

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



Informe de Gestión
CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA
MIGRACIÓN COLOMBIA

Cuarto Trimestre 2025

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 General de Migración Colombia, presenta el informe trimestral 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 del periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025 de las PQRSDF y de los canales virtual, telefónico, presencial y las encuestas de satisfacción.

- **CANAL DE RECEPCIÓN:**

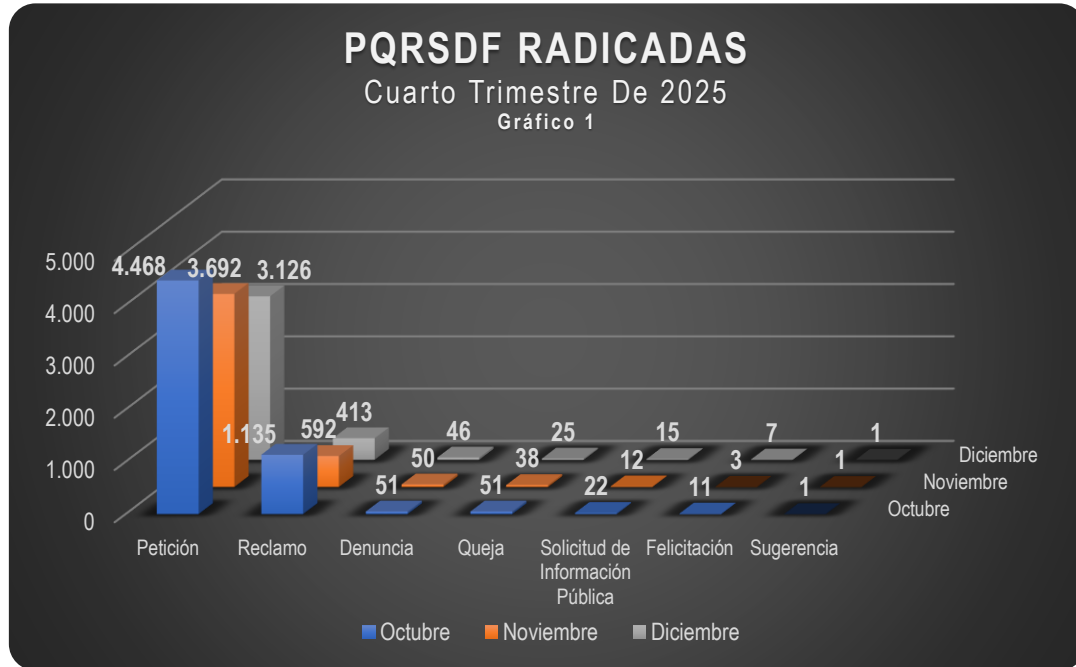
Plataforma oficial de PQRSDF, Contact Center y Buzones Presenciales.

* 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 reflejaran en la base de datos, con el propósito de mejorar la calidad de la información recibida y el análisis de las mismas

CANAL VIRTUAL

Cuarto Trimestre 2025

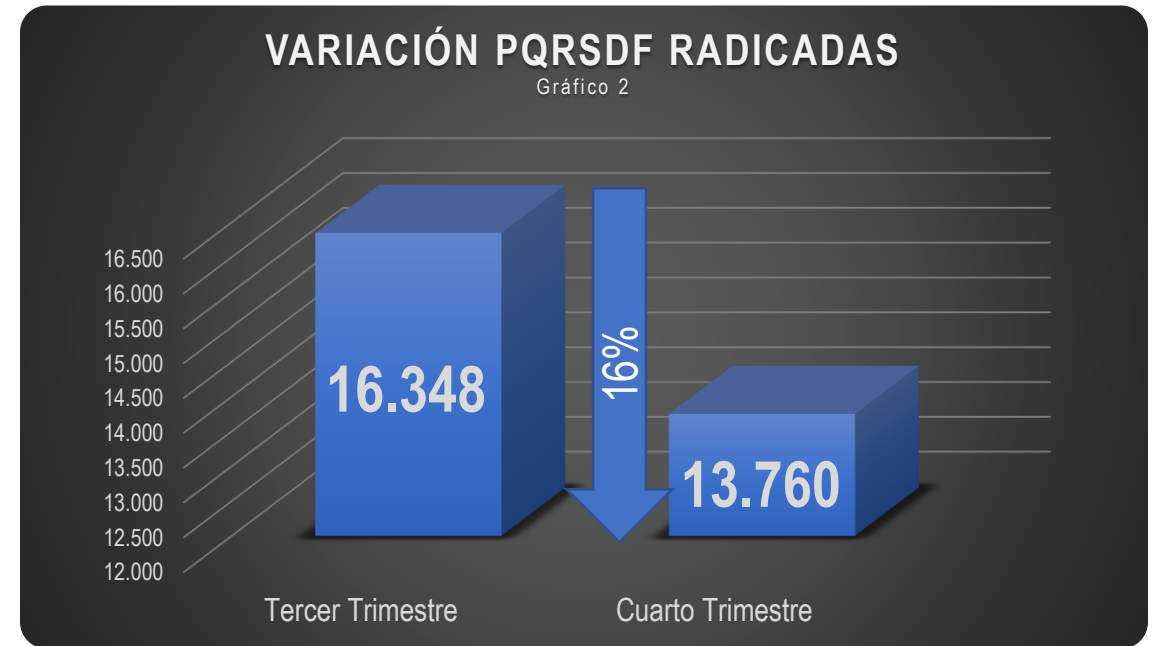
Resultados Generales



Participación por tipo de solicitud

Entre el **01 de octubre** y el **31 de diciembre de 2025**, se recibieron un total de **13,760 PQRSDF** a través del Centro de Consulta Ciudadana.

Según la tipología, la **petición** predomina con **11.286** registros (82,02%), le sigue **reclamo** con **2.140** (15,55%), **denuncia** con **147** (1,07%), **queja** con **114** (0,83%), **solicitud de información pública** con **49** (0,36%), **felicitación** con **21** registros (0,15%), y **sugerencia** con **3** registros (0,02%).



Variación Trimestral

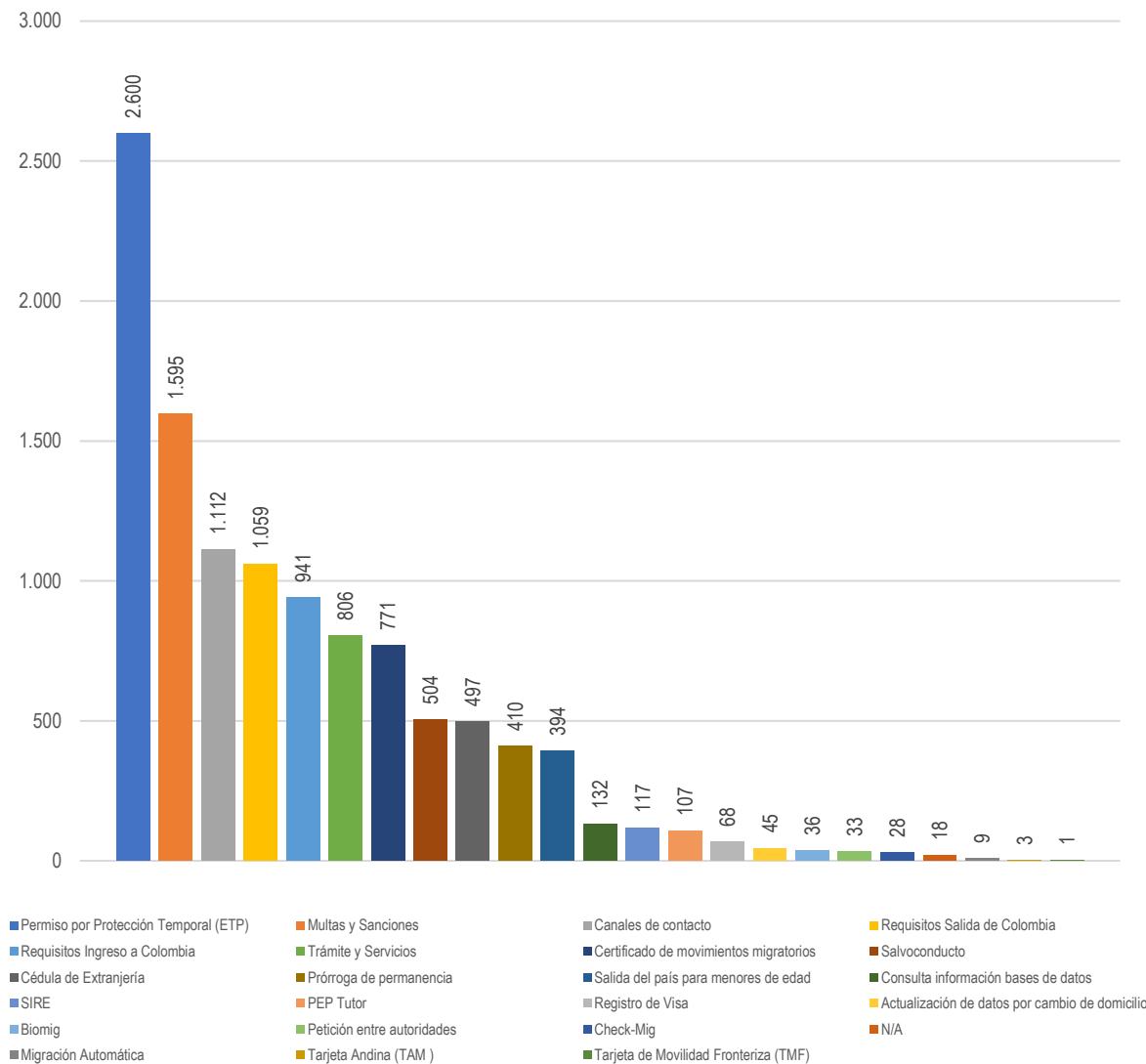
Al analizar la variación de las PQRSDF frente al tercer trimestre de 2025 se observa un **decrecimiento del 16%**.

La tipología **Reclamo** presenta el mayor decrecimiento con **1,991** solicitudes menos (48,20%), seguido por **Petición** con **495** menos (4,20%), **Denuncia** con **67** menos (31,31%). **Queja, Solicitudes de información Pública, Felicitación y sugerencia**, tuvieron en total **35** solicitudes menos. Las categorías de Reclamo con mayor representación son **Permiso por Protección Temporal (ETP)** (40,93%), **Certificado de Movimientos Migratorios** (17,62%), **Cédula de Extranjería** (11,03%), **Multas y sanciones** (6,68%), **Prórroga de Permanencia** (5,65%).

Temas de Consulta

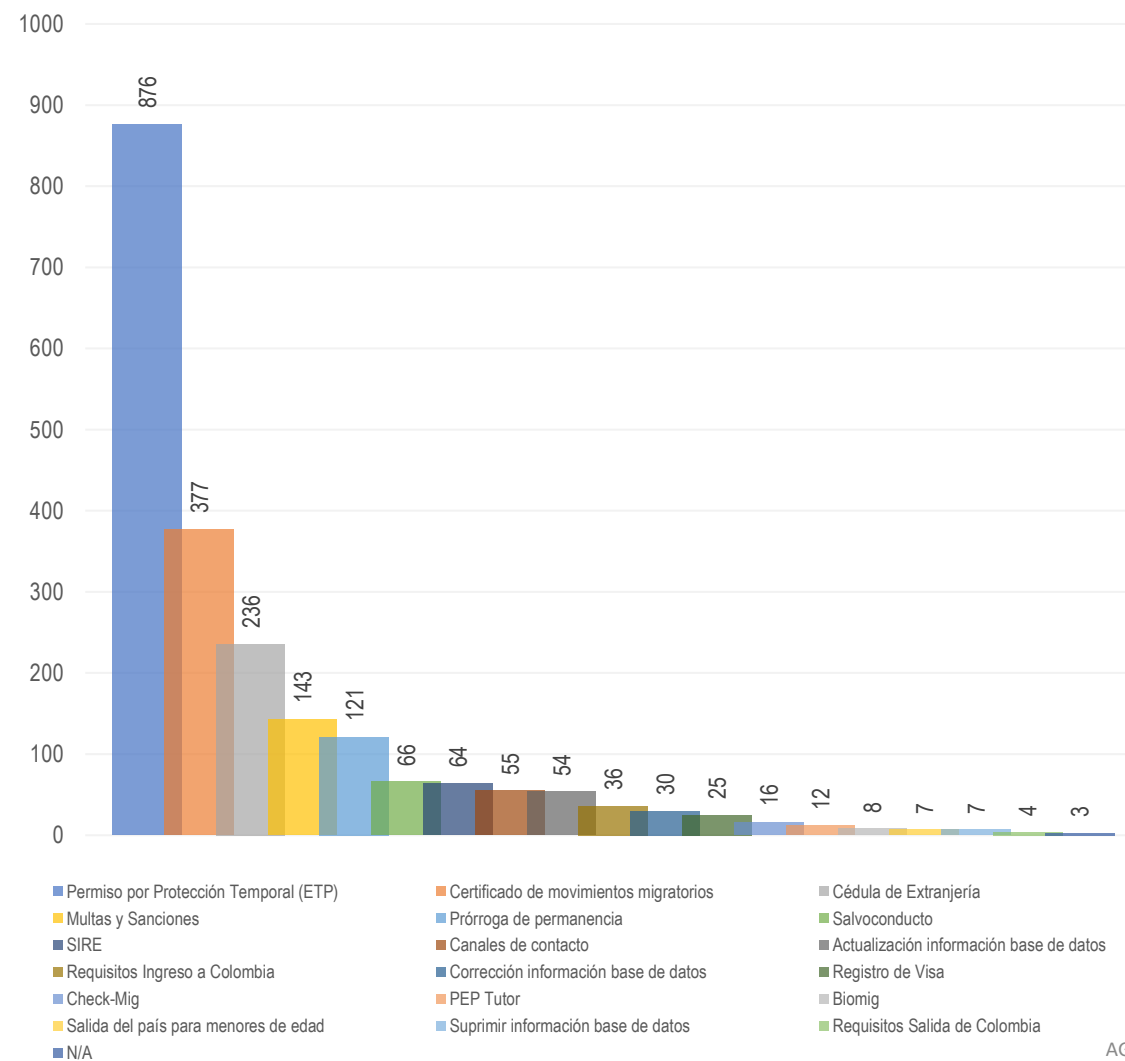
PETICIONES RADICADAS

Gráfico 3



RECLAMOS RADICADOS

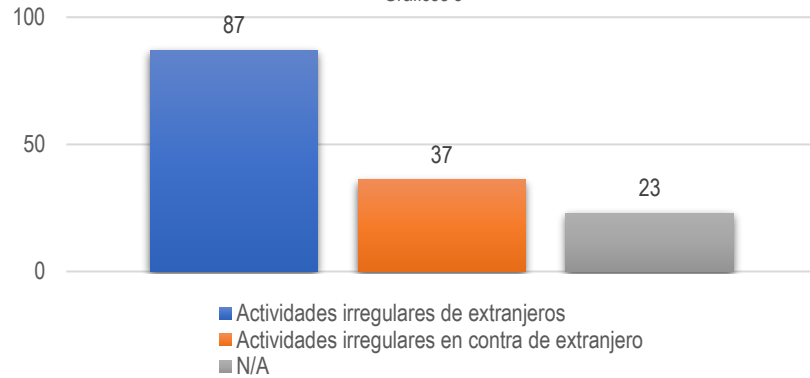
Gráfico 4



Temas de consulta

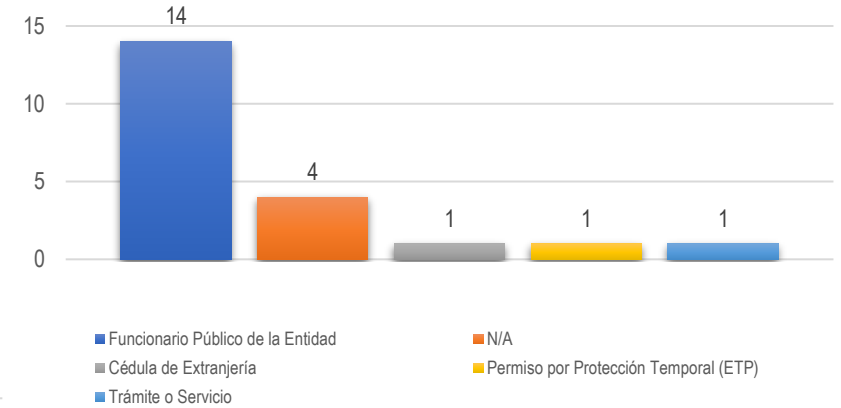
DENUNCIAS RADICADAS

Gráficos 5



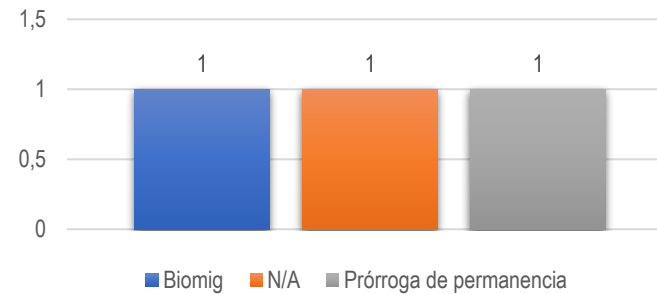
FELICITACIONES RADICADAS

Gráfico 6



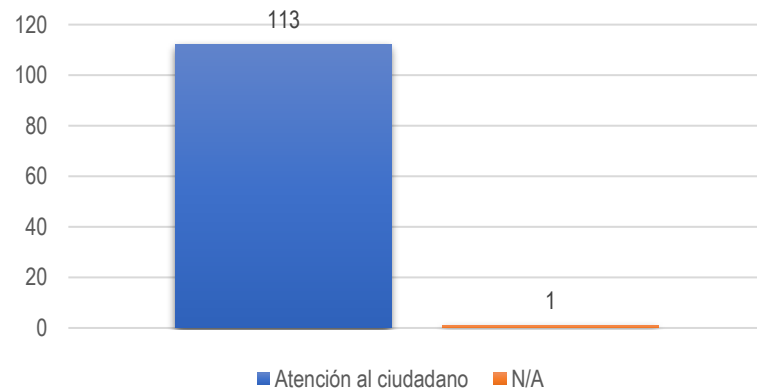
SUGERENCIAS RADICADAS

Gráfico 9



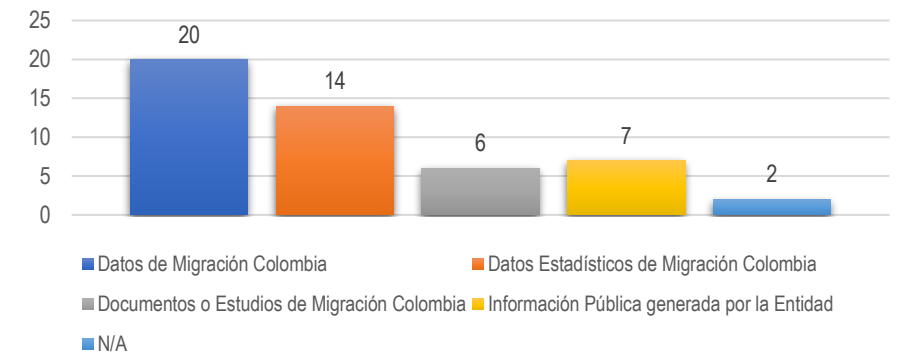
QUEJAS RADICADAS

Gráfico 7



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

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 el Centro de Consulta Ciudadana 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 PQRSDf	% dentro del Tipo	% dentro del total de PQRSDf	Tipo / Categoría	Cantidad PQRSDf	% dentro del Tipo	% dentro del total de PQRSDf
Petición - Permiso por Protección Temporal (ETP)	2.600	23,04%	18,90%	Petición - Cédula de extranjería	497	4,40%	3,61%
Petición – Multas y Sanciones	1.595	14,14%	11,59%	Petición – Prórroga de Permanencia	410	3,63%	2,98%
Petición – Canales de Contacto	1.112	9,86%	8,08%	Petición – Salida del País para Menores de Edad	394	3,49%	2,86%
Petición – Requisitos Salida de Colombia	1.059	9,39%	7,70%	Reclamo – Certificado de Movimientos Migratorios	377	17,63%	2,74%
Petición – Requisitos Ingreso a Colombia	941	8,34%	6,84%	Reclamo - Cédula de extranjería	236	11,04%	1,72%
Reclamo – Permiso por Protección Temporal (ETP)	876	40,97%	6,37%	Reclamo – Multas y Sanciones	143	6,69%	1,04%
Petición – Trámite y Servicios	806	7,14%	5,86%	Petición – Consulta Información Bases de Datos	132	1,17%	0,96%
Petición - Certificado de Movimientos Migratorios	771	6,83%	5,60%	Reclamo – Prórroga de Permanencia	121	5,66%	0,88%
Petición - Salvoconducto	504	4,47%	3,66%	Petición – SIRE	117	1,04%	0,85%

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDf

Gestión por Dependencia

Dentro del trimestre se gestionaron **14.133** 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.

4.629
32,75%

Primer
Nivel de
Servicio

8.006
56,65%

Enlaces
Regionales

1.498
10,60%

Enlaces
de Nivel
Central

PQRSDF GESTIONADAS									
Cuarto 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	20	17	4.032	26	523	11		4.629	32,75%
Regional Aeropuerto El Dorado			436	18	37		1	492	3,48%
Regional Amazonas	1	2	3	1	3			10	0,07%
Regional Andina	43		3.238	13	1.265	2		4.561	32,27%
Regional Antioquia	18		718	13	219	3		971	6,87%
Regional Atlántico	7		191	4	34			236	1,67%
Regional Caribe	8	1	174	3	49			235	1,66%
Regional Eje Cafetero	1	1	158		35			195	1,38%
Regional La Guajira	3		57	1	8			69	0,49%
Regional Nariño			66		6			72	0,51%
Regional Occidente	10		437	4	106	1		558	3,95%
Regional Oriente	10		322	1	72			405	2,87%
Regional Orinoquía	4		155	1	41			201	1,42%
Regional San Andrés			1					1	0,01%
Dirección General			1					1	0,01%
Oficina de Comunicaciones			3			1		4	0,03%
Oficina de Planeación			9			10		19	0,13%
Oficina de Tecnología de la Información			7	2	7	1	1	18	0,13%
Oficina Jurídica			21					21	0,15%
Subdirección Administrativa			16		3	1		20	0,14%
Subdirección de Control Disciplinario	3		5	19	3			30	0,21%
Subdirección de Control Migratorio	16		885	2	19	8	1	931	6,59%
Subdirección de Extranjería			114		14	1		129	0,91%
Subdirección de Talento Humano			114	1		1		116	0,82%
Subdirección de Verificación Migratoria	5		192		5	7		209	1,48%
Total	149	21	11.355	109	2.449	47	3	14.133	100,0%

PQRSDF

Radicadas - Gestionadas

Durante el cuarto trimestre de 2025 se **radicaron 13.760** PQRSDF y se **gestionaron en total 14.133**, de las que **12.404** corresponden al trimestre y **1.729** a trimestres anteriores (2 de abril, 2 de mayo, 4 de julio, 36 de agosto y 1.685 de septiembre). De las radicadas en el trimestre se gestionó el **90%**.

<i>Tipo</i>	<i>Radicados</i>	<i>Gestionados</i>	<i>% Gestionado</i>
Petición	11.286	10.167	90%
Reclamo	2.140	1.945	91%
Denuncia	147	127	86%
Queja	114	98	86%
Solicitud de Información Pública	49	43	88%
Felicitación	21	21	100%
Sugerencia	3	3	100%
Total	13.760	12.404	90%

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 cuarto trimestre de 2025 se **radicaron 11.283** peticiones y se **gestionaron 10.166** peticiones, que corresponden al **90%** del total de las peticiones radicadas (74% del total de las PQRSDF radicadas).

<i>Categoría Petición</i>	<i>Radicado</i>	<i>Gestionado</i>	<i>% Gestionado</i>
Permiso por Protección Temporal (ETP)	2.600	2.457	95%
Multas y Sanciones	1.595	1.424	89%
Canales de contacto	1.112	996	90%
Requisitos Salida de Colombia	1.059	920	87%
Requisitos Ingreso a Colombia	941	920	98%
Trámite y Servicios	806	673	83%
Certificado de movimientos migratorios	771	681	88%
Salvoconducto	504	424	84%
Cédula de Extranjería	497	423	85%
Prórroga de permanencia	410	337	82%
Salida del país para menores de edad	394	373	95%
Consulta información bases de datos	132	124	94%
SIRE	117	101	86%
PEP Tutor	107	97	91%
Registro de Visa	68	61	90%
Actualización de datos por cambio de domicilio	45	37	82%
Biomig	36	35	97%
Petición entre autoridades	33	29	88%
Check-Mig	28	27	96%
N/A	18	17	94%
Migración Automática	9	7	78%
Tarjeta Andina (TAM)	3	3	100%
Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF)	1	1	100%
Total	11.286	10.167	90%

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 III 2025</i>	<i>Trimestre IV 2025</i>		<i>Variación</i>	<i>Participación</i>
Permiso por Protección Temporal - ETP	2.372	2.457	↑	3,58%	24%
Multas y sanciones	1.414	1.424	↑	0,71%	14%
Requisitos Ingreso a Colombia	1.049	920	↓	-12,30%	9%
Requisitos Salida de Colombia	933	920	↓	-1,39%	9%
Certificado de Movimientos Migratorios	669	681	↑	1,79%	7%
Salvoconducto	364	424	↑	16,48%	4%
Cédula de extranjería	633	423	↓	-33,18%	4%
Salida del país para menores de edad	325	373	↑	14,77%	4%
Prórroga de permanencia	242	337	↑	39,26%	3%
OTROS	2.423	2.208	↓	-8,87%	22%
Total	10.424	10.167	↓		100%

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

Permiso por Protección Temporal (ETP) cuenta con la mayor representación dentro de las peticiones con **2.457** solicitudes gestionadas que equivalen al **24%** del total de las peticiones gestionadas. En segundo lugar se encuentra el trámite **Multas y Sanciones** con **1.424** radicados gestionados que equivalen al **14%** del total de las peticiones.

Es importante tener en cuenta que las categorías **Permiso por Protección Temporal (ETP)**, **Multas y Sanciones**, **Requisitos Ingreso a Colombia**, **Requisitos Salida de Colombia** y **Certificado de Movimientos Migratorios** se mantienen constantes en la cantidad de peticiones gestionadas, con una variación promedio de -1,5% frente al trimestre anterior.

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

Reclamos Radicados - Gestionados

Durante el cuarto trimestre de 2025 se **radicaron 2.140** reclamos de los que se **gestionaron 1.945**, que corresponden al **91%** del total de los reclamos radicados (14% del total de las PQRSDf radicadas).

<i>Categoría Reclamo</i>	<i>Radicado</i>	<i>Gestionado</i>	<i>% Gestionado</i>
Permiso por Protección Temporal (ETP)	876	832	95%
Certificado de movimientos migratorios	377	314	83%
Cédula de Extranjería	236	216	92%
Multas y Sanciones	143	140	98%
Prórroga de permanencia	121	100	83%
Salvoconducto	66	56	85%
SIRE	64	53	83%
Canales de contacto	55	53	96%
Actualización información base de datos	54	50	93%
Requisitos Ingreso a Colombia	36	29	81%
Corrección información base de datos	30	27	90%
Registro de Visa	25	23	92%
Check-Mig	16	16	100%
PEP Tutor	12	12	100%
Biomig	8	8	100%
Salida del país para menores de edad	7	3	43%
Suprimir información base de datos	7	7	100%
Requisitos Salida de Colombia	4	3	75%
N/A	3	3	100%
Total	2.140	1.945	91%

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 III 2025	Trimestre IV 2025		Variación	Participación
Permiso por Protección Temporal (ETP)	1.072	832	↓	-22%	43%
Certificado de Movimientos Migratorios	441	314	↓	-29%	16%
Cédula de extranjería	917	216	↓	-76%	11%
Multas y sanciones	285	140	↓	-51%	7%
Prórroga de permanencia	139	100	↓	-28%	5%
Salvoconducto	92	56	↓	-39%	3%
SIRE	66	53	↓	-20%	3%
Requisitos Ingreso a Colombia	24	29	↑	21%	1%
Registro de Visa	172	23	↓	-87%	1%
Check-Mig	121	16	↓	-87%	1%
OTROS	230	166	↓	-28%	9%
Total	3.559	1.945	↓		100%

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

Permiso por Protección Temporal (ETP) es el trámite con la mayor representación dentro de los reclamos con **832** solicitudes gestionadas que equivalen al **43%** del total de los reclamos. En segundo lugar se encuentra el trámite **Certificado de Movimientos Migratorios** con **314** solicitudes gestionadas que equivalen al **16%**. Los reclamos gestionados decrecieron en un **45%**.

La menor representación dentro de los reclamos la tienen las categorías Check-Mig, Registro de Visa y Requisitos Ingreso a Colombia, con un 1% cada una.

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

Quejas, Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias

QUEJAS

Variación frente al trimestre anterior

-11%

Comportamiento Tercer Trimestre

- Radicadas 128
- Gestionadas 113

Cuarto Trimestre

- Radicadas 114
- Gestionadas 98

Subcategorías

- *Atención al ciudadano* 113
- *N/A* 1

DENUNCIAS

Variación frente al trimestre anterior

-31%

Comportamiento Tercer Trimestre

- Radicadas 214
- Gestionadas 189

Cuarto Trimestre

- Radicadas 147
- Gestionadas 127

Subcategorías

- *Actividades Irregulares Ext* 87
- *Activ. Irregulares contra Ext* 37
- *N/A* 23

FELICITACIONES

Variación frente al trimestre anterior

-22%

Comportamiento Tercer Trimestre

- Radicadas 27
- Gestionadas 27

Cuarto Trimestre

- Radicadas 21
- Gestionadas 21

Subcategorías

- *Funcionario Público Entidad* 14
- *N/A* 4
- *PPT (ETP)* 1
- *Cédula de Extranjería* 1
- *Trámite o Servicio* 1

SUGERENCIAS

Variación frente al trimestre anterior

-63%

Comportamiento Tercer Trimestre

- Radicadas 8
- Gestionadas 8

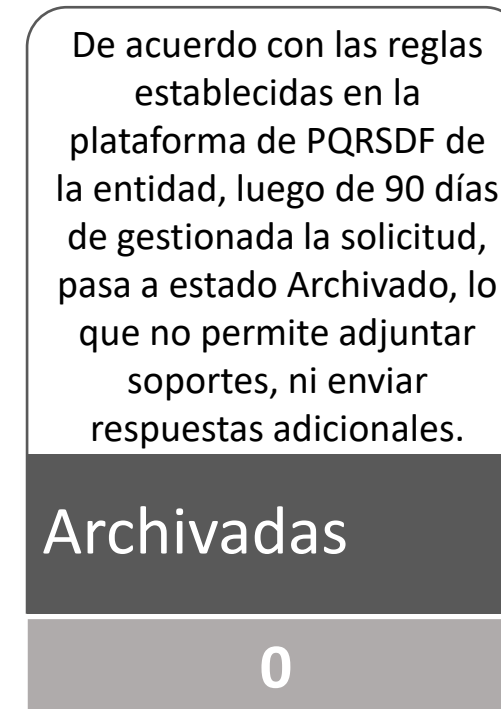
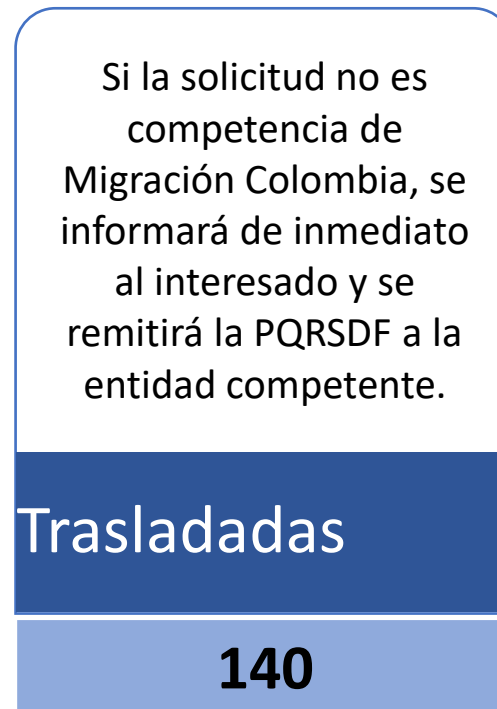
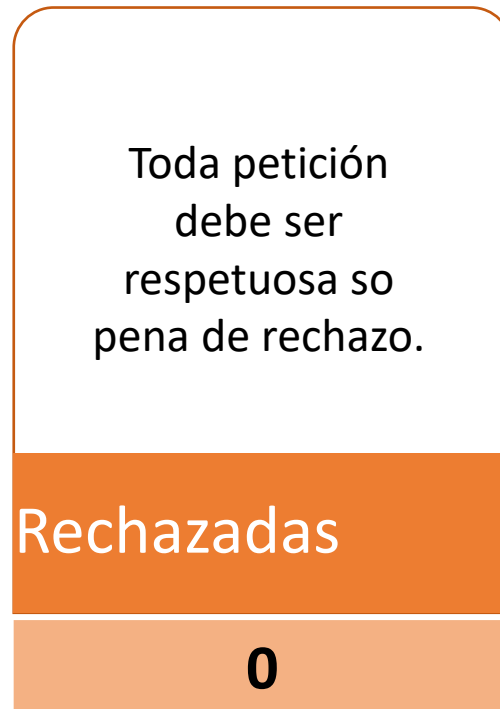
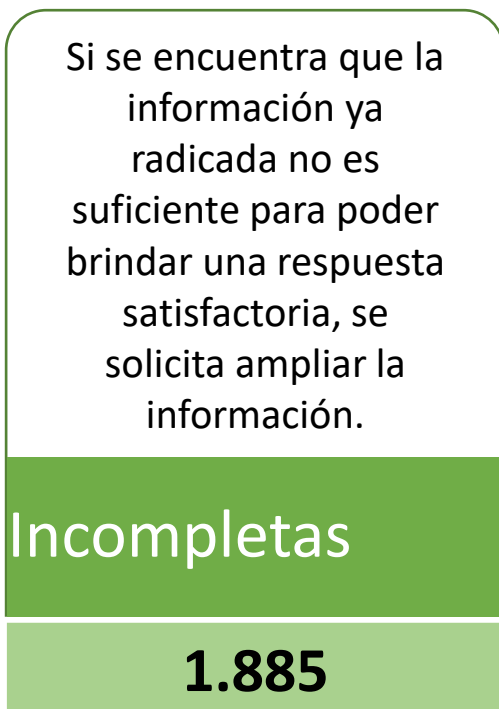
Cuarto Trimestre

- Radicadas 3
- Gestionadas 3

Subcategorías

- *Biomig* 1
- *Prórroga de Permanencia* 1
- *N/A* 1

Estado de las PQRSDF Gestionadas durante el trimestre



Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

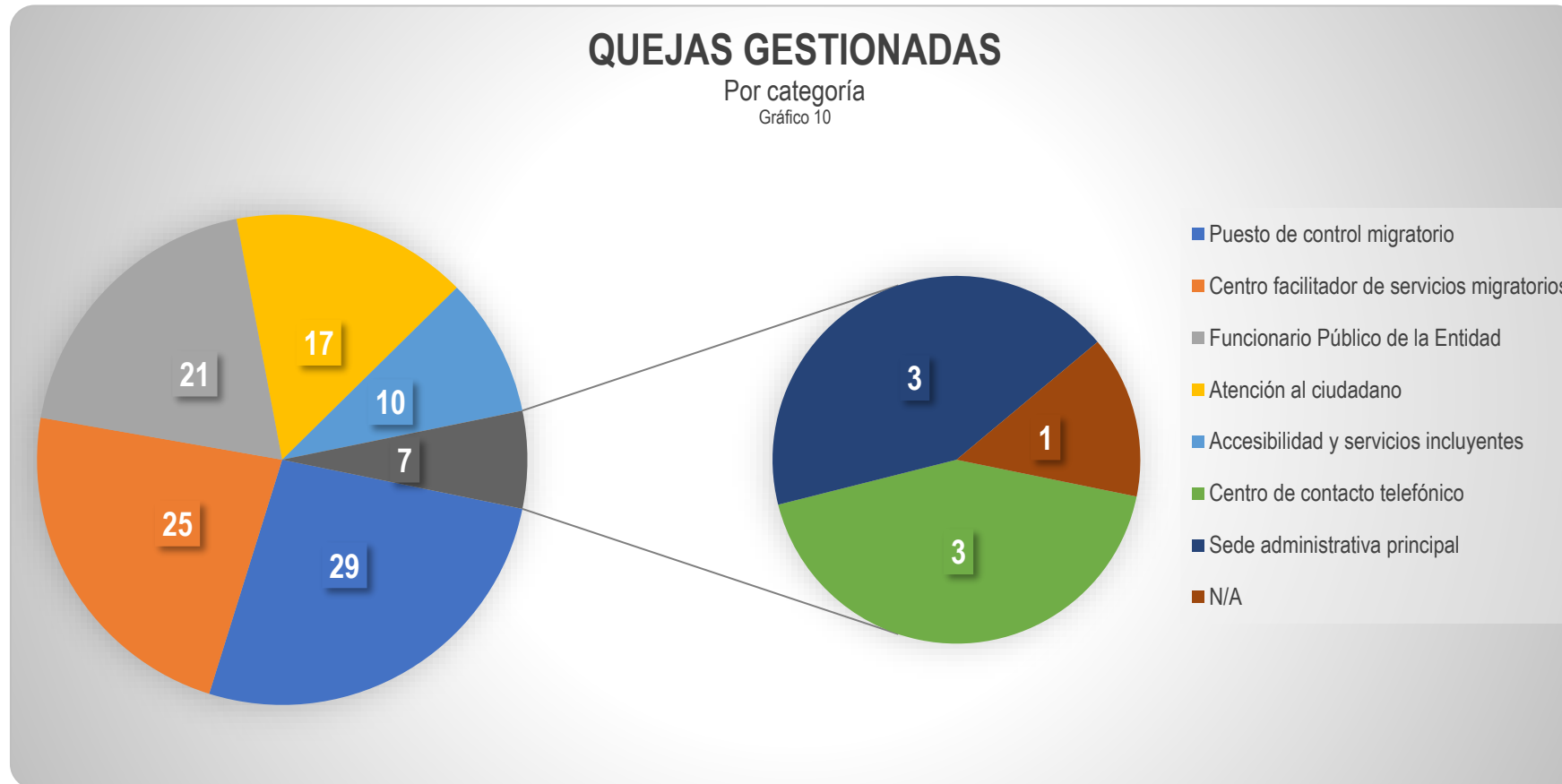
CANAL COMPLEMENTARIO
Correo electrónico
autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co

16.862

Este correo electrónico se utiliza 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 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.

Quejas



En el trimestre se radicaron 113 quejas, de las que se gestionaron 98 de las radicadas en el trimestre y 11 del mes de septiembre, para un total de 109 gestionadas. La mayor representación la tienen las inconformidades relacionadas con **Puesto de control migratorio** con **27%**, seguido por **Centro facilitador de servicios migratorios** con **23%**, **Funcionario público de la entidad** con **19%**, **Atención al ciudadano** con **16%** y **Accesibilidad y servicios incluyentes** con **9%**.

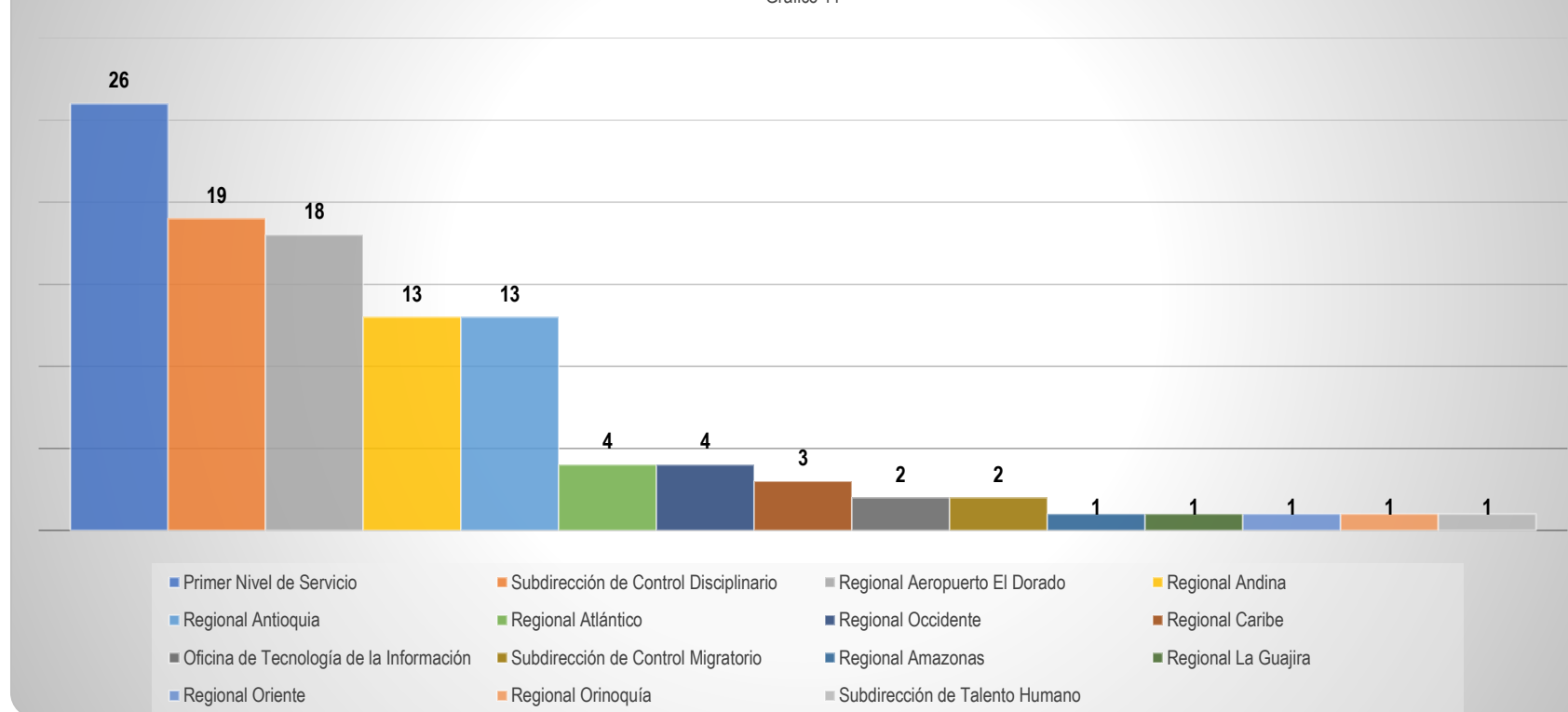
Centro de contacto telefónico, Sede administrativa principal y Queja suman en total una participación del **7%**.

Quejas

QUEJAS GESTIONADAS

por dependencia

Gráfico 11



Primer nivel de servicio atendió la mayor cantidad de quejas (24%), seguido por la **Subdirección de Control Disciplinario** y la **Regional Aeropuerto El Dorado** (17% cada una), las **Regionales Andina y Antioquia** (12% cada una), **Regionales Atlántico y Occidente** (4% cada una), **Regional Caribe** (3%), **Oficina de Tecnología de la Información** y **Subdirección de Control Migratorio** (2% cada una).

Las Regionales **Amazonas, La Guajira, Oriente, Orinoquía** y la **Subdirección de Talento Humano** cuentan en total con una representación del 5%.

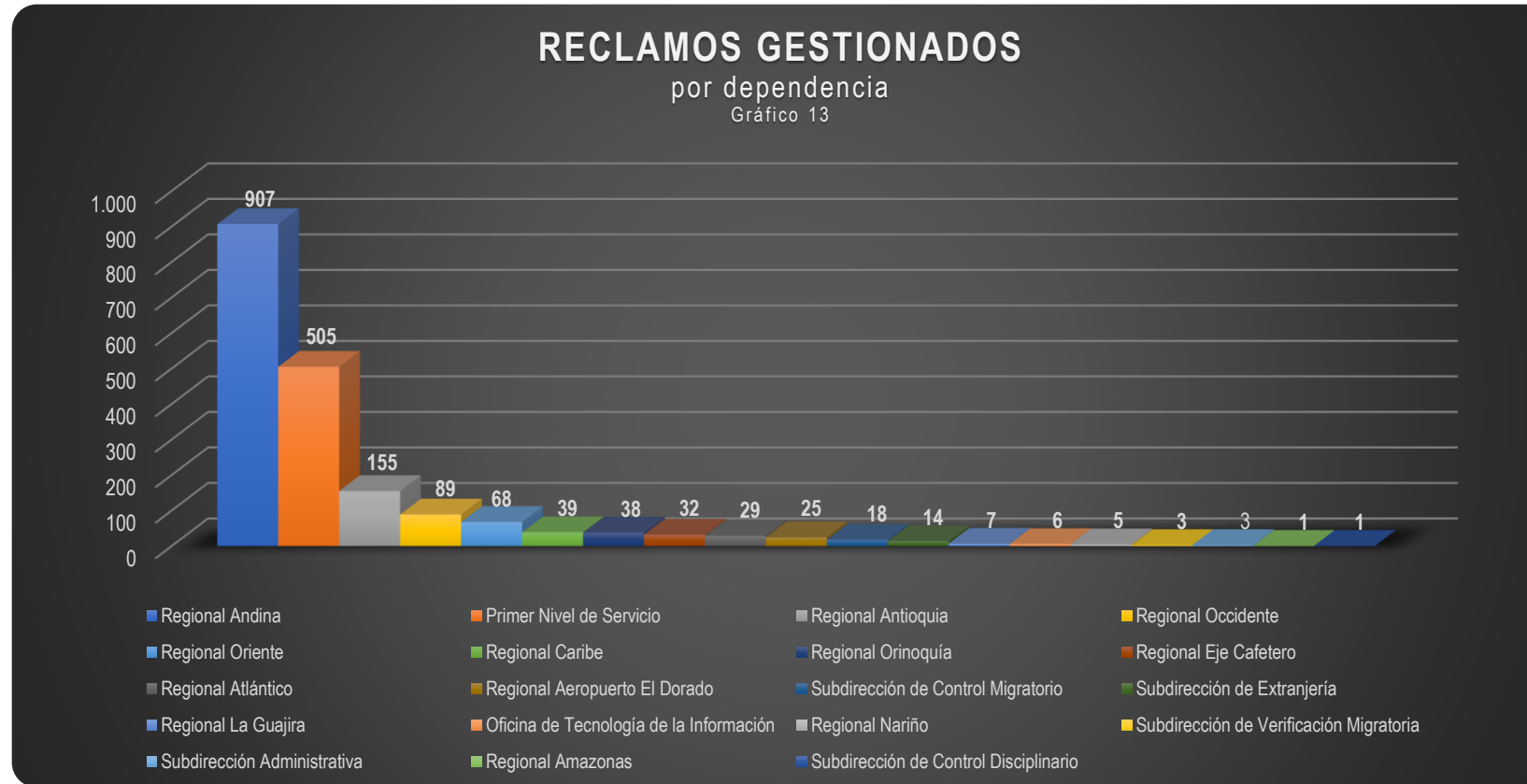
Reclamos



En el trimestre se radicaron 2.140 reclamos, de los que se gestionaron 1.945 de los radicados en el trimestre y 504 del trimestre anterior (10 de agosto y 494 de septiembre), para un total de 2.449 gestionados. **Permiso por Protección Temporal (ETP)** continúa con la mayor representación con un **42,78%**, seguido por **Certificado de Movimientos Migratorios** con **16,14%**, **Cédula de Extranjería** con **11,11%**, **Multas y Sanciones** con **7,20%**, **Prórroga de Permanencia** con **5,14%**, **Salvoconducto** con **2,88%**, **Canales de Contacto** y **SIRE** con **2,72%** cada uno y **Actualización información base de datos** con **2,57%**.

Las categorías restantes cuentan en total con una representación del **6,74%**.

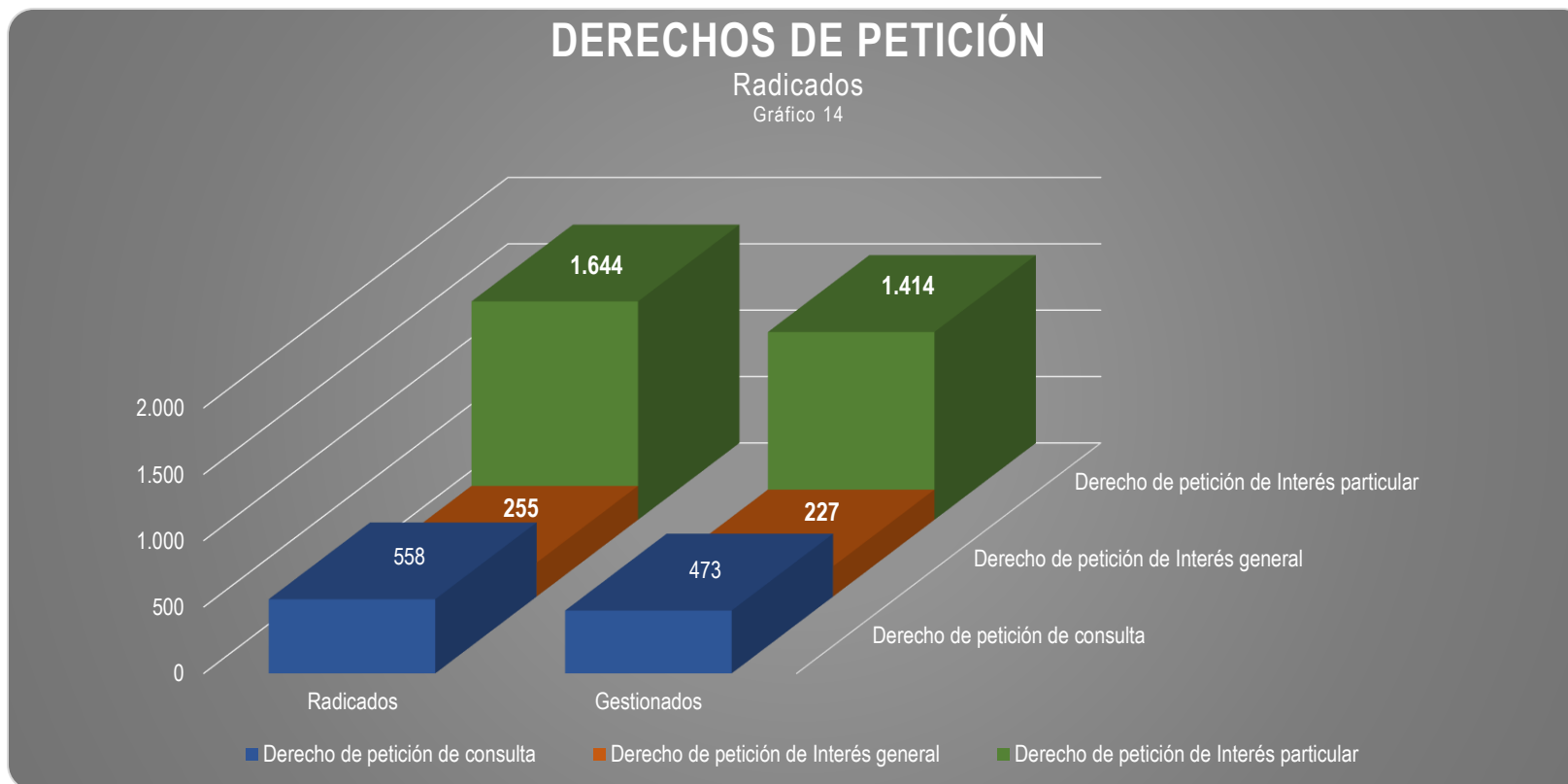
Reclamos



La **Regional Andina** atendió la mayor cantidad de reclamos (**46,63%**), seguido por **Primer Nivel de Servicio** (**25,96%**), **Regional Antioquia** (**7,97%**), **Regional Occidente** (**4,58%**), **Regional Oriente** (**3,50%**) y **Regional Caribe** (**2,01%**).

Las regionales **Orinoquía**, **Aeropuerto El Dorado**, **Eje Cafetero**, **Atlántico**, **La Guajira**, **Nariño** y **Amazonas**, las subdirecciones de **Control Migratorio**, **Extranjería**, **Verificación Migratoria**, **Administrativa** y **de Control Disciplinario** y la **Oficina de Tecnología de la Información**, atendieron la menor cantidad de reclamos durante el trimestre, con una representación total del **9,36%**.

Derechos de Petición



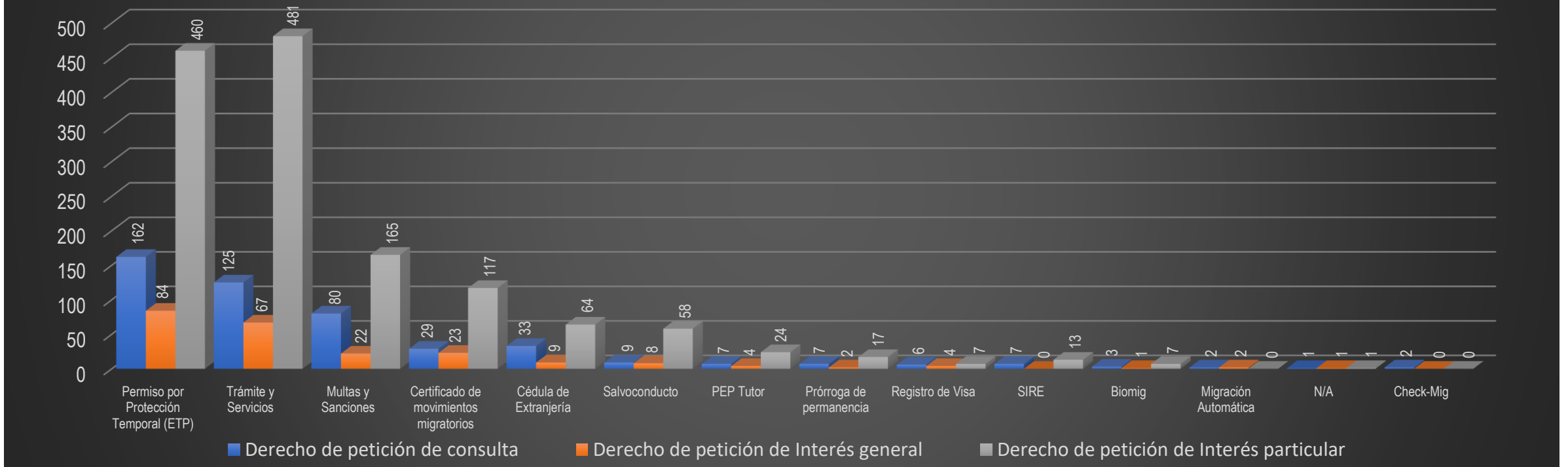
Durante el trimestre, se radicaron en total 2.457 Derechos de Petición, de los que se gestionaron 2.114. También se gestionaron 4 derechos de petición de julio, 12 de agosto y 244 de septiembre.

Igual que en los trimestres anteriores, la mayor representación la tienen los **Derechos de Petición de Interés Particular** con un peso de **67%** sobre el total de los derechos de petición radicados (gestionados 67%), seguido por los **Derechos de Petición de Consulta** con una representación de **23%** (gestionados 22%). La menor representación la tienen los **Derechos de Petición de Interés General** con un porcentaje del **10%** (gestionados 11%).

Derechos de Petición

DERECHOS DE PETICIÓN GESTIONADOS

Por Categoría
Gráfico 15



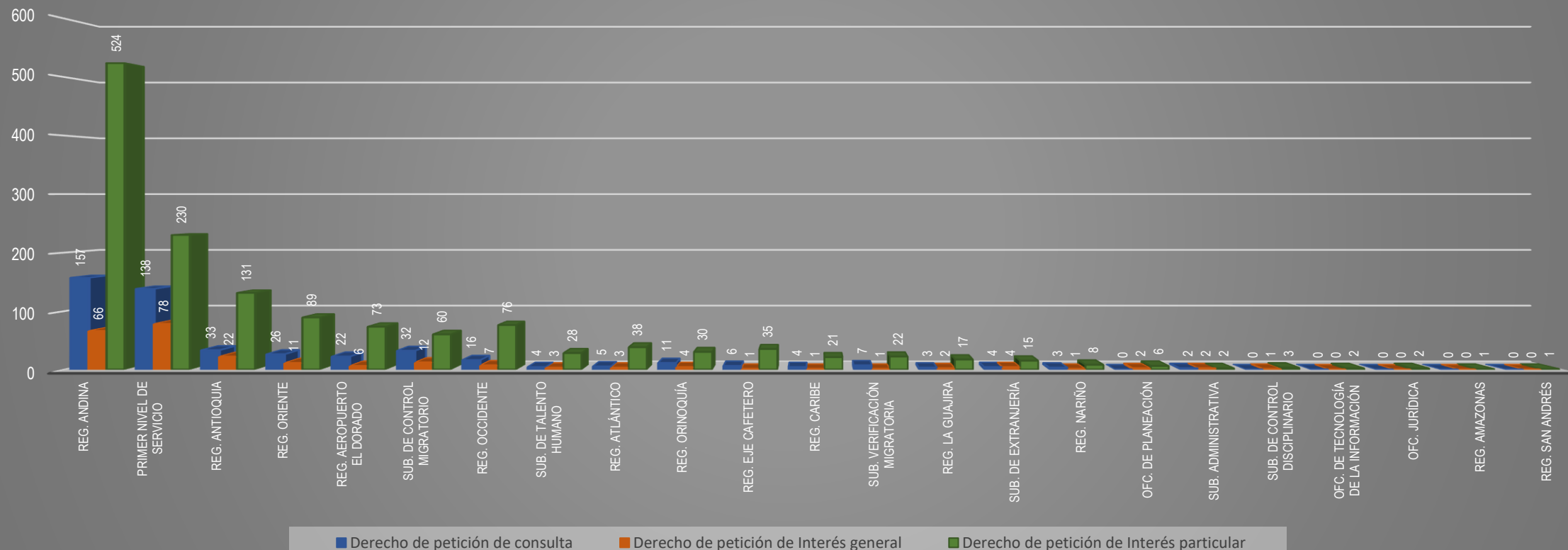
Permiso por Protección Temporal (ETP) cuenta con la mayor representación (706 – 33,40%), seguida por **Trámites y Servicios** (673 – 31,84%), **Multas y Sanciones** (267 – 12,63%), **Certificado de Movimientos Migratorios** (169 – 7,99%), **Cédula de Extranjería** (106 – 5,01%), **Salvoconducto** (75 – 3,55%), **PEP-Tutor** (35 – 1,66%), **Prórroga de Permanencia** (26 – 1,23%).

Las categorías con menor representación son **Registro de Visa**, **SIRE**, **Biomig**, **Migración Automática**, **Check-Mig**, y **sin categoría específica** (57 – 2,70%).

Derechos de Petición

DERECHOS DE PETICIÓN GESTIONADOS

Por Dependencia
Gráfico 16



La **Regional Andina** continúa manteniendo la mayor representación (35,34%), seguido por **Primer nivel de servicio** (21,10%), regionales **Antioquia** (8,80%), **Oriente** (5,96%), **Aeropuerto El Dorado** (4,78%), **Subdirección de Control Migratorio** (4,92%), **Regional Occidente** (4,68%), **Subdirección de Talento Humano** (1,66%), regionales **Atlántico** (2,18%), **Orinoquía** (2,13%), **Eje Cafetero** (1,99%), **Caribe** (1,23%) y la **Subdirección de Verificación Migratoria** (1,42%).

Las regionales **La Guajira**, **Nariño**, **Amazonas** y **San Andrés**, las subdirecciones de **Extranjería**, **Administrativa**, **de Control Disciplinario** y las oficinas de **Planeación**, **Tecnología de la Información** y **Jurídica** tuvieron la menor representación con un total del 3,83%.

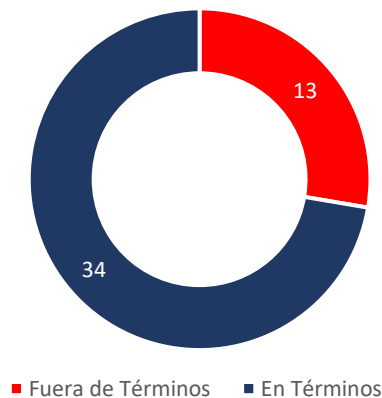
Solicitudes de Acceso a la Información Pública

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
Octubre	22	1	4	0
Noviembre	12	0	6	0
Diciembre	15	1	4	0

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

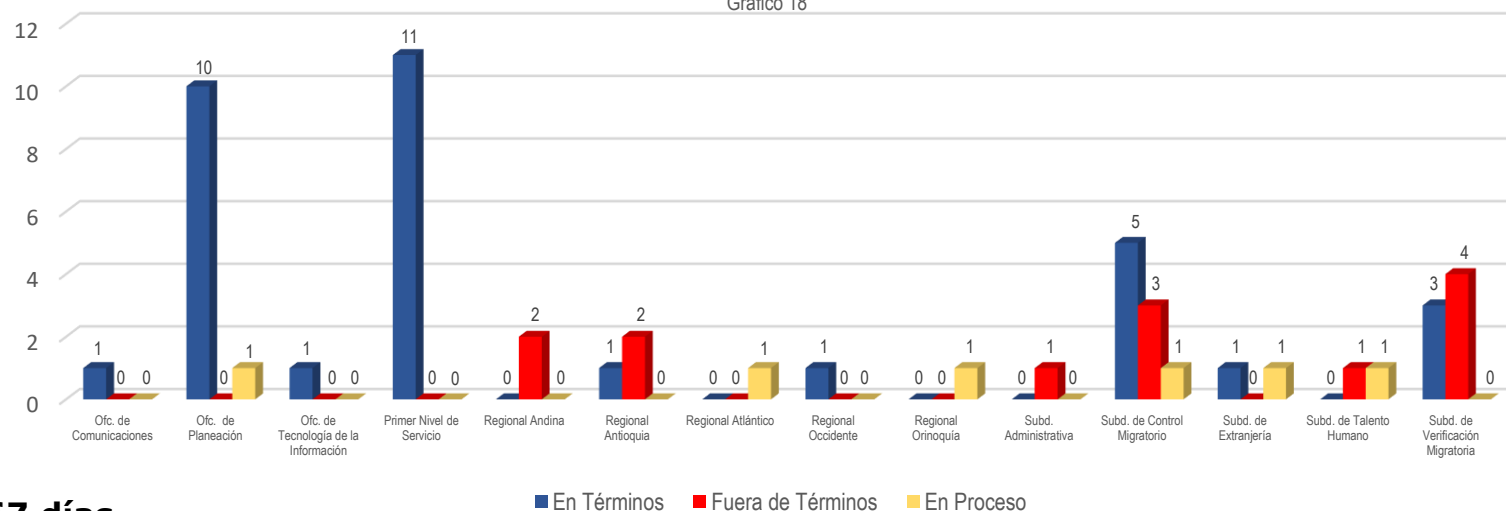
Gráfico 17



Solicitudes atendidas oportunamente **72%**
 Solicitudes atendidas fuera del término **28%**
 Tiempo de respuesta promedio julio – septiembre: **4,67 días**

GESTIÓN POR DEPENDENCIA

Gráfico 18



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

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Tiempo de Respuesta

TIEMPO DE RESPUESTA SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

OCTUBRE 2025

Número	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta (en días)
130769	Datos de Migración Colombia	GARC	2
131086	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	12
131515	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	6
132039	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	4
132428	Información Pública generada por la Entidad	GARC	2
132635	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Control Migratorio	1
133444	N/A	Subdirección de Verificación Migratoria	38
134036	Datos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	5
134262	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Comunicaciones	1
134373	Datos de Migración Colombia	GARC	1
134519	Datos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	3
134892	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	4
134893	Información Pública generada por la Entidad	Regional Occidente	7
134894	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	4
135431	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	3
135904	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
136184	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	4
136396	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Extranjería	14
137767	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	En proceso*
138724	Datos de Migración Colombia	Regional Andina	21
138994	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	16
139004	Datos de Migración Colombia	Subdirección Administrativa	13

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Tiempo de Respuesta

TIEMPO DE RESPUESTA SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NOVIEMBRE 2025

Número	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta (en días)
139606	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	1
139813	Datos de Migración Colombia	Oficina de Tecnología de la Información	4
140052	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2
140065	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Regional Antioquia	25
140534	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Verificación Migratoria	1
143412	Solicitud de Información Pública	Regional Andina	13
144306	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	5
144505	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	13
144987	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	8
145817	Datos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	9
145824	Datos de Migración Colombia	Regional Antioquia	15
146031	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	17

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Tiempo de Respuesta

TIEMPO DE RESPUESTA SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

DICIEMBRE 2025

Número	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta (en días)
146604	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Extranjería	2
147673	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Regional Atlántico	En proceso*
147912	Información Pública generada por la Entidad	Oficina de Planeación	4
147944	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Regional Antioquia	6
148263	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	1
148316	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	8
148344	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	1
148834	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	9
149639	Datos de Migración Colombia	Regional Orinoquía	En proceso*
150115	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	4
150119	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	1
150121	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	En proceso*
150131	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	4
150433	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	En proceso*
150827	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	1

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDf

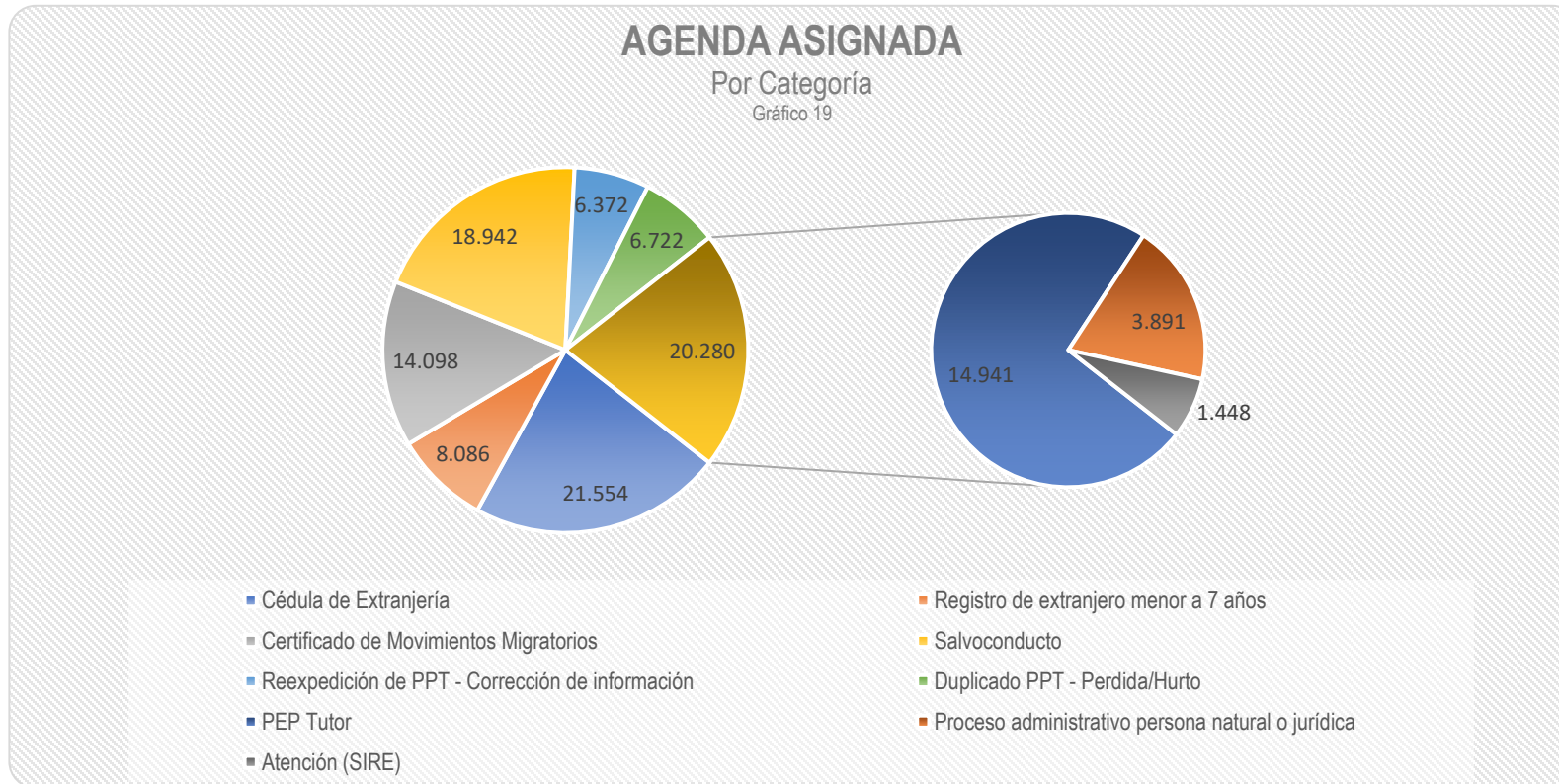
Nota:

*La columna "tiempo de respuesta (en días)" fue actualizada corte al 06/01/2026, por lo cual el dato de las PQRSDf marcadas con * varía con respecto al informe mensual de octubre y noviembre.

*La solicitud 147673 de la Regional Atlántico se toma como respondida de forma extemporánea. Con corte al 05/01/2026 esta solicitud sobrepasaba los términos de ley para dar respuesta.

*Las PQRSDf en proceso, se encontraban en ese estado con corte al 05/01/2026.

Agendamiento



En el cuarto trimestre a pesar de que se incrementó la disponibilidad de agendamiento en un 11% con **96.054** agendas, la cantidad de citas programadas disminuyó en un 8% frente al trimestre anterior con **37.428** citas (**39% de la disponibilidad**). Quedaron disponibles **58.626** agendas.

El mayor agendamiento es para **Cédula de Extranjería (13.632)**, seguido por **Salvoconducto (9.403)**, **Certificado de Movimientos Migratorios (5.522)**, **PEP-Tutor (2.320)**, **Proceso Administrativo Persona Natural o Jurídica (2.073)**, **Duplicado PPT – Perdida o Hurto (2.029)**, **Reexpedición PPT - Corrección Información (1.952)**, **Atención SIRE (263)**, **Registro de Extranjero Menor a 7 años (234)**.

Agendamiento

En el cuarto trimestre de 2,025, se dispusieron **96.054** agendas. Se agendaron en total **37.428** citas.

La ciudad con mayor disponibilidad fue **Bogotá** con **12.922** citas, que equivalen al 13,5%, seguida de **Cali** (6,2%), **Medellín** (6,1%), **Bucaramanga** (5,8%), **Cartagena** (5,5%), **Barranquilla** (5,1%), **Cúcuta** (5,0%), **Pereira** (4,7%) y **Maicao** (4,0%).

Los puntos de atención de Buenaventura, Providencia, Leticia y Tibú tuvieron la menor disponibilidad de agendamiento durante el trimestre.

Presentamos las **35** ciudades que tuvieron agendamiento de citas durante el trimestre.



AGENDA DISPONIBLE POR TRÁMITE

21.554	18.942	14.941	14.098	8.086	6.722	6.372	3.891	1.448
Cédula de Extranjería	Salvoconducto	PEP Tutor	Certificado de Movimientos Migratorios	Registro de extranjero menor a 7 años	Duplicado PPT - Perdida/Hurto	Reexpedición de PPT - Corrección de información	Proceso administrativo persona natural o jurídica	Atención (SIRE)

CANAL TELEFÓNICO

Cuarto Trimestre 2025

Generalidades Contact Center

En este período el Call Center tuvo un total de **143.837** 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
	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Canal Telefónico Español -Anticorrupción-018000	51.346	45.428	32.369	129.143	30,3%
Canal Telefónico Inglés	516	882	312	1.710	0,4%
Canal Chat	2.031	1.370	1.499	4.900	1,1%
Canal Videollamada + Videollamada Lengua de Señas	708	515	478	1.701	0,4%
Clic to Call	1.839	1.267	1.033	4.139	1,0%
Outbound* (Déjanos llámarte)	997	682	565	2.244	0,5%
Sub Totales	57.437	50.144	36.256	143.837	34%
Trimestres anteriores				282.900	
Total Acumulado				426.737	

CANAL PRESENCIAL

Cuarto 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	5	4	4	13
		Aeropuerto Alfredo Vásquez Cobo		5	4	4	13
		Balsa Migratoria - Río Amazonas		5	4	4	13
ANDINA	6	Bogotá Calle 92 Piso 1	78	0	3	4	7
		Bogotá Calle 92 Piso 2 y 3		0	0	0	0
		Bogotá Calle 92 Piso 4		0	0	0	0
		Tunja		5	4	4	13
		Neiva		5	4	4	13
		Ibagué		5	4	4	13
ANTIOQUIA	7	Medellín	91	5	2	2	9
		Quibdó		5	2	0	7
		Capurganá		5	3	1	9
		Bahía Solano		5	3	2	10
		Turbo		5	4	2	11
		Aeropuerto José María Córdova		5	4	2	11
		Juradó		5	4	2	11
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
SUBTOTAL	29		377				322

Buzones

Regional	Total Buzones Existentes	Ubicación	Reportes Esperados	Reportes entregados			Total Reportes Entregados
				Abril	Mayo	Junio	
AEROPUERTO EL DORADO	1	Aeropuerto El Dorado	13	5	4	4	13
LA GUAJIRA	4	Paraguachón	52	5	4	4	13
		Maicao		5	4	4	13
		Valledupar		5	4	4	13
		Riohacha		5	4	4	13
NARIÑO	6	Chiles	78	5	4	4	13
		Pasto		5	4	4	13
		San Andrés de Tumaco		5	4	4	13
		Puente Internacional Rumichaca		5	4	4	13
		San Miguel		5	4	4	13
		Puerto Leguizamo		5	4	4	13
OCCIDENTE	4	Cali	52	5	4	4	13
		Popayán		5	4	4	13
		Puerto de Buenaventura		5	4	4	13
		Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón		5	4	4	13
ORIENTE	8	Puente Internacional Puerto Santander	104	5	4	4	13
		Cúcuta		5	4	4	13
		Bucaramanga		5	4	4	13
		Villa del Rosario - Puente Internacional Simón Bolívar		5	4	4	13
		Aeropuerto Camilo Daza		5	4	4	13
		La Unión		5	4	4	13
		Puente Francisco de Paula Santander		5	4	4	13
		Aeropuerto Palonegro		5	4	4	13
ORINOQUIA	6	Yopal	78	5	4	4	13
		Villavicencio		5	4	4	13
		Puerto Carreño		5	4	4	13
		Arauca		5	4	4	13
		Puente Internacional José Antonio Páez		5	4	4	13
		Puerto Inírida		5	4	4	13
SAN ANDRES	2	San Andrés	26	5	4	4	13
		Providencia		5	4	4	13
SUBTOTAL	31		403				403
TOTAL	60		780				725

Actividades Especiales para la Ciudadanía

- ✓ Las regionales promovieron y reportaron **45 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 **2.154 ciudadanos** y alrededor de **150 entidades, organizaciones y establecimientos**.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Cuarto Trimestre 2025

Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

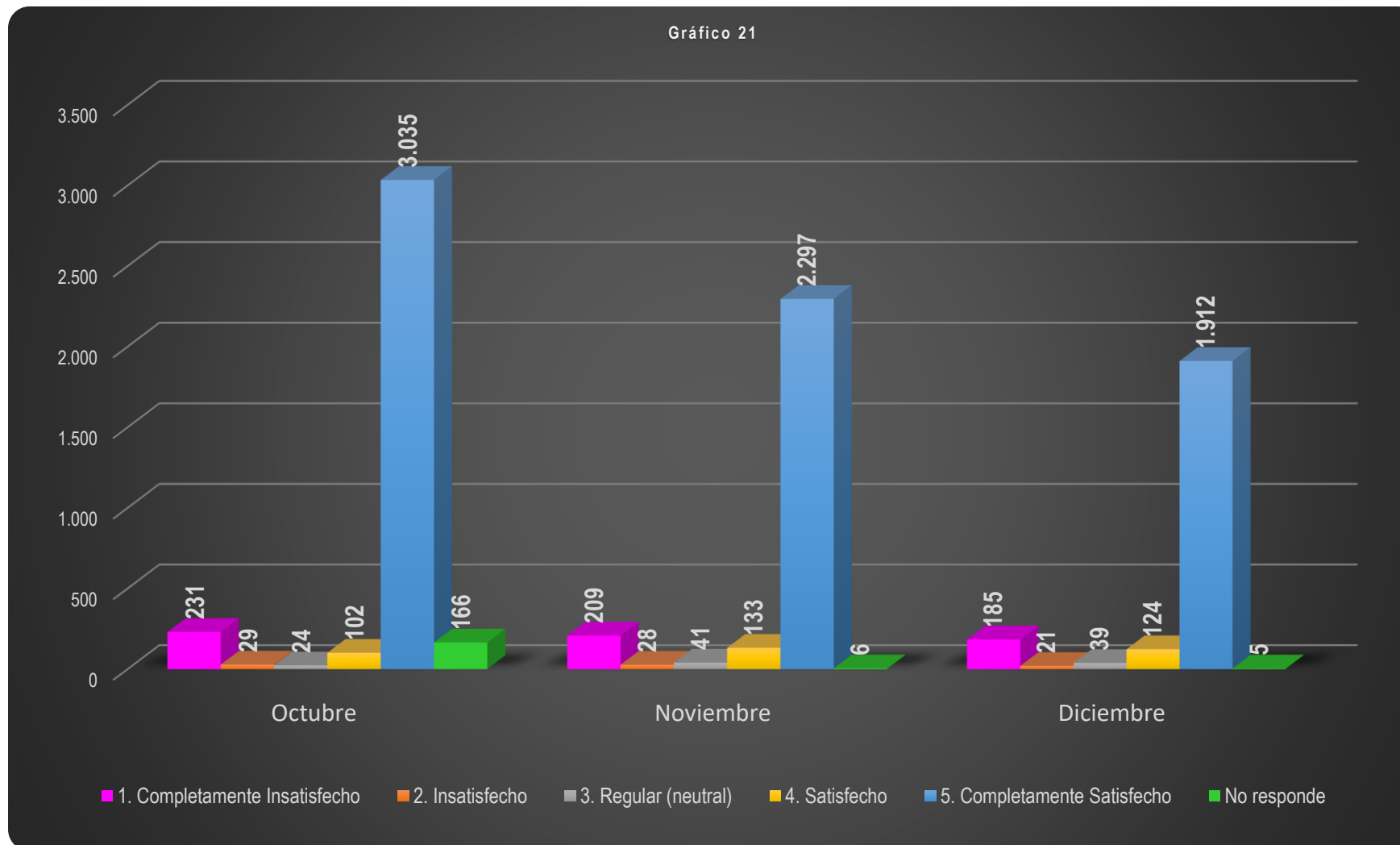
En el período se realizaron encuestas con 4 preguntas.

<i>Pregunta</i>	<i>Encuestas Realizadas</i>		
	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea telefónica de atención?	3.587	2.714	2.286
¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?	3.587	2.714	2.286
¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?	3.587	2.714	2.286
Califique la atención del asesor en la llamada	3.587	2.714	2.286
<i>Total</i>	<i>8.587</i>	<i>8.587</i>	<i>8.587</i>
	<i>34.348</i>		

Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 1

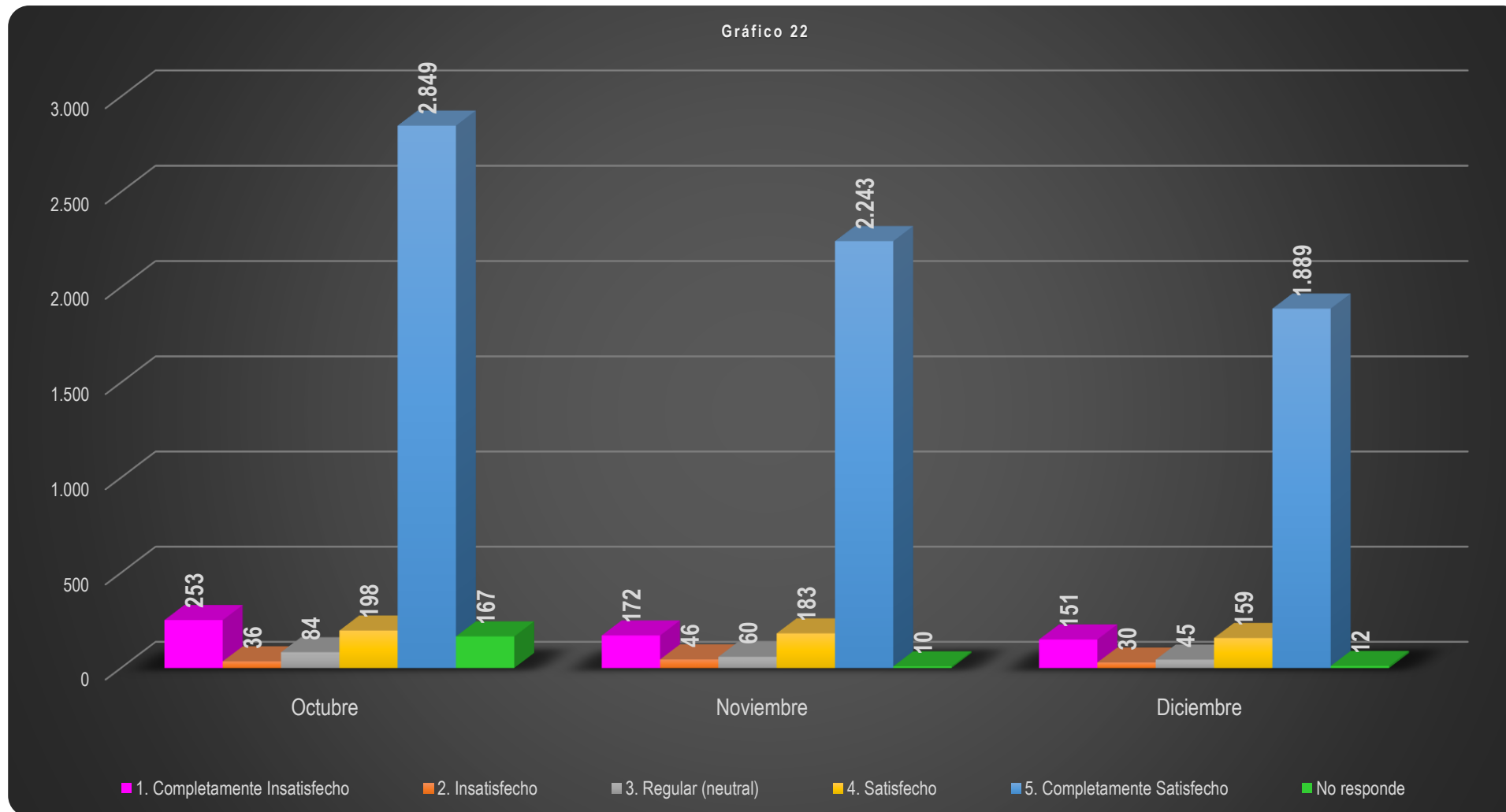
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea de atención?



Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 2

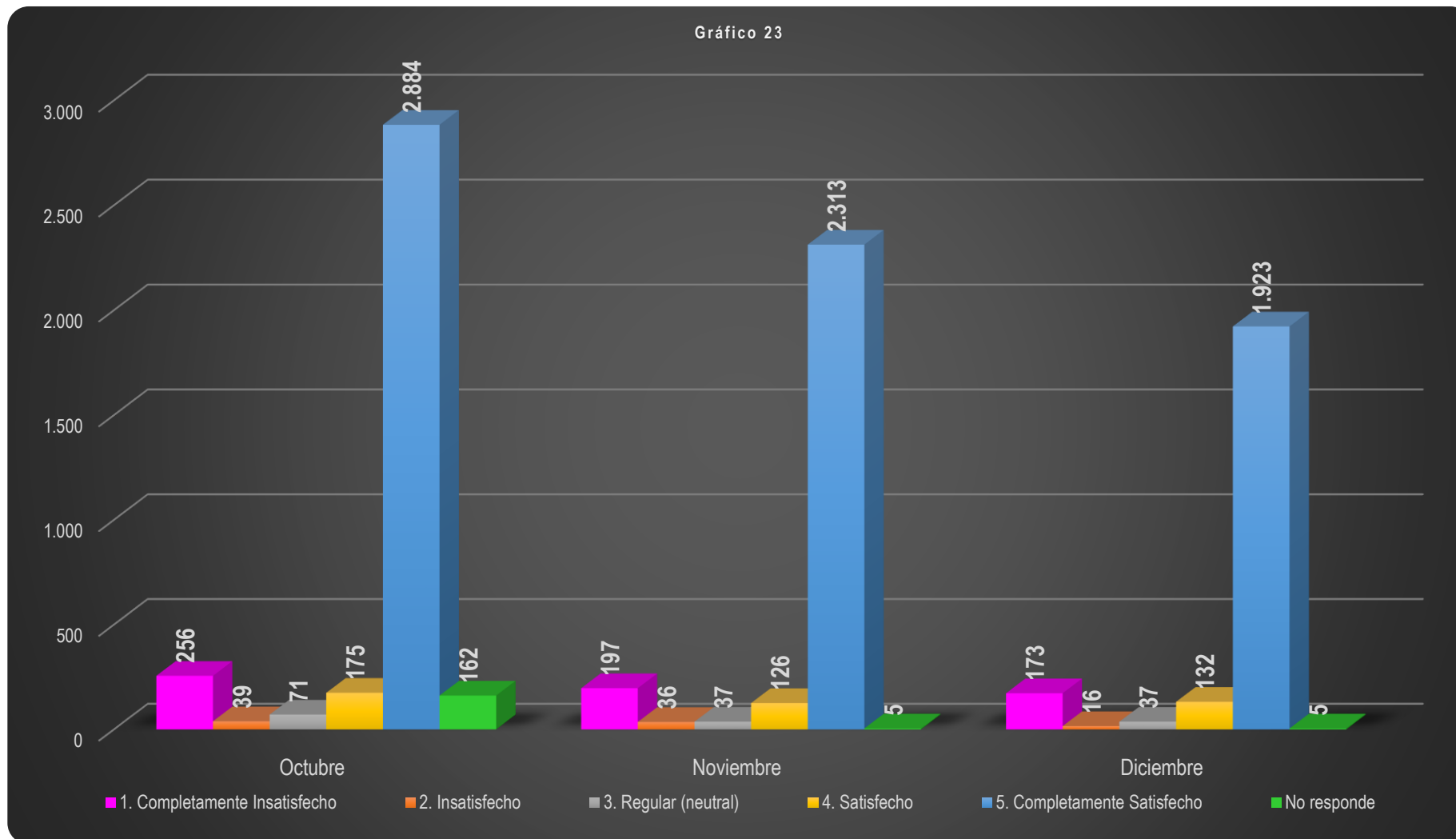
¿Qué tan satisfecho se siente con tiempo de espera para ser atendido?



Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 3

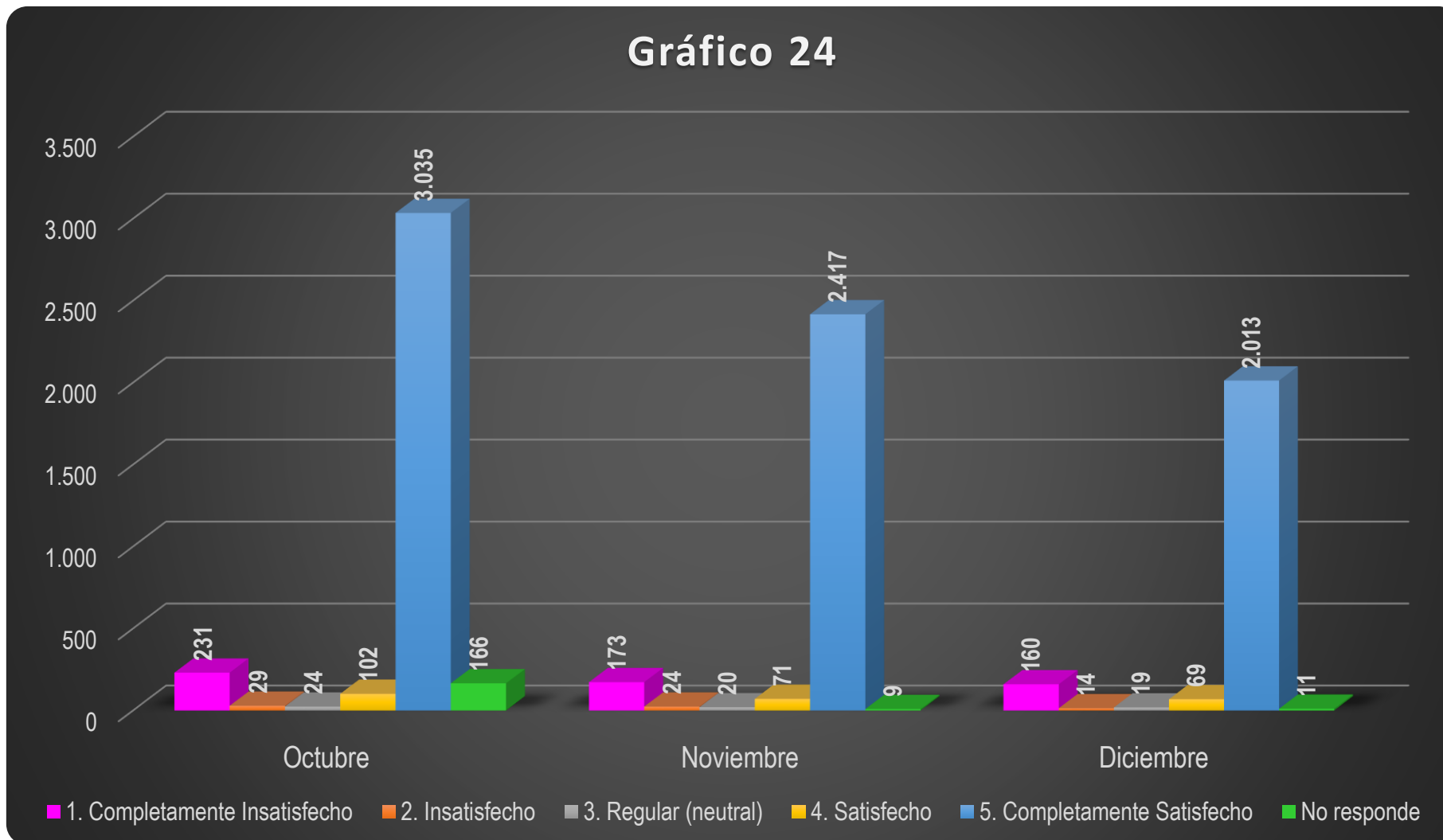
¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?



Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 4

Califique la atención del asesor en esta llamada



MUCHAS GRACIAS