



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 6

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	SERVICIO AL CIUDADANO, GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Dependencia:	Consulado de Colombia en Buenos Aires
Tipo de auditoría o seguimiento:	AUDITORIA
Fecha entrega del Informe	05/08/2024

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO:

Verificar que las actividades asociadas al Sistema de Gestión de Calidad en el Consulado de Colombia en Buenos Aires en los procesos de Servicio al Ciudadano, Gestión Administrativa y Gestión Financiera, 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 **Evaluación y Mejora de la Gestión y Gestión Documental**.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarcó el Consulado de Colombia en Buenos Aires en los procesos de Servicio al Ciudadano, Gestión Administrativa y Gestión Financiera durante el periodo comprendido entre el 01 noviembre de 2023 y 30 de junio de 2024. La auditoría se realizó entre el 19 de julio y el 26 de julio de 2024 de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de las normas NTC-ISO 9001:2015, definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión DE-MA-002 vigente, la caracterización del proceso y los documentos del sistema Integrado de Gestión aplicables. La auditoría se realizó de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MC-PT-012 Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea de defensa.

Durante la auditoría se auditarán de manera transversal los procesos de Gestión Documental y Evaluación y Mejora de la Gestión.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Gestión del proceso: Caracterización, gestión de riesgos, indicadores, análisis de datos, Planes de Mejoramiento. (4.4.1, 4.4.2, 6.1, 6.2, 7.5, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10 NTC-ISO 9001:2015)

Durante esta entrevista realizada al Cónsul General del Consulado de Colombia en Buenos Aires y al Gestor de Cambio se verificó el conocimiento de los procesos auditados (Servicio al Ciudadano, Gestión Administrativa y Gestión Financiera), así como también la planificación de las actividades relacionadas con la prestación del servicio evidenciando que se ha disminuido el personal asignado al consulado, por lo que ha sido necesario adaptar la atención de los usuarios a esta nueva condición para el agendamiento de las citas. Con respecto a la sede del consulado que es de propiedad del ministerio se presentan algunos problemas en su estructura, así como en las salidas de emergencia y en la calefacción. Se resalta lo realizado en el consulado para dar mayor transparencia para la contratación del multiplicador de Colombia nos Une mediante convocatoria pública.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 6

Durante el último trimestre el Consulado realizó 2477 tramites logrando que 168 usuarios respondan la encuesta de satisfacción evidenciándose un incremento en este aspecto de vital importancia para la medición del indicador de satisfacción del Consulado. De acuerdo con el reporte de los indicadores revisado en la suite visión empresarial los indicadores cumplen con la meta establecida para los dos primeros trimestres del presente año, habiéndose presentado un cambio en el indicador de producto no conforme el cual fue reemplazado por el indicador de Calidad en trámites y servicios. Sin embargo, en el análisis del indicador de satisfacción de usuarios para el segundo trimestre de 2024 no se incluye el análisis vertical y al verificar el archivo que se adjunta para el calculo del mismo se evidenciaron cuatro usuarios insatisfechos (ver tabla 1) de los cuales solo se considero uno como insatisfecho para el cálculo del indicador evidenciándose inconsistencia en la información que soporta el cálculo.

Id	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico
620	4/16/24 11:58:53	4/16/24 11:59:21	anónimo
627	4/16/24 16:04:13	4/16/24 16:04:58	anónimo
663	4/22/24 11:49:28	4/22/24 11:55:16	anónimo
811	6/25/24 12:28:53	6/25/24 12:30:43	anónimo

Tabla 1. Usuarios insatisfechos segundo trimestre 2024

Fuente: Suite visión Empresarial (anexo indicador satisfacción usuarios 2º. Semestre 2024)

El consulado ha identificado seis riesgos (tres de corrupción y tres de gestión) lo cuales se encuentran documentados con sus respectivos controles en el mapa de riesgos institucional. Durante la auditoria se evidencio el conocimiento de los riesgos por parte del Consulado y se revisó el reporte realizado por el Consulado para el primer cuatrimestre de 2024 el cual fue remitido el día 14 de mayo habiéndose autorizado el reporte extraordinario del mismo. Es importante que al realizar el reporte de los riesgos se considere de manera individual de todos los controles realizados, ya que para el caso del riesgo "Posibilidad de realizar trámites o servicios (Visas, pasaportes) con omisión de requisitos a cambio de dadivas - Consulado de Colombia en Buenos Aires" no se reportó el control en la matriz, aunque se aportaron las respectivas evidencias.

Se indagó sobre los planes de mejoramiento que actualmente desarrolla el Consulado de Buenos Aires evidenciando que se han generado cuatro planes vigentes en la suite visión empresarial de los cuales tres corresponden a acciones correctivas y una acción de mejoramiento. Al respecto se verificó el cargue de las evidencias relacionadas con el cumplimiento de las acciones previstas evidenciándose que no se realizado dicho reporte para el segundo trimestre de 2024 incumpliendo lo establecido en el procedimiento MC-PT-010 que establece "Las áreas, Embajadas o Consulados responsables de la ejecución de las acciones de corrección, correctivas o de mejora deberán garantizar el cumplimiento de las acciones registradas en el Plan de Mejoramiento y realizar el respectivo reporte a través del módulo de mejoras del aplicativo del SIG junto con el cargue de las evidencias por acción dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al trimestre a reportar".



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 6

Con respecto a la Gestión Documental de la misión se evidenció el conocimiento de los documentos asociados a los procesos auditados y el archivo de los registros de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención documental.

Servicio al Ciudadano (8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)

El horario de atención del Consulado es de 9 a 1 pm y de 2 a 4 pm, cumpliendo con la directriz establecida realizando el agendamiento de citas para cada trámite por cada uno de los funcionarios que han sido asignados mediante correo electrónico lo cual es de conocimiento de los usuarios mediante la publicación en la página web.

Para el caso de pasaportes se generan de 20 a 30 citas por día, sin embargo, se atienden algunas veces se atienden usuarios que toman una cita, pero asisten con su núcleo familiar. Debido a lo mencionado en la reunión inicial se ha reducido la capacidad para atender los trámites por lo que los días en los cuales se realiza consulados móviles se bloquea la agenda y no se programan citas, pero se atienden los usuarios que asisten a las instalaciones del Consulado. Durante el primer semestre del presente año se expedieron 1517 pasaportes durante el ejercicio de auditoría se verificó el desarrollo del trámite en el Sitac para Yeimi Tatiana Chaparro Munévar, Dairo Vélez Gómez, Diana Patricia Arboleda Gallego y Stefania Orduz Sabogal evidenciando el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento SC-PD-005 Pasaporte y el conocimiento de los casos excepcionales así como el procedimiento a aplicar cuando se presenten no conformidades en el desarrollo del trámite especialmente cuando se requiera realizar reposición del pasaporte.

En relación con los impedimentos se presentó un caso en el cual un ciudadano de República Dominicana intentó expedir pasaporte lo cual fue reportado a Bogotá y actualmente este ciudadano ya cuenta con el respectivo impedimento creado en el Sitac. Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la guía SC-GS-005.

En relación al archivo de los pasaportes se evidenció que los mismos se guardan en caja fuerte a la cual tienen acceso el cónsul, un auxiliar administrativo y el Cónsul de Primera protegiéndolos de manera adecuada y realizando la devolución según lo establecido si los mismos no han sido reclamados seis después de encontrarse disponibles en el Consulado. Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el instructivo "SC -IN-015 RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, CUSTODIA E INVENTARIO DE PASAPORTES Y LIBRETAS DE TRIPULANTE TERRESTRE".

Se indagó sobre la atención de peticiones según lo definido en el procedimiento "SC-PT-059 GESTIÓN DE PETICIONES POR PARTE DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC) Y DEMÁS DEPENDENCIAS DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES" evidenciándose que según lo indicado por el responsable del trámite no se han presentado en el Consulado y no han recibido peticiones de parte del Ciac para su respectivo trámite.

Para el caso de trámites notariales durante primer semestre del año se realizaron 1269 trámites de los cuales 969 correspondieron a reconocimiento de firma en documento privado, 278 permisos de salida de menores como los más representativos. Para realizar estos trámites se conoce lo establecido en la Guía Consular teniendo lo establecido en la misma, sin que se consulte con frecuencia por no considerarse necesario. Con el propósito de verificar el cumplimiento de lo establecido se realizó la trazabilidad en Sitac de los trámites realizados para Andrés Ricardo Guerra Escovar, Yaquelin María Ruiz Mejía, Blanca Irene Rojas Núñez, Flavio Garrido Gonzales, Rafael Antonio Aragón Rodríguez, evidenciándose el cumplimiento de lo establecido y el conocimiento del procedimiento a aplicar cuando se presenten no

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 6

conformidades en los tramites. Con respecto a las tarifas de los tramites se evidenció que el link definido en la pagina web del Consulado no funciona encontrándose no disponible para el usuario.

GESTION FINANCIERA (7.1.1, 7.1.3, 7.1.4)

El presupuesto de la misión fue aprobado mediante resolución el día 5 de enero de 2024 al cual se han realizado solicitudes de modificación debido a la variación de moneda principal problema del Consulado en los aspectos financieros. Los recursos se han recibido de manera oportuna y el control de los gastos ha sido reportado dentro de los plazos establecidos cumpliendo lo establecido en el procedimiento “GF-PT- 44 CONFRONTAR GASTOS DE LAS MISIONES”. De la retroalimentación recibida por parte del GIT de Servicios al Exterior se revisó en el Sise el rubro de gastos de electricidad, gas y agua, evidenciando que para la solicitud rectificación del gasto RG 46 realizada el día 13 de junio se encuentra en proceso su cierre debido a la respuesta del proveedor evidencia aportada posteriormente por el auditado evidenciando su cierre. En general el control de realizado por parte del Consulado a los gastos de la misión es adecuado y cumple con los requisitos una vez verificado en el SISE los respectivos reportes, evidencias y atención de requerimientos, sin embargo, en el GIT de servicios al exterior se presentan demoras en la revisión debido a que desde el mes de enero se fue la asesora asignada para el Consulado y que evidencia de ello es que aún están por legalizar los gastos del mes de mayo.

GESTION ADMINISTRATIVA (7.1.1, 7.1.3, 7.1.4)

Se verificó el cumplimiento por parte del Consulado de lo establecido en el instructivo GA-IN-003 MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA VEHICULOS Y EQUIPOS ASIGNADOS A LA MISIÓN evidenciando que se ha realizado la respectiva inspección anual de la infraestructura, se cuenta con el plan de mantenimiento para los equipos, infraestructura y vehículos de la misión y las respectivas hojas de vida en las cuales también se registran los mantenimientos realizados durante el año 2024. Las evidencias de estas actividades han sido aportadas por el auditado y se encuentran en la carpeta de la auditoria. Para resaltar el adecuado manejo de la información asociada por parte de la funcionaria auditada. Es necesario para garantizar el cumplimiento lo establecido en el instructivo que el plan de mantenimiento incluya las actividades de inspección a las instalaciones y los equipos de aire acondicionado y calefacción.

5. FORTALEZAS

- El proceso transparente de contratación adelantado para el multiplicador de Colombia nos une.
- El conocimiento y experiencia de los funcionarios en los procesos desarrollados en el Consulado.
- Los resultados del indicador de gestión de calidad en los tramites.
- El incremento en la respuesta de las encuestas de satisfacción por parte de los usuarios.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Asegurar el reporte detallado de todos los riesgos en el reporte cuatrimestral de autocontrol que se realiza al GIT de Control Interno de Gestión en el formato DE-FO-032 - “MAPA DE RIESGOS INTEGRADO (RIESGOS DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN Y DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN)”

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 5 de 6

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	Numeral o requisito MECI - CALIDAD	DESCRIPCIÓN
1	9.1.1 NTC-ISO 9001	En el calculo del indicador de satisfacción de usuarios se incluye un solo usuario insatisfecho. Sin embargo, al verificar el archivo adjunto aportado como soporte para el calculo se evidenció que se presentan cuatro usuarios insatisfechos (id: 620,627,663, 811) incumpliendo lo establecido en la norma NTC-ISO 9001 numeral 9.1.1. “La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados”.
2	10 NTC-ISO 9001 MTC-PT-010 Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y mejora	No se tiene evidencia del seguimiento a los planes de mejoramiento en la suite para el segundo trimestre de 2024 incumpliendo lo establecido en el procedimiento MC-PT-010 Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y mejora – “Los lideres de área, Embajada o Consulado o el funcionario encargado en cada una de las dependencias deberán registrar en el módulo de mejoras del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión las acciones de corrección, correctivas o de mejora en el Plan de Mejoramiento institucional como máximo quince (15) días hábiles después de recibir el informe final de auditoría o de haber sido identificadas No Conformidades y/u Oportunidades de Mejora a través de las diferentes fuentes de identificación de la mejora continua en los procesos u otras fuentes”.
3.	8.2.1 NTC-ISO 9001:2015	El link referenciado en la página web para el acceso a las tarifas actualizadas de los tramites en el consulado no se encuentra disponible incumple lo establecido en la norma NTC-ISO 9001:2015 requisito 8.2.1 “La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios.
4	GA-IN-003 Mantenimiento de infraestructura, vehículos y equipo y equipos asignados a la misión.	No se incluye el equipo de aire acondicionado y calefacción del consulado en el GA-FO-078 Plan anual de mantenimiento de infraestructura vehículos y equipos a cargo incumpliendo lo establecido en el instructivo GA-IN-003 Mantenimiento de infraestructura, vehículos y equipos asignados a la misión.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 6 de 6

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Una vez consolidados los resultados de la auditoría realizada al consulado de Colombia en Buenos Aires se puede concluir que es eficaz para el logro de los objetivos, es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015, los requisitos del ministerio y el fondo rotatorio.

Equipo auditor:

Documento Electrónico

Wilson Erney Buitrago Castellanos

Cargo: Contratista – Asesor Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
Auditor Líder

Documento Electrónico

Jenny Andrea Hernández Alfonso

Coordinadora GIT Gestión y Desempeño Institucional

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018