

**ARQUITECTURA PARA PLATAFORMA DE AGENDAMIENTO DE CITAS
EN TRÁMITES MISIONALES**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

BOGOTA, D.C. 2024

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| OBJETIVOS | 5 |
| ALCANCE..... | 5 |
| REGLAS GENERALES PARA PROGRAMACIÓN DE AGENDAMIENTO:..... | 6 |
| Estructura del agendamiento..... | 6 |
| Trámites de Extranjería: | 6 |
| Reexpedición PPT: | 7 |
| Verificaciones Migratorias:..... | 7 |
| ESPECIFICACIONES GENERALES EN LA PLATAFORMA DE AGENDAMIENTO: | 8 |
| ESPECIFICACIONES FUNCIONALES EN LA PLATAFORMA DE AGENDAMIENTO:..... | 8 |
| ARQUITECTURA DE LA PLATAFORMA DE AGENDAMIENTO | 8 |
| MÓDULO AUTENTICACIÓN. (A implementar y puntualizar) | 9 |
| Registro de usuario nuevo:..... | 9 |
| Usuario ya registrado: | 10 |
| Reglas de registro usuario: | 10 |
| MÓDULO CIUDADANO. | 11 |
| REGLAS DE PROGRAMACIÓN DE CITAS: | 20 |
| MÓDULO FUNCIONARIO/AGENTE..... | 21 |
| USUARIO FUNCIONARIO: | 22 |
| USUARIO FUNCIONARIO (RESERVA DE CITAS)..... | 29 |
| REGLAS USUARIO FUNCIONARIO | 30 |
| USUARIO AGENTE..... | 31 |
| MÓDULO ADMINISTRADOR. | 32 |
| Atención de citas: | 33 |
| Creación de usuarios: | 33 |
| Agendas:..... | 36 |
| Sedes: | 40 |

| | |
|--|----|
| Trámites:..... | 44 |
| Días no hábiles: | 45 |
| Log de eventos: | 46 |
| REGLAS DE USUARIO ADMINISTRADOR:..... | 47 |
| Insumos para creación de plataforma de agendamiento: | 49 |

Tabla de ilustraciones

| | |
|--|----|
| Ilustración 1 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web..... | 11 |
| Ilustración 2 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web..... | 11 |
| Ilustración 3 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web..... | 12 |
| Ilustración 4 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web..... | 12 |
| Ilustración 5 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web..... | 13 |
| Ilustración 6 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web..... | 14 |
| Ilustración 7 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web..... | 15 |
| Ilustración 8 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web..... | 17 |
| Ilustración 9 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web..... | 17 |
| Ilustración 10 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web..... | 18 |
| Ilustración 11 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web..... | 18 |
| Ilustración 12 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web..... | 19 |
| Ilustración 13 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 22 |
| Ilustración 14 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 22 |
| Ilustración 15 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 22 |
| Ilustración 16 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 23 |
| Ilustración 17 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 23 |
| Ilustración 18 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 23 |
| Ilustración 19 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 24 |
| Ilustración 20 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 25 |
| Ilustración 22 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 25 |
| Ilustración 23 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 26 |
| Ilustración 24 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 27 |
| Ilustración 25 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 27 |
| Ilustración 26 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 28 |
| Ilustración 21 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario..... | 30 |

INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia pretende disponer de una plataforma que permita realizar el agendamiento de citas para los diferentes trámites que se realiza en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios - CFSM y Puestos de Control Migratorio – PCM con funciones de Extranjería a nivel nacional.

Actualmente, la Entidad cuenta con una plataforma de agendamiento que se conforma por tres módulos: ciudadano, funcionario/agente y administrador, en los cuales se puede realizar la programación de agendas y visualizar la forma en la que se encuentra establecido la programación de citas. Esta plataforma se encuentra disponible en la página web de la Entidad las 24 horas, para que los ciudadanos puedan ingresar y programar sus citas en el horario y fecha deseada.

Sin embargo, ante las novedades y requerimientos presentados en diferentes puntos de atención se pretende implementar mejoras en la plataforma de agendamiento acorde a las necesidades de la Entidad que nos permita brindar un buen servicio de cara a la ciudadanía. Por lo que, en el presente documento se relaciona la estructura a implementar para la plataforma de agendamiento.

OBJETIVOS

El sistema de agendamiento se centra fundamentalmente en tres secciones.

1. Los ciudadanos podrán programar su cita para los diferentes trámites a través la página web de la entidad, ya sea desde un ordenador o dispositivo móvil.
2. Los funcionarios que atienden las citas contarán con un usuario de acceso a la plataforma de agendas que les permitirá visualizar la programación de las citas y el estado de las mismas. A los agentes del Call Center dispondrán de este mismo módulo en el que podrán consultar y agendar.
3. Los administradores contarán con un usuario que les permitirá crear usuarios de administradores, funcionarios y agentes, la creación de trámites, puntos de atención (CFSM), generar citas y reportes del agendamiento.

Por lo anterior, los objetivos a desarrollar son los siguientes:

1. Diseñar una interfaz sencilla y clara para que el uso de la plataforma sea de fácil acceso para los ciudadanos, funcionarios, agentes y administrador.
2. Permitir un correcto acceso y uso del servicio desde el mayor número de dispositivos posibles, siendo estos: ordenador personal, Smartphone, iPhone y Tablet.
3. Permitir en tiempo real ver los reportes y estadísticas de agendamiento.

ALCANCE

Ofrecer una plataforma de alta calidad, que permita de manera sencilla a los ciudadanos, funcionarios y agentes programar, consultar y/o cancelar citas; facilitando, además, que los

diferentes puntos de atención (CFSM/PCM) puedan validar con antelación la programación de agendas que serán atendidas y a su vez obtener un consolidado general de los trámites con mayor demanda y estadísticas de asistencia.

REGLAS GENERALES PARA PROGRAMACIÓN DE AGENDAMIENTO:

La Entidad entrega mensualmente la programación de agendas para trámites de Extranjería, Reexpedición PPT y Verificaciones en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios – CFSM y Puestos de Control Migratorio con función de Extranjería - PCM con la siguiente información:

- Puntos de Atención: Centros Facilitadores de Servicios Migratorios o Puestos de Control Migratorio con función de Extranjería.
- Horarios de atención de cada CFSM y PCM: Hora de apertura, cierre y tiempos de descanso.
- Número de funcionarios por CFSM o PCM para cada grupo de trámite (Extranjería, Reexpedición PPT, Verificaciones)
- Número total de citas para cada grupo de trámite (Extranjería, Reexpedición PPT, Verificaciones) por punto de atención.
- Número de citas para cada trámite en cada punto de atención.
- Observaciones en caso de que aplique alguna particularidad.

El agendamiento debe ser publicado semanalmente, los días domingos a partir de las 5:00 p.m. Por lo que, la plataforma de agendamiento debe contar con la configuración que permita la publicación automática del agendamiento. Adicionalmente, que permita la publicación de agendas de forma diaria, semanal, quincenal o mensual para los casos en los que se requiera.

El correo del cual el ciudadano recibirá la confirmación o cancelación de la cita debe ser de dominio de Migración Colombia.

Estructura del agendamiento.

El agendamiento se divide en los siguientes grupos: trámites de Extranjería, Reexpedición PPT y Verificaciones:

Trámites de Extranjería: Cédula Extranjería, Salvoconducto, Registro Visa, Certificado de Movimientos Migratorios. Al configurar el agendamiento se debe tener en cuenta:

- Las citas se deben agendar cada 15 minutos.
- Las citas son programadas de lunes a viernes. Se puede presentar novedades para que en una fecha y horario específico no haya atención, por lo que se debe prever estas posibles situaciones en la configuración del módulo administrador, botón *Sedes*.
Ej. Puede pasar casos en los que los puntos de atención mencionen que en el mes en cierta fecha entre semana no haya atención por “x” novedad.
- Horarios de apertura, cierre y tiempos de descanso en cada Centro Facilitador de Servicios Migratorios o Puesto de Control Migratorio

- Número de funcionarios por cada CFSM o PCM encargados de atender el agendamiento.
- Número de citas para cada trámite en cada CFSM/PCM.
- La cantidad total de funcionarios es para todos los tramites de cada grupo, ejemplo Bogotá tiene 8 funcionarios para atender los 4 tramites de Extranjería, es decir, por cada 15 minutos máximo se pueden programar 8 citas de cualquier trámite.
- Novedades de los CFSM en cuanto a horarios de atención y días a programar agendas, las cuales deberán ser reportas previamente por Migración Colombia.

Reexpedición PPT: Reexpedición PPT para corrección de información en el documento y Duplicado de PPT por pérdida o hurto. Al crear el agendamiento se debe tener en cuenta:

- Las citas se deben agendar cada 15 minutos.
- Las citas son programadas de lunes a viernes. Algunos puntos de atención cuentan con excepciones de agendamiento para ciertos días. Se puede presentar novedades para que en una fecha y horario específico no haya atención, por lo que se debe prever estas posibles situaciones en la configuración del módulo administrador, botón *Sedes*.

Ej. En Armenia se cuenta con citas para reexpedición PPT por corrección de información las cuales solo aplican los días miércoles en horario de la mañana.

- Horarios de apertura, cierre y tiempos de descanso en cada Centro Facilitador de Servicios Migratorios o Puesto de Control Migratorio.
- Número de funcionarios por cada CFSM/PCM encargados de atender el agendamiento.
- Número de citas para cada trámite en cada CFSM/PCM.
- La cantidad total de funcionarios es para todos los tramites de cada grupo, ejemplo Bogotá tiene 2 funcionarios para atender los 2 tramites del Reexpedición PPT, es decir por cada 15 minutos máximo se pueden programar 2 citas de cualquier trámite.
- Novedades de los CFSM con respecto a horarios de atención y días a programar agendas reportas previamente por Migración Colombia.

Verificaciones Migratorias: Atención SIRE, Proceso administrativo - Persona Natural o Jurídica. Al crear el agendamiento se debe tener en cuenta:

- Las citas se deben agendada cada hora.
- Las citas son programadas de lunes a viernes. Algunos puntos de atención cuentan con excepciones de agendamiento únicamente para ciertos días. Se puede presentar novedades para que en una fecha y horario específico no haya atención, por lo que se debe prever estas posibles situaciones en la configuración del módulo administrador, botón *Sedes*.

Ej. En Armenia se cuenta con citas para Proceso administrativo persona natural o jurídica, las cuales solo aplican los días lunes, miércoles y viernes en horario de la tarde.

- Horarios de apertura, cierre y tiempos de descanso en cada Centro Facilitador de Servicios Migratorios o Puestos de Control Migratorio.
- Número de funcionarios por cada CFSM o PCM encargados de atender el agendamiento.
- Número de citas para cada trámite en cada CFSM/PCM.

- La cantidad total de funcionarios es para todos los trámites de cada grupo, ejemplo Bogotá tiene 4 funcionarios para atender los 2 trámites de Verificaciones Migratorias, es decir, por cada hora máximo se pueden programar 4 citas de cualquier trámite.
- Novedades de los CFSM con respecto a horarios de atención y días a programar agendas reportas previamente por Migración Colombia.

NOTA: Se debe tener en cuenta, que la Entidad puede solicitar la creación de trámites para agendamiento que no hace parte de los tres grupos de trámites. Ej. Orientación de Trámites y Servicios (agendamiento los días sábados)

ESPECIFICACIONES GENERALES EN LA PLATAFORMA DE AGENDAMIENTO:

Criterios generales de **accesibilidad** que se deben tener en cuenta en el diseño y construcción de la plataforma. Se debe contemplar el diseño universal de accesibilidad el cual está consignado en el anexo 2 de la resolución 1519 de 2020. Se sugiere entre otras cosas considerar las siguientes con el fin de garantizar un acceso sin barreras para todos los ciudadanos:

- Etiquetar los campos del formulario.
- Utilizar de manera concordante los atributos Aria y los elementos Label
- Garantizar la operabilidad a través del teclado, sin supeditar al uso exclusivo del mouse.
- Mensajes claros de ayuda y de notificación de error.
- Incluir marcadores de posición: textos temporales que se muestran dentro de un campo de formulario para indicar al usuario qué tipo de información debe introducir.
- Autenticación alternativa: Brindar reconocimiento de imágenes y opción de audio para autenticar.

ESPECIFICACIONES FUNCIONALES EN LA PLATAFORMA DE AGENDAMIENTO:

- La plataforma en cada módulo debe contar con una fuente o tipo de letra en tamaño estándar.
- Todos los formularios que muestren información deben tener la opción de ordenar y/o filtrar la información en cada campo.
- Contar con log de cambios a nivel de configuraciones en la plataforma.
- Contar con log de cambios en los reportes de agendamiento descargados. Registrar cambios realizados en los estados de citas por los usuarios creados en la plataforma, como el log de cambios de usuarios que agenden citas.
- Todos los botones deben requerir una reconfirmación al aceptar un cambio. Ej. Publicar agendamiento, debe salir la opción de reconfirmar que se publique las agendas.

ARQUITECTURA DE LA PLATAFORMA DE AGENDAMIENTO

La plataforma de agendamiento debe tener diseñados tres módulos: Módulo de autenticación Ciudadano, funcionario/agente y administrador.

MÓDULO AUTENTICACIÓN. (A implementar y puntualizar)

(El sistema debe permitir complementar la seguridad solicitando identificación biométrica al usuario final para realizar el ingreso al aplicativo)

Registro de usuario nuevo:

Para crear usuario y contraseña de acceso a la plataforma se hace necesario solicitar la siguiente información y debe indicarse al principio del formulario que los campos marcados con un asterisco son campos obligatorios Campo obligatorio (*) El asterisco debe estar antes de cada campo obligatorio no posterior EJ: Documento de identificación (*) _____

Además, para el registro se debe realizar previamente la activación enviando un código de seguridad al correo o celular registrado, y luego realizar el registro de preguntas de seguridad con las respectivas respuestas, que serán utilizadas posteriormente para autenticarse en la plataforma.

- Correo electrónico
- Tipo de documento
- Número de documento: Al digitar esta información mostrar mínimo dos opciones de autenticación (registro biométrico (reconocimiento facial) e ingreso con usuario y contraseña)
- Aceptar opción de tratamiento de datos personales (relacionar enlace con política de tratamiento de datos personales)
- Validación de recaptcha.
- Nombres y apellidos*
- Celular de contacto*
- Género*
- Persona en condición de discapacidad. Si/No*
- Fecha de nacimiento (Recuadro que permita digitar en el formato: dd-mm-aaaa)

Una vez esté finalizado el registrado de usuario, el menú de agendamiento que debe salir es:

- Agendar nueva cita
- Consultar / cancelar cita
- Opción de cerrar sesión
- Cambiar clave

Usuario ya registrado:

Para el ingreso se debe solicitar **usuario y contraseña** o reconocimiento facial¹.

Adicionalmente, contar con la opción de recuperar contraseña, de manera que al dar clic solicite:

- Tipo de documento
- Número de documento
- Solicitar ingresar la nueva contraseña (con mínimo de caracteres entre mayúsculas, minúsculas y carácter especial)
- Confirmar la nueva contraseña
- Seleccionar el correo o el número de celular (ya registrados) donde se desea recibir un código de confirmación para asignar la nueva contraseña, se ingresa el código y realiza el proceso de cambio.

Este registro de usuario debe permitir la opción de incluir a su núcleo familiar (solo menores de edad) Asociar un máximo de 5 personas.

Reglas de registro usuario:

- Debe tener la opción de recuperar contraseña, la recuperación será a través de correo o número de teléfono previamente registrado.
- El correo electrónico debe estar asociado a un único número de identificación.
- Después de digitar contraseña de manera consecutiva 3 veces de forma errada generar bloqueo por máximo 5 minutos.
- Dentro del usuario del ciudadano se podrá modificar datos excepto los mencionados en el siguiente punto:
- Si el ciudadano desea modificar datos tales como correo electrónico, tipo y número de documento identificación, solo se podrá a través de una PQRSD para que el administrador de la plataforma pueda realizar dicho ajuste. Por lo que, al ciudadano le deberá salir en la plataforma un mensaje pop up con dicha información:

***Nota:** Para modificar sus datos registrados por favor radicar una solicitud a través de <https://pqrs.migracioncolombiac3.gov.co/register> (enlace sujeto a cambio)

El sistema debe permitir al usuario final agendar citas de manera virtual a través de la página de Migración Colombia o de la APP de agendamiento, en las fechas disponibles notificadas por el sistema de acuerdo con las agendas dispuestas a la ciudadanía.

¹ En la reunión de socialización de la arquitectura mínima funcional se solicitó revisar la información que la Entidad tiene sobre registros biométricos. Estos datos no los administra el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, por lo cual es necesario validarlo con la misional (Extranjería)

MÓDULO CIUDADANO.

Este módulo debe contar con la opción: Agendar, consultar y cancelar cita.

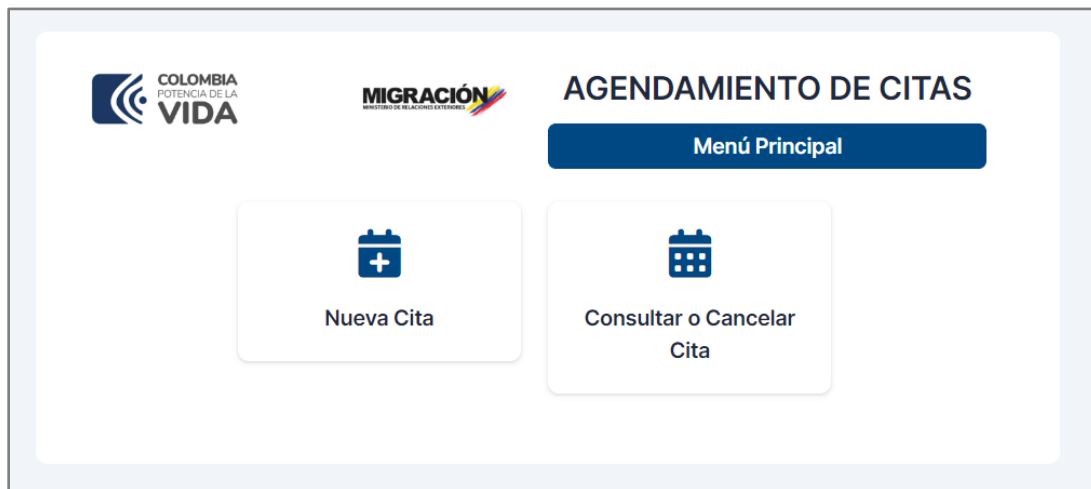


Ilustración 1 Tomada de Plataforma de agendamento 2024 Pág. Web.

Nueva cita: Se debe desplegar un formulario que solicite los siguientes datos para poder consultar la disponibilidad de la agenda: Ciudad, sede (CFSM/PCM) y trámite y buscar o consultar disponibilidad.

The image shows a search form for appointment availability. At the top left is the 'COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA' logo. In the center is the 'MIGRACIÓN' logo. To the right, the title 'AGENDAMIENTO DE CITAS' is displayed above a dark blue button labeled 'Buscar Disponibilidad'. Below this, there are three dropdown menus: 'Ciudad' with the text 'Seleccione', 'Sede', and 'Trámite'. Below the dropdowns is a reCAPTCHA widget with the text 'No soy un robot' and a 'reCAPTCHA' logo. At the bottom, there are two buttons: a yellow one labeled 'Regresar al menú principal' and a green one labeled 'Consultar disponibilidad'.

Ilustración 2 Tomada de Plataforma de agendamento 2024 Pág. Web.

Al buscar la disponibilidad de la cita debe salir el recuadro donde se visualice la ciudad, dirección y trámite que seleccionó el ciudadano para validar la disponibilidad de la agenda. Adicionalmente, debe salir el calendario donde muestra el mes completo con la disponibilidad de citas, especificando por día el número de citas que hay disponibles.

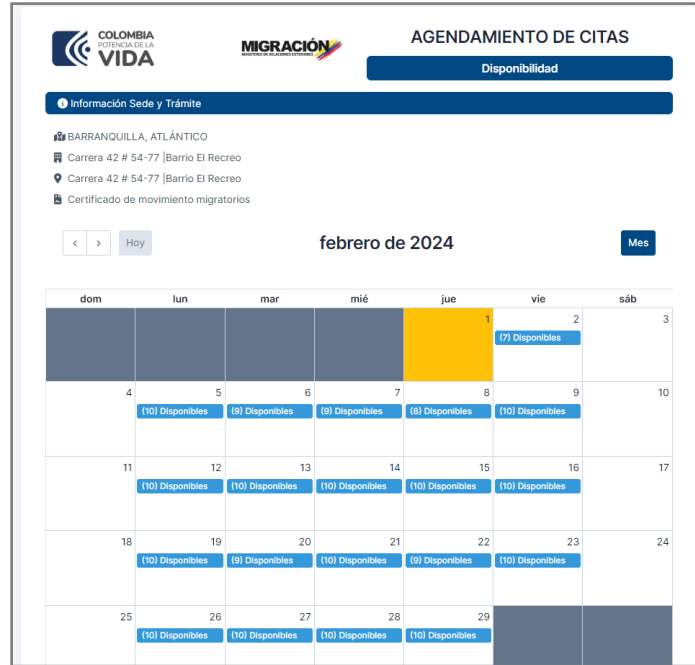


Ilustración 3 Tomada de Plataforma de agendamento 2024 Pág. Web.

Al seleccionar la fecha con la disponibilidad de la cita deberá salir un mensaje Pop up:

“Atención: Recuerde diligenciar el Formulario Único de Trámites ya que es el documento obligatorio, exigido en la entrada del Centro Facilitador de Servicios Migratorios (No aplica para citas de Proceso Administrativo o Atención SIRE)”

Al dar clic en aceptar debe salir el listado con la Información de la Sede, trámite, fecha de cita, hora y el botón *Agendar*.



Ilustración 4 Tomada de Plataforma de agendamento 2024 Pág. Web.

AGENDAMIENTO DE CITAS

CITAS DISPONIBLES

Información Sede, Trámite y Fecha

INIRIDA, GUAINÍA

Calle 15 # 7-17 / Barrio Berlin

Calle 15 # 7-17 / Barrio Berlin

Certificado de movimiento migratorios

Jueves 29 de febrero de 2024

| Sede | Trámite | Fecha | Hora | Estado | |
|---------------------------------|---------------------------------------|------------|----------|------------|---------|
| Calle 15 # 7-17 / Barrio Berlin | Certificado de movimiento migratorios | 2024-02-29 | 09:45 AM | Disponible | Agendar |
| Calle 15 # 7-17 / Barrio Berlin | Certificado de movimiento migratorios | 2024-02-29 | 10:00 AM | Disponible | Agendar |
| Calle 15 # 7-17 / Barrio Berlin | Certificado de movimiento migratorios | 2024-02-29 | 10:15 AM | Disponible | Agendar |
| Calle 15 # 7-17 / Barrio Berlin | Certificado de movimiento migratorios | 2024-02-29 | 10:30 AM | Disponible | Agendar |

Regresar al menú principal

Ilustración 5 Tomada de Plataforma de agendamento 2024 Pág. Web.

Al dar clic en el botón *Agendar*, debe salir un recuadro con los datos con los que el ciudadano agendará su cita:

- Nombres
- Apellidos
- Tipo de documento: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, cédula venezolana, DNI – Documento Nacional de Identificación, NIT (Persona Jurídica), Pasaporte, PPT Permiso de Protección Temporal
- Número de identificación
- Fecha de nacimiento
- Género: masculino, femenino, otro.
- Correo electrónico
- Teléfono
- Aceptar la política de datos personales y el botón de *Agendar cita*.

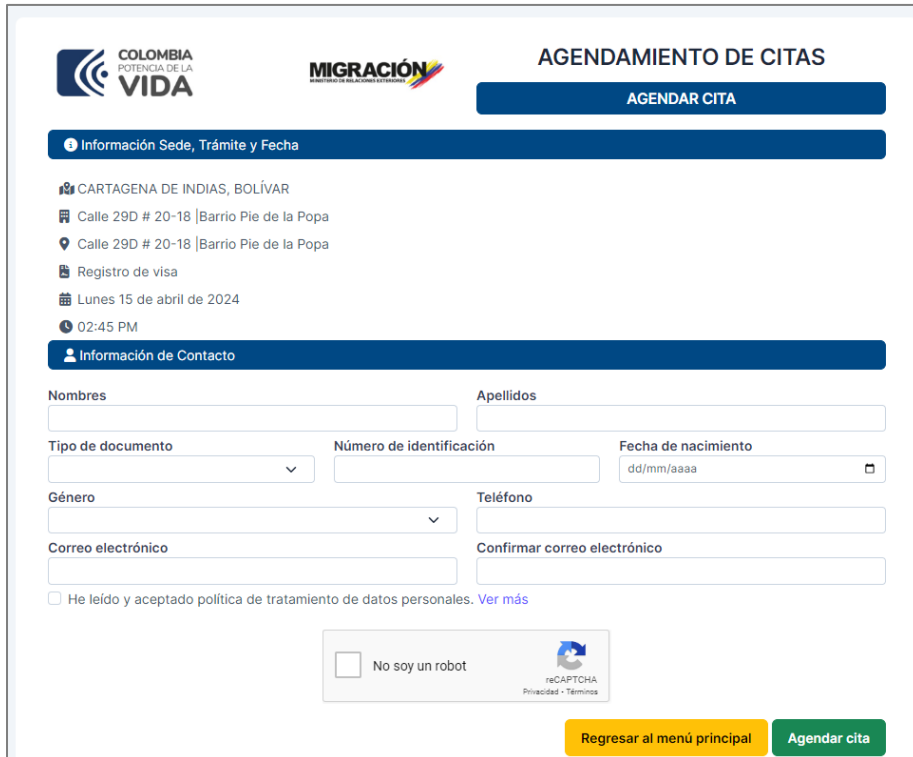


Ilustración 6 Tomada de Plataforma de agendamento 2024 Pág. Web.

Al agendar la cita, deberá salir el mensaje Pop Up:

Su cita se agendo exitosamente, en unos minutos recibirá la confirmación a su correo electrónico.

Adicionalmente debe salir la confirmación de los datos con los cuales quedó registrada la cita: Radicado, ciudad/departamento, sede, dirección, trámite fecha y hora y finaliza dando clic en *Aceptar*, se debe enviar el correo electrónico la información de la cita.

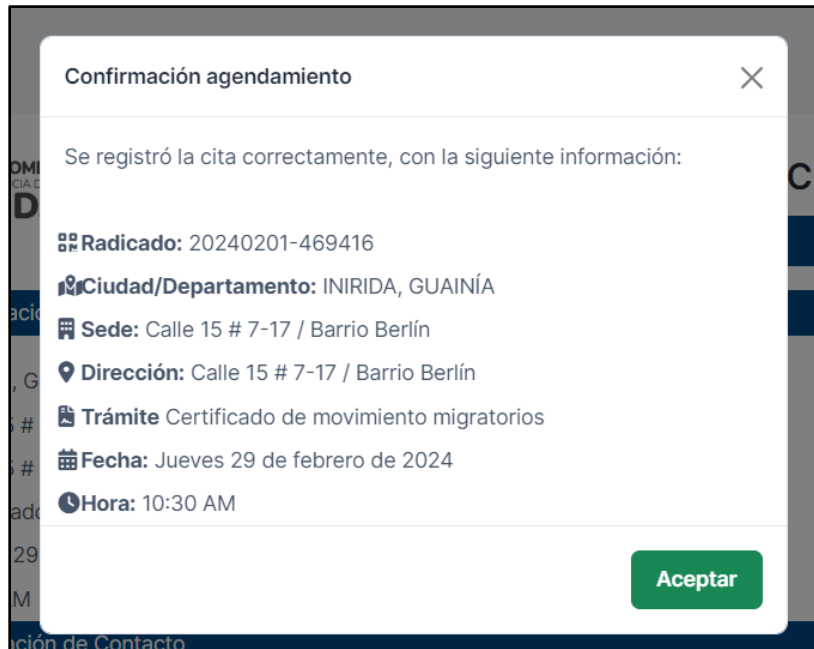


Ilustración 7 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web.

Al correo el ciudadano debe recibir confirmación de la cita programada, con el asunto AGENDAMIENTO CITA MIGRACIÓN COLOMBIA (Nombre del trámite xxxx), con los siguientes datos: Trámite a realizar, nombres, apellidos, tipo de documento, documento de identificación, número de radicado, correo, teléfono, fecha, hora y centro facilitador. Adicionalmente, debe estar incluido la opción que permita cancelar la cita si así lo desea. Este correo de debe visualizar de la siguiente manera:

Plantilla de confirmación de cita:

¡REGISTRO DE CITA EXITOSA!

Señor ciudadano: **xxxx**

Su cita para **(nombre del trámite)** ha sido registrada con el número de radicado **20240206-471972**, los datos registrados son:

- Trámite a realizar: Registro de visa
- Nombres: Jessica
- Apellidos: Sanchez
- Tipo de documento: Cédula de Ciudadanía
- Documento de identificación: 123456
- Número de radicado: 20240206-471972
- Correo: camila.rodriguez@migracioncolombia.gov.co
- Teléfono: 3115038389

- Fecha y hora: jueves 29 de febrero de 2024 10:45 AM
- Centro facilitador: NEIVA, HUILA / Calle 8 # 7-70 | Centro

Tenga en cuenta que para ser atendido debe Diligenciar el Formulario Único de Trámites - FUT, ingrese [aquí₁](#) para diligenciarlo, ya que este será exigido en la entrada del Centro Facilitador de Servicio Migratorio. (No aplica para citas de Proceso Administrativo Persona Natural o Jurídica y SIRE)

Recuerde presentarse con **15** minutos de anticipación. Cualquier inquietud sobre el trámite puede consultarla [aquí₂](#) o puede comunicarse a nuestra línea telefónica +57 (601) 611 6170 o línea nacional gratuita 01 8000 128 662

Nota: Si usted programó cita para trámite de **Reexpedición o Duplicado de PPT** tenga presente que debe cumplir con los requisitos establecidos [aquí₃](#), de lo contrario no será atendido

Si desea cancelar su cita, haga clic [aquí₄](#).

MIGRACIÓN COLOMBIA
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Esta plantilla de confirmación de cita es entregada por la entidad, para ser **actualizada** como parte de insumo para la configuración.

Los enlaces a configurar en la confirmación del correo son los siguientes:

1. Primer párrafo: Enlace de Formulario único de trámites:
<https://apps.migracioncolombia.gov.co/registro/public/formularioRegistro.jsf>
2. Segundo Párrafo: Enlace de consulta sobre el trámite a realizar:
<https://www.migracioncolombia.gov.co/tramites/tramites-migracion-colombia>
3. Tercer párrafo: Enlace de consulta de requisitos para trámite de reexpedición PPT:
<https://www.migracioncolombia.gov.co/cedula-de-extranjeria/tramite-de-re-expedicion-o-duplicado-de-ppt>
4. Último renglón: Enlace para cancelar la cita (Según la plataforma) en este caso como ej. se relaciona el enlace de cancelación de cita de la plataforma actual:
<https://citasmigracion.iq-online.net.co/citas/consultar/MjAyNC0wNC0xNSAxMDoxNQ==>

Consultar cita: Al consultar la cita a través de la página web de la entidad, se deberá crear un formulario que permita al ciudadano ingresar los siguientes datos con los que programó la cita: Tipo de documento, número de documento y radicado de la cita y Consultar.



Ilustración 8 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web.

Ilustración 9 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Pág. Web.

Al consultar la cita deberá salir un recuadro con la información de la cita:

- Nombre completo del ciudadano
- Tipo de documento de identificación
- Número de documento de identificación
- Radicado
- Lugar
- Dirección
- Fecha
- Hora
- Trámite a realizar.



Ilustración 10 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 pág. Web.

Cancelar cita: Si el ciudadano desea cancelar la cita, debe salir el mismo recuadro con la información ingresada para consultar la cita y al final deber salir la opción Cancelar cita, el cual, al darle clic debe solicitar la confirmación para la cancelación de la cita, y salir un recuadro con el mensaje:

¡Cita cancelada exitosamente!, en los próximos minutos recibirá un correo confirmando la información.

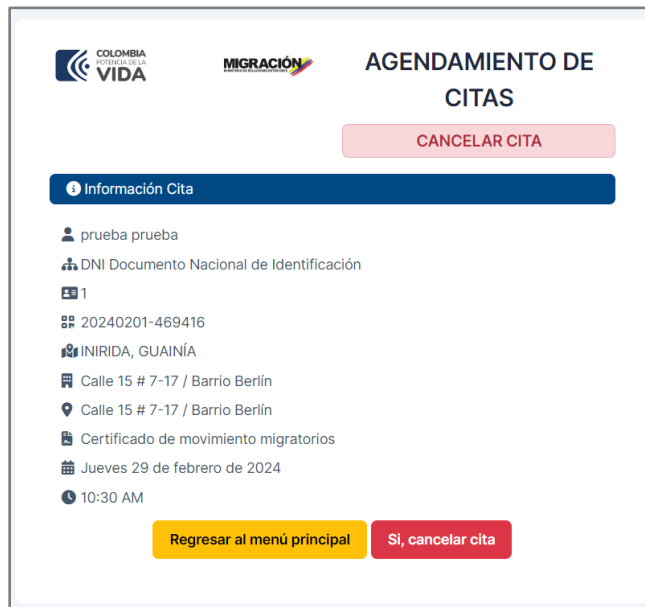


Ilustración 11 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 pág. Web.



Ilustración 12 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 pág. Web.

Al correo el ciudadano debe recibir confirmación de cancelación de la cita programada, con el asunto CONFIRMACIÓN CANCELACIÓN DE CITA MIGRACIÓN COLOMBIA, el cual se debe visualizar de la siguiente manera:

Plantilla de cancelación de cita:

¡CANCELACIÓN DE CITA EXITOSA!

Señor ciudadano: **xxxxx**

Su cita con el número de radicado **20240116-459003**, para **Cédula de extranjería** ha sido **CANCELADA**, con los siguientes datos:

- Estado: **CANCELADO**
- Trámite a realizar: Cédula de extranjería
- Nombres: Tatiana
- Apellidos: Sanchez
- Tipo de documento: Cédula de Ciudadanía
- Documento de identificación: 1116550911
- Número de radicado: 20240116-459003
- Correo: jtsc22@gmail.com
- Teléfono: 3115038389
- Fecha y hora: miércoles 31 de enero de 2024 07:45 AM
- Centro facilitador: RUMICHACA, NARIÑO / Puente Internacional Rumichaca - Edificio CENAF

MIGRACIÓN COLOMBIA
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

REGLAS DE PROGRAMACIÓN DE CITAS:

- La plataforma debe estar configurada para que no permita la programación simultánea de citas para el mismo trámite, fecha, hora y punto de atención. No se debe presentar duplicidad de citas.
- Por número de documento solo se puede tener un único correo electrónico asociado, la llave es el documento.
- Cuando se agenden citas para los trámites de Extranjería: Cédula de extranjería, registro de visa, certificado de movimientos migratorios, salvoconducto, reexpedición PPT por corrección de información o por pérdida o hurto, debe salir el mensaje pop up:

“Atención: Recuerde diligenciar el Formulario Único de Trámites ya que es el documento obligatorio, exigido a la entrada del Centro Facilitador de Servicios Migratorios (No aplica para citas de Proceso Administrativo o Atención SIRE)”.

- Al programar una cita el ciudadano debe recibir a su correo electrónico, WhatsApp y mensaje de texto la notificación de la cita donde podrá visualizar los datos de la misma y contar con la opción de cancelar la cita si así lo desea².
- Al cancelar una cita el ciudadano recibe a su correo electrónico la confirmación de la cancelación.
- Cuando el ciudadano cancele la cita, se habilitará nuevamente el espacio de cita como disponible en la plataforma, puede cancelar hasta cuatro **horas** antes. **(POR DEFINIR TIEMPO)**
- Cuando se cancele una cita debe quedar un registro del ciudadano que había programado cita con toda la información de la agenda: Fecha, estado de cancelación y toda la información con la que se realiza el registro de las citas.
- No se podrá tener más de una cita programada para el mismo trámite en la misma o diferente ciudad, es decir **no** se puede agendar más de una cita del mismo trámite en diferentes ciudades a la vez, la llave es el documento. Solo podrá agendar una nueva cita para el mismo trámite en el mismo o diferente punto de atención siempre y cuando haya cancelado la cita anterior o se haya finalizado el estado de la misma (Asiste- No asiste (Funcionario)- Sin gestión (Automático, cierre que realiza la plataforma en las noches)).
- Tanto en el día como en el mes se puede tener máximo **2** citas programadas de diferentes trámites.
- Si un ciudadano agendó una cita y no asistió, la plataforma permitirá agendar una cita para una fecha futura, del mismo trámite en la misma o diferente ciudad.

² Actualmente solo se tiene notificación por correo electrónico. En la negociación con el proveedor revisar los costos asociados a las notificaciones por WhatsApp y mensaje de texto. Respecto al WhatsApp debe establecerse si la Entidad debe tener la línea para las notificaciones o si se realiza a través de una línea propuesta por el proveedor solo para notificar.

- No se podrá reprogramar la cita para el mismo trámite por más de 3 veces en el mes, bien sea para la misma o diferente ciudad. La llave es el documento.
- La plataforma debe permitir configurar permisos para agendamiento y cancelación de citas desde el módulo de Agente y Funcionario. Este permiso solo se debe poder activar o desactivar por el Administrador de la Plataforma.
- El módulo de asesor solo debe permitir la opción de “consulta cita”. Para cancelar o programar una cita solo se podrá activar el permiso desde el rol del Administrador de la Plataforma.
- Al ingresar a la plataforma de agendamiento a través de la página web, si no hay disponibilidad de agenda deberá salir el siguiente mensaje Pop Up, el cual deberá ser modificable desde el módulo administrador para los casos en que se requiera:

NO HAY CITAS DISPONIBLES

*Apreciada ciudadanía, el agendamiento de citas para la atención de trámites y servicios en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios - CFSM y Puestos de Control Migratorio - PCM (con funciones de Extranjería) se habilita **semanalmente**, los días domingos a partir de las 5:00 p.m.*

Por lo que, agradecemos estar atento e intentar nuevamente.

Tenga en cuenta que, programar su cita no tiene costo y no requiere de intermediarios.

*Valide los requisitos del trámite que va a realizar antes de programar su cita **Aquí**.*

Enlace a vincular: <https://www.migracioncolombia.gov.co/tramites/tramites-migracion-colombia>

- Al ingresar a la plataforma de agendamiento a través de la página web de la entidad, se debe configurar el siguiente mensaje Pop Up:

“ATENCIÓN: El agendamiento de citas en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, aplica solo para personas naturales y para personas jurídicas en procesos administrativos. No se prestará atención si los datos del ciudadano o la persona jurídica no concuerdan con la cita agendada.

La confirmación de su cita se enviará al correo electrónico que relacione al momento de agendar”.

MÓDULO FUNCIONARIO/AGENTE.

Este módulo deberá tener acceso los usuarios creados para los funcionarios de Migración Colombia y para los agentes del call center, cada uno con funciones y permisos diferentes:

USUARIO FUNCIONARIO: Debe contar con 3 botones: Consulta, Gestión y Sin cita.

Adicionalmente debe permitir programar y cancelar citas, realizar registro de ciudadanos que son atendidos en los puntos de atención sin cita previa.



Ilustración 13 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

Botón Consulta: Este botón debe permitir realizar la búsqueda de citas agendadas, canceladas por documento de identificación o No. de radicado, y se debe visualizar la información de la cita con los siguientes datos: radicado, estado de cita, trámite, ciudad, sede, fecha, hora, tipo de documento, No. de identificación, nombres y apellidos, teléfono, género, correo y fecha de nacimiento.

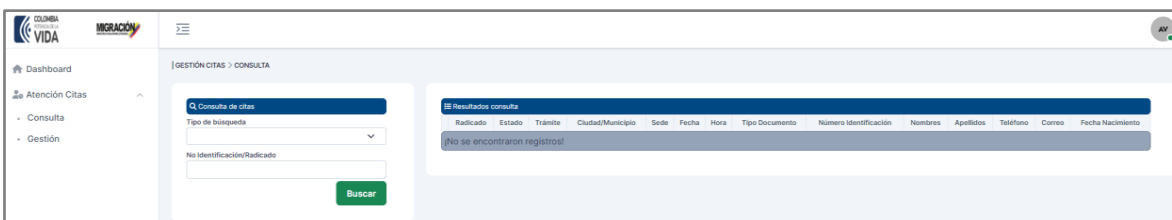


Ilustración 14 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

Gestión cierre de citas: Cuando el funcionario consulte la cita y esta se encuentre programada se debe contar con la opción que permita realizar la Gestión de Atención, es decir, la opción que permita al funcionario realizar la finalización del estado de la cita del ciudadano: Asiste o No Asiste y un campo abierto para que coloque observaciones y finalmente el botón *Guardar*.

Adicionalmente al finalizar la jornada de atención, las citas a las cuales no se les finalizó el estado (asiste/no asiste), la plataforma deberá cerrar de manera automática el estado de las citas agendadas y disponibles a nivel nacional con el estado: *Sin Gestión*.



Ilustración 15 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

| Información Reserva | |
|-----------------------|---|
| Radicado | 20240304-489213 |
| Estado | Reservada |
| Trámite | Cédula de extranjería |
| Ciudad/Municipio | RUMICHACA, NARIÑO |
| Sede | Puente Internacional Rumichaca - Edificio CENAF |
| Fecha | 2024-03-05 |
| Hora | 07:15 |
| Tipo Documento | Cédula de Extranjería |
| Número Identificación | 1001741253 |
| Nombres | segundo |
| Apellidos | santellan cushcagua |
| Teléfono | 313774021 |
| Correo | fotocentroipiales@gmail.com |
| Fecha Nacimiento | 1964-12-14 |

| Gestión Atención | |
|--|----------------------|
| Estado | <input type="text"/> |
| Observaciones | <input type="text"/> |
| <input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Guardar"/> | |

Ilustración 16 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

| Información Reserva | |
|-----------------------|---|
| Radicado | 20240304-489213 |
| Estado | Reservada |
| Trámite | Cédula de extranjería |
| Ciudad/Municipio | RUMICHACA, NARIÑO |
| Sede | Puente Internacional Rumichaca - Edificio CENAF |
| Fecha | 2024-03-05 |
| Hora | 07:15 |
| Tipo Documento | Cédula de Extranjería |
| Número Identificación | 1001741253 |
| Nombres | segundo |
| Apellidos | santellan cushcagua |
| Teléfono | 313774021 |
| Correo | fotocentroipiales@gmail.com |
| Fecha Nacimiento | 1964-12-14 |

| Gestión Atención | |
|--|----------------------|
| Estado | <input type="text"/> |
| Asiste | <input type="text"/> |
| No asiste | <input type="text"/> |
| <input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Guardar"/> | |

Ilustración 17 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

Programación o cancelación de cita: El módulo funcionario deberá contar con el permiso para programar y cancelar cita dentro del botón *Consulta*, como también registrar la atención sin cita de aquellos ciudadanos que se acercan al punto de atención y les brindan atención sin cita previa.

En el botón *Consulta* deberá permitir realizar la búsqueda por tipo de documento para programar cita. De manera que, al dar clic en *Buscar* se habilite los botones Agendar Cita, Atención sin Cita.

☰

Dashboard

Atención Citas

GESTIÓN CITAS > CONSULTA

Q Consulta de citas

Tipo de búsqueda
Documento de identidad

No identificación/Radicado
1116550911

Ilustración 18 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

Al dar clic en **Agendar cita**, la plataforma deberá desplegar un formulario donde se solicite:

- Nombres
- Apellidos
- Tipo de documento: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, cédula venezolana, DNI Documento Nacional de identificación, NIT (persona jurídica), pasaporte, PPT - Permiso por Protección Temporal.
- Número de identificación
- Fecha de nacimiento
- Género: masculino, femenino, otro
- Correo electrónico
- Teléfono
- Aceptar tratamiento de uso de datos personales
- Ciudad en donde va a realizar el trámite
- Sede: Dirección
- Trámite a realizar y finalmente el botón de *Consultar disponibilidad*.

En el reporte de Excel se debe reflejar el registro del usuario que programó o canceló la cita.

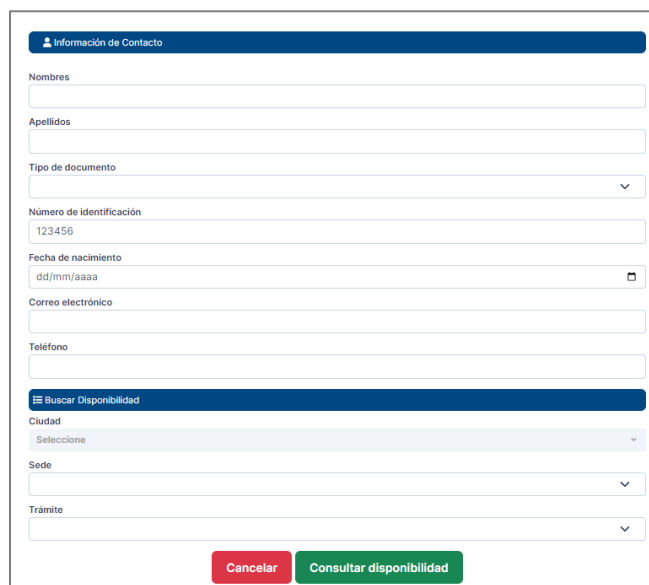


Ilustración 19 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

Registrar atención sin cita previa: Dentro del botón *Consulta*, el usuario funcionario debe contar con el botón de Atención sin cita, el cual debe permitir registrar la información de los ciudadanos a los cuales se les brinda atención sin cita previa.

Al dar clic en este botón, se debe desplegar un formulario con la información del punto al que se encuentra registrado el usuario funcionario (nombre del punto de atención y la dirección), donde se solicite la siguiente información:

- Trámite que realizará el ciudadano

- Tipo de documento (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, cédula venezolana, DNI Documento Nacional de identificación, NIT (persona jurídica), pasaporte, PPT - Permiso por Protección Temporal).
- Número de identificación
- Nombres
- Apellidos
- Género
- Fecha de nacimiento
- Correo electrónico
- Campo abierto para observaciones. Finalmente, el botón *Guardar*.

The screenshot shows a form with two main sections: 'Información de Atención' and 'Información de Usuario'. The 'Información de Atención' section includes location details for Bogotá, D.C. (Calle 100 # 11B-27) and a 'Trámite' dropdown menu. The 'Información de Usuario' section contains fields for 'Tipo de documento', 'Número de identificación' (123456), 'Nombres', 'Apellidos', 'Género', 'Fecha de nacimiento' (dd/mm/aaaa), and 'Correo electrónico'. There is also a large text area for 'Observaciones' and two buttons at the bottom: 'Cancelar' (red) and 'Guardar' (green).

Ilustración 20 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

Botón Sin Cita: La información documentada de atención sin cita se debe descargar a través de un reporte independiente al del reporte de citas agendadas, disponibles o canceladas.



Ilustración 21 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

Descargar reporte de atención sin cita: El reporte de estas atenciones sin cita, se deberán descargar a través de un botón aparte, en este caso el botón *Sin Cita* con la siguiente información:

- Departamento
- Municipio: CFSM/PCM
- Sede nombre
- Sede dirección
- Trámite
- Tipo de documento
- Número de identificación
- Nombres
- Apellidos
- Correo
- Género
- Fecha de nacimiento
- Atención fecha y hora
- Atención usuario: Nombre del funcionario que realiza el registro
- Atención observaciones. Información documentada por el funcionario que realiza el registro

Ilustración 22 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

Botón Gestión: En este módulo para el usuario de funcionario debe existir la opción de descargar el reporte en Excel donde visualice toda la información del agendamiento disponible, agendado y cancelado.

Para descargar dicho reporte deberá permitir seleccionar Tipo de reporte que se desea descargar: Agendada (el cual incluye citas programadas y disponibles), Canceladas: Citas que han sido canceladas por la ciudadanía.

Adicionalmente, debe permitir seleccionar la sede (CFSM/PCM) del cual se quiere descargar el reporte, puede ser todos los puntos o uno a la vez. Seleccionar el trámite, puede ser todos o uno a la vez y por último rango de fechas en las que se desea descargar el reporte.

Reportes

Tipo de reporte
 Seleccione

Sede
 Todas

Trámite
 Todos

Fecha inicio
 dd/mm/aaaa

Fecha fin
 dd/mm/aaaa

Cancelar Generar

Ilustración 23 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

El reporte debe salir con toda la información que ingresó el ciudadano al programar su cita, más el estado actual de la misma (agendada, cancelada, disponible) en caso de las citas canceladas debe permitir ver el nombre de usuario que canceló la cita.

Adicionalmente, debe salir el estado de gestión de cita, es decir, si asistió o no asistió el ciudadano y el nombre del funcionario que realizó el cierre de la cita, adicionalmente la opción de sin gestión en el caso donde los funcionarios no hayan finalizado la gestión de atención de las citas.

| Ciudad/Departamento | Sede | Trámite | Hora | Estado |
|-------------------------------|---|-----------------------|-------|------------|
| BUENAVENTURA, VALLE DEL CAUCA | Calle 8 #3-104, Barrio Las Mercedes | Cédula de extranjería | 07:00 | Disponible |
| PUERTO LEGUIZAMO, PUTUMAYO | Calle 2 entre carrera 1 y 2, barrio O Centro | Cédula de extranjería | 07:00 | Disponible |
| PUERTO CARREÑO, VICHADA | Cra 10 # 18-08 / Barrio Centro | Cédula de extranjería | 07:00 | Disponible |
| INIRIDA, GUAINÍA | Calle 15 # 7-17 / Barrio Berlín | Cédula de extranjería | 07:00 | Disponible |
| TUMACO, NARIÑO | Diagonal 5 # 3 - 74 Sur del Horal Pacifico | Cédula de extranjería | 07:00 | Disponible |
| RUMACHACA, NARIÑO | Puente Internacional Rumachaca - Edificio CENAF | Cédula de extranjería | 07:00 | Disponible |
| BUENAVENTURA, VALLE DEL CAUCA | Calle 8 #3-104, Barrio Las Mercedes | Cédula de extranjería | 07:15 | Disponible |
| INIRIDA, GUAINÍA | Calle 15 # 7-17 / Barrio Berlín | Cédula de extranjería | 07:15 | Disponible |
| PUERTO LEGUIZAMO, PUTUMAYO | Calle 2 entre carrera 1 y 2, barrio O Centro | Cédula de extranjería | 07:15 | Disponible |

Ilustración 24 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

Ilustración 25 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

Descarga de reporte de agendamiento programado, cancelado y disponible: El reporte de Excel generado debe contener la siguiente información:

- Departamento
- Municipio
- Sede nombre (dirección)
- Sede dirección
- Radicado: Número único con el que se guarda la cita agendada
- Fecha de la cita
- Hora de la cita
- Estado de agenda: Disponible, agendada, cancelada
- Trámite
- Tipo de documento
- Número de identificación
- Nombres
- Apellidos
- Teléfono
- Correo
- Género
- Fecha de nacimiento
- Fecha de registro en la que el ciudadano programó la cita
- Estado de reserva: Asiste, no asiste y sin gestión
- Atención usuario: Nombre de usuario agente/funcionario o administrador que realizó la gestión o cambio de estado de cita.
- Atención fecha: Fecha en la que se realizó cambio de estado de cita.
- Atención observaciones: Información documentada por el funcionario que atendió la cita.
- ID agenda: Número único de creación de cita

- Registro de cita: Campo que permite ver el nombre del usuario que programó o canceló cita desde la plataforma de agendamiento.
- Registro de fecha y hora: Log de cambios de usuario que agendó o canceló citas desde la plataforma de agendamiento.

Nota: Dentro de los insumos de entrega para la configuración de la plataforma, se encuentra un documento excel como ejemplo de los reportes generados desde la plataforma de agendamiento actual.

USUARIO FUNCIONARIO (RESERVA DE CITAS)

Dentro de la programación de citas, se debe realizar una reserva las cuales deben ser de uso único del funcionario (coordinador) del punto de atención, por lo que se debe crear un perfil adicional que permita único uso de esta reserva de citas, el cual debe ser habilitado por el Administrador de la Plataforma. De igual forma me debe permitir registrar la atención sin cita y programación de cita de acuerdo a lo mencionado en el punto anterior: Usuario funcionario.

La programación de estas citas reservadas solo las podrá tomar el coordinador del punto de atención.

Al dar clic, en el botón **Agendar Cita Reservada**, se debe desplegar el mismo formulario para programar la cita.

- Trámite que realizará el ciudadano
- Tipo de documento (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, cédula venezolana, DNI Documento Nacional de identificación, NIT (persona jurídica), pasaporte, PPT - Permiso por Protección Temporal).
- Número de identificación
- Nombres
- Apellidos
- Género
- Fecha de nacimiento

- Correo electrónico
- Campo abierto para observaciones. Finalmente, el botón *Guardar*.

Al realizar el agendamiento deberá salir el mensaje pop up:

“Se registró la cita correctamente, con el número de radicado: xxxx y se ha enviado a su bandeja de correos, el detalle de la misma”



Ilustración 26 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario funcionario.

Solo puede hacer uso de esta reserva de citas el funcionario que se encuentre asociado al punto de atención, es decir, si en Bogotá hay citas reservadas disponibles, solos los usuarios que estén registrados en el CFSM Bogotá podrán hacer uso de este agendamiento, no podrá un funcionario de otro CFSM programar estas citas.

Se debe visualizar en el reporte Excel el usuario que programó la cita reservada.

REGLAS USUARIO FUNCIONARIO:

- Debe contar con la opción que permita desde el módulo funcionario, finalizar el estado de las citas agendadas, es decir seleccionar en la cita agendada si el ciudadano asiste o no a la cita.
- Generar reporte en Excel con la información del agendamiento, se debe incluir un campo que permita ver el log de cambios de los usuarios agente y funcionario que programan o cancelan citas desde la plataforma de agendamiento.
- Dentro del reporte Excel que se genera con la información del agendamiento se debe incluir un campo que permita ver el nombre del usuario agente o funcionario que programa o cancela citas desde la plataforma de agendamiento.

Una vez creado y publicado el agendamiento, la plataforma debe permitir a los usuarios de funcionarios y administrador generar reportes en donde se visualice los siguientes datos:

- Generar informes en excel donde se pueda visualizar la información que se requiera, es decir la sabana de datos debe permitir filtrar, por Ciudad, estado, trámite o rango de fechas.
- Centro Facilitador de Servicios Migratorios, Puestos de Control Migratorio con funciones de extranjería, dirección del punto de atención, radicados, fechas y horas en los que quedó registrado el agendamiento.

- Trámites de Extranjería, Reexpedición PPT y Verificaciones migratorias que se encuentran disponibles, programadas y canceladas por la ciudadanía.
- Cantidad de citas que se encuentran dispuestas para la ciudadanía por cada trámite y punto de atención.
- Datos con los que el ciudadano programa la cita: Nombre, apellido, tipo y número de documento, teléfono celular, teléfono fijo, correo electrónico y fecha de nacimiento.
- Fecha de registro en la que el ciudadano programó la cita.
- Estados de las agendas: Disponible, agendada y cancelada.
- Estado de finalización de las citas, es decir, visualizar cuántos ciudadanos asistieron o no a la cita programada de acuerdo a la gestión realizada por los funcionarios.
- Log de cambios del estado de citas, es decir, registro con los nombres de los funcionarios que realizaron la gestión de cierre de citas. (Si asistió o no asistió el ciudadano a la cita)
- Todas las citas independientes de su estado (agendada, disponible y cancelada) debe tener un ID único de identificación.

USUARIO AGENTE: Este usuario debe permitir al asesor consultar las citas que se encuentran disponibles, agendadas y programadas con los datos suministrados del ciudadano al programar la cita. Adicionalmente debe contar con el botón de agendar y cancelar cita.

Botón Consulta: En esta opción deberá permitir realizar la búsqueda de citas agendadas o canceladas por documento de identificación o radicado y se debe visualizar toda la información de la cita: radicado, estado de cita, trámite, ciudad, sede, fecha, hora, tipo de documento, No. de identificación, nombres y apellidos, teléfono, género, correo y fecha de nacimiento.

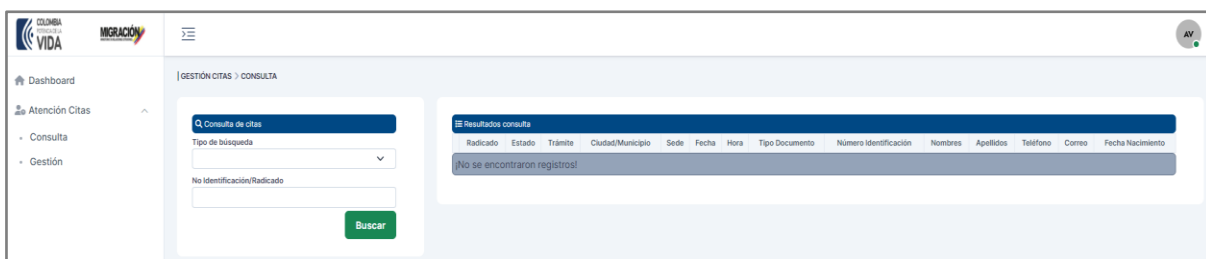


Ilustración 27 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario agente

Agendar o cancelar cita: Dentro del botón Consulta, el usuario agente deberá contar con la opción que permita agendar y cancelar cita, donde se solicite los siguientes datos:

- Nombres
- Apellidos
- Tipo de documento: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, cédula venezolana, DNI – Documento Nacional de Identificación, NIT (Persona Jurídica), Pasaporte, PPT Permiso de Protección Temporal.

- Número de identificación
- Fecha de nacimiento
- Género: Masculino, femenino, otro
- Correo electrónico
- Teléfono
- Ciudad
- Sede
- Trámite

Se continua con el mismo paso de programación de cita explicado en la pág. 13 Módulo Ciudadano/Agendar cita.

Si la cita es agendada o cancelada por el usuario agente, en el reporte de Excel de agendamiento deberá salir la información con el nombre del usuario que realizó dicho cambio de estado de cita. Por lo que, en el reporte de Excel deberá salir un campo adicional, donde se visualice esta información.

Ilustración 28 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario agente

MÓDULO ADMINISTRADOR.

Este módulo debe se permite las siguientes funciones:

- Creación de usuarios
- Creación de agendas: Pre agendas, reservas, cierre de agendas.
- Creación de sedes (CFSM/PCM)
- Creación de Trámites
- Creación de días No hábiles: nacional a novel general y por trámite en cada punto.
- Parámetros: Modificación de mensaje pop up: No hay citas disponibles

- Log de cambios, mantener un histórico de cambios que se generen en la plataforma, tipo reporte de auditoría.

Atención de citas: Es decir debe tener las funciones permitidas del usuario de funcionario y agente. Poder consultar estados de las citas, agendadas, canceladas, disponibles, programar citas, realizar cierre de estado de citas, visualizar los datos que ingresó el ciudadano al tomar la cita, log de cambios realizados en el agendamiento tanto desde usuario funcionarios como de usuario agente como log de cambios en configuraciones de la plataforma.

Creación de usuarios: En esta opción inicialmente debe contar con una vista general de los usuarios creados, un panel de búsqueda en la parte superior izquierda, un botón de la creación de usuario y un botón que permita descargar en un archivo Excel con toda la información ingresada al crear el usuario.

| Búsqueda | Estado | Documento | Nombres y Apellidos | Usuario Acceso | Correo | Ciudad | Sede | Dirección |
|----------|--------|------------|---------------------------------|-------------------|--|-------------------------------|---|---|
| | Activo | 1030571452 | ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA | adriana.alorria | asier.rapena@gmail.com | BOGOTÁ, D.C., BOGOTÁ, D.C. | Calle 100 # 119-27 | Calle 100 # 119-27 |
| | Activo | 12345678 | agente operacion | agente.operacion | felipe.lopez@o-online.com | BOGOTÁ, D.C., BOGOTÁ, D.C. | Calle 100 # 119-27 | Calle 100 # 119-27 |
| | Activo | 86561959 | Alvaro Soto Hernandez | alvaro.soto | alvaro.soto@migracioncolombia.gov.co | VILLAVICENCIO, META | Calle 37 # 32-37 Barrio Centro | Calle 37 # 32-37 Barrio Centro |
| | Activo | 87473040 | Alexander Pasiega Lopez | alexander.pasiega | Alexander.pasiega@migracioncolombia.gov.co | BUENAVENTURA, VALLE DEL CAUCA | Calle 8 #3-104, Barrio Las Mercedes | Calle 8 #3-104, Barrio Las Mercedes |
| | Activo | 1131595953 | ALICIA MARIA SIERRA GIRALDO | alicia.serna | alicia.serna@migracioncolombia.gov.co | CALI, VALLE DEL CAUCA | Avenida 3A norte # 50N-20 Barrio La Flora | Avenida 3A norte # 50N-20 Barrio La Flora |
| | Activo | 55308749 | ALIS ANNY DIAZ LORA | alis.diaz | alis.diaz@migracioncolombia.gov.co | BARRANQUILLA, ATLANTICO | Carretera 42 # 54-77 Barrio El Recreo | Carretera 42 # 54-77 Barrio El Recreo |
| | Activo | 19468904 | ALVARO ALBERTO SANTANA FERRUCHO | alvaro.santana | alvaro.santana@migracioncolombia.gov.co | BOGOTÁ, D.C., BOGOTÁ, D.C. | Calle 100 # 119-27 | Calle 100 # 119-27 |

Ilustración 29 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Para la creación de usuarios de funcionarios, agentes y/o administradores, se debe solicitar los siguientes datos:

- Documento de identificación
- Nombres y apellidos completos
- Fecha de nacimiento
- Estado: activo, inactivo y/o retirado
- Género: masculino, femenino
- Correo electrónico
- Punto de atención al cual el funcionario va a estar brindando la atención de trámites
- Fecha de ingreso y fecha de retiro de la plataforma
- Botón de permisos: Opción que permita seleccionar el tipo de usuario/permisos que se está creando (funcionario, agente o administrador).

En el caso de creación de usuarios para agentes y administrador deberán tener acceso a todos los puntos de atención para la validación de agendas, mientras que los usuarios de funcionarios solo podrán visualizar la información del punto de atención al cual esta registrado.

| | | | |
|----------------------|----------------------|---|--|
| Doc identidad | Usuario acceso | Módulo | Perfil |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | Administrador | <input type="text"/> |
| Nombres y apellidos | | Atención Citas | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | | Atención Citas-Gestión | <input type="text"/> |
| Estado | Género | Cédulas Extranjería | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | | |
| Fecha nacimiento | Fecha ingreso | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | | |
| Fecha salida | | | |
| <input type="text"/> | | | |
| Correo | | | |
| <input type="text"/> | | | |
| Sede | | | |
| <input type="text"/> | | | |
| | | <input type="button" value="Cancelar"/> | <input type="button" value="Guardar"/> |

Ilustración 30 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

- **Usuario funcionario:** Las funciones que debe permitir este usuario es: Consultar citas programadas, canceladas y disponibles, cerrar estado de citas (Asistencia o no del ciudadano a la cita) únicamente del punto de atención al que el funcionario está registrado. Adicionalmente debe permitir descargar reportes de agendamiento con toda la información mencionada e ingresada por el ciudadano al registrar la cita del punto al que está registrado el funcionario. Registro de atención sin cita, descarga de registros de atención sin cita agendamiento de cita reservada al punto que está registrado (En el módulo funcionario/agente se explica las funciones y cómo debe estar configurado este usuario. Pág. 22)
- **Usuario agente:** Las funciones permitidas para este usuario debe ser: Consultar las citas programadas, canceladas, disponibles y/o agendar cita. Cancelación y agendamiento de citas. (En el módulo funcionario/agente se explica las funciones y cómo debe estar configurado este usuario. Pág. 30)
- **Usuario administrador:** Debe contar con todos los permisos autorizados para las configuraciones y ajustes que se requieran para el módulo funcionario/agente, ciudadano y administrador mencionados dentro de este instructivo, de acuerdo a la necesidad de cada módulo.

Una vez se crea el usuario, este debe recibir un correo electrónico con el asunto: *Credenciales Acceso - AGENDAMIENTO CITAS - MIGRACIÓN COLOMBIA*. En el cuerpo del correo debe estar: El usuario, la contraseña que generó el sistema y el botón o enlace de ingreso a la plataforma.



Ilustración 31 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

En caso de que algún usuario pierda la contraseña de acceso a la plataforma, el administrador debe ser la única persona autorizada para reestablecer la contraseña, por lo que, dentro de la opción de *Creación de Usuarios* se debe contar con el botón que permita a cada usuario creado reestablecer la contraseña, como se muestra en la imagen adjunta.

| | | | |
|---|----------------------------------|-------------------------|-------------|
| Doc Identidad 1030571452 | Usuario acceso adriana.sierra | Módulo Administrador | Perfil ▼ |
| Nombres y apellidos ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA | | Atención Citas | Usuario ▼ |
| Estado Activo ▼ | Género Femenino ▼ | Atención Citas-Gestión | Usuario ▼ |
| Fecha nacimiento 01/01/1990 | Fecha ingreso 09/02/2024 | Cédulas Extranjería | ▼ |
| Fecha salida dd/mm/aaaa | Correo asierrapena@gmail.com | | |
| Sede BOGOTÁ, D.C. - BOGOTÁ, D.C. Calle 100 # 11B-27 Calle 100 # 11B-27 ▼ | | | |
| Reset contraseña | | Cancelar | Guardar |

Ilustración 32 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

El usuario al que se le reestablezca la contraseña debe recibir un correo electrónico con el asunto: *Contraseña Actualizada - AGENDAMIENTO CITAS - MIGRACIÓN COLOMBIA* con la siguiente información en el cuerpo del correo: usuario, nueva contraseña generada y enlace de ingreso a la plataforma, para que pueda ser nuevamente personalizada, una vez personalizada la contraseña, el usuario recibe nuevamente un correo con la confirmación de contraseña actualizada, como se evidencia en la imagen adjunta:



Ilustración 33 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Nota: Los usuarios creados para funcionarios, debe permitir visualizar el agendamiento y descargue de reportes únicamente de la sede a las cuales se encuentran registrados.

Se debe permitir la creación usuarios donde se pueda visualizar todo el agendamiento a nivel nacional, citas disponibles, programadas y canceladas y descargar reportes. En este caso para los Directores Regionales.

Agendas:

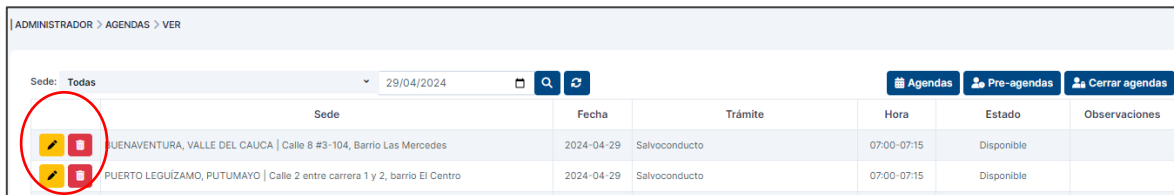
En este botón se debe permitir la creación de citas, primeramente, se debe contar con una vista general de las citas que han sido publicadas con una barra de búsqueda para el punto de atención CFSM/PCM y la búsqueda por rango de fechas dd/mm/aa.

| Sede | Fecha | Trámite | Hora | Estado | Observaciones |
|--|------------|---------------|-------------|------------|---------------|
| BUENAVENTURA, VALLE DEL CAUCA Calle 8 #3-104, Barrio Las Mercedes | 2024-04-29 | Salvoconducto | 07:00-07:15 | Disponible | |
| PUERTO LEGUIZAMO, PUTUMAYO Calle 2 entre carrera 1 y 2, barrio El Centro | 2024-04-29 | Salvoconducto | 07:00-07:15 | Disponible | |
| PUERTO CARREÑO, VICHADA Cra 10 # 18-08 / Barrio Centro | 2024-04-29 | Salvoconducto | 07:00-07:15 | Disponible | |
| INIRIDA, GUAINÍA Calle 15 # 7-17 / Barrio Berlin | 2024-04-29 | Salvoconducto | 07:00-07:15 | Disponible | |
| TUMACO, NARIÑO Diagonal 5 # 3 - 74 Sur del litoral Pacífico | 2024-04-29 | Salvoconducto | 07:00-07:15 | Disponible | |
| RUMICHACA, NARIÑO Puente Internacional Rumichaca - Edificio CENAF | 2024-04-29 | Salvoconducto | 07:00-07:15 | Disponible | |
| BUENAVENTURA, VALLE DEL CAUCA Calle 8 #3-104, Barrio Las Mercedes | 2024-04-29 | Salvoconducto | 07:15-07:30 | Disponible | |
| PUERTO LEGUIZAMO, PUTUMAYO Calle 2 entre carrera 1 y 2, barrio El Centro | 2024-04-29 | Salvoconducto | 07:15-07:30 | Disponible | |
| PUERTO CARREÑO, VICHADA Cra 10 # 18-08 / Barrio Centro | 2024-04-29 | Salvoconducto | 07:15-07:30 | Disponible | |
| INIRIDA, GUAINÍA Calle 15 # 7-17 / Barrio Berlin | 2024-04-29 | Salvoconducto | 07:15-07:30 | Disponible | |

Ilustración 34 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Esta vista general permitirá ver las citas creadas, donde saldrá: Sede, fecha de la cita, trámite, hora de la cita, estado y observaciones. Este panel o vista general de citas se requiere para realizar cierre de citas, en caso de que se requiera eliminar o editar el estado de cada una.

Por lo que cada cota debe contar con la opción que permita editar el estado de la misma:



ADMINISTRADOR > AGENDAS > VER

Sede: Todas 29/04/2024 [Calendario] [Buscar] [Actualizar]

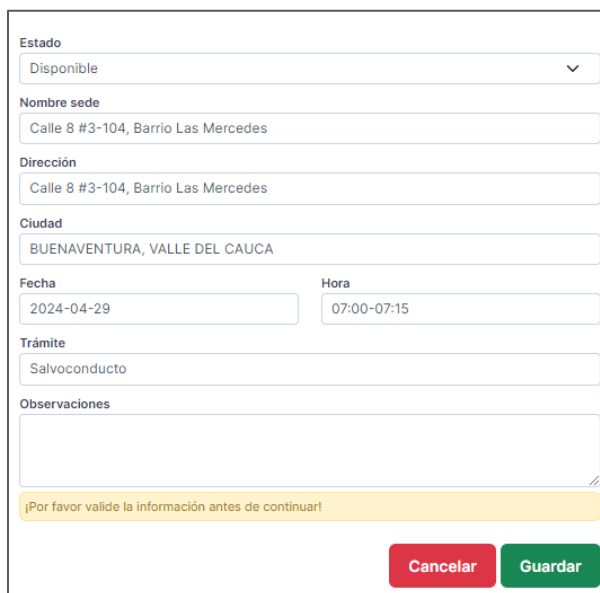
[Agendas] [Pre-agendas] [Cerrar agendas]

| Sede | Fecha | Trámite | Hora | Estado | Observaciones |
|--|------------|---------------|-------------|------------|---------------|
| BUENAVENTURA, VALLE DEL CAUCA Calle 8 #3-104, Barrio Las Mercedes | 2024-04-29 | Salvoconducto | 07:00-07:15 | Disponible | |
| PUERTO LEGUIZAMO, PUTUMAYO Calle 2 entre carrera 1 y 2, barrio El Centro | 2024-04-29 | Salvoconducto | 07:00-07:15 | Disponible | |

Ilustración 35 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Al dar clic en la opción de cierre de citas (botón amarillo con ícono de lápiz) saldrá la siguiente información:

- Estado: Disponible, disponible reservada, cancelada (al realizar la cancelación de la cita desde esta opción el sistema no permitirá que se habilite una nueva cita)
- Nombre de la sede
- Dirección
- Ciudad
- Fecha
- Hora
- Trámite
- Observaciones: Motivo por el cual se modifica estado de la cita.



Estado: Disponible

Nombre sede: Calle 8 #3-104, Barrio Las Mercedes

Dirección: Calle 8 #3-104, Barrio Las Mercedes

Ciudad: BUENAVENTURA, VALLE DEL CAUCA

Fecha: 2024-04-29 Hora: 07:00-07:15

Trámite: Salvoconducto

Observaciones:

¡Por favor valide la información antes de continuar!

Cancelar Guardar

Ilustración 36 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

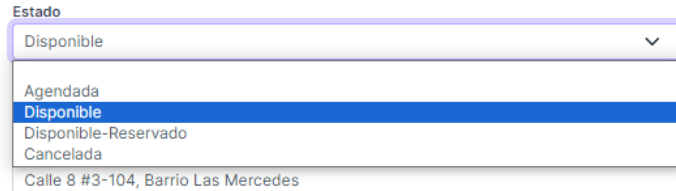


Ilustración 37 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Finalmente, los únicos datos modificables serán: estado de la cita y las observaciones, por lo que al guardar la información en el panel general en el campo de observaciones deberá salir la información del por qué se modificó el estado de la cita.

Adicionalmente, en el botón de Agendas debe estar el botón de cierre de agendas que permita eliminar las citas por punto de atención, por trámite, rango de fechas y por franjas horarias.

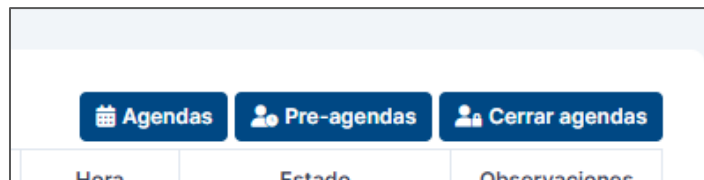


Ilustración 38 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Ilustración 39 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Dentro del botón agendas, debe estar el botón de la creación de pre-agendas, el cual me permitirá crear las pre- agendas por punto de atención. Al dar clic en este botón de pre-agendas me deberá salir las opciones: Crear pre agendas.

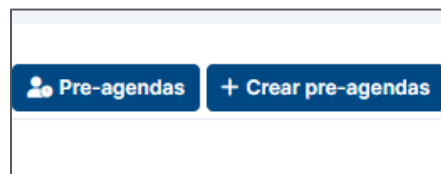


Ilustración 40 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Al dar clic en este botón, debe salir la opción de seleccionar el punto de atención y el rango de fechas en las que me permitirá crear las pre agendas, podrá ser diario, semanal, quincenal o mensual, según se requiera.

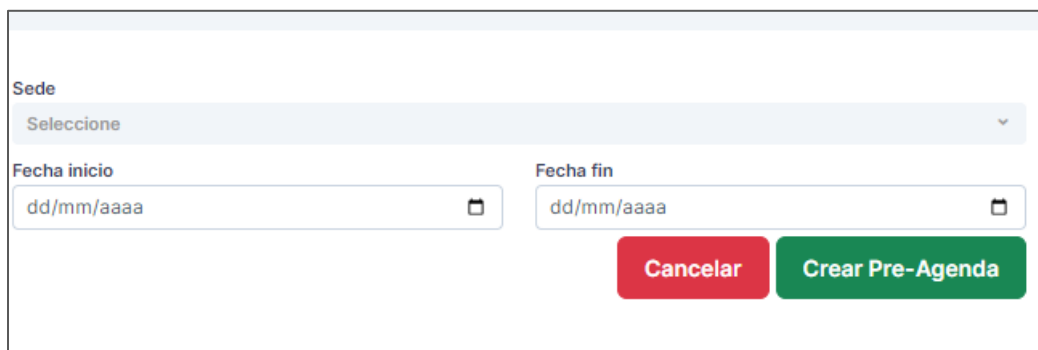
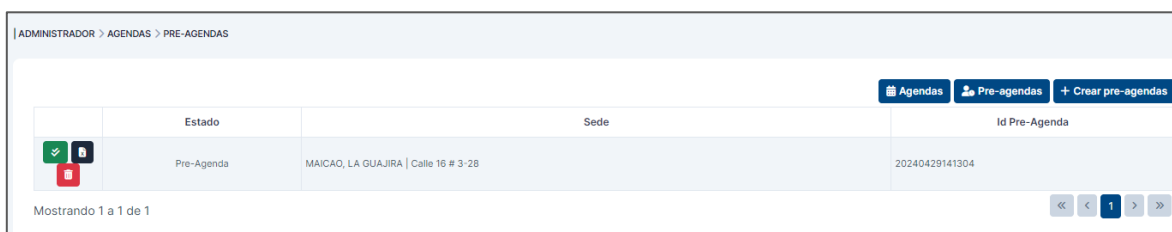


Ilustración 41 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Al crear la pre agenda, deberá salir en el panel general de las pre agendas, donde saldrá estado, sede y el ID de las pre agendas.






| Estado | Sede | Id Pre-Agenda |
|---|--------------------------------------|----------------|
|    | MAICAO, LA GUAJIRA Calle 16 # 3-28 | 20240429141304 |

Ilustración 42 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Las pre agendas de cada punto de atención deben salir con 3 opciones: descargar archivo Excel para revisar la pre agenda antes de publicar a la ciudadanía (ícono hoja Excel), publicar (ícono verde en forma de visto) y eliminar (ícono rojo con forma de caneca).

Las pre-agendas no se deben generar más de una vez para cierta fecha o rango de fechas al tiempo. Es decir, si cree una pre-agenda en Maicao del 6 de mayo de 2024, se revisa y algún dato está mal, se deberá primero eliminar la pre agenda actual para que permita crear una nueva de la misma fecha.

Por lo anterior, una vez realizadas y confirmadas las pre agenda se deberá publicar una por una.

Al publicar las pre agendas me debe salir una opción de re confirmación de publicación de agendas, preguntar estado de publicación de citas: Disponible y finalmente en opción *Guardar* y se publica las pre agendas a la ciudadanía.

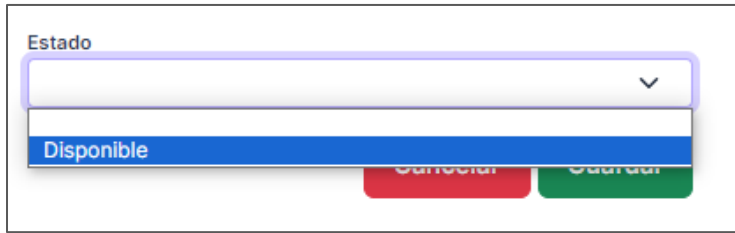


Ilustración 43 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Sedes: En este botón debe salir inicialmente una vista general con todos los puntos de atención que han sido creados (Centros Facilitadores de Servicios Migratorios – CFSM/Puesto de Control Migratorio - PCM) y contar con un panel de búsqueda en la parte superior derecha y un botón de *Crear Punto de atención*.

| ID | Estado | Nombre Sede | Dirección | Ciudad | Cantidad Funcionarios | Horario AM | Horario PM | Registro Usuario | Registro Fecha |
|----|--------|--|--|------------------------------|-----------------------|---------------|---------------|------------------------------|---------------------|
| 13 | Activo | Avenida 30 de agosto # 26-37 | Avenida 30 de agosto # 26-37 | PEREIRA, RISARALDA | 3 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:16:52 |
| 23 | Activo | Avenida 3A norte # 50N-20 Barrio La Flora | Avenida 3A norte # 50N-20 Barrio La Flora | CALL VALLE DEL CAUCA | 4 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:47:32 |
| 9 | Activo | Avenida del Ferrocarril Calle 19 # 8 - 88 esquina Barrio Centro | Avenida del Ferrocarril Calle 19 # 8 - 88 esquina Barrio Centro | SANTA MARTA, MAGDALENA | 3 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:15:53 |
| 3 | Activo | Calle 10 # 8-07 | Calle 10 # 8-07 | IBAGUÉ, TOLIMA | 2 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:13:35 |
| 1 | Activo | Calle 100 # 11B-27 | Calle 100 # 11B-27 | BOGOTÁ, D.C., BOGOTÁ, D.C. | 14 | 07:30 A 11:30 | 13:00 A 16:15 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-11 23:56:02 |
| 31 | Activo | Calle 15 # 7-17 Barrio Berlin | Calle 15 # 7-17 Barrio Berlin | INRIDA, GUAINÍA | 1 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 22:13:15 |
| 22 | Activo | Calle 16 # 3-28 | Calle 16 # 3-28 | MAICAO, LA GUAJIRA | 4 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:18:58 |
| 16 | Activo | Calle 17 # 29-70 | Calle 17 # 29-70 | PASTO, NARIÑO | 2 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:17:37 |
| 6 | Activo | Calle 19 # 80A - 40 Barrio Belén La Nubia | Calle 19 # 80A - 40 Barrio Belén La Nubia | MEDELLÍN, ANTIOQUIA | 5 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:15:07 |
| 29 | Activo | Calle 2 entre carrera 1 y 2, barrio El Centro | Calle 2 entre carrera 1 y 2, barrio El Centro | PUERTO LEGUIZAMO, PUTUMAYO | 1 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 22:10:55 |
| 12 | Activo | Calle 20 # 24 - 05 Barrio Centro | Calle 20 # 24 - 05 Barrio Centro | SINCELEJO, SUCRE | 2 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:16:34 |
| 25 | Activo | Calle 22N # 8 - 47 Zona Industrial | Calle 22N # 8 - 47 Zona Industrial | CUKUTA, NORTE DE SANTANDER | 2 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:48:44 |
| 7 | Activo | Calle 25 # 6 - 08 Barrio Pandeyuca | Calle 25 # 6 - 08 Barrio Pandeyuca | QUIBÓ, CHOCÓ | 2 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:15:21 |
| 10 | Activo | Calle 29D # 20-18 Barrio Pie de la Popa | Calle 29D # 20-18 Barrio Pie de la Popa | CARTAGENA DE INDIAS, BOLÍVAR | 3 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:16:06 |
| 11 | Activo | Calle 31 # 6-09 Barrio Centro | Calle 31 # 6-09 Barrio Centro | MONTERÍA, CÓRDOBA | 1 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:16:21 |
| 17 | Activo | Calle 37 # 32-37 Barrio Centro | Calle 37 # 32-37 Barrio Centro | VILLAVICENCIO, META | 3 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:17:52 |

Ilustración 44 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Para crear un punto de atención se debe solicitar los siguientes datos: Nombre del CFSM o PCM, dirección del punto de atención, departamento, ciudad y estado (Activo/Inactivo)

Ilustración 45 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Cuando el punto de atención ha sido creado, debe salir en el listado de los puntos creados en la vista inicial y contar con 2 botones al lado: Uno para ajustar o modificar los datos con los que fue creado el punto de atención: Nombre del CFSM o PCM, dirección del punto de atención, departamento, ciudad y estado (Activo/Inactivo) y otro botón para configurar el agendamiento asignado para el punto de atención.

| Búsqueda | | | | | | | | | | + Crear registro |
|----------|--------|--|--|------------------------|-----------------------|---------------|---------------|-------------------------------|---------------------|------------------|
| ID | Estado | Nombre Sede | Dirección | Ciudad | Cantidad Funcionarios | Horario AM | Horario PM | Registro Usuario | Registro Fecha | |
| 23 | Activo | Avenida 30 de agosto # 26-37 | Avenida 30 de agosto # 26-37 | PEREIRA, RISARALDA | 3 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS (BARGUEN SERNA) | 2024-01-14 20:16:52 | |
| 23 | Activo | Avenida 3A norte # 50N-20 Barrio La Flora | Avenida 3A norte # 50N-20 Barrio La Flora | CALI, VALLE DEL CAUCA | 4 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS (BARGUEN SERNA) | 2024-01-14 20:47:32 | |
| 9 | Activo | Avenida del Ferrocarril Calle 19 # 8 - 68 esquina Barrio Centro | Avenida del Ferrocarril Calle 19 # 8 - 68 esquina Barrio Centro | SANTA MARTA, MAGDALENA | 3 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS (BARGUEN SERNA) | 2024-01-14 20:15:53 | |
| 3 | Activo | Calle 10 # 8-07 | Calle 10 # 8-07 | IBAGUÉ, TOLIMA | 2 | 08:00 A | 13:00 A | MARIO STIVENS | 2024-01-14 | |

Ilustración 46 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Configuración de agendamiento.

Para la configuración del agendamiento, se debe contar previamente con la estructura y programación de agendamiento el cual es suministrado por la Entidad mensualmente.

Al crear el agendamiento en el módulo administrador botón *Sedes* se debe contar con una visual general de los puntos de atención creados, los cuales deben tener cada uno un botón de configuración de trámites asociados al punto de atención.

| Id | Estado | Nombre Sede | Dirección | Ciudad | Cantidad Funcionarios | Horario AM | Horario PM | Registro Usuario | Registro Fecha |
|----|--------|---|---|----------------------------|-----------------------|---------------|---------------|------------------------------|---------------------|
| 13 | Activo | Avenida 30 de agosto # 26-37 | Avenida 30 de agosto # 26-37 | PEREIRA, RISARALDA | 3 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:16:52 |
| 23 | Activo | Avenida 3A norte # 52N-20 (Barrio La Flora) | Avenida 3A norte # 52N-20 (Barrio La Flora) | CALI, VALLE DEL CAUCA | 4 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:47:32 |
| 9 | Activo | Avenida del Ferrocarril Calle 19 # 8-68 esquina (Barrio Centro) | Avenida del Ferrocarril Calle 19 # 8-68 esquina (Barrio Centro) | SANTA MARTA, MAGDALENA | 3 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:15:53 |
| 3 | Activo | Calle 10 # 8-07 | Calle 10 # 8-07 | IBAGUÉ, TOLIMA | 2 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 20:13:35 |
| 1 | Activo | Calle 100 # 11B-27 | Calle 100 # 11B-27 | BOGOTÁ, D.C., BOGOTÁ, D.C. | 14 | 07:30 A 11:30 | 13:00 A 16:15 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-11 23:56:02 |
| 31 | Activo | Calle 15 # 7-17 (Barrio Betán) | Calle 15 # 7-17 (Barrio Betán) | INIRIDA, GUANÍA | 1 | 08:00 A 11:45 | 13:00 A 16:45 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 2024-01-14 22:13:15 |

Ilustración 47 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Al dar clic en el botón que permite configurar los trámites por punto de atención, se debe contar con una visual general de los trámites que han sido asociados a dicho punto de atención:

| Estado | Trámite | Cantidad Funcionarios | Duración Cita | Cantidad Citas | Cantidad Citas Reserva | Horario AM | Horario PM | Días Atención | | | | | | |
|--------|---|-----------------------|---------------|----------------|------------------------|------------|------------|---------------|--------|-----------|--------|---------|--------|-----|
| | | | | | | | | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Dom |
| Activo | Salvoconducto | | 15 | 23 | 0 | A | A | | | | | | | |
| Activo | Certificado de movimiento migratorios | | 15 | 10 | 0 | A | A | | | | | | | |
| Activo | Cédula de extranjería | | 15 | 12 | 0 | A | A | | | | | | | |
| Activo | Proceso administrativo persona natural o jurídica | | 60 | 2 | 0 | A | A | | | | | | | |
| Activo | Registro de visa | | 15 | 15 | 0 | A | A | | | | | | | |
| Activo | Atención SIRE | | 30 | 1 | 0 | A | A | | | | | | | |

Ilustración 48 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Para asociar un trámite se debe contar con el botón que permita la creación del trámite donde se debe solicitar: Estado (Activo/inactivo), nombre del trámite, cantidad de funcionarios (Total de funcionarios por grupo de trámites Extranjería, Reexpedición PPT y Verificaciones), duración de la cita, cantidad de citas, cantidad de citas reservadas, horario de inicio (Jornada mañana), horario de fin (jornada tarde) y horarios de descanso por rango de tiempo (Ej. De 8:00-14:00) días no hábiles por fechas de calendario día/mes/año y no por días de la semana.

Ilustración 49 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Al asociar un trámite debe contar con la opción que me permita identificar a qué grupo estoy asociando el trámite: Si es al de Extranjería, Verificaciones o Reexpedición PPT.

Se debe tener en cuenta que la cantidad total de funcionarios es para todos los trámites de cada grupo, ejemplo Bogotá tiene 4 funcionarios para atender los 2 trámites de Verificaciones Migratorias (Proceso administrativo y atención SIRE), es decir, por cada hora máximo se pueden programar 4 citas de cualquier trámite. Por lo que, la plataforma deberá distribuir el número de citas de forma uniforme, disponibilidad del trámite tanto en la mañana como en la tarde.

Al guardar el trámite creado, deberá salir en el listado de la visual inicial de trámites con un botón al lado que permita modificar los datos mencionados en caso que se requiera.

| Estado | Trámite | Cantidad Funcionarios | Duración Cita | Cantidad Citas | Cantidad Citas Reserva | Horario AM | Horario PM | Días Atención | | | | | | | |
|--------|--|-----------------------|---------------|----------------|------------------------|------------|------------|---------------|--------|-----------|--------|---------|--------|------|--|
| | | | | | | | | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domi | |
| ✎ | Activo Salvoconducto | | 15 | 23 | 0 | A | A | | | | | | | | |
| ✎ | Activo Certificado de movimiento migratorios | | 15 | 10 | 0 | A | A | | | | | | | | |
| ✎ | Activo Cédula de extranjería | | 15 | 12 | 0 | A | A | | | | | | | | |
| ✎ | Activo Proceso administrativo persona natural o jurídica | | 60 | 2 | 0 | A | A | | | | | | | | |
| ✎ | Activo Registro de visa | | 15 | 15 | 0 | A | A | | | | | | | | |
| ✎ | Activo Atención SIRE | | 30 | 1 | 0 | A | A | | | | | | | | |

Ilustración 50 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

En la configuración de citas debe estar habilitada la opción para incluir las reservas de agendamiento que son solicitadas por los puntos de atención.

Ilustración 51 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Nota: El botón Cantidad de citas reservadas se deben guardar de forma interna para que el usuario funcionario pueda disponer de dicho agendamiento.

Se deberá indicar el número de citas totales para dicho trámite y en citas reservadas se colocará las que serán de uso interno de los funcionarios.

Tener en cuenta que, una vez se publica las agendas a la ciudadanía se presentan novedades imprevistas donde se solicita ajustar los agendamientos, es decir, realizar el cierre o inactivación de citas disponibles por cada trámite en un punto de atención en específico, bien sea en la franja horaria completa o solo las citas que se encuentra publicadas solo en la mañana o solo en la tarde.

Por lo anterior, se requiere que la plataforma de agendamiento desde el módulo administrador/botón *Sedes* en cada punto de atención cada trámite cuente con la opción de inactivar citas que se encuentran publicadas (disponibles) sin que se afecte el resto del agendamiento ya publicado.

Ej. Se publica el agendamiento a la ciudadanía del mes de marzo 2024 para el CFSM de Bogotá para trámites de extranjería, y después se solicita cerrar o inactivar todas las citas de este grupo de extranjería en la jornada tarde en una fecha específica del mes.

También puede suceder que en el momento que la Entidad facilite la estructura y programación de citas, se requiera que para un punto de atención en específico se publique un número de citas para el mes, pero que en ciertas fechas el número de citas sea diferente.

Ej. El CFSM de Bogotá solicita para el grupo de trámites de Extranjería 240 citas por día para 8 funcionarios, pero solicitó que en una fecha del mes sean 100 citas por día para 3 funcionarios.

Por lo anterior, se requiere que la plataforma de agendamiento cuente con la opción que permita programar el agendamiento con estas particularidades.

Trámites: Se debe diseñar un formulario que permita la creación de los trámites y opción para habilitar o inhabilitar cada trámite.

Estos trámites creados deben estar disponibles en cada punto de atención para poder asociarlos si así se requiere.

Se debe contar con una visual inicial de los trámites que han sido creados, con un botón al lado que permita modificar o ajustar la información registrada.

| Estado | Nombre Trámite | Registro Usuario | Registro Fecha |
|--------|---|------------------------------|---------------------|
| ✓ | Salvoconducto | MARIO STIVENS IBARQUEN SERNA | 2024-01-11 21:58:11 |
| ✓ | Registro de visa | MARIO STIVENS IBARQUEN SERNA | 2024-01-14 20:56:17 |
| ✓ | Reexpedición de ppt-corrección información | MARIO STIVENS IBARQUEN SERNA | 2024-01-12 03:54:39 |
| ✓ | Proceso administrativo persona natural o jurídica | MARIO STIVENS IBARQUEN SERNA | 2024-01-14 20:56:11 |
| ✓ | Orientación Trámites y Servicios | NELSON GIL | 2024-01-31 17:14:30 |
| ✓ | Duplicado PPT-pérdida-hurto | MARIO STIVENS IBARQUEN SERNA | 2024-01-12 03:53:32 |
| ✓ | Certificado de movimiento migratorios | MARIO STIVENS IBARQUEN SERNA | 2024-01-12 03:53:49 |
| ✓ | Cédulas de extranjería | MARIO STIVENS IBARQUEN SERNA | 2024-01-14 20:56:05 |
| ✓ | Atención SIRE | MARIO STIVENS IBARQUEN SERNA | 2024-01-14 20:56:24 |

Ilustración 52 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Para la creación de trámite se deberá seleccionar el estado (activo/inactivo) y nombre del trámite.

Estado
Activo

Nombre trámite
Salvoconducto

Cancelar Guardar

Ilustración 53 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Días no hábiles: Se debe diseñar un formulario que permita la creación de días no hábiles (días que no habrá atención de agendamiento) y que aplique al programar las agendas para todos los trámites y puntos de atención a nivel nacional.

Nota: Este mismo botón debe estar incluido en cada trámite por punto de atención para poder ajustar las particularidades de días entre semana para cada trámite.

Inicialmente debe salir una visual general de los días no hábiles que han sido configurados con un botón al lado que permita ajustar o eliminar la fecha no hábil ingresada.

| Búsqueda | Día No Hábil | Observaciones | Usuario Registro | Fecha Registro |
|-------------------------------------|--------------|---------------------------|----------------------------|---------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 2024-04-28 | | Tatiana Sanchez | 2024-03-05 16:53:10 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 2024-04-27 | | Tatiana Sanchez | 2024-03-05 16:52:55 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 2024-04-21 | | Tatiana Sanchez | 2024-03-05 16:52:29 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 2024-04-20 | | Tatiana Sanchez | 2024-03-05 16:52:07 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 2024-04-14 | | Tatiana Sanchez | 2024-03-05 16:51:52 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 2024-04-13 | | Tatiana Sanchez | 2024-03-05 16:51:38 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 2024-04-07 | | Tatiana Sanchez | 2024-03-05 16:50:59 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 2024-04-06 | Primer día feriado-estado | MARIO STEVEN BARGUEN ZERNA | 2024-01-11 19:59:47 |

Mostrando 1 a 8 de 8

Ilustración 54 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Para crear el día no hábil, se debe contar con un botón donde se solicite la siguiente información: día/mes/año en forma de calendario. Estas fechas se ingresan una por una.

Día no hábil

28/04/2024

Observaciones

Cancelar Guardar

Ilustración 55 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

Log de eventos: Dentro de esta plataforma en el módulo administrador, se debe tener el botón que permita visualizar todo el histórico de actividad realizada en la plataforma desde cada módulo.

Por lo que debe contar con una barra de búsqueda en la parte superior, y debe contar con el botón que permita la descarga en archivo Excel el registro de este histórico de actividad.

| | Fecha y Hora | Módulo | Acción | Detalle | Documento Usuario | Nombres y Apellidos | Ip |
|---|---------------------|--------|------------------|------------------|-------------------|-----------------------------------|-----------------|
| ↻ | 2024-03-12 21:29:52 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 1115550911 | Tatiana Sánchez | 186.84.89.235 |
| ↻ | 2024-03-12 19:55:00 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 80912579 | NELSON GIL | 186.84.88.130 |
| ↻ | 2024-03-12 19:14:57 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 1020773403 | MARIO STIVENS IBARGUEN SERNA | 186.84.89.155 |
| ↻ | 2024-03-12 17:50:21 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 76306626 | Jose Arley Campo Inga | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 16:52:13 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 47430626 | MARTHA ISABEL PATRÍO CRUZ | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 16:27:46 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 36543472 | Consuelo de Jesus Pedroza Campo | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 16:24:07 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 79365348 | HENRY ARMANDO COLLAZOS LOPEZ | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 16:15:23 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 1082913921 | MARYURI PAOLA CALDERA MOLINA | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 16:13:24 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 53050798 | Rosa Elizabeth Castillo Vásquez | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 16:07:33 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 8823843 | Wilmar Adrián moncada tarazona | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 16:02:26 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 47430626 | MARTHA ISABEL PATRÍO CRUZ | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 15:59:34 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 87473040 | Alexander Pasinga Lopez | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 15:47:12 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 52445711 | ANA PILAR VARON OLIVEROS | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 15:46:56 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 1115550911 | Tatiana Sanchez | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 15:43:36 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 91500232 | Danny Fabián Pereira Romero | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 15:26:11 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 22802535 | RAIZA ACOSTA BLANCO | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 15:25:50 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 59827532 | LILIANA ELIZABETH AYALA GAVILANES | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 15:20:36 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 1143228484 | WENDY MARGARITA REYES YEPES | 186.119.119.194 |
| ↻ | 2024-03-12 15:15:49 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 80815837 | SOLER PEÑA JOHN FREDY | 204.199.99.18 |
| ↻ | 2024-03-12 15:13:14 | Login | Inicio de sesión | Inicio de sesión | 75145924 | ROOSVERTH ENRIQUE ARIAS GIRALDO | 186.119.119.194 |

Ilustración 56 Tomada de Plataforma de agendamiento 2024 Usuario administrador

REGLAS DE USUARIO ADMINISTRADOR:

- Creación de usuarios para funcionarios y agentes que brindan atención de trámites mediante el agendamiento.
- No tener límite de creación de usuarios.
- Creación o modificación de puntos de atención (CFSM y PCM).
- Creación o modificación de trámites por punto de atención.
- Contar con la opción que permita seleccionar a qué grupo de trámites voy a asociar un trámite nuevo (Extranjería, Verificaciones y Reexpedición PPT)
- La plataforma debe permitir agregar, eliminar e inactivar los trámites para cada grupo: Extranjería, Verificaciones y reexpedición PPT en cada de atención.
- Selección de días no hábiles por cada trámite en cada punto de atención, para especificar los días en los que no se habilitará agendamiento.
- Selección de días no hábiles a nivel nacional en los que no se habilitará agendamiento.
- Configurar franjas horarias en cada trámite por cada punto de atención. (Horario de apertura, cierre y horario de descanso).
- La configuración de cantidad de funcionarios debe permitirse por grupo de trámites (Extranjería, reexpedición PPT y verificaciones) por cada punto de atención.
- La configuración de número de citas para cada trámite por cada punto de atención.
- La programación de citas se debe distribuir de manera uniforme, es decir, deben salir citas en la mañana y en la tarde de cada trámite.
- Programar citas para un mismo trámite en el mes con diferentes horarios de atención.
- Programar citas para un mismo trámite en el mes con diferente número de citas.
- Programar citas para trámites de Extranjería con intervalos de 15 minutos en todos los CFMS y PCM a nivel nacional: Cédula de extranjería, registro de visa, salvoconducto, certificado de

movimiento migratorio, reexpedición PPT por pérdida o hurto y duplicado PPT por corrección de información.

- Programar citas para trámites de Verificaciones con intervalos de una hora en todos los CFSM y PCM a nivel nacional: Proceso administrativo persona natural o jurídica y SIRE.
- Debe contar con la opción de generar una pre agenda, que permita visualizar cómo se encuentra configurado el agendamiento antes de ser publicado. (Doc. Excel)
- Debe contar con la opción que permita cerrar masivamente las citas que están publicadas en estado disponible. Esta opción debe permitir seleccionar la sede, el trámite, rango de fechas y franja horaria.
- En caso de requerir bajar o eliminar citas del agendamiento ya publicado, no se deben ver afectadas las citas que se encuentren publicadas o programadas por los ciudadanos.
- En caso de requerir adicionar citas en el agendamiento ya publicado, no se deben ver afectadas las citas que se encuentren publicadas o programadas por los ciudadanos.
- Generar reporte en Excel con la información del agendamiento, se debe incluir un campo que permita ver el log de cambios de los usuarios agente y funcionario que programan o cancelan citas desde la plataforma de agendamiento.
- Dentro del reporte Excel que se genera con la información del agendamiento se debe incluir un campo que permita ver el nombre del usuario agente o funcionario que programa o cancela citas desde la plataforma de agendamiento.

Una vez creado y publicado el agendamiento, la plataforma debe permitir a los usuarios de funcionarios y administrador generar reportes en donde se visualice los siguientes datos:

- Generar informes en excel donde se pueda visualizar la información que se requiera, es decir la sabana de datos debe permitir filtrar, por Ciudad, estado, trámite o rango de fechas.
- Centro Facilitador de Servicios Migratorios, Puestos de Control Migratorio con funciones de extranjería, dirección del punto de atención, radicados, fechas y horas en los que quedó registrado el agendamiento.
- Trámites de Extranjería, Reexpedición PPT y Verificaciones migratorias que se encuentran disponibles, programadas y canceladas por la ciudadanía.
- Cantidad de citas que se encuentran dispuestas para la ciudadanía por cada trámite y punto de atención.
- Datos con los que el ciudadano programa la cita: Nombre, apellido, tipo y número de documento, teléfono celular, teléfono fijo, correo electrónico y fecha de nacimiento.
- Fecha de registro en la que el ciudadano programó la cita.
- Estados de las agendas: Disponible, agendada y cancelada.
- Estado de finalización de las citas, es decir, visualizar cuántos ciudadanos asistieron o no a la cita programada de acuerdo a la gestión realizada por los funcionarios.
- Log de cambios del estado de citas, es decir, registro con los nombres de los funcionarios que realizaron la gestión de cierre de citas. (Si asistió o no asistió el ciudadano a la cita)
- Todas las citas independientes de su estado (agendada, disponible y cancelada) debe tener un ID único de identificación.

Insumos para creación de plataforma de agendamiento:

- Arquitectura de plataforma de agendamiento.
- Documento Excel con la estructura de agendamiento.
- Listado con el nombre de los puntos de atención CFSM/PCM, con su respectiva dirección y horarios de atención.
- Plantilla de confirmación y cancelación de cita que deberá recibir el ciudadano a su correo electrónico.
- Base de datos con la información personal de los usuarios a crear en la plataforma tanto de funcionarios, administrador y agentes del call center.