

Petición Radicado No. 525202414-CONT-AG12-4038 – Viviana Del Pilar Rojas Jiménez - Recibida en fecha 21 de mayo de 2024

Radicado N.º 525202414-CONT-AG12-4038  
Bogotá, 25 de mayo de 2024

Señora:

**Viviana Del Pilar Rojas Jiménez**

[Correo](#)

Bogotá

Respetada

Reciba un cordial saludo del Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC del Ministerio de Relaciones Exteriores.

De manera atenta nos permitimos dar respuesta a la petición formulada ante este Ministerio allegada por medio de la Personería de Bogotá, en la que manifiesta su frustración por no poder agendar la cita de pasaporte, ya que tiene un viaje cercano y la página no funciona.

Sobre el particular nos permitimos indicar que, si usted se encuentra en la ciudad de Bogotá, por el momento, el Ministerio ha dispuesto una única manera para solicitar el agendamiento a través de una plataforma para la gestión de citas relacionadas con pasaportes; para ello le invitamos a acceder al siguiente enlace: <https://tramitesmre.cancilleria.gov.co/tramites/enlinea/agendamiento.xhtml>

A diferencia del sistema de agendamiento previo, ahora, a partir de las 5:00 p.m. se habilitarán citas diariamente para la jornada hábil siguiente (hora colombiana). Por ejemplo, para el día lunes, la cita se debe agendar el día domingo, el martes se agenda el lunes y así durante toda la semana.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Debe programar su(s) cita(s) por cada persona y por cada trámite, no por grupo.
- Intente el procedimiento a través de diferentes navegadores web.
- Antes de ingresar a la plataforma, elimine el historial y cookies del navegador.
- Garantice el ingreso a la plataforma a las 5:00 en punto, no después.
- Si lo va a realizar de forma contemporánea en un dispositivo móvil, no se conecte a la misma red wifi sino a los datos móviles.

En caso de haber seguido el procedimiento acá indicado y no lograr acceder a la cita para el trámite de su pasaporte, remita nuevamente una petición aportando las evidencias del error que le genera la página. En estas evidencias se debe observar el horario en el que usted está realizando el agendamiento e indicar NOMBRE COMPLETO, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO DE LAS PERSONAS INTERESADAS EN LA CITA. Si se trata de un menor de edad, por favor relacionar los datos tanto del padre/madre como del infante.

Enviar esta evidencia a través del buzón en el siguiente enlace: <https://tramites.cancilleria.gov.co/ciudadano/pqr/BuzonVirtual.aspx>

Recuerde que usted podrá consultar información adicional en el siguiente enlace:  
[https://www.cancilleria.gov.co/tramites\\_servicios/pasaportes](https://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/pasaportes)

**Por favor no responda este correo, es parte de un sistema de información automático.**

Agradecemos contestar la encuesta para calificar nuestro servicio en el siguiente enlace:  
<https://www.cancilleria.gov.co/encuesta-satisfaccion-servicio-ciudadano>

Atentamente,