



**PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**  
Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio  
Seguimiento corte 30 de junio de 2019

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos y ambiental con corte al 30 de junio, correspondiente al segundo trimestre de 2019, 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.

A continuación, se presentan los resultados de este seguimiento:

Corte: 30-06-2019		PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS II TRIMESTRE 2019								
Proceso	HALLAZGOS		ACCIONES		ESTADO DE LAS ACCIONES			EFICACIA DE LAS ACCIONES - II trimestre		
	No Conformidad	Oportunidades de Mejora	Correctivas	Mejora	Acc. Vigentes	Acc. Cumplidas	Acc. Vencidas	Eficaces	NO eficaces	Pendiente evaluar eficacia
Direccionamiento Estratégico, Form.	0,5	1		3	3					
Comunicaciones	3	5	7	5	12					
Gestión de IT	4		7		5	2		1		
Desarrollo de la Política Exterior	3	5	9	7	9	7		1		1
Seguimiento de la Política Exterior	0									
Servicio al Ciudadano	10	2	19	6	17	8		5		
Gestión del Talento Humano	1,5	14	1	22	18	5		1		
Gestión Financiera	2		6		4	2				
Gestión Administrativa	6	9	11	13	20	3	1	1		
Gestión Contractual	3	1	10	3	13					
Gestión Documental	3	1	8	1	6	3				1
Apoyo Jurídico	0	2		2	2					
Evaluación Independiente	1		1			1		1		
Mejora Continua	2	6	2	8	9	1				
<b>Totales</b>	<b>39</b>	<b>46</b>	<b>81</b>	<b>70</b>	<b>118</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Durante el segundo trimestre de 2019, se evaluó la eficacia a diez (10) planes de mejora correspondientes a los procesos de:

- Servicio al Ciudadano (5), 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 MRE" y al incumplimiento de la meta de los indicadores de Eficacia en la respuesta de las Quejas y Eficacia en la respuesta de los Reclamos.
- Gestión de IT (1), asociado a la materialización del riesgo "Pérdida o no disponibilidad de la información de la Entidad".
- Talento Humano (1) relacionada con la implementación de acciones que permitan el desempeño y eficacia del SIG.
- Desarrollo de la Política (1); relacionada con la inclusión en la caracterización del proceso de las actividades claves del GIT Estadística Consular.
- Gestión Administrativa (1) relacionada con aplicación de las políticas incluidas en los procedimientos por cada uno de los GIT.
- Evaluación Independiente (1) relacionada, con la evaluación de todos los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015. realizadas en las auditorías de calidad.

Como resultado de la evaluación (10) planes de mejora fueron considerados eficaces.

En el periodo se venció una acción correspondiente a los procesos Gestión Administrativa de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Transportes.

**Estado de las acciones**

El estado de cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora suscritas en el plan de mejoramiento por procesos, con corte al 30 de junio de 2019, es el siguiente:

<b>Estado de las acciones</b>		
<b>Estado</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Cumplidas</b>	<b>32</b>	<b>21,19</b>
<b>Vigentes</b>	<b>118</b>	<b>78,15</b>
<b>Vencidas</b>	<b>1</b>	<b>0,66</b>
<b>Totales</b>	<b>151</b>	<b>100,00</b>

Es importante precisar que el proceso de Seguimiento a la Política Exterior no contó con acciones a evaluar en el segundo trimestre, ni tiene acciones de mejora pendientes por ejecutar.

El resultado del seguimiento a los planes de mejoramiento por procesos vigentes a 30 de junio de 2019 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 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.

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.

Las siguientes dependencias deben suscribir el plan de mejoramiento derivado de las oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas de calidad realizadas a los procesos de Desarrollo de la Política (Dirección de Soberanía y Dirección de Cooperación Internacional) y Gestión Documental (Dirección para el Desarrollo y la Integración Fronteriza).

**Cancillería**

Ministerio de Relaciones Exteriores  
República de Colombia

Página 3 de 3

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**