

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

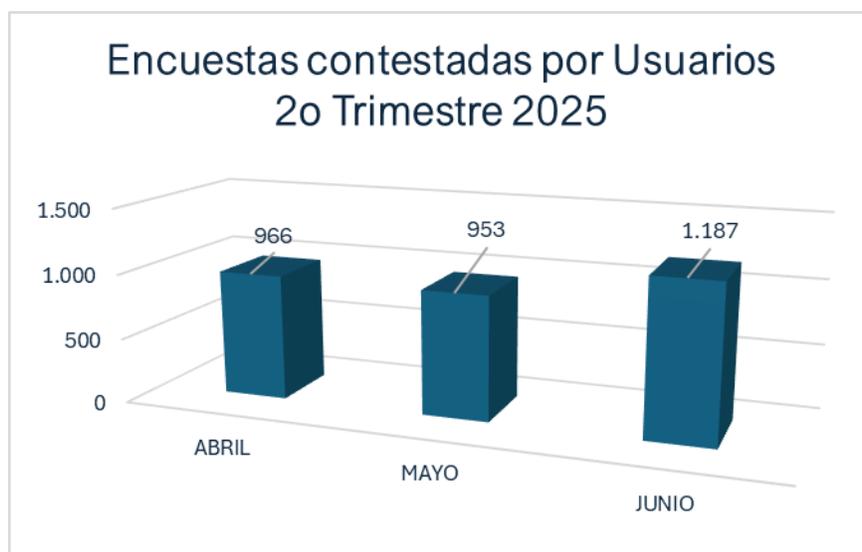
PROCESO	Servicio al Ciudadano
TEMA	Encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios.
PERIODO	2do Trimestre 2025

1. APOSTILLAS Y LEGALIZACIONES EXPEDIDAS EN EL TRIMESTRE

Durante el segundo trimestre de 2025 se expidieron 360.580 apostillas y 2.660 legalizaciones para un total de 363.240 trámites. En comparación con los datos obtenidos en el primer trimestre del año 2025, (353.717 apostillas y 2.751 legalizaciones para un total de 356.468 trámites.) se presentó un aumento del 1.94% en la expedición de las apostillas y una disminución del 3.31% en las legalizaciones, para un aumento promedio del 1.9%. Este aumento se explica a las fluctuaciones usuales de la demanda del trámite.

2. ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO

Del total de usuarios que demandaron el trámite de apostillas o legalizaciones durante el segundo trimestre de 2025, 3.106 personas contestaron la encuesta de satisfacción siendo junio el mes que registró mayor cantidad de encuestas respondidas, 1.187.



Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

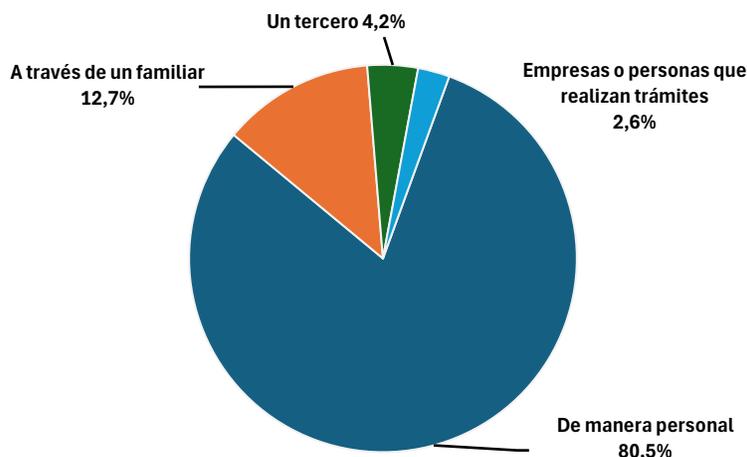
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

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 3.106 usuarios encuestados, el 80.5% realizó el trámite de manera personal, el 12.7% a través de un familiar, el 4.2% 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 2. Forma en que realizó el trámite de Apostilla / Legalización

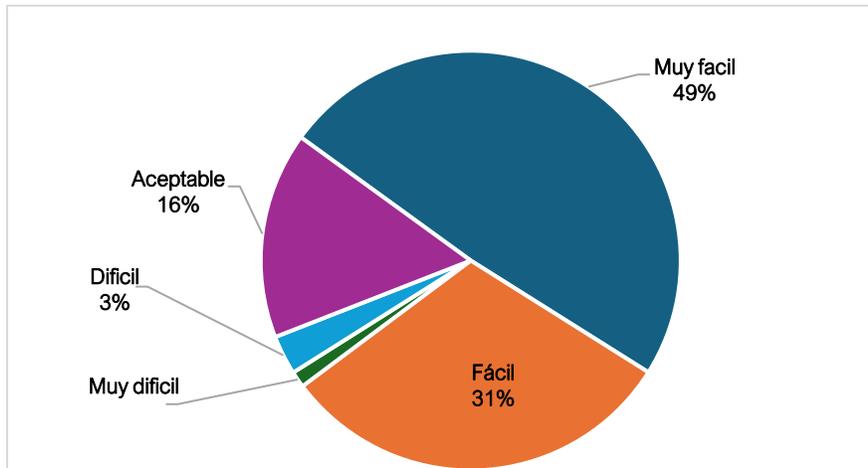


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

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 95.7% de los encuestados consideró que pudieron acceder con simplicidad a la información y sólo el 3.0% y el 1.3% 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

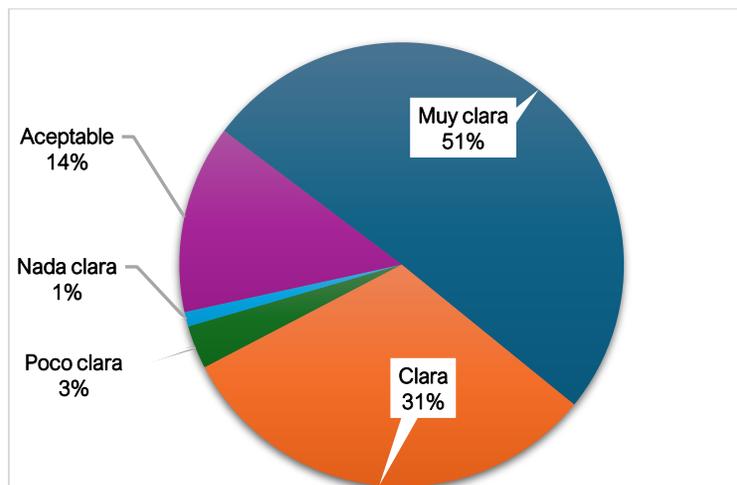


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

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 95.8% de los encuestados mientras que el 4.3% 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

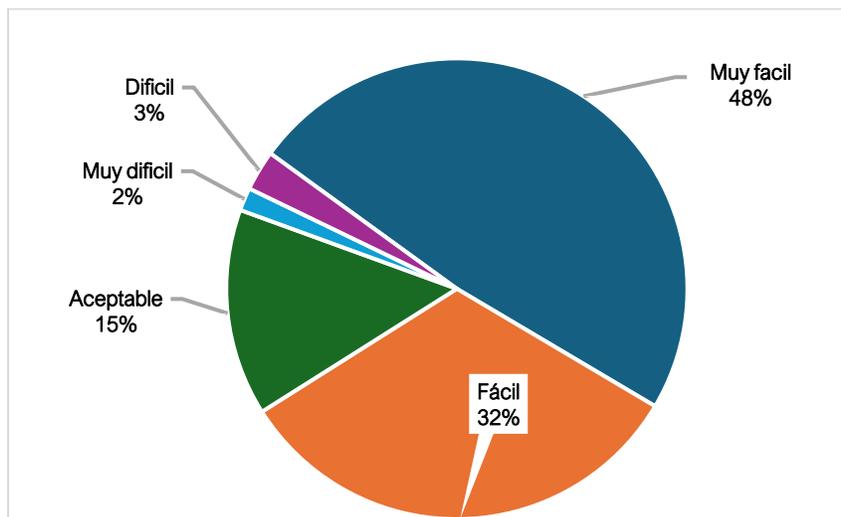


Fuente: Repositorio suministrado por la DIGIT

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 95.6% de la población encuestada, lo percibió como un trámite en línea sin dificultad mientras que el 1.6% y el 2.8% 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 2025 (abril a junio), arrojó un valor de 95.69%. Con respecto a la meta fijada en 92% el indicador se encuentra 3.69 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 1.127 usuarios del total de los 3.106 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. “Estoy encantada de lo facil que es agilizar un proceso y mas cuando la persona esta fuera del pais gracias”
2. “Para. Poder ver las imágenes de apostillas se es muy difícil descargarlas”
3. “La dificultad es el peso del archivo en Pdf, pues para subirlo exige 13 MB pero de resto todo bien.”
4. “Es extremadamente complejo apostillar documentos como decretos y actas de posesión expedidos por funcionarios públicos cuyos cargos no son estables. Volver a conseguir la firma de un alto funcionario o del Secretario General de un ministerio para poder apostillar un documento es un trámite engorroso, demorado y dificulta mucho este trámite. Adicionalmente, cuando uno se contacta por as líneas de atención la solución que dan es imposible de cumplir.”
5. "Gracias por facilitarnos esto trámites aquí en el extranjero, hacen un gran trabajo!
Sugerencia: el pago en linea facilitaría mucho más tanto para nosotros los usuarios y para los empleados, creo que se congestiona menos el consulado ya que el trámite s e puede hace vía online, lo más lógico sería el pago de igual manera.
Nota: El pago online da opción pero en moneda o bancos colombianos."
6. “Todo excelente y demasiado rápido. No tengo ninguna queja.”
7. “Fue excelente todo muy agradecida muchas gracias, los recomiendo”
8. “Me parece un servicio excelente tanto en la forma como en la seguridad de manejo de la información. Y quizá lo más importante, es que se tiene un servicio ágil y accesible, sin necesidad de hacer trámites directamente, con largas filas y demás inconvenientes que antiguamente eran necesarios. Gracias!!”
9. “Solo agradecerles! Me simplificaron mucho el trámite a realizar. En la notaría donde me expidieron mi registro civil de nacimiento, el que necesitaba apostillar, me orientaron sobre dónde/cómo hacerlo. No sé si hubiera sabido que tenía que ser a través del sitio web de la cancillería si ellos no me indican cómo y dónde hacerlo. Pero fue fácil, una vez llegué ahí. Gracias!!!”
10. "Estoy muy satisfecha con el trámite solicitado fue muy rápido
Son los mejores
Los felicito
Muchas gracias "
11. “disminuir el tiempo de apostilla de registros civiles”
12. “Doy gracias a Dios, porque a través de este medio resultó muy fácil obtener la Apostilla de mi partida de nacimiento, por cuanto me encuentor fuera de Colombia. Que Dios los bendiga!”

13. “En la parte donde se va a realizar el pago de la apostilla se presentan dos opciones, online o presencial, como experiencia en primera persona yo deseaba pagar online estando en Perú y me confundió bastante por que solo dejaba con tarjeta de Colombia. Tuve que llamar al número de atención al público de la cancillería para consultar cómo podía realizar el pago desde Perú sin ir presencialmente, ya por ese medio me brindaron la información sobre el número de cuenta y el tipo de banco y que realmente no era necesario ir presencialmente. Sería bueno que pudieran revisar ese formato para aclarar esa parte por que fue lo único que se me dificultó del proceso.”
14. “Continuar con la misma celeridad y agilidad en la expedición de los documentos legalizados y apostillados. La página es muy segura.”
15. “la pagina para sacar apostilla con fines migratorios esta caída, por favor revisar”
16. “Es una pagina bien organizada y facilita la gestión de los tramites”
17. “La página estaba caída y no brindaba nada de información, hoy lo intenté y no me tome más de 5 minutos”
18. “LA primera vez que solicite la apostilla funciono bien. La segunda vez que solicite otras dos apostilla, se quedo trabado el sistema y no proporciono las apostillas aunque ya pague el 18 de abril y hoy 5 de mayo todavía el sistema dice que esta en proceso. La tercera vez que solicite el 28 de abril otras dos apostillas, pague por las dos y nunca me llego un correo electrónico ni las apostillas ni nada. Sigo esperando y no entiendo que pasa. Vivo en el exterior y me queda difícil llamar por teléfono. No hay manera de conectarse con ayuda en linea... Realmente el sistema no es efectivo, cobra sin proporcionar los documentos.”
19. “Lo único que tengo de recomendación es la Expedición de la factura soporte .Es muy demorada”
20. “Excelente servicio en menos de 24 horas esta listo el proceso. Muy ágil y sencillo gracias”
21. “Solo que la página se cayó y me cobro 2 veces”
22. “Muchisimas gracias por todo, pero me gustaria que pusieran un poco mas intuitivos los pasos, dado que algunos links se pueden confundir de resto muchas gracias por su gran labor, bendiciones”
23. “No tengo sugerencias, pero si agradezco facilidad con la que pude hacer mi apostille y la rapidez, mis felicitaciones por ser tan diligentes... Muchas gracias.”
24. “Un poco más de claridad para que todos los no entendidos términos legales entendamos Gracias, por lo demás es fácil e intuitivo”
25. “Gracias por ayudar a los colombianos que estamos en el exterior y requerimos de estos trámites”
26. “El nivel de atención es supremamente bueno. Los asesores son rápidos en contestar y con mensajes muy puntuales. La página también funciona rápido. La verdad no tengo quejas”
27. “Excelente proceso, cuando tuve una duda por llamada la resolvieron muy rapido gracias”
28. “Me encantó el servicio! Súper fácil, seguro y transparente! Felicidades”
29. “La pagina no sirvio durante 2 dias”

30. “Deberían poner en negrita que el documento que debe subirse para apostillar del ministerio de educación, es el certificado que ellos proveen después de legalizarlo. No es claro que documento debe subirse, si el diploma o ese certificado ya mencionado.”

Aparte de los comentarios de felicitaciones que llegan en mayor cantidad, los temas más reiterativos durante el segundo trimestre fueron las inconsistencias con la operabilidad de la página.

6. MEJORAS

En este trimestre se realizó con el área de comunicaciones de la Cancillería la actualización de la información para la gestión de documentos del SENA y algunos ajustes en la visualización de los botones que hacen parte de la guía para la elaboración de la apostilla o legalización.

Así mismo para superar los retos presentados por fallas tecnológicas al interior de la Cancillería, lo cual generó una no disponibilidad del servicio, se puso en marcha un plan de contingencia por parte del Coordinación de Apostilla y Legalización, con el fin de dar continuidad a la gestión de las apostillas y legalizaciones, y cumplir con los usuarios del servicio.

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