

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



Informe de Gestión
CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA
MIGRACIÓN COLOMBIA

Tercer Trimestre 2025

Informe de Gestión Tercer 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 Relacionamento 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

Tercer Trimestre 2025

Resultados Generales

PQRSDF RADICADAS
TERCER TRIMESTRE DE 2025
GRÁFICO 1

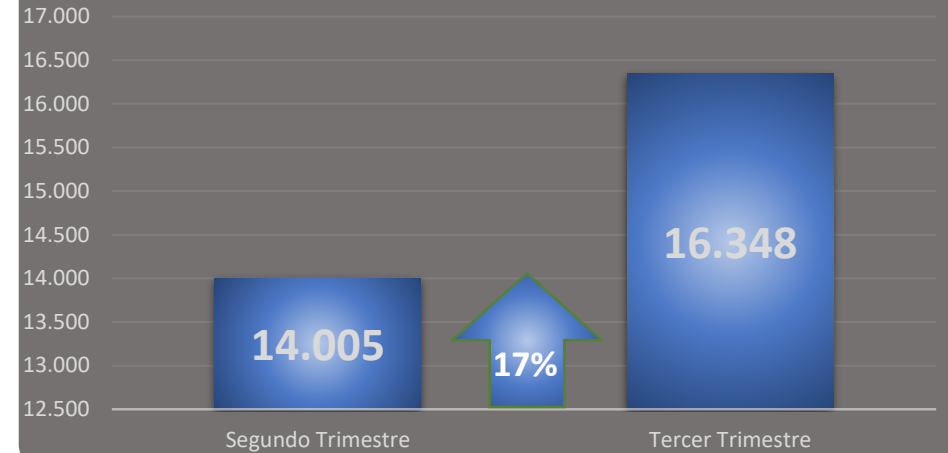


Participación por tipo de solicitud

Entre el **01 de julio** y el **30 de septiembre de 2025**, se recibieron un total de **16,348 PQRSDF** a través del Centro de Consulta Ciudadana.

Según la tipología, la **petición** predomina con **11,781 (72,06%)** registros, le sigue **reclamo** con **4,131 (25,27%)**, **denuncia** con **214 (1,31%)**, **queja** con **128 (0,78%)**, **solicitud de información pública** con **59 (0,36%)**, **felicitación** con **27** registros (0,17%), y **sugerencia** con **8** registros (0,05%).

Variación PQRSDF Radicadas
Gráfico 2



Variación Trimestral

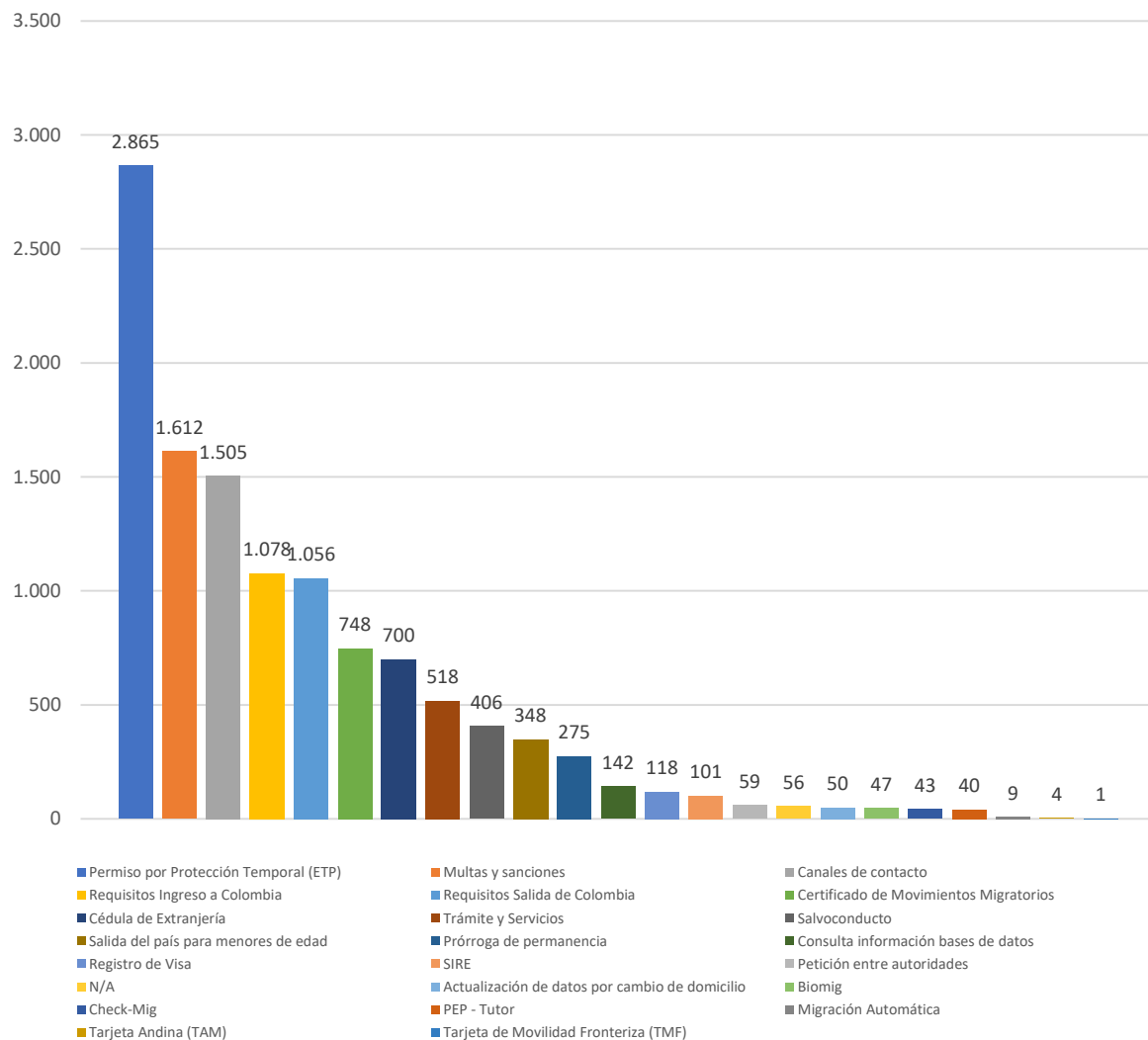
Al analizar la variación de las PQRSDF frente al trimestre anterior (tercer trimestre de 2025) se observa un **incremento del 17%**.

Se evidencia en primer lugar en la tipología **Reclamo** con un incremento del **40,0%**, seguido por **Denuncia** con un **23,0%** y **Petición** con un **11,1%**. Las categorías de Reclamo con mayor representación son **Permiso por Protección Temporal (ETP)** (32,68%), **Cédula de Extranjería** (23,84%), **Certificado de Movimientos Migratorios** (12,56%), **Multas y sanciones** (7,99%), **Registro de Visa** (4,72%), **Prórroga de Permanencia** (3,97%), **Check-Mig** (2,93%), **Salvoconducto** (2,71%) y **Canales de Contacto** (2,08%).

Temas de consulta

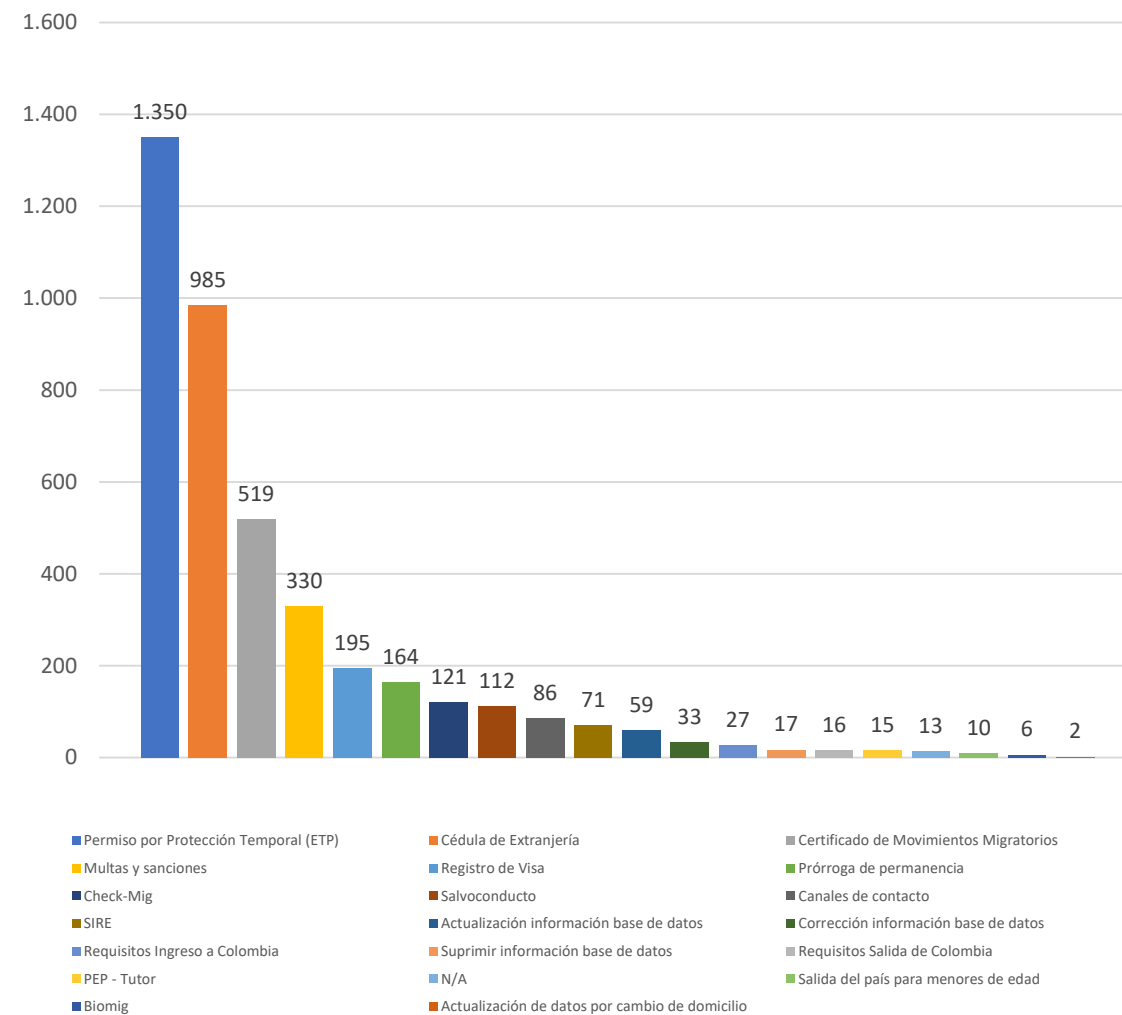
Peticiones Radicadas

Gráfica 3



Reclamos Radicados

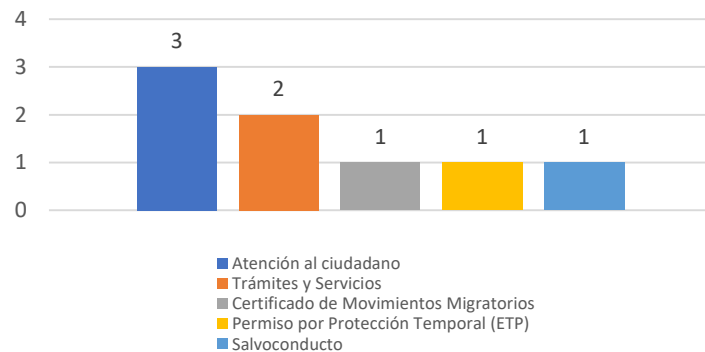
Gráfico 4



Temas de consulta

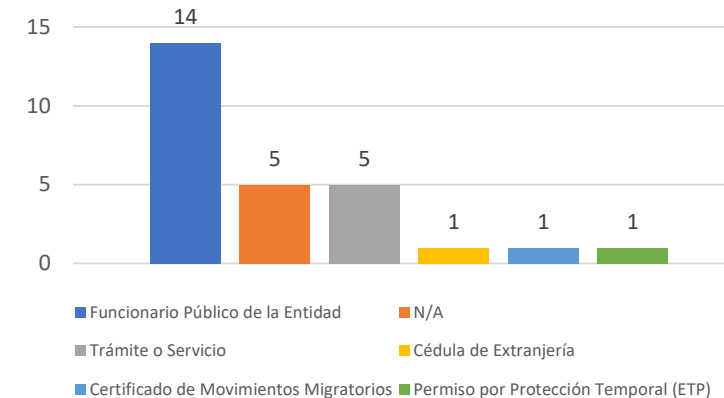
Sugerencias Radicadas

Gráfico 9



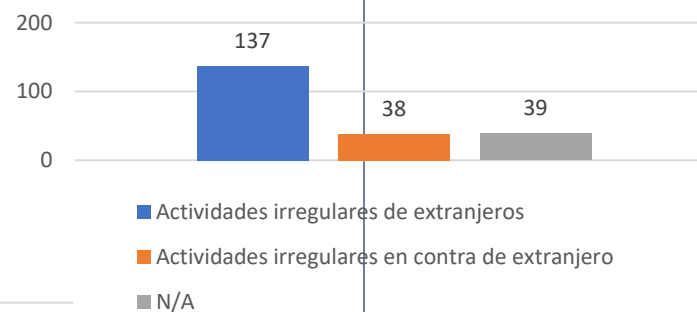
Felicitaciones Radicadas

Gráfico 6



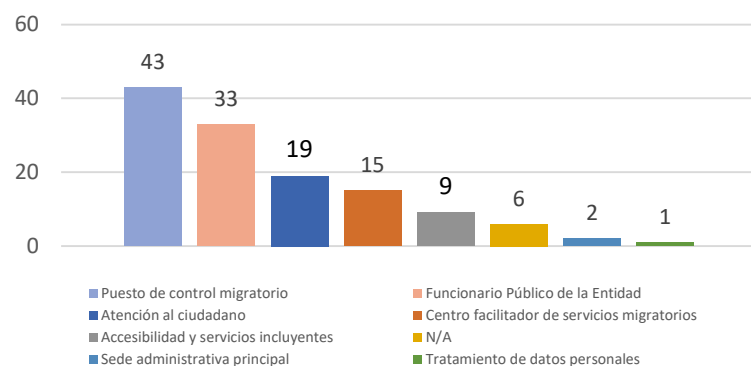
Denuncias Radicadas

Gráfico 5



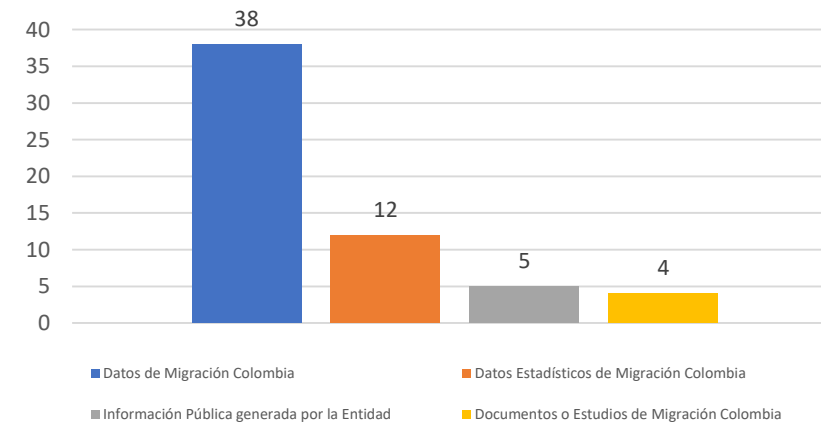
Quejas Radicadas

Gráfico 7



Solicitudes de Información Pública Radicadas

Gráfico 8



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 agrupan 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 pqrs	% dentro del Tipo	% dentro del total de PQRS	Tipo / Categoría	Cantidad pqrs	% dentro del Tipo	% dentro del total de PQRS
Petición - Permiso por Protección Temporal (ETP)	2.865	24,32%	14,93%	Reclamo – Certificado de Movimientos Migratorios	519	12,56%	2,70%
Petición – Multas y Sanciones	1.612	13,68%	8,40%	Petición – Trámite y Servicios	518	4,40%	2,70%
Petición – Canales de Contacto	1.505	12,77%	7,84%	Petición – Salvoconducto	406	3,45%	2,12%
Reclamo – Permiso por Protección Temporal (ETP)	1.350	32,68%	7,03%	Petición – Salida del País para Menores de Edad	348	2,95%	1,81%
Petición – Requisitos Ingreso a Colombia	1.078	9,15%	5,62%	Reclamo – Multas y Sanciones	330	7,99%	1,72%
Petición – Requisitos Salida de Colombia	1.056	8,96%	5,50%	Petición – Prórroga de Permanencia	275	2,33%	1,43%
Reclamo - Cédula de extranjería	985	23,84%	5,13%	Reclamo – Registro de Visa	195	4,72%	1,02%
Petición - Certificado de Movimientos Migratorios	748	6,35%	3,90%	Reclamo – Prórroga de Permanencia	164	3,97%	0,85%
Petición - Cédula de extranjería	700	5,94%	3,65%	Denuncia – Actividades Irregulares de Extranjeros	137	64,02%	0,71%

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 Relacionamento con la Ciudadanía), gestiona el mayor número de PQRSDF seguido por los enlaces regionales y las dependencias de nivel central.

6.864
43,07%

Primer
Nivel de
Servicio

7.453
46,77%

Enlaces
Regionales

1.619
10,16%

Enlaces
de Nivel
Central

PQRSDF GESTIONADAS									
Tercer Trimestre de 2025									
Por Dependencia - Por Tipo									
Dependencia / Tipo de PQRSDF	Denuncia	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	% de Participación
Primer Nivel de Servicio	41	28	5.357	20	1.389	25	4	6.864	43,07%
Regional Aeropuerto El Dorado	3		465	27	60	1		556	3,49%
Regional Amazonas			6		1			7	0,04%
Regional Andina	52		2.335	10	1.694	2		4.093	25,68%
Regional Antioquia	28		537	16	342			923	5,79%
Regional Atlántico	5		126		47		1	179	1,12%
Regional Caribe	8		118	2	30			158	0,99%
Regional Eje Cafetero	8		121	2	67			198	1,24%
Regional La Guajira	1		81		20	1		103	0,65%
Regional Nariño			65		13			78	0,49%
Regional Occidente	16		377	6	124	2	1	526	3,30%
Regional Oriente	13		292	1	122	1		429	2,69%
Regional Orinoquía	1		133	2	61	2		199	1,25%
Regional San Andrés			3	1				4	0,03%
Dirección General			3			1		4	0,03%
Oficina de Comunicaciones			3					3	0,02%
Oficina de Planeación			11			14		25	0,16%
Oficina de Tecnología			4		2			6	0,04%
Oficina Jurídica			14		1			15	0,09%
Subdirección Administrativa y Financiera			19					19	0,12%
Subdirección de Control Disciplinario	4		9	26	1			40	0,25%
Subdirección de Control Migratorio	19		758	9	69	3	1	859	5,39%
Subdirección de Extranjería	1		274	3	136	3	1	418	2,62%
Subdirección de Talento Humano	1		106		1	3		111	0,70%
Subdirección de Verificación Migratoria	7		103		8	1		119	0,75%
Total	208	28	11.320	125	4.188	59	8	15.936	100%

PQRSDF

Radicadas - Gestionadas

Durante el tercer trimestre de 2025 se **radicaron 16.348** PQRSDF y se **gestionaron en total 15.936**, de las que **14.370** corresponden al trimestre y **1.566** al trimestre anterior (4 de abril, 23 de mayo y 1.539 de junio). De las radicadas en el trimestre se gestionó el **87.90%**.

<i>Tipo</i>	<i>Radicados</i>	<i>Gestionados</i>	<i>% Gestionado</i>
Petición	11.781	10.424	88,48%
Reclamo	4.131	3.559	86,15%
Denuncia	214	189	88,32%
Queja	128	113	88,28%
Solicitud de Información Pública	59	50	84,75%
Felicitación	27	27	100,00%
Sugerencia	8	8	100,00%
Total	16.348	14.370	86,23%

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

*Nota: En el cuadro se muestra las solicitudes gestionadas que fueron radicadas durante el trimestre.

Peticiones Radicadas - Gestionadas

Durante el tercer trimestre de 2025 se **radicaron 11.781** peticiones y se **gestionaron 10.424** peticiones, que corresponden al **88,48%** del total de las radicadas.

Categorías Petición	Radicadas	Gestionadas	% Gestionado
Permiso por Protección Temporal (ETP)	2.865	2.372	82,79%
Multas y sanciones	1.612	1.414	87,72%
Canales de contacto	1.505	1.398	92,89%
Requisitos Ingreso a Colombia	1.078	1.049	97,31%
Requisitos Salida de Colombia	1.056	933	88,35%
Certificado de Movimientos Migratorios	748	669	89,44%
Cédula de Extranjería	700	633	90,43%
Trámite y Servicios	518	418	80,69%
Salvoconducto	406	364	89,66%
Salida del país para menores de edad	348	325	93,39%
Prórroga de permanencia	275	242	88,00%
Consulta información bases de datos	142	132	92,96%
Registro de Visa	118	108	91,53%
SIRE	101	93	92,08%
Petición entre autoridades	59	45	76,27%
N/A	56	54	96,43%
Actualización de datos por cambio de domicilio	50	45	90,00%
Biomig	47	44	93,62%
Check-Mig	43	43	100,00%
PEP - Tutor	40	30	75,00%
Migración Automática	9	8	88,89%
Tarjeta Andina (TAM)	4	4	100,00%
Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF)	1	1	100,00%
Total	11.781	10.424	88,48%

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 II 2025</i>	<i>Trimestre III 2025</i>		<i>Variación</i>	<i>Participación</i>
Permiso por Protección Temporal - ETP	1.512	2.372	↑	56,88%	23%
Multas y sanciones	1.111	1.414	↑	27,27%	14%
Requisitos Ingreso a Colombia	1.237	1.049	↓	-15,20%	10%
Requisitos Salida de Colombia	1.105	933	↓	-15,57%	9%
Certificado de Movimientos Migratorios	704	669	↓	-4,97%	6%
Cédula de extranjería	526	633	↑	20,34%	6%
Salvoconducto	263	364	↑	38,40%	3%
Salida del país para menores de edad	373	325	↓	-12,87%	3%
Prórroga de permanencia	345	242	↓	-29,86%	2%
OTROS	2.485	2.423	↓	-2,49%	23%
Total	9.661	10.424	↑		100%

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

“**Permiso por Protección Temporal (ETP)**” cuenta con la mayor representación dentro de las peticiones con **2.372** solicitudes gestionadas que equivalen al **23%** de la participación. En segundo lugar se encuentra el trámite “**Multas y Sanciones**” con **1,414** radicados gestionados que equivalen al **14%** del total de las peticiones, seguido por “**Requisitos Ingreso a Colombia**” con **1,049** gestionadas (**10%**), “**Requisitos Salida de Colombia**” con **933** gestionadas (**9%**). **Certificado de Movimientos Migratorios** (669) y **Cédula de Extranjería** (633), cuentan con un porcentaje de participación del **6%** cada uno.

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

Reclamos Radicados - Gestionados

Durante el tercer trimestre de 2025 se **radicaron 4.131** reclamos de los que se **gestionaron 3.559**, que corresponden al **86%** del total de los reclamos radicados.

<i>Categorías Reclamo</i>	<i>Radicadas</i>	<i>Gestionadas</i>	<i>% Gestionado</i>
Permiso por Protección Temporal (ETP)	1.350	1.072	79%
Cédula de Extranjería	985	917	93%
Certificado de Movimientos Migratorios	519	441	85%
Multas y sanciones	330	285	86%
Registro de Visa	195	172	88%
Prórroga de permanencia	164	139	85%
Check-Mig	121	121	100%
Salvoconducto	112	92	82%
Canales de contacto	86	83	97%
SIRE	71	66	93%
Actualización información base de datos	59	56	95%
Corrección información base de datos	33	26	79%
Requisitos Ingreso a Colombia	27	24	89%
Suprimir información base de datos	17	12	71%
Requisitos Salida de Colombia	16	12	75%
PEP - Tutor	15	11	73%
N/A	13	12	92%
Salida del país para menores de edad	10	10	100%
Biomig	6	6	100%
Actualización de datos por cambio de domicilio	2	2	100%
Total	4.131	3.559	86%

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 II 2025	Trimestre III 2025		Variación	Participación
Permiso por Protección Temporal (ETP)	347	1.072	↑	209%	30%
Cédula de extranjería	954	917	↓	-4%	26%
Certificado de Movimientos Migratorios	370	441	↑	19%	12%
Multas y sanciones	81	285	↑	252%	8%
Registro de Visa	18	172	↑	856%	5%
Prórroga de permanencia	256	139	↓	-46%	4%
Check-Mig	81	121	↑	49%	3%
Salvoconducto	28	92	↑	229%	3%
SIRE	53	66	↑	25%	2%
Requisitos Ingreso a Colombia	19	24	↑	26%	1%
OTROS	104	230	↑	121%	6%
Total	2.311	3.559	↑		100%

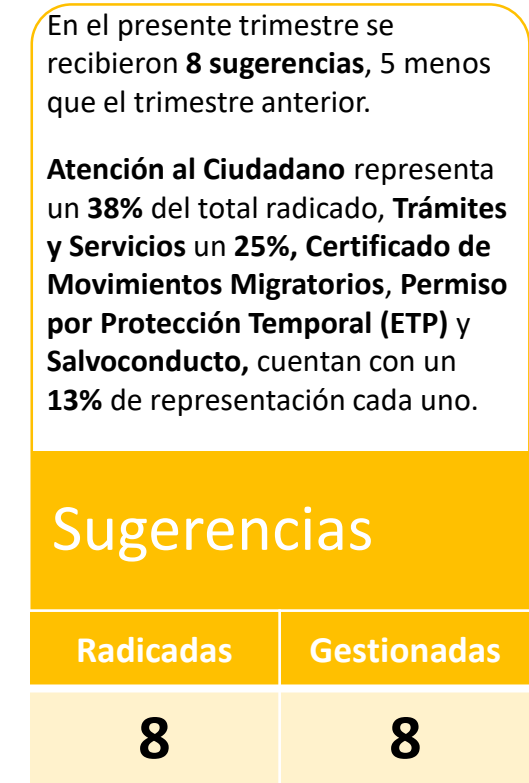
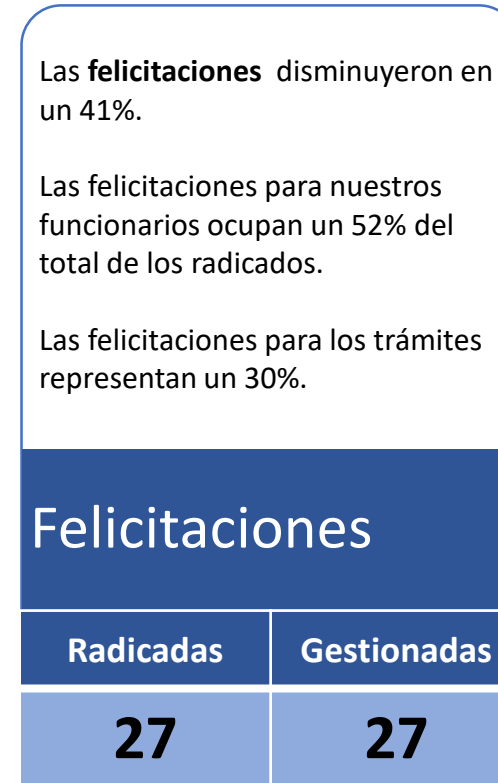
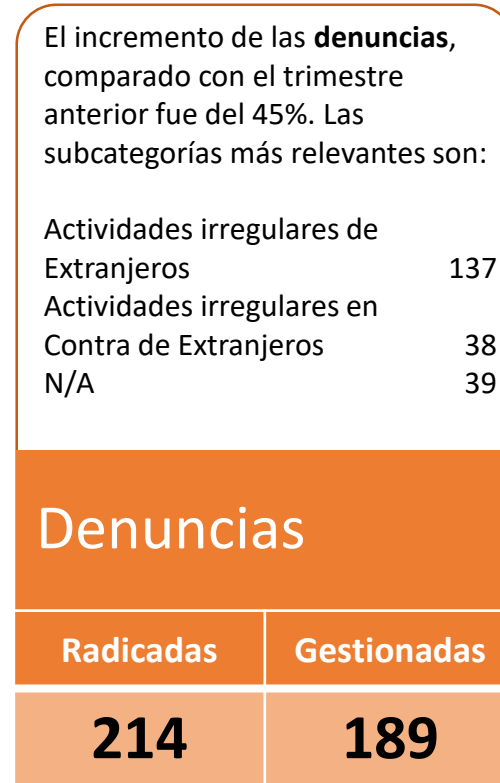
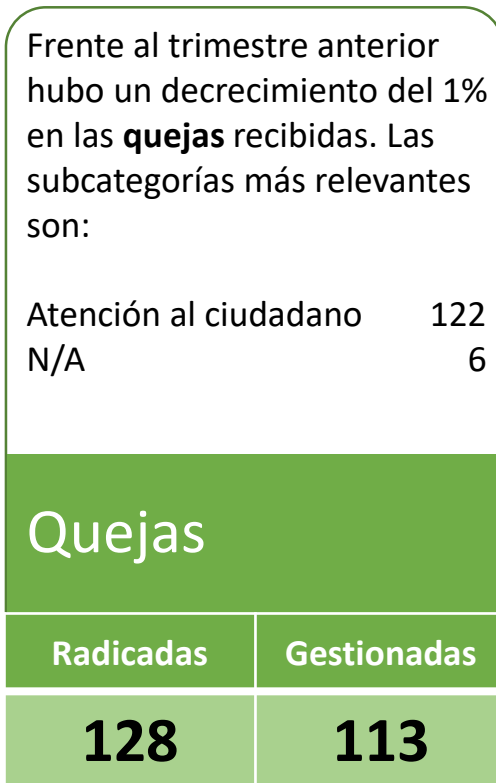
Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

“Permiso por Protección Temporal (ETP)” es el trámite con la mayor representación dentro de los reclamos con **1.072** solicitudes gestionadas que equivalen al **30%** del total de los reclamos. En segundo lugar se encuentra el trámite “Cédula de Extranjería” con **917** solicitudes gestionadas que equivalen al **26%**. El incremento de los reclamos gestionados es del **54%**

El mayor incremento corresponde a Registro de Visa, con una variación de 856%, seguido por Multas y Sanciones con una variación del 252%, Salvoconducto con una variación del 229% y Permiso por Protección Temporal (ETP) con 209%.

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

Quejas, Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias

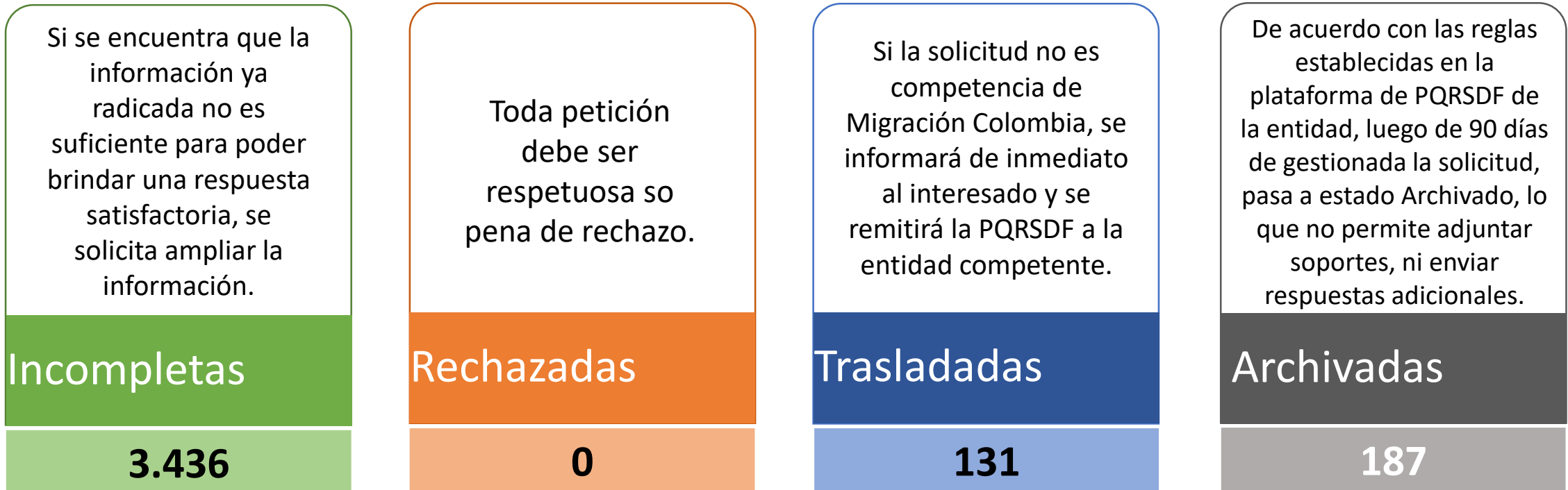


Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

*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.

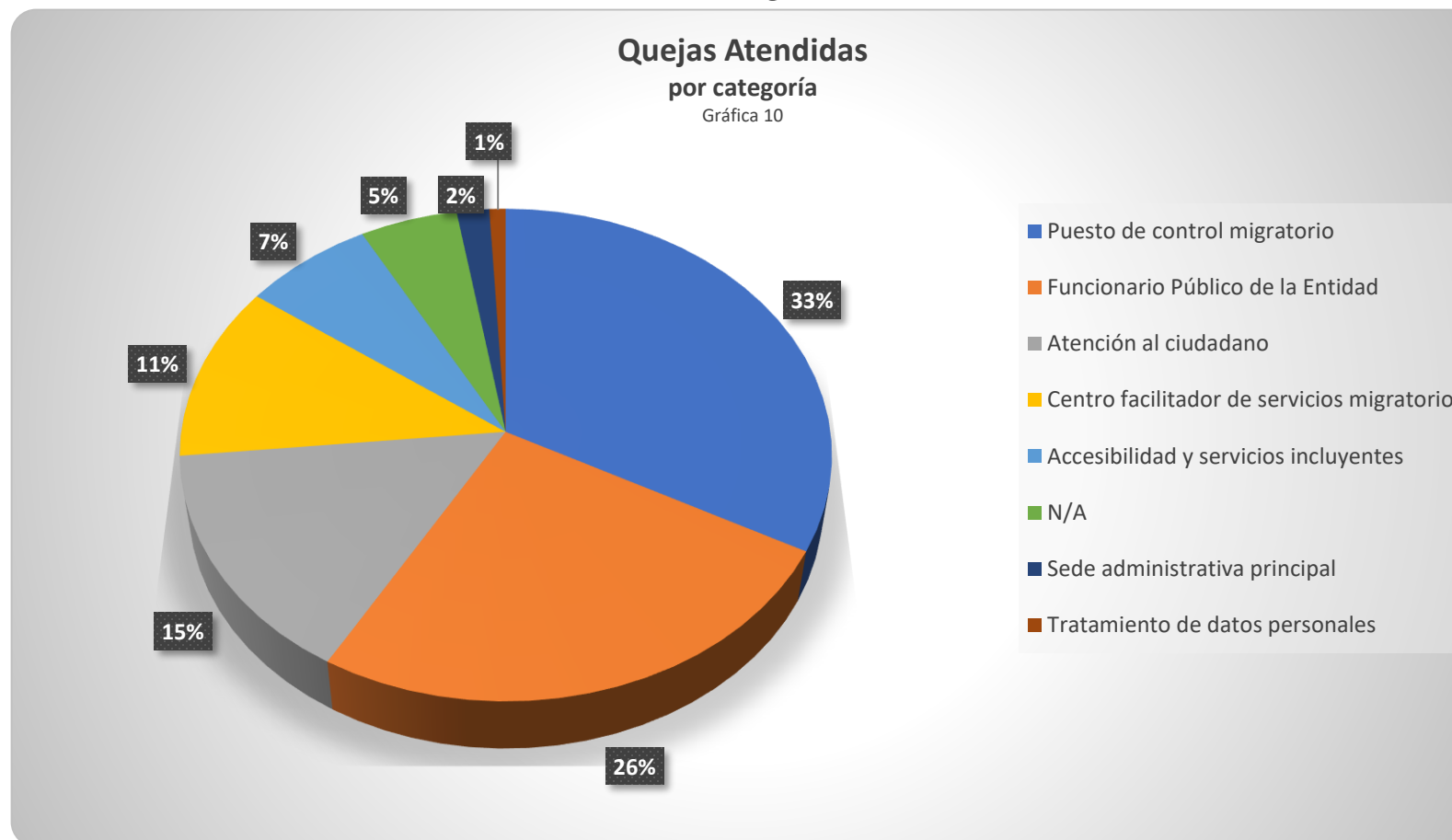
Estado de las PQRSDF Gestionadas durante el trimestre



Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

<p>CANAL COMPLEMENTARIO Correo electrónico autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co</p>	<p>18.752</p>	<p>Este correo electrónico se utiliza para el intercambio de peticiones entre autoridades y grupos de valor.</p>
--	----------------------	---

Quejas



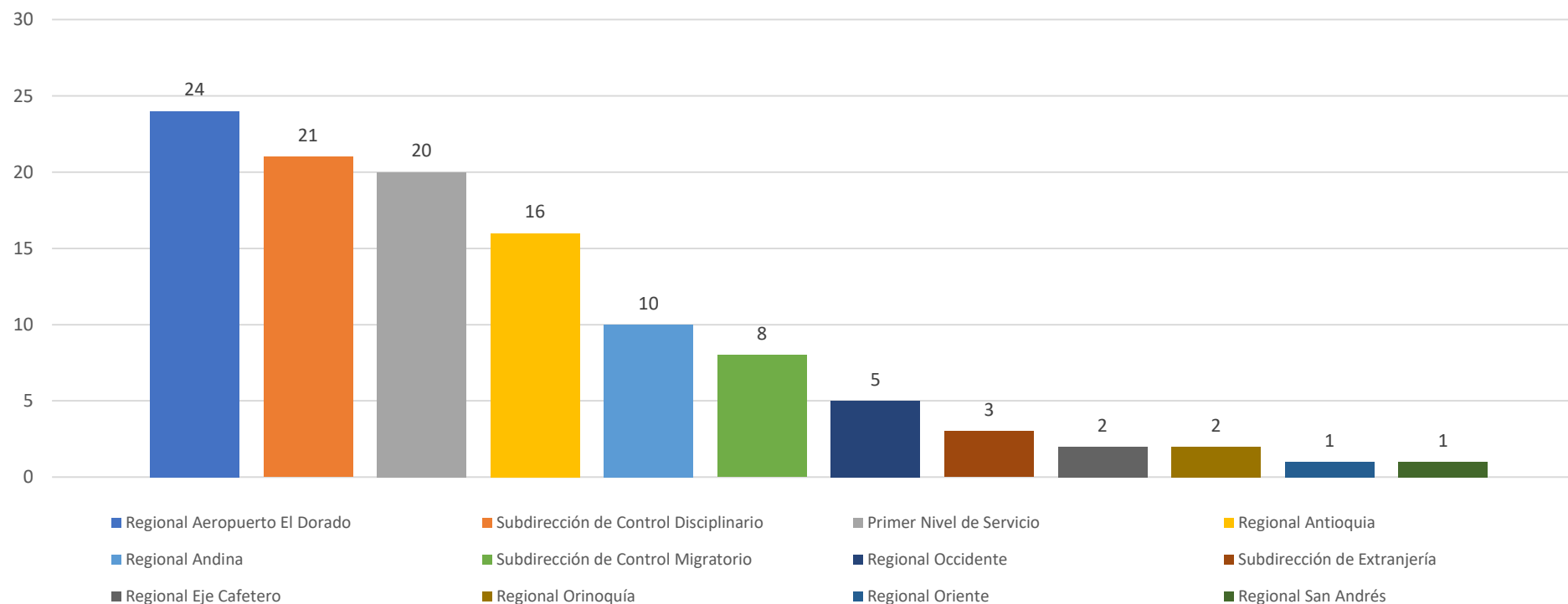
En el trimestre se radicaron 128 quejas, de las que se gestionaron 113. La mayor representación la tienen las inconformidades relacionadas con ***Puesto de control migratorio*** con **33%**, seguido por ***Funcionario público de la entidad*** con **26%**, ***Atención al ciudadano*** con **15%**, ***Centro facilitador de servicios migratorios*** con **12%**, y ***Accesibilidad y servicios incluyentes*** con un **7%**.

Las categorías ***Sede administrativa principal***, ***Queja*** y ***Tratamiento de Datos Personales*** suman en total una participación del **8%**.

Quejas

Quejas Gestionadas
por dependencia

Gráfico 11



La **Regional Aeropuerto El Dorado** atendió la mayor cantidad de quejas (21,24%), seguido por la **Subdirección de Control Disciplinario** (18,58%), **Primer nivel de servicio** (17,70%), **Regional Antioquia** (14,16%), **Regional Andina** (8,85%), **Subdirección de Control Migratorio** (7,08%), **Regional Occidente** (4,42%), **Subdirección de Extranjería** (2,65%).

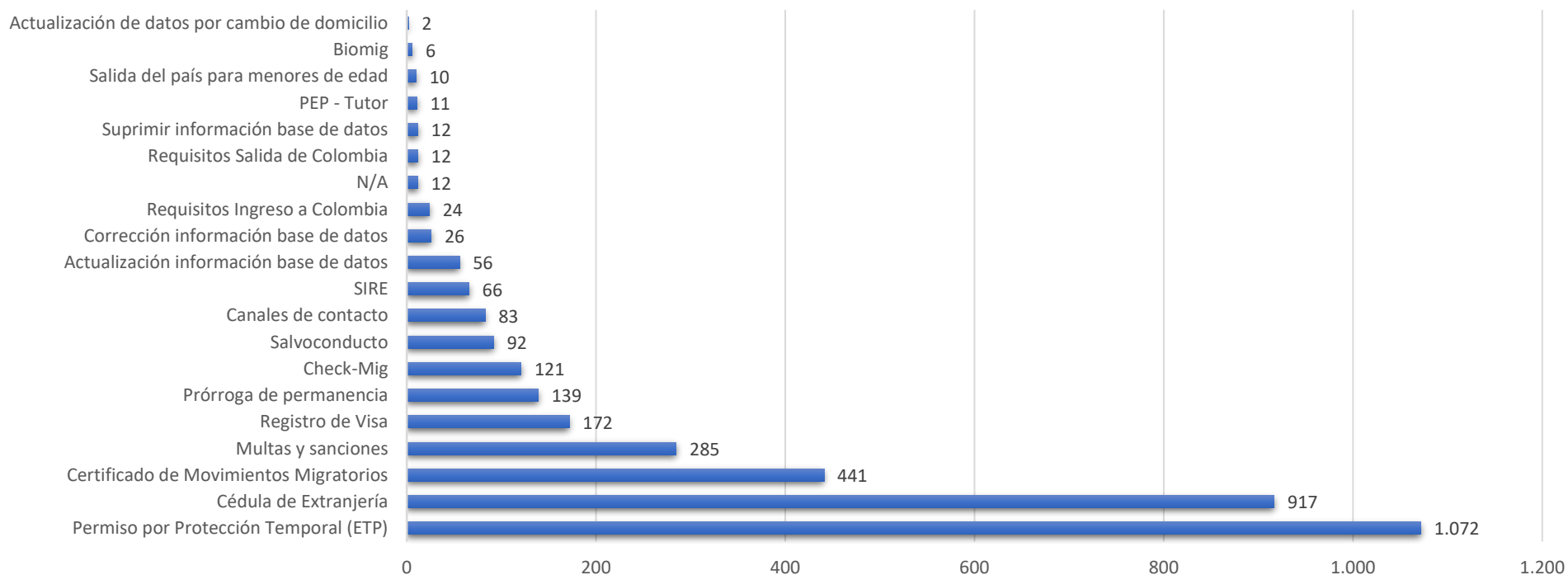
Las Regionales **Orinoquía**, **Eje Cafetero**, **Oriente** y **San Andrés** cuentan en total con una representación del 5,31%.

Reclamos

Reclamos Atendidos

por categoría

Gráfico 12



En el trimestre se radicaron 4.131 reclamos, de los que se gestionaron 3.559. Los reclamos por **Permiso por Protección Temporal (ETP)** cuentan con la mayor representación con un **30,12%**, seguido por **Cédula de Extranjería** con **25,77%**, **Certificado de Movimientos Migratorios** con **12,39%**, **Multas y Sanciones** con **8,01%**, **Registro de Visa** con **4,83%**, **Prórroga de Permanencia** con **3,91%**, **Check-Mig** con **3,40%**, **Salvoconducto** con **2,58%** y **Canales de Contacto** con **2,33%**.

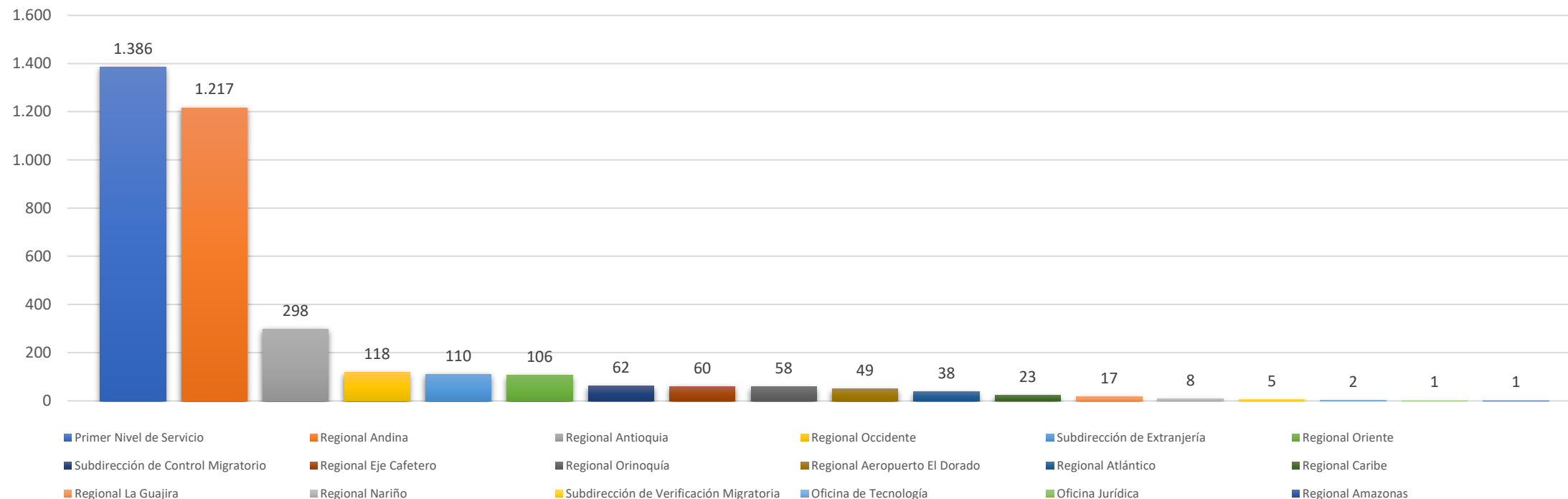
Las categorías restantes, cuentan en total con una representación del **6,66%**.

Reclamos

Reclamos Atendidos

por dependencia

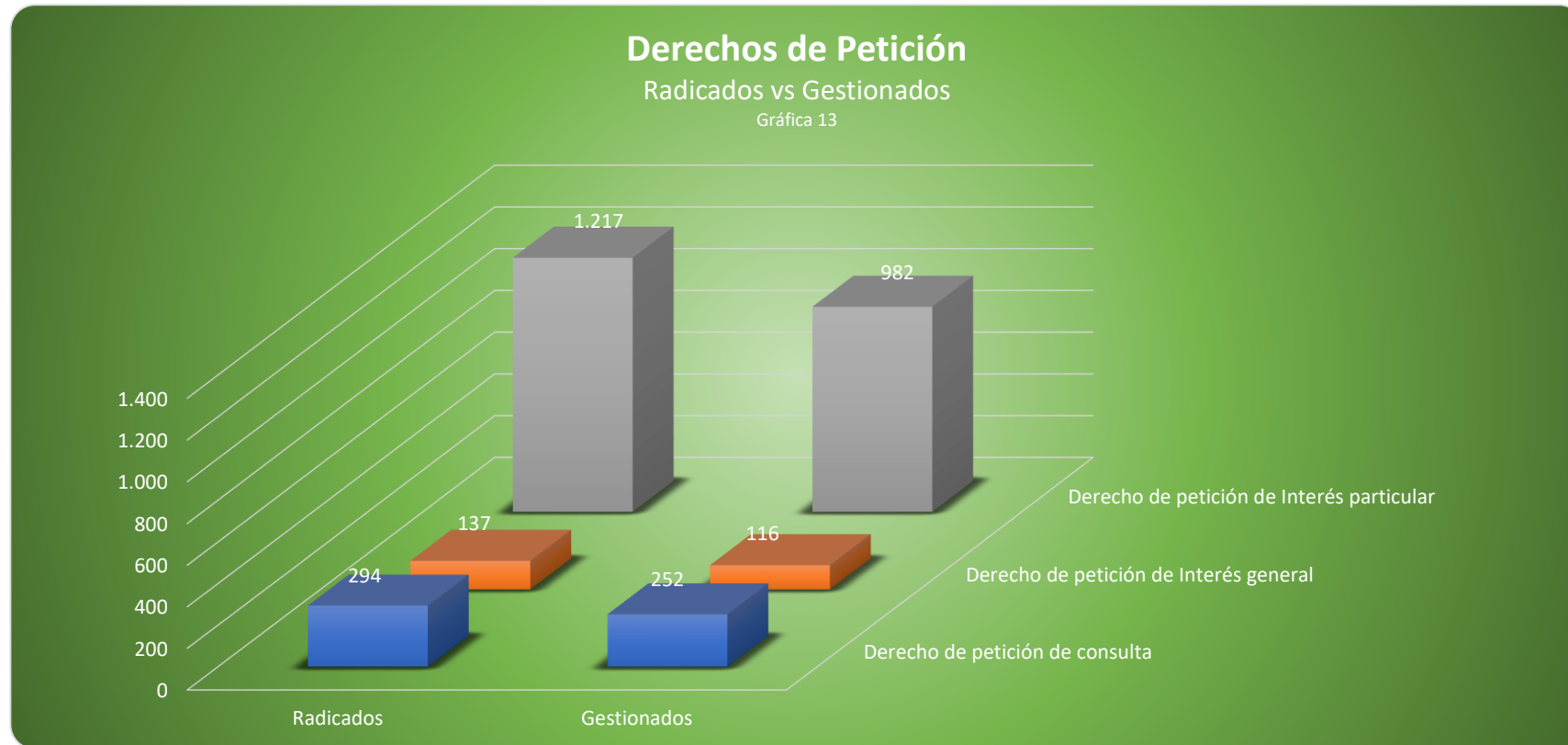
Gráfico 12



Primer nivel de servicio atendió la mayor cantidad de reclamos (**38,94%**), seguido por la **Regional Andina (34,19%)**, **Regional Antioquia (8,37%)**, **Regional Occidente (3,32%)**, **Subdirección de Extranjería (3,09%)**, **Regional Oriente (2,98%)**, **Subdirección de Control Migratorio (1,74%)**, **Regional Eje Cafetero (1,69%)**, **Regional Orinoquía (1,63%)**, **Regional Aeropuerto El Dorado (1,38%)** y **Regional Atlántico (1,07%)**.

Las regionales **Caribe**, **La Guajira**, **Nariño**, **Amazonas**, la **Subdirección de Verificación Migratoria** y las Oficinas **de Tecnología y Jurídica**, atendieron la menor cantidad de reclamos durante el trimestre, con una representación total del **1,60%**.

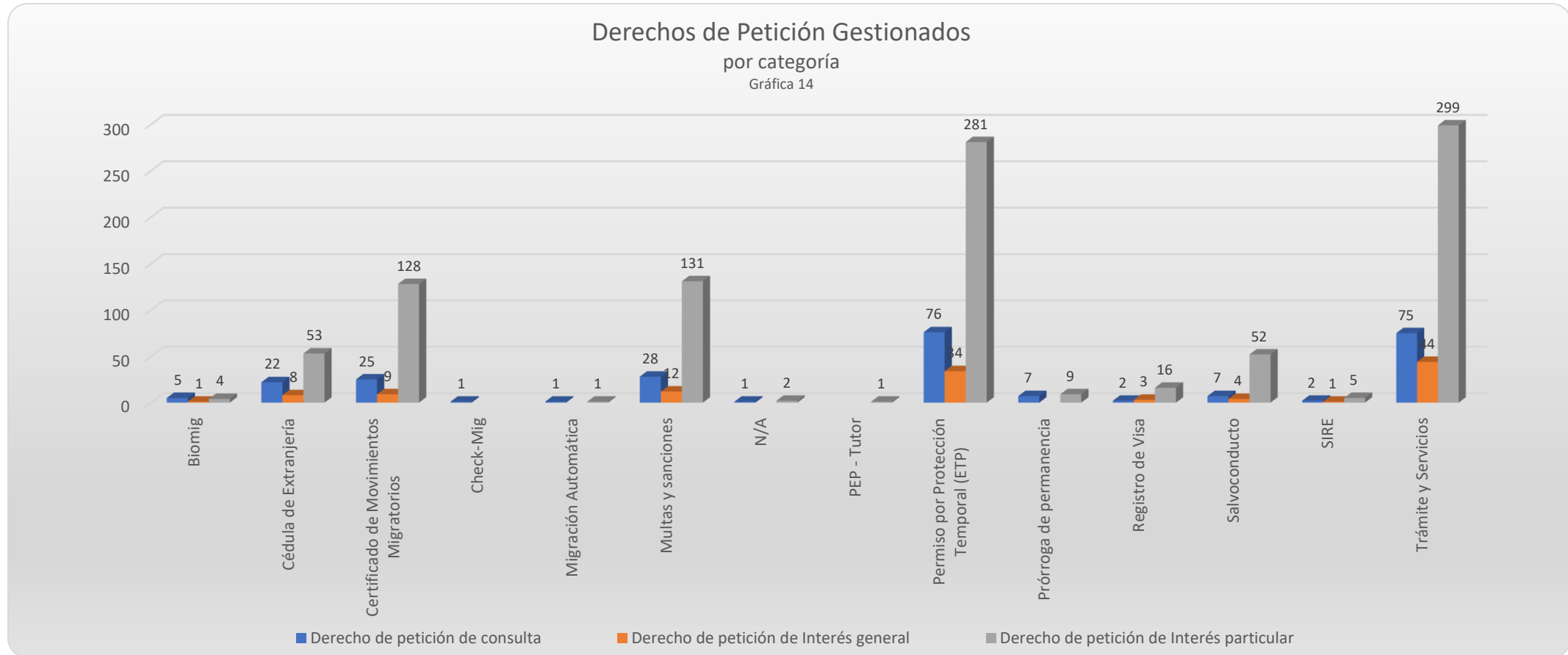
Derechos de Petición



Durante el trimestre, se radicaron en total 1.648 Derechos de Petición, de los que se gestionaron 1.350.

La mayor representación la tienen los **Derechos de Petición de Interés Particular** con un peso de **74%** sobre el total de los derechos de petición radicados (gestionados 81%), seguido por los **Derechos de Petición de Consulta** con una representación de **18%** (gestionados 86%). La menor representación la tienen los **Derechos de Petición de Interés General** con un porcentaje del **8%** (gestionados 85%).

Derechos de Petición



La categoría **Trámites y Servicios** nuevamente cuenta con la mayor representación (418 – 30,96%), seguida por **Permiso por Protección Temporal (ETP)** (391 – 28,96%), **Multas y Sanciones** (171 – 12,67%), **Certificado de Movimientos Migratorios** (162 – 12,00%), **Cédula de Extranjería** (83 – 6,15%) y **Salvoconducto** (63 – 4,67%).

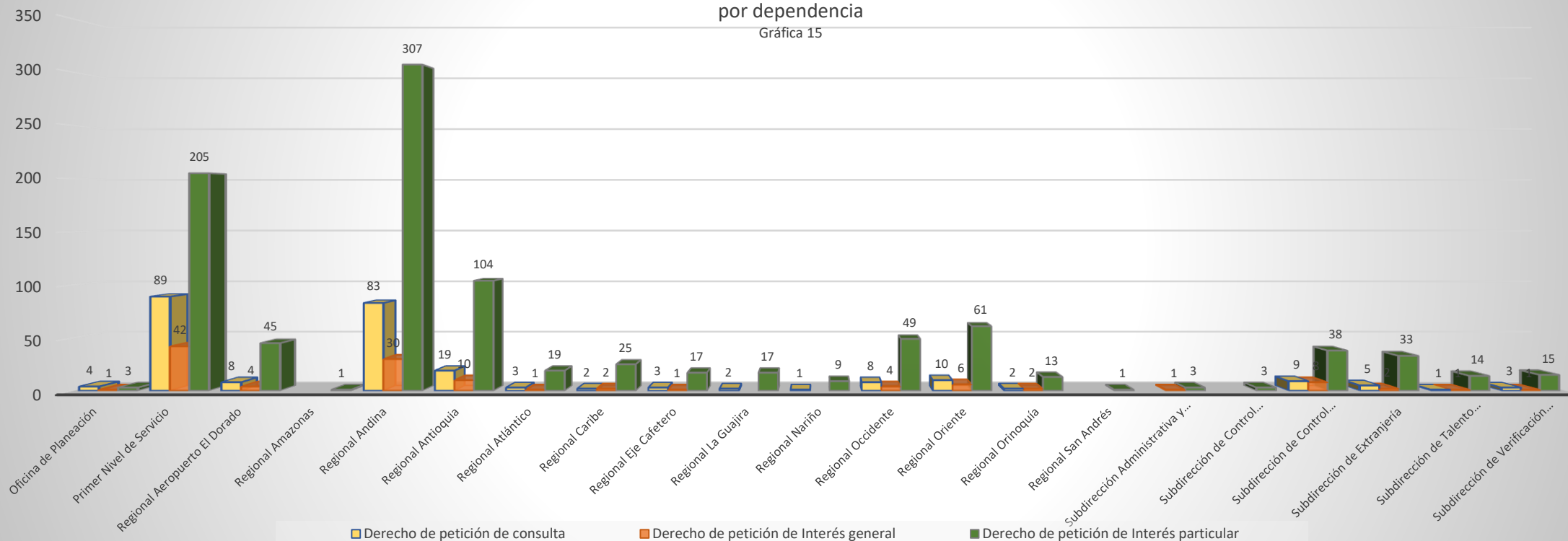
Las categorías con menor representación son **Registro de Visa**, **Prórroga de Permanencia**, **Biomig**, **SIRE**, **Migración Automática**, **Check-Mig**, **PEP-Tutor** y **sin categoría específica** (62 – 4,59%).

Derechos de Petición

Derechos de Petición Gestionados

por dependencia

Gráfica 15



Regional Andina y **Primer nivel de servicio** atendieron la mayor cantidad de solicitudes con **420** y **336**, respectivamente; seguidas por la **Regional Antioquia** con **133**, **Regional Oriente** con **77**, **Regional Occidente** con **61**, **Regional Aeropuerto El Dorado** con **57**, **Subdirección de Control Migratorio** con **55**, **Subdirección de Extranjería** con **40**, **Regional Caribe** con **29**, **Regional Atlántico** con **23** y **Regional Eje Cafetero** con **21**.

Las Regionales **La Guajira**, **Orinoquía**, **Nariño**, **Amazonas** y **San Andrés**, las subdirecciones de **Verificación Migratoria**, **Talento Humano**, **Administrativa y Financiera** y de **Control Disciplinario** y la Oficina de **Planeación** tuvieron la menor representación con un total del **98** solicitudes atendidas.

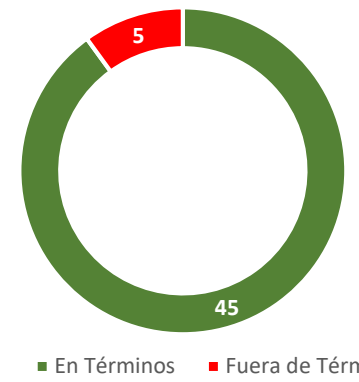
Solicitudes de Acceso a la Información Pública

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
Julio	12	0	4,91 días	0
Agosto	13	0	8,38 días	0
Septiembre	34	0	2,64 días	0

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

Oportunidad de la Respuesta

Gráfica 16

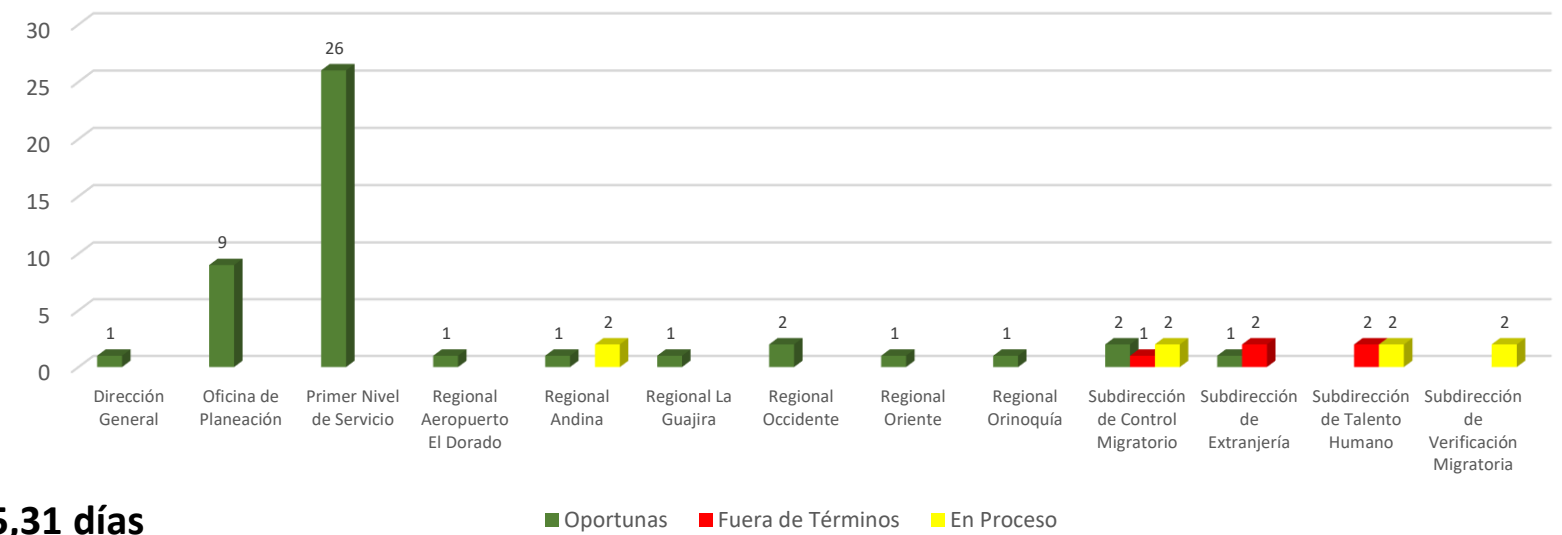


Solicitudes atendidas oportunamente **90%**
Solicitudes atendidas fuera del término **10%**

Tiempo de respuesta promedio julio – septiembre: **5,31 días**

Gestión por Dependencia

Gráfica 17



*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

JULIO DE 2025				
Número	Mes Radicación	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta (en días)
100950	Julio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	12
100985	Julio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
101973	Julio	Datos Migración Colombia	GARC	2
102018	Julio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
102312	Julio	Datos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	8
102657	Julio	Información Pública Generada por la Entidad	GARC	1
104008	Julio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	6
105336	Julio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	10
108158	Julio	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	9
111322	Julio	Datos de Migración Colombia	GARC	2
112628	Julio	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Dirección General	6
112694	Julio	Datos de Migración Colombia	GARC	1

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Tiempo de Respuesta

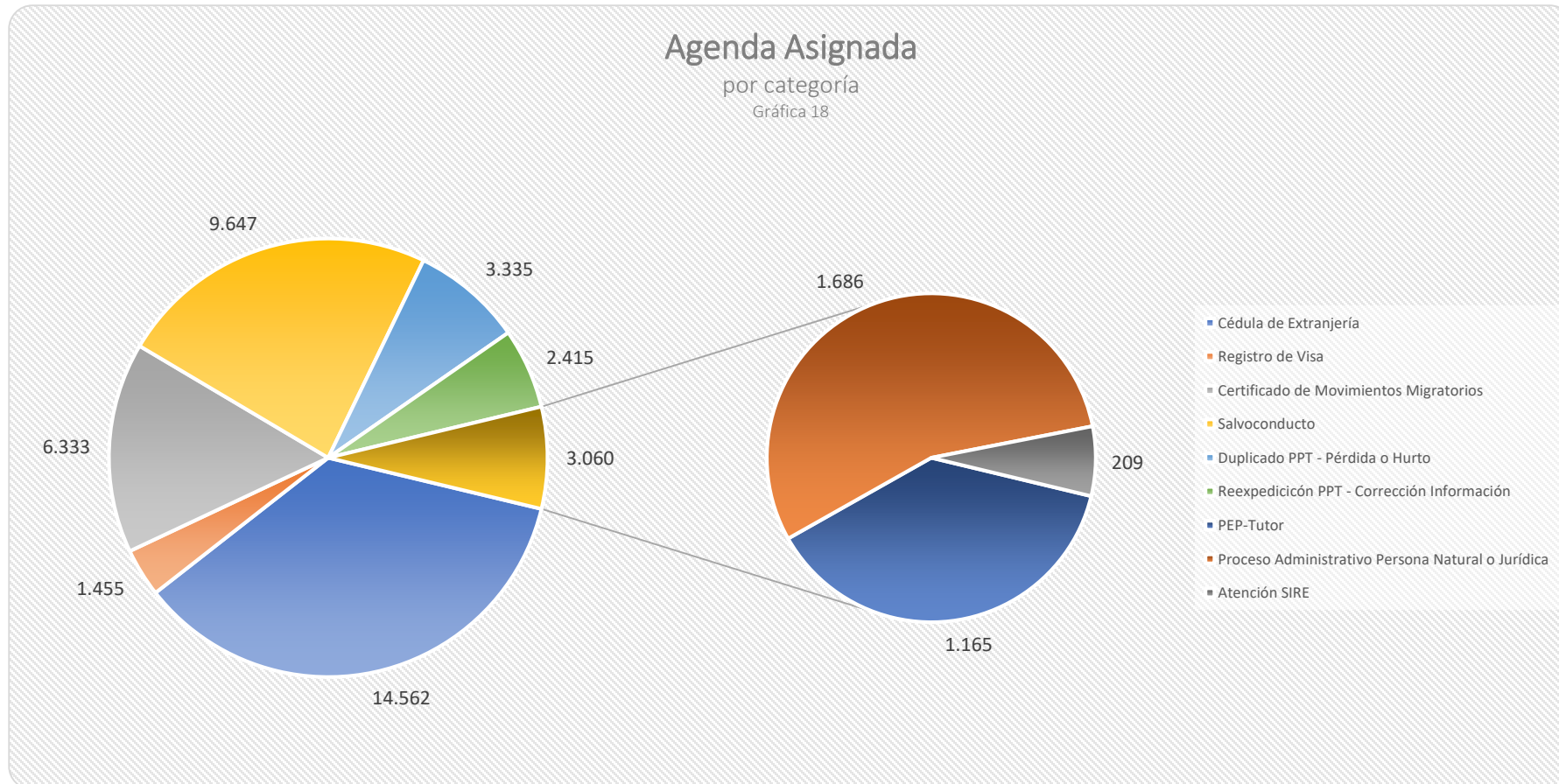
AGOSTO DE 2025				
Número	Mes Radicación	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta (en días)
113908	Agosto	Datos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	9
114061	Agosto	Datos de Migración Colombia	GARC	2
115835	Agosto	Datos de Migración Colombia	GARC	2
117592	Agosto	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	6
117634	Agosto	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	9
118072	Agosto	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	3
119568	Agosto	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
119867	Agosto	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Extranjería	15
119869	Agosto	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Subdirección de Extranjería	15
120441	Agosto	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	7
120543	Agosto	Datos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	8
120741	Agosto	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	16
120974	Agosto	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	16

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

SEPTIEMBRE DE 2025				
Número	Mes Radicación	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta (en días)
122412	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	1
122684	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	2
122844	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Regional La Guajira	5
123058	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	1
123370	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Regional Oriente	2
123588	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Regional Andina	8
123866	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	2
124146	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	En proceso
124166	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Regional Andina	En proceso
124198	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	2
124212	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Extranjería	6
124284	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	En proceso
124823	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Regional Occidente	2
125302	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	2
125386	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Regional Occidente	1
125473	Septiembre	Información Pública generada por la Entidad	GARC	2
125478	Septiembre	Información Pública generada por la Entidad	Regional Andina	En proceso
125796	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	En proceso
126056	Septiembre	Información Pública generada por la Entidad	Regional Orinoquía	5
126420	Septiembre	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	En proceso
126637	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	En proceso
126665	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	5
127075	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	2
127172	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	En proceso
127318	Septiembre	Documentos o Estudios de Migración Colombia	GARC	2
127555	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	2
127581	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	2
127861	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	2
127863	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	2
127927	Septiembre	Datos de Migración Colombia	Regional Aeropuerto El Dorado	3
128231	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	2
128409	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	2
128855	Septiembre	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
130156	Septiembre	Datos de Migración Colombia	GARC	En proceso

Agendamiento



- ✓ En el tercer trimestre contamos con disponibilidad de **86,602** agendas. Se agendaron en total **40,807** citas (**47% de la disponibilidad**). Quedaron disponibles **45,795** agendas.
- ✓ El mayor agendamiento es para **Cédula de Extranjería (14,562)**, seguido por Salvoconducto (**9,647**), Certificado de Movimientos Migratorios (**6,333**), Duplicado PPT – Pérdida o Hurto (**3,335**), Reexpedición PPT - Corrección Información (**2,415**), Proceso Administrativo (**1,686**), Registro de Visa (**1,455**), PEP-Tutor (**1,165**) y Atención SIRE (**209**).

Agendamiento

✓ En el tercer trimestre de 2025, se dispusieron **86,602** agendas. Se agendaron en total **40,807** citas.

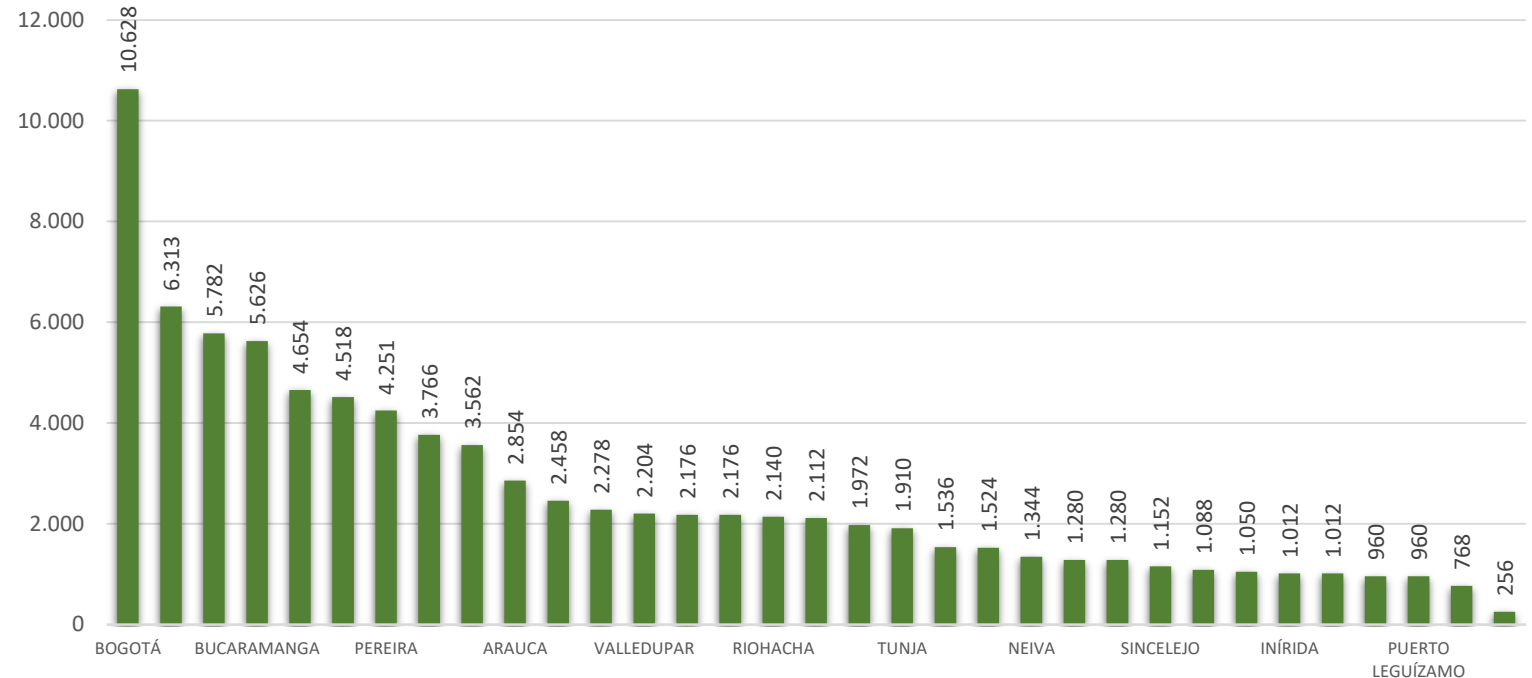
✓ La ciudad con mayor disponibilidad fue **Bogotá** con **10,628** citas, que equivalen al **12,27%**, seguida de **Medellín** con **6,313** citas (**7,29%**), **Cali** con **5,782** citas (**6,68%**) y **Bucaramanga** con **5,626** citas (**6,50%**).

✓ 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 disminuyó la atención debido al cambio de la sede.

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

Disponibilidad Agendamiento

por ciudad
Gráfica 19



AGENDA DISPONIBLE POR TRÁMITE

22.697	20.026	14.700	6.271	3.022	8.627	1.372
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

Tercer Trimestre 2025

Generalidades Contact Center

En este período ingresaron al Call Center **153.878** 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
	Julio	Agosto	Septiembre		
Canal Telefónico Español -Anticorrupción	46.431	41.440	45.560	133.431	47%
Canal Telefónico Inglés	604	404	453	1.461	1%
Canal Chat	2.506	1.918	2.316	6.740	2%
Canal Videollamada	858	617	664	2.139	1%
Clic to Call	1.975	1.602	1.754	5.331	2%
Outbound* (Déjanos llámarte)	2.461	1.053	1.262	4.776	2%
Sub Totales	54.835	47.034	52.009	153.878	54%
Trimestres anteriores				129.022	
Total Acumulado				282.900	

CANAL PRESENCIAL

Tercer 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
				Julio	Agosto	Septiembre	
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	4	0	8
		Bogotá Calle 100 Piso 2 y 3		4	4	0	8
		Bogotá Calle 100 Piso 4		4	4	0	8
		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
SUBTOTAL	29		377				362

Buzones

Regional	Total Buzones Existentes	Ubicación	Reportes Esperados	Reportes entregados			Total Reportes Entregados
				Abril	Mayo	Junio	
AEROPUERTO EL DORADO	1	Aeropuerto El Dorado	13	4	5	4	13
LA GUAJIRA	4	Paraguachón	52	4	5	4	13
		Maicao		4	5	4	13
		Valledupar		4	5	4	13
		Riohacha		4	5	4	13
NARIÑO	6	Chiles	78	4	5	4	13
		Pasto		4	5	4	13
		San Andrés de Tumaco		4	5	4	13
		Puente Internacional Rumichaca		4	5	4	13
		San Miguel		4	5	4	13
		Puerto Leguizamo		4	5	4	13
OCCIDENTE	4	Cali	52	4	5	4	13
		Popayán		4	5	4	13
		Puerto de Buenaventura		4	5	4	13
		Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón		4	5	4	13
ORIENTE	8	Puente Internacional Puerto Santander	104	4	5	4	13
		Cúcuta		4	5	4	13
		Bucaramanga		4	5	4	13
		Villa del Rosario - Puente Internacional Simón Bolívar		4	5	4	13
		Aeropuerto Camilo Daza		4	5	4	13
		La Unión		4	5	4	13
		Puente Francisco de Paula Santander		4	5	4	13
		Aeropuerto Palonegro		4	5	4	13
ORINOQUIA	6	Yopal	78	4	5	4	13
		Villavicencio		4	5	4	13
		Puerto Carreño		4	5	4	13
		Arauca		4	5	4	13
		Puente Internacional José Antonio Páez		4	5	4	13
		Puerto Inírida		4	5	4	13
SAN ANDRES	2	San Andrés	26	4	5	4	13
		Providencia		4	5	4	13
SUBTOTAL	31		403				403
TOTAL	60		780				765

Actividades Especiales para la Ciudadanía

- ✓ Las regionales promovieron y reportaron **65** 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 (Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas).
- ✓ En estas jornadas participaron **3.675 ciudadanos** y alrededor de **30 establecimientos y entidades**.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Tercer 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>Julio</i>	<i>Agosto</i>	<i>Septiembre</i>
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea telefónica de atención?	3.548	2.619	3.002
¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?	3.543	2.608	2.995
¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?	3.549	2.616	3.001
Califique la atención del asesor en la llamada	3.542	2.610	2.992
<i>Total</i>	<i>14.182</i>	<i>10.453</i>	<i>11.990</i>
	<i>36.625</i>		

Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 1

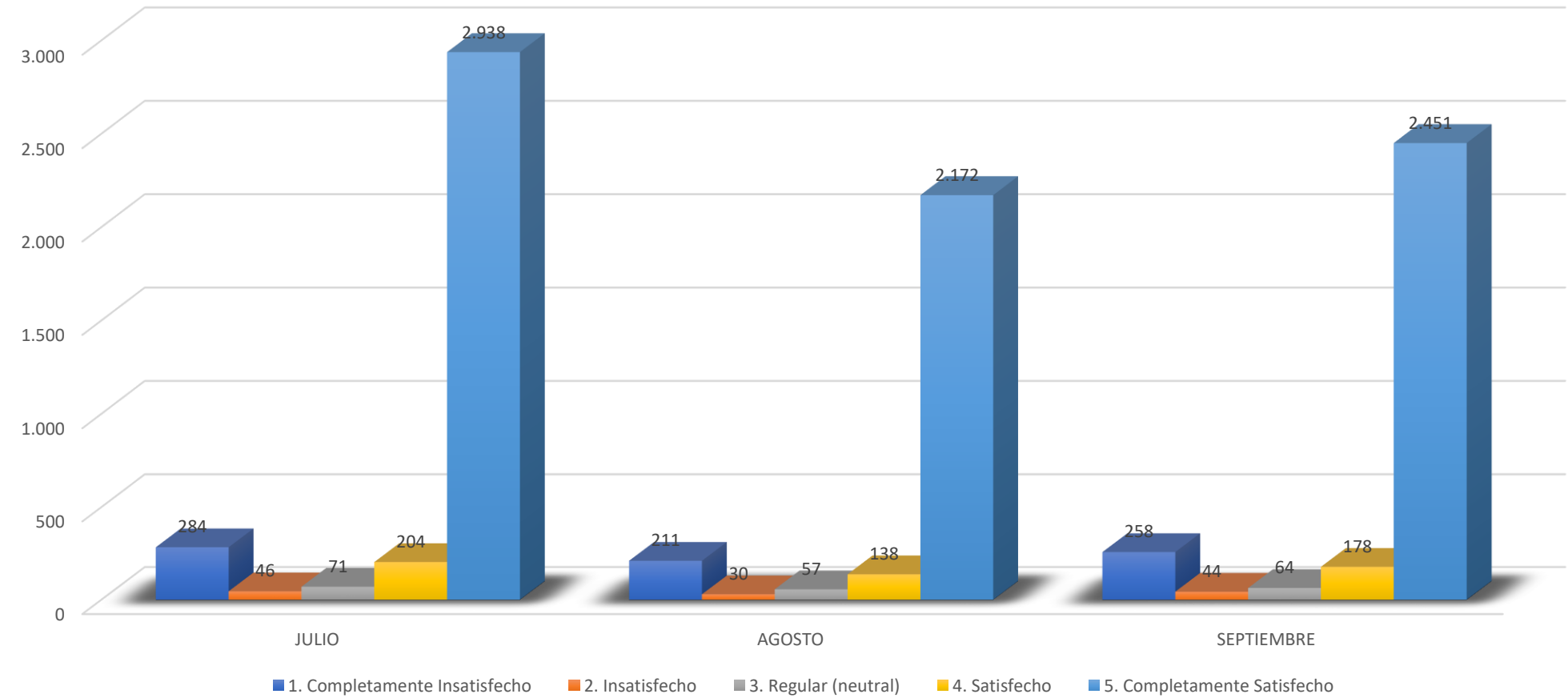


Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 2

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

Gráfica 21

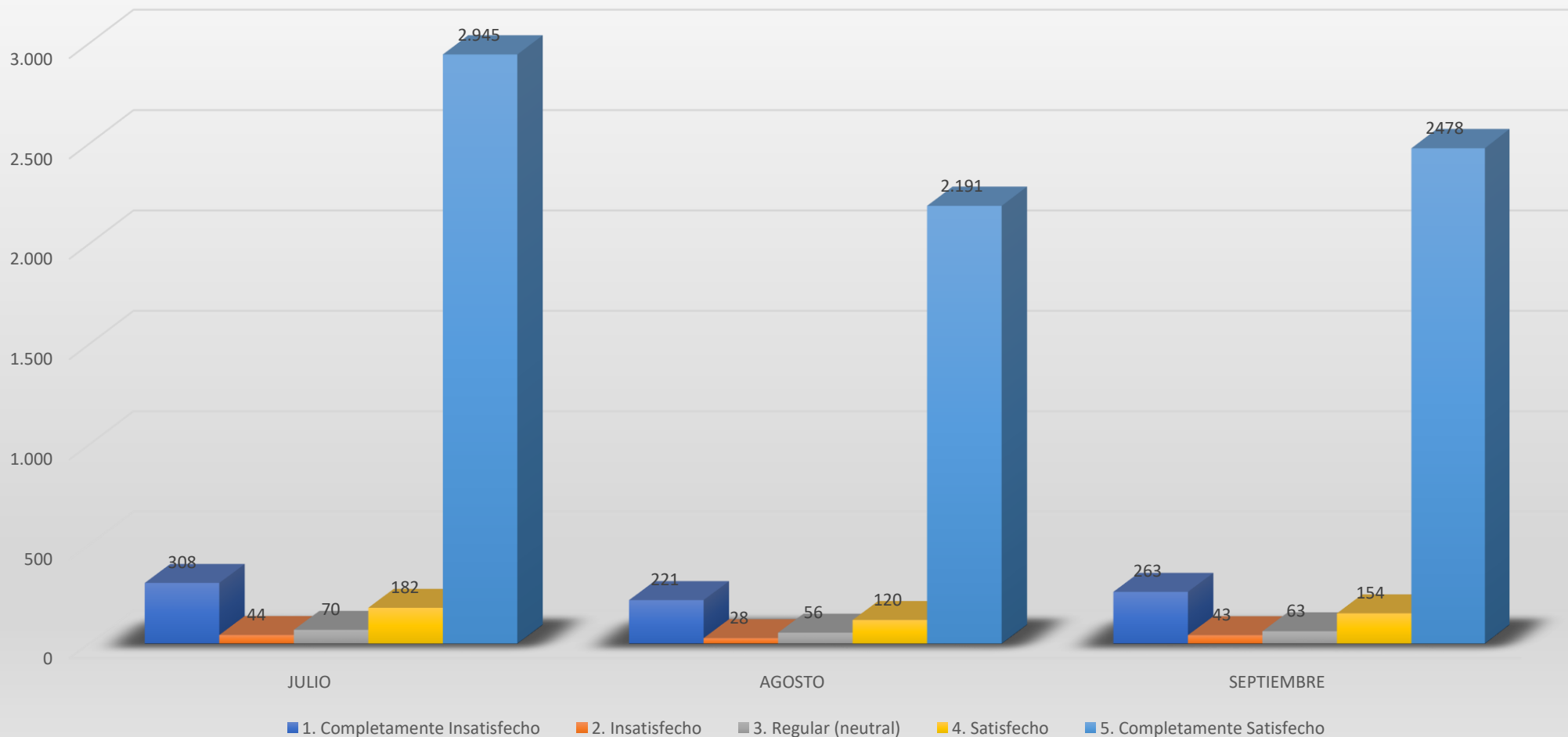


Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 3

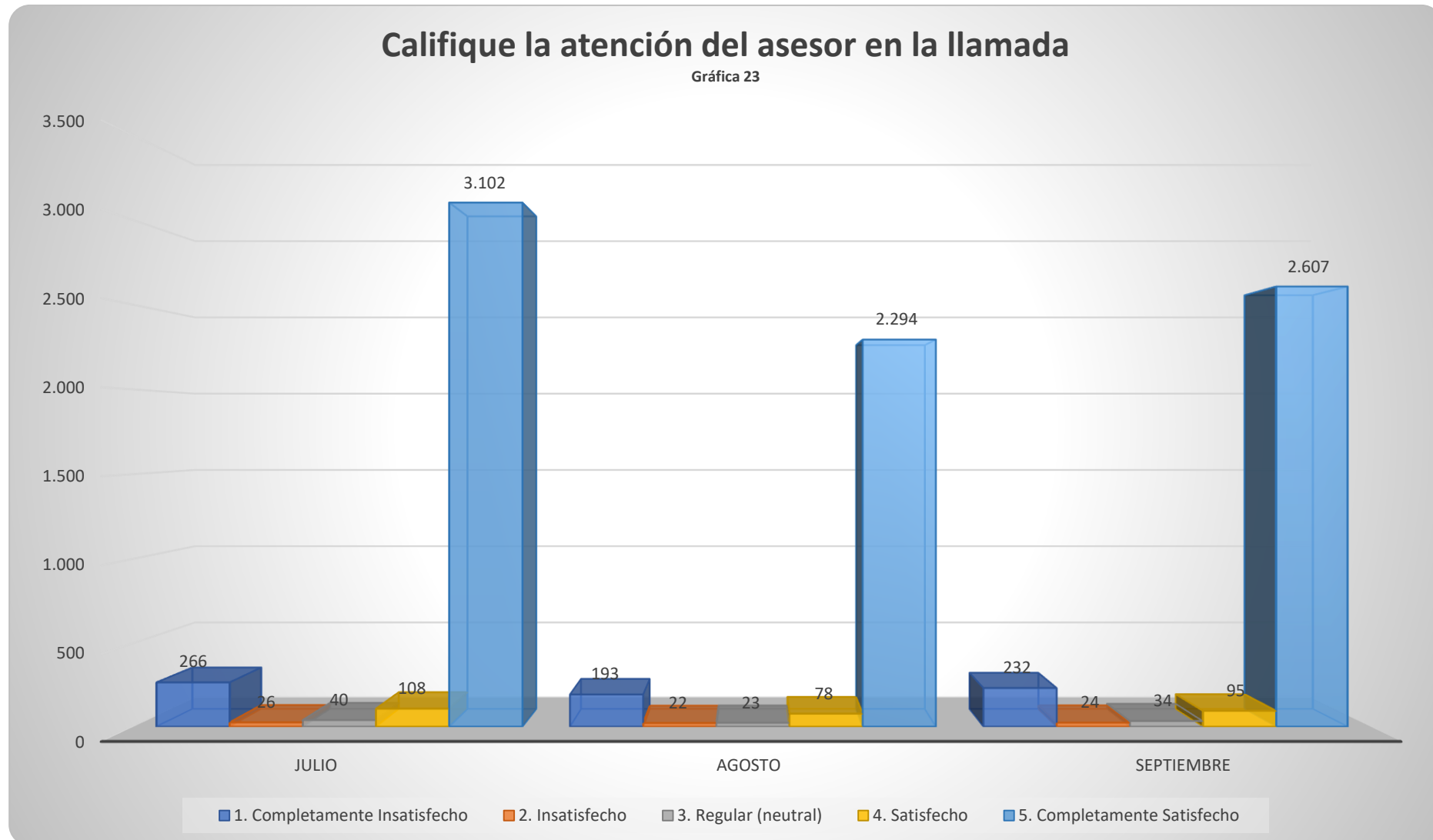
¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?

Gráfica 22



Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 4



GRACIAS