



Pereira, 13 de febrero de 2024

ANONIMO
Anonimo
Pereira, Risaralda



No.20240213-3105-I

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD ANÓNIMA RADICADO INTERNO CONTRALORÍA GERENCIA DEPARTAMENTAL COLEGIADA DE RISARALDA SIPAR 2024-294003-80664-NC RADICADO SIGEDOC 2024ER0009888

Cordial saludo:

En atención al Oficio No. 2024EE0011048, fechado el 24 de enero de 2024, mediante el cual la Contraloría Gerencia Departamental Colegiada de Risaralda trasladó al despacho del Gobernador de Risaralda la Solicitud SIPAR 2024-294003-80664-NC, presentada el 22 de enero de 2024, a través de la cual se pone en conocimiento la queja interpuesta por un ciudadano ANÓNIMO, se da la siguiente respuesta:

HECHOS

Se transcribe el contenido del texto de la queja presentada por el ANÓNIMO de forma completa y fiel, como sigue:

“Hace un tiempo viene ocurriendo una situación en la gobernación de risaralda, específicamente con los tramites de pasaporte. para iniciar en la foto llamada (foto 1) la cual esta en los anexos se le indica al usuario que el unico canal autorizado y habilitado para la generacion de pagos y citas de pasaporte es: <https://pasaportes.risaralda.gov.co/> segun esta informacion accedemos a la pagina como unico medio para acceder a una cita sin embargo cuando se accede a la pagina a la hora en la cual se habilita (8:00 am) no se encuentran citas. es lamentable esta situacion, ya que cuando uno se traslada de manera fisica a las instalaciones de la gobernacion, hay personas afuera ofreceindo citas como intermediarios cobrando por esto 100.000 pesos de comision, cabe mencionar que estas personas aducen que tienen contactos dentro de la gobernacion, y este comentario toma valor cuando evidenciamos que a traves de la pagina a primera hora, y despues de darle en el boton primer



pago (necesario para poder sacar una cita) aparece otro letrado que dice: "Hemos llegado al límite de pagos diarios. Por favor inténtalo mañana a partir de las 8:00 am. ¡Gracias por tu comprensión!!" allí afirma que ya no hay disponibilidad para más pagos y que hay que regresar al día siguiente a las 8:00 am pero en el anexo (Foto 2) evidencio que se hace el ingreso justo a esa hora y es inconcebible que ya a esa hora a la que invitan regresemos, ya no haya disponibilidad, (esto pasa por días y semanas) pero si se encuentran citas con las personas afuera de la gobernación, lo cual obliga al usuario en su necesidad de adquirir un pasaporte, a pagar una cifra adicional de comisión a estos intermediarios. Otro detalle que se debe tener en cuenta es que además de los intermediarios la otra forma de acceder a una cita es a través de un político, de los cuales varios cobran o utilizan esto para pedir votos a futuro. Por lo anterior pido por favor investiguen esta situación". (sic)

RESPUESTA

La Oficina de Pasaportes del Departamento de Risaralda emite una respuesta ante la queja presentada de forma anónima, la cual ha sido transcrita en el apartado de hechos. De dicha queja, se pueden resumir los siguientes puntos que serán objeto de análisis para emitir una respuesta de fondo frente a las presuntas anomalías informadas. Se tomará en consideración el "Anexo Tecnológico de la Plataforma de pasaportes.risaralda.gov.co", presentado por la Dirección de Informática y Sistemas Tecnológicos de la Secretaría de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Este anexo es el resultado del análisis realizado por dicha dependencia con el fin de evaluar el funcionamiento de la plataforma destinada al agendamiento de citas para el trámite de los pasaportes.

A continuación, se detallan los puntos a analizar, elementos que serán considerados minuciosamente para emitir una respuesta fundamentada y adecuada a las presuntas irregularidades planteadas.

1. El agendamiento de citas para la expedición de pasaportes



En relación con la inquietud expresada por el ANÓNIMO acerca de la dificultad para agendar citas al ingresar a la sede electrónica, es importante señalar que, de acuerdo con el Decreto 1042 de 2017, que establece las normas generales sobre la estructura administrativa y las funciones de las dependencias de la Administración Departamental de Risaralda, sector central, la Secretaría Administrativa tiene como una de sus responsabilidades dirigir la Oficina de Pasaportes del Departamento. Esta entidad ha enfocado sus esfuerzos en satisfacer las necesidades de la comunidad en lo referente a la expedición de pasaportes.

En este sentido, la Administración Departamental ha implementado diversas acciones para mejorar y ampliar el proceso de expedición de pasaportes. Una de estas medidas ha sido el desarrollo e implementación de una sede electrónica exclusiva para la gestión y agendamiento de citas para el trámite del pasaporte, accesible a través de la URL <https://pasaportes.risaralda.gov.co/>.

Es importante destacar que la demanda de citas para la expedición de pasaportes ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Este incremento se atribuye no solo a los residentes del Departamento de Risaralda, sino también a poblaciones provenientes de municipios cercanos, para quienes resulta más conveniente acudir a la ciudad de Pereira para realizar este trámite. En el año 2023, se expidieron un total de 65,124 pasaportes, y actualmente se están tramitando aproximadamente 450 pasaportes diarios, con una tendencia al alza. Esta situación demanda que la Oficina de Pasaportes continúe mejorando su capacidad de respuesta para atender la creciente demanda, mediante la realización de ferias de servicios, jornadas descentralizadas y atención especial a grupos de especial protección constitucional.

En referencia a la dificultad para agendar citas en la sede electrónica, nos permitimos informar los resultados contenidos en el “Anexo Tecnológico de la Plataforma de pasaportes.risaralda.gov.co”, presentado por la Dirección de Informática y Sistemas Tecnológicos de la Secretaría de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Estos resultados serán analizados detenidamente para abordar las



posibles mejoras necesarias en el sistema.

“Componente disponibilidad de la plataforma del trámite”:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior revisión, se evidencia que la plataforma tecnológica de pasaportes, se encuentra disponible (sic) para la consulta ciudadana sin la presencia de agentes externos y/o restricciones de uso por motivos de agentes externos (personas, zona de país, dispositivos bloqueantes).”

Del informe sobre el “Componente disponibilidad de la plataforma del trámite”, se puede concluir que la sede electrónica ha mantenido una disponibilidad constante para el agendamiento de citas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, debido al alto flujo de solicitudes, la disponibilidad de citas se agota rápidamente y, además, estas dependen del número de personas que hayan efectuado el primer pago, proceso que se habilita desde las 08:00 A.M., que debido a ese alto flujo puede tener a esa hora un número considerable de personas haciendo al mismo tiempo lo que hace que los cupos de pago y posterior agendamiento de citas se agoten en un tiempo muy corto. Es preciso anotar que para realizar el primer pago como paso anterior al agendamiento de la cita, la plataforma se habilita desde las 08:00 A.M. pero para efectos de agendar la cita una vez se tenga el primer pago, la plataforma está habilitada las 24 horas.

“Componente integridad de la información propia del trámite”:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior revisión, se evidencia que la plataforma tecnológica de pasaportes, no muestra trazas de alteración de contenido, links de acceso, información propia del trámite para atención del ciudadano.”

En cuanto al “componente integridad de la información propia del trámite”, el análisis de trazabilidad realizado indica que no se han detectado alteraciones en el contenido ni en los enlaces de acceso. Esto confirma que únicamente es posible agendar citas a



través de la sede electrónica, la cual está accesible para toda la comunidad.

“Componente de acceso y usabilidad del trámite”:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior análisis, se aborda la situación desde el componente de usabilidad, dado que la plataforma se encuentra habilitada en su componente de disponibilidad, para todo el país, y si se quiere, para todo el mundo; lo cual aumenta de manera sustancial la búsqueda (sic) de agendar una cita por medios electrónicos y desde una conexión a internet. Es necesario tener en cuenta, que la agenda disponible de citas es limitada en cantidad, para lograr la debida operación y atención del trámite ciudadano.”

Con respecto al “componente de acceso y usabilidad del trámite”, se ha determinado que la plataforma se encuentra en óptimas condiciones de usabilidad y está plenamente habilitada para el agendamiento de citas. No obstante, debido a la alta demanda, las citas disponibles se agotan rápidamente, teniendo en cuenta que la agenda tiene una capacidad limitada.

2. Del canal o medio válido para el agendamiento de citas

En relación con la preocupación expresada por el ANÓNIMO acerca de que algunas personas fuera de las instalaciones de la gobernación cobran por citas para el trámite de pasaportes, deseamos reiterar firmemente a la ciudadanía que no existe intermediación alguna para obtener una cita de pasaporte. El único canal válido para agendar citas y realizar pagos es a través de <https://pasaportes.risaralda.gov.co/>. En esta página web, se destaca de manera prominente que el proceso de solicitud de citas es completamente gratuito y que no se requiere intermediarios. También se advierte sobre la importancia de no proporcionar información personal o realizar transacciones financieras a través de enlaces desconocidos o no remitidos directamente por la entidad.

En cuanto a la afirmación del ANÓNIMO sobre la existencia de intermediarios externos, incluidos políticos, que supuestamente facilitan citas, queremos dejar en



claro que esto no es posible. Las citas solo pueden ser agendadas a través del único canal válido mencionado anteriormente (<https://pasaportes.risaralda.gov.co/>). Por lo tanto, nadie tiene citas para ofrecer bajo su control o administración. Esta información se respalda con los resultados obtenidos en el “Anexo Tecnológico de la Plataforma de pasaportes.risaralda.gov.co”, presentado por la Dirección de Informática y Sistemas Tecnológicos de la Secretaría de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, de la siguiente forma:

“Componente de solicitud y atención del trámite”:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior análisis, se aborda la situación desde el componente de atención del trámite, dado que la plataforma, registra, procesa y muestra en la trazabilidad del trámite, los ciudadanos que fueron atendidos.

“Componente de resolución del trámite”:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior análisis, se aborda la situación desde el componente de resolución del trámite, dado que la plataforma, genera el agendamiento de la cita y posterior pago inicial, para iniciar a resolver el trámite a favor del ciudadano.

“Componente de resultado del trámite”:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior análisis, se aborda la situación desde el componente de resultado, dado que luego acceder, solicitar, resolver el trámite, la Entidad Territorial presenta el resultado de la operación del trámite ciudadano.

En cuanto a los tres componentes mencionados anteriormente: atención, resolución y resultado del trámite, es importante destacar que cada uno de estos pasos queda registrado en la plataforma, lo cual garantiza su trazabilidad. Cada vez que se



completa una etapa, se genera un registro, como lo demuestra el “Anexo Tecnológico de la Plataforma de pasaportes.risaralda.gov.co”, presentado por la Dirección de Informática y Sistemas Tecnológicos de la Secretaría de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Esto deja claro que nadie puede controlar el agendamiento de citas, ya que el único canal habilitado es la sede electrónica, accesible para todos los usuarios interesados en tramitar su pasaporte.

Es fundamental para nuestra entidad difundir la importancia de no caer en manos de personas inescrupulosas que cobren por realizar trámites no autorizados. Hemos recibido quejas relacionadas con este tipo de prácticas, por lo que recomendamos encarecidamente no proporcionar información personal ni realizar pagos a terceros. Nuestros canales están diseñados para llevar a cabo el agendamiento de citas sin necesidad de intermediarios.

Instamos a la comunidad a denunciar este tipo de prácticas no autorizadas ante nuestra entidad, proporcionando información detallada sobre los hechos o personas involucradas. Esto nos permitirá tomar las medidas correspondientes, dentro de nuestro ámbito de competencia o en colaboración con otras autoridades competentes, según sea necesario.

Esta respuesta se emite de conformidad con el Decreto No. 1206 del 10 de agosto de 2018, “Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias en el departamento de Risaralda” y lo dispuesto En el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual prescribe en su inciso 2º: *“Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”*.

Aprovechamos la oportunidad para reiterar nuestro compromiso absoluto de servicio,



así como nuestra continua voluntad de fortalecer y optimizar nuestros recursos administrativos, técnicos y tecnológicos para satisfacer las necesidades de nuestra comunidad en la expedición de pasaportes.

Atentamente,

Jorge Alirio Soto Carvajal
Secretaria(o) de Despacho Grado 10

Revisó Juan Diego Giraldo Torres - Contratista

Proyectó: Leydy Yohanna Solarte Gonzalez - Secretario Ejecutivo Grado 09

Anexos digitales: ANEXOS RESPUESTA ANONIMO.pdf, Respuesta a Anónimo (1).docx



Fecha solicitud	08/02/2024
Url incidencia	https://pasaportes.risaralda.gov.co/
Incidencia	Solicitud SIPAR 2024-249003-80664-NC
Evidencia gráfica	Documentos

En atención a la solicitud, se presentan los resultados de anexo tecnológico, inicialmente revisando los componentes internos que ofrece la plataforma a la comunidad:

Componente confidencialidad de la información:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior revisión, se evidencia que la plataforma tecnológica, no expone datos confidenciales de los ciudadanos, usuarios del servicio de generación de citas para la expedición del pasaporte. Identificando un único canal de atención, no mediado por agentes externos.

Componente disponibilidad de la plataforma del trámite:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior revisión, se evidencia que la plataforma tecnológica de pasaportes, se encuentra disponible para la consulta ciudadana sin la presencia de agentes externos y/o restricciones de uso por motivos de agentes externos (personas, zona de país, dispositivos bloqueantes).

Componente integridad de la información propia del trámite:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior revisión, se evidencia que la plataforma tecnológica de pasaportes, no muestra trazas de alteración de contenido, links de acceso, información propia del trámite para atención del ciudadano.

Finalizada la fase de revisión de componentes internos, se inicia la revisión de componentes de funcionamiento a la plataforma tecnológica:

Componente de acceso y usabilidad del trámite:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior análisis, se aborda la situación desde el componente de usabilidad, dado que la plataforma se encuentra habilitada en su componente de disponibilidad, para todo el país, y si se quiere, para todo el mundo; lo cual aumenta de manera sustancial la búsqueda de agendar una cita por medios electrónicos y desde una conexión a internet. Es necesario tener en cuenta, que la agenda disponible de citas es limitada en cantidad, para lograr la debida operación y atención del trámite ciudadano.





Componente de solicitud y atención del trámite:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior análisis, se aborda la situación desde el componente de atención del trámite, dado que la plataforma, registra, procesa y muestra en la trazabilidad del trámite, los ciudadanos que fueron atendidos.

Componente de resolución del trámite:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior análisis, se aborda la situación desde el componente de resolución del trámite, dado que la plataforma, genera el agendamiento de la cita y posterior pago inicial, para iniciar a resolver el trámite a favor del ciudadano.

Componente de resultado del trámite:

Luego de la lectura de la incidencia, y posterior análisis, se aborda la situación desde el componente de resultado, dado que luego acceder, solicitar, resolver el trámite, la Entidad Territorial presenta el resultado de la operación del trámite ciudadano.





80664
Pereira,

Contraloría General de la República :: SGD 24-01-2024 16:34
Al Contestar Cite Este No.: 2024EE0011048 Fol:0 Anex:1 FA:0
ORIGEN 80661 DESPACHO GERENTE DEPARTAMENTAL GERENCIA DEPARTAMENTAL COLEGIADA
DE RISARALDA / MONICA ANDREA PEREZ ALARCON
DESTINO GOBERNACIÓN DE RISARALDA
ASUNTO TRASLADO SOLICITUD SIPAR 2024-294003-80664-NC RADICADO SIGEDOC 2024ER0009888
OBS

2024EE0011048



Doctor
JUAN DIEGO PATIÑO OCHOA
Gobernador de Risaralda
Atención: Oficina de control interno
Correo electrónico: contactenos@risaralda.gov.co

ASUNTO: Traslado Solicitud SIPAR 2024-294003-80664-NC
Radicado SIGEDOC 2024ER0009888

Cordial saludo:

De manera atenta, se remite acorde con su competencia, queja de ciudadano anónimo, por medio de la cual manifiesta lo siguiente:

"Hace un tiempo viene ocurriendo una situación en la gobernación de risaralda, específicamente con los trámites de pasaporte. para iniciar en la foto llamada (foto 1) la cual esta en los anexos se le indica al usuario que el unico canal autorizado y habilitado para la generacion de pagos y citas de pasaporte es: <https://pasaportes.risaralda.gov.co/> segun esta informacion accedemos a la pagina como unico medio para acceder a una cita sin embargo cuando se accede a la pagina a la hora en la cual se habilita (8:00 am) no se encuentran citas. es lamentable esta situacion, ya que cuando uno se traslada de manera fisica a las instalaciones de la gobernacion, hay personas afuera ofreciendo citas como intermediarios cobrando por esto 100.000 pesos de comision, cabe mencionar que estas personas aducen que tienen contactos dentro de la gobernacion, y este comentario toma valor cuando evidenciamos que a traves de la pagina a primera hora, y despues de darle en el boton primer pago (necesario para poder sacar una cita) aparece otro letrero que dice: "Hemos llegado al límite de pagos diarios. Por favor inténtalo mañana a partir de las 8:00 am. ¡Gracias por tu comprensión!!" allí afirma que ya no hay disponibilidad para mas pagos y que hay que regresar al día siguiente a las 8:00 am pero en el anexo (Foto 2) evidencio que se hace el ingreso justo a esa hora y es inconcebible que ya a esa hora a la que invitan regresemos, ya no haya disponibilidad, (esto pasa por días y semanas) pero si se encuentren citas con las personas afuera de la gobernacion, lo cual obliga al usuario en su necesidad de adquirir un pasaporte, a pagar una cifra adicional de comision a estos intermediarios. Otro detalle que se debe tener en cuenta es que ademas de los intermediarios la otra forma de acceder a una cita es a traves de un político, de los cuales varios cobran o utilizan esto para pedir votos a futuro. Por lo anterior pido por favor investiguen esta situación". (sic)

Lo anterior se hace para su conocimiento y trámite, con fundamento en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 y en cumplimiento a lo ordenado, se informa al ciudadano del traslado.

Atentamente,

MÓNICA ANDREA PÉREZ ALARCÓN
Gerente Departamental Colegiada de Risaralda

Anexo: Tres: Uno (1) archivo PDF y Dos (2) imágenes
Revisó: Mery Yulied Ruíz Hincapié, Contralora Provincial Grupo de Participación Ciudadana
Proyectó: Martha Isabel Gómez Murillo- Profesional Universitario Grado 01 (E)

TRD 80664-385-01 – Derechos de petición

Contraloría General de la República :: SGD 23-01-2024 07:04
Al Contestar Cite Este No.: 2024ER0009888 Fol:0 Anex:0 FA:0
ORIGEN ANONIMO
DESTINO 82111 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA / ALVARO HERNANDO AVILA BELTRAN
ASUNTO DERECHO DE PETICION X SIPAR 2024-294003
OBS

2024ER0009888



Datos de la Solicitud

Código único nacional	2024-294003
Número de radicado	
Fecha de radicado(aaaa-mm-dd)	
Tipo de solicitud realizada	Queja
Hechos	<p>Cordial Saludo.</p> <p>Hace un tiempo viene ocurriendo una situación en la gobernación de risaralda, específicamente con los trámites de pasaporte. Para iniciar en la foto llamada (foto 1) la cual está en los anexos se le indica al usuario que el único canal autorizado y habilitado para la generación de pagos y citas de pasaporte es: https://pasaportes.risaralda.gov.co/ según esta información accedimos a la página como único medio para acceder a una cita sin embargo cuando se accede a la página a la hora en la cual se habilita (8:00 am) no se encuentran citas.</p> <p>Es lamentable esta situación, ya que cuando uno se traslada de manera física a las instalaciones de la gobernación, hay personas afuera ofreciendo citas como intermediarios cobrando por esto 100.000 pesos de comisión, cabe mencionar que estas personas aducen que tienen contactos dentro de la gobernación, y este comentario toma valor cuando evidenciamos que a través de la página a primera hora, y después de darle en el botón primer pago (necesario para poder sacar una cita) aparece otro letrero que dice: "Hemos llegado al límite de pagos diarios. Por favor inténtalo mañana a partir de las 8:00 am. ¡Gracias por tu comprensión!!" allí afirma que ya no hay disponibilidad para más pagos y que hay que regresar al día siguiente a las 8:00 am pero en el anexo (Foto 2) evidencio que se hace el ingreso justo a esa hora y es inconcebible que ya a esa hora a la que invitan regresemos, ya no haya disponibilidad, (esto pasa por días y semanas) pero si se encuentran citas con las personas afuera de la gobernación, lo cual obliga al usuario en su necesidad de adquirir un pasaporte, a pagar una cifra adicional de comisión a estos intermediarios. Otro detalle que se debe tener en cuenta es que además de los intermediarios la otra forma de acceder a una cita es a través de un político, de los cuales varios cobran o utilizan esto para pedir votos a futuro.</p> <p>Por lo anterior pido por favor investiguen esta situación.</p>
Fecha	Situación anómala Gobernación, Pasaportes
Departamento	RISARALDA
Municipio	PEREIRA

Personas involucradas	Gobernacion de Risaralda
Solicitud anónima?	Si
Via de ingreso	Web
Responsable actual de la solicitud	
Estado de la solicitud	Pendiente por asignar
Dependencia de ingreso ?	CONTRALORIA DELEGADA PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA
Fecha de ingreso al sistema	2024-01-22 10:10:59
Descripción de anexos	

Anexos

[Foto 2.jpeg](#)

[Foto 1.jpeg](#)

Detalle del estado del proceso

Dato contacto solicitante	Sin información de contacto.
---------------------------	------------------------------

Hoja de ruta

[Consultar](#)