



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

Encuesta de Satisfacción
realizada a los usuarios.

3er Trimestre 2024



**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
APOSTILLA Y LEGALIZACIONES**

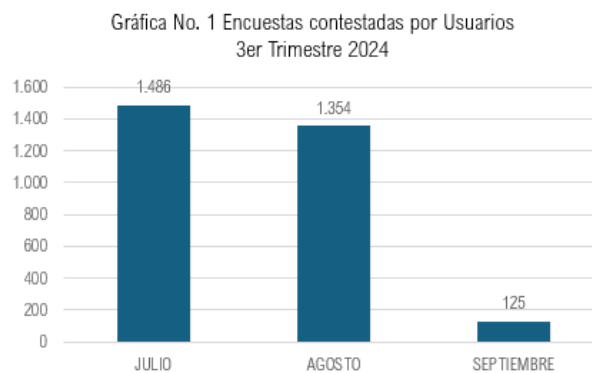
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios.
PERIODO	3er Trimestre 2024

1. APOSTILLAS Y LEGALIZACIONES EXPEDIDAS EN EL TRIMESTRE

Durante el tercer trimestre de 2024 se expidieron 298.502 apostillas y 3.255 legalizaciones para un total de 301.757 trámites. En comparación con los datos obtenidos en el segundo trimestre del año 2024, (312.380 apostillas y 2.227 legalizaciones) se presentó una disminución del 4.4%, en apostillas y un aumento del 46.1% en legalizaciones. Estas variaciones en la demanda se atribuyen a la dinámica de los flujos migratorios. El aumento marcado en la demanda del trámite de legalizaciones con respecto al segundo trimestre se explica principalmente por el incremento de 569 legalizaciones adicionales expedidas sobre documentos que tienen efectos en Colombia y 459 sobre documentos que tienen efecto en el exterior, para una producción adicional de 1.028 expedidas en este período.

2. ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO

Del total de usuarios que demandaron el trámite de apostillas o legalizaciones durante el tercer trimestre de 2024, 2.965 contestaron la encuesta de satisfacción siendo julio el mes que registró mayor cantidad de encuestas con 1.486.



Fuente: Repositorio suministrado por DIGIT

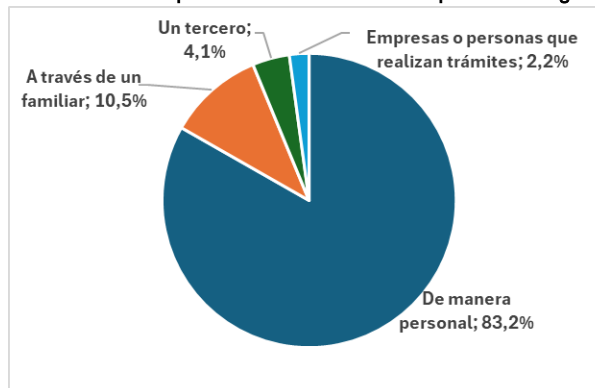
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

La encuesta está conformada por 4 preguntas de escogencia múltiple y una pregunta abierta. Las primeras asociadas a la forma como el usuario hizo el trámite, el acceso a la web, a la información contenida en la misma y al acceso al trámite en línea. En la pregunta abierta se invita al ciudadano a compartir sus sugerencias y comentarios con el fin de mejorar el servicio.

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

De los 2.965 usuarios encuestados, el 83.24% realizó el trámite de manera personal, el 10.5% a través de un familiar, el 4.1% a través de un tercero y el 2.2% 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

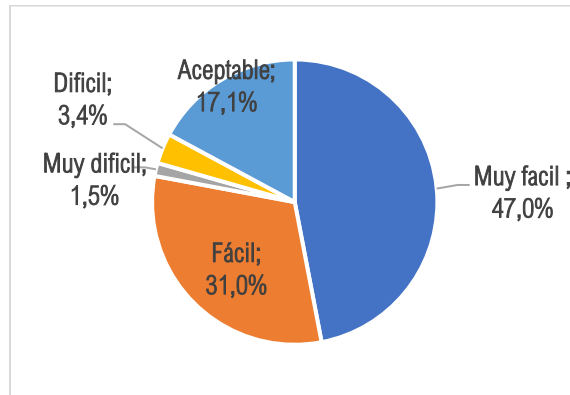


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

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 95.1% de los encuestados consideró que pudieron acceder con simplicidad a la información y sólo el 3.4% y el 1.5% 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

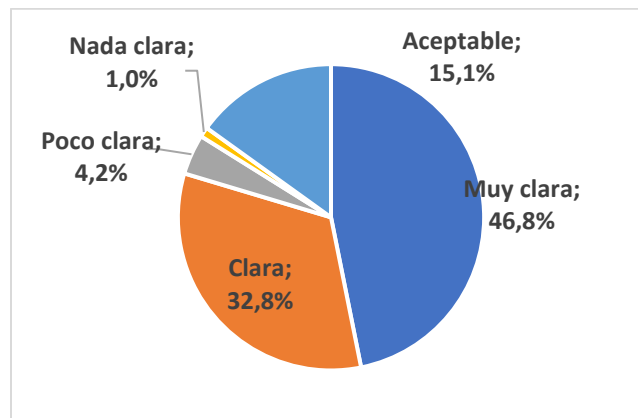


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

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 94.8% de los encuestados mientras que el 5.2% 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

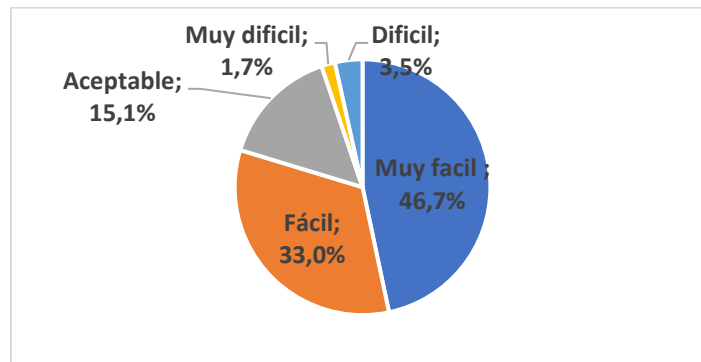


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

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 94.8% de la población encuestada, lo percibió como un trámite en línea sin dificultad mientras que el 1.7% y el 3.5% de los usuarios que respondieron la encuesta, lo consideraron *muy difícil* y *difícil*, respectivamente.

Gráfica 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 tercer trimestre de 2024 (julio a septiembre), arrojó un valor de 94.86%. Con respecto a la meta fijada en 92% el indicador se encuentra 2.86 puntos porcentuales por encima, lo que arroja un resultado altamente satisfactorio. No obstante, los buenos resultados, se continúan revisando las sugerencias y comentarios de los usuarios para buscar mejoras y nuevos avances tecnológicos que simplifiquen los servicios que presta esta Coordinación a los ciudadanos.

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 altamente satisfechos.

A continuación, con el fin de socializar con los ciudadanos algunos comentarios y sugerencias recibidos durante este período, se presenta aleatoriamente una muestra de 30 respuestas las cuales se transcriben textualmente:



Cancillería

1. *“Muy bien todo”*
2. *“Mejorar los tiempos del proceso de apostilla.”*
3. *“El trámite que yo he realizado la verdad fue muy rápido y eficaz muchas gracias“*
4. *“continuar con la eficiencia“*
5. *“Aunque la información en la pagina es clara deberían implementar un servicio de chat y por favor contestar el numero que aparece en la pagina, cuando uno elige la opción de apostilla en el celular cuelgan“*
6. *“Muy bien todo“*
7. *“Felicitaciones por la agilidad en el trámite de la apostilla del pasado judicial. Muchas gracias“*
8. *“Yo realice el pago doble quiero saber cómo hago para la devolución“*
9. *“Deben especificar si el documento se debe o no reclamar en físico o si una impresión normal es suficientemente“*
10. *“Si pudieran hacer un esfuerzo para simplificar el acceso a través de un banner para personas mayores con un guía sería mucho mejor. En todo caso, me pareció fácil hacer el trámite online. Gracias.“*
11. *“Van muy bien, excelente servicio. “*
12. *“hay intermediarios en la notaria que se aprovechan de las personas que no conocen bien el tramite de apostillar y cobran mucho dinero“*
13. *“Trate muchas veces en línea me pedía un código que llegaría al correo nunca llevo , me toco enviar a mi hija hasta el consulado para que le explicarán como era, y el código lo daban al momento de ir a la notaría y pagar, si uno no tiene a nadie en nuestro país como hubiera echo, y ya con ese código hice el tramite acá y fue fácil. Deberían explicar eso, o que pueda hacer desde acá y así no perder tiempo gracias“*
14. *“Se debe aclarar que para apostillar un documento primero se debe hacer la gestión antes el ministerio de educación para que emitan el documento con el radicado y con este número luego si inicia el proceso con la cancillería. el tiempo de respuesta muy optimo“*
15. *“No coloqué que el acceso a la información fue muy fácil ya que, al pagar me demoré en entender que esta apostilla llegaría al correo, a diferencia de otras apostillas que al pagar podían descargarse de inmediato. Gracias y espero que mi comentario sea de utilidad para ustedes. “*
16. *“La página es un poco lenta y hay que intentar varias veces“*
17. *“Si bien la virtualidad facilita mucho el proceso y es un gran avance, hay opciones que se dificultan elegir debido a que no se tiene conocimiento sobre qué significa y cuáles y no hay mucha información en la página sobre estas opciones“*
18. *“por favor hagan una alianza con la nunciatura, para apostillar las partidas de bautismo y partidas de matrimonio; la nunciatura esta en la edad de piedra. “*
19. *“Lo veo muy fácil de manejar“*
20. *“Muy bien todo“*
21. *“Gracias por la labor que realizan y por la intención de mejorar el servicio que prestan. Feliz día“*
22. *“Dios Los Siga Bendiciendo Grandemente Muchas Gracias Son Excelentes Amen Amen Amen“*
23. *“Un trámite fácil, si tuve que acudir a videos para complementar, pero luego de este fue fácil. “*



Cancillería

24. *“EXCELENTE servicio. Muy ágil y fácil”*
25. *“Tener un paso a paso más sencillo y claro”*
26. *“Un proceso que es electrónico debería ser más rápido. 1-3 días máximo. Tres diferentes correos con notificaciones y 15 días de espera es excesivo. “*
27. *“Todo muy bien y fácil, muchas gracias, ojala se pudiera hacer lo mismo con los pasaportes. “*
28. *“excelente servicio”*
29. *“Es rápido y que sea en línea todo facilita mucho las cosas”*
30. *“A veces en la página web oficial de la cancillería tiene mucha información y se confunde para hacer trámites de apostilla. Debería haber un botón llamativo para ello.”*

Aparte de los comentarios de felicitaciones resaltando la facilidad y agilidad del trámite que llegan en mayor cantidad, los otros temas que señalaron este trimestre fueron la demora en algunos trámites, mejorar la información en la página web, contar con paso a paso más sencillo y con el servicio de chat. Al respecto, efectivamente durante este trimestre se presentaron algunas intermitencias en el sistema de Cancillería y de otras entidades que afectaron temporalmente las interoperabilidades, demorando en algunos casos el trámite de expedición de apostilla y legalizaciones.

Por otra parte, se informa que actualmente el G.I.T. de Apostilla y Legalizaciones cuenta con tres videos en la web, disponibles para los ciudadanos que realicen el trámite:

1. [En Cancillería existen 2 tipos de documentos para apostillar en línea: documentos electrónicos con firma digital y documentos digitalizados.](#)
2. [Pasos para apostillar o legalizar tu Certificado de Antecedentes Judiciales](#)
3. [Paso a paso para apostillar o legalizar documentos de educación superior, técnico o posgrado](#)

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.

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

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