

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 1 de 11

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	SERVICIO ALCIUDADANO
Dependencia:	GIT PASAPORTES SEDE NORTE Y CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Tipo de auditoria o seguimiento:	Auditoría Interna
Fecha entrega del Informe	10/junio/2020

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso Servicio al Ciudadano se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y demás requisitos de la entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el proceso de Servicio al Ciudadano, aplicando las actividades relacionadas con el GIT de Pasaportes sede Norte y Centro Integral de Atención al Ciudadano durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2019 y el 22 de mayo de 2020. La auditoría se realizó del 03 al 05 de junio de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015, comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, los documentos asociados al proceso y sus procedimientos. La auditoria se desarrolló teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-12 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea defensa.

Los requisitos aplicables al proceso auditado fueron los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión - DE-MA-02, versión 8, vigente desde el 27 de noviembre de 2019 y los que el equipo auditor considere pertinentes.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Durante los días 03 y 05 de junio de 2020, se realizó el ejercicio de auditoría interna, de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, aplicables al proceso de Desarrollo de Servicio al Ciudadano, específicamente a las actividades a cargo del GIT de Pasaportes sede Norte y el Centro Integral de Atención al Ciudadano.

Entrevistas y revisión documental asociada a las actividades claves del proceso:

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1, 4.4.2, 6.1, 7.1.5, 7.1.6-7.5, 8.1, 8.2, 8.4-8.5, 8.6-8.7, 9.1.1-9.1.2, 9.1.3-10, 9.1.10 (ISO 9001 y 14001) se realizó una entrevista y revisión documental sobre actividades claves

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 2 de 11

del proceso, en la que se contó con la participación de la Coordinadora del GIT Pasaportes Sede Norte, Anyurivet Daza Cuervo:

- Política del Sistema Integrado de Gestión, de los objetivos estratégicos institucionales: se evidencia conocimiento sobre el Plan Estratégico 2018-2022 de la entidad y su alineación con el Plan de Acción 2020 del proceso.
- Objetivos institucionales sobre la Gestión Ambiental: se evidencia conocimiento de algunos programas ambientales como el ahorro y uso eficiente del papel y de la energía y el manejo de los residuos sólidos durante la realización de las labores.
- Identificación y autoevaluación de riesgos y oportunidades en el proceso durante la vigencia 2020: Se presentan los cuatro riesgos (tres de gestión y uno de corrupción) a cargo del GIT Pasaportes, con sus respectivos niveles, controles y seguimiento de ejecución de estos. Por otro lado, se evidencia claridad y conocimiento sobre el objetivo de los controles de los riesgos para beneficio y fortalecimiento del proceso.
- Definición, seguimiento y análisis de indicadores de gestión: Se presenta el comportamiento del indicador de **producto no conforme oficinas expedidoras de pasaportes, y satisfacción usuarios oficinas expedidoras de pasaportes** durante el segundo semestre 2019 y primer trimestre 2020. Se evidencia incumplimiento de la meta del indicador “**satisfacción usuarios oficinas expedidoras de pasaportes**” lo que obedece a los tiempos de entrega y el valor de pasaportes en los consulados y por la emergencia sanitaria se acogieron a los lineamientos de la Resolución 1296 de 2020 donde se suspenden los tramites de pasaporte ordinario y ejecutivo y el plazo para la entrega de estos, por lo que se **recomienda** incluir y cuantificar los motivos que afecta el indicador.
- Planes de mejoramiento definidos e implementación de los mismos a partir de las no conformidades identificadas: se tiene en ejecución un plan de mejoramiento para subsanar un hallazgo de Icontec "en cuentas de satisfacción" se actualizo la encuesta de satisfacción en el sistema maestro, se manifiesta haber solicitado a DIGIT el apoyo para cargar la encuesta actualizada pero no se realizaron los cambios se dieron cuenta al final del cuatrimestre de la vigencia 2020 por lo que se genera una **No conformidad** por uso de documentos obsoletos formato encuestas vigencia anterior.
- Por otro lado, se indagó sobre el impacto que la actual emergencia sanitaria mundial a causa del COVID-19 ha generado en la ejecución de las actividades del proceso. La Coordinadora del GIT de Pasaportes Sede Norte - Doctora Anyurivet Daza señala que se ha suspendido los tramites de pasaporte ordinario y ejecutivo de acuerdo con la resolución 1296 de 2020 y que los tramites que se están realizando son los pasaportes de emergencia “vuelos humanitarios y pasaporte para niños por adopción” se está haciendo uso de las herramientas tecnológicas para continuar brindando atención desde la modalidad de Trabajo en Casa, así mismo, se está trabajando con la elaboración de protocolo y elementos de bioseguridad para brindar la atención cuando se requiera desde la oficina.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 3 de 11

Revisión ejecución del proceso – Expedición y Renovación de libreta de Tripulante Terrestre (SC-PT-24):

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1, 4.4.2, 7.1.6, 7.5, 8.1-8.7(ISO 9001), 6.1.2-8.1 (14001), se realizó una revisión de la ejecución del procedimiento SC-PT-24 “Expedición y Renovación de Libreta de Tripulante Terrestre” y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación de una asesora del área.

- Autoevaluación de riesgos del proceso e implementación de sus controles: Se considera importante hacer claridad sobre el grado de aplicación de los riesgos actuales al trámite de expedición de libreta de tripulante terrestre. **OBSERVACIÓN.**
- Objetivos, programas institucionales y controles operacionales sobre la Gestión Ambiental: no se evidencia conocimiento sobre el tema por lo que se hace necesario fortalecer el conocimiento asociado a gestión Ambiental que implementa la entidad.
- Caracterización de proceso y procedimientos asociados: Se evidencio que el trámite de expedición y renovación de libreta de tripulante terrestre se encuentra vinculado al proceso de Servicio a Ciudadano y para su ejecución se ha documentado el procedimiento de expedición y renovación de libreta de tripulante terrestre SC-PT-24 en el cual se detallan las actividades para realizar el trámite, el control para la liberación del producto con sus correspondientes registros. Lo anterior permite que el proceso cuente con la información necesaria para mantener el conocimiento de la entidad independiente de los funcionarios o contratistas que sean asignados.
- El procedimiento SC-PT-24 “Expedición y Renovación de Libreta de Tripulante Terrestre” Versión 8 se encuentra desactualizado en lo referente a:
 - La base legal no referencia la Resolución 2101 de octubre 2019 comunidad andina “Reglamento de la Decisión 837 (Transporte Internacional de Mercancías por Carretera)”.
 - Los documentos asociados referencian el instructivo SC-IN-13 Plan de contingencia (anulado en la vigencia 2019).
- Se verificó el histórico de las libretas de tripulante terrestre expedidas entre octubre y marzo 2020: realizando verificación del cumplimiento de requisitos para los tramites de tres usuarios. Se realizó trazabilidad del trámite de un usuario que fue cancelado sin que pueda evidenciarse con facilidad la causa que genera la cancelación del trámite por lo que es pertinente revisar como puede integrarse la información para asegurar su consulta.
- Control Producto No Conforme: El trámite para la expedición de la libreta de tripulante terrestre cuenta con su correspondiente caracterización del producto SC-PD-04, en la cual se establecen los requisitos que deben cumplir. Cuando como resultado del control de calidad se detectan no conformidades estas son registradas en el SITAC y posteriormente consildadas e integradas al indicador de producto no conforme conque se cuenta para la expedición de pasaportes. No se realiza un analisis independiente de esta información.



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 4 de 11

Revisión ejecución del proceso – Expedición de Pasaportes (SC-PT-54):

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1, 4.4.2, 7.1.6, 7. 4, 7.5, 8.1-8.7(ISO 9001), 6.1.2-8.1 (14001), se realizó una revisión de la ejecución del procedimiento SC-PT-54 “Expedición de pasaportes” y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación de un asesor del área de pasaportes.

- Autoevaluación de riesgos del proceso e implementación de sus controles: El proceso identifica los riesgos asociados al trámite de expedición pasaportes.
- Objetivos, programas institucionales y controles operacionales sobre la Gestión Ambiental: no se evidencia conocimiento sobre el tema por lo que se recomienda fortalecer el conocimiento asociado a gestión Ambiental que implementa la entidad.
- Caracterización de proceso y procedimientos asociados: Se evidencio que el tramite de expedición de pasaportes se encuentra vinculado al proceso de Servicio a Ciudadano y para su ejecución se ha documentado el procedimiento de Expedición de Pasaportes SC-PT-54, en el cual se detallan las actividades para realizar el tramite, el control para la liberación del producto con sus correspondientes registros. Lo anterior permite que el proceso cuente con la información necesaria para mantener el conocimiento de la entidad independiente de los funcionarios o contratistas que sean asignados.
- El procedimiento SC-PT-54 “Expedición de Pasaportes” Versión 7 se encuentra desactualizado en lo referente a los documentos asociados referencian el instructivo SC-IN-13 Plan de contingencia (anulado en la vigencia 2019).
- Se verificó el tramite de expedición de apasportes durante el periodo auditado para tres usuarias evidenciando el cumplimiento de los requisitos para el trámite, la trazabilidad del mismo incluyendo los registros asociados a la formalización, autorización (control de calidad del tramite), expedición y entrega del pasaporte dentro de los plazos establecidos. Esta información fue consultada en el SITAC.
- Producto No Conforme: El tramite para la expedición de pasaportes cuenta con su correspondiente caracterización del producto SC-PD-05, en la cual se establecen los requisitos que debe cumplir para el acceso al tramite y los que debe cumplir el producto. Las no conformidades detectadas en el control de calidad son registradas en el SITAC y posteriormente consildadas e integradas al indicador de producto no conforme conque se cuenta para la expedición de pasaportes. Mensualmente el GIT de pasaportes analiza los resultados de las salidas no conformes conjuntamente con el contratista para controlar la adecuada prestación y definir acciones para mejorar la prestación del servicio.

Revisión ejecución del proceso – Plan de Contingencia (SC-FO-111):

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1, 4.4.2, 7.1.6, 7.4, 7.5, 8.1-8.7(ISO 9001), 6.1.2-8.1 (14001), se realizó una revisión de la ejecución Plan de Contingencia (SC-FO-111): y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación de la Coordinadora del GIT de Pasaportes Norte.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 5 de 11

- El Plan de Contingencias SC-FO-111 Versión 1 se encuentra vigente, disponible y actualizado en el Sistema Maestro.
- Se revisaron las acciones definidas en el plan de contingencias ante posibles fallas o interrupciones en la prestación del servicio contenidas en el documento Plan de Contingencias SC-FO-111 Versión 1. En dicha verificación se evidencio que para las interrupciones en la prestación del servicio superiores a un día no se encuentran incluidas las acciones para comunicar a los usuarios la interrupción del servicio. La Coordinadora explicó que esto obedece fundamentalmente a que dichas acciones se encuentran previstas en las interrupciones superiores a medio día y se entiende que son aplicables para interrupciones de tiempo superior. Se hizo énfasis en la importancia de aclarar esta disposición en el plan de contingencias.
- Teniendo en cuenta la actual emergencia sanitaria del COVID-19 se recomienda incluir este tipo de contingencias en el plan con el fin de contar con disposiciones que permitan estar preparados ante este tipo de eventualidades si se presentaran nuevamente considerando que requiere modificar la operación normal de las actividades.

Con el fin de evaluar la prestación del servicio se hace necesario realizar auditoria presencial cuando se normalice la prestación del servicio.

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entrevistas y revisión documental asociada a las actividades claves del proceso:

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1, 4.4.2, 6.1, 7.1.5, 7.1.6, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10 ISO 9001 y 6.2, 14001 se realizó una entrevista y revisión documental sobre actividades claves del proceso, en la que se contó con la participación del Coordinador del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano.

- Política del Sistema Integrado de Gestión, de los objetivos estratégicos institucionales: se evidencia conocimiento sobre el Plan Estratégico 2018-2022 de la entidad y su alineación con el Plan de Acción 2020 del proceso.
- Objetivos, programas institucionales y controles operacionales sobre la Gestión Ambiental: Aunque se conocen aspectos puntuales asociados a la reducción del consumo de papel, se evidencio desconocimiento de los objetivos institucionales asociados al Sistema de Gestión Ambiental y los programas y controles que se han establecido para el cumplimiento de los objetivos.
- Identificación y autoevaluación de riesgos y oportunidades en el proceso durante la vigencia 2020: Se presentan los tres riesgos de gestión a cargo del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano, con sus respectivos niveles, controles y seguimiento de ejecución de estos. Por otro lado, se evidencia claridad en los controles de los riesgos para beneficio y fortalecimiento del proceso.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 6 de 11

- Definición, seguimiento y análisis de indicadores de gestión: Se presenta el comportamiento del indicador de **Eficacia en la respuesta de las Quejas, Eficacia en la respuesta de los Reclamos, y Nivel de servicio atención correos electrónicos** durante el segundo semestre 2019 y primer trimestre 2020. Se evidencia cumplimiento de la meta del indicador. **se recomienda** vincular indicadores que se manejan conjuntamente con el contratista al Sistema Integrado de Gestión y los indicadores de impacto (satisfacción de usuarios) que se presentan en el informe mensual.
- Caracterización de proceso y procedimientos asociados: Se evidencio que la atención a las peticiones recibidas se encuentra vinculada al proceso de Servicio a Ciudadano y para su ejecución se ha documentado el procedimiento de Gestión de Peticiones por parte el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC y demas dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores SC-PT-59, en el cual se detallan las actividades para atender las solicitudes y realizar el seguimiento a la respuesta con sus correspondientes registros. Lo anterior permite que el proceso cuente con la información necesaria para mantener el conocimiento de la entidad independiente de los funcionarios o contratistas que sean asignados.
- Con respecto al impacto que la actual emergencia sanitaria mundial a causa del COVID-19 ha generado en la ejecución de las actividades del proceso el Coordinador señala tienen mucha demanda de solicitudes y la plataforma por mantenimiento ha hecho que se represen las solicitudes en los canales quedando en cola de acuerdo con la prioridad. Se pueden atender 500 casos diarios y actualmente se encuentran estado de error 2798 y 1706 reportados en proceso, lo que hace que se haya duplicado la cantidad de solicitudes.

Revisión ejecución del proceso – Planeación Estratégica de la Operación- Plan de Contingencia:

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1,4.4.2,7.1.6, 7.4,7.5,8.2 (ISO 9001), 6.1.2-8.1 (14001), se realizó una revisión de la ejecución del proceso y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación de un asesor del área.

- Objetivos, programas institucionales y controles operacionales sobre la Gestión Ambiental: no se evidencia conocimiento sobre el tema por lo que es necesario fortalecer el conocimiento asociado a gestión Ambiental que implementa la entidad.
- De acuerdo con lo expuesto por el auditado la operación del CIAC se planifica diariamente a partir del monitoreo permanente de las variables y uso de cada canal. Actualmente debido a la contingencia del COVID-19 y a que los canales de voz no se encuentran en operación se ha presentado un incremento considerable en las peticiones por el correo institucional, buzón virtual, chat y redes sociales ocasionando problemas en operación de la plataforma y represamiento en la asignación de peticiones lo que según argumenta el contratista genera que las peticiones queden en estado de error hasta que puedan ser asignadas.
- Se revisó el estado de las peticiones radicadas por el equipo auditor evidenciando:



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 7 de 11

- Videollamada realizada el día 2 junio a las 8 pm por el auditor lider Wilson Buitrago a la cual se espero durante 5 minutos y se abandono por falta de respuesta ya que esta inactivo el canal. Sin embargo, se recibieron 102 y 3016 peticiones que fueron abandonadas en el mes de abril y mayo de 2020 respectivamente, lo que evidencia que el canal continúa abierto, aunque no esta en uso, por lo que es importante que se limite el acceso con el fin de evitar insatisfacción de los usuarios.
 - Chat iniciado el día 2 de junio por la auditora al que se esperó respuesta durante cinco minutos antes de su abandono. El auditado manifiesta que el 50 % de las interacciones iniciadas por este canal son abandonadas por falta de respuesta.
 - Petición radicada por buzón institucional realizada por el auditor líder el día dos de junio que según la información revisada con el auditado se encontraba en estado de error. La respuesta a la petición fue enviada al correo registrado el día 10 de junio suministrando la información requerida dentro del tiempo establecido.
 - Petición radicada por buzón institucional realizada por la auditora día tres de junio que según la información revisada con el auditado se encontraba en estado de error. A la fecha de la presentación del presente informe no se ha allegado la respuesta al correo del peticionario.
 - El auditado señala que se duplico la cantidad de solicitud debido a la alta demanda de solicitudes y al mantenimiento de la plataforma generando represamiento de las solicitudes en los canales debido a que entran en cola con los criterios de prioridades. Según los datos suministrados se pueden atender 500 casos diarios y actualmente se encuentran en estado de error 2798 y 1706 en cola.
 - Actualmente la plataforma tiene un problema de capacidad por lo que algunas solicitudes quedan en estado error dependiendo su orden de llegada, una vez se van atendiendo las solicitudes vuelven a ser reasignadas para su atención.
 - El auditado manifiesta que existe demasiada cola de requerimientos y el personal no es suficiente.
- **Revisión ejecución del proceso – Gestión de Peticiones por parte del centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC y demás dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores - Plan de Contingencia:**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1, 4.4.2, 7.1.6, 7.4, 7.5, 8.2 (ISO 9001), 6.1.2, 8.1 (14001), se realizó una revisión de la ejecución del proceso y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación de dos asesores del Grupo de Calidad del CIAC:

- Objetivos, programas institucionales y controles operacionales sobre la Gestión Ambiental: no se evidencia conocimiento sobre el tema por lo que es necesario fortalecer el conocimiento asociado a gestión Ambiental que implementa la entidad.
- La auditoria se centro en la verificación del proceso de capacitación de los agentes vinculados por el contratista para la atención de las peticiones recibidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.
- Los agentes reciben capacitación en el acceso y uso de las herramientas tecnológicas con las que deben interactuar en el desarrollo de sus actividades. Actualmente se encuentran en proceso de actualización las guías utilizadas para este proposito con el fin de hacerlas mas practicas y didacticas.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 8 de 11

- Se evidenció durante la auditoría que se controla de forma adecuada la creación y eliminación de contraseñas para los agentes ya sea que ingresen o se retiren para garantizar la seguridad en la operación.
- Se cuenta con soporte permanente por parte del contratista de la plataforma para atender los requerimientos por medio de la mesa de ayuda del contratista quien controla la atención de los casos generados.
- Para atender el impacto de emergencia sanitaria causada por el COVID-19 se ha realizado capacitaciones a 55 agentes, dos supervisores y dos gestores de calidad del outsourcing.
- **Revisión ejecución del proceso - Seguimiento a Derechos de Petición:**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1,4.4.2,7.1.6, 7.4,7.5,8.2,8.4- 8.5, 8.6-8.7,9.1.1,9.1.2,9.1.3 -10 (ISO 9001), 6.2 (14001), se realizó una revisión de la ejecución del proceso y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación de una asesora:

- Objetivos, programas institucionales y controles operacionales sobre la Gestión Ambiental: no se evidencia conocimiento sobre el tema por lo que se recomienda fortalecer el conocimiento asociado a gestión Ambiental que implementa la entidad.
- Caracterización de proceso y procedimientos asociados: Se evidenció que la atención a las peticiones recibidas se encuentra vinculada al proceso de Servicio a Ciudadano y para su ejecución se ha documentado el procedimiento de Gestión de Peticiones por parte del Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC y demás dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores SC-PT-59, en el cual se detallan las actividades para atender las solicitudes y realizar el seguimiento a la respuesta con sus correspondientes registros. Lo anterior permite que el proceso cuente con la información necesaria para mantener el conocimiento de la entidad independiente de los funcionarios o contratistas que sean asignados.
- Con el fin de garantizar la atención pertinente y oportuna la secretaria de general emitió la circular 73 del mes del 13 de agosto de 2019 que establece el trámite interno de los derechos de petición.
- De acuerdo con lo establecido el seguimiento se realiza con el fin de evitar vencimientos en los derechos de petición tramitados por otras dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Se evidenció el seguimiento diario que se realiza a la base de datos de peticiones pendientes de cierre para por parte del funcionario asignado, remitiendo correo electrónico a la dependencia pertinente para que en concordancia con lo establecido en la circular 73 del 13 de agosto de 2019 remitan la respuesta al correo electrónico.
- Se evidenció el trámite para la respuesta de las peticiones remitidas por las dependencias al correo electrónico seguimientociac@cancilleria.gov.co y posterior cierre en la plataforma. De igual forma se evidenció el trámite para dar cierre a las peticiones a las cuales se les dio respuesta directa desde las dependencias y fueron enviadas al correo para el cierre del caso.
- Se presenta un alto volumen de peticiones pendientes de cierre en la plataforma (416) por lo que es fundamental que se continúe en la labor de concientización a las áreas con el fin de garantizar que las estadísticas de cumplimiento sean oportunas y de igual forma se facilite el cálculo de los indicadores, ya que al registrar una petición con vencimiento posterior se convierte en un incumplimiento pero en realidad el problema radicó en un reporte tardío, lo que implica revisar detalladamente cada incumplimiento para reportar en realidad las peticiones tramitadas oportunamente.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 9 de 11

- Se considera fundamental para visualizar la mejora en el cierre de los casos en la plataforma, que se consolide información estadística sobre la reducción mensual de los casos vencidos. Lo anterior, permitiría evaluar el cumplimiento de la circular por parte de las áreas y la eficacia del seguimiento realizado.
- Revisar el formato utilizado para capturar información cuando la plataforma CRM no se encuentra disponible ya que el SC-FO-94 Base de Datos Solicitudes de Información aparece anulado en el Sistema Maestro.

5. FORTALEZAS

En desarrollo del proceso de auditoría a los GIT de Pasaportes y el Centro Integral de Atención al Ciudadano se han identificado las siguientes fortalezas:

1. La disposición de los auditados durante el ejercicio de la auditoría.
2. La competencia y compromiso del personal de Pasaportes y del CIAC para el cumplimiento de los objetivos y de los temas asignados a la coordinación.
3. El nivel de satisfacción de los usuarios frente al trámite de pasaportes como con la respuesta a las peticiones por parte del CIAC.
4. El cumplimiento histórico de las metas de los indicadores.
5. La apropiación del SIG en lo relacionado con la calidad.
6. La disponibilidad permanente para la atención a los usuarios en la emergencia sanitaria.
7. La alineación y conocimiento del Plan de Acción con los objetivos estratégicos de la entidad.
8. La elaboración del Protocolo de Bioseguridad para la reapertura de la Oficina de Pasaportes Sede Norte.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Fortalecer la comunicación al usuario cuando por contingencia no sea posible la prestación del servicio o los canales de comunicación no se encuentren disponibles videollamadas.
2. Mejorar el análisis del indicador de satisfacción de usuarios para el trámite de pasaportes cuantificando los motivos de insatisfacción.
3. Afianzar el enfoque de gestión de Riesgos en la Expedición de Libretas de Tripulante Terrestre.
4. Vincular los indicadores que actualmente se miden en el CIAC al Sistema Integrado de Gestión.
5. Fortalecer el Plan de Contingencia de Pasaportes SC-FO-111 incluyendo las acciones a tomar para comunicar al usuario cuando se presenten suspensión del servicio mayores a un día.
6. Fortalecer la capacidad de acceso a los ciudadanos a la atención del Centro Integral de Atención al Ciudadano para las peticiones realizadas por los canales de chat, llamadas abandonadas y videollamadas. Si la Política del Ministerio de Relaciones Exteriores es la de no incentivar el uso de estos canales definir en que casos el ciudadano debería utilizar dichos canales.
7. Evaluar los resultados del seguimiento realizado al cierre de las peticiones en forma periódica con el fin de identificar si se han reducido los derechos de petición vencidos y retroalimentar a las áreas.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 10 de 11

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	6.2 – 7.3 NTC- ISO 14001	Se evidencio desconocimiento de los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental y programas de gestión ambiental por parte del personal entrevistado durante la auditoria.
2	7.5.3 NTC-ISO 9001	La Encuesta virtual de satisfacción al usuario de pasaportes SC-FO-104 Versión 2 fue actualizada en el mes de enero de 2020 y de acuerdo con la declaración del auditado a la fecha se continúa aplicando la versión No. 01, incumpliendo lo establecido en el procedimiento de control de documentos GD-PT-02.
3	7.5.3 NTC-ISO 9001	<p>El procedimiento SC-PT-24 “Expedición y Renovación de Libreta de Tripulante Terrestre” Versión 8 se encuentra desactualizado en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La base legal no referencia la Resolución 2101 de octubre 2019 comunidad andina “Reglamento de la Decisión 837 (Transporte Internacional de Mercancías por Carretera)”. • Los documentos asociados referencian el instructivo SC-IN-13 Plan de contingencia (anulado en la vigencia 2019). <p>El procedimiento SC-PT-54 “Expedición de Pasaportes” Versión 7 se encuentra desactualizado en lo referente a los documentos asociados referencian el instructivo SC-IN-13 Plan de contingencia (anulado en la vigencia 2019).</p>

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que el proceso de SERVICIO AL CIUDADANO (GIT Pasaportes Sede Norte y GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano) es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y 14001:2015. El proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales.

Con el fin de fortalecer la implementación del Sistema Integrado de Gestión se hace necesario la definición e implementación de Planes de Mejoramiento a partir de los resultados presentados anteriormente.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 11 de 11

Equipo auditor:

(Sesión Virtual por Teams)

Wilson Erney Buitrago Castellanos.

Contratista.

Auditor Líder.

(Sesión Virtual por Teams)

Laura Liliana Olaya Herrera.

Auditor.

(Sesión Virtual por Teams)

Leonardo Carvajal Hernández.

Jefe

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.