

**MIGRACIÓN**  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



**Informe de Gestión**  
**CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
**MIGRACIÓN COLOMBIA**

**Primer Trimestre 2025**

# Informe de Gestión Primer Trimestre 2024

## 1. CANAL VIRTUAL

- Resultados generales
- Temas de consultas
- Gestión por dependencia
- Peticiones Radicadas – Gestionadas
- Peticiones Gestionadas - Motivos recurrentes
- Reclamos Radicados – Gestionados
- Reclamos Gestionados - Motivos recurrentes
- Resumen quejas, denuncias, felicitaciones y sugerencias
- Estado PQRSDf y canal complementarios
- Quejas
- Reclamos
- Derechos de Petición
- Solicitudes de acceso a la información pública
- Agendamiento

## 2. CANAL TELEFÓNICO

- Generalidades Contact Center

## 3. CANAL PRESENCIAL

- Buzones
- Actividades especiales para la Ciudadanía

## 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **INTRODUCCIÓN:**

El Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía de la Dirección de Migración Colombia, presenta el informe mensual de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Solicitudes de Información Pública (PQRSDF), recibidas y atendidas por la entidad, Buzones de Sugerencias, Canal Telefónico y encuestas al canal telefónico.

Este informe busca consolidarse como una herramienta para la toma de decisiones ya que es insumo para la identificación de las oportunidades de mejora en los procesos, identificar situaciones generadoras de riesgos, promover un lenguaje claro y respuestas satisfactorias a la ciudadanía y partes interesadas.

- **OBJETIVO:**

Realizar seguimiento y analizar el tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Solicitudes de Información Pública (PQRSDF), buscando cumplir con los términos de ley, la normatividad vigente y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

- **RESULTADOS:**

Estadísticas de las PQRSDF en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025 y de los canales virtual, telefónico, presencial y las encuestas de satisfacción.

- **CANAL DE RECEPCIÓN:**

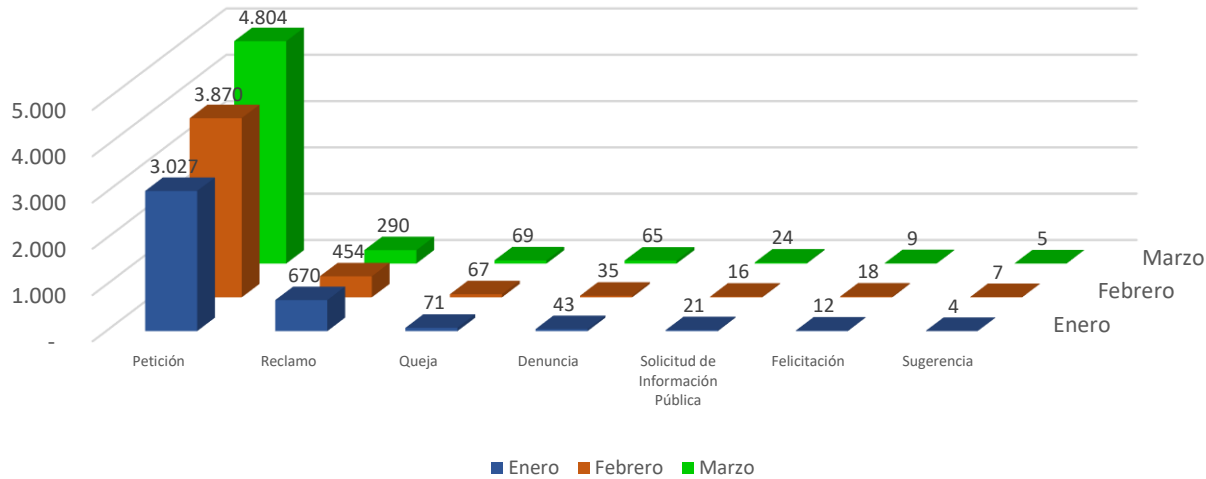
Plataforma oficial de PQRSDF, Contact Center y Buzones Presenciales.

# **CANAL VIRTUAL**

**Primer Trimestre 2025**

# Resultados Generales

PQRSDF Radicadas  
Primer Trimestre 2025  
Gráfico 1

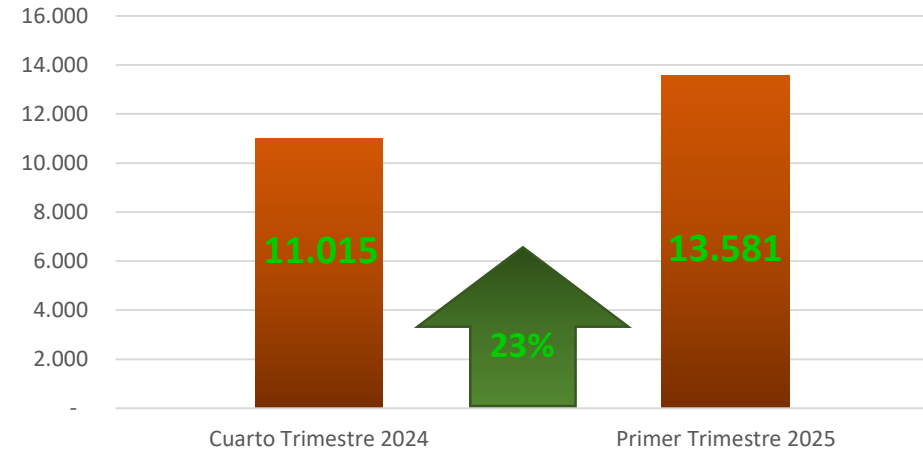


## Participación por tipo de solicitud

Entre el **01 de enero** y el **31 de marzo de 2025**, se recibieron un total de **13.581 PQRSDF** a través del Centro de Consulta Ciudadana.

Según la tipología, la **petición** predomina con **11.701 (86,2%)** registros, le sigue **reclamo** con **1.414 (10,4%)**, **queja** con **207 (1,5%)**, **denuncia** con **143 (1,1%)**, **solicitud de información pública** con **61 (0,4%)**, **felicitación** con **39 registros (0,3%)**, y **sugerencia** con **16 registros (0,1%)**.

Variación PQRSDF Radicadas  
Gráfico 2



## Variación Trimestral

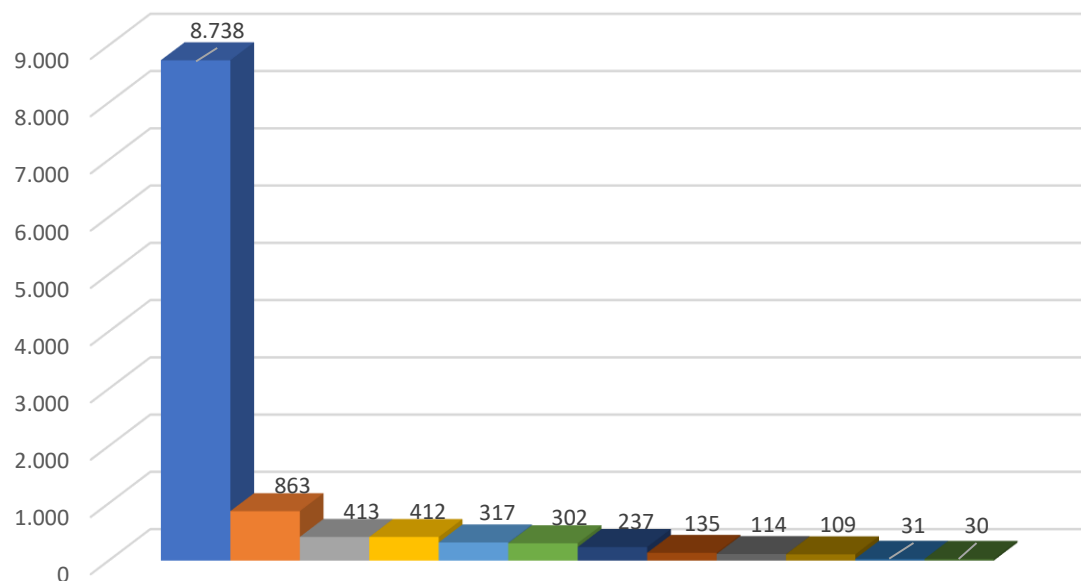
Al analizar la variación frente al trimestre anterior (cuarto trimestre de 2024) se observa un **incremento del 23%**.

La variación de las PQRSDF se apalanca en la tipología **Petición** con una representación del **86,2%** sobre el total de solicitudes radicadas. Las categorías con mayor representación son **Requisitos Ingreso a Colombia (16,47%)**, **Permiso por Protección Temporal (ETP) (13,05%)**, **Canales de Contacto (10,27%)**, **Cédula de Extranjería (9,77%)**, **Requisitos Salida de Colombia (9,11%)**, **Certificado de Movimientos Migratorios (8,88%)**, **Multas y sanciones (8,00%)**.

# Temas de consulta

Peticiones Radicadas

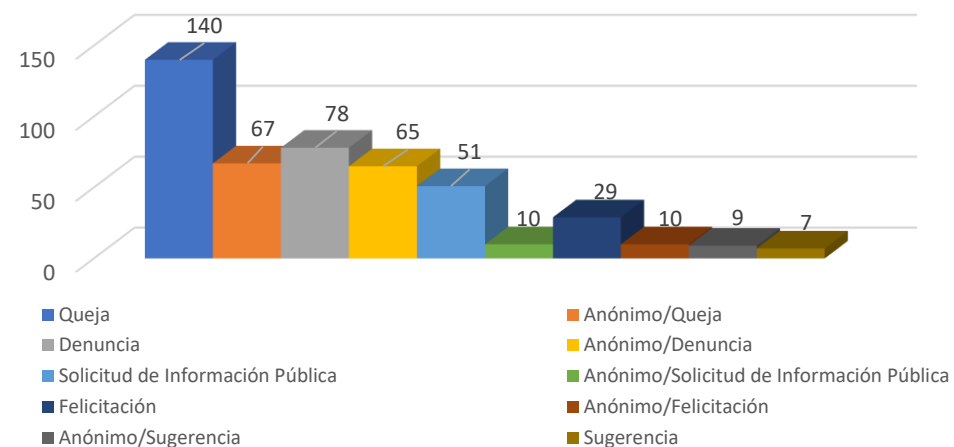
Gráfico 3



- Petición
- Anónimo/Petición
- Anónimo/Derecho de petición de consulta
- Derecho de petición de Interés particular
- Derecho de petición de consulta
- Anónimo/Derecho de petición de Interés particular
- Anónimo/Consulta tratamiento de datos
- Consulta tratamiento de datos
- Anónimo/Derecho de petición de Interés general
- Derecho de petición de Interés general
- Anónimo/Petición entre autoridades
- Petición entre autoridades

Quejas, Denuncias, Solicitudes de Información Pública, Felicitaciones y Sugerencias Radicadas

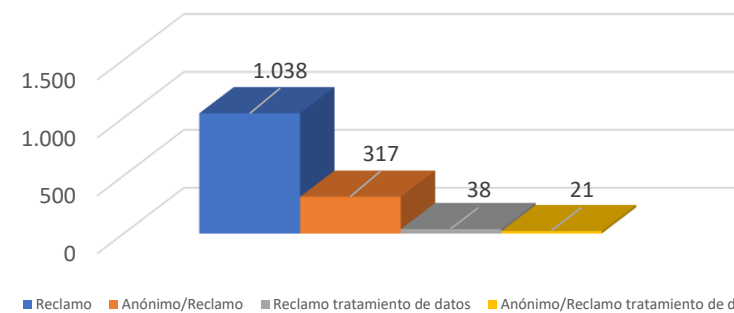
Gráfico 5



- Queja
- Anónimo/Queja
- Denuncia
- Anónimo/Denuncia
- Solicitud de Información Pública
- Anónimo/Solicitud de Información Pública
- Felicitación
- Anónimo/Felicitación
- Anónimo/Sugerencia
- Sugerencia

Reclamos Radicados

Gráfico 4



- Reclamo
- Anónimo/Reclamo
- Reclamo tratamiento de datos
- Anónimo/Reclamo tratamiento de datos

# Temas de Consulta

Damos cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, que establece: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)”.

Teniendo en cuenta que la plataforma Aranda de PQRSDF contempla el tipo Derecho de Petición (de consulta, de interés general y de interés particular), adicional a las tipologías Consulta Tratamiento de Datos y Petición entre Autoridades, estas se incluyen en el tipo general **Petición**. Igualmente Reclamo Tratamiento de Datos se incluye en el tipo general **Reclamo**. Relacionamos en detalle las tipologías incluidas en Peticiones y Reclamos, igualmente las otras tipologías. Las cifras corresponden a solicitudes radicadas.

Tipo / Categoría	Cantidad pqs	% dentro del Tipo	% dentro del total de PQRS	Tipo / Categoría	Cantidad pqs	% dentro del Tipo	% dentro del total de PQRS
<b>Petición</b> - Requisitos Ingreso a Colombia	1.927	16,47%	14,19%	<b>Petición</b> - Prórroga de permanencia	514	4,39%	3,78%
<b>Petición</b> - Permiso por Protección Temporal (ETP)	1.527	13,05%	11,24%	<b>Petición</b> - Salida del país para menores de edad	376	3,21%	2,77%
<b>Petición</b> - Canales de contacto	1.202	10,27%	8,85%	<b>Petición</b> - Tratamiento de datos	372	3,18%	2,74%
<b>Petición</b> - Cédula de extranjería	1.143	9,77%	8,42%	<b>Petición</b> - Salvoconducto	280	2,39%	2,06%
<b>Petición</b> - Requisitos Salida de Colombia	1.066	9,11%	7,85%	<b>Queja</b> - Atención al Ciudadano	199	96,14%	1,47%
<b>Petición</b> - Certificado de Movimientos Migratorios	1.039	8,88%	7,65%	<b>Petición</b> - SIRE	180	1,54%	1,33%
<b>Petición</b> - Multas y sanciones	936	8,00%	6,89%	<b>Reclamo</b> - Certificado de Movimientos Migratorios	174	12,31%	1,28%
<b>Reclamo</b> - Cédula de extranjería	768	54,31%	5,65%	<b>Petición</b> - Registro de Visa	152	1,30%	1,12%
<b>Petición</b> - Trámite y Servicios	704	6,02%	5,18%				

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

# Gestión por Dependencia

Dentro del trimestre se gestionaron **12,324** PQRSDF.

El primer nivel de servicio (back office del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía), gestiona el mayor número de PQRSDF seguido por los enlaces regionales y las dependencias de nivel central.

**6,755**  
**54,81%**

Primer  
Nivel de  
Servicio

**4,005**  
**32,50%**

Enlaces  
Regionales

**1,564**  
**12,69%**

Enlaces  
de Nivel  
Central

PQRSDF GESTIONADAS									
Primer Trimestre 2025									
Por Dependencia - Por Tipo									
Dependencia	Denuncia	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud Información Pública	Sugerencia	Total	% Participación
Primer Nivel de Servicio	42	37	6.207	56	392	16	5	6.755	54,81%
Regional Andina	26	1	1.233	18	386	2		1.666	13,52%
Subdirección de Control Migratorio	5		604	2	16	5	2	634	5,14%
Regional Antioquia	13		432	16	164		3	628	5,10%
Subdirección de Extranjería	1		488	9	90	2	4	594	4,82%
Regional Occidente	4		341	5	78	1		429	3,48%
Regional Aeropuerto El Dorado	1		234	33	15	1		284	2,30%
Regional Oriente	4		218	6	50	1		279	2,26%
Regional Eje Cafetero	3		124	3	22	1	1	154	1,25%
Regional Atlántico	3		113	2	29	1		148	1,20%
Subdirección de Verificación Migratoria	4		132	2	6	3		147	1,19%
Regional Caribe	6		109		21			136	1,10%
Regional Orinoquía	2		89	5	9			105	0,85%
Subdirección de Talento Humano			85	3	2	4		94	0,76%
Regional La Guajira	1		79	1	5		1	87	0,71%
Regional Nariño	3		58	1	13			75	0,61%
Oficina de Tecnología			31	1	1			33	0,27%
Subdirección de Control Disciplinario	2		3	15				20	0,16%
Oficina de Planeación			8			9		17	0,14%
Regional San Andrés			9		1			10	0,08%
Oficina Jurídica	1		8					9	0,07%
Subdirección Administrativa y Financiera			9					9	0,07%
Dirección General			4					4	0,03%
Regional Amazonas			3	1				4	0,03%
Oficina de Comunicaciones			3					3	0,02%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>38</b>	<b>10.624</b>	<b>179</b>	<b>1.300</b>	<b>46</b>	<b>16</b>	<b>12.324</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

# PQRSDF

## Radicadas - Gestionadas

Durante el primer trimestre de 2025 se **radicaron 13,581** PQRSDF de las que se **gestionaron 12,324**, que corresponden al **91%** del total de las radicadas.

<i>Tipología</i>	<i>Radicadas</i>	<i>Gestionadas</i>	<i>% gestionado</i>
Denuncia	143	121	85%
Felicitación	39	38	97%
Petición	11.701	10.624	91%
Queja	207	179	86%
Reclamo	1.414	1.300	92%
Solicitud de Información Pública	61	46	75%
Sugerencia	16	16	100%
<b>Total</b>	<b>13.581</b>	<b>12.324</b>	<b>91%</b>

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

\*Nota: Solo se tienen en cuenta las peticiones gestionadas que fueron radicadas durante el trimestre.

# Peticiones Radicadas - Gestionadas

Durante el primer trimestre de 2025 se **radicaron 11,701** peticiones y se **gestionaron 10,624** peticiones, que corresponden al **91%** del total de las radicadas.

<i>Categoría</i>	<i>Radicadas</i>	<i>Gestionadas</i>	<i>% gestionado</i>
Requisitos Ingreso a Colombia	1.927	1.836	95%
Permiso por Protección Temporal (ETP)	1.527	1.374	90%
Canales de contacto	1.202	1.049	87%
Cédula de extranjería	1.143	1.068	93%
Requisitos Salida de Colombia	1.066	951	89%
Certificado de Movimientos Migratorios	1.039	957	92%
Multas y sanciones	936	855	91%
Trámite y Servicios	704	606	86%
Prórroga de permanencia	514	447	87%
Salida del país para menores de edad	376	329	88%
Tratamiento de datos	372	334	90%
Salvoconducto	280	258	92%
SIRE	180	165	92%
Registro de Visa	152	135	89%
Check-Mig	86	77	90%
Petición entre autoridades	61	57	93%
Biomig	57	53	93%
Actualización de datos por cambio de domicilio	26	24	92%
N/A	26	24	92%
Migración Automática	23	21	91%
Tarjeta Andina (TAM )	4	4	100%
<b>Total</b>	<b>11.701</b>	<b>10.624</b>	<b>91%</b>

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

\*Nota: Solo se tienen en cuenta las peticiones gestionadas que fueron radicadas durante el trimestre.

# Peticiones Gestionadas

## Motivos recurrentes

<i>Categoría (Peticiones)</i>	<i>Trimestre IV 2024</i>	<i>Trimestre I 2025</i>		<i>Variación</i>	<i>Participación</i>
Permiso por Protección Temporal - ETP	1.529	1.374	↓	-10,14%	13%
Requisitos Ingreso a Colombia	1.180	1.836	↑	55,59%	17%
Cédula de extranjería	1044	1.068	↑	2,30%	10%
Certificado de Movimientos Migratorios	823	957	↑	16,28%	9%
Requisitos Salida de Colombia	786	951	↑	20,99%	9%
Multas y sanciones	719	855	↑	18,92%	8%
Salida del país para menores de edad	471	329	↓	-30,15%	3%
Salvoconducto	363	258	↓	-28,93%	2%
Prórroga de permanencia	358	447	↑	24,86%	4%
OTROS	1.650	2.549	↑	54,48%	24%
<b>Total</b>	<b>8.923</b>	<b>10.624</b>	<b>↑</b>		<b>100%</b>

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

“**Requisitos Ingreso a Colombia**” cuenta con la mayor representación dentro de las peticiones con **1,836** solicitudes que equivalen al **17%** del total de la peticiones. La subcategoría *¿Cuáles son los requisitos de ingreso para Extranjeros?* tiene la de mayor representación con **1,011** solicitudes. En segundo lugar se encuentra el trámite “**Permiso por Protección Temporal - ETP**” con **1,374** radicados que equivalen al **13%** del total de las peticiones.

El trámite “**Cédula de Extranjería**” con **1,068** radicados equivalente al **10%** del total de las peticiones, ocupa el tercer lugar. **851** solicitudes hacen referencia a la realización del trámite.

\*Nota: Solo se tienen en cuenta las peticiones gestionadas que fueron radicadas durante el trimestre.

# Reclamos Radicados - Gestionados

Durante el primer trimestre de 2025 se **radicaron 1,414** reclamos de los que se **gestionaron 1,300**, que corresponden al **92%** del total de las radicadas.

<i>Categoría</i>	<i>Radicadas</i>	<i>Gestionadas</i>	<i>% gestionado</i>
Actualización de datos por cambio de domicilio	2	2	100%
Biomig	2	2	100%
Check-Mig	13	13	100%
Migración Automática	1	1	100%
Plataforma	1	1	100%
Registro de Visa	38	38	100%
Salida del país para menores de edad	5	5	100%
Tarjeta Andina (TAM )	1	1	100%
Tratamiento de datos	59	56	95%
Cédula de extranjería	768	723	94%
Otros trámites y servicios de la entidad	34	32	94%
Salvoconducto	30	28	93%
SIRE	14	13	93%
Prórroga de permanencia	66	61	92%
Requisitos Salida de Colombia	11	10	91%
Permiso por Protección Temporal (ETP)	129	114	88%
Multas y sanciones	38	33	87%
Certificado de Movimientos Migratorios	174	150	86%
N/A	4	3	75%
Canales de contacto	5	3	60%
Requisitos Ingreso a Colombia	19	11	58%
<b>Total</b>	<b>1.414</b>	<b>1.300</b>	<b>92%</b>

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

\*Nota: Solo se tienen en cuenta las peticiones gestionadas que fueron radicadas durante el trimestre.

# Reclamos Gestionados

## Motivos recurrentes

Durante el primer trimestre de 2025 se **radicaron 1,414** reclamos de los que se **gestionaron 1,300**, que corresponden al **92%** del total de las radicadas.

<i>Categoría (Reclamos)</i>	<i>Trimestre IV 2024</i>	<i>Trimestre I 2025</i>		<i>Variación</i>	<i>Participación</i>
Cédula de extranjería	696	723	↑	4%	56%
Certificado de Movimientos Migratorios	150	150	↓	0%	12%
Permiso por Protección Temporal (ETP)	163	114	↓	-30%	9%
Prórroga de permanencia	65	61	↓	-6%	5%
Multas y sanciones	43	33	↓	-23%	3%
Registro de Visa	33	38	↑	15%	3%
Salvoconducto	23	28	↑	22%	2%
SIRE	17	13	↓	-24%	1%
Requisitos Ingreso a Colombia	10	11	↑	10%	1%
Check-Mig	13	13	↓	0%	1%
OTROS	62	116	↑	87%	9%
<b>Total</b>	<b>1.275</b>	<b>1.300</b>	<b>↑</b>		<b>44%</b>

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

“**Cédula de Extranjería**” cuenta con la mayor representación dentro de los reclamos con **723** solicitudes que equivalen al **56%** del total de los reclamos. En segundo lugar se encuentra el trámite “**Certificado de Movimientos Migratorios**” con **150** radicados que equivalen al **12%** del total radicado.

\*Nota: Solo se tienen en cuenta las peticiones gestionadas que fueron radicadas durante el trimestre.

# Quejas, Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias

Frente al trimestre anterior hubo un incremento del 15% en las **quejas** recibidas. Las subcategorías más relevantes son:

Atención al ciudadano	64
PCM	41
CFSM	36
Funcionario Público Entidad	28
Accesibilidad y Servicios Incluyentes	16

## Quejas

Radicadas

Gestionadas

**207**

**179**

El incremento de las **denuncias**, comparado con el trimestre anterior fue del 36%. Las subcategorías más relevantes son:

Actividades irregulares contra Extranjero	44
¿Cómo denunciar a un extranjero?	32
Actividades irregulares extranjeros	26

## Denuncias

Radicadas

Gestionadas

**143**

**121**

Las **felicitaciones** se redujeron en un 20%.

Se destaca que las felicitaciones para nuestros funcionarios ocupan un 92% del total de los radicados.

Las felicitaciones para los trámites representan un 8%.

## Felicitaciones

Radicadas

Gestionadas

**39**

**38**

En el presente trimestre se recibieron **16 sugerencias**, 4 más que el trimestre anterior.

El **67%** se refiere a **Trámites y Servicios**, **19%** para **Atención al Ciudadano** y un **13%** se refiere a **Accesibilidad y Servicios Incluyentes**.

## Sugerencias

Radicadas

Gestionadas

**16**

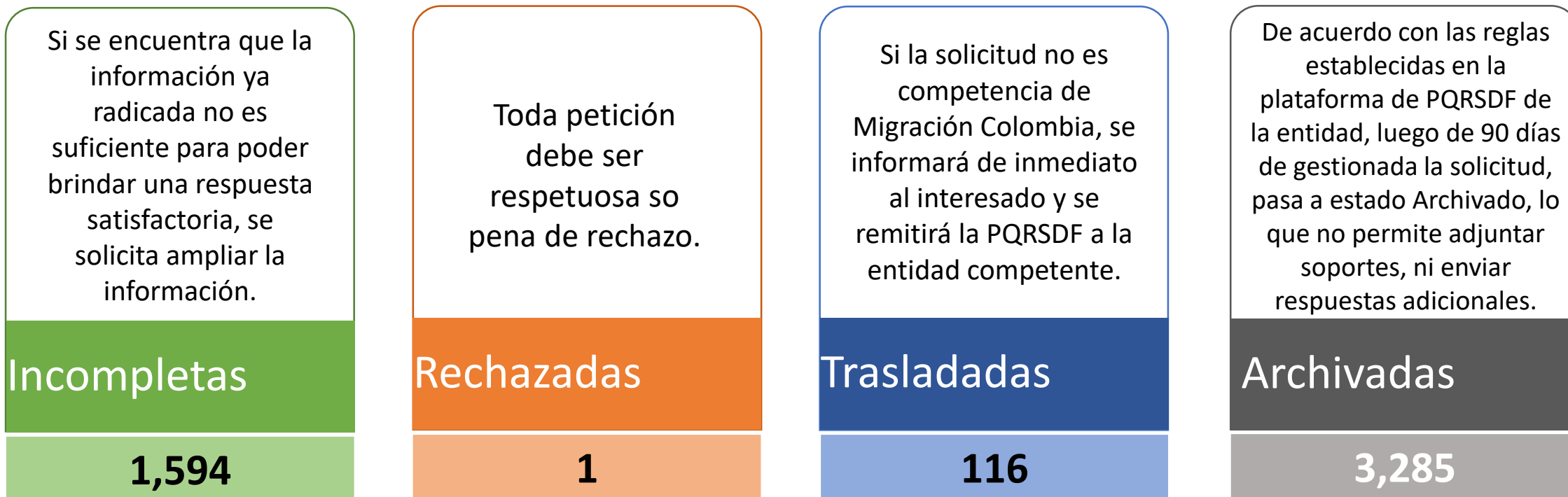
**16**

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

\*Nota: Solo se tienen en cuenta las peticiones gestionadas que fueron radicadas durante el trimestre.

Teniendo en cuenta el Artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece: "Corrección de errores formales. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda", la Entidad se permite informar que se programó la corrección formal de las tipologías erróneas de los ciudadanos al presentar sus PQRS en el Centro de Consulta Ciudadana (C3) a partir del primer semestre de 2022, ajustes que se reflejarán en la base de datos, con el propósito de mejorar la calidad de la información recibida y el análisis de las mismas.

# Estado de las PQRSDF



Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

**CANAL COMPLEMENTARIO**  
Correo electrónico  
[autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co](mailto:autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co)

16,184

**Se implementó el correo, para el intercambio de peticiones entre autoridades y grupos de valor.**

Teniendo en cuenta el Artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece: "Corrección de errores formales. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser ratificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda", la Entidad se permite informar que se programó la corrección formal de las tipologías erróneas de los ciudadanos al presentar sus PQRSDF en el Centro de Consulta Ciudadana (C3) a partir del primer semestre de 2022, ajustes que se reflejarán en la base de datos, con el propósito de mejorar la calidad de la información recibida y el análisis de las mismas.

# Quejas



En el trimestre se radicaron 207 quejas, de las que se gestionaron 179. La mayor representación la tienen las inconformidades relacionadas con **Atención al ciudadano** con **32,40%**, seguido por **Puesto de control migratorio** con **18,99%**, **Centro facilitador de servicios migratorios** con **18,44%**, **Funcionario público de la entidad** con **13,41%** y **Accesibilidad y servicios incluyentes** con un **6,70%**.

Las categorías **Queja**, **Centro de contacto telefónico**, **Sede administrativa principal** y **Punto visible** suman en total una participación del **10,06%**.

# Quejas



**Primer nivel de servicio** atendió la mayor cantidad de quejas (31,28%), seguido por la **Regional El Dorado** (18,44%), la **Regional Andina** (10,06%), **Regional Antioquia** (8,94%), **Subdirección de Control Disciplinario** (8,38%), **Subdirección de Extranjería** (5,03%), **Regional Oriente** (3,35%) y **Regional Orinoquia** y **Regional Occidente** (2,79% cada una).

Las Regionales **Eje Cafetero**, **Atlántico**, **Nariño**, **Amazonas** y **La Guajira**, las subdirecciones de **Talento Humano** y **Verificación Migratoria** y la **Oficina de Tecnología**, cuentan en total con una representación del 8,94%.

# Reclamos



En el trimestre se radicaron 1,414 reclamos, de los que se gestionaron 1,300. Los reclamos por **Cédula de Extranjería** tuvieron la mayor representación con un **55,62%**, seguido por **Certificado de Movimientos Migratorios** con **11,54%**, **Permiso por Protección Temporal (ETP)** con **8,77%**, **Prórroga de Permanencia** con **4,69%**, **Tratamiento de datos** con **4,31%**, **Registro de Visa** con **2,92%**, **Multas y Sanciones** con **2,54%**, **Otros Trámites y Servicios de la Entidad** con **2,46%** y **Salvoconducto** con **2,15%**.

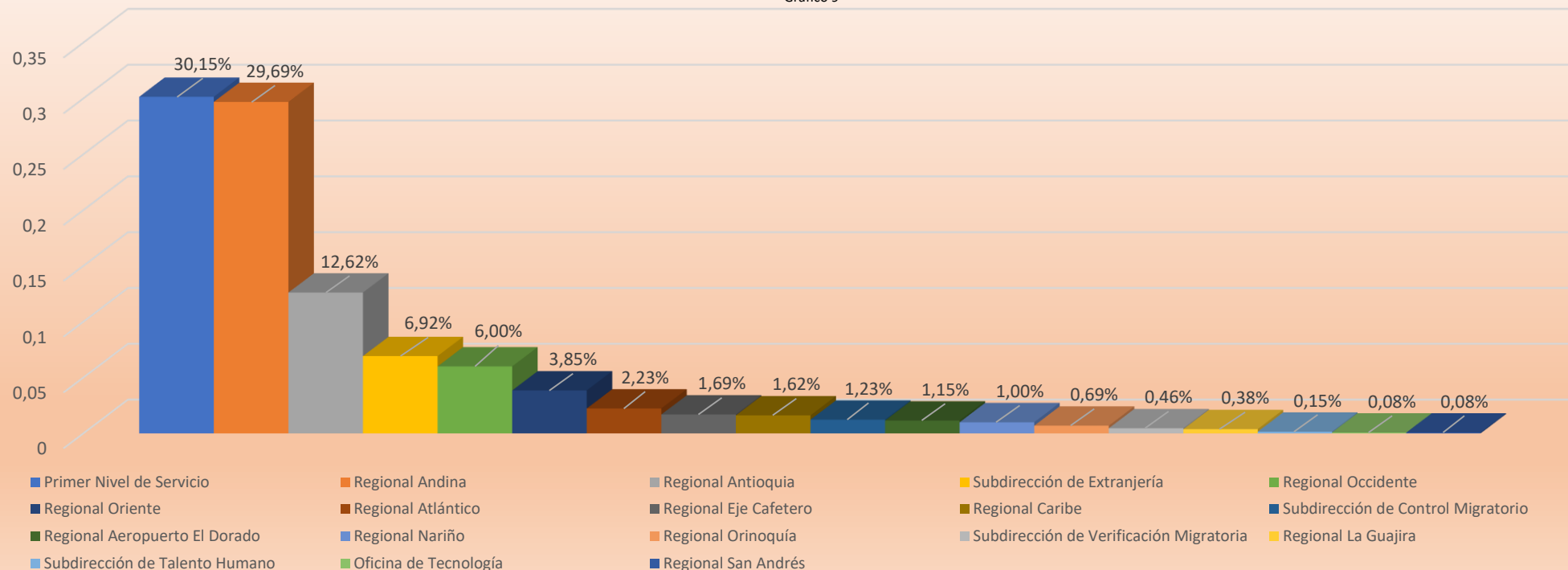
Las categorías restantes, cuentan en total con una representación del **5,00%**.

# Reclamos

## Reclamos Atendidos

Por categoría

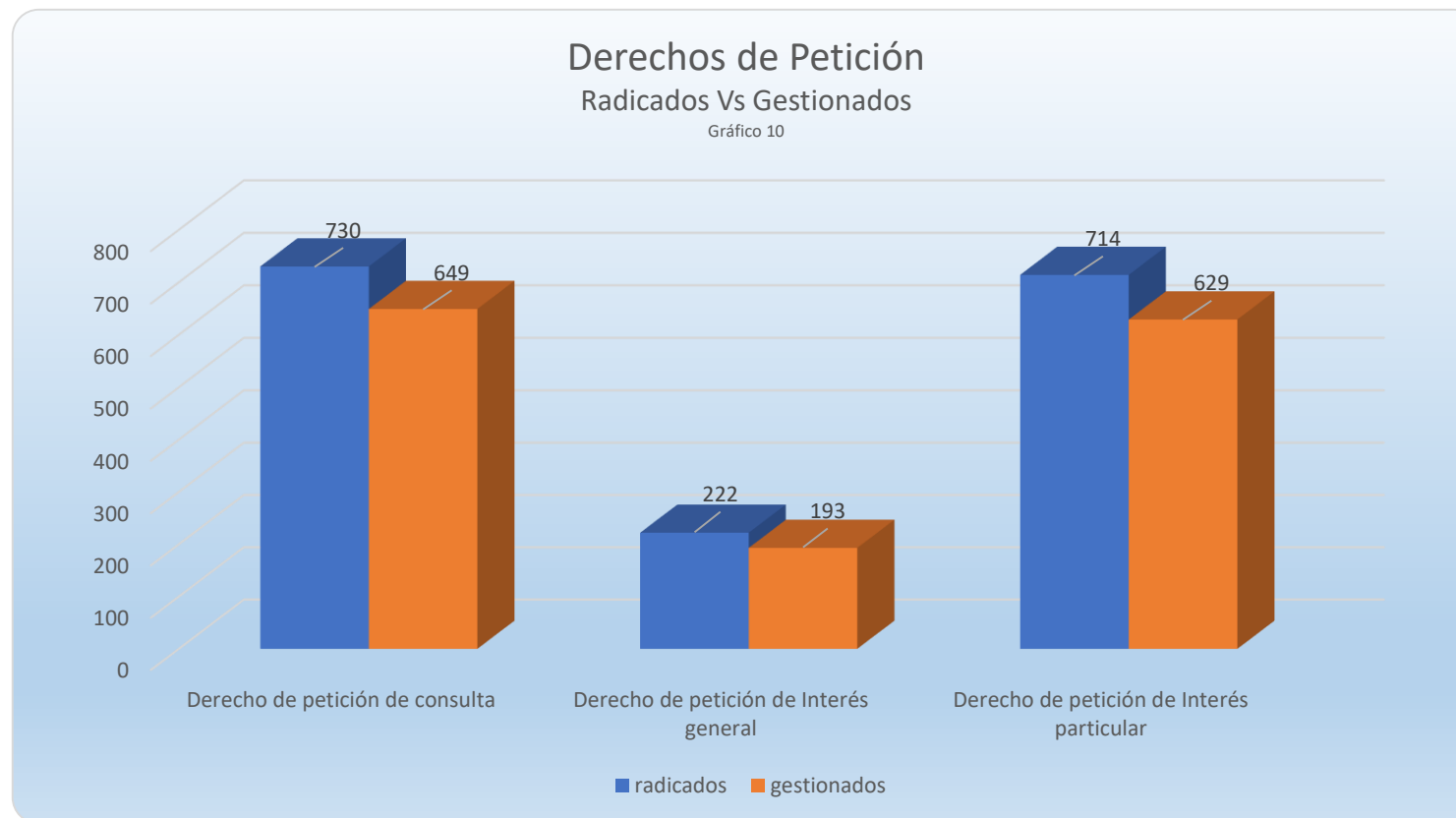
Gráfico 9



Al igual que en las quejas, en los reclamos **Primer nivel de servicio** atendió la mayor cantidad (392), seguido por la **Regional Andina (386)**, **Regional Antioquia (164)**, **Subdirección de Extranjería (90)**, **Regional Occidente (78)**, **Regional Oriente (50)**, **Regional Atlántico (29)**, **Regional Eje Cafetero (22)**, **Regional Caribe (21)**, **Subdirección de Control Migratorio (16)**, **Regional Aeropuerto El Dorado (15)** y **Regional Nariño (13)**.

**Las regionales Orinoquía, La Guajira y San Andrés**, las subdirecciones de **Verificación Migratoria y Talento Humano** y la **Oficina de Tecnología**, atendieron la menor cantidad de reclamos durante el trimestre, un total de 24 reclamos.

# Derechos de Petición



Durante el trimestre, se radicaron en total 1,666 Derechos de Petición, de los que se gestionaron 1,471.

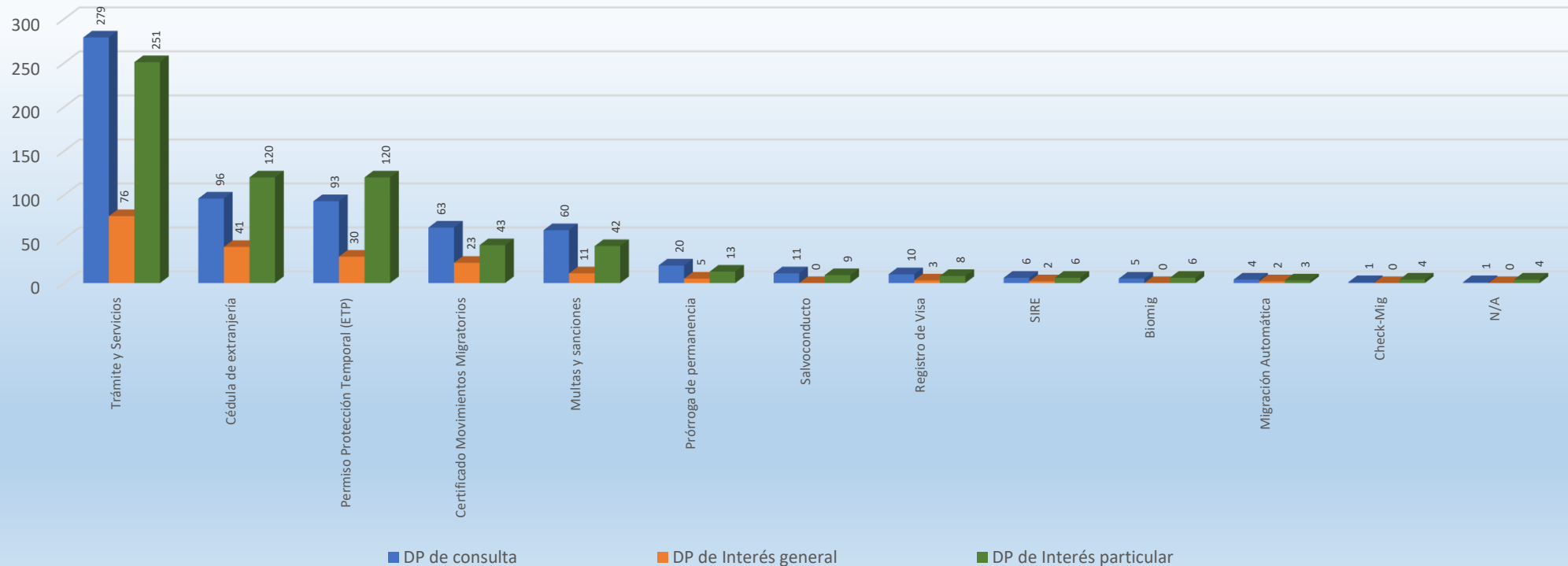
La mayor representación la tienen los ***Derechos de Petición de Consulta*** con un peso de **44%**, seguido por los ***Derechos de Petición de Interés Particular*** con una representación de **43%**. La menor representación la tienen los ***Derechos de Petición de Interés General*** con un porcentaje del **13%**. Estas representaciones son tanto para radicados como para gestionados.

# Derechos de Petición

## Derechos de Petición

Gestionados por categoría

Gráfico 11

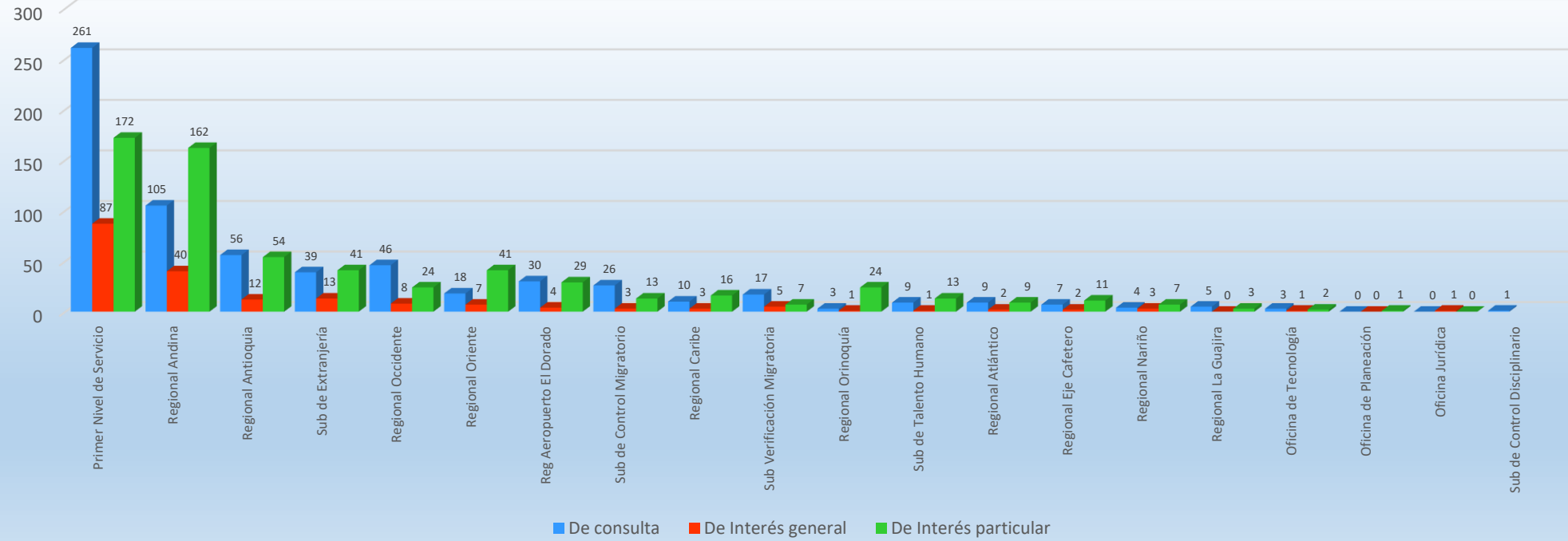


La categoría **Trámites y Servicios** cuenta con la mayor representación (606 – 41,20%), seguida por **Cédula de Extranjería** (257 – 17,47%), **Permiso por Protección Temporal (ETP)** (243 – 16,52%), **Certificado de Movimientos Migratorios** (129 – 8,77%), y **Multas y Sanciones** (113 – 7,68%).

Las categorías con menor representación son **Prórroga de Permanencia**, **Salvoconducto**, **Registro de Visa**, **SIRE**, **Biomig**, **Migración Automática**, **Check-Mig** y **sin categoría específica** (123 – 8,36%).

# Derechos de Petición

Derechos de Petición  
Gestionados por Dependencia  
Gráfico 12



**Primer nivel de servicio** y **Regional Andina** atendieron la mayor cantidad de reclamos con **35,35%** y **20,87%**, respectivamente; seguidas por la **Regional Antioquia** con **8,29%**, **Subdirección de Extranjería** con **6,32%**, **Regional Occidente** con **5,30%**, **Regional Oriente** con **4,49%**, **Regional El Dorado** con **4,28%**, **Subdirección de Control Migratorio** con **2,86%**, **Regional Caribe** y **Subdirección de Verificación Migratoria** con **1,97%**, cada una.

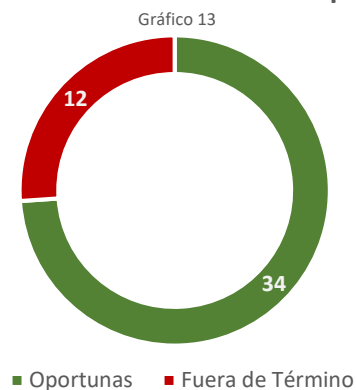
Las Regionales **Orinoquía**, **Atlántico**, **Eje Cafetero**, **Nariño** y **La Guajira**, las subdirecciones de **Talento Humano** y **Control Disciplinario**, las Oficinas de **Tecnología**, **Planeación** y **Jurídica**, tuvieron la menor representación con un total del **8,29%**.

# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Resumen Solicitudes de Acceso a la información Pública				
Mes	Número de solicitudes recibidas	Número de solicitudes trasladadas	Tiempo promedio de respuesta	Número de solicitudes a las que se les negó el acceso
Enero	21	0	8,65 días	0
Febrero	16	0	9,0 días	0
Marzo	24	0	8,09 días	0

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

## Oportunidad de la Respuesta

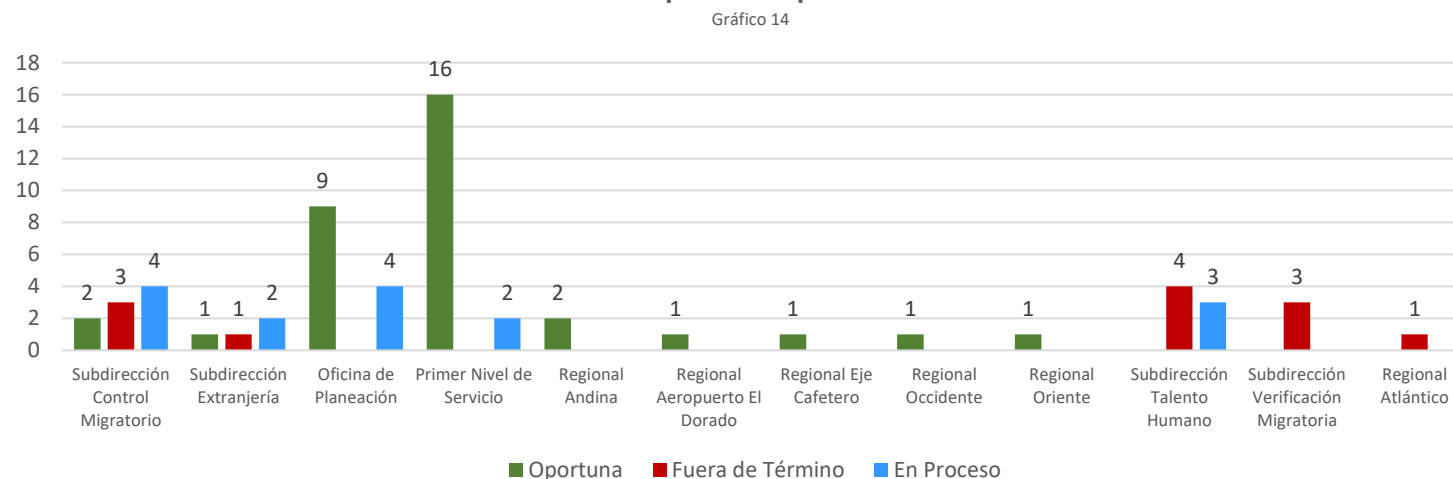


Solicitudes atendidas oportunamente **74%**

Solicitudes atendidas fuera del término **26%**

Tiempo de respuesta promedio enero – marzo: **8,58 días**

## Gestión por Dependencia



\*Las cifras presentadas en este informe, corresponden al total de lo radicado y gestionado en el trimestre.

# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

## Tiempo de Respuesta

ENERO DE 2025					
Número	Mes Radicación	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta (en días)	Fecha de Respuesta
52443	Enero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	En Proceso	
52635	Enero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	8/01/2025
52821	Enero	Información Pública generada por la Entidad	Regional Andina	6	14/01/2025
53246	Enero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Atlántico	15	29/01/2025
53399	Enero	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Regional Andina	6	16/01/2025
54145	Enero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	15/01/2025
54213	Enero	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	3	16/01/2025
54304	Enero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	6	22/01/2025
54351	Enero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	16/01/2025
54618	Enero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	33	3/03/2025
55114	Enero	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	21/01/2025
55386	Enero	Datos de Migración Colombia	Regional Eje Cafetero	10	3/02/2025
55477	Enero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	9	31/01/2025
55666	Enero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	8	31/01/2025
55751	Enero	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	23/01/2025
56323	Enero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	5	31/01/2025
56623	Enero	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Verificación Migratoria	35	17/03/2025
56882	Enero	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	29/01/2025
57351	Enero	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	3/02/2025
57465	Enero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	15	20/02/2025
57583	Enero	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Control Migratorio	8	11/02/2025

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

## Tiempo de Respuesta

FEBRERO DE 2025					
Número	Mes Radicación	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta (en días)	Fecha de Respuesta
57635	Febrero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Aeropuerto El Dorado	4	6/02/2025
57782	Febrero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	6	10/02/2025
58119	Febrero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	32	19/03/2025
58192	Febrero	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	En Proceso	
58566	Febrero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	4	11/02/2025
58757	Febrero	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	8/02/2025
58834	Febrero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	15	27/02/2025
59430	Febrero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Extranjería	11	25/02/2025
59679	Febrero	Solicitud de información pública	Oficina de Planeación	3	14/02/2025
59860	Febrero	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Extranjería	10	25/02/2025
59981	Febrero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Oriente	9	25/02/2025
60576	Febrero	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	10	28/02/2025
60794	Febrero	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	19/02/2025
61362	Febrero	Solicitud de información pública	Oficina de Planeación	10	4/03/2025
61374	Febrero	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	15	11/03/2025
65704	Febrero	Información Pública generada por la Entidad	Primer Nivel de Servicio	2	27/02/2025

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

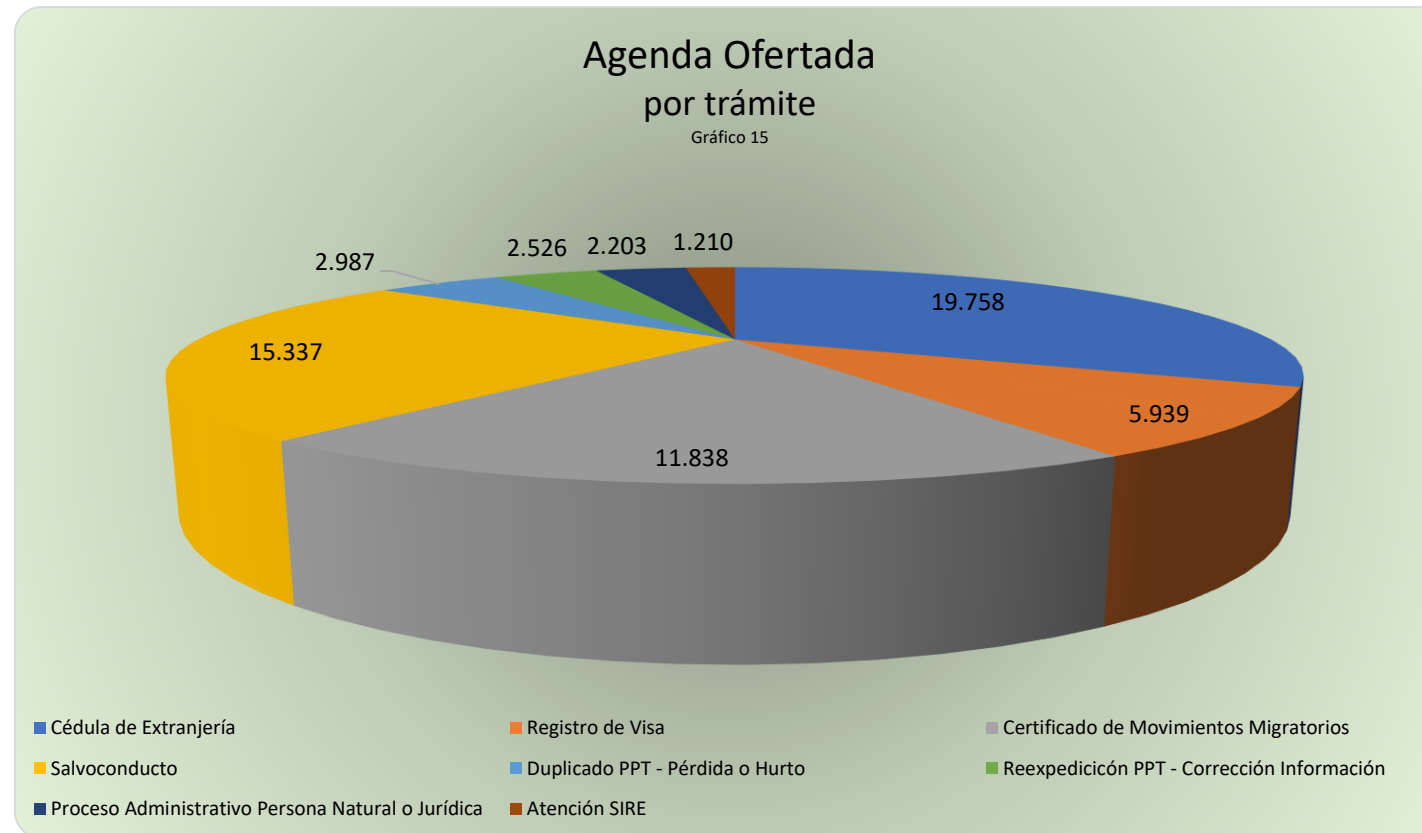
# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

## Tiempo de Respuesta

MARZO DE 2025					
Número	Mes Radicación	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta (en días)	Fecha de Respuesta
66471	Marzo	Información Pública generada por la Entidad	Oficina de Planeación	8	12/03/2025
67726	Marzo	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	18	27/03/2025
67784	Marzo	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	16	25/03/2025
68335	Marzo	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	16	26/03/2025
69139	Marzo	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	10/03/2025
69198	Marzo	Solicitud de información pública	Regional Occidente	10	20/03/2025
69529	Marzo	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	11/03/2025
69867	Marzo	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	11	27/03/2025
70027	Marzo	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	13/03/2025
70124	Marzo	Solicitud de información pública	Subdirección de Control Migratorio	En Proceso	
70504	Marzo	Solicitud de información pública	Subdirección de Extranjería	En Proceso	
72876	Marzo	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	En Proceso	
73974	Marzo	Solicitud de información pública	Subdirección de Extranjería	En Proceso	
74776	Marzo	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	26/03/2025
74937	Marzo	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	En Proceso	
75070	Marzo	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	27/03/2025
75138	Marzo	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	En Proceso	
75196	Marzo	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	En Proceso	
75271	Marzo	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	En Proceso	
75378	Marzo	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Control Migratorio	En Proceso	
75563	Marzo	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	En Proceso	
75647	Marzo	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	En Proceso	
75947	Marzo	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	En Proceso	
76155	Marzo	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	En Proceso	

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

# Agendamiento



- ✓ En el primer trimestre contamos con disponibilidad de **61,798** agendas. Se agendaron en total **34,516** citas (**56% de la disponibilidad**).
- ✓ La mayor disponibilidad es para **Cédula de Extranjería (19,758)**, seguido por Salvoconducto (**15,337**), Certificado de Movimientos Migratorios (**11,838**), Registro de Visa (**5,939**) y Duplicado PPT – Pérdida o Hurto (**2,987**).
- ✓ La menor disponibilidad de agendamiento, es para los trámites de Reexpedición PPT – Corrección de Información (**2,526**), Proceso Administrativo Persona Natural o Jurídica (**2,203**) y **Atención SIRE (1,210)**.

# Agendamiento

✓ En el primer trimestre de 2,025, se agendaron en total **34,516 citas**.

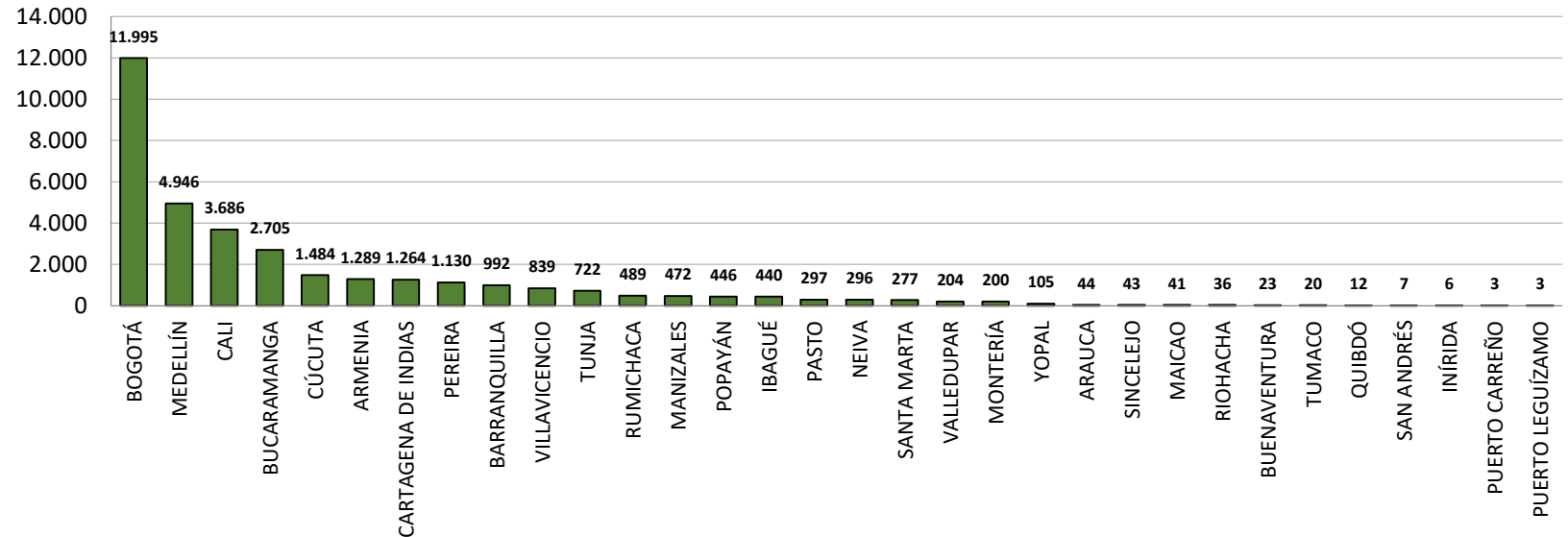
✓ La ciudad con mayor participación fue **Bogotá** con **11,995** citas, que equivalen al **34,75%**, seguida de **Medellín** con **4,946** citas (**14,33%**), **Cali** con **3,686** citas (**10,68%**) y **Bucaramanga** con **2,705** citas (**7,84%**).

✓ Los puntos de atención de Quibdó, San Andrés, Inírida, Puerto Carreño y Puerto Leguizamo, tuvieron la menor cantidad de agendamiento, con 31 citas durante el trimestre.

✓ Presentamos las **32** ciudades que tuvieron agendamiento de citas durante el trimestre.

## Agendamiento Trimestral por ciudad

Gráfico 16



## AGENDAS POR TRÁMITE

<b>14.140</b>	<b>7.499</b>	<b>5.477</b>	<b>2.173</b>	<b>1.748</b>	<b>1.520</b>	<b>1.491</b>	<b>468</b>
Cédula de Extranjería	Salvoconducto	Certificado de Movimientos Migratorios	Duplicado PPT - Pérdida o Hurto	Reexpedición de PPT-Corrección Información	Proceso Administrativo Persona Natural o Jurídica	Registro de Visa	Atención SIRE

# CANAL TELEFÓNICO

Primer Trimestre 2025

# Generalidades Contact Center

- Debido a la realización del nuevo proceso contractual, en el presente trimestre no se presenta información para el canal telefónico del mes de marzo.

En este período ingresaron al Call Center **22,998** interacciones por los diferentes canales de atención (Telefónico, Videollamada, Chat).

El canal telefónico incluye llamadas en español, llamadas en inglés y línea anticorrupción.

Comportamiento en el Trimestre					
Interacciones Recibidas			Representación frente al acumulado en el año (22,998)		
ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO
<b>18.012</b>	<b>4.986</b>	<b>0</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>0</b>

# **CANAL PRESENCIAL**

**Primer Trimestre 2025**

# Buzones

Migración Colombia cuenta con 60 buzones de sugerencias, distribuidos en las 13 regionales a nivel nacional. Semanalmente las regionales abren los buzones y reportan las PQRSDf halladas. Estas se radican en la plataforma de PQRSDf.

Regional	Total Buzones Existentes	Ubicación	Reportes Esperados	Reportes entregados			Total Reportes Entregados
				Enero	Febrero	Marzo	
AMAZONAS	3	Leticia	39	5	4	4	13
		Aeropuerto Alfredo Vásquez Cobo		5	4	4	13
		Balsa Migratoria - Río Amazonas		5	4	4	13
ANDINA	6	Bogotá Calle 100 Piso 1	78	5	4	4	13
		Bogotá Calle 100 Piso 2 y 3		5	4	4	13
		Bogotá Calle 100 Piso 4		5	4	4	13
		Tunja		5	4	4	13
		Neiva		5	4	4	13
		Ibagué		5	4	4	13
ANTIOQUIA	7	Medellín	91	5	4	4	13
		Quibdó		5	4	4	13
		Capurganá		5	4	4	13
		Bahía Solano		5	4	4	13
		Turbo		5	4	4	13
		Aeropuerto José María Córdova		5	4	4	13
		Juradó		5	4	4	13
ATLANTICO	3	Barranquilla	39	5	4	4	13
		Aeropuerto Ernesto Cortissoz		5	4	4	13
		Santa Marta		5	4	4	13
CARIBE	5	Cartagena	65	5	4	4	13
		Puerto de Cartagena		5	4	4	13
		Aeropuerto Rafael Núñez		5	4	4	13
		Montería		5	4	4	13
		Sincelejo		5	4	4	13
EJE CAFETERO	5	Manizales	65	5	4	4	13
		Armenia		5	4	4	13
		Aeropuerto El Edén		5	4	4	13
		Pereira		5	4	4	13
		Aeropuerto Matecaña		5	4	4	13
<b>SUBTOTAL</b>	<b>29</b>		<b>377</b>				<b>377</b>

# Buzones

Regional	Total Buzones Existentes	Ubicación	Reportes Esperados	Reportes entregados			Total Reportes Entregados
				Enero	Febrero	Marzo	
<b>AEROPUERTO EL DORADO</b>	<b>1</b>	Aeropuerto El Dorado	<b>13</b>	5	4	4	<b>13</b>
<b>GUAJIRA</b>	<b>4</b>	Paraguachón	<b>52</b>	5	4	4	<b>13</b>
		Maicao		5	4	4	<b>13</b>
		Valledupar		5	4	4	<b>13</b>
		Riohacha		5	4	4	<b>13</b>
<b>NARIÑO</b>	<b>6</b>	Chiles	<b>78</b>	5	4	4	<b>13</b>
		Pasto		5	4	4	<b>13</b>
		San Andrés de Tumaco		5	4	4	<b>13</b>
		Puente Internacional Rumichaca		5	4	4	<b>13</b>
		San Miguel		5	4	4	<b>13</b>
		Puerto Leguizamo		5	4	4	<b>13</b>
<b>OCCIDENTE</b>	<b>4</b>	Cali	<b>52</b>	5	4	4	<b>13</b>
		Popayán		5	4	4	<b>13</b>
		Puerto de Buenaventura		5	4	4	<b>13</b>
		Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón		5	4	4	<b>13</b>
<b>ORIENTE</b>	<b>8</b>	Puente Internacional Puerto Santander	<b>104</b>	5	4	4	<b>13</b>
		Cúcuta		5	4	4	<b>13</b>
		Bucaramanga		5	4	4	<b>13</b>
		Villa del Rosario - Puente Internacional Simón Bolívar		5	4	4	<b>13</b>
		Aeropuerto Camilo Daza		5	4	4	<b>13</b>
		La Unión		5	4	4	<b>13</b>
		Puente Francisco de Paula Santander		5	4	4	<b>13</b>
		Aeropuerto Palonegro		5	4	4	<b>13</b>
<b>ORINOQUIA</b>	<b>6</b>	Yopal	<b>78</b>	5	3	4	<b>12</b>
		Villavicencio		5	3	4	<b>12</b>
		Puerto Carreño		5	3	4	<b>12</b>
		Arauca		5	3	4	<b>12</b>
		Puente Internacional José Antonio Páez		5	3	4	<b>12</b>
		Puerto Inírida		5	3	4	<b>12</b>
<b>SAN ANDRES</b>	<b>2</b>	San Andrés	<b>26</b>	5	4	2	<b>11</b>
		Providencia		5	4	2	<b>11</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>31</b>		<b>403</b>				<b>393</b>
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>		<b>780</b>				<b>770</b>

# Actividades Especiales para la Ciudadanía

- ✓ Las regionales promovieron y reportaron **26** espacios para el acercamiento con la ciudadanía con el fin de socializar, realizar y agilizar trámites en materia migratoria, logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana.
- ✓ En estas jornadas participaron más de **500 ciudadanos** y más de **15 establecimientos y entidades**.

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Primer Trimestre 2025

# Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

*Debido a la realización del nuevo proceso contractual, en el presente trimestre no se presenta información de encuestas en el mes de marzo.*

En el período se realizaron encuestas con 4 preguntas.

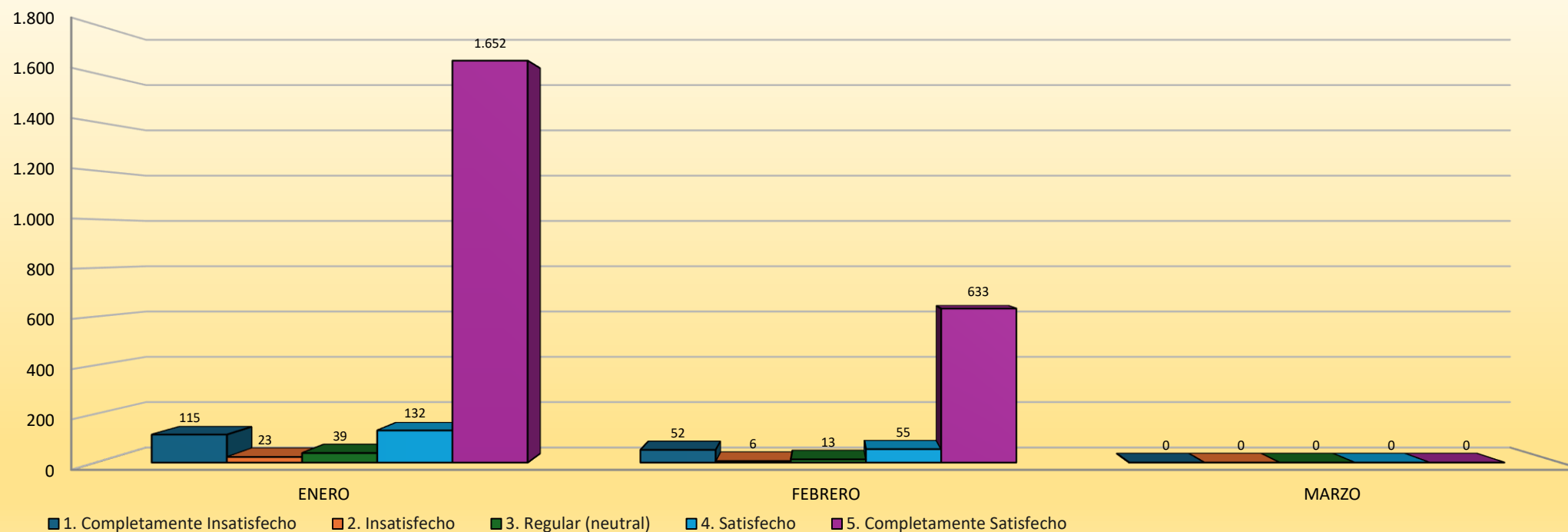
<i>Pregunta</i>	<i>Encuestas Realizadas</i>		
	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea telefónica de atención?	1.961	759	0
¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?	1.958	756	0
¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?	1.963	759	0
Califique la atención del asesor en la llamada	1.957	756	0
<b><i>Total</i></b>	<b><i>7.839</i></b>	<b><i>3.030</i></b>	<b><i>0</i></b>
	<b><i>10.869</i></b>		

# Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

## Pregunta 1

¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea telefónica de atención?

Gráfico 17

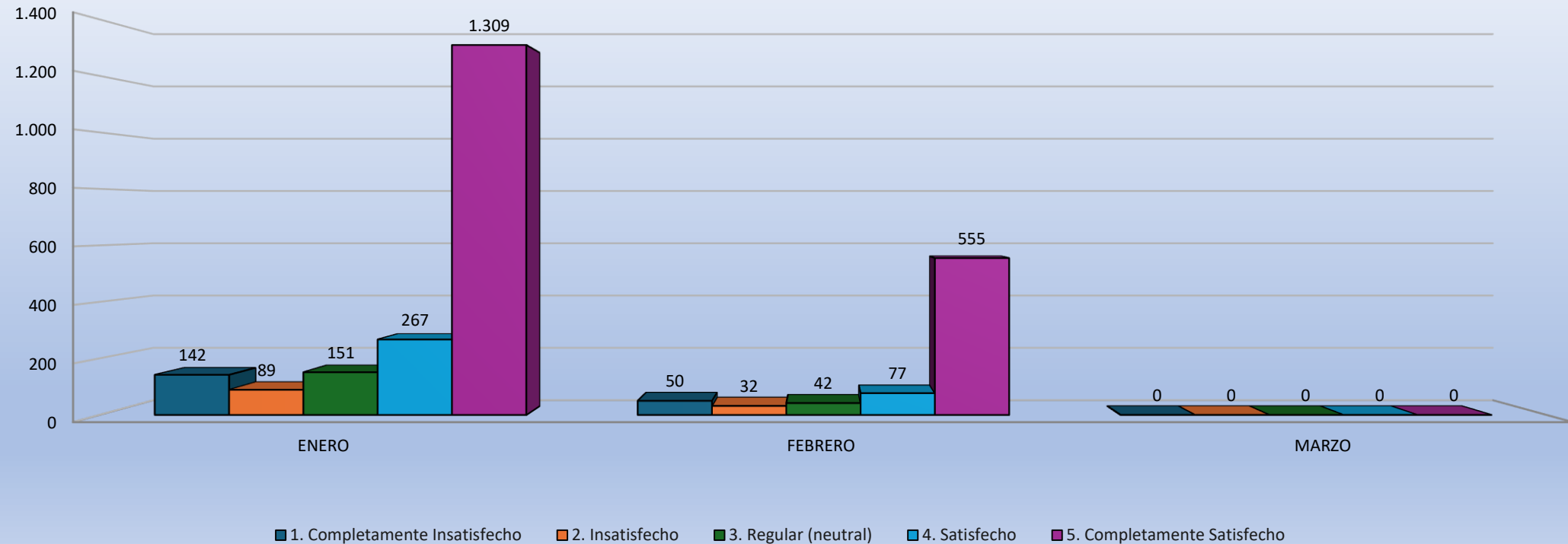


# Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

## Pregunta 2

¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?

Gráfico 18

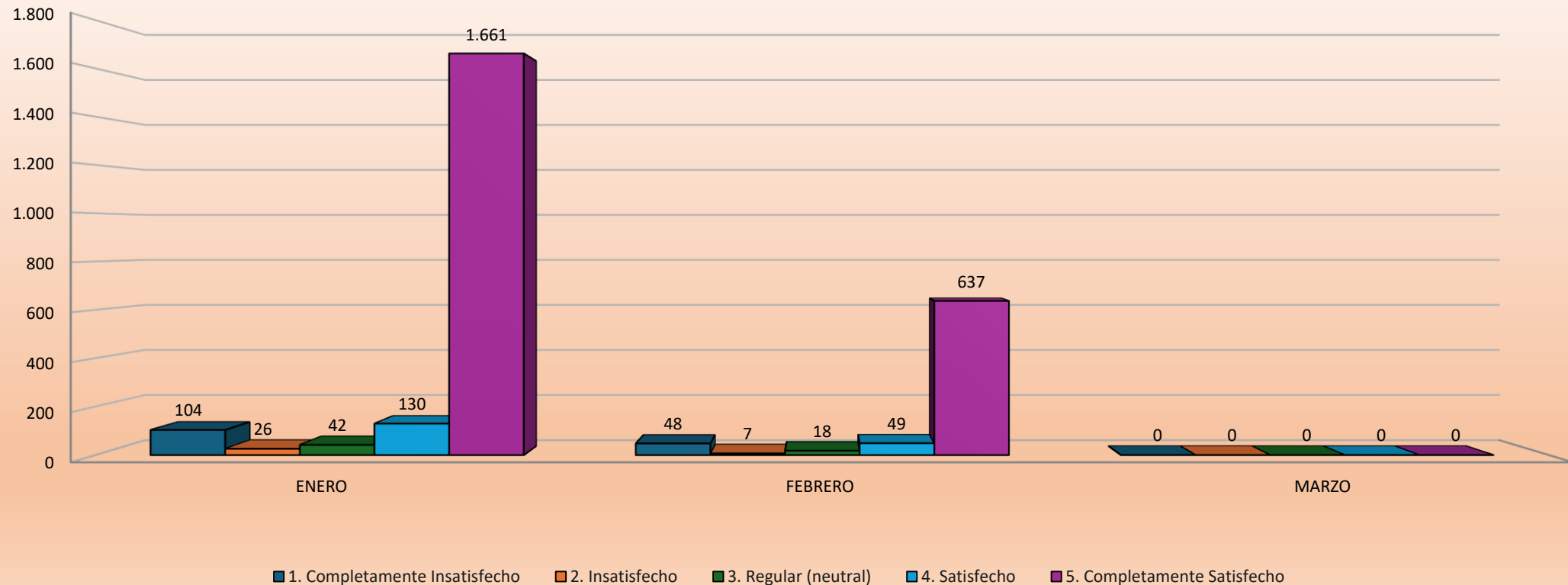


# Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

## Pregunta 3

¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?

Gráfico 19

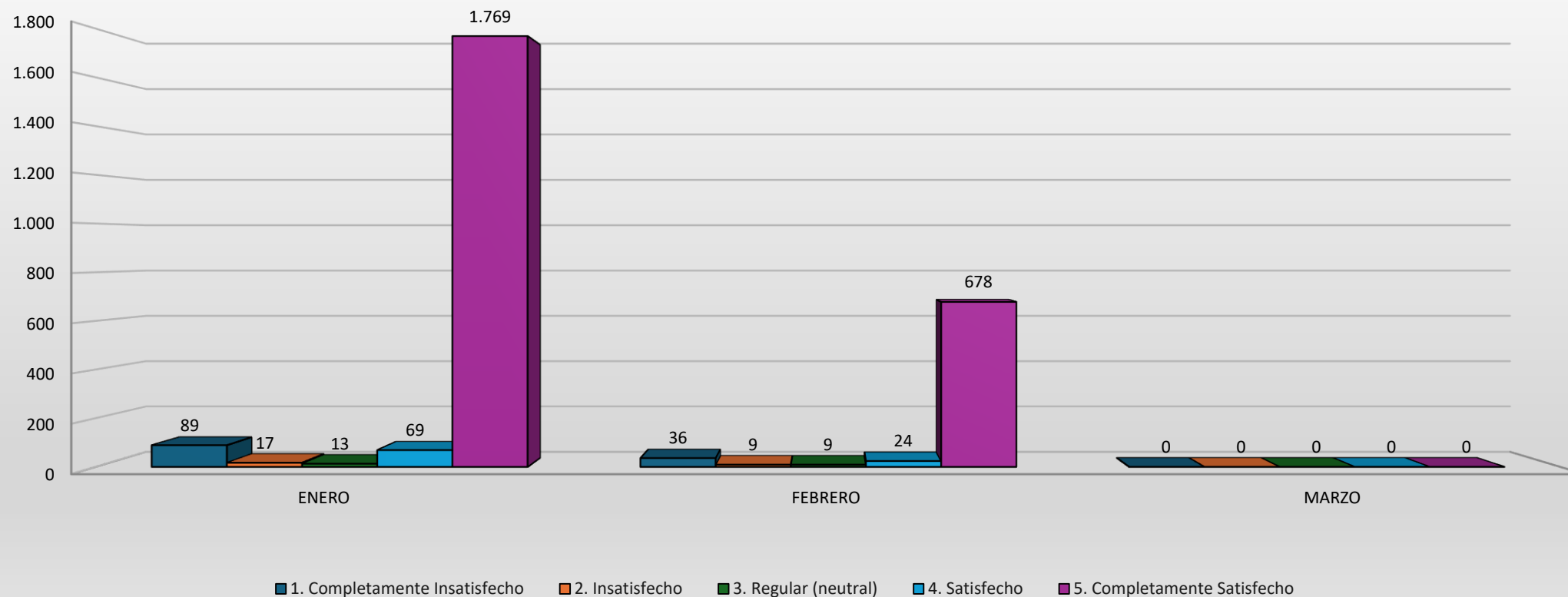


# Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

## Pregunta 4

Califique la atención del asesor en la llamada

Gráfico 20



**GRACIAS**