



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

**Resultados encuesta de satisfacción
apostilla y legalización | Trimestre 2022**

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano



1. Total de apostillas y legalizaciones expedidas en el trimestre

**224.331 Apostillas
y 18.884 Legalizaciones**





2. Total de encuestas contestadas durante el periodo

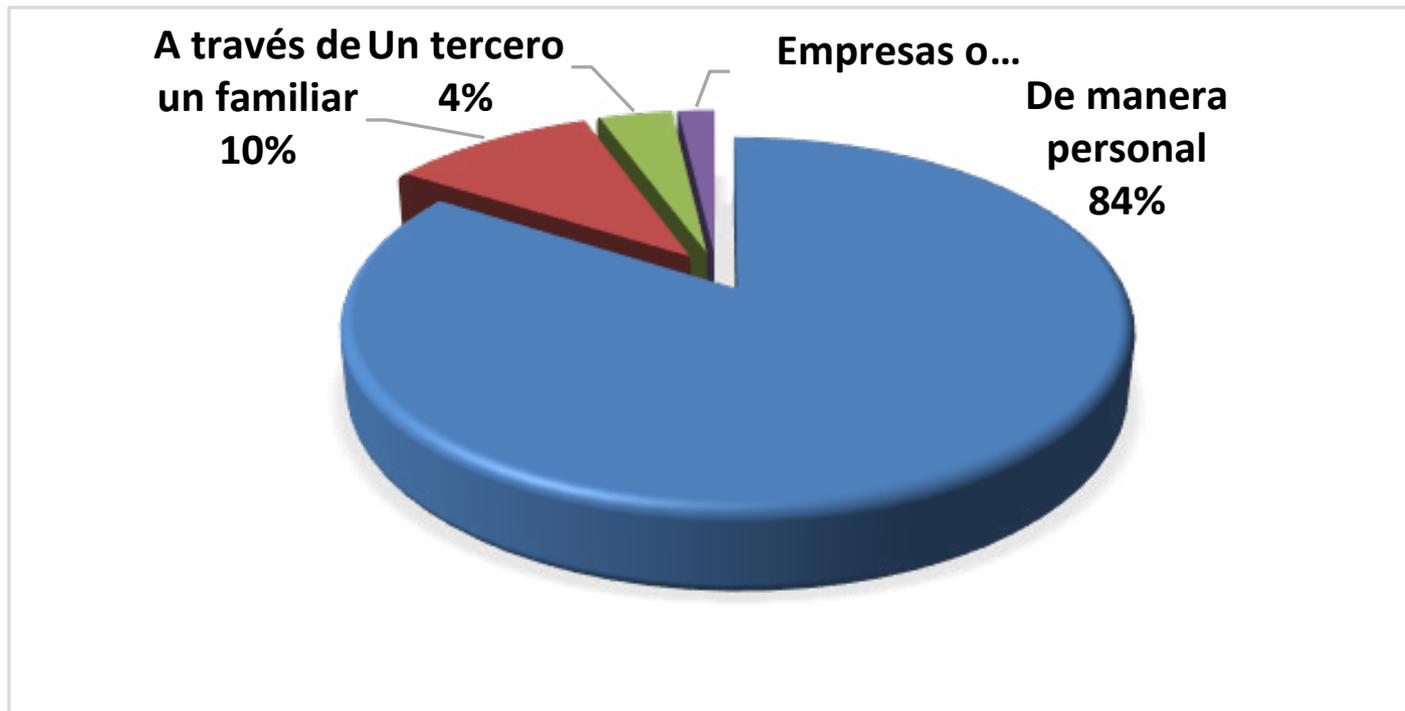
Total de encuestas realizadas
en el trimestre: **4489**





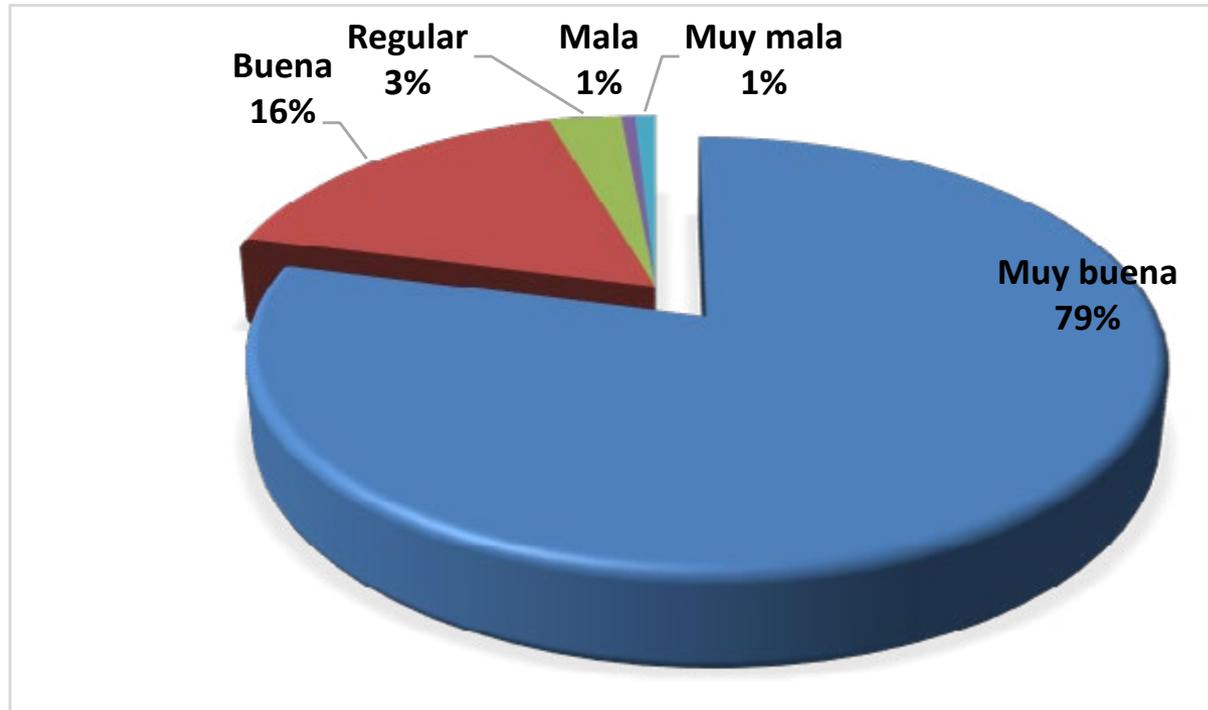
3. Resultados de la consulta por pregunta

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



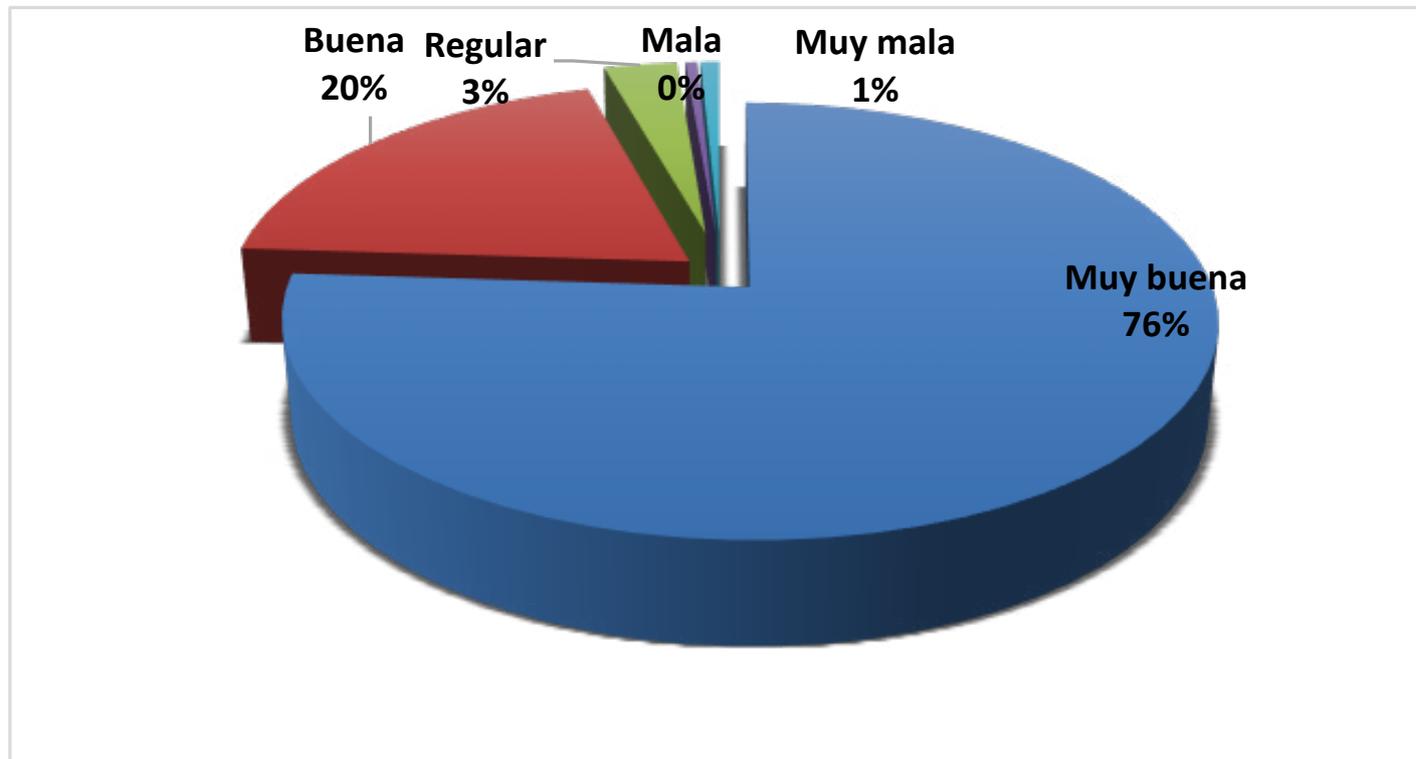


3.2 Considera usted que el trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través del Sitio Web de la Cancillería fue:





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 primer trimestre del 2022 (enero a marzo), muestra un valor de 95.59%, teniendo en cuenta que se tomó el total de las encuestas de satisfacción de los usuarios, que comparado con el resultado obtenido en el cuarto trimestre del año 2021 (octubre a diciembre) es de 93.77%, lo que representa un aumento del indicador de 1.82%, donde se puede concluir que algunos ciudadanos presentan algún tipo de inconformidad sobre los trámites realizados.

Con respecto a la meta fijada de 92%, se encuentra por encima del porcentaje en 3.59%, 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.





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. Todo muy bien y ágil. Bueno, “Beloz” y Barato
2. Muy excelente su servicio felicitaciones continúen asi.
3. Excelente servicio gracias por la oportunidad que la dan a los venezolanos
4. El proceso funciona perfecto lo unico que no me funcionó fue el pago por PSE pero creo que es problema de mi banco..
5. Me parece maravillo que se puedan realizar estos trámites de manera virtual. Para uno que está viviendo fuera del país es de muy gran ayuda
6. Tener más opciones de dónde se puede hacer el pago
7. buenas noches la verdad que fue muy buena y agil, Excelente plataforma, excelente servicio





8. crea nuevos convenios con entidades bancarias para hacer los pagos
9. Todo estuvo muy bien, y la rapidez de respuesta excelente!! continúen así.
10. Los felicito, es un excelente servicio!!. Mil gracias
11. me gustaria Que uno pudiera pagar desde el exterior sin tener cuenta en un Banco colombiano
- 12 Un muy buen servicio para los Colombianos que nos encontramos en el exterior, rápido y ágil Felicitaciones.
13. Proceso muy práctico y relativamente rápido, es sencillo, no tengo sugerencias al respecto.
14. Todo muy bien y claro. Aprobaron los documentos antes de 24 horas, cosa que hace mas ágil el proceso. Muchs gracias.
- 15 Aperturar mas bancos en donde se pueda cancelar los tramites, ya que el cajero de Servibanca no permitio hacer el tramite y las oficinas del banco agrario solo funcionan en poblaciones
- 16 Un tramite sencillo y rápido. ¡Buen trabajo!
- 17 Excelente que se brinden estos espacios On line y evitar así tramites.
- 18 Excelente servicio. Por ahora nada que mejorar. El tiempo de respuesta súper excelente (...)





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.





**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano