



Informe de Gestión
CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA
MIGRACIÓN COLOMBIA

Segundo 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, así como a la gestión de los canales de atención: agendamiento, telefónico, presencial y las encuestas de satisfacción telefónicas.

Este informe busca consolidarse como una herramienta para la identificación de situaciones que puedan generar riesgos y oportunidades de mejora en los procesos institucionales. Así mismo, busca promover el uso de un lenguaje claro que contribuya a brindar respuestas oportunas y satisfactorias a la ciudadanía y demás partes interesadas, sirviendo como insumo para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del proceso de atención.

• OBJETIVO:

Realizar el seguimiento y análisis de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Solicitudes de Información Pública (PQRSDF), con el fin de verificar el cumplimiento de los términos establecidos en la ley y la normatividad vigente, así como formular las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos y al fortalecimiento de la prestación del servicio en la Entidad.

• RESULTADOS:

Estadísticas correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026, relacionadas con la gestión de las PQRSDF, los canales de atención virtual, telefónico, presencial, así como los resultados de las encuestas de satisfacción.

• CANAL DE RECEPCIÓN:

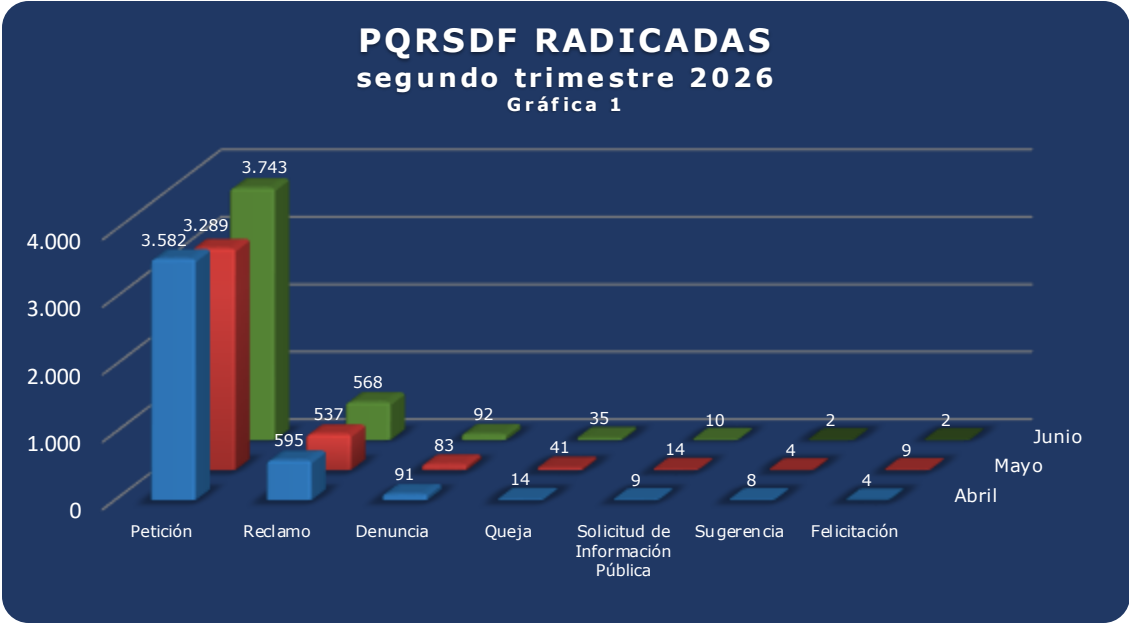
Plataforma oficial de PQRSDF, Contact Center y Buzones Presenciales.

* 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 reflejarán 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

Segundo Trimestre 2026

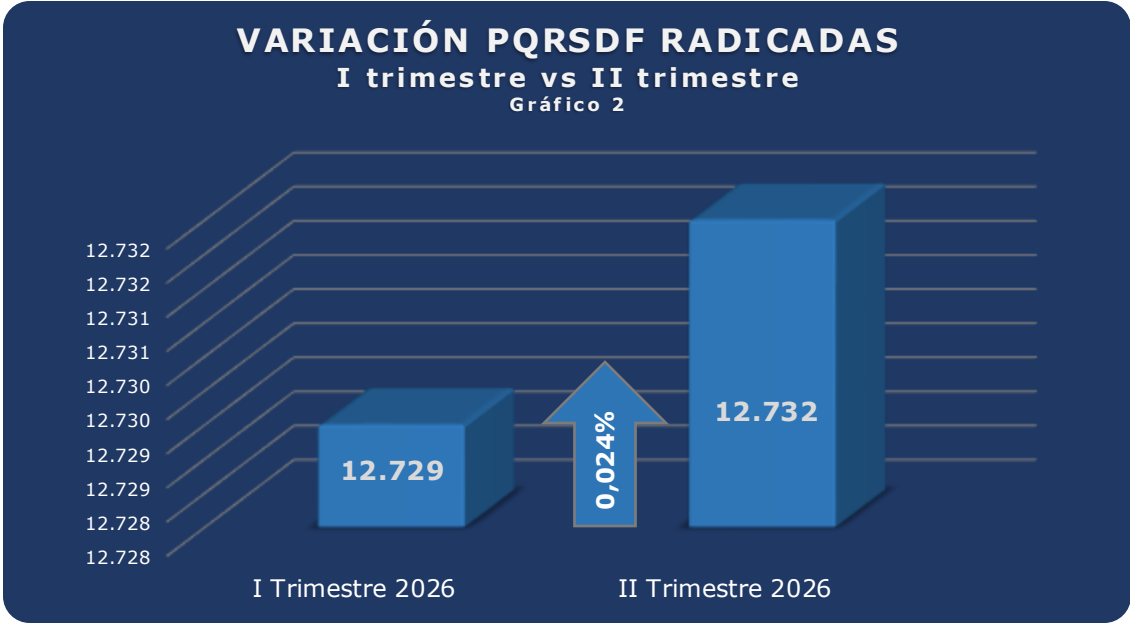
Resultados Generales



Participación por tipo de solicitud

Entre el **01 de abril** y el **30 de junio de 2026**, se radicaron un total de **12.732 PQRSDF** a través del Centro de Consulta Ciudadana.

Según la tipología, la **petición** predomina con **10.614** registros (83,36%), le sigue **reclamo** con **1.700** (13,35%), **denuncia** con **266** (2,09%), **queja** con **90** (0,71%), **solicitud de información pública** con **33** (0,26%), **felicitación** con **15** (0,12%), y **sugerencia** con **14** registros (0,11%).



Variación Trimestral

Comparado con el primer trimestre de 2026, se observa un **crecimiento mínimo del 0,024%**.

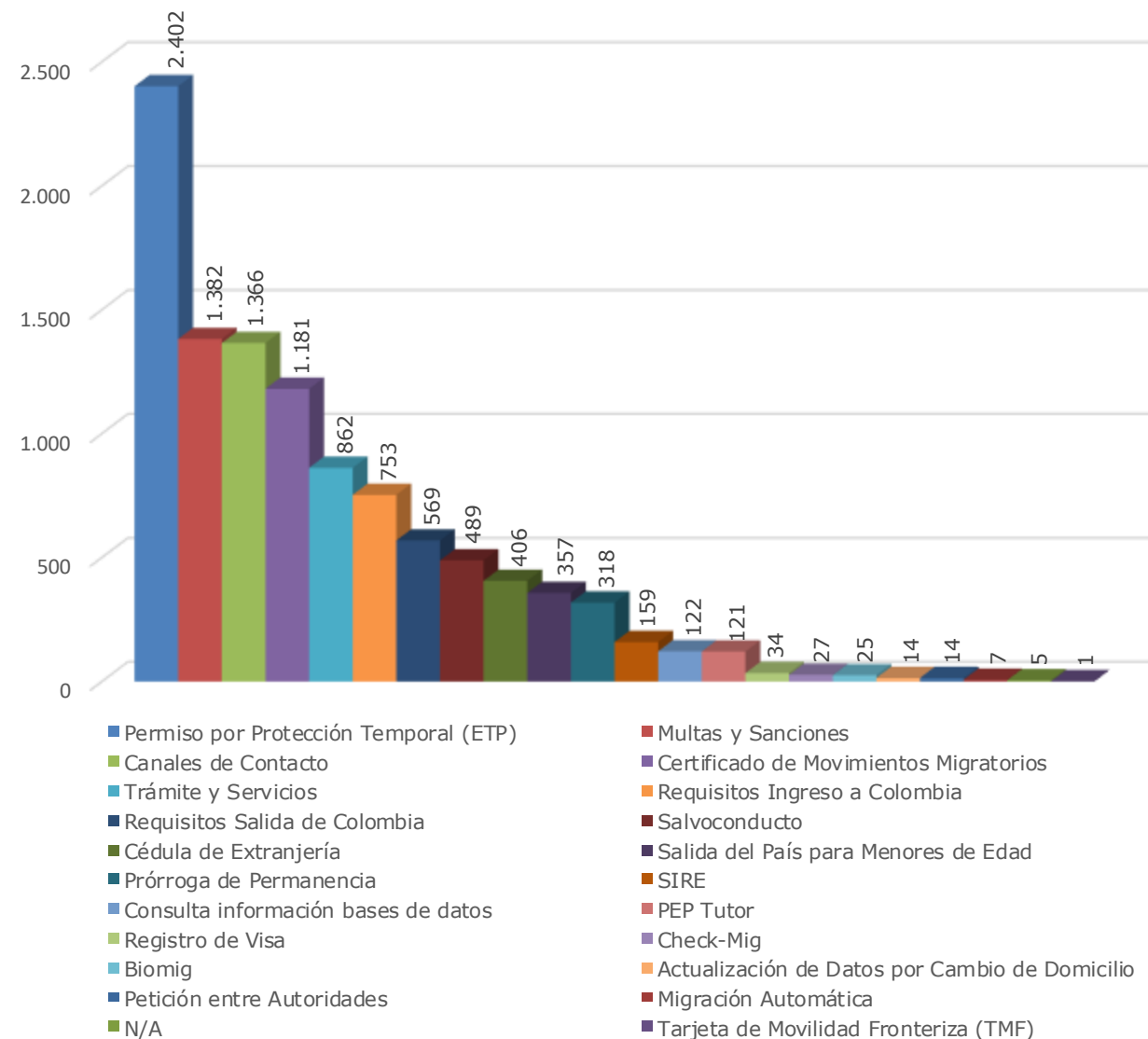
La tipología **Petición** tuvo una disminución del 3,03% representado mayormente en **Requisitos Salida de Colombia** (454 menos) y **Trámite y Servicios** (218 menos).

Reclamo presenta el mayor crecimiento con **397** solicitudes más (30,47%). Las categorías de Reclamo con mayor representación son **Permiso por Protección Temporal (ETP)** (35,41%) y **Certificado de Movimientos Migratorios** (22,65%), **Multas y sanciones** (11,24%) y **Cédula de Extranjería** (6,29%).

Temas de Consulta

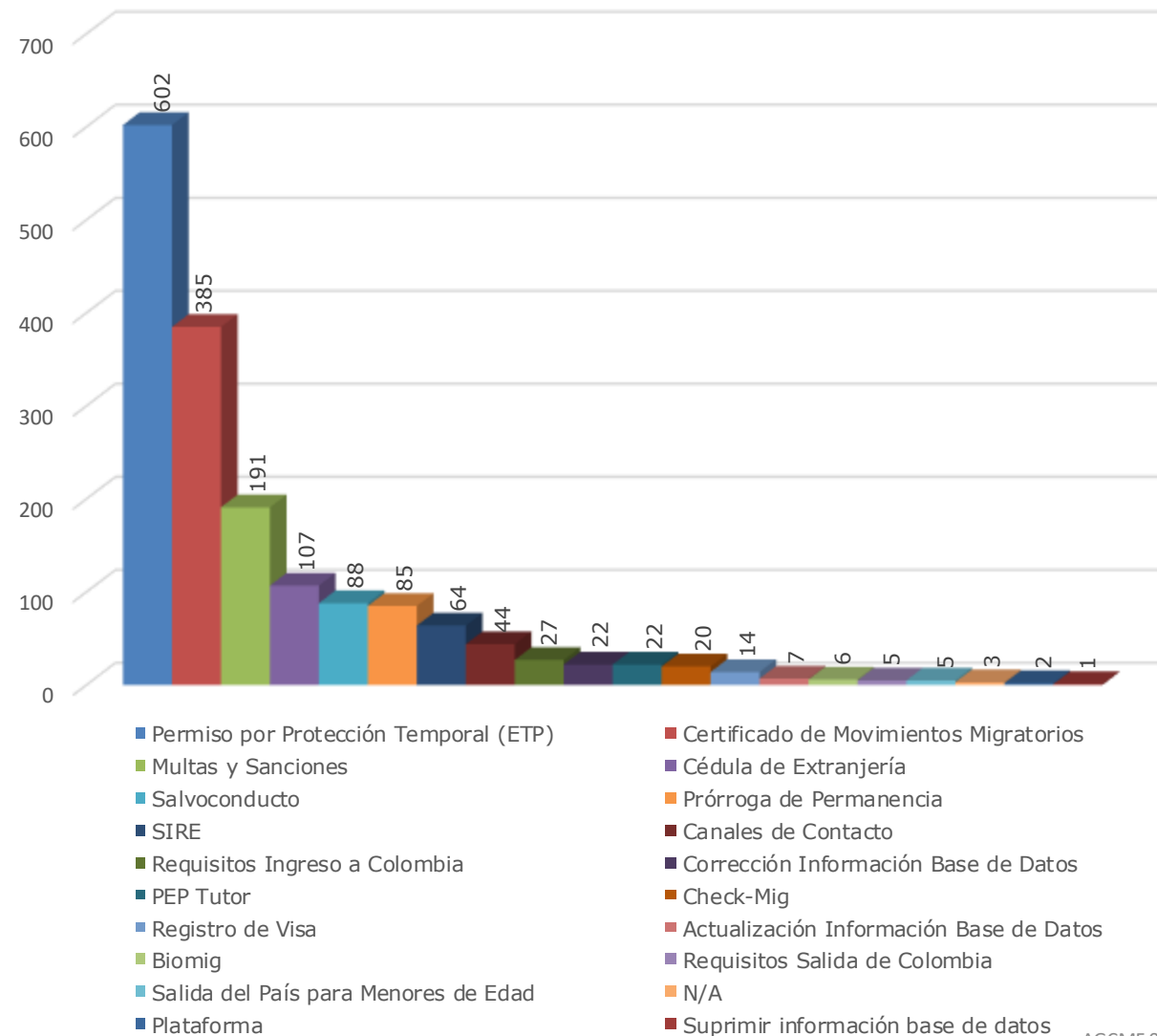
PETICIONES RADICADAS

Gráfico 3



RECLAMOS RADICADOS

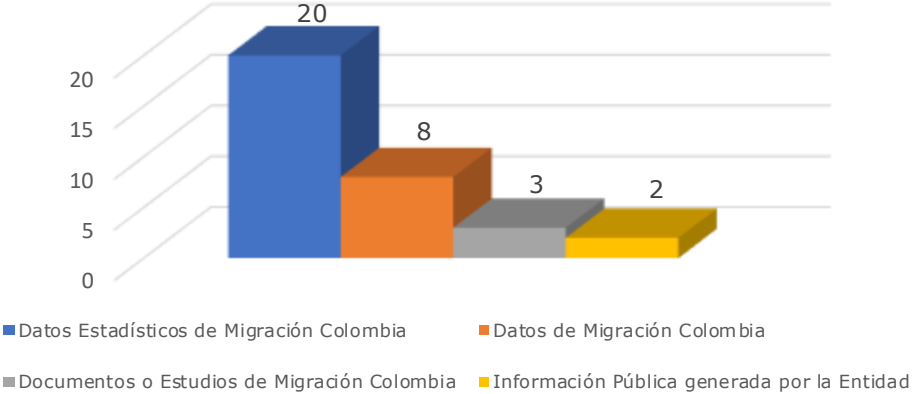
Gráfico 4



Temas de Consulta

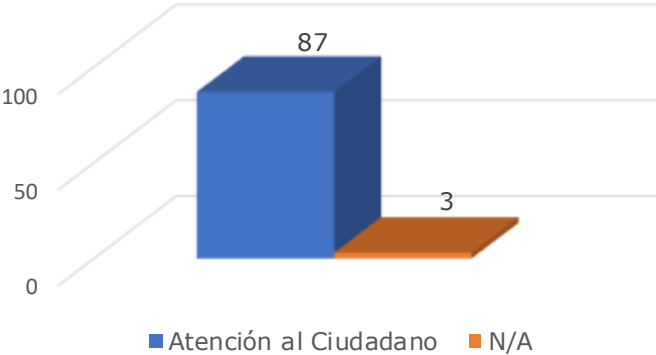
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA RADICADAS

Gráfico 8



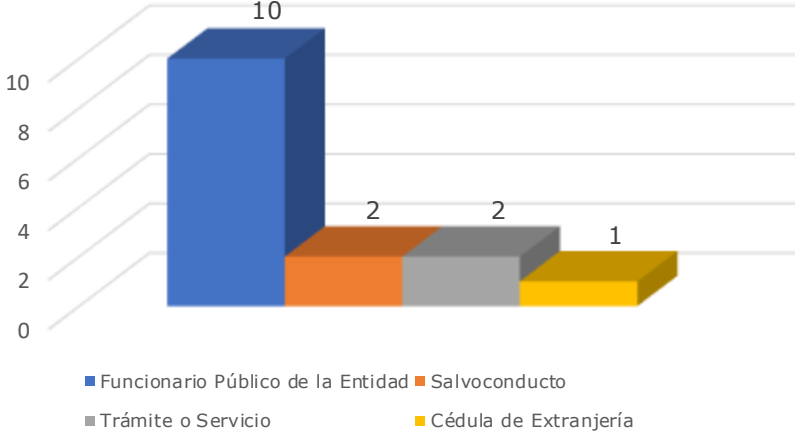
QUEJAS RADICADAS

Gráfico 7



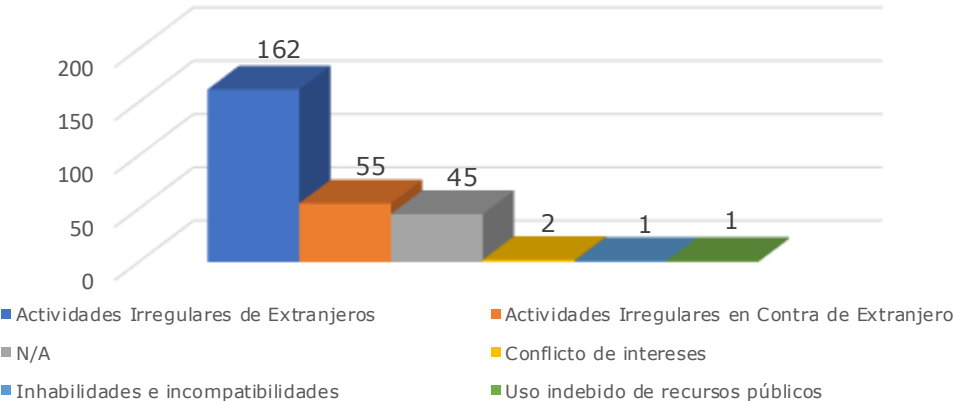
FELICITACIONES RADICADAS

Gráfico 6



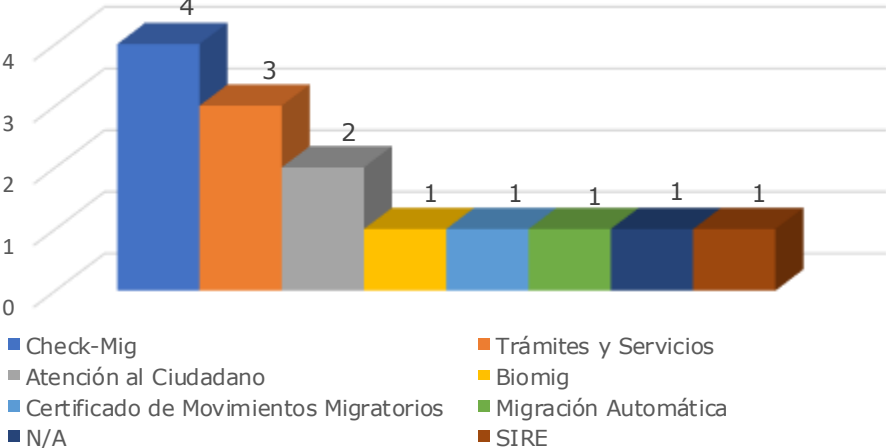
DENUNCIAS RADICADAS

Gráfico 5



SUGERENCIAS 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	22,63%	18,87%	Reclamo – Certificado de Movimientos Migratorios	385	22,65%	3,02%
Petición – Multas y Sanciones	1.382	13,02%	10,85%	Petición – Salida del País para Menores de Edad	357	3,36%	2,80%
Petición – Canales de Contacto	1.366	12,87%	10,73%	Petición – Prórroga de Permanencia	318	3,00%	2,50%
Petición – Certificado de Movimientos Migratorios	1.181	11,13%	9,28%	Reclamo – Multas y Sanciones	191	11,24%	1,50%
Petición – Trámite y Servicios	862	8,12%	6,77%	Denuncia – Actividades Irregulares de Extranjeros	162	60,90%	1,27%
Petición – Requisitos Ingreso a Colombia	753	7,09%	5,91%	Petición – SIRE	159	1,50%	1,25%
Reclamo – Permiso por Protección Temporal (ETP)	602	35,41%	4,73%	Petición – Consulta Información Bases de Datos	122	1,15%	0,96%
Petición – Requisitos Salida de Colombia	569	5,36%	4,47%	Petición – PEP Tutor	121	1,14%	0,95%
Petición – Salvoconducto	489	4,61%	3,84%	Reclamo – Cédula de extranjería	107	6,29%	0,84%
Petición – Cédula de Extranjería	406	3,83%	3,19%	Reclamo – Salvoconducto	88	5,18%	0,69%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

Gestión por Dependencia

Dentro del trimestre se gestionaron en total **12.791** PQRSDf.
De la PQRSDf gestionadas, 1.409 corresponden a trimestres anteriores y 11.382 a PQRSDf radicadas durante el trimestre.

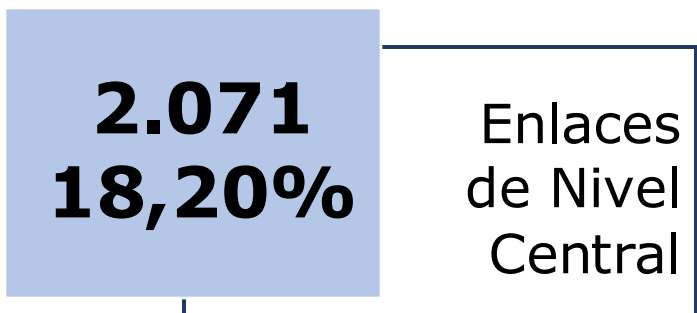
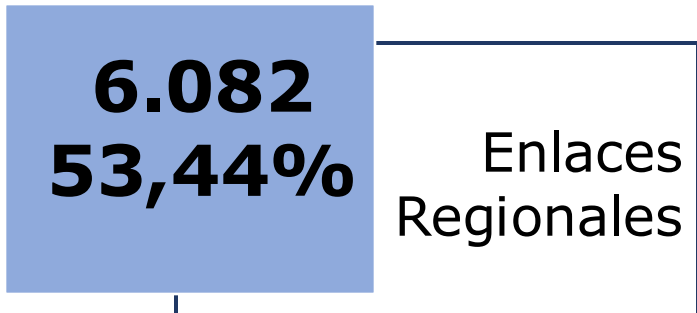
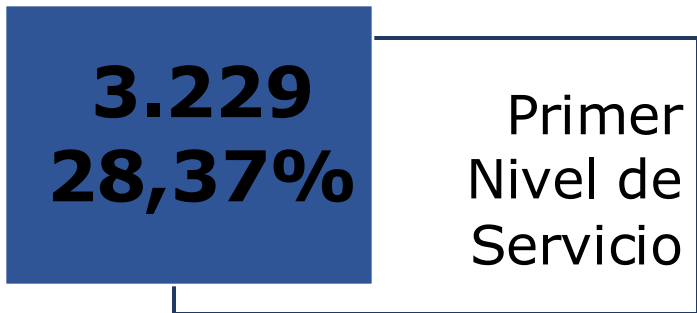
<i>Mes PQRSDf / Mes Respuesta</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Total</i>
Octubre 2025	3	0	2	5
Noviembre 2025	4	2	3	9
Diciembre 2025	2	0	1	3
Enero	7	5	4	16
Febrero	23	9	0	32
Marzo	1.317	26	1	1.344
Abril	3.120	1.172	10	3.919
Mayo	0	2.692	1.246	3.940
Junio	0		3.142	3.141
Total	4.476	3.906	4.409	12.791

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

Gestión por Dependencia

A continuación, se encuentra el discriminado de las 11.382 PQRSDF radicadas y gestionadas durante el trimestre

*No se incluyen las PQRSDF gestionadas que fueron radicadas en trimestres anteriores.



PQRSDF GESTIONADAS Segundo Trimestre de 2026 Por Dependencia / Por Tipo								
Dependencia \ Tipo de PQRSDF	Denuncia	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total
Primer Nivel de Servicio	34	14	2.864	18	290	7	2	3.229
Regional Aeropuerto El Dorado	3		329	14	47			393
Regional Amazonas			3					3
Regional Andina	57		2.265	7	593	2		2.924
Regional Antioquia	39		655	7	129		2	832
Regional Atlántico	5		156		22			183
Regional Caribe	6		99		20			125
Regional Eje Cafetero	5		208		28		2	243
Regional La Guajira			68		8			76
Regional Nariño			180	1	10			191
Regional Occidente	10		382	3	70		1	466
Regional Oriente	11		364	1	47			423
Regional Orinoquía	2		173		27	1		203
Regional San Andrés			10		10			20
Dirección General			2			1		3
Oficina de Comunicaciones	1		8			1		10
Oficina de Control Interno			2					2
Oficina de Planeación			5			11		16
Oficina de Tecnología			4	1	4		1	10
Oficina Jurídica			27	1	2			30
Subdirección Administrativa y Financiera			22	1	5			28
Subdirección Control Migratorio	42		993	3	30	2	5	1.075
Subdirección de Talento Humano	1		42					43
Subdirección de Verificación Migratoria	6		265	1	26	3	1	302
Subdirección Extranjería			398		133	1		532
Subdirección de Control Disciplinario	5		2	11	2			20
Total	227	14	9.526	69	1.503	29	14	11.382

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

Gestión por Dependencia

Comparando el comportamiento que ha tenido la gestión de PQRSDF durante los últimos trimestres, se evidencia en el Primer Nivel de Servicio qué frente al Primer Trimestre de 2026 hubo un leve aumento de la gestión de un 8,90%.

En lo que se refiere a la gestión de las regionales, disminuyó en un 18,83% frente al Primer Trimestre de 2026.

La gestión del Nivel Central también disminuyó frente al Primer Trimestre de 2026, en un 6,03%.

PQRSDF GESTIONADAS							
Segundo Trimestre de 2026							
Comparativo Trimestral							
Dependencia / Trimestre	Primer Trimestre 2025	Segundo Trimestre 2025	Tercer Trimestre 2025	Cuarto Trimestre 2025	Primer Trimestre 2026	Segundo Trimestre 2026	Variación
Primer Nivel de Servicio	6.755	6.239	6.864	4.629	2.965	3.229	8,90%
Regionales	4.005	4.509	7.453	8.006	7.493	6.082	-18,83%
Nivel Central	1.564	1.633	1.619	1.498	2.204	2.071	-6,03%
Total	12.324	12.381	15.936	14.133	12.662	11.382	-10,11%

PQRSDF

Radicadas - Gestionadas

Durante el segundo trimestre de 2026 se **radicaron 12.732** PQRSDF y se **gestionaron en total 12.791**, de las que **11.382** corresponden al trimestre y **1.409** a trimestres anteriores (5 de octubre/25, 9 de noviembre/25, 3 de diciembre/25, 16 de enero/26, 32 de febrero/26 y 1.344 de marzo/26). Lo radicado frente a lo gestionado representa un 100,46%. De las radicadas en el trimestre se gestionó el **89,40%**.

Tipo	Radicados	Gestionados	% Gestionado
Petición	10.614	9.526	90%
Reclamo	1.700	1.503	88%
Denuncia	266	227	85%
Queja	90	69	77%
Solicitud de Información Pública	33	29	88%
Felicitación	15	14	93%
Sugerencia	14	14	100%
Total	12.732	11.382	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	2.106	87,68%
Multas y Sanciones	1.382	1.219	88,21%
Canales de Contacto	1.366	1.248	91,36%
Certificado de Movimientos Migratorios	1.181	1.076	91,11%
Trámite y Servicios	862	736	85,38%
Requisitos Ingreso a Colombia	753	728	96,68%
Requisitos Salida de Colombia	569	524	92,09%
Salvoconducto	489	419	85,69%
Cédula de Extranjería	406	372	91,63%
Salida del País para Menores de Edad	357	336	94,12%
Prórroga de Permanencia	318	295	92,77%
SIRE	159	140	88,05%
Consulta información bases de datos	122	118	96,72%
PEP Tutor	121	98	80,99%
Registro de Visa	34	28	82,35%
Check-Mig	27	25	92,59%
Biomig	25	23	92,00%
Actualización de Datos por Cambio de Domicilio	14	13	92,86%
Petición entre Autoridades	14	11	78,57%
Migración Automática	7	5	71,43%
N/A	5	5	100,00%
Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF)	1	1	100,00%
Total	10.614	9.526	89,75%

Durante el segundo trimestre de 2026 se **radicaron 10.614** peticiones y se **gestionaron 9.526** peticiones, que equivale al **89,75%** del total de las peticiones radicadas.

Peticiones Gestionadas

Motivos recurrentes

Categoría (Peticiones)	Trimestre I 2026	Trimestre II 2026		Variación	Participación
Permiso por Protección Temporal - ETP	2.165	2.106	↓	-2,73%	22,1%
Multas y sanciones	1.287	1.219	↓	-5,28%	12,8%
Certificado de Movimientos Migratorios	821	1.076	↑	31,06%	11,3%
Requisitos Ingreso a Colombia	767	728	↓	-5,08%	7,6%
Requisitos Salida de Colombia	831	524	↓	-36,94%	5,5%
Salvoconducto	438	419	↓	-4,34%	4,4%
Cédula de extranjería	376	372	↓	-1,06%	3,9%
Salida del país para menores de edad	286	336	↑	17,48%	3,5%
Prórroga de permanencia	308	295	↓	-4,22%	3,1%
OTROS	2.464	2.451	↓	-0,53%	25,7%
Total	9.743	9.526		-2%	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

Permiso por Protección Temporal (ETP) continúa presentando la mayor representación dentro de las peticiones con **2.106** solicitudes gestionadas que equivalen al **22,1%** del total de las peticiones gestionadas. En segundo lugar se encuentra el trámite **Multas y Sanciones** con **1.219** radicados gestionados que equivalen al **12,8%** del total de las peticiones.

Las categorías **Permiso por Protección Temporal (ETP)**, **Multas y Sanciones**, **Requisitos Ingreso a Colombia** y **Salvoconducto** se mantienen constantes en la cantidad de peticiones gestionadas, con una variación promedio de -4,36%.

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

Reclamos Radicados - Gestionados

Durante el segundo trimestre de 2026 se **radicaron 1.700** reclamos y se **gestionaron 1.503**, que equivale al **88,41%** del total de los reclamos radicados.

Etiquetas de fila	Radicados	Gestionados	% Gestionado
Actualización Información Base de Datos	7	7	100,00%
Biomig	6	6	100,00%
Canales de Contacto	44	40	90,91%
Cédula de Extranjería	107	94	87,85%
Certificado de Movimientos Migratorios	385	354	91,95%
Check-Mig	20	20	100,00%
Corrección Información Base de Datos	22	19	86,36%
Multas y Sanciones	191	164	85,86%
N/A	3	3	100,00%
PEP Tutor	22	20	90,91%
Permiso por Protección Temporal (ETP)	602	522	86,71%
Plataforma	2	2	100,00%
Prórroga de Permanencia	85	78	91,76%
Registro de Visa	14	14	100,00%
Requisitos Ingreso a Colombia	27	26	96,30%
Requisitos Salida de Colombia	5	3	60,00%
Salida del País para Menores de Edad	5	4	80,00%
Salvoconducto	88	70	79,55%
SIRE	64	56	87,50%
Suprimir información base de datos	1	1	100,00%
Total	1.700	1.503	88,41%

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 I 2026	Trimestre II 2026		Variación	Participación
Permiso por Protección Temporal (ETP)	444	522	↑	17,57%	35%
Certificado de Movimientos Migratorios	224	354	↑	58,04%	24%
Multas y sanciones	93	164	↑	76,34%	11%
OTROS	116	105	↓	-9,48%	7%
Cédula de extranjería	112	94	↓	-16,07%	6%
Prórroga de permanencia	66	78	↑	18,18%	5%
Salvoconducto	25	70	↑	180,00%	5%
SIRE	26	56	↑	115,38%	4%
Requisitos Ingreso a Colombia	22	26	↑	18,18%	2%
CheckMig	22	20	↓	-9,09%	1%
Registro de Visa	9	14	↑	55,56%	1%
Total	1.159	1.503	↑	29,68%	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

Permiso por Protección Temporal (ETP) continúa con la mayor representación dentro de los reclamos con **522** solicitudes gestionadas, que equivalen al **35%** del total de los reclamos. En segundo lugar nuevamente se encuentra el trámite **Certificado de Movimientos Migratorios** con **354** solicitudes gestionadas que equivalen al **24%**. Los reclamos gestionados crecieron en un **29,68%**.

La menor representación dentro de los reclamos la tienen las categorías N/A y Requisitos Salida de Colombia (0,20% - 3; cada uno), Plataforma (0,13% - 2) y Suprimir Información Base de Datos (0,07% - 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

-13%

Comportamiento Primer Trimestre 2026

- Radicadas 103
- Gestionadas 97

Segundo Trimestre 2026

- ❖ Radicadas 90
- ❖ Gestionadas 69

Tema

- Atención al ciudadano 87
- N/A 3

DENUNCIAS

Variación frente al trimestre anterior

-15%

Comportamiento Primer Trimestre 2026

- Radicadas 313
- Gestionadas 272

Segundo Trimestre 2026

- ❖ Radicadas 266
- ❖ Gestionadas 227

Tema

- Actividades Irregulares Extranjeros 162
- Actividades Irregulares contra Extra 55
- Conflicto de Intereses 2
- Inhabilidades e Incompatibilidades 1
- N/A 45
- Uso Indebido de Recursos Públicos 1

FELICITACIONES

Variación frente al trimestre anterior

-50%

Comportamiento Primer Trimestre 2026

- Radicadas 30
- Gestionadas 30

Segundo Trimestre 2026

- ❖ Radicadas 15
- ❖ Gestionadas 14

Tema

- Cédula de Extranjería 1
- Funcionario Público Entidad 10
- Salvoconducto 2
- Trámite o Servicio 2

SUGERENCIAS

Variación frente al trimestre anterior

100%

Comportamiento Primer Trimestre 2026

- Radicadas 7
- Gestionadas 5

Segundo Trimestre 2026

- ❖ Radicadas 14
- ❖ Gestionadas 14

Tema

- Atención al Ciudadano 2
- Biomig 1
- Certificado Movimientos Migratorios 1
- Check Mig 4
- Migración Automática 1
- N/A 1
- SIRE 1
- Trámites y Servicios 3

Estado de las PQRSDF

Gestionadas durante el trimestre

Si se encuentra que la información ya radicada no es suficiente para poder brindar una respuesta satisfactoria, se solicita ampliar la información.

Incompletas

967

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.

Rechazadas

0

Si la solicitud no es competencia de Migración Colombia, se informará de inmediato al interesado y se remitirá la PQRSDF a la entidad competente.

Trasladadas

162

De acuerdo con las reglas establecidas en la plataforma de PQRSDF de la entidad, luego de 90 días de gestionada la solicitud, pasa a estado Archivado, lo que no permite adjuntar soportes, ni enviar respuestas adicionales.

Archivadas

958

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

CANAL COMPLEMENTARIO

Correo electrónico

autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co

17.297

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

Quejas Gestionadas



En el trimestre se radicaron 90 quejas de las que se gestionaron 69. Las inconformidades se refieren a **Puesto de control migratorio** con **33,3%**, seguido por **Funcionario público de la entidad** con **21,74%**, **Atención al ciudadano** con **17,39%**, **Accesibilidad y servicios incluyentes** con **10,14%**, **Centro facilitador de servicios migratorios** con **7,25%** y **Centro de contacto telefónico** con **4,35%**.

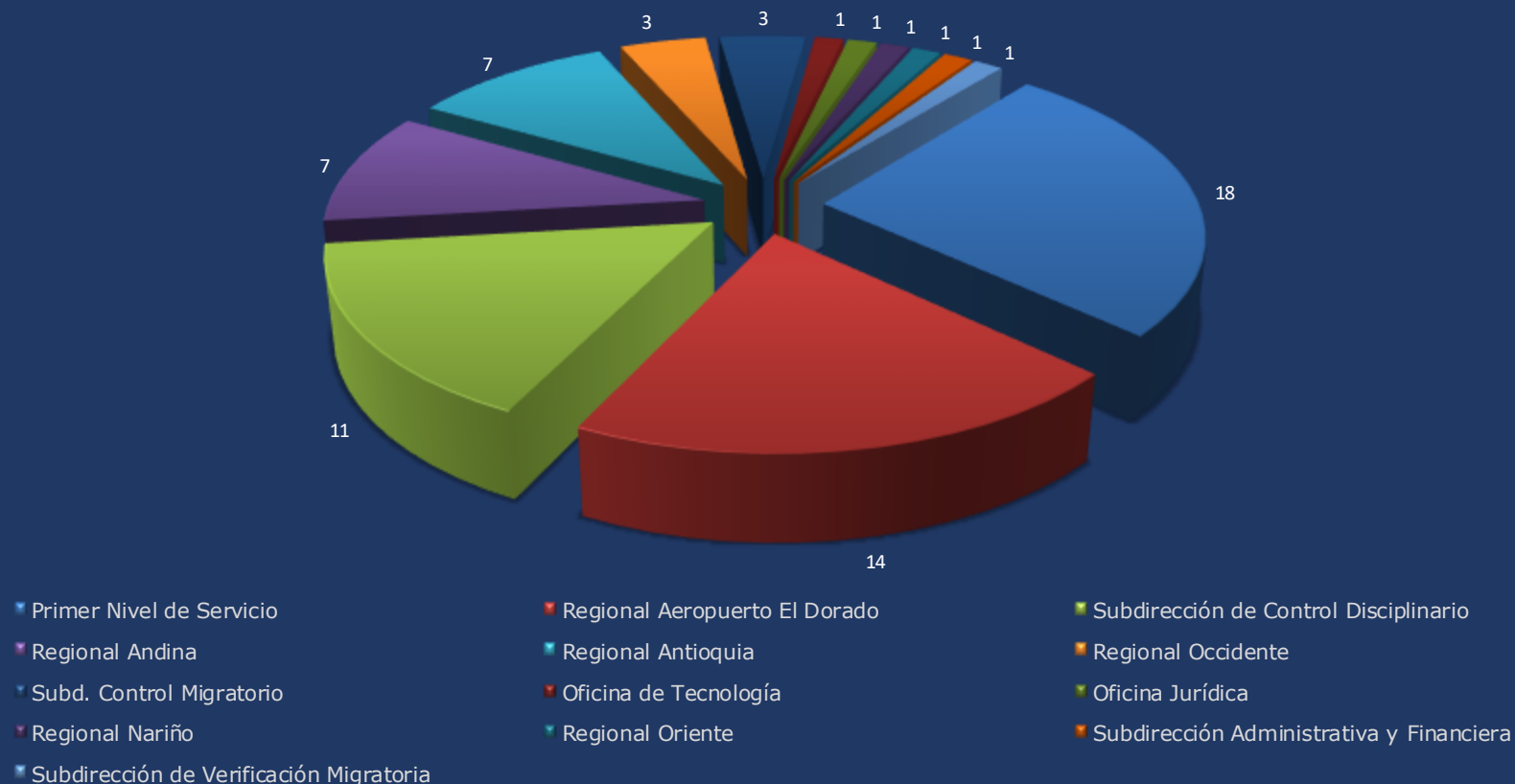
Sede administrativa principal y **Queja** suman en total una participación del **5,80%**, con 4 Quejas.

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

Quejas Gestionadas

POR DEPENDENCIA

Gráfico 11



Durante el segundo trimestre de 2026, **Primer nivel de servicio** atendió la mayor cantidad de quejas (26,1%), seguido por la **Regional Aeropuerto El Dorado** (20,3%), **Subdirección de Control Disciplinario** (15,9%), **Regional Andina** y **Regional Antioquia** (10,1% cada una) y la **Regional Occidente** y la **Subdirección de Control Migratorio** (4,3% cada una).

Las regionales **Nariño** y **Oriente**, las oficinas **de Tecnología** y **Jurídica** y las subdirecciones **Administrativa y Financiera** y **de Verificación Migratoria** gestionaron 6 quejas en total, una cada una con un **8.7%** de participación total.

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

Reclamos Gestionados

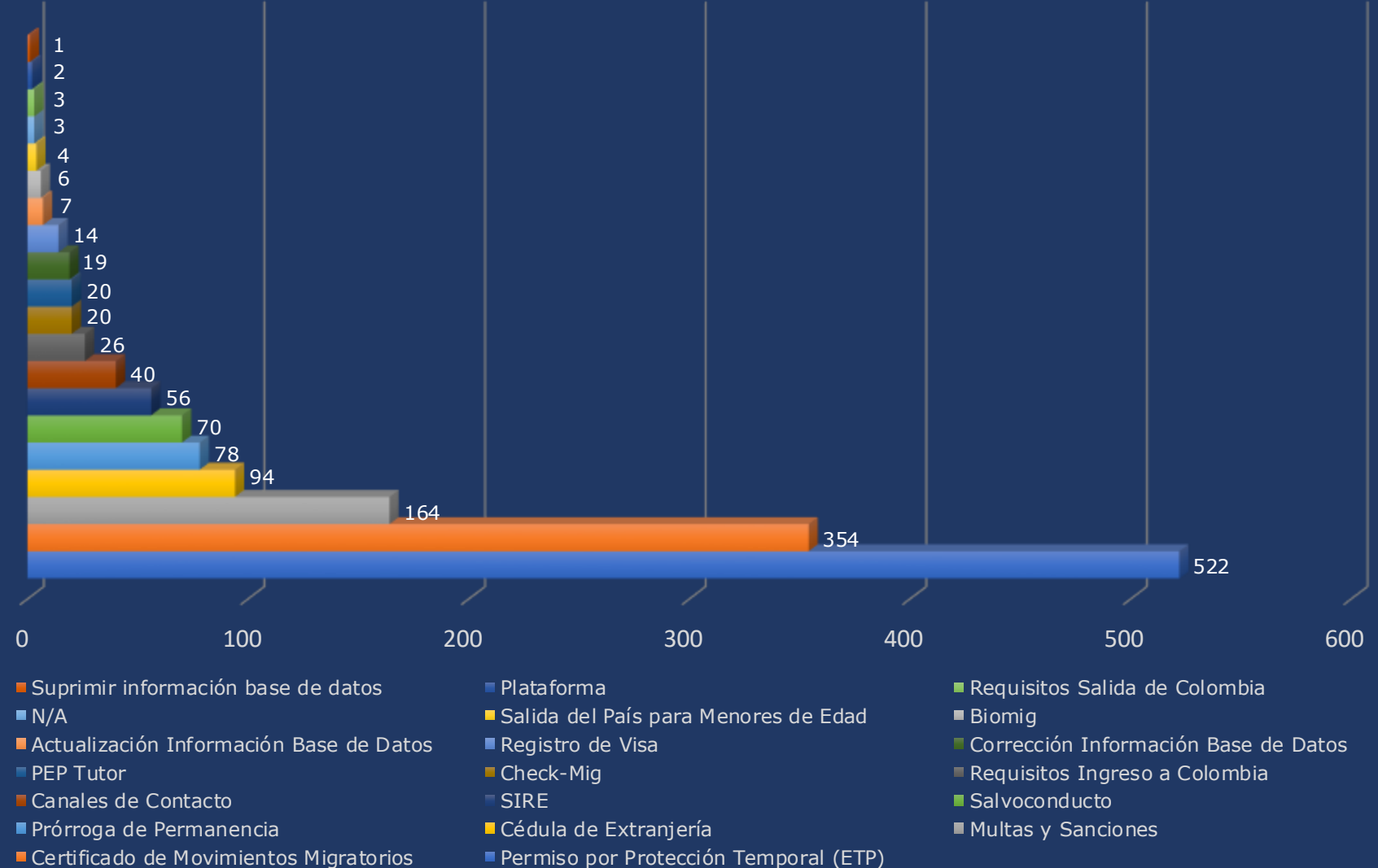
En el trimestre se radicaron 1.700 reclamos, de los que se gestionaron 1.503. **Permiso por Protección Temporal (ETP)** continúa con la mayor representación con un **34,7%**, seguido por **Certificado de Movimientos Migratorios** con 23,6%, **Multas y Sanciones** con 10,9%, **Cédula de Extranjería** con 6,3%, **Prórroga de Permanencia** con 5,2%, **Salvoconducto** con 4,7%, **SIRE** con 3,7%, **Canales de Contacto** con 2,7%, **Requisitos Ingreso a Colombia** con 1,7%, **Check-Mig, PEP Tutor y Corrección Información Base de Datos** con 1,3% cada una.

Las categorías restantes cuentan en total con una representación del **2,7%** (40 reclamos).

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

POR CATEGORÍA

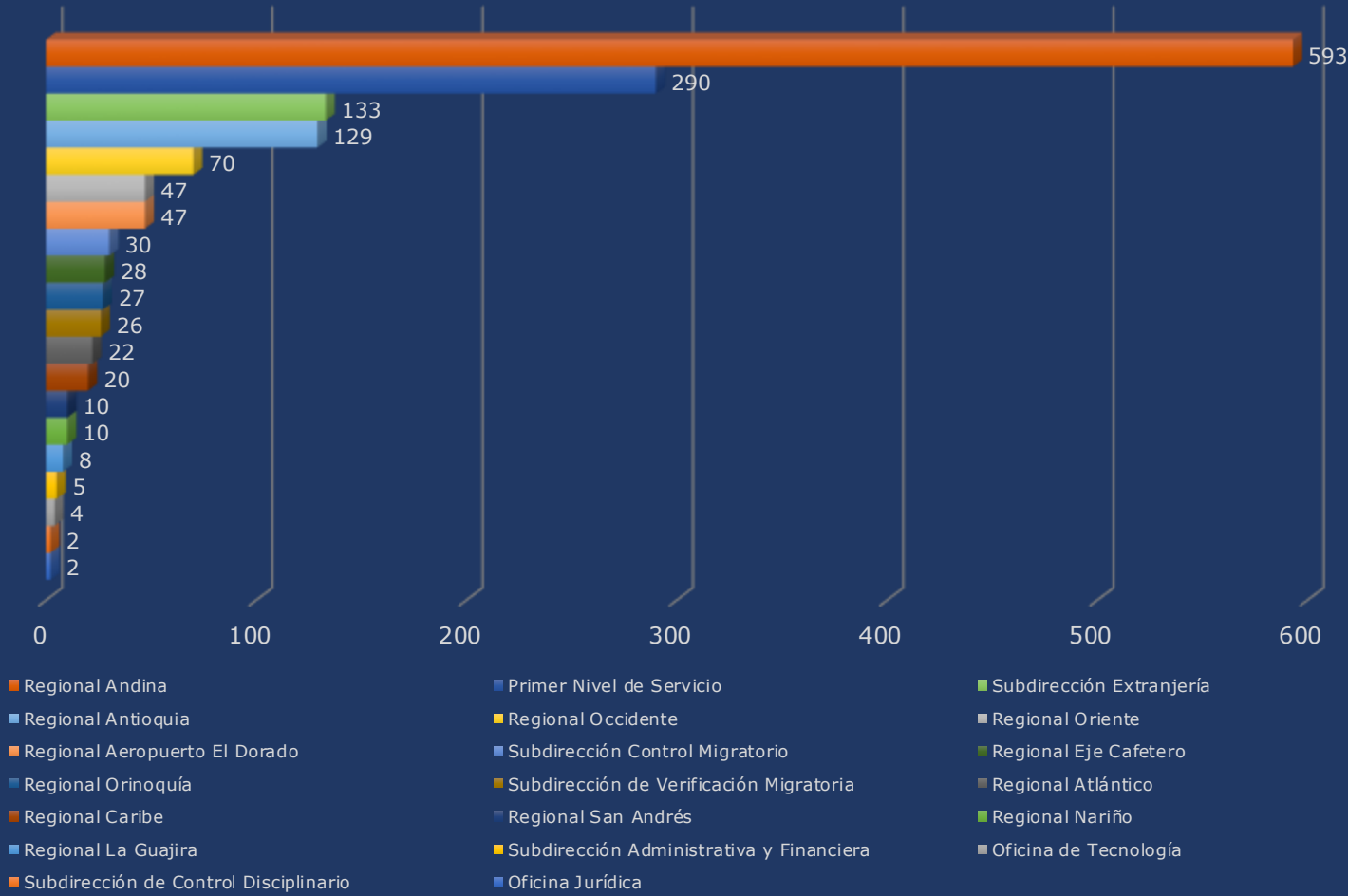
Gráfico 12



Reclamos Gestionados

POR DEPENDENCIA

Gráfico 13



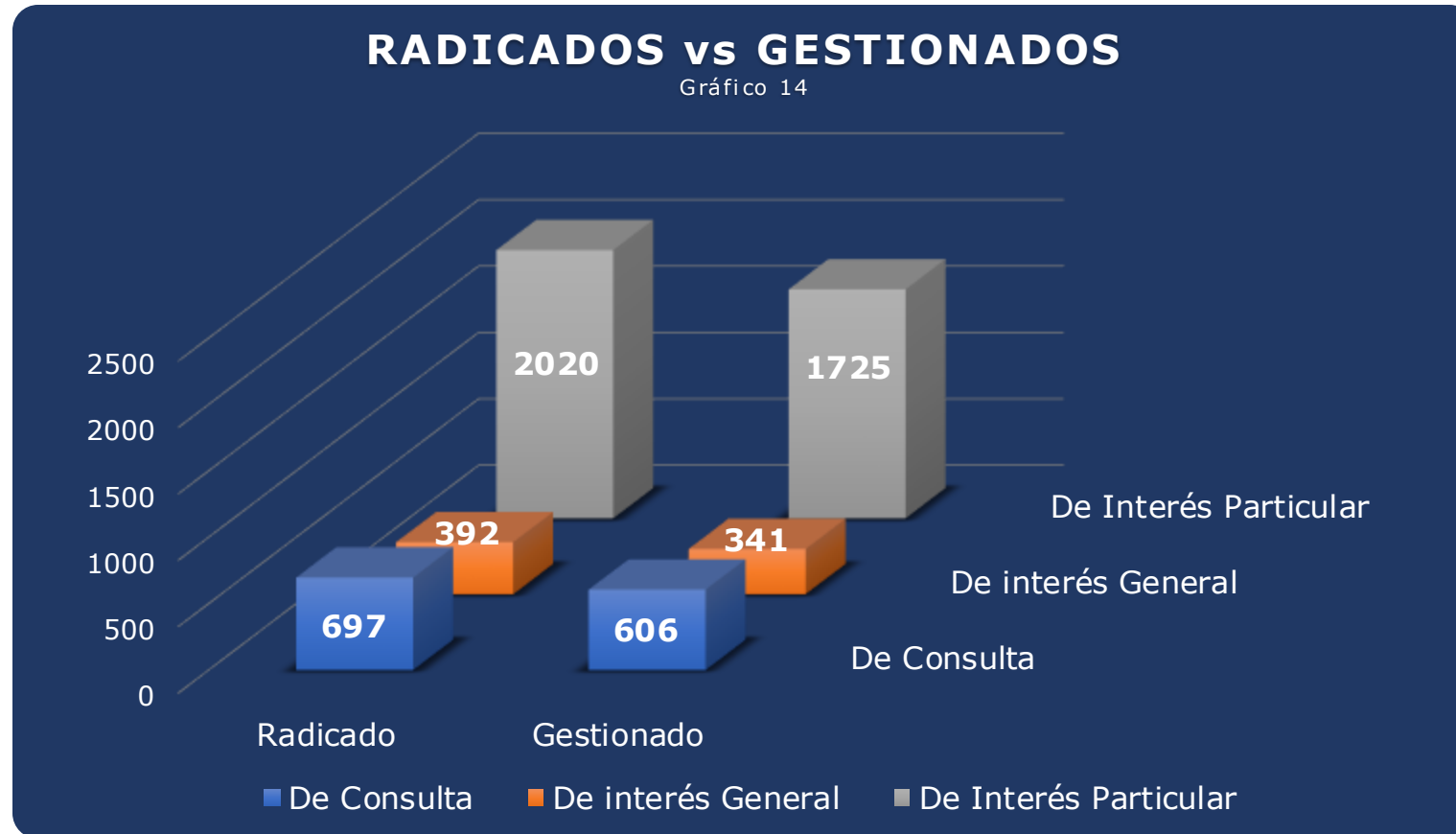
Este trimestre el **58.8%** de los reclamos fueron atendidos por la **Regional Andina (39,5%)** y el **Primer Nivel de Servicio (19,3%)**.

Siguen la **Subdirección de Extranjería (8,8%)**, la **Regional Antioquia (8,6%)**, la **Regional Occidente (4,7%)**, las regionales **Oriente y Aeropuerto El Dorado (3,1%** cada una), la **Subdirección de Control Migratorio (2,0%)**, la **Regional Eje Cafetero (1,9%)**, la **Regional Orinoquía (1,8%)**, la **Subdirección de Verificación Migratoria (1,7%)**, la **Regional Atlántico (1,5%)** y la **Regional Caribe (1,3%)**.

Las regionales **Nariño, San Andrés y La Guajira**, las subdirecciones **Administrativa y Financiera y de Control Disciplinario** y las oficinas **de Tecnología de la Información y Jurídica**, atendieron la menor cantidad de reclamos durante el trimestre, con una representación total del **2,7%**.

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

Derechos de Petición

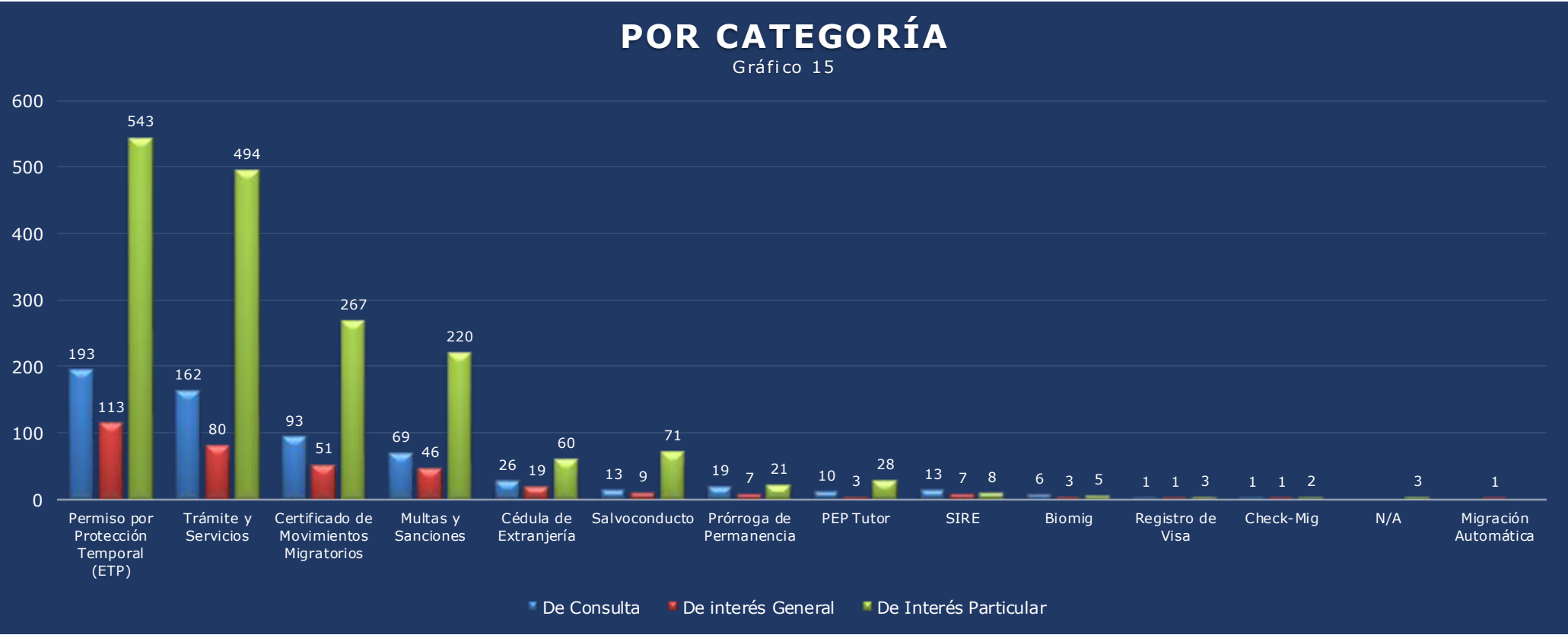


Durante el segundo trimestre de 2026, se radicaron en total 3.109 Derechos de Petición, de los que se gestionaron 2.672.

Nuevamente la mayor representación la tienen los **Derechos de Petición de Interés Particular** con un peso de **22%** sobre el total de los derechos de petición radicados (gestionados 23%), seguido por los **Derechos de Petición de Consulta** con una representación de **65%** (gestionados 65%). La menor representación la tienen los **Derechos de Petición de Interés General** con un porcentaje del **13%** (gestionados 13%).

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

Derechos de Petición Gestionados



Permiso por Protección Temporal (ETP) cuenta con la mayor representación (849 – 31,77%), seguida por **Trámites y Servicios** (736 – 27,54%), **Certificado de Movimientos Migratorios** (411 – 15,38%), **Multas y Sanciones** (335 – 12,54%), **Cédula de Extranjería** (105 – 3,93%), **Salvoconducto** (93 – 3,48%), **Prórroga de Permanencia** (47 – 1,76%), **PEP-Tutor** (41 – 1,53%), **SIRE** (28 – 1,05%).

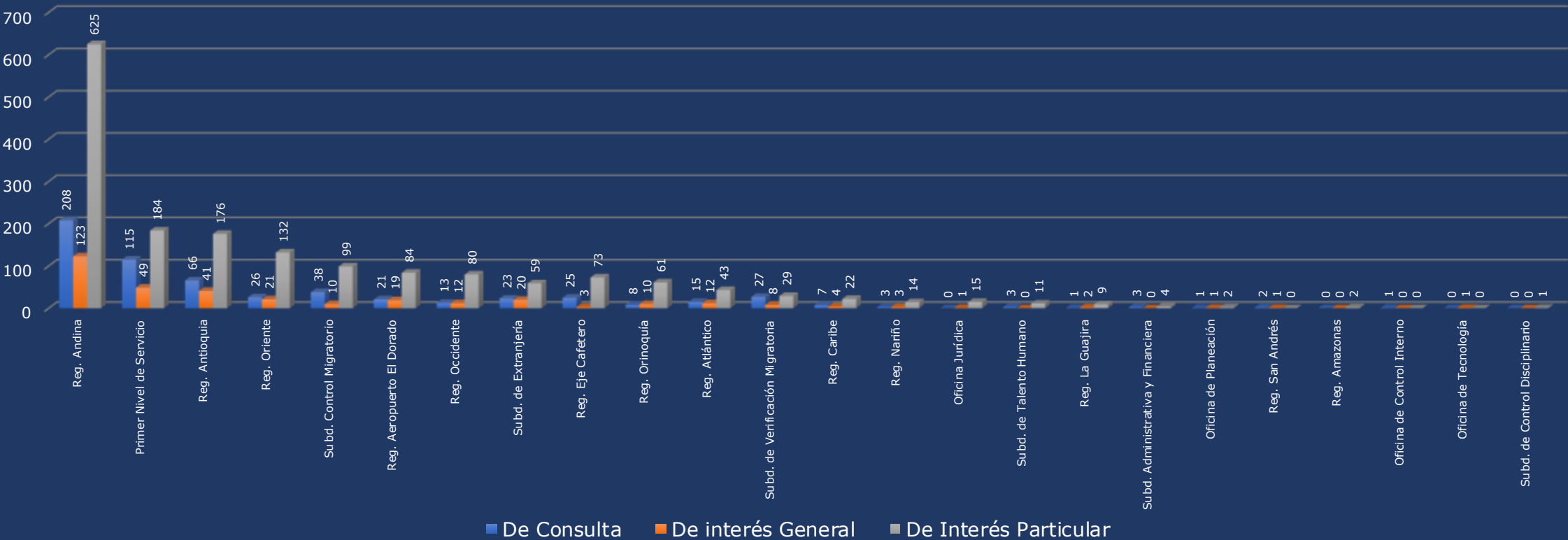
Las categorías con menor representación son **Biomig**, **Registro de Visa**, **Check-Mig**, **Migración Automática** y **sin categoría específica** (27 – 1,01%).

*Nota: Solo se tienen en cuenta los derechos de petición gestionados que fueron radicadas durante el trimestre.

Derechos de Petición Gestionados

POR DEPENDENCIA

Gráfico 16



La **Regional Andina** continúa manteniendo la mayor representación (35,78%), seguido por **Primer nivel de servicio** (13,02%), regionales **Antioquia** (10,59%), **Oriente** (6,70%), **Subdirección de Control Migratorio** (5,50%), **Regional Aeropuerto El Dorado** (4,64%), **Occidente** (3,93%), **subdirección de Extranjería** (3,82%), regionales **Eje Cafetero** (3,78%), **Orinoquía** (2,96%), **Atlántico** (2,62%), **Subdirección de Verificación Migratoria** (2,40%), **Regional Caribe** (1,24%).

Regional Nariño, La Guajira, Amazonas y San Andrés, las oficinas **Jurídica, de Planeación, de Control Interno y de Tecnología de la Información y las subdirecciones de Talento Humano, Administrativa y de Control Disciplinario** tuvieron la menor representación con un total del 3,03%.

*Nota: Solo se tienen en cuenta los derechos de petición gestionados que fueron radicadas durante el trimestre.

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

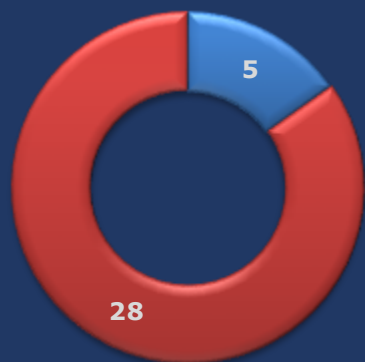
Resumen Solicitudes de Acceso a la información Pública

Mes	Número de solicitudes recibidas	Número de solicitudes trasladadas	Tiempo promedio de respuesta	Número de solicitudes a las que se les negó el acceso
Abril	9	0	7	0
Mayo	14	0	9	0
Junio	10	0	5	0

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

Gráfico 17

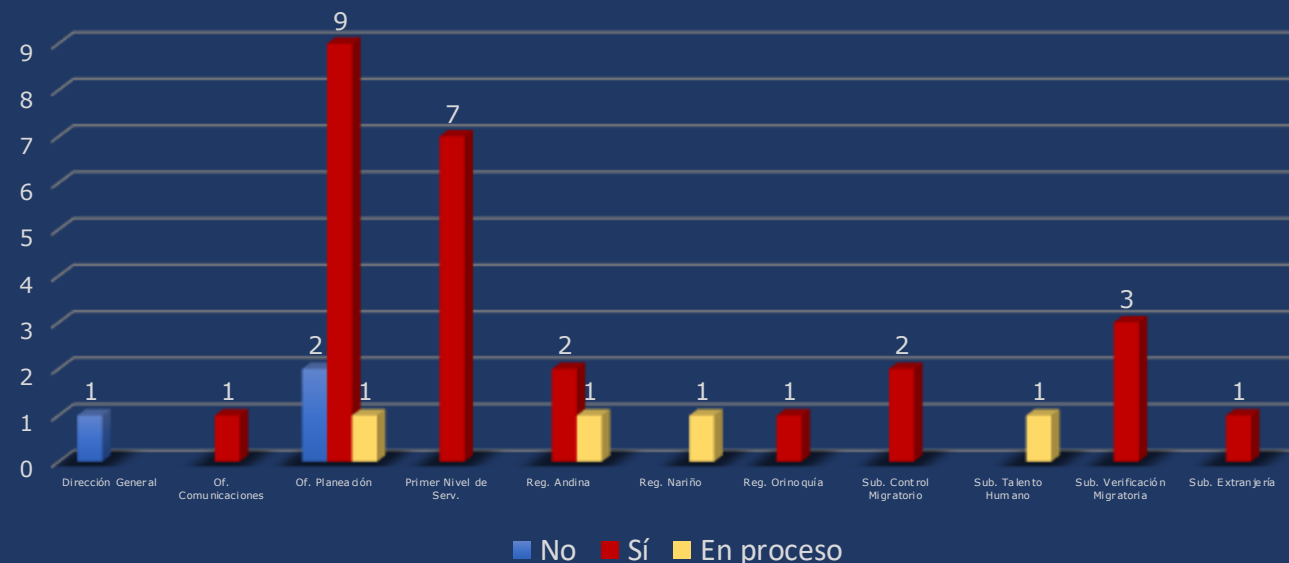


■ Fuera de Términos ■ En Términos

Solicitudes atendidas oportunamente **85%**
Solicitudes atendidas fuera del término **15%**
Tiempo de respuesta promedio abril – junio: **7 días**

GESTIÓN POR DEPENDENCIA

Gráfico 18



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

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Tiempo de Respuesta

ABRIL DE 2026				
Número de PQRSDF	Categoría	Dependencia	Tempo Respuesta en Días	Fecha de Respuesta
170590	Datos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	7/04/2026
170876	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	7/04/2026
172205	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	2	9/04/2026
172507	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Dirección General	15	29/04/2026
174675	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	5	27/04/2026
175738	Datos de Migración Colombia	Regional Andina	6	4/05/2026
176170	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Extranjería	20	26/05/2026
177078	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	4	6/05/2026
177147	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Verificación Migratoria	8	12/05/2026

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Tiempo de Respuesta

MAYO DE 2026				
Número de PQRSDF	Categoría	Dependencia	Tempo Respuesta en Días	Fecha de Respuesta
178539	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	8	14/05/2026
178926	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	0	5/05/2026
179327	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	En proceso	
179895	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	4	15/05/2026
180134	Datos de Migración Colombia	Oficina de Comunicaciones	1	12/05/2026
180693	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Andina	6	22/05/2026
184010	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	3	26/05/2026
184099	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	9	3/06/2026
184100	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	10	4/06/2026
184102	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	8	2/06/2026
190878	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Orinoquía	2	28/05/2026
194520	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	9	11/06/2026
194576	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	11	16/06/2026
196840	Datos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	11	17/06/2026

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Tiempo de Respuesta

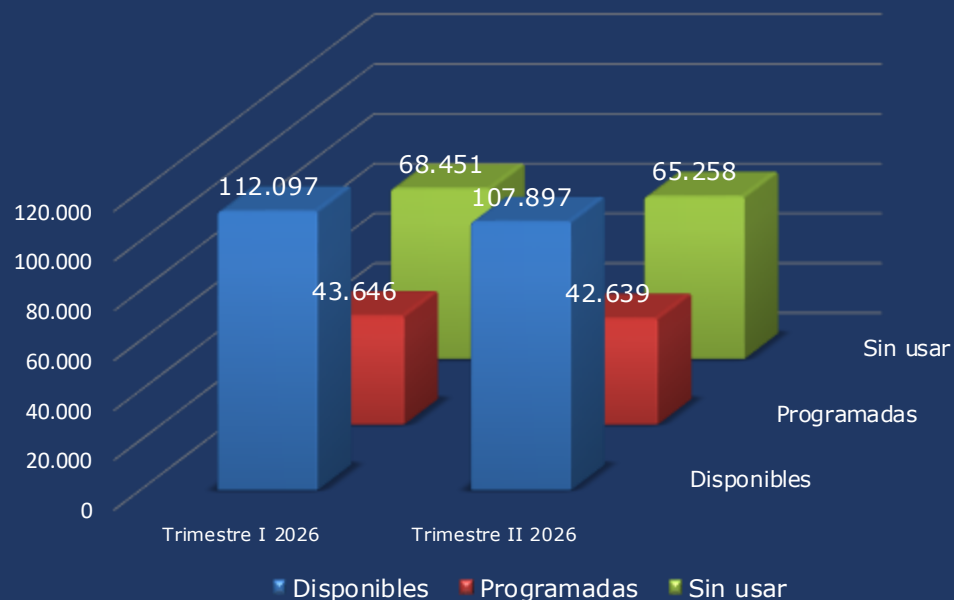
JUNIO DE 2026				
Número de PQRSDF	Categoría	Dependencia	Tempo de Respuesta en Días	Fecha de Respuesta
199184	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	1	2/06/2026
199284	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	5	9/06/2026
201914	Datos de Migración Colombia	Subd. Control Migratorio	2	5/06/2026
216220	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	4	17/06/2026
216442	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Primer Nivel de Servicio	1	12/06/2026
219827	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	9	30/06/2026
222938	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	7	25/06/2026
224165	Datos de Migración Colombia	Regional Nariño	En proceso	
228972	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Regional Andina	En proceso	
240655	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Oficina de Planeación	En proceso	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana

Agendamiento

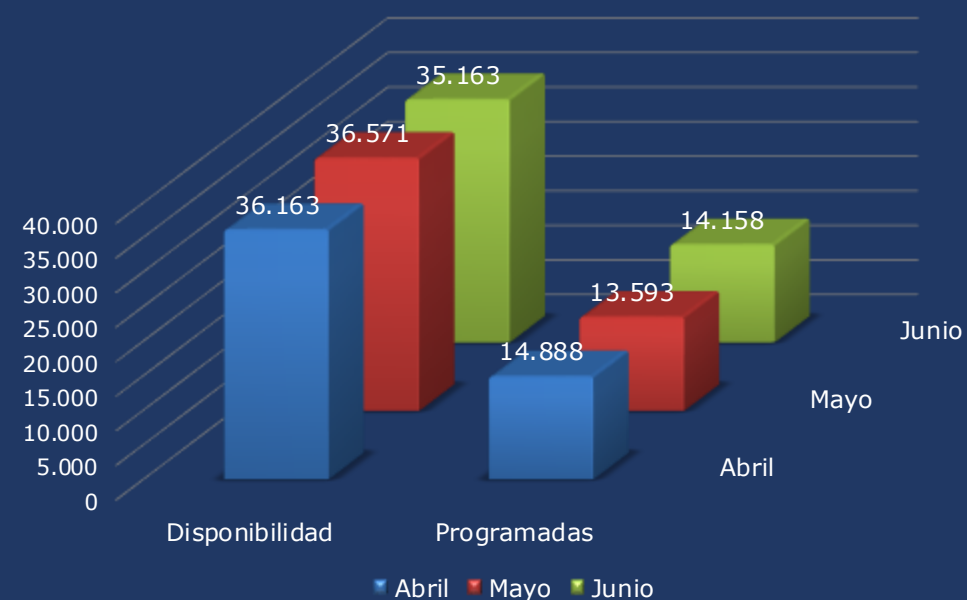
TRIMESTRE I vs TRIMESTRE II

Gráfico 19



COMPORTAMIENTO TRIMESTRE II

Gráfico 20



	Primer Trimestre 2026	Segundo Trimestre 2026	Variación
Disponibles	112.097	107.897	-3,75%
Programadas	43.646	42.639	-2,31%
Sin usar	68.451	65.258	-4,66%

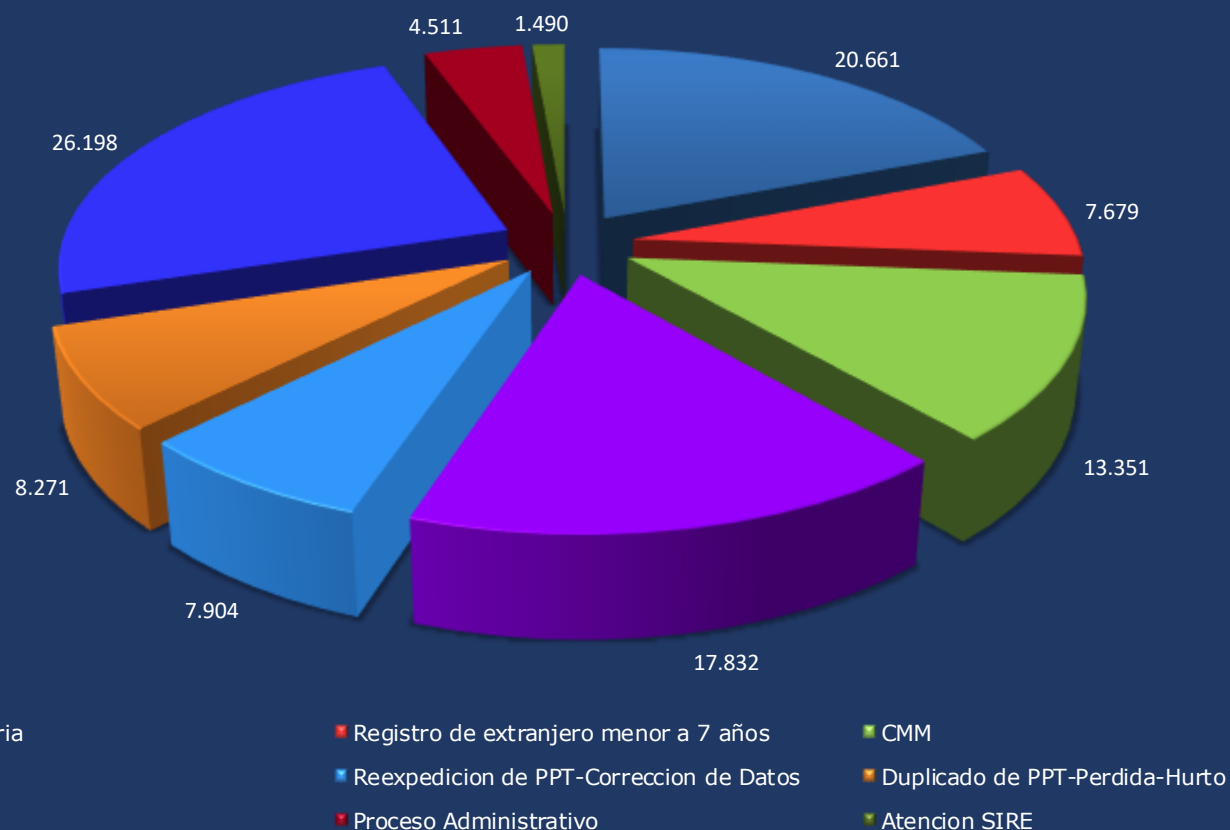
Fuente: Plataforma de Agendamiento

Agendamiento

AGENDA DISPONIBLE DEL TRIMESTRE

Por categoría

Gráfico 21



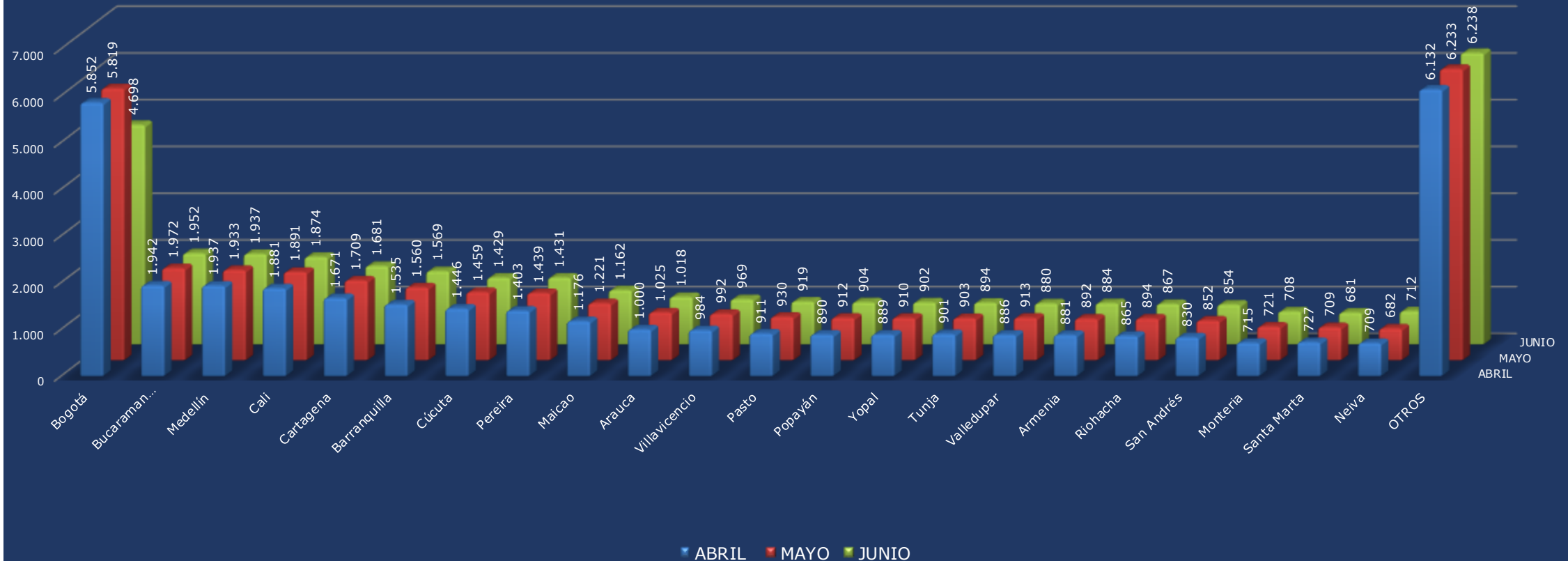
En el presente trimestre se redujo la disponibilidad de agenda en un 3,75% con **107.897** agendas. Se programó el 39,52% de la disponibilidad, quedando sin utilizar un 60,48%.

La mayor disponibilidad de agendamiento es para **PEP-Tutor** (26.198 – 24,28%), seguido por **Cédula de Extranjería** (20.661 – 19,15%), **Salvoconducto** (17.832 – 16,53%), **Certificado de Movimientos Migratorios** (13.351 – 12,37%), **Duplicado PPT – Perdida o Hurto** (8.271 – 7,67%), **Reexpedición PPT - Corrección Información** (7.904 – 7,33%), **Registro de Extranjero Menor a 7 años** (7.679 – 7,12%), **Proceso Administrativo Persona Natural o Jurídica** (4.511 – 4,18%), **Atención SIRE** (1.490-1,38%)

Agendamiento

DISPONIBILIDAD POR CIUDAD

Gráfico 22



Otros se refieren a: Tumaco con una disponibilidad en el trimestre de 1.928 citas, Rumichaca 1.925 citas, Quibdó 1.801 citas, Sincelejo 1.787 citas, Manizales 1.728 citas, Puerto Inírida 1.697 citas, Puerto Carreño 1.696 citas, Ibagué 1.683 citas, Puerto Leguizamo 1.646 citas, Buenaventura 852 citas, Leticia y Tibú 791 citas cada una, Providencia 278 citas.

Agendamiento

En el segundo trimestre de 2026, se dispusieron **107.897** agendas. Se agendaron en total **42.639** citas.

La ciudad con mayor disponibilidad fue **Bogotá** con **16.369** citas, que equivalen al 15,17%, seguida de **Bucaramanga** (5,44%), **Medellín** (5,38%), **Cali** (5,23%), **Cartagena** (4,69%), **Barranquilla** (4,32%), **Cúcuta** (4,02%), **Pereira** (3,96%), **Maicao** (3,30%) y **Arauca** (2,82%).

AGENDAMIENTO POR TRÁMITE

Disponible 26.198 Agendada 3.214 PEP Tutor	Disponible 20.661 Agendada 13.032 Cédula de Extranjería	Disponible 17.832 Agendada 8.715 Salvoconducto	Disponible 13.351 Agendada 5.902 Certificado de Movimientos Migratorios	Disponible 7.679 Agendada 200 Registro de extranjero menor a 7 años	Disponible 8.271 Agendada 4.869 Duplicado PPT - Perdida/Hurto	Disponible 7.904 Agendada 3.679 Reexpedición de PPT - Corrección de información	Disponible 4.511 Agendada 2.639 Proceso administrativo persona natural o jurídica	Disponible 1.490 Agendada 389 Atención SIRE
--	---	--	---	---	---	---	---	---

CANAL TELEFÓNICO

Segundo Trimestre 2026

Generalidades Contact Center

En este período el Call Center tuvo un total de **115.014** interacciones por los diferentes canales de atención (Telefónico, Videollamada, Chat).

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

Comportamiento en el Trimestre

Tipo de Interacción / Mes	Interacciones Recibidas			Total Interacciones en el Trimestre	Representación frente al acumulado en el año
	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>		
Canal Telefónico Español -Anticorrupción-018000	37.144	28.775	40.615	106.534	35,07%
Canal Telefónico Inglés	76	153	461	690	0,23%
Canal Chat	2.041	805	0	2.846	0,94%
Canal Videollamada + Videollamada Lengua de Señas	659	357	207	1.223	0,40%
Clic to Call	1.237	462	269	1.968	0,65%
Outbound* (Déjanos llamarte)	786	582	385	1.753	0,58%
Sub Totales	41.943	31.134	41.937	115.014	38%
Trimestres anteriores				188.764	
Total Acumulado Año 2026				303.778	

CANAL PRESENCIAL

Segundo Trimestre 2026

Buzones

Regional	Total Buzones Existentes	Ubicación	Reportes Esperados	Reportes entregados			Total Reportes Entregados
				Abril	Mayo	Junio	
AMAZONAS	3	Leticia	39	4	5	4	13
		Aeropuerto Alfredo Vásquez Cobo		4	5	4	13
		Balsa Migratoria - Río Amazonas		4	5	4	13
ANDINA	6	Bogotá Calle 92 Piso 1	52	4	5	4	13
		Bogotá Calle 92 Piso 2 y 3		0	0	0	0
		Bogotá Calle 92 Piso 4		0	0	0	0
		Tunja		4	5	4	13
		Neiva		4	5	4	13
		Ibagué		4	5	4	13
ANTIOQUIA	7	Medellín	91	4	5	4	13
		Quibdó		3	5	4	12
		Capurganá		3	4	4	11
		Bahía Solano		4	5	3	12
		Turbo		4	5	4	13
		Aeropuerto José María Córdova		3	4	4	11
		Juradó		4	4	4	12
ATLANTICO	3	Baranquilla	39	4	4	4	12
		Aeropuerto Ernesto Cortissoz		4	4	3	11
		Santa Marta		4	5	4	13
CARIBE	5	Cartagena	65	4	5	4	13
		Puerto de Cartagena		4	5	4	13
		Aeropuerto Rafael Núñez		4	5	4	13
		Montería		4	5	4	13
		Sincelejo		4	5	4	13
EJE CAFETERO	5	Manizales	65	4	5	4	13
		Armenia		4	5	4	13
		Aeropuerto El Edén		4	5	4	13
		Pereira		4	5	4	13
		Aeropuerto Matecaña		4	5	4	13
SUBTOTAL	29		351				341

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.

Nota: Regional Andina cuenta con 2 buzones menos

Buzones

Regional	Total Buzones Existentes	Ubicación	Reportes Esperados	Reportes entregados			Total Reportes Entregados
				Abril	Mayo	Junio	
AEROPUERTO EL DORADO	1	Aeropuerto El Dorado	13	4	5	4	13
LA GUAJIRA	4	Paraguachón	52	4	4	4	12
		Maicao		3	5	4	12
		Valledupar		4	5	3	12
		Riohacha		4	5	4	13
NARIÑO	6	Chiles	78	4	5	4	13
		Pasto		4	5	4	13
		San Andrés de Tumaco		4	5	4	13
		Puente Internacional Rumichaca		4	5	4	13
		San Miguel		4	5	4	13
		Puerto Leguizamo		4	5	4	13
OCCIDENTE	4	Cali	52	4	5	4	13
		Popayán		4	5	4	13
		Puerto de Buenaventura		4	4	4	12
		Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón		4	5	4	13
ORIENTE	8	Puente Internacional Puerto Santander	104	4	5	4	13
		Cúcuta		4	5	4	13
		Bucaramanga		4	5	4	13
		Villa del Rosario - Puente Internacional Simón Bolívar		4	5	4	13
		Aeropuerto Camilo Daza		4	5	4	13
		La Unión		4	5	4	13
		Puente Francisco de Paula Santander		4	5	4	13
		Aeropuerto Palonegro		3	4	3	10
ORINOQUIA	6	Yopal	78	4	5	4	13
		Villavicencio		4	5	4	13
		Puerto Carreño		4	5	4	13
		Arauca		4	5	4	13
		Puente Internacional José Antonio Páez		4	5	4	13
		Puerto Inirida		4	5	4	13
SAN ANDRES	2	San Andrés	26	4	5	4	13
		Providencia		4	5	4	13
SUBTOTAL	31		403				396
TOTAL	60		754				737

Actividades Especiales para la Ciudadanía

Participación Ciudadana

Las regionales promovieron y reportaron **124 espacios** para el acercamiento con la ciudadanía con el fin de socializar, ofertar, realizar y agilizar trámites ofrecidos por la entidad, logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana.

Participaron **2.133 asistentes** entre **ciudadanos, entidades, organizaciones y establecimientos**.

Rendición De Cuentas

Se reportaron **8 ejercicios** de Rendición de cuentas.

Se contó con la participación de **164 ciudadanos**.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Segundo Trimestre 2026

Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

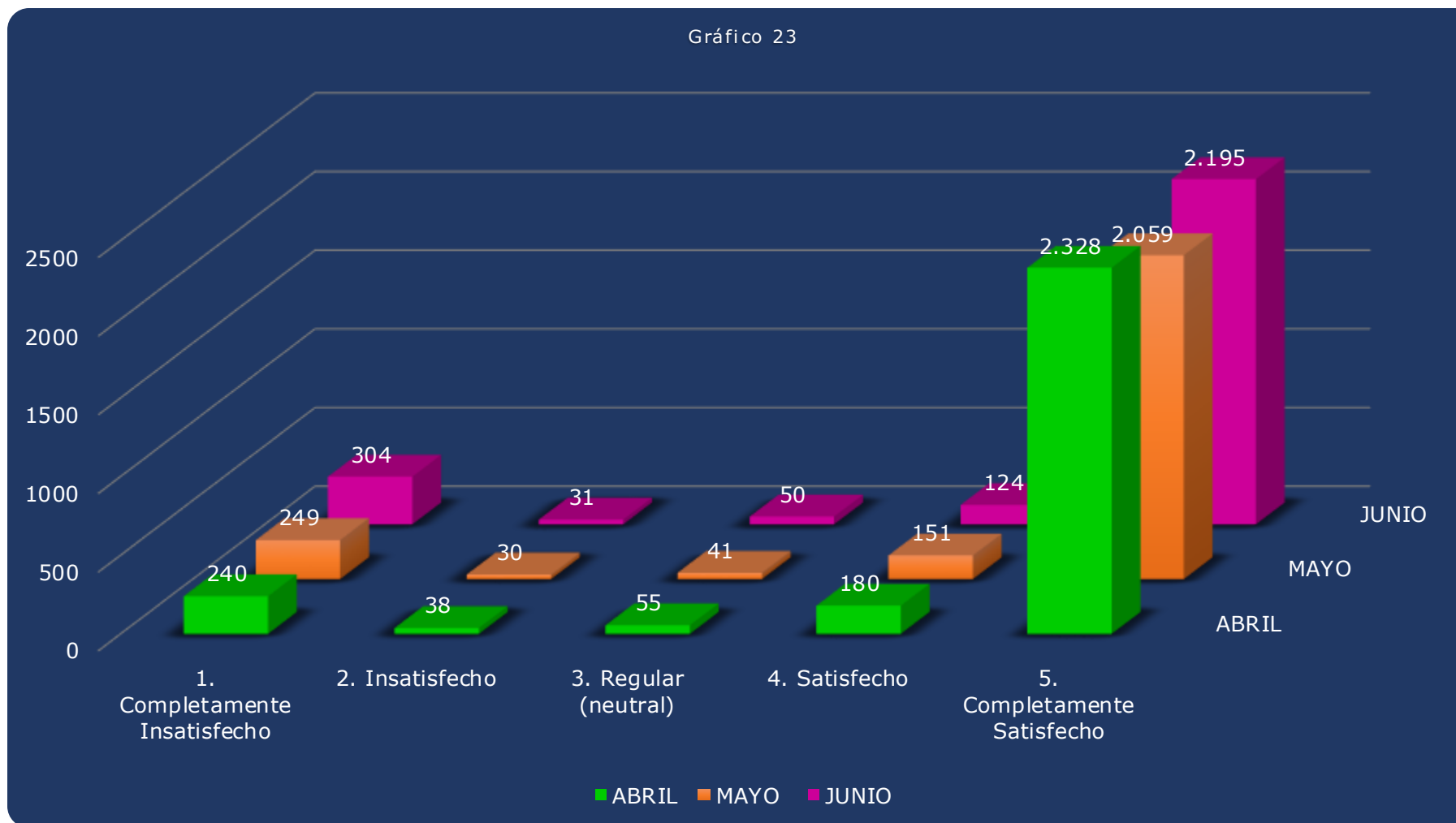
En el período se realizaron encuestas con 4 preguntas.

<i>Pregunta</i>	<i>Encuestas Realizadas</i>		
	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea telefónica de atención?	2.843	2.540	2.713
¿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

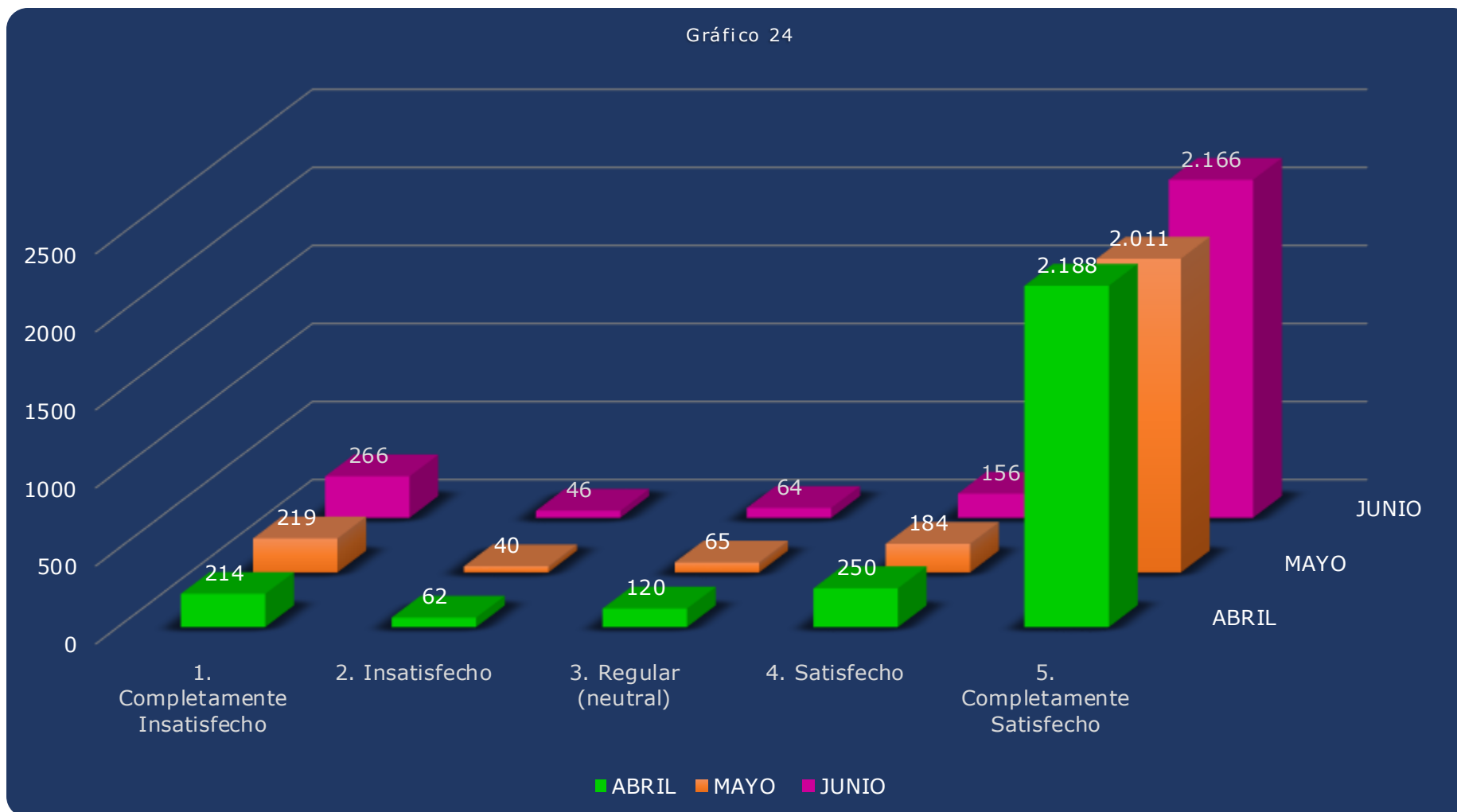
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea de atención?



Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 2

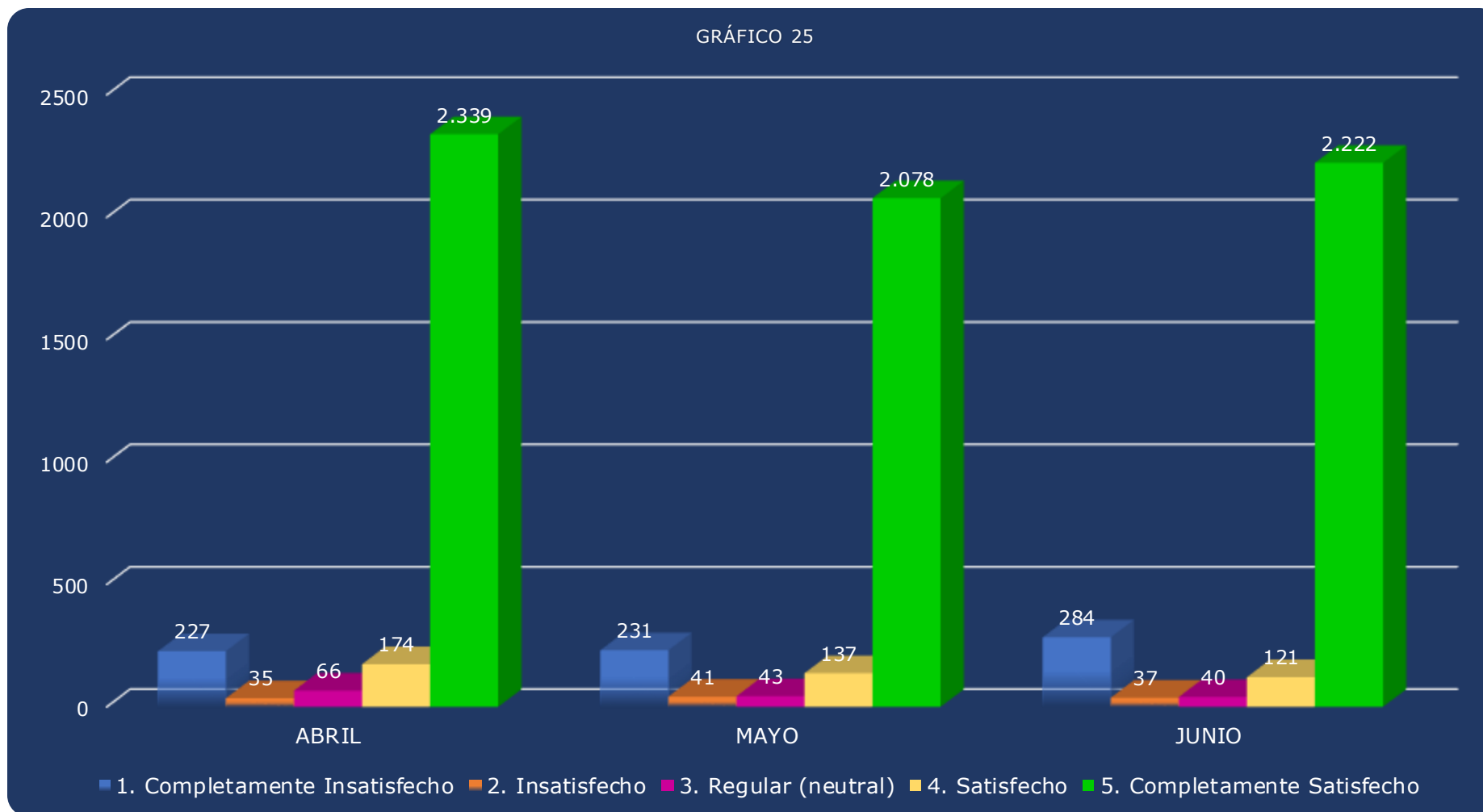
¿Qué tan satisfecho se siente con tiempo de espera para ser atendido?



Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 3

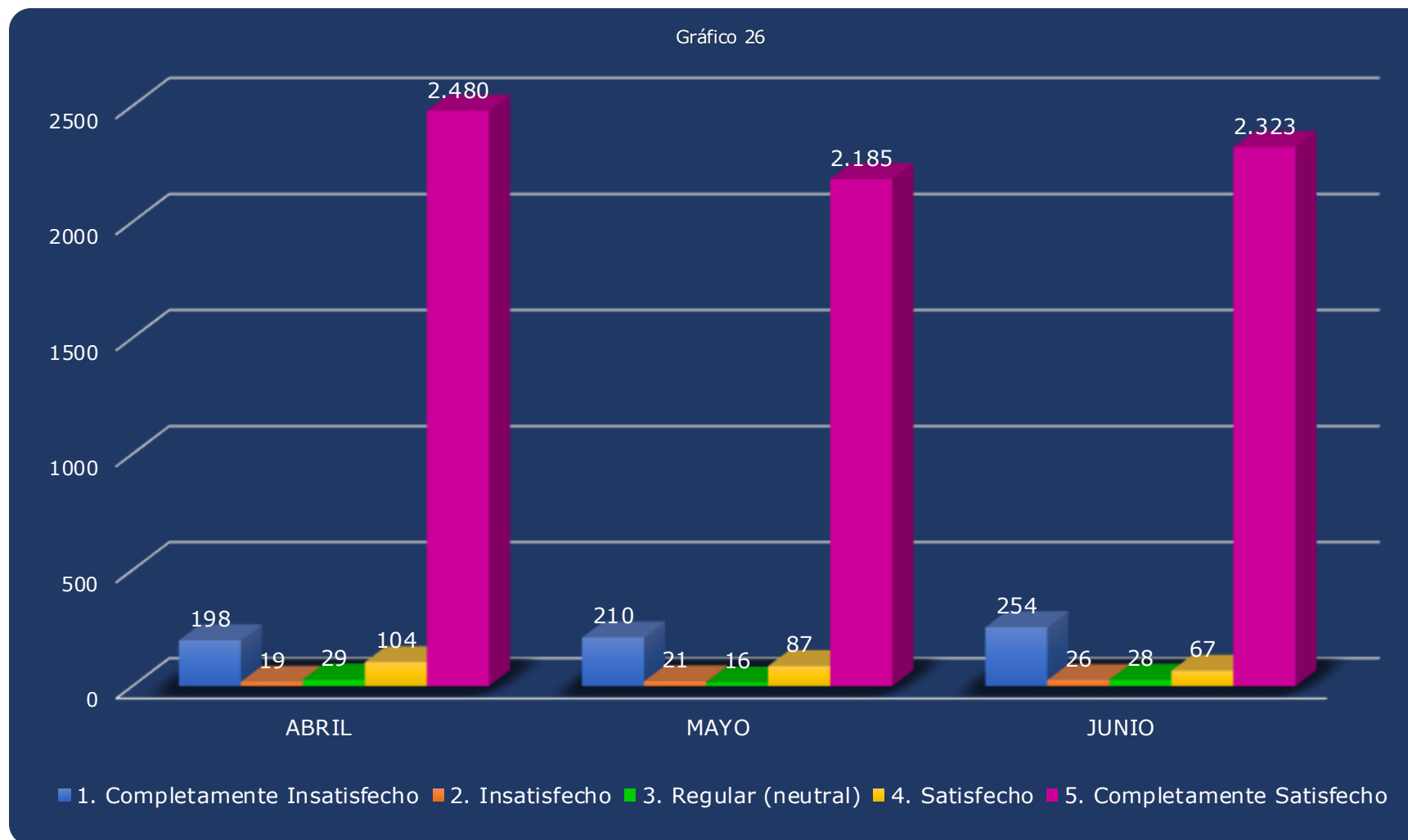
¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?



Encuestas de Satisfacción Canales de Contacto

Pregunta 4

Califique la atención del asesor en esta llamada



MUCHAS GRACIAS