



MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

Resultados encuesta de satisfacción apostilla y legalización
III Trimestre 2022

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano



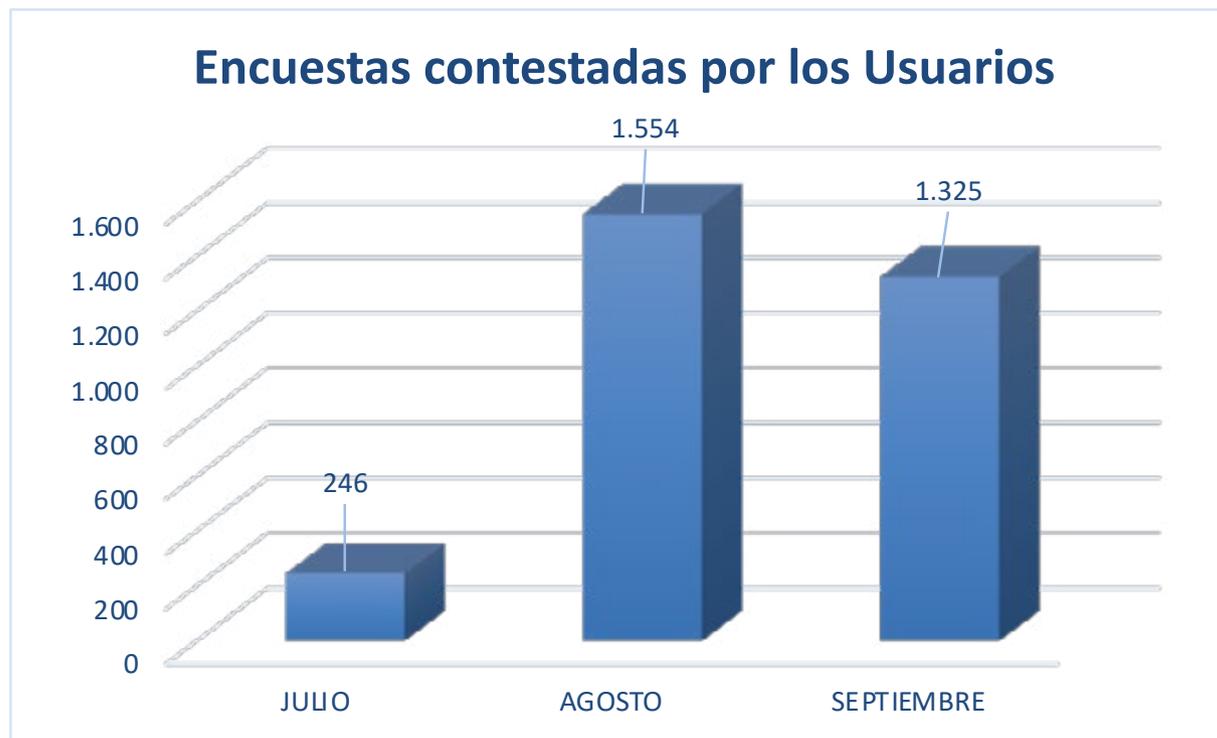
1. Total de apostillas y legalizaciones expedidas en el trimestre

240.101 Apostillas
17.555 Legalizaciones





2. Total de encuestas contestadas durante el periodo



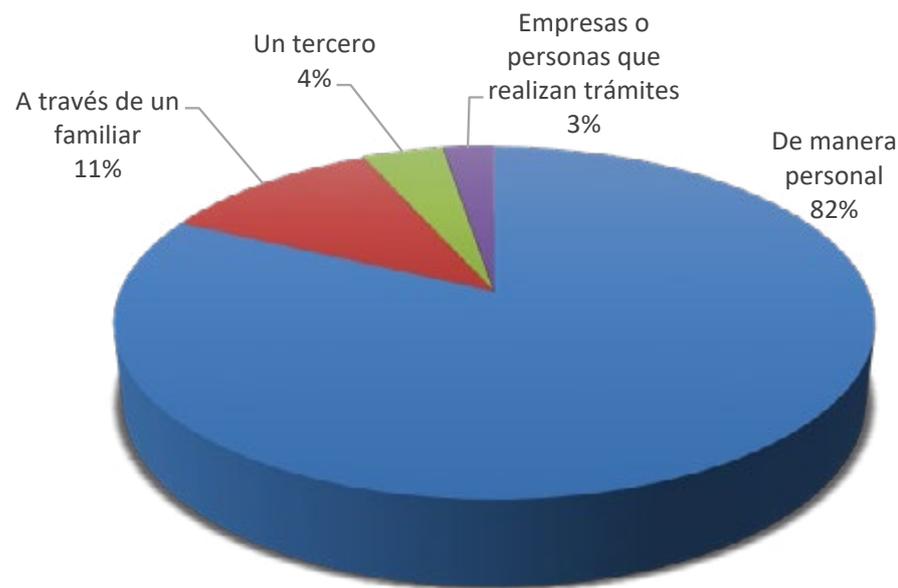
Total de encuestas realizadas en el trimestre: 3.125





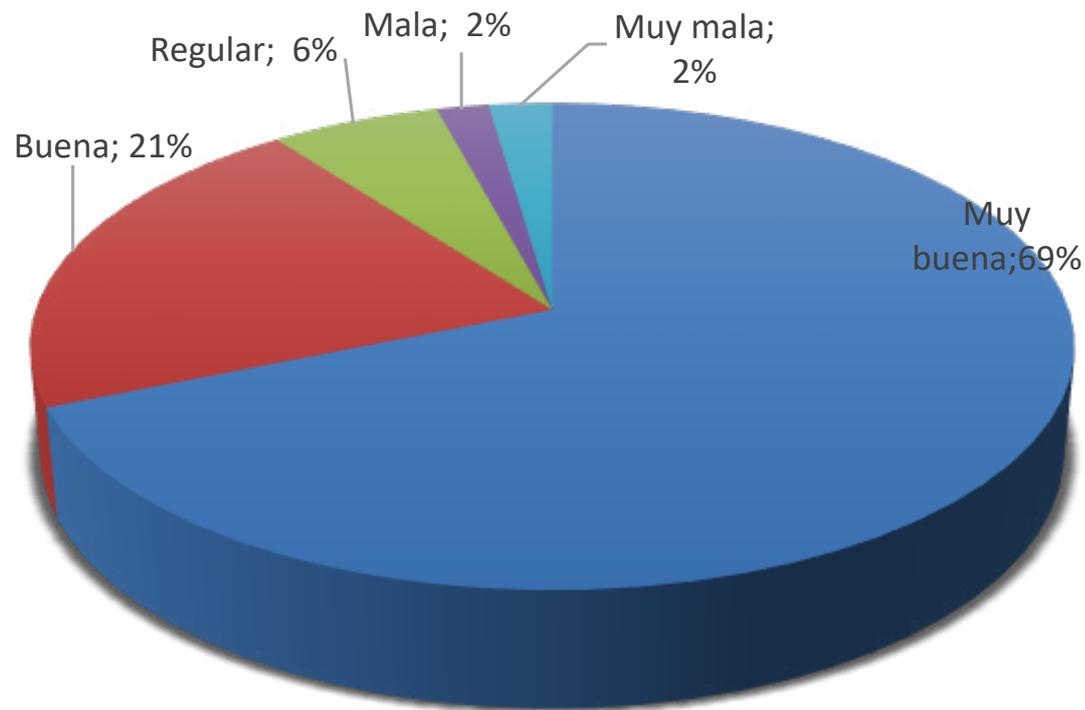
3. Resultados de la consulta por pregunta

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



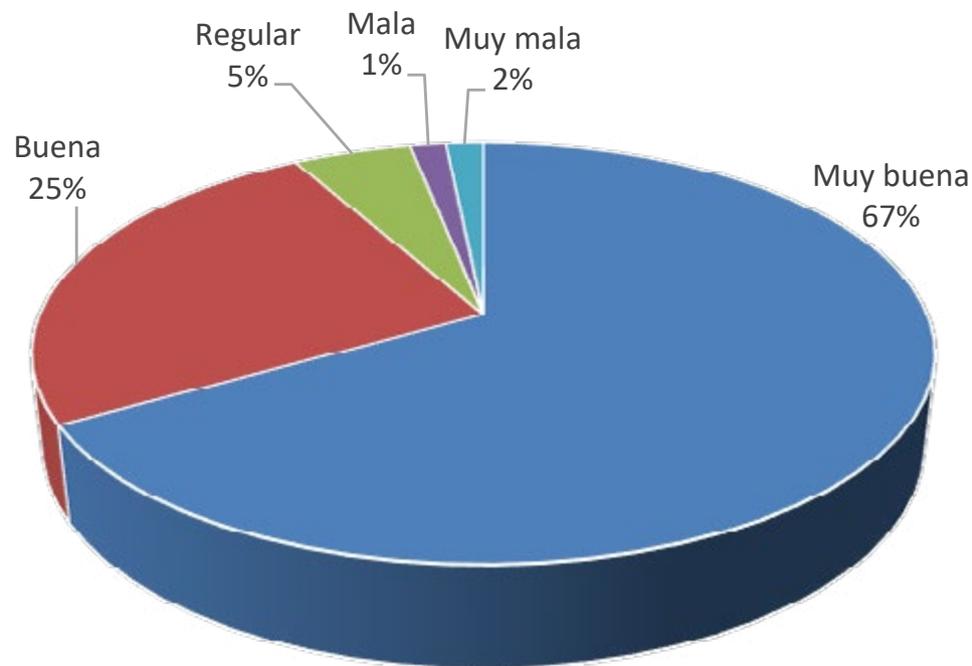


3.2 Considera usted que el trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través del Sitio Web de la Cancillería fue:





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 tercer trimestre del 2022 (Julio a septiembre), muestra un valor de 90.80%, 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 2022 (abril a junio) es de 93.25%, lo que representa una disminución en el indicador de 2.45%, donde se puede concluir que algunos ciudadanos presentan algún tipo de inconformidad sobre los trámites realizados, debido al gran aumento de la demanda de solicitudes 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, lo que ocasiono el aumento de tiempos de respuesta y así mismo afecto el indicador de satisfacción de los usuarios.

Otro de los motivos fue 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 que con llevaron a afectar el ingreso de los documentos al sistema por el incumplimiento de parte de las Notarías en los requisitos de metadatos y firma digital donde algunos documentos no contenían estos requerimientos y por tal motivo se



Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuesta de satisfacción apostilla y legalización
III Trimestre 2022



afectó al ciudadano en alguno de los pasos para obtener el trámite. Sin embargo, estos impases fueron superados y en la actualidad el sistema se encuentra operando de manera satisfactoria.

Con respecto a la meta fijada de 92%, se encuentra por debajo del porcentaje en 1.2%, lo que da un resultado satisfactorio, por razones expuestas anteriormente, conlleva a propender por la mejora continua. En cuanto a la demanda de solicitudes se encuentran en un promedio estable y en temporada normal, donde se estudian aproximadamente 2700 documentos diarios y se subsanaron los inconvenientes de tipo tecnológico que se presentaron frente a la interoperabilidad.

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:



Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuesta de satisfacción apostilla y legalización
III Trimestre 2022



1. “El tiempo de respuesta por parte de la cancillería es bueno, sin embargo, podría mejorar un poco más.
2. Excelente el servicio, la única sugerencia que activen otros bancos para el banco que se dificulta un poco los bancos para el momento del pago presencial
3. Excelente y muy clara la información
4. Que se reduzcan los tiempos de respuesta en la veracidad de los documentos aportados siempre que sea posible, por lo demás excelente servicio.
5. Los nombres colombianos son muy largos por lo tanto deben ampliar los caracteres para introducir los nombres completos
6. Muy práctico y rápido una vez pagado el costo.
7. Muy costoso un trámite que debería ser gratuito
8. Tengo otro trámite de apostille el cual pague, pero no aparece como puedo pedir que se revise ya que el número cód. no me daba
9. Estoy agradecida por la alta eficiencia del servicio. Agradezco mantengan sus estándares de calidad y atención al ciudadano. Gracias.
10. Antes de la actualización que tuvieron, la plataforma funcionaba mejor, era más ágil y los pagos se recibían de manera inmediata, luego de esa actualización, el servicio no es el mismo
11. me siento agradecida el proceso es super ágil, gracias por toda la colaboración. Me apoyaron mucho cuando tuve dificultades con los códigos de notaria. Gracias al apoyo ellos me respondieron muy pronto.
12. es muy difícil contactar a un asesor para ayuda o quejas
13. Excelente servicio muchas gracias



Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuesta de satisfacción apostilla y legalización
III Trimestre 2022



14. Me encantó, todo fue muy rápido y fácil
15. Cuando esté lista la apostilla, enviar un correo electrónico informando
16. Todo excelente, Muy buen servicio agradecida
17. Los felicito por lo eficiente que es el trámite a través de la página web, nos ahorramos dinero y tiempo.
18. Muy buena la información, clara y rápida excelente servicio.
19. Debería poder obtenerse en los consulados de Colombia de manera directa
20. Felicitaciones, excelente equipo de trabajo.
21. (...)





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 implemento la interoperabilidad entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Superintendencia de Notariado y Registro, con el fin de para generar documentos impolutos.
- Se continúan haciendo acercamientos con las diferentes Entidades, con el fin de realizar interoperabilidad para generar documentos impolutos, sin intervención humana.



Informe Servicio al Ciudadano

Resultados encuesta de satisfacción apostilla y legalización
III Trimestre 2022



**MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano