



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 12

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	Servicio al Ciudadano
<b>Dependencia:</b>	Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano y Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones
<b>Tipo de auditoría o seguimiento:</b>	Auditoría Interna
<b>Fecha entrega del Informe</b>	12/09/2023

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al Proceso de Servicio al Ciudadano, en particular a los Grupos Internos de Trabajo del Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) y al GIT de Apostilla y Legalización se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y demás normativa y requisitos de la entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de Gestión Documental y Evaluación y Mejora de la Gestión.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el proceso de **Servicio al Ciudadano** aplicando las actividades relacionadas con los Grupos Internos de Trabajo del Centro Integral Atención al Ciudadano y Apostilla y Legalizaciones en el período comprendido entre el 1 de abril de 2022 al 16 de junio de 2023. La auditoría se realizó de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y, Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) al Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, entre el 20 y 21 de junio de 2023, y al GIT Apostilla y Legalizaciones entre el 22 y 23 de junio de 2023; respectivamente, comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, los documentos del sistema integrado y la normativa asociada al proceso. La auditoría se desarrollará teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-012 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea de defensa.

Los requisitos aplicables al proceso a auditar serán 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 considere pertinentes.

En la auditoría se revisará la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental (manejo documental del archivo) y de Evaluación y Mejora de la Gestión.

**Los riesgos contemplados fueron:** No disponibilidad de tiempo en la agenda de los responsables del proceso o procedimiento auditado, o no suministro de la información y/o fallas de conectividad, lo que imposibilita la ejecución del proceso auditor.

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: 2 de 12

#### 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE LA AUDITORÍA AL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CITAC) Y AL GIT APOSTILLA Y LEGALIZACIONES:

- **Planeación de auditoría y revisión documental – (14 – 16 de junio de 2023)**

Se realizó la planeación de la auditoría y la revisión documental identificando los objetivos, alcance del proceso, los documentos de este y sus generalidades principales.

Se realizó el diligenciamiento y la entrega del Plan de Auditoría Interna en el formato EI-FO-002, el cual fue enviado para aprobación del Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional para ser socializado posteriormente con las áreas auditadas del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano y el GIT de Apostilla y Legalizaciones.

Se elaboró la lista de verificación a seguir en el desarrollo de la auditoría en el formato EI-FO-011 de acuerdo con el análisis de los criterios a evaluar según los numerales de las normas ISO 9001; 2015 & ISO 14001; 2015; y definidos para el proceso en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001

- **Reunión de apertura – 20 de junio de 2023**

La reunión de apertura se realizó de manera conjunta entre las dos dependencias a auditar. Esta reunión contó con la presencia del Coordinador del GIT CIAC, Sr. Aldo Antonio Beltrán Osorio y su respectivo equipo de operación, así como con los representantes del contratista que se encarga de los procesos de BPO: Millenium. Por parte del GIT de Apostillas y Legalizaciones, se contó con la participación de Lina María Parra Murcia, en representación de la Coordinadora (debido a que la Coordinadora Embajadora Ruth Mery Cano Aguillón, se encontraba incapacitada) y los demás funcionarios que integran esta dependencia.

En dicha reunión se explicaron los siguientes puntos: 1) Objetivo de la auditoría; 2) Alcance de la auditoría; 3) Riesgos de la auditoría; 4) Reconfirmación de la agenda; 5) Explicación de la importancia del ejercicio de las Auditorías Internas.

- **Revisión de gestión del proceso - GIT CIAC**

Durante la entrevista al CIAC se siguió lo contemplado en los numerales 4.4, 8.1, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10 de la norma ISO 9001: 2015; y los numerales 6.1, 6.2, 8.1, 10 de la norma ISO 14001: 2015, la política del servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Se revisó con los encargados del proceso todo lo relacionado con la caracterización del proceso, el objetivo, el alcance, las principales actividades estratégicas asociadas a la efectiva prestación del servicio al ciudadano. También se verificó la interacción de las actividades entre el CIAC y las demás dependencias. Se evidenció compromiso de todo el equipo, liderazgo y apropiación por parte de los encargados del proceso de servicio al ciudadano al demostrar conocimiento frente a la gestión que realizan, la forma en que el proceso contribuye a la misión, visión,



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: 3 de 12

a la política del Sistema Integrado de Gestión y a los objetivos estratégicos de la entidad desde las actividades desarrolladas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano, y el GIT de Apostilla y Legalización, así como, la forma en que miden el proceso y lo controlan. Tanto en el Sistema de Gestión de Calidad como en el Sistema de Gestión Ambiental.

Durante la verificación de las herramientas para la planificación del proceso se identifican mecanismos idóneos que permiten planificar el servicio, por ejemplo: actividades en el plan de acción, actividades en el plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Se recomienda fortalecer la revisión de normas recientes que guarden relación con los requisitos de servicio al cliente, investigar sobre las necesidades identificadas en los diálogos con la diáspora colombiana, diálogos que sirvieron de insumo para el plan nacional de desarrollo del presente gobierno.

Se verificó el cumplimiento de la gestión a los riesgos del proceso:

- Brindar respuesta a las peticiones recibidas a través de los canales de comunicación que administra el CIAC por fuera de los términos de ley:
- Brindar respuestas imprecisas, inexactas, incompletas y/o erradas a las peticiones radicadas en el MRE y su fondo rotatorio; esta debe articularse con todas las dependencias y deben tener esa misma responsabilidad y asegurar quien tiene la competencia en la entidad para contestar las PQRSD, delimitar hasta donde van la responsabilidad de cada uno y la integralidad de las respuestas. A veces las dependencias contestan por otro tema que no es el que está preguntando el peticionario.
- Suministrar, informar a quien no está legitimado para recibirla. Habeas Data

Se evidencia el cumplimiento de los controles y el reporte de estos.

Durante la auditoria se verificó el cumplimiento de las funciones de la Resolución 9709 de 2017, específicamente, las que tiene bajo su responsabilidad, el GIT del Centro Integral de Atención al Ciudadano y se encontró que:

1. Informar, orientar y resolver las solicitudes de información sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores, formuladas a través de los medios oficiales dispuestos para tal fin.
3. Prestar colaboración a las Oficinas Consulares de Colombia acreditadas en el exterior, en la información, orientación y resolución de solicitudes sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores.
6. Solicitar a las Misiones Diplomáticas y Consulares, informes sobre el estado de ejecución de las directrices en materia de atención al ciudadano.

Estas actividades no se cumplen o no se evidencia la gestión de estas, encontrándose una No conformidad para alcanzar el objetivo del proceso "servicio al ciudadano" por incumplimiento de funciones.

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: 4 de 12

El proceso manifiesta que requiere recuperar las personas que fueron retiradas recientemente que apoyaban en tecnología y un abogado.

**Mejoras o cambios destacados:** Se logró aprovechar mejor el talento humano gracias a la implementación de la inteligencia artificial que permitió abrir más canales de atención al ciudadano, como el telegram, WhatsApp, chatbot, mejorando el registro de estadísticas de las llamadas abandonadas, es decir disminuyó el indicador a través callback, sistema de retorno de llamada, finalmente se implementó el plan piloto en los consulados de Estados Unidos de Norteamérica. Esta actividad fue incluida en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, este fortalecimiento apoyo de DIGIT.

También se recomienda realizar un ejercicio riguroso de análisis sistémico que asegure la participación de todas las dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores, incluyendo las misiones de Colombia en el Exterior, este ejercicio debe tener un enfoque de servicio al ciudadano, de tal forma que, además de dar visibilidad a la atención de PQRS, disminuyan las PQRS que presentan los ciudadanos gracias a estrategias que implemente la Entidad lideradas por el CIAC con la participación de todos los involucrados para lograr la satisfacción del ciudadano derivados de la buena orientación y servicio al ciudadano previa, durante y posterior a la prestación de los trámites y servicios que la entidad ofrece y que el CIAC solicite capacitación a la Dirección de Talento Humano del Ministerio para fortalecer los conocimientos de servicio al ciudadano.

Se resalta la permanente capacitación que realiza el CIAC con apoyo de otras dependencias a los contratistas de Millenium sobre cómo funciona la operación del CIAC en las certificaciones fase I y Fase II.

Se revisaron los planes de mejoramiento a las no conformidades registradas en el informe del: 13/Mayo/2022

- ISO 9001: 2015 6.1.2 Literal A – Procedimiento DE-PT-028 – Administración del riesgo, No se cuenta con evidencia de la formulación e implementación de acciones sobre la oportunidad definida en el contexto organizacional "Visitas de Cooperación bilateral y multilateral por buenas prácticas". Al respecto se genera incumplimiento del numeral 6.1.2 literal A: "Los responsables de proceso y sus equipos de trabajo tienen la responsabilidad de formular e implementar acciones de mejora, en atención a los factores identificados como Oportunidades a partir del Contexto Organizacional, para lo cual se deberá formular Plan de Mejoramiento de acuerdo a lo establecido en el procedimiento MC-PT-010 "Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora".

Procedimiento AS-PT-001 - Medición y seguimiento a través de indicadores. No se tiene evidencia del análisis de tendencia para la definición de las metas de los indicadores de gestión para la vigencia 2022. "Cada responsable de cada área deberá realizar a más tardar en el primer trimestre de cada vigencia el análisis de tendencia con el fin de revisar la pertinencia del indicador, meta y rango; cuando se requiera se deberá adelantar acción de mejora."

Auditaremos en este mismo punto uno los indicadores del proceso, si están relacionado con alguno de los procedimientos, guías o instructivos, por favor informar para auditarlos en respectivo espacio de la agenda.

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: 5 de 12

- Requisito 7.3 NTC-ISO 9001- 2015 Requisito 7.3 NTC-ISO 14001- 2015  
Se evidencia desconocimiento sobre la Política del Sistema Integrado de Gestión, los objetivos estratégicos y de las generalidades del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, lo que representa incumplimiento del requisito 7.3 Toma de Conciencia de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001-2015
- Requisito 7.5.3.1 NTC-ISO 9001- 2015 Procedimiento GD-PT-002 “Control de Documentos”

Se evidencia desactualización del procedimiento SC-PT-059 versión No. 2 (vigente en el Sistema), toda vez que en sus registros y documentos asociados se mencionan los siguientes documentos anulados: SC-GS-07 “Guía de participación ciudadana” (anulado el 25 de marzo de 2022), SC-IN-06 “Protocolo de respuesta de solicitudes a través de diferentes canales del atención del CIAC” (anulado el 31 de marzo de 2021) y CO-FO12 “Control de asistencia y seguimiento a compromisos con entidades externas” (anulado el 30 de julio de 2021). Esto genera incumplimiento del requisito 7.5.3.1 de la Norma de Calidad ISO 9001:2015 y de la política de operación definida en el procedimiento GD-PT-002 “Control de Documentos”, que indica: “La revisión de documentos debe realizarse por parte de las áreas responsables para asegurar la suficiencia documental de sus procesos, mínimo una vez al año, dicha labor deberá incluir la revisión de la normatividad aplicable y la información registrada en el módulo de documentos del Sistema Integrado de Gestión”

Todas la No Conformidades fueron cerradas

En cuanto al Sistema de Gestión Ambiental (SGA), se auditó: aspectos ambientales, conocimiento de la política del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), el objetivo estratégico del SGA, conocimiento de los programas del SGA. También se verificó aplicación de controles operacionales a los programas de gestión de residuos sólidos peligrosos, se verificó que el plan de emergencias ambientales, kits antiderrames.

Se deja recomendación para el GIT de Administrativa, de mantener controles sobre el vencimiento de los extintores.

**PROCEDIMIENTO GESTION DE PETICIONES POR PARTE DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO – (CIAC) E INSTRUCTIVOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN ADMINISTRADOS POR EL CIAC.**

Se audita los numerales 8,1; 8,2,2; 8,5,6; y 8,2,1 en el procedimiento: Gestión de peticiones por parte del centro integral de atención al ciudadano-CIAC y demás dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores - SC-PT-059, se verificó la planificación del servicio el cual es llevado acorde al instructivo denominado: Protocolo de atención y evaluación de las peticiones presentadas a través de los canales de Comunicación administrados por el CIAC – SC-IN-022. También se revisaron los registros de los formatos asociados al procedimiento y se verifica los requisitos en materia de gestión documental se evidencia cumplimiento.



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: 6 de 12

Se verificó la atención de PQRS por el canal de correspondencia, la información que ingresa por este canal se encuentra almacenado en el correo electrónico de uno de los servidores públicos del CIAC, se recomienda analizar capacidad de almacenamiento y analizar si se puede almacenar la información en un solo repositorio.

Se resalta que en la contratación se garantiza el almacenamiento de la información hasta por 10 años en el CRM.

Recomendación: Asegurar la interacción con las demás dependencias para garantizar el control de las respuestas, realizar análisis conjunto cuando se presentan incremento de PQRS con asuntos repetidos, por ejemplo, peticiones realizadas por los ciudadanos señalando que los montos no son acordes en las facturas y que no coincidan con el monto que cancelado, en casos como estos se deben analizar las causas que generan estas peticiones para implementar acciones de mejora para evitar que se sigan presentando peticiones por esta misma razón.

Se resalta entrenamiento cuando hay cambios sustanciales en los procesos, por ejemplo, han tomado visas, pasaportes, refugio, asistencia a internacionales, jurídica interna, pidieron próximamente a derechos humanos. definir limites en las responsabilidades de las dependencias en las respuestas y trabajar de manera conjunta toda la información que esta fijada en la web de la entidad.

### **CONTROLAR LA EFICACIA, OPORTUNIDAD Y LEGITIMIDAD EN LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)**

Se evidencia durante la auditoria que los lideres de calidad monitorean las bases de la información para determinar cómo va la gestión y así redistribuir los agentes en los diferentes canales de atención. El control lo realiza el CIAC a través de los Indicadores: 1. eficacia en la respuesta de las quejas. 2. Eficacia en la respuesta de los reclamos. 3. nivel de servicio atención correos electrónicos. Por ejemplo, gracias al Chat Bot se ha podido asignar agentes a otros canales de servicio permitiendo que más personas accedan a la atención, más personas se han familiarizado con la página pasando de un 50% a un 90% de personas ingresando a la página y realizando autogestión. Todo este control se lleva en tableros que permiten ir controlando cómo va todo.

### **FUNCIONALIDAD DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SC-GS-011**

El usuario contacta por cualquiera de los canales del Ministerio de Relaciones Exteriores desde la aplicación o espacio web, El orientador/agente-CIAC, inmediatamente registra los datos del usuario en CRM o lo que haga sus veces, y debe consultar el histórico correspondiente al usuario a través del CRM y BP. Se hizo una prueba para verificar la eficacia en la asesoría por video llamada, con la servidora pública Lady Paola.

Se recomienda ajustar el árbol de cliente, en el diseño de la página web ya que se evidencia desarticulación por lo que el proceso debe realizar la comunicación con los usuarios de manera armonizada y con todas las dependencias que prestan trámites y servicios, esto con el fin de ofrecer información contundente y ordenada al ciudadano, ajustada también a la página web gov.co para lo cual es conveniente vincular Mintic, GIT Prensa y Comunicación Corporativa, CIAC, Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y de Servicio al Ciudadano.

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: 7 de 12

Uno de los puntos a destacar es el uso de la inteligencia artificial como el Chat Bot, del cual se sacan una lista con las preguntas más repetitivas, con el propósito de ir entrenando el Chat Bot para tener mayor asertividad en las respuestas a las preguntas que formulan los ciudadanos, cargar el banco de datos. Esta información la analizan los líderes de calidad para que sirvan de base para el WhatsApp, Chat Bot (segunda generación) conectar directamente con el enlace de los requisitos de cada trámite. Igualmente, el control de la información les ha permitido identificar como aprovechar mejor los recursos y replantear la mejor forma de aprovechar el talento humano que tiene el CIAC.

### CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DEL BANCO DE DATOS DEL CIAC – SC-GS-06

Durante la auditoria se verificó la forma en que construyen el banco de datos y las decisiones que toman con la información, y se evidenció que la retroalimentación es diaria, la promesa es responder a menos de 48 horas y se está respondiendo a 24 horas. Sí se identifica alta concentración de preguntas en un tema en particular inmediatamente contactan a la dependencia responsable del tema para tomar medidas.

También se recomienda hacer prospectiva de lo que implica el uso de inteligencia artificial y los costos de esta para la entidad verificando costo/beneficio para la mejor prestación del servicio.

Se debe identificar un control entre dependencias para garantizar que se comunica al ciudadano cuando se presente un nuevo requisito para los productos y servicio.

Se verificó que cuentan con una base de datos o directorio de los servidores públicos para contactarlos con los ciudadanos que lo llegasen a requerir. Al respecto la entidad tiene un directorio de los servidores públicos de la entidad. Información del sistema métricas de comparación tablero del proveedor y los tiempos en los que trabajan

## 5. FORTALEZAS

Se logró aprovechar mejor el talento humano, gracias a la implementación de la inteligencia artificial que permitió abrir más canales de atención al ciudadano, como el telegram, WhatsApp, chatbot, mejorando el registro de estadísticas de las llamadas abandonadas, es decir, disminuyó el indicador a través callback, sistema de retorno de llamada, finalmente se implementó el plan piloto en los consulados de Estados Unidos de Norteamérica. Esta actividad fue incluida en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, este fortalecimiento apoyo de DIGIT. Se resalta la permanente capacitación que realiza el CIAC con apoyo de otras dependencias a los contratistas de Millenium sobre cómo funciona la operación del CIAC en las certificaciones fase I y Fase II.

Durante la revisión de las actividades que hacen parte del ciclo planear, hacer, verificar, actuar (PHVA) del proceso servicio al ciudadano, específicamente las que guardan relación con el CIAC se identifica que tienen apropiado la cultura de planeación basado en herramientas útiles para el proceso como los planes de acción, inclusión de actividades en el Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano. Los servidores públicos identifican lo importante que es contar con herramientas para el autocontrol, la autogestión y la autoevaluación.

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: 8 de 12

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

No se identifican. Se identifican recomendaciones, las cuales están descritas en el desarrollo de las actividades de este documento.

### GIT APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

#### ▪ Revisión de gestión del proceso - GIT APOSTILLA Y LEGALIZACIONES

Durante la entrevista al GIT de Apostilla y Legalizaciones se siguió lo contemplado en los numerales 4.4, 8.1, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10 de la norma ISO 9001: 2015; y los numerales 6.1, 6.2, 8.1, 10 de la norma ISO 14001: 2015, la política del servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Se revisó con los encargados del proceso todo lo relacionado con la caracterización del proceso, el objetivo, el alcance, las principales actividades estratégicas asociadas a la efectiva prestación del servicio al ciudadano. Se evidenció un trabajo comprometido en equipo, liderazgo y apropiación del conocimiento frente a la gestión que realizan, la forma en que el proceso contribuye a la misión, visión, a la política del Sistema Integrado de Gestión y a los objetivos estratégicos de la entidad desde las actividades desarrolladas por el GIT de Apostilla y Legalización, así como, la forma en que miden el proceso y lo controlan. Tanto en el Sistema de Gestión de Calidad como en el Sistema de Gestión Ambiental.

Durante la verificación de las herramientas para la planificación del proceso se identifican mecanismos idóneos que permiten planificar el servicio, por ejemplo: actividades en el plan de acción, actividades en el plan anticorrupción y atención al ciudadano. Se resalta de las actividades del planear: la consolidación de 7 procesos de interoperabilidad vigentes para la expedición automática y semiautomática de Apostillas y Legalización. Se debe asegurar los protocolos de intercambio de información

Se verificó el cumplimiento de la gestión a los riesgos del proceso, se ha venido reportando el seguimiento a la implementación de los controles, verificando la conformidad acorde con las políticas fijadas por la entidad en materia de riesgos.

En cuanto a los planes de mejora que provenían de informes anteriores, se encontró que los señalados a continuación, han sido cerrados:

- ISO 9001: 2015 7.5 – Información documentada – Materialización de riesgo de gestión documental. Se evidencia el uso del instructivo SC-IN-17 Plan de Contingencia en el procedimiento SCPT-56 Expedición de legalizaciones, versión 5, vigente desde el 14 de septiembre de 2019. El instructivo SC-IN-17 Plan de contingencia no se encuentra vigente y en el sistema maestro se encuentra anulado. Incumpliendo el numeral 7.5 Información documentada de la Norma ISO 9001:2015.
- Se presenta materialización del riesgo de gestión “Que no se incorpore documentación al Sistema Integrado de Gestión, obsolescencia de esta o uso de documentos no vigentes” del proceso de gestión documental.

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: 9 de 12

- Control interno se observan datos de terceros

### En el PAAC tienen tres actividades

- Establecer un plan de incentivos dirigidos a los Agentes Profesionales Sustanciadores, orientado a incentivar el mejoramiento del servicio prestado en los trámites de apostilla y legalizaciones
- Realizar retroalimentaciones a los Agentes sustanciadores y brindar las directrices necesarias para el desarrollo de las actividades propias del Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones, con el fin de prestar un servicio ágil y eficiente.
- Realizar campañas de divulgación en las diferentes redes sociales del Ministerio de Relaciones Exteriores, sobre los requisitos establecidos para el trámite de apostilla y legalización en relación con los documentos de educación, registros civiles, notariales, salud, judiciales, eclesiásticos, traducciones oficiales, antecedentes judiciales, pasaporte y automáticos.

Todas las actividades en proceso de ejecución.

La prestación del servicio a los usuarios de los trámites del Ministerio de Relaciones Exteriores se planea de acuerdo con las necesidades de los usuarios y se actualiza la página web a partir de los tipos documentales que las personas quieren apostillar y legalizar, de los que llegan de PQRS y de los agentes sustanciadores

### REGISTRO DE FIRMAS ANTE EL MINISTERIO – SC-PT-055

Se recomienda estar atentos a cambios en las normas que afecten o implique el registro de nuevas firmas que deban ser registradas y que afecten el trámite de apostilla y legalizaciones como, por ejemplo, si se llegase a aprobar el matrimonio por la iglesia cristiana.

Se identifica una fortaleza en el proceso la cual es ajustada en el trámite, la aceptación de la firma mecánica documentada en el decreto tramites el cual señala que la firma del documento se puede validar en una página web de la entidad y están establecidos los parámetros que se deben tener en cuenta para verificar que cumpla los lineamientos establecidos para el registro de las firmas.

Se recomienda implementar un control para dar cumplimiento al artículo 3 de la Resolución 1959 de 2020 y mantener actualizado el registro de la firma del servidor público que requiera suscribir documentos que deban surtir efectos legales en el exterior ante el Ministerio de Relaciones Exteriores, asimismo, para informar cuando se retire del servicio, se presenten modificaciones en el cargo por él desempeñado o por cambio de Entidad a través de las oficinas de talento humano de las diferentes entidades donde trabajan los servidores públicos.

En cuanto a los ajustes que requiere el sistema de firmas, se recomienda sostener una reunión con la DIGIT para acordar un cronograma de tareas para garantizar las mejoras que requiere el sistema.

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: 10 de 12

- **EXPEDICIÓN DE APOSTILLA**
- **EXPEDICIÓN DE LEGALIZACIÓN – SC-PT-056 – CADENA DE LEGALIZACIÓN HACIA Y DESDE EL PAIS**
- **FUNCIONALIDAD DE APOSTILLA Y LEGALIZACIONES V2 - SC-GS-018**
- **ORIENTAR SOBRE LOS REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS TRAMITES DE APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN**

Los procedimientos y guías relacionados con apostilla y legalización se auditaron de manera paralela dado que las actividades que se adelantan guardan una similitud en su operación, pues se trata de documentos colombianos que van a surtir efectos legales en un país miembro o no de la “Convención sobre la Abolición del requisito de Legalización para documentos Públicos Extranjeros” suscrita en La Haya el 5 de octubre de 1961.

Se hacen apostilla solo con países que hagan parte del convenio de La Haya, se destaca que la gran demanda de apostillas se da en los documentos de educación siendo un proceso es en interoperabilidad 100% línea.

Por otro lado, todos los actos privados son avalados por un notario público, el cual debe tener su firma registrada en la base de datos.

Se resalta el video de corto que se publicó en las redes sociales y pagina web del Ministerio, en donde se explica las generalidades de la apostilla y la importancia de apostillar los documentos desde el exterior el cual va de acuerdo con la normativa de los demás países en donde cada estado es autónomo de fijar sus documentos. Se destaca que los documentos eclesiásticos, es decir los documentos avalados por la nunciatura Apostólica (nuncio) apostólica y la arquidiócesis tiene competencia publica

Se sugiere ampliar las orientaciones a los ciudadanos sobre ante quien debe y como conseguir la firma del funcionario público competente. Igualmente se recomienda analizar ente las partes involucradas las causas que generan las PQRS derivados con los pagos por concepto de Apostilla y Legalización.

## 7. FORTALEZAS

### GIT de Apostilla y Legalizaciones

El GIT de Apostilla y Legalizaciones fortalece las capacidades del talento humano mediante entrenamiento para mejorar el proceso de operación del GIT, por medio de una estrategia denominada plan canguro para entrenar al personal nuevo. Igualmente, tienen un plan b o respaldo en caso de ausencia.

Cuentan con mecanismos o métodos que les permiten controlar el desempeño del proceso, mediante la satisfacción del cliente y disminuyendo el producto no conforme a través de la fijación de *reels* en *Instagram* donde comunican al ciudadano con mayor detalle cómo proceder según documento a apostillar o legalizar.



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: 11 de 12

### GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC

Se logró aprovechar mejor el talento humano, gracias a la implementación de la inteligencia artificial que permitió abrir más canales de atención al ciudadano, como el telegram, WhatsApp, chatbot, mejorando el registro de estadísticas de las llamadas abandonadas, es decir, disminuyó el indicador a través callback, sistema de retorno de llamada, finalmente se implementó el plan piloto en los consulados de Estados Unidos de Norteamérica. Esta actividad fue incluida en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, este fortalecimiento apoyo de DIGIT. Se resalta la permanente capacitación que realiza el CIAC con apoyo de otras dependencias a los contratistas de Millenium sobre cómo funciona la operación del CIAC en las certificaciones fase I y Fase II.

Durante la revisión de las actividades que hacen parte del ciclo planear, hacer, verificar, actuar (PHVA) del proceso servicio al ciudadano, específicamente las que guardan relación con el CIAC se identifica que tienen apropiado la cultura de planeación basado en herramientas útiles para el proceso como los planes de acción, inclusión de actividades en el Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano. Los servidores públicos identifican lo importante que es contar con herramientas para el autocontrol, la autogestión y la autoevaluación.

### 8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

No se identificaron oportunidades de mejora en el desarrollo de la auditoria.

### 9. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	Resolución 9709 de 2017	<p>La Resolución 9709 de 2017, establece como responsabilidad del GIT del Centro Integral de Atención al Ciudadano lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar, orientar y resolver las solicitudes de información sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores, formuladas a través de los medios oficiales dispuestos para tal fin.</li> <li>- Prestar colaboración a las Oficinas Consulares de Colombia acreditadas en el exterior, en la información, orientación y resolución de solicitudes sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores.</li> <li>- Solicitar a las Misiones Diplomáticas y Consulares, informes sobre el estado de ejecución de las directrices en materia de atención al ciudadano.</li> </ul> <p>Durante la entrevista realizada el Coordinador del GIT del Centro Integral de Atención al Ciudadano se evidenció que actualmente no se tiene evidencia del desarrollo de estas funciones incumpliendo la resolución mencionada.</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: 12 de 12

## 10. CONCLUSIONES DEL INFORME

En general se concluye que el proceso de auditoria se desarrolló conforme a lo planificado, registrando y solicitando las respectivas evidencias que dan cuenta de la conformidad del cumplimiento de los requisitos.

Como resultado de la auditoria se evidencia la existencia de un manejo adecuado del proceso Servicio al Ciudadano en los grupos internos de trabajo del Centro Integral de Atención al Ciudadano y de Apostilla y Legalizaciones, el uso de las tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. En consecuencia, el proceso cumple los objetivos, alcances y metas propuestos, que ha dado cumplimiento a la ejecución de la normatividad externa y a los lineamientos definidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores establecidos por las normas técnicas de calidad – **NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015**, sin embargo, en la auditoria se identificó una no conformidad para el GIT del CIAC que debe ser analizada y aplicar el procedimiento MC-PT-010 “Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora”, con el apoyo de otras dependencias del Ministerio para la articulación transversal de los aspectos mencionados.

### Equipo auditor:

(Documento electrónico)

\_\_\_\_\_  
**María Peña Sarmiento**  
**Auditor Líder**

(Documento electrónico)

\_\_\_\_\_  
**Jenny Andrea Hernández Alfonso**  
**Coordinadora GIT Gestión y Desempeño Institucional**