



# RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

Encuesta de Satisfacción  
realizada a los usuarios.

**2do Trimestre 2024**



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

<b>PROCESO</b>	Servicio al Ciudadano
<b>TEMA</b>	Encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios.
<b>PERIODO</b>	2do Trimestre 2024

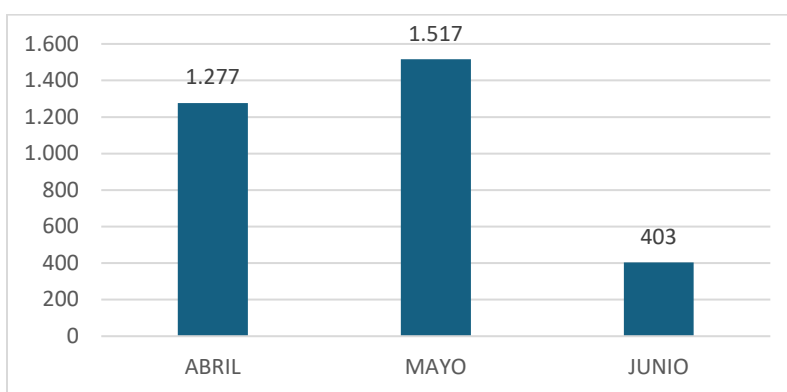
### 1. APOSTILLAS Y LEGALIZACIONES EXPEDIDAS EN EL TRIMESTRE

Durante el segundo trimestre de 2024 se expidieron 312.380 Apostillas y 2.227 Legalizaciones para un total de 314.607 trámites expedidos. En comparación con los datos obtenidos en el primer trimestre del año 2024, (289.761 Apostillas y 2.579 Legalizaciones) se presentó un aumento del 7.8%, en Apostillas y una disminución del 13.6% en Legalizaciones. En total hubo un aumento del 7.6% en la expedición de los documentos.

### 2. ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO

Del total de usuarios que demandaron el trámite de apostillas o legalizaciones durante el segundo trimestre de 2024, 3.197 contestaron la encuesta de satisfacción siendo mayo el mes que registró mayor cantidad de encuestas con 1.517.

**Gráfica No. 1 Encuestas contestadas por Usuarios 2o Trimestre 2024**



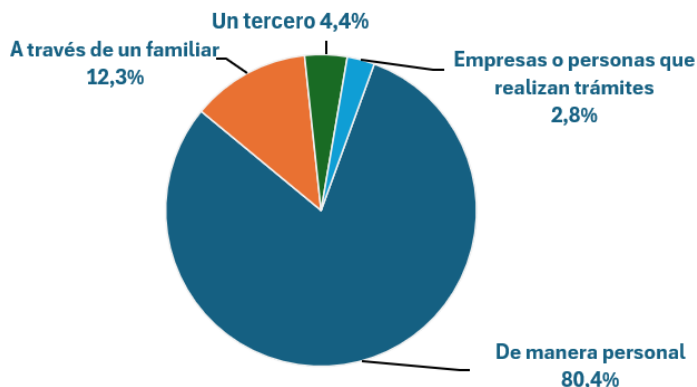
Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

### 3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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

De los 3.197 usuarios encuestados, el 80.4% realizó de manera personal el trámite, el 12.3% a través de un familiar, el 4.4% a través de un tercero y el 2.8% a través de empresas. El resultado indica que el trámite 100% en línea es asequible a la gran mayoría de usuarios.

**Gráfica 2. Forma en que realizó el trámite de Apostilla / Legalización**

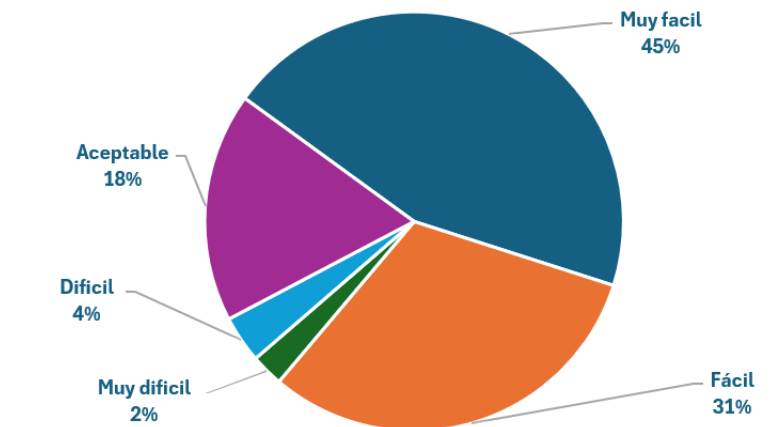


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

### 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% de los encuestados consideró que pudieron acceder con simplicidad a la información y sólo el 4% y el 2% de las personas indicaron que fue *difícil* o *muy difícil*, respectivamente.

**Gráfica 3. Acceso a la información en la página oficial de Cancillería sobre el trámite de Apostilla y Legalizaciones**

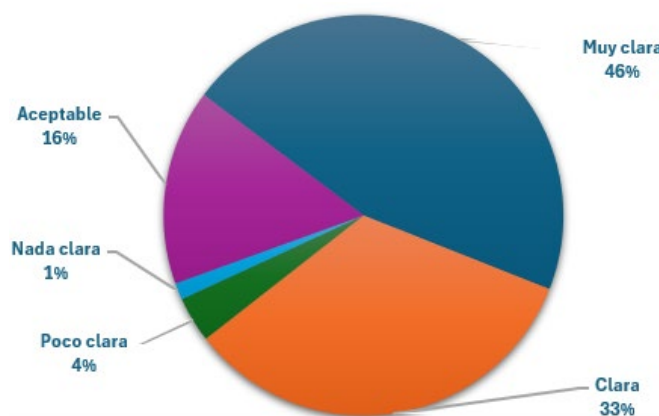


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

### 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 mientras que el 5% de los usuarios consideran que la experiencia ha sido poco clara o nada clara.

**Gráfica 4. Información disponible en la página oficial de Cancillería sobre el trámite de Apostilla y Legalizaciones**

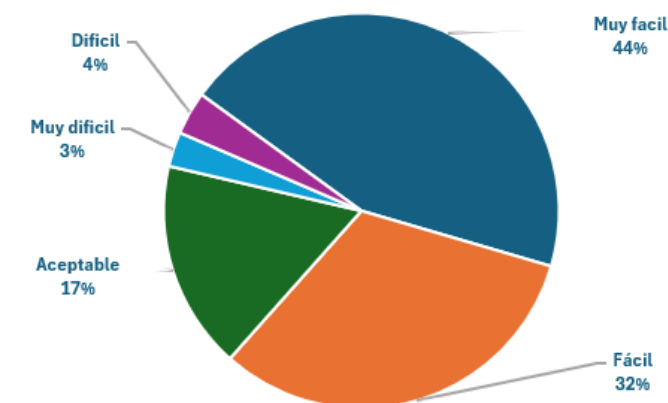


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

### 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, el 93% de la población encuestada, lo percibió como un trámite en línea sin dificultad mientras que el 3% y el 4% de los usuarios que respondieron la encuesta, lo consideraron *muy difícil* y *difícil*, respectivamente.

**Grafica 5. 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 segundo trimestre de 2024 (abril a junio), arroja un valor de 94%. Con respecto a la meta fijada en 92% el indicador se encuentra 2 puntos porcentuales por encima, lo que arroja un resultado satisfactorio. No obstante, los buenos resultados, se continúa 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.



## Cancillería

Del total de las respuestas registradas en este reporte, 3.198, 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, un tema que señalaron este trimestre fue la demora en algunos trámites.

Al respecto se informa que el trámite de Apostilla y Legalizaciones que se adelanta de forma automática para el Informe General del Conductor, presentó una falla tecnológica la cual fue resuelta por los ingenieros de ambas entidades. Por otra parte, se presentó intermitencia en la interoperabilidad con la Superintendencia de Notariado y Registro afectando los tramites automáticos de las notarías, generando también algunas demoras. Por último, la dificultad con el pago continúa siendo un tema recurrente.

- 1 “Excelente servicio”
- 2 “Muy amables , la atención muy buena , un trámite fácil”
- 3 “Lo único malo es que se demora mucho pero muchas gracias”
- 4 “Mejorar lo de la forma de pago envían muchos correos y cuando son varios documentos varios recibos y no dice de que documento es”
- 5 “es muy difícil seguir todos los pasos debido a que es una lotería que permita acceder a todo el proceso”
- 6 “Mejoren los sistemas, y los canales de atención.”
- 7 “Excelente el proceso de tramite”
- 8 “Guía paso a paso diferencias de apostilla y legalización”
- 9 “Muy bueno. Sigán trabajando así por qué a vemos muchas personas que no podemos hacer los tramites presencial. Gracias por su ayuda.”
- 10 “Los que estamos por fuera del pais deberia ser la entrega mas rapido ya que en las oficinas no nos dan mucho tiempo”
- 11 “excelente servicio desde la comodidad del hogar”
- 12 “MEJORAR EL SISTEMA DE PAGO DESDE EL EXTRANJERO.”
- 13 “Los tiempos de respuesta son muy demorados”
- 14 “Tomó 6 semanas la apostilla de un reg civil de nacimiento; antes tomaba 3 días y era más sencillo”
- 15 “Debería aver otra forma de pago ya k en ocasiones no se disponen de tarjeta”
- 16 “Los enlaces pequeños no se veía. Claramente en movil”
- 17 “Satisfecha. Muchas gracias.”
- 18 “Excelente servicio, esto es un claro ejemplo de que la tecnología y las buenas relaciones están al servicio de la ciudadanía. Felicitaciones!!!!”



## Cancillería

- 19 “Desde el extranjero el certificado de antecedentes judiciales y su apostilla para presentar en España no permite su realización, teniendo que acudir a un familiar para hacerlo con una dirección IP de Colombia desde donde se dejó realizar el trámite. De resto; todo es muy fácil de hacer, hasta el pago”
- 20 “En realidad es bastante fácil solo toca leer bien e interpretar para poder hacer sus trámites en línea lo otro es que e querido realizar mí trámite en línea sobre mí registro de nacimiento y no e podido porque se encuentra en mantenimiento la página y ya tiene bastante rato así y me encuentro en el extranjero no sé cómo hacer”
- 21 “Muchas gracias!!!”
- 22 “Es necesario Un tutorial claro donde le muestren el paso a paso sin tecnicismos, lenguaje claro, popular.”
- 23 “Excelente servicio, felicidades”
- 24 “Verificar el cargue del documento”
- 25 “Debería haber un chat para preguntas o dudas a procesos de apostillado”
- 26 “Gracias por ayudar al ciudadano a realizar estos tramites en linea y facilitar asi la gestion y no hacer que estos tramites sean tediosos, agradeceria si se mejora la plataforma para sacar el registro civil en linea ya que estos tramites para las persona que se encuentran fuera del pais es importante contar con estas herramientas actualizadas y poder gestionar los documnetos si retrasos. Gracias por mejorar nuestars vidas con estas herramientas tan importantes para el desarrollo del pais.”
- 27 “Excelente manera de realizar la legalización y apostilla del título universitario por internet”
- 28 “Felicitaciones han mejorado mucho el tiempo de entrega”
- 29 “BUSCAR CONVENIOS CON MAS BANCOS QUE RECIBAN EL PAGO DE APOSTILLA.”
- 30 “Indicar con mayor claridad cual es el numero del documento”

## 6. MEJORAS


Con el objetivo de que el trámite sea más eficiente y amigable de cara al ciudadano, se continúa avanzando en la revisión del sistema, en la 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.

A partir de este trimestre se está trabajando de manera muy estrecha con la Dirección de Gestión de Información y Tecnología que ha venido implementando mejoras en el sistema de Apostilla y Legalizaciones y que se están viendo reflejadas de cara al ciudadano.


De otra parte, durante el presente trimestre se adicionó una ventana en el sitio web que provee más información al usuario y que esperamos sea de gran utilidad. Cuando éste ingresa a la opción “Solicite aquí su apostilla o Legalización”, lo direcciona a la página web “Crear su solicitud” en la cual se adicionó una ventana con el siguiente mensaje “Apreciado usuario: Antes de iniciar su trámite, asegúrese que cuenta con todos los [requisitos](#)” La palabra “**requisitos**” está vinculada a los requisitos del trámite de acuerdo con el tipo de documento que va a apostillar o legalizar.

Crear solicitud -

Apreciado usuario:

 Antes de iniciar su trámite, asegúrese que cuenta con todos los [requisitos](#)

Tipo de documento

SELECCIONE... 

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