

Informe
Encuesta de Satisfacción
realizada a los usuarios.
1er Trimestre 2024

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

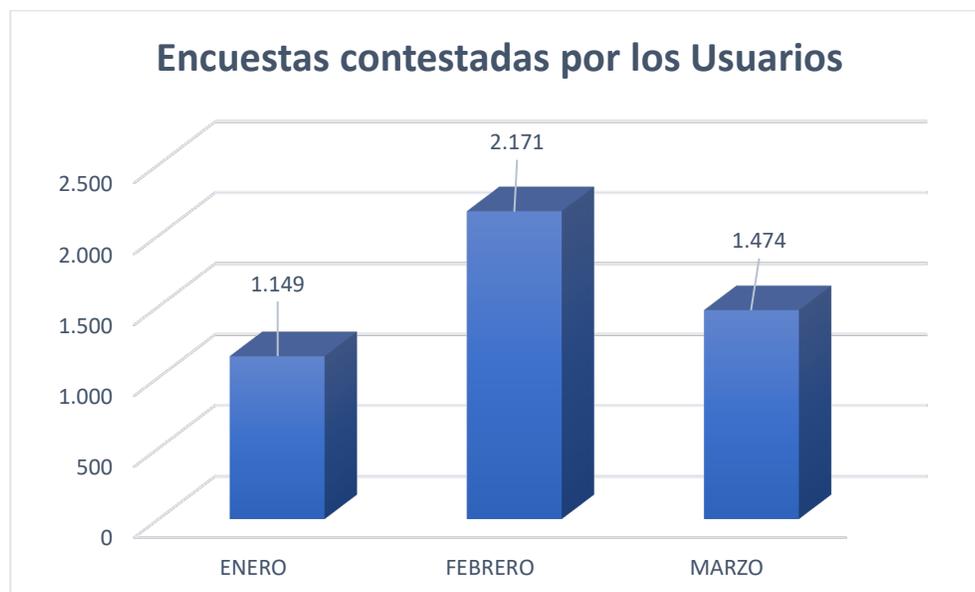
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	
PERIODO	1er Trimestre 2024

1. APOSTILLAS Y LEGALIZACIONES EXPEDIDAS EN EL TRIMESTRE

Durante el primer trimestre de 2024 se expidieron 289.761 Apostillas y 2.579 Legalizaciones para un total de 292.340 trámites expedidos. En comparación con los datos obtenidos en el IV trimestre del año 2023, (247.705 Apostillas y 7.447 Legalizaciones) se presentó una disminución muy significativa, del 65%, en Legalizaciones y un aumento del 18% en Apostillas. En total hubo un aumento del 15% en la expedición de los documentos. Esta disminución tan marcada en el trámite de Legalizaciones y el aumento en el de Apostillas se puede atribuir principalmente por el hecho que China y Canadá ingresaron al Convenio de la Haya en materia de Apostilla en noviembre de 2023 y enero de 2024, respectivamente.

2. ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO

Del total de usuarios que demandaron el trámite de apostillas o legalizaciones durante el primer trimestre de 2024, 4.794 contestaron la encuesta de satisfacción siendo febrero el mes que registró mayor cantidad de encuestas con 2.171.



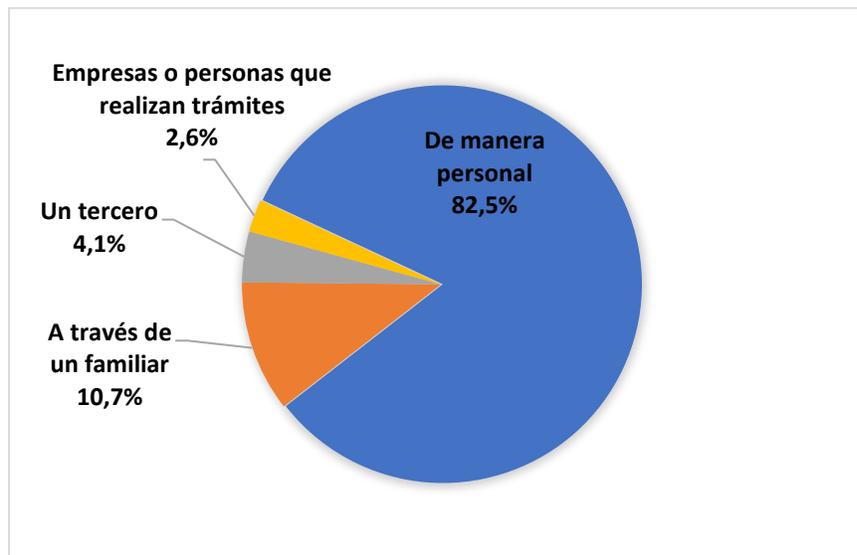
Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

3.1 Forma en la que realizó el trámite de Apostilla / Legalización

De los 4.794 usuarios encuestados, el 82.5% realizaron de manera personal el trámite, el 10.7% a través de un familiar, el 4.1% a través de un tercero y el 2.6% a través de empresas. El resultado indica que el trámite 100% en línea es asequible a la gran mayoría de usuarios.

Gráfica 1. Forma en que realizó el trámite de Apostilla / Legalización

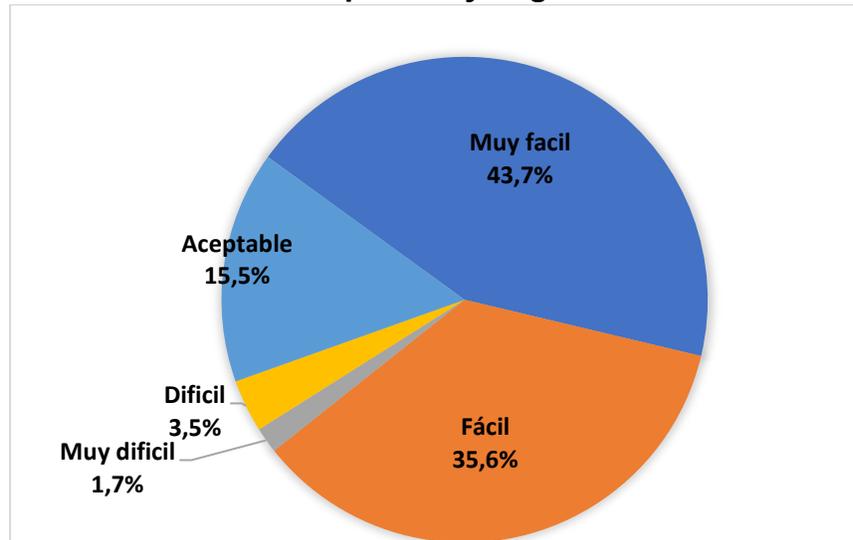


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

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

En cuanto al **acceso a la información sobre el trámite disponible en la página web oficial de la Cancillería**, el 94.8% de los encuestados consideró que pudieron acceder con simplicidad a la información y sólo el 3.5% y el 1.7% de las personas indicaron que fue *difícil* o *muy difícil*, respectivamente.

Gráfica 2. Acceso a la información en la página oficial de Cancillería sobre el trámite de Apostilla y Legalizaciones

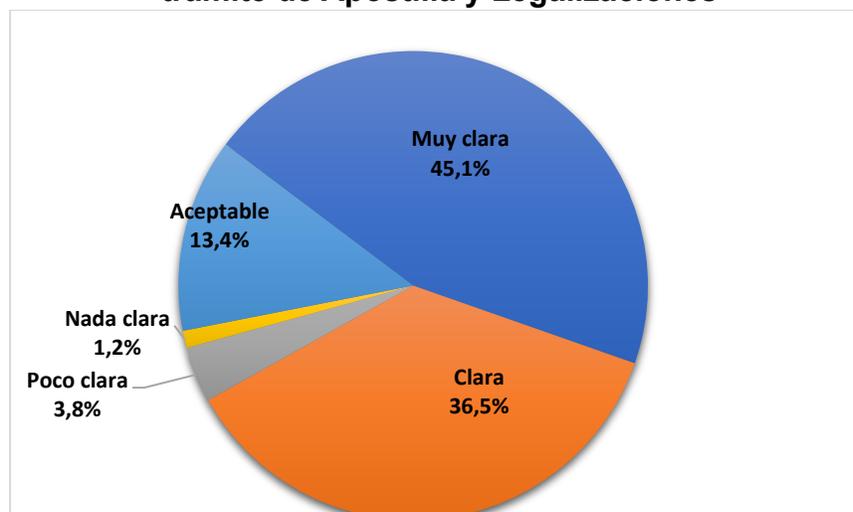


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

3.3 Información disponible en la página web oficial de la Cancillería sobre el trámite de Apostilla/Legalización:

Referente a la **información disponible en la página web oficial** de la Cancillería sobre el trámite, la información es comprensible para el 95% de los encuestados el 5.0% de los usuarios consideran que la experiencia ha sido *poco clara* o *nada clara*.

Gráfica 3. Información disponible en la página oficial de Cancillería sobre el trámite de Apostilla y Legalizaciones

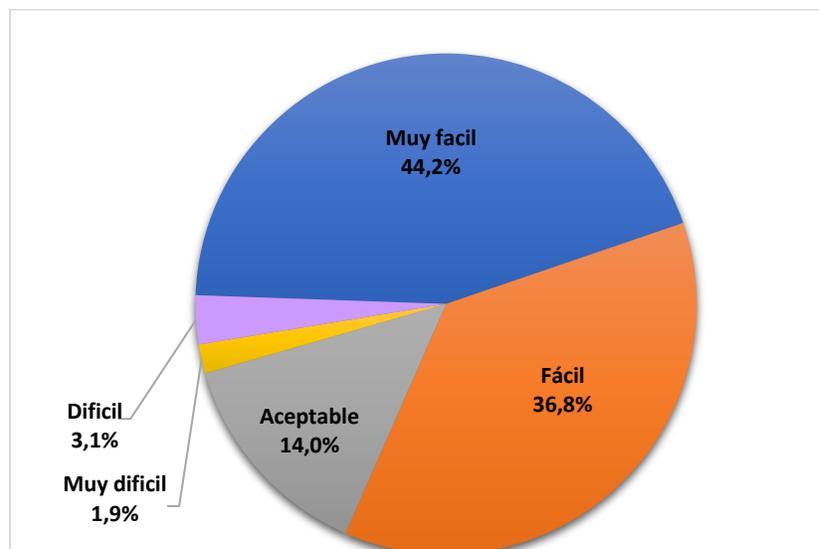


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

3.4 El trámite en línea de Apostilla / Legalización a través de la página web oficial de la Cancillería:

En lo que respecta al trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través de la página web oficial de la Cancillería, la mayoría de la población encuestada, el 95%, lo percibió como un trámite en línea sin dificultad el 1.9% y el 3.1% de los usuarios que respondieron la encuesta, lo consideraron *muy difícil* y *difícil*, respectivamente.

Grafica 4. El trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través de la página oficial de Cancillería



Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

4. RESULTADO CONSOLIDADO

El índice de Satisfacción de Usuarios asociado al trámite de Apostilla y Legalizaciones para el primer trimestre de 2024 (enero a marzo), arroja un valor de 94.91%. Con respecto a la meta fijada en 92% el indicador se encuentra 2.91 puntos porcentuales por encima, lo que arroja un resultado satisfactorio. No obstante los buenos resultados, se continua revisando las sugerencias y comentarios de los usuarios para buscar mejoras 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

A partir de las respuestas obtenidas en la pregunta 5 “Sus sugerencias son muy importantes para nosotros, ayúdenos a mejorar el servicio con sus comentarios”, se

puede evidenciar que el servicio ofrecido es de calidad y que al realizar el trámite 100% en línea éste es eficiente y oportuno y los usuarios se sienten satisfechos.

Del total de las respuestas registradas en este reporte, 4.794, se presenta aleatoriamente una muestra de 30 **las cuales se transcriben textualmente a continuación**. Aparte de los comentarios de felicitaciones que llegan en mayor cantidad, se presenta un tema que ha sido recurrente sobre la dificultad con el pago. Otro tema que surgió es que sugieren mayor sencillez en la información de la web.

- 1 *“Creo que del modo que a sido el diseño de la pagina web es inmejorable muchas gracias” (SIC)*
- 2 *“Gran eficiencia y agilidad para expedir el documento, muchas gracias”*
- 3 *“hemos pagado la apostilla y no ha llegado, y no hay un correo donde se pueda consultar” (SIC)*
- 4 *“Realmente es un proceso muy sencillo, he apostillado varios documentos diferentes yo sola sin problema alguno, sigan trabajando para mantener está forma tan sencilla y rápida de obtener la información, gracias!” (SIC)*
- 5 *“Deberían colocar un botón de acceso a las solicitudes desde la página web, algo más visible”*
- 6 *“Muy satisfecho por el diligenciamiento en línea en la plataforma de la cancillería, rápido, ágil y sencillo. ”*
- 7 *“El servicio es bueno. Solo que ha estado muy demorado”*
- 8 *“Es una pagina con la explicaciones super claras, es muy amigable, de fácil uso” (SIC)*
- 9 *“De verdad que felicitaciones que agilidad”*
- 10 *“Gracias por facilitar el trámite y pago en línea, así como el envío de la apostilla en el mismo día del pago del trámite. ”*
- 11 *“Esta muy bien la exigencia de los documentos a apostillar, ya que dan confiabilidad y legalidad de los mismos; aunque parece que no es nada un nombre mal escrito su exigencia nos enseña a tenerlo en cuenta para revisar antes de aceptar cualquier documento con nuestros nombres mal escritos. Gracias por su buen servicio. ” (SIC)*
- 12 *“Debería ser más intuitiva para las personas mayores que medio saben manejar la tecnología”*
- 13 *“Me fue muy útil el tramite en línea, ya que muchas veces no disponemos de tiempo para dirigirnos a las oficinas,muchas gracias... ” (SIC)*
- 14 *“Creo que en general el trámite fue muy sencillo, y llegó muy rápido” (SIC)*
- 15 *“Tengo 59 años, se poco del manejo del internet, pero me pareció muy fácil hacer el trámite”*
- 16 *“¡Felicitaciones, excelente servicio! Fue muy fácil hacer el proceso, evita horas de desplazamiento, de hacer filas y agiliza todo en la vida. ¡Muchas gracias! ”*
- 17 *“Solo tengo que dar las gracias me hicieron la apostilla súper rápido a tiempo para mis tramites en Europa”*
- 18 *“Los pagos por plataforma son imposibles”*

- 19 *"Es una felicitación por la gran labor que hacen por todos los colombianos, muchas gracias"*
- 20 *"Porfavor mirar bien los nombres para que no comentan errores como me paso ami y por ende perdí mi dinero y tiempo ahora me uoca hacer el proceso nuevo" (SIC)*
- 21 *"Todo muy fácil y completo excelente"*
- 22 *"Tuve que realizar varias veces el proceso y en cada uno me decían algún error diferente, lo mas eficiente era decir todos las correcciones a ejecutar en un solo mensaje o proceso, nos ahorramos tiempo, dinero, sobre todo el tiempo y oportunidades que se pierden por no contar con la homologación de los documentos en otro país." (SIC)*
- 23 *"Es un excelente servicio además de ayudar a las personas que estamos tan lejos para hacer este tramite de forma personal. " (SIC)*
- 24 *"Determinar videos en youtube para poder visualizar con mayor claridad el procedimiento a realizar"*
- 25 *"Me gustaría agregar otro medio de pago que no sea tarjeta de crédito, me sería más accesible y cómodo utilizar mí tarjeta de débito ya que es con la que me manejo. No siendo más les agradezco su labor y pronta respuesta para mis documentos. " (SIC)*
- 26 *"No fue tan claro para mi personalmente como realizar el tramite de la apostilla desde la pagina web para el registro civil hasta que me han dado respuesta que al ser un documento de notaria no se podía hacer por ese medio" (SIC)*
- 27 *"Organizar mejor la página web y poner cuando se hace el pago un tiempo de espera para que la persona no esté perdida. Del resto excelente el servicio y sobretodo la rapidez con la que se obtienen las cosas es increíble. Felicidades" (SIC)*
- 28 *"Todo estuvo muy bien, solo como estoy fuera del país si tuve duda con el pago pero de resto muy fácil y de mucha ayuda. "*
- 29 *"Es bueno tener este medio para la realización de apostillado gracias por su colaboración"*
- 30 *"Me gusta mucho la puntualidad o lo rapido que son las respuestas de parte de ustedes, excelente servicio, me encanta. Gracias" (SIC)*

6. MEJORAS

Con el objetivo de que el trámite sea más eficiente y amigable de cara al ciudadano, se continúa avanzando en la revisión y actualización de la página web, en el fortalecimiento de la interoperabilidad existente con las diferentes Entidades y de la integración a través de las diversas plataformas tecnológicas.

Adicionalmente, el Ministerio de Relaciones Exteriores en el marco de la estrategia de divulgación que facilite los servicios brindados al ciudadano, adelanta de manera permanente publicaciones referentes a la actualización de los trámites de apostillas y legalizaciones. El resultado de esta estrategia se refleja en la alta participación de los propios usuarios adelantando directamente el trámite.

En este trimestre informamos por redes sociales (X, Facebook e Instagram) sobre el inicio, en este año, de la interoperabilidad con la Secretaría de Educación de Bogotá y cómo proceder a apostillar o legalizar documentos certificados por esa entidad de Pre-escolar, Básica Secundaria y Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (Auxiliar y Técnico Laboral).

- [Cancillería Colombia on X: "Señor usuario: Si desea apostillar o legalizar documentos de educación certificados por la Secretaría de Educación de Bogotá, tenga en cuenta esta información. Si desea conocer más sobre este proceso consulte: https://t.co/LzhISVY3LD https://t.co/hTf4u3FYfY" / X \(twitter.com\)](https://t.co/LzhISVY3LD)
- [\(7\) Señor usuario: Si desea apostillar o... - Cancillería Colombia | Facebook](#)
- [Cancillería de Colombia | Señor usuario: Si desea apostillar o legalizar documentos de educación certificados por la Secretaría de Educación de Bogotá, tenga en... | Instagram](#)

Se publicó también la Guía para apostillar o legalizar documentos de educación certificados por la Secretaría de Educación de Bogotá [INFOGRAFIA DOCS SEC EDUCACION-ONLINE \(cancilleria.gov.co\)](#)

Con el fin de resolver las dudas presentadas por los usuarios en el presente trimestre sobre cómo apostillar sus antecedentes judiciales a propósito que Ecuador está solicitando dicho documento para ingresar a su país, se presentó un video el cual se encuentra en nuestra página web:

[Conozca cómo obtener y apostillar su certificado de antecedentes penales para ingresar a Ecuador | Cancillería \(cancilleria.gov.co\)](#)

Por último, además de la información mencionada arriba, se ha mantenido en permanente actualización la página web de Apostilla y Legalizaciones del Ministerio. Cabe resaltar que en enero se publicó la lista actualizada tanto de los países que hacen parte de la Convención de la Haya para la apostilla incluyendo a China y a Canadá, nuevos países apostillantes, así como de los países legalizantes. En febrero se publicó el video sobre apostilla y legalizaciones con las nuevas tarifas para la presente vigencia y en marzo se actualizó la información sobre los documentos de carácter civil para la Registraduría.

Agradecemos a los usuarios que respondieron la encuesta y que nos brindaron sus comentarios y sugerencias para ayudarnos a mejorar.