

**MIGRACIÓN**  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



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

**Segundo Trimestre 2025**

# Informe de Gestión Segundo 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 abril y el 30 de junio de 2025 y de los canales virtual, telefónico, presencial y las encuestas de satisfacción.

- **CANAL DE RECEPCIÓN:**

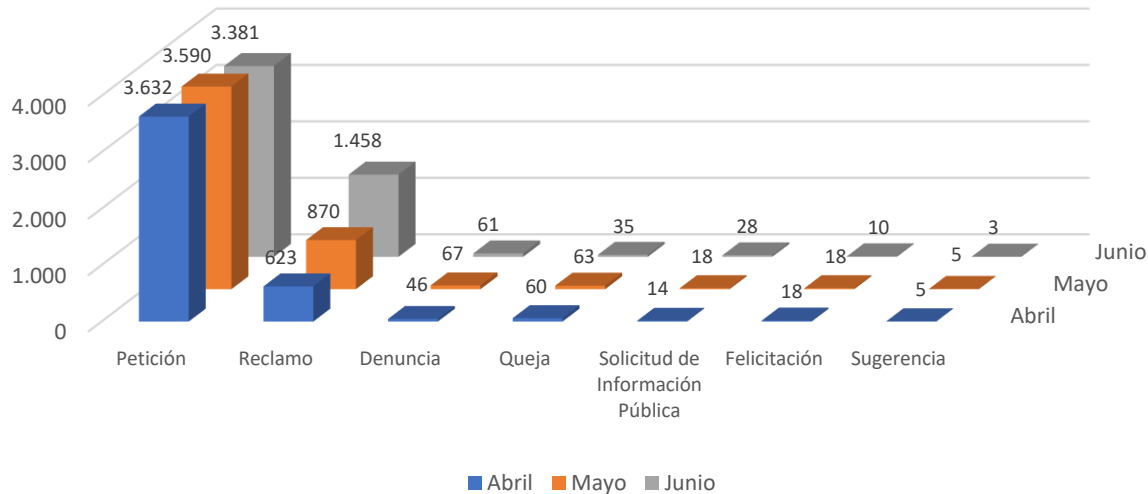
Plataforma oficial de PQRSDF, Contact Center y Buzones Presenciales.

# **CANAL VIRTUAL**

**Segundo Trimestre 2025**

# Resultados Generales

PQRSDF Radicadas  
Segundo Trimestre 2025  
Gráfico 1

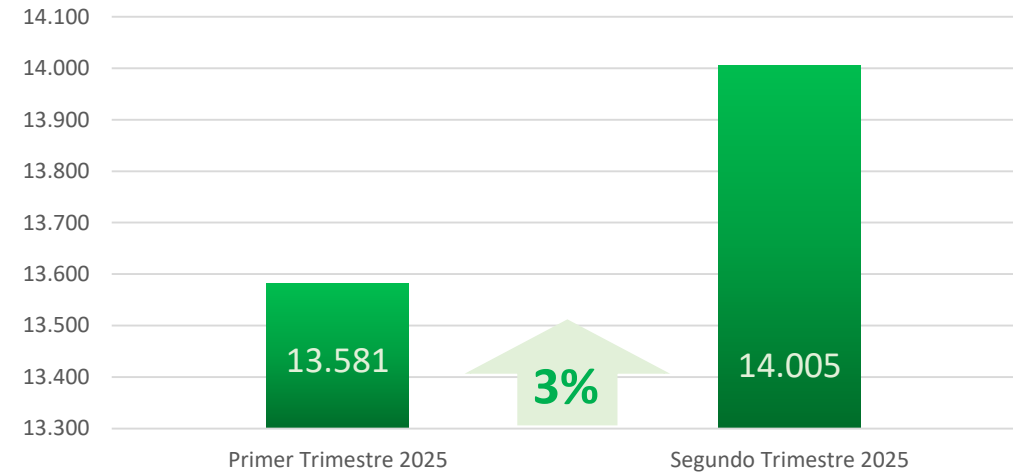


## Participación por tipo de solicitud

Entre el **01 de abril** y el **30 de junio de 2025**, se recibieron un total de **14,005 PQRSDF** a través del Centro de Consulta Ciudadana.

Según la tipología, la **petición** predomina con **10,603 (75,71%)** registros, le sigue **reclamo** con **2,951 (21,07%)**, **denuncia** con **174 (1,24%)**, **queja** con **158 (1,13%)**, **solicitud de información pública** con **60 (0,43%)**, **felicitación** con **46 registros (0,33%)**, y **sugerencia** con **13 registros (0,09%)**.

Variación PQRSDF Radicadas  
Gráfico 2



## Variación Trimestral

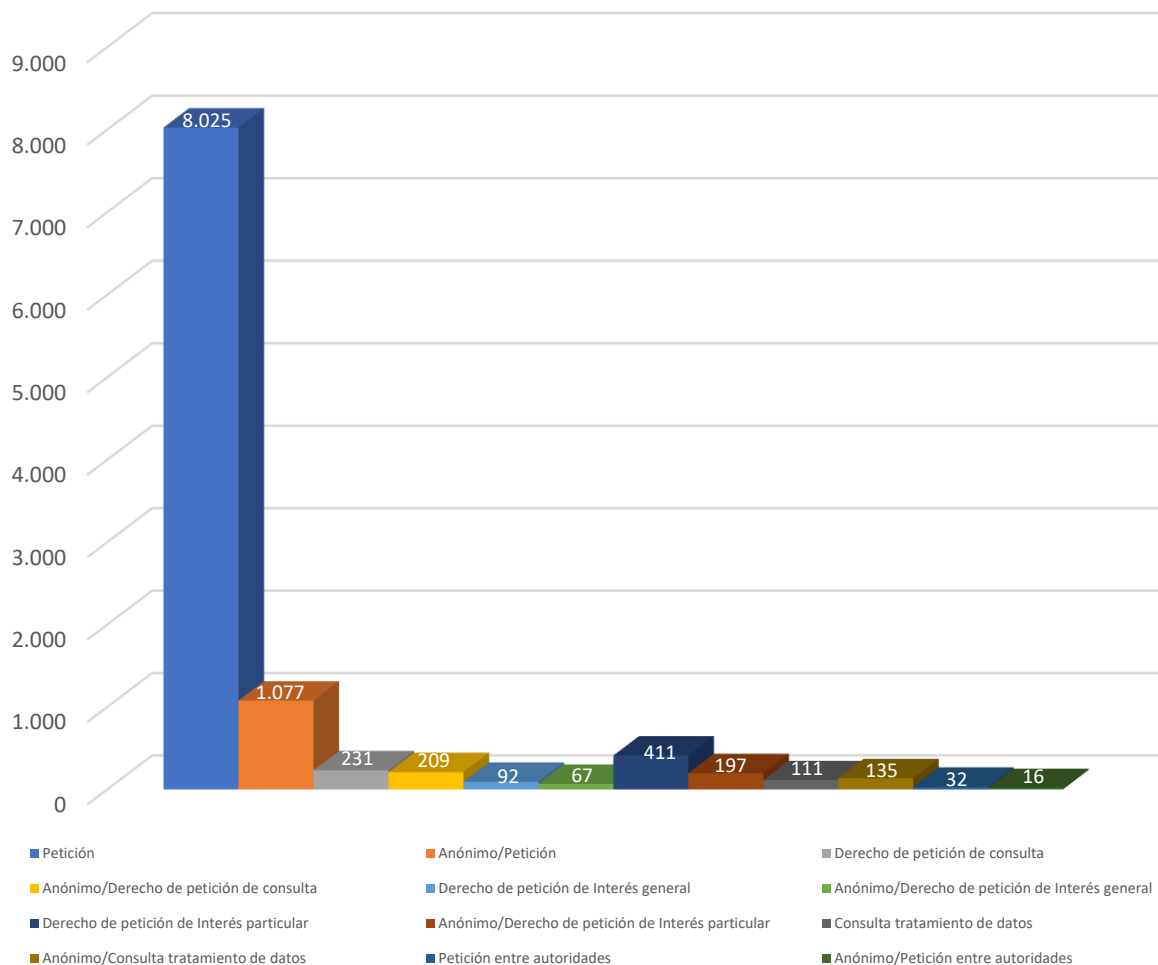
Al analizar la variación frente al trimestre anterior (cuarto trimestre de 2024) se observa un **incremento del 23%**.

La variación de las PQRSDF se apalanca en la tipología **Reclamo** con un incremento del **108,70%**. Las categorías con mayor representación son **Cédula de Extranjería (42,46%)**, **Certificado de Movimientos Migratorios (16,81%)**, **Permiso por Protección Temporal (ETP) (14,54%)**, **Prórroga de Permanencia (10,40%)**, **Multas y sanciones (3,42%)**, **Check-Mig (2,91)**, **SIRE (2,07%)**.

# Temas de consulta

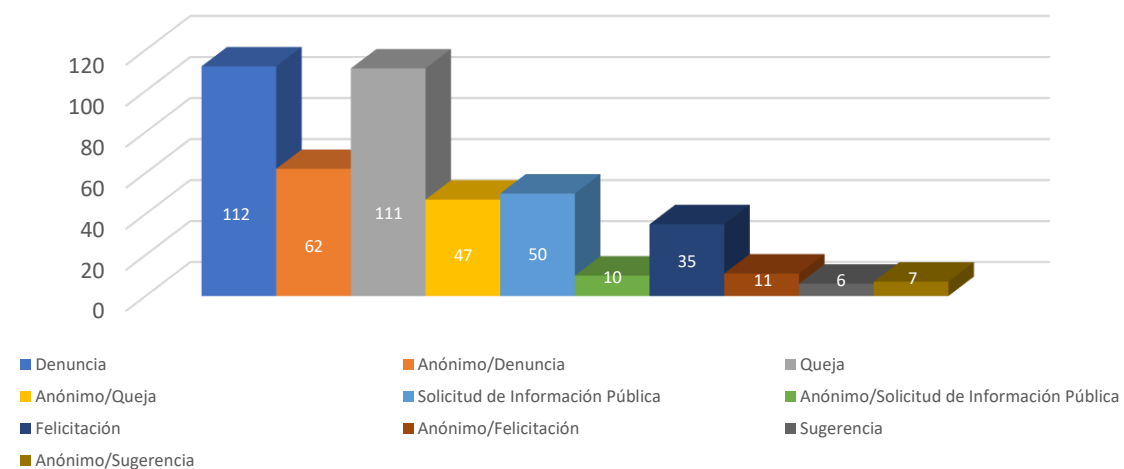
Petición Radicadas

Gráfico 3



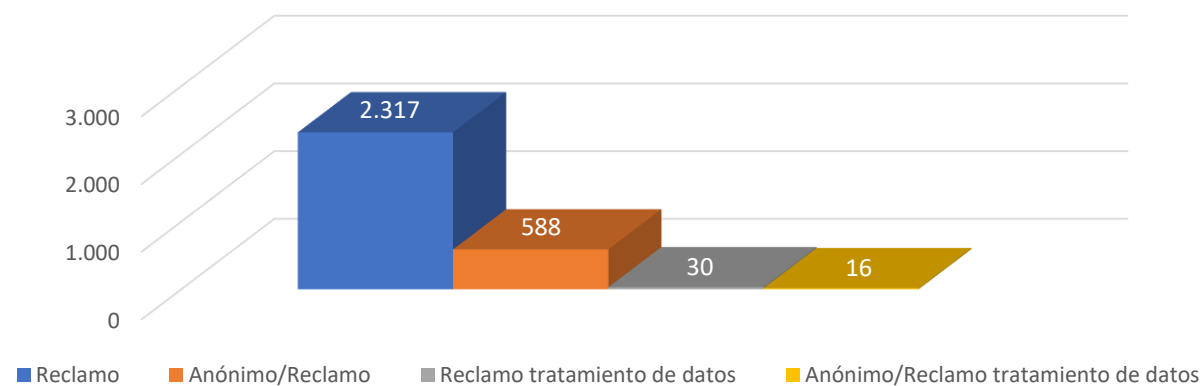
Quejas, Denuncias, Solicitudes de Información Pública, Felicitaciones y Sugerencias Radicadas

Gráfico 4



Reclamos Radicados

Gráfico 5



# 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> - Permiso por Protección Temporal (ETP)	1,675	15,80%	11,960%	<b>Petición</b> – Trámites y Servicios	439	4,14%	3,135%
<b>Petición</b> – Canales de Contacto	1,626	15,34%	11,610%	<b>Reclamo</b> – Permiso por Protección Temporal (ETP)	429	14,54%	3,063%
<b>Petición</b> – Requisitos Ingreso a Colombia	1,265	11,93%	9,032%	<b>Petición</b> – Salida del País para Menores de Edad	396	3,73%	2,828%
<b>Reclamo</b> - Cédula de extranjería	1,253	42,46%	8,947%	<b>Petición</b> – Prórroga de Permanencia	368	3,47%	2,628%
<b>Petición</b> – Multas y Sanciones	1,242	11,71%	8,868%	<b>Petición</b> – Salvoconducto	308	2,90%	2,199%
<b>Petición</b> – Requisitos Salida de Colombia	1,209	11,40%	8,633%	<b>Reclamo</b> – Prórroga de Permanencia	307	10,40%	2,192%
<b>Petición</b> – Certificado de Movimientos Migratorios	795	7,50%	5,677%	<b>Petición</b> – Consulta Información Bases de Datos	243	2,29%	1,735%
<b>Petición</b> - Cédula de extranjería	595	5,61%	4,248%	<b>Queja</b> – Atención al Ciudadano	156	98,7%	1,114%
<b>Reclamo</b> – Certificado de Movimientos Migratorios	496	16,81%	3,542%				

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

# Gestión por Dependencia

Dentro del trimestre se gestionaron **12,381** 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.

**6,239**  
**50,39%**

Primer  
Nivel de  
Servicio

**4,509**  
**36,42%**

Enlaces  
Regionales

**1,633**  
**13,19%**

Enlaces  
de Nivel  
Central

PQRSDF GESTIONADAS									
Segundo Trimestre de 2025									
Por Dependencia - Por Tipo									
Dependencia	Denuncia	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total general	% de Participación
Primer nivel de servicio	22	43	5.243	37	867	21	6	6.239	50,39%
Dirección General			3					3	0,02%
Oficina de Comunicaciones			1				1	2	0,02%
Oficina de Planeación			4			12		16	0,13%
Oficina de Tecnología			5		1			6	0,05%
Oficina Jurídica			7		1			8	0,06%
Subdirección Administrativa			11	1	6			18	0,15%
Subdirección de Control Disciplinario	3		2	16				21	0,17%
Subdirección de Control Migratorio	16		757	12	87	7		879	7,10%
Subdirección de Extranjería	2		304		168	4	4	482	3,89%
Subdirección de Talento Humano			91	1		2		94	0,76%
Subdirección de Verificación Migratoria			100		4			104	0,84%
Regional Aeropuerto El Dorado	1		384	24	32			441	3,56%
Regional Amazonas	1		1		1			3	0,02%
Regional Andina	54	1	1.130	22	517	1		1.725	13,93%
Regional Antioquia	20		409	13	205			647	5,23%
Regional Atlántico	6		143	2	52	1		204	1,65%
Regional Caribe	7	1	84	2	45			139	1,12%
Regional Eje Cafetero	2		135		74	1		212	1,71%
Regional El Dorado							1	1	0,01%
Regional La Guajira	1		67		10			78	0,63%
Regional Nariño	2		57	1	21			81	0,65%
Regional Occidente	6		358	3	114	1		482	3,89%
Regional Oriente	7		272	5	74		1	359	2,90%
Regional Orinoquía	4		92	7	30	1		134	1,08%
Regional San Andrés			1		2			3	0,02%
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>45</b>	<b>9.661</b>	<b>146</b>	<b>2.311</b>	<b>51</b>	<b>13</b>	<b>12.381</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

# PQRSDF

## Radicadas - Gestionadas

Durante el segundo trimestre de 2025 se **radicaron 14,005** PQRSDF de las que se **gestionaron 12,381**, que corresponden al **91%** del total de las radicadas.

<i>Tipo</i>	<i>Radicados</i>	<i>Gestionados</i>	<i>% Gestionado</i>
Petición	10.603	9.661	91%
Reclamo	2.951	2.311	78%
Denuncia	174	154	89%
Queja	158	146	92%
Solicitud de Información Pública	60	51	85%
Felicitación	46	45	98%
Sugerencia	13	13	100%
<b>Total</b>	<b>14.005</b>	<b>12.381</b>	<b>88%</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 segundo trimestre de 2025 se **radicaron 10,603** peticiones y se **gestionaron 9,661** peticiones, que corresponden al **91%** del total de las radicadas.

<i>Categoría</i>	<i>Radicados</i>	<i>Gestionados</i>	<i>% Gestionado</i>
Permiso por Protección Temporal (ETP)	1.675	1.512	90%
Canales de contacto	1.626	1.487	91%
Requisitos Ingreso a Colombia	1.265	1.237	98%
Multas y sanciones	1.242	1.111	89%
Requisitos Salida de Colombia	1.209	1.105	91%
Certificado de Movimientos Migratorios	795	704	89%
Cédula de Extranjería	595	526	88%
Trámite y Servicios	439	370	84%
Salida del país para menores de edad	396	373	94%
Prórroga de permanencia	368	345	94%
Salvoconducto	308	263	85%
Consulta información bases de datos	243	228	94%
SIRE	107	97	91%
Registro de Visa	102	85	83%
Check-Mig	55	54	98%
Petición entre autoridades	48	44	92%
Biomig	44	41	93%
Cambio de domicilio del ciudadano extranjero	26	26	100%
Actualización de datos por cambio de domicilio	20	17	85%
N/A	20	17	85%
Migración Automática	10	10	100%
Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF)	6	5	83%
Tarjeta Andina (TAM )	4	4	100%
<b>Total</b>	<b>10.603</b>	<b>9.661</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

Categoría (Peticiones)	Trimestre I 2025	Trimestre II 2025		Variación	Participación
Permiso por Protección Temporal - ETP	1.374	1.512	↑	10,04%	16%
Requisitos Ingreso a Colombia	1.836	1.237	↓	-32,63%	13%
Cédula de extranjería	1.068	526	↓	-50,75%	5%
Certificado de Movimientos Migratorios	957	704	↓	-26,44%	7%
Requisitos Salida de Colombia	951	1,105	↑	16,19%	11%
Multas y sanciones	855	1,111	↑	29,94%	11%
Salida del país para menores de edad	329	373	↑	13,37%	4%
Salvoconducto	258	263	↑	1,94%	3%
Prórroga de permanencia	447	345	↓	-22,82%	4%
OTROS	2.549	2.485	↓	-2,51%	26%
<b>Total</b>	<b>10.624</b>	<b>9.661</b>	<b>↓</b>		<b>100%</b>

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

“Permiso por Protección Temporal (ETP)” cuenta con la mayor representación dentro de las peticiones con **1,512** solicitudes que equivalen al **16%** del total de la peticiones. La subcategoría *¿Cuándo y dónde me entregan el PPT?* tiene la de mayor representación con **237** solicitudes. En segundo lugar se encuentra el trámite “Requisitos Ingreso a Colombia” con **1,237** radicados que equivalen al **13%** del total de las peticiones.

El trámite “Cédula de Extranjería” con **526** radicados equivalente al **5%** del total de las peticiones, ocupa el tercer lugar. **245** 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 segundo trimestre de 2025 se **radicaron 2,951** reclamos de los que se **gestionaron 2,311**, que corresponden al **78%** del total de las radicadas.

<i>Categoría</i>	<i>Radicados</i>	<i>Gestionados</i>	<i>% Gestionado</i>
Actualización información base de datos	18	15	83%
Biomig	4	4	100%
Canales de contacto	8	6	75%
Cédula de Extranjería	1.253	954	76%
Certificado de Movimientos Migratorios	496	370	75%
Check-Mig	86	81	94%
Corrección información base de datos	21	18	86%
Migración Automática	2	2	100%
Multas y sanciones	101	81	80%
N/A	4	3	75%
Otros trámites y servicios de la entidad	44	38	86%
Permiso por Protección Temporal (ETP)	429	347	81%
Plataforma	1	0	0%
Prórroga de permanencia	307	256	83%
Registro de Visa	37	18	49%
Requisitos Ingreso a Colombia	20	19	95%
Requisitos Salida de Colombia	11	9	82%
Salida del país para menores de edad	6	3	50%
Salvoconducto	36	28	78%
SIRE	61	53	87%
Suprimir información base de datos	6	6	100%
<b>Total</b>	<b>2.951</b>	<b>2.311</b>	<b>78%</b>

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

\*Nota: Solo se tienen en cuenta los reclamos gestionados que fueron radicados durante el trimestre.

# Reclamos Gestionados

## Motivos recurrentes

Categoría (Reclamos)	Trimestre I 2025	Trimestre II 2025		Variación	Participación
Cédula de extranjería	723	954	↑	32%	41%
Certificado de Movimientos Migratorios	150	370	↑	147%	16%
Permiso por Protección Temporal (ETP)	114	347	↑	204%	15%
Prórroga de permanencia	61	256	↑	320%	11%
Multas y sanciones	33	81	↑	145%	4%
Registro de Visa	38	18	↓	-53%	1%
Salvoconducto	28	28	↓	0%	1%
SIRE	13	53	↑	308%	2%
Requisitos Ingreso a Colombia	11	19	↑	73%	1%
Check-Mig	13	81	↑	523%	4%
OTROS	116	104	↓	-10%	5%
<b>Total</b>	<b>1.300</b>	<b>2.311</b>	<b>↑</b>		

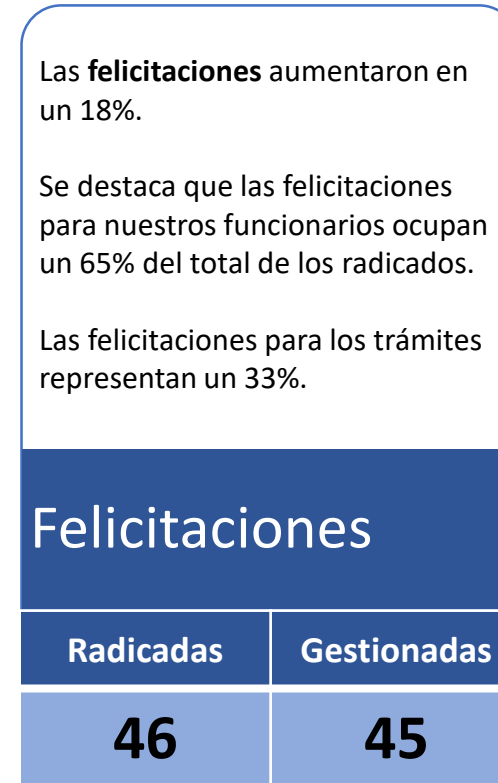
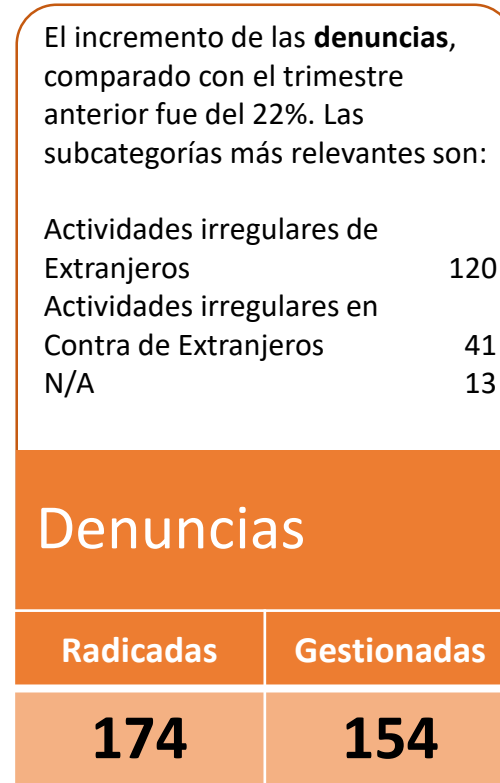
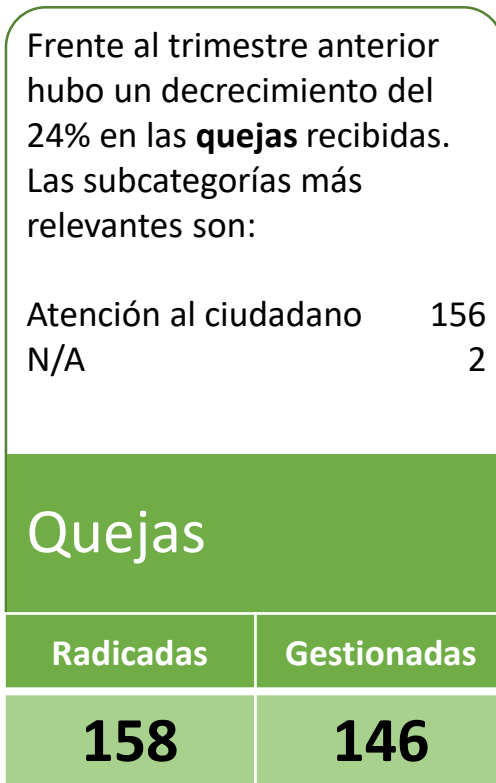
Fuente: Plataforma Oficial de PORSDF

“Cédula de Extranjería” cuenta con la mayor representación dentro de los reclamos con **954** solicitudes que equivalen al **41%** del total de los reclamos. En segundo lugar se encuentra el trámite “Certificado de Movimientos Migratorios” con **370** radicados que equivalen al **16%** del total radicado.

El mayor incremento corresponde a Check-Mig, con una variación de 523%, seguido por Prórroga de Permanencia con una variación del 320%, SIRE con una variación del 308% y Permiso por Protección Temporal (ETP) con 204%.

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

# Quejas, Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias

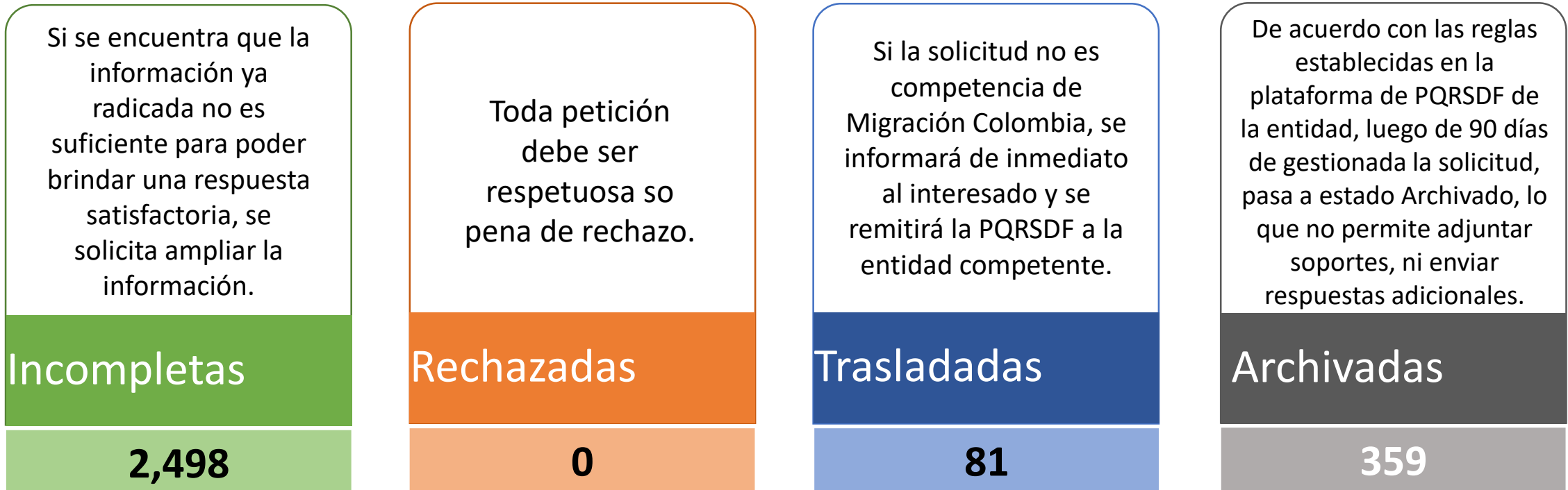


Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

\*Nota: Solo se tienen en cuenta las solicitudes 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

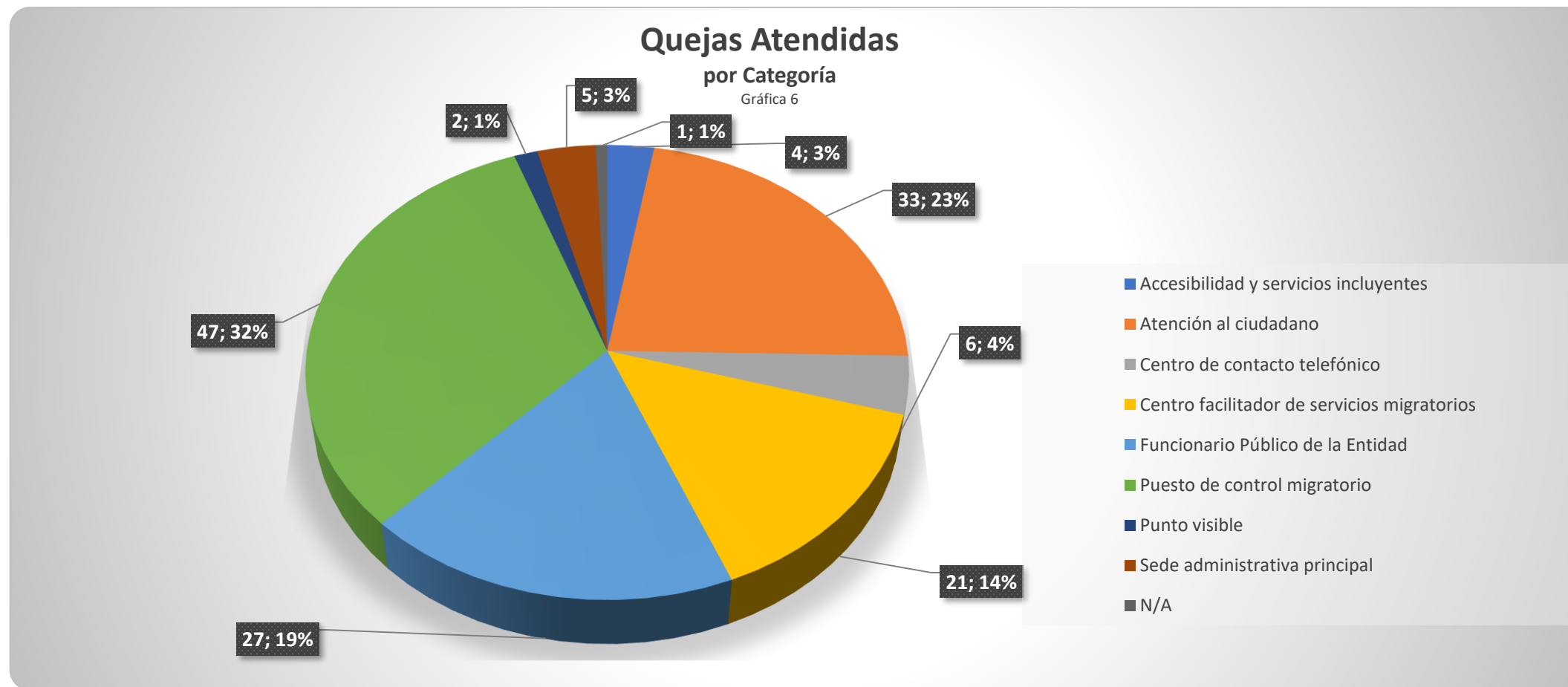


Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDf

<p><b>CANAL COMPLEMENTARIO</b> Correo electrónico <a href="mailto:autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co">autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co</a></p>	<p><b>15,805</b></p>	<p><b>Se implementó el correo, para el intercambio de peticiones entre autoridades y grupos de valor.</b></p>
--	----------------------	---

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 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.

# Quejas



En el trimestre se radicaron 158 quejas, de las que se gestionaron 146. La mayor representación la tienen las inconformidades relacionadas con **Puesto de control migratorio** con **32%**, **Atención al ciudadano** con **23%**, seguido por **Funcionario público de la entidad** con **18%**, **Centro facilitador de servicios migratorios** con **14%**, y **Centro de contacto telefónico** con un **4%**.

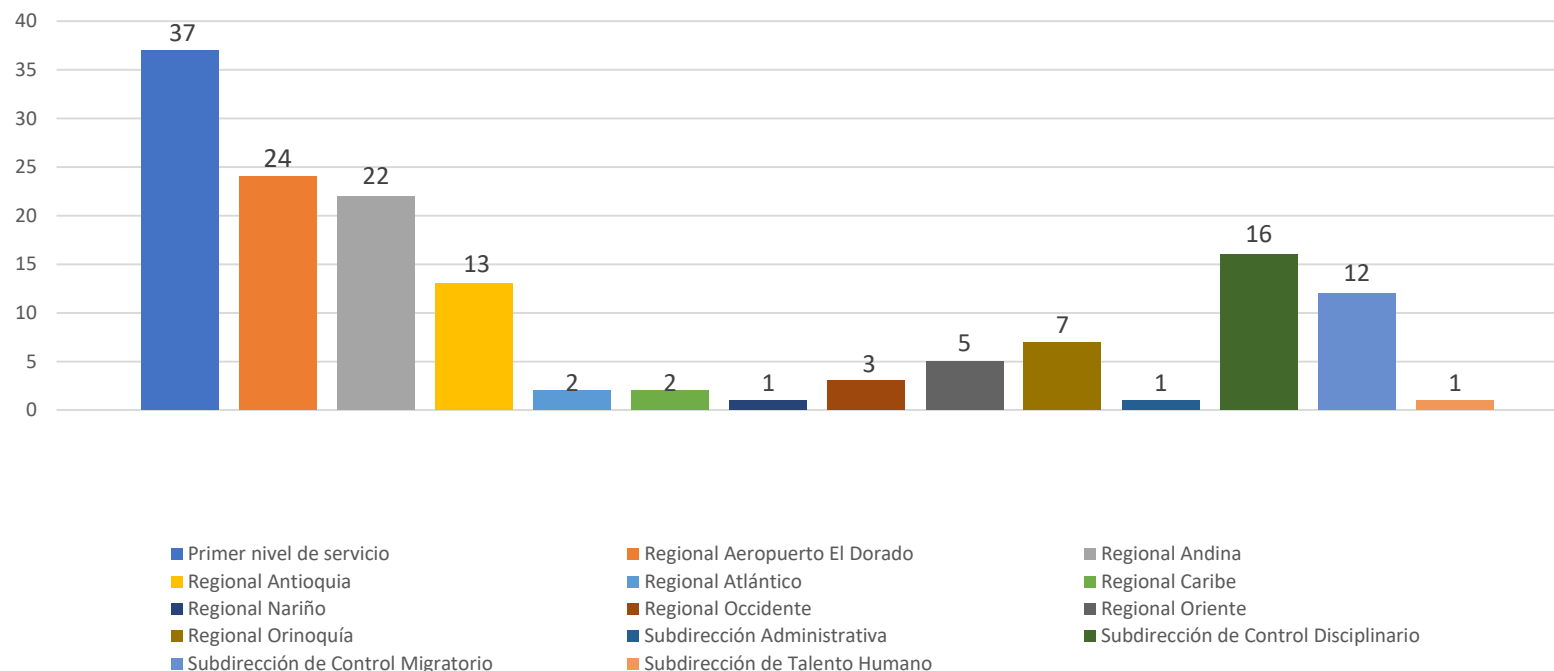
Las categorías **Accesibilidad y servicios incluyentes**, **Sede administrativa principal**, **Queja** y **Punto visible** suman en total una participación del **8%**.

# Quejas

## Quejas Atendidas

por Dependencia

Gráfico 7



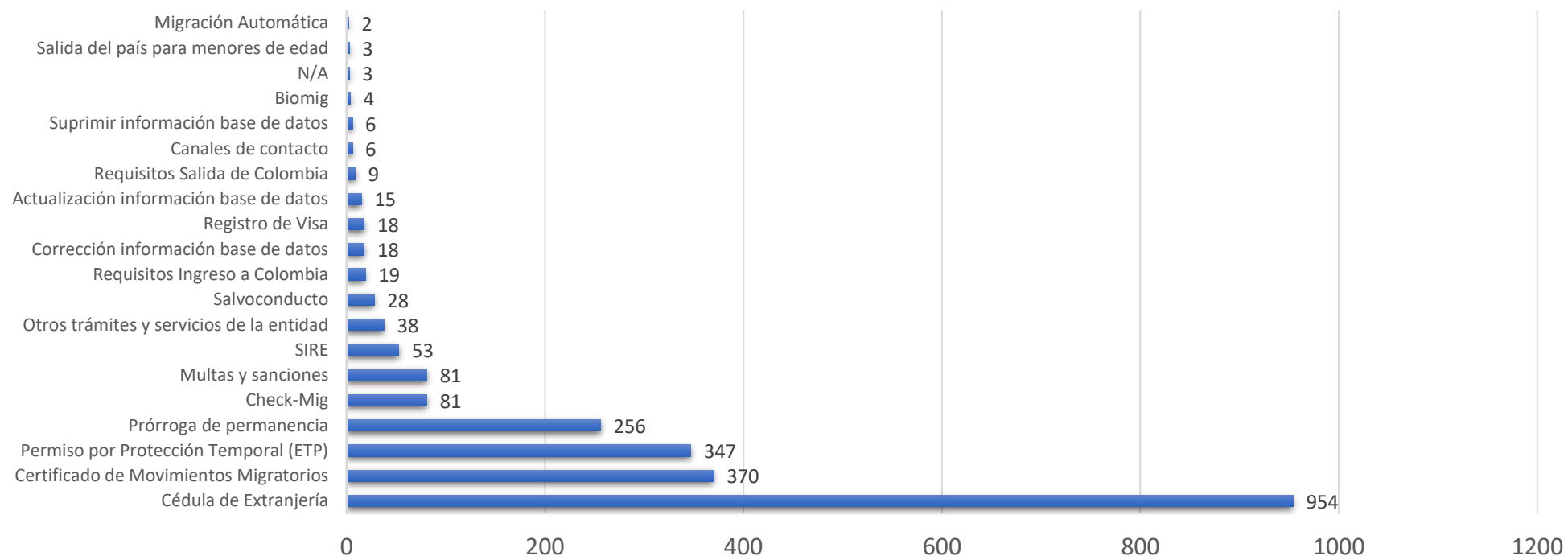
**Primer nivel de servicio** atendió la mayor cantidad de quejas (25%), seguido por la **Regional Aeropuerto El Dorado** (16%), la **Regional Andina** (15%), **Subdirección de Control Disciplinario** (11%), **Regional Antioquia** (9%), **Subdirección de Control Migratorio** (8%), **Regional Orinoquía** (5%) y **Regional Oriente** (3%) y **Regional Occidente** (2%).

Las Regionales **Atlántico**, **Caribe**, **Nariño** y las subdirecciones de **Talento Humano** y **Administrativa** cuentan en total con una representación del 5%.

# Reclamos

## Reclamos Atendidos

por Categoría  
Gráfico 8



En el trimestre se radicaron 2,950 reclamos, de los que se gestionaron 2,310. Los reclamos por **Cédula de Extranjería** continúan teniendo la mayor representación con un **41,28%**, seguido por **Certificado de Movimientos Migratorios** con **16,01%**, **Permiso por Protección Temporal (ETP)** con **15,02%**, **Prórroga de Permanencia** con **11,08%**, **Check-Mig** y **Multas y Sanciones** con **3,50%** cada una, **SIRE** con **2,29%**, **Otros Trámites y Servicios de la Entidad** con **1,64%** y **Salvoconducto** con **1,21%**.

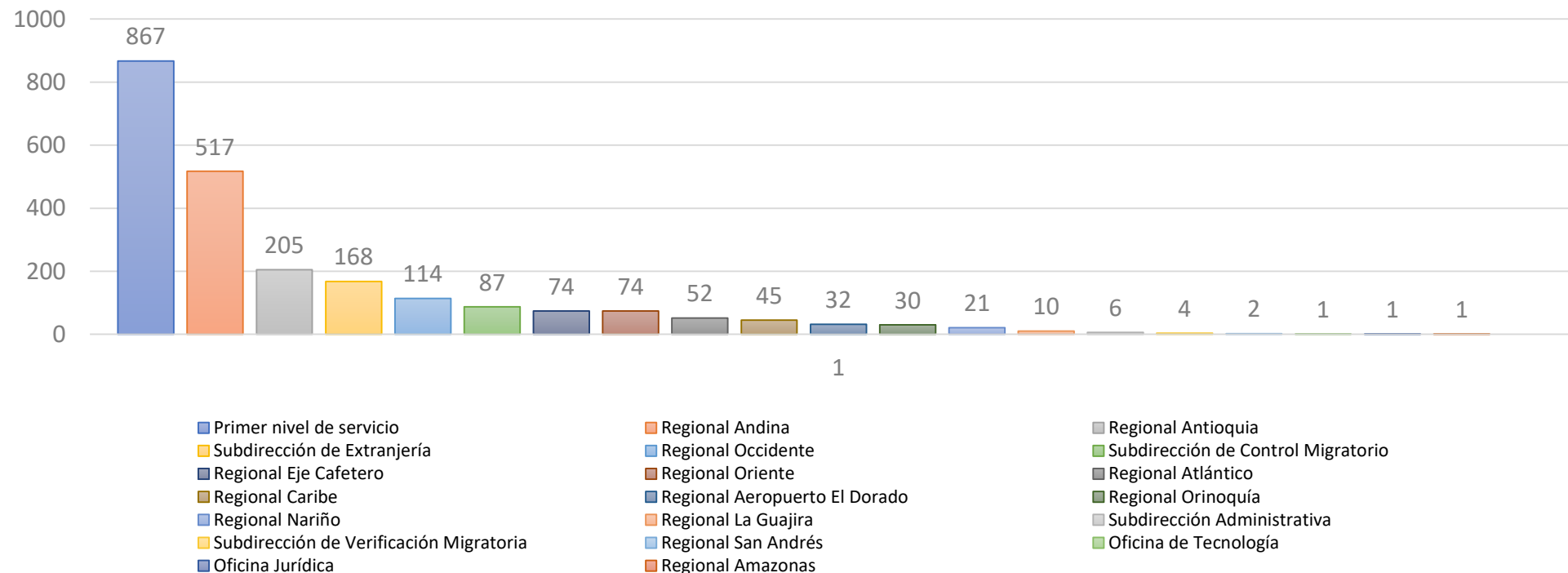
Las categorías restantes, cuentan en total con una representación del **4,46%**.

# Reclamos

## Reclamos Atendidos

por Dependencia

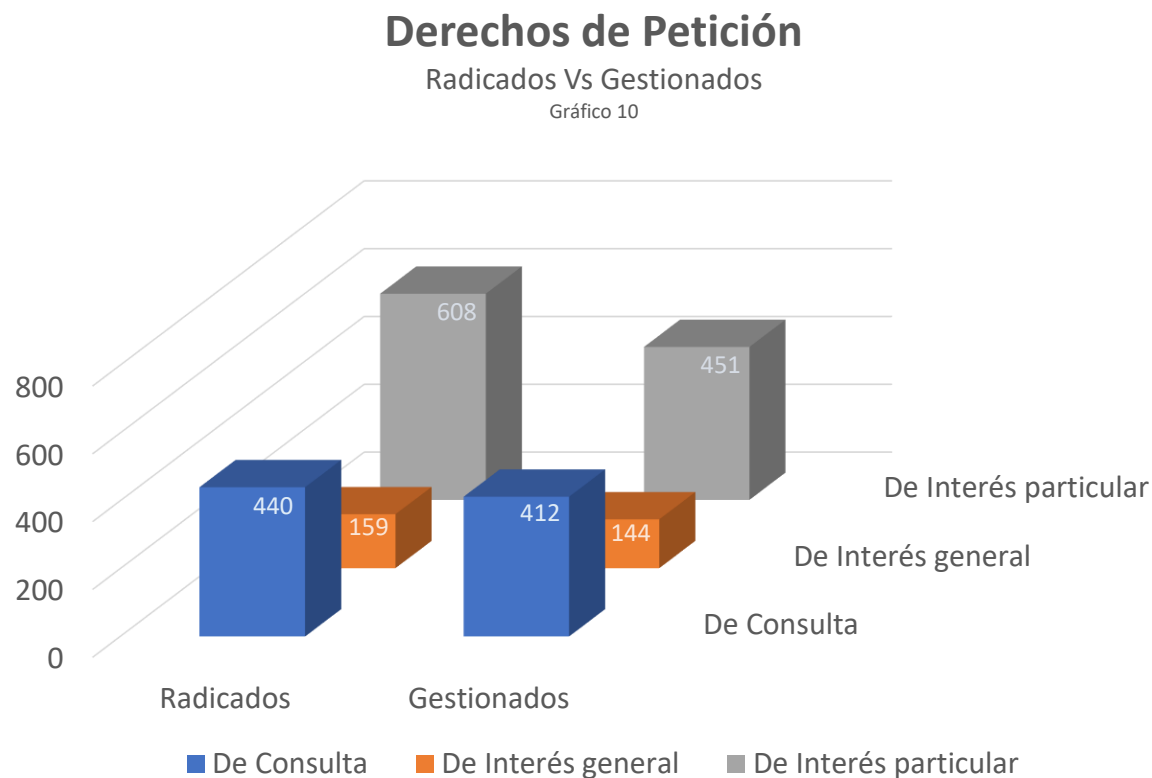
Gráfico 9



Al igual que en las quejas, en los reclamos **Primer nivel de servicio** atendió la mayor cantidad (867), seguido por la **Regional Andina (517)**, **Regional Antioquia (205)**, **Subdirección de Extranjería (168)**, **Regional Occidente (114)**, **Subdirección de Control Migratorio (87)**, **Regional Eje Cafetero** y **Regional Oriente (74** cada una), **Regional Atlántico (52)**, **Regional Caribe (45)**, **Regional Aeropuerto El Dorado (32)** y **Regional Orinoquía (30)**, **Regional Nariño (21)**.

**Las regionales La Guajira, San Andrés y Amazonas**, las subdirecciones **Administrativa** y de **Verificación Migratoria y Talento Humano** y las Oficinas **de Tecnología y Jurídica**, atendieron la menor cantidad de reclamos durante el trimestre, un total de 25 reclamos.

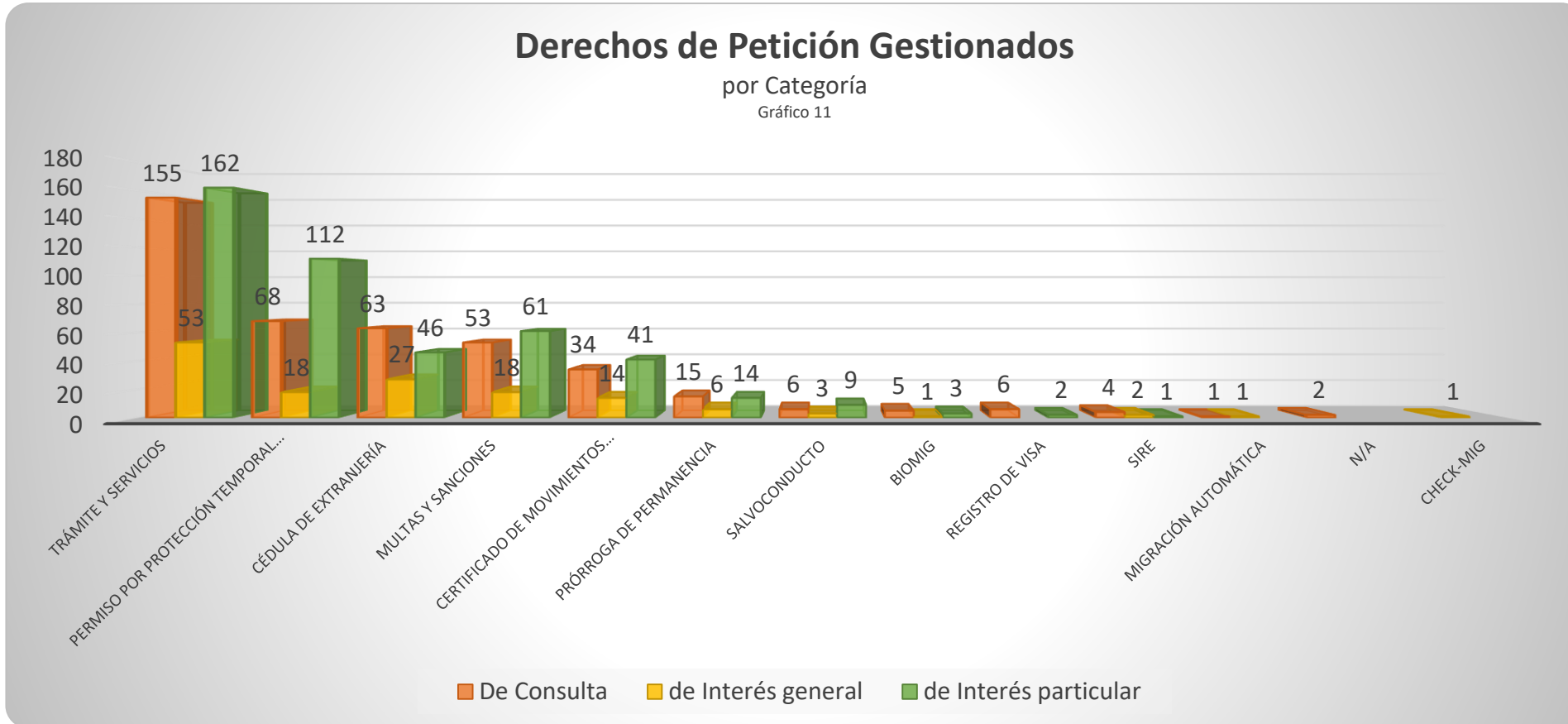
# Derechos de Petición



Durante el trimestre, se radicaron en total 1,207 Derechos de Petición, de los que se gestionaron 1,007.

La mayor representación la tienen los ***Derechos de Petición de Interés Particular*** con un peso de **50%** sobre el total de los derechos de petición radicados (gestionados 74%), seguido por los ***Derechos de Petición de Consulta*** con una representación de **36%** (gestionados 94%). La menor representación la tienen los ***Derechos de Petición de Interés General*** con un porcentaje del **13%** (gestionados 91%).

# Derechos de Petición



La categoría **Trámites y Servicios** cuenta con la mayor representación (370 – 36,74%), seguida por **Permiso por Protección Temporal (ETP)** (198 – 19,66%), **Cédula de Extranjería** (136 – 13,51%), **Multas y Sanciones** (132 – 13,11%) y **Certificado de Movimientos Migratorios** (89 – 8,84%).

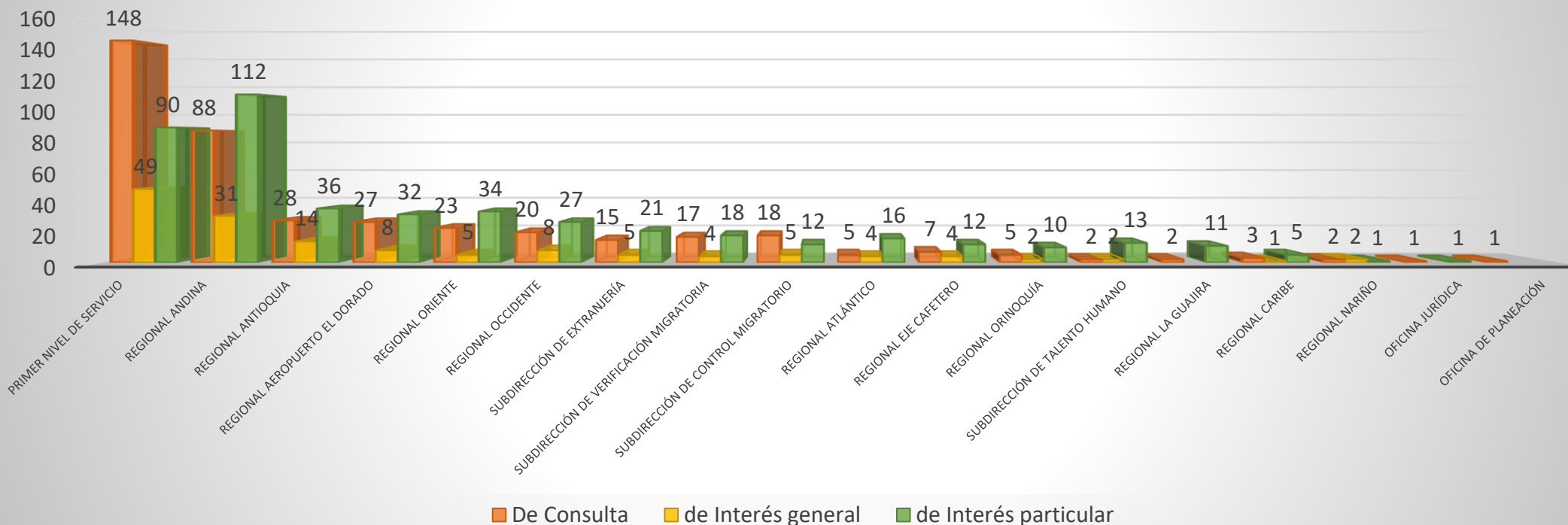
Las categorías con menor representación son **Prórroga de Permanencia**, **Salvoconducto**, **Biomig**, **Registro de Visa**, **SIRE**, **Migración Automática**, **Check-Mig** y **sin categoría específica** (82 – 8,14%).

# Derechos de Petición

## Derechos de Petición Gestionados

por Dependencia

Gráfico 12



**Primer nivel de servicio** y **Regional Andina** atendieron la mayor cantidad de solicitudes con **28,50%** y **22,94%**, respectivamente; seguidas por la **Regional Antioquia** con **7,75%**, **Regional Aeropuerto El Dorado** con **6,65%**, **Regional Oriente** con **6,16%**, **Regional Occidente** con **5,46%**, **Subdirección de Extranjería** con **4,07%**, **Subdirección de Verificación Migratoria** con **3,87%**, **Subdirección de Control Migratorio** con **3,48%**, **Regional Atlántico** con **2,48%** y **Regional Eje Cafetero** con **2,28%**.

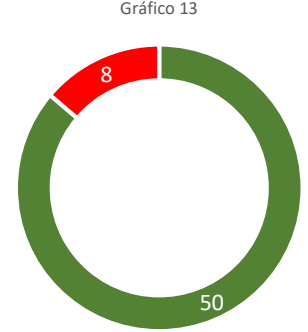
Las Regionales **Orinoquía**, **La Guajira**, **Caribe**, **Nariño**, la subdirección de **Talento Humano** y las Oficinas **Jurídica** y de **Planeación** tuvieron la menor representación con un total del **6,36%**.

# 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
Abril	14	4	5 días	0
Mayo	18	0	8 días	0
Junio	28	0	4 días	0

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

Oportunidad de la Respuesta  
Gráfico 13

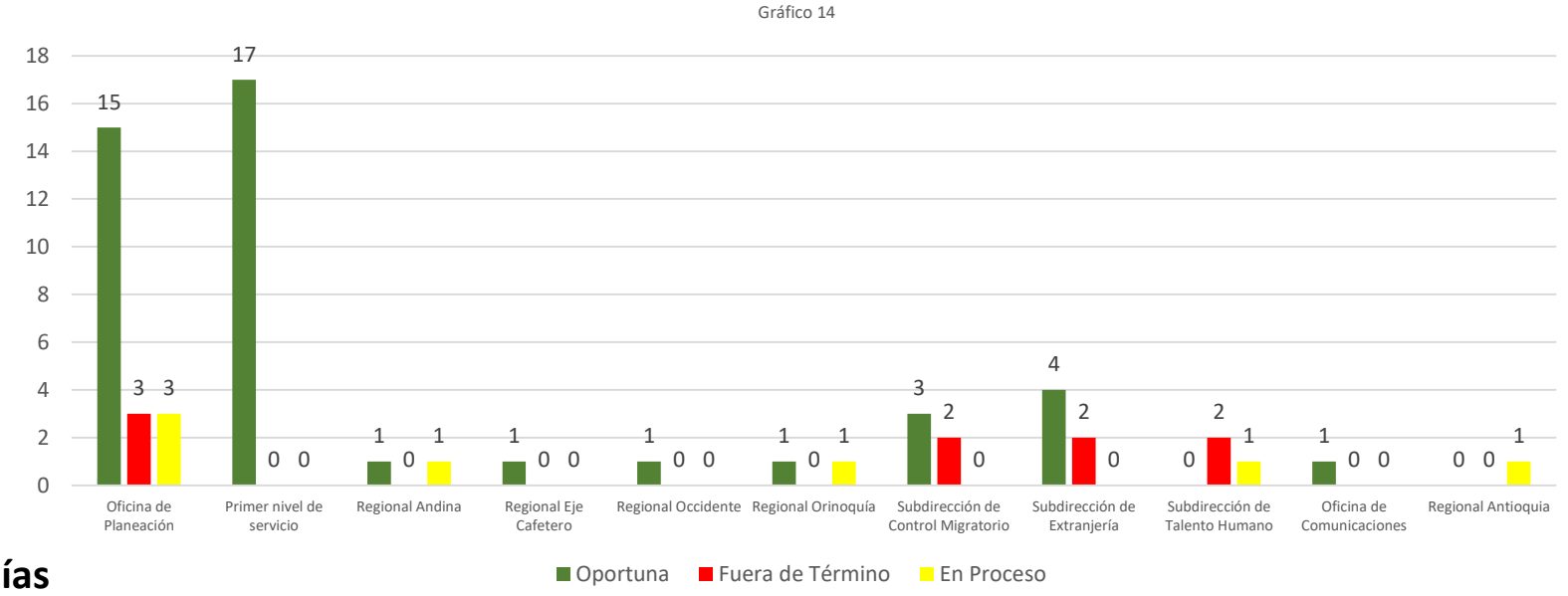


■ En Términos ■ Fuera de Términos

Solicitudes atendidas oportunamente **86%**  
Solicitudes atendidas fuera del término **14%**

Tiempo de respuesta promedio abril – junio: **5,67 días**

Gestión por Dependencia  
Gráfico 14



■ Oportuna ■ Fuera de Término ■ En Proceso

\*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

ABRIL DE 2025				
Número	Mes Radicación	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta (en días)
76347	Abril	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Andina	7
76487	Abril	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	3
78395	Abril	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	14
78408	Abril	Información Pública Generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	16
79587	Abril	Documentos o Estudios de Migración Colombia	GARC	1
79627	Abril	Información Pública Generada por la Entidad	Subdirección de Control Migratorio	13
79646	Abril	Datos de Migración Colombia	GARC	1
80717	Abril	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Oficina de Planeación	5
81283	Abril	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	6
81956	Abril	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
82104	Abril	Información Pública Generada por la Entidad	GARC	1
83210	Abril	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	4
83423	Abril	Información Pública Generada por la Entidad	Subdirección de Extranjería	1
83964	Abril	Datos de Migración Colombia	GARC	1

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

## Tiempo de Respuesta

MAYO DE 2025				
Número	Mes Radicación	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta (en días)
86022	Mayo	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	2
86965	Mayo	Datos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	5
86994	Mayo	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Subdirección de Extranjería	3
87187	Mayo	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Extranjería	2
87192	Mayo	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Extranjería	19
87366	Mayo	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Extranjería	13
87812	Mayo	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	19*
87933	Mayo	Datos de Migración Colombia	GARC	1
88152	Mayo	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	13
88757	Mayo	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	10
88870	Mayo	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	10
88940	Mayo	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
89493	Mayo	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	7
89818	Mayo	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	9
90809	Mayo	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	8
91100	Mayo	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	14
91233	Mayo	Información Pública generada por la Entidad	Regional Orinoquía	7
92006	Mayo	Datos de Migración Colombia	Oficina de Comunicaciones	8

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

\*Las PQRSDF marcadas con asterisco, con corte al 31/05/2025, aún se encuentran en proceso. Los días que allí se relacionan, hacen referencia al día en que la dependencia encargada solicitó la ampliación de términos para poder entregarle una respuesta de fondo al ciudadano.

# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

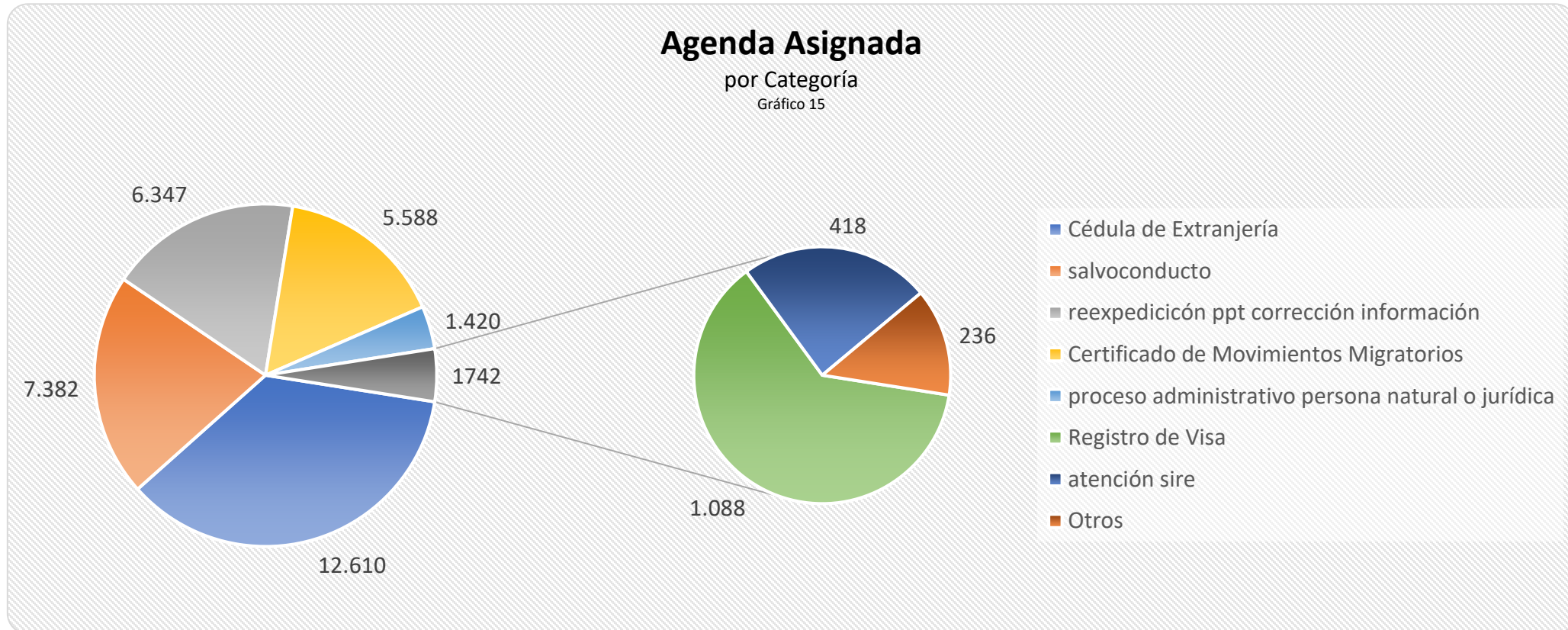
## Tiempo de Respuesta

JUNIO DE 2025				
Número	Mes Radicación	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta (en días)
92320	Junio	Datos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	3
92587	Junio	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Extranjería	9
92623	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	2
92677	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Antioquia	En proceso
92680	Junio	Datos de Migración Colombia	GARC	1
92745	Junio	Datos de Migración Colombia	GARC	1
92748	Junio	Datos de Migración Colombia	GARC	1
92845	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Occidente	8
93433	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	11
93515	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	10*
94761	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Eje Cafetero	6
94826	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	11
95316	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
95793	Junio	Datos de Migración Colombia	Regional Andina	En proceso
96184	Junio	Información Pública generada por la Entidad	GARC	0
96686	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	7
96779	Junio	Datos de Migración Colombia	GARC	2
97075	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	4
97088	Junio	Datos de Migración Colombia	GARC	1
97089	Junio	Datos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	3
97325	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
97710	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	En proceso
98133	Junio	Datos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	En proceso
98334	Junio	Información Pública generada por la Entidad	Oficina Asesora de Planeación	En proceso
98633	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Orinoquía	En proceso
98699	Junio	Documentos o Estudios de Migración Colombia	GARC	1
98903	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
99046	Junio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	5

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

\*Las PQRSDF marcadas con asterisco, con corte al 30/06/2025, aún se encuentran en proceso. Los días que allí se relacionan, hacen referencia al día en que la dependencia encargada solicitó la ampliación de términos para poder entregarle una respuesta de fondo al ciudadano.

# Agendamiento



- ✓ En el segundo trimestre contamos con disponibilidad de **79,075** agendas. Se agendaron en total **35,089** citas (**44% de la disponibilidad**). Quedaron disponibles **43,986** agendas.
- ✓ El mayor agendamiento es para **Cédula de Extranjería (12,610)**, seguido por Salvoconducto (**7,382**), Reexpedición de PPT (**6,347**), Certificado de Movimientos Migratorios (**5,588**), Proceso Administrativo (**1,420**), Registro de Visa (**1,088**) y Atención SIRE (**418**).

# Agendamiento

✓ En el segundo trimestre de 2,025, se dispusieron **79,075** agendas. Se agendaron en total **35,089** citas.

✓ La ciudad con mayor disponibilidad fue **Bogotá** con **12,248** citas, que equivalen al **15,49%**, seguida de **Medellín** con **5,484** citas (**6,94%**), **Bucaramanga** con **5,150** citas (**6,51%**) y **Cali** con **5,018** citas (**6,35%**).

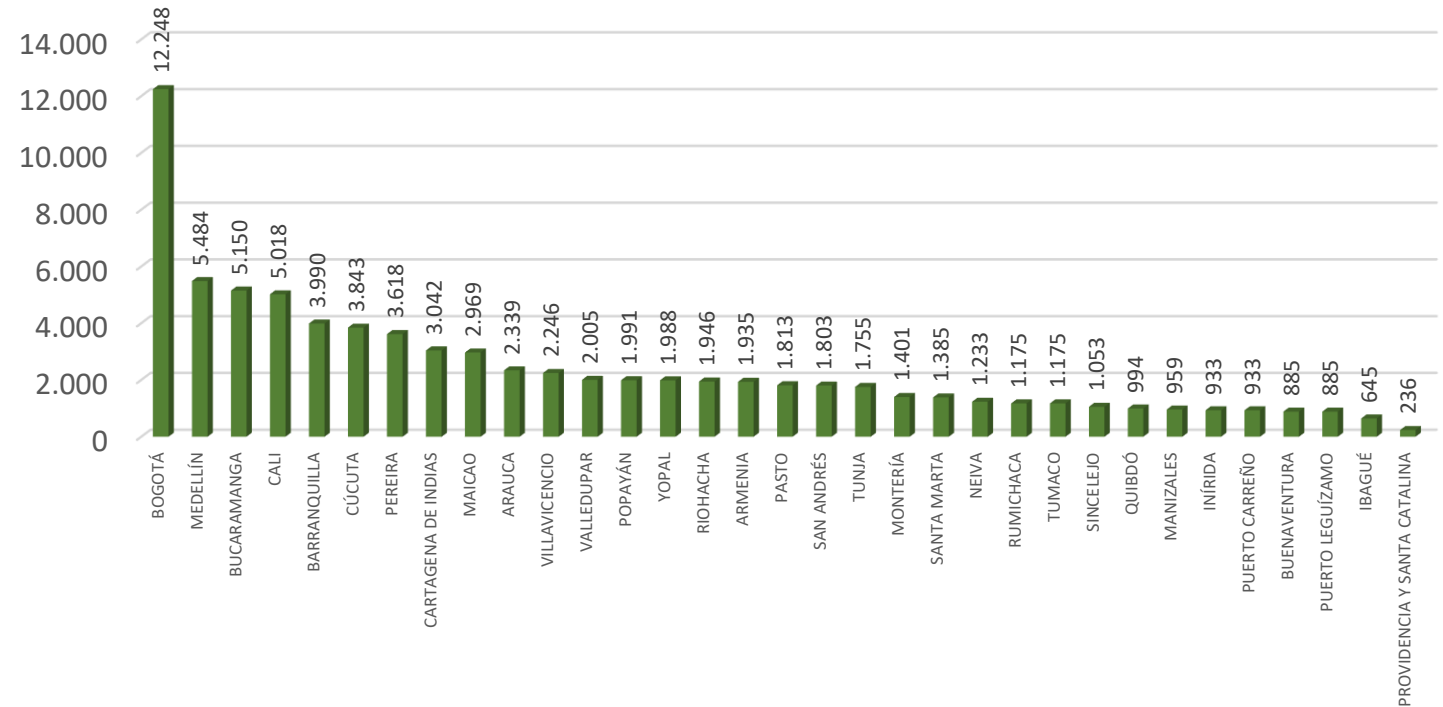
✓ Los puntos de atención de Quibdó, Manizales, Inírida, Puerto Carreño, Buenaventura, Puerto Leguizamo, Ibagué y Providencia, tuvieron la menor cantidad de agendamiento durante el trimestre. Es importante tener en cuenta que el CFSM de Ibagué no tuvo agendamiento durante junio.

✓ Presentamos las **33** ciudades que tuvieron agendamiento de citas durante el trimestre.

## Disponibilidad Agendamiento

por ciudad

Gráfico 16



## AGENDADAS POR TRÁMITE

<b>12.610</b>	<b>7.382</b>	<b>5.588</b>	<b>6.347</b>	<b>1.420</b>	<b>1.088</b>	<b>418</b>
Cédula de Extranjería	Salvoconducto	Certificado de Movimientos Migratorios	Reexpedición de PPT-Corrección Información	Proceso Administrativo Persona Natural o Jurídica	Registro de Visa	Atención SIRE

# CANAL TELEFÓNICO

Segundo Trimestre 2025

# Generalidades Contact Center

En este período ingresaron al Call Center **106,024** interacciones por los diferentes canales de atención (Telefónico, Videollamada, Chat).

Se presentan los diferentes tipos de interacciones que ingresan a través del canal telefónico.

Comportamiento en el Trimestre					
Tipo de Interacción / Mes	Interacciones Recibidas			Total Interacciones en el Trimestre	Representación frente al acumulado en el año
	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>		
Canal Telefónico Español -Anticorrupción	18.187	26.920	39.650	84.757	66%
Canal Telefónico Inglés	565	490	486	1.541	1%
Canal Chat	1.464	2.039	2.064	5.567	4%
Canal Videollamada	360	698	701	1.759	1%
Clic to Call	956	1.624	1.517	4.097	3%
Outbound* (Déjanos llámarte)	1.848	1.381	5.074	8.303	6%
<b>Sub Totales</b>	<b>23.380</b>	<b>33.152</b>	<b>49.492</b>	<b>106.024</b>	<b>82%</b>
Trimestre anterior				22.998	
<b>Total Acumulado</b>				<b>129.022</b>	

# **CANAL PRESENCIAL**

**Segundo 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
				Abril	Mayo	Junio	
AMAZONAS	3	Leticia	39	4	5	4	13
		Aeropuerto Alfredo Vásquez Cobo		4	5	4	13
		Balsa Migratoria - Río Amazonas		4	5	4	13
ANDINA	6	Bogotá Calle 100 Piso 1	78	4	5	4	13
		Bogotá Calle 100 Piso 2 y 3		4	5	4	13
		Bogotá Calle 100 Piso 4		4	5	4	13
		Tunja		4	5	4	13
		Neiva		4	5	4	13
		Ibagué		4	5	4	13
ANTIOQUIA	7	Medellín	91	4	5	4	13
		Quibdó		4	5	4	13
		Capurganá		4	5	4	13
		Bahía Solano		4	5	4	13
		Turbo		4	5	4	13
		Aeropuerto José María Córdova		4	5	4	13
		Juradó		4	5	4	13
ATLANTICO	3	Barranquilla	39	4	5	4	13
		Aeropuerto Ernesto Cortissoz		4	5	4	13
		Santa Marta		4	5	4	13
CARIBE	5	Cartagena	65	4	5	4	13
		Puerto de Cartagena		4	5	4	13
		Aeropuerto Rafael Núñez		4	5	4	13
		Montería		4	5	4	13
		Sincelejo		4	5	4	13
EJE CAFETERO	5	Manizales	65	4	5	4	13
		Armenia		4	5	4	13
		Aeropuerto El Edén		4	5	4	13
		Pereira		4	5	4	13
		Aeropuerto Matecaña		4	5	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
				Abril	Mayo	Junio	
<b>AEROPUERTO EL DORADO</b>	<b>1</b>	Aeropuerto El Dorado	<b>13</b>	4	5	4	<b>13</b>
<b>LA GUAJIRA</b>	<b>4</b>	Paraguachón	<b>52</b>	4	5	4	<b>13</b>
		Maicao		4	5	4	<b>13</b>
		Valledupar		4	5	4	<b>13</b>
		Riohacha		4	5	4	<b>13</b>
<b>NARIÑO</b>	<b>6</b>	Chiles	<b>78</b>	4	5	4	<b>13</b>
		Pasto		4	5	4	<b>13</b>
		San Andrés de Tumaco		4	5	4	<b>13</b>
		Puente Internacional Rumichaca		4	5	4	<b>13</b>
		San Miguel		4	5	4	<b>13</b>
		Puerto Leguizamo		4	5	4	<b>13</b>
<b>OCCIDENTE</b>	<b>4</b>	Cali	<b>52</b>	4	5	4	<b>13</b>
		Popayán		4	5	4	<b>13</b>
		Puerto de Buenaventura		4	5	4	<b>13</b>
		Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón		4	5	4	<b>13</b>
<b>ORIENTE</b>	<b>8</b>	Puente Internacional Puerto Santander	<b>104</b>	4	5	4	<b>13</b>
		Cúcuta		4	5	4	<b>13</b>
		Bucaramanga		4	5	4	<b>13</b>
		Villa del Rosario - Puente Internacional Simón Bolívar		4	5	4	<b>13</b>
		Aeropuerto Camilo Daza		4	5	4	<b>13</b>
		La Unión		4	5	4	<b>13</b>
		Puente Francisco de Paula Santander		4	5	4	<b>13</b>
		Aeropuerto Palonegro		4	5	4	<b>13</b>
<b>ORINOQUIA</b>	<b>6</b>	Yopal	<b>78</b>	4	5	4	<b>13</b>
		Villavicencio		4	5	4	<b>13</b>
		Puerto Carreño		4	5	4	<b>13</b>
		Arauca		4	5	4	<b>13</b>
		Puente Internacional José Antonio Páez		4	5	4	<b>13</b>
		Puerto Inírida		4	5	4	<b>13</b>
<b>SAN ANDRES</b>	<b>2</b>	San Andrés	<b>26</b>	4	2	4	<b>10</b>
		Providencia		4	2	4	<b>10</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>31</b>		<b>403</b>				<b>397</b>
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>		<b>780</b>				<b>774</b>

# Actividades Especiales para la Ciudadanía

- ✓ Las regionales promovieron y reportaron **98** 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 **4.262 ciudadanos** y alrededor de **30 establecimientos y entidades**.

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Segundo Trimestre 2025

# Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

En el período se realizaron encuestas con 4 preguntas.

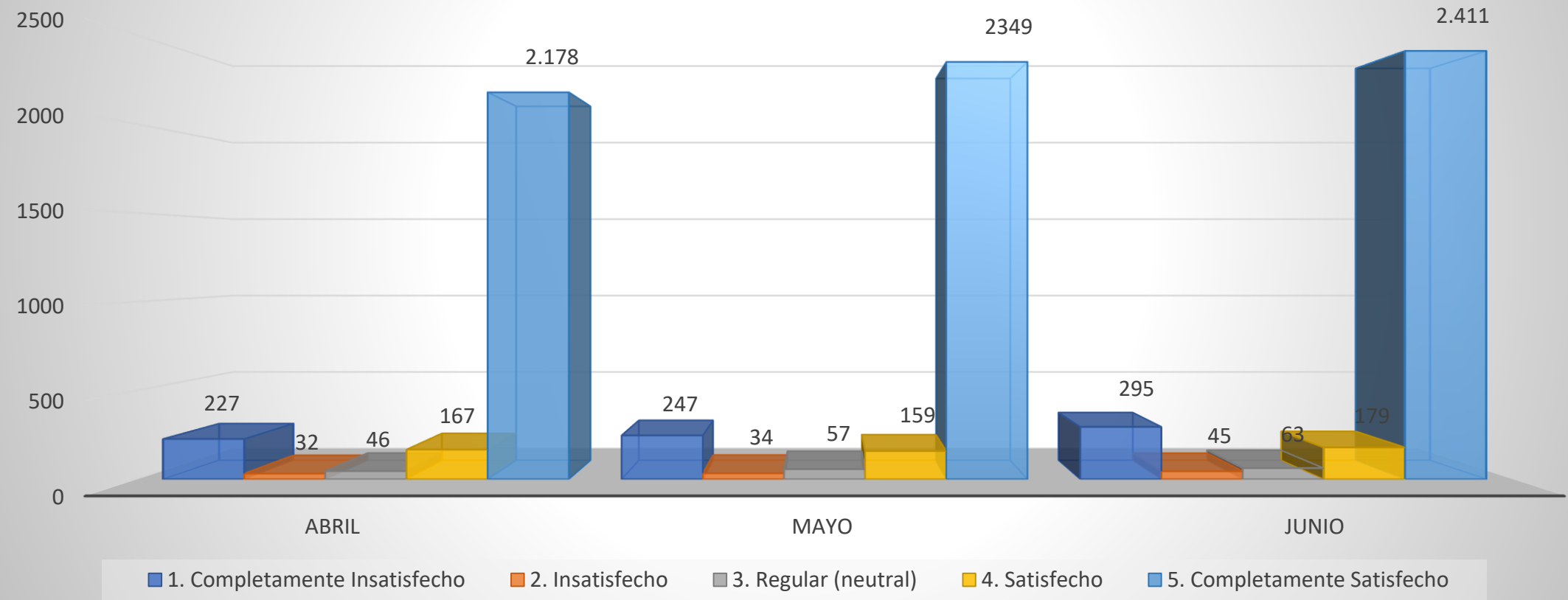
<i>Pregunta</i>	<i>Encuestas Realizadas</i>		
	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea telefónica de atención?	2.650	2.846	2.993
¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?	2.641	2.841	2.987
¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?	2.650	2.842	2.994
Califique la atención del asesor en la llamada	2.638	2.844	2.987
<b><i>Total</i></b>	<b><i>10.579</i></b>	<b><i>11.373</i></b>	<b><i>11.961</i></b>
	<b><i>33.913</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

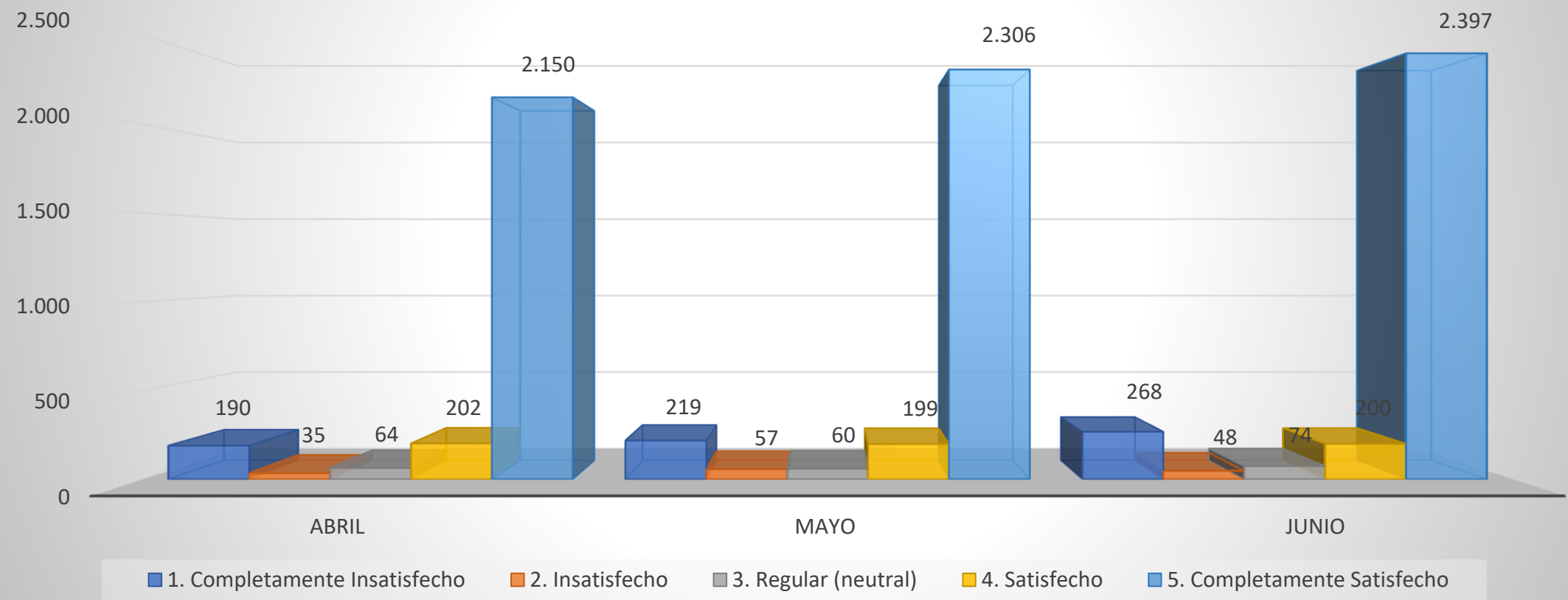


# Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

## Pregunta 2

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

Gráfico 18

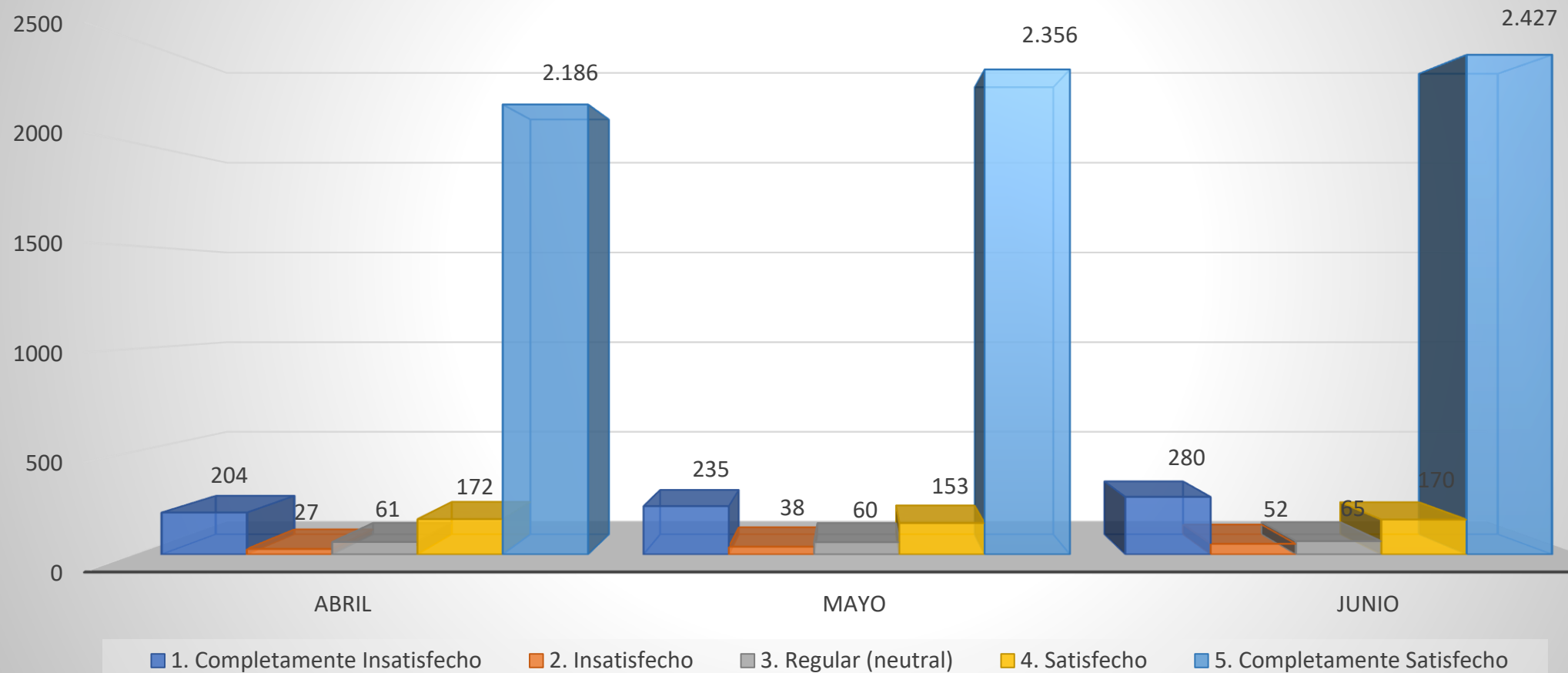


# Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

## Pregunta 3

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

Gráfica 19

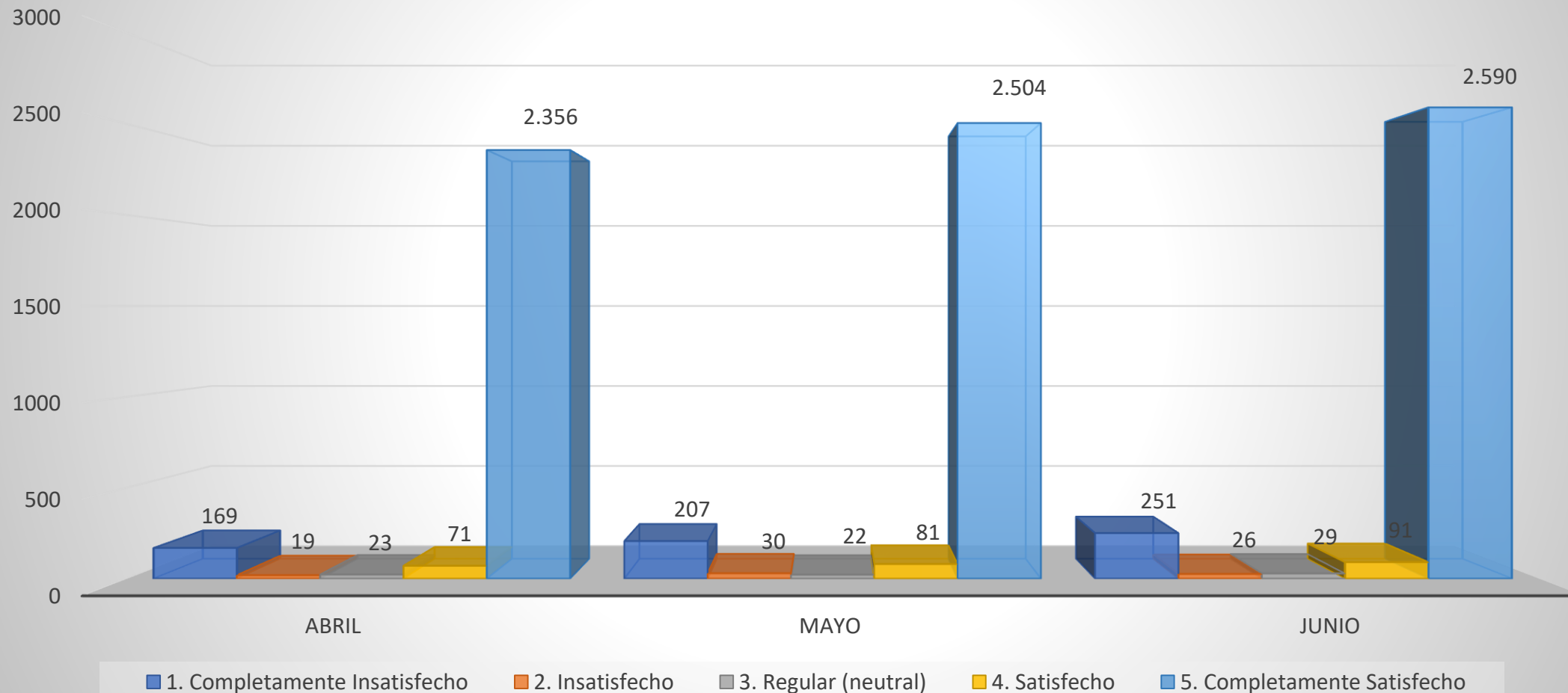


# Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

## Pregunta 4

### Califique la atención del asesor en la llamada

Gráfica 20



**GRACIAS**