

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 9

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO:	SERVICIO AL CIUDADANO
Dependencia:	Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Norte) Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Chapinero) Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano
TIPO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:	AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD
EQUIPO AUDITOR:	
Auditor líder:	Eliana Prada Beltrán

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:

Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y demás requisitos internos y externos de la entidad asociados al proceso de Servicio al Ciudadano.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La auditoría se realizó al proceso de Servicio al Ciudadano, para los servicios de expedición de Pasaportes y Atención al Ciudadano, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Procedimiento "Actividades de Auditoria Interna", abarcando el ciclo PHVA definido en la caracterización del proceso, los documentos asociados al proceso.

3.1. Se verificaron las generalidades del proceso, listadas a continuación:

- El proceso actualmente tiene definido su objetivo en la **Caracterización del Proceso SC-PR-08 Servicio al Ciudadano versión 6 vigente desde el 7 de mayo de 2015** de forma clara y precisa, los auditados conocen de esta información e identifican de forma clara las actividad que realizan a través de su gestión para dar cumplimiento al mismo.
- De acuerdo al plan de auditoria se observó que se tienen identificados actualmente cinco (5) riesgos, tres (3) por procesos y dos (2) de corrupción en el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) versión 1, publicado en la intranet con fecha del 29 de enero de 2016:
- **Expedir productos con inconsistencias**, riesgo de cumplimiento por proceso, es de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Norte y Sede Chapinero), los controles aplicados para prevenir la materialización del riesgo son: Revisión por parte del usuario de los datos ingresados al sistema en la etapa de formalización por cada solicitud, Revisión por parte del funcionario autorizador en el aplicativo de cada pasaporte antes de enviarlo al centro de impresión, Realizar reunión mensual de retroalimentación con los formalizadores, sustanciadores y autorizadores con el fin de identificar las principales causas de errores en los trámites para el caso, e Identificación del producto no conforme y



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 9

efectuar el tratamiento respectivo, durante el ejercicio auditor se verificó directamente en la ejecución del procedimiento la correcta aplicación de dichos controles evidenciando que los mismos son eficaces.

Es de aclarar, que durante el ejercicio de auditoria se explica a los auditados, que es necesario verificar la formulación de este riesgo y su respectivo indicador “*No. Productos emitidos con inconsistencias / No. Productos emitidos*” ya que se encuentra directamente relacionado con el Control de Producto No conforme, para lo cual se debe tener en cuenta el concepto de Riesgo y Producto No conforme definido en la norma NTCGP 1000:2009.

- **Otorgamiento de un pasaporte soportado en documentos falsos o adulterados**, riesgo de corrupción, es de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Norte y Sede Chapinero), los controles aplicados para prevenir la materialización del riesgo son: Validar los datos de los registros civiles, contraseñas y/o cédulas de ciudadanía, cuando no se cuente con información suficiente para validar la identidad de la persona, con la Registraduría Nacional a través acceso de consulta WEB (ANI), y Solicitar el Certificado de Nacionalidad de considerarlo pertinente para verificar la identidad del solicitante, durante el ejercicio auditor se verifico directamente en la ejecución del procedimiento la correcta aplicación de dichos controles evidenciando que los mismos son eficaces.
- **Incumplimiento en la generación de respuesta a los usuarios de acuerdo a los términos de ley**, riesgo de cumplimiento por proceso, es de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano, los controles aplicados para prevenir la materialización del riesgo son: Monitoreo diario a las solicitudes escaladas a otras áreas, a través de los semáforos de las bases de datos de seguimiento, y realizar seguimiento permanente a las solicitudes vigentes para que no superen los términos legales, durante el ejercicio auditor se verifico directamente en la ejecución del procedimiento la correcta aplicación de dichos controles evidenciando que los mismos son eficaces, a su vez estos controles están establecidos como política de operación en el procedimiento SC-PT-27 Atención a quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, versión 13 vigente desde 10 de diciembre 2015.
- **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**, riesgo de cumplimiento por proceso, es de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano, los controles aplicados para prevenir la materialización del riesgo son: Actualización permanente de los cambios de los trámites publicados en la página web, y Canales de información controlados y monitoreados (grabación e intervención esporádica de llamadas e interacciones (Redes sociales, chat, Skype, plataforma PQRSDF)), durante el ejercicio auditor se verifico directamente en la ejecución del procedimiento la correcta aplicación de dichos controles evidenciando que los mismos son eficaces.
- **Suministrar información confidencial o protegida**, riesgo de corrupción, Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano, los controles aplicados para prevenir la materialización del riesgo son: Cláusulas de confidencialidad en los contratos de prestación de servicios supervisados por la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, y Canales de información controlados y monitoreados (grabación e intervención esporádica de llamadas e interacciones (Redes



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 9

sociales, chat, Skype, plataforma PQRSDFF)), durante el ejercicio auditor se verifico directamente en la ejecución del procedimiento la correcta aplicación de dichos controles evidenciando que los mismos son eficaces.

- De acuerdo al plan de auditoria se observó que actualmente se tienen implementados siete (7) indicadores de gestión los cuales se describen a continuación, con corte a 31 de diciembre 2015:
 - **Porcentaje de Producto No Conforme Pasaportes Sede Norte**, este indicador es de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Norte), este indicador es de eficacia - decreciente, tiene una periodicidad trimestral y reporto un resultado del 0.2% frente a una meta del 0.5%, presentado un resultado Satisfactorio, el mismo cuenta con respectivo análisis de datos.
 - **Satisfacción de usuarios - Sede Norte**, este indicador es de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Norte), este indicador es de efectividad - creciente, tiene una periodicidad trimestral y reporto un resultado del 98% frente a una meta del 93%, presentado un resultado Satisfactorio, el mismo cuenta con respectivo análisis de datos.
 - **Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Chapinero**, este indicador es de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Chapinero), este indicador es de eficacia - decreciente, tiene una periodicidad trimestral y reporto un resultado del 0.2% frente a una meta del 0.5%, presentado un resultado Satisfactorio, el mismo cuenta con respectivo análisis de datos.
 - **Satisfacción de usuarios - Sede Chapinero**, este indicador es de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Chapinero), este indicador es de efectividad - creciente, tiene una periodicidad trimestral y reporto un resultado del 93% frente a una meta del 93%, presentado un resultado Satisfactorio, el mismo cuenta con respectivo análisis de datos.
 - **Eficacia en la respuesta de las Quejas**, este indicador es de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano, este indicador es de eficacia - creciente, tiene una periodicidad trimestral y reporto un resultado del 96,3% frente a una meta del 90%, presentado un resultado Satisfactorio, el mismo cuenta con respectivo análisis de datos.
 - **Eficacia en la respuesta de los Reclamos**, este indicador es de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano, este indicador es de eficacia - creciente, tiene una periodicidad trimestral y reporto un resultado del 98,3% frente a una meta del 90%, presentado un resultado Satisfactorio, el mismo cuenta con respectivo análisis de datos.
 - **Nivel de servicio atención correos electrónicos**, este indicador es de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano, este indicador es de eficacia - creciente, tiene una periodicidad trimestral y reporto un resultado del 98% frente a una meta del 95%, presentado un resultado Satisfactorio, el mismo cuenta con respectivo análisis de datos.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 9

- Durante la auditoria se evidencian las mejoras implementadas correspondientes a: la implementación de la política de Lenguaje Claro por parte del CIAC, la implementación de encuestas en línea lo cual aporta a la reducción del consumo de papel, la implementación del control de errores en el SITAC para el trámite de expedición de pasaportes y la división de las áreas de entrega de pasaportes con las áreas donde se inicia el trámite de expedición del pasaporte.
- 3.2. Se revisó la ejecución de las actividades claves descritas en el hacer de la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano de acuerdo al plan de auditoria:
- Expedición de Pasaportes, se toma como referencia el procedimiento **SC-PT-54 Expedición de Pasaporte**, el cual se encuentra en versión 1 y vigente desde el 25 de septiembre de 2015, se encuentra debidamente publicado en el Sistema Maestro.

Se verificó la correcta aplicación del procedimiento, las actividades realizadas durante el proceso de expedición del pasaporte, los registros asociados a las actividades definidas en el proceso, a su vez se revisaron las políticas de operación y el cumplimiento de las mismas durante el proceso, como resultado de la revisión se identificó lo siguiente:

- Se observa el estricto cumplimiento a las políticas de operación establecidas en el procedimiento.
- Se observa cumplimiento a los controles definidos durante el proceso de expedición del pasaporte.
- Conocen los requisitos del cliente, los requisitos no especificado por el cliente pero que son parte del producto y los requisitos legales, pero presentan dificultad en la identificación del tipo de documento donde se encuentra documentados estos requisitos (Caracterización de Producto SC-PD-05 SERVICIO AL CIUDADANO / PASAPORTE, versión 1 vigente desde el 25 de septiembre de 2015).
- Se observó que para cada trámite se tiene una identificación única del mismo lo cual permite llevar trazabilidad del producto hasta su entrega final.
- Se tiene definido el procedimiento MC-PT-06 Control de Producto y/o Servicio No Conforme versión 5 vigente desde el 12 de mayo de 2015 y el instructivo SC-IN-05 Seguimiento al Producto No Conforme versión 3 vigente desde el 22 de septiembre de 2015, se solicitan evidencias del reporte de Producto No Conforme, para el Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Norte) se verifica el reporte del mes de octubre de 2015 y del mes de noviembre de 2015, y para Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Chapinero) se verifica el reporte del 1 de enero de 2016 al 15 de enero del 2016. Se identifica que dicho reporte obtenido del SITAC contiene la fecha exacta en la que se presentó el Producto No Conforme, posteriormente se está cargando este mismo reporte en el Sistema Maestro pero queda con fecha de registro diferente a la que se presentó el caso se identifica de manera aleatoria que en el reporte del SITAC (sede chapinero) el caso AS062274 con fecha en el SITAC del 2015-12-28 y en el Sistema Maestro esta con fecha del 2016-01-04, el caso AS087357 con fecha en el SITAC del 2016-01-06 y en el Sistema Maestro esta con fecha del 2016-01-05. A su vez se identifica de manera aleatoria que en el reporte del SITAC (sede chapinero) están los casos AS080000 con fecha del 2016-01-04, AS146543 con fecha de 2016-01-15 y no están cargados en el reporte del sistema maestro desde el mes de enero hasta el mes de marzo.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 5 de 9

- Se tiene en versión vigente el formato MC-FO-18 Control del Producto no conforme en la prestación del servicio de Pasaportes en versión 2 vigente desde el 14 de septiembre de 2015, sin embargo el SITAC en su reciente actualización permite llevar el registro de errores durante el proceso el cual suministra el reporte de los trámites realizados con el siguiente contenido y estructura: Fecha, Autorizador, Tipo De Documento, Documento, Campo De Error, Error y Corrección, esta estructura es la misma que tiene como contenido el formato publicado en el Sistema Maestro, se considera que el reporte ya está automatizado conservando la estructura mencionada anteriormente.
- Expedición de Pasaportes, se toma como referencia el procedimiento **SC-PT-54 Expedición y Renovación de Libreta de Tripulante Terrestre**, el cual se encuentra en versión 4 y vigente desde el 30 de septiembre de 2015, se encuentra debidamente publicado en el Sistema Maestro. Es de aclarar que este documento para la fecha de la auditoria se encuentra en trámite de modificación en el sistema.

Se procedió a la verificación de la correcta aplicación del procedimiento, las actividades realizadas durante el proceso de expedición y renovación de la libreta de tripulante terrestre, los registros asociados a las actividades definidas en el proceso, se revisaron las políticas de operación y el cumplimiento de las mismas, como resultado de la revisión se identificó lo siguiente:

- Se observa el estricto cumplimiento a las políticas de operación establecidas en el procedimiento.
- Se observa cumplimiento a los controles definidos durante el proceso de expedición del pasaporte.
- Conocen los requisitos del cliente, los requisitos no especificado por el cliente pero que son parte del producto y los requisitos legales, pero presentan dificultad en la identificación del tipo de documento donde se encuentra documentados estos requisitos (Caracterización de Producto SC-PD-04 CARACTERIZACION DE PRODUCTO LIBRETA DE TRIPULANTE TERRESTRE, versión 2 vigente desde el 25 de septiembre de 2015).
- Se tiene definido el procedimiento MC-PT-06 Control de Producto y/o Servicio No Conforme versión 5 vigente desde el 12 de mayo de 2015 y el instructivo SC-IN-05 versión 3 vigente desde el 22 de septiembre de 2015, sin embargo se presenta dificultad en la identificación del producto no conforme y el reporte del mismo.
- Se tiene en versión vigente el formato MC-FO-18 Control del Producto no conforme en la prestación del servicio de Pasaportes en versión 2 vigente desde el 14 de septiembre de 2015, sin embargo el SITAC en su reciente actualización permite llevar el registro de errores durante el proceso el cual suministra el reporte de los trámites realizados con el siguiente contenido y estructura: Fecha, Autorizador, Tipo De Documento, Documento, Campo De Error, Error y Corrección, esta estructura es la misma que tiene como contenido el formato publicado en el Sistema Maestro, se considera que el reporte ya está automatizado conservando la estructura mencionada anteriormente.
- En el Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Norte) se verifican las carpetas que contienen los registros físicos de los controles en el proceso, se identificó en la carpeta de la serie 361-540 en su rotulo en el espacio de serie presenta información “empresa transportadora” lo cual no es correcto.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 6 de 9

- Para la Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, se toma como referencia el procedimiento **SC-PT-27 Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones**, el cual se encuentra en versión 13 y vigente desde el 10 de diciembre de 2015, se encuentra debidamente publicado en el Sistema Maestro.

Se procedió a la verificación de la correcta aplicación del procedimiento, las actividades realizadas durante el proceso de expedición de atención a PQRDSF, los registros asociados a las actividades definidas en el proceso, a su vez se revisaron las políticas de operación y el cumplimiento de las mismas durante el proceso, como resultado de la revisión se identificó lo siguiente:

- Se observa el cumplimiento a las actividades establecidas en el procedimiento.
- Se observa el cumplimiento a los controles definidos durante el proceso de Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.
- En la política de operación *“Si las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones y/o agradecimientos son recibidas por cualquier área del Ministerio de Relaciones Exteriores y los Consulados de Colombia diferente deberán ser remitidos de forma inmediata al equipo de Quejas y Reclamos de la entidad para que se le brinde el trámite que corresponde conforme lo establece la Ley”*, se verifica el cumplimiento de la misma para lo cual es importante especificar su alcance si este hace referencia únicamente a los productos y/o servicios de la entidad o si corresponde a quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones y/o agradecimientos de todos los procesos de la entidad.
- En la política de operación *“Las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones y/o agradecimientos que se formulen, serán recibidas por el Asesor que haya encargado el Director de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano quien será el responsable de emitir respuesta a cada solicitud o remitir al área competente con el fin de obtener la información correspondiente y así brindar una respuesta final oportuna y eficaz al usuario desde la oficina de Quejas y Reclamos”* deberá ajustarse el encargado de asignar el responsable de emitir respuesta a cada solicitud.
- Durante la verificación de las actividades definidas en los diagramas de flujo de proceso de *“Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, y felicitaciones (Buzón electrónico)”*, *“Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, y felicitaciones (Correspondencia)”*, y *“Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, y felicitaciones (Vía telefónica, redes sociales, correo electrónico y chat)”* se identificó que al redireccionar las actividades al diagrama *“Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, y felicitaciones (Correspondencia)”*, se direcciona a la actividad 6 o 4 lo cual origina dificultad en su interpretación y se omite la actividad de *“Remitir el documento a la Oficina de Control Disciplinario Interno”*.

4. FORTALEZAS

- El dominio del Sistema Maestro en la consulta de los documentos que pertenecen al proceso de Servicio al Ciudadano por parte de los formalizadores en el Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Norte).

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 7 de 9

- La implementación de encuestas en línea lo cual aporta a la reducción del consumo de papel.
- Banco de datos que se tiene implementado en el CIAC el cual permite realizar seguimiento a las dependencias del Ministerio y Consulados de Colombia en el Exterior.
- La implementación de la política de Lenguaje Claro por parte del CIAC a fin de brindar respuestas cortas a las quejas y reclamos.
- La implementación de nuevos módulos de atención a los usuarios en la expedición de pasaportes.
- El traslado del área de entrega de pasaportes ya que ha permitido mejorar la atención y los tiempos de entrega en el momento que el usuario se acerca reclamar su pasaporte.
- La implementación de la nueva modalidad de pago con tarjeta Master Card.
- La implementación del control de errores en el SITAC para el trámite de expedición de pasaportes.
- El dominio del Sistema Maestro en la consulta de los documentos que pertenecen al proceso de Servicio al Ciudadano por parte de los formalizadores, autorizadores y personal administrativo en el Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Chapinero).
- La atención y receptividad de los auditados frente a la auditoria.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Verificar la formulación del indicador del riesgo por proceso “Expedir productos con inconsistencias” y su indicador “*No. Productos emitidos con inconsistencias / No. Productos emitidos*”, teniendo en cuenta que está directamente relacionado con el reporte del Producto No Conforme.
- Difundir la caracterización de producto “*SC-PD-05 SERVICIO AL CIUDADANO / PASAPORTE*” y “*SC-PD-04 CARACTERIZACION DE PRODUCTO LIBRETA DE TRIPULANTE TERRESTRE*” en su versión vigente, a fin de conocer el documento donde se encuentran definidos los requisitos del cliente, los requisitos que se han definido para el producto pero que no son especificados por el cliente, los requisitos legales o reglamentarios y demás requisitos fijados en este documento para la expedición de pasaporte.
- Evaluar la pertinencia del reporte simultaneo que se lleva actualmente del Producto No Conforme en proceso y de producto terminado (reposición) en el Sistema Maestro y en el SITAC, en caso que sea necesario llevar este registro simultaneo se recomienda establecer la frecuencia y las fechas de corte con la cual se debe descargar el reporte de Producto No Conforme del SITAC y a su vez la frecuencia y las fechas para realizar el cargue de este mismo reporte en el Sistema Maestro respecto al proceso de Expedición de Pasaportes y Libreta de Tripulante; para este último caso es importante que las fechas en la cual se generó el caso del producto no conforme coincidan en los dos sistemas. A su vez se recomienda analizar la pertinencia de reorientar el registro del formato (MC-FO-18) a través del SITAC teniendo en cuenta la reciente actualización para evitar duplicidad de registros.
- Se recomienda implementar mecanismos de difusión que permita a los usuarios conocer los cuidados que deben tener con el pasaporte a fin de preservar el mismo.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 8 de 9

- Se recomienda que cada vez que se realice capacitaciones o reuniones en la cual participe un tercero se debe diligenciar el formato “CO-FO-12 CONTROL DE ASISTENCIA Y SEGUIMIENTO A COMPROMISOS CON ENTIDADES EXTERNAS” en su versión vigente.
- Fortalecer el manejo del Sistema Maestro en el módulo de Documentos y el módulo de Estrategia y Medición, de tal manera que permita a los Autorizadores y demás personal administrativo que pertenece a la actividad de expedición de pasaportes identificar la documentación e información de responsabilidad de aplicación del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Norte).
- Documentar y reportar a la Dirección competente las funciones específicas del cargo del personal que ha ingresado al Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Norte) en la vigencia 2016.
- Se recomienda verificar la marcación de las carpetas del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes (Sede Norte) y ajustar su marcación de acuerdo a los parámetros establecidos en el “Manual de archivo GD-MA-01” en su versión vigente y la información establecida en la Tabla de Retención Documental Vigente para el Grupo de Trabajo.
- En el procedimiento SC-PT-27 Atención a quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, en versión 13 vigente desde el 10 de diciembre de 2015 se recomienda:
 - Actualizar el responsable de asignar el asesor que debe recibir las PQRSDF formuladas por el interesado.
 - Se recomienda verificar el alcance de las actividades del CIAC para la atención a los PQRSDF de acuerdo a lo definido en la resolución de funciones del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano en relación a la política de operación “Si las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones y/o agradecimientos son recibidas por cualquier área del Ministerio de Relaciones Exteriores y los Consulados de Colombia diferente deberán ser remitidos de forma inmediata al equipo de Quejas y Reclamos de la entidad para que se le brinde el trámite que corresponde conforme lo establece la Ley”.
 - Ajustar los diagramas de flujo de proceso “Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, y felicitaciones (Buzón electrónico)”, “Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, y felicitaciones (Correspondencia)”, y “Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, y felicitaciones (Vía telefónica, redes sociales, correo electrónico y chat)” de tal manera que permita visualizar la secuencia completa del proceso a fin de prevenir confusiones en la interpretación y aplicación del mismo.

6. NO CONFORMIDAD

En la presente auditoría no se identificaron no conformidades.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 9 de 9

7. CONCLUSIONES DEL INFORME

Una vez evaluado el proceso de Servicio al Ciudadano y verificadas las evidencias respectivas se concluye que es eficaz para el logro de los objetivos establecidos y en términos generales es adecuado y conveniente con respecto a los requisitos de las normas NTC-ISO 90001:2008 y NTC-GP 1000:2009. Se requiere implementar las oportunidades de mejora necesarias que garanticen la mejora a partir de los resultados de la auditoria.

(Original Firmado)

Eliana Prada Beltrán
Auditor Líder