



**PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**  
**Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio**  
**Seguimiento corte 31 de marzo de 2020**

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos y ambiental con corte al 31 de marzo, correspondiente al primer trimestre de 2020, a fin de revisar el cumplimiento de las acciones y la eficacia de los planes de mejora suscritos para dar tratamiento a las no conformidades identificadas.

Proceso	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS I TRIMESTRE 2020									
	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.	-	1	-	3	3	-	-	-	-	-
Comunicaciones	2	-	5	-	2	3	-	-	-	2
Gestión de IT	4	4	6	4	10	-	-	-	-	4
Desarrollo de la Política Exterior	3	7	12	11	14	9	-	-	-	3
Seguimiento de la Política Exterior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicio al Ciudadano	5	4	8	11	7	12	-	2	2	1
Gestión del Talento Humano	4	11	8	19	20	7	-	-	-	4
Gestión Financiera	4	-	1	-	1	-	-	-	-	4
Gestión Administrativa	4	5	8	9	7	9	1	2	-	2
Gestión Contractual	2	-	8	-	-	8	-	1	-	1
Gestión Documental	1	1	6	1	2	5	-	-	-	1
Apoyo Jurídico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Evaluación Independiente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mejora Continua	10	6	27	8	27	8	-	1	-	9
<b>Totales</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>89</b>	<b>66</b>	<b>93</b>	<b>61</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>31</b>

A continuación, se presentan los resultados de este seguimiento durante el primer trimestre de 2020, se evaluó la eficacia a trece (8) planes de mejora correspondientes a los procesos de:

**Gestión Contractual** (1) asociado al cálculo del indicador “Oportunidad en la adquisición de bienes y servicios” del primer trimestre de 2020 el cual obtuvo un resultado del 100% sobre una meta del 90

**Servicio al Ciudadano** (2) asociado a la materialización del riesgo “Brindar información imprecisa, inexacta, errada, incompleta o por fuera de los protocolos de servicio establecidos, a las solicitudes de los ciudadanos nacionales o extranjeros para los diferentes servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores ”; Y al cumplimiento del numeral 10.4.4 Gestión de derechos de acceso privilegiado y el control del manual de seguridad y privacidad de la información IT-MA-02 Versión 2, sobre el uso de los usuarios y contraseña que es de carácter personal e intransferibles.

**Gestión Administrativa** (2) asociado al cumplimiento del Decreto 1575 de 2007, la Resolución 2115 de 2007 y la Resolución 0631 de 2015, ya que la entidad realizó el análisis microbiológico del agua para consumo humano y estableció una política clara con respecto al lavado de los vehículos, con el fin de verificar el cumplimiento normativo.

**Gestión Ambiental** (1) asociado al cumplimiento del requisito establecida en la Norma ISO 14001:2015, respecto a la formulación de la Política del Sistema de Gestión Ambiental.

Como resultado de la evaluación seis planes de mejora fueron considerados eficaces y 2 se consideran No eficaces correspondientes al proceso de Servicio al Ciudadano toda vez que en el seguimiento realizado a la atención adecuada de PQRSD del segundo semestre de 2019

adelantado por el GIT de Control Interno de Gestión se presentó la materialización del riesgo “Incumplimiento en la generación de respuesta a los usuarios en términos de ley”; e Incumplimiento de lo establecido en el numeral 4 del artículo 2.1.1.6.2. Decreto No. 1081 de 2015, Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, que establece que el servidor responsable debe verificar y asegurar la correcta publicación de los informes de acceso a la información pública en el sitio web oficial de la Entidad.

En el periodo finalizó 1 plan de mejora del proceso Gestión Contractual cuya eficacia de las acciones se evaluará en el próximo trimestre con el fin de revisar si los supervisores dan estricto cumplimiento con la Guía del supervisor e Interventor GC-GS-01 y la circular C-DSG-GLC-19-000119 del 30 de diciembre de 2019 respecto a los informes de supervisión.

El estado de cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora suscritas en el plan de mejoramiento por procesos, con corte al 31 de marzo de 2020, es el siguiente:

<b>Estado de las acciones I Trimestre 2020</b>		
<b>Estado</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Cumplidas</b>	<b>61</b>	<b>39,35</b>
<b>Vigentes</b>	<b>93</b>	<b>60,00</b>
<b>Vencidas</b>	<b>1</b>	<b>0,65</b>
<b>Totales</b>	<b>155</b>	<b>100,00</b>

El resultado del seguimiento a los planes de mejoramiento por procesos vigentes a 31 de marzo de 2020 fue comunicado a responsables de cada uno de los procesos, mediante memorando.

## **RECOMENDACIONES**

Los procesos deben realizar seguimiento permanente a la ejecución de las acciones propuestas y reportar los avances trimestrales junto con las evidencias de acuerdo con lo definido en el procedimiento MC-PT-10 Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora.

Es importante que se refuerce en los gestores de cambio la metodología para la formulación de planes de mejoramiento y así garantizar que los responsables de los procesos den un tratamiento adecuado a las no conformidades y oportunidades de mejora identificadas.

Todos los procesos deben estar atentos al vencimiento de los próximos compromisos y comunicar de manera oportuna al GIT de Control Interno de Gestión cualquier situación que pueda afectar el cumplimiento de las actividades suscritas en el plan de mejoramiento.

**Cancillería**

Ministerio de Relaciones Exteriores  
República de Colombia

Página 3 de 3

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-10.

*(Informe Electrónico)*

**MARÍA DEL PILAR LUGO GONZÁLEZ**

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