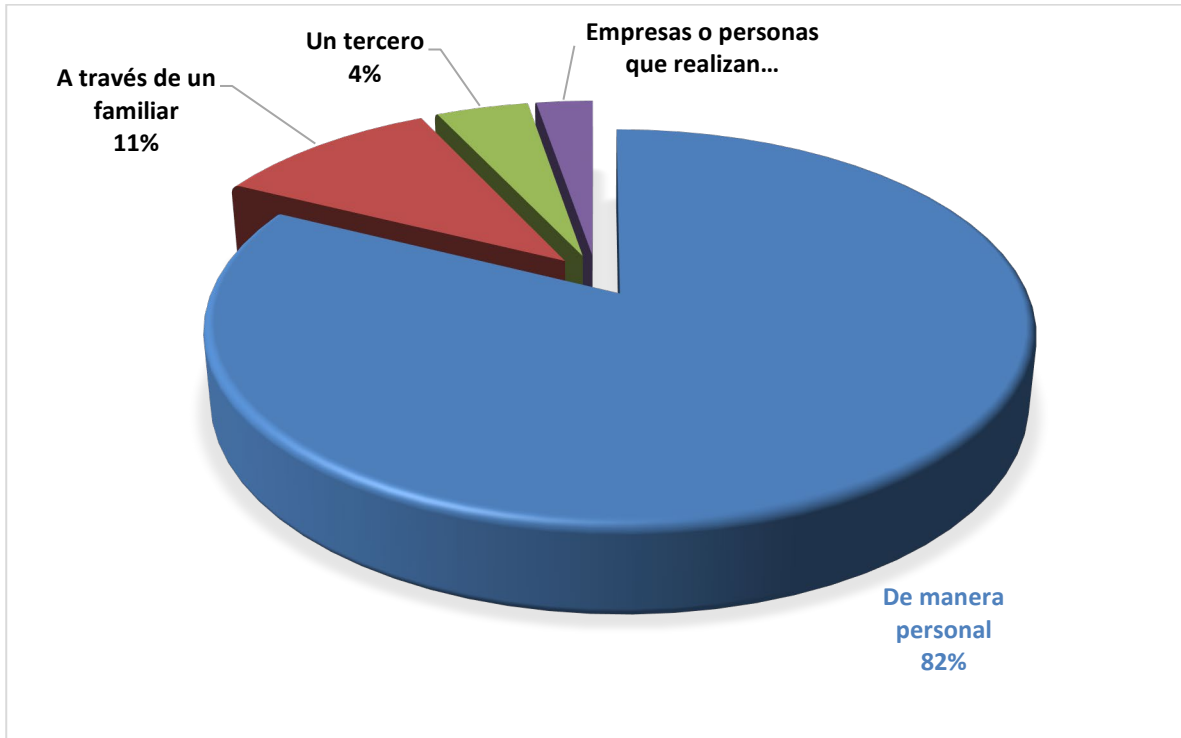
Bogotá D.C., Colombia Sur América



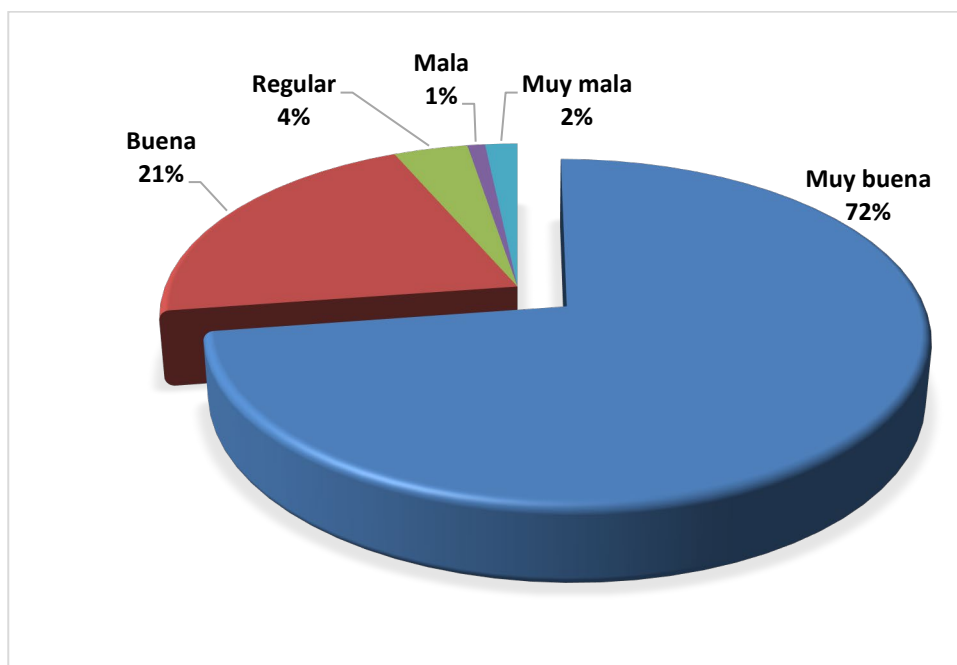
CO-SC-CER221917

CO-SA-CER857996

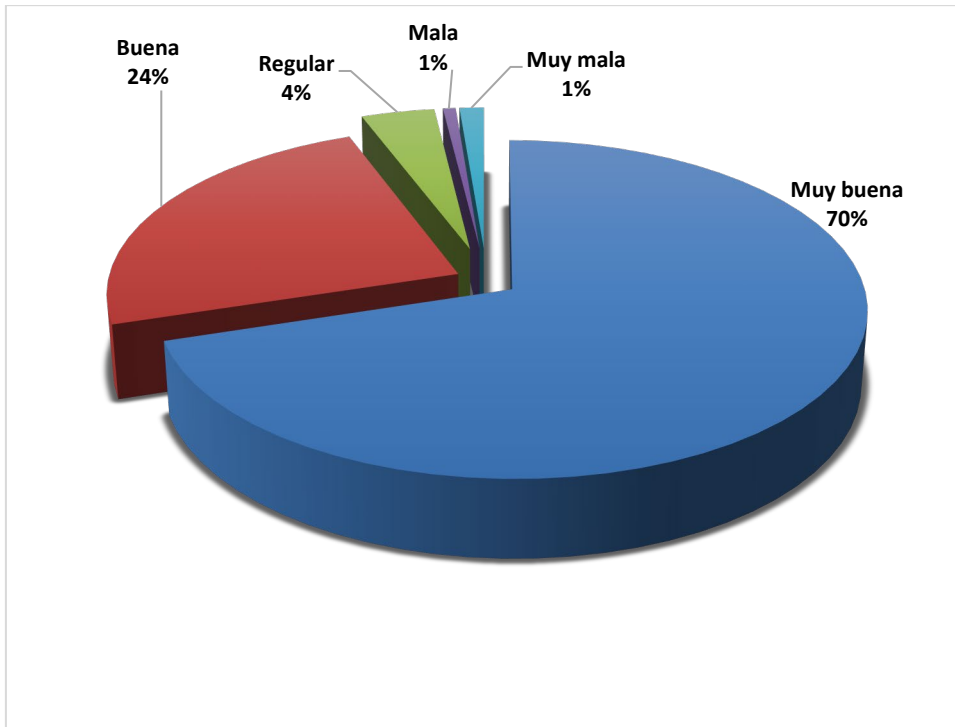
3.1 Seleccione la forma en la que usted realizó el trámite de Apostilla / Legalización



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



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



4. RESULTADO CONSOLIDADO

El indicador de Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones , para el cuarto trimestre de la vigencia 2022 (Octubre a diciembre) presenta un valor de 93.85%, comparado con el resultado obtenido durante el tercer del 2022 (julio a septiembre) el cual corresponde a 90.82%, éste representa un aumento del indicador de 3.03%, donde se puede concluir que los factores que incidieron para el resultado del trimestre anterior fue el aumento de solicitudes que se presentó durante el mes de julio ocasionado por el requerimiento de nacionalidad portuguesa por origen sefardí, donde se estudiaban 5.233 documentos diarios aproximadamente y alcanzando cifras históricas en cuanto a estudio y expedición de trámites.

Así mismo, la implementación de la interoperabilidad entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Superintendencia de Notariado y Registro, donde se presentaron algunos inconvenientes de tipo tecnológico los cuales fueron solucionados y en la actualidad el sistema se encuentra operando de manera satisfactoria y los usuarios es encuentran adaptados a la nueva modalidad.

Calle 10 No 5 - 51 Palacio de San Carlos

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 - 03 Edificio Marco Fidel Suárez
PBX 3814000 - Fax 3814747
www.cancilleria.gov.co - contactenos@cancilleria.gov.co
Bogotá D.C., Colombia Sur América

Con respecto a la meta fijada de 92%, se encuentra por encima del porcentaje en 1.85%, lo que da un resultado satisfactorio considerando que para el resultado se tiene en cuenta el total de las encuestas que respondieron los usuarios, así mismo como proceso de mejora continua se analizan opciones de mejora, logros y nuevos avances tecnológicos, para simplificar los trámites de los servicios que presta esta Coordinación.

5. 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. *"Felicitaciones... Es un servicio muy fácil para uno como usuario y sobre todo la respuesta de ustedes para el trámite es muy rápida y buena... Muchísimas gracias por este excelente servicio y medio de atención virtual que nos facilita los tramites"*
2. *"De pronto responder más rápido por a veces la respuesta es por rechazo y así uno tendría la oportunidad de gestionar Nuevamente los documentos en la misma semana. Por el resto todo muy bien muchas gracias"*
3. *"Estuve en días anteriores intentando empezar apostillar algunos documentos y me he dado de cuenta que han mejorado mucho el servicio y espero se dé continuidad con su buen servicio digital."*
4. *"Cordial saludo, El sistema no permitió el pago online, arrojaba un error y fue necesario desistir de usar este medio. Espero puedan verificar que fallos presenta el sistema."*
5. *"Me confundí mucho con lo de documentos digitalizados por el ministerio. falta ahí un poco más de aclaración. por las firmas digitalizadas"*
6. *"Me parece que al terminar el pago en línea, cuando sale el «recibo de pago» podría haber un botón para «ir a ver el estado del trámite» pues en ese momento uno no sabe si se realizó bien o no, solo al ver el correo es que uno se da cuenta que sí estuvo bien realizado."*
7. *"Buenos días para mí lo que pueden mejorar seria la atención al usuario, cuando uno llaman le contesta el primer asesor y luego lo pasan la el servicio al ciudadano y lo dejan ay esperando que contesten y la final se cuelga me parece en ese sentido que deben mejorar, en cuanto al envío del documento apostillado super bien apostillado. Excelente"*
8. *"Explicar un poco más el procedimiento: Una vez aceptado el documento, y cancelado el valor de la gestión, al momento de informar su aceptación de todo correcto por parte de la cancillería, INFORMAR que NO se"*

Calle 10 No 5 - 51 Palacio de San Carlos

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 - 03 Edificio Marco Fidel Suárez
PBX 3814000 - Fax 3814747
www.cancilleria.gov.co - contactenos@cancilleria.gov.co
Bogotá D.C., Colombia Sur América

requiere realizar nada más sino ESPERAR el documento ya apostillado en el correo suministrado por el usuario, durante un lapso de 24 a 48, 72, o 96 horas. Cordial saludo,

9. *El trámite era mejor antes, el hecho de estar ligado a un código que lo genera la*

Notaria, lo hace muy lento, ya que en las notarías no son tan diligentes. ¡Pero la parte de la apostille es supremamente fácil! Muchas gracias.

10. *Considero que la prestación del servicio fue excelente, ágil y muy oportuna, la información en cuanto a formularios que se debía diligenciar fue clara.*

Como sugerencia considero importante tener un manual de acceso a la ciudadanía dónde se especifique el paso a paso de cada proceso o de cada solicitud para que el usuario pueda tener acceso a él antes de tramitar las solicitudes y no cometa tantos errores. Muchas gracias.

6. 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.

Calle 10 No 5 - 51 Palacio de San Carlos

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 - 03 Edificio Marco Fidel Suárez
PBX 3814000 - Fax 3814747

www.cancilleria.gov.co - contactenos@cancilleria.gov.co

Bogotá D.C., Colombia Sur América