

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
Seguimiento corte 31 de diciembre de 2024

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos con corte al 31 de diciembre de 2024, donde se verificó 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, las acciones de mejora y las correcciones registradas a 31/12/2024 en el sistema SVE es el siguiente:

Proceso	Hallazgos	Acciones	Acciones Cumplidas	Acciones Vencidas	Acciones con plazo	Correcciones	Correcciones Cumplidas	Correcciones Vencidas	Correcciones con plazo
Administración de los Sistemas de Gestión	12	38	37	1	0	8	8	0	0
Apoyo Jurídico	3	13	13	0	0				
Comunicaciones	17	33	30	3	0	6	6	0	0
Desarrollo de la Política Exterior	22	56	48	8	0	8	6	2	0
Direccionamiento Estratégico	45	68	51	17	0	39	21	18	0
Evaluación Independiente	2	2	1	1	0				
Evaluación y Mejora de la Gestión	13	24	19	5	0	7	5	2	0
Gestión Administrativa	41	106	80	26	0	92	75	17	0
Gestión Contractual	6	15	6	9	0	1	1	0	0
Gestión de Información y Tecnología	38	124	91	32	0	17	13	4	0
Gestión del Talento Humano	18	37	31	6	0	10	10	0	0
Gestión Documental	24	43	36	7	0	34	24	10	0
Gestión Financiera	6	12	8	4	0	7	4	3	0
Servicio al Ciudadano	14	34	31	3	0	3	3	0	0
TOTALES	261	605	482	122	0	232	176	56	0

El detalle de las acciones puede ser consultado en el sistema Suite Vision Empresarial – módulo de mejoras.

Adicional a lo registrado en el sistema SVE, la entidad tiene hallazgos y acciones de mejora de vigencias anteriores a 2023 que se diligenciaron en su momento en el formato de Excel de Planes de mejoramiento (*antes EI-FO-06*), en este instrumento se identifican 46 acciones vencidas entre no conformidades y oportunidades de mejora, así:

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS VI TRIMESTRE 2024										
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, Fom.	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Comunicaciones	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión de IT	1	4	4	7	0	4	7	-	-	1
Desarrollo de la Política Exterior	6	16	14	21	0	11	24	1	-	5
Servicio al Ciudadano	1	-	3	0	0	2	1	-	-	1
Gestión del Talento Humano	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Financiera	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Administrativa	1	2	3	2	0	2	3	-	-	1
Gestión Contractual	-	2	-	11	0	-	11	-	-	-
Gestión Documental	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Apoyo Jurídico	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Administración de los SG	1	-	5	0	0	5	-	-	1	-
Evaluación Independiente	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Evaluación y Mejora de la Gestión	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Totales	10	24	29	41	0	24	46	1	1	8

Se anexa a este informe el archivo Excel con el detalle de las acciones vencidas con corte a 31 de diciembre de 2024 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 cuarto trimestre de 2024, el resultado del indicador "*Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos*" fue del 14,28%, ubicándose dentro del rango de insatisfactorio. La medición del indicador incluye 77 no conformidades vencidas que corresponden a 69 de la SVE y 8 de la matriz vigencias anteriores.

Se evaluó la eficacia sobre las no conformidades a 14 planes de mejoramiento, los cuales 13 fueron eficaces y uno (1) no eficaz para los siguientes procesos:

Gestión del Talento Humano:

1.Actualización del formato GH-FO-054 Acta de entrega del cargo y el concepto sobre actualización documental con su respectiva socialización

Gestión Documental:

2.Actualización y socialización del procedimiento GD-PT-021 Recibo, trámite y entrega de correspondencia, socialización y aplicación de los procedimientos GD-PT-002 Control de documentos, y GD-GS-003 Guía de elaboración de documentos.

3.La Embajada en la Santa Sede, Aplicación de ajustes en el archivo físico y digital, de acuerdo con lo establecido en el Manual de archivo GD-MA-003.

4.La Embajada en Kenia, Cumplimiento de las directrices dispuestas en el numeral 8.2.4.5 del Manual de archivo GD-MA-003, en lo relacionado con la organización y actualización del archivo físico y digital de la misión.

Gestión Administrativa:

5.El GIT de Mantenimiento: Implementación a las hojas de seguridad de los productos y la organización del sitio de almacenamiento y la inclusión y aplicación de una política de operación en el procedimiento GA-PT-010 Administración y control de mantenimiento de infraestructura y equipos a cargo, para el seguimiento a las condiciones de las áreas de almacenamiento de los productos de mantenimiento y las exigencias para los contratistas para el control de seguridad de los productos adquiridos.

6.El GIT de Transporte: Creación, formalización y aplicación del control definido en el procedimiento GA-PT-005 Administración y mantenimiento del parque

automotor, a través del correcto diligenciamiento y firma del formato GA-FO-048 Inspección preoperacional de vehículos.

7.El Consulado de Calgary, Construcción e implementación del Plan anual de mantenimiento GA-FO-078, en el marco del instructivo GA-IN-003 con los lineamientos establecidos para su construcción.

8.El Consulado en Esmeraldas, Aplicación y socialización, del instructivo GA-IN-003, así como de los formatos GA-FO-032, GA-FO-066 Y GA-FO-067, relacionados con el mantenimiento y seguimiento al mantenimiento, así como las hojas de vida de la maquinaria y equipos a cargo de la Misión.

9. El Consulado en Montreal, Socialización y correcta aplicación del instructivo GA-IN-003 Mantenimiento de la infraestructura.

Desarrollo de la Política Exterior:

10.la Embajada de Kenia, Cumplimiento a la socialización del procedimiento DP-PT-125 Asistencia Connacionales en el Exterior y la aplicación del formato DP-FO-019 Asistencia Connacionales.

11. El GIT de Visas e Inmigración; Cumplimiento a la resolución No 5477 del 22 de julio de 2022 " Por la cual se dictan disposiciones en materia de visas" y la no materialización del riesgo: "Expedición de visas con omisión de requisitos a cambio de dadas".

Dirección Gestión de Información y Tecnología:

12. Implementación de los mecanismos y protocolos de seguridad adicionales en las instalaciones de cada sede, orientadas a fortalecer la seguridad física de los bienes de propiedad del Ministerio de Relaciones Exteriores.

13. Fue resuelto el Incidente 651208 - Formulario Retorno en la plataforma SITAC sobre los cambios en el formulario de registro de solicitud de retorno <https://tramitesmre.cancilleria.gov.co/tramites/enlinea/solicitarRetornado.xhtml> sobre el ingreso de los nombre y apellidos y demás datos personales y no aparezcan precargados en el formulario, finalizando así con el incidente presentado.

14. El plan no eficaz (1) correspondiente al proceso de Administración de los Sistemas de Gestión: Si bien las acciones fueron cumplidas y finalizaron al 100% del resultado de la auditoria de ICONTEC en agosto de 2024, se registró una no conformidad relacionada con: La entidad, no demuestra evidencia requerida para el control adecuado sobre la separación de residuos en las áreas designadas, en las sedes Calle 12 y Calle 98, se observaron residuos



Cancillería

mezclados (orgánicos, reciclables y peligrosos) en los contenedores de los puntos ecológicos instalados entre pisos que deberían estar destinados al control de desechos. incumpliendo el Decreto 596 de 2016, Sección 2, Subsección 1, artículo 2.3.2.5.2.1.1 y Sección 4, artículo 2.3.2.5.4.2.

RECOMENDACIONES

Los procesos deben realizar seguimiento permanente a la ejecución de las acciones propuestas, garantizando la realización de las acciones suscritas, dando cumplimiento a los lineamientos del procedimiento MC-PT-010 que define responsabilidades así:

- *Responsabilidades Primera Línea de Defensa - responsables de los procesos, directores, jefes de oficina y/o coordinadores.*
- *Responsabilidades Segunda Línea de Defensa Sistema de Gestión de Calidad – Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.*
- *Responsabilidades Segunda Línea de Defensa Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – Dirección de Talento Humano.*
- *Responsabilidades Tercera Línea de Defensa – Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión.*

Las 224 acciones de mejora vencidas (178 acciones en SVE y 46 del plan de mejoramiento en Excel) deben ser revisadas por las áreas responsables con la asesoría del GIT de Gestión y Desempeño Institucional.

Es importante que las acciones sean ejecutadas dentro de los tiempos planificados para evitar el incremento de las acciones vencidas y de acuerdo con el MC-PT-010 en el numeral 8.5 Responsabilidades: Basados en el enfoque por procesos y con el propósito de tomar acciones eficaces, siempre que se presente un resultado insatisfactorio en un periodo o un resultado aceptable en dos periodos seguidos de un indicador de gestión o materialización de un riesgo; en caso de ser transversal a la entidad, el área responsable del indicador o del riesgo deberá informar a las áreas que corresponda de acuerdo con su participación los resultados obtenidos.

Es prioritario que las acciones definidas desde vigencias anteriores sean finalizadas o si es el caso que las acciones hayan perdido pertinencia o no se puedan realizar por diferentes situaciones justificadas, sean replanteadas, realizando nuevamente el análisis de causas en caso de ser necesario.

Cuando el proceso decida retirar una acción correctiva del plan de mejoramiento, es necesario, que el mismo defina cuál o cuáles controles reemplazan las acciones retiradas y que subsanan la no conformidad.

En el momento en que se suscriban las acciones correctivas o de mejora, estas deben ser analizadas y revisadas metodológicamente, antes de subirlas al

módulo de mejoras de SVE, con el fin de reducir la construcción de acciones que con el tiempo se determina que no aplican y no aportan a la gestión del proceso.

Las acciones de mejora y correctivas suscritas en el plan de mejoramiento que impacten las actividades, deben incorporarse a la gestión de los procesos para garantizar su continuidad en el tiempo y que de esta manera contribuyan a la optimización de las actividades al interior de la Entidad.

Es necesario que los procesos a los cuales se han identificado no conformidades y oportunidades de mejora en las auditorías de gestión y seguimientos realizados por el GIT de Control Interno suscriban los planes de mejoramiento correspondientes.

No se han suscrito planes de mejoramiento derivados de las siguientes auditorías de gestión realizadas en 2023 y 2024:

- Desarrollo de la política: Asistencia a connacionales privados de la libertad-2023.
- Gestión Contractual: Verificación de la información reportada en los sistemas SIRECI, SECOP y liquidaciones de contratos - 2023.
- Gestión Financiera - Registro y control de operaciones recíprocas- 2024.
- Proyecto de inversión: Fortalecimiento del desarrollo de iniciativas institucionales para la colombianidad en el exterior y sus familias- 2024.
- Desarrollo de la Política - Indicadores del Plan Nacional de Desarrollo-2024:
 - Proyectos en zonas de frontera implementados.
 - Medidas de satisfacción para víctimas en el exterior implementadas.
- Desarrollo de Política- Plan de Promoción de Colombia en el Exterior – Dirección de Asuntos Culturales-2024.

Se requiere fortalecer la suscripción de planes de mejoramiento como resultado de la materialización de los riesgos.

Se recomienda a los procesos que no cuentan con planes de mejoramiento vigentes, que realicen ejercicios de autoevaluación y en caso de identificar posibles mejoras, estas se documenten según el procedimiento MC-PT-010.

(Informe Electrónico)

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