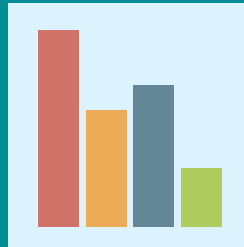


## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

# RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

**MINISTERIO DE  
RELACIONES EXTERIORES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

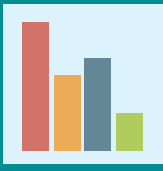
**LEGALIZACIONES  
APOSTILLA**



# CIFRAS GENERALES

(JULIO - SEPTIEMBRE 2017)

---



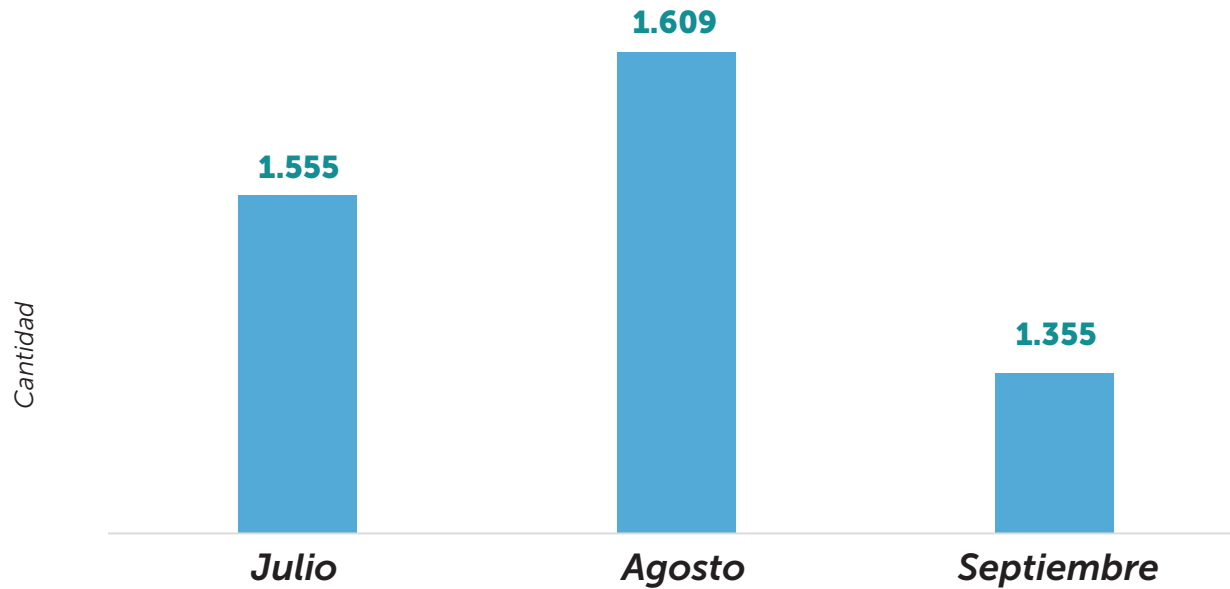
# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

En el III Trimestre de 2017  
**se expidieron**

**162.995**  
**Apostillas**

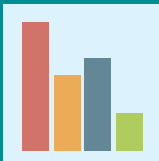
**13.748**  
**Legalizaciones**

## ENCUESTAS CONTESTADAS POR LOS CIUDADANOS



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

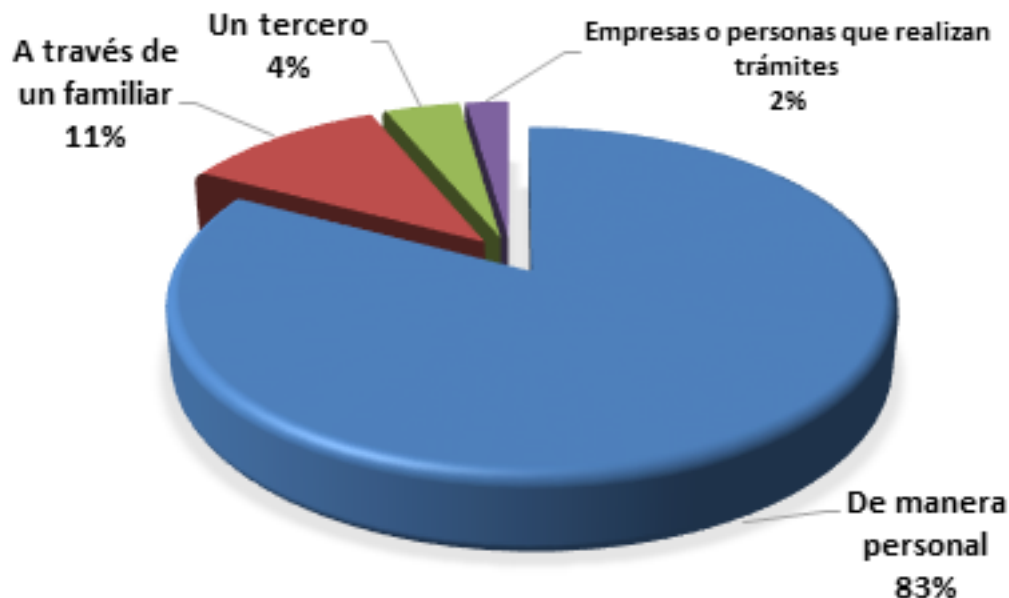
**4.519**



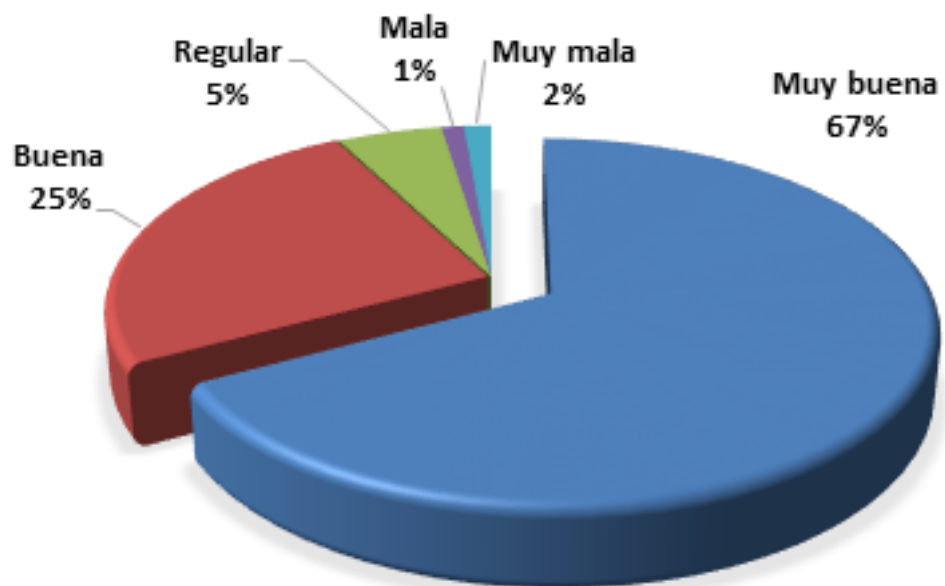
# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

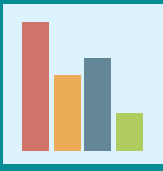
## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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



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

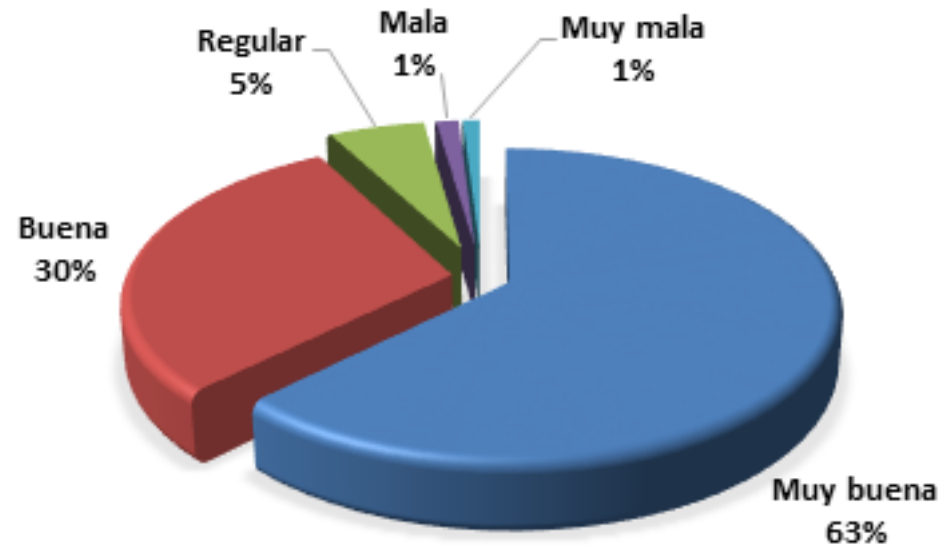


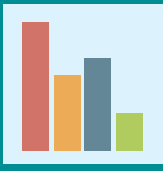


# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

**Su experiencia al diligenciar el formulario de solicitud en línea fue?**



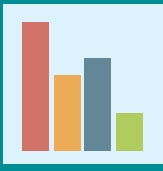


## Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

### Resultado consolidado

El indicador Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalización para el tercer trimestre del 2017 (julio-septiembre), nos muestra un valor del **92.3%**, teniendo en cuenta que se tomaron el total de las encuestas de satisfacción de los usuarios, que comparado con el resultado obtenido en el segundo trimestre del año 2017 (abril-junio) es del **91.2%**, lo que nos indica que presento un aumento en el indicador del **1.1%**, donde se puede concluir que al tomar los datos completos de la encuesta, nos da un valor real y concreto sobre la satisfacción de los usuarios respecto al trámite que se realiza en esta Dependencia.

**Con respecto de la meta, se encuentra sobre el 1.3%, lo que nos indica un resultado satisfactorio pero con la posibilidad de mejorar, teniendo en cuenta que para el próximo periodo se realizara una revisión rigurosa de las sugerencias e insatisfacciones para buscar soluciones.**



# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

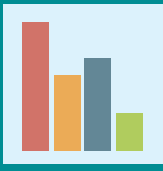
## OBSERVACIONES O SUGERENCIAS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA

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 en algunos aspectos como ellos lo indican textualmente: "Se requiere consultas por teléfono y jamás contestan las líneas. Habilitar un chat en la página", "deberían de tener un asesor en línea que verifique que se esté realizando bien", "requiero más rapidez en el sistema". Además de los siguientes comentarios:

**Es de tener en cuenta que los pagos tal cual se utilizan, son una queja constante y frecuente por parte de los usuarios, porque realmente es un sistema al que le faltan mejores condiciones para que pueda ser utilizado en el exterior con más facilidad.**

"(..)

- Muy eficiente el servicio.
  - Todo excelente muchas gracias
  - Solo mantengan la calidad del servicio. Muchas gracias
  - Un excelente servicio
  - Hice todo en línea en menos de 30 mins. ¡Lo máximo!
  - La verdad todo fue excelente, los felicito. En tiempo y forma todo fue hecho. Gracias
  - Pago con tarjeta de crédito
  - El funcionario del consulado no fue una persona que escucha...y trata de comprender. Impone
  - Recomiendo realicen alianzas con mas bancos para tener más convenios de pago en las diferentes ciudades
  - En la parte de pago al final vía PSE tiene problemas al cargar la página del banco.
  - Excelente muchas gracias, entidad que saco la cara por las demás entidades en Bogotá
  - El banco Agrario tiene sucursales en Bogotá, pero no aceptan el pago. Sería muy bueno que lo habilitaran.
  - Excelente el servicio en línea.
  - Una sugerencia seria que se pudiese pagar en otros bancos por el tema de los horarios, sobre todo para las personas que trabajamos por lo demás me parece perfecto porque realizando esta diligencia por el portal se minimiza mucho tiempo.
  - Un servicio muy ágil
  - Pago con tarjeta de crédito online.
  - Excelente servicio y muy claras las indicaciones. Esta es una excelente manera de facilitar los procesos, en especial teniendo en cuenta que no todos vivimos en Bogotá.
  - La descentralización es una necesidad sentida que todas las entidades del estado deben implementar.
  - Los pagos deberían poder realizarse con tarjetas de crédito internacionales a través del portal, las formas de pago son muy arcaicas
- (...)"



## Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

### MEJORAS

- Se han realizado publicaciones en redes sociales con información de interés para los ciudadanos, referente al dominio (gov.co) del sitio web de Cancillería, con el objetivo de no utilizar intermediarios para la solicitud del trámite.
- Se añadió en el sitio web, la definición de país amigo en la sección de Legalización.
- Se automatizaron los siguientes documentos, los cuales se deben registrar a través de la opción INVIMA:
  - **CERTIFICACIÓN de Documentos firmados a partir del 17 de julio de 2017:**
    - Certificado de Comercialización.
    - Certificado Exportación.
    - Certificación Información de Etiquetas.
    - Certificados de OMS.





**GOBIERNO DE COLOMBIA**

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*