

**PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**  
**Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio**  
**Seguimiento corte 31 de diciembre de 2023**

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos con corte al 31 de diciembre de 2023, verificando el cumplimiento de las acciones y la eficacia de los planes de mejora suscritos para dar tratamiento a las no conformidades identificadas.

A continuación, se presenta el resultado consolidado del seguimiento a los planes de mejoramiento de vigencias anteriores formato EI-FO-06.

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS IV TRIMESTRE 2023										
Proceso	HALLAZGOS		ACCIONES		ESTADO DE LAS ACCIONES			EFICACIA DE LAS ACCIONES		
	No Conformidad	Oportunidades de Mejora	Correctivas	Mejora	Acc. Vigentes	Acc. Cumplidas	Acc. Vencidas	Eficaces	NO eficaces	Pendiente evaluar eficacia
Direccionamiento Estratégico, Form.	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Comunicaciones	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión de IT	4	11	10	14	12	7	5	-	1	3
Desarrollo de la Política Exterior	7	25	17	40	0	32	25	1	-	6
Servicio al Ciudadano	1	4	3	8	0	4	7	-	-	1
Gestión del Talento Humano	-	14	-	14	2	8	4	-	-	-
Gestión Financiera	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Administrativa	6	4	28	6	0	16	18	-	-	6
Gestión Contractual	-	2	-	11	11	-	-	-	-	-
Gestión Documental	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Apoyo Jurídico	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Administración de los SG	4	-	19	0	5	12	2	1	1	2
Evaluación Independiente	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Evaluación y Mejora de la Gestión	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
<b>Totales</b>	<b>22</b>	<b>60</b>	<b>77</b>	<b>93</b>	<b>30</b>	<b>79</b>	<b>61</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>18</b>

En las acciones abiertas se identifican 61 acciones vencidas que corresponden a los procesos de Desarrollo de la Política (25 acciones); Gestión del Talento Humano (4 acciones); Servicio al Ciudadano (7 acciones); Gestión Administrativa (18 acciones), Gestión de Información y Tecnología (5 acciones) y Administración de los Sistemas de gestión (2 acciones)

El seguimiento de las acciones y la revisión de los soportes correspondientes de los planes de mejoramiento de vigencias anteriores se realizó en el formato EI-FO-06 "Plan de mejoramiento por procesos" y en el módulo de mejora del Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), las acciones de mejora y No conformidades resultado de las auditorías de calidad ejecutadas entre junio y agosto de 2023 y ejecutadas a 31 de diciembre de 2023.

A continuación, se presenta el resultado consolidado del seguimiento a los planes de mejora del módulo de mejoras Suite Vision Empresarial.

**Ministerio de Relaciones Exteriores**

Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez

Conmutador: (+57) 601 381400



Evaluación Planes de mejoramiento Auditorías de calidad 2023 módulo de mejoras SVE												
Proceso	Hallazgos NC y OM	Acciones	A Cumplidas	A Vencidas	A con plazo	Correcciones	C Cumplidas	C Vencidas	C con plazo	Eficaces	No Eficaz	Pendiente evaluar eficacia
Administración de los Sistemas de Gestión	2	7	4	3	0	1	1	0	0			
Apoyo Jurídico	1	5	5	0	0					1		
Comunicaciones	8	16	15	1	0	4	3	1	0	2		2
Desarrollo de la Política Exterior	11	20	11	9	0	2	2	0	0	1		5
Direccionamiento Estratégico	17	23	7	16	0	13	0	13	0			6
Evaluación Independiente	1	1	1	0	0							
Evaluación y Mejora de la Gestión	9	17	7	10	0	6	0	6	0	1		3
Gestión Administrativa	22	28	10	18	0	65	10	55	0			18
Gestión Contractual	1	1	0	1	0	1	0	1	0			1
Gestión de Información y Tecnología	13	30	9	21	0	1	0	1	0			3
Gestión del Talento Humano	6	9	6	3	0	4	0	4	0			3
Gestión Documental	5	8	8	0	0	16	4	12	0			4
Gestión Financiera	4	4	3	1	0	6	1	5	0			4
Servicio al Ciudadano	5	14	13	1	0	2	1	1	0	1		
<b>TOTALES</b>	<b>105</b>	<b>183</b>	<b>99</b>	<b>84</b>	<b>0</b>	<b>121</b>	<b>22</b>	<b>99</b>	<b>0</b>	<b>6</b>		<b>49</b>

Para el cuarto trimestre de 2023, el resultado del indicador “Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos” fue del 77,77 %, ubicándose dentro del rango de insatisfactorio

Se evaluó la eficacia a 9 planes de mejoramiento, de los cuales 7 fueron eficaces, y 2 no eficaz, los planes de mejora evaluado como eficaz corresponden a los siguientes procesos:

**Proceso de Comunicaciones:** Actualización a la página web y la Intranet, de los contenidos y secciones de notas de responsabilidad del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC;

Suscripción del contrato con el Proveedor (Empresa externa de monitoreo (Servicio de análisis y monitoreo de medios de comunicación), encargado de revisar noticias publicadas en medios de comunicación y seleccionar los temas de actualidad nacional e internacional.

**Apoyo Jurídico:** Actualización y aprobación por parte del GIT de Archivo de las tablas de retención documental del proceso de apoyo Jurídico, relacionando los formatos que se incluyen en cada uno de los registros de cada procedimiento.

**Evaluación y Mejora de la Gestión:** Implementación del método de seguimiento de solicitud de documentación y registros resultado de las auditorías internas del SIG con los auditores internos

**Desarrollo de la Política Exterior:** Consulado de Colombia en el San Salvador, cumplimiento de la política de operación establecida en el documento DP-PT-125 Asistencia a connacionales en el exterior, relacionada con el registro de todas asistencias en el aplicativo SITAC

Aplicación de la encuesta nivel satisfacción del usuario asistencia a connacionales por medio aplicativo forms y de acuerdo con el formato DP-FO-161.

**Administración de los Sistemas de Gestión:** La Organización dentro de los aspectos ambientales tiene en cuenta los aspectos en condiciones anormales los cuales fueron

identificados y evaluados en la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales de la organización

Se consideraron no eficaces, las acciones de los procesos de:

**Información y Tecnología:** No fue aplicada la política de operación del procedimiento MC-PT-10 Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora que establece: "Presentar los Planes de Mejoramiento como máximo quince (15) días hábiles después de recibir el informe final de auditoría o materialización de un riesgo, para la evaluación y seguimiento a los riesgos del tercer cuatrimestre de 2023, la Dirección de Gestión de Información y Tecnología reportó la materialización de este riesgo por presuntas irregularidades relacionadas con un incidente de Seguridad de la Información presentado en el acceso al manejo de Bookings del Consulado General de Colombia en los Ángeles, Estados Unidos, sin embargo a la fecha de este seguimiento el área responsable no ha suscrito un plan de mejoramiento relacionado con esta situación por el riesgo "Pérdida de confidencialidad de la información".

**Administración de los Sistemas de Gestión:** Incumplimiento de las disposiciones definidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos (AS-PL-001) y el (Decreto 1076 de 2015, numeral 2.2.6.1.3.1, literal d – Ley 1252 de 2008, artículo 12, numeral 4). sobre el etiquetado de residuos peligrosos, en las instalaciones de la sede centro área de mantenimiento.

## RECOMENDACIONES

Los procesos deben realizar seguimiento permanente a la ejecución de las acciones propuestas, garantizando la realización de las acciones suscritas, priorizando las responsabilidades establecidas en el procedimiento MC-PT-010 que señala: Las áreas responsables de la ejecución de las acciones de corrección, correctivas o de mejora deberán garantizar el cumplimiento de las acciones registradas en el plan de mejoramiento.

De un total de 170 acciones establecidas en el plan de mejoramiento por procesos vigencias anteriores para cumplirse con corte al cuarto trimestre de 2023 se cumplieron 79, 30 acciones se encuentran vigentes y 61 acciones vencidas, situación que debe ser revisada por el GIT de Gestión y Desempeño Institucional, realizando su correspondiente seguimiento dado que las acciones pendientes de cumplir fueron definidas desde 2021 y 2022.

Es pertinente que estas acciones relacionadas y definidas desde vigencias anteriores, sean finalizadas o si es el caso que las acciones hayan perdido pertinencia o no se puedan realizar por diferentes situaciones justificadas, es recomendable que sean replanteadas, realizando nuevamente el análisis de causas en caso de ser necesario.

Del total de 183 acciones de mejora y correctivas establecidas en el módulo de mejoras sistema Suite Visión Empresarial, para cumplirse con corte al 31 de diciembre de 2023, se cumplieron 99 y 84 acciones se encuentran vencidas, situación que debe ser revisada por el GIT de Gestión y Desempeño Institucional realizando su correspondiente seguimiento

Cuando el proceso decida retirar una acción correctiva del plan de mejoramiento, es necesario, que el mismo defina cual o cuales controles reemplazan las acciones retiradas y que subsanan la no conformidad.

Es importante que cuando se suscriban las acciones correctivas o de mejora, estas sean analizadas, evaluadas y verificadas, antes de subirlas al módulo de mejoras de SVE, dado que se presentaron casos, que después de ser cargados deciden que no fue necesario realizar las acciones o que no aplican.

Es necesario que el GIT de Gestión y desempeño Institucional, de instrucciones a los responsables de los procesos y gestores de cambio que las acciones de corrección no pueden ser iguales a las acciones correctivas

Las acciones de mejora y correctivas suscritas en el plan de mejoramiento que impacten las actividades, deben incorporarse a la gestión de los procesos para garantizar su continuidad en el tiempo y de esta manera contribuyan a la optimización de las actividades al interior de la Entidad.

Es necesario que los procesos a los cuales se han identificado no conformidades y oportunidades de mejora en las auditorías de gestión y seguimientos realizados por el GIT de Control Interno suscriban los planes de mejoramiento correspondientes.

Se recomienda a los procesos que no cuentan con planes de mejoramiento vigentes, que realicen ejercicios de autoevaluación y en caso de identificar posibles mejoras, estas se documenten de acuerdo con el procedimiento MC-PT-010.

*(Informe Electrónico)*

**MARÍA DEL PILAR LUGO GONZÁLEZ**

**Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión**