



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:	Servicio al Ciudadano, Gestión Administrativa y Gestión de Información y Tecnología
Dependencia:	Consulado de Colombia en México
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría Interna de Calidad
Fecha entrega del Informe	31/07/2024

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de Servicio al Ciudadano, Gestión Administrativa y Gestión de Información y Tecnología en el Consulado de Colombia en México se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 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 los procesos de Servicio al Ciudadano, Gestión Administrativa y Gestión de Información y Tecnología en el Consulado de Colombia en México, durante el periodo comprendido entre **el 01 abril de 2023 y el 15 de junio de 2024**.

La auditoría se realizará del 18 al 23 de julio de 2024 de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015, 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 auditoría se revisará la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental y de Evaluación y Mejora de la Gestión.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Reunión de apertura

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 2 de 8

Las reuniones de apertura, entrevistas y revisión de procedimientos para el Consulado de Colombia en México se desarrollaron a través de Microsoft Teams, del 18 al 23 de julio de 2024, en donde se expuso el Plan de Auditoría, indicando el objetivo y alcance de esta, los aspectos a evaluar y las demás generalidades del proceso de auditoría.

Entrevista y revisión documental asociada a las actividades claves del proceso

El proceso informa como desarrolla sus actividades bajo los lineamientos establecidos que permiten el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo, de esta manera, garantizan el cumplimiento de los objetivos estratégicos y aseguran que los recursos sean utilizados de manera eficiente y efectiva, además de prestar servicios de forma adecuada a los connacionales que se reflejan en los resultados de satisfacción, lo que conlleva a un alto conocimiento y aplicación del ciclo PHVA dentro de las actividades de la misión.

Indicadores de Gestión

Bajo el liderazgo y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, la misión llevó a cabo el cargue del indicador de gestión:

- Calidad en los Trámites y Servicios C. México.

Este indicador tiene frecuencia trimestral y una meta establecida del 95%, en el Sistema Integrado de Gestión, se evidencia el análisis vertical y horizontal acorde a los lineamientos establecidos en el procedimiento.

Planes de Mejoramiento

Se evidencia que el proceso tiene formalizados en el Sistema Integrado de Gestión, siete (7) planes de mejoramiento, los cuales se encuentran en "Revisión Técnica" pendiente de aprobación por parte del líder del proceso.

El proceso informa que la demora en la aprobación se debe al cambio de Líder de proceso efectuado durante el primer semestre de 2024, no obstante, en la verificación de la información, se evidencian planes de mejoramiento para atender actividades de la vigencia 2023, por lo que se evidencia incumplimiento de la política de operación del procedimiento MC-PT-010 relacionada con:

"Una vez se haya realizado el cargue de la acción de corrección, correctiva o de mejora en el módulo de mejoras del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, el asesor del GIT de Gestión y Desempeño Institucional asignado al área responsable de la no conformidad u oportunidad de mejora según sea el caso, llevará a cabo la revisión y aprobación metodológica o solicitud de ajustes a la misma a través del aplicativo y posteriormente, el líder del área, Consulado o Embajada deberá dar la aprobación técnica de las causas y acciones cargadas"

En cuanto al reporte trimestral de evidencias, el gestor de cambio informa que éstas son reportadas al GIT de Control Interno de Gestión atendiendo las políticas de operación del procedimiento MC-PT-010 en su versión vigente.

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: 3 de 8

Estado	Nombre	Tipo	Código	Estado de la mejora	Paso Actual	Responsable del paso actual	Fecha límite del paso actual	Fecha límite	Fecha Última Acción
●	Se evidencia incumplimiento al instructivo SC-IN-015 Recepción, almacenamiento, custodia, e inventario de pasaportes y libretas de tripulante terrestre	No Conformidad	NC-0048-MC	En Desarrollo	Revisión Técnica	ROSEMBER SALCEDO RINCON	31/Dic/2023 15:20:17	31/Mar/2024 23:59:00	26/Dic/2023 15:20:19
●	Se evidencia incumplimiento a lo establecido en el instructivo DP-IN-023 ventanilla única de registro repositario de poderes (7.3.1)	No Conformidad	NC-0049-MC	En Desarrollo	Revisión Técnica	ROSEMBER SALCEDO RINCON	31/Dic/2023 15:21:31	31/Mar/2024 23:59:00	26/Dic/2023 15:21:33
●	Fortalecer los controles a los contratistas que ingresan a la misión a ejecutar diferentes actividades de servicios de mantenimiento.	Oportunidad de Mejora	OM-0036-MC	En Desarrollo	Revisión Técnica	ROSEMBER SALCEDO RINCON	31/Dic/2023 09:53:38	31/Dic/2023 23:59:00	26/Dic/2023 09:54:25
●	Asegurar el uso de los diferentes formatos establecidos para el control y aseguramiento del vehículo del consulado.	Oportunidad de Mejora	OM-0037-MC	En Desarrollo	Revisión Técnica	ROSEMBER SALCEDO RINCON	26/Nov/2023 09:41:30	26/Nov/2023 09:41:30	21/Nov/2023 09:50:56
●	Asegurar la gestión de bajas para los equipos de cómputo que no se encuentran en uso en las instalaciones del consulado.	Oportunidad de Mejora	OM-0038-MC	En Desarrollo	Revisión Técnica	ROSEMBER SALCEDO RINCON	31/Dic/2023 09:10:04	31/Dic/2023 23:59:00	26/Dic/2023 09:11:42
●	Instalar equipos (computadores y/o tablets) en las ventanillas de trámites y en la recepción del consulado que permitan mejorar la cantidad de respuestas de usuarios a los encuestas de satisfacción.	Oportunidad de Mejora	OM-0039-MC	En Desarrollo	Revisión Técnica	ROSEMBER SALCEDO RINCON	31/Dic/2023 09:54:52	31/Dic/2023 23:59:00	26/Dic/2023 09:55:32
●	Se evidencia incumplimiento al procedimiento GA-PT-01 Entrada de Almacén en el numeral 9.2.9	No Conformidad	NC-0047-MC	En Desarrollo	Revisión Técnica	ROSEMBER SALCEDO RINCON	02/Mar/2024 08:19:52	31/Mar/2024 08:20:00	26/Feb/2024 08:19:52

Solicitar

Imagen 1 – Consulta en el SIG sobre los planes de mejoramiento cargados por C. México

Mapa de Riesgos

El proceso tiene identificados seis (06) riesgos descritos de la siguiente manera:

RIESGO	CLASE
Posibilidad de afectación a la imagen institucional por la insatisfacción de los usuarios debido a la expedición de pasaportes que incumplen los requisitos - Consulado de Colombia en Ciudad de México	Operativo
Probabilidad de recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros con el fin otorgar cita y/o un pasaporte con base en documentos falsos o adulterados o sin cumplir requisitos. - Consulado de Colombia en Ciudad de México	Corrupción
Posibilidad de afectación a la imagen institucional debido a denuncias o uso de pasaportes expedidos con base en documentos de identificación con irregularidades o inconsistencias - Consulado de Colombia en Ciudad de México	Operativo

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 8

Posibilidad de afectación a la imagen instruccional por insatisfacción de usuarios debido a la pérdida de pasaportes en custodia de las oficinas expedidoras - Consulado de Colombia en Ciudad de México	Operativo
Posibilidad de extracción ilícita de elementos de propiedad de la Entidad para beneficio propio o de un tercero - Consulado de Colombia en Ciudad de México	Corrupción
Posibilidad de afectación económica por detrimento patrimonial, lesiones y demandas generados por actos de delincuencia en la sede de la Misión. - Consulado de Colombia en Ciudad de México	Operativo

Se evidencia en la entrevista el conocimiento, la aplicación y el reporte cuatrimestral de los controles asociados al riesgo, así como el impacto que genera la materialización de éstos.

Servicio al Ciudadano

Se destaca un alto compromiso de la misión al implementar la atención de trámites y servicios para los connacionales sin necesidad de agendamiento de citas. Esta medida ha contribuido significativamente al aumento de la satisfacción de los usuarios y ha mejorado la percepción de la misión en cuanto a la gestión eficiente y accesible de sus servicios.

La expedición de los trámites, se realiza posterior al cumplimiento de requisitos acorde a la normatividad vigente y a las que se encuentran relacionadas en la caracterización de los productos que se encuentran en el Sistema Integrado de Gestión, la formalización de los trámites es efectuada por parte del auxiliar de misión y se resalta el acompañamiento constante del funcionario autorizador en cuanto a la verificación de documentos y oportunidad de respuesta para habilitar huellas por no cotejo dactilar, verificando la información del solicitante a través del sistema del Archivo Nacional de Identificación – ANI, de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Acorde al ciclo PHVA, el Consulado describe dentro de su Hacer, las jornadas especiales de atención; sábados consulares, consulados móviles, planificados anualmente a través del SITAC de los cuales, el proceso aporta evidencia de la divulgación de la información a través de la página web del Consulado.

Para el caso, se evidenció la gestión adelantada para el Sábado Consular programado para el 27 de julio de 2024 en Querétaro. Se informa en la página web el lugar, el horario de atención y los trámites disponibles, además de las recomendaciones y consideraciones pertinentes para los connacionales. Se resalta la característica distintiva de este evento, que es la atención sin necesidad de cita previa, siguiendo un criterio de atención por orden de llegada.

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 8



Consulado de Colombia en México



INICIO
CONSULADO
CÓNSUL
TRÁMITES Y SERVICIOS
SALA DE PRENSA
VIAJAR A COLOMBIA

Inicio > Sala de Prensa > Sala de Prensa

Este 27 de julio habrá jornada consular en el Consulado de Colombia en México

2024-07-22



El Consulado General de Colombia en México informa al público en general que el sábado 27 de julio se realizará un sábado consular en CDMX. Sin obligatoriedad de cita y se atenderá conforme el orden de llegada.

Imagen 2 – Divulgación sábado consular tomado de: <https://mexico.consulado.gov.co/newsroom/news/este-27-de-julio-habra-jornada-consular-en-el-consulado-de-colombia-en-mexico>

Gestión Administrativa y Gestión de Información y Tecnología

Se realiza prueba de recorrido virtual a través de videollamada en donde se evalúan las instalaciones y se verifican los lineamientos establecidos en el Instructivo GA-IN-003 Mantenimiento de Infraestructura, Vehículos, Equipos Asignados a la Misión.

Para verificar cumplimiento de estos criterios se entrevistó a los auxiliares de misión y al contratista local que apoya el soporte técnico y tecnología, quienes aportaron como evidencia de la aplicación del instructivo los siguientes documentos:

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

- GA-FO-78 - Plan anual de mantenimiento de la infraestructura, vehículos y equipos a cargo misiones diplomáticas de Colombia en el exterior
- GA-FO-79 - Hoja de vida vehículos
- IT-FO-22 - Hoja de vida estaciones de trabajo
- IT-FO-14 – Ficha de Inventario y/o Mantenimiento de Estaciones de Trabajo.
- Factura de mantenimiento realizada al vehículo del consulado.
- Factura de cambio de bombillos.

5. FORTALEZAS

- Se destaca como fortaleza la gestión eficaz para atender los trámites y servicios del Consulado sin necesidad de cita previa, así como la organización y ejecución exitosa de consulados móviles y sábados consulares. Estas iniciativas demuestran un compromiso claro con la accesibilidad y la atención a los connacionales, facilitando el acceso a los servicios consulares en diversas ubicaciones y horarios. Este enfoque proactivo no solo mejora la satisfacción del usuario al reducir tiempos de espera y ofrecer mayor flexibilidad, sino que también evidencia una administración eficiente y orientada a las necesidades de la comunidad.
- El adecuado cumplimiento del plan de mantenimiento anual constituye una fortaleza significativa en el contexto del informe de auditoría, al facilitar operaciones fluidas y asegurar que las instalaciones estén en óptimas condiciones para la atención de trámites y servicios. Esta práctica no solo garantiza que los usuarios reciban un servicio de calidad en un entorno bien mantenido, sino que también proporciona un ambiente de trabajo seguro y confortable para los funcionarios y contratistas.
- Se destaca la disposición de los funcionarios para atender a los connacionales, así como la rigurosa revisión de la información proporcionada para la formalización de trámites, lo que reduce significativamente las salidas y productos no conformes dentro de la misión.
- Se resalta el alto conocimiento en los diferentes componentes del Sistema Integrado de Gestión; así como en las gestiones que realiza cada uno de los funcionarios de la misión.
- Se evidencia que la misión cuenta con un direccionamiento estratégico que asegura el control frente a los componentes del Sistema Integrado de Gestión y de las diferentes actividades que se realizan en la misión.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisar y atender las recomendaciones del GIT de Control Interno de Gestión en el informe de evaluación cuatrimestral de riesgos que se publican cuatrimestralmente en la Intranet.

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

- En los casos en donde se registren fotografías de los eventos o actividades consulares tener en cuenta los formatos establecidos por el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa relacionados a la conducta inequívoca.

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	Procedimiento MC-PT-010 versión 18 – Identificación implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora	Se evidencia incumplimiento del numeral 8.4 del procedimiento MC-PT-010 – Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora, en referencia a: <i>“Una vez se haya realizado el cargue de la acción de corrección, correctiva o de mejora en el módulo de mejoras del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, el asesor del GIT de Gestión y Desempeño Institucional asignado al área responsable de la no conformidad u oportunidad de mejora según sea el caso, llevará a cabo la revisión y aprobación metodológica o solicitud de ajustes a la misma a través del aplicativo y posteriormente, <u>el líder del área, Consulado o Embajada deberá dar la aprobación técnica de las causas y acciones cargadas.</u>”</i> Esto, teniendo en cuenta que a la fecha del ejercicio de auditoría se evidenciaron planes de mejoramiento con los códigos: NC-0048-MC - NC-0049-MC - OM-0036-MC - OM-0037-MC - OM-0038-MC - OM-0039-MC - NC-0047-MC, sin aprobación técnica.

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que los procesos auditados en el Consulado de Colombia en México son adecuados y convenientes para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC – ISO 9001:2015

El Consulado General de Colombia en México evidencia el cumplimiento de los objetivos de los señalados procesos, los cuales se encuentran debidamente alineados con los objetivos institucionales.

Con el fin de fortalecer la implementación del Sistema Integrado de Gestión se hace necesario la definición e implementación de Planes de Mejoramiento a partir de los resultados presentados, con el propósito de identificar y eliminar las respectivas causas que dieron lugar a las no conformidades.

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

Equipo auditor:

Documento Electrónico

Claudia Mercedes Forero Arias
Asesor
Auditor Líder

Documento Electrónico

Rodney Andrés Delgado Romero
Contratista - Asesor
Auditor

Documento Electrónico

Jenny Andrea Hernández Alfonso
Coordinadora GIT Gestión y Desempeño Institucional

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020