

FORMATO ÚNICO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN (Ley 951 de marzo 31 de 2005)

1. DATOS GENERALES

A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO
RESPONSABLE QUE ENTREGA:

LIZETH FLOREZ ACEVEDO

B. CARGO:

DIRECTORA DE PASAPORTES

C. ENTIDAD (RAZON SOCIAL):

GOBERNACION DE ANTIOQUIA

D. CIUDAD Y FECHA:

MEDELLIN, 28 DE AGOSTO DE 2023

E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN:

11 DE NOVIEMBRE DEL 2021 – 28 DE
AGOSTO 2023

RETIRO

☒

F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN:

SEPARACIÓN

☐

RATIFICACIÓN DEL CARGO

☐

G. FECHA DE RETIRO DEL CARGO:

28 DE AGOSTO DE 2023

2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:

Logros:

- ✓ **Incremento de la capacidad operativa:** Se aumentó la capacidad operativa, se pasó de 13 a 28 taquillas, se duplicó el personal, lo que permitió aumentar la cantidad de pasaportes expedidos en el departamento.
- ✓ Se formalizó una cifra de **651.356** con corte a 31 de agosto de 2023 de documentos de viaje expedidos.

Expedición de pasaportes			
2020	2021	2022	31/08/2023
46,055	122,497	285,985	196,819

- ✓ Logramos ser la gobernación con más expediciones de documentos diarios en el país. (Se anexa reporte enviado por cancillería, en el mes de junio de 2023)

Expedidos y Participación por Gobernación		
Nombre oficina	Cantidad expedidas	%TC Cantidad expedidas
G. ANTIOQUIA	146.496	24,97%
G. VALLE	106.312	18,12%
G. ATLANTICO	40.564	6,91%
G. SANTANDER	39.916	6,80%
G. RISARALDA	32.285	5,50%
G. META	23.762	4,05%
G. NORTE DE SANTANDER	21.274	3,63%
G. CALDAS	21.223	3,62%
G. QUINDIO	18.280	3,12%
G. BOLIVAR	18.026	3,07%
G. TOLIMA	17.942	3,06%
G. HUILA	17.751	3,03%
G. MAGDALENA	12.270	2,09%
G. CESAR	10.634	1,81%
G. NARIÑO	8.504	1,45%
G. BOYACA	8.350	1,42%
G. SUCRE	6.792	1,16%
G. CAUCA	6.595	1,12%
G. CORDOBA	5.926	1,01%
G. CAQUETA	5.638	0,96%
G. CASANARE	5.074	0,86%
G. GUAJIRA	4.696	0,80%
G. PUTUMAYO	2.934	0,50%
G. CHOCO	1.752	0,30%
G. ARAUCA	1.672	0,28%
G. SAN ANDRES	1.451	0,25%
G. AMAZONAS	303	0,05%
G. VICHADA	281	0,05%
Total	586.703	100,00%

Ilustración. Tabla suministrada de manera confidencial por la Cancillería, destinada a ser anexada al informe solicitado por el Gobernador Aníbal Gaviria Correa.

- ✓ **Aumento en jornadas descentralizadas:** Se aumentaron las jornadas descentralizadas, llevando a más municipios del Departamento el trámite de expedición del pasaporte, permitiéndole a muchos ciudadanos tramitar su documento de viaje sin desplazarse a la oficina principal.
0 (2020), no se realizaron por pandemia Covid-19, 19 (2021), 51 (2022), 35 (2023 – corte mes de agosto)
- ✓ Se generaron estrategias para la atención de población diferencial, como fueron las jornadas para los adultos mayores, para niños y niñas, población Afro, etc.
- ✓ **Reubicación del área de entregas:** Se descentralizó el proceso de entregas permitiendo así mayor agilidad al momento de entregar el documento de viaje y descongestionando la oficina principal, el traslado se efectuó para el local 4256 plaza de la libertad, desde el 31 de octubre del año 2022.
- ✓ **Mejoras locativas:** Mejoras en la sede principal, actualización de señalética e instalación del aire acondicionado.
- ✓ **Adquisición de equipos:** Adquisición de periféricos nuevos (cámaras, huelleros y escáneres), así como renovación de sillas y parte de la cancelería.
- ✓ **Plataforma:** Mejoras tecnológicas y de seguridad informática, de la plataforma mediante la cual se realiza el recaudo departamental y consecución de la cita.
- ✓ Articulación con la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para analizar nuevas propuestas de empresas prestadoras de servicios tecnológicos de Gobierno Digital, en aras de avanzar en el propósito de contar con una plataforma propia, ágil, y eficiente que se ajuste y cubra todas las necesidades operativas de la Dirección de Pasaportes.
- ✓ Estrategias para la consecución de la cita de manera ágil, como lo fueron las jornadas descentralizadas en municipios, en ferias, universidades, formularios en la sede electrónica en temporada de vacaciones o por casos de emergencia, a los inscritos se contactaban mediante el call center y se les agendaba la cita, entre otras.

- ✓ **Campañas comunicativas anti tramitadores:** Campañas (En redes sociales, Metro de Medellín, etc.)
- ✓ **PQRS:** Se logro poner al día las pqrs, se recibió con un represamiento de 3.000 aproximadamente sin responder.
- ✓ **Equipo humano:** Se consolido un equipo humano que permitiera atender tantos los temas administrativos como operativos.

Retos: (Focos que consideramos se deben concentrar para darle continuidad a la gestión.)

A. Personal: El trámite de expedición de pasaporte es un trámite que no permite ser interrumpido, además, por la alta demanda **es necesario garantizar el personal** para cumplir con la prestación del servicio, así mismo, para que se sigan adelantando las jornadas descentralizadas en los diferentes municipios de Antioquia.

B. Renovación tecnológica: La Dirección de Pasaportes de la Gobernación de Antioquia, debe enriquecer la capacidad instalada, robusteciendo el software y hardware de los computadores para el sistema sobre el cual se ejecuta la tarea, con la finalidad de ser más ágiles en el proceso, teniendo en cuenta que el SITAC necesita para operar maquinas modernas, además, seguir trabajando en la ruta de contar con una plataforma propia de la entidad, que permita automatizar el proceso de principio a fin, iniciando desde la consecución de la cita, el ingreso a la oficina, turnero, informes diarios, etc. Adicional, que cuente con altos estándares de seguridad informática.

C. Infraestructura: En cuanto a la infraestructura se cuenta con poco espacio dentro de la oficina para realizar el proceso de expedición de pasaporte (formalización y autorización del trámite (ya entregas se descentralizó), actualmente se cuenta con 28 taquillas para el trámite y adiciona se tienen: 3 taquillas de información interna, formalización, planta administrativa, y dos bancos, sumado a esto, solo se tiene habilitada una puerta para el ingreso y la salida de la oficina.

D. Tramitadores. Presencia de tramitadores en el área externa de la oficina que, por medio de un discurso falso (“trabajar con funcionarios”) desdibujan la buena imagen y correcto proceder de la Dirección de Pasaportes.

3. SITUACION DE LOS RECURSOS:

La dirección de Pasaportes no tiene presupuesto asignado.

A. Bienes Muebles e Inmuebles

Anexo 1

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal Año 2007 comprendida entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre	
Terrenos	No aplica
Edificaciones	No aplica
Construcciones en curso	No aplica
Maquinaria y equipo	No aplica
Equipo de transporte, tracción y elevación	No aplica
Equipo de Comunicación y computo	No aplica
Muebles Enseres y Equipos de Oficina	Anexo 1

Bienes Muebles en bodega	No aplica
Redes, Líneas y cables	No aplica
Plantas, Ductos y Túneles	No aplica
Otros conceptos	No aplica

INVENTARIOS:

INVENTARIO RECURSOS FISICOS: El día 7 de septiembre de 2023, hice entrega formal al Auxiliar Administrativo de Gestión de Recursos Físicos de los equipos y elementos de oficina que tenía a mi cargo para el ejercicio de mis funciones, lo cual esta soportado en el Acta de Cartera (adjuntar soporte). Documento anexo 1

MATERIAL BIBLIOGRAFICO: No aplica.

INVENTARIO DOCUMENTAL: Cumpliendo con la responsabilidad de mi cargo y de acuerdo a la norma, hice entrega de los inventarios físicos y digitales de la información producida en ejercicio de mis funciones, en el formato único de Inventario documental FUID, el cual se adjunta a este informe, a la Técnica Administrativa de Gestión Documental el día 29 de agosto de 2023.

4. PLANTA DE PERSONAL:

N°	IDENTIFICACION	NOMBRE	NUC	NUC OTRO	DENOMINACIÓN DEL CARGO	TIPO DE CARGO	NIVEL	ESTADO
1	21431073	MARIA EDILMA GOMEZ ESTRADA	2000000070	1980004819	407 (05) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	PROVISTO
2	43446765	AURA ROSA GONZALEZ OSPINA	2000000365	1980004831	407 (02) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	PROVISTO
3	43672664	LUZ ADRIANA JIMÉNEZ MARTINEZ	2000000371	1980004832	407 (02) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	PROVISTO
4	32297806	NATALIA BERRIO CORREA	2000000431	1980004816	009 (02) DIRECTOR TÉCNICO	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	DIRECTIVO	PROVISTO
5	1020450139	VERÓNICA PÉREZ PÉREZ	2000000434	1980004820	407 (05) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	PROVISTO
6	43911181	ELISA MARIA GONZALEZ ZAPATA	2000000435	1980004821	407 (05) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	PROVISTO
7	32288092	LILIANA MARIA OCAMPO VASQUEZ	2000000437	1980004822	407 (05) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	PROVISTO
8	71739403	OSCAR DARIO ARBELAEZ VALENCIA	2000000438	1980004823	407 (05) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	PROVISTO
9	43639216	NANCY PATRICIA VERDEZA QUEJADA	2000000439	1980004824	407 (05) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	PROVISTO
10	1039022337	JULIANA MARITZA HENAO TANGARIFE	2000000441	1980004827	440 (04) SECRETARIO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	PROVISTO
11			2000000457	1980004828	407 (03) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	VACANTE TEMPORAL
12			2000000473	1980004829	407 (03) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	Vacante Temporal
13	21632706	MARIA ELSY QUINTANA CASAS	2000003088	1980004826	407 (04) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	PROVISTO
14	21938930	BETTY CECILIA GALVIS TORRES	2000003319	1980004818	407 (06) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	PROVISTO
15	43818734	CLAUDIA MARIA ALVAREZ GRAJALES	2000004314	1980004825	407 (05) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	PROVISTO
16			2000006341	1980004830	407 (03) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMINISTRATIVA	ASISTENCIAL	VACANTE TEMPORAL

5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:

La dirección de Pasaportes no cuenta con proyectos inscritos en el banco de proyectos de la gobernación de Antioquia.

6. OBRAS PÚBLICAS:

No aplica

7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES:

La dirección de Pasaportes no cuenta con presupuesto asignado.

8. CONTRATACION:

No aplica

Sin embargo, se relacionan dos, que son importantes tener en cuenta:

1. La Gobernación de Antioquia celebró **convenio 022 del 06 de noviembre de 2013 con el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores**, cuyo objeto es “Aunar esfuerzos para la expedición de pasaportes con zona de lectura mecánica en el Departamento de Antioquia, para lo cual se entregaron en comodato los elementos que permiten dicha expedición.
2. Comodato celebrado con el instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA número 0169 - Gobernación de Antioquia número 22CD121C487, “*entregar en uso a la Secretaría De Asuntos Institucionales, Paz Y Noviolencia el bien inmueble ubicado en Plaza De La Libertad – Local 4256*”

9. REGLAMENTOS Y MANUALES:

Anexo 2 – Manual de operación técnica

Anexo 3 – Manual de consulta rápida

Anexo 4 – Procedimiento tramite del Pasaporte – Ministerio de Relaciones Exteriores V13.

Anexo 5 – Procedimiento para la expedición de libretas de tripulante.

10. CONCEPTO GENERAL:

Al recibir el cargo de directora de Pasaportes, me encontré con algunas alertas sobre varios temas administrativos que se fueron subsanados y poniendo al día, como represamiento en pgrs, atraso en entrega del archivo, estaba concentrado todo el tema operativo en un solo funcionario, mala imagen o reputación de la oficina.

Es importante mencionar, que como consecuencia de la pandemia covid-19, las direcciones de pasaportes de todo el país, estuvieron cerradas por 6 meses y que se reinició con una atención muy mínima, por lo anterior, se tomaron medidas para aumentar

la capacidad operativa, se consolidó un equipo humano capaz de atender la alta demanda y las labores diarias, como se menciona anteriormente en el informe, el aumento de capacidad, hizo que además, ciudadanos de otros departamentos tramitaran en Antioquia, cargando el Departamento con esta alta demanda que se presentó en todo el país y teniendo en cuenta que hay departamentos con una capacidad muy mínima en atenciones diarias.

Se trabajó de manera articulada con funcionarios de la policía que prestan su servicio en el Centro Administrativo La Alpujarra, impidiendo diariamente que los tramitadores se acerquen a las afueras de la dirección de Pasaportes, además, revisando antecedentes y haciendo seguimiento a los tramitadores y establecimientos comerciales que prestan el servicio para la realización de varios trámites, con el fin de evitar estafas con engaños y discursos falsos.

Se interpusieron denuncias en control interno disciplinario y fiscalía, cuando hubo lugar y bajo el debido proceso.

En la operación de Pasaportes confluyen varias entidades para la operación diaria, como lo es el Ministerio de Relaciones Exteriores quien es la entidad que reglamenta el trámite, además suministran la plataforma para la realización del trámite (SITAC), Banco de Occidente mediante convenio con la Secretaría de Hacienda, realizan el recaudo departamental y suministran la plataforma mediante la cual se asignan las citas a los ciudadanos y se recauda el primer pago por concepto del recaudo departamental, la empresa de Gobierno Digital que suministra la plataforma se llama NEXURA, Banco Sudameris, realiza el recaudo de Cancillería, es el segundo pago, otras dependencias de la Gobernación como lo son La dirección de Atención a la ciudadana quien supervisa el contrato del personal y la empresa que opera pasaportes y la secretaría de tecnología que nos presta apoyo permanente.

Como se puede observar, para la operación de la dirección confluyen varios actores.

Se anexa directorio con los enlaces por entidad.

DIRECTORIO				
NOMBRE	NUMERO	CORREO	ENTIDAD	CARGO
LADY ANDREA GARZON PIRE	3214512928	Lady.Garzon@cancilleria.gov.co	CANCILLERÍA	COORDINADORA CALLE 53
DANIELA MORENO QUINTERO	3195021936	Daniela.moreno@cancilleria.gov.co	CANCILLERÍA	PROFESIONAL UNIVERSITARIA
ANDRES OROZCO CABRERA		Andres.Orozco@cancilleria.gov.co	CANCILLERÍA	PROFESIONAL UNIVERSITARIA
MAURICIO BUSTAMANTE	3113320351	JBustamante@bancodeoccidente.com.co	BANCO DE OCCIDENTE	ESPECIALISTA
WILLIAM CLAVUJO	3505278919	wclavijo@gnbsudameris.com.co	BANCO SUDAMERIS	DIRECTOR SUCURSAL
JOHAN MOLINA	3152198897	jhoan.molina@evertecinc.com	PLACE TO PAY	
ELIZABETH PERDOMO LEYTON	3167439804		MIGRACION COLOMBIA	DIRECTORA ANTIOQUIA
JUAN GUILLERMO HOYOS	3116439020	opadiantioquia@registraduria.gov.co	OPADI	REGISTRADURIA NACIONAL
NESTOR JULIAN MARTIN SHUTZBERG	3173648897	Nestor.Martin@thomasgreg.com	THOMASGREG	DIRECTOR DE PERSONALIZACION

Esta acta se firma en Medellín, a los 7 de septiembre de 2023.

11. FIRMA:

Lizeth Flórez Acevedo.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL SERVIDOR

LIZETH ANDREA FLÓREZ ACEVEDO

Cargo: Directora de Pasaportes

Fecha: 7 de septiembre de 2023

NOMBRES Y APELLIDOS DEL SERVIDOR

JEFE DE CONTROL INTERNO

TESTIGOS:

NOMBRES Y APELLIDOS DEL SERVIDOR
SERVIDOR

Directora General

C.C.

PRIMER TESTIGO

NOMBRES Y APELLIDOS DEL

Subdirección Administrativa y Financiera

C. C.

SEGUNDO TESTIGO

(*) FUENTE: Ley 951 de 2005

ANEXO 1: Listado Maestro de Documentos

ANEXO 2: Formato Único de Inventario Documental FUID - GAD630.2-FT-GDO-05 V2, archivos físicos y digitales.