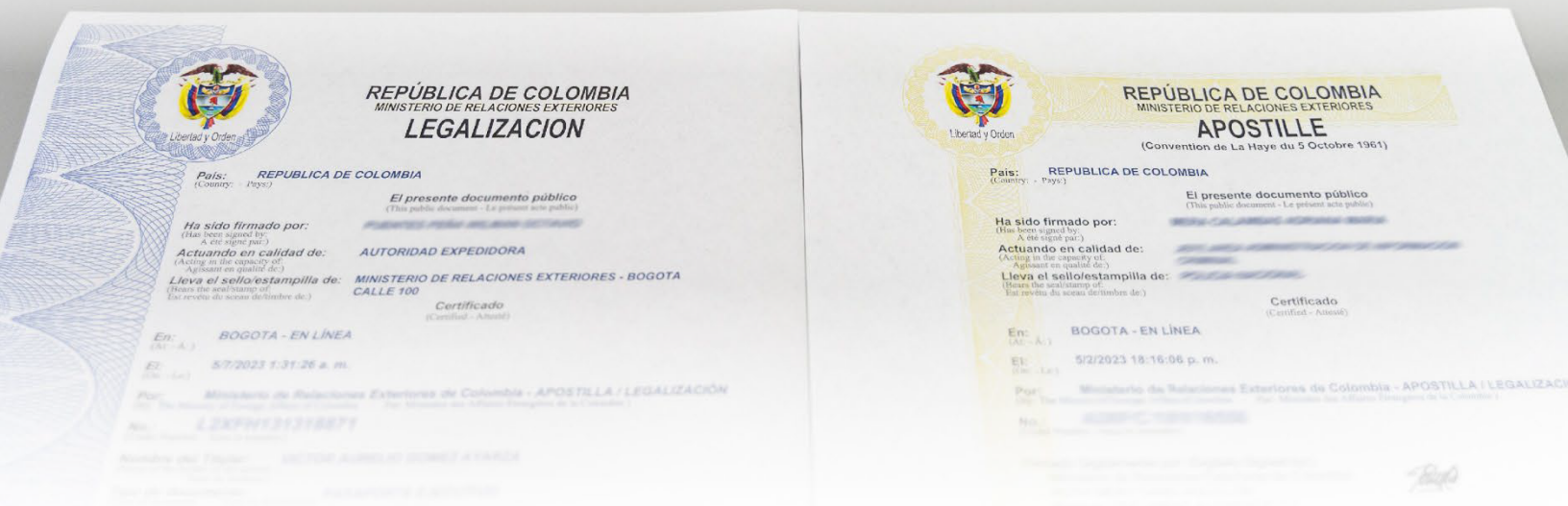




Informe RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN | trimestre 2023

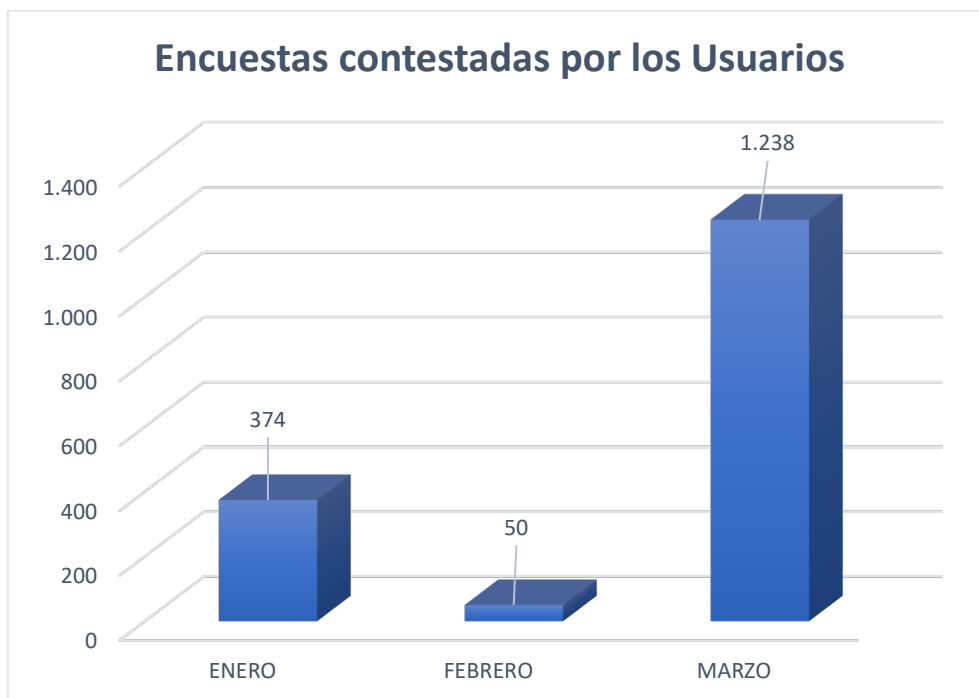
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

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

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

Durante el período se expidieron Apostillas 277.628 y Legalizaciones 5.361.

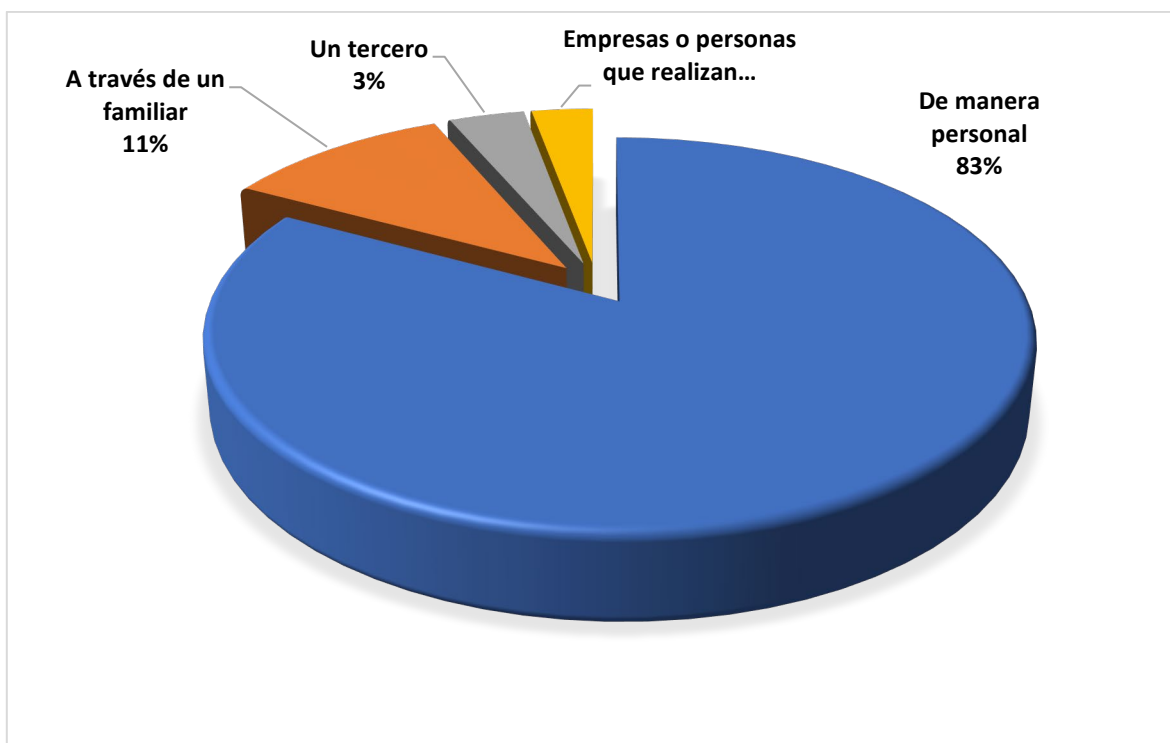
2. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO



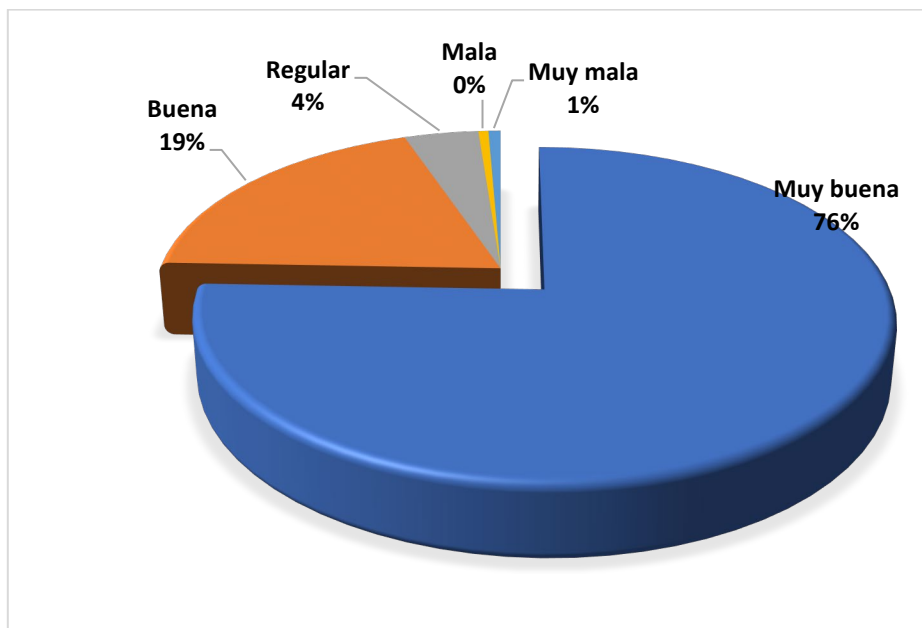
Total, de encuestas realizadas en el trimestre: 1.662

3. RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

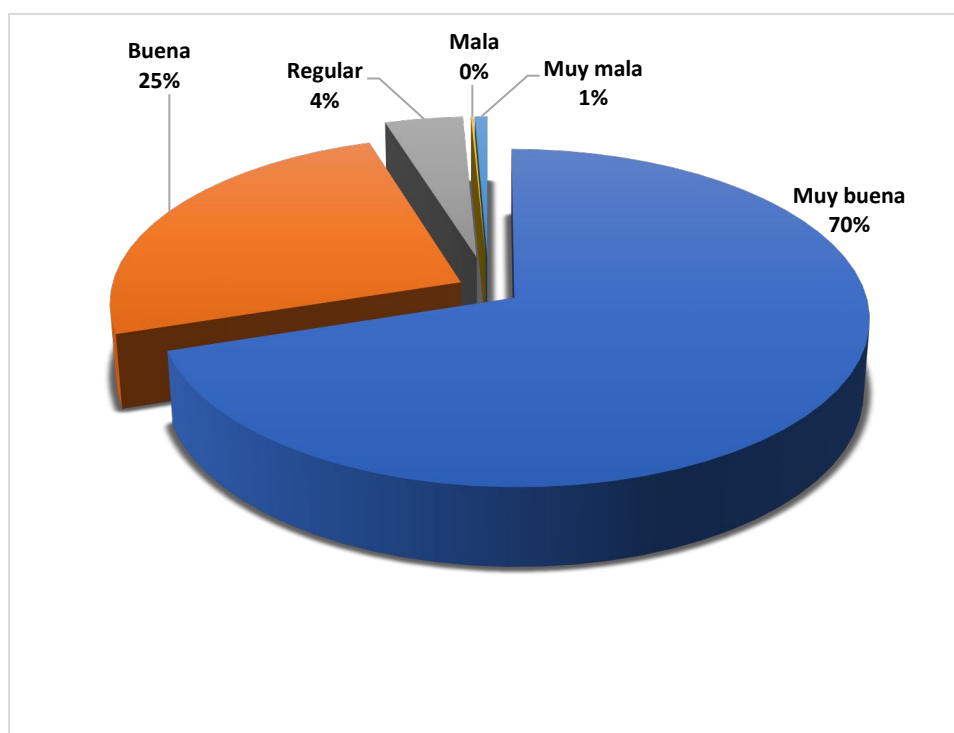
3.1 Seleccione la forma en la que usted realizó el trámite de Apostilla / Legalización



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 2023 (enero a marzo), muestra un valor de 94.95%, 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 2022 (octubre a diciembre) es de 93.85%, lo que representa un aumento del indicador de 1.1%, 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 2.95%, 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. "Hola!!! Sugiero que puedan ampliar la forma de pago a otras entidades, ya que en mi caso le pedí el favor a una persona en otra ciudad que me consignara porque dónde vivo no hay surameris y conseguir redeban también es difícil.*
- 2. Dar cada uno de los pasos, de cómo seguir con el trámite*

3. *falta información de bancos locales para hacer el pago en línea y poder subir el comprobante de pago realizado; en esa parte me dio error el sistema y debí enviar de forma presencial a realizar el depósito y luego a presentar el comprobante en la ciudad de Quito; con esa información disponible en línea estarían completos; pero en general excelente este servicio y la agilidad.*
4. *Vivo en el exterior y estaba de visita, así que yo misma hice toda la diligencia. La experiencia fue muy buena, lo único que sugiero es que den más información de que pasos se deben seguir después de la Legalización. Por ejemplo, yo no sé si debo hacer primero; ¿mandar a traducir ya el documento o debo enviarlo al Consulado para validar la firma del Notario y luego traducirlo? ¡Gracias!*
5. *Medios de pagos por efecty*
6. *Ninguna porque los requisitos son indispensables por seguridad y hay que entender eso que hay que corroborar la información y los datos.*
7. *¡En cuanto a la página y cancillería me siento satisfecha con el servicio! Solo que perdí tiempo dinero ya que en Bogotá la notaría que atendió en 2021 no sabía realizar el trámite; ¡como sugerencia información o capacitación en Colombia para los notarios!*
8. *algún tutorial en los diferentes tipos de apostillado para no perder tiempo en errores.*
9. *La forma de encontrar el botón para iniciar el Apostille está un poco escondido, sería genial si lo ponen más a la vista, pues no es tan complicado seguir los pasos por lógica.*
10. *Un poco más de información a la hora de seleccionar los ítems, sobre todo cuando se debe elegir el tipo de documento, gracias*

6. MEJORAS

Se ha reforzado el plan de capacitación de las notarías en coordinación con la Superintendencia de Notariado y Registro, en especial para los notarios de Cundinamarca, Bogotá, Antioquia y Boyacá; el propósito central de esta fase de reentrenamiento sirve, además de despejar las dudas que han presentado en la implementación de la interoperabilidad entre las dos entidades para fortalecer el proceso a nivel nacional.

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

El Ministerio de Relaciones Exteriores en el marco de la estrategia de divulgación que facilite los servicios brindados al ciudadano adelanta campañas de información referente a los trámites de apostillas o legalizaciones en las redes sociales, 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.