



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 8

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Desarrollo de la Política Exterior
Dependencia:	GIT Visas e Inmigración y GIT Asistencia a Connacionales
Tipo de auditoria o seguimiento:	Auditoria de Calidad y Ambiental
Fecha entrega del Informe	25 de julio de 2024

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso **Desarrollo de la Política Exterior** en el **GIT Visas e Inmigración** y el **GIT de Asistencia a Connacionales** 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 Gestión Documental y Evaluación y Mejora de la Gestión.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el proceso de Desarrollo de la Política Exterior en las actividades relacionadas con el GIT de Visas e Inmigración y el GIT de Asistencia a Connacionales durante el periodo comprendido entre **el 01 abril de 2023 y el 15 de junio de 2024**. La auditoría se realiza del **08 al 15 de julio de 2024** de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015, comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización del proceso y los documentos asociados 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 defensa".

Los requisitos aplicables al proceso a auditar serán los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001, versión 10, vigente desde el 01 de marzo de 2024 y los que el equipo auditor considere pertinentes.

En la auditoria se evaluó la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental, Ambiental y de Evaluación y Mejora de la Gestión.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Con el objeto de evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4, 6.1, 7.1.3, 7.1.6, 9.1.1, 9.1.3, 10, de la NTC ISO 9001:2015 y los requisitos 6.1.2, 6.1.4, 6.2, 8.1 y 10 de la ISO 14001:2015 se realizó una entrevista y revisión documental con el objeto de conocer si el proceso se encuentra al tanto de la planeación estratégica del Entidad, la política del Sistema Integrado de Gestión, las políticas del Sistema de Gestión Ambiental, caracterización del proceso, gestión del riesgo, indicador de gestión e información documentada del que hacer de su actividad, así como también las mejoras implementadas por los GIT para fortalecer su gestión.

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 8

Se evidencia que las entradas y salidas de los GIT de Visas e Inmigración y el GIT de Asistencia a Connacionales se encuentran alineadas al proceso de Desarrollo de la Política Exterior y se encuentran debidamente relacionadas las actividades que dentro del ciclo PHVA desarrolla cada GIT así como la relación que tienen con las demás áreas de la Entidad.

En cuanto a la revisión de los riesgos asociados al proceso los GIT auditados en este ejercicio, gestionan los siguientes riesgos:

Riesgo	Clasificación	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Acciones Preventivas
GIT Asistencia a Connacionales: Posibilidad de afectación reputacional por no brindar oportuna y/o adecuada asistencia a los colombianos en el exterior en situaciones de desastres, emergencias o eventos masivos.	Operativo	Extremo	Extremo	Solicitar y realizar seguimiento a la creación y formalización de un documento por parte de los Consulados, que estandarice los lineamientos para la asistencia de forma oportuna en emergencias y desastres, según corresponda en cada uno. Establecer el tipo de documento que deben estructurar las Embajadas y Consulados de Colombia en el exterior, en el cual deben definir los lineamientos para la asistencia de forma oportuna en emergencias y desastres.
GIT Asistencia a Connacionales: Posibilidad de afectación reputacional por brindar asistencia fuera de las competencias del Grupo interno de Trabajo de Asistencia a Connacionales en el Exterior, en beneficio a nombre propio o de terceros.	Corrupción	Extremo	Extremo	Establecer un control que permita realizar verificación sobre el cumplimiento de los requisitos de las asistencias brindadas
GIT Visas e Inmigración:	Corrupción	Extremo	Extremo	-

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 8

Posibilidad de expedición de visas con omisión de requisitos a cambio de dadivas.

Se verifica que el proceso aplica adecuadamente los controles establecidos, permitiendo así, la mitigación de los riesgos identificados.

En la entrevista al GIT de Visas e Inmigración, se informa al equipo auditor la gestión adelantada con la oficina de Planeación que eliminó el riesgo relacionado con: *“Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de los usuarios y reprocesos generados por la expedición de visas con errores”*, teniendo en cuenta que luego de la entrada en vigor de la Resolución 5477 de 2020 y por decisión interna, el GIT de Visas expide visas electrónicas.

Así mismo, el GIT de Asistencia a connacionales comparte la gestión que adelanta con planeación y que busca eliminar el riesgo de corrupción *“Posibilidad de afectación reputacional por brindar asistencia fuera de las competencias del Grupo Interno de Trabajo de Asistencia a Connacionales en el exterior, en beneficio a nombre propio o de terceros”* justificando esta acción con la siguiente observación: *“El GIT de Asistencia a Connacionales en el Exterior, considera eliminar este riesgo porque su misionalidad se enfoca en garantizar de manera integral los derechos de los connacionales en el exterior, en el marco de la ley y los principios morales, durante los últimos 20 años no se ha presentado ningún tipo de eventualidad o mala práctica que tipifique la figura de corrupción.”*

- Revisión del procedimiento DP-PT-125 – Asistencia a Connacionales en el Exterior versión 15

El GIT de Asistencia a Connacionales realiza la descripción de la atención que se realiza a los usuarios que se acercan a las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores indagando por sus familiares en el exterior.

Para ello, el usuario puede contactar a los funcionarios de este GIT a través de los canales de comunicación habilitados por la entidad o de forma presencial en las instalaciones de la calle 12 c No. 87b – 15 piso 7°, mismas instalaciones de la oficina de pasaportes Sede Centro. Al indagar la fecha de reubicación, el proceso informa que aproximadamente operan en esta sede desde inicios del mes de mayo y que fue socializado su cambio en el informativo del GIT de Prensa *“Cancillería te lo cuenta”* disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=UHGq5ojgw4>

Verificado el informativo publicado el 10 de mayo a través de correo electrónico masivo y la red social YouTube *“Cancillería Intranet”*, no hay evidencia de la socialización del cambio hacia los usuarios, por lo que, el usuario que requiere la atención presencial debe acercarse a las instalaciones del Palacio San Carlos y allí, con los guardas de seguridad es redireccionado a la Calle 12.

Si bien se evidenciaron dos avisos tamaño carta con los horarios de atención para asistencias, éstos se ven opacados por el alto flujo informativo de la oficina de pasaportes, por lo que se recomienda fortalecer la comunicación hacia el ciudadano



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 8

a través de los medios establecidos por la entidad (página web, redes sociales y/o piezas gráficas visibles) que permitan facilitar su identificación y así, tener un cumplimiento adecuado de la política de operación relacionada con: *“Siempre que se realicen cambios internos en la prestación del servicio, el autorizador del cambio ya sea la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano o la Coordinación de Asistencia a Connacionales en el Exterior, deberán dejar evidencia de la socialización del cambio, a través de correo electrónico, memorando, oficio o formato CO-FO-005 – Control de Asistencia y Seguimiento a Compromisos, cuando aplique.”*

Se resalta que este cambio de instalaciones les proporcionó a los servidores del GIT de Asistencias, los espacios adecuados para los integrantes del GIT así como para los usuarios, ya que cuentan con salas privadas que permiten la adecuada gestión en la atención, entrevistas y entrega de cédulas, entre otros, con la privacidad que se requiere.

Continuando con el desarrollo del procedimiento, el proceso informa la necesidad de verificar la identidad y el parentesco del usuario que adelanta la diligencia, para ello, el proceso informa que se puede realizar a través de un registro civil y la cédula y en casos, en donde los familiares se encuentren ubicados en zonas rurales, pueden solicitar una carta autorizando a un tercero para iniciar la asistencia.

Este mismo proceso, se realiza cuando la solicitud de información se realiza a través de correo electrónico, petición, entre otros, haciendo referencia a la Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Se recomienda fortalecer la política de operación relacionada con este aspecto, considerando el riesgo potencial no identificado por el área, en cuanto a brindar información de un connacional a terceros no autorizados, especificando qué documentos pueden ser válidos para acreditar parentesco sin que esto, afecte la inmediatez en la atención que el GIT de Asistencias brinda.

La información del usuario es relacionada en el formato DP-FO-019 – Formato de asistencia a connacionales en el exterior, del cual se recomienda revisar y actualizar si es necesario, la política de tratamiento de datos personales bajo los lineamientos de la nueva oficial de protección de datos y en el que se pueda relacionar de mejor forma, los documentos que se aportaron para acreditar parentesco.

Luego de acreditado el parentesco, el GIT de Asistencias bajo un equipo de trabajo idóneo y competente, gestiona bajo el escritorio que corresponda, la comunicación con el Consulado e iniciar la localización del connacional. En este punto, se resalta la oportunidad en la respuesta y el manejo a la discrecionalidad que solicite el connacional por su situación.

El proceso explica como a través del Sistema Integrado de Trámites al Ciudadano – SITAC, se tiene la trazabilidad de la solicitud de asistencia, que debe ser cargada por el usuario responsable en el Consulado y periódicamente una vez va gestionando la asistencia, debe cargar la información y documentos en este sistema, de tal manera que desde el GIT de Asistencia se puede validar la asistencia brindada.

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: 5 de 8

En este punto, se resalta el acompañamiento del GIT de Asistencias en la verificación y seguimiento permanente para que desde los Consulados se reporte oportunamente la información en el SITAC, esto, se realiza a través de correos electrónicos y memorandos informativos, en los cuales, se socializa además las decisiones que por política de operación incluida en el procedimiento, se determinen en el Comité Evaluador de Casos del Fondo Especial para las Migraciones – FEM.

- **Revisión del procedimiento DP-PT-168 – Trámite de visa versión 10**

En visita presencial a las instalaciones del GIT de Visas e Inmigración ubicadas en la Av. Calle 19 No. 98 – 03 piso 4, se realiza el recorrido de la expedición de la visa y el papel que desempeñan los sustanciadores y autorizadores del trámite.

En el ejercicio, se adelanta la revisión de solicitud de visa de religioso para un extranjero de nacionalidad mexicana, el sustanciador realiza un primer filtro en la revisión de los documentos que aporta el extranjero y valida si en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano – SITAC, reposan solicitudes anteriores de visado a fin de tener información válida para emitir su concepto.

Una vez realizada esta verificación, el sustanciador describe un preconcepto en el campo de observaciones del SITAC en donde relaciona de forma concisa la revisión de los documentos, el tipo de solicitud y si hay solicitudes anteriores que permitan dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

En la entrevista, se evidencia que el SITAC se encuentra programado para que el sustanciador no pueda escoger la solicitud que va a autorizar y que ésta, sea cargada aleatoriamente de la bandeja de entrada, de esta manera, se mitiga el riesgo de corrupción.

Una vez verificada la información y descrito el preconcepto, la solicitud es posteriormente revisada por parte del funcionario autorizador.

Los funcionarios autorizadores, verifican el preconcepto elevado por el sustanciador y luego de una revisión más detallada de los documentos que aporta el solicitante, procede a autorizar la visa haciendo uso del certificado digital.

Se evidencia que el SITAC además de reflejar la trazabilidad en la solicitud, permite regresar la solicitud al solicitante con el objeto de que aporte información o documentos adicionales, así mismo, se evidencia que, como parte de la revisión de la información, en caso de encontrar algún error de digitación en los datos biográficos del solicitante, se puede corregir evitando la emisión de productos no conformes.

En el proceso, se resalta el compromiso de los integrantes del GIT de Visas y el trabajo en equipo que resulta necesario para poder desarrollar adecuadamente la gestión, esto, teniendo en cuenta que a pesar de que la solicitud y requisitos se encuentran establecidos normativamente, los documentos y los casos específicos requieren especial detalle en la revisión de la información.

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: 6 de 8

El proceso informa, cómo se prepara para atender el incremento en el número de solicitudes dados los próximos eventos en los cuales se requiere la visa de cortesía, un reciente desarrollo de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología que, atendiendo los requerimientos de la Coordinación de Visas, ha permitido que la solicitud de visa sea más efectiva y se permita su expedición bajo un determinado cumplimiento de requisitos, esto facilita sin duda, la gestión de la política exterior, teniendo en cuenta que con este nuevo proceso, se permitirá la expedición de los visitantes y participantes de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Biodiversidad 2021 - COP16 a realizarse del 21 de octubre al 1 de noviembre de 2021, así como los preparativos para la Copa Mundial Femenina Sub 20 de la FIFA a realizarse en Colombia del 31 de agosto al 22 de septiembre de 2024, entre otros eventos, en los cuales se espera un alto número de solicitudes de visa para extranjeros y por ende, el compromiso de cada uno de los integrantes del GIT de Visas.

Sistema de Gestión Ambiental

- Revisión Programa AS-PG-003 – Gestión Integral de Residuos Sólidos

Se evidencia que en cada coordinación existe un funcionario que desempeña el rol de enlace ambiental y es el encargado de socializar los lineamientos y buenas prácticas ambientales al interior del grupo de trabajo.

En entrevistas aleatorias a funcionarios de cada dependencia, se evidencia el conocimiento de los planes y programas ambientales establecidos por la entidad, así como la adecuada disposición de residuos sólidos. En esto, se resalta la labor que desempeñan los enlaces al disponer información a través de correo electrónico o en puntos físicos distribuidos en la oficina.

5. FORTALEZAS

- Se resalta el alto compromiso institucional de cada uno de los líderes de proceso que se reflejan en el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad para garantizar que los procesos se desarrollen de forma efectiva, eficiente y eficaz.
- La disposición de los equipos de trabajo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad y la implementación del Sistema Integrado de Gestión en cada uno de los procesos.
- El apoyo y comunicación constante que se realiza a los Consulados tanto para la expedición del trámite de visa como para la gestión de asistencias.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

GIT Asistencia a Connacionales

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 8

- Finalizar la actualización del procedimiento DP-PT-125 en la base legal, documentos asociados, registros y sistemas de información. Si bien el proceso presenta avance correspondiente a reuniones semanales para la revisión de ajustes, es indispensable agilizar las actualizaciones y así contar con información documentada acorde a la realidad del proceso.
- Se evidencia un riesgo potencial no identificado por el área, relacionado con la divulgación de Información confidencial o sensible a terceros no autorizados. Para ello, se recomienda adelantar mesas de trabajo con el GIT de Gestión y Desempeño Institucional y el oficial de protección de datos, de tal manera que se fortalezcan las políticas de operación relacionadas con la acreditación de parentesco de un familiar o tercero que solicite asistencia para un colombiano que se encuentre en el extranjero.

NOTA: Comprendiendo la inmediatez de una asistencia, es importante aclarar que esta oportunidad de mejora no hace referencia a "requisitos" necesarios para gestionar su atención, en su lugar, busca clarificar cuáles son los documentos aceptables para acreditar parentesco.

- Fortalecer la política de operación relacionada con la comunicación hacia el usuario y disponer en los canales de comunicación habilitados por la entidad, la información de la sede y los horarios de atención.
- Se evidencian los formatos DP-FO-161 – Encuesta Nivel de Satisfacción del Usuario – Asistencia Connacionales y el DP-FO-160 – Ficha Técnica Encuesta Nivel de Satisfacción del Usuario – Asistencia Connacionales, vigentes en el Sistema Integrado de Gestión (SVE) desde 2012 y 2020 respectivamente. Sin embargo, es importante que se adelante mesa de trabajo con el GIT de Gestión y Desempeño en donde se revise la pertinencia de evaluar la gestión a través del indicador de satisfacción al usuario. Lo anterior teniendo en cuenta que se realiza el seguimiento desde la misión a cargo de atender la asistencia.
- Solicitar al GIT de Servicios Administrativos o a quien corresponda, la revisión de bienes muebles que ya cumplieron su ciclo de vida útil, identificando que en los baños de mujeres ubicados al lado de los ascensores del piso 7°, se encuentra un bloque de lockers metálicos en notable desgaste y deterioro. Por lo anterior, con el objeto de contribuir al bienestar y comodidad del personal, además de promover un entorno de trabajo más organizado y eficiente, se recomienda revisar y dar de baja estos elementos.

GIT Visas e Inmigración

- Tener en cuenta en la actualización de los indicadores de gestión del GIT de Visas e Inmigración, de tal forma que se ajusten al proceso actual y permitan evaluar adecuadamente la gestión. Considerando lo siguiente:
 - o Porcentaje de Producto No Conforme en la expedición de visas: acorde con los análisis de los resultados trimestrales cargados en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, se evidencia que el indicador se ha mantenido estable desde la vigencia 2023, producto de la no expedición de etiquetas de visa luego de la entrada en vigor de la Resolución 5477 de 2020.

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 8

- Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas: revisar y ajustar ficha técnica y encuesta cargadas en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, así como solicitar el ajuste de la encuesta que se envía automáticamente al usuario a través del Sistema Integrado de Gestión – SITAC y relacionarlas en el procedimiento.

7. NO CONFORMIDAD

No se identificaron no conformidades

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Se concluye que el proceso de Desarrollo de la Política Exterior a través de los Grupos Internos de Trabajo de Visas e Inmigración y Asistencia a Connacionales es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 & 14001:2015 y el proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo.

Para las oportunidades de mejora identificadas se hace necesario la definición e implementación de Planes de Mejoramiento a partir de los resultados presentados anteriormente, esto con el fin de fortalecer la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Equipo auditor:

Documento Electrónico

Claudia Mercedes Forero Arias
Auditor Líder

Documento Electrónico

Angélica Pulido Martínez
Auditor Acompañante

Documento Electrónico

Jenny Andrea Hernández Alfonso
Coordinadora Grupo Interno de Trabajo Gestión y Desempeño Institucional

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020