

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	

Bogotá, D.C. 01 de julio de 2026

Respetados (a) ciudadanos (a):

Anónimo - PQRSDF Núm. **241685**.

Ref. Respuesta a su PQRSDF Núm. **241685** registrada el 29 de junio del 2026.
Gracias por contactar a Migración Colombia.

Se ha recibido su derecho de petición radicado bajo el número precitado en el asunto, en el cual se manifiesta:

(...) "Respetados señores Migración Colombia:

Por medio de la presente, me permito presentar queja formal por la experiencia desagradable que vivieron unos familiares durante la atención recibida por parte del personal de Migración Colombia en el Aeropuerto Internacional El Dorado.

La inconformidad se origina en el trato deficiente, poco respetuoso y descomedido recibido por parte de algunos funcionarios, quienes respondieron de manera grotesca y poco cordial ante las inquietudes formuladas. La atención prestada no fue clara, amable ni orientada al usuario, generando una situación incómoda e innecesariamente desagradable para mis familiares.

Considero preocupante que una entidad pública encargada de atender a ciudadanos nacionales y extranjeros brinde un servicio con ese nivel de falta de empatía y disposición. El personal de atención al público debe actuar

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	

con respeto, diligencia, claridad y vocación de servicio, más aún cuando se trata de trámites migratorios que, por su naturaleza, pueden generar preocupación o incertidumbre en los usuarios.

Por lo anterior, solicito que esta situación sea revisada internamente, a fin de que se evalúe el comportamiento del personal involucrado y se adopten las medidas necesarias para mejorar la calidad del servicio, el trato al ciudadano y la atención brindada en las instalaciones de Migración Colombia.

Esta queja no busca generar una confrontación, sino dejar constancia de una experiencia negativa que debe ser tenida en cuenta para evitar que otros usuarios reciban un trato similar.

Agradezco se me informe el trámite dado a la presente queja y la capacitación que se imparta a estos funcionarios que atienden. (...)”

En atención a su solicitud, damos respuesta dentro de las competencias conferidas a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, en el ordenamiento jurídico colombiano, por lo cual, conforme a lo precisado en el Decreto Ley 4062 de 2011 y el Decreto 1067 de 2015, las funciones de Migración Colombia corresponden a ser autoridad de vigilancia, control migratorio y de extranjería en el Territorio Nacional dentro del marco de la soberanía nacional y de conformidad con las leyes y la política que en la materia defina el Gobierno Nacional.

En atención a lo expuesto y con el propósito de brindar una respuesta de fondo a su requerimiento, respetuosamente solicitamos remitir copia de los documentos de identificación tanto del peticionario como los de las personas afectadas, con el fin de proceder a su plena identificación. En particular, se requiere allegar copia de las cédulas de ciudadanía y/o pasaportes o cualquier otra información y

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	

documentación que considere pertinente para el esclarecimiento de los hechos. Lo anterior resulta necesario para adelantar las verificaciones e investigaciones correspondientes.

Por otra parte, nos permitimos informar que para vuelos internacionales se requiere un tiempo estimado mínimo de tres (3) horas de antelación para realizar el proceso de control migratorio y abordaje.

En consecuencia, mientras no se cuente con la información más los documentos o los elementos probatorios requeridos para verificar los hechos expuestos, no será posible adelantar la investigación solicitada ni emitir un pronunciamiento de fondo respecto de la situación planteada.

Este despacho, le comunica que la información solicitada se encuentra sujeta de reserva, de conformidad con los términos de la Constitución Política, el numeral 6 del artículo 2.2.1.11.4.3 del Decreto 1067 de 2015 y el numeral 3 del artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, el cual ha sido modificado por la ley 1755 de 30 de junio de 2015, el cual establece:

DECRETO 1067 DE 2015

(...)

ARTÍCULO 2.2.1.11.4.3. RESERVA.

<Inciso modificado por el artículo 53 del Decreto 1743 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Por estar relacionados con la seguridad nacional, así como por involucrar la privacidad de las personas, de conformidad con las normas que rigen la materia, tienen carácter reservado en los archivos de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, el registro de extranjeros, los documentos que contienen información judicial e investigaciones de carácter migratorio y el movimiento migratorio, tanto de nacionales

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	

como de extranjeros.

No obstante, la anterior información que se lleva en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, podrá ser entregada a:

(...)

3. El titular del dato o información (negrilla fuera de texto).

4. Los parientes del titular del respectivo registro, hasta el cuarto grado de consanguinidad en línea ascendente o descendente y primero civil.

5. El cónyuge o compañero permanente debidamente reconocido del respectivo titular del registro.

6. <Numeral modificado por el artículo 53 del Decreto 1743 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Los terceros que cuenten con la facultad expresa mediante poder especial debidamente otorgada por el titular de la información en cumplimiento de lo dispuesto por las disposiciones legales que rigen la materia.

(...)

En concordancia con:

LEY 1437 DE 2011

(...)

Artículo 24. Informadores y Documentos Reservados. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: (...)

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	

3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. (...)

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información. (Subrayado fuera de texto).

(...)

Adviértase, que es voluntad de la UAE Migración Colombia, colaborar con la ciudadanía para resolver sus inquietudes, sin embargo, dicha colaboración siempre debe encontrarse ajustada a nuestro ordenamiento jurídico, con el fin de no llegar a vulnerar Derechos Fundamentales consagrados en la Constitución Política de Colombia.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	

Conforme al contenido de la presente comunicación, se brinda respuesta, invitándole a seguir utilizando los canales de comunicación que nuestra entidad ha establecido para brindar atención oportuna y amable a sus usuarios y/o consultar la página institucional www.migracioncolombia.gov.co, donde podrá encontrar toda la información actualizada en materia migratoria de manera ágil y sencilla.

Nos suscribimos respetuosamente, atentos a cualquier solicitud o requerimiento adicional.

Cordialmente,

Laura Nataly Montoya Romero
Regional Aeropuerto El Dorado
Migración Colombia