

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

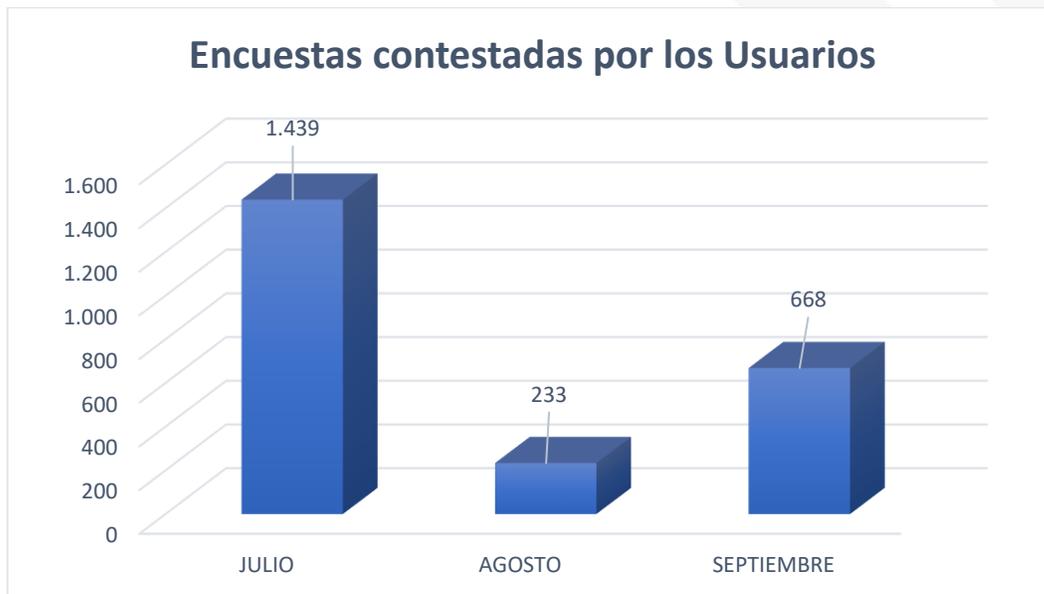
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios.
PERIODO	III Trimestre 2023

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

Durante el período se expidieron 268.420 Apostillas y 5.360 Legalizaciones para un total de 273.780 trámites expedidos.

Considerando los datos obtenidos en el II trimestre del 2023, se presentó una disminución en la expedición de apostillas en un 1.5% y un aumento del 5% en las legalizaciones.

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



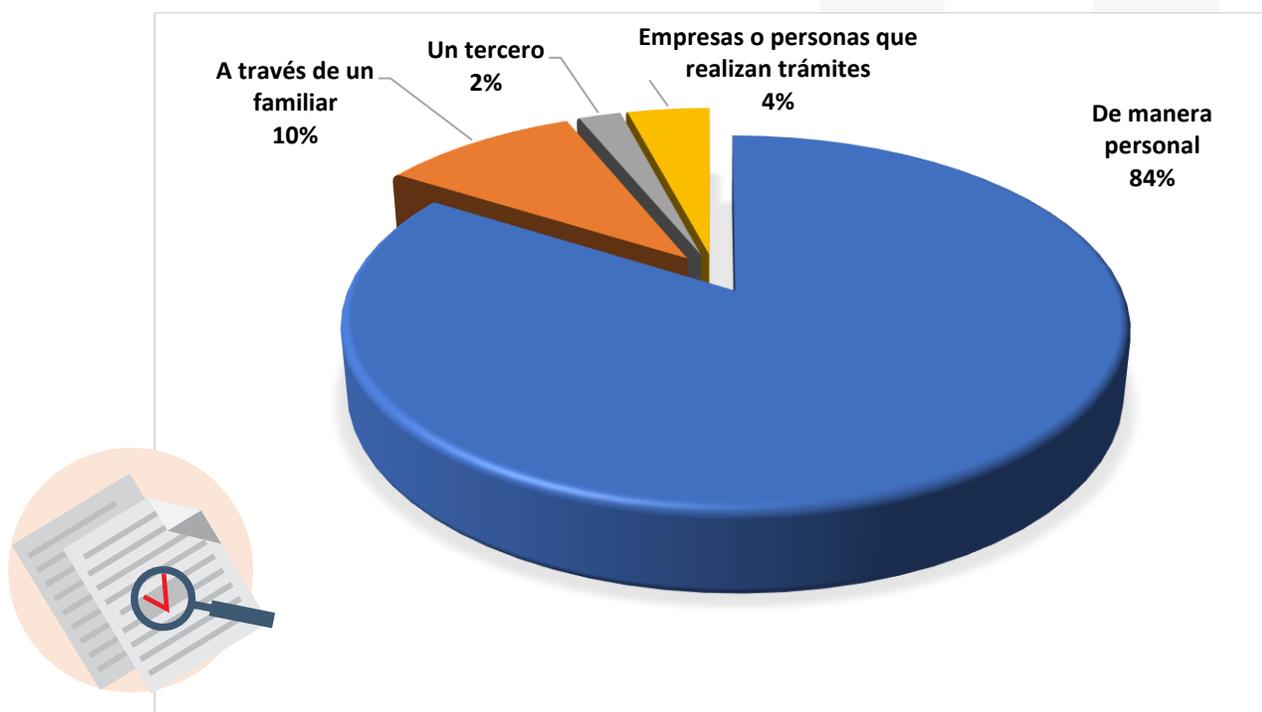
Durante el III trimestre del 2023, se contestaron un total de 2.340 encuestas por parte de los usuarios, el mes que se registraron mayor cantidad de encuestas fue el mes de julio con 1.439 respuestas por parte de los usuarios que realizaron el trámite de apostilla o legalizaciones.

Comparando los datos obtenidos durante el II trimestre del 2023 se puede evidenciar un incremento del 8% de usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción.

### 3. RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

Con relación a la encuesta que se presenta en este informe, se resalta que corresponde a la nueva versión que se desplegó a partir del 1° de julio del presente año. Por lo anterior, no son comparables los resultados con la versión del trimestre anterior.

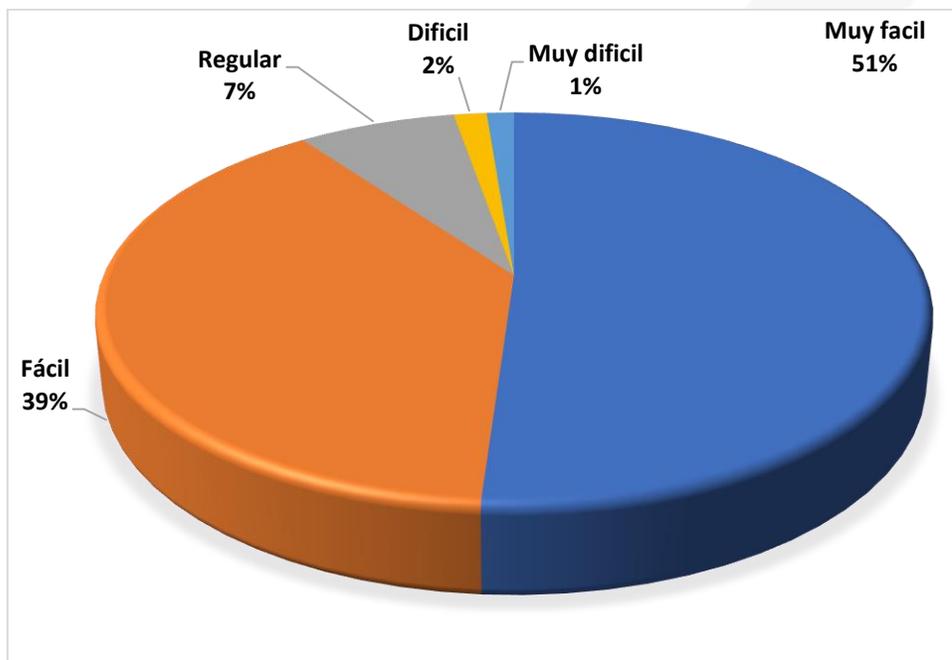
#### 3.1 Seleccione la forma en la que usted realizó el trámite de Apostilla / Legalización:



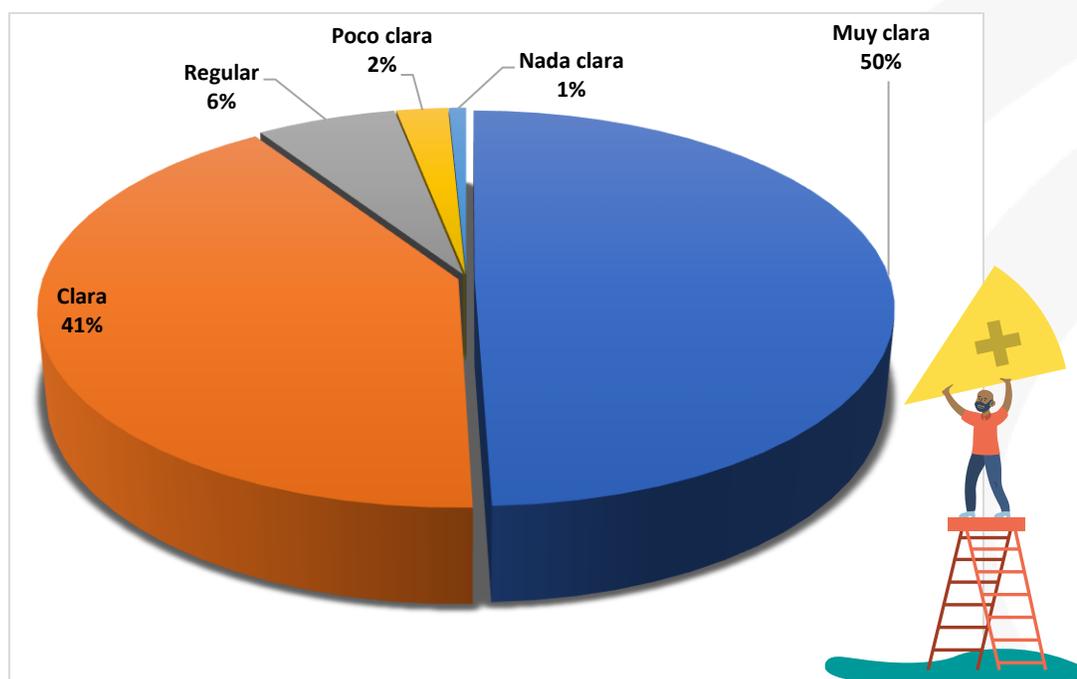
Se puede considerar que el trámite es accesible por cuanto el 84% de las personas que lo solicitan lo realizan de manera personal y solo el 2% lo realizan a través de terceros.

### 3.2 Acceder a la información disponible en la página web oficial de la Cancillería sobre el trámite de Apostilla / Legalización fue:

En cuanto al acceso a la información sobre el trámite disponible en la página web oficial de la Cancillería, el 51% y el 39% de las personas que respondieron las encuestas, indicaron que les fue *muy fácil* y *fácil*, respectivamente, lo que corrobora la simplicidad en el acceso a la información.

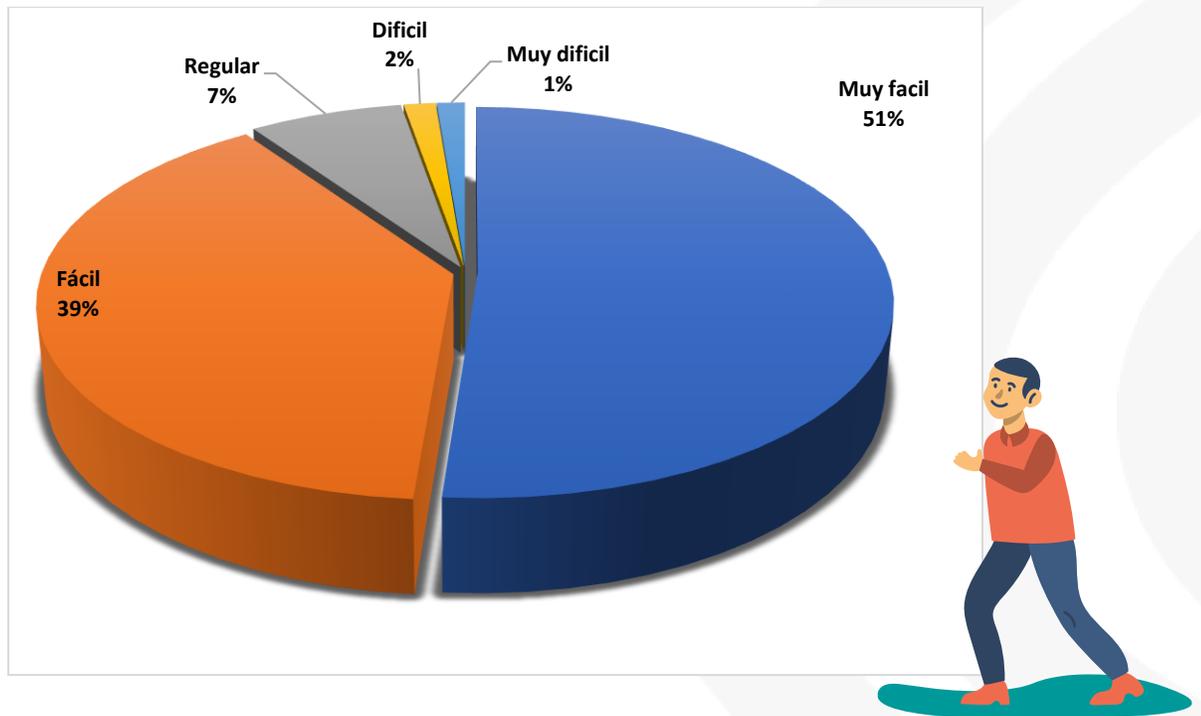


### 3.3 La información disponible en la página web oficial de la Cancillería sobre el trámite de Apostilla / Legalización es:



Referente a la información disponible en la página web oficial de la Cancillería sobre el trámite, los usuarios consideran que la experiencia ha sido *muy clara* y *clara* con un 91% de satisfacción, por lo que se puede afirmar que la información es de fácil comprensión.

### 3.4 Considera usted que el trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través de la página web oficial de la Cancillería fue:



En lo que respecta al trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través de la página web oficial de la Cancillería, el 51% y el 39% de los usuarios que respondieron la encuesta, consideraron que fue *muy fácil* y *fácil*, respectivamente, lo que corrobora la sencillez y simplicidad del trámite en línea.

#### 4. RESULTADO CONSOLIDADO

El indicador de Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones para el tercer trimestre del 2023 (julio a septiembre), muestra un valor de 90.34%. Este resultado en el que se puede concluir la insatisfacción de algunos ciudadanos se puede atribuir a la nueva versión de la encuesta de satisfacción, en donde ciertos usuarios le atribuyen los problemas que pueden llegar a enfrentar con las entidades emisoras de los documentos, como las Notarías, la Registraduría, la Policía, entre otros, a la expedición de la Apostilla o Legalización. También se identifican varios usuarios que han tenido problema haciendo el pago del trámite.

Con respecto a la meta fijada en 92% el indicador se encuentra por debajo al mínimo establecido en un 1.66% 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, y así simplificar 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. *“Muchas gracias por la pronta respuesta. Excelente servicio.*
2. *Muy gratamente sorprendido con la agilidad, eficiencia y facilidad para realizar estos trámites que anteriormente eran muy engorrosos y difíciles. Ustedes han convertido algo complicado en algo amigable. Los felicito por ello y ojalá continuaran con está eficiente tónica de hacer más viable la tarea de los usuarios en estos menesteres.*
3. *Mejorar el método de pago con crédito??*
4. *Agradezco la rapidez en la respuesta, lo amigable del sistema. Apostillar los documentos de mis hijos para llevarlos a Chile ha sido realmente un agrado. Muchas gracias*

5. *En el momento que realice el pago se me cayó la página para seguir el proceso, por favor deberían mejorar eso, Saludos*
6. *Sugiero que se tenga más cuidado con el diligenciamiento de los nombres en el proceso de apostilla, ya que, acabo de recibir la apostilla con mis nombres al revés y con uno faltante. Gracias*
7. *Una plataforma sencilla, con la información clara, con una gestión rápida y ordenada*
8. *excelente gestión fácil y rápido*
9. *Buenos días, es importante que coloquen una nota aclaratoria para saber, cuando un documento es firma Digital, o a que se refiere, y después de pagar agilizar un poco más. Gracias por responder mi correo con información puntual. El proceso fue muy sencillo.*
10. *Felicitaciones por la agilidad del sistema en el trámite de apostillado para antecedentes judiciales con fines migratorios*
11. *Fue fácil, realizar el trámite online, muy rápido, aconsejaría que tuvieran una sección de guía donde se muestre paso a paso el procedimiento para aquellas personas que aun empiezan en este mundo digital. A veces nos cuesta encontrar la información del paso a paso.*
12. *Muy sencillo y el documento fue generado con rapidez.*
13. *la página me parece muy funcional, tiene fácil acceso y los tiempos de respuesta son rápidos, felicitaciones*
14. *Espectacular la atención oportuna y rápida excelente servicio*
15. *Como el PIBE. Todo bien.*
16. *Buenos días, es importante que coloquen una nota aclaratoria para saber, cuando un documento es firma Digital, o a que se refiere, y después de pagar agilizar un poco más. Gracias*
17. *Excelente servicio, rápido y sin tener que salir de casa. Muy eficiente!*
18. *Al intentar hacer el trámite en horario nocturno lamparina presentaba fallas durante varios días. Cuando realice el trámite en horario diurno fue muy fácil y rápido*
19. *Todo excelente pero como venezolanos, haciendo estos trámites se vuelve muy engorroso a la hora de cancelarlos porque el banco agrícola al que yo fui no se*

- encontraba conectado con la plataforma de la Cancillería y tuve que buscar una persona para pagarle por ayudarme a pagar en línea eso se cancela y llega enseguida*
20. *Sería importante especificar más los medios de pago cuando es en el extranjero y en la opción de pago virtual que se evidencie el cambio de moneda. Muchas gracias por su servicio eficiente.*
  21. *Excelente, los felicito de verdad la apostilla fue se un día para otro agradezco la respuesta oportuna que me dieron, en si la demora fue mía a la hora de cancelar pero a la de generar el documento fue súper ágil .... Muchas gracias*
  22. *Mejorar la información para pagar presencial ya que en el banco sudameris NO fue posible pagar y esperar a que la plataforma por internet estuviera disponible para hacerlo por ahí.*
  23. *Mejorar los enlaces para pagos*
  24. *Muy buen servicio, a veces es difícil escribir o copiar y pegar los números de radicado y genera errores. También fue un poco difícil saber en qué categoría estaba el documento a postilar.*
  25. *ser más específicos, podrían poner un ejemplo del documento/s a presentar, pero lo demás todo bien.*
  26. *Deberían hacer un video con la explicación de cómo se debe realizar el proceso El Paso a paso*
  27. *Deberían de hacer un tutorial en YouTube del paso a paso del proceso de apostilla para que las personas tengan una idea más clara, ya sea por registraduría o por notaría... muchas gracias*
  28. *Todo muy bien felicitaciones. Me gustaría que hubiese un paso a paso desde el comienzo para uno tener más claridad de en qué paso va. Muchas gracias.*
  29. *Ninguna sugerencia todo muy diligente, 100% satisfecho con él servicio.*
  30. *La única sugerencia es suministrar otros medios de pago. Gracias excelente servicio.”*

**En conclusión**, se puede establecer que el trámite es ágil, eficiente y oportuno para los usuarios. El indicador trimestral muestra que el 90.34% de las personas que respondieron la encuesta están satisfechas con el resultado del trámite. Dado que el indicador se encuentra en un nivel inferior al mínimo formalizado, constituye un resultado satisfactorio con posibilidad de mejora.



## 6. MEJORAS

Se continúa avanzando en 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 a la sección de Apostilla y Legalizaciones del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores, se mantiene en continua actualización. Entre otras, se abrió una nueva opción en el menú de **Requisitos** denominada “Autenticación de Copia o a la Vista”. También se publicó el banner con las tarifas actualizadas del costo del trámite. Igualmente se publicó en septiembre el Paso a Paso para el trámite de los documentos de educación pre-escolar, básica primaria, secundaria y educación para el trabajo y desarrollo humano.

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.

Entre las publicaciones hechas el presente trimestre se incluyen:

- Video corto sobre la diferencia entre documentos electrónicos con firma digital y los documentos digitalizados publicado en Instagram en el vínculo: [Documentos electrónicos con firma digital y documentos digitalizados](#)
- Facebook live resolviendo dudas sobre apostilla y legalizaciones publicado en Facebook [Facebook - Dudas sobre Apostilla y Legalizaciones](#) y en X anterior Twitter [X - Dudas Sobre Apostilla y Legalizaciones](#)