Cancillería

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
Seguimiento corte 30 de septiembre de 2026

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos con corte al 30 de septiembre de 2026, donde se verifico el cumplimiento de las acciones y la eficacia de los planes de mejora para dar tratamiento a las no conformidades identificadas.

El consolidado por procesos del estado de los hallazgos, así como de las acciones de mejora y correcciones registradas con corte al 30 de septiembre de 2026, no se presenta para este trimestre, debido a que la Entidad no cuenta actualmente con el módulo analítico del sistema Suite Visión Empresarial, herramienta necesaria para la generación, consolidación y reporte de esta información.

El detalle de las acciones puede ser consultado en el sistema Suite Visión Empresarial módulo de mejoras en reportes personalizados –reporte seguimiento a planes de mejoramiento consolidado.

Adicional a lo registrado en el sistema SVE, la entidad continua con un hallazgo y acciones de mejora de vigencias anteriores a 2023 correspondiente al **Proceso de Desarrollo de la Política**- **Embajada en Canadá** que se diligenciaron en su momento en el formato de Excel de Planes de mejoramiento (*antes EI-FO-06*), en este instrumento se identifican 4 acciones vencidas entre no conformidad y oportunidades de mejora, así:

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS III TRIMESTRE 2026										
Proceso	HALLAZGOS		ACCIONES		ESTADO DE LAS ACCIONES			EFICACIA DE LAS ACCIONES		
	No Conformidad	Oportunidades de Mejora	Correctivas	Mejora	Acc. Vigentes	Acc. Cumplidas	Acc. Vencidas	Eficaces	NO eficaces	Pendiente evaluar eficacia
Direccionamiento Estratégico, Form.	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Comunicaciones	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión de IT	-		-	0	0	-	-	-	-	-
Desarrollo de la Política Exterior	1	3	1	3	0	-	4	-	-	1
Servicio al Ciudadano		-		0	0		-		-	-
Gestión del Talento Humano	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Financiera	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Administrativa	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Contractual	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Documental	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Apoyo Jurídico	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Administración de los SG		-	-	0	0	-	-	-	-	-
Evaluación Independiente	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Evaluación y Mejora de la Gestión	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Totales	**1**	**3**	**1**	**3**	**0**	**0**	**4**	**0**	**0**	**1**

Fuente: Matriz de Excel formato EI-FO-06

Se anexa a este informe el archivo Excel con el detalle de las acciones vencidas con corte a 30 de septiembre de 2026 que se registran en el sistema SVE. El seguimiento al plan de mejoramiento que se registra en el formato Excel está disponible en la intranet, sección Control Interno de Gestión - Seguimiento Plan de Mejoramiento por Procesos.

Para el tercer trimestre de 2026, el resultado del indicador "*Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos"* fue del 20,51%, ubicándose dentro del rango de insatisfactorio. La medición del indicador incluye 93 no conformidades vencidas que corresponden a 92 de la SVE y 1 de la matriz vigencias anteriores.

Se evaluó la eficacia sobre las no conformidades a 24 planes de mejoramiento, los cuales 24 fueron eficaces para los siguientes procesos:

Eficaces Modulo de mejoras Suite Visión Empresarial:

Proceso Gestión del Talento Humano

1. La Embajada de Colombia en Madrid (España) dio cumplimiento de las políticas de operación establecidas en el procedimiento GH-PT-109, relacionadas con la actualización y el diligenciamiento de la documentación del personal local de las misiones, verificando el adecuado diligenciamiento del formato de hoja de vida de uso exclusivo para la nómina de personal local y el correspondiente registro de la información en el Sistema SINPLE.

2. El Consulado de Colombia en Barcelona (España) dio cumplimiento a lo establecido en el procedimiento GH-PT-116 "Evaluación del Desempeño del Personal de Libre Nombramiento y Remoción", específicamente a la Política de Operación No. 8, la cual establece que la evaluación del desempeño laboral debe efectuarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al vencimiento del período de evaluación. En este sentido, se evidenció la realización oportuna de la evaluación mediante el diligenciamiento del formato institucional definido para tal fin, en concordancia con los lineamientos y plazos establecidos en el procedimiento.

3. El Consulado General de Colombia en Hong Kong (China) dio cumplimiento al criterio del procedimiento GH-PT-109 Contratación, liquidación y legalización de la nómina local, relacionada con la actualización y el diligenciamiento de la documentación del personal local de las misiones, verificando el adecuado diligenciamiento del formato de hoja de vida de uso exclusivo para la nómina de personal local y el correspondiente registro de la información en el Sistema SINPLE.

4. El Grupo Interno de Trabajo de Divulgación y Selección para el Ingreso a la Carrera Diplomática dio cumplimiento al procedimiento GH-PT-071, específicamente en el numeral 38 del punto 9 desarrollo del procedimiento" relacionado con la aplicación de los controles definidos para la verificación de los resultados de las pruebas antes de su publicación. Dicho procedimiento establece que las calificaciones preliminares de las pruebas de conocimiento (primera fase) deben ser revisadas y validadas por un segundo funcionario previo a su divulgación.

5. El Grupo Interno de Trabajo de Divulgación y Selección para el Ingreso a la Carrera Diplomática Dio cumplimiento al procedimiento GH-PT-071, específicamente numeral 30 punto 9 desarrollo del procedimiento, el cual define que se deben recibir y tramitar las solicitudes de revisión de la lista de admitidos a las pruebas de conocimiento dentro

de los tres días hábiles siguientes a su publicación, fortaleciendo los controles asociados a la atención de solicitudes de verificación y subsanación de documentos, así como la comunicación de los canales oficiales dispuestos para los aspirantes.

Proceso Gestión Contractual

6. La Embajada en la Santa Sede, dio cumplimiento a lo establecido en la Guía GF-GS-002 "Contratación en el Exterior", relacionada con la actualización de la matriz de normatividad local aplicada en el formato GD-FO-002.

Proceso Gestión administrativa:

7. El Consulado de Colombia en Bilbao cumplió con lo correspondientes al proceso de etiquetado de los bienes muebles de la misión, así como de la asignación de un funcionario encargado de efectuar su seguimiento y control.

8. El Consulado de Colombia en Chicago dio cumplimiento a la política de operación establecida en el Instructivo de Mantenimiento GA-IN-005, mediante la implementación de acciones orientadas a fortalecer el seguimiento y la actualización del formato GA-FO-090 Hoja de Vida de Maquinaria y Equipo, así como la designación de un funcionario responsable de efectuar dicho seguimiento.

Proceso Gestión Documental:

9. El Consulado de Colombia en Madrid dio cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental para la conservación y preservación de los documentos durante su ciclo vital, mediante la reubicación del archivo en un espacio con condiciones adecuadas de iluminación y ventilación, e implementó mejoras dirigidas a optimizar la organización, conservación y control de la documentación, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1.1.1."

10. La Embajada de Colombia en Madrid dio cumplimiento a lo establecido en el numeral 8.2.4.2, Ordenación Documental, del documento GD-MA-003 Manual de Archivo, en concordancia con lo dispuesto en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación. Para ello, realizó actividades de seguimiento al mantenimiento y conservación de las carpetas físicas del archivo, actualizó la documentación correspondiente al personal local y adelantó capacitaciones dirigidas a los funcionarios responsables de la gestión documental, con el fin de garantizar la adecuada administración, organización y conservación de los archivos.

11. El Consulado de Colombia en San Antonio del Táchira dio cumplimiento a lo establecido en el Manual de Archivo y en las demás disposiciones archivísticas vigentes, particularmente a lo señalado en el numeral 8.2.4.4 del GD-MA-003, según el cual todos los Archivos de Gestión deben mantener actualizado el Inventario Documental de las carpetas físicas y electrónicas que los conforman. En este sentido, adelantó actividades relacionadas con la actualización del inventario documental, la eliminación documental conforme a los lineamientos aplicables, la ordenación, el mantenimiento y la adecuada rotulación de las carpetas físicas. Asimismo, realizó una capacitación con el GIT de

Archivo y desarrolló acciones orientadas a garantizar la actualización permanente, organización y conservación de su archivo de gestión.

12. El Consulado de Colombia en Barcelona dio cumplimiento a lo establecido en el Manual de Archivo GD-MA-003, numeral 8.2.3 Gestión y Trámite, el cual señala que la identificación de las unidades de conservación debe realizarse mediante los nombres y códigos de las series y subseries documentales, conforme a lo registrado en las Tablas de Retención Documental. En este sentido, el Consulado efectuó la socialización de los lineamientos aplicables y presentó registros fotográficos que evidencian la adecuada rotulación de las carpetas, en concordancia con los criterios y procedimientos establecidos en dicho manual.

Proceso Direccionamiento Estratégico

13. El Consulado en Buenos Aires, Argentina evidenció el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el procedimiento DE-PT-028 Administración del Riesgo, particularmente en lo relacionado con la adecuada implementación de los lineamientos definidos para la gestión de riesgos.

Proceso Desarrollo de la Política Exterior

14. El GIT de Desarrollo Fronterizo dio cumplimiento con la implementación de los lineamientos de los documentos asociados a la Caracterización del Producto DP-PD-015 Proyectos de Desarrollo Social y Económico en Zonas de Frontera, en el marco de la ejecución del convenio de Leticia 2026.

15. La Embajada de Colombia en México dio cumplimiento a lo establecido en el Instructivo DP-IN-027 "Administración de Contactos", mediante la actualización periódica de la base de datos de contactos institucionales, actividad que se realiza utilizando el formato DP-FO-296, contribuyendo a mantener la información de contacto debidamente actualizada, garantizando la integridad, disponibilidad y confiabilidad de los registros administrados por la Misión Diplomática.

16. El GIT de Gestión y Desempeño Institucional dio cumplimiento a lo establecido en el procedimiento AS-PT-001 Medición y Seguimiento a través de Indicadores, numeral 8.1.5, el cual dispone la realización del análisis horizontal de los indicadores en el respectivo informe de seguimiento. evidenciando la elaboración de dicho análisis, permitiendo evaluar el comportamiento y la evolución de los indicadores durante el período analizado.

Proceso de Gestión de Información y la Tecnología

17**.** La Dirección de Gestión de Información y Tecnología verificó la configuración de los reenviadores DNS, la implementación de zonas secundarias y la disposición de un mecanismo de contingencia (fallback DNS), en atención al Incidente No. 147580 del 6 de mayo de 2025, presentado en la sede norte de la Cancillería, identificando que los equipos de cómputo conectados a la red LAN de la sede ubicada en la calle 98 no lograban comunicarse con los servidores DNS localizados en la sede centro, responsables del servicio de resolución de nombres.

18. La Dirección de Gestión de Información y Tecnología informó sobre las actividades de diagnóstico y recuperación de las particiones del servidor de archivos, así como el restablecimiento del acceso a la información requerida para la operación del sistema SITAC, en atención al Incidente No. 148613 del 4 de septiembre se presentó un incidente crítico de disponibilidad en el sistema SITAC, ocasionado por la corrupción de la tabla de particiones del sistema operativo Windows del servidor de archivos que soporta los repositorios de la aplicación. Esta situación provocó la desconexión de los discos asociados al servicio y afectó directamente la operación de las oficinas de pasaportes, al impedir el acceso a archivos no estructurados indispensables para su funcionamiento, tales como firmas, huellas y documentos.

Proceso Servicio al Ciudadano

19. El Consulado de Colombia en Madrid dio cumplimiento a lo establecido en el procedimiento SC-PT-054 Trámites de Pasaportes, el cual define las actividades que deben adelantar las oficinas expedidoras para garantizar la adecuada recepción, almacenamiento, custodia y control del inventario de pasaportes y libretas de tripulante terrestre, evidenciando la aplicación de los controles y lineamientos establecidos, asegurando la correcta administración, trazabilidad y salvaguarda de estos documentos de seguridad.

Proceso Administración de los Sistemas de Gestión

20. El Consulado de Colombia en Toronto, dio cumplimiento a la política de operación 8.1.5 del procedimiento AS-PT-001 Medición y Seguimiento a los Indicadores, evidenciando la socialización de los resultados de los indicadores correspondientes al segundo trimestre de 2026 con el equipo de trabajo del Consulado.

21. La Embajada en Paraguay, fortaleció el análisis vertical y horizontal de los indicadores en articulación con la Oficina Asesora de Planeación, de conformidad con lo establecido en el procedimiento MC-PT-010 Medición y Seguimiento a los Indicadores.

22. El Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional implementó las actividades de seguimiento correspondientes a la segunda línea de defensa, incorporadas en el procedimiento AS-PT-001 Medición y Seguimiento a través de Indicadores. En desarrollo de estas actividades, verificó la aplicación de los lineamientos para la medición y seguimiento de los indicadores de gestión en las áreas internas y misiones de Colombia en el exterior, incluyendo el GIT de Gestión y Desempeño Institucional, el GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano, el GIT de Mantenimiento, el GIT de Almacén, el GIT Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, el Consulado en Los Ángeles y el Consulado en Buenos Aires, evidenciando la actualización del análisis y el ajuste del indicador correspondiente al segundo trimestre de 2024.

Proceso de comunicaciones

23. La Dirección de Gestión de Información y Tecnología y el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, en atención a la matriz de cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) emitida por la Procuraduría General de la Nación, la cual integra en nueve literales los criterios establecidos en el Anexo 1

"Accesibilidad Web" de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), implementaron los lineamientos definidos por dicho organismo para la expedición de la certificación de cumplimiento de los criterios de accesibilidad, fortaleciendo los requisitos normativos en materia de accesibilidad web y transparencia de la información.

Proceso de Gestión Financiera

24. El Consulado de Colombia en Toronto acreditó el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el numeral 8 del procedimiento GF-PT-044 Confrontación de Gastos de las Misiones, evidenciando que los cierres mensuales de los informes de rendición de cuentas correspondientes al período enero-junio de 2026 se efectuaron oportunamente y dentro de los plazos establecidos, fortaleciendo la oportunidad y confiabilidad de la información financiera reportada.

RECOMENDACIONES

Los procesos institucionales deben realizar un seguimiento permanente a la ejecución de las acciones de mejora y correctivas, con el fin de garantizar el cumplimiento de lo suscrito y dar aplicación al procedimiento MC-PT-010. Este procedimiento define claramente las responsabilidades de las diferentes líneas de defensa: la Primera Línea, integrada por los responsables de procesos, directores, jefes de oficina y coordinadores; la Segunda Línea, conformada por el Sistema de Gestión de la Calidad a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional y por el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo la Dirección de Talento Humano; y la Tercera Línea, representada por el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión.

No fue posible presentar, para el presente trimestre, el reporte de acciones de mejora y correcciones vencidas registradas en el Sistema Suite Visión Empresarial (SVE), debido a que la Entidad no cuenta actualmente con la contratación del módulo analítico de dicha herramienta, indispensable para la generación, consolidación y consulta de esta información.

El plan de mejoramiento en Excel correspondiente a vigencias anteriores registra 4 acciones vencidas correspondientes a la Embajada en Canadá, las cuales deben ser revisadas de forma prioritaria por las áreas responsables con el acompañamiento del GIT de Gestión y Desempeño Institucional.

Es fundamental que las acciones se ejecuten dentro de los tiempos planificados para evitar el incremento de retrasos. De acuerdo con el numeral 8.6 del procedimiento MC-PT-010, cada vez que se presente un resultado insatisfactorio en un periodo, o un resultado aceptable durante dos periodos consecutivos en un indicador o riesgo, el área responsable deberá informar a los demás procesos involucrados, especialmente cuando se trate de situaciones de carácter transversal, para garantizar la formulación de acciones eficaces.

Asimismo, es prioritario que las acciones de vigencias anteriores sean finalizadas oportunamente. En el caso en que hayan perdido pertinencia o no puedan ejecutarse por razones justificadas, esta deberá replantearse, efectuando nuevamente el análisis de causas cuando sea necesario.

En situaciones donde un proceso decida retirar una acción correctiva del plan de mejoramiento, deberá definir los controles que la reemplazan y que permiten subsanar la no conformidad identificada.

De igual forma, las acciones que se suscriban deben ser analizadas y revisadas metodológicamente antes de ser cargadas al módulo de mejoras del SVE, con el propósito de evitar la creación de acciones que, con el tiempo, se determine que no aplican o no aportan valor a la gestión.

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, como parte de la segunda línea de defensa, debe garantizar que las acciones formuladas para atender no conformidades y oportunidades de mejora respondan adecuadamente a la realidad de los procesos y de las Misiones. Además, se reitera la recomendación de promover la formulación de planes de mejoramiento transversales, con el fin de evitar la duplicidad de acciones en las Misiones Diplomáticas. Igualmente, se considera necesario fortalecer las capacidades de los gestores de cambio en el manejo del módulo de mejoras del SVE, de manera que comprendan el flujo completo —desde la creación de la acción hasta la aprobación de las tareas ejecutadas—, aportando así a una gestión más eficiente y evitando retrasos.

Las acciones de mejora y correctivas que impacten las actividades operativas deben ser incorporadas a la gestión cotidiana de los procesos para garantizar su continuidad y contribuir a la optimización de la operación institucional. Asimismo, los procesos en los que se hayan identificado no conformidades u oportunidades de mejora durante auditorías o seguimientos del GIT de Control Interno deben suscribir los planes de mejoramiento correspondientes.

Es necesario también fortalecer la formulación de planes derivados de la materialización de riesgos. Para aquellos procesos que no cuenten con planes de mejoramiento vigentes, se recomienda realizar ejercicios de autoevaluación y documentar las mejoras conforme al procedimiento MC-PT-010.

Se insta al GIT Gestión y Desempeño Institucional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional a realizar la depuración de los planes de mejoramiento que actualmente se encuentran en estado de revisión metodológica, toda vez que se identificó que varias acciones correspondientes a la vigencia 2025 continúan en esta etapa, sin que se evidencie su cierre o avance hacia las fases subsiguientes del proceso. Lo anterior, con el propósito de garantizar la oportunidad, consistencia y trazabilidad en la gestión y seguimiento de los planes de mejoramiento institucional.

No se han suscrito plan de mejoramiento derivado de las siguientes auditorias de gestión realizada en el primer semestre 2026:

- Reconocimiento y pago de obligaciones derivadas de los contratos.
- Reintegros de recursos Misiones de Colombia en el Exterior
- Proceso de Viáticos

Así mismo se encuentran en proceso de formulación para aprobación metodológica de parte del GIT Gestión y Desempeño Institucional Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional las siguientes auditorias:

- Gestión Financiera: Gastos de Representación.
- Desarrollo de la Política Exterior: Embajada En México

Durante el trimestre se evidenció un aumento en las no conformidades vencidas, la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional debe continuar con el seguimiento permanente y efectuar los requerimientos necesarios a los responsables para asegurar el avance en la implementación de las mejoras.

(Informe Electrónico)
Andrea Verónica Caicedo López
Coordinadora (E) Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión