



Informe: Agendamiento de marzo 2024 a Nivel Nacional

AGENDAMIENTO MARZO 2024 A NIVEL NACIONAL

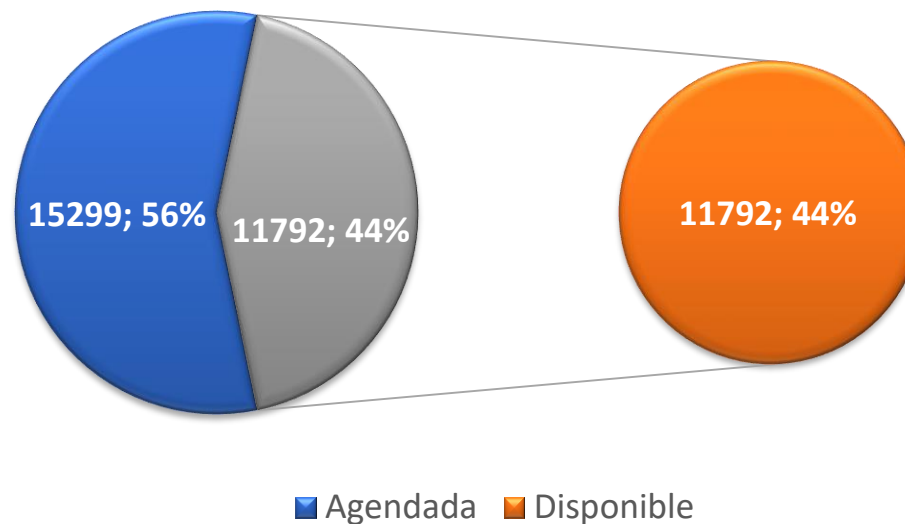
Durante el mes de marzo de 2024 se dispuso a la ciudadanía **27.091** agendas disponibles para trámites de Extranjería, Verificaciones y Reexpedición PPT, de las cuales los ciudadanos programaron **15.299**. Una vez realizado el reporte de las agendas, se evidenció que solo **9.234** de los **15.299** ciudadanos que programaron cita, asistieron al punto de atención a realizar su trámite. Lo anterior, de acuerdo al cierre de estado de citas por parte de los funcionarios a nivel nacional en la plataforma de agendamiento.

No obstante, en el mes de marzo de las **15.299** citas que programó la ciudadanía solo a **11.949** citas se les finalizó el estado en la plataforma de agendamiento (Asiste – No asiste) por parte de los funcionarios.

En el top 3 de los trámites que cuentan con mayor número de citas programadas por la ciudadanía a nivel nacional:

1. Cédula de Extranjería con **5.390** citas.
2. Salvoconducto con **2.753** citas y
3. Certificado de Movimientos con Migratorios con **2.592** citas.

Participación de agendamiento de citas en MARZO 2024 para trámites misionales migratorios



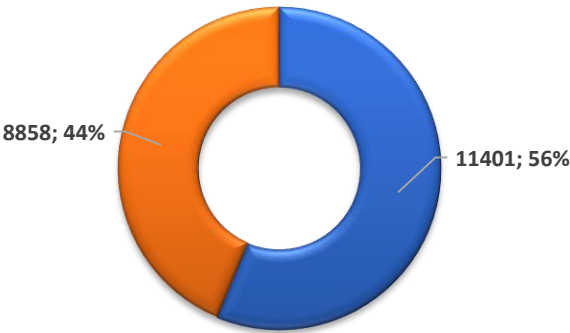
Agendamiento dispuesto a la ciudadanía: **27.091**

ATENCIÓN DE AGENDAMIENTO DE CITAS MARZO 2024

Resumen de agendamiento marzo 2024 a Nivel Nacional		
Mes	No. de citas dispuestas a la ciudadanía	No. de citas agendadas por la ciudadanía
marzo	27.091	15.299

AGENDAMIENTO EXTRANJERÍA

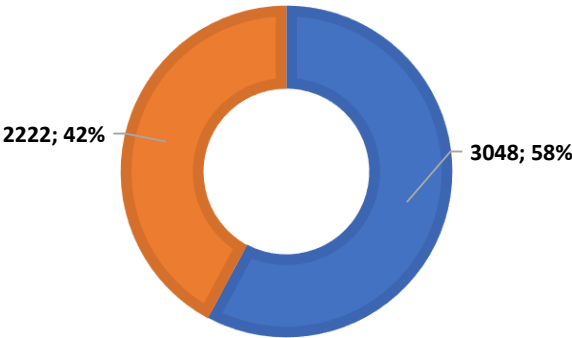
■ Agendada ■ Disponible



Total de agendamiento **20.259**

AGENDAMIENTO REEXPEDICIÓN PPT

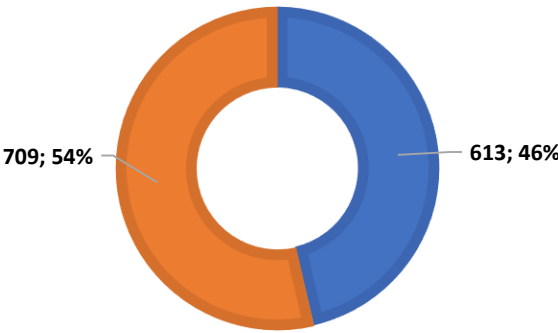
■ Agendada ■ Disponible



Total de agendamiento **5.270**

AGENDAMIENTO VERIFICACIONES

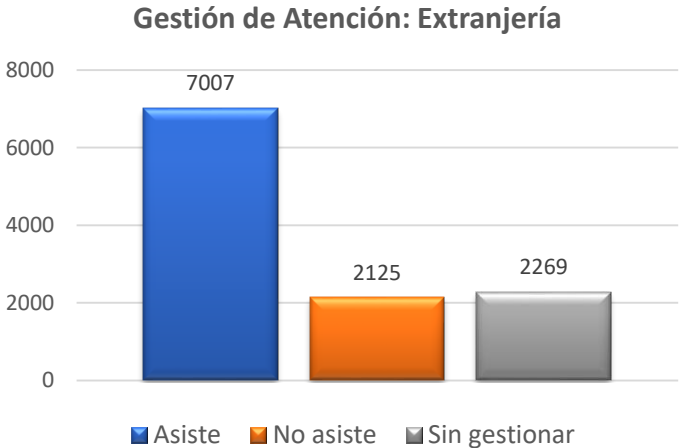
■ Agendada ■ Disponible



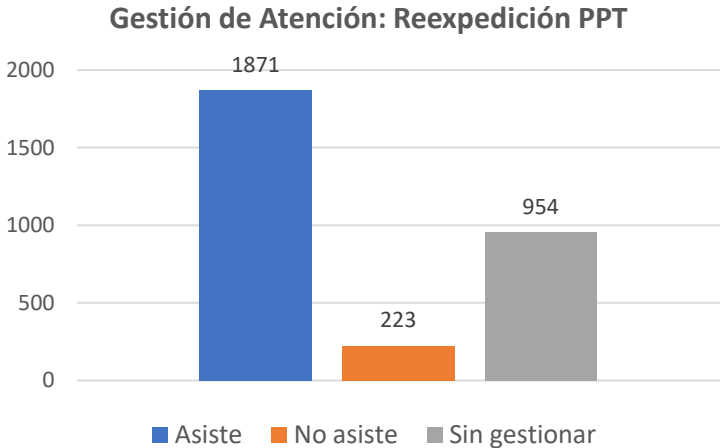
Total de agendamiento **1.322**

GESTIÓN DE ATENCIÓN: AGENDAMIENTO DE CITAS MARZO 2024

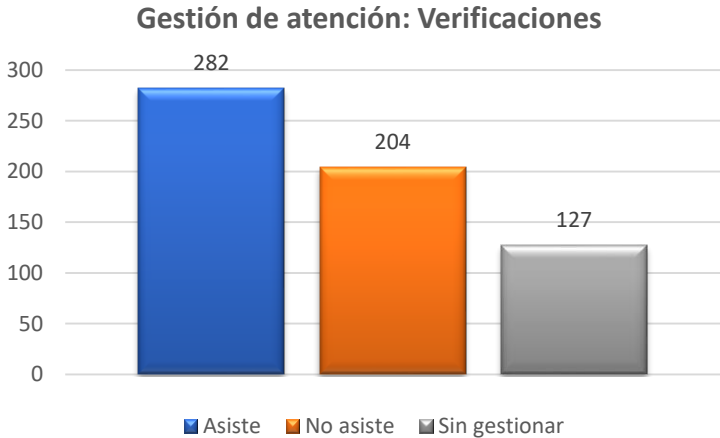
Resumen de Gestión de atención en plataforma de agendamiento de citas a Nivel Nacional				
Mes	No. de citas agendadas por la ciudadanía	No. de citas Asistidas	No. de citas no asistidas	No. de citas Sin gestionar
Marzo	15.299	9.234	2.715	3.350



Total de citas agendadas 11.401



Total de citas agendadas 3.048



Total de citas agendadas 613

CFSM CON MAYOR NÚMERO DE AGENDAMIENTO

Los CFSM con mayor número de citas programadas:

CFSM	Agendada	Disponible	Total general
Total general	15299	11792	27091
BOGOTÁ, D.C.	5256	248	5504
MEDELLÍN	1790	191	1981
CALI	1426	302	1728
BUCARAMANGA	1255	329	1584
CUCUTA	689	355	1044
BARRANQUILLA	612	678	1290
ARMENIA	558	39	597
PEREIRA	462	651	1113
CARTAGENA DE INDIAS	429	493	922
VILLAVICENCIO	350	244	594
TUNJA	348	174	522

Los CFSM que cuentan con mayor número de citas sin finalizar el estado de cita en la plataforma de agendamiento:

CFSM	Asiste	No asiste	Sin gestionar
Total general	9234	2715	3350
BUCARAMANGA	552	21	682
BARRANQUILLA	231	1	380
BOGOTÁ, D.C.	3451	1431	374
VILLAVICENCIO	3		347
TUNJA	61	1	286
CARTAGENA DE INDIAS	192	9	228
IBAGUÉ	0		165
RUMICHACA	46	1	160
SANTA MARTA	13		116
VALLEDUPAR	73		82
RIOHACHA	165	4	73
NEIVA	76	4	67

ACCIONES DE MEJORA EN PLATAFORMA DE AGENDAMIENTO

Dentro de las mejoras aplicadas en la plataforma de agendamiento tenemos:

Fecha de implementación	Mejoras implementadas	Observación
1-ene-24	Habilitar cupo de citas que son canceladas	Una vez los ciudadanos cancelan citas, la plataforma se encuentra configurada para habilitar nuevamente el espacio de las citas con el fin de brindar mayor disponibilidad de citas a los ciudadanos.
2-feb-24	Reserva de agendamiento interna	Aplica para todos los puntos de atención, en el momento esta mejora se está aplicando en el CFSM de Bogotá debido a la alta demanda de atención a la ciudadana, incluyendo los ciudadanos que se acercan a este punto sin cita previa.
1-abr-24	Agendamiento semanal	Con el fin de que la ciudadanía cuente con mayor accesibilidad en los tiempos de agendamiento para la realización de trámites y servicios, el agendamiento se habilita a partir del mes de abril semanalmente, es decir, el primer día hábil de inicio de semana.
1-abr-24	Documentación de atención sin cita	Los funcionarios de los CFSM a nivel nacional que brinda atención a trámites a través del agendamiento, cuentan en su usuario dentro de la plataforma de agendas con el botón "Atención sin cita", para documentar las atenciones brindadas a la ciudadanía que no cuentan con un agendamiento, esto con el fin de tener un indicador preciso de las atenciones sin cita.

RECOMENDACIONES

- Finalizar el estado de las citas, con el fin de tener un indicador más concreto frente a la atención de trámites y servicios en la Entidad.
- Ante cualquier novedad o inquietud presentada con respecto a la plataforma de agendamiento ya sea sobre registro, ingreso de usuarios, cierre de estados de citas o generación de reportes de agendas, comunicar al enlace de agendamiento Tatiana.sanchez@migracioncolombia.gov.co del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía.