

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.24
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDf – Primer Nivel de Servicio	VERSIÓN	1

Bogotá, D.C., 27 de agosto de 2026

Respetado (a) ciudadano (a):

Ref. Respuesta a su PQRSDf Núm. 337262 registrada el 25 de agosto de 2026.

Gracias por contactar a Migración Colombia.

Comprendemos los inconvenientes presentados con el agendamiento de su cita. En atención a su solicitud, le informamos que el pasado 24 de mayo de 2026 se llevó a cabo una actualización general de nuestra plataforma.

Para ingresar al sistema y activar su usuario, por favor siga estas instrucciones:

1. Ingrese a la plataforma oficial a través del enlace [Portal Migración Colombia](#), menú **Atención a la Ciudadanía**, opción **Servicios / Agendamiento de Citas**.
2. Si lo prefiere, puede ingresar directamente a través del siguiente enlace: [Agendamiento de Citas](#).
3. Seleccione la opción "**Registrarse**" y diligencie el formulario con sus datos actualizados.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.24
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF – Primer Nivel de Servicio	VERSIÓN	1

4. Una vez completado el formulario y aceptada la política, haga clic en el botón **"Crear Cuenta"**.
5. El sistema le enviará un mensaje automático a la cuenta de correo electrónico registrado con un enlace para la activación de su usuario.
Recuerde que cuenta con un plazo de 6 días calendario para completar este proceso de activación.
6. En caso de que en el futuro no recuerde su contraseña, podrá hacer clic en la opción "¿Olvidó su contraseña?" para generar una nueva credencial de acceso.

Si después de seguir estos pasos persiste el inconveniente, y dado que su solicitud no proporciona la información suficiente para realizar las validaciones y correcciones correspondientes, podrá radicar una nueva PQRSDF. Para ello, puede ingresar al portal institucional [Portal Migración Colombia](#), menú **Atención a la Ciudadanía**, opción **Radicación de PQRSDF**. También puede hacerlo de forma directa a través del siguiente: [Radicación de PQRSDF](#). Remitiendo los siguientes datos y documentos:

1. Nombres y apellidos completos.
2. Copia legible de su documento de identidad.
3. Capturas de pantalla del error presentado.
4. Detalle explícito de los datos que requiere corregir.
5. Ciudad de residencia actual.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.24
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF – Primer Nivel de Servicio	VERSIÓN	1

De esta manera esperamos haber dado respuesta a su solicitud.

Cordialmente,

Grupo de Atención y Relación con la Ciudadanía

Migración Colombia

Elaboró: Sonia Gerena

Cargo: Agente Técnico