



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 RESPONSABLES 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

<b>Proceso:</b>	Desarrollo de la Política Exterior y Servicio al Ciudadano
<b>Dependencia:</b>	Consulado General de Colombia en Ciudad de México
<b>Tipo de auditoría o seguimiento:</b>	Auditoría Interna de Calidad
<b>Fecha entrega del Informe</b>	06/05/2022

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas a los procesos del Desarrollo de la Política Exterior y Servicio al Ciudadano aplicadas en el Consulado General de Colombia en Ciudad de México se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de las normas ISO 9001:2015 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 los procesos del Desarrollo de la Política Exterior y Servicio al Ciudadano aplicando las actividades relacionadas con el Consulado General de Colombia en Ciudad de México, durante el periodo comprendido entre el 01 noviembre de 2021 y el 29 de abril de 2022.

La auditoría se realizó del 29 de abril al 6 de mayo de 2022, de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015, comprendió el ciclo PHVA de la caracterización de los procesos, los documentos asociados a los procesos y sus procedimientos. La auditoría se desarrolló teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-012 Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea de defensa.

Los requisitos aplicables al proceso auditados están definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001, versión 7, vigente desde el 22 de abril de 2022 y los que el equipo auditor consideró pertinentes.

En la auditoría se revisó la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental (manejo documental del archivo) y de Evaluación y Mejora de la Gestión.

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Las sesiones de la auditoría se realizaron mediante entrevista virtual, a través del aplicativo *Teams*, los días 3 y 4 de mayo de 2022. En estas sesiones se contó con la participación, colaboración y disposición del Cónsul General Luis Oswaldo Parada, el Cónsul Luis Ricardo Fernández, el Vicecónsul Carlos Eduardo Cuestas y los funcionarios del Consulado General de Ciudad de México,

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 2 de 11

A continuación, se detallan las actividades auditadas a los procesos del Desarrollo de la Política Exterior y Servicio al Ciudadano aplicando las actividades relacionadas con el Consulado General de Colombia en Ciudad de México, a partir de lo definido y aprobado en el Plan de auditoría interna.

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

#### ➤ Plan de Acción:

- Se evidencia que el Consulado General en Ciudad de México tiene claridad y conocimiento sobre la alineación entre el plan de acción a su cargo con los objetivos estratégicos de la entidad. A su vez, evidencia tener conocimiento sobre la relación entre el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, con respecto a la política exterior de Colombia, la política del Sistema Integrado de Gestión y la Planeación Estratégica Institucional.

En línea con lo anterior, el Consulado señala que su plan de acción está encaminado al cumplimiento de los siguientes Objetivos y estrategias:

**4.** Desarrollar una nueva política migratoria integral que considere las nuevas dinámicas migratorias a las que se enfrenta Colombia como país emisor, receptor y de tránsito de migrantes.

**4.3.** Creación e implementación del Plan de Apoyo para colombianos en el Exterior (PACE), por medio del cual identificar las necesidades de los connacionales y emprender acciones que permitan mitigar las necesidades detectadas.

**7.** Fortalecer profesional e institucionalmente a la Entidad para el desarrollo de una gestión transparente, así como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

**7.4.** Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- En cuanto al cumplimiento y reporte del Plan de Acción para el primer trimestre de 2022, el Consulado informa y presenta evidencia que se ha cumplido a satisfacción y explica brevemente cada una de las acciones realizadas durante este período.

Por otro lado, el Consulado menciona que mantiene una comunicación activa y permanente con los demás Consulados de México para tratar iniciativas relacionadas con las actividades establecidas en este Plan. Esta comunicación se logra a través de reuniones virtuales, sin embargo, la evidencia de estos encuentros son las convocatorias del aplicativo *Teams*. Por lo tanto, se recomienda utilizar actas de reuniones (CO-FO-005) como registro de estas actividades. Lo anterior, permitirá a la Misión dejar evidencia y trazabilidad de su gestión y contribuir a la Transferencia del Conocimiento de las Misiones de México.

#### ➤ Caracterización de los procesos:

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 3 de 11

Se revisan los componentes de las caracterizaciones del proceso SC-PR-008 y DP-PR-006 evidenciando que los funcionarios entrevistados en la auditoria conocen los procesos en los cuales participan, identificando cada una de las actividades sobre el PLANEAR: Plan de Acción y Mapa de Riesgos. En este sentido se verifica que el Consulado no aparece como responsable en las actividades del planear y verificar.

Los funcionarios y contratistas del Consulado identifican con claridad cada una de sus actividades claves e interacción con los demás procesos, entradas, salidas y partes interesadas.

➤ **Mapa de riesgos del proceso:**

El Consulado de Colombia en México, tiene identificado 12 riesgos (5 operativos, 3 de corrupción, 3 de cumplimiento y 1 de seguridad y privacidad de la información). Se evidencia que cada uno de los riesgos cuenta con controles encaminados a mitigar la materialización. La ejecución y seguimiento de estos, inició el 30 de noviembre de 2021 en la versión 4 del Mapa de Riesgos.

Las acciones preventivas identificadas en el mismo, para la versión 2 del Mapa del Riesgos vigencia 2022, tienen como fecha de terminación 31 de diciembre de 2021 y 30 de junio de 2022. En este sentido es importante actualizar y hacer seguimiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento DE-PT-028 Administración del riesgo.

➤ **Indicadores de gestión del proceso:**

- El Consulado presenta el Análisis de Tendencia correspondiente a la vigencia 2022, dando cumplimiento a la Política de Operación VIII. del AS-PT-01 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A TRAVÉS DE INDICADORES, que señala: *"Cada responsable de cada área deberá realizar a más tardar en el primer trimestre de cada vigencia el análisis de tendencia con el fin de revisar la pertinencia del indicador, meta y rango; cuando se requiera se deberá adelantar acción de mejora."*

De acuerdo con este análisis, el Consulado determinó mantener para la vigencia 2022, la misma meta definida para la vigencia 2021, teniendo en cuenta que los indicadores son recientes: creados en la vigencia 2021 y se han medido solo en dos períodos.

- En cuanto al adecuado manejo y uso de las herramientas definidas como insumos para la medición de los indicadores de gestión, el Consulado presenta una muestra de las encuestas digitales utilizadas para medir el indicador "Satisfacción de Usuarios de Atención Trámites de Registraduría". Trimestralmente, cuando los indicadores son medidos, el Consulado cumple con el lineamiento de socializar entre sus funcionarios los resultados, a través de la realización de reuniones. En estos espacios también se revisa el comportamiento de los indicadores y se generan decisiones con respecto a la mejora de la gestión. Como evidencia, se presenta las actas de estas reuniones (CO-FO-005).

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 4 de 11

- En cuanto al resultado insatisfactorio (66,67% sobre la meta de 90%) del indicador “Satisfacción de usuarios de Atención a Víctimas en el Exterior del Conflicto Colombiano”, correspondiente al primer trimestre 2022, el Consulado atribuye este resultado a si el usuario recibe o no indemnización. Cuando no recibe indemnización, lo cual no es responsabilidad del Consulado, el connacional suele dar una calificación negativa. Por lo anterior, el Consulado ha propuesto a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Atención al Ciudadano revisar y ajustar la encuesta de evaluación (el Consulado presenta al equipo auditor evidencia de los oficios que han presentado a la señalada Dirección para este fin).

Con respecto al análisis de este indicador, el equipo auditor recomienda al Consulado que lo complemente con la explicación de estas causas de insatisfacción que se atribuyen a factores externos de la gestión del Consulado, y con la justificación de determinar o no pertinente la formulación de acciones correctivas o de corrección y planes de mejoramiento. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la Política de Operación VII. del AS-PT-01 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A TRAVÉS DE INDICADORES.

- Por otro lado, se recomienda revisar el número de connacionales que atiende la encuesta sobre el total que son atendidos. Lo anterior, debido a que esto afecta el resultado del indicador: de 6 connacionales atendidos, 3 atendieron la encuesta y 1 se encontró insatisfecho. Con respecto a esto, el Consulado señala que hay connacionales que temen diligenciar las encuestas debido a que piensan que se puede filtrar su información. Por lo tanto, la Misión evidencia que, a través de un plan de mejoramiento, está adelantando ejercicios para sensibilizar a los connacionales sobre la importancia de diligenciar las encuestas.
- Con respecto al análisis de los indicadores: “Satisfacción de usuarios de Atención a Víctimas en el Exterior del Conflicto Colombiano”, “Satisfacción de Usuarios de Atención Tramites de Registraduría”, “Satisfacción de Usuarios de Atención Tramites de Notariado”, “Porcentaje de Producto no Conforme en los tramites de notariado”, y “Porcentaje de Producto no Conforme en trámites de registraduría”, se evidencia que no se realiza el análisis Horizontal y Vertical, de acuerdo con la Política de Operación V. del AS-PT-001 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A TRAVÉS DE INDICADORES, que señala:

*“El responsable de reportar los indicadores deberá incluir el respectivo análisis de datos cada vez que incluya los datos en el aplicativo, el análisis de datos se deberá efectuar tanto Vertical como Horizontalmente, es decir: Análisis Vertical: Se debe comparar el resultado del periodo que se está reportando respecto a la meta establecida, para ello es necesario incluir párrafo explicativo que evidencie:*

- *Análisis de datos indicando si el resultado obtenido es: i) Satisfactorio, ii) Aceptable o iii) Insatisfactorio.*
- *Referenciar la cuantificación de los datos o las actividades realizadas que dan origen al resultado.*

*Análisis Horizontal: Se debe comparar el resultado del periodo que se está reportando respecto al resultado del periodo inmediatamente anterior (para el caso de indicadores no acumulados) o con el periodo homologo (para el caso de indicadores acumulados), para ello es necesario incluir párrafo explicativo que evidencie:*

- *Análisis de datos indicando la tendencia de los resultados si es creciente o decreciente y cuantificar el valor diferencial.*
- *Explicación de los motivos por los cuales se presenta variación en los resultados de los datos comparado.”*



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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 5 de 11

Por lo anterior, el equipo auditor solicita que, para los futuros períodos a reportar, se cumpla con lo señalado en esta Política de Operación.

➤ **Planes de mejoramiento:**

- Se evidencia que el Consulado General de Colombia en Ciudad de México, ha formulado, ejecutado y ha hecho seguimiento a un plan de mejoramiento que contempla acciones encaminadas a atender los hallazgos identificados en el ejercicio de auditoría externa por el ICONTEC, el cual fue llevado a cabo del 29 de noviembre al 2 de diciembre de 2021. A continuación, se presentan estos hallazgos:
  - a. Monitorear la eficacia de las acciones emprendidas para aumentar los niveles de satisfacción en los casos que presenten tendencias a la baja.
  - b. En cuanto a los riesgos, es conveniente asegurar que todas las causas identificadas cuentan con controles que previenen o mitigan el riesgo de manera que existan mayores niveles de protección ante dichas eventualidades.
- Por otro lado, el Consulado también evidenció haber formulado acciones de mejoramiento basadas sobre iniciativas producto de procesos de autoevaluación, las cuales permiten fortalecer el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

**Revisión ejecución del proceso:**

➤ **DP-IN-022 Asistencia a connacionales en situaciones de violencia intrafamiliar:**

- Este documento no se ha actualizado desde el 12 de agosto de 2019. Con respecto a esta actualización, el equipo auditado informa que los Consulados envían observaciones de los documentos cuando identifican necesario ser actualizados, al GIT de Asistencia a Connacionales. Por lo tanto, se sugiere revisar el documento y definir si requiere de actualización, con el fin de informar a Cancillería para proceder a su actualización en el Sistema Integrado de Gestión.
- El Consulado informa que de enero 2022 a la fecha se han recibido 18 casos de violencia intrafamiliar, de los cuales todos son de pareja. De estos casos se han cerrado 5.
- El medio de comunicación que el Consulado utiliza para informar a los connacionales sobre este tipo de asistencia, son principalmente su página Web, el teléfono de emergencias que funciona 24 horas y las autoridades judiciales de México, las cuales solicitan acudir a un centro médico. estos centros médicos solicitan al ciudadano dirigirse al consulado.

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 6 de 11

- Con el fin de evidenciar si la Misión esta ejecutando los lineamientos establecidos en este instructivo, se solicita una muestra de la implementación del DP-FO-019 "Formato de asistencia a connacional". Se evidencia que el Consulado cumple a conformidad con la aplicación de este documento. Sin embargo, se evidencia que la versión que se utiliza es la #4, cuando en el *Suite VE* se encuentra activa la versión #2. Por lo tanto, se solicita a la Oficina Asesora de Planeación hacer la respectiva revisión de las versiones acticas de los documentos del SIG y hacer los respectivos ajustes.
- El Consulado presenta evidencia de las comunicaciones realizadas con el connacional, las cuales se realizan principalmente por vía telefónica y por correo electrónico, y con las autoridades competentes, que se efectúan a través de oficio y correos electrónicos.
- Con respecto al cumplimiento de los lineamientos institucionales en materia de la gestión documental, el Consulado evidencia que archiva los registros de este proceso conforme a lo establecido en la Tabla de Retención Documental: SUBSERIE: 47.453 "PROCESOS DE ASISTENCIAS A CONNACIONALES"

➤ **DP-IN-006 Instructivo de asistencia a connacionales en situación de deportación:**

- Este documento se encuentra en su versión #4 en el *Suite VE*, la cual está vigente desde el 21 de octubre de 2021.
- El Consulado señala que el proceso realizado es diferente para los casos de inadmisión, deportación y expulsión.
- Para los casos de inadmisión, en el último trimestre de 2021, se presentaron el siguiente número de casos: en octubre 753, noviembre 989 y diciembre 704.

Con el fin de tener mayor control y poder hacer gestión sobre la inadmisión de colombianos en México, el Consulado logró establecer un pre-registro de inadmitidos desde el 2019. Sin embargo, se ha evidenciado que la mayoría de los connacionales no reportan su inadmisión, lo cual se atribuye al temor de que se les interponga una represalia contra ellos.

El medio de comunicación que el Consulado utiliza para informar a los connacionales sobre este tipo de asistencia, principalmente son su página Web, el teléfono de emergencias (24 horas) y la Cancillería de Colombia. Por otro lado, la Misión ha identificado que los ciudadanos denuncian a través de las redes sociales, porque esperan una presión mediática o social para que las autoridades acepten su denuncia.

- El Consulado presenta evidencia de la asistencia que brinda al connacional, en donde se realiza las respectivas gestiones de que retorne a Colombia en condiciones satisfactorias. Por otro lado, presenta evidencia del satisfactorio manejo y uso del formato DP-FO-019 "Asistencia a connacionales", cuando los casos llegan a través de un familiar que se dirige al Consulado.

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 7 de 11

- Se revisa un caso escogido aleatoriamente en el SITAC. Se evidencia que no se ha dado seguimiento en el sistema del caso. La justificación del Consulado es que deben revisar la situación migratoria para evaluar si se puede cerrar el caso en el SITAC. Una vez se recibe notificación de la autoridad sobre la situación del connacional, se registra el seguimiento.
- En cuanto a la gestión de PQR, el Consulado le suministra al Connacional la información necesaria para que tramite una queja, si aplica. Una vez recibida la queja, se registra en el SITAC.

➤ **DP-GS-014 Asistencia consular a connacionales privados de la libertad:**

- Este documento se encuentra en su versión #3 en el *Suite VE*, la cual está vigente desde el 24 de noviembre de 2021.
- Para verificar que la base legal del documento se encuentre publicada en el normograma de la Entidad, el equipo auditor escoge aleatoriamente la Ley 599 de 2000, Ley 70 de 1986 y Ley 65 de 1993. En cuanto a las dos primeras normas, se evidencia que se encuentran debidamente publicadas, sin embargo, la Ley 65 de 1993 "Reglas mínimas y principios básicos para el tratamiento de los reclusos", no se encuentra publicada. Por lo tanto, se solicita revisar que la base legal se encuentre en el normograma y en el caso que se identifique que alguna no se encuentra publicada, solicitar a la Oficina Asesora Jurídica Interna esta inclusión.
- Con respecto a la evidencia de la solicitud mensual a las autoridades correspondientes de los connacionales que se encuentran privados de libertad, de acuerdo con lo señalado en el numeral 8.1 de la Guía DP-GS-014, El Consulado les notifica a las autoridades las vías de contacto para remitir estas notificaciones sobre la detención de connacionales. Por otro lado, el Consulado tiene apropiada la buena práctica de hacer un seguimiento interno y periódico sobre los casos de asistencia a ciudadanos detenidos, lo cual facilita la gestión y evita los reprocesos.
- El Consulado informa que, en enero de 2022, se presentaron 17 notificaciones de detención, de los cuales 9 fueron liberados y 8 están activos. De estos 17, 16 son hombres y 1 es una mujer. Existe la dificultad de registrar el caso en el SITAC, debido a que en varias situaciones los connacionales tienen identificaciones falsas. Con respecto a esta restricción, el Consulado presenta evidencia de la solicitud a la Cancillería para revisar la viabilidad de incluir este ajuste en el sistema.
- Con respecto a estos casos, se escoge aleatoriamente el caso del connacional Christian Velasco, con el fin de revisar el registro de esta asistencia en el SITAC. Se evidencia que el formato DP-FO-209 "ASISTENCIA BÁSICA A CONNACIONALES PRIVADOS DE LA LIBERTAD" está cargado en el sistema, cumpliendo así con lo establecido en el punto "Verificación de información sobre el connacional privado de la libertad" del numeral 8.1 de la Guía DP-GS-014.

Por otro lado, se solicita el DP-FO-210 Checklist para verificación de condiciones de detención para el caso en estudio, de acuerdo con el punto "Verificar las condiciones materiales y físicas de reclusión" del numeral 8.1 de



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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 8 de 11

la Guía DP-GS-014. Sin embargo, el Consulado menciona que, para el caso de Christian Velasco, quien está detenido el 19 de enero de 2022, no se ha realizado visita, a causa de las restricciones que ha generado la pandemia por el COVID-19. Por lo anterior, el Consulado suministra evidencia del diligenciamiento del checklist correspondiente al caso del connacional Rodrigo Carvajal, la cual se realizó vía telefónica.

Sobre este punto, el Consulado argumenta que las cárceles federales permiten hacer videoconferencias para verificar las condiciones del connacional detenido, sin embargo, la gran mayoría de las cárceles locales no facilitan realizar estas verificaciones de manera virtual.

Con respecto al registro de las comunicaciones mediante las cuales se le informa debidamente a la familia sobre el régimen penitenciario aplicable, de acuerdo con el numeral 8.3 de la Guía DP-GS-014, el Consulado presenta evidencia de la realización de las comunicaciones sobre las gestiones y asistencias al connacional y las comunicaciones sobre estas a los familiares, y de su control en el SITAC.

- El Cónsul General Luis Oswaldo Parada Prieto demuestra tener conocimiento y claridad sobre la normativa básica de México en materia de privación de libertad y sobre la dinámica del sistema penitenciario y carcelario del este país, de acuerdo con el numeral 8.2 de la Guía DP-GS-014. Sobre el particular, el Cónsul señala que la normatividad aplicable es la Ley mexicana y no la colombiana para los connacionales privados de la libertad. Este conocimiento sobre el marco normativo propio de cada país en materia de privación de libertad permite que la Misión brinde una mejor y más efectiva asistencia consular.

#### ➤ DP-GS-012 Guía Consular – Trámite de Registraduría y Trámite Notarial

La guía consular tiene vigencia del 23 de diciembre de 2021, versión 5. Se solicita socialización de la actualización y se indica por parte de los funcionarios que esta no fue socializada al Consulado por parte del GIT responsable.

En cuanto a los tramites relacionados con registraduría y notariales. El numeral 8.3.2 indica que los actos deben inscribirse de acuerdo con lo establecido en los artículos 5 y 22 del Decreto Ley 1260 de 1970. Se revisa todo el proceso de las inscripciones de nacimientos y matrimonio, se revisan los registros y se concluye que la ejecución de las actividades cumple con los requisitos y lineamientos establecidos en la guía

Se evidencia que todos los registros se hacen a través del aplicativo SITAC. Se detalla que con relación a las anulaciones y/o correcciones que se realicen, estas deben llevar la firma del Cónsul.

Con respecto a los tramites notariales, toda escritura publica debe cumplir con los requisitos legales y que sean únicamente sin cuantía, información clara suministrada por los funcionarios y contratistas del Consulado. Cabe resaltar que estos tramites solo se registran en libros. Cuando se generan copias, estas si son tramitadas en el aplicativo SITAC.

Se observa que muchos de los tramites realizados en el Consulado no son sistematizados, los registros de la documentación se conservan en libros que reposan en los archivos de las oficinas.

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 9 de 11

## 5. FORTALEZAS

- Articulación e integración de los procesos del Desarrollo de la Política Exterior y Servicio al Ciudadano, lo cual permite que la planificación y ejecución de las actividades propias del Consulado de Ciudad de México estén alineados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.
- Conocimiento, apropiación y compromiso por parte de los funcionarios del Consulado de Ciudad de México con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y con el cumplimiento de las políticas del Sistema Integrado de Gestión.
- Diligencia y compromiso en la satisfacción de las necesidades de sus partes interesadas, mediante la planeación y ejecución de iniciativas que generan valor en la prestación del servicio.
- Dominio del Cónsul General y funcionarios en cuanto a la problemática y contexto de México y los connacionales, lo cual permite brindar un excelente servicio y a cumplir los compromisos y objetivos de la Misión.
- Implementación de herramientas y seguimientos internos para optimizar la gestión realizada por los funcionarios del Consulado y contribuir a la transferencia del conocimiento.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

### CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN CIUDAD DE MÉXICO

- Revisar la Caracterización de los procesos SC-PR-008 Servicio al ciudadano y DP-PR-006 Desarrollo de la política exterior, con el fin de articular al Consulado General de Colombia en México, con todas las actividades claves de los procesos y del ciclo PHVA.
- Formalizar los documentos de las actividades propias del Consulado de Colombia en Ciudad de México en el Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurar que para el análisis de los indicadores de gestión se realice el análisis Horizontal y Vertical, de acuerdo con la Política de Operación V. del procedimiento AS-PT-001 Medición y Seguimiento a través de Indicadores.
- Revisar que la base legal vigente de los documentos se encuentre publicada en el Normograma de la entidad, conforme a lo señalado en el procedimiento GJ-PT-024 Administración del Normograma.

## GIT GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 10 de 11

- Revisar en el *SUITE VE* las versiones vigentes y activas de los documentos del Sistema Integrado de Gestión. Lo anterior, debido a que la versión vigente del DP-FO-019 es la #4, sin embargo, en la *SUITE VE* aparece para este documento la versión #2 como la vigente y activa.

## 7. NO CONFORMIDADES

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	NTC ISO 9001: 9.1.1	No se realizó seguimiento a la ejecución de los controles y las acciones preventivas de los riesgos identificados para el proceso, en el tercer cuatrimestre del 2021, incumpliendo lo establecido en las políticas de operación del procedimiento DE-PT-028 Administración del riesgo.

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y una no conformidad, se concluye que los procesos del Desarrollo de la Política Exterior y Servicio al Ciudadano aplicadas en el Consulado General de Colombia en Ciudad de México son adecuados y convenientes para el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.

El Consulado General de Colombia en Ciudad de México evidencia el cumplimiento de los objetivos de los señalados procesos, los cuales se encuentran debidamente alineados 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.

### Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

**Mónica Paola Arévalo Morales**  
Auditor

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 11 de 11

(Documento Electrónico)

**María Margarita Reyes Rey**  
**Auditor**

(Documento Electrónico)

**Julie Andrea Carvajal Pérez**  
**Coordinadora del GIT Gestión y Desempeño Institucional – Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional**