



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 8

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Servicio al Ciudadano
Dependencia:	Coordinación de Pasaportes Calle 53
Tipo de auditoria o seguimiento:	Auditoria de calidad
Fecha entrega del Informe	07 de mayo de 2019

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO:

Verificar que las actividades asociadas al proceso de SERVICIO AL CIUDADANO se desarrollen cumpliendo con los requerimientos exigidos por la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. 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 abarcó el proceso de Servicio al Ciudadano aplicado a las actividades relacionadas con la Oficina Pasaportes Calle 53, durante el periodo comprendido entre el 01-07-2018 y el 31-03-2019. La auditoría se realizó entre el 29 de abril y el 3 de mayo de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 y comprendió el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, los documentos asociados al proceso y sus procedimientos. La auditoría se desarrolló teniendo en cuenta el procedimiento EI-PT-03 - Actividades de Auditoría Interna.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó entrevista al equipo de trabajo de Pasaportes calle 53 y se efectuó la revisión de la documentación incluida en el Sistema Maestro asociada a las actividades claves del proceso, tales como Indicadores de gestión, análisis de datos, planes de mejoramiento, mapa de riesgos, autoevaluación y plan anticorrupción y de atención al ciudadano y Producto No Conforme.

Se verificó de manera transversal los requisitos de los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental de acuerdo con la Caracterización del Proceso de Mejora Continua, MC-PT-17, versión 11, vigente desde el 30 de mayo de 2018 y la Caracterización del Proceso de Gestión Documental, GD-PR-14, versión 10, vigente desde el 4 de mayo de 2018.

La prueba documental verificó los lineamientos establecidos en la norma de calidad, la guía de elaboración de documentos, el procedimiento de registro y control de documentos, vigencia de la base legal, cumplimiento de las políticas de operación, actividades y controles establecidas en los mencionados documentos.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 8

4.1. Caracterización del Proceso:

Las áreas de la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano son responsables de ejecutar las actividades identificadas en el ciclo PHVA descrito en la caracterización del proceso SP-PR-08 Servicio al Ciudadano, versión 9, vigente desde el 15 de mayo de 2018.

PLANEAR

Formular actividades para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), en sus componentes: Rendición de Cuentas y Mecanismos las cuales evalúan y retroalimentan de la gestión institucional y mejoran la atención al ciudadano y son:

- Publicar trimestralmente a través de las pantallas informativas de las oficinas expedidoras de pasaportes y sitio web oficial de Cancillería, los resultados de la satisfacción de los usuarios y las acciones de mejora adelantadas por las oficinas.
- Fomentar el reconocimiento a los formalizadores, que sobresalen por la correcta expedición de pasaportes y la mínima emisión de productos no conformes durante el trimestre, a través de la publicación de la fotografía y el nombre del formalizador, en los kioscos informativos ubicados en las oficinas expedidoras de pasaportes en Bogotá.

De acuerdo con el Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 publicado el 16 de enero 2019 fueron al 100% cumplidas las actividades. La oficina de Pasaportes Calle 53 no cuentan con actividades en el Plan de acción Institucional, ni tienen a su cargo proyectos de inversión.

HACER

La actividad principal es la expedición de pasaportes a los colombianos mayores y menores de edad, la cual cuenta con la entrada de los documentos que presenta el usuario y una salida con la entrega del pasaporte, dando cumplimiento a los requisitos de las partes interesadas.

Se verificó que toda la información acerca del proceso se encontrara documentada y disponible en el Sistema Integrado de Gestión / Sistema Maestro: evidenciándose los siguientes documentos:

CÓDIGO	DOCUMENTO	TIPO	VIGENCIA	OBJETIVO
SC-PR-08 Versión 9	Servicio al Ciudadano	Proceso	15/05/2018	Atender con los requisitos establecidos las solicitudes de los usuarios
SC-PD-05 Versión 4	Servicio al Ciudadano Pasaportes	Caracterización del producto	03/08/2018	Características de los pasaportes expedidos a los ciudadanos
SP-PT-54 Versión 7	Expedición de Pasaportes	Procedimiento	21/12/2018	Establecer la secuencia de actividades requeridas para la captura de datos, la producción y entrega de Pasaportes

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 8

CÓDIGO	DOCUMENTO	TIPO	VIGENCIA	OBJETIVO
SC-IN.13 Versión 3	Plan de Contingencia	Instructivo	06/06/2018	Pasos a seguir en los casos donde se presentan incidentes que impidan la correcta expedición de los mismos.
SC-IN-15 Versión 3	Recepción, Almacenamiento, custodia e Inventario de Pasaportes	Instructivo	28/05/2018	Actividades necesarias para una correcta recepción, almacenamiento y custodia de los Pasaportes expedidos.
SC-GS-07 Versión 3	Guía de Participación Ciudadana	Guía	27/10/2017	Divulgar los mecanismos de interacción y participación ciudadana
SC-GS-08 Versión 3	Guía para la elaboración y seguimiento al PAAC	Guía	13/07/2018	Establecer los lineamientos para la elaboración y seguimiento al PAAC.
SC-FO-104 Versión 1	Encuesta virtual de satisfacción al usuario Pasaportes	Formato	17/07/2017	Medir la satisfacción del usuario.
SC-FO-102	Ficha técnica de encuesta virtual de satisfacción al usuario en las oficinas expedidoras de pasaportes	Formato	25/04/2019	Medir el grado (nivel) de satisfacción de los usuarios que realizan el trámite de pasaporte en las oficinas expedidoras, con el fin de determinar las oportunidades de mejora.
SC-FO-03 Versión 6	Solicitud devolución de Dinero	Formato	22/03/2018	Devoluciones por doble cobro pasaportes o inconsistencias en los documentos.

Se evidenció la socialización de las actualizaciones a los documentos SC-PT-54 Expedición de Pasaportes y el formato SC-FO-102 Ficha técnica de encuesta virtual de satisfacción al usuario en las oficinas expedidoras de pasaportes los cuales fueron socializados el 26/12/2018 y el 26/04/19 respectivamente.

4.2 Riesgos:

Verificado el mapa de riesgos integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) versión 4 de noviembre 30 – vigencia 2018, se observa que la oficina de Pasaportes Calle 53 registró los siguientes riesgos de gestión y corrupción:

Riesgos de Cumplimiento:

- Expedir productos con inconsistencias (Pasaportes)
- Expedir productos con inconsistencias en las Gobernaciones.

Riesgo Operativo: Pérdida y/o daño de libretas en custodia, expedidas por las Gobernaciones.

Riesgo Corrupción: Beneficiar a un tercero otorgando un pasaporte en las oficinas expedidoras de Bogotá, con base en documentos falsos o adulterados

Se verificó la aplicación de los controles que evitan la posible materialización del riesgo, registrados en la matriz de riesgos integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción), para la vigencia 2018 evidenciándose que son implementados.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 8

Adicionalmente, se verificaron los seguimientos cuatrimestrales realizados por el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión confirmando su correcta ejecución.

Para la vigencia 2019, el mapa de riesgos integrado registra los siguientes riesgos para el proceso de Servicio al Ciudadano – expedición de pasaportes:

Riesgos de Cumplimiento:

- Daño del producto (Pasaportes)
- Expedir pasaportes con base en documentos de identificación con irregularidades o inconsistencias

Riesgo Operativo: Pérdida de libretas en custodia, en las oficinas expedidoras de pasaportes.

Riesgo de Corrupción: Beneficiar a un tercero otorgando un pasaporte en las oficinas expedidoras de Bogotá, con base en documentos falsos o adulterados.

La primera evaluación del mapa de riesgos integrado será evaluada durante el mes de mayo 2019 por el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión, revisión que corresponde al primer cuatrimestre de 2019.

4.3 Seguimiento a los procesos, productos y servicios suministrados y contratados externamente

Para el Ministerio de Relaciones Exteriores es de vital importancia velar por la calidad de los servicios prestados tanto en las sedes de la entidad como en las oficinas de pasaportes ubicadas en la Gobernaciones.

Por lo anterior se pudo evidenciar que la oficina de pasaportes Calle 53 efectúa visitas mensuales de seguimiento, control, verificación, capacitación y evaluación del proceso de expedición de pasaportes a las oficinas expedidoras de las Gobernaciones en virtud de los convenios interadministrativos celebrados entre las Gobernaciones y el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, visitas que tienen como propósito realizar seguimiento y control a la atención brindada por parte del personal en la Gobernaciones, mejoras locativas con el fin de brindar mayor seguridad en el proceso de entrega de pasaportes, la actualización a la información brindada en la página web, el control de los inventarios, seguimiento al producto no conforme, seguimiento al indicador de las encuestas de satisfacción, atención a las PQRSDf y aplicación de cuestionarios de conocimientos entre otros, en el último trimestre 2018 y primer trimestre 2019 fueron visitadas las Gobernaciones de Caquetá, Magdalena, Valle del Cauca, Caldas, Risaralda y Cauca.

Con relación a la Empresa Outsourcing S.A. encargada en la atención de expedición de pasaportes Sede Calle 53 el proceso realiza control a la gestión del trabajo que realiza cada formalizador con el fin que se cumplan con los requisitos exigidos y que el producto y/o servicio final impacte en los requisitos entregables a los usuarios.

Por lo anterior el proceso realiza controles por medio de reuniones de autoevaluación y capacitaciones mensuales realizadas a los formalizadores, seguimiento con el producto no conforme, seguimiento a las PQRSDf cada formalizador cuenta con un usuario y contraseña en el SITAC.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 5 de 8

4.4. Indicadores de Gestión:

La medición de la gestión del proceso se hace a través de dos (2) indicadores, cuya medición se encuentra en un nivel satisfactorio para la oficina de expedición de pasaportes calle 53, así:

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META	MEDICIÓN IV TRIMESTRE 2018
Producto No Conforme Oficinas expedidoras de Pasaportes (Calle 53)	Eficacia	Cuatrimstral – Decreciente	Porcentaje	0.3	0,04
Satisfacción usuarios Oficinas expedidoras de Pasaportes (Calle 53)	Eficacia	Cuatrimstral - Creciente	Porcentaje	95,0	98,11

El resultado para el último trimestre 2018 fue del 0,04 del Producto no conforme, calculado así: de un total de 22 libretas dañadas dividido con la cantidad de pasaportes expedidos de $53.640 * 100$.

Para el resultado del indicador satisfacción usuarios se calculó así: del total de usuarios satisfechos 2.440 dividido en el total de usuarios encuestados $2487 * 100$.

De la verificación realizada en el sistema maestro del resultado del indicador: PRODUCTO NO CONFORME OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES, se observó que:

- La meta del indicador fue modificada para el cuarto trimestre 2018, pasando de 0.5% al 0.3%.
- Igualmente fue modificada la meta del Indicador para el cuarto trimestre SATISFACCIÓN USUARIOS OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES pasando del 93 % al 95%.

4.5 Gestión Documental:

En cuanto al archivo físico de documentos en el ejercicio de la auditoria se revisaron las carpetas de acuerdo con la tabla de retención documental vigente de fecha (15/11/2018), versión 8 las cuales se encuentran ajustadas a las indicaciones y directrices de la implementación y manejo de archivo.

Se observó que se realiza la organización documental de acuerdo con los lineamientos de archivo y la rotulación de las carpetas se realizan acuerdo con las tablas de retención documental.

Se revisaron las últimas transferencias documentales realizadas durante la vigencia 2018 y la realizada en el primer trimestre 2019 de fecha 22/04/2019, al respecto se observó que cada carpeta fue relacionada en el Formato Único Inventario Documental GD-FO-08, el formato fue diligenciado en su totalidad y firmado por el jefe de la respectiva Dirección, la documentación fue entregada al Grupo de Archivo y cuenta con firma de recibido por parte de este Grupo Interno de Trabajo. Este Formato Único de Inventario Documental es conservado en las dependencias como instrumento de control y consulta permanente en los archivos de gestión.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 6 de 8

4.6 Expedición de pasaporte Control Producto No Conforme

Control de la salida de los productos y servicios NO Conforme:

Se verificó la metodología que tienen definida para comunicar al cliente en caso de que se presente daño respecto con el pasaporte entregado; el coordinador de Pasaportes indica que en dado caso que se presente este tipo de eventos tienen definido informar al formalizador y autorizador a que proceda a dar trámite a la reposición del producto no conforme emitido por la oficina, teniendo en cuenta lo estipulado en la normatividad vigente para la expedición y entrega de pasaportes.

Para Pasaportes Calle 53 se solicitó reporte de producto no conforme del SITAC del tercer y cuarto trimestre del 2018 y primer trimestre de 2019, para lo cual presentaron pantallas del sistema SITAC sobre la trazabilidad del producto no conforme donde se identifica la relación de los usuarios (personal) que intervienen en el proceso de expedición del pasaporte, usuario formalizador, usuario autorizador y usuario quien realiza la entrega del pasaporte, consulta y descripción de la reposición.

Bajo este contexto se consultó para el reporte de cada una de las variables en el sistema maestro de acuerdo con los periodos evaluados observando lo siguiente para la sede de pasaportes calle 53:

VARIABLE	TRIMESTRE 3-2018	TRIMESTRE 4-2018
Número de reposiciones ((PNC) calle 53	196	22
Número de ciudadanos con pasaporte expedido (pasaportes expedido - reposiciones) calle 53	54.231	53.640

Para el periodo de 2019 el reporte de producto no conforme se va a realizar con corte cuatrimestral, por tanto, la primera medición e informe corresponderá al periodo enero a abril de 2019.

Expedición de pasaporte en Gobernaciones Control Producto No Conforme

VARIABLE	1 TRIMESTRE-2018	2 TRIMESTRE-2018	3 TRIMESTRE -2018	4 TRIMESTRE-2018
Número de reposiciones ((PNC)	106	96	112	81
Número de ciudadanos con pasaporte expedido (pasaportes expedido - reposiciones)	149.112	158.994	155.060	148.520

Satisfacción de los Usuarios en la Gobernaciones

VARIABLE	1 TRIMESTRE-2018	2 TRIMESTRE-2018	3 TRIMESTRE-2018	4 TRIMESTRE -2018
Número de usuarios que respondieron la encuesta	6398	6548	7590	7132
Número de ciudadanos satisfechos	6145	6243	7259	6780

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 7 de 8

4.7 Plan de Contingencia y otros controles:

El proceso tiene implementado mecanismos de control en un plan de contingencia que asegura la provisión de los productos y/o servicios ofrecidos en los casos donde se presenten incidentes que impidan la correcta expedición de los pasaportes. El instructivo SC-IN-13 PLAN DE CONTINGENCIA versión 3 está vigente desde el 06-06-2018 incluye las acciones que se deben ejecutar una vez se presenten, incidentes con el aplicativo SITAC, entrega manual de pasaportes, entrega inoportuna de pasaportes, incidentes con el cargue incompleto de las guías de pasaportes, caída de la línea del banco, falla en los datáfonos y falla en el sistema de digiturno.

El proceso almacena y protege las libretas de pasaportes impresas una vez recibidas por la empresa transportadora y se identifican por el cupo numérico de los documentos entregados, su registro es realizado en el SITAC al igual que los pasaportes de emergencia estos últimos son almacenados en la caja fuerte hasta el momento de su impresión y es entregado por el funcionario de la coordinación de pasaportes, directamente al usuario.

En caso de que el ciudadano no reclame su documento en la oficina correspondiente, este permanece en custodia en armarios de seguridad por el termino de seis meses contados a partir de la fecha de la elaboración del pasaporte, si el solicitante no lo reclama, será perforado y enviado a la Dirección Administrativa y Financiera- GIT Almacén del Ministerio de Relaciones Exteriores, con cada una de sus páginas canceladas o anuladas, sin derecho a la devolución del valor consignado.

4.8 Mejora Continua

Se evidenció que el proceso aplica las acciones y actividades que se encuentran suscritas en el mapa de riesgos Integrado. Con corte a 31 de diciembre de 2018 el proceso no tenía acciones de mejora suscritas en el plan de mejoramiento y para el 2019 se evidenció la formulación de un plan de mejora para ser ejecutado en el segundo trimestre 2019.

5. FORTALEZAS

Entre las principales fortalezas del proceso de Servicio al Ciudadano que apoyan la conformidad y eficiencia del Sistema Integral de Gestión - SIG, se observan:

- Compromiso y disponibilidad al ejercicio auditor por parte del Coordinador (E) de la Oficina de Pasaportes Calle 53 y su equipo de trabajo.
- El conocimiento y manejo de las actividades que se desarrollan en el marco del proceso de Servicio al Ciudadano y las actividades propias de la dependencia.
- El trabajo en equipo el cual demuestra resultados encaminados a la mejora continua.
- Se destaca el seguimiento que realizan a las Gobernaciones con el fin de controlar la expedición de los pasaportes y el cumplimiento de los requisitos estipulados en la normatividad vigente.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 8 de 8

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Dirección Administrativa y Financiera - Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos

Adelantar las gestiones para tener en funcionamiento el ascensor de la oficina expedidora de pasaportes calle 53, en las horas de atención al público, ya que se identificó que el ascensor no se encuentra en funcionamiento, siendo una herramienta primordial en la atención a los usuarios en situación de discapacidad y personas en edad avanzada. Es importante señalar que durante el seguimiento a las PQRSDF durante el segundo semestre 2018 se identificaron quejas de los ciudadanos por estar fuera de servicio este ascensor.

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Revisar y corregir en el Sistema Maestro la consulta del resultado de los indicadores y las variables de los siguientes indicadores: PRODUCTO NO CONFORME OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES y SATISFACCION USUARIOS OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES, del proceso de Servicio al Ciudadano para el cuarto trimestre 2018, toda vez que al cambiar la periodicidad de medición del indicador de trimestral a cuatrimestral, el sistema maestro no permite consultar la última medición de las vigencias 2017 y 2018.

7. NO CONFORMIDAD

En esta auditoría interna de calidad no se identificaron no conformidades.

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Se concluye que el proceso de Servicio al Ciudadano se desarrolla cumpliendo con los lineamientos definidos por la Entidad y los requerimientos exigidos en la norma NTC ISO 9001:2015. El proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales, fortaleciendo la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

Equipo auditor:

(Original firmado)

Claudia Patricia Prada Pico
Asesor

(Original firmado)

Maria del Pilar Lugo González
Coordinadora
GIT Control Interno de Gestión

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018