



1120.-5521

DESPACHO DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Para responder este documento, favor citar este número 5521

Pereira, 10 de marzo de 2022

Señor
ANÓNIMO
ANÓNIMO
0000000
anonimo@anonimo.com
PEREIRA, Risaralda

Asunto: Respondiendo a: DESCRIPCION O ASUNTO: Petición Radicado No. 158436-CO Anónimo.
Radicado No.7173

Cordial saludo

Comedidamente, dando cumplimiento y manifestando respuesta de fondo a queja radicada por anónimo N° 158436-CO, formulada al Ministerio de Relaciones Exteriores Cancillería Bogotá, el día 06 de marzo de 2022, trasladada por competencia a la dirección de pasaportes del Departamento de Risaralda; en la que usuario aduce ser funcionario de la Gobernación de Risaralda y reporta de forma anónima venta de turnos para expedición de pasaporte en las jornadas extraordinarias para este trámite desde la dependencia de Pasaportes del Departamento de Risaralda informamos:

La dirección de pasaportes adscrita al departamento de Risaralda tiene como finalidad la expedición de pasaportes conforme a sus facultades atribuidas por el marco legal que regula y brinda directrices para dicho trámite, tales como el Decreto 869 del 25 de mayo de 2016, Por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores y se dictan otras disposiciones, que en su artículo 3° faculta al Ministerio de Relaciones Exteriores, organismo rector del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores para ejecutar de manera directa o a través de las distintas entidades y organismos del Estado, la política exterior del Estado colombiano, así como evaluarla, proponer los ajustes y modificaciones que correspondan y la resolución 6888 de 2021 del Ministerio de Relaciones Exteriores, "Por la cual se regulan las disposiciones referentes a los pasaportes y al documento de viaje colombiano".

El numeral 23 del artículo 4o del Decreto 869 del 25 de mayo de 2016, los artículos 2.2.1.4.4 y 2.2.1.5.2 del Decreto 1067 de 2015 modificado por el artículo 19 del Decreto 1743 del 31 de agosto de 2015 el Ministerio de Relaciones Exteriores tiene a su cargo, entre otras, expedir los pasaportes y autorizar mediante convenios con otras entidades públicas, su expedición, cuando lo estime necesario y reglamentará todo lo



concerniente a la expedición de pasaportes colombianos.

El trámite del pasaporte en el último mes ha tenido un incremento casi que duplicando la demanda de usuarios que no solo llegan del departamento sino de otros como Caldas, Valle Quindío y hasta Antioquia, desde la Gobernación de Risaralda se está adelantando un plan de expansión para garantizar la prestación óptima del servicio.

El Decreto 019 de 2012, dentro de los principios rectores que determina para los procedimientos y trámites de la administración pública se encuentra el de celeridad, por lo que se incentiva el uso de las tecnologías de la información, y se propende por la adecuación del ejercicio de la función pública a los cambios tecnológicos, la Dirección de pasaportes adscrita al departamento de Risaralda en aras de cumplir a cabalidad sus funciones y formalizar las directrices legales para la expedición de pasaporte genera citas mediante la plataforma CEROK, se evidencia según documento anexo saia respuesta Secretaria de las TICS memorando No. 2866 del 15 de febrero de 2022; donde se explica el funcionamiento de la plataforma CEROK en el trámite de pasaportes que es la plataforma que actualmente usa la dirección de pasaportes y aduce que no ha existido indisponibilidad del sistema

"en las gráficas los servidores presentan un buen comportamiento con respecto al uso de CPU y RAM, permitiendo que los usuarios que ingresan al servicio puedan terminar su trámite de cita. En la gráfica de uso de red e intercambio de paquetes se evidencia que existe un volumen muy alto de peticiones, lo que indica que puede ser la razón por la que algunos usuarios no puedan ingresar a la página de separación de citas ya que el servidor rechaza las conexiones". El servidor de base de datos está escalando correctamente en el momento que el sistema lo requiere, evitando la pérdida de peticiones a nivel de transacciones de base de datos. Se descarta que las inconsistencias que se presentan en algunos usuarios se deban al servidor de aplicaciones, al cual, aunque se le suben los recursos para el agendamiento no genera colas o demoras en su procesamiento. A nivel de registros del sistema no se generan logs de transacciones incompletas, lo cual indica que los usuarios que no logran agendar la cita es debido a que no logran terminar el proceso de selección de cita".

En la búsqueda de continuar mejorando el trámite de expedición de pasaportes para la ciudadanía y mitigar las quejas recibidas respecto al colapso de la plataforma en el agendamiento del turno, el departamento de Risaralda trabaja conjuntamente desde la Secretarías Tics y Administrativa con la dirección de pasaportes y mediante documento SAIA 3409 del 22 de febrero de 2022, presento propuestas y acciones que busca prestar un servicio eficaz, célere y completo a los usuarios; entre ellas:

- Cambio de aplicativo CEROK a NEXURA.
- Aumento de equipos de cómputo y módulos.
- Ampliar los recursos tecnológicos y talento humano
- Combinar el proceso de agendamiento por el aplicativo digital CEROK con Jornadas especiales de expedición de pasaportes, en las cuales se está realizando el trámite de expedición los días sábados 5, 12, 19 de marzo y 2 de abril de 2022; a las cuales cualquier persona puede acceder, haciéndose presente en las fechas estipuladas y las fichas se entregarán desde las 6 de la mañana hasta agotar



1120.-5521

DESPACHO DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA

los 225 cupos disponibles para cada fecha.

El proceso se está realizando en orden de llegada, a partir de las 6:00 am, donde cada sábado se reparten 225 fichas y se inicia la expedición de pasaportes a partir de las 7:00 am hasta las 3:00 pm en jornada continua, donde únicamente se entrega ficha a la persona dueña del pasaporte a tramitar, en caso de ser un menor de edad será a uno de los padres y si es un adulto mayor o discapacitado, a un familiar o persona que demuestre consanguinidad o relación con dicha persona; los pasaportes tramitados se entregan 3 días hábiles, luego de su expedición.

Respecto a la jornada del día 05 de marzo del 2022, en la cual ustedes recibieron queja anónima "¿Señores Ministerio de Relaciones Exteriores Cuándo van a poner orden a la corrupción en la solicitud de citas por la página web de la Des-Gobernación de Risaralda, en las jornadas extraordinarias de expedición de pasaportes en Risaralda? Es un nido de corrupción. Afuera de la gobernación a viva voz venden los turnos. Si uno es funcionario público de la gobernación claramente tiene conocimiento pues todas las mañanas venden los turnos. Hoy 5 de marzo de 2022 hubo jornada extraordinaria de expedición de pasaportes. Gente llegando desde las 10 pm del día anterior. ¿A dónde vamos llegar como país? Tramitar como anónima la petición y publicar la respuesta por edicto"

Se programó y se anunciaron por todos los medios obrando bajo el principio de publicidad, se entregaron 225 turnos, los cuales se empezaron a repartir de 6:00 a 7:00 am, de acuerdo a lo anunciado, las primeras 5 personas les toco turnos de 7:00 am y así sucesivamente 5 turnos para atender cada 10 minutos; respecto al manejo en la parte externa de la oficina de pasaporte es complicado brindar el control, son las personas que hacen la fila y ante ello es complicado para nosotros saber cómo es el comportamiento y manejo de la fila, de dicha situación se buscaran acciones tendientes a mejorar el orden de las personas que llegan a la expedición de pasaportes, tales como acompañamiento de la Policía Nacional en su facultad de garantizar el orden público y de acuerdo con los protocolos de bioseguridad y directrices que expida el Ministerio de Salud y Protección Social según decreto presidencial 298 de 2022, "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público" hasta el día 1 de mayo de 2022.

En la dirección de pasaporte reposan documentos con las listas y fichas que proporcionan los nombres y datos personales de las 225 personas que se les dio su turno y se les realizó el trámite de expedición de pasaportes; respecto a este documento nos permitimos informar que las informaciones de dichas personas cuentan con protección de datos Habeas data, por ser una queja presentada por un anónimo y según resolución 6888 del 26 de 2021: "por la cual se regulan las disposiciones referentes a los pasaportes y al documento de viaje colombiano", y además; en su artículo 24 dispone que la información que recibe el ministerio de relaciones exteriores o la oficina que esta designe con respecto al trámite de pasaportes, consignada en el sistema correspondiente, recibirá el tratamiento de datos sensibles en los términos de la ley estatutaria 1581 de 2021 y será considerada de carácter reservado en los términos del numeral 3° del artículo 24 de la ley 1437 de 2011, del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo modificado por la ley 1755 de 2015 en su artículo 24 # 3



1120.-5521

DESPACHO DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Cabe resaltar desde la dirección de pasaportes que dichas jornadas especiales han tenido gran aprobación por parte de la ciudadanía atendiendo según en el orden de llegada de las personas, se realizan en un marco de procedimiento legal e igualitario siguiendo las directrices entregadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores y siguiendo la instrucción del señor gobernador, Víctor Manuel Tamayo para ampliar la cobertura en la expedición de pasaportes con acciones eficaces, céleres e inclusivas.

Según publicación del día 05 de marzo del 2022 en la página oficial de la Gobernación de Risaralda:

<https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/156186/inicio-ciclo-de-jornadas-maratonicas-de-expedicion-de-pasaportes/> se ha contado con gran aceptación a las acciones tendientes al mejoramiento, tales como el señor Cesar Acevedo, uno de los 225 solicitantes que se acogió a esta primera jornada dijo:

"vengo con mi esposa y mi hijo, la verdad nos pareció una jornada muy especial y quiero darle los agradecimientos a todos los que la hicieron posible, la verdad es una necesidad de muchas personas en este momento".

A estas palabras se unió el testimonio de Cristian Robayo, un Dosquebradense que llegó desde muy temprano a recibir el turno:

"el trámite fue muy rápido, después de tener la ficha el proceso se hizo muy rápido y el jueves ya puedo venir a reclamar mi pasaporte".

Finalmente, vale recordar que cualquier persona puede acceder a estas jornadas, haciéndose presente en las fechas estipuladas y las fichas se entregarán desde las 6 de la mañana hasta agotar los 225 cupos disponibles para cada fecha.

Atentamente,

LEONSO BETANCUR BOTERO

Jefe de Oficina Grado 01

* DIRECTORES



1120.-5521

DESPACHO DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Anexos Digitales:

[memorando_3409_2022-02-22.pdf](#)

[memorando_2866_2022-02-15.pdf](#)

Copia interna: - Gloria Sanchez Sanchez, Secretaria(o) de Despacho Grado 10

Proyectó: Johan Emmanuel Gomez Ramirez

