



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

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

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano



1. Total de apostillas y legalizaciones expedidas en el trimestre

Durante el período se
expidieron **240.049** Apostillas
y **15.505** Legalizaciones





2. Total de encuestas contestadas durante el periodo

Total de encuestas realizadas en el trimestre: **1718**

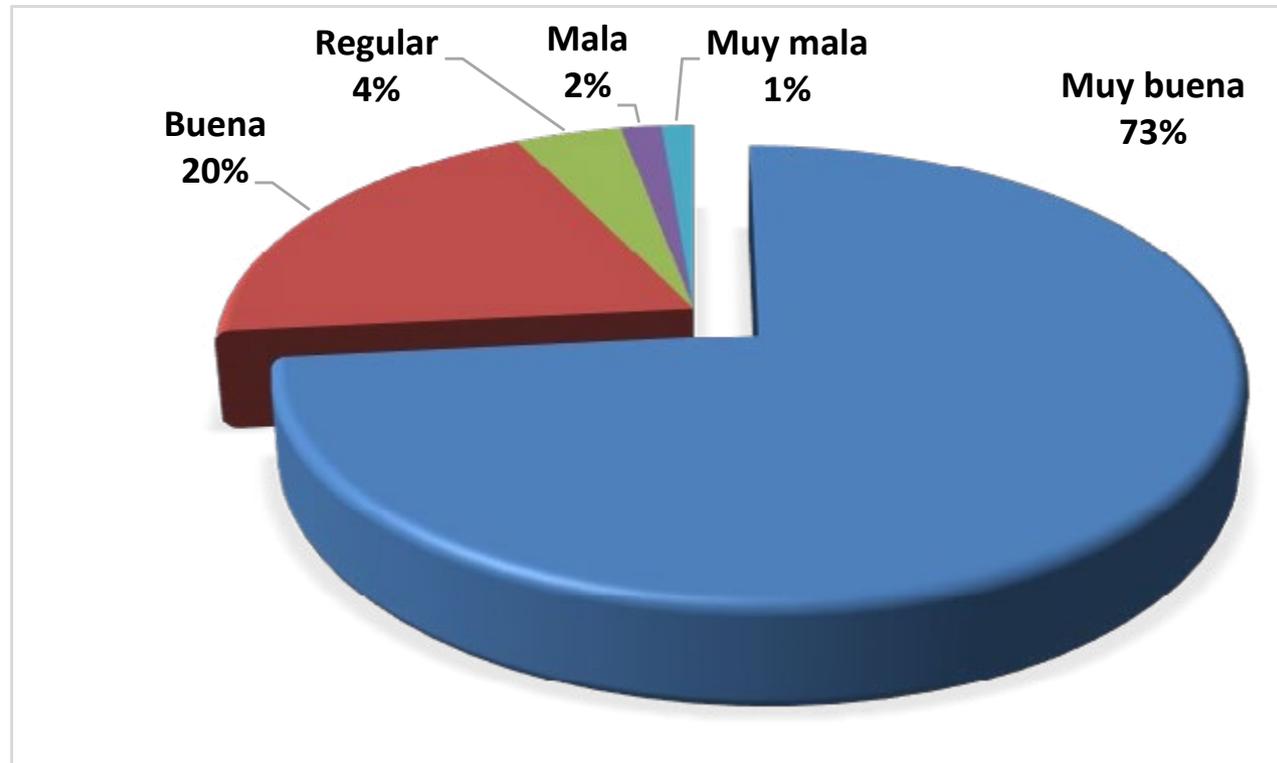


3. Resultados de la consulta por pregunta

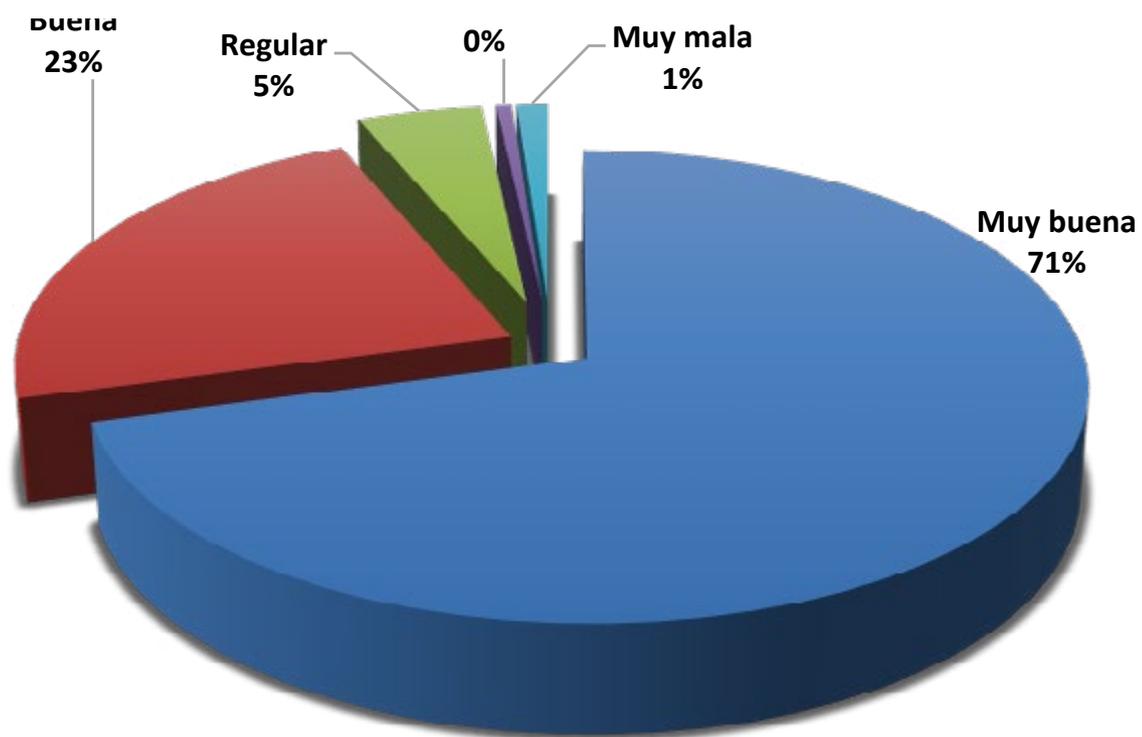
3.1 Seleccione la forma en la que usted realizó el trámite de Apostilla / Legalización



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 segundo trimestre del 2022 (abril a junio), muestra un valor de 93.25%, teniendo en cuenta que se tomó el total de las encuestas de satisfacción de los usuarios, que comparado con el resultado obtenido en el primer trimestre del año 2022 (enero a marzo) es de 95.59%, lo que representa una disminución del indicador de 2.34%, donde se puede concluir que algunos ciudadanos presentan algún tipo de inconformidad sobre los trámites realizados y el incremento en el volumen de las solicitudes.

Con respecto a la meta fijada de 92%, se encuentra por encima del porcentaje en 1.25%, 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. “Todo muy bien siempre, me han resuelto y ayudado con todo Muy excelente su servicio felicitaciones continúen así.
2. Muy buena la idea de la apostilla en Colombia y dar oportunidad de un mejor empleo desempeñando el trabajo de tus estudios gracias
3. el sistema parece tener problemas para aceptar datos de colombianos que viven en el exterior, tales como números de teléfono extranjeros etc....
4. Un poco difícil por la página se cae constantemente Tener más opciones de dónde se puede hacer el pago
5. Estoy muy satisfecho por la prestación del servicio del trámite en línea de Apostilla y me





sorprendí de lo ágil, rápida y fácil de la operación. Muchas gracias por este servicio. Crea nuevos convenios con entidades bancarias para hacer los pagos

6. El servicio es excelente ya que he hecho tramites de apostille desde España y siempre salen muy bien en tres días, Últimamente se está demorando más y eso me preocupa

7. Buenos días. El servicio es muy bueno, felicidades. Un muy buen servicio para los colombianos que nos encontramos en el exterior, rápido y ágil Felicitaciones.

8. Me pareció un excelente y oportuno servicio, excelente gestión de parte de la Cancillería.

9. Para trámites diferentes como los registros tienen un tiempo de tres días debería ser en menos tiempo gracias

10. Lo único es que el pago en línea tocó a juro con tarjeta de crédito, cabe destacar que todo no tenemos tarjeta de crédito de resto muy rápido todo.

(...)



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.





**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano