



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 7

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Servicio al Ciudadano
Dependencia:	Dirección de Asuntos Consulares, Migratorios y de Servicio al Ciudadano - Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Calle 53
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría Interna
Fecha entrega del Informe	26/07/2023

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de **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 abarcó el proceso de **SERVICIO AL CIUDADANO** aplicando las actividades relacionadas con el **GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE CALLE 53** durante el periodo comprendido entre el 01 abril de 2022 y el 30 de abril de 2023. La auditoría se realizó entre el 26 y 30 de junio de 2023, de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, 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 MC-PT-012 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea defensa.

Los requisitos aplicables al proceso a auditar fueron los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001, versión 8, vigente desde el 2 de diciembre 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 Continua.

Riesgo: No disponibilidad de tiempo en la agenda de los responsables del proceso o procedimiento auditado, o no suministro de la información, lo que imposibilitaría la ejecución del proceso auditor.
Falla de conectividad y/o equipo tecnológico que impidiera el desarrollo de la auditoría.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- **Planeación de la auditoría y revisión documental:** Se revisaron los objetivos y alcance del proceso, y se identificaron los documentos del proceso y sus generalidades principales.
- **Diligenciamiento y entrega del plan de auditoría interna formato elaboración de la lista de verificación:** En reunión previa de preparación, la auditora líder y el profesional asesor de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, se estableció el cronograma de actividades que debían realizarse para dar cumplimiento al objeto de la auditoría, se elaboró el plan de auditoría, y envió al proceso al Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes

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 7

Sede Calle 53, como área auditadas dentro del proceso de Servicio al Ciudadano, y se analizaron los criterios a evaluar conforme a lo establecido por la norma ISO 9001:2015 y la norma ISO 14001:2015.

Así mismo se elaboró la lista de verificación con un conjunto de preguntas puntuales que permitieron analizar el conocimiento que se tiene sobre los procesos y su relación con las normas auditadas. De igual manera, se cruzaron preguntas generales (del listado entregado) con aspectos específicos del proceso con el objetivo de hacer conocer más en contexto cada una de las acciones de los procesos auditados.

- **Reunión de apertura:** La reunión de apertura contó con la asistencia de la Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Calle 53, el Gestor de Cambio del proceso, y los funcionarios acompañantes de los grupos internos de trabajo. Se señaló el proceso a seguir, la importancia del ejercicio de las auditorías internas, los objetivos de la auditoría, el cronograma, los aspectos a evaluar y demás generalidades del proceso de auditoría.
- **Entrevista y revisión de las generalidades del proceso:** Se solicita a los funcionarios entrevistados que de manera general se describa la Caracterización del Proceso teniendo en cuenta para ello el ciclo PHVA, en donde se evidenció que tienen conocimiento y se aplica correctamente, no solo para el desempeño de las funciones al interior del Grupo Interno de Trabajo Pasaportes sede Calle 53, sino que también da a entender que es un proceso que es reconocido y aplicado por las 28 gobernaciones expedidoras de pasaportes, por cuanto la supervisión y vigilancia está en cabeza de este grupo.

Con referencia a lo anteriormente enunciado, es preciso destacar que desde el Planear, se realiza la verificación la estructura del proceso en general, se lleva a cabo la revisión de las solicitudes de los usuarios y las respuestas que se brindan. Desde el Hacer, se generan reportes a partir de las actividades que se realizan; Desde el Verificar, se realiza una autoevaluación de revisión de indicadores, mediante reuniones mensuales que son realizadas internamente para evaluar la ejecución y resultados obtenidos con la ejecución de las diferentes actividades del proceso y desde el Actuar, se parte de la resolución de problemas que se dan a partir de la verificación, como la revisión del aumento de las correcciones o de producto no conforme, lo cual permite el planteamiento de una oportunidad de mejora.

Por otra parte, se evidencia que el proceso dentro de sus obligaciones de supervisión y vigilancia de las 28 gobernaciones autorizadas para la expedición de pasaportes realiza visitas en sitio sin previo aviso, orientadas a evaluar el servicio prestado por estas, y el procedimiento aplicado en la expedición de pasaportes. Adicionalmente, se llevan a cabo actividades de capacitación y retroalimentación en las que se enfatiza en las debilidades detectadas. Estas actividades realizadas con las oficinas expedidoras en las Gobernaciones son consignadas en actas y listas de asistencia (formato CO-FO-005), así como evaluaciones que permiten la detección de la curva de aprendizaje de los funcionarios y personal en general que recibió dichas capacitaciones.

- **Riesgos:** El Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Calle 53, cuenta con 4 riesgos identificados, 3 de afectación de la imagen institucional dentro de los cuales se encuentra insatisfacción del usuario por pérdida de libretas en custodia o PNC (Producto no conforme), y uno de corrupción, que hace referencia a las dadas. Al respecto se observa que cuentan con una serie de filtros orientados a la mitigación de la materialización del riesgo de corrupción en la expedición de pasaportes, así como un correcto seguimiento a los controles, dentro de los tiempos establecidos.

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 7

- *Planes de mejoramiento:* Se evidencia que desde el año 2021, el Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Calle 53, no suscribe planes de mejoramiento, por lo cual se sugiere que, a partir del ejercicio de seguimiento y retroalimentación a la ejecución de la operación y que se efectúa de manera mensual a través de reuniones con la coordinación, se lleve a cabo una valoración sobre la viabilidad de implementación de oportunidades de mejora identificadas, y cuya formalización no se encuentra documentada en ningún instrumento de gestión que permita evidenciar el fortalecimiento del proceso.
- *Indicadores:* El Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Calle 53, cuenta con dos indicadores:

El primero corresponde a (PNC) Producto no conforme, el cual se calcula con el total de pasaportes expedidos sobre el número de reposiciones, cuyo resultado es el porcentaje de producto no conforme.

El segundo corresponde al indicador de satisfacción, el cual con la ayuda de las encuestas de satisfacción que son realizadas por los ciudadanos en el momento de la expedición de su pasaporte. Para este indicador en particular, se resalta que el mismo es subjetivo al usuario por lo que en la mayoría de los casos no es posible obtener la respuesta de las encuestas por parte de los ciudadanos. Con el fin de que el porcentaje del indicador sea más confiable se sugiere que previa revisión y aprobación presupuestal, se estudie la incorporación de un botón de calificación que el usuario pueda manipular al momento del trámite de expedición de pasaportes, con el fin de que este indicador tenga más participación ciudadana y que el método sea electrónico para que la veracidad, transparencia y tabulación de sus resultados sea más eficaz. Lo anterior se soporta en los resultados que publicados en la página web de la entidad.

INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO: 95.94%

Oficina de Pasaportes sede Calle 53 | Cuatrimestre de 2023



Informe
**RESULTADOS ENCUESTA
VIRTUAL DE SATISFACCIÓN**
I Cuatrimestre 2023
Oficina de Pasaportes Sede Calle 53

- *Plan de atención al ciudadano:* En el proceso de evolución realizado fue posible conocer que se hacen retroalimentaciones constantes al personal encargado de la atención al público, en las que se tienen en cuenta las observaciones remitidas por los ciudadanos a través de las encuestas, así como la socialización del protocolo de atención al ciudadano contemplado para todas las áreas de la entidad. Adicionalmente es posible evidenciar la amabilidad y excelente prestación del servicio por parte de los funcionarios de la sede, así como la buena presentación personal.

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 7

- *Gestión documental:* Se evidencia que el Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Calle 53, aplica las tablas de retención documental correctamente, el archivo se encuentra debidamente organizado por carpetas y subcarpetas en la plataforma Microsoft Teams, lo que facilita que todos los funcionarios puedan consultar la documentación.



- **Revisión del Procedimiento SC-PT-054 Trámite de pasaportes:** En el proceso de evaluación y revisión se realizó un recorrido de campo por las instalaciones de la Sede Pasaporte Calle 53, en donde se evidenció el paso a paso del proceso de expedición de pasaportes, desde que el ciudadano se presenta en la sede para ser atendido por los formalizadores, asignación de turno, verificación de documentación, recaudo, autorización y la entrega del pasaporte al ciudadano. Se evidencia conocimiento y manejo por parte de los funcionarios en el proceso, lo cual facilita que el indicador de satisfacción del usuario sea alto y tenga un impacto bajo dentro del mismo.

En el marco de las entrevistas a los funcionarios auditados, se destaca como fortaleza la gestión que realizan al interior del Grupo Interno de Trabajo, orientadas a la realización de capacitaciones que fortalezcan el proceso de expedición de pasaportes, respecto de los requisitos, tipos y diferenciación de requisitos documentales y legales para la expedición de pasaportes con la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, el GIT de Visas e Inmigración y la Registraduría Nacional del Estado Civil. Además de la socialización de alertas de fraude a los formalizadores para facilitar las revisiones de legalidad en los requisitos para la expedición de pasaportes.

En cuanto al proceso de seguimiento a las gobernaciones para la expedición de pasaportes, se evidencia que se realiza la debida revisión de documentación, para poder realizar el trámite, las gobernaciones realizan jornadas de apoyo para la expedición de pasaportes, como aparece registrado en el procedimiento, para lo cual el Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Calle 53, realiza la gestión interna con la Dirección de Gestión de la Información y Tecnología para autorizar los usuarios que van a realizar la jornada de expedición de pasaportes.



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 7

Al momento de realizar visitas anuales a las gobernaciones, se realiza una auditoria a las gobernaciones con el fin de verificar el proceso al interior de la gobernación, se realiza el cierre de la jornada con los funcionarios y se realiza la verificación de la custodia y almacenamiento de las libretas y pasaportes.

Por otra parte, es preciso indicar que en la revisión documental del procedimiento SC-PT-054 “Trámite de pasaportes” versión 12, se evidencio la desactualización de la base legal de esta por cuanto no cuenta con la resolución 0001264 de 2022 “Por la cual fija el valor de la Unidad de Valor Tributario – UVT para el año 2023” y la Resolución 0576 del 20 de enero de 2023 “Por la cual se ajustan las tasas que deben pagar los usuarios por los servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores, con destino al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, y se deroga la Resolución 9593 del 27 de diciembre de 2022”.

- **Revisión del Instructivo SC-IN-015 Recepción, almacenamiento, custodia e inventario de Pasaportes:** En la entrevista realizada a la coordinadora se evidenció una correcta interacción de ella con los funcionarios que hacen parte del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Calle 53 y el contratista Thomas Greg para la revisión y recepción de las libretas.

Se denota la organización del proceso, el correcto seguimiento, y las medidas de seguridad tomadas de conformidad con lo indicado en el instructivo, para la recepción, almacenamiento, custodia e inventario de los pasaportes.

En cuanto a las formalidades con las que debe contar el documento “SC-IN-015 Recepción, almacenamiento, custodia e inventario de Pasaportes y libretas de tripulante terrestre”, se evidencio que en el numeral “5. Registros” no se encuentra relacionado el formato GF-FO-104 – Recaudo Pasaportes, por lo que, de conformidad a la justificación de los funcionarios auditados, se sugiere realizar estudiar la inclusión de este dentro de la guía o cambiar la redacción del texto de en donde se hace la mención de este, para así eliminar su uso dentro de este instructivo.

- **Reunión de Cierre.** La reunión de cierre estuvo presidida por la auditora líder y con la asistencia de la Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Calle 53, el Gestor de Cambio del proceso, y los funcionarios acompañantes de los grupos internos de trabajo. En esta se resaltó el ejercicio dinámico de conocer los procesos, sus potencialidades, dificultades y metas, además del reconocimiento del conocimiento y de la cultura del trabajo en equipo. Se socializó algunos elementos de mejora y se comunicó la no conformidad.

5. FORTALEZAS:

- La coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Pasaporte Sede Calle 53, realiza reuniones de seguimiento y retroalimentación con una periodicidad mensual.
- Se realizan retroalimentaciones con los formalizadores de pasaportes, en las que se tienen en cuenta los comentarios realizados por los ciudadanos en las encuestas de satisfacción y el protocolo de atención al ciudadano.
- Se realiza seguimiento a los compromisos suscritos mediante acta de reunión CO-FO-005 con las Gobernaciones con las cuales se tiene convenio suscrito y vigente, para la expedición y formalización de pasaportes.



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 7

- Realización de evaluación de conocimientos de manera posterior a las capacitaciones impartidas a los funcionarios de las Gobernaciones con convenio suscrito y vigente, para la expedición y formalización de pasaportes.
- Realización de capacitaciones respecto de los requisitos, tipos y diferenciación de requisitos documentales y legales para la expedición de pasaportes con la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, el GIT de Visas e Inmigración y la Registraduría Nacional de Colombia.
- Socialización de alertas de fraude a los formalizadores para facilitar las revisiones de legalidad en los requisitos para la expedición de pasaportes.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisar la inclusión de una actividad dentro del Plan de Acción Institucional, que esté relacionada con las capacitaciones impartidas a las gobernaciones, cuya función ayude con la correcta expedición de pasaportes.
- Revisar la posibilidad de suscribir planes de mejoramiento, en los que se incluyan las actividades referenciadas y concertadas en las reuniones de seguimiento que son presididas por la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo.
- Revisar y actualizar la Guía “SC-IN-015 RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, CUSTODIA E INVENTARIO DE PASAPORTES Y LIBRETAS DE TRIPULANTE TERRESTRE”, con el fin de incluir en el numeral “5. Registros” el formato “GF-FO-104 Recaudo Pasaportes” o cambiar la redacción del texto de en donde se hace la mención sobre el uso de este, para su posible eliminación por no ser aplicable a las actividades del instructivo.

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	NTC ISO 9001:2015 7.5.3.1	<p>La norma NTC-ISO 9001:2015, requisito 7.5.3.1 literal a) establece “la información documentada requerida por el sistema de calidad se debe controlar para asegurar que sea idónea para su uso”.</p> <p>Evidencias:</p> <p>La base Legal del Procedimiento SC-PT-054 Trámite de pasaportes, no cuenta con la resolución 0001264 de 2022 “Por la cual fija el valor de la Unidad de Valor Tributario – UVT para el año 2023” y la Resolución 0576 del 20 de enero de 2023 “Por la cual se ajustan las tasas que deben pagar los usuarios por los servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores, con destino al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, y se deroga la Resolución 9593 del 27 de diciembre de 2022”, encontrándose insertas resoluciones que regulan la materia, de vigencias anteriores.</p>



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: 7 de 7

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Como resultado de la auditoria se evidencia la existencia del manejo de los procesos y procedimientos (con sus formatos, paso a paso) dentro del proceso de Servicio al Ciudadano. Reconocen los límites de los procesos en los cuales participan, fomentando el mejoramiento de cada de los pasos y su adaptación a los contextos cambiantes que, aunque requiere de algunas actualizaciones permite que se cumplan con los requisitos del proceso. En consecuencia, el proceso cumple los objetivos dando cumplimiento a la ejecución de la normatividad externa y a los lineamientos definidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores en cuanto a los requisitos establecidos por las normas técnicas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Para las oportunidades de mejora y las no conformidades, el proceso debe definir un plan de mejoramiento que contribuya al fortalecimiento del sistema de gestión de acuerdo con el procedimiento MC-PT-010 "Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora".

Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

Juliette Carolina Cruz Molina
Auditor Líder

(Documento Electrónico)

María Fanny Camargo Rincón
Auditor Acompañante

(Documento Electrónico)

Jenny Andrea Hernández Alfonso
Coordinadora del GIT de Gestión y Desempeño Institucional