



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 13

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Servicio al Ciudadano y Gestión Financiera
Dependencia:	Consulado de Colombia en los Ángeles
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 y Gestión Financiera en el Consulado de Colombia en Los Ángeles 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 y Gestión Administrativa en el Consulado de Colombia en los Ángeles, 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

Las sesiones de la auditoría se realizaron mediante entrevista virtual, a través del aplicativo Teams, los días 18, 22 y 23 de julio de 2024. En estas sesiones se contó con la participación, colaboración y disposición de la embajadora Olga Cielo Molina, los Vicecónsules Juliana Uribe y Edison Giovanni Porras y los funcionarios Miriam Jeannett Sánchez y Chesman Moncada.

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 13

A continuación, se detallan las actividades auditadas a partir de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 aplicables al proceso los procesos de Servicio al Ciudadano y Gestión Administrativa definidos en el manual del SIG (AS-MA-001) vigente a la fecha.

Planeación de la auditoría

Reunión de apertura

Las reuniones de apertura, entrevistas y revisión de procedimientos para el Consulado de Colombia en los Ángeles 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 planifica sus actividades a través de reuniones que se efectúan cada lunes y que permiten, entre otras, compartir experiencias facilitando la toma de decisión frente al desarrollo de las jornadas especiales de atención. El desarrollo de esta actividad y las acciones de mejora que se implementan quedan debidamente documentada en acta.

Indicadores de Gestión

El proceso cuenta con dos indicadores de gestión trimestrales:

Indicador	Meta	Resultados	
		Periodo	Resultado
Satisfacción usuarios trámites y servicios	85%	II trimestre 2023	42.86%
		III trimestre 2023	33.11%
		IV trimestre 2023	71.96%
		I trimestre 2024	60.94%
Calidad en los Trámites y Servicios de (C. Ángeles)	95%	II trimestre 2024	100%

El indicador de satisfacción es de tendencia creciente, sin embargo, desde su creación, el proceso no ha logrado sobrepasar la meta establecida generando un resultado insatisfactorio en la efectividad del proceso. Revisados los análisis cargados en la herramienta del Sistema Integrado de Gestión, el proceso ha manifestado la falta de personal para atender la demanda de los connacionales y la formulación de plan de mejoramiento por tener más de dos periodos con resultados insatisfactorios.

Sin embargo, no se evidencia plan de mejoramiento suscrito que permita implementar acciones encaminadas a la mejora por el no cumplimiento de la meta en más de dos periodos consecutivos.

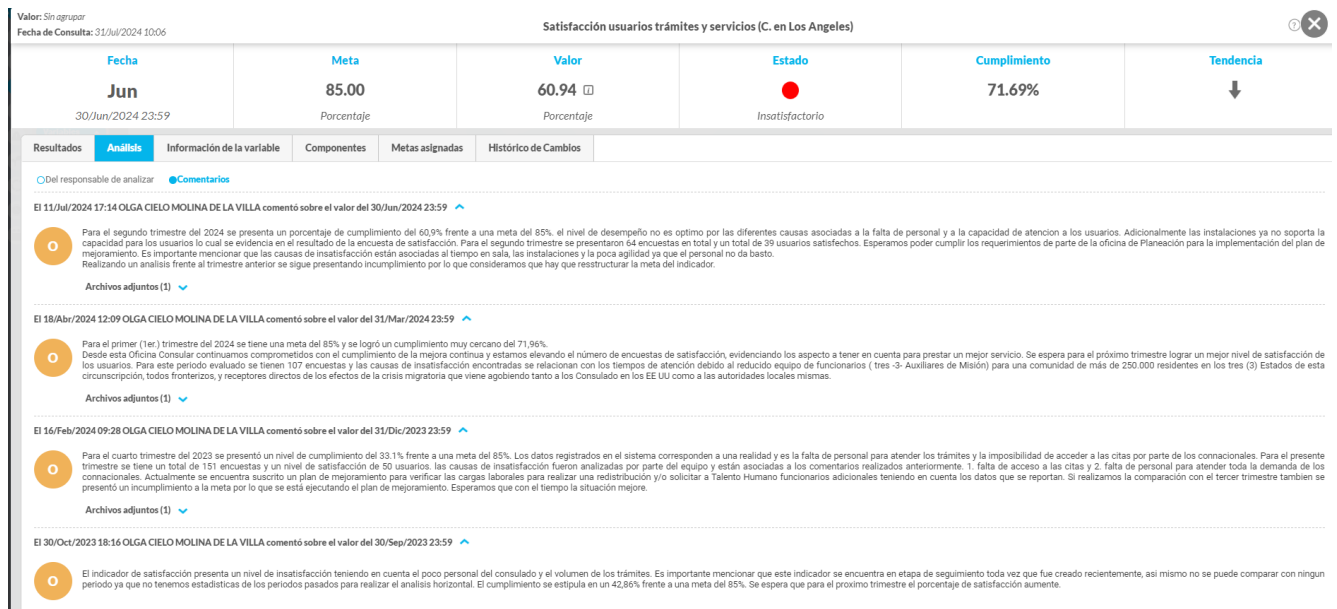
El indicador de calidad en los trámites y servicios es producto de la gestión de las asesorías a las misiones por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

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: 3 de 13

No obstante, al revisar los resultados de los análisis de los indicadores se evidencia incumplimiento de las políticas establecidas en el procedimiento MC-PT-010 – Evaluación y mejora de la gestión, actividad 17, en cuanto al cargue de los resultados posterior a los cinco (5) días hábiles siguientes al trimestre reportado:



Se evidencia que el análisis de resultados del indicador trimestral se carga posterior a los tiempos establecidos en el procedimiento y no se relaciona el análisis vertical y horizontal descrito en el procedimiento.

Planes de Mejoramiento

El proceso no reporta evidencias de avance para las acciones correctivas y de mejora suscritas, situación que se encuentra formalizada en comentario por parte de la oficina de control interno de gestión, por tanto, se evidencia incumplimiento de los lineamientos del procedimiento MC-PT-010 el cual se señala: *“las áreas responsables de la ejecución de las acciones de corrección, correctivas o de mejora deberán garantizar el cumplimiento de las acciones registradas en el PMP y realizar el respectivo reporte a través del módulo de mejoras del aplicativo SIG junto con el cargue de las evidencias dentro de los cinco días hábiles siguientes al trimestre a reportar.”*

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: 4 de 13

Estado	Nombre	Tipo	Código	Estado de la mejora	Paso Actual	Responsable del paso actual	Fecha limite del paso actual	Fecha limite	Fecha Última Acción
●	Se evidencia incumplimiento al Instructivo GA-IN-003	No Conformidad	NC-0068-GA	En Desarrollo	Ejecución y Evaluación de Acciones	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	30/Dic/2024 23:59:00	30/Dic/2024 23:59:00	10/Jul/2024 16:26:01
●	Se evidencia incumplimiento a lo establecido en el documento GD-MA-003	No Conformidad	NC-0074-GD	En Desarrollo	Ejecución y Evaluación de Acciones	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	30/Dic/2024 23:59:00	30/Dic/2024 23:59:00	23/Jul/2024 15:37:28
●	Se evidencia incumplimiento a lo establecido en el numeral 8 del documento GF-PT-044	No Conformidad	NC-0076-GF	En Desarrollo	Ejecución y Evaluación de Acciones	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	30/Dic/2024 23:59:00	30/Dic/2024 23:59:00	16/Jul/2024 12:01:09
●	Asegurar la socialización a todos los integrantes	Oportunidad de Mejora	OM-0058-DE	En Desarrollo	Ejecución y Evaluación de Acciones	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	30/Dic/2024 23:59:00	30/Dic/2024 23:59:00	18/Jul/2024 09:17:45
●	Fortalecer el reporte de novedades administrativas	Oportunidad de Mejora	OM-0061-SC	En Desarrollo	Ejecución y Evaluación de Acciones	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	30/Dic/2024 23:59:00	30/Dic/2024 23:59:00	16/Jul/2024 12:22:16
●	Implementar en la misión el formato CO-FO-021	Oportunidad de Mejora	OM-0062-CO	En Desarrollo	Ejecución y Evaluación de Acciones	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	30/Dic/2024 23:59:00	30/Dic/2024 23:59:00	12/Jul/2024 11:21:38
●	Se requiere el fortalecimiento de los procedimientos	Oportunidad de Mejora	OM-0064-DE	En Desarrollo	Ejecución y Evaluación de Acciones	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	30/Dic/2024 23:59:00	30/Dic/2024 23:59:00	22/Jul/2024 16:41:58
●	La misión debe implementar mecanismos para la participación	Oportunidad de Mejora	OM-0065-DE	En Desarrollo	Ejecución y Evaluación de Acciones	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	30/Dic/2024 23:59:00	30/Dic/2024 23:59:00	22/Jul/2024 09:56:12
●	Asegurar la asignación de equipos de computo	Oportunidad de Mejora	OM-0059-IT	Finalizada	Ejecución y Evaluación de Acciones	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	30/Dic/2024 23:59:00	30/Dic/2024 23:59:00	15/Abr/2024 15:15:33

Mapa de Riesgos

El proceso tiene identificados cinco (05) riesgos descritos de la siguiente manera:

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CLASE
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para adjudicar, celebrar o modificar un contrato en el Consulado de Colombia en Los Ángeles	Corrupción
Posibilidad de otorgar citas y/o realizar trámites o servicios (Visas, pasaportes) con omisión de requisitos a cambio de dadivas - Consulado de Colombia en los Ángeles	Corrupción
Posibilidad de infiltrar elementos prohibidos en el envío de valija diplomática al interior de la entidad, en beneficio propio o de terceros, por parte de los funcionarios y/o contratistas - Consulado de Colombia en los Ángeles	Corrupción
Posible afectación económica y reputacional por detrimento patrimonial debido al incumplimiento de las formalidades legales en las diferentes etapas contractuales. Consulado General de Colombia en los Ángeles	Cumplimiento
Posibilidad de afectación a la imagen institucional por insatisfacción de los usuarios debido a la pérdida de pasaportes en custodia de las oficinas expedidoras. Consulado de Colombia en los Ángeles	Operativo

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 13

Se recomienda fortalecer los controles asociados a los riesgos, toda vez que en el riesgo de corrupción “Posibilidad de otorgar citas y/o realizar trámites o servicios (Visas, pasaportes) con omisión de requisitos a cambio de dadas - Consulado de Colombia en los Ángeles”, el control se encuentra asociado al trámite de visas y no se describen controles para prevenir la materialización del riesgo por la expedición de pasaportes.

No se evidencia reporte de evidencias del primer cuatrimestre de 2024, según el informe de [Seguimiento Mapa de Riesgos Integrado – primer cuatrimestre](#) que se encuentra publicado en la página web oficial de la entidad y Los lineamientos establecidos en el procedimiento de Administración del Riesgo, en donde se relacionan los cortes de seguimiento:

- **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. El reporte de este seguimiento deberá realizarse dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. El reporte de este seguimiento deberá realizarse dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. El reporte de este seguimiento deberá realizarse dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes de enero de la siguiente vigencia.

 <p>Libertad y Orden</p>		<p>Ministerio de Relaciones Exteriores República de Colombia</p>		
TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: DE-FO-032		
NOMBRE:	MAPA DE RIESGOS INTEGRADO (RIESGOS DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN Y DE SEGURIDAD Y	VERSIÓN: 5		
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 1 de 1		
		Vigencia: 2024 23-04-2024	Versión del Mapa: 2	
IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS				SEGUIMIENTO, MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL
PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CLASE	AREA	OBSERVACIONES
Gestión Contractual	Posible afectación económica y reputacional por deterioro patrimonial debido al incumplimiento de las formalidades legales en las diferentes etapas contractuales. Consulado General de Colombia en los Ángeles	Cumplimiento	Consulado de Colombia en los Ángeles	<p>El área responsable de la autoevaluación no remitió seguimiento para el riesgo.</p> <p>Es necesario tener presente que todos los servidores tienen una responsabilidad frente a la aplicación efectiva de los controles, por lo que se debe realizar un seguimiento permanente a la ejecución de las acciones de control como medida preventiva para evitar la materialización de los riesgos. Igualmente, la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional debe ejecutar acciones de seguimiento a la adecuada gestión del riesgo por parte de los procesos.</p> <p>Según el procedimiento DE-PT-028 Administración de Riesgos numeral 8.2.10 se recomienda revisar el diseño del C4 en el atributo de procedimiento</p>
Servicio al Ciudadano	Posibilidad de afectación a la imagen institucional por insatisfacción de los usuarios debido a la pérdida de pasaportes en custodia de las oficinas expedidoras. Consulado de Colombia en los Ángeles	Operativo	Consulado de Colombia en los Ángeles	<p>El área responsable de la autoevaluación no remitió seguimiento para el riesgo.</p> <p>Es necesario tener presente que todos los servidores tienen una responsabilidad frente a la aplicación efectiva de los controles, por lo que se debe realizar un seguimiento permanente a la ejecución de las acciones de control como medida preventiva para evitar la materialización de los riesgos. Igualmente, la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional debe ejecutar acciones de seguimiento a la adecuada gestión del riesgo por parte de los procesos.</p>
Una vez descargado o impreso este documento se considera copia no controlada.				

Reporte de seguimiento mapa de riesgos disponible en: <https://www.cancilleria.gov.co/informes-evaluacion-gestion-riesgos>
Servicio al Ciudadano

En cuanto al desarrollo del proceso de Servicio al Ciudadano, el proceso informa que al ser un consulado de frontera presenta una alta demanda en los trámites y servicios, por lo que organizan su operación haciendo uso de la aplicación de Microsoft 365 – Bookings, la cual, es administrada por la líder del proceso, embajadora Olga Cielo Molina.

Cada viernes a las 10:00 a.m. (Hora local del Consulado) se habilita el agendamiento para reservar cita de atención a la semana siguiente, con aproximadamente 100 citas diarias para los trámites que realiza el consulado.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020

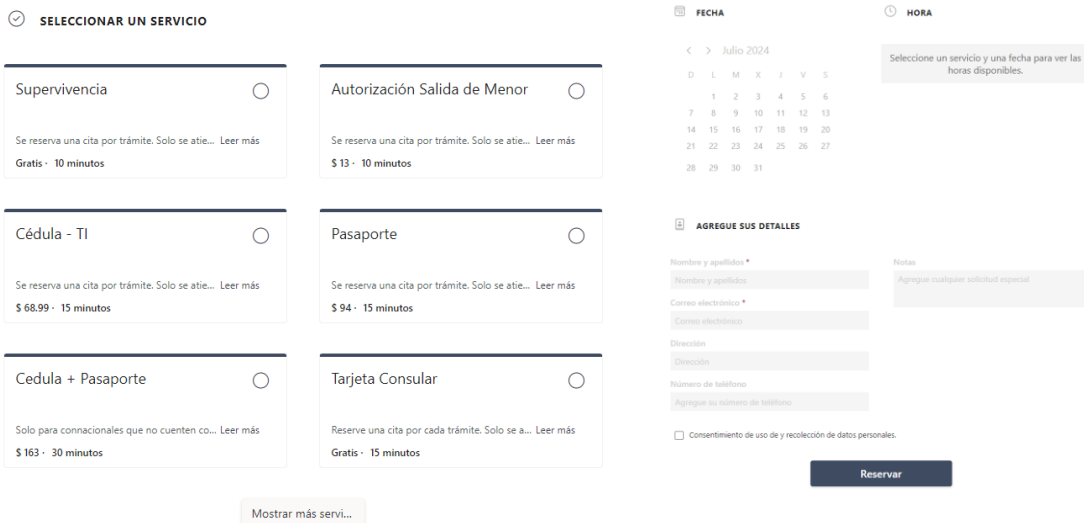
TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 6 de 13

Para diligenciar el formulario de solicitud de cita, el usuario debe seleccionar el trámite e indicar la fecha y hora en que requiere la atención, ingresando, además: nombres completos, correo electrónico, teléfono, número de identificación y especificar el trámite, marcando la casilla relacionada con el consentimiento de uso y recolección de datos personales.

La misión presenta una alta demanda en la solicitud de citas al ser un consulado ubicado geográficamente en frontera y, por las condiciones operativas del consulado, no es posible habilitar un mayor número de citas diarias, esto se debe al limitado número de funcionarios y locales con los que cuenta la oficina consular, quienes, además, permiten de 8:00 a.m. a 9:00 a.m., la atención preferencial sin cita para los adultos mayores, mujeres en estado de embarazo y personas en condición de discapacidad, así como la atención que requieren los connacionales por casos fortuitos, de fuerza mayor o hechos imprevisibles, esto, aunado a la gestión que se debe realizar una vez agotadas las citas de atención en cuanto a responder oportunamente el volumen de PQR de los connacionales que no lograron reservar atención y a la entrega de los trámites presenciales (pasaportes, cédulas).

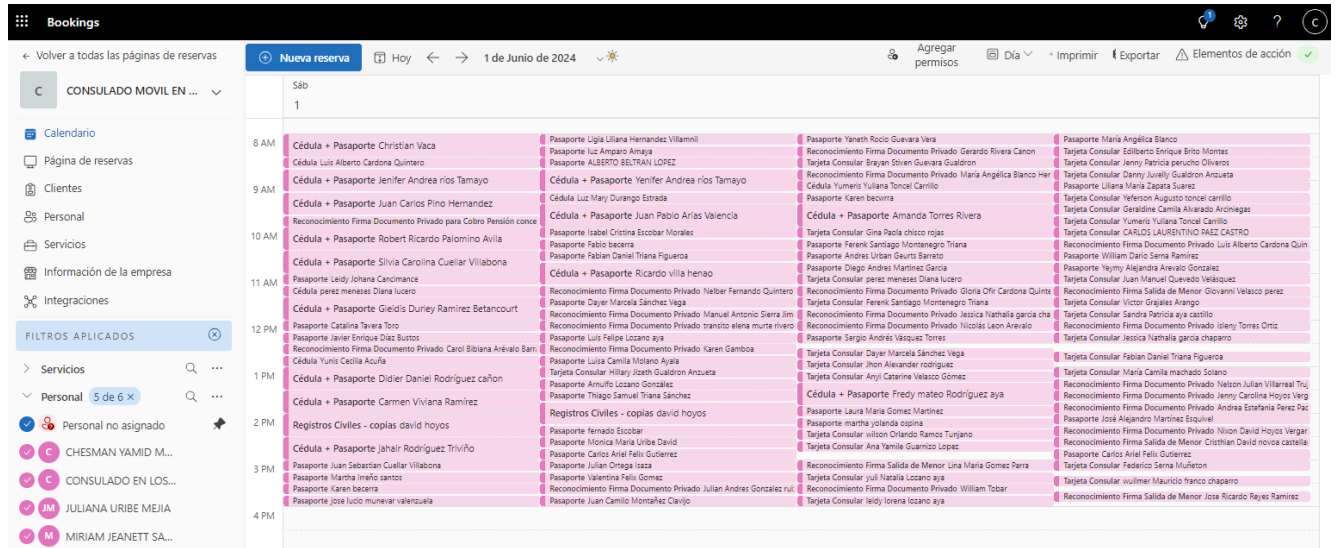
Se espera para el mes de agosto, la implementación del Sistema de Información de Agendamiento en el que está trabajando la Dirección de Gestión de Información y Tecnología que permitirá tener un mayor control del agendamiento de citas para las oficinas de trámites y servicios (Bogotá y misiones de Colombia en el exterior), mitigando el riesgo de corrupción, así como el acaparamiento de las citas por parte de personas inescrupulosas.

Consulado General en Los Angeles



(Imagen 1. Formulario Booking para el agendamiento de citas)

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 13



The screenshot shows the 'Bookings' interface for 'CONSULADO MOVIL EN ...'. The main view is a calendar for '1 de Junio de 2024'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Calendario', 'Página de reservas', 'Clientes', 'Personal', 'Servicios', and 'Integraciones'. The main area displays a grid of appointments from 8 AM to 4 PM. Each appointment entry includes a time slot, a service type (e.g., 'Cédula + Pasaporte'), and the name of the staff member assigned to that slot.

(Imagen 2. Agendamiento en Booking)

La expedición del trámite de pasaporte, se realiza posterior al cumplimiento de requisitos acorde a la normatividad vigente, es realizada la formalización 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 en las cuales el usuario debe registrarse previamente para recibir atención.



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 13

WEBVisor - Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia
Webvisor Versión Ministerio de Relaciones Exteriores <http://tramitesmre.cancilleria.gov.co/tramites/>

Tipo Jornada	Fecha Inicial dd/mm/yyyy	Días	Lugar (Pais-Estado-Ciudad)	Fecha Registro dd/mm/yyyy hh:mm a	Realizado Antes	Estimación	Costos	Opciones						
CONSULADO MÓVIL	06/09/2024	3	ESTADOS UNIDOS - ARIZONA - PHOENIX	11/03/2024 06:12 PM	Si	<table border="1"> <tr><td>Personas</td><td>100</td></tr> <tr><td>Funcionarios</td><td>5</td></tr> <tr><td>Trámites</td><td>130</td></tr> </table>	Personas	100	Funcionarios	5	Trámites	130	USD 3,920.00	
Personas	100													
Funcionarios	5													
Trámites	130													
ENCUENTROS COMUNITARIOS	10/10/2024	1	ESTADOS UNIDOS - NEW MEXICO - ALBUQUERQUE	09/02/2024 06:43 PM	Si	<table border="1"> <tr><td>Personas</td><td>40</td></tr> <tr><td>Funcionarios</td><td>1</td></tr> <tr><td>Trámites</td><td>1</td></tr> </table>	Personas	40	Funcionarios	1	Trámites	1		
Personas	40													
Funcionarios	1													
Trámites	1													
CONSULADO MÓVIL	11/10/2024	3	ESTADOS UNIDOS - NEW MEXICO - ALBUQUERQUE	11/03/2024 06:13 PM	Si	<table border="1"> <tr><td>Personas</td><td>70</td></tr> <tr><td>Funcionarios</td><td>4</td></tr> <tr><td>Trámites</td><td>90</td></tr> </table>	Personas	70	Funcionarios	4	Trámites	90	USD 3,000.00	
Personas	70													
Funcionarios	4													
Trámites	90													
SÁBADO CONSULAR	26/10/2024	1	ESTADOS UNIDOS - CALIFORNIA - LOS ANGELES	09/02/2024 08:25 PM	Si	<table border="1"> <tr><td>Personas</td><td>70</td></tr> <tr><td>Funcionarios</td><td>5</td></tr> <tr><td>Trámites</td><td>100</td></tr> </table>	Personas	70	Funcionarios	5	Trámites	100		
Personas	70													
Funcionarios	5													
Trámites	100													
SÁBADO CONSULAR	02/11/2024	1	ESTADOS UNIDOS - CALIFORNIA - LOS ANGELES	09/02/2024 08:27 PM	Si	<table border="1"> <tr><td>Personas</td><td>70</td></tr> <tr><td>Funcionarios</td><td>5</td></tr> <tr><td>Trámites</td><td>90</td></tr> </table>	Personas	70	Funcionarios	5	Trámites	90		
Personas	70													
Funcionarios	5													
Trámites	90													
SÁBADO CONSULAR	16/11/2024	1	ESTADOS UNIDOS - CALIFORNIA - LOS ANGELES	09/02/2024 08:26 PM	Si	<table border="1"> <tr><td>Personas</td><td>70</td></tr> <tr><td>Funcionarios</td><td>5</td></tr> <tr><td>Trámites</td><td>100</td></tr> </table>	Personas	70	Funcionarios	5	Trámites	100		
Personas	70													
Funcionarios	5													
Trámites	100													
CONSULADO MÓVIL	29/11/2024	3	ESTADOS UNIDOS - CALIFORNIA - SAN DIEGO	11/03/2024 06:14 PM	Si	<table border="1"> <tr><td>Personas</td><td>80</td></tr> <tr><td>Funcionarios</td><td>5</td></tr> <tr><td>Trámites</td><td>100</td></tr> </table>	Personas	80	Funcionarios	5	Trámites	100	USD 3,200.00	
Personas	80													
Funcionarios	5													
Trámites	100													

(Imagen 3. Planificación jornadas especiales de atención en SITAC)

Acorde a la información suministrada por la misión, se han efectuado jornadas especiales en los condados de San Diego y San Bernardino y en Phoenix. El consulado, gestiona el formulario de preinscripción en línea a través de los líderes de la comunidad colombiana quienes, teniendo en cuenta la cantidad mínima que requiere la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano para llevar a cabo la jornada (100 trámites), promueven al interior de su comunidad la visita del consulado.

La evidencia aportada por la misión relaciona los siguientes enlaces de formulario de preinscripción para el Consulado Móvil en San Diego, efectuado el 1 de junio de 2024:

CONSULADO MÓVIL EN SAN DIEGO, CA 01 de junio 2024

https://docs.google.com/forms/d/11AFVUezJlf2at87CsjTESoV7sbsVONMKd_N6saMH8dY/edit

https://docs.google.com/forms/d/11AFVUezJlf2at87CsjTESoV7sbsVONMKd_N6saMH8dY/edit#responses

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 13

El formulario, realizado en Google, requiere el diligenciamiento de los siguientes campos:

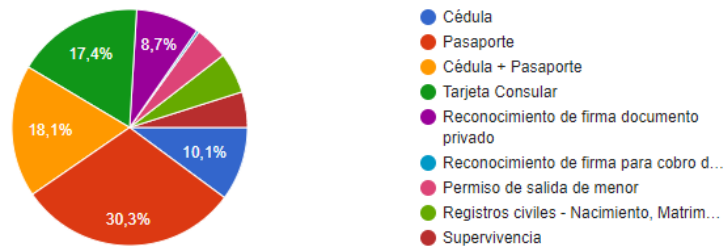
- Correo
- Nombres completos
- Cédula
- Teléfono
- Trámite
 - Cédula
 - Pasaporte
 - Cédula + Pasaporte
 - Tarjeta Consular
 - Reconocimiento de firma documento privado
 - Reconocimiento de firma para cobro de pensión
 - Permiso de salida de menor
 - Registros civiles - Nacimiento, Matrimonio o Defunción
 - Supervivencia

En este formulario, se evidencian 287 respuestas y el trámite más solicitado por los connacionales corresponde al pasaporte con el 30.3% de solicitud de agendamiento para esa jornada.

¿CUÁL ES EL TRÁMITE QUE REQUERIRÍA?

287 respuestas

 Copiar

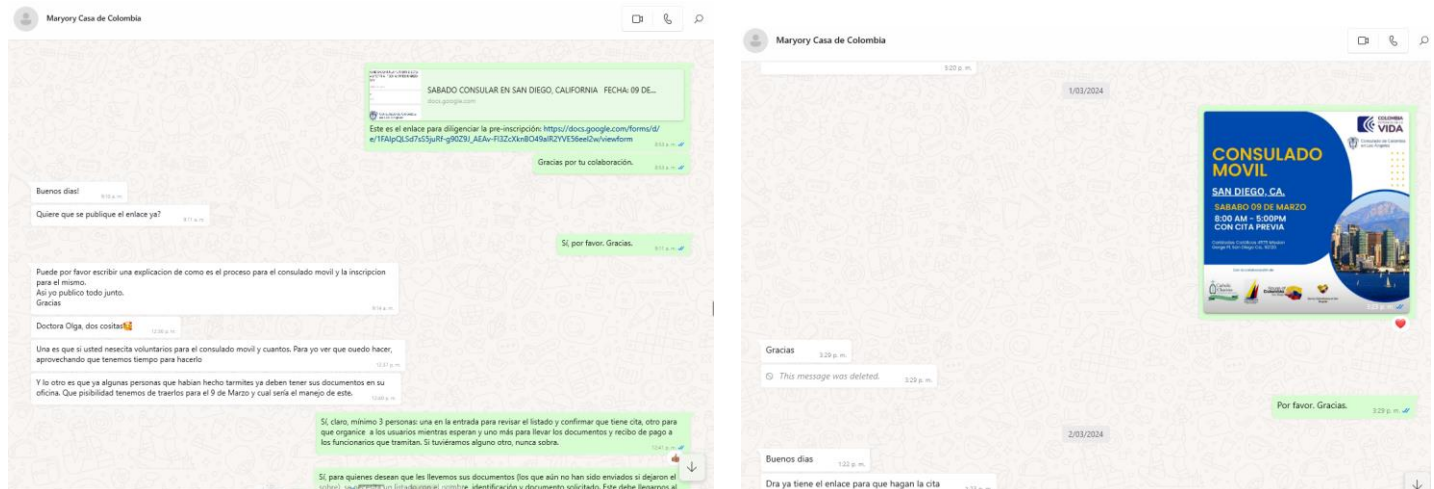


(Imagen 4. Resultado pregunta de trámite formulario)

https://docs.google.com/forms/d/11AFVUezJlf2at87CsjTESoV7sbsVONMKd_N6saMH8dY/edit

Se solicitó evidencia de la socialización del formulario a través de los líderes de la comunidad, en lo que el consulado aporta imagen de conversación a través de WhatsApp para el Consulado Móvil realizado el 9 de marzo de 2024 en San Diego, California:

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 13



El Consulado informa que no se realiza publicación de la información en la página web o redes sociales de la misión, esto, con el fin de mitigar el acaparamiento de citas por parte de “tramitadores”, sin embargo, se recomienda evaluar la pertinencia de divulgar la información relacionada con el enlace de preinscripción a las jornadas especiales de atención en los medios establecidos por la entidad, con el objeto de facilitar la información pública de la gestión de la misión.

Gestión Financiera

La misión informa que se identifican semestralmente las necesidades de los recursos y se evidencia el correcto diligenciamiento de los formatos establecidos por la Dirección Administrativa y Financiera memorando, se tienen en cuenta los contratos vigentes y los gastos fijos del consulado con una proyección de los intereses que pueden generarse por las demoras de los giros que pueden presentarse de forma ocasional.

El proceso manifiesta que los gastos se realizan según la clasificación presupuestal para el cual fueron aprobados y se evidencia a través de pantalla compartida, la traducción de las facturas de venta que lo requieren y son cargadas dentro de los tiempos establecidos en el SISE.

Se realizó la verificación aleatoria de la factura relacionada con el pago mensual del servicio de internet, en el cual se logró comprobar que el valor descontado del extracto corresponde al valor pagado por la factura, por ende, se confrontan adecuadamente los gastos.

El informe de rendición de cuentas se presenta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la terminación del mes previa revisión de la líder del proceso.

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: 11 de 13

5. FORTALEZAS

- Se resalta en la misión, la disposición de los funcionarios para atender a los connacionales y la adecuada revisión de la información con el objeto de reducir las salidas y productos no conformes de la misión.
- La adecuada gestión financiera, atendiendo oportunamente el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la solicitud del presupuesto y la ejecución del gasto.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se evidencia oportunidad de mejora relacionada con adelantar mesas de trabajo con la OAPDO para revisar y fortalecer los controles asociados a los riesgos de corrupción – (corrupción de visas y pasaportes – los controles son solo de visas)
- Con el objeto de facilitar la información pública de la gestión de la misión, evaluar la pertinencia de divulgar la información relacionada con el enlace de preinscripción a las jornadas especiales de atención en los medios establecidos por la entidad.
- Implementar estrategias efectivas para la transferencia de conocimiento, lo cual ayudará a minimizar el impacto que genera en la misión la rotación de funcionarios o contratistas.
- Utilizar las herramientas de Microsoft 365 para el formulario de preinscripción y no, utilizar cuentas alternas como Google para ello. Así mismo, relacionar la política de tratamiento de datos antes de que el connacional inicie el diligenciamiento del formulario de preinscripción.

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	Procedimiento AS-PT-001 – Administración de los sistemas de gestión Medición y seguimiento a través de indicadores	Se evidencia incumplimiento de la política: 8.1.5 "Medición y seguimiento a los indicadores – reporte periódico de indicadores", del procedimiento AS-PT-001 "Administración de los sistemas de gestión – Medición y seguimiento a través de indicadores". Este incumplimiento se debe a la falta de reporte de resultados dentro de los cinco (5) primeros días hábiles después de la frecuencia de medición establecida (mensual, trimestral, cuatrimestral o semestral) en el módulo de indicadores del Sistema Integrado de Gestión para el cuarto trimestre de 2023, primero y segundo trimestre de 2024 del indicador de satisfacción del cliente, así mismo, no se evidencia que el reporte incluya el análisis vertical y horizontal descrito en esta política.

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: 12 de 13

2	Procedimiento MC-PT-010 – Evaluación y mejora de la gestión	Se evidencia incumplimiento de las políticas establecidas en el procedimiento MC-PT-010 – Evaluación y mejora de la gestión, específicamente en la actividad 17. Esta actividad establece que "los responsables del proceso deberán realizar el respectivo seguimiento a través del módulo de mejoras del SIG. Dichos seguimientos, junto con las evidencias de ejecución de las acciones, deberán cargarse al Sistema dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al trimestre reportado." Durante la auditoría, no se evidenció la realización de seguimientos de los planes de mejoramiento suscritos en el Sistema Integrado de Gestión para los trimestres III y IV de 2023, así como para el I trimestre de 2024.
3	Procedimiento DE-PT-028 – Administración del riesgo.	Se evidencia incumplimiento de la política 8.4 Responsabilidades frente a la Gestión del Riesgo (Líneas de Defensa) - 8.4.1. 1ª. Línea de defensa y sus equipos de trabajo - Responsabilidades de los Líderes de Proceso / Embajadores y Cónsules de las Embajadas y Consulados de Colombia en el Exterior del procedimiento DE-PT-028, al no evidenciar el reporte de evidencias de la ejecución de los controles de los riesgos identificados por la misión en el primer cuatrimestre de 2024.

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 los Ángeles son adecuados y convenientes para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC – ISO 9001:2015.

El Consulado General de Colombia en los Ángeles 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.

Equipo auditor:

Documento Electrónico

Claudia Mercedes Forero Arias
Asesor
Auditor Líder

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: 13 de 13

Documento Electrónico

Rodney Andrés Delgado Romero
Contratista - Asesor
Auditor

Documento Electrónico

Jenny Andrea Hernández
Coordinadora GIT Gestión y Desempeño Institucional

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020