



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

Encuesta de Satisfacción
realizada a los usuarios.

4 Trimestre 2024



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

PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios.
PERIODO	4o Trimestre 2024

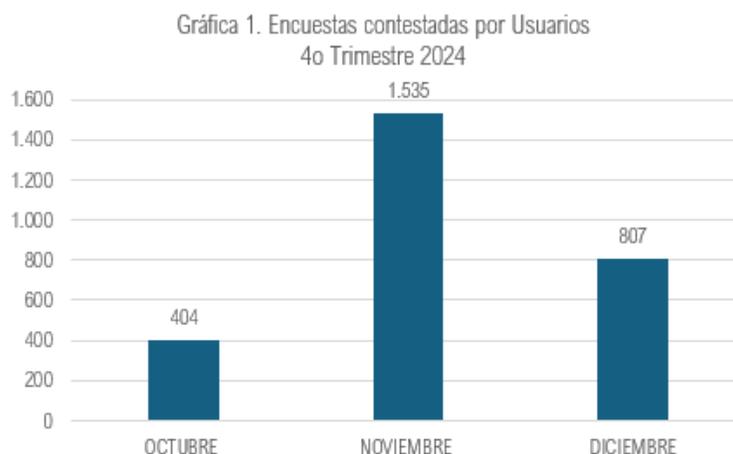
1. APOSTILLAS Y LEGALIZACIONES EXPEDIDAS EN EL TRIMESTRE

Durante el cuarto trimestre de 2024 se expidieron 277.560 apostillas y 3.048 legalizaciones para un total de 280.608 trámites. En comparación con los datos obtenidos en el tercer trimestre del año 2024, (298.502 apostillas y 3.255 legalizaciones) se presentó una disminución del 7.0% en la expedición de las apostillas y del 6.4% en las legalizaciones. Esta disminución se explica principalmente por las fluctuaciones de la demanda del trámite asociadas a la dinámica de los flujos migratorios.

Del total de las apostillas expedidas, el 50.5% tuvieron como país destino España, le sigue en menor cantidad Chile con el 7.4%, Venezuela con el 7.1%, Italia con el 3.4% y Estados Unidos con el 3.2%. De igual manera, el documento más demandado para apostillar es el certificado de antecedentes judiciales que conforma el 27.7% del total, seguido del registro civil de nacimiento con el 26.9% y en menor cantidad el certificado de constancia de estudio de bachiller con una participación del 6.5% al igual que el diploma de pregrado con el 3.5% y el diploma de bachiller con el 2.9%.

2. ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO

Del total de usuarios que demandaron el trámite de apostillas o legalizaciones durante el cuarto trimestre de 2024, 2,746 personas contestaron la encuesta de satisfacción siendo noviembre el mes que registró mayor cantidad de encuestas respondidas, 1.535.



Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

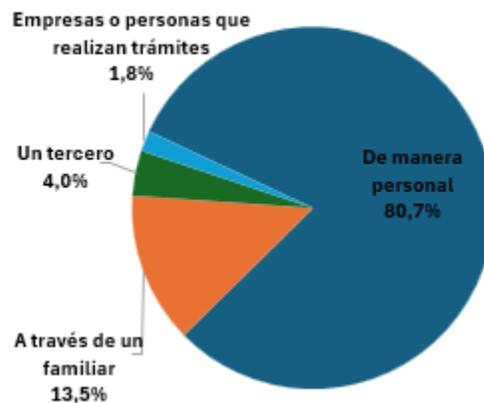
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

La encuesta está conformada por 4 preguntas de escogencia múltiple y una pregunta abierta. Las primeras están asociadas a la forma como el usuario hizo el trámite, al 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 2.746 usuarios encuestados, el 80.7% realizó el trámite de manera personal, el 13.5% a través de un familiar, el 4.0% a través de un tercero y el 1.8% 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

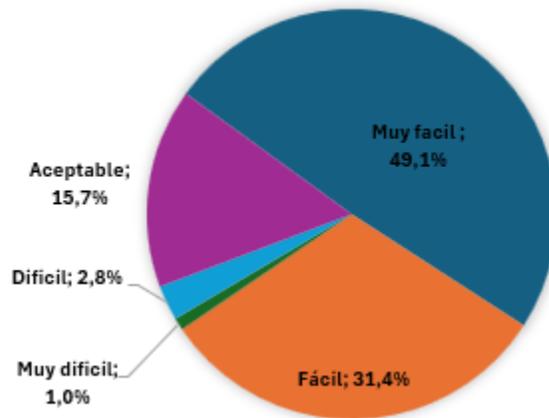


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

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 disponible en la página web oficial de la Cancillería sobre el trámite, el 96.2% de los encuestados consideró que pudieron acceder con simplicidad a la información y sólo el 2.8% y el 1.0% 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

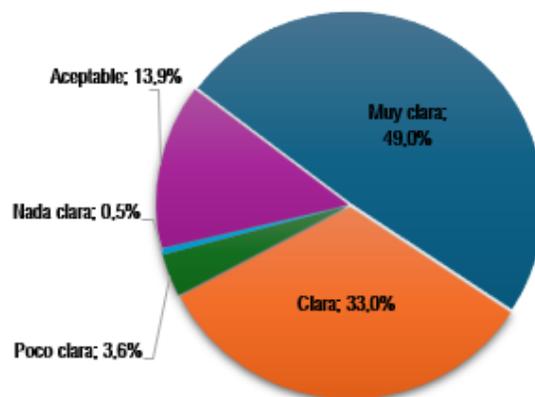


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

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 95.9% de los encuestados mientras que el 4.1% 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

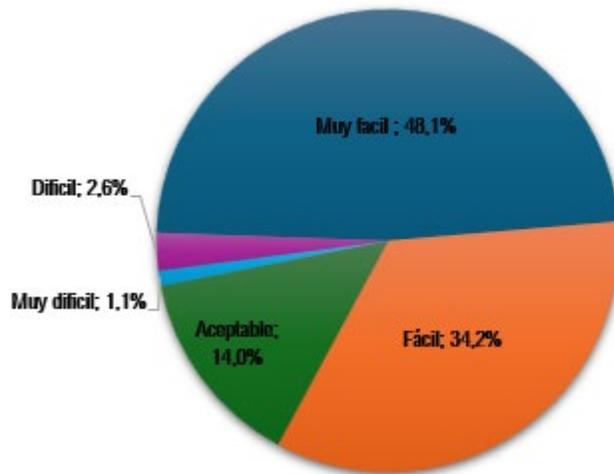


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

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 96.3% de la población encuestada, lo percibió como un trámite en línea sin dificultad mientras que el 1.1% y el 2.6% 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 cuarto trimestre de 2024 (octubre a diciembre), arrojó un valor de 96.14%. Con respecto a la meta fijada en 92% el indicador se encuentra 4.14 puntos porcentuales por encima, lo que arroja un resultado satisfactorio. No obstante los buenos resultados, se deben continuar 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

Sobre la pregunta 5 “Sus sugerencias son muy importantes para nosotros, ayúdenos a mejorar el servicio con sus comentarios”, en la que 1,054 usuarios del total de los 2,746 aportaron 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.

A continuación se presenta aleatoriamente una muestra de 30 respuestas a la pregunta 5 las cuales se transcriben textualmente:

- 1 "le hace falta mas claridad sobre algunos tramites a la pagina"
- 2 "Que sigan mejorando"
- 3 "Excelente manera para que los que no estamos en nuestro país podamos obtener documentos excelente"
- 4 "Muy facil y rapido"
- 5 "Me han enviado u. Documento que no es mío Donde puedo reclamar Vivo en España ??"
- 6 "Ya mejor, pues ustedes me enviaron a mi correo un paso a paso que fue muy util."
- 7 "¡Excelente servicio! La página web es muy clara, intuitiva y eficiente, lo que hace el proceso mucho más sencillo y rápido. ¡Felicitaciones! Ojalá todos los trámites en Colombia fueran tan ágiles y amigables como este. Sin duda, una experiencia muy positiva."
- 8 "Todo muy bien gracias"
- 9 "Excelente método y procedimiento claro de parte de la Cancillería. Super rápido y sin intermediarios. Y el apoyo del pre-apostillado por parte de la Notaría. Sugerencia: las notarías deberían ofrecer al momento de registrar el email hacerlo digitalmente para que sea esa información la utilizada, ya que se necesita un tercero para que re-escriba el email en el website de la página de la Cancillería. Evitaría confusión con la dirección debido a la escritura diferente que cada persona tiene o interpreta."
- 10 "Muy buena experiencia y muy ágil"
- 11 "Muy buen servicio, amigable con los usuarios que desean realizar sus trámites sin la necesidad de acudir a terceros y hacer gastos económicos adicionales"
- 12 "Que especifique como enviar un documento, por ejemplo mi documento era un certificado de calificaciones, dos primeras hojas era las notas y el resto era los creditos, cada vez que adjuntaba el documento, me llegaba un correo de RECHAZADO, pero no especificaba el porque. Gracias"
- 13 "No me salió nunca el documento, me arrojaba error. Tuve que pedir ayuda en la notaria"
- 14 "mejorar los tiempos de respuesta"
- 15 "Solo tengo para decir que fue muy fácil, ágil y práctica."
- 16 "Qué se puede hacer de la misma forma pero por vía del celular, y quizá que haya un video explicativo para una próxima"
- 17 "Ser más claros ya que las personas que no sabemos del tema se nos dificulta"
- 18 "No es muy claro el tramite cuando se trata de documentos expedidos por las registradurías a nivel nacional, pareciera que los notarios desconocieran los requisitos necesarios en un documento para apostillar, en mi caso particular me toco sacar dos veces el mismo documento en la registraduría, por no ser claro para la Cancillería, así que esto entorpece el proceso...."
- 19 "Todo el trámite fue muy rápido. Muchas gracias. Felicitaciones por el buen servicio. Dios los bendiga"
- 20 "Un trámite rápido y seguro. Gracias"
- 21 "felicitarlos por la agilidad para apostillar documentos digitales autorizados"



Cancillería

- 22 "Trámite muy fácil y respuesta en horas. FELICITACIONES!!! Muchas gracias por este excelente servicio!!"
- 23 "Excelente"
- 24 "En el menú de acceso a el tramite hay demasiada información en pantalla, creo que podría ser más limpia (menos contenido en la misma página). Los menues de colores no son tan claros o intuitivos. "
- 25 "Hay demasiada información, por lo tanto suele ser confuso"
- 26 "Rápido el procedimiento"
- 27 "La página estaba muy lenta y tocó varias veces tratar de realizar el pago por que daba error."
- 28 "Para pagos en el exterior deberían tener otro método de pago para expedir las apostillas más rápido. Gracias."
- 28 " Realmente es fácil encontrar el trámite y el pago también es muy rápido, tal vez sería bueno para personas que no tienen un buen dominio del Internet, tener una especie de video con el paso a paso."
- 29 "Dar información después del pago, no se sabe si esta en tramite o que paso, se da el numero y aparece que no hay información en el estado del tramite y minutos después llega el correo con este enlace."
- 30 "Excelente servicio"

Aparte de los comentarios de felicitaciones que llegan en mayor cantidad, los otros temas que señalaron este trimestre fueron mejorar la información en la página web, contar con información más detallada sobre el pago, tener acceso al trámite desde el celular y publicar más videos. Al respecto, próximamente publicaremos información en la web y en redes relativa a algunos trámites procurando utilizar un lenguaje más claro.

6. MEJORAS

En este trimestre se continúa trabajando de manera 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.

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

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](#)

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