

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



Informe de Gestión
CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA
MIGRACIÓN COLOMBIA

Primer Trimestre 2026

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 complementario
- 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 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, Agendamiento, Canal Telefónico, Canal Presencial y Encuestas telefónicas.

Este informe busca consolidarse como una herramienta para la identificación de situaciones generadoras de riesgos y las oportunidades de mejora en los procesos, promover un lenguaje claro generando respuestas satisfactorias a la ciudadanía y partes interesadas y como apoyo para la toma de decisiones relacionadas con el proceso.

- **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 enero y el 31 de marzo de 2026 de las PQRSDF y de los canales virtual, telefónico, presencial y de 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 reflejaron en la base de datos, con el propósito de mejorar la calidad de la información recibida y el análisis de las mismas

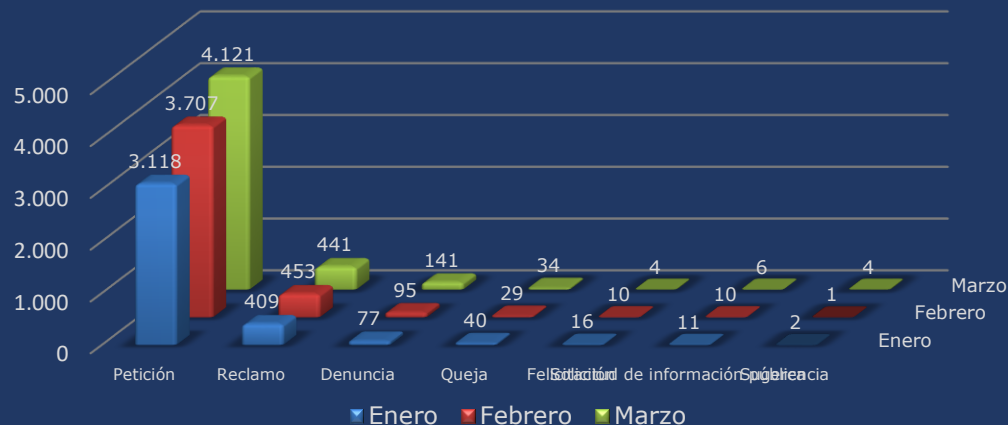
1. CANAL VIRTUAL

Primer Trimestre 2026

Resultados Generales

PQRSDF RADICADAS primer trimestre de 2026

Gráfico 1



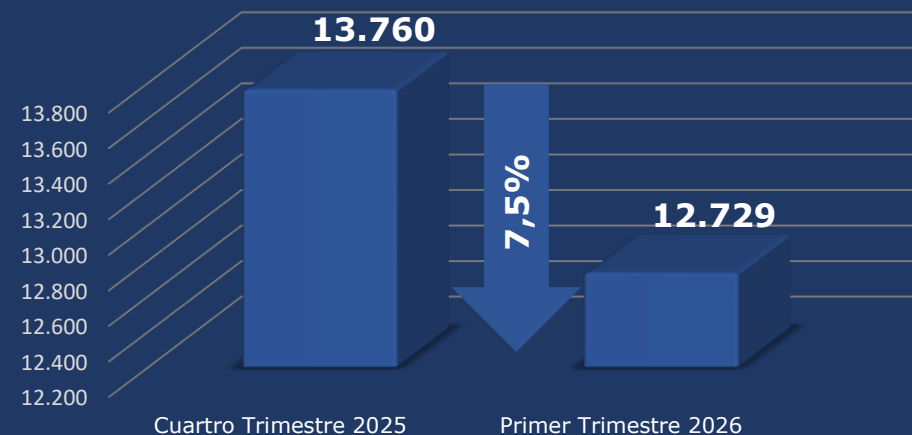
Participación por tipo de solicitud

Entre el **01 de enero** y el **31 de marzo de 2026**, se radicaron un total de **12.729 PQRSDF** a través del Centro de Consulta Ciudadana.

Según la tipología, la **petición** predomina con **10.946** registros (85,99%), le sigue **reclamo** con **1.303** (10,24%), **denuncia** con **313** (2,46%), **queja** con **103** (0,81%), **felicitación** con **30** (0,24%), **solicitud de información pública** con **27** (0,21%), y **sugerencia** con **7** registros (0,05%).

VARIACIÓN PQRSDF RADICADAS

Gráfico 2



Variación Trimestral

Al analizar la variación de las PQRSDF frente al cuarto trimestre de 2025 se observa un **decrecimiento del 7,5%**.

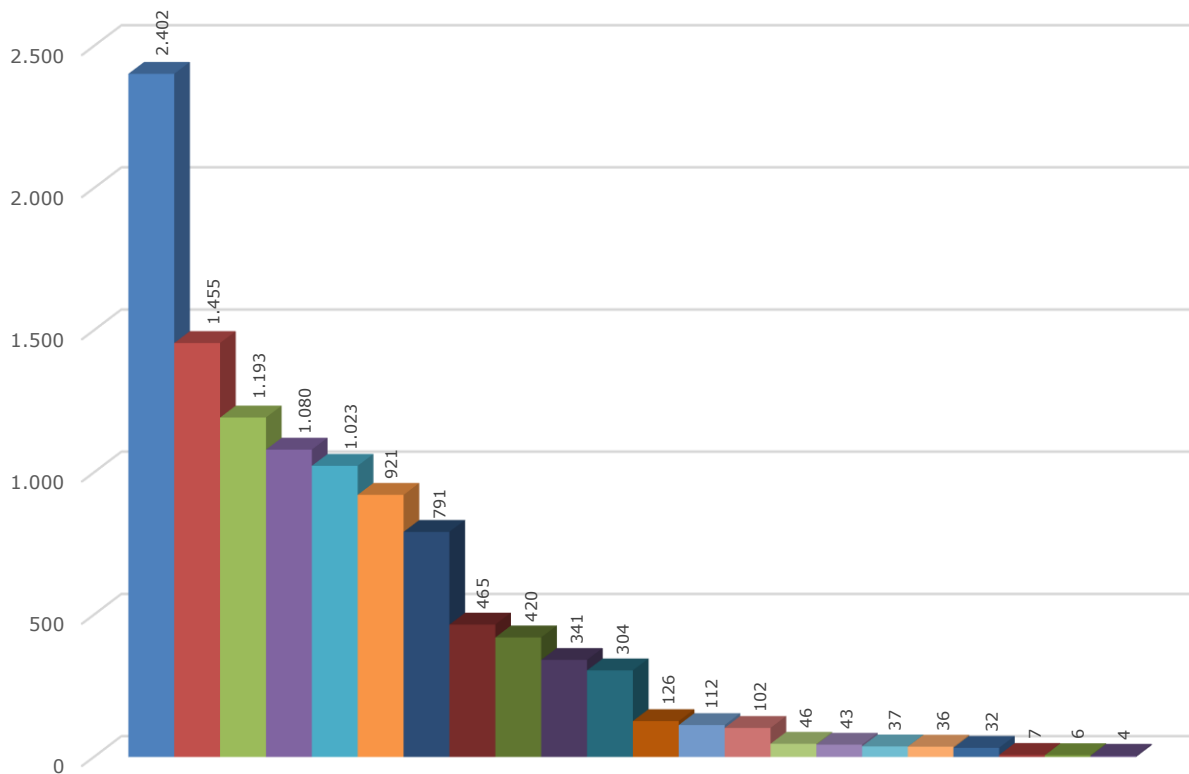
La tipología **Reclamo** presenta el mayor decrecimiento con **837** solicitudes menos (39,1%), seguido por **Petición** con **340** menos (3,0%), **Solicitudes de información Pública** con **22** menos (44,9%) y **Queja** con **11** menos (9,6%). Los incrementos se presentan en **Denuncia** con **166** más (112,9%), **Felicitación** y **sugerencia**, tuvieron en total **13** solicitudes más.

Las categorías de Reclamo con mayor representación son **Permiso por Protección Temporal (ETP)** (36,8%), **Certificado de Movimientos Migratorios** (19,8%), **Cédula de Extranjería** (9,6%), **Multas y sanciones** (8,1%), **Prórroga de Permanencia** (5,9%).

Temas de Consulta

PETICIONES RADICADAS

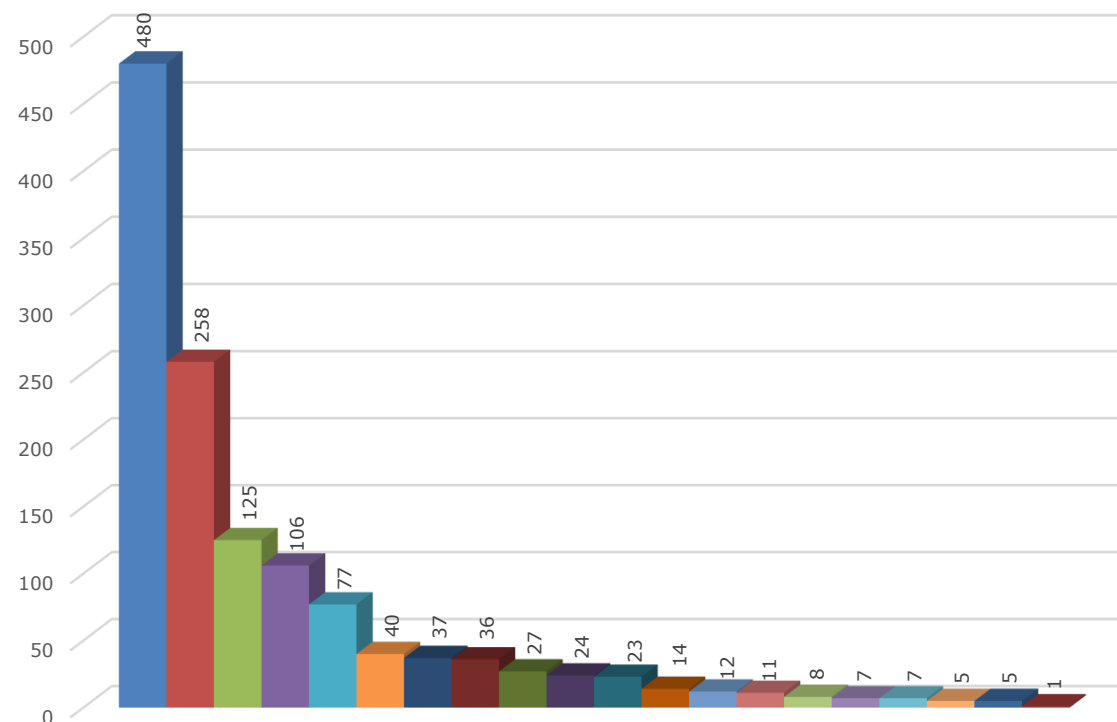
Gráfico 3



- Permiso por Protección Temporal (ETP)
- Canales de contacto
- Requisitos Salida de Colombia
- Requisitos Ingreso a Colombia
- Cédula de Extranjería
- Salida del país para menores de edad
- Consulta información bases de datos
- Biomig
- Petición entre autoridades
- Actualización de datos por cambio de domicilio
- Migración Automática
- Multas y sanciones
- Trámite y Servicios
- Certificado de Movimientos Migratorios
- Salvoconducto
- Prórroga de permanencia
- SIRE
- PEP Tutor
- Registro de Visa
- Check-Mig
- N/A
- Tarjeta Andina (TAM)

RECLAMOS RADICADOS

Gráfico 4

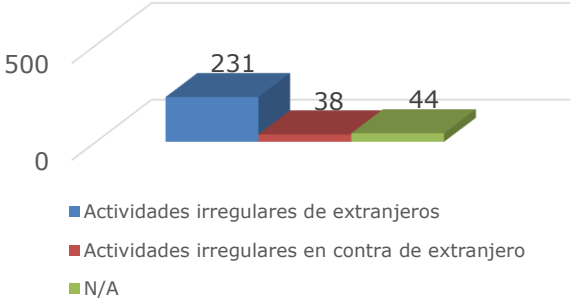


- Permiso por Protección Temporal (ETP)
- Cédula de Extranjería
- Multas y sanciones
- Prórroga de permanencia
- Canales de contacto
- Salvoconducto
- Check-Mig
- Registro de Visa
- Suprimir información base de datos
- Salida del país para menores de edad
- Requisitos Salida de Colombia
- Certificado de Movimientos Migratorios
- Actualización información base de datos
- SIRE
- Requisitos Ingreso a Colombia
- Corrección información base de datos
- PEP Tutor
- Biomig
- Migración Automática
- Tarjeta Andina (TAM)

Temas de Consulta

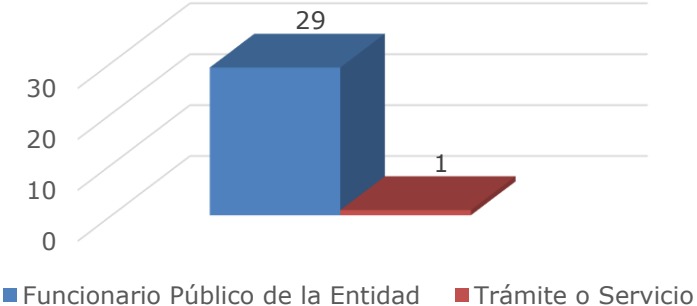
DENUNCIAS RADICADAS

Gráfico 5



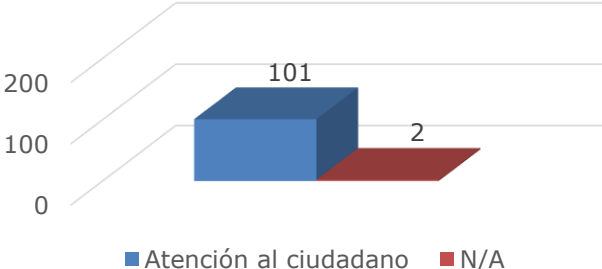
FELICITACIONES RADICADAS

Gráfico 6



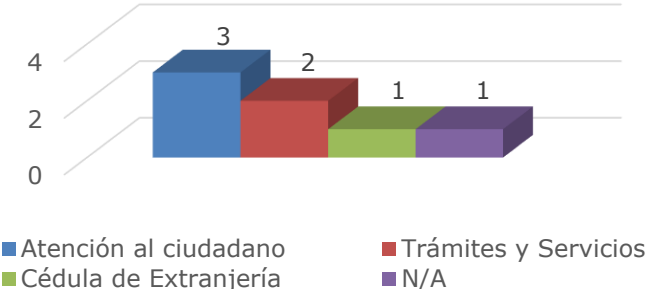
QUEJAS RADICADAS

Gráfico 7



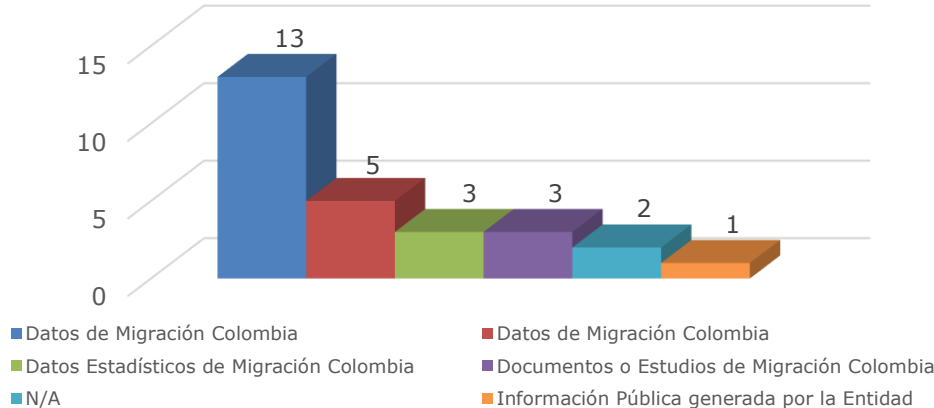
SUGERENCIAS RADICADAS

Gráfico 8



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA RADICADAS

Gráfico 9



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)	2.402	21,94%	18,87%	Petición – Prórroga de Permanencia	341	3,12%	2,68%
Petición – Multas y Sanciones	1.455	13,29%	11,43%	Petición – Salida del País para Menores de Edad	304	2,78%	2,39%
Petición – Canales de Contacto	1.193	10,90%	9,37%	Reclamo – Certificado de Movimientos Migratorios	258	19,80%	2,03%
Petición – Trámite y Servicios	1.080	9,87%	8,48%	Denuncia – Actividades Irregulares de Extranjeros	231	73,80%	1,81%
Petición – Requisitos Salida de Colombia	1023	9,35%	8,04%	Petición – SIRE	126	1,15%	0,99%
Petición – Certificado de Movimientos Migratorios	921	8,41%	7,24%	Reclamo - Cédula de extranjería	125	9,59%	0,98%
Petición – Requisitos Ingreso a Colombia	791	7,23%	6,21%	Petición – Consulta Información Bases de Datos	112	1,02%	0,88%
Reclamo – Permiso por Protección Temporal (ETP)	480	36,84%	3,77%	Reclamo – Multas y Sanciones	106	8,14%	0,83%
Petición – Salvoconducto	465	4,25%	3,65%	Petición – PEP Tutor	102	0,93%	0,80%
Petición – Cédula de Extranjería	420	3,84%	3,30%	Queja – Atención al Ciudadano	101	98,06%	0,79%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

Gestión por Dependencia

Dentro del trimestre se gestionaron **12.662** PQRSDF.

2.965
23,42%

Primer
Nivel de
Servicio

7.493
59,18%

Enlaces
Regionales

2.204
17,41%

Enlaces
de Nivel
Central

PQRSDF GESTIONADAS Primer Trimestre de 2026 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	31	29	2.712	22	159	11	1	2.965	23,42%
Regional Aeropuerto El Dorado			419	29	45			493	3,89%
Regional Amazonas	1		9		1			11	0,09%
Regional Andina	103		3.361	14	683		1	4.162	32,87%
Regional Antioquia	59		623	8	81			771	6,09%
Regional Atlántico	3		170	1	21	1		196	1,55%
Regional Caribe	7		122		20		1	150	1,18%
Regional Eje Cafetero	9		207	3	52		1	272	2,15%
Regional La Guajira	1		95		4			100	0,79%
Regional Nariño	1		69		2	1		73	0,58%
Regional Occidente	13	1	488	3	74		1	580	4,58%
Regional Oriente	14		393	1	39			447	3,53%
Regional Orinoquía	1		203		26	1		231	1,82%
Regional San Andrés			6		1			7	0,06%
Dirección General	1		4					5	0,04%
Oficina de Comunicaciones			7			1		8	0,06%
Oficina de Planeación			6			7		13	0,10%
Oficina de Tecnología			17		17			34	0,27%
Oficina Jurídica			29					29	0,23%
Subdirección Administrativa			58		5			63	0,50%
Subdirección de Control Disciplinario	7		4	26				37	0,29%
Subdirección de Control Migratorio	31		949	1	32	5		1.018	8,04%
Subdirección de Extranjería			416	2	63	2		483	3,81%
Subdirección de Talento Humano	4		148		2	1		155	1,22%
Subdirección de Verificación Migratoria	5		326	1	27			359	2,84%
Total	291	30	10.841	111	1.354	30	5	12.662	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

Gestión por Dependencia

Comparando el comportamiento que ha tenido la gestión de PQRSDF durante los últimos trimestres, se evidencia una alta disminución en la gestión realizada por el Primer Nivel de Servicio: Frente al Tercer Trimestre de 2025 disminuyó en un 56,8% y frente al Cuarto Trimestre de 2025 en un 35,95%.

En lo que se refiere a la gestión de las regionales, desde el tercer trimestre de 2025 se ha venido incrementando la cantidad en más del 60%.

Durante el año 2025 el Nivel Central mantuvo un promedio de PQRSDF gestionadas por mes en 1.579. No obstante, la cantidad gestionada en el primer trimestre de 2026 se incrementó en un 47,13%.

PQRSDF GESTIONADAS Primer Trimestre de 2026 Comparativo Trimestral						
Dependencia / Trimestre	Primer Trimestre 2025	Segundo Trimestre 2025	Tercer Trimestre 2025	Cuarto Trimestre 2025	Primer Trimestre 2026	Variación
Primer Nivel de Servicio	6.755	6.239	6.864	4.629	2.965	-35,95%
Regionales	4.005	4.509	7.453	8.006	7.493	-6,41%
Nivel Central	1.564	1.633	1.619	1.498	2.204	47,13%
Total	12.324	12.381	15.936	14.133	12.662	-10,41%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

PQRSDF

Radicadas - Gestionadas

Durante el primer trimestre de 2026 se **radicaron 12.729** PQRSDF y se **gestionaron en total 11.331**, de las que **11.331** corresponden al trimestre y **1.331** a trimestres anteriores (1 de julio, 7 de septiembre, 14 de octubre, 67 de noviembre y 1.242 de diciembre). Lo radicado frente a lo gestionado representa un 99%. De las radicadas en el trimestre se gestionó el **89%**.

Tipo	Radicados	Gestionados	% Gestionado
Petición	10.946	9.743	89%
Reclamo	1.303	1.159	89%
Denuncia	313	272	87%
Queja	103	97	94%
Solicitud de Información Pública	27	25	93%
Felicitación	30	30	100%
Sugerencia	7	5	71%
Total	12.729	11.331	89%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

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

Peticiones Radicadas - Gestionadas

Categoría Petición	Radicado	Gestionado	% Gestionado
Permiso por Protección Temporal (ETP)	2.402	2.165	90,1%
Multas y sanciones	1.455	1.287	88,5%
Canales de contacto	1.193	1.069	89,6%
Trámite y Servicios	1.080	896	83,0%
Requisitos Salida de Colombia	1.023	831	81,2%
Certificado de Movimientos Migratorios	921	821	89,1%
Requisitos Ingreso a Colombia	791	767	97,0%
Salvoconducto	465	438	94,2%
Cédula de Extranjería	420	376	89,5%
Prórroga de permanencia	341	308	90,3%
Salida del país para menores de edad	304	286	94,1%
SIRE	126	109	86,5%
Consulta información bases de datos	112	111	99,1%
PEP Tutor	102	86	84,3%
Biomig	46	42	91,3%
Registro de Visa	43	38	88,4%
Petición entre autoridades	37	35	94,6%
Check-Mig	36	33	91,7%
Actualización de datos por cambio de domicilio	32	29	90,6%
N/A	7	6	85,7%
Migración Automática	6	6	100,0%
Tarjeta Andina (TAM)	4	4	100,0%
Total	10.946	9.743	89,0%

Durante el primer trimestre de 2026 se **radicaron 10.946** peticiones y se **gestionaron 10.841** peticiones, que equivale al **99%** del total de las peticiones radicadas.

Del total gestionado, **9.743** peticiones corresponden a radicados del trimestre y **1.098** a meses anteriores (1 de julio, 6 de septiembre, 12 de octubre, 54 de noviembre y 1.025 de diciembre).

De lo radicado en el trimestre se gestionó el 89% del total de las peticiones.

Peticiones Gestionadas

Motivos recurrentes

Categoría (Peticiones)	Trimestre IV 2025	Trimestre I 2026		Variación	Participación
Permiso por Protección Temporal - ETP	2.457	2.165	↓	-11,88%	22%
Multas y sanciones	1.424	1.287	↓	-9,62%	13%
Requisitos Salida de Colombia	920	831	↓	-9,67%	9%
Certificado de Movimientos Migratorios	681	821	↑	20,56%	8%
Requisitos Ingreso a Colombia	920	767	↓	-16,63%	8%
Salvoconducto	424	438	↑	3,30%	4%
Cédula de extranjería	423	376	↓	-11,11%	4%
Prórroga de permanencia	337	308	↓	-8,61%	3%
Salida del país para menores de edad	373	286	↓	-23,32%	3%
OTROS	2.208	2.464	↑	11,59%	25%
Total	10.167	9.743		-4%	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

Permiso por Protección Temporal (ETP) continúa presentando la mayor representación dentro de las peticiones con **2.165** solicitudes gestionadas que equivalen al **22%** del total de las peticiones gestionadas. En segundo lugar se encuentra el trámite **Multas y Sanciones** con **1.287** radicados gestionados que equivalen al **13%** del total de las peticiones.

Las categorías **Permiso por Protección Temporal (ETP)**, **Multas y Sanciones** y **Salvoconducto** se mantienen constantes en la cantidad de peticiones gestionadas, con una variación promedio de -6,07% frente al trimestre anterior.

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

Reclamos Radicados - Gestionados

Durante el primer trimestre de 2026 se **radicaron 1.303** reclamos y se **gestionaron 1.354**, que equivale al **104%** del total de los reclamos radicados.

Del total gestionado, **1.159** reclamos corresponden a radicados del trimestre y **195** a meses anteriores (2 de octubre, 12 de noviembre y 181 de diciembre).

De lo radicado en el trimestre se gestionó el 88,95% del total de las peticiones.

Categoría Reclamo	Radicado	Gestionado	% Gestionado
Permiso por Protección Temporal (ETP)	480	444	92,5%
Certificado de movimientos migratorios	258	224	86,8%
Cédula de Extranjería	125	112	89,6%
Multas y Sanciones	106	93	87,7%
Prórroga de permanencia	77	66	85,7%
Actualización información base de datos	40	35	87,5%
Canales de contacto	37	33	89,2%
SIRE	36	26	72,2%
Salvoconducto	27	25	92,6%
Requisitos Ingreso a Colombia	24	22	91,7%
Check-Mig	23	22	95,7%
Corrección información base de datos	14	9	64,3%
Registro de Visa	12	9	75,0%
PEP Tutor	11	8	72,7%
Suprimir información base de datos	8	8	100,0%
Biomig	7	6	85,7%
Salida del país para menores de edad	7	6	85,7%
Migración Automática	5	5	100,0%
Requisitos Salida de Colombia	5	5	100,0%
Tarjeta Andina (TAM)	1	1	100,0%
Total	1.303	1.159	88,9%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

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

Reclamos Gestionados

Motivos recurrentes

Categoría (Reclamos)	Trimestre IV 2025	Trimestre I 2026		Variación	Participación
Permiso por Protección Temporal (ETP)	832	444	↓	-46,63%	38%
Certificado de Movimientos Migratorios	314	224	↓	-28,66%	19%
Cédula de extranjería	216	112	↓	-48,15%	10%
Multas y sanciones	140	93	↓	-33,57%	8%
Prórroga de permanencia	100	66	↓	-34,00%	6%
Salvoconducto	56	25	↓	-55,36%	2%
SIRE	53	26	↓	-50,94%	2%
Requisitos Ingreso a Colombia	29	22	↓	-24,14%	2%
Registro de Visa	23	9	↓	-60,87%	1%
CheckMig	16	22	↑	37,50%	2%
OTROS	166	116	↓	-30,12%	10%
Total	1.945	1.159	↓	-40,41%	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

Nuevamente **Permiso por Protección Temporal (ETP)** es el trámite con la mayor representación dentro de los reclamos con **444** solicitudes gestionadas, que equivalen al **38%** del total de los reclamos. En segundo lugar, se encuentra el trámite **Certificado de Movimientos Migratorios** con **224** solicitudes gestionadas que equivalen al **19%**. Los reclamos gestionados decrecieron en un **40,41%**.

La menor representación dentro de los reclamos la tienen las categorías Migración Automática y Requisitos Salida de Colombia (0,43% - 5; cada uno) y Tarjeta Andina (TAM) (0,09% - 1).

*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

-10%

Comportamiento Cuarto Trimestre 2025

- Radicadas 114
- Gestionadas 98

Primer Trimestre 2026

- ❖ Radicadas 103
- ❖ Gestionadas 97

Tema

- Atención al ciudadano 101
- N/A 2

DENUNCIAS

Variación frente al trimestre anterior

113%

Comportamiento Cuarto Trimestre 2025

- Radicadas 147
- Gestionadas 127

Primer Trimestre 2026

- ❖ Radicadas 313
- ❖ Gestionadas 272

Tema

- Actividades Irregulares Extranjeros 231
- Actividades Irregulares contra Extra 38
- N/A 44

FELICITACIONES

Variación frente al trimestre anterior

43%

Comportamiento Cuarto Trimestre 2025

- Radicadas 21
- Gestionadas 21

Primer Trimestre 2026

- ❖ Radicadas 30
- ❖ Gestionadas 30

Tema

- Funcionario Público Entidad 29
- Trámite o Servicio 1

SUGERENCIAS

Variación frente al trimestre anterior

133%

Comportamiento Cuarto Trimestre 2025

- Radicadas 3
- Gestionadas 3

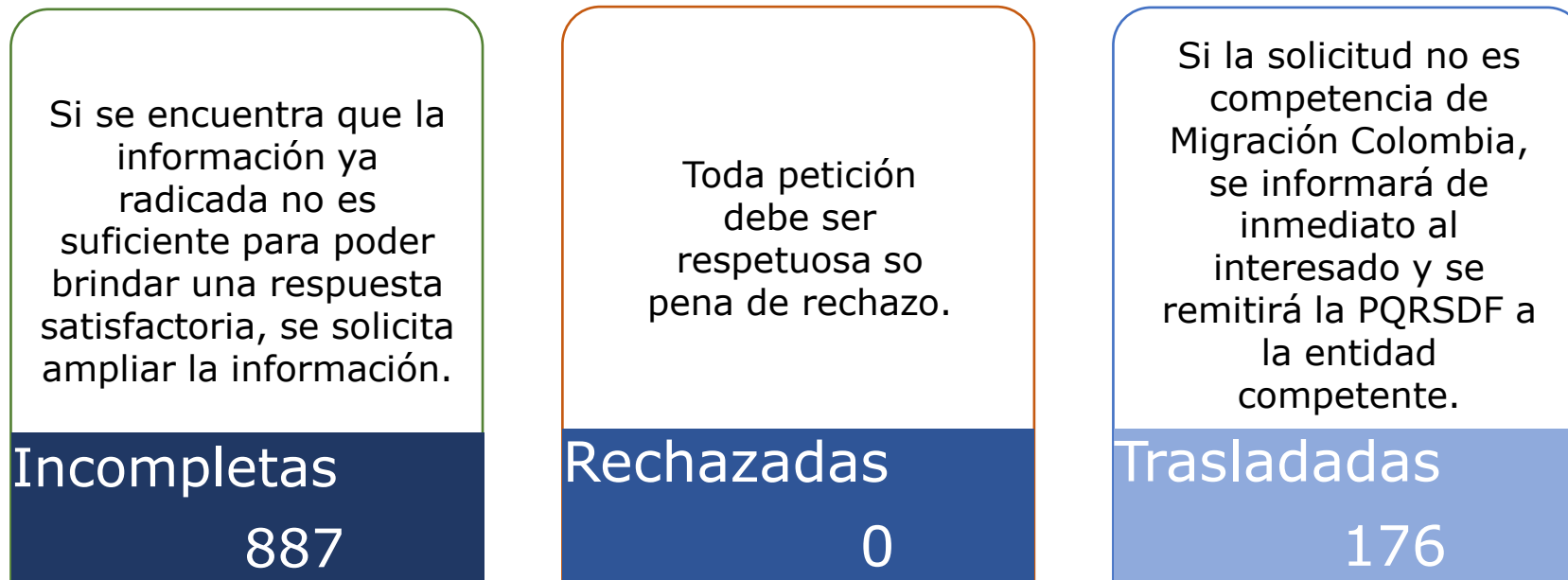
Primer Trimestre 2026

- ❖ Radicadas 7
- ❖ Gestionadas 5

Tema

- Atención al Ciudadano 3
- Trámites y Servicios 2
- Cédula de Extranjería 1
- N/A 1

Estado de las PQRSDF Gestionadas durante el trimestre



Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

CANAL COMPLEMENTARIO

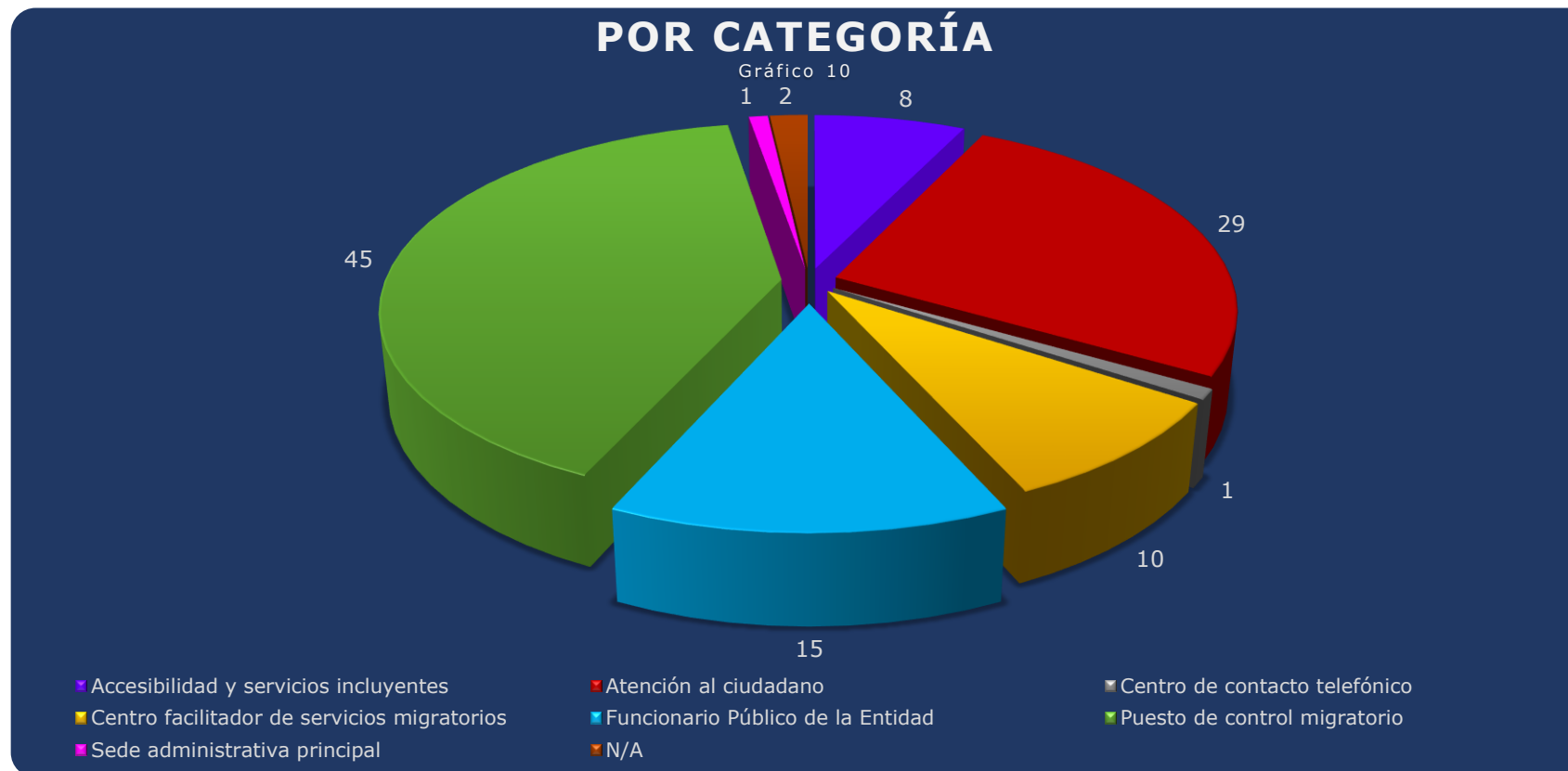
Correo electrónico

autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co

17.590

Este correo electrónico se utiliza para el intercambio de peticiones entre autoridades y grupos de valor.

Quejas Gestionadas



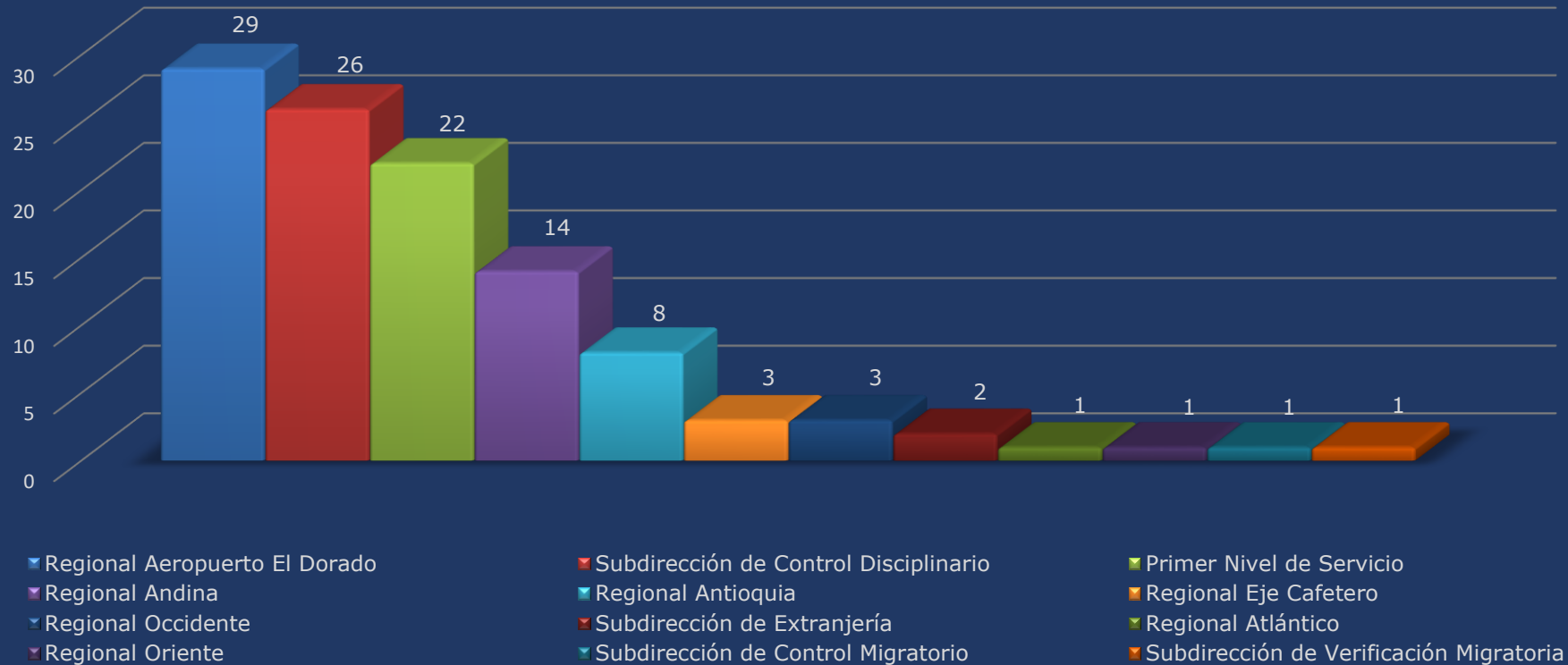
En el trimestre se radicaron 103 quejas y se gestionaron 111; 97 radicadas en el trimestre y 14 del trimestre anterior (1 de noviembre y 13 de diciembre). Las inconformidades se refieren a **Puesto de control migratorio** con **40,5%**, seguido por **Atención al ciudadano** con **26%**, **Funcionario público de la entidad** con **13,5%**, **Centro facilitador de servicios migratorios** con **9%** y **Accesibilidad y servicios incluyentes** con **7,2%**.

Centro de contacto telefónico, Sede administrativa principal y Queja suman en total una participación del **3,6%**.

Quejas Gestionadas

POR DEPENDENCIA

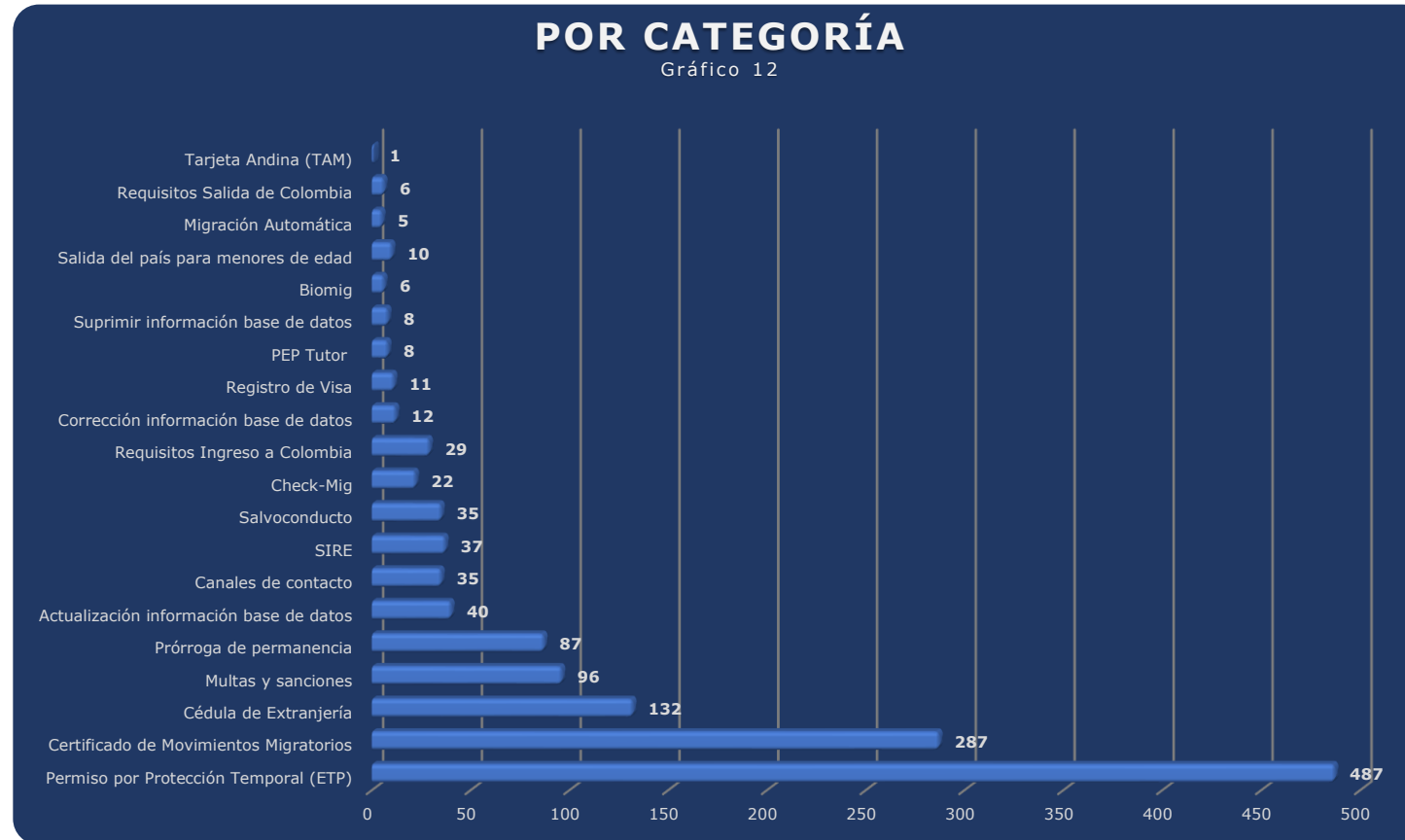
Gráfico 11



Durante el primer trimestre de 2026, la **Regional Aeropuerto El Dorado** atendió la mayor cantidad de quejas (26,1%), seguido por la **Subdirección de Control Disciplinario** (23,4%), **Primer nivel de servicio** (19,8%), **Regional Andina** (12,6%) y **Regional Antioquia** (7,2%).

Las regionales **Eje Cafetero** (3), **Occidente** (3), **Atlántico** (1) y **Oriente** (1) y las subdirecciones de **Extranjería** (2), **Control Migratorio** (1) y **Verificación Migratoria** (1) gestionaron en total 12 quejas (10,8%).

Reclamos Gestionados



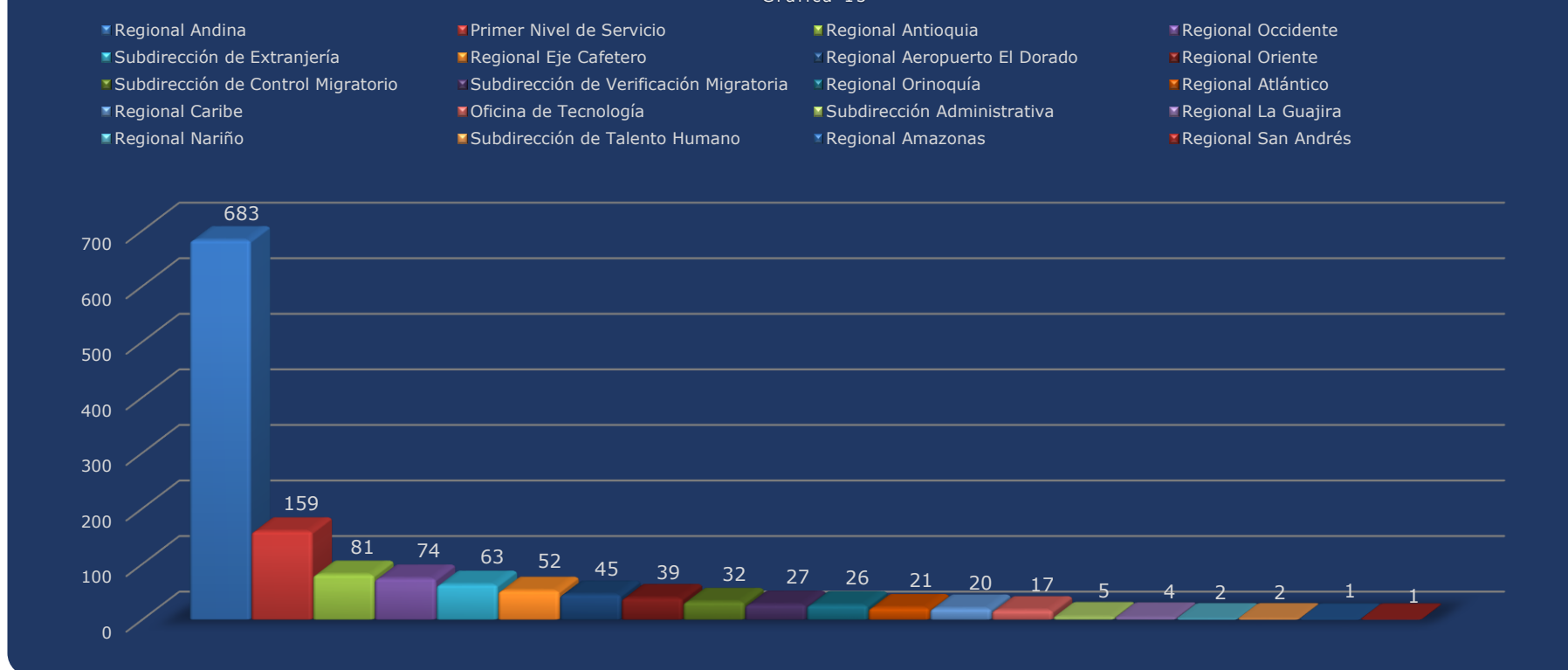
En el trimestre se radicaron 1.303 reclamos, de los que se gestionaron 1.159 de los radicados en el trimestre y 195 del trimestre anterior (2 de octubre, 12 de noviembre y 181 de diciembre), para un total de 1.354 gestionados. **Permiso por Protección Temporal (ETP)** continúa con la mayor representación con un **36,0%**, seguido por **Certificado de Movimientos Migratorios** con 21,2%, **Cédula de Extranjería** con 9,7%, **Multas y Sanciones** con 7,1%, **Prórroga de Permanencia** con 6,4%, **Actualización información base de datos** con 3,0%, **SIRE** con 2,7%, **Canales de Contacto y Salvoconducto** con 2,6% cada uno, **Requisitos Ingreso a Colombia** con 2,1% y **Check-Mig** con 1,6%.

Las categorías restantes cuentan en total con una representación del **4,9%** (67 reclamos).

Reclamos Gestionados

POR DEPENDENCIA

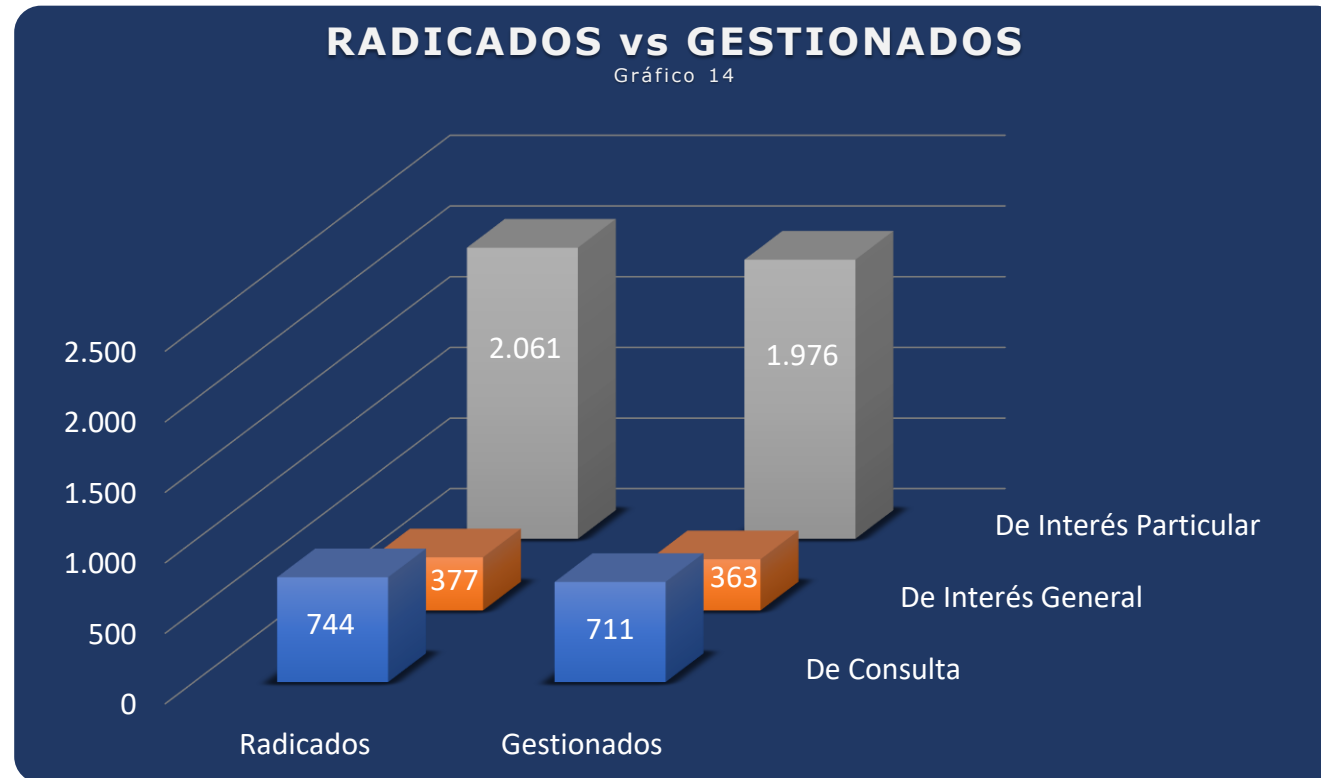
Gráfica 13



La **Regional Andina** atendió la mayor cantidad de reclamos (**50,4%**), seguido por **Primer Nivel de Servicio** (**11,7%**), **Regional Antioquia** (**6,0%**), **Regional Occidente** (**5,5%**), **Subdirección de Extranjería** (**4,7%**), **Regional Eje Cafetero** (**3,8%**), **Regional Aeropuerto El Dorado** (**3,3%**), **Regional Oriente** (**2,9%**), **Subdirección de Control Migratorio** (**2,4%**), **Subdirección de Verificación Migratoria** (**2,0%**).

Las regionales **Orinoquía**, **Atlántico**, **Caribe**, **La Guajira**, **Nariño**, **Amazonas**, **San Andrés**, las subdirecciones **Administrativa** y de **Talento Humano** y la **Oficina de Tecnología de la Información**, atendieron la menor cantidad de reclamos durante el trimestre, con una representación total del **7,3%**.

Derechos de Petición



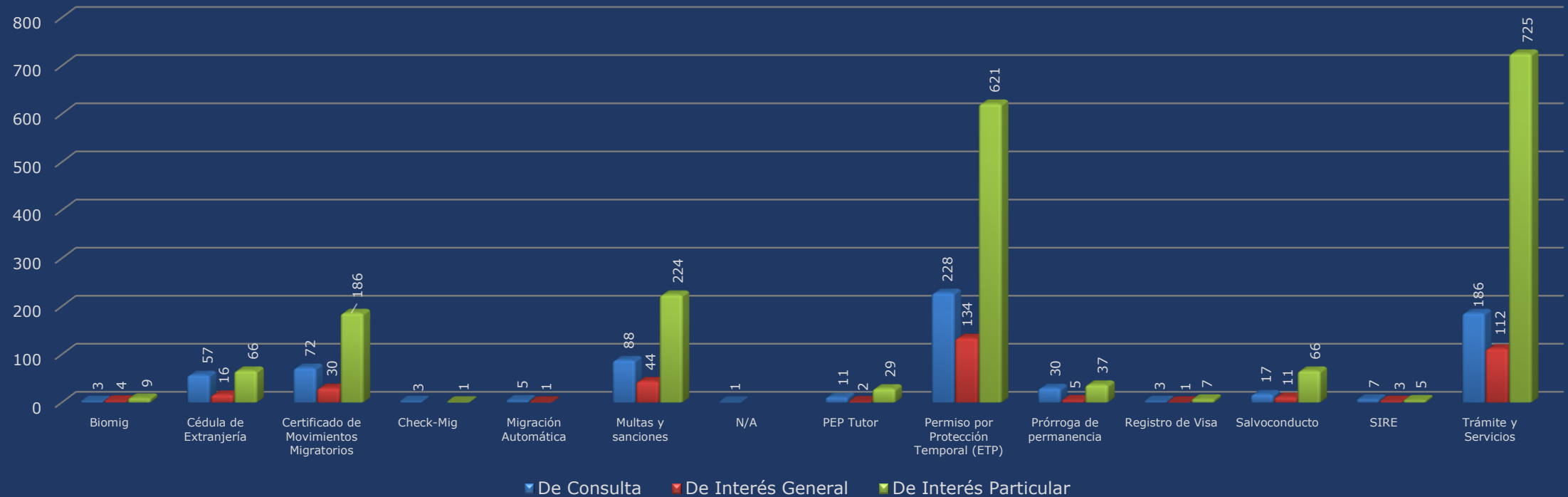
Durante el trimestre, se radicaron en total 3.182 Derechos de Petición, de los que se gestionaron 2.712. También se gestionaron 1 derecho de petición de julio, 5 de septiembre, 5 de octubre, 23 de noviembre y 304 de diciembre.

Igual que en los trimestres anteriores, la mayor representación la tienen los **Derechos de Petición de Interés Particular** con un peso de **65%** sobre el total de los derechos de petición radicados (gestionados 65%), seguido por los **Derechos de Petición de Consulta** con una representación de **23%** (gestionados 23%). La menor representación la tienen los **Derechos de Petición de Interés General** con un porcentaje del **12%** (gestionados 12%).

Derechos de Petición Gestionados

POR CATEGORÍA

Gráfico 15



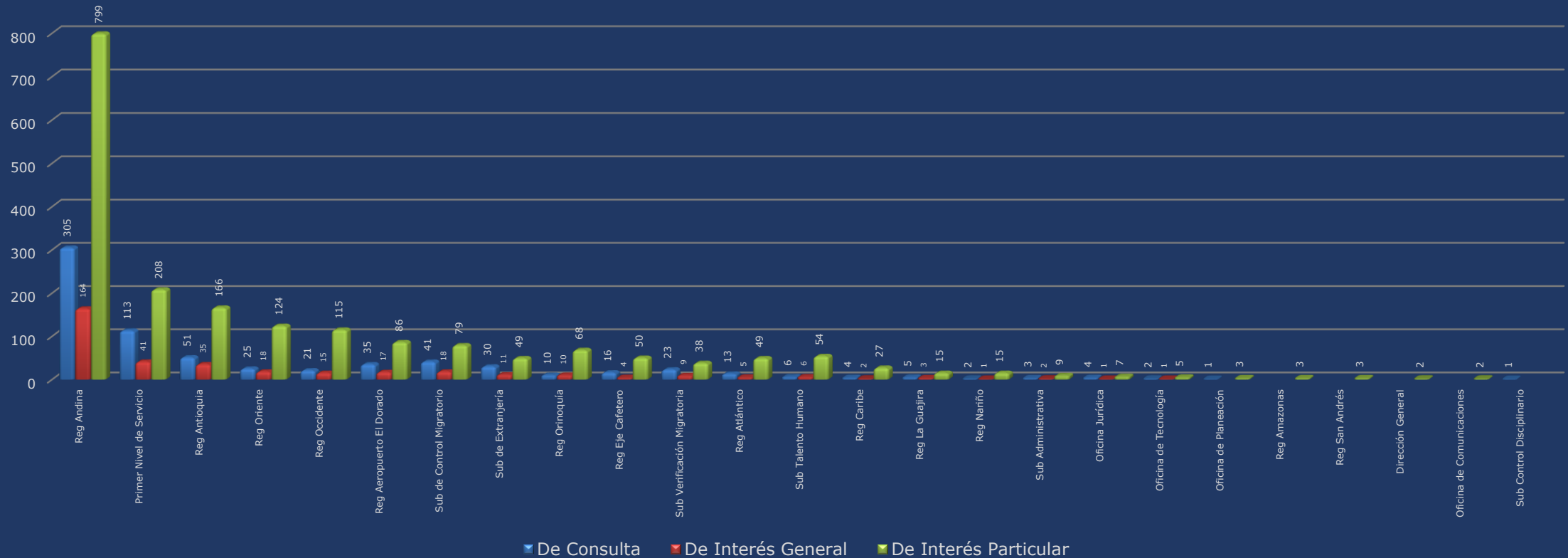
Trámites y Servicios cuenta con la mayor representación (1.023 – 33,54%), seguida por **Permiso por Protección Temporal (ETP)** (983 – 32,23%), **Multas y Sanciones** (356 – 11,67%), **Certificado de Movimientos Migratorios** (288 – 9,44%), **Cédula de Extranjería** (139 – 4,56%), **Salvoconducto** (94 – 3,08%), **Prórroga de Permanencia** (72 – 2,36%), **PEP-Tutor** (42 – 1,38%).

Las categorías con menor representación son *Biomig*, *SIRE*, *Registro de Visa*, *Migración Automática*, *Check-Mig*, y *sin categoría específica* (53 – 1,74%).

Derechos de Petición Gestionados

POR DEPENDENCIA

Gráfica 16



La **Regional Andina** continúa manteniendo la mayor representación (41,57%), seguido por **Primer nivel de servicio** (11,87%), regionales **Antioquia** (8,26%), **Oriente** (5,48%), **Occidente** (4,95%), **Aeropuerto El Dorado** (4,52%), subdirecciones **de Control Migratorio** (4,52%), **de Extranjería** (2,95%), regionales **Orinoquía** (2,89%), **Eje Cafetero** (2,30%), **Subdirección de Verificación Migratoria** (2,30%), **Regional Atlántico** (2,20%), **Subdirección de Talento Humano** (2,16%) y **Regional Caribe** (1,08%).

La **Dirección General**, las regionales **La Guajira**, **Nariño**, **Amazonas** y **San Andrés**, las subdirecciones **Administrativa** y de **Control Disciplinario** y las oficinas **Jurídica**, **de Planeación**, **de Tecnología de la Información** y **de Comunicaciones**, tuvieron la menor representación con un total del 2,95%.

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Resumen Solicitudes de Acceso a la información Pública				
Mes	Número de solicitudes recibidas	Número de solicitudes trasladadas	Tiempo promedio de respuesta	Número de solicitudes a las que se les negó el acceso
Enero	11	0	3	0
Febrero	10	0	3	0
Marzo	6	0	5	0

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

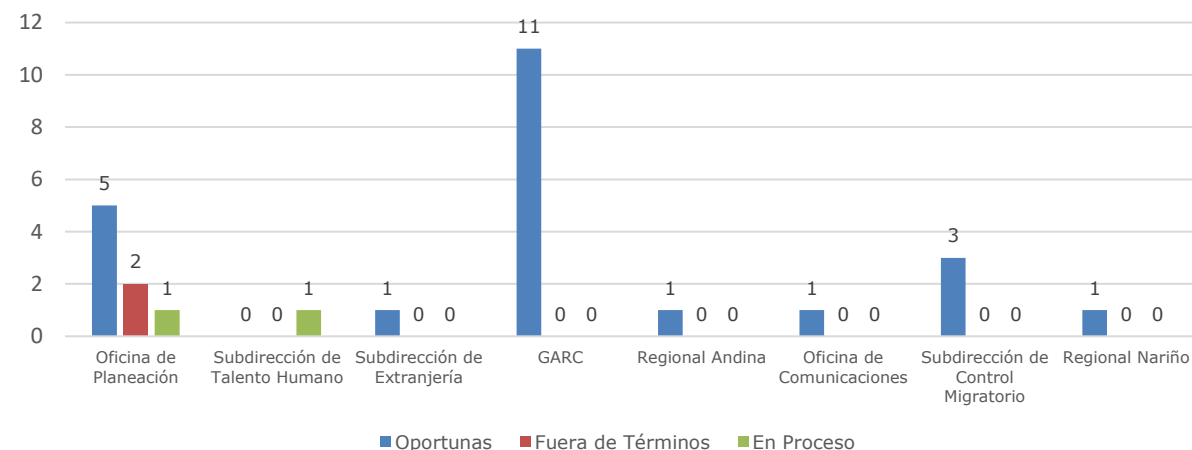
Gráfica 17



Solicitudes atendidas oportunamente **92%**
 Solicitudes atendidas fuera del término **8%**
 Tiempo de respuesta promedio julio – septiembre: **3,67 días**

GESTIÓN POR DEPENDENCIA

Gráfica 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

ENERO DE 2026			
Número de PQRSDF	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta en días
PQRSDF N° : 151085	Datos de Migración Colombia	GARC	1
PQRSDF N° : 151264	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Control Migratorio	4
PQRSDF N° : 152340	Datos de Migración Colombia	GARC	1
PQRSDF N° : 153943	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	5
PQRSDF N° : 154263	Datos de Migración Colombia	Oficina de Comunicaciones	6
PQRSDF N° : 154730	Anónimo/Solicitud de información pública	Subdirección de Extranjería	6
PQRSDF N° : 154747	Datos de Migración Colombia	GARC	1
PQRSDF N° : 155059	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	En proceso
PQRSDF N° : 155365	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	En proceso
PQRSDF N° : 155391	Datos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	4
PQRSDF N° : 155477	Datos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	En proceso

Nota: Las PQRSDF que se encontraban en proceso con corte al 06/02/2026 fueron respondidas por fuera de los tiempos de Ley, a excepción de la PQRSDF asignada a la Subdirección de Control Migratorio, la cual fue contestada dentro de los términos de Ley. La PQRSDF de la Subdirección de Talento Humano, con corte al 10/04/2026 aún se encontraba en proceso.

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Tiempo de Respuesta

FEBRERO DE 2026			
Número de PQRSDF	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta en días
PQRSDF N° : 157818	Anónimo/Solicitud de información pública	Regional Andina	6
PQRSDF N° : 158062	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	13
PQRSDF N° : 158790	Documentos o Estudios de Migración Colombia	GARC	1
PQRSDF N° : 160398	Datos de Migración Colombia	GARC	1
PQRSDF N° : 161175	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Nariño	2
PQRSDF N° : 161179	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
PQRSDF N° : 161280	Datos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	3
PQRSDF N° : 161281	Datos de Migración Colombia	GARC	1
PQRSDF N° : 162339	Documentos o Estudios de Migración Colombia	GARC	1
PQRSDF N° : 162567	Datos de Migración Colombia	GARC	1

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Tiempo de Respuesta

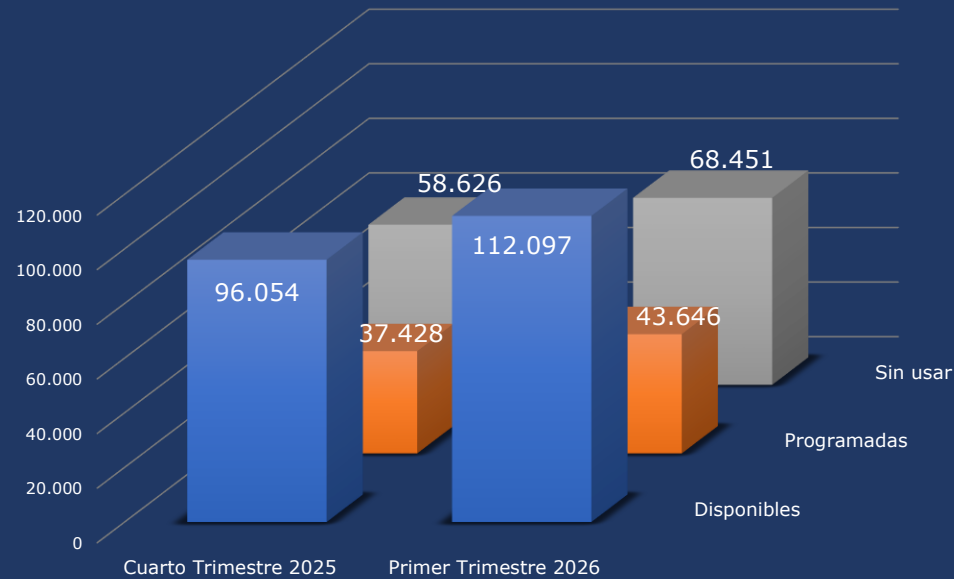


MARZO DE 2026			
Número de PQRSDF	Categoría	Dependencia	Tiempo de respuesta en días
PQRSDF N° : 163941	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	12
PQRSDF N° : 166943	Datos de Migración Colombia	GARC	1
PQRSDF N° : 167091	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	9
PQRSDF N° : 167550	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	3
PQRSDF N° : 169483	Datos de Migración Colombia	GARC	1
PQRSDF N° : 170376	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	En proceso

Agendamiento

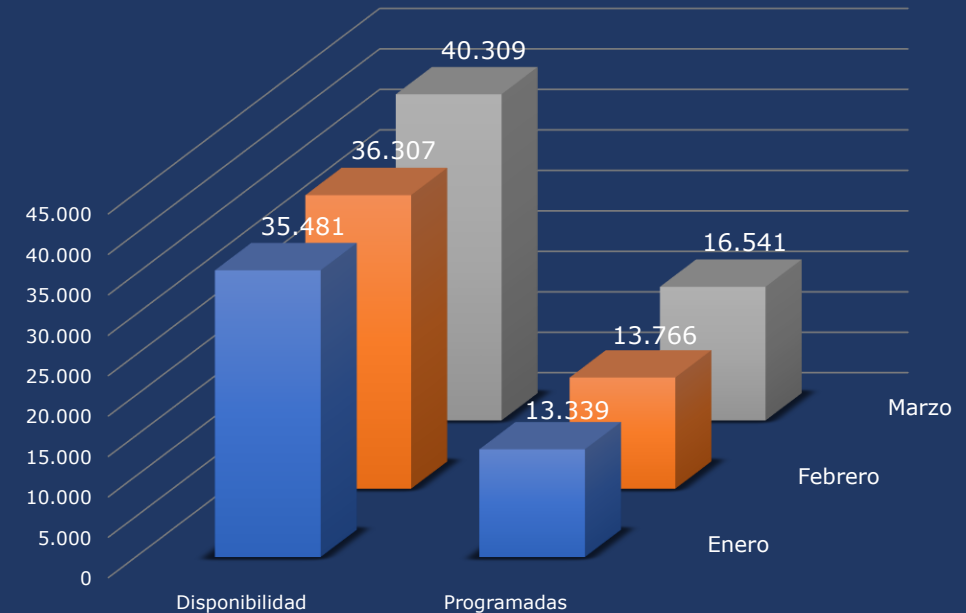
CUARTO TRIMESTRE VS PRIMER TRIMESTRE

Gráfico 19



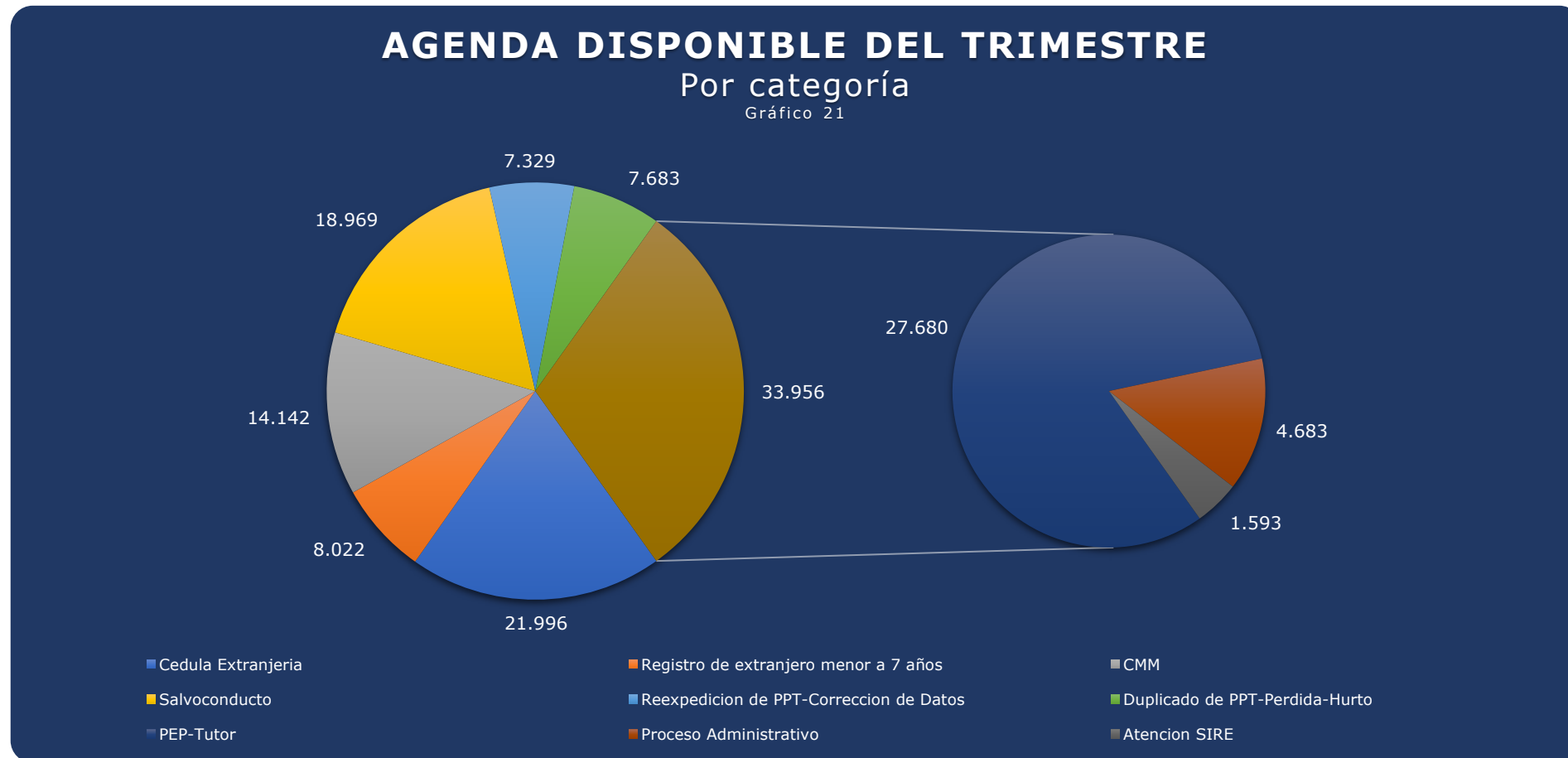
COMPORTAMIENTO PRIMER TRIMESTRE

Gráfico 20



	Cuarto Trimestre 2025	Primer Trimestre 2026	Variación
Disponibles	96.054	112.097	16,70%
Programadas	37.428	43.646	16,61%
Sin usar	58.626	68.451	16,76%

Agendamiento



En el primer trimestre nuevamente se incrementó la disponibilidad de agendamiento en un 16,7% con **112.097** agendas. Se programó un 38.94% de la disponibilidad, quedando sin utilizar un 61,06%.

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 **112.097** agendas. Se agendaron en total **43.646** citas.

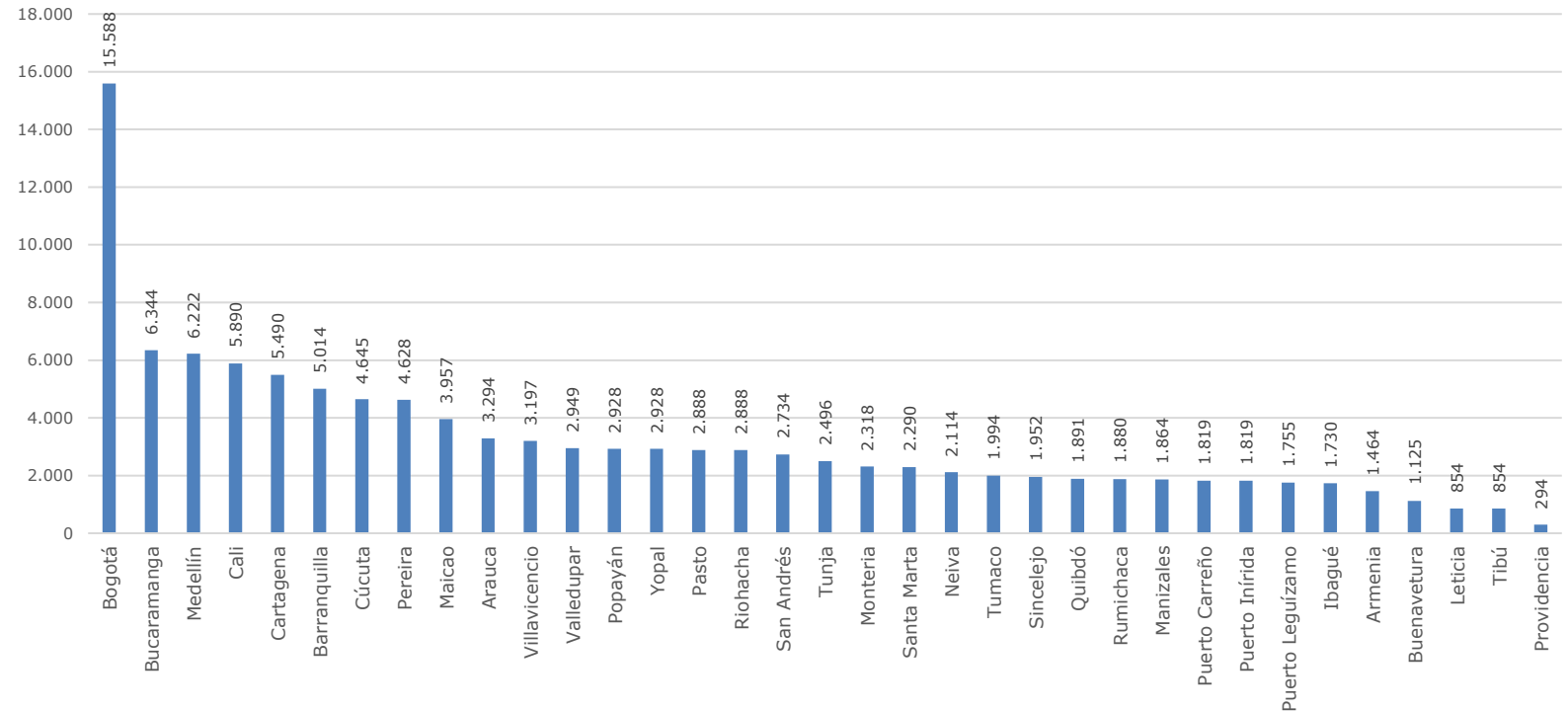
La ciudad con mayor disponibilidad fue **Bogotá** con **15.588** citas, que equivalen al 13,9%, seguida de **Bucaramanga** (5,7%), **Medellín** (5,6%), **Cali** (5,3%), **Cartagena** (4,9%), **Barranquilla** (4,5%), **Cúcuta** (4,1%), **Pereira** (4,1%) y **Maicao** (4,5%).

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.

DISPONIBILIDAD POR CIUDAD

Gráfico 22



AGENDA DISPONIBLE POR TRÁMITE

27.680	21.996	18.969	14.142	8.022	7.683	7.329	4.683	1.593
PEP Tutor	Cédula de Extranjería	Salvoconducto	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

Primer Trimestre 2026

Generalidades Contact Center

En este período el Call Center tuvo un total de **188.566** 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
	Enero	Febrero	Marzo		
Canal Telefónico Español -Anticorrupción-018000	85.462	53.120	38.016	176.598	93,65%
Canal Telefónico Inglés	0	41	70	111	0,06%
Canal Chat	2.281	1.429	1.461	5.171	2,74%
Canal Videollamada + Videollamada Lengua de Señas	709	587	360	1.656	0,88%
Clic to Call	1.530	878	793	3.201	1,70%
Outbound* (Déjanos llámarte)	556	643	630	1.829	0,97%
Sub Totales	90.538	56.698	41.330	188.566	100%
Trimestres anteriores				0	
Total Acumulado Año 2026				188.566	

CANAL PRESENCIAL

Primer Trimestre 2026

Buzones

Regional	Total Buzones Existentes	Ubicación	Reportes Esperados	Reportes entregados			Total Reportes Entregados
				Enero	Febrero	Marzo	
AMAZONAS	3	Leticia	39	5	4	4	13
		Aeropuerto Alfredo Vásquez Cobo		5	4	4	13
		Balsa Migratoria - Río Amazonas		5	4	4	13
ANDINA	6	Bogotá Calle 92 Piso 1	78	5	4	4	13
		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	4	4	13
		Quibdó		2	4	4	10
		Capurganá		5	4	4	13
		Bahía Solano		5	4	4	13
		Turbo		5	4	4	13
		Aeropuerto José María Córdova		5	4	4	13
		Juradó		5	4	4	13
ATLANTICO	3	Barranquilla	39	5	4	4	13
		Aeropuerto Ernesto Cortissoz		5	4	4	13
		Santa Marta		5	4	4	13
CARIBE	5	Cartagena	65	5	4	4	13
		Puerto de Cartagena		5	4	4	13
		Aeropuerto Rafael Núñez		5	4	4	13
		Montería		5	4	4	13
		Sincelejo		5	4	4	13
EJE CAFETERO	5	Manizales	65	5	4	4	13
		Armenia		5	4	4	13
		Aeropuerto El Edén		5	4	4	13
		Pereira		5	4	4	13
		Aeropuerto Matecaña		5	4	4	13
SUBTOTAL	29		377				348

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 el Centro de Consulta Ciudadana.

No se tienen en cuenta reportes incompletos, sin adjuntos o fuera de la fecha de reporte.

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	4	4	4	12
		Maicao		4	4	4	12
		Valledupar		4	3	4	11
		Riohacha		4	4	4	12
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	3	12
		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				397
TOTAL	60		780				745

Actividades Especiales para la Ciudadanía

- ✓ Las regionales promovieron y reportaron **147 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 **3.033 asistentes** entre **ciudadanos, entidades, organizaciones y establecimientos**.
- ✓ En estas jornadas se entregaron 314 PPT.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Primer Trimestre 2026

Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

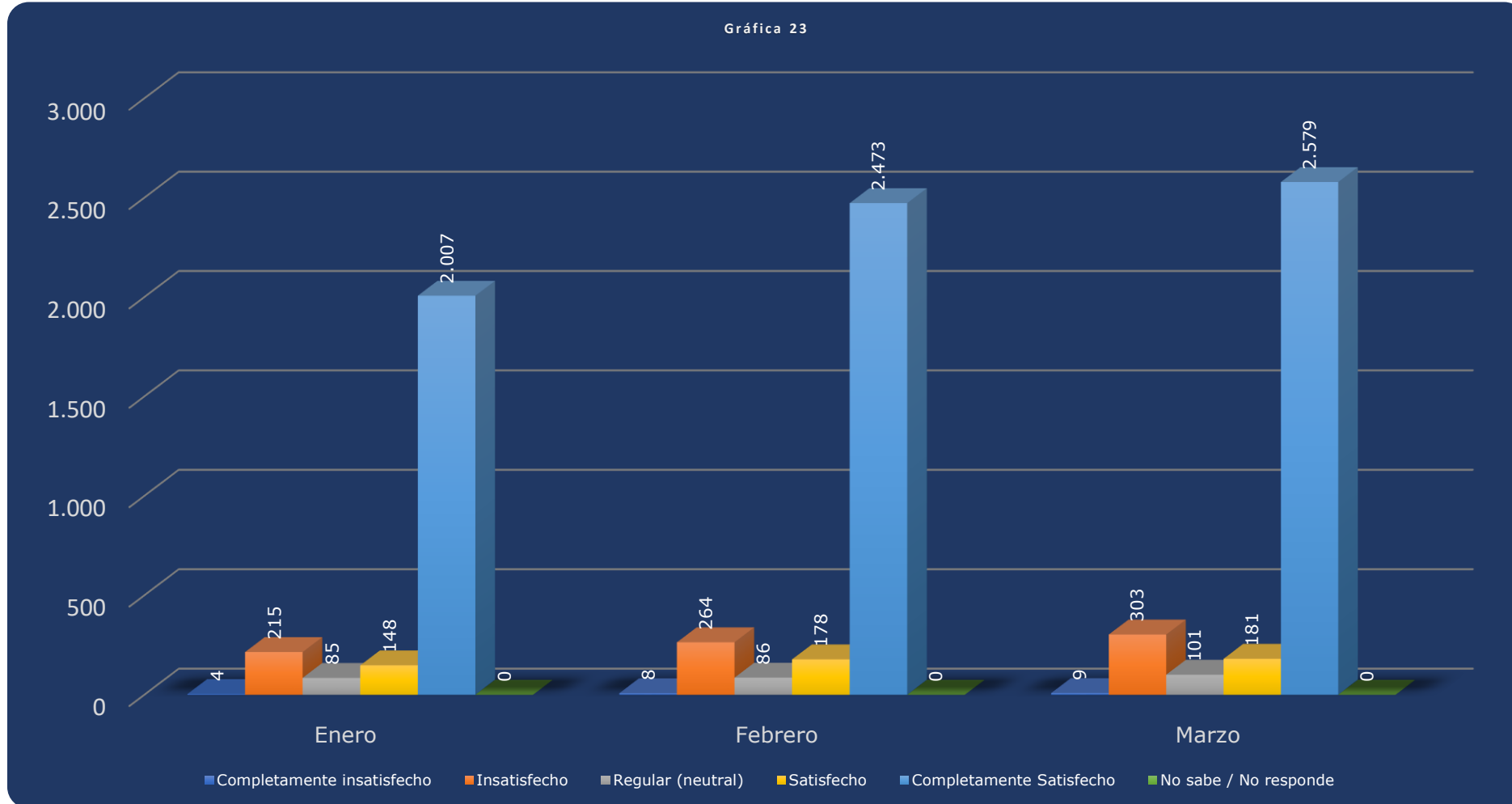
En el período se realizaron encuestas con 4 preguntas.

<i>Pregunta</i>	<i>Encuestas Realizadas</i>		
	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea telefónica de atención?	2.459	3.009	3.173
¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?			
¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?			
Califique la atención del asesor en la llamada			

Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 1

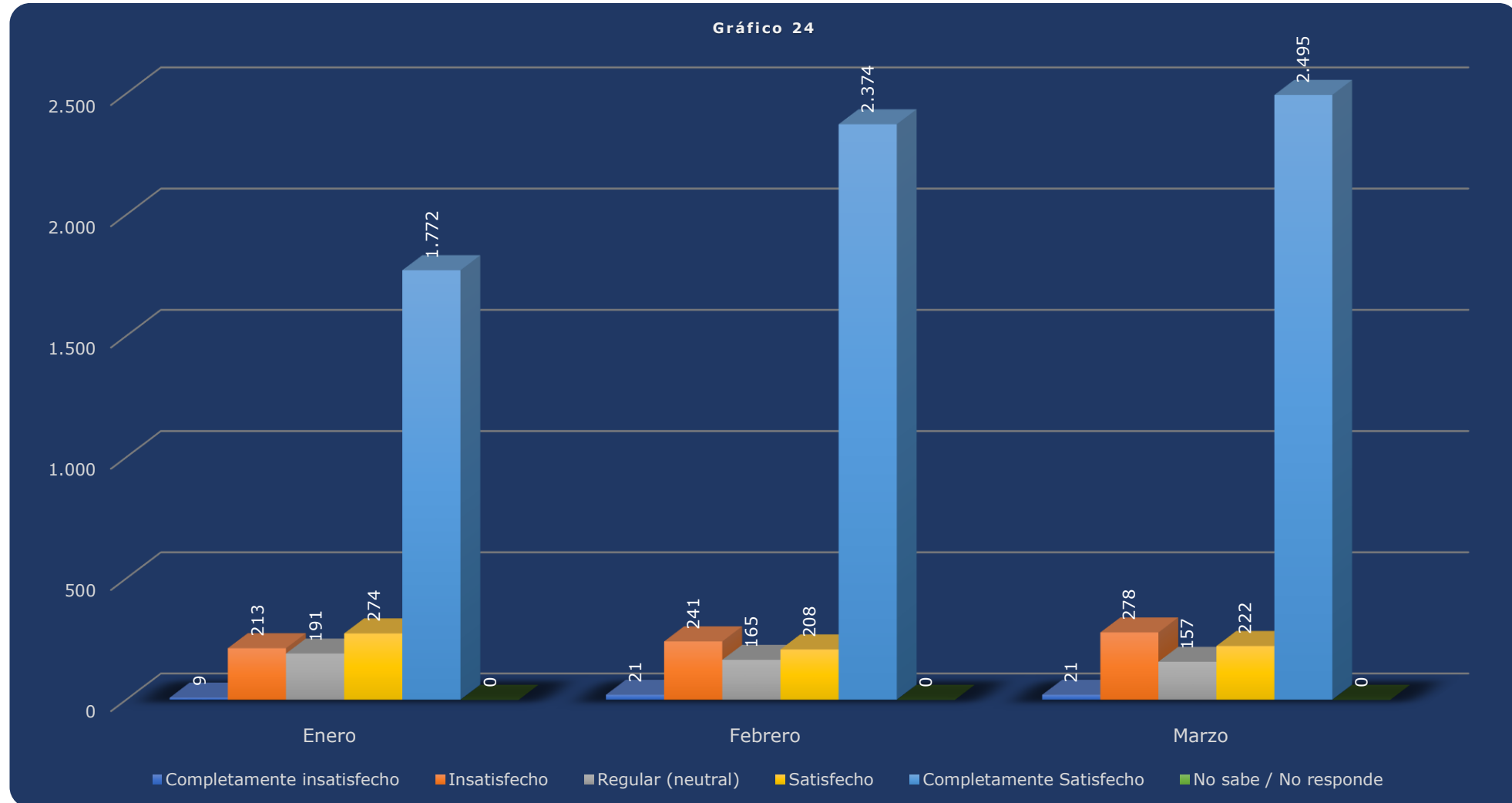
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea de atención?



Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 2

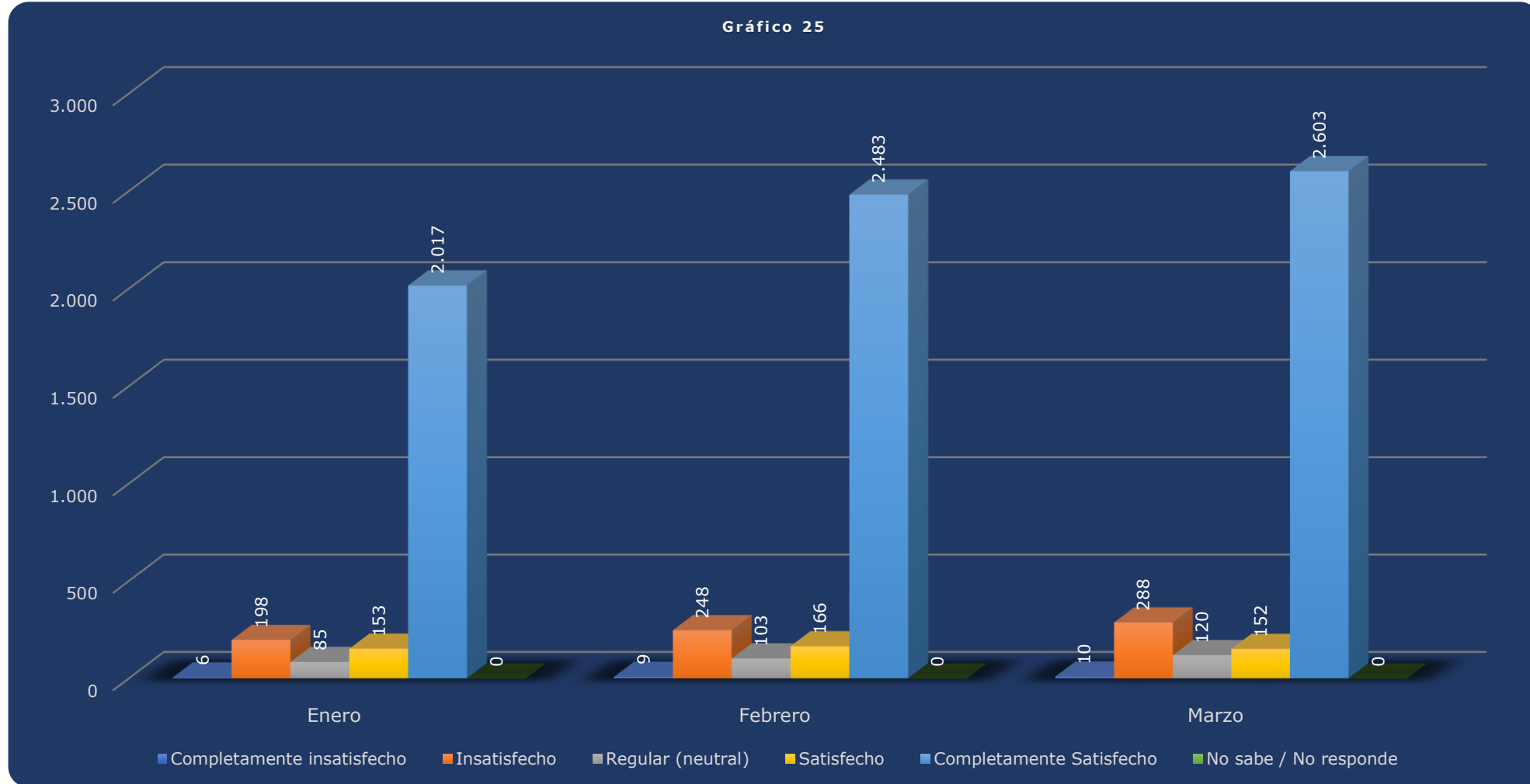
¿Qué tan satisfecho se siente con tiempo de espera para ser atendido?



Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 3

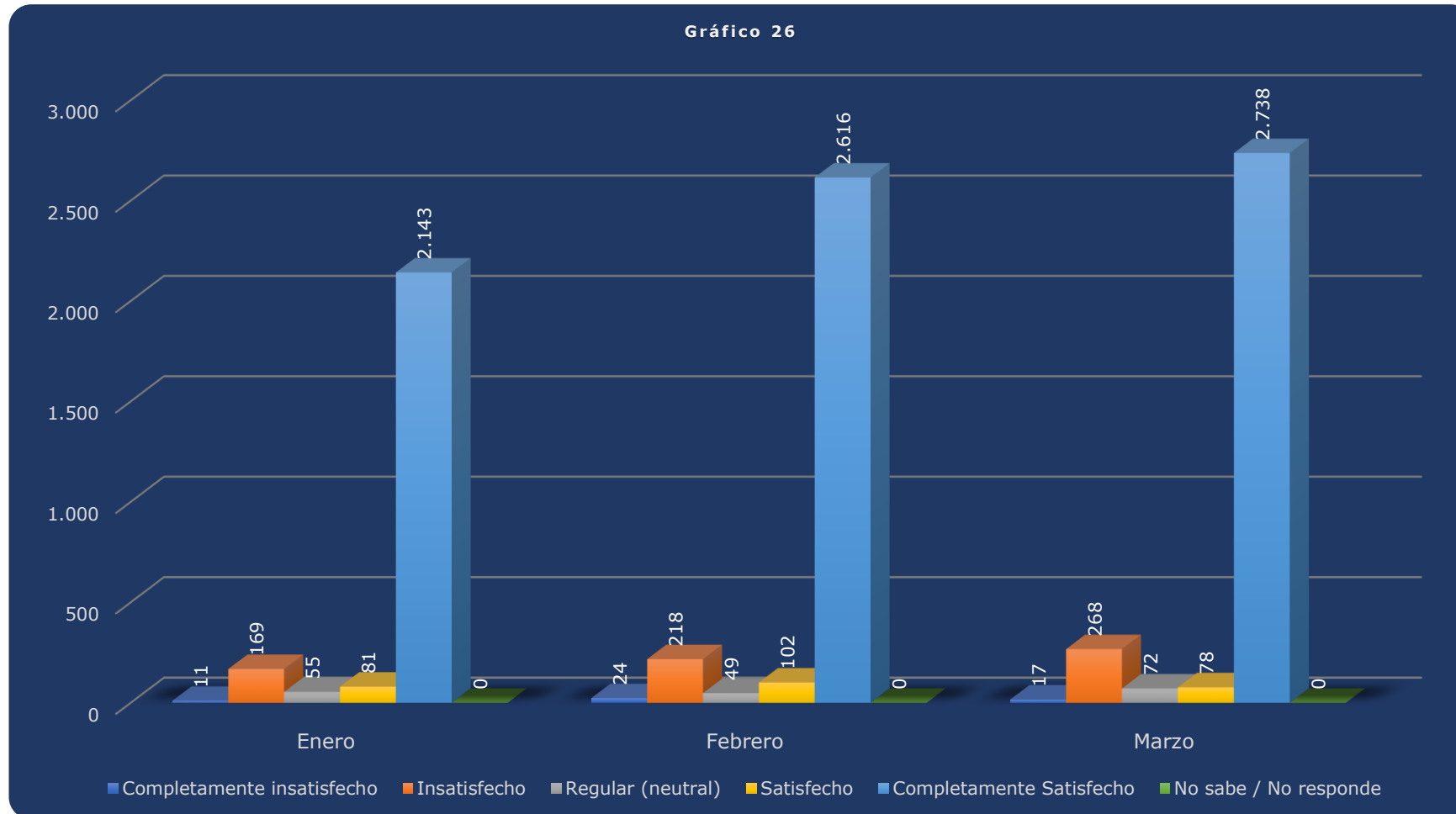
¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?



Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 4

Califique la atención del asesor en esta llamada



MUCHAS GRACIAS