1. TIPO DE INFORME
Informe Final

2. NOMBRE DEL PROCESO O ÁREA AUDITADA
Pasaportes – Subsecretaría Pasaportes

3. EQUIPO AUDITOR
Oscar Vergel Lían – Líder de Programa
Diana Castro González – Profesional Especializado (E)
Mauro Molina Consuegra – Profesional Especializado
Orlando De la Rosa Bolívar – Profesional Universitario
Claudia Muñoz Rodado – Técnico

4. EQUIPO QUE RECIBIÓ LA AUDITORIA
Malka León Carrillo – Subsecretaria de Pasaportes
Olga Hernández Correa - Contratista

5. FECHA DE AUDITORIA
Agosto 6 – Septiembre 6 de 2021

6. OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Verificar que la gestión del proceso Pasaporte se desarrolle en el marco de los principios de eficiencia, eficacia y efectividad y se ejecute a partir de las normas legales y reglamentarias vigentes

7. ALCANCE DE LA AUDITORIA
Aplica a la gestión del proceso de Pasaporte para las vigencias 2020 y 2021

8. CRITERIOS MARCO NORMATIVO UTILIZADOS
- Convenio Interadministrativo y Comodato No. 006 del 2010, suscrito entre el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Departamento del Atlántico.
- Decreto No. 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"* (Ley Antitrámites)
- Resolución No. 9713 de 2017 *"Por medio de la cual se establecen las tarifas que deben pagar los usuarios por los servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores, con destino a su Fondo Rotatorio, y se deroga la Resolución número 5370 del 24 de agosto de 2015"*
- Decreto No. 1067 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores"*
- Decreto No. 1743 de 2015*"Por medio del cual se modifican parcialmente las disposiciones generales de las Oficinas Consulares Honorarias, Pasaportes, Visas, de la Protección y Promoción de Nacionales en el exterior, del Retorno, del Fondo Especial para las Migraciones, de la Tarjeta de Registro Consular y*

disposiciones de Extranjería, Control y Verificación Migratoria, de que tratan los Capítulos III al XI, y 13, del Título I de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1067 de 2015".

- Resolución 000084 de 2019 *"Por el cual se fija el valor de la Unidad de Valor Tributario – UVT aplicable para 2020"*
- Resolución No. 000111 de 2020 *"Por el cual se fija el valor de la Unidad de Valor Tributario – UVT aplicable para 2021"*
- Resolución No. 3959 de 2020 *"Por la cual se regulan las disposiciones referentes a los pasaportes y al documento de viaje colombiano y se deroga la Resolución 10077 de 2017"*

9. PAPELES DE TRABAJO

- Encuesta de satisfacción
- Estadísticas de expedición de pasaportes de las vigencias 2017 a 2021
- Resultados de la encuesta de satisfacción de expedición de pasaportes
- Boletines diarios de ingresos

10. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de esta auditoría se utilizaron los siguientes procedimientos de auditoría:

- **Consulta.** Se realizaron preguntas al personal que participa en el proceso de Pasaportes y a los clientes de la Entidad mediante entrevistas y encuestas
- **Observación.** Se observó el desarrollo del proceso de Pasaportes, actividades y tareas.
- **Inspección**. Se estudiaron los documentos que soportan la expedición del proceso de pasaportes, en sus distintas etapas y actividades.

11. GLOSARIO

- **Pasaporte ordinario electrónico.** Es expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores a los colombianos en el territorio nacional y en sus Misiones Diplomáticas y Consulares de Colombia en el exterior. Este pasaporte consta de treinta y dos (32) páginas y su vigencia será de diez (10) años.
- **Pasaporte ejecutivo electrónico**. Es un pasaporte ordinario expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores a los colombianos en el territorio nacional y en sus Misiones Diplomáticas y Consulares en el exterior.Consta de cuarenta y ocho (48) páginas y su vigencia será de diez (10) años.
- **Pasaporte fronterizo con zona de lectura mecánica**. Es expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, a los colombianos que se encuentran en Brasil, Ecuador, Panamá, Perú y la República Bolivariana de Venezuela, por intermedio de sus Misiones Diplomáticas y Consulares de Colombia acreditadas

en los mencionados países. El pasaporte consta de veintiocho (28) páginas y la vigencia será de diez (10) años.

- **Pasaporte diplomático electrónico**. Es expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores en el territorio nacional y por las Oficinas Consulares de Colombia en el exterior, bajo los parámetros del capítulo sexto de la presente Resolución. El pasaporte consta de treinta y dos (32) páginas.
- **Pasaporte oficial electrónico**. Es expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores en el territorio nacional y por las Oficinas Consulares de Colombia en el exterior, bajo los parámetros del capítulo séptimo de la presente Resolución. El pasaporte consta de veintiocho (28) páginas.
- **Pasaporte de emergencia con zona de lectura mecánica**. Es expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores a los colombianos en el territorio nacional y en sus Misiones Diplomáticas y Consulares en el exterior para situaciones excepcionales de caso fortuito o fuerza mayor. Esta libreta podrá ser solicitada de manera excepcional simultáneamente al pasaporte ordinario o ejecutivo. La libreta consta de ocho (8) páginas y la vigencia será de siete (7) meses.
- **Pasaporte provisional exento con zona de lectura mecánica**. Este documento es expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de las Misiones Diplomáticas y Consulados de Colombia acreditados en el exterior a los colombianos que lo requieran. Será válido para regresar a Colombia. Podrá ser gestionado por la autoridad colombiana, a través de un Estado amigo o autoridad competente, y por aquellos con quienes la República de Colombia haya suscrito instrumentos legales para tales efectos. Consta de una (1) hoja y la vigencia será hasta de treinta (30) días contados a partir de la fecha de su expedición.
- **Libreta de tripulante terrestre**. Será expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Su definición, expedición, requisitos, trámite y vigencia se regirá por lo establecido en las decisiones de la Comisión del Acuerdo de Cartagena sobre transporte internacional de personas y mercancías por carretera.

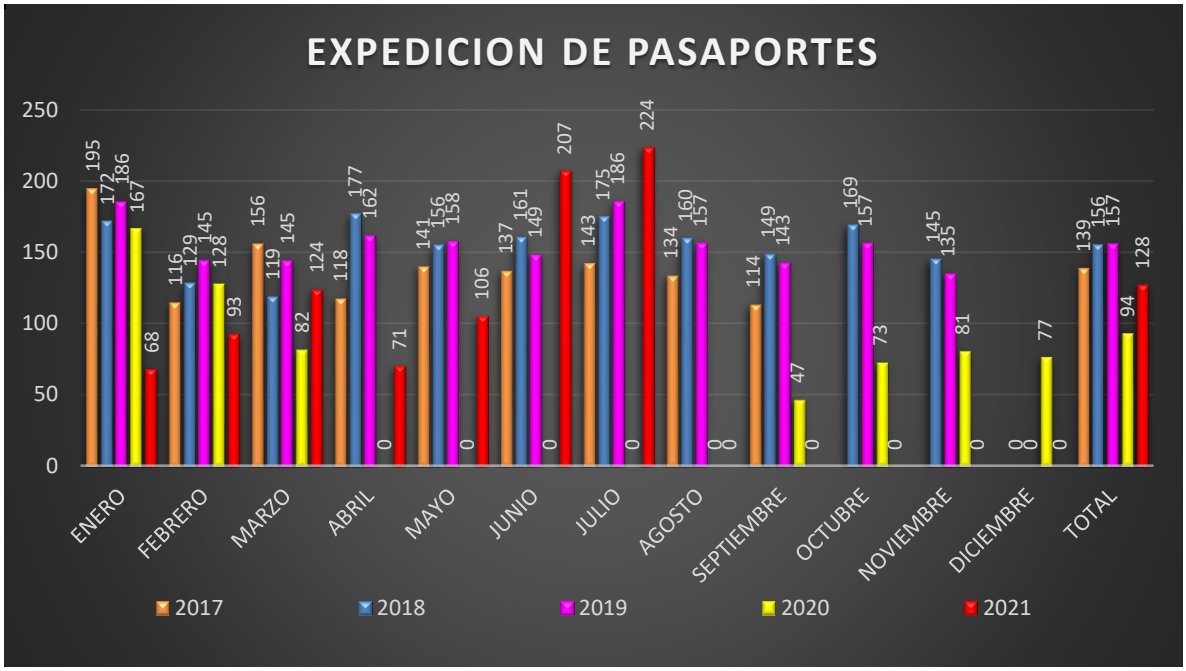
12. OBSERVACIONES

A continuación, se presentan las observaciones de la auditoría al proceso Pasaportes, de conformidad con los procedimientos de auditoría aplicados.

12.1. DEMANDA DE PASAPORTES

De acuerdo con las estadísticas de la Subsecretaría de Pasaportes del Departamento del Atlántico, durante las vigencias 2017, 2018 y 2019 se expidieron 25.085, 34.259 y 34.452 pasaportes respectivamente, que en promedio anual significan un valor de 31.265 unidades. Si se compara este promedio anual con el número de pasaportes expedidos en la vigencia 2020 (13.108), se observa un déficit de 18.157 unidades que no se tramitaron, en especial por las limitaciones operativas y de acceso generadas por la pandemia del Covid-19.

PASAPORTES EXPEDIDOS										
AÑO	2017		2018		2019		2020		2021	
MES	Real Mes	Prom. Día	Real Mes	Prom. Día	Real Mes	Prom. Día	Real Mes	Prom. Día	Real Mes	Prom. Día
ENE	3.904	195	3.442	172	3.719	186	3.336	167	1.369	68
FEB	2.310	116	2.578	129	2.895	145	2.563	128	1.864	93
MAR	3.129	156	2.386	119	2.891	145	1.643	82	2.481	124
ABR	2.363	118	3.543	177	3.242	162	0	0	1.412	71
MAY	2.812	141	3.110	156	3.161	158	0	0	2.110	106
JUN	2.749	137	3.217	161	2.975	149	2	0	4.148	207
JUL	2.858	143	3.503	175	3.724	186	1	0	4.477	224
AGO	2.682	134	3.205	160	3.140	157	6	0		0
SEP	2.278	114	2.979	149	2.862	143	935	47		0
OCT			3.387	169	3.140	157	1.463	73		0
NOV			2.909	145	2.707	135	1.622	81		0
DIC				0		0	1.537	77		0
TOTAL	25.085	139	34.259	156	34.452	157	13.108	94	17.861	128

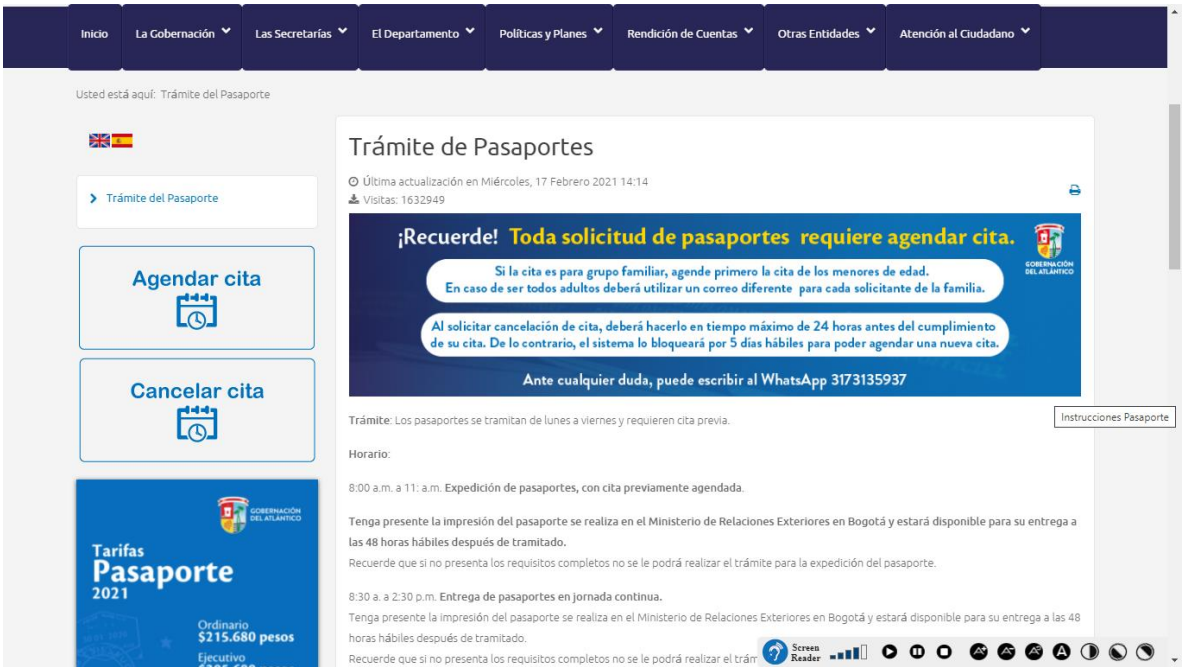


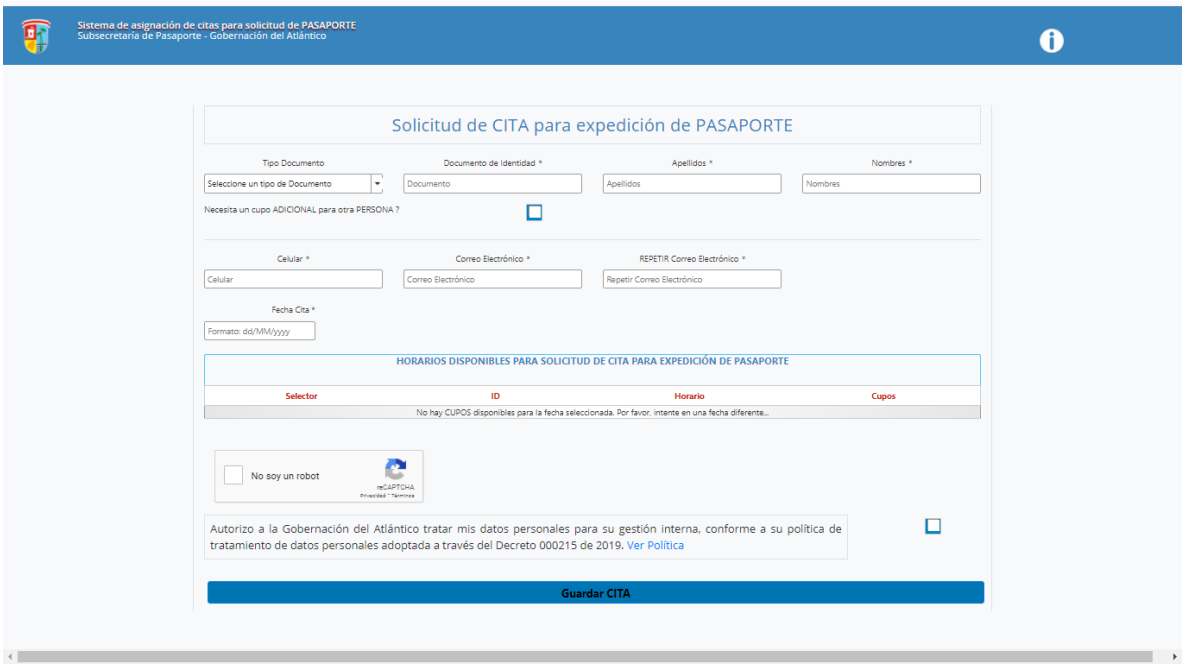
Considerando lo anterior, es probable que este déficit atribuido a personas que no acudieron a hacer el trámite por las limitaciones en el aforo en la atención y por las restricciones de desplazamiento y el turismo en general, haya impactado en la demanda de pasaportes para la actual vigencia, generando un incremento en las solicitudes de cita reportadas. Esto se evidencia particularmente en los meses de junio y julio en el que se observan las cifras mensuales de expedición de los últimos 4 años, correspondientes a 4.148 y 4.477 respectivamente.

12.2. AGENDAMIENTO DE CITAS

Se realiza a través del aplicativo dispuesto para tal fin, el cual se comenzó a utilizar en septiembre de 2020, cuando se retomó la atención presencial. Fue desarrollado por el Proceso Gestión de Recursos de TI, en lenguaje Java y con base de datos Oracle. Su diseño e implementación fue liderado por Yaneth chaparro y su administración fue entregada al Proceso Pasaporte, inicialmente al funcionario Jorge Márceles y luego a José Riascos, pero desde el pasado 29 de julio de 2021, la administración y por consecuencia la parametrización de citas, se encuentra a cargo de TI. En este aspecto, se sugiere regresar la administración del aplicativo al proceso responsable del mismo, Pasaporte.

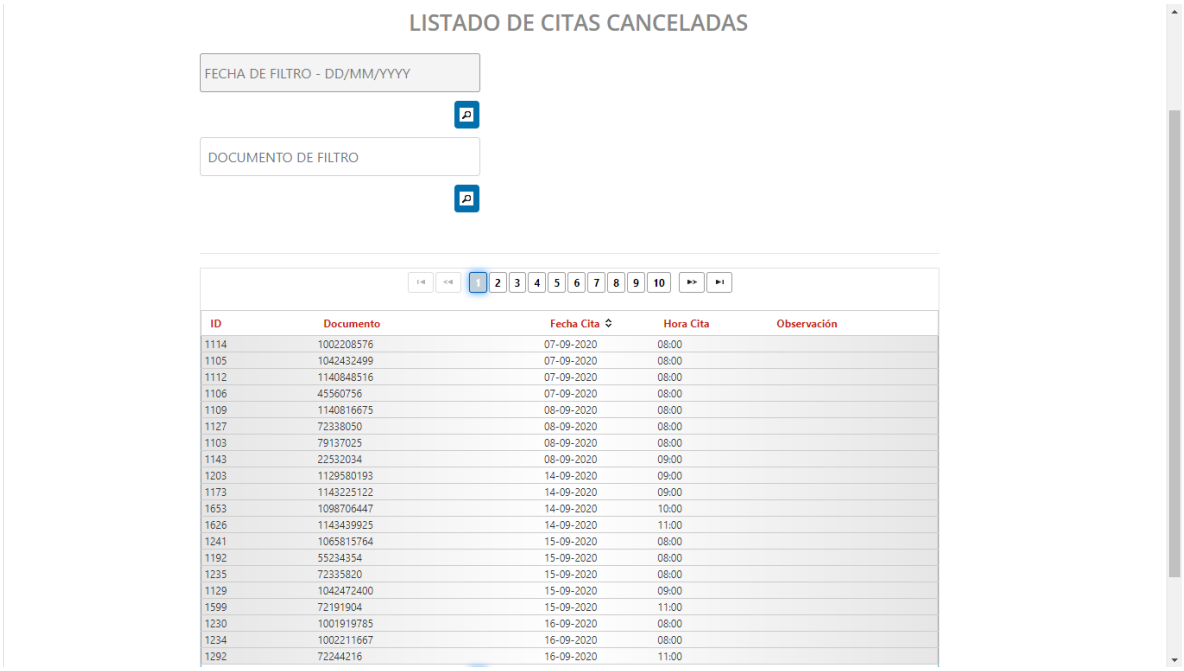
A partir del martes 16 de agosto, el aplicativo permite el agendamiento de 30 citas cada 30 minutos, iniciando desde las 7:30 a.m. hasta las 5:30 p.m. para completar un total de 600 citas diarias.


Inicio
La Gobernación
Las Secretarías
El Departamento
Políticas y Planes
Rendición de Cuentas
Otras Entidades
Atención al Ciudadano
Usted está aquí: Trámite del Pasaporte
Trámite del Pasaporte
Agendar cita
Cancelar cita
Tarifas
Pasaporte
2021
Ordinario
$215.680 pesos
Ejecutivo
Trámite de Pasaportes
Última actualización en Miércoles, 17 Febrero 2021 14:14
Visitas: 1632949
¡Recuerde! Toda solicitud de pasaportes requiere agendar cita.
Si la cita es para grupo familiar, agende primero la cita de los menores de edad.
En caso de ser todos adultos deberá utilizar un correo diferente para cada solicitante de la familia.
Al solicitar cancelación de cita, deberá hacerlo en tiempo máximo de 24 horas antes del cumplimiento de su cita. De lo contrario, el sistema lo bloqueará por 5 días hábiles para poder agendar una nueva cita.
Ante cualquier duda, puede escribir al WhatsApp 3173135937
Instrucciones Pasaporte
Trámite: Los pasaportes se tramitan de lunes a viernes y requieren cita previa.
Horario:
8:00 a.m. a 11: a.m. Expedición de pasaportes, con cita previamente agendada.
Tenga presente la impresión del pasaporte se realiza en el Ministerio de Relaciones Exteriores en Bogotá y estará disponible para su entrega a las 48 horas hábiles después de tramitado.
Recuerde que si no presenta los requisitos completos no se le podrá realizar el trámite para la expedición del pasaporte.
8:30 a. a 2:30 p.m. Entrega de pasaportes en jornada continua.
Tenga presente la impresión del pasaporte se realiza en el Ministerio de Relaciones Exteriores en Bogotá y estará disponible para su entrega a las 48 horas hábiles después de tramitado.
Recuerde que si no presenta los requisitos completos no se le podrá realizar el trám
Screen Reader


Sistema de asignación de citas para solicitud de PASAPORTE
Subsecretaría de Pasaporte - Gobernación del Atlántico
Solicitud de CITA para expedición de PASAPORTE
Tipo Documento
Seleccione un tipo de Documento
Documento de Identidad *
Documento
Apellidos *
Apellidos
Nombres *
Nombres
Necesita un cupo ADICIONAL para otra PERSONA ?
Celular *
Celular
Correo Electrónico *
Correo Electrónico
REPETIR Correo Electrónico *
Repetir Correo Electrónico
Fecha Cita *
Formato: dd/MM/yyyy
HORARIOS DISPONIBLES PARA SOLICITUD DE CITA PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE
Selector
ID
Horario
Cupos
No hay CUPOS disponibles para la fecha seleccionada. Por favor, intente en una fecha diferente...
No soy un robot
reCAPTCHA
Autorizo a la Gobernación del Atlántico tratar mis datos personales para su gestión interna, conforme a su política de tratamiento de datos personales adoptada a través del Decreto 000215 de 2019. Ver Política
Guardar CITA

Sistema de asignación de CITAS para solicitud de PASAPORTE
Subsecretaría de Pasaporte - Gobernación del Atlántico
Sistema
LISTADO DE CITAS ASIGNADAS
FECHA DE FILTRO - DD/MM/YYYY
DOCUMENTO DE FILTRO
ID
Tipo DOC
Documento
Fecha Cita
Hora Cita
Fecha de Creación
Nombres
Apellidos
Teléfono
Email
Observación
Tipo
Acción
1126
REG
1046733955
07-09-2020
08:00
03-09-2020 17:35:46
3003588692
dempv1985@hotmail.com
WEB

PARÁMETROS DEL SISTEMA
ID
Parametro
Descripción
Valor
1 CUPOHORA CANTIDAD DE CITAS ASIGNADAS EN UN HORARIO ESPECIFICO. EJ: 08 AM 30
2 FECHAMAXIMA FECHA MÁXIMA A LA QUE SE PUEDE ACCEDER PARA UNA CITA. 30/12/2021
3 DIASINACTIVO NÚMERO DE DÍAS INACTIVO PARA UNA PERSONA QUE INCUMPLE LA CITA. 7
5 INTERVALODIASCITA CANTIDAD DE DÍAS QUE CON ANTERIORIDAD SE PUEDE SOLICITAR UNA CITA. 2
6 FECHAMINIMA FECHA MÍNIMA A LA QUE SE PUEDE ACCEDER PARA UNA CITA. 23/08/2021
Exportar
HORARIOS DEL SISTEMA
ID
Hora de inicio
Hora de fin
Estado de horario
720 07:20 08:00 0
730 07:30 08:00 1
745 07:45 08:15 0
800 08:00 09:00 1
815 08:15 08:45 0
830 08:30 09:00 1
845 08:45 09:15 0
900 09:00 10:00 1
915 09:15 09:45 0



La ampliación del horario de atención al público implicó una extensión del horario de atención del Banco Sudameris, encargado del recaudo por este concepto. Hoy día el banco trabaja con 2 cajeros en turnos que cubren la jornada laboral, desde las 7:30 a.m. hasta las 6:00 p.m., observándose que algunos usuarios no alcanzan a cancelar el valor del pasaporte en razón a que cuando terminan su proceso de expedición ya el banco se encuentra cerrado, razón por la cual deben regresar al día siguiente a efectuar el pago.

Adicionalmente y para facilitar el recaudo, en el transcurso de este acompañamiento, se sugirió la solicitud de inclusión de medios electrónicos de pago, con el fin de facilitar esta tarea a la ciudadanía. La líder del Proceso Pasaporte manifestó que se solicitó al banco Sudameris habilitar un datafono a sus cajeros y un botón PSE en la página web de la Gobernación del Atlántico para este recaudo en específico. Al momento de elaboración de este informe, dichas formas de pago electrónico no han sido habilitadas aún.

En entrevista a la Ing., Adriana Martínez Muñoz, Líder del Proceso Gestión de Recursos de TI, se pudo verificar que el aplicativo para agendamiento de citas permite la cancelación de una cita, habilitando así un espacio para que se agende otra persona, lo cual puede permitir la venta de estos cupos por parte de los llamados tramitadores. Se recomienda hacer un barrido de la base de datos de nombres y/o cédulas agendadas y sobretodo canceladas, con el fin de analizar si existen nombres y/o documentos que se están repitiendo e identificar a personas que puedan estar incurriendo en la práctica de venta de cupos. En dicho caso, es aconsejable analizar, si legalmente existe la posibilidad de "castigar" esas cédulas no

permitiéndoles agendar citas por un período definido, previa advertencia en el aplicativo, al inicio del agendamiento.

12.3. PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE LIBRETAS DE PASAPORTES

Al verificar el procedimiento para la expedición de pasaportes, se evidencia que la Oficina de Atlántico utiliza el documento aprobado y comunicado por el Ministerio de Relaciones Exteriores (Código SC-PT-54, Versión 09), vigente al momento de la auditoría y suministrado por la dependencia auditada. No obstante, al verificar las actividades ejecutadas en la Subsecretaría de Pasaportes, se evidencia que éstas no corresponden en su totalidad a las indicadas por la Cancillería, quien recomienda una asignación electrónica y priorización de turnos y la verificación biométrica del solicitante, evitando así la solicitud de la cédula, con el fin de controlar el riesgo de pérdida de este documento.

El control de las personas que entran a las instalaciones de la Oficina se realiza de manera manual, utilizando la lista impresa de las citas generadas por la plataforma y marcando las personas que se van acercando en cada horario establecido, sin verificar la cédula al momento del ingreso. Se entregan turnos a las personas que entran por cada grupo de horas de atención, con el fin de garantizar que todas las personas que entran son atendidas dentro del horario asignado. Así mismo, se elabora una lista de los ciudadanos que no llegan a finalizar el trámite de pasaporte (pendiente).

12.4. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Para la evaluación de la satisfacción de los clientes se diseñó y aplicó una encuesta a 83 usuarios del servicio de pasaportes, mediante la cual se evaluaron los siguientes aspectos: facilidad para agendamiento de citas, calidad de la información suministrada, comodidad de las instalaciones, cumplimiento de las medidas de bioseguridad, grado de satisfacción frente al servicio, tiempo de atención y utilización de tramitadores. A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron:

- En cuanto a la facilidad de agendamiento, el 72% de los usuarios encuestados evaluaron entre 4 y 5 este criterio, no obstante, llama la atención que el 15% de los clientes lo calificó entre 1 y 2, denotando un porcentaje importante de estos clientes insatisfechos con este parámetro.

- Se observa que el 93% de los encuestados calificó la calidad de la información suministrada con una valoración entre 4 y 5, evidenciando un alto grado de satisfacción en este criterio.

- En cuanto a la calidad de las instalaciones, el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y la satisfacción general del servicio, se observa que fueron criterios evaluados entre 4 y 5 por un porcentaje superior al 80% de los encuestados.

- Sobre el tiempo de atención, se observa que el 27% de los encuestados manifestó haber permanecido en las instalaciones de la oficina de pasaportes más de 120 minutos (2 horas) desde su ingreso hasta la finalización del trámite.

- Cuatro (4) de los usuarios encuestados, manifestaron haber utilizado tramitadores para la gestión de la cita de pasaporte. No obstante el porcentaje es bajo, este tipo de situaciones, por mínima que sea, requiere del análisis de riesgos asociado con el fin de tomar decisiones que reduzcan el impacto en la calidad del servicio y en la imagen de la Entidad.

12.5. ENTREGA DE PASAPORTES

Las libretas de pasaporte son enviadas diariamente por el Ministerio de Relaciones Exteriores desde Bogotá a través de una empresa transportadora de valores, y son recibidas en las instalaciones de la Entidad a las 7:00 am. Estos pasaportes son verificados en cantidad delante del funcionario de la transportadora de valores y entregados al responsable de organizarlos por parte de la Oficina, cumpliendo para esto con el procedimiento dispuesto por la Cancillería. La entrega al usuario se realiza en un sitio diferente al dispuesto para la expedición, con el fin de garantizar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad. El horario de entrega de pasaporte es de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua de lunes a viernes, previo cotejo de la huella, verificación del documento de identidad y firma de recibido en los libros radicadores, para esta tarea se tiene asignado a 2 funcionarios y en caso de ser necesario, se asigna un funcionario adicional para agilizar el proceso y mantener la adecuada atención a la ciudadanía.

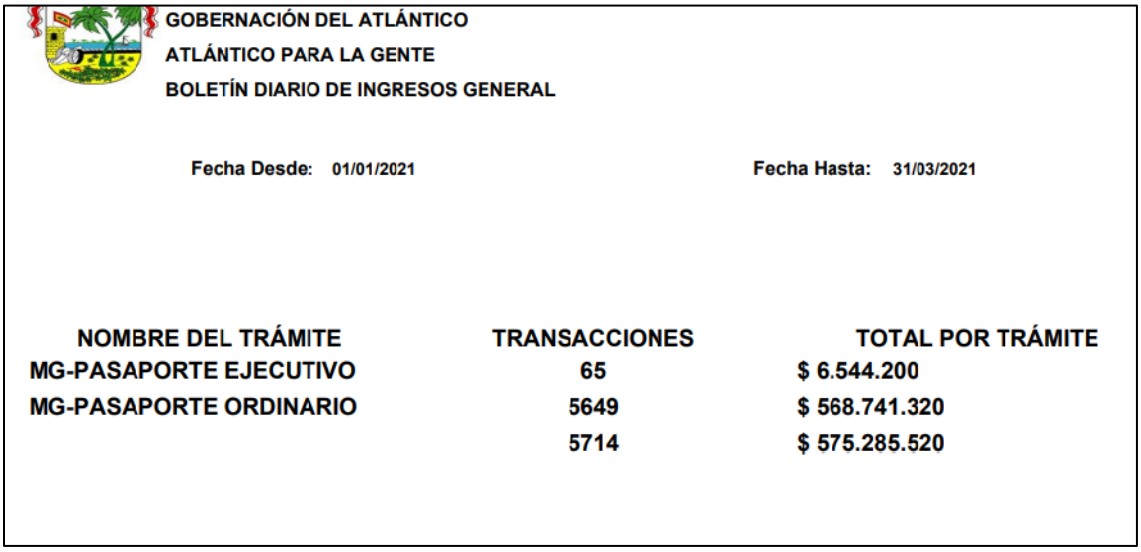
El artículo 22 de la Resolución 3959 de 2021 establece que el plazo máximo para reclamar el pasaporte y de la reposición es de seis (6) meses después de haber sido expedido y en caso de no reclamarse en este período, el documento será anulado y el solicitante deberá tramitar y pagar un nuevo pasaporte.

12.6. RECAUDO DE PASAPORTES

Departamento del Atlántico			Ministerio de Relaciones Exteriores		
Mes	**Recaudo**	**Pasaportes Expedidos**	**Mes**	**Recaudo**	**Pasaportes Expedidos**
Enero	138.032.280	1.371	**Enero**	159.055.000	1.369
Febrero	187.667.520	1.864	**Febrero**	216.610.000	1.864
Marzo	249.785.165	2.481	**Marzo**	287.295.000	2.481
Abril	142.280.840	1.413	**Abril**	163.010.000	1.412
Mayo	212.434.800	2.110	**Mayo**	244.900.000	2.110
Junio	417.458.640	4.148	**Junio**	479.273.000	4.148
Julio	450.744.360	4.477	**Julio**	518.905.000	4.477
Agosto	795.524.760	7.901	**Agosto**	911,265,000	7.899
Total	**$2.593.928.365**	**25.765**	**Total**	**$2.980.313.000**	**25.760**

Durante la vigencia 2021 se han expedido hasta agosto 25.765 Pasaportes, incluidos Electrónicos ordinarios, ejecutivos y Libretas de Tripulantes Terrestres lo que generó al Departamento un Ingreso de $2.593.928.365cuyo recaudo se encuentra distribuido en las siguientes estampillas según reporte del Sistema de Información SIGRA de la Secretaría de Hacienda – Subsecretaría de Rentas en el periodo Enero-marzo 2021.

Concepto	Valor
Pro-Electrificación Rural	$66.682.380
Pro- Ciudadela Universitaria	$66.682.380
Timbre Nacional	$308.556.000
Estampilla Pro- Dotación y Funcionamiento	
De los centros de Bienestar del Anciano	$66.682.380
Estampilla Pro-Hospital Universitario CARI	$66.682.380
Total	**$ 1.983.908.000**



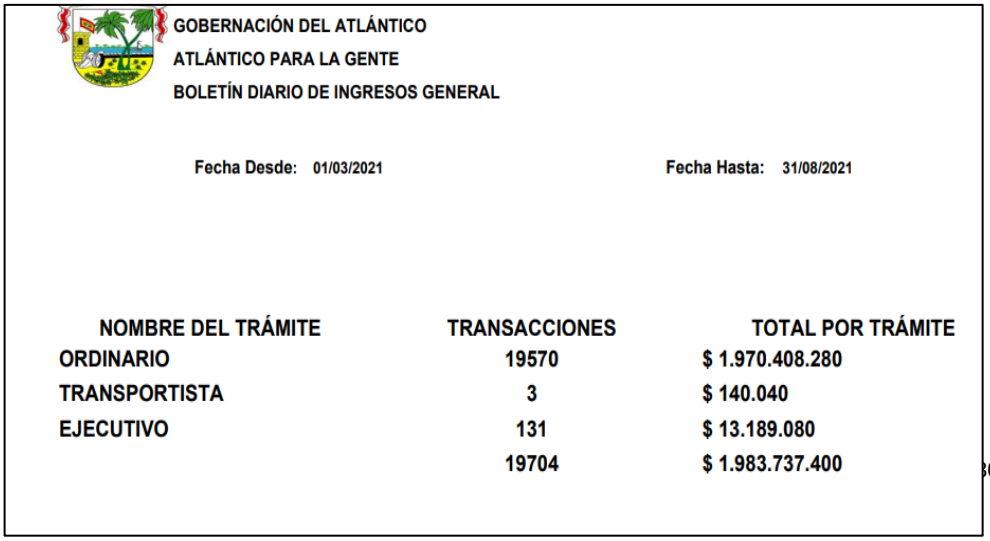
GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO
ATLÁNTICO PARA LA GENTE
BOLETÍN DIARIO DE INGRESOS GENERAL

Fecha Desde: 01/01/2021 Fecha Hasta: 31/03/2021

NOMBRE DEL TRÁMITE	TRANSACCIONES	TOTAL POR TRÁMITE
MG-PASAPORTE EJECUTIVO	65	$ 6.544.200
MG-PASAPORTE ORDINARIO	5649	$ 568.741.320
	5714	$ 575.285.520

Cabe señalar que en el periodo marzo- agosto el recaudo se realizó por el nuevo sistema Taxation Smart por lo cual en el mes de marzo se recaudaron 2 pasaportes por este medio, estos ingresos se encuentran distribuidos en las siguientes estampillas según reporte de la Secretaría de Hacienda – Subsecretaría de Rentas en el período marzo- agosto 2021.

Concepto	Valor
Pro-Electrificación Rural	$229.957.350
Pro- Ciudadela Universitaria	$229.957.350
Timbre Nacional	$1.063.908.000
Estampilla Pro- Dotación y Funcionamiento	
De los centros de Bienestar del Anciano	$229.957.350
Estampilla Pro-Hospital Universitario CARI	$229.957.350
Total	**$ 1.983.908.000**



GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO
ATLÁNTICO PARA LA GENTE
BOLETÍN DIARIO DE INGRESOS GENERAL

Fecha Desde: 01/03/2021 Fecha Hasta: 31/08/2021

NOMBRE DEL TRÁMITE	TRANSACCIONES	TOTAL POR TRÁMITE
ORDINARIO	19570	$ 1.970.408.280
TRANSPORTISTA	3	$ 140.040
EJECUTIVO	131	$ 13.189.080
	19704	$ 1.983.737.400

12.7 JORNADA LABORAL OFICINA PASAPORTE

Con el fin de ofrecer un servicio ágil y oportuno y considerando el incremento en la demanda de pasaportes, las citas para la atención de usuarios se asignan en grupos de 30 solicitantes cada 30 minutos, iniciando el primer turno a las 7:30 am y asignando el último turno a las 5:30 pm. En este sentido, el grupo de ciudadanos programados a las 5:30 p.m., (los últimos 30 usuarios del día), finalizan su atención aproximadamente entre 6:30 p.m. y 7:00 p.m., lo que conlleva a una jornada laboral del personal de pasaportes de DOCE (12) horas diarias, de lunes a viernes.

En conversaciones sostenidas con la Subsecretaria de Pasaportes y con algunos facilitadores[1], se puso en evidencia que estas jornadas laborales están produciendo agotamiento físico y mental y generando un incremento en los errores y fallas en el proceso de expedición de pasaportes. Según información suministrada por la Oficina de Pasaportes, en el mes de julio se realizaron **19** reprocesos[2], en el mes de agosto **107** reprocesos y en el mes de septiembre, **106** reprocesos.

[1] Personal que realiza los procesos de registro, solicitud y formalización dentro del trámite de expedición del pasaporte y revisión de la calidad de la digitalización de los documentos soportes

2 Acción que se toma cuando el proceso de formalización no cumple con los requerimientos establecidos por el Ministerio de Relaciones, ya sea por falla de la formalización o documentación incompleta y se debe realizar nuevamente el proceso".

PASAPORTES EXPEDIDOS 2021

MES	ENTIDAD	ordinario	ejecutivo	tripulante	total	diferencia
ENERO	GOBERNACION	1.353	18	0	1.371	2
	MINISTERIO	1.351	18	0	1.369	
FEBRERO	GOBERNACION	1.839	25	0	1.864	0
	MINISTERIO	1.839	25	0	1.864	
MARZO	GOBERNACION	2.460	21	0	2.481	0
	MINISTERIO	2.459	22	0	2.481	
ABRIL	GOBERNACION	1.413	3	0	1413	1
	MINISTERIO	1.405.	7	0	1.412	
MAYO	GOBERNACION	2.085	25	0	2.110	0

	MINISTERIO	2.085	25	0	2.110	
JUNIO	GOBERNACION	4.118.	27	3	4.148	0
	MINISTERIO	4.118	27	3	4.148	
JULIO	GOBERNACION	4.432	45	0	4.477	0
	MINISTERIO	4.432	45	0	4.477	
AGOSO	GOBERNACION	7870	31	0	7901	2
	MINISTERIO	7867	32	0	7899	

Una vez verificada la información del recaudo con las distintas fuentes de información se pudo evidenciar que existe una diferencia de recaudo y pasaportes expedidos en los meses de enero, abril y agosto de 5 pasaportes a favor de la gobernación lo cual la subsecretaria de pasaportes aclaró en el ejercicio auditor que esto se debe a pagos dobles debido a tramites de pasaportes iniciados en otras vigencia que no fueron completados, y que a la fecha los usuarios terminaron de realizar la solicitud.

12.8. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

En la primera visita de observación, se evidenció que la rampa de acceso para personas con limitaciones de movilidad estaba ocupada con sillas para los ciudadanos que esperan el trámite, impidiendo su utilización para el acceso de personas en situación de discapacidad. En la segunda visita de observación, se notó que esta situación ya había sido solucionada.

Las sillas de espera en la zona exterior se encuentran ubicadas “brazo con brazo”, no mantienen la distancia indicada de 1m entre ellas. Se resalta la exigencia del lavado de manos antes de entrar a la Oficina, utilizando el lavamanos instalado para tal fin en la zona exterior.

13. RIESGOS ASOCIADOS

En el marco de las funciones asignadas a la Secretaría de Control Interno, se procedió a hacer un análisis de este tema a partir del mapa de riesgos del proceso Pasaportes y de las observaciones detectados en la presente auditoría. En relación con este tema, se concluye:

- La Política de Gestión de Riesgos vigente para la Entidad, es pertinente y adecuada a los procesos auditados y se observa acorde con la normatividad

vigente, emanada principalmente del Departamento Administrativo de la Función Pública.

- En el mapa de riesgos del proceso evaluado, se observa la aplicación de la Política adoptada, evidenciando el seguimiento a los controles implementados de los primeros dos trimestres del año.

14. RECOMENDACIONES

14.1. CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

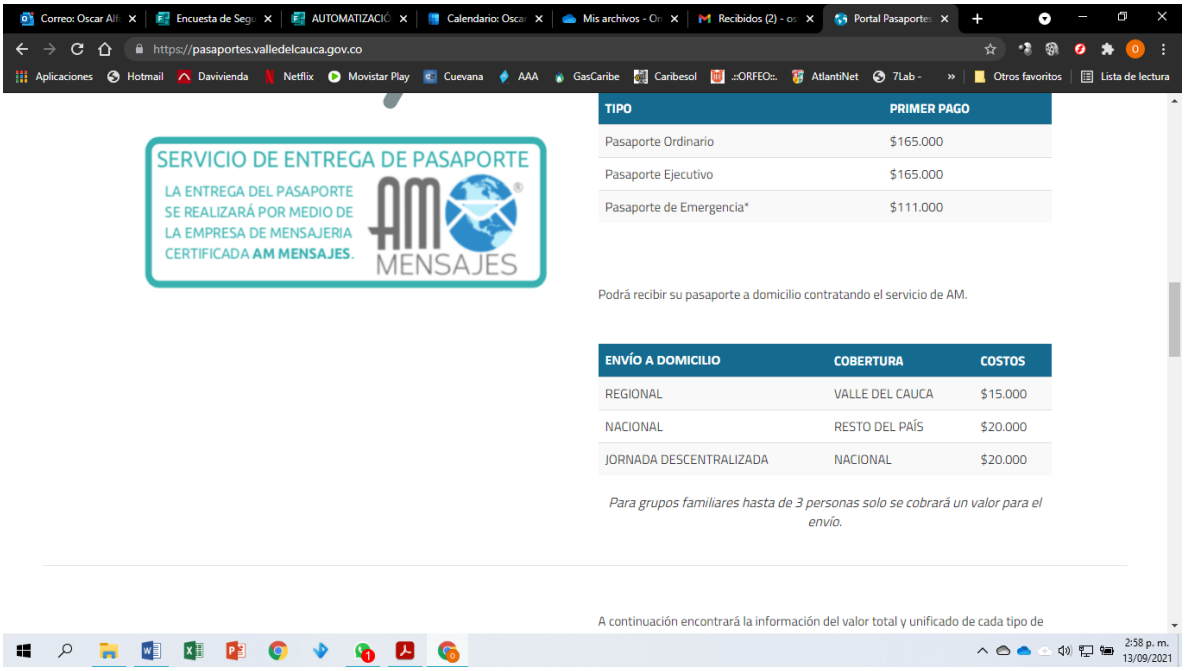
Se sugiere implementar en su totalidad el procedimiento "Trámite de pasaportes", Código SC-PT-54, reglamentado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y en caso de no ser posible por inconvenientes técnicos o logísticos, analizar la posibilidad de implementar la utilización de un dispositivo electrónico (Tablet) con acceso a la aplicación de agendamiento de citas, evitando así la impresión de papeles y garantizando el control y actualización en línea del cumplimiento de citas e identificación de las "Pendientes" y un registro del tiempo de atención. Así mismo, se debe sugiere la documentación de un procedimiento interno, acorde con las tareas ejecutadas en el Atlántico.

14.2. AGENDAMIENTO DE CITAS CON PAGO PREVIO

Se sugiere evaluar la factibilidad de un modelo de inscripción y pago web previo al agendamiento de citas, como se utiliza en otras oficinas a nivel nacional, entre ellas la del Valle del Cauca, la de Santander y la de Antioquia. Este modelo reduce los tiempos de atención de los usuarios y también los espacios físicos de atención, facilitando en este último caso, el flujo del proceso de expedición.A continuación, se presentan las imágenes del servicio ofrecido en otras oficinas de pasaportes del país.

https://pasaportes.valledelcauca.gov.co
AGENDE SU CITA GRATIS PARA TRAMITE DE PASAPORTE
Antes de efectuar el primer pago y solicitar su cita. Verifique los Requisitos para el Trámite de pasaporte, que sus documentos estén completos y en buen estado.
Horario de atención: Lunes a Viernes 7:30 am-4:00 pm Jornada continua Dirección: Cra 1 con calle 36 - CC LA ESTACION CALI Torre B local 119-120 Cali, Valle del Cauca. Teléfono: 4862989
Bienvenido al chat en línea de Pasaportes Nuestro horario de atención es Lunes - Viernes de 8:00 am a 4:00 pm
Ingresar al chat
Conoce a PASABOT el agente virtual de Pasaportes Valle que te ayudará a resolver las dudas e inquietudes acerca del proceso de Trámite y Expedición de pasaportes.
Ingresar al chatbot
Paso 1 - Primer pago
Paso 2 - Solicitar cita
Paso 3 - Segundo pago
Paso #1
PRIMER PAGO Y REGISTRO EN LA CANCILLERÍA
Antes de efectuar el primer pago por medio de PSE o un punto de servicios Gane.
REGÍSTRA TUS DATOS
en la base de datos de la Cancillería, esto es

https://pasaportes.valledelcauca.gov.co
Paso 1 - Primer pago
Paso 2 - Solicitar cita
Paso 3 - Segundo pago
Paso #1
PRIMER PAGO Y REGISTRO EN LA CANCILLERÍA
Antes de efectuar el primer pago por medio de PSE o un punto de servicios Gane.
REGÍSTRA TUS DATOS
en la base de datos de la Cancillería, esto es
indispensable para realizar el trámite del pasaporte. Por favor tenga en cuenta que los datos a relacionar en el proceso de pago deben ser los del titular del pasaporte, sea menor de edad o adulto. En los puntos Gane debe presentar documento de identificación del titular del pasaporte.
TIPO
PRIMER PAGO



SERVICIO DE ENTREGA DE PASAPORTE

LA ENTREGA DEL PASAPORTE SE REALIZARÁ POR MEDIO DE LA EMPRESA DE MENSAJERIA CERTIFICADA **AM MENSAJES.**

AM MENSAJES

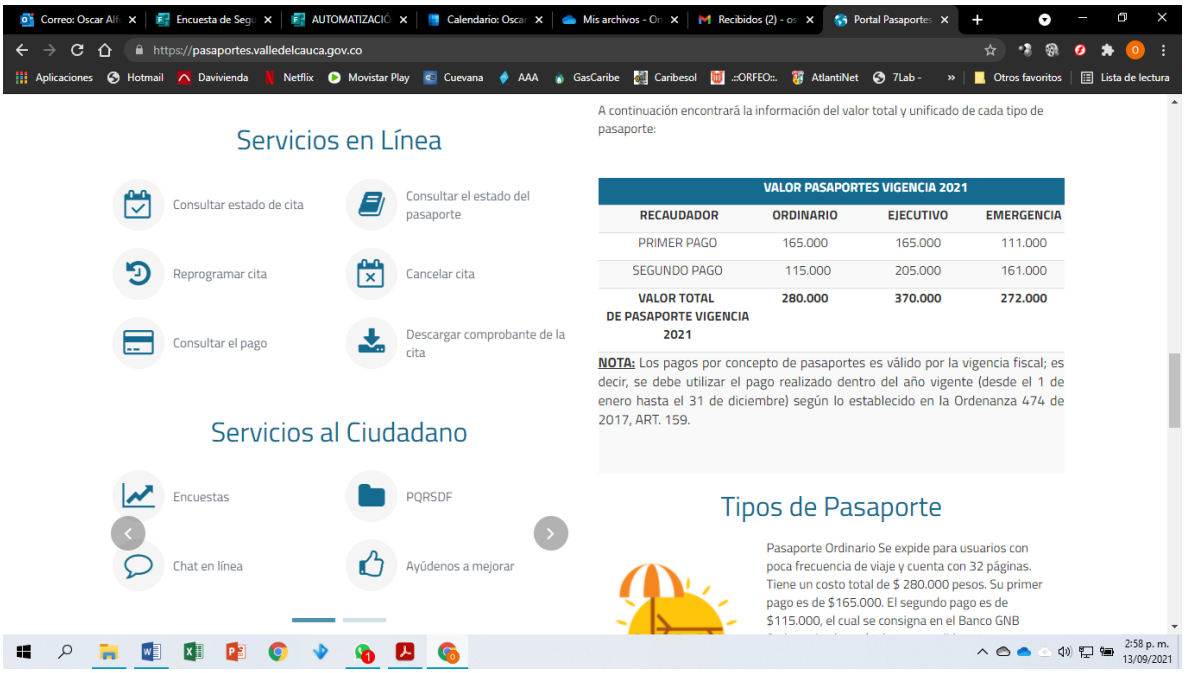
TIPO	PRIMER PAGO
Pasaporte Ordinario	$165.000
Pasaporte Ejecutivo	$165.000
Pasaporte de Emergencia*	$111.000

Podrá recibir su pasaporte a domicilio contratando el servicio de AM.

ENVÍO A DOMICILIO	COBERTURA	COSTOS
REGIONAL	VALLE DEL CAUCA	$15.000
NACIONAL	RESTO DEL PAÍS	$20.000
JORNADA DESCENTRALIZADA	NACIONAL	$20.000

Para grupos familiares hasta de 3 personas solo se cobrará un valor para el envío.

A continuación encontrará la información del valor total y unificado de cada tipo de



Servicios en Línea

- Consultar estado de cita
- Consultar el estado del pasaporte
- Reprogramar cita
- Cancelar cita
- Consultar el pago
- Descargar comprobante de la cita

Servicios al Ciudadano

- Encuestas
- PQRSDF
- Chat en línea
- Ayúdenos a mejorar

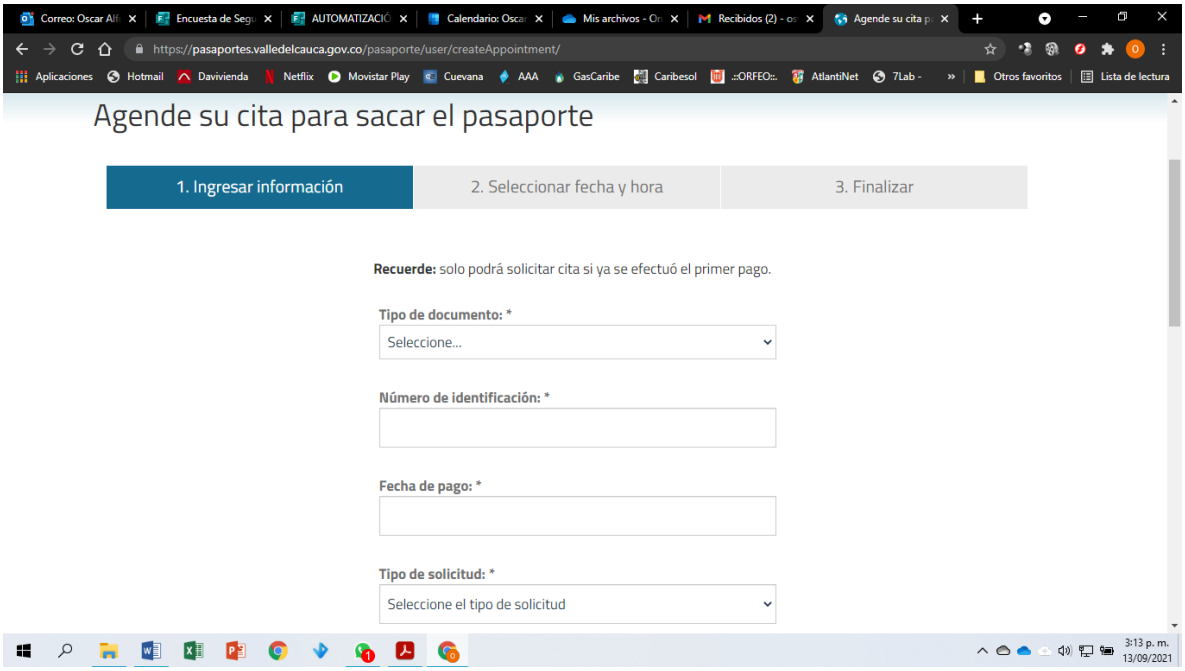
A continuación encontrará la información del valor total y unificado de cada tipo de pasaporte:

VALOR PASAPORTES VIGENCIA 2021			
RECAUDADOR	ORDINARIO	EJECUTIVO	EMERGENCIA
PRIMER PAGO	165.000	165.000	111.000
SEGUNDO PAGO	115.000	205.000	161.000
VALOR TOTAL DE PASAPORTE VIGENCIA 2021	**280.000**	**370.000**	**272.000**

NOTA: Los pagos por concepto de pasaportes es válido por la vigencia fiscal; es decir, se debe utilizar el pago realizado dentro del año vigente (desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre) según lo establecido en la Ordenanza 474 de 2017, ART. 159.

Tipos de Pasaporte

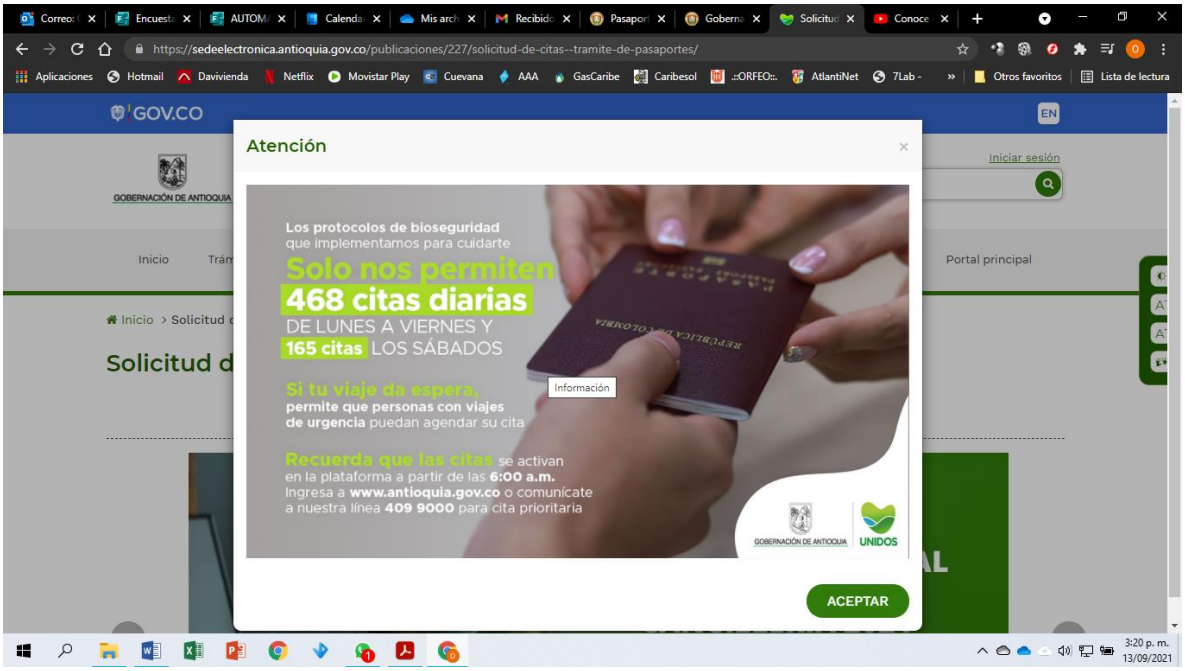
Pasaporte Ordinario Se expide para usuarios con poca frecuencia de viaje y cuenta con 32 páginas. Tiene un costo total de $ 280.000 pesos. Su primer pago es de $165.000. El segundo pago es de $115.000, el cual se consigna en el Banco GNB


https://pasaportes.valledelcauca.gov.co/pasaporte/user/createAppointment/
Agende su cita para sacar el pasaporte
1. Ingresar información
2. Seleccionar fecha y hora
3. Finalizar
Recuerde: solo podrá solicitar cita si ya se efectuó el primer pago.
Tipo de documento: *
Seleccione...
Número de identificación: *
Fecha de pago: *
Tipo de solicitud: *
Seleccione el tipo de solicitud

https://oficinapasaportes.santander.gov.co
PASAPORTES
GOBERNACIÓN
TRANSPARENCIA
ATENCIÓN AL CIUDADANO
TRÁMITES Y SERVICIOS
AGENDA TU CITA
Antes de agendar tu cita, verifica los REQUISITOS para el trámite de tu pasaporte, RECUERDA que éstos se deben presentar completos, legibles y en buen estado; así podrás llevar a cabo el trámite con éxito.
Realiza aquí el diligenciamiento del formulario del Ministerio de Relaciones Exteriores
Agenda tu cita aquí
Debes presentarte a tu cita en: Calle 52 No. 35-27 Cabecera del Llano.
Horario de atención: lunes a viernes 7:30 a 12:00 m. 2:00 a 4:00 p.m.
Trae el certificado electoral original de las últimas elecciones (opcional si desea obtener descuento.)

Atención
Atención
Últimas citas disponibles VIERNES 29 de OCTUBRE.
Recuerda Diligenciar el formulario de CANCILLERIA antes de llegar a tu cita en el SITAC.
Señor usuario evita pagar a TRAMITADORES para el agendamiento de tu CITA.
ACEPTAR

PASO 1: PRIMER PAGO
PASO 2: SOLICITAR CITA
PASO 3: SEGUNDO PAGO
PRIMER PAGO Y REGISTRO EN LA CANCILLERÍA
Revisa muy bien que el número de identificación para el pago corresponda a quien será el titular del pasaporte, valida que esté correcto. De lo contrario deberás gestionar la devolución de tu dinero y programar nuevamente la cita con un nuevo pago.
Ahora los pagos correspondientes al impuesto departamental podrás efectuarlos por medio de PSE (pago en línea) y próximamente por corresponsales bancarios (Efecty-Baloto-Éxito)
Por favor ten en cuenta que los datos a relacionar en el formulario web inicial del proceso de pago deben ser los del titular del pasaporte, sea menor de edad o adulto. En los puntos de pago de los corresponsales bancarios debes presentar número o referencia generado en la plataforma de Placetopay.
PlacetoPay
Realice el pago de su estampilla para el pasaporte AQUÍ



La inscripción web permite la verificación de los datos de la cédula con los del registro civil, lo cual garantiza la aclaración a los ciudadanos que requieran la corrección de inconsistencias tales como grupo sanguíneo, altura, ortografía en nombre y apellido, errores muy comunes que se detectan al momento de atender al ciudadano durante la cita y que lo obligan a tener que asistir más de una vez a la Oficina de Pasaporte.

Adicionalmente, la verificación de los datos, junto con el pago previo del valor requerido por la cancillería, se evita el registro de personas que no van a solicitar realmente la expedición de la libreta de pasaporte y por ende la participación de tramitadores.

14.3. ENTREGA A DOMICILIO DE LIBRETAS

Se recomienda analizar la posibilidad del envío de las libretas de pasaporte a domicilio a los usuarios que así lo soliciten y autoricen, a través de una empresa de mensajería especializada en el manejo de valores (costo asumido por el ciudadano), esto con el fin de evitar a los usuarios de fuera de la ciudad de Barranquilla tener que desplazarse nuevamente o incurrir en costos de alojamiento con el fin de reclamarlo al día siguiente.

14.4. CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

Se recomienda mantener esta rampa de acceso siempre libre y así garantizar el cumplimiento de las normas de accesibilidad a personas con limitaciones de movilidad.
Se recomienda reubicar estas sillas y atender las recomendaciones de distanciamiento dictadas por los organismos de salud. Es recomendable también exigir el uso adecuado del tapabocas al ingreso a las instalaciones, ya que se pudo observar a personas con el tapabocas mal utilizado.

14.5. SISTEMA DE INFORMACIÓN TAXATION

Se sugiere a la Subsecretaria de Pasaportes solicitar el acceso al sistema de información Taxation[3] con el fin de generar el reporte de ingresos diarios por concepto de pasaportes y cotejar con esta misma frecuencia los registros del Ministerio de Relaciones Exteriores con el objetivo de minimizar cualquier eventualidad que se presente, ya sea por errores de digitación, pagos dobles, tramites de pasaportes incompletos, diferencias en el recaudo entre otros.

Atentamente,

RAFAEL FAJARDO MOVILLA
Secretario de Control Interno

Copia: Dr. Raúl Lacouture Daza - Secretario General
Dra. Malka León Carrillo – Subsecretaria Pasaporte

[3] Software para gestión de recaudo