



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

**Primer Trimestre 2026**

# Informe de Gestión 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 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, 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:

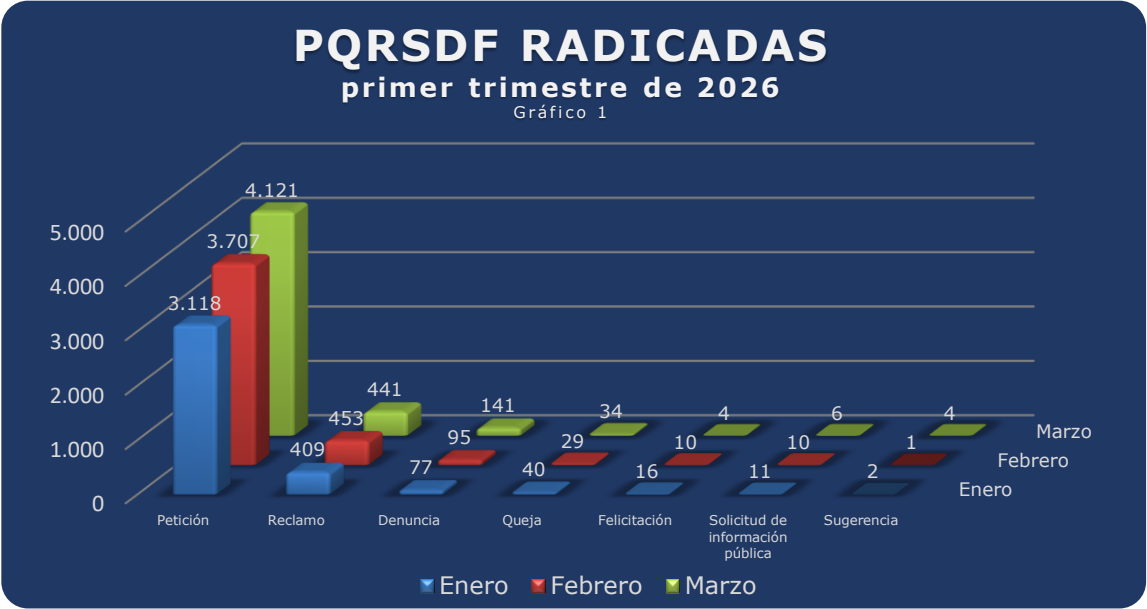
Plataforma oficial de PQRSDF, Contact Center y Buzones Presenciales.

\* 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 reflejaran 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**

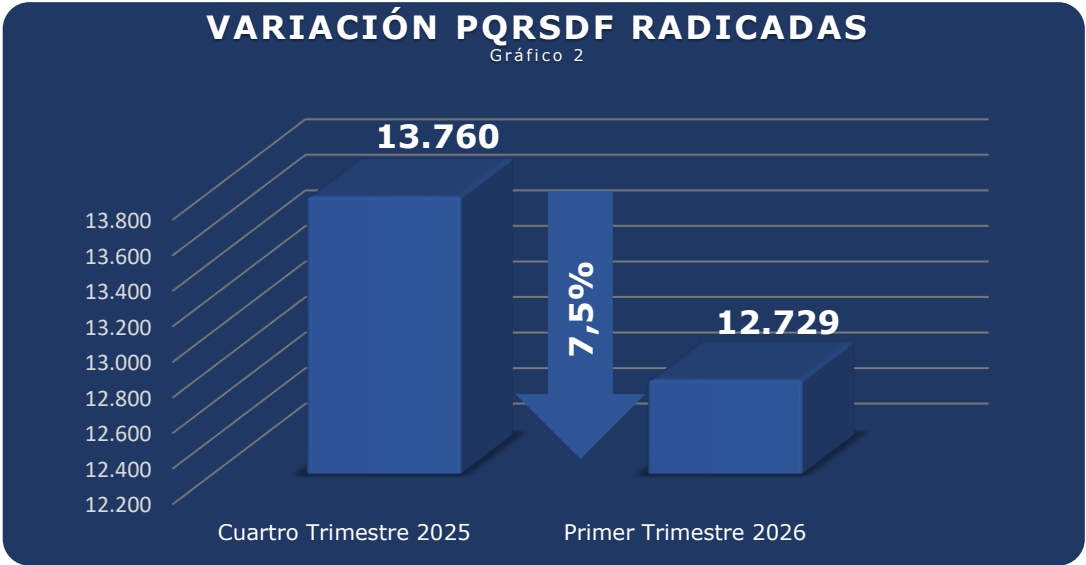
# Resultados Generales



## 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 Trimestral

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

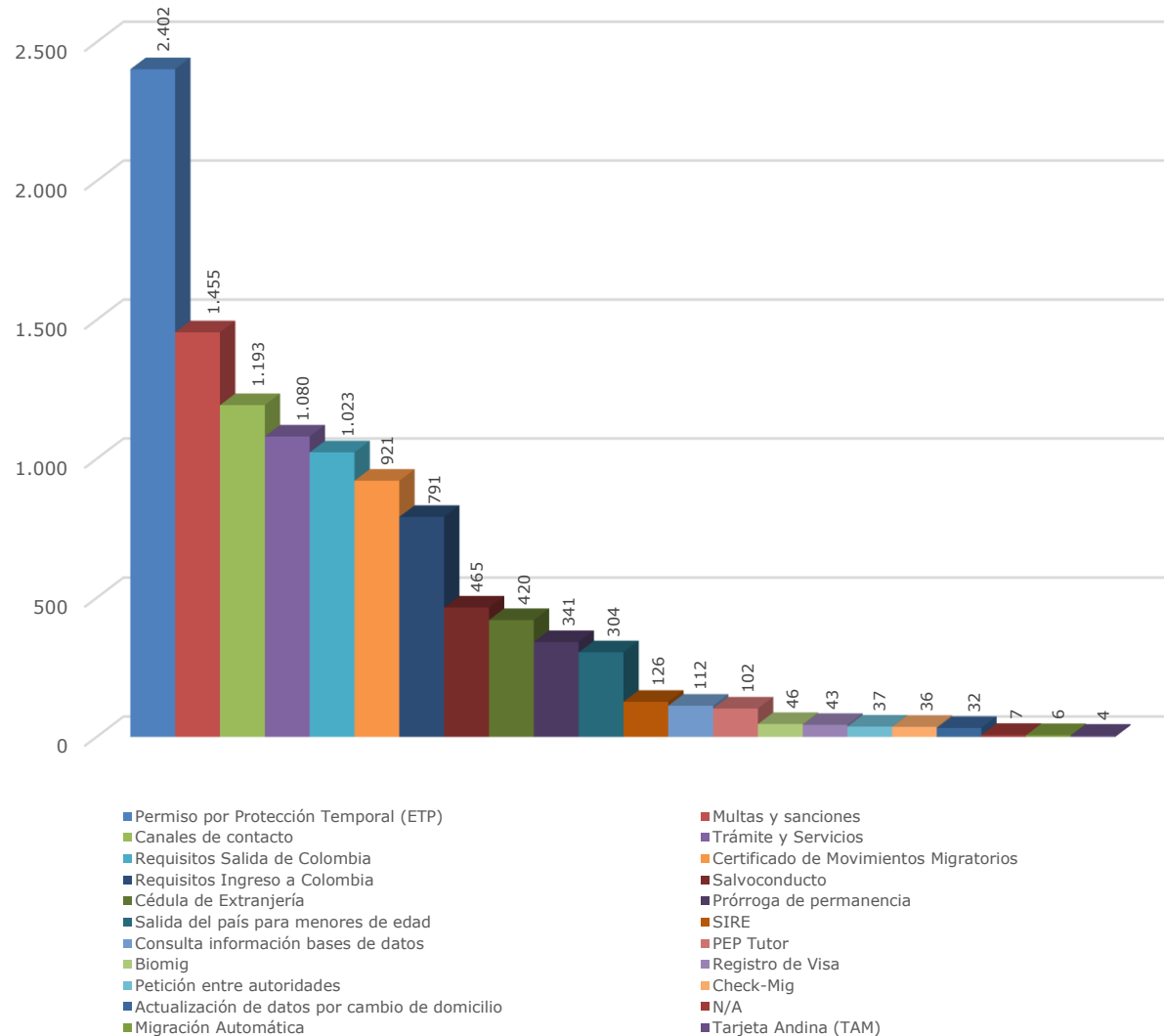
La tipología **Reclamo** presenta el mayor decrecimiento con **837** solicitudes menos (39,1%), seguido por **Petición** con **340** menos (3,0%), **Solicitudes de información Pública** con **22** menos (44,9%) y **Queja** con **11** menos (9,6%). Los incrementos se presentan en **Denuncia** con **166**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

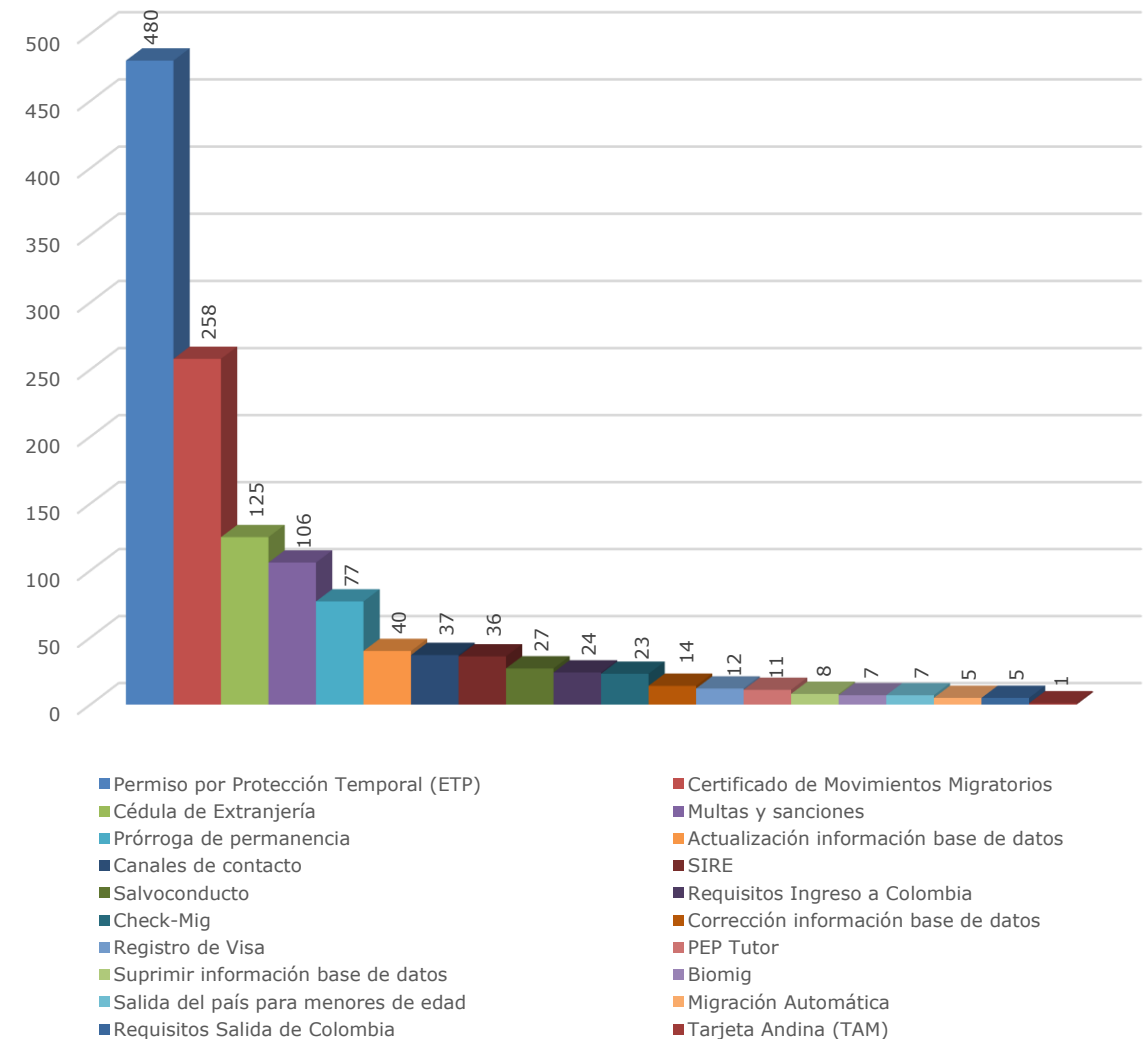
## PETICIONES RADICADAS

Gráfico 3



## RECLAMOS RADICADOS

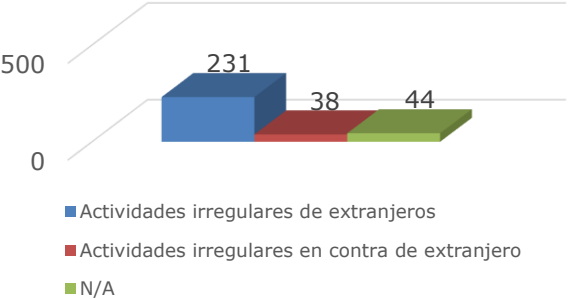
Gráfico 4



# Temas de Consulta

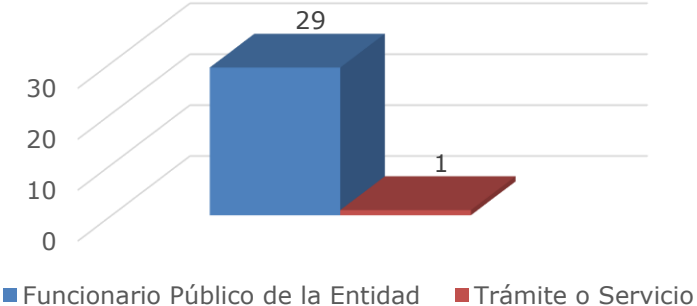
## DENUNCIAS RADICADAS

Gráfico 5



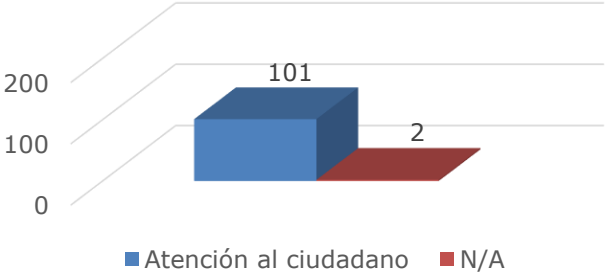
## FELICITACIONES RADICADAS

Gráfico 6



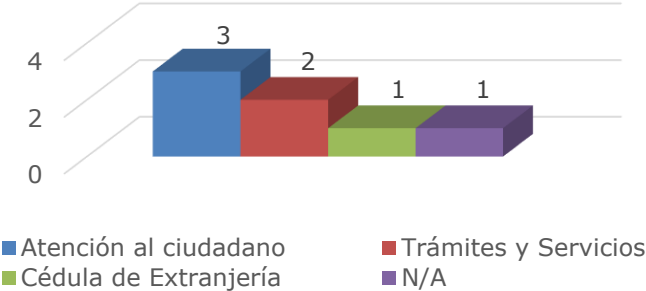
## QUEJAS RADICADAS

Gráfico 7



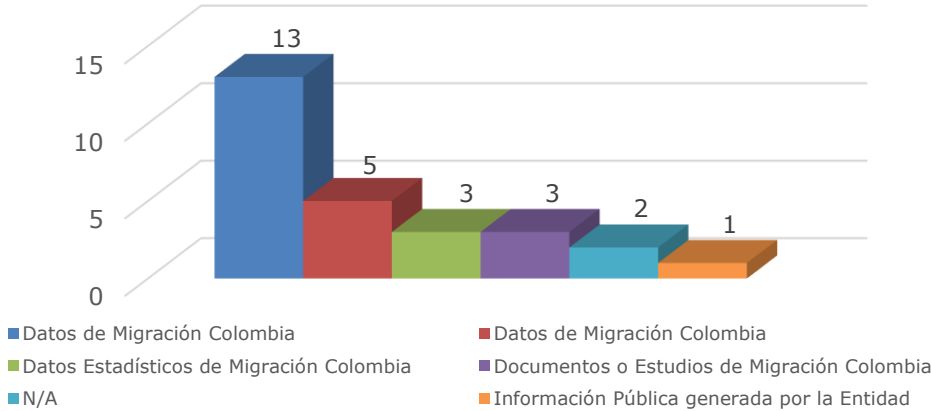
## SUGERENCIAS RADICADAS

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 (...)".*

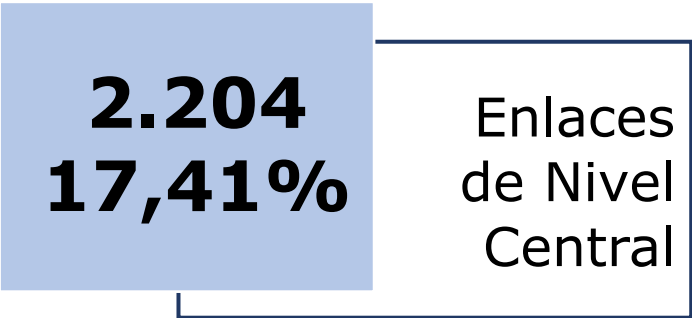
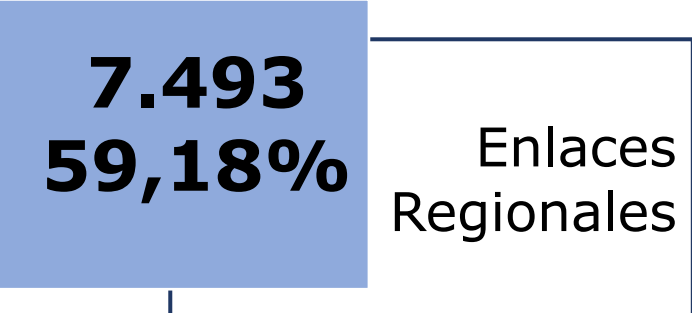
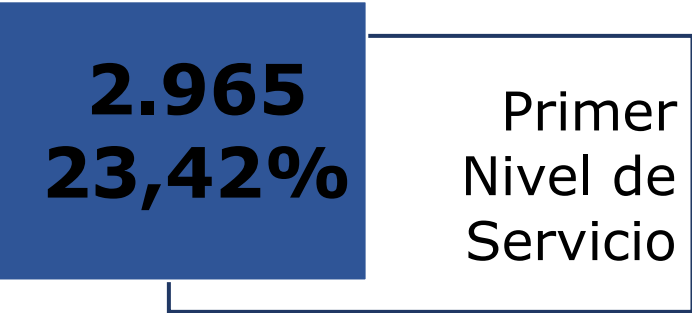
Teniendo en cuenta que el Centro de Consulta Ciudadana contempla el tipo Derecho de Petición (de consulta, de interés general y de interés particular), adicional a las tipologías Consulta Tratamiento de Datos y Petición entre Autoridades, estas se agrupan en el tipo general **Petición**. Igualmente Reclamo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

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

# Gestión por Dependencia

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



| PQRSDF GESTIONADAS<br>Primer Trimestre de 2026<br>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%              |
| <b>Total</b>                                                                 | <b>291</b> | <b>30</b>    | <b>10.841</b> | <b>111</b> | <b>1.354</b> | <b>30</b>                        | <b>5</b>   | <b>12.662</b> | <b>100%</b>        |

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<br>Primer Trimestre de 2026<br>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%         |
| <b>Total</b>                                                             | <b>12.324</b>         | <b>12.381</b>          | <b>15.936</b>         | <b>14.133</b>         | <b>12.662</b>         | <b>-10,41%</b> |

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%          |
| <b>Total</b>                     | <b>12.729</b> | <b>11.331</b> | <b>89%</b>   |

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%       |
| <b>Total</b>                                   | <b>10.946</b> | <b>9.743</b> | <b>89,0%</b> |

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%           |
| <b>Total</b>                           | <b>10.167</b>     | <b>9.743</b>     |   | <b>-4%</b> | <b>100%</b>   |

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%       |
| <b>Total</b>                            | <b>1.303</b> | <b>1.159</b> | <b>88,9%</b> |

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<br>2025 | Trimestre I<br>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%           |
| <b>Total</b>                           | <b>1.945</b>         | <b>1.159</b>        | <b>↓</b> | <b>-40,41%</b> | <b>100%</b>   |

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

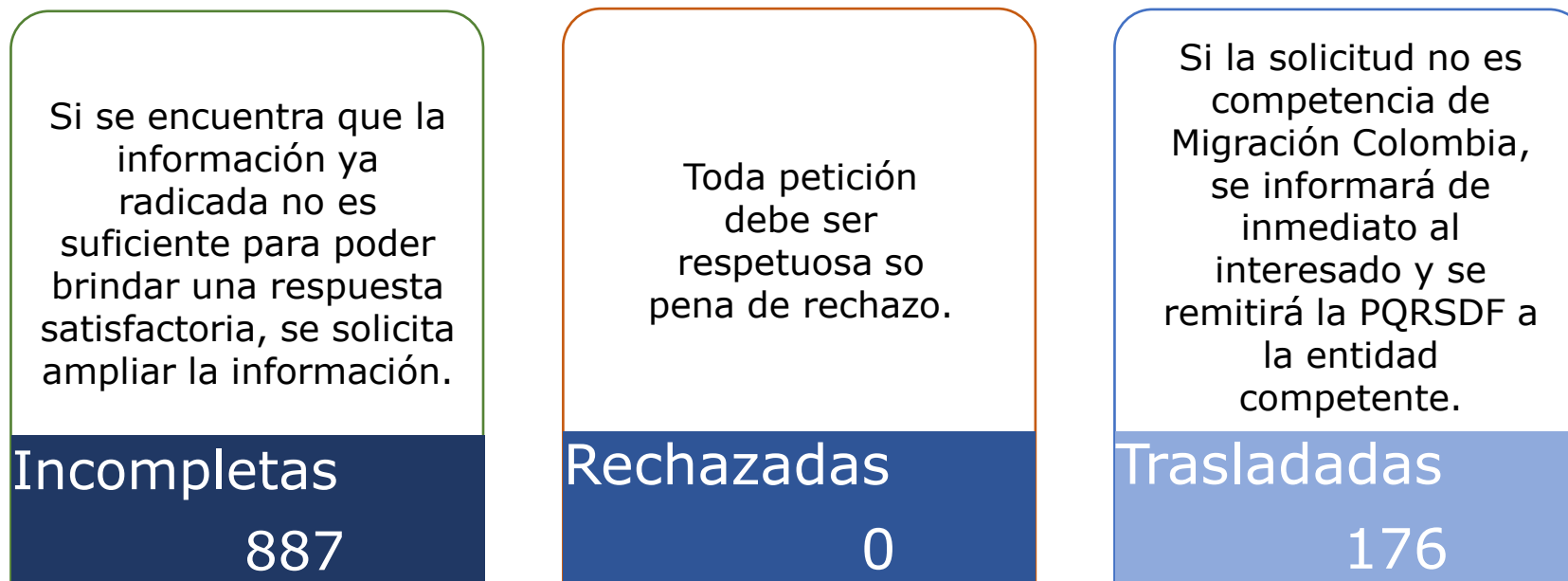
### Primer Trimestre 2026

- ❖ 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](mailto: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



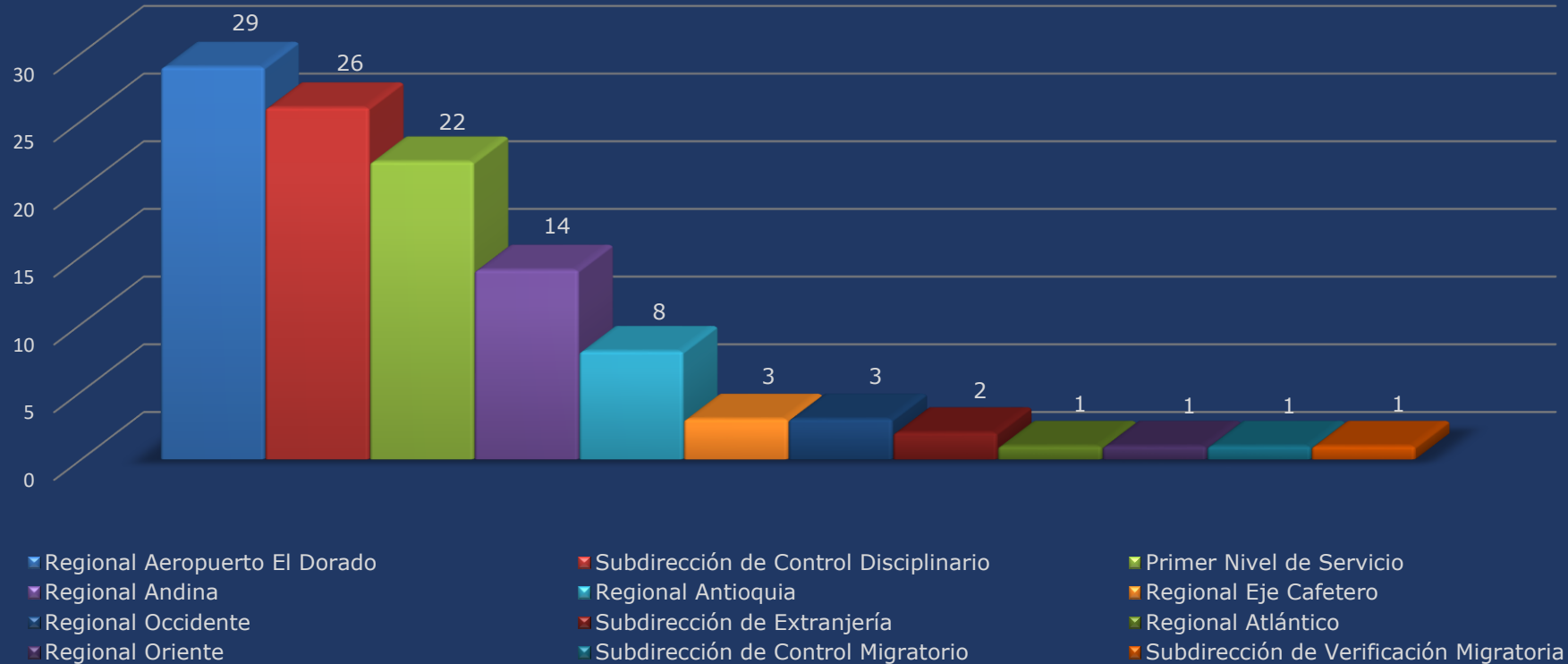
En el trimestre se radicaron 103 quejas y se gestionaron 111; 97 radicadas en el trimestre y 14 del trimestre anterior (1 de noviembre y 13 de diciembre). Las inconformidades se refieren a **Puesto de control migratorio** con **40,5%**, seguido por **Atención al ciudadano** con **26%**, **Funcionario 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

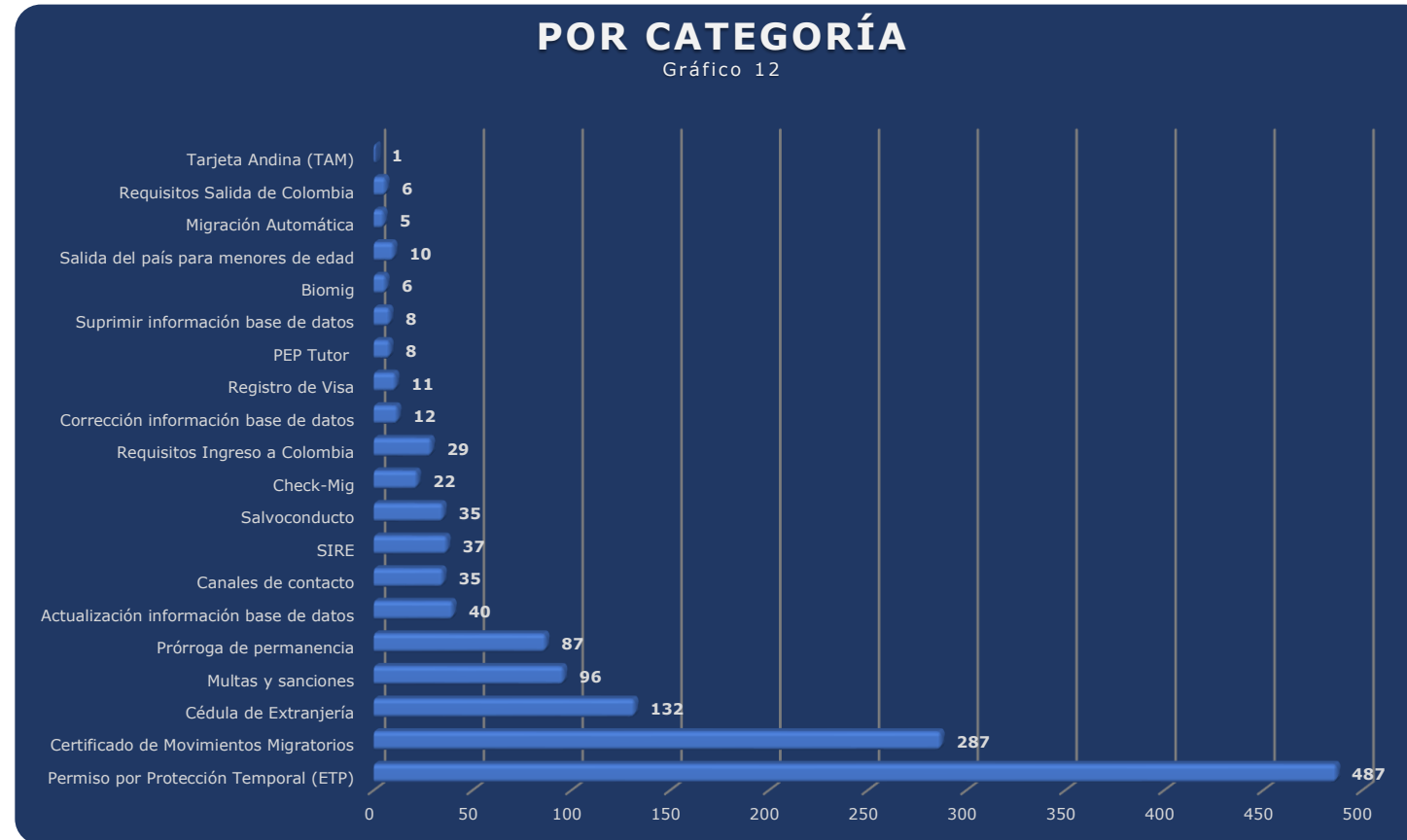
Gráfico 11



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



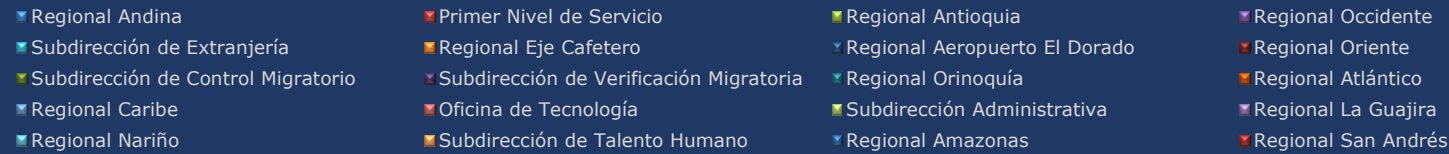
En el trimestre se radicaron 1.303 reclamos, de los que se gestionaron 1.159 de los radicados en el trimestre y 195 del trimestre anterior (2 de octubre, 12 de noviembre y 181 de diciembre), para un total de 1.354 gestionados. **Permiso por Protección Temporal (ETP)** continúa con la mayor representación 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

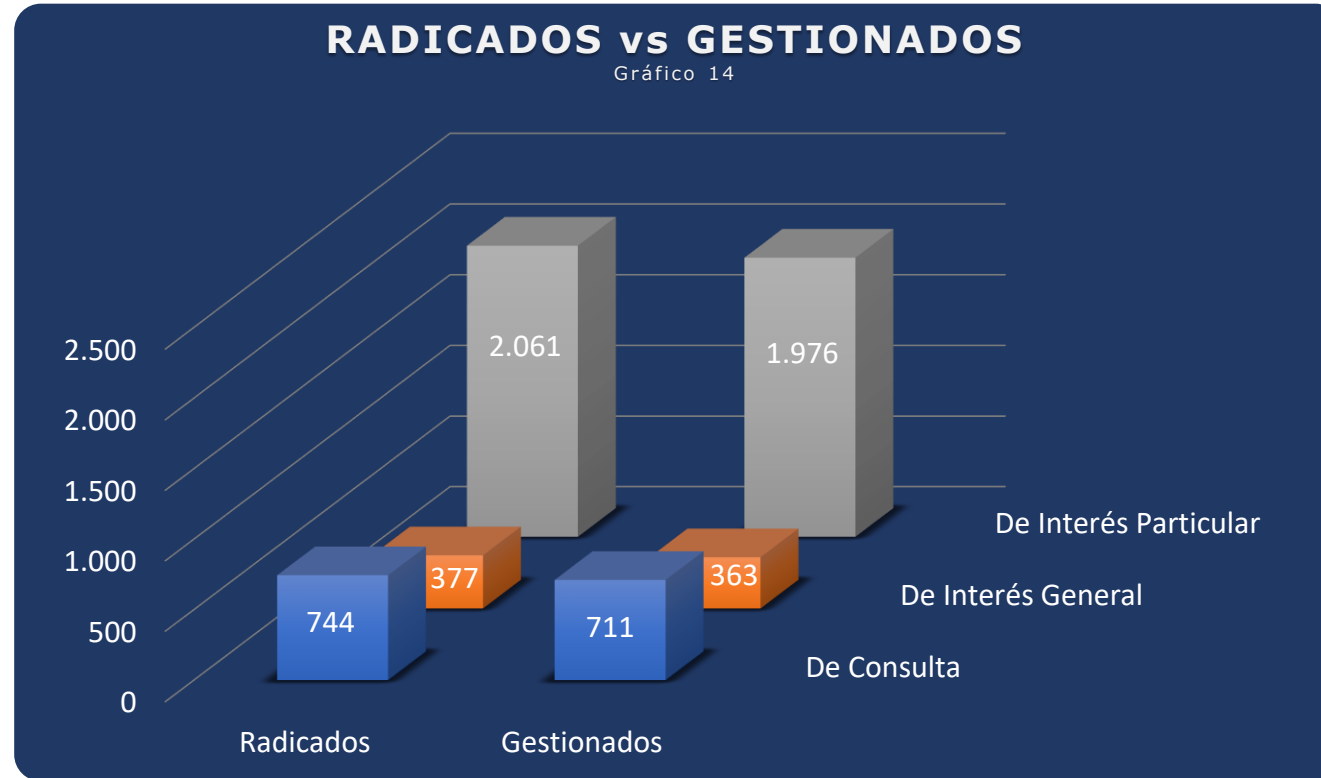
Gráfico 13



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



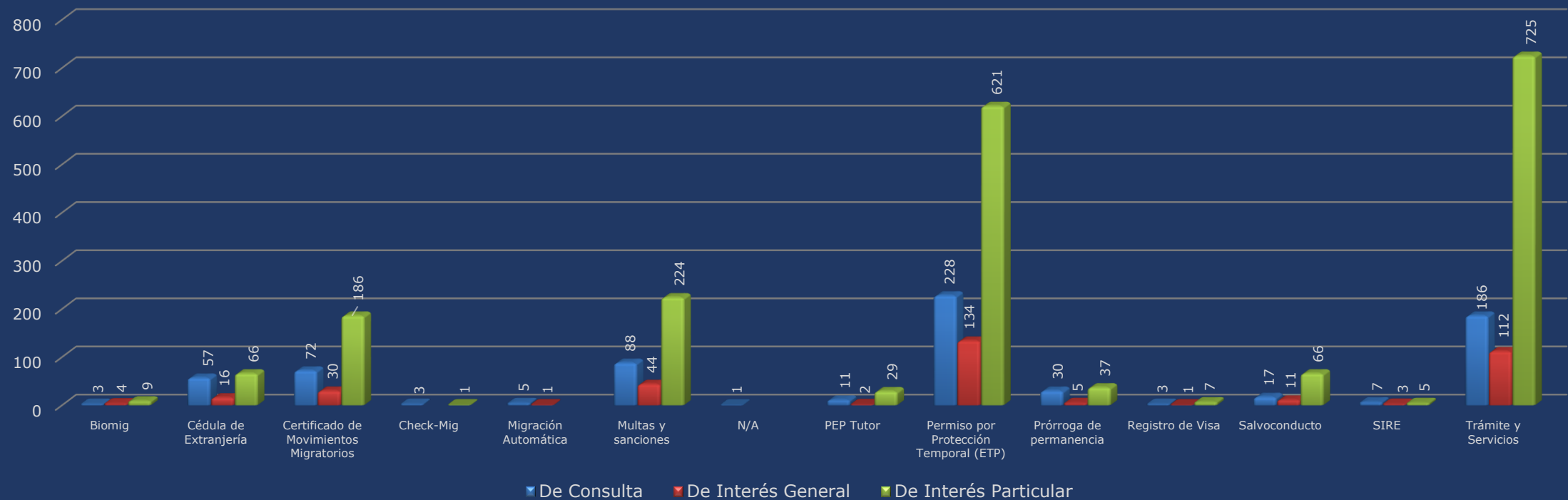
Durante el trimestre, se radicaron en total 3.182 Derechos de Petición, de los que se gestionaron 2.712. También se gestionaron 1 derecho de petición de julio, 5 de septiembre, 5 de octubre, 23 de noviembre y 304 de diciembre.

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



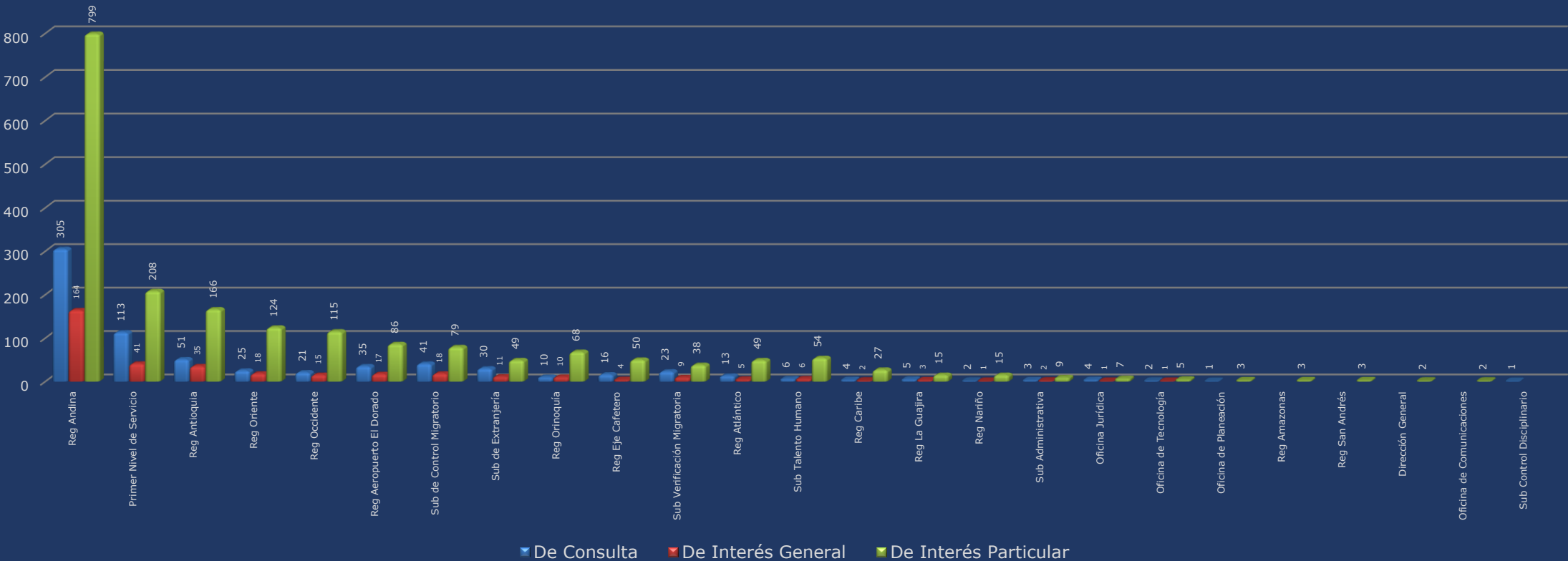
**Trámites y Servicios** cuenta con la mayor representación (1.023 – 33,54%), seguida por **Permiso por Protección Temporal (ETP)** (983 – 32,23%), **Multas y Sanciones** (356 – 11,67%), **Certificado de Movimientos Migratorios** (288 – 9,44%), **Cédula de Extranjería** (139 – 4,56%), **Salvoconducto** (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

Gráfico 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

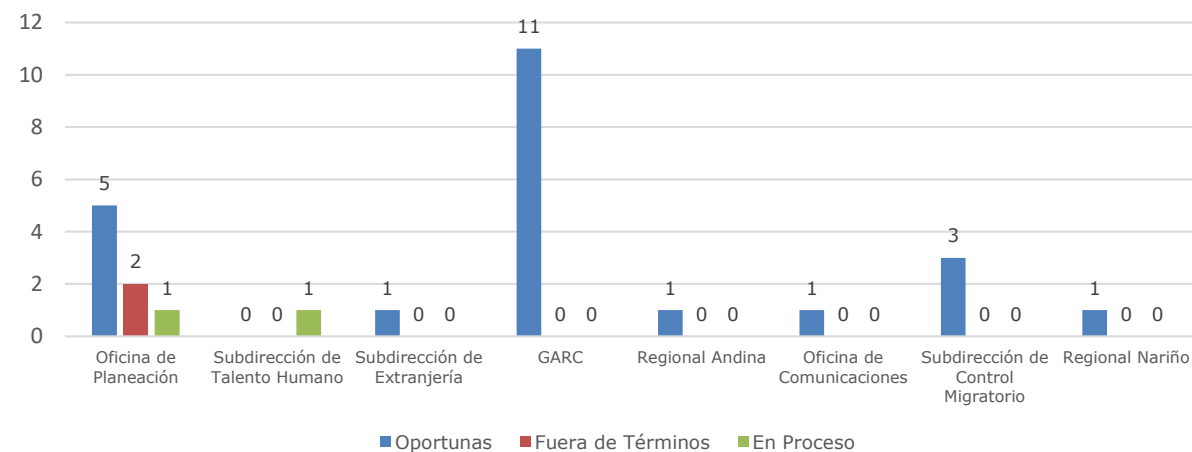
Gráfica 17



Solicitudes atendidas oportunamente **92%**  
Solicitudes atendidas fuera del término **8%**  
Tiempo de respuesta promedio enero – marzo: **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

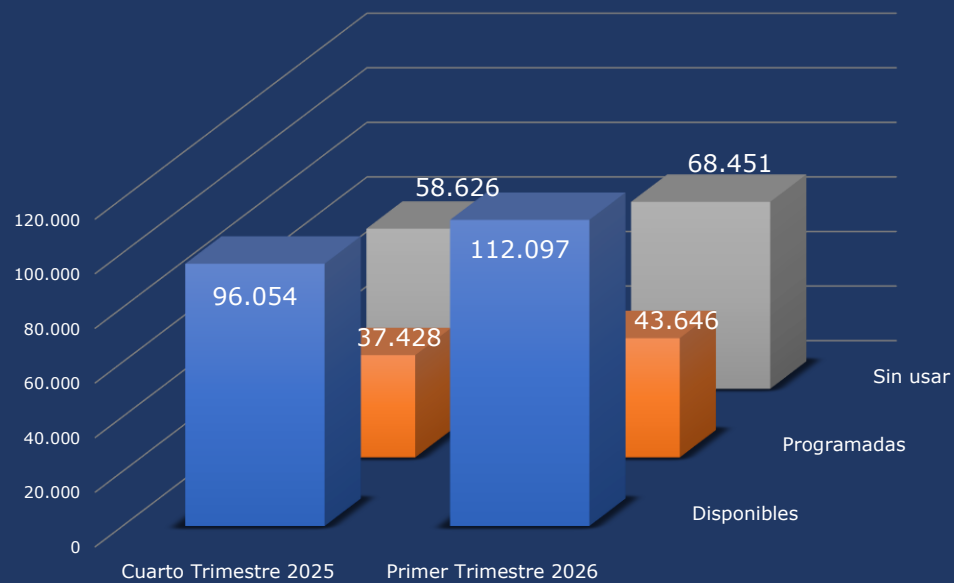
## Tiempo de Respuesta

| 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

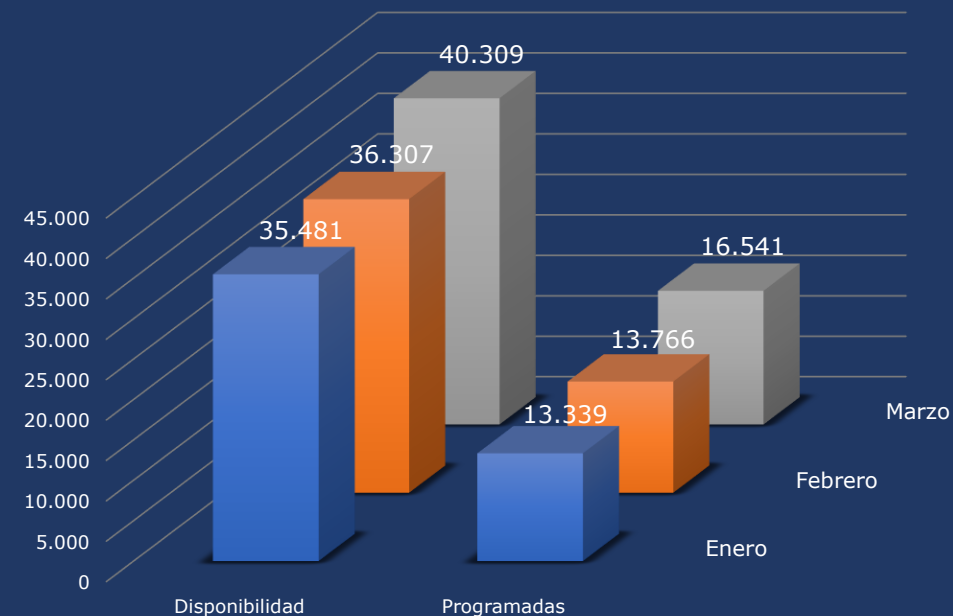
**CUARTO TRIMESTRE VS PRIMER TRIMESTRE**

Gráfico 19



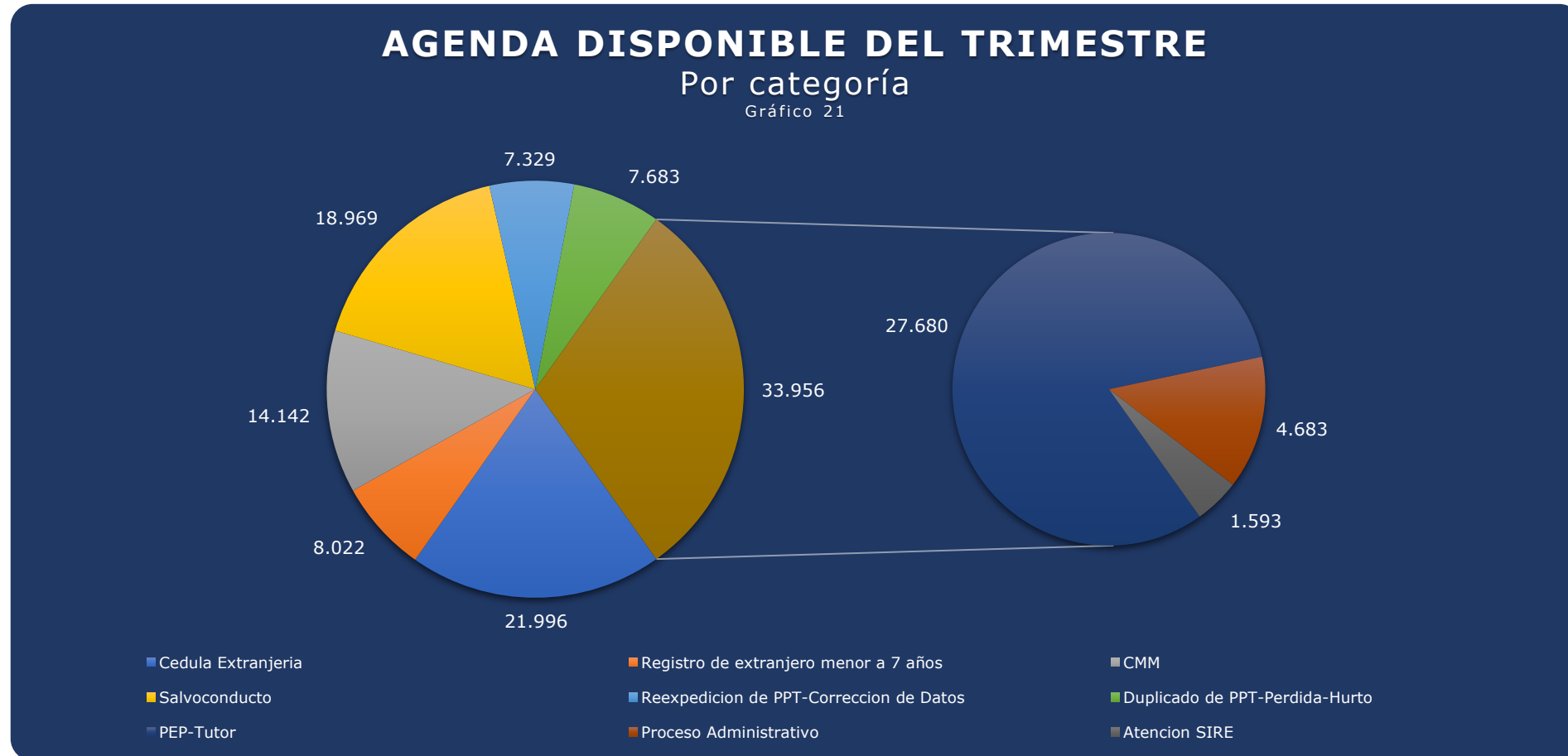
**COMPORTAMIENTO PRIMER TRIMESTRE**

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 primer trimestre de 2,026, se dispusieron **112.097** agendas. Se agendaron en total **43.646** citas.

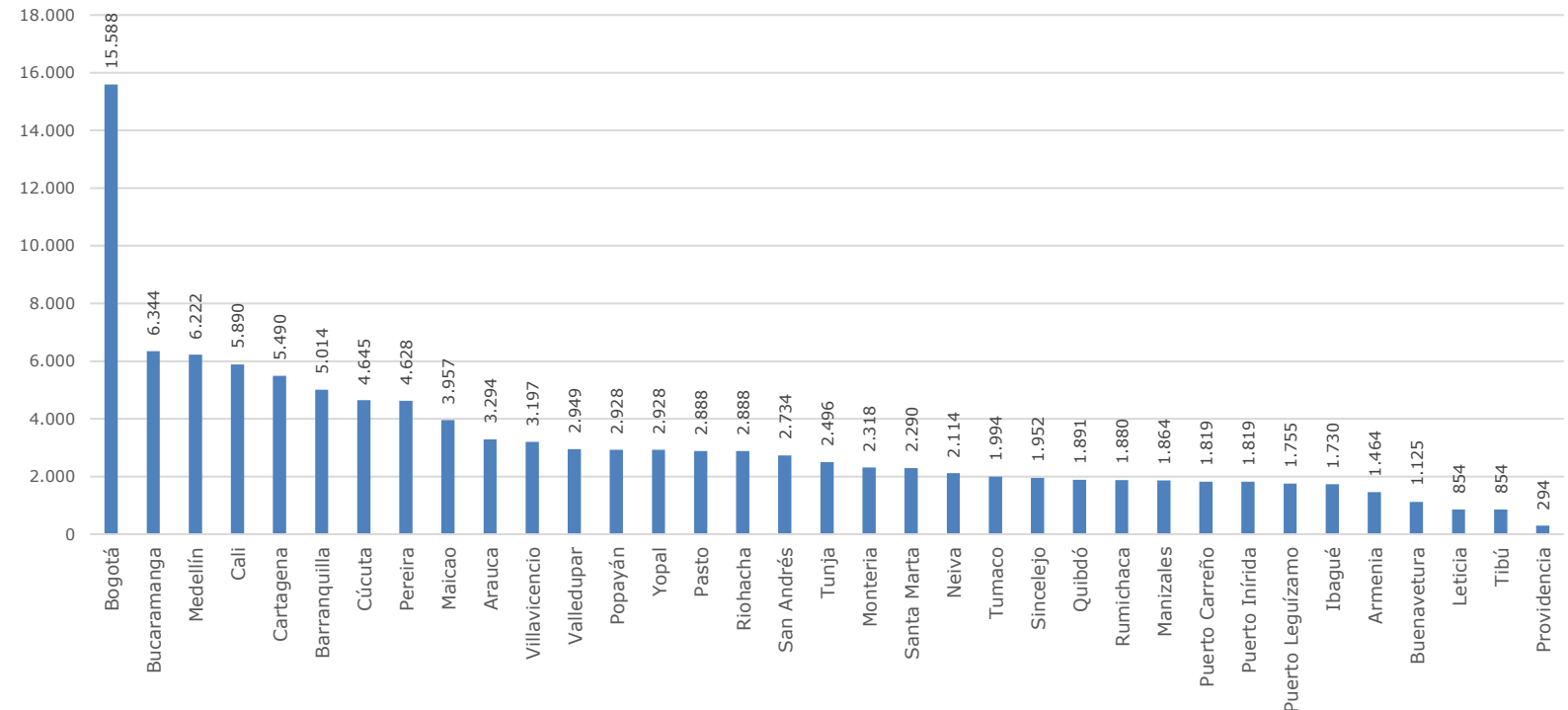
La ciudad con mayor disponibilidad fue **Bogotá** con **15.588** citas, que equivalen al 13,9%, seguida de **Bucaramanga** (5,7%), **Medellín** (5,6%), **Cali** (5,3%), **Cartagena** (4,9%), **Barranquilla** (4,5%), **Cúcuta** (4,1%), **Pereira** (4,1%) y **Maicao** (4,5%).

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 **188.764** 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<br>/<br>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                             | 93,55%                                       |
| 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 llamarte)                      | 606                     | 701     | 720    | 2.027                               | 1,07%                                        |
| Sub Totales                                       | 90.588                  | 56.756  | 41.420 | 188.764                             | 100%                                         |
| Trimestres anteriores                             |                         |         |        | 0                                   |                                              |
| Total Acumulado Año 2026                          |                         |         |        | 188. 764                            |                                              |

# **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

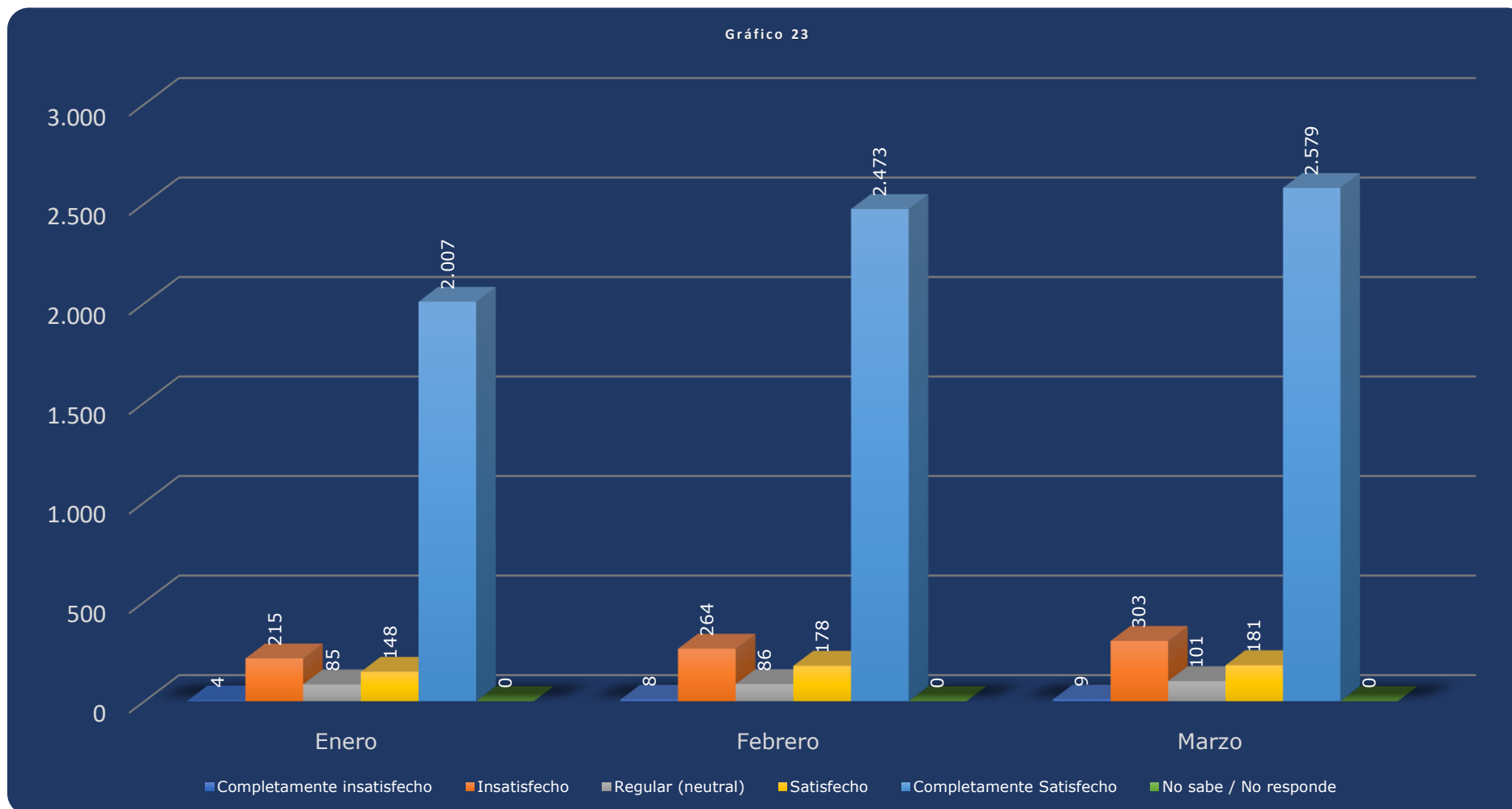
En el período se realizaron encuestas con 4 preguntas.

| Pregunta                                                                                           | Encuestas Realizadas |         |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------|-------|
|                                                                                                    | Enero                | Febrero | Marzo |
| ¿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

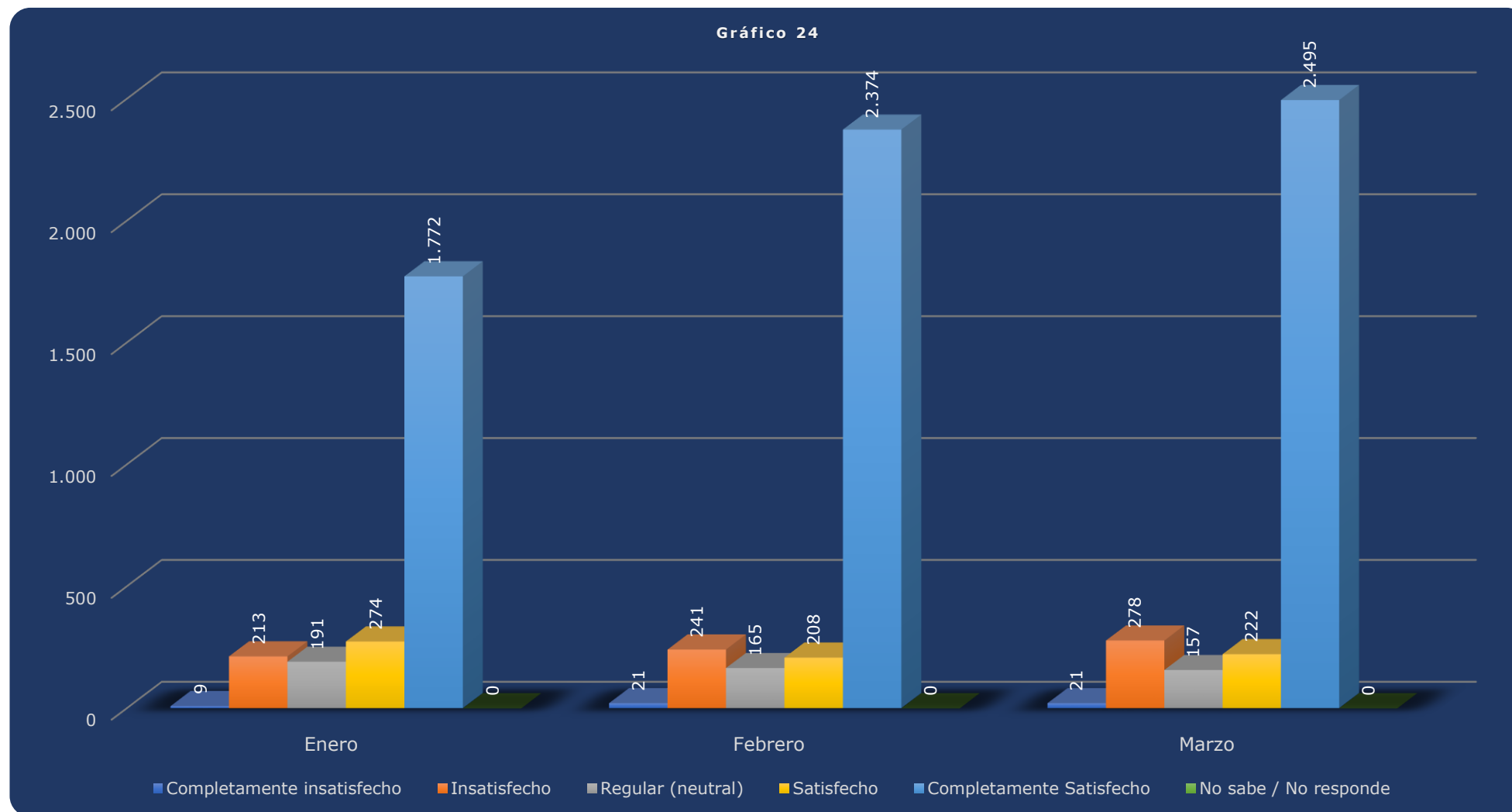
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea de atención?



# Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 2

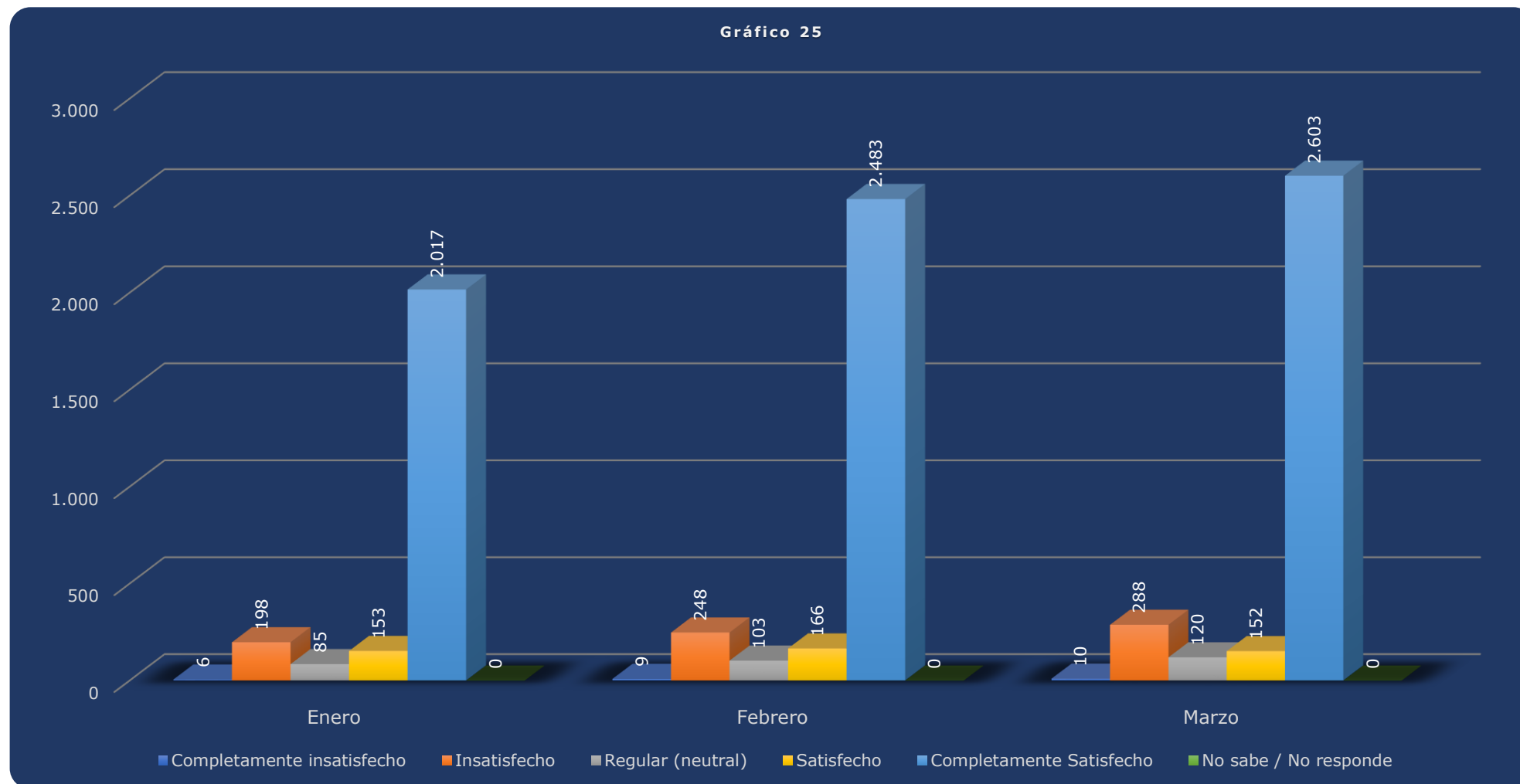
¿Qué tan satisfecho se siente con tiempo de espera para ser atendido?



# Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 3

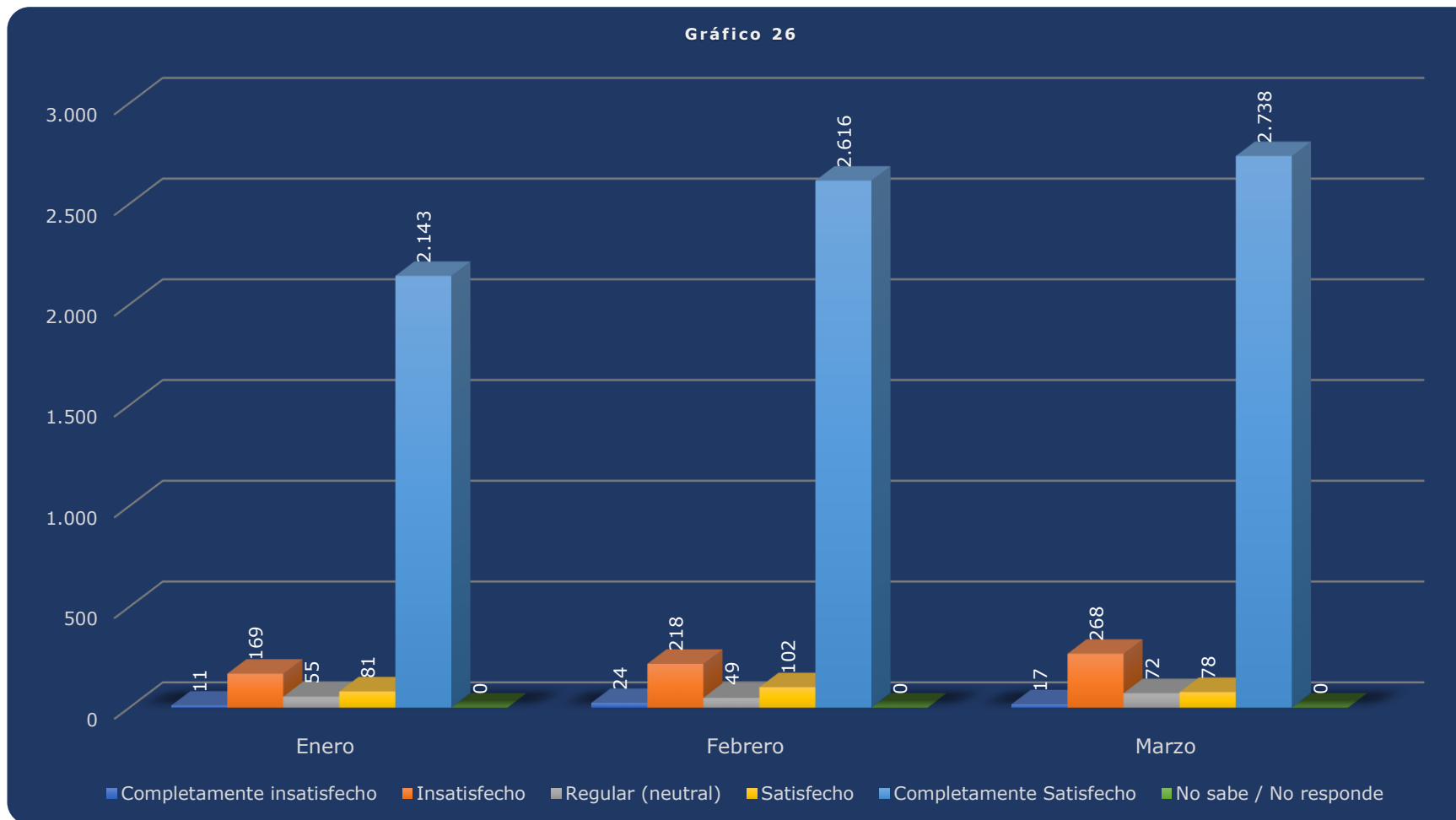
¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?



# Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 4

Califique la atención del asesor en esta llamada



**MUCHAS GRACIAS**