**FORMATO UNICO ACTA DE INFORME DE GESTION**

**(Ley 951 de marzo 31 de 2005)**

1. **DATOS GENERALES:**

|  |  |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA | JUAN DAVID SEPÚLVEDA AGUDELO |
| CARGO | DIRECTOR PASAPORTES |
| ENTIDAD (RAZÓN SOCIAL) | GOBERNACION DE ANTIOQUIA |
| CIUDAD Y FECHA | MEDELLÍN, NOVIEMBRE 10 DE 2021 |
| FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN | Mayo 03 de 2019 |
| CONDICIÓN DE LA PRESENTACION |  ENTREGA DE CARGO |
| FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN | Noviembre 2021 |

1. **INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTION:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Logros** | **Aumento de la eficiencia en la operación** Corrigiendo el nivel de PSNC, que al momento del ingreso a la oficina superaba cifras como el 0.7%.Como respuesta a acción correctiva solicitada por el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Antioquia y ante la solicitud de Cancillería de reducir el nivel de tolerancia nacional en un 0.3 % esta oficina crea e implementa Plan de Mejoramiento encaminado a perfeccionar el modelo de operación de la dependencia.**Sostenimiento de las iniciativas de descentralización**Jornadas “Tu Pasaporte al Día” establecimiento como requisito al organismo que visitamos, el agendamiento de cien citas como mínimo, de manera que podamos garantizar una buena acogida en el lugar donde se desarrolle la actividad, incrementando con ello los niveles de eficiencia en la estrategia.El trámite de pasaportes continúa ejerciendo una participación protagónica en las ferias “Antioquia Cercana” en el territorio departamental. Estas jornadas pasaron a llamarse simplemente, jornadas de descentralización del trámite de pasaportes, manteniendo su continuidad con alcance a las diferentes subregiones. Infortunadamente la frecuencia de las mismas se vio altamente afectada por el aislamiento y posterior protocolo de bioseguridad en el marco del autocuidado y el cuidado colectivo a razón del COVID-19

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ferias 2019** |  | **TPD 2019** |
|  |  |  |  |  |
| **Occidente** | **184** |  | **Oriente** | **2182** |
| San Jerónimo | 61 |  | Rionegro | 1395 |
| Liborina | 23 |  | Guarne | 280 |
| Peque | 16 |  | Carmen de Viboral | 261 |
| Santa Fé de Antioquia | 84 |  | La Unión | 93 |
|  |  |  | Carmen de V. (octubre) | 153 |
| **Oriente** | **1405** |  |  |  |
| El Carmen de Viboral | 428 |  | **Área Metropolitana** | **1000** |
| El Retiro | 165 |  | Bancolombia | 331 |
| Rionegro | 520 |  | I.C.B.F. | 40 |
| Sn Vicente | 70 |  | Universidad de Ant. | 251 |
| San Rafael | 50 |  | Colegio Mayor | 68 |
| Marinilla | 125 |  | Girardota | 82 |
| Cocorná | 47 |  | Haceb | 118 |
|  |  |  | Metro | 110 |
| **Suroeste** | **246** |  |  |  |
| La Pintada | 35 |  | **Urabá** | **781** |
| Urrao | 98 |  | Turbo | 158 |
| Montebello  | 15 |  | Apartadó | 218 |
| Caramanta | 36 |  | Apartadó (agosto) | 262 |
| Pueblorrico | 17 |  | Apartadó (octubre) | 143 |
| Santa Bárbara | 45 |  |  |  |
|  |  |  | **Suroeste** | **183** |
| **Magdalena Medio** | **99** |  | Montebello | 16 |
| Puerto Nare | 53 |  | Andes | 167 |
| Maceo | 46 |  |  |  |
|  |  |  | **Magdalena Medio** | **73** |
| **Urabá** | **305** |  | Puerto Berrío | 73 |
| Carepa | 254 |  |  |  |
| Mutatá | 51 |  | **Norte** | **172** |
| Necoclí | 84 |  | Yarumal | 172 |
|  |  |  |  |  |
| **Bajo Cauca** | **323** |  |  |  |
| Zaragoza | 71 |  |  |  |
| Caucasia | 252 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Norte** | **217** |  |  |  |
| Donmatías | 217 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Nordeste** | **58** |  |  |  |
| San Roque | 58 |  |  |  |
| Carolina del Príncipe | 39 |  |  |  |
| Segovia | 101 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Área Metropolitana** | **82** |  |  |  |
| Girardota | 82 |  |  |  |
| Caldas | 69 |  |  |  |
| La Estrella | 65 |  |  |  |

**Total pasaportes expedidos durante 2019 en jornadas de descentralización 7310****Durante la vigencia 2020 solo se pudieron realizar dos actividades de esta índole**Santa Rosa de Osos 92 trámitesMetro de Medellín 117 trámitesCiudad Bolívar 86 TrámitesYarumal 192 trámites**Total pasaportes expedidos durante 2020 en jornadas de descentralización 487**

|  |
| --- |
| **JORNADAS DESCENTRALIZADAS 2021** |
|  |  |
| **JORNADA DESCENTRALIZADA EN EL MUNICIPIO DE YARUMAL** |
| **Fecha** | **Total Atendidos** |
| Del 7 al 9 de abril | 160 |
|  |  |
| **JORNADA DESCENTRALIZADA EN EL MUNICIPIO DE RIONEGRO** |
| **Fecha** | **Total Atendidos** |
| Del 22 al 25 de junio | 244 |
|  |  |
| **JORNADA DESCENTRALIZADA EN EL MUNICIPIO DE NECOCLÍ** |
| **Fecha** | **Total Atendidos** |
| Del 28 al 31 de julio | 280 |
| Del 28 al 31 de julio |
|  |  |
| **JORNADA DESCENTRALIZADA EN EL MUNICIPIO DE APARTADÓ** |
| **Fecha** | **Total Atendidos** |
| Del 10 al 14 de agosto | 341 |
|  |  |
| **JORNADA DESCENTRALIZADA EN EL MUNICIPIO DE SAN LUIS** |
| **Fecha** | **Total Atendidos** |
| Del 18 al 20 de agosto | 119 |
| Del 18 al 20 de agosto |
|  |  |
| **JORNADA DESCENTRALIZADA EN EL MUNICIPIO YARUMAL** |
| **Fecha** | **Total Atendidos** |
| Del 02 al 03 de sep | 107 |
| Del 02 al 03 de sep |
|  |  |
| **JORNADA DESCENTRALIZADA  EN EL MUNICIPIO DE HELICONIA** |
| **Fecha** | **Total Atendidos** |
| Del 15 al 17 de sep | 170 |
| Del 15 al 17 de sep |
|  |  |
| **JORNADA DESCENTRALIZADA EN EL MUNICIPIO DE CAMPAMENTO** |
| **Fecha** | **Total Atendidos** |
| Del 30 al 01 de oct | 127 |
| Del 30 al 01 de oct |
|  |  |
| **JORNADA DESCENTRALIZADA EN EL MUNICIPIO DE LA UNIÓN** |
| **Fecha** | **Total Atendidos** |
| Del 30 al 01 de oct | 153 |
| Del 30 al 01 de oct |
|  |  |
| **JORNADA DESCENTRALIZADA EN EL MUNICIPIO DE GUATAPÉ** |
| **Fecha** | **Total Atendidos** |
| Del 21 al 22 de oct | 226 |
| Del 21 al 22 de oct |
|  |  |
| **JORNADA DESCENTRALIZADA EN EL MUNICIPIO DE ANGOSTURA** |
| **Fecha** | **Total Atendidos** |
| Del 26 al 27 de oct | 184 |
|  |

**Total pasaportes expedidos durante 2021 en jornadas de descentralización 2111****Total pasaportes tramitados en jornadas de descentralización durante la dirección saliente** **9908****Gestión para la renovación de la herramienta tecnológica para la generación y administración de la agenda**Con la llegada de Nexura, la Oficina de Pasaportes de Antioquia mejora la experiencia para el ciudadano que se acerca a tramitar su documento de viaje. Entre las mejoras negociadas con el proveedor se cuentan:* Disponibilidad de agenda al público de manera permanente
* Modificación de los rangos de atención en aras de acortar tiempos en el paso a paso del trámite
* Utilización de un solo servidor (Google cloud), de manera que se elimina el riesgo de fallas de comunicación virtual en la migración de información de una fuente a otra.
* Mejoramiento de la interfaz y el ambiente virtual a través del cual se entrega información del trámite al ciudadano
* Diversificación de los canales de recaudo para ciudadanos ubicados en la centralidad (Área metropolitana) y las diferentes subregiones de Antiqouia.
* Aumento de las posibilidades de reportería e información en el sistema y nuestras bases de datos, que permiten la toma de decisiones administrativas, basadas en hechos y datos.
* Creación de una app que entregue información de manera organizada y clasificada a los ciudadanos, con respecto al trámite de su pasaporte, incluido el avance y estado en tiempo real del mismo. (desde su toma de cita, hasta la disponibilidad de la libreta para ser reclamada)
* Pago vía web para la adquisición de la cita.

**Mejora de procesos y prácticas administrativas** Optimizando los elementos de mejoramiento de los procesos y las prácticas de control y retroalimentación, a partir de la iniciativa 100% Compromiso y la implementación del plan de mejoramiento.**Sostenimiento de la Oficina de Pasaportes de Antioquia en los primeros lugares, en materia de expedición de pasaportes en el ámbito nacional** Los informes periódicos de la Cancillería dan cuenta de la continuidad de la Oficina de Pasaportes de Antioquia encabezando los detalles de gestión en la esfera nacional. Durante mi dirección atendí la visita de Oficinas Consulares como Santander y Risaralda.La Gobernación de Santander, a partir de la visita, aceptó la propuesta del Banco de Occidente y Nexura con la solución digital para la oferta y administración del agendamiento para el trámite, tomando como referente el modelo de operación de la Gobernación de Antioquia.Realicé visita a las instalaciones de la Cancillería, a fin de perfeccionar el modelo local de gestión y operación.**Gestión para la nueva compra de la Oficina, a fin de la renovación de su plataforma tecnológica.**En articulación con la Secretaría General, su Subsecretaría Logística, y los profesionales jurídicos que acompañan el proceso se revisan los pormenores asociados a la compra licitada, procurando la no incursión en compras que deriven en condiciones de detrimento patrimonial y que los bienes adquiridos se ajusten a las disposiciones de ley y a las características solicitadas por Cancillería, de manera que su aprovechamiento resulte plenamente funcional en bien de los servidores de la Oficina, los clientes ciudadanos que atendemos y el proceso determinado por el Ministerio de Relaciones Exteriores.**Recepción, vinculación a sus labores y ejercicios de inducción al personal entrante por convocatoria 429 de la CNSC**La más reciente convocatoria pública para ocupar cargos en la Gobernación de Antioquia, liderada por la Comisión Nacional del Servicio Civil, en su proceso 429 de 2016, introdujo al equipo de planta de esta dependencia 9 servidores; 7 de ellos de procedencia externa y dos más provenientes de otras dependencias de la Gobernación.Las tareas en función de su llegada constituyeron el desarrollo de las iniciativas necesarias para ubicarlos en sus nueva tareas y funciones, la entrega de información normativa y procedimental, y la gestión para la creación de perfiles y permisos informáticos en el directorio activo.**Gestión durante y post pandemia**El gran reto de la administración en general y por extensión de todos los ciudadanos y las instituciones públicas y privadas fue la llegada de la pandemia por COVID-19 al país. Las labores presenciales fueron suspendidas desde el 21 de marzo de 2020, retomando presencialidad a partir del 18 de agosto del mismo año.Se hizo necesario cancelar las jornadas de descentralización programadas y no permitir nuevas programaciones hasta 2021.En materia de gestión, durante el aislamiento por COVID-19 el personal estuvo en procesos de cualificación y fortalecimiento de conocimiento de manera virtual. Una vez se retornó a labores, lo cual se hizo únicamente con personal de planta, la Dirección de Pasaportes atendió un agendamiento de 84 citas día, las cuales vinieron en aumento hasta recuperar la capacidad de atención de la oficina de manera gradual, en concordancia con lo dispuesto por los protocolos de bioseguridad de la Gobernación y la Cancillería.Luego de retornar a la atención presencial, la Oficina tuvo la gestión que se detalla en el informe complementario a este, el cual detalla las acciones realizadas luego del aislamiento por pandemia.En cuanto a las acciones implementadas con el objetivo de responder contingencialmente a la alta demanda que nos dejó como efecto colateral la pandemia, se han adelantado las siguientes acciones a partir de la gestión que realicé en busca de decisiones e inversión que ofrecieran resolución a la situación presente que tiene a la oferta de la oficina tan por debajo del nivel de demanda para el trámite.- Contratación de personal con experiencia en la operación para incrementar alcances operativos y de eficiencia.- Instalación de seis taquillas nuevas al interior de la oficina- Instalación de diez taquillas nuevas en el hall de la Gobernación de Antioquia- Contratación de personal complementario (24 personas) para ocupar esa nueva capacidad instalada y responder a las citas que hay pendientes de asignar a la ciudadanía que ya tiene pagos realizados.- Compra de elementos (muebles y dispositivos informáticos para el montaje de estos nuevos puntos de atención) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Retos** | Mantener los niveles de eficiencia trazados a la fecha (99.7%) de manera que la Oficina de Pasaportes de Antioquia se caracterice por su enfoque de excelencia; por la misma línea está el alcance de los indicadores complementarios sugeridos en el plan de mejoramiento asociados al nivel de productividad, tiempo de conexión y percepción de la satisfacción ciudadana.Desarrollar las estrategias comerciales y de motivación, necesarias para mantener una demanda consistente con el compromiso adquirido en la creación de la ordenanza para la Política Pública de Atención Ciudadana, según la cual tenemos meta mensual y anual en materia de cantidad de pasaportes tramitados para efectos de recaudo departamental que garanticen el sostenimiento de los gastos de funcionamiento complementario para la ejecución de la citada política. Que la oficina continúe con la jornada de atención en horario extendido, incluyendo los sábados, la cual ha tenido una gran aceptación entre los usuarios, siendo la única oficina en el país que tiene este servicio.Superar la contingencia actual que nos exhibe una deuda de atención de más de 27.000 personas con pago realizado sin poder concretar su agendamiento. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Hitos** | Mejoramiento de la herramienta para la administración de la agenda y la información del trámite según lo detallado en el ítem ´logros´. Reducción del indicador de PSNC por debajo del 0.3 % en menos tiempo del proyectado, con una curva de reacción y corrección que instaló nuestra operación en esa cifra en un mes a partir de su difusión, especialmente con el operador (Emtelco S.A.S.)Jornadas especiales para menores de edad, adultos mayores, servidores públicos y empresas privadas.Jornadas especiales en diferentes municipios de Antioquia, al contar con los requerimientos técnicos y humanos para descentralizar el trámite del pasaporte.Mes con mayor número de expediciones en Antioquia desde que existe el pasaporte ZLM en el país. El mes de septiembre de 2021 la Oficina de Pasaportes de Antioquia reportó la expedición de 15.931 pasaportes. |

**CANTIDAD DE TRÁMITES REALIZADOS**

La oficina de pasaportes de la Gobernación de Antioquia en el periodo comprendido entre mayo 2019 y octubre 2021 obtuvo los siguientes resultados en los trámites realizados:

**Pasaportes tramitados**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Período (año)** | **Pasaportes tramitados** | **Gestión de Nacionalización** |
|
| 2019 | 92.319 | 376 |
| 2020 | 45.236 |
|  2021 | 96.654 |
| **Totales** | **234.209** | **376** |

El pasaporte es el documento de viaje por excelencia que permite al ciudadano, nacional de determinado país, desplazarse hacia otros cumpliendo con los criterios básicos de identificación internacional.

La autoridad para su emisión es la Coordinación de Pasaportes adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores (Cancillería); las gobernaciones, entre ellas Antioquia, expiden pasaportes bajo la figura de delegación, amparados en acuerdos interadministrativos firmados por ambos organismos.

De este trámite se debe generar por el sistema con firma digital y físico un informe de recaudo junto con el de tripulantes, el cual se debe realizar entre los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes con copia a Cancillería, en la oficina es responsable el Coordinador de operaciones y el director lo consolida para enviarlo.

Inventario libretas de Emergencia en blanco sin utilizar:

Serie de la EP078483 a la EP078525: total 43 unidades

Libretas de tripulantes en blanco

Serie de la CO024804 a la CO024850 y de la CO024376 a CO024400: total 72 unidades

Link: <https://tramitesmre.cancilleria.gov.co/tramites/reportes/generarReporte/reporteTipoReporte.xhtml>

Informes GF-FO 104 Recaudo Pasaportes

Informes GF-FO 108 General Actuaciones y Recaudo

Adicionalmente se debe generar un informe por el sistema con firma digital de resumen de recaudo general de actuaciones los primeros cinco días de cada mes.

A la oficina de contabilidad de la Gobernación se le realiza quincenalmente un informe de recaudo del banco de Occidente y del sistema PSE Pasarela PlacetoPay

1. **SITUACIÓN DE LOS RECURSOS:**

**Recursos Financieros:**

La Dirección de Pasaporte no tiene presupuesto asignado, solo cuenta con recursos provenientes de la Secretaría de Gobierno, Paz y Noviolencia, además de la Dirección de Atención a la Ciudadanía de Antioquia que administra el rubro resultante de la Política Pública de Atención al Ciudadano.

**Bienes Muebles**:

Los bienes muebles fueron trasladados al inventario de la Directora entrante, Lizeth Andrea Flórez Acevedo, de conformidad con el trámite dispuesto por la Dirección de Bienes y Seguros – Secretaría de Suministros y Servicios.

**Relación de Tokens Firmas Digitales**

Queda 1 token de firma digital con la firma de Taly Stefany Cifuentes, para el trámite de pasaportes y libreta de tripulantes. Se requiere la compra de al menos otros dos token con firma de autoridad para el trámite por el volumen de atención que tendrá la oficina al cierre de 2021 y vigencia 2022.

**Clave caja fuerte oficina**

01927468#

En esta debe permanecer el inventario en blanco de las libretas de tripulante y de emergencia.

Adjunte actas de inventario para que reciba ante la oficina de bienes.

1. **PLANTA DE PERSONAL:**

La Dirección de Pasaportes cuenta con el siguiente personal de planta:

**7** personas como servidores en carrera administrativa

3 personas como servidor en provisionalidad

1 persona bajo la figura contractual de libre nombramiento y remoción

1 persona en proceso de liquidación para pensionarse.

Adicionalmente actualmente se cuenta con persona adicional así:

29 personas a través del contrato BPO con Emtelco apoyando la jornada extendida

2 supervisores que acompañan el proceso.

1 persona suministrada por el programa "Practicantes de Excelencia" para el área de comunicaciones para acompañar los procesos comunicacionales de la dependencia.

1. **PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:**

La dirección de pasaportes no cuenta con proyectos inscritos en el banco de proyectos de la Gobernación de Antioquia.

1. **OBRAS PÚBLICAS:**

NO APLICA

1. **EJECUCIONES PRESUPUESTALES:**

La Dirección de Pasaporte no tiene presupuesto asignado, solo cuenta con recursos provenientes de la Secretaría, según se cree la necesidad eventual.

1. **CONTRATACION:**

Contratos interadministrativos sin costos vigentes.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No Contrato** | **Objeto** | **Tipo de contrato** | **Contratista** | **Fecha de Inicio** | **Fecha de terminación** | **Estado del contrato** |
| Pendiente de rotulación | Aunar esfuerzos para la expedición de pasaportes con zona de lectura mecánica en el Departamento de Antioquia | Interadministrativo | Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores - Cancillería | Aún no expedido | No programada | En ejecución |

1. **REGLAMENTOS Y MANUALES:**
* Procedimiento (ISOlución)
* Hojas de vida de los trámites (ISOlución)
* Bitácora local (Escritorio PC´s)
* Plan de Mejoramiento (ISOlución)
1. **CONCEPTO GENERAL:**

Se desarrolló e implementó una estrategia holística **“Compromiso 100%”** que permite constantemente revisar las oportunidades de mejora en la Dirección de Pasaportes, respondiendo con acciones a nivel interno, enriqueciendo el resultado final, de cara al cliente ciudadano, tanto en producto como en servicio.

**Se mejoró con este programa en:**

* Relaciones Interpersonales
* Trabajo en Equipo
* Compromiso
* Comunicación (Interna – Externa)
* Procesos de Evaluación y Seguimiento
* Estado de Ánimo del Personal

Se incrementa la cantidad de citas para el público, generando una capacidad para atender más de 3500 personas semanalmente, habiendo iniciado con 84 citas diarias post-aislamiento por pandemia.

Se articuló la participación de la Gerencia de Atención al Ciudadano, la Dirección de Informática, Servicios Generales y la Secretaría de Gobierno, Paz y Noviolencia, en la contingencia presentada como consecuencia de la suspensión de atención por la pandemia COVID-19, a fin de avanzar con los planteamientos contingenciales ya relatados en información precedente de este documento.

**Temas pendientes de importancia**

* Trazar un proyecto de ordenanza ajustado a las necesidades administrativas actuales de la oficina y desde el cual se pueda ofrecer solución desde el recaudo a las personas que realizaron pagos en 2021 y ahora deberán hacer ajuste de recaudo por la vigencia 2022.
* Compra de nuevos tokens, según se disponga la cantidad para proceder con la autorización de esos pasaportes.
* Instalación (capacitación e inducción) del nuevo equipo humano que llega a robustecer la capacidad operativa de la Oficina de Pasaportes de Antioquia. (24 personas)
* Recepción de equipos adquiridos a través de la nueva compra para instalar los nuevos puntos de atención y formalización de pasaportes.

**Contactos de Importancia**

**Cancillería, conmutador 3814000 Bogotá**

Lady Andrea Garzón, Coordinadora nacional para pasaportes desde la Cancillería. Lady.garzon@cancilleria.gov.co. Cel. 3214512928

Yenny Leguizamon, Inventario de libretas, yenny.leguizamon@cancilleria.gov.co

Yesid Ruiz, Jefe de inventarios, Yesid.ruiz@cancilleria.gov.co

Araminta Beltran, Directora Administrativa, araminta.beltran@cancilleria.gov.co

**Migración Colombia**

Wilson Patiño, director Antioquia Choco, wilson.sanchez@migracioncolombia.gov.co

Beatriz Botero, comunicaciones, cel 3192402652, beatriz.botero@migracioncolombia.gov.co

**Thomas Greg (impresión de libretas en Bogotá)**

Julian Martin, coordinador operaciones impresiones Bogotá cel, 3208313585, Nestor.Martin@thomasgreg.com

**Bancos:**

**Occidente**

Luisa Castañeda, Gerente Oficina Alpujarra cel. 3167189979, fijo 6052475

**GNB Sudameris**

Claudia Álvarez Gerente Zona Medellín, cel 3138280540 fijo 3122477