

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

PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios.
PERIODO	1er Trimestre 2025

1. APOSTILLAS Y LEGALIZACIONES EXPEDIDAS EN EL TRIMESTRE

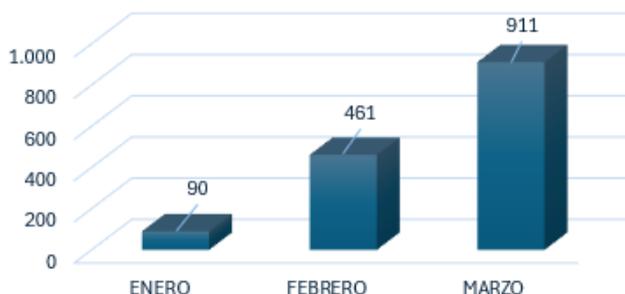
Durante el primer trimestre de 2025 se expidieron 353.717 apostillas y 2.751 legalizaciones para un total de 356.468 trámites. En comparación con los datos obtenidos en el cuarto trimestre del año 2024, (277.560 apostillas y 3.048 legalizaciones para un total de 280.608 trámites), se presentó un aumento del 27.4% en la expedición de las apostillas y una disminución del 9.7% en las legalizaciones para un aumento promedio del 27%. Las variaciones se explican principalmente por las fluctuaciones de la demanda del trámite asociadas a la dinámica de los flujos migratorios, las necesidades de los usuarios y los países de destino de los documentos.

Del total de las apostillas expedidas, el 55.33% tuvieron como país destino España, le sigue en menor cantidad Chile con el 5.63%, Venezuela con el 5.34%, México con el 2.8% y Estados Unidos con el 2.74%. De igual manera, el documento más demandado para apostillar es el certificado de antecedentes judiciales que representa el 30.50% del total, seguido del registro civil de nacimiento con el 25.82% y en menor cantidad el certificado de constancia de estudio de bachiller con una participación del 5.97% al igual que el diploma de pregrado con el 3.63% y el diploma de bachiller con el 2.66%.

2. ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO

Del total de usuarios que solicitaron el trámite de apostillas o legalizaciones durante el primer trimestre de 2025, 1462 personas contestaron la encuesta de satisfacción siendo marzo el mes que registró mayor cantidad de encuestas respondidas, 911.

Encuestas contestadas por Usuarios 1er Trimestre 2025



Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

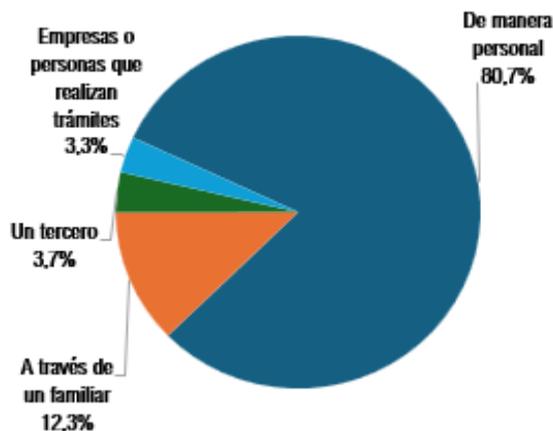
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

La encuesta está conformada por 4 preguntas de escogencia múltiple y una pregunta abierta. Las primeras están asociadas a la forma como el usuario realiza 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 1.462 usuarios encuestados, el 80.7% realizó el trámite de manera personal, el 12.3% a través de un familiar, el 3.7% a través de un tercero y el 3.3% a través de empresas. El resultado indica que el trámite 100% en línea es asequible directamente a la gran mayoría de usuarios.

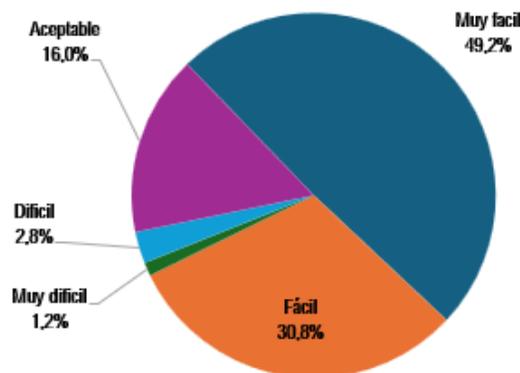
Gráfica 2. Forma en que realizó el trámite de Apostilla / Legalización



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 96.0% de los encuestados consideró que pudieron acceder con facilidad a la información y sólo el 2.8% y el 1.2% 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

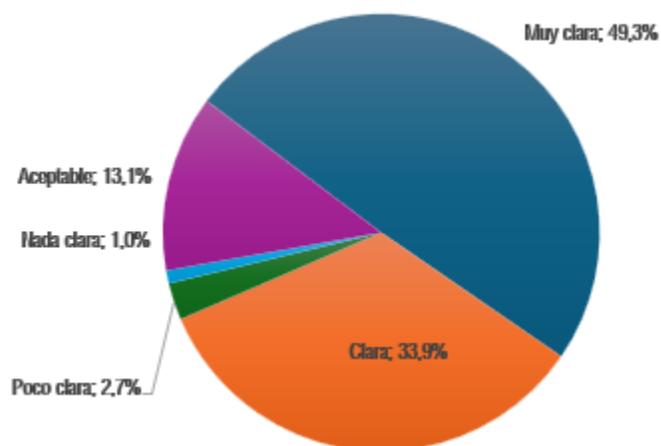


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

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

Respecto a la información disponible en la página web oficial de la Cancillería sobre el trámite, la información es en general comprensible para el 96.3% de los encuestados mientras que el 3.7% 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

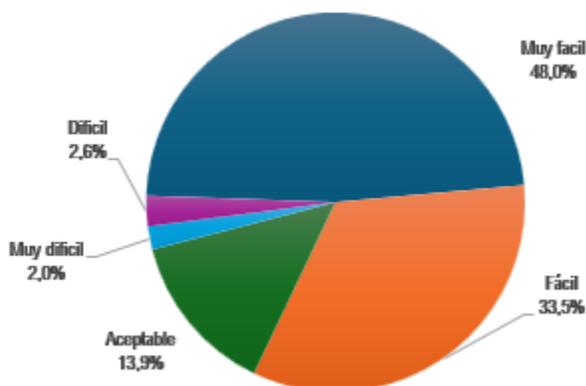


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

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

En lo que atañe al trámite en línea de Apostilla y Legalizaciones a través de la página web oficial de la Cancillería, el 95.4% de la población que contestó la encuesta, lo percibió como un trámite sin dificultad mientras que el 2.0% y el 2.6% 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 primer trimestre de 2025 (enero a marzo), arrojó un valor de 95.92%. Con respecto a la meta fijada en 92% el indicador se encuentra 3.92 puntos porcentuales por encima, lo que arroja un resultado satisfactorio. No obstante los buenos resultados, se revisan las sugerencias y comentarios de los usuarios para buscar mejoras en los procesos y nuevos convenios a fin de conseguir que las entidades emisoras de documentos logren expedir documentos de manera digital segura 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 509 usuarios del total de los 1.462 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.

Aparte de los comentarios de felicitaciones que llegan en mayor cantidad, los temas más reiterativos durante el trimestre fueron las inconsistencias en el proceso de pago y que la información en la página web debería funcionar en cualquier sistema operativo para tener acceso al trámite desde el celular.

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

1. "El cuadro de los tipos de documento y cómo se apostilla no está configurado para distintos tipos de pantallas."
2. "Hay formas en las que las paginas web pueden ser mucho más amigables y fáciles de manejar, el apartado de búsquedas también es difícil de manejar ya que se le complica realizar búsquedas de una forma adecuada."
3. "Hola buenas tardes me parece muy bueno y claro toda la información y las respuestas son muy rápidas."
4. "Su página es muy amigable!"
5. "Realice el tramite previamente, de apostilla de mis notas el 24/01/2025 y el pago se perdio, me toco realizarlos nuevamente para que pudieran darle resolucion a mi problema, pague 2 veces por el mismo tramite. Se puede verificar con 2025-965637204996-NK."
6. "En el momento de pagar se bloqueó la cuenta y ya después no pude pagar en línea entonces es lo único que fue incómodo en el trámite, de resto todo muy bien y muchas gracias."

7. "Tengo pendiente sacar otra apostilla, logré realizar pagos con mi tarjeta de crédito en 2 ocasiones, pero en la última me rechaza la compra, me comuniqué al banco y me dice que el problema está con ustedes. Es la única sugerencia que tengo, de resto excelente."
8. "Todo salió muy bien, gracias."
9. "El proceso debería ser más rápido, mi trámite duró dos semanas, el cual necesitaba el documento con urgencia, mi opinión es que el trámite de Apostilla/Legalización sean rápidos ya que no es un documento como por ejemplo: PASAPORTE."
10. "El portal es muy agradable para acceder a los trámites requeridos."
11. "El sistema me hizo pagar más de 4 veces un mismo archivo, no quedaba registrado el pago."
12. "Se recomendaría que fuera más explícito los pasos, para subir la documentación."
13. "¡Excelente!"
14. "Solo muchas gracias,"
15. "Muy fácil el proceso."
16. "Gracias."
17. "Todo bien especificado."
18. "No es clara, deben manejar imágenes de guías, la página se cae mucho, es difícil hacer el pago de antecedentes después de que se hace el cálculo, se sale de la página y días después se quiere pagar y no se deja hacer la transacción... En este momento quiero hacer un apostille de salida de menor de edad y no me lo genera la página, dice que está inactiva, nadie ayuda, utilizo los canales de ayuda y no entienden lo que explico."
19. "Está muy fácil."
20. "Difundirlo en más medios masivos sería bueno."
21. "Excelente servicio."
22. "Gracias por su excelente labor, todo muy puntual."
23. "Excelente."
24. "Excelente! El servicio fue muy rápido! Felicitaciones!"
25. "Excelente."
26. "Excelente Servicio Muchas Gracias."
27. "Es necesario brindar más información a los usuarios a través de la registraduría del estado civil quienes son los encargados de iniciar el proceso de apostilla en relación con el trámite que realicé. Tuve que llamar a Bogotá y esperar un buen rato en el teléfono para recibir más información y estuve a punto de perder una cita en Venezuela por la demora de más de 15 días hábiles del trámite."
28. "Gracias a Dios ha sido fácil el acceso y manejo de los datos solicitados."
29. "EXCELENTE."
30. "Más ágil el trámite."

6. MEJORAS

En este trimestre se inició con el área de comunicaciones de la Cancillería la elaboración de piezas que aparecerán en la página web sobre algunos trámites como los registros civiles al igual que algunos “tips” para pagos, los cuales serán publicados próximamente.

Por otra parte, se informa a los usuarios 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.