

MIGRACIÓN

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



Informe Resultados Encuesta Experiencia Ciudadana - Trámites

Septiembre 2025

JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

JUSTIFICACIÓN: La voz del ciudadano es insumo fundamental para generar valor público en las Entidades y en los servicios que prestan. Una de las alternativas de contacto con el usuario son los cuestionarios o encuestas, las cuales permiten indagar con ellos sobre su experiencia durante el trámite y los aspectos que consideran relevantes para que se les preste un mejor servicio.

OBJETIVO: Conocer la experiencia de los ciudadanos cuando realizan trámites ante la Entidad; esto, con el fin de identificar fortalezas y posibles debilidades en la atención para formular acciones que permitan avanzar en la mejora continua del acceso a la oferta institucional de la entidad.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

ALCANCE: Encuesta aplicada a los trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): Cédula de Extranjería, Certificado de Movimientos Migratorios, Permiso Temporal de Permanencia o Prórroga de Permanencia, Permiso por Protección Temporal, Salvoconducto, Reporte de Extranjeros SIRE, y Permiso de Ingreso y Permanencia.

POBLACIÓN OBJETIVO: Ciudadanos nacionales y extranjeros que realizaron trámites en los siguientes puntos de atención de Migración Colombia: Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Bogotá, Medellín, Cúcuta, Cali, Arauca y en el Puesto de Control Migratorio Aéreo El Dorado.

TAMAÑO DE LA MUESTRA: Teniendo en cuenta que en el II semestre de 2024 se expidieron 2.663.214 trámites, el tamaño de la muestra fue de 384 encuestas, con un porcentaje de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN: Encuesta realizada a partir de un formulario de Google, con 10 preguntas: 2 abiertas con datos del encuestado, 7 cerradas con única respuesta y 1 abierta para el registro de las sugerencias y observaciones para la mejora continua.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Encuesta experiencia ciudadana para trámites de Migración Colombia	
<p>Esta encuesta tiene como objetivo conocer la experiencia de las ciudadanías en los momentos de interacciones con la Entidad al realizar un trámite o recibir un servicio; esto, con el fin de identificar debilidades y fortalezas que sirvan, a su vez, para formular acciones de mejora e innovación en la prestación de los servicios de Migración Colombia.</p>	
Nombres y Apellidos:	
Número documento de identificación:	
Marque con una X el rango de edad al que pertenece:	
Menor de 18 años	<input type="checkbox"/>
18 años a 27 años	<input type="checkbox"/>
28 años a 59 años	<input type="checkbox"/>
Más de 60 años	<input type="checkbox"/>
¿Con qué género se identifica?	
Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>
Preferirías no contestar	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>
¿Cuál fue el trámite que adelantó?	
Cédula de Extranjería	<input type="checkbox"/>
Certificado de Movimientos Migratorios	<input type="checkbox"/>
Prórroga de Permanencia	<input type="checkbox"/>
Salvoconducto	<input type="checkbox"/>
Permiso por Protección Temporal	<input type="checkbox"/>
Permiso de Ingreso y Permanencia	<input type="checkbox"/>
Reporte de Extranjeros - SIRE	<input type="checkbox"/>

Califique la facilidad con la que accedió al trámite.

Teniendo en cuenta que el trámite es de fácil acceso cuando hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización, califique en escala de 1 a 4 la facilidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.

1 2 3 4

Califique la claridad de la información que necesitó para solicitar el trámite.

Dado que la claridad para adelantar un trámite se da cuando la información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender, califique en escala de 1 a 4 la facilidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.

1 2 3 4

Califique la calidad de la realización del trámite.

Considerando que un trámite se brinda con calidad, cuando su resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, califique en escala de 1 a 4 la facilidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.

1 2 3 4

Califique la oportunidad de la Entidad para resolver su solicitud o ejecutar el trámite.

Estimando que la respuesta o solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la Entidad, califique en escala de 1 a 4 la facilidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.

1 2 3 4

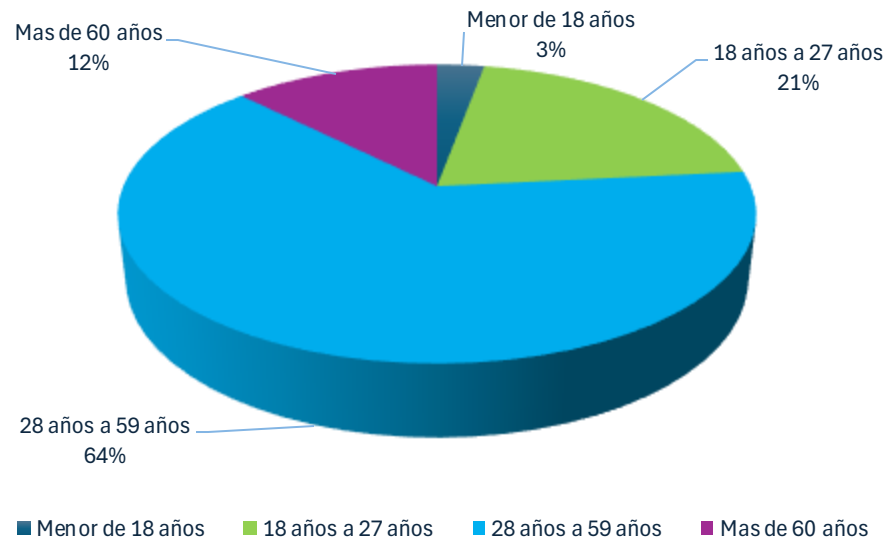
¿Cuáles son las recomendaciones o sugerencias que haría a la Entidad para que mejore su oferta de trámites?

TRÁMITES EVALUADOS EN LA ENCUESTA

Nombre del Trámite	Propósito del Trámite	Dependencia
Cédula de Extranjería	Documento de Identificación expedido por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, que se otorga a los extranjeros titulares de una visa superior a tres (3) meses y a sus beneficiarios, con base en el registro de extranjeros. El uso de la Cédula de extranjería deberá estar acorde con la visa otorgada al extranjero.	Extranjería
Certificado de Movimientos Migratorios	Documento expedido por Migración Colombia donde se certifican los ingresos (inmigración) y salidas (emigración) del país, realizados por un colombiano o un extranjero, por cualquiera de los Puestos de Control Migratorio a nivel nacional.	Extranjería
Permiso Temporal de Permanencia	Autorización administrativa expedida por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia a los extranjeros cuya nacionalidad no requiera visa y que pretendan extender su permanencia, habiendo usado un Permiso de Ingreso y Permanencia, sin que este exceda los ciento ochenta (180) días (continuos o discontinuos) dentro del mismo año calendario.	Extranjería
Salvoconducto	Documento de carácter temporal que expide la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia a los extranjeros en situaciones excepcionales, con el fin de regular su permanencia en el territorio nacional. Los salvoconductos serán otorgados para salir (SC-1) o permanecer (SC-2) en el territorio nacional.	Extranjería
Permiso por Protección Temporal	Documento de identificación que permite la regularización migratoria, autoriza a los migrantes venezolanos a permanecer en el territorio nacional en condiciones de regularidad migratoria especiales, y a ejercer durante su vigencia, cualquier actividad u ocupación legal en el país, incluidas aquellas que se desarrollen en virtud de un contrato de prestación de servicios, una vinculación o contrato laboral, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico colombiano, para el ejercicio de las actividades reguladas.	Extranjería
Permiso de Ingreso y Permanencia	Permiso otorgado por Migración Colombia a los ciudadanos extranjeros cuya nacionalidad no requiera visa, y que pretendan ingresar al territorio nacional sin vocación de domicilio ni ánimo de lucro, para permanecer en períodos de corta estancia.	Control Migratorio
Reporte de Extranjeros SIRE	Reporte de vinculación, contratación, empleo, admisión, matrícula, desvinculación, retiro, ingreso, alojamiento y hospedaje, atención médica de urgencias y realización de espectáculos artísticos, culturales o deportivos de extranjeros dentro del territorio nacional.	Verificación Migratoria

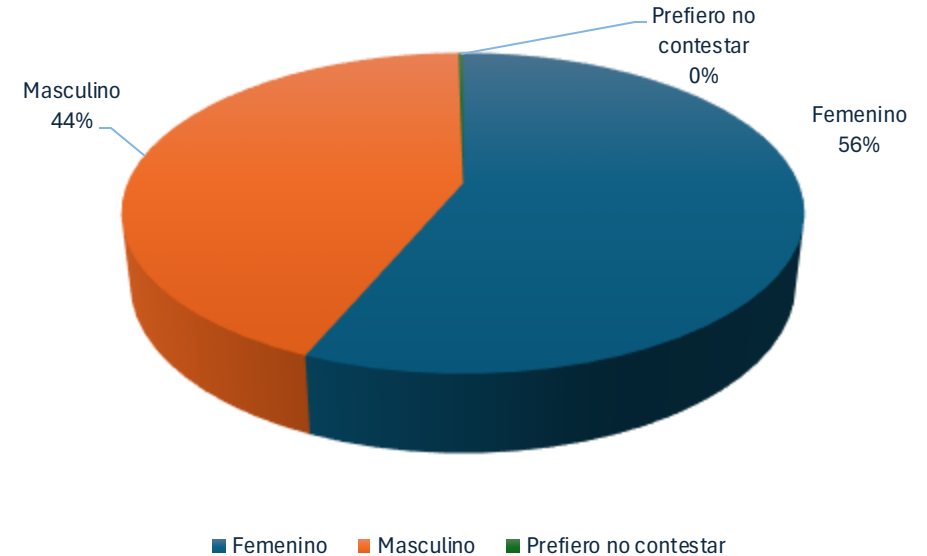
POBLACIÓN ENCUESTADA

Rangos de edad



Punto de Atención	Menor de 18 años	18 años a 27 años	28 años a 59 años	Mas de 60 años
CFSM Bogotá	2	20	68	9
CFSM Cali	1	15	39	16
CFSM Cúcuta	8	7	19	6
CFSM Arauca	0	6	20	1
CFSM Medellín	0	16	63	3
PCMA El Dorado	0	15	38	13
Total general	11	79	247	48

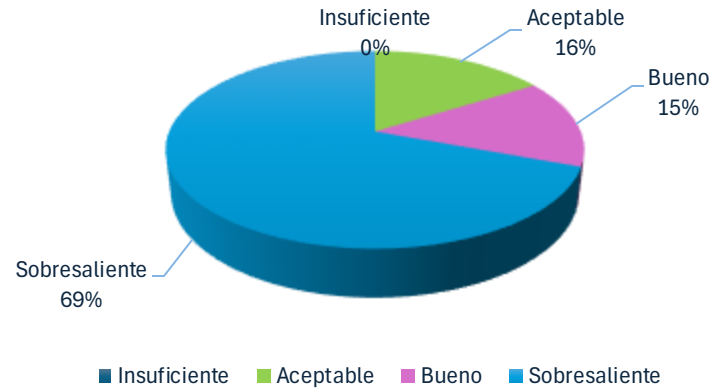
Género



Punto de Atención	Femenino	Masculino	Prefiero no contestar
CFSM Bogota	58	41	0
CFSM Cali	41	30	0
CFSM Cúcuta	22	18	0
CFSM Arauca	17	10	0
CFSM Medellín	36	45	1
PCMA El Dorado	43	23	0
Total general	217	167	1

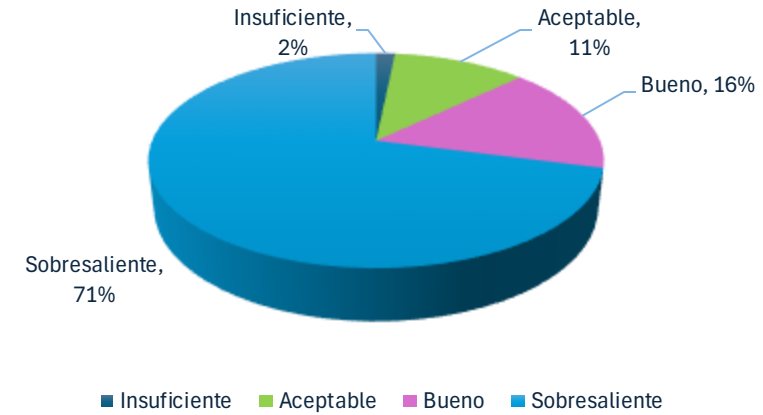
RESULTADOS CÉDULA DE EXTRANJERIA

Facilidad



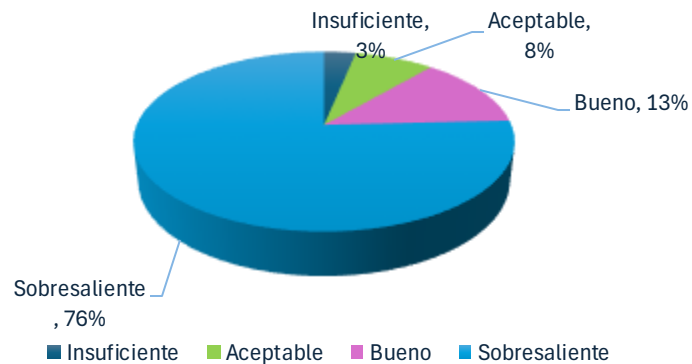
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



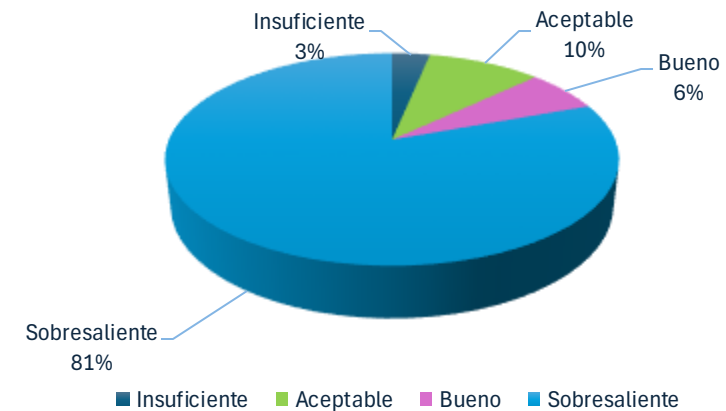
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

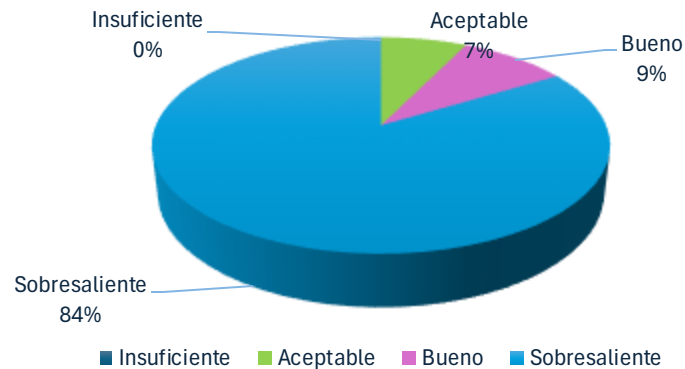
Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

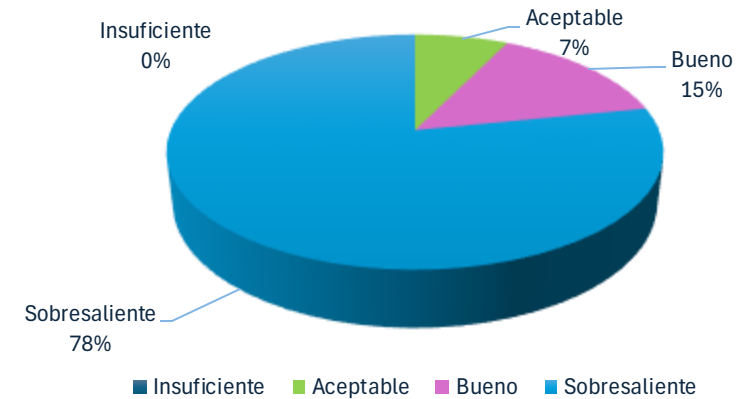
RESULTADOS CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS

Facilidad



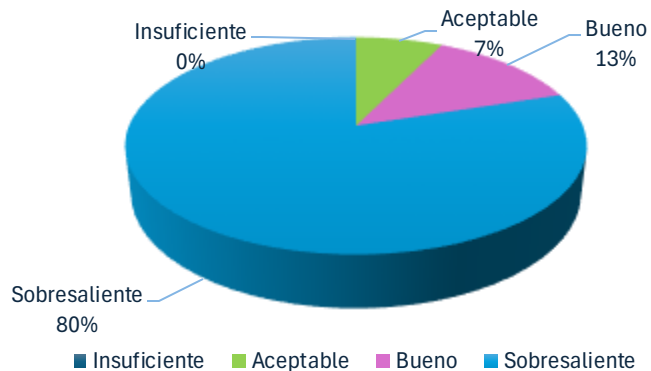
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



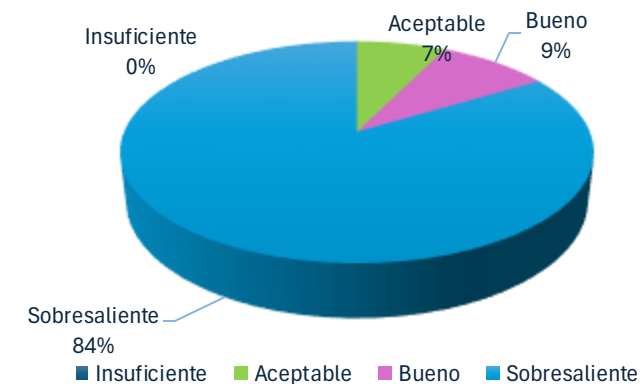
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

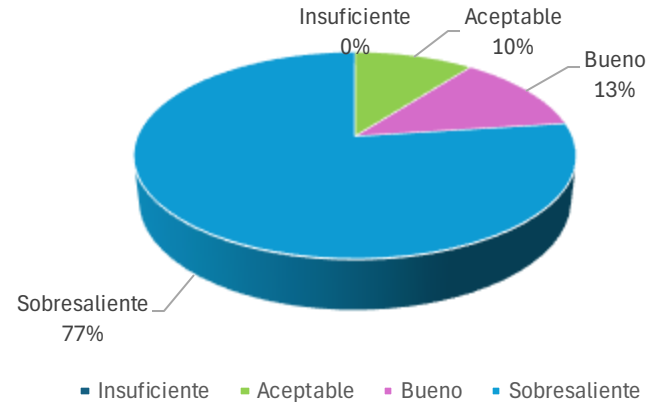
Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

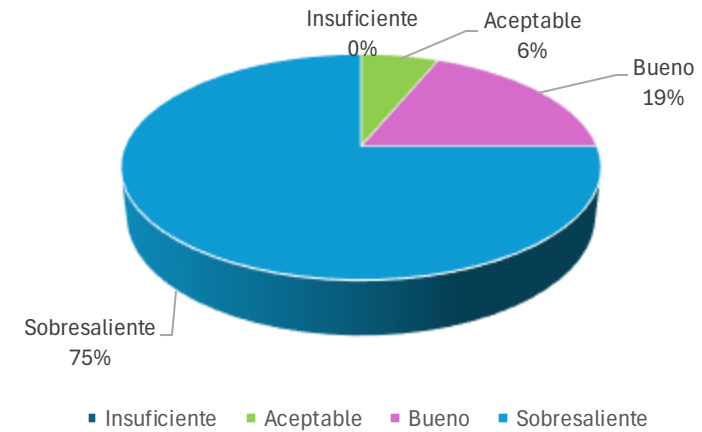
RESULTADOS PRÓRROGA DE PERMANENCIA

Facilidad



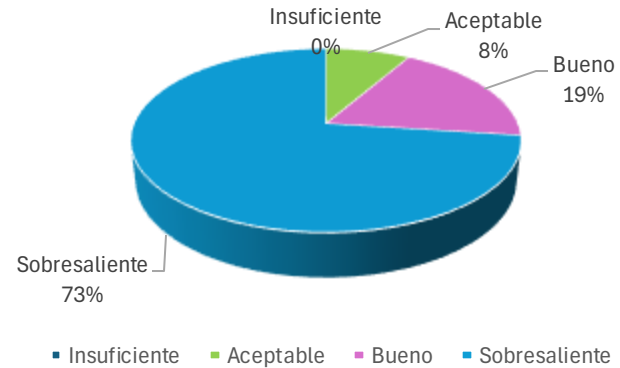
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



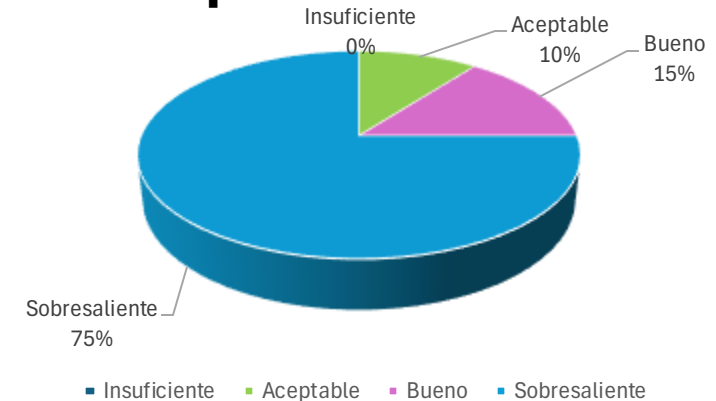
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

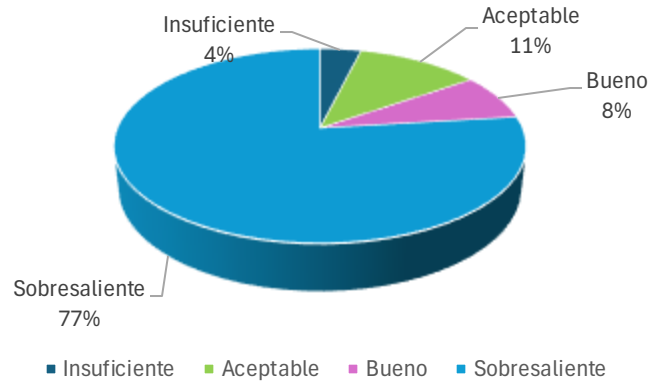
Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

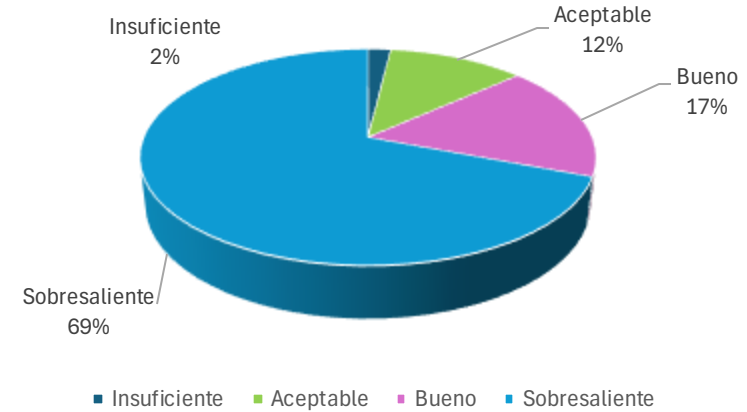
RESULTADOS SALVOCONDUCTO

Facilidad



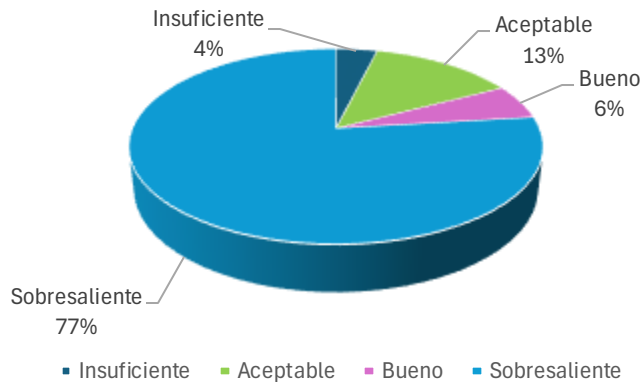
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



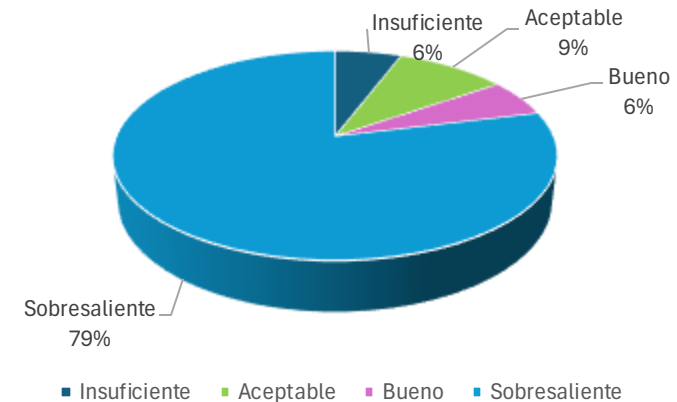
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

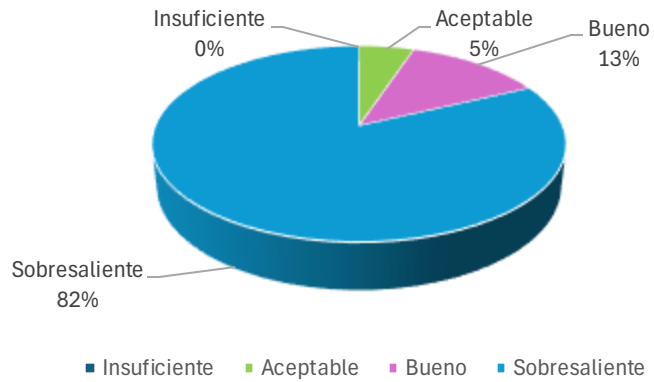
Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

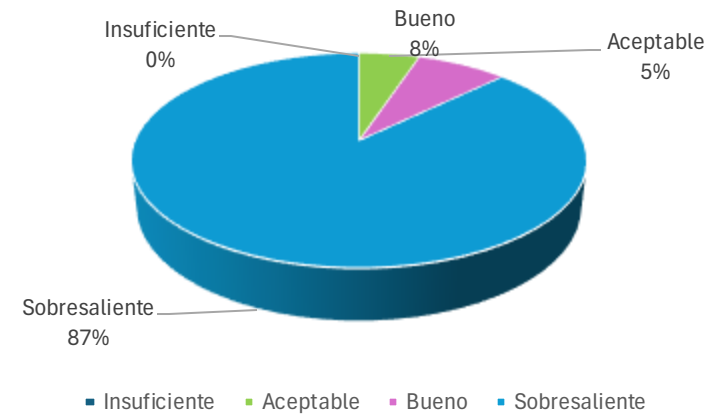
RESULTADOS PERMISO POR PROTECCIÓN TEMPORAL

Facilidad



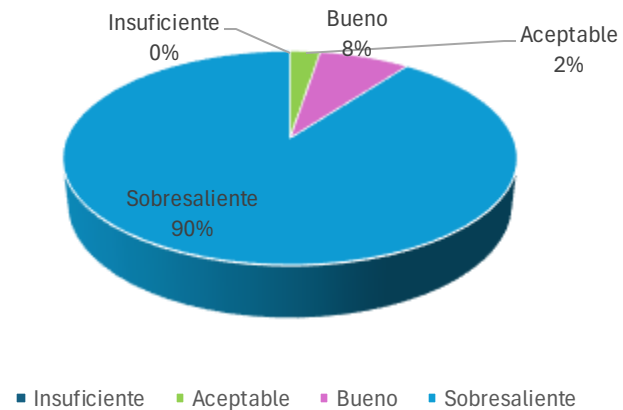
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



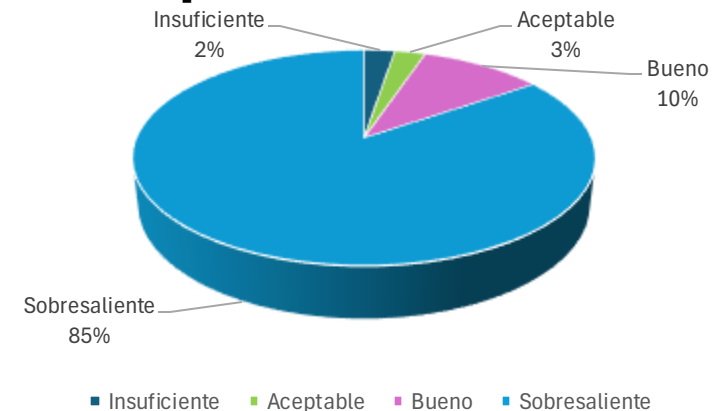
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS TRÁMITES EXTRANJERÍA

Los trámites son: Cédula de Extranjería, Permiso por Protección Temporal, Certificado de Movimientos Migratorios, Prórroga de Permanencia, y Salvoconducto

Las recomendaciones respecto a la **información publicada y divulgada de los trámites** fueron, de manera general, las siguientes:

- Incluir en la página web institucional mayor información sobre cómo proceder con los documentos.
- Tener una página web más clara.
- Mejorar la página web para hacer los trámites. La página no es expansiva y no está adaptada para dispositivos móviles.

Las recomendaciones relacionadas con el **agendamiento de citas** fueron, de manera general, las siguientes:

- No es clara la información para confirmar la cita.
- Organizar mejor las citas.
- Mantener el calendario de citas con mayor programación.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS TRÁMITES EXTRANJERÍA

Las recomendaciones relacionadas con el **servicio** fueron, de manera general, las siguientes:

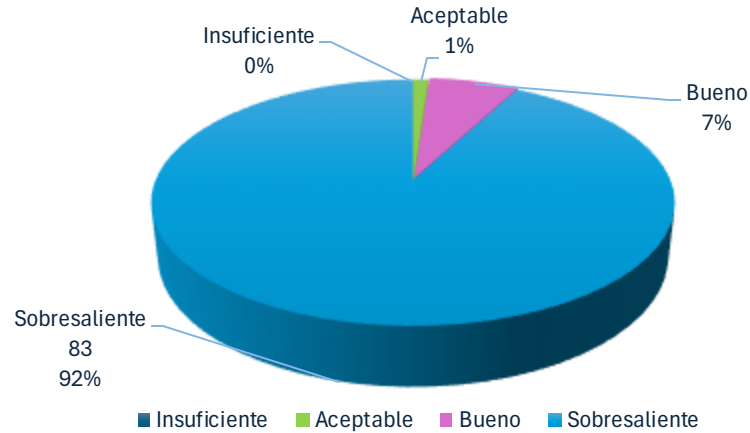
- Debe haber una mejor orientación para ubicar a los ciudadanos en las filas, ya que en ocasiones las personas terminan haciendo dos flas. Esto representa una pérdida de tiempo para ellas y genera una mala experiencia con la entidad.
- Socializar el protocolo de atención para ingresar a la entidad.
- Simplificar el acceso a las instalaciones de la entidad para los adultos mayores.
- Simplificar el acceso a las instalaciones de la entidad para las personas con discapacidad física.

Las recomendaciones frente al **procedimiento** asociado al trámite fueron, de manera general, las siguientes:

- Permitir que los Certificados de Movimientos Migratorios se puedan obtener 100% virtual.
- Ampliar las opciones de los métodos de pago.
- Generar el código del FUT en la oficina de Migración Colombia.
- Mejorar los trámites virtuales.
- Que la entidad sea quien realice el FUT.
- Mejorar los tiempos de entrega de la cédula de extranjería.

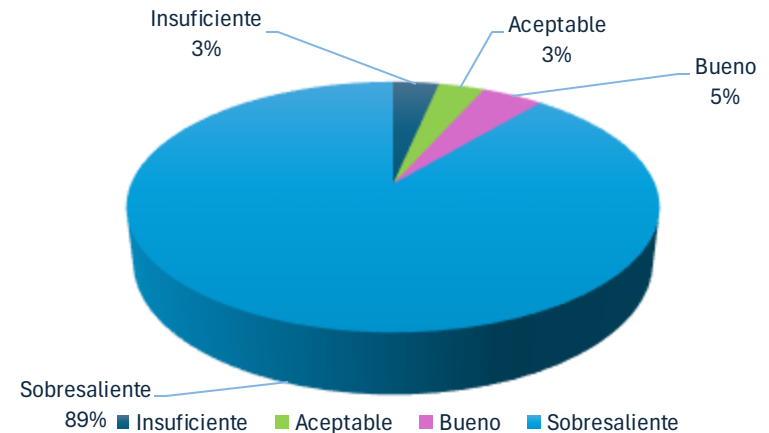
RESULTADOS PERMISO DE INGRESO Y PERMANENCIA

Facilidad



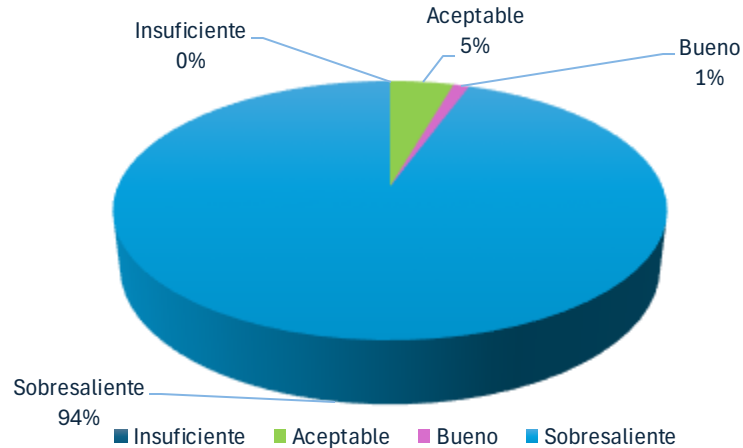
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



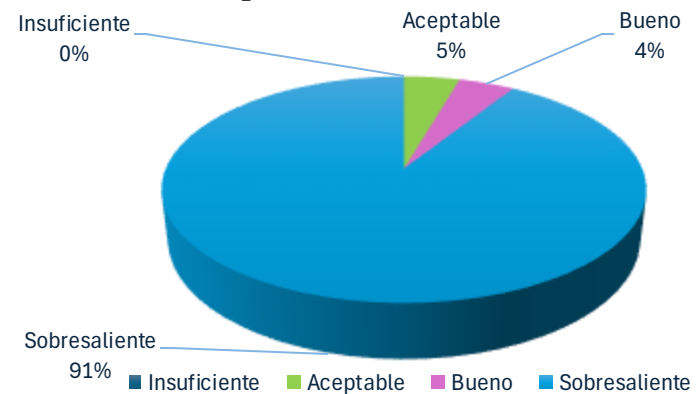
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS TRÁMITE CONTROL MIGRATORIO

Trámite: Permiso de Ingreso y Permanencia

Las recomendaciones relacionadas con el **servicio** fueron las siguientes:

- Disminuir las horas de trabajo de los Oficiales de Migración en el aeropuerto para que no se vean siempre cansados.
- Mejorar el tiempo en las filas de ingreso a Colombia.
- Tener mayor empatía con los ciudadanos.
- Tener mayor empatía con las personas que hacen uso del Biomig.
- Filas más ágiles.

Las recomendaciones relacionadas con el **procedimiento** asociado al trámite fueron las siguientes:

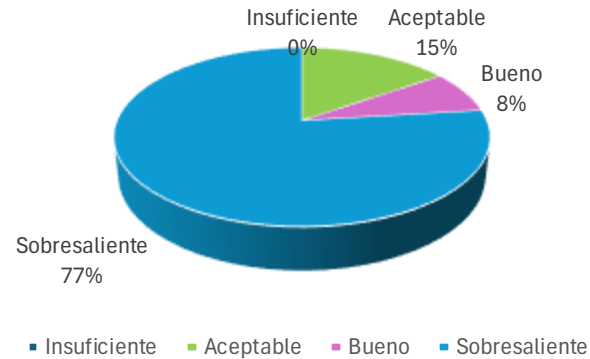
- Ampliar las opciones de métodos de pagos.
- Mayor disponibilidad en la citas.

Las recomendaciones relacionadas con la **información** del trámite fueron las siguientes:

- Mayor señalización.
- Mayor información en la entrada, mayor empatía con los extranjeros.

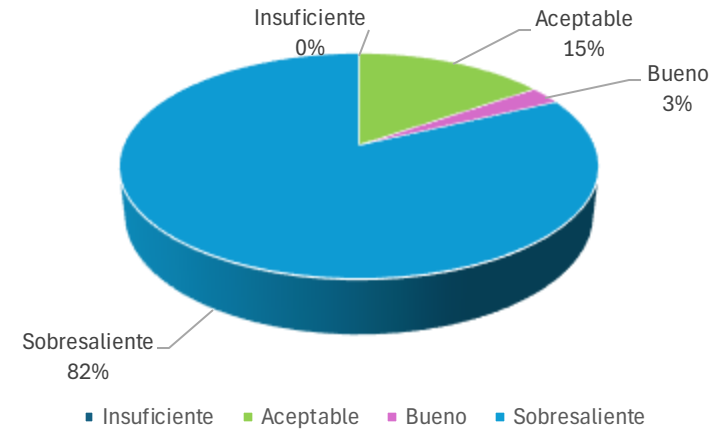
RESULTADOS SIRE

Facilidad



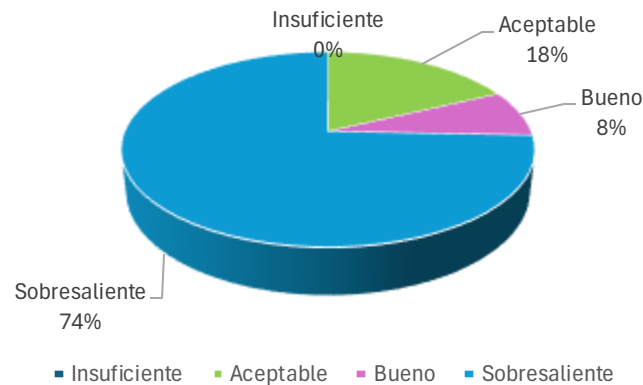
Hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización

Claridad



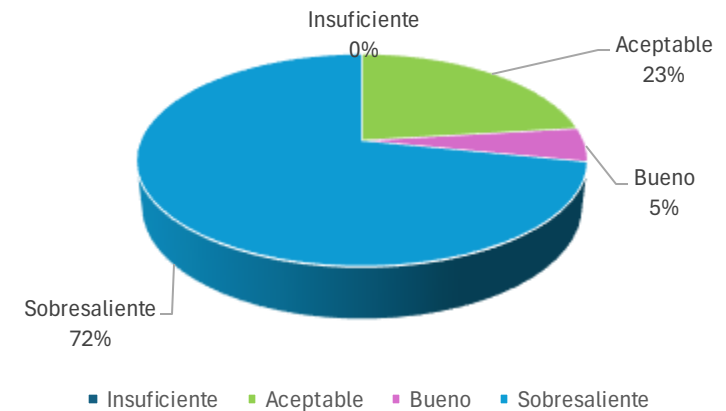
La información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender

Calidad



Cuando el resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

Oportunidad



Cuando la solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS TRÁMITE VERIFICACIÓN MIGRATORIA

Tramite: Reporte de Extranjeros

Las recomendaciones relacionadas con el **servicio** fueron las siguientes:

- Mejorar la atención telefónica para recibir asesoría de manera oportuna.
- Mejorar los tiempos de respuesta para trámites relacionados con SIRE.

Las recomendaciones relacionadas con el **procedimiento** asociado con el trámite fueron las siguientes:

- Mayor facilidad para efectuar el trámite.
- Mejorar los tiempos de respuesta
- Implementar una plataforma mejor ya que la actual no es amigable con el usuario, se cae y no deja descargar el reporte.

Las recomendaciones relacionadas con la **información** del trámite son las siguientes:

- Se necesita más divulgación y campañas de sensibilización pues los extranjeros se quejan por tener que hacer el reporte.

ACCIONES ADICIONALES DE MEJORA A PARTIR DE LAS SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA

- Socializar resultados de la encuesta con las áreas misionales
- Realizar mesas de trabajo para mejorar la información publicada en la página web institucional sobre los trámites.
- Mejorar la claridad en la confirmación de citas mediante mensajes automáticos por correo/SMS que incluyan fecha, hora, dirección y documentos requeridos.
- Realizar capacitaciones a los agentes del Contact Center para evitar que proporcionen información errónea a los ciudadanos.
- Aplicar protocolos de atención preferente desde el ingreso a los centros facilitadores.
- Fortalecer la inclusión y el respeto en la prestación del servicio.
- Reforzar la atención telefónica.