



# RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

**Encuesta de Satisfacción  
realizada a los usuarios.**

**II Trimestre 2023**



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

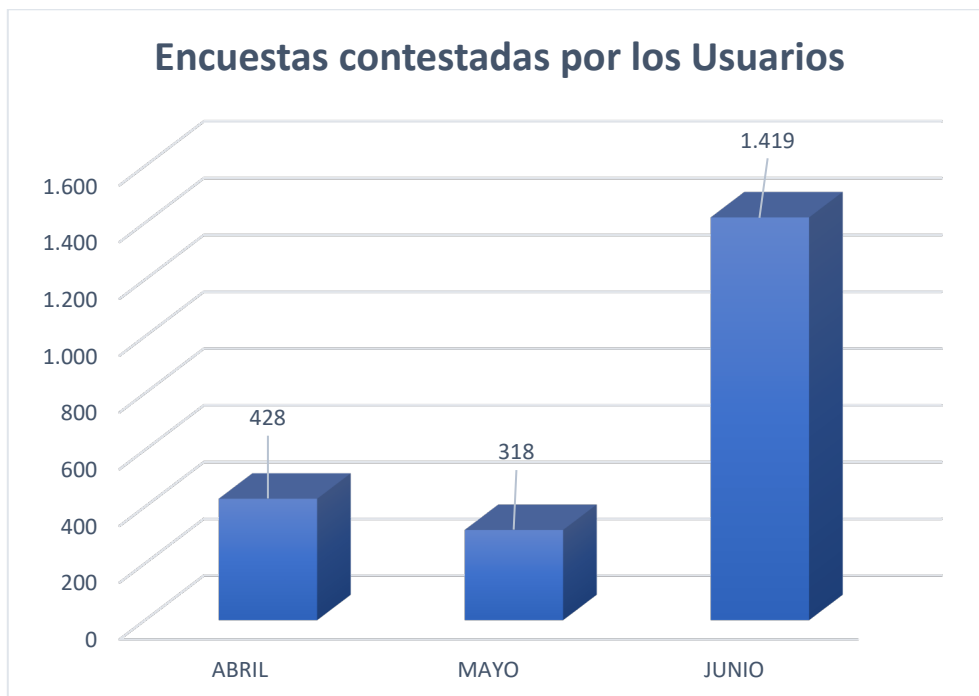
<b>PROCESO</b>	Servicio al Ciudadano
<b>TEMA</b>	Encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios.
<b>PERIODO</b>	II Trimestre 2023

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

Durante el período se expidieron 272.457 Apostillas y 5.093 Legalizaciones.

Considerando los datos obtenidos en el I trimestre del 2023, se presentó una disminución en la expedición de tramites del 1.86% respecto de las apostillas y un 5% en las legalizaciones.

### 2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO

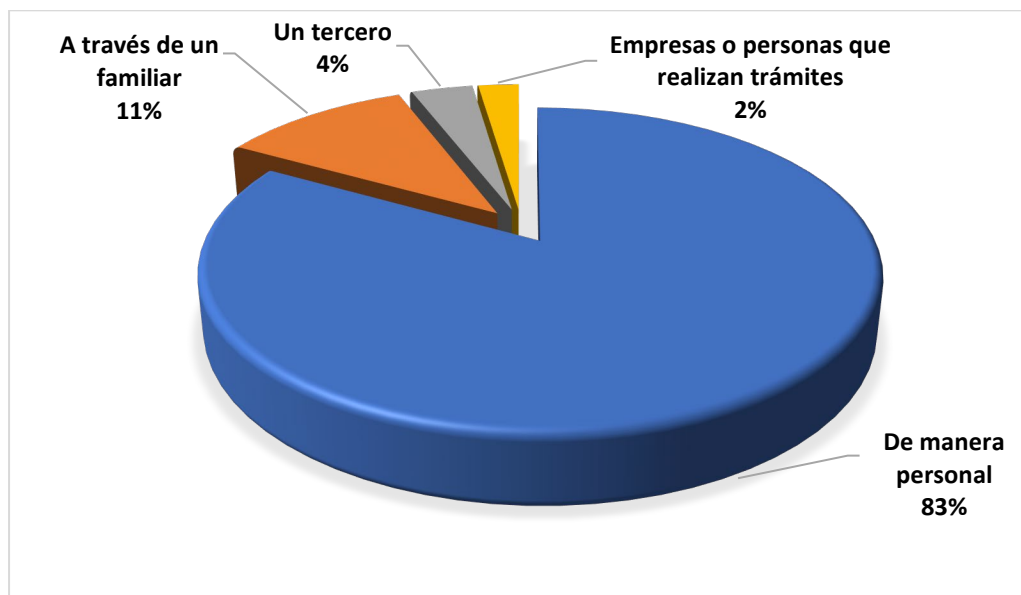


Durante el II trimestre del 2023, se contestaron un total de 2.165 encuestas por parte de los usuarios, el mes que se registraron mayor cantidad de encuestas fue el mes de junio con 1.419 respuestas por parte de los usuarios que realizaron el trámite de apostilla o legalizaciones.

Comparando los datos obtenidos durante el I trimestre del 2023 se puede evidenciar un incremento del 23.23% de usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción.

### 3. RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

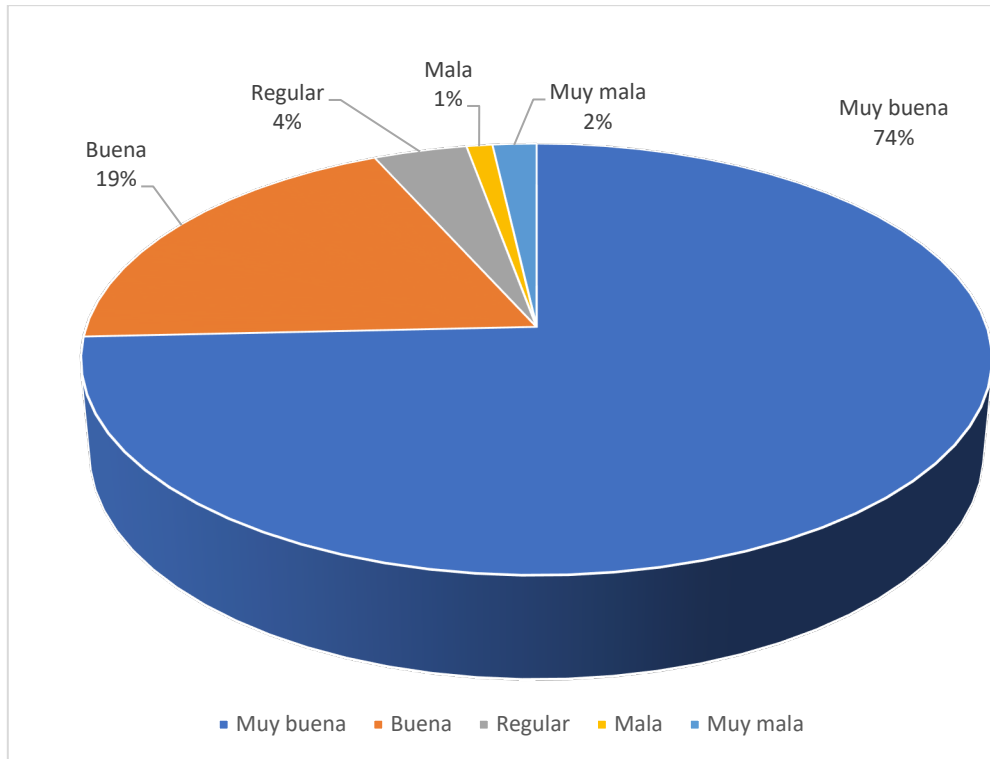
#### 3.1 Seleccione la forma en la que usted realizó el trámite de Apostilla / Legalización



Se puede considerar que el trámite es accesible por cuanto el 83% de las personas que lo solicitan lo realizan de manera personal y solo el 4% lo realizan a través de terceros.

Se ha evidenciado que la tendencia que se ha presentado desde el año 2022 ha sido estable, donde más del 80% de los usuarios realizan el trámite de manera personal y en promedio el 3.6% realizan el trámite a través de terceros.

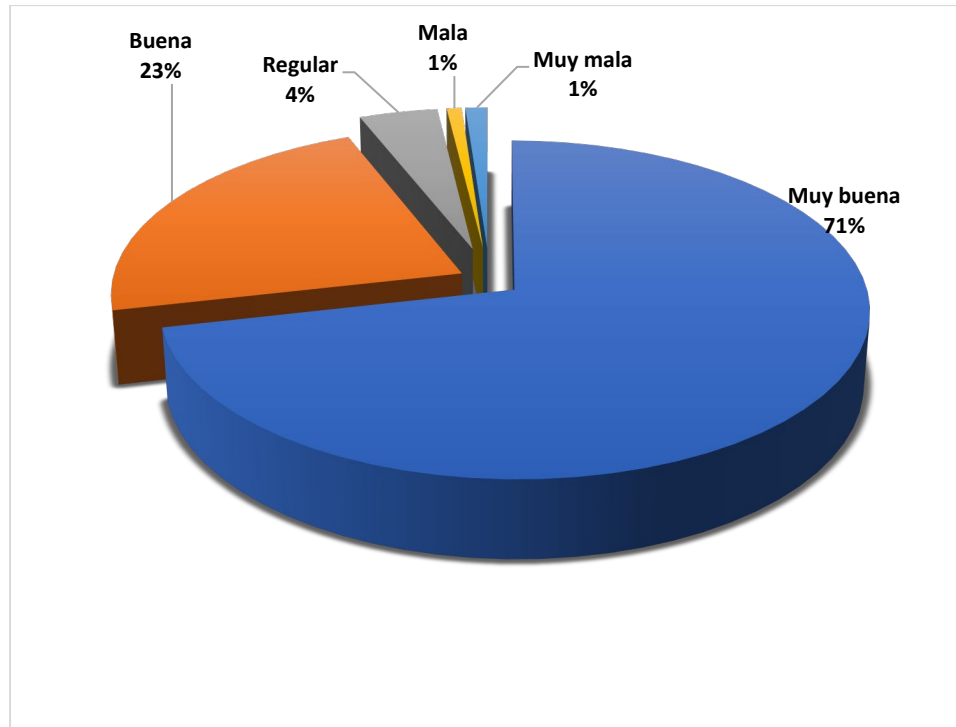
**3.2** Considera usted que el trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través del sitio Web de la Cancillería fue:



En cuanto a la solicitud de trámite en línea a través del sitio Web de la Cancillería el 75% de las personas que respondieron las encuestas indicaron que fue muy buena lo que corrobora la simplicidad del proceso.

Con relación a la tendencia que se ha presentado desde el I trimestre del 2022 ha sido estable, donde un 73.8% en promedio de las personas que realizaron la encuesta manifiestan la satisfacción al realizar el trámite 100% en línea.

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



Referente al formulario de la solicitud en línea los usuarios consideran que la experiencia ha sido muy buena con un 71% de satisfacción, por lo que se puede afirmar que el trámite es ágil.

Sobre la tendencia que se ha presentado desde el I trimestre del 2023 es estable donde se puede concluir que el trámite es eficiente para lo usuarios dado que en promedio el 70.8% considera que es muy bueno estableciendo una satisfacción alta.

## 4. RESULTADO CONSOLIDADO

El indicador de Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones para el segundo trimestre del 2023 (abril a junio), muestra un valor de 93.63%, que comparado con el resultado obtenido en el primer trimestre del año 2023 (enero a marzo) es de 94.95%, lo que representa una disminución del indicador de 1.32%, donde se puede concluir que algunos ciudadanos presentan cierto tipo de inconformidad sobre los trámites

realizados y así mismo, durante el trimestre se presentó un incremento en el volumen de las respuestas de la encuesta de satisfacción.

Con respecto a la meta fijada en 92% el indicador se encuentra superior al mínimo establecido en 1.63% 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. "Que haya otro banco opcional que reemplace a banco Sudameris, ya que se dificulta el acceso a este, debido a que hay pocas oficinas en las diferentes ciudades.*
- 2. Les felicito por la eficiencia en el tiempo de mi trámite.*
- 3. Para mí fue muy buena manera de utilizar la página ya q vivo lejos de la Cancillería, pero deberían de tener unas oficinas alternativas en cada de paramento*
- 4. Todo fue muy excelente muchas gracias*
- 5. Me parece muy bien el servicio*
- 6. Que la plataforma indique una vez se realizó el pago que puede con el número hacer de manera inmediata la descarga de la apostilla, ya que eso es posible. Gracias muy buena calidad de la aplicación*
- 7. explicar rápidamente al inicio cuales son los documentos que clasifican como firma electrónica*
- 8. Todo muy entendible y práctico, aunque deberían asociar bancos más conocidos para realizar el trámite ya que es algo complicado conseguir los que adjuntan*
- 9. hubo satisfacción con el servicio al cliente Gracia.!!!*
- 10. No tengo más sugerencias ni quejas... de verdad fue un excelente servicio muchísimas gracias.*

11. *Estoy altamente agradecida por la prontitud del servicio. Es excelente.*
12. *Estuvo todo muy bien, solo mejorar el pago PSE que no estaba habilitado.*
13. *Excelente servicio. Felicidades*
14. *Realmente para mí fue un procedimiento sencillo y eficiente. Gracias.*
15. *Excelente servicio...mil gracias*
16. *Excelente servicio mi opinión personal todo muy rápido*
17. *No tengo sugerencias, la información en mi trámite fue muy clara y fácil de realizar todo el trámite.*
18. *Solo felicitarlos*
19. *Todo fue muy bien gracias.*
20. *Me hubiera gustado pagar por PSE, pero no estuvo en servicio. Por lo demás todo Bien.*
21. *Todo fue excelente y a tiempo solo que no me sirvió en ninguna de las veces que traté de hacer el pago, no pude hacerlo por PSE que era por el medio que quería hacerlo.*
22. *Mantengan siempre la excelente calidad y la facilidad de los trámites.*
23. *Muy fácil muy rápido*
24. *Todo excelente*
25. *Muy bien atendida gracias dios*
26. *Muy claro y eficiente todo el proceso.*
27. *Mi experiencia fue excelente, todo muy sencillo y rápido. Espero sigan así, los felicito.*
28. *Hola no al momento no tengo nada que sugerir todos fue excelente.*
29. *No tengo sugerencias, todo el trámite fue rápido y fácil. La página o enlace es fácil de tramitar*
30. *No tengo palabras, fue excelente, por no decir perfecto, pero así fue todo el proceso, perfecto. Gracias por las mentes que hacen posible estos procesos muy amigables para las necesidades de los usuarios, desde el que creo la idea más aun el que la materializo.*

En conclusión, se puede establecer que el trámite es ágil, eficiente y oportuno para los usuarios, donde el indicador se encuentra en un nivel superior al mínimo formalizado, teniendo en cuenta que el 93.63% de las personas que respondieron la encuesta están satisfechas con el resultado del trámite.



## 6. MEJORAS

Se está adelantando el proceso de rediseño y fortalecimiento de la interoperabilidad existente con las diferentes Entidades, buscando mejoras en la integración de las plataformas tecnológicas. El objetivo es que el trámite sea más eficiente y amigable de cara al usuario.

En cuanto al sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores en la sección de Apostilla y Legalizaciones, se efectuó el rediseño del banner de solicitud del trámite mejorando el acceso al formulario en línea. Así mismo, se realizó la clasificación de requisitos por tipo de documento con el fin de generar mayor claridad para lo usuarios.

El Ministerio de Relaciones Exteriores en el marco de la estrategia de divulgación que facilite los servicios brindados al ciudadano, adelanta de manera permanente campañas de información referente a los trámites de apostillas y legalizaciones, en las redes sociales oficiales de la Cancillería, las cuales incluye, divulgación de requisitos e información general sobre los trámites. El resultado de esta estrategia se refleja en la disminución de la intervención de terceros en el proceso del trámite.