



**CONTRALORIA
DEPARTAMENTAL
DEL VALLE DEL CAUCA**

¡Una Entidad Vigilante, una Comunidad en Acción!

130.19-11

**INFORME DE VISITA FISCAL
PROCEDIMIENTOS SUBSECRETARIA DE ASUNTOS DELEGADOS –
OFICINA DE PASAPORTE**

**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
SECRETARIA DE GOBIERNO**

**PERIODO AUDITADO:
VIGENCIA 2012 - 2013 A OCTUBRE DE 2014**

**CDVC-DOCF- No.
Diciembre 2014**



¡Una Entidad Vigilante, una Comunidad en Acción!

HOJA DE PRESENTACIÓN

Contralor Departamental del Valle del Cauca Adolfo Weybar Sinisterra Bonilla

Director Operativo de Control Fiscal Jorge Antonio Quiñones Cortes

Representante Legal entidad auditada Ubeimar Delgado Blandón

Equipo auditor:

Ruth Felisa Casanova Bejarano

Luz Enelia Barbosa Ramírez



¡Una Entidad Vigilante, una Comunidad en Acción!

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	4
2. ALCANCE DE LA VISITA.....	5
3. RESULTADOS DE LA VISITA FISCAL.....	6
4.CONCLUSION	18

1. INTRODUCCION

Este informe contiene los resultados obtenidos como producto del desarrollo de la Visita Fiscal practicada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca a la Gobernación del Valle del Cauca – Secretaria de Gobierno, Subsecretaria de Asuntos Delegados – Oficina de Pasaporte , utilizando como herramienta las normas legales, el análisis y el conocimiento, con el fin de dar un concepto relacionado con el cumplimiento y aplicación de los procedimientos para trámite de pasaporte, atención a las Peticiones, Quejas y Reclamos, y al procedimiento de recaudo y destinación de los recursos que ingresan por concepto de expedición de pasaportes.

El numeral 12 del artículo 18 del Decreto 3355 de 2009 asigna al Ministerio de Relaciones Exteriores la función de: *"Dirigir y coordinar la expedición de pasaportes y visas, expedir los pasaportes diplomáticos y oficiales e instruir y supervisar a las entidades que el Ministerio determine en el proceso de expedición de pasaportes, apostilla y legalización de documentos, de conformidad con los convenios que se suscriban sobre la materia y gestionar su reconocimiento internacional"*.

El artículo 1 del Decreto 1514 de 2012, define el pasaporte como: *"el documento de viaje que identifica a los colombianos en el exterior. Por lo tanto, todo colombiano que viaje fuera del país deberá estar provisto de un pasaporte válido, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados e instrumentos internacionales vigentes. El pasaporte será expedido en documento especial otorgado únicamente por el Ministerio de Relaciones Exteriores"*.

Esta auditoria se desarrolló con un énfasis especial en el cumplimiento de la función que le corresponde a las entidades territoriales y a los resultados que de ella se derivan, en procura de un mejor bienestar de la población de su área de influencia.

En busca de éste objetivo, se realizó un trabajo que contó con la participación de dos (2) funcionarias de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca.



**CONTRALORIA
DEPARTAMENTAL
DEL VALLE DEL CAUCA**

¡Una Entidad Vigilante, una Comunidad en Acción!

2. ALCANCE DE LA VISITA

La visita fiscal desarrollara los siguientes objetivos:

1. Evaluación de la aplicación de los procedimientos de la Oficina de Pasaportes
2. Evaluación de la atención al usuario
3. Evaluación del procedimiento de recaudo y destinación de los recursos.

3. RESULTADOS DE LA VISITA FISCAL

El equipo auditor de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, atendiendo directriz de la Dirección Operativa de Control Fiscal y conforme al procedimiento establecido, procedió a resolver los siguientes puntos:

1. Evaluación de la aplicación de los procedimientos de la Oficina de Pasaportes

Los trámites para la expedición y entrega de pasaportes fueron concebidos con la finalidad de facilitarle al ciudadano la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinada actividad de interés para la comunidad, atender las inquietudes de los ciudadanos y permitir el cumplimiento de una obligación, de acuerdo a este contexto legal encontramos:

Observación No. 1 Con incidencia Administrativa

No se evidenció reglamentado legalmente, el procedimiento “Pasaportes” dentro del manual de procesos y procedimientos del Departamento del Valle del Cauca, ni existe acta de aprobación de inclusión dentro del sistema integrado de Gestión SIG de la Administración central, solo se observó un procedimiento denominado “tramite pasaportes” contenido en un anexo (código PR-M4-P2-02 versión 4 con fecha de aprobación del 11 de diciembre de 2013) que es el que aplica la oficina.

Esto dificulta el cumplimiento de su objeto; entre ellas orientar la simplificación de trámites como objetivo permanente de la administración y en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución política, no existe una guía metodológica con el propósito de orientar a los usuarios (comunidad) en la racionalización de los trámites, los procesos y los procedimientos que se aplican para la expedición y entrega del pasaporte.

Esta circunstancia ha obligado a consolidar en un solo documento la metodología que les permite a las entidades a comprometerse en un proceso de mejoramiento y racionalización no sólo de los trámites sino también de los procesos y procedimientos indispensables para realizarlo.

2. Evaluación de la atención al usuario

Marco conceptual Atención Usuario

El Departamento del Valle del Cauca se constituye a través de procesos recurrentes de participación; aquél debe crear las condiciones que permitan desarrollar, mantener y perpetuar la población que le da origen para el proceso de expedición y entrega de pasaportes en el que encontramos lo siguiente:

Trámites versus servicios

No se cumple completamente con las obligaciones ciudadanas en la prestación oportuna del servicio, los cuales deben acercarse a la Administración Central para materializarlo.

Para lograr que la prestación del servicio se entregue satisfactoriamente, éste debe estar precedido de la calidad y la oportunidad que demanda el usuario. Sólo a través de este momento la Secretaria de Gobierno Departamental - Oficina de Pasaportes demuestra que su accionar responde a la voluntad usuario.

Trabajo en equipo

La conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios será prioridad para la racionalización de trámites y análisis del proceso para percibir la realidad a través de diferentes puntos de vista permita obtener mejores resultados.

La importancia de estos equipos radica en el conocimiento e información que tienen sus funcionarios, pues son ellos mismos quienes atienden los procesos y procedimientos de este proceso, conocen sus problemas y saben de las mejores soluciones.

Capacitación

Para alcanzar este propósito deberá capacitarse en la metodología que se propone con la que adopte la entidad, para adelantar la racionalización de trámites, procesos y procedimientos y la elaboración de manuales de procedimientos efectivos y eficaces, a través de mecanismos de capacitación al equipo o equipos de trabajo y demás servidores públicos de la entidad que revisen trámites, procesos y procedimientos para la expedición y entrega de los pasaportes. Los contenidos de la capacitación deberán contemplar los conceptos básicos en esta materia y la aplicación de casos prácticos.

Plan de trabajo

Contar con una herramienta de planeación es básico para alcanzar el éxito en la formulación del plan de trabajo que se va a adelantar en materia de revisión de trámites, procesos y procedimientos en la expedición y entrega de pasaportes.

Pertinencia

Los trámites que se realizan para el proceso benefician a los usuarios, los cuales presta un valor social en la efectiva y correcta prestación del servicio e expedición y entrega de pasaportes, es valioso su objetivo pero no se cumple, sólo a través de colas se accede a él, poniéndose una visión integral del trámite.

Normatividad

Es importante contar con servidores públicos comprometidos con el cambio y dispuestos a liderar procesos de mejoramiento para la expedición y entrega del pasaporte y con las normas que regulan los trámites, procesos y procedimientos para la expedición y entrega de pasaportes, para asegurar una gestión administrativa eficiente, eficaz y transparente y para facilitarle al ciudadano, fuente primaria y fin último de las competencia Territorial, la efectividad de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones frente a la Administración Central Departamental.

La Constitución política de 1991 en los artículos 83, 84, 209 y 333 establece el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.

Código Contencioso Administrativo (artículo 3o): establece que las actuaciones administrativas se desarrollarán con base en los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Ley 87 del 29 de noviembre de 1993 (artículos 1o y 4o): establece el ejercicio del control interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa.

Costos para el trámite

Los requisitos y documentos exigidos al usuario para cumplir el trámite son todos necesarios. Existen desplazamientos que debe realizar el usuario a diversas ventanillas para obtener respuesta de la administración.

La espera genera tensión, mal humor, irritabilidad, desconfianza y malestar generalizado de los usuarios.

Costos para el usuario

Los requisitos y documentos exigidos al usuario para cumplir el trámite son todos necesarios. Existe variedad de desplazamientos que debe realizar el usuario a diversas ventanillas o dependencias para obtener respuesta de la administración.

La espera genera tensión, mal humor, irritabilidad, desconfianza y malestar generalizado de los usuarios.

Interacción institucional

Son dos (2) entidades que intervienen para la obtención del trámite institucional, el Ministerio de Relaciones Exteriores (Santafé de Bogotá) y la Secretaría de Gobierno Departamental- Oficina de Pasaportes (Santiago de Cali). Evaluación del procedimiento de recaudo y destinación de los recursos.

Desde el inicio cuando llega el usuario, la intermediación de los tramitadores es molesta e incómoda y esto encarece los costos del pasaporte desdibujando la imagen de la oficina de pasaportes.

De acuerdo a las anteriores premisas encontramos:

Observación No. 2 Con incidencia Administrativa

No existe un sistema adecuado de asignación de turnos que les ofrezca garantías y facilidad para la expedición y entrega de pasaportes a los usuarios, como prueba de ello son las extensas colas que aun se generan para la consecución de este documento, situación que viene presentándose desde muchos años sin que exista una efectiva y eficaz acción de mejora institucional, pues no existe plan de mejoramiento ni plan de contingencia alguno.

Observación No. 3 Con incidencia Administrativa

Sistemas de información

La entidad funciona con el único servidor que posee la Administración Central, que constantemente se colapsa y genera retrasos en la atención al usuario.

El servicio de soporte del sistema para la elaboración y expedición de pasaportes, es deficiente e inoportuno para su adecuada operatividad, funcionalidad pues el servidor pertenece a la red de la administración central y frecuentemente se daña, se frena de seis a siete veces en el mes, situación que paraliza y retrasa la prestación oportuna del servicio de expedición de pasaportes.

A pesar de que existe un comité de seguimiento “expedición pasaportes” por la alta consejería para la moralidad administrativa de transparencia y lucha contra la corrupción de la Gobernación del Valle del Cauca, el que ha levantado actas detectando los inconvenientes que se presentan en la expedición y entrega de los pasaportes sin que se tomen ningún tipo de correctivos, quedan simplemente expuestos, siendo este inoperante, porque no ha dado soluciones a estas inconsistencias acaecidas que redundan en la deficiente prestación del servicio para la expedición y entrega.

Observación No. 4 Con incidencia Administrativa

Durante las vigencias 2012 y 2013 y con corte a Noviembre 30 de 2014, no se ha efectuado ningún tipo de inversión en la oficina de pasaportes, no se apropió recurso alguno, para el proyecto de remodelación y reestructuración de la oficina de pasaportes, que tiene un costo aproximado de \$220 millones, y que por el estado de las instalaciones físicas y de los equipos de trabajo que tiene requiere de inversión inmediata, considerando el deterioro que presentan los cielos rasos que han sufrido alteración debido a las goteras de los techos.

Actualmente solo se tienen habilitadas siete (7) ventanillas, de las ocho (8) existentes, precisamente por el mal estado de los techos que genera malos olores, presencia de hongos, etc. Igualmente los elementos tales como cámaras fotográficas, equipos de cómputo se encuentran deteriorados, además cuatro (4) cámaras fotográficas las suministro el Ministerio de relaciones Exteriores y se encuentran en mal estado de conservación por el uso.

Lo anterior porque la administración central no realizada oportunamente mantenimiento de los equipos (computadores e impresoras obsoletas) y enseres.

Los recaudos por la elaboración de pasaportes en la vigencia 2012 se recaudaron \$2.253 millones, en el 2013 \$3.101 millones y al corte octubre 31 de 2014 \$2.959 millones, ingresos que no han generado para la oficina de pasaportes un impacto positivo que redundara en el mejoramiento de las instalaciones locativas, de nuevos equipos, modernización del software y recurso humano, para que finalmente se vea beneficiada la población de propios y ajenos en una excelente y oportuna PRESTACION DEL SERVICIO, dada la importancia de esta subsecretaria al manejar un sistema tecnología, financiero y administrativo, porque

esta, diariamente prestando un servicio de atención al usuario pero no está acorde con el servicio que presta.

Se previene algunos riesgos de corrupción proceso de expedición de pasaportes

De acuerdo al análisis realizado a la matriz No. 1 de identificación de riesgos de corrupción en el proceso de expedición de pasaportes se encuentran identificados cinco (5) riesgos a saber:

-Demora en el trámite: Cuando el sistema esta lenta o se ha caído, por causa que el sistema obsoleto, en el que se pudo observar insatisfacción de los usuarios frente al servicio prestado, que al ver que van a perder mucho tiempo recurren a los tramitadores de la calle con el suposición de que estos tienen alguna manera de agilizar el proceso.

-Ampliación locativa: El espacio de la sala de espera es pequeño, por causa que a los usuarios en temporada alta aumentan bastante, teniendo en cuenta que en el año hay tres (3) temporadas altas de más o menos tres meses cada una, en el que se pudo observar denuncias, quejas o demandas en contra de los servidores públicos y los organismos de control. Apertura de investigaciones e imposición de sanciones a la entidad y sus servidores por parte de los organismos de control. Generación de pérdida de imagen institucional.

-Funcionarios que no son de carrera: Funcionarios provisionales o contratistas, afecta cuando estos se les termina el contrato. Igualmente algunos no tienen compromiso con la institución, en el que se pudo observar apertura de investigaciones e imposición de sanciones a la entidad y a sus servidores por parte de los organismos de control. Generación de pérdida de imagen institucional. Cuando hay poco personal no se pueden satisfacer a los usuarios que solicitan el trámite generando detrimento del patrimonio institucional.

-Modernización del aplicativo del sistema de pasaporte: Es obsoleto lo que produce que se caiga por días enteros el sistema, el día de la visita fiscal diciembre de 2014 no había sistema, en el que se pudo observar insatisfacción de los usuarios, posible detrimento del patrimonio, los usuarios se que se tienen que trasladar a otras ciudades.

-Puerta de evacuación: Es la puerta de atrás de la oficina de pasaportes, hace las veces de evacuación, puerta deteriorada y sin llaves, los cuales pueden generar un siniestro en caso de algún evento imprevisto.

1. Evaluación del procedimiento de recaudo y destinación de los recursos.

En Colombia se expiden diferentes clases de pasaportes, de acuerdo a lo contenido en el Capítulo II del Decreto 1514 de 2012, los cuales son:

“ARTICULO 3°. PASAPORTE ORDINARIO CON ZONA DE LECTURA MECÁNICA. Esta libreta la expide el Ministerio de Relaciones Exteriores a los colombianos en el territorio nacional y en las misiones diplomáticas y consulados de Colombia en el exterior. La libreta consta de treinta y dos (32) páginas y su vigencia será de diez (10) años.

ARTICULO 4°. PASAPORTE EJECUTIVO CON ZONA DE LECTURA MECÁNICA. Esta libreta la expide el Ministerio de Relaciones Exteriores a los colombianos en el territorio nacional y en las misiones diplomáticas y consulados de Colombia en el exterior. La libreta consta de cuarenta y ocho (48) páginas y su vigencia será de diez (10) años.

ARTICULO 5°, PASAPORTE FRONTERIZO CON ZONA DE LECTURA MECÁNICA. Esta libreta la expide el Ministerio de Relaciones Exteriores a los colombianos que se encuentren en Brasil, Ecuador, Panamá, Perú y Venezuela, por intermedio de las misiones diplomáticas y consulados de Colombia acreditados en los mencionados países. La libreta consta de veintiocho (28) páginas y la vigencia será de diez (10) años...

ARTICULO 6°. PASAPORTE DIPLOMÁTICO CON ZONA DE LECTURA MECÁNICA. Esta libreta la expide el Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano, la oficina que haga sus veces o la sustituya. Consta de treinta y dos (32) páginas, su expedición y vigencia se regirá por lo dispuesto en el Decreto 2877 de 2001 y aquellas normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen...

ARTICULO 7°. PASAPORTE OFICIAL CON ZONA DE LECTURA MECÁNICA. Esta libreta la expide el Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano, la oficina que haga sus veces o la sustituya. Consta de veintiocho (28) páginas, su expedición y vigencia se regirá por lo dispuesto en el Decreto 2877 de 2001 y aquellas normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen...

ARTICULO 9°, PASAPORTE DE EMERGENCIA CON ZONA DE LECTURA MECANICA. Esta libreta la expide el Ministerio de Relaciones Exteriores a los colombianos en el territorio nacional y en las misiones diplomáticas y consulados de Colombia en el exterior para casos excepcionales, cuando el solicitante requiera el documento de viaje de manera inmediata. La libreta consta de ocho (8) páginas y la vigencia será de siete (7) meses.

ARTICULO 10°. PASAPORTE EXENTO CON ZONA DE LECTURA MECÁNICA. Este documento es expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de las misiones diplomáticas y consulados de Colombia acreditados en el exterior, a los colombianos que lo requieran. Será válido para regresar a Colombia. Podrá ser tramitado por delegación de la autoridad colombiana, a través de un Estado amigo o autoridad competente, y por aquellos con quienes la República de Colombia haya suscrito instrumentos legales para tales efectos. Este documento consta de una (1) hoja y la vigencia será hasta de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de su expedición.”

Procedimiento de recaudos

1. Pago en el proceso del trámite de solicitud del pasaporte en la Subsecretaria de Asuntos Delegados – Oficina de Pasaporte

El valor del pasaporte según el tipo asciende a:

DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA SUBSECRETARIA DE ASUNTOS DELEGADOS VALOR UNITARIO DEL PASAPORTE VIGENCIA 2014 Y DISTRIBUCION					
Tipo	Vr. Pasaporte	Ingreso al Departamento	% Part	Ingreso al Ministerio R.E.	% Part
Pasaporte Ordinario	221.300	126.300	57%	95.000	43%
Pasaporte Ejecutivo	311.300	126.300	41%	185.000	59%
Pasaporte de Emergencia	240.300	85.300	35%	155.000	65%
Fuente: Entidad					

El usuario debe cancelar para la vigencia 2014 por la expedición de pasaporte Ordinario y Ejecutivo, el valor de \$126.300 que equivale al 57% y 41% del valor cobrado al usuario respectivamente, y por el pasaporte de Emergencia el valor de \$85.300 que equivale al 35% del valor cobrado al usuario, que se consigna dentro de la oficina de Asuntos Delegados de la Gobernación del Valle en una cuenta de Ahorros del Banco de Occidente.

La diferencia que le corresponden al Ministerio de Relaciones Exteriores se consigna en una cuenta específica del Banco Sudameris que se encuentra ubicada fuera de las instalaciones de la oficina de pasaporte que cuenta con código de recaudo específico.

Durante los primeros cinco (5) días de cada mes, la Subsecretaria de Asuntos Delegados, debe informar al Ministerio de Relaciones Exteriores el número de pasaportes expedidos durante el mes.

La Secretaria de Hacienda y Finanzas Públicas del Departamento del Valle del Cauca, oficina de Caja, concilia los diariamente los valores recaudados por concepto de pasaporte que reporta el banco de Occidente, con el número total de pasaportes que reporta la oficina de Asuntos Delegados.

Mensualmente, una vez llegan los extractos de la cuenta de Banco de Occidente, la subsecretaria de contabilidad concilia los recursos consignados en la cuenta corriente con los reportados por el área de caja de la Secretaria de Hacienda y Finanzas Públicas del departamento.

En algunas ocasiones quedan valores de conciliación pendientes entre el número de pasaportes expedidos que registra la Secretaria de Hacienda y el número de pasaportes expedidos que se reportan al Ministerio de Relaciones Exteriores, que corresponden al tiempo de pago que transcurre entre el pago que realiza un usuario en el Banco de Occidente y en el Banco Sudameris.

2. Recaudo de los recursos por concepto de expedición de pasaportes

Para las vigencias 2012, 2013 y con corte al 31 de Octubre de 2014 se expidieron los siguientes pasaportes:

GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA SUBSECRETARIA DE ASUNTOS DELEGADOS PASAPORTES EXPEDIDOS DURANTE LAS VIGENCIAS 2011, 2012, 2013, Y 2014 CON CORTE A OCTUBRE 31														
Vigencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	% Crec
2011	7.592	6.580	6.790	5.837	6.325	5.379	4.651	4.848	4.844	4.562	5.239	4.689	67.336	
2012	5.840	6.639	8.412	6.275	6.711	6.465	7.543	7.017	6.194	7.101	6.284	5.128	79.609	18%
2013	10.209	8.614	6.503	10.109	9.043	8.768	10.226	8.228	7.976	8.787	7.142	6.305	101.910	28%
2014	10.842	9.735	9.370	9.083	9.515	8.055	10.872	8.132	9.301	9.573	-	-	94.478	

Fuente: Entidad

En la vigencia 2011 se expidieron 67.336 pasaportes, en la vigencia 2012 se presenta un incremento del 18%, expidiéndose un total de 79.609 pasaportes, y en la vigencia 2013 se cierra con una expedición de 101.910 pasaportes, que corresponde a un incremento del 28%, al corte 31 de Octubre de 2014 se han expedido 94.478 pasaportes, que al compararse con el mismo corte en la vigencia 2013 se registra un incremento del 7%, tal como se describe en el siguiente cuadro:

GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA SUBSECRETARIA DE ASUNTOS DELEGADOS PASAPORTES EXPEDIDOS DURANTE LAS VIGENCIAS 2011, 2012, 2013, 2014 CORTE A OCTUBRE 31												
Vigencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Corte a Oct 31	% Crec
2011	7.592	6.580	6.790	5.837	6.325	5.379	4.651	4.848	4.844	4.562	57.408	
2012	5.840	6.639	8.412	6.275	6.711	6.465	7.543	7.017	6.194	7.101	68.197	19%
2013	10.209	8.614	6.503	10.109	9.043	8.768	10.226	8.228	7.976	8.787	88.463	30%
2014	10.842	9.735	9.370	9.083	9.515	8.055	10.872	8.132	9.301	9.573	94.478	7%

Fuente: Entidad

La distribución de los recursos que ingresan al departamento por la expedición de los pasaportes es la siguiente:

Por la expedición del pasaporte ordinario, como recursos de libre destinación ingresan los recursos que se recaudan por concepto de "Formulario", que asciende

a \$31.300 por cada pasaporte expedido y que equivale al 25% del total que corresponde al departamento, los demás conceptos corresponden a estampillas e impuesto de Timbre Nacional.

GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA SUBDIRECCION DE ASUNTOS DELEGADOS PASAPORTE ORDINARIO Y EJECUTIVO DISTRIBUCION DE LOS RECURSOS QUE INGRESAN AL DEPARTAMENTO				
Valores por pasaporte	2014	% Part	2013	2012
Univalle	\$ 20.500	16%	\$ 20.000	\$ 19.500
Prodesarrollo	\$ 20.500	16%	\$ 20.000	\$ 19.500
Timbre Nacional	\$ 41.000	32%	\$ 40.000	\$ 39.000
Formulario	\$ 31.300	25%	\$ 30.400	\$ 29.500
Prohospitales	\$ 4.100	3%	\$ 4.000	\$ 3.900
Procultura	\$ 2.700	2%	\$ 2.600	\$ 2.500
Proseguridad	\$ 6.200	5%	\$ 5.900	\$ 5.700
Total ingreso al departamento	\$ 126.300	100%	\$ 122.900	\$ 119.600
Valores novedades				
Prodesarrollo	\$ 10.300		\$ 10.000	\$ 9.800
Formulario	\$ 3.500		\$ 3.400	\$ 3.300
Total ingreso al departamento	\$ 13.800		\$ 13.400	\$ 13.100

Fuente: Subsecretaría de Asuntos Delegados

Por la expedición del pasaporte de emergencia ingresan los mismos valores, a diferencia del pasaporte ordinario o ejecutivo no se realiza cobro por concepto de Impuesto de Timbre, el valor del formulario de \$31.300 equivale al 37% del total que corresponde al departamento, tal como se describe en el siguiente cuadro:

GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA SUBDIRECCION DE ASUNTOS DELEGADOS PASAPORTE EMERGENCIA DISTRIBUCION DE LOS RECURSOS QUE INGRESAN AL DEPARTAMENTO				
Valores por pasaporte	2014	% Part	2013	2012
Univalle	\$ 20.500	24%	\$ 20.000	\$ 19.500
Prodesarrollo	\$ 20.500	24%	\$ 20.000	\$ 19.500
Timbre Nacional	\$ -	0%	\$ -	\$ -
Formulario	\$ 31.300	37%	\$ 30.400	\$ 29.500
Prohospitales	\$ 4.100	5%	\$ 4.000	\$ 3.900
Procultura	\$ 2.700	3%	\$ 2.600	\$ 2.500
Proseguridad	\$ 6.200	7%	\$ 5.900	\$ 5.700
Total ingreso al departamento	\$ 85.300	100%	\$ 82.900	\$ 80.600
Valores novedades				
Prodesarrollo	\$ 10.300		\$ 10.000	\$ 9.800
Formulario	\$ 3.500		\$ 3.400	\$ 3.300
Total ingreso al departamento	\$ 13.800		\$ 13.400	\$ 13.100

Fuente: Subsecretaría de Asuntos Delegados

El total de recursos recaudados durante las vigencias 2011, 2012, 2013 y con corte a Octubre 31 de 2014 se muestran en el siguiente cuadro:

DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA									
RECAUDOS POR EXPEDICION DEL PASAPORTE -CONCEPTOS QUE INGRESAS AL DEPARTAMENTO									
VIGENCIAS 2011, 2012 Y 2013 Y CON CORTE A OCTUBRE 31 DE 2014									
PERIODO	CANTIDAD	UNIVALLE	PRODES	PROHOSP	PROCULT	TIMBRE NAL	PROSRIDAD	FORMUL.	TOTAL DPTO
2011	69.085	1.279.384.000	1.295.971.000	255.876.800	161.606.400	2.558.768.000	363.126.000	1.931.442.000	7.846.174.200
2012	79.707	1.487.084.400	1.487.084.400	297.410.100	190.647.500	2.893.989.900	434.676.300	2.252.967.300	9.043.859.900
2013	101.995	2.038.001.500	2.038.001.500	407.600.300	264.926.300	4.038.453.000	601.189.600	3.100.638.600	12.488.810.800
Oct 31 2014	94.543	1.936.799.000	1.936.799.000	387.359.800	255.090.600	3.844.529.000	585.763.600	2.958.965.000	11.905.306.000

Fuente: Entidad

Los recursos son manejados por la Fiduciaria Popular a través del contrato de encargo fiduciario vigente con esta entidad financiera, y depositados en una cuenta de ahorros del Banco de Occidente denominada Fideicomiso Departamento del Valle – Pasaporte.

Durante el periodo comprendido de Enero 01 a Octubre 31 de 2014 los recursos recaudados en la cuenta de ahorros del banco de Occidente generaron unos rendimientos financieros por concepto de intereses por valor de \$16 millones.

Los recursos ingresan al presupuesto del Departamento en cada uno de los rubros por los cuales se recaudan como son Estampillas, Impuesto de Timbre Nacional, y luego son transferidos según corresponda o según la destinación que para estos conceptos estén previstos en las leyes o en el Acuerdo de Reestructuración de Pasivos.

Los ingresos por concepto de **Formulario** corresponden a ingresos corrientes de libre destinación que se registran en la partida presupuestal Ingresos Corrientes – Indirectos – Tasas – Sistematización – 1-1211 Automatización de pasaportes, que le corresponde directamente al departamento, durante la vigencia 2012 se recaudaron \$2.253 millones, en la vigencia 2013 \$3.101 millones y al corte octubre 31 de 2014 se han recaudado \$2.959 millones.

De este valor se apropia el 10% para financiar el pasivo pensional de la entidad - FONPET, de acuerdo a lo contemplado en el artículo 9 de la Ley 549 de Diciembre 28 de 1999 *“Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de Pensiones de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional”*.

El 90% restante se destina para financiar gastos correspondientes a libre destinación que figuran en el presupuesto de gastos del departamento en funcionamiento, inversión y servicio a la deuda.



¡Una Entidad Vigilante, una Comunidad en Acción!

De acuerdo a lo estipulado en el Acuerdo de Reestructuración de Pasivos, cláusula 26, numeral 5, el 30% de los ingresos corrientes de libre destinación se utilizarán para financiar los compromisos adquiridos dentro del Acuerdo.

4. CONCLUSION

Observación No. 1 Con incidencia Administrativa

No se evidenció reglamentado legalmente, el procedimiento Pasaportes dentro del manual de procesos y procedimientos del Departamento del Valle del Cauca, ni existe acta de aprobación de inclusión dentro del sistema integrado de Gestión SIG de la Administración Central, solo se observó un procedimiento denominado “tramite pasaportes” contenido en un anexo (código PR-M4-P2-02 versión 4 con fecha de aprobación del 11 de diciembre de 2013) que es el que aplica la oficina.

Esto dificulta el cumplimiento de su objeto; entre ellas orientar la simplificación de trámites como objetivo permanente de la administración y en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución política, no existe una guía metodológica con el propósito de orientar a los usuarios (comunidad) en la racionalización de los trámites, los procesos y los procedimientos que se aplican para la expedición y entrega del pasaporte.

Esta circunstancia ha obligado a consolidar en un solo documento la metodología que les permite a las entidades a comprometerse en un proceso de mejoramiento y racionalización no sólo de los trámites sino también de los procesos y procedimientos indispensables para realizarlo.

Observación No. 2 Con incidencia Administrativa

No existe un sistema adecuado de asignación de turnos que les ofrezca garantías y facilidad para la expedición y entrega de pasaportes a los usuarios, como prueba de ello son las extensas colas que aun se generan para la consecución de este documento, situación que viene presentándose desde muchos años sin que exista una efectiva y eficaz acción de mejora institucional, pues no existe plan de mejoramiento ni plan de contingencia alguno.

Observación No. 3 Con incidencia Administrativa

Sistemas de información

La entidad funciona con el único servidor que posee la Administración Central, que constantemente se colapsa y genera retrasos en la atención al usuario.

El servicio de soporte del sistema para la elaboración y expedición de pasaportes, es deficiente e inoportuno para su adecuada operatividad, funcionalidad pues el servidor pertenece a la red de la administración central y frecuentemente se daña, se frena de seis a siete veces en el mes, situación que paraliza y retrasa la prestación oportuna del servicio de expedición de pasaportes.

A pesar de que existe un comité de seguimiento “expedición pasaportes” por la alta consejería para la moralidad administrativa de transparencia y lucha contra la corrupción de la Gobernación del Valle del Cauca, el que ha levantado actas detectando los inconvenientes que se presentan en la expedición y entrega de los pasaportes sin que se tomen ningún tipo de correctivos, quedan simplemente expuestos, siendo este inoperante, porque no ha dado soluciones a estas inconsistencias acaecidas que redundan en la deficiente prestación del servicio para la expedición y entrega.

Observación No. 4 Con incidencia Administrativa

Durante las vigencias 2012, 2013 y con corte a Noviembre 30 de 2014, no se ha efectuado ningún tipo de inversión en la oficina de pasaportes, no se apropió recurso alguno, para el proyecto de remodelación y reestructuración de la oficina de pasaportes, que tiene un costo aproximado de \$220 millones, y que por el estado de las instalaciones físicas y de los equipos de trabajo que tiene requiere de inversión inmediata, considerando el deterioro que presentan los cielos rasos que han sufrido alteración debido a las goteras de los techos.

Actualmente solo se tienen habilitadas siete (7) ventanillas, de las ocho (8) existentes, precisamente por el mal estado de los techos que genera malos olores, presencia de hongos, etc. Igualmente los elementos tales como cámaras fotográficas, equipos de cómputo se encuentran deteriorados, además cuatro (4) cámaras fotográficas las suministro el Ministerio de relaciones Exteriores y se encuentran en mal estado de conservación por el uso.

Lo anterior porque la administración central no realizada oportunamente mantenimiento de los equipos (computadores e impresoras obsoletas) y enseres.

Los recaudos por la elaboración de pasaportes en la vigencia 2012 se recaudaron \$2.253 millones, en el 2013 \$3.101 millones y al corte octubre 31 de 2014 \$2.959 millones, ingresos que no han generado para la oficina de pasaportes un impacto positivo que redundara en el mejoramiento de las instalaciones locativas, de nuevos equipos, modernización del software y recurso humano, para que finalmente se vea beneficiada la población de propios y ajenos en una excelente y oportuna PRESTACION DEL SERVICIO, dada la importancia de esta subsecretaria al manejar un sistema tecnología, financiero y administrativo, porque



¡Una Entidad Vigilante, una Comunidad en Acción!

esta, diariamente prestando un servicio de atención al usuario pero no está acorde con el servicio que presta.

130-19-11

4. ANEXOS

4.1 CUADRO DE HALLAZGOS VISITA FISCAL SECRETARIA DE GOBIERNO - OFICINA DE PASAPORTES - GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA								
No.	OBSERVACIONES	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	CONCLUSIÓN AUDITORIA	TIPO DE HALLAZGO				
				A	S	D	P	F
1	<p>No se evidenció reglamentado legalmente, el procedimiento Pasaportes dentro del manual de procesos y procedimientos del Departamento del Valle del Cauca, ni existe acta de aprobación de inclusión dentro del sistema integrado de Gestión SIG de la Administración central, solo se observó un procedimiento denominado “tramite pasaportes” contenido en un anexo (código PR-M4-P2-02 versión 4 con fecha de aprobación del 11 de diciembre de 2013) que es el que aplica la oficina.</p> <p>Esto dificulta el cumplimiento de su objeto; entre ellas orientar la simplificación de trámites como objetivo permanente de la administración y en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución política, no existe una guía metodológica con el propósito de orientar a los usuarios (comunidad) en la racionalización de los trámites, los procesos y los procedimientos que se aplican para la expedición y entrega del pasaporte.</p>			X				
2	No existe un sistema adecuado de asignación de turnos que les ofrezca			X				

	<p>garantías y facilidad para la expedición y entrega de pasaportes a los usuarios, como prueba de ello son las extensas colas que aun se generan para la consecución de este documento, situación que viene presentándose desde muchos años, sin que existe una efectiva y eficaz acción de mejora institucional, pues no existe plan de mejoramiento ni plan de contingencia alguno.</p> <p>Desde el inicio cuando llega el usuario, la intermediación de los tramitadores es molesta e incómoda y esto encarece los costos del pasaporte desdibujando la imagen de la oficina de pasaportes.</p>								
3	<p>Sistemas de información La entidad funciona con el único servidor que posee la Administración Central, que constantemente se colapsa y genera retrasos en la atención al usuario.</p> <p>El servicio de soporte del sistema para la elaboración y expedición de pasaportes, es deficiente e inoportuno para su adecuada operatividad, funcionalidad pues el servidor pertenece a la red de la administración central y frecuentemente se daña, se frena de seis a siete veces en el mes, situación que paraliza y retrasa la prestación oportuna del servicio de expedición de pasaportes.</p> <p>A pesar de que existe un comité de seguimiento “expedición pasaportes” por la alta consejería para la moralidad administrativa de transparencia y lucha contra la corrupción de la Gobernación del Valle del Cauca, el que ha levantado actas detectando los inconvenientes que se</p>			X					

	presentan en la expedición y entrega de los pasaportes sin que se tomen ningún tipo de correctivos, quedan simplemente expuestos, siendo este inoperante, porque no ha dado soluciones a estas inconsistencias acaecidas que redundan en la deficiente prestación del servicio para la expedición y entrega.							
4	<p>Durante las vigencias 2012, 2013 y con corte a Noviembre 30 de 2014, no se ha efectuado ningún tipo de inversión en la oficina de pasaportes, no se apropió recurso alguno, para el proyecto de remodelación y reestructuración de la oficina de pasaportes, que tiene un costo aproximado de \$220 millones, y que por el estado de las instalaciones físicas y de los equipos de trabajo que tiene requiere de inversión inmediata, considerando el deterioro que presentan los cielos rasos que han sufrido alteración debido a las goteras de los techos.</p> <p>Actualmente solo se tienen habilitadas siete (7) ventanillas, de las ocho (8) existentes, precisamente por el mal estado de los techos que genera malos olores, presencia de hongos, etc. Igualmente los elementos tales como cámaras fotográficas, equipos de cómputo se encuentran deteriorados, además cuatro (4) cámaras fotográficas las suministro el Ministerio de relaciones Exteriores y se encuentran en mal estado de conservación por el uso.</p> <p>Lo anterior porque la administración central no realizada oportunamente mantenimiento de los equipos (computadores e impresoras obsoletas) y enseres.</p>			X				
	Totales			4	0	0	0	0



**CONTRALORIA
DEPARTAMENTAL
DEL VALLE DEL CAUCA**

¡Una Entidad Vigilante, una Comunidad en Acción!