



Cancillería





**ENTREGA DE
PASAPORTES**

Informe participación ciudadana Pasaportes sedes Bogotá

Elaborado por: Oficina Asesora de Planeación

Fecha de elaboración: julio de 2024

Fecha de actualización: octubre de 2024

»» Introducción

Este informe contiene los resultados de la participación ciudadana en la consulta realizada del 18 al 21 de junio de 2024, que tiene como objetivo establecer mejoras en el proceso del trámite de pasaportes en las sedes de Bogotá, Colombia (sedes norte y centro).

Para recoger las propuestas de las y los usuarios del trámite, fue habilitado un botón con un formulario en la [sección de pasaportes](#) de la página web de Cancillería, por un periodo de 72 horas. El formulario fue diligenciado por 507 personas, de las cuales el 97% son de Colombia (492 personas) y de este porcentaje el 79% vive en Bogotá, el 13% en municipios aledaños y el 8% en otros municipios del país.

De acuerdo con el proceso establecido para la expedición del trámite, el 92,9% de las propuestas que se recibieron están relacionadas con el agendamiento de la cita en el aplicativo de la página web.

Para efectos de esta consulta, se priorizó el análisis relacionado con la experiencia que tiene las y los usuarios del trámite de pasaportes en las sedes de Bogotá, Colombia. Revisadas las propuestas se hizo una clasificación por cada paso del proceso con las propuestas de la ciudadanía.

Resultados

Fecha: consulta realizada del 18 al 21 de julio de 2024.

Objetivo: establecer mejoras en el proceso del trámite de pasaportes en las sedes de Bogotá, Colombia (sedes norte y centro).

Número de participantes

507 personas



97%

492 personas

79% de Bogotá

13% de municipios aledaños

8% de otros municipios del país

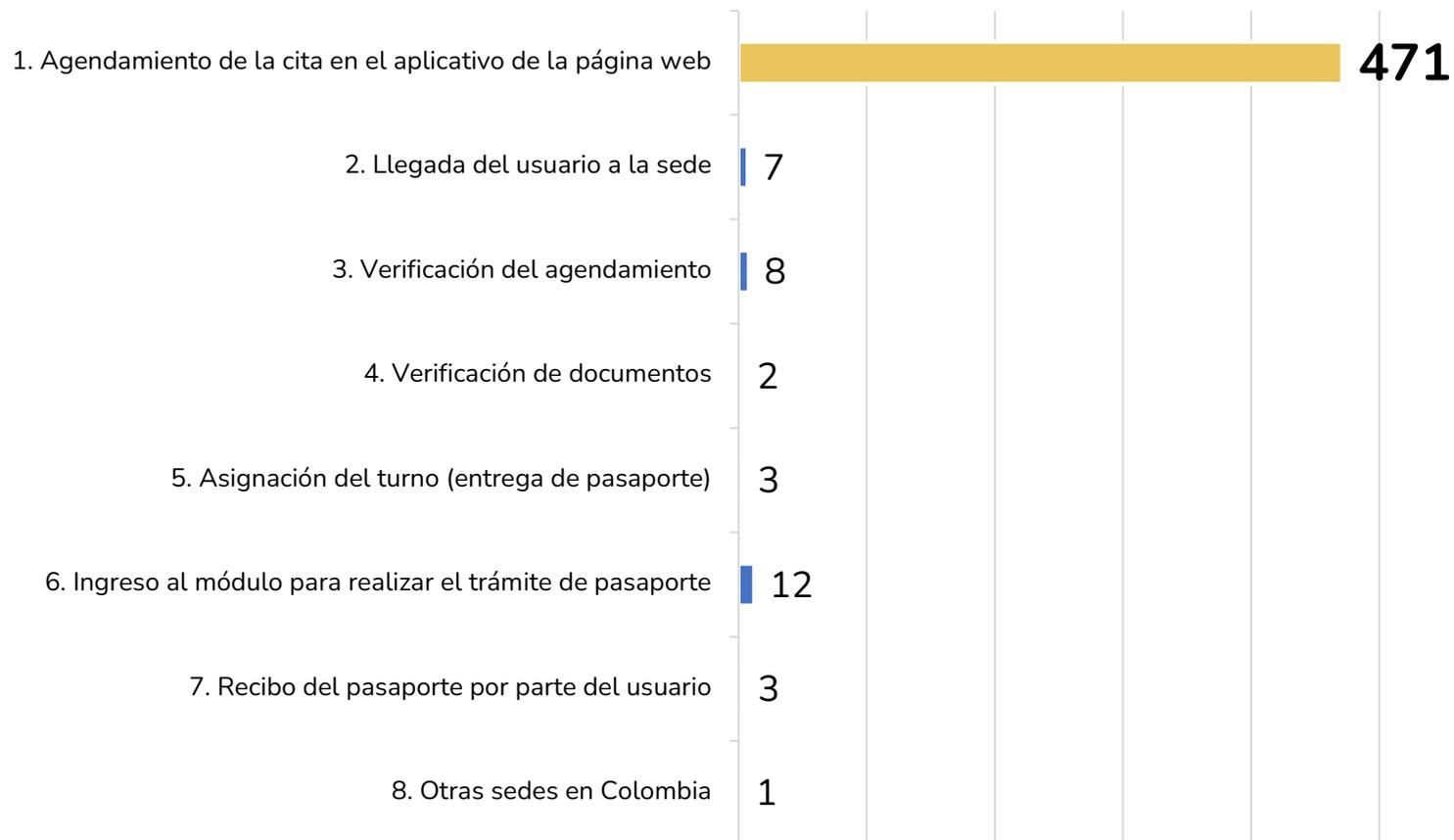


3%

15 personas

Alemania, Argentina, Australia,
Chile, Estados Unidos, España,
Reino Unido y Venezuela

Resultados



El **92,9%** de las propuestas que se recibieron están relacionadas con el **agendamiento de la cita en el aplicativo de la página web**

»» Análisis

Agendamiento de la cita en el aplicativo de la página web

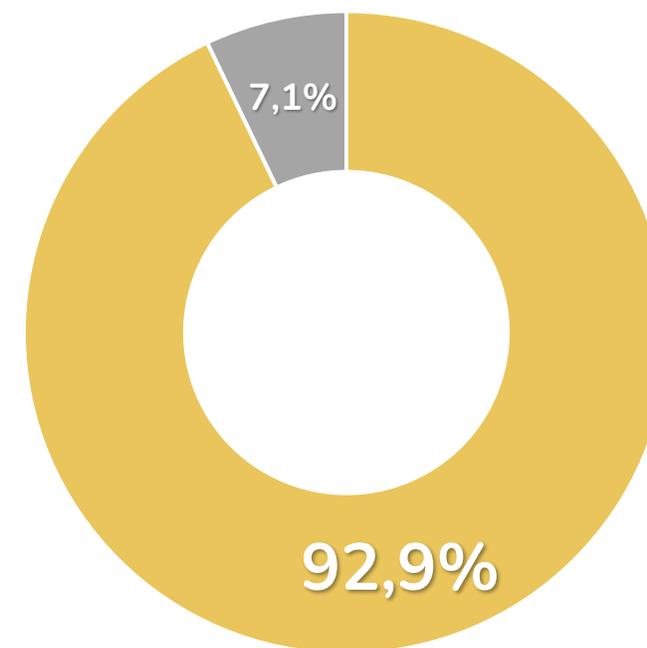
92,9%

471 personas

Principales mejoras propuestas por la ciudadanía:

- **Mejorar la plataforma actual o diseñar una nueva (18,54%)**

Desarrollo web para mejorar la actual plataforma o crear una nueva; desarrollo de una app; permitir las citas por núcleo familiar; confirmar cita por correo electrónico, debido a que en ocasiones no se recibe el código; aumentar las citas; habilitar a los usuarios en cola para tomar las citas que sean canceladas; incrementar la capacidad operativa; permitir el agendamiento con la cédula de ciudadanía; y usar inteligencia artificial (chatbot). Es importante indicar que tres usuarios propusieron tener en cuenta sistemas como el de Audifarma, Tuboleta y agendamiento de citas para la visa de Estados Unidos.



- Agendamiento de la cita en el aplicativo de la página web
- Otros pasos del proceso

»» Análisis

Agendamiento de la cita en el aplicativo de la página web

92,9%

471 personas

- **Habilitar otros medios diferentes para pedir la cita (17,75%)**

Retornar a la atención presencial por medio de turnos; obtener la cita por vía telefónica, correo electrónico y/o WhatsApp; habilitar una fila virtual para la asignación de citas y que se pueda hacer con número de cédula; diferenciar entre solicitud por primera vez y renovación, para lo cual se podría habilitar la renovación virtual; abrir nuevas sedes; tener en cuenta las limitaciones digitales de la tercera edad; prestar especial atención a los tramitadores; y permitir que el trámite sea 100% virtual.

- **Ampliar agenda y horarios (15,58%)**

Permitir que la plataforma permita elegir diferentes fechas y horarios para el agendamiento de las citas, y que esté habilitada en cualquier momento del día para evitar que se congestione la página web.

Igualmente, en este paso del proceso el 27,22% corresponde a quejas relacionadas con el agendamiento de la cita, el 13,41% son propuestas no específicas (propuestas generales en las que no es posible identificar la mejora concreta) y el 0,39% son comentarios irrespetuosos.

»» Análisis

Llegada del usuario a la sede

1,38%

7
personas

Principales mejoras propuestas por la ciudadanía:

- Más funcionarias(os) (0,20%)
- Mejora en los tiempos (0,39%)

El 0,79% corresponde a propuestas no específicas (propuestas generales en las que no es posible identificar la mejora concreta).

Verificación del agendamiento

1,58%

8
personas

Principales mejoras propuestas por la ciudadanía:

- Mejorar la comunicación, realizar campañas de información y extender horario de atención (0,20%)
- Verificar cita con número de cédula (0,59%)

El 0,39% corresponde a propuestas no específicas (propuestas generales en las que no es posible identificar la mejora concreta) y el 0,39% a quejas relacionadas con la verificación del agendamiento.

»» Análisis

Verificación de documentos

0,39%

2
personas

Para este paso del proceso se recibió una queja (0,20%) y una propuesta no específica (propuestas generales en las que no es posible identificar la mejora concreta) (0,20%).

Asignación del turno
(entrega de pasaporte)

0,59%

3
personas

Principal mejora propuesta por la ciudadanía:

- Mejora en los tiempos (0,20%)

El 0,39% corresponde a propuestas no específicas (propuestas generales en las que no es posible identificar la mejora concreta).

Ingreso al módulo para realizar
el trámite de pasaporte

2,37%

11
personas

Principales mejoras propuestas por la ciudadanía:

- Más funcionarios y menos filas (0,39%)
- Mejora en los tiempos (0,59%)
- Orden y rapidez (0,20%)

El 0,79% corresponde a propuestas no específicas (propuestas generales en las que no es posible identificar la mejora concreta) y el 0,20% a una queja relacionada con el ingreso al módulo para realizar el trámite de pasaporte.

»» Análisis



Principal mejora propuesta por la ciudadanía:

- Mejora en los tiempos (0,20%)

El 0,20% corresponde a una propuesta no específica (propuestas generales en las que no es posible identificar la mejora concreta) y el 0,20% a una queja relacionada con el recibo del pasaporte por parte del usuario.



Aunque este no es un paso del proceso del trámite de pasaporte, es importante indicar que se recibió una propuesta en la que no es posible identificar la mejora concreta y una solicitud de apertura de sedes en otras ciudades.



Acciones de mejora

Nota de prensa: [Comenzó a funcionar el nuevo modelo de expedición y entrega de pasaportes en el país](#)

Fecha de publicación: 3 de octubre de 2024





Acciones de mejora

Nota de prensa: [Gobiernos de Colombia y Portugal firman memorando de entendimiento para producción y personalización de pasaporte, documentos de viaje y etiquetas de visas](#)

Fecha de publicación: 2 de octubre de 2024



»» Acciones de mejora

Nota de prensa: [Desde el 3 de octubre habrá cambios y mejoras en el servicio de pasaportes](#)

Fecha de publicación: 11 de septiembre de 2024



Acciones de mejora

Nota de prensa: Más de 200 pasaportes expedidos y atenciones en servicios consulares, balance de la jornada territorial del Ministerio de Relaciones Exteriores en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Fecha de publicación: 25 de julio de 2024



»» Acciones de mejora

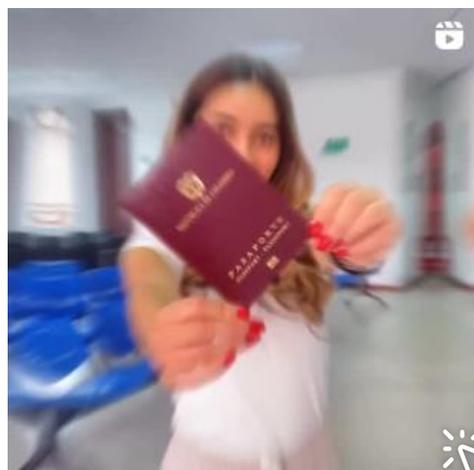
Nota de prensa: [Comienza la Primera jornada de expedición y entrega de Pasaportes en Girardot, Cundinamarca](#)

Fecha de publicación: 2 de julio de 2024



Acciones de mejora

Publicaciones en redes sociales





Acciones de mejora

Proyecto de modernización tecnológica

Dentro del proyecto de modernización tecnológica que se está ejecutando desde la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, está el mejoramiento del proceso de agendamiento de citas con acciones a corto y mediano plazo así:

Acciones a corto plazo (octubre de 2024)

- Implementación y puesta en producción de un nuevo sistema de agendamiento, que permitirá agendar, cancelar y consultar las citas en cualquier momento del día de manera ágil y segura.
- Fortalecer la plataforma tecnológica para ampliar la capacidad de atención a las solicitudes de la ciudadanía.

Acciones a mediano plazo (mediados de 2025)

- Desarrollo e implementación de mejoras evolutivas del software de agendamiento utilizando Inteligencia Artificial y biometría, con el fin de agilizar el proceso de solicitud de cita para pasaportes.
- Fortalecer el modelo de seguridad y servicio para la ciudadanía.



Cancillería

