



Dirección de Pasaportes

1123-6065

Para responder este documento, favor citar este número 6065

Pereira, 15 de marzo de 2022

Señor

ANONIMO

no tiene

0000000

sinidentificar@sinidentificar.com

PEREIRA, Risaralda

Asunto: Respondiendo a: DESCRIPCION O ASUNTO: Solicitud respuesta Citas pasaportes. Radicado No.7769

Cordial saludo:

Comedidamente, dando cumplimiento y manifestando respuesta de fondo a queja radicada por anónimo Radicado N° 160463-CO, formulada al Ministerio de Relaciones Exteriores Cancillería Bogotá, el día 09 de marzo de 2022, trasladada por competencia a la dirección de pasaportes del Departamento de Risaralda con base en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015; en la cual usuario aduce que no es posible agendar citas para el trámite de pasaporte: Señores cancillería pa cuando van a meter en cintura la sinvergüenzeria de mafia entre tramitadores y funcionarios de la oficina de pasaportes? ¿Han tratado de solicitar una cita en la oficina de pasaportes de Pereira? Es una grosería y atropello con los ciudadanos. Los invito a que lo intenten o a que vayan a hacer filas para pedir el turno. No se sabe qué es peor. Desde la dependencia de Pasaportes del Departamento de Risaralda informamos:

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; 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 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, 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 Decreto 019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." 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 pasaportes.

Respecto al agendamiento de citas virtual, informamos que se abre solo los viernes a las 07:30 am para toda la semana siguiente y el sistema se cierra cuando son reservadas todas las citas, tenemos conocimiento del alto flujo de ciudadanos que intentan agendar sus citas mediante la plataforma CEROK y presentan dificultades, por lo tanto internamente se solicitó un informe que evidenciara el funcionamiento del aplicativo y según documento anexo para su conocimiento saia respuesta Secretaria de las TICS memorando No. 2866 del 15 de febrero de 2022, 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 con un proceso célere, eficaz e inclusivo que busque 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, 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 los 225 cupos disponibles para cada fecha.

La jornada especial de expedición de pasaportes 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.

Dicha jornada se programó y se anunció por todos los medios obrando bajo el principio de publicidad, para el día 05 de marzo de 2022, 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; la jornada del día 12 de marzo se tuvo que posponer por que la edificación de la Gobernación de Risaralda seria sitio de votación para las votaciones del día 13 de marzo elecciones legislativas en las cuales se eligió el nuevo congreso y consulta presidencial.

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.

Gracias por su atención.

Atentamente,

1123-6065



Dirección de Pasaportes



LEONSO BETANCUR BOTERO

Jefe de Oficina Grado 01

Dirección de Pasaportes

Proyectó: Ruth Lopez Duque

