

FIG

- [1](#) [1]
- [2](#) [2]
- [3](#) [3]
- [4](#) [4]
- [5](#) [5]

Total de votos: 119

Apostilla Electrónica en Línea

Apostilla o legalización de documentos desde su casa u oficina



```
jQuery('.slider-detalle').flexslider({ animation: "slide", itemWidth: 675, slideshow: false, });
```

DATOS DE LA EXPERIENCIA

Entidad

Cancillería de Colombia, Gobernación de Antioquia, Gobernación de Risaralda, Gobernación Norte Santander, Gobernación del Atlántico

País - Ciudad: Colombia

Temas clave: Servicios Gobierno Electrónico

Fecha de publicación: Enero, 2012

Descargas:

[Informe completo de la experiencia](#) [6]

Ver todas las experiencias

[7]

Descripción

El sistema de Apostilla Electrónica en Línea de Colombia permite a cualquier ciudadano, tanto en Colombia como en el exterior, realizar y hacer seguimiento a este trámite a través de Internet y recibir la apostilla por correo electrónico.

A los ciudadanos en el extranjero, la Apostilla Electrónica en Línea les evita desplazamientos físicos y les da la facilidad de hacer el pago en el exterior mediante un sistema de pagos a través de Internet utilizando una cuenta bancaria habilitada en Colombia o llevando el dinero en efectivo al Consulado más cercano.

Pestañas verticales

Relato del caso

Hace unos años, cuando una persona necesitaba legalizar un documento en el exterior, debía realizar un trámite dispendioso: avalarlo ante la entidad colombiana, luego ante la Cancillería Nacional, después ante el Consulado del país en Colombia y finalmente ante la entidad extranjera. Todo este proceso podía tomar varias semanas.

En 1998, el Estado colombiano adhirió a la Convención de la Haya, con lo que pasó a conformar el grupo de países que implementaron la Apostilla para la legalización de documentos en el exterior. Se delegó a la Cancillería como autoridad competente para el efecto para la expedición de apostillas físicas. Años después, la Convención lanzó el Programa Piloto de Apostilla Electrónica y en 1998 Colombia ingresó como uno de los 17 países que participaron en el programa, cuyas prioridades eran hacer más eficaz y económica la expedición y el uso de la apostilla, asegurar la seguridad en su expedición y facilitar su verificación para contrastar los datos registrados por la autoridad que ha expedido el documento.

La implementación de la Apostilla Electrónica en Línea ha tenido un impacto en la eficiencia de la entidad. Un sustanciador (encargado de expedir apostillas) pasó de demorarse 5 minutos en atender y verificar los documentos de un usuario, a tardar tan solo 1 minuto en el trámite de una solicitud en línea. Un sondeo realizado en el consulado de Madrid reveló que una apostilla demora entre 2 y 5 minutos. Con el incremento de las solicitudes en línea, la eficiencia deberá aumentar más. A enero de 2014, el 73.6% de las solicitudes fueron en línea y el 26.4% fueron presenciales. Es decir, hubo un aumento significativo en los trámites en línea con respecto al mismo mes del año anterior, cuando el 40% de ellos fueron presenciales.

Para la implementación de la Apostilla Electrónica en Línea se requería cumplir un mínimo de características. La apostilla debe estar encriptada y puede verificarse en la página web de la Cancillería con el documento base. Debe también contar con un código QR que se puede leer con un Smartphone y, al hacer click, puede verse el documento base que originó la apostilla. Además, puede verificarse la correspondencia entre el documento base y la apostilla en la firma del funcionario, su cargo, el titular del documento, el número de radicación y la fecha de expedición. Finalmente, la firma en el documento puede verificarse con el certificado de firma digital que contiene el nombre del funcionario y de la entidad, la validez que tiene el certificado digital, los usos de la firma y la marca de hora.

El éxito del programa implicaba que los funcionarios relacionados con este tipo de trámites tuvieran registradas sus firmas. La Cancillería impulsó en 2012 un plan de capacitación para los funcionarios relacionados en el tema de la apostilla. Desde este año la apostilla puede solicitarse electrónicamente y, quienes lo hacen en forma presencial, cuentan con asesoría para verificar por correo electrónico el proceso del trámite correspondiente.

Además, se suprime su impresión y se facilita el pago por PSE o en efectivo en el Consulado más cercano.

La Dirección de Gestión de Información y Tecnología de la Cancillería hizo el desarrollo tecnológico, siguiendo los lineamientos de la Convención de la Haya. El software se basa en Internet Explorer, WebVisor y Controlador de escáner. La central del sistema, con sede en la Cancillería en Bogotá, maneja los servicios web de firma electrónica y la optimización del documento, así como los servidores web de archivos, entre otros. El certificado de sitio seguro con validación extendida SSL funciona con DMZ (Zona Desmilitarizada) y recibe información de servidores web así como solicitudes de servicios a ciudadanos y consulados.

La difusión de esta innovación se ha hecho a través de las páginas web oficiales de la Cancillería, así como en las páginas de los consulados de Colombia en el exterior, donde se explica el procedimiento de solicitud de la Apostilla Electrónica en Línea. El Centro Integral de Atención al Ciudadano ha impulsado también las campañas de difusión y la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Cancillería envía notificaciones a las redes sociales sobre la facilidad de solicitar la Apostilla Electrónica en Línea. También ha sido importante el “voz a voz” de los usuarios.

Gracias a la Apostilla Electrónica en Línea, Colombia se ha posicionado como líder mundial en este asunto. Así lo reconoció el 8º Foro del Convenio de la Haya realizado en Montevideo, Uruguay, en octubre de 2013, con la participación de cerca de 90 expertos de los 31 Estados que hacen parte del Convenio. Además, la Apostilla Electrónica en Línea también ha facilitado la aceptación de la apostilla colombiana por parte de las universidades extranjeras que antes tenían muchas especificaciones sobre la tinta y el papel en las que se debían imprimir.

Para los usuarios, la Apostilla Electrónica en Línea ha sido bastante benéfica. Antes, las quejas sobre el proceso eran frecuentes; hoy se emiten 6.000 apostillas diarias, se reciben entre 1 y 5 felicitaciones al día y ninguna queja. Una encuesta reciente de percepción de satisfacción arrojó que cerca del 90% de los usuarios están satisfechos con la Apostilla Electrónica en Línea. Ciudadanos y funcionarios destacan el ahorro en tiempo y dinero, así como la facilidad de acceso en cuanto a rapidez y claridad en el lenguaje.

Para mayor información descargue el [Informe completo de la experiencia](#) [6]

Entidades participantes

Nombre de la entidad

Cancillería de Colombia, Gobernación de Antioquia, Gobernación de Risaralda, Gobernación Norte Santander, Gobernación del Atlántico

Contacto:

Cindy Carolina Ramos,

- Coordinadora del Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC),
- Cancillería de Colombia,
- 381 4000 Ext.: 1747,
- cindy.ramos@cancilleria.gov.co [8].

Amparo de la Cruz Tamayo,

- Coordinadora de la Oficina de Apostilla y Legalización,
- Cancillería de Colombia, 381 4000 Ext.: 4065, amparo.tamayo@cancilleria.gov.co [9].

[Contacta al Centro de Innovación](#)

Teléfono Conmutador: +57(1) 344 34 60 Línea Gratuita 01-800-0914014

```
.contenedor-footer { margin: 30px auto; } .parrilla { display: grid; grid-gap: 10px; grid-template-columns: repeat(auto-fit, minmax(100px, 1fr)); } .parrilla > div { text-align: center; } .parrilla > div > img { width: 100%; height: 100%; object-fit: cover; }
```



[Políticas de privacidad y Condiciones de uso](#)

Actualizado el: Sábado, Diciembre 14, 2019 - 12:23pm

Source URL: <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/apostilla-electronica-en-linea>

Enlaces

- [1] <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/708?rate=w8US8DsZYc5GAjYpN0AIxNH-laALdhh9hgewg5zekTg>
- [2] <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/708?rate=LSWqRebz50ZFqv2jk37uElxlpPmFltLeAnNnCUp hs8U>
- [3] https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/708?rate=YxShxkaGWL2JsSVkurTK5Mpq1LQAnc7OFF0R x_XBQdE
- [4] https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/708?rate=0bD2DH8BozD_mglSWv4cAET0qWxKMu6F-2Cq 3JszSWE
- [5] https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/708?rate=jfed8r_ndrXnDp42LB8A-KEyKTmDcX1mCjx2G_Ln9wY
- [6] http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp_2015_14_apostillaenlinea_v1.pdf
- [7] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/experiencias>
- [8] <mailto:cindy.ramos@cancilleria.gov.co>
- [9] <mailto:amparo.tamayo@cancilleria.gov.co>