



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**



Apostilla y Legalización Informe de Satisfacción IV Trimestre 2021

GIT de Apostilla y Legalizaciones

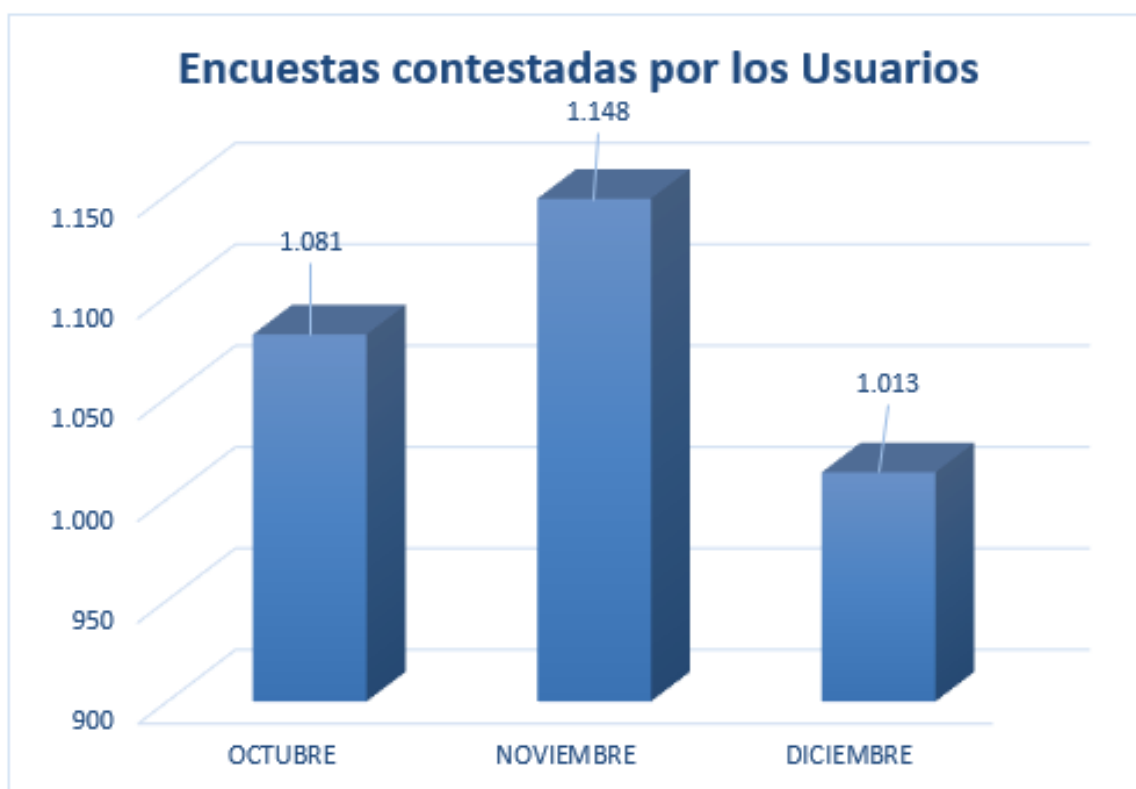
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios.
PERIODO	IV Trimestre 2021

1. TOTAL DE APOSTILLAS Y LEGALIZACIONES EXPEDIDAS EN EL TRIMESTRE

Durante el período se expidieron **197.751** Apostillas y Legalizaciones.

2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



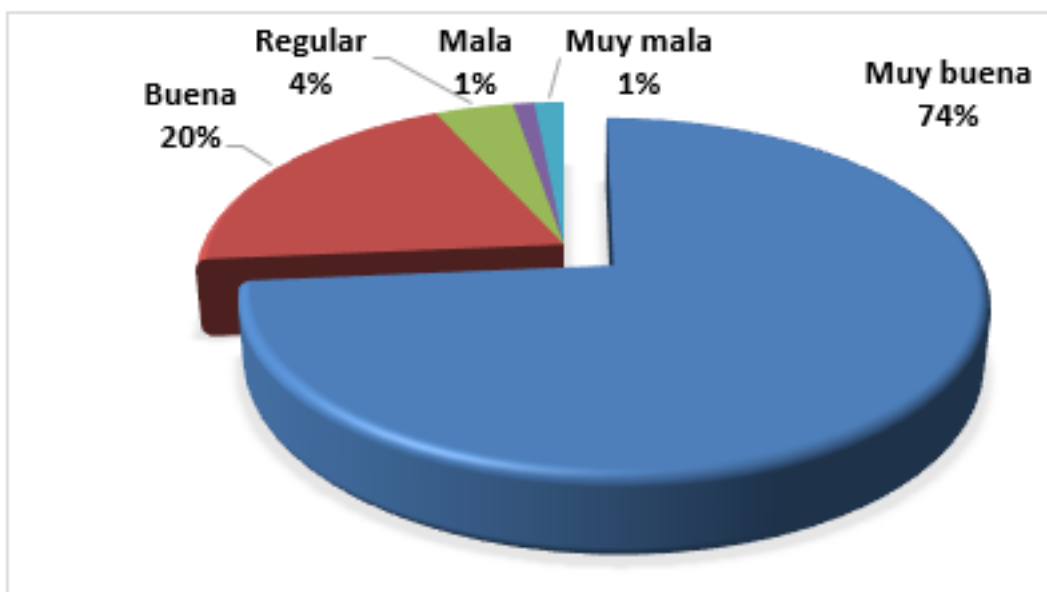
Total de encuestas realizadas en el trimestre: **3.242**

3. RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

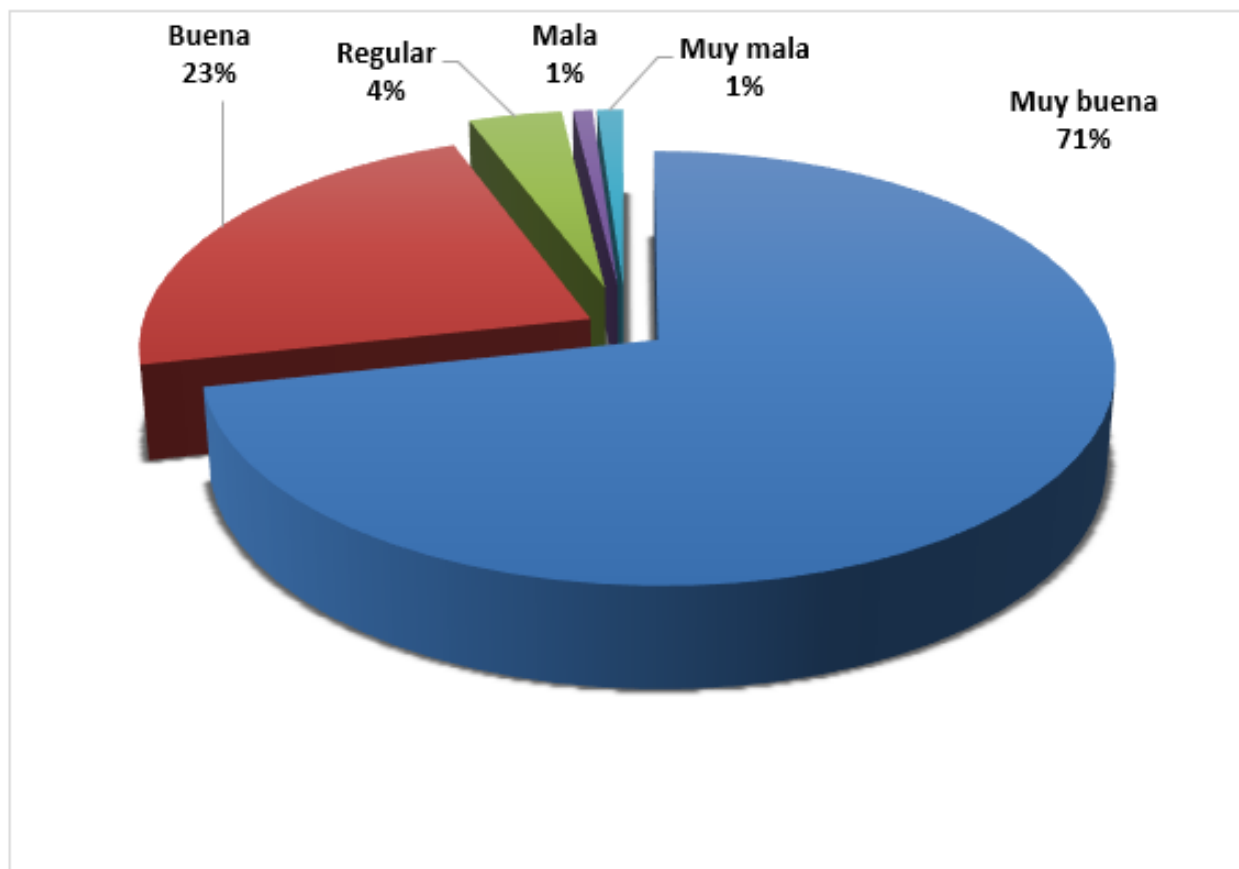
3.1 Seleccione la forma en la que usted realizó el trámite de Apostilla / Legalización



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 cuarto trimestre del 2021 (octubre a diciembre), muestra un valor de 93.77%, teniendo en cuenta que se tomó el total de las encuestas de satisfacción de los usuarios, que comparado con el resultado obtenido en el tercer trimestre del año 2021 (julio a septiembre) es de 93.92%, lo que nos indica que presento una disminución de 0.15%, lo que indica que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio que presta esta Dependencia.

Con respecto a la meta fijada de 91%, se encuentra por encima del porcentaje en 2.77%, lo que da un resultado satisfactorio, con la posibilidad de mejora, teniendo en cuenta que se realiza una revisión de las 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. En mi caso particular fue para apostilla el pasado judicial, y creo que el servicio es muy eficiente
2. Mi experiencia en la tramitación de la Apostilla y Legalizaciones fue excelente
3. Excelente servicio
4. Sería ideal que la plataforma para el pago en línea permitiera el pago con tarjetas emitidas por bancos internacionales teniendo en cuenta que el trámite puede requerirse y hacerse desde territorio extranjero

5. Ninguna sugerencia en particular, muy buen servicio, rápido, sin colas y pérdida de tiempo.

6. Buenos días, me parece un excelente servicio. Gracias.

7. Todos con muy buena actitud dispuestos a ayudar y solucionar dudas desde el señor canciller hasta el señor de la vigilancia muchísimas gracias y mil felicitaciones

8. Excelente servicio virtual

9. Para documentos como el registro civil y traducciones toma un poco más de tiempo, proceso que aún puede ser más eficiente.

10. Excelente la atención muy oportuna y acertada y en el tiempo más corto que estimé. Agradezco su buena atención y pronta respuesta. Estoy muy agradecido.

11. Es excelente porque así estos trámites se hacen sin necesidad de movernos desde casa. Así donde estemos.

12. Debiera mencionarse en forma más didáctica como pagar online

13. No tuve ningún inconveniente con el trámite, todo fue sencillo y rápido, ¡Gracias!

14. Considero que este servicio, del trámite en línea es bastante eficiente.

15. La verdad no tengo quejas, pero si me gustaría sugerirle que abrieran otros canales de pago, como Efecty o realizaran convenios con otros bancos del

estado para una mayor agilidad a la hora de realizar el pago.

16. Felicitaciones a tan digna entidad recibí una excelente orientación.

17. Les agradezco que eficiencia que rapidez que bien todo, gracias muchas gracias.
(...)

6. MEJORAS

1. Se han realizado publicaciones en redes sociales, con información de interés para los ciudadanos, sobre los beneficios, recomendaciones y pasos para generar el trámite.

2. Se realizó la implementación de la interoperabilidad con Colpensiones , con el fin de facilitar el trámite y garantizar la expedición de documentos impolutos.

3. Se continúan haciendo acercamientos con las diferentes Entidades, con el fin de realizar interoperabilidad para generar documentos impolutos, sin intervención humana.