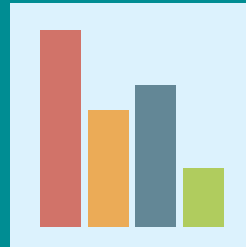


## *INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO*

# RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

**MINISTERIO DE  
RELACIONES EXTERIORES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

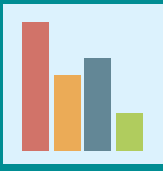
**LEGALIZACIONES  
APOSTILLA**



# CIFRAS GENERALES

(ENERO - MARZO 2017)

---



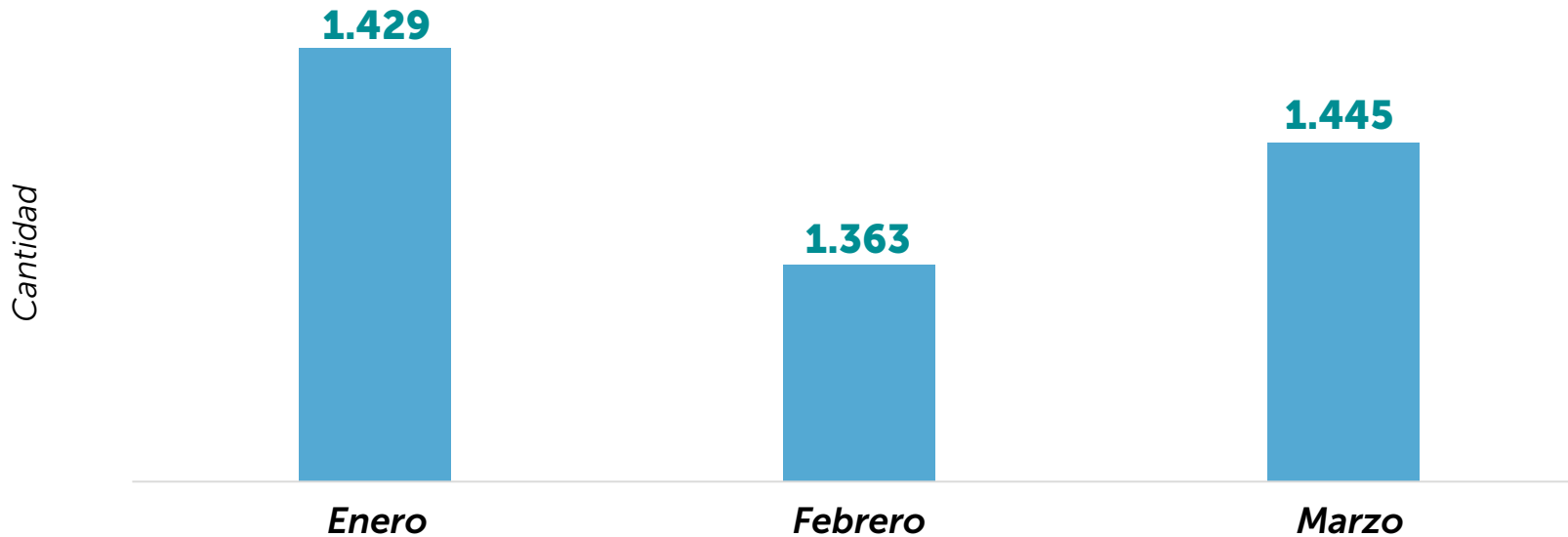
# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

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

**161.326**  
**Apostillas**

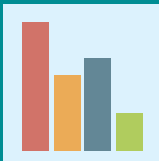
**12.482**  
**Legalizaciones**

ENCUESTAS CONTESTADAS POR LOS CIUDADANOS



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

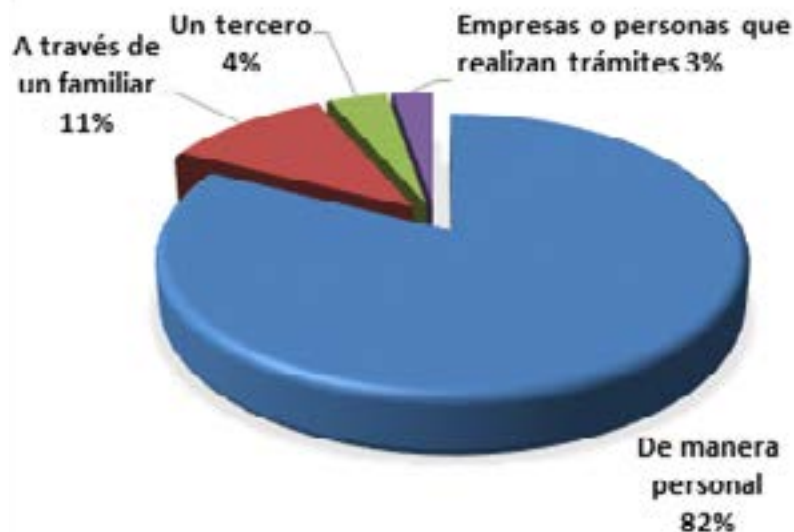
**4.237**



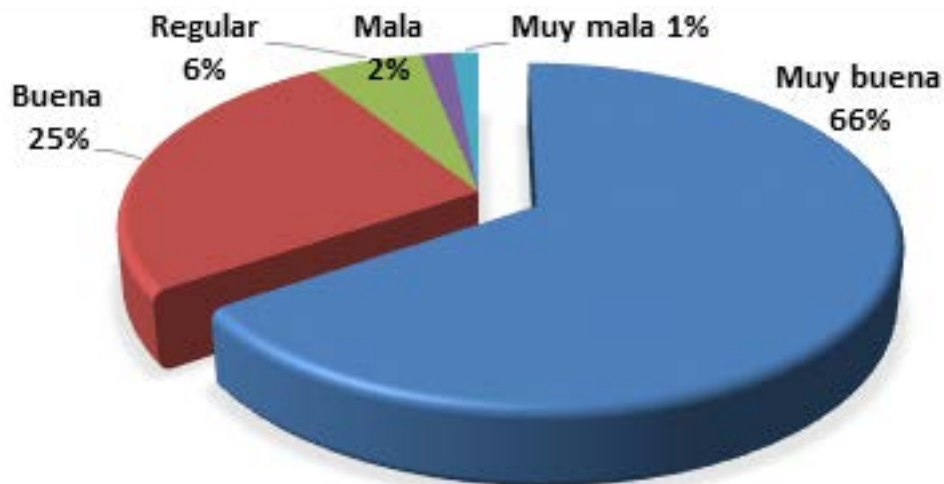
# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

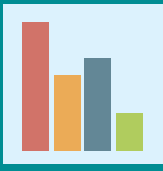
## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

**Seleccione la forma en la que usted realizo 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:**

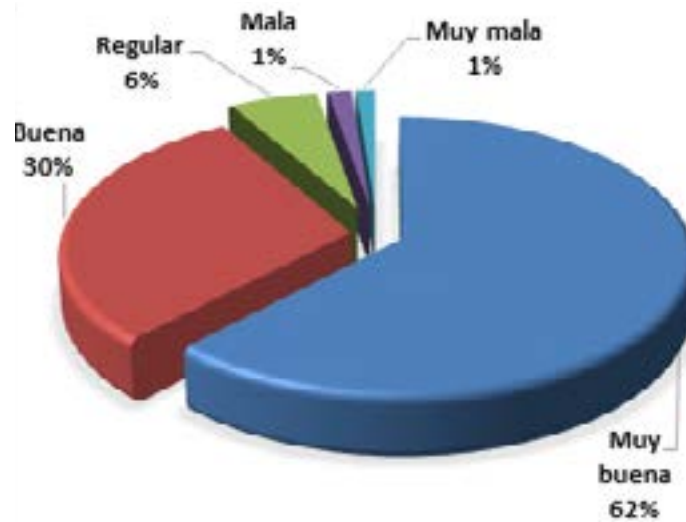


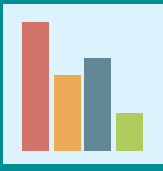


# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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

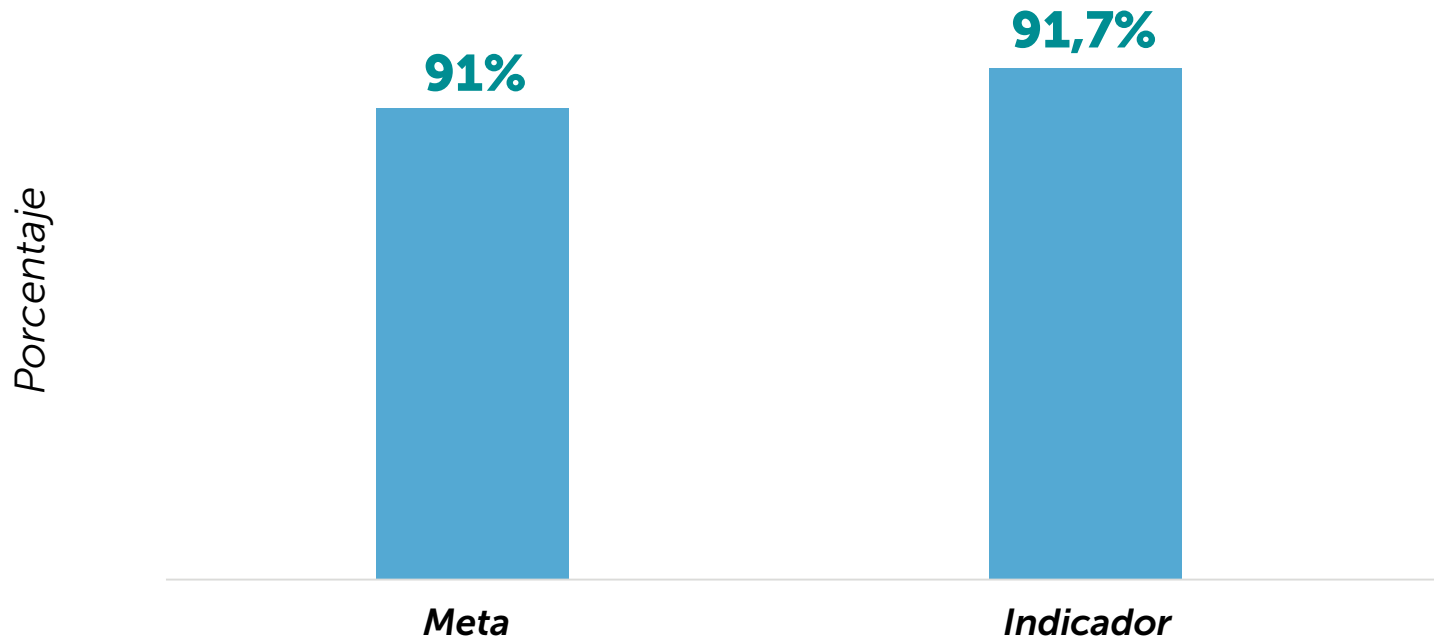


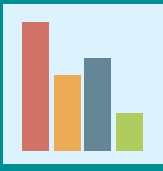


## Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

### Resultado consolidado

El indicador de Satisfacción de Usuarios de la Coordinación de Apostilla y Legalización para el primer trimestre del 2017 (enero-marzo), nos muestra un valor del 91.7% que comparado con el resultado obtenido en el cuarto trimestre del año 2016 (octubre-diciembre) es de 91% lo que nos indica que presentó un incremento de 0.7%, donde se puede concluir que la encuesta es más clara y que las mejoras realizadas en la página web de la Cancillería, con un método más didáctico, imágenes en movimiento y un lenguaje sencillo y claro para los ciudadanos, genera la realización de la solicitud por parte de los usuario más ágil y correcta. Respecto a la meta, la cual se encuentra en 91% se logró cumplir satisfactoriamente.





# Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

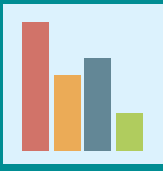
## OBSERVACIONES O SUGERENCIAS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA

En el análisis de los comentarios realizados por los usuarios de la Oficina de Apostilla y Legalizaciones, se puede evidenciar que el servicio que se ofrece es de excelente calidad y los usuarios, se sienten satisfechos con la realización del trámite en línea, aun cuando se debe fortalecer en algunos aspectos como los usuarios indican textualmente: "aumentar la publicidad para evitar tramitadores o intermediarios ya que el trámite es fácil y se puede realizar desde la oficina o en la casa." "Habilitar más puntos de pago a nivel nacional y en el exterior de modo que los connacionales no tengan que desplazarse hasta los consulados". Además de los siguientes comentarios:

"(..)

- Un servicio muy ágil.
- No tengo sugerencias. Me pareció excelente y rápido. Felicitaciones.
- El proceso es muy fácil, pero debe ser publicitado o difundido para evitar intermediarios.
- Hasta el momento, no tengo sugerencias, más bien, felicitaciones, el servicio se siente óptimo, es de fácil entendimiento, oportuno y es lo que se busca.
- Que el pago se pueda hacer en más bancos de diferentes partes de Colombia
- Contestar las preguntas que surjan con prontitud.
- El poder realizar el pago desde el exterior usando una tarjeta de crédito del país de residencia no solo tarjetas colombianas.
- Cuando exista un rechazo en la aprobación se debería especificar más las causas.
- Mayor vigencia en el código de pago
- Facilitar el trámite a personas mayores ya que no tienen conocimiento de tecnología
- Cobro en moneda local
- Informar el tiempo de espera después de realizado el pago.
- Mejorar los canales de comunicación ya que se demoran mucho en realizar el proceso y dan información que no corresponde.
- Indicar que para extranjeros debe cancelar en consulados, mejor atención por parte de los funcionarios de Valencia España.

(...)"



## Resultados encuestas de satisfacción Apostilla y Legalización

### MEJORAS

**Se publicó en la página web de la Cancillería los tres principales motivos de rechazo, además de un video informativo sobre “consejos para realizar su solicitud de Apostilla y/o Legalización”**

**Se implementó en el aplicativo de Apostilla y Legalización, una función que impide realizar trámites en las fechas en que los funcionarios públicos, traductores oficiales o agentes diplomáticos hayan informado que no se encuentran firmando documentos de su competencia.**





CANCILLERÍA



**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*