

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
Seguimiento corte 31 de marzo de 2025

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos con corte al 31 de marzo de 2025, 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 31/03/2025 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	20	50	46	4	0	9	8	1	0
Apoyo Jurídico	4	16	15	1	0				
Comunicaciones	21	40	34	6	0	6	6	0	0
Desarrollo de la Política Exterior	33	76	61	15	0	13	9	4	0
Direccionamiento Estratégico	63	102	73	29	0	40	30	10	0
Evaluación Independiente	2	2	2	0	0				
Evaluación y Mejora de la Gestión	13	25	21	4	0	15	10	5	0
Gestión Administrativa	44	140	100	40	0	94	80	14	0
Gestión Contractual	13	33	16	17	0	1	1	0	0
Gestión de Información y Tecnología	41	157	121	34	0	23	17	6	0
Gestión del Talento Humano	23	47	36	10	0	10	10	0	0
Gestión Documental	32	72	50	22	0	48	33	15	0
Gestión Financiera	9	16	8	8	0	9	7	2	0
Servicio al Ciudadano	24	47	40	7	0	5	4	1	0
Totales	342	823	623	197	0	273	215	58	0

El detalle de las acciones puede ser consultado en el sistema Suite Visión 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 29 acciones vencidas entre no conformidades y oportunidades de mejora, así:

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS I TRIMESTRE 2025										
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	1	4	4	7	0	7	4	-	-	1
Desarrollo de la Política Exterior	6	16	12	21	0	19	14	-	-	5
Servicio al Ciudadano	1	-	3	0	0	3	-	1	-	-
Gestión del Talento Humano	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Financiera	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Administrativa	1	2	3	2	0	5	-	1	-	-
Gestión Contractual	-	2	-	11	0	-	11	-	-	-
Gestión Documental	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Apoyo Jurídico	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Administración de los SG	1	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Evaluación Independiente	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Evaluación y Mejora de la Gestión	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Totales	8	24	22	41	0	34	29	2	0	6

Se anexa a este informe el archivo Excel con el detalle de las acciones vencidas con corte a 31 de marzo de 2025 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 primer trimestre de 2025, el resultado del indicador "*Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos*" fue del 19,49%, ubicándose dentro del rango de insatisfactorio. La medición del indicador incluye 90 no conformidades vencidas que corresponden a 84 de la SVE y 6 de la matriz vigencias anteriores.

Se evaluó la eficacia sobre las no conformidades a 28 planes de mejoramiento, los cuales 23 fueron eficaces y cinco (5) no eficaces para los siguientes procesos:

Eficaces Matriz Excel Vigencias anteriores

(1) **Servicio al Ciudadano:** Cumplimiento a el instructivo SC-IN-015 "Recepción, almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes y libretas de tripulante terrestre" relacionado con la implementación de las acciones definidas para la custodia de los Pasaportes personalizados, entre estas, la de realizar seguimiento semanal al inventario de pasaportes que se encuentran almacenados en el Consulado en Montreal (Canadá) y evitar la materialización del riesgo: "Pérdida de pasaportes y libretas de tripulante terrestre en custodia de las oficinas expedidoras"

(2) **Gestión Administrativa:** Cumplimiento del indicador "nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento", formalizando y creando un mecanismo para realizar seguimiento sobre los recursos disponibles para atender la demanda de servicios de mantenimiento de acuerdo con el procedimiento de mantenimiento GA-PT-010 Administración y control de mantenimiento de Infraestructura y equipos a cargo

Eficaces Modulo de mejoras Suite Visión Empresarial:

(3) **Direccionamiento Estratégico:** El Consulado en Guayaquil da cuenta de la elaboración, ejecución y seguimiento a lo establecido en el instructivo GA-IN-003 Mantenimiento de infraestructura, vehículos, equipos asignados a la misión cumpliendo con el reporte trimestral de la Medición de los indicadores de satisfacción de usuarios y producto no conforme del Consulado

(4) **Direccionamiento Estratégico:** El Consulado en Santo Domingo de los Colorados dio Cumplimiento al procedimiento de seguimiento de indicadores AS-PT-001, relacionado con el reporte y seguimiento trimestral de la medición de los indicadores de satisfacción de usuarios y producto no conforme

- (5) **Gestión de información y la Tecnología:** Cumplimiento al Numeral 8.6.3 relacionado con el retiro o ajustes de los derechos de acceso de los servicios de TI con respecto al seguimiento a los controles mensuales establecidos en los reportes para cancelación de las cuentas de personal que finaliza actividades o vínculos con el Ministerio, reportes que apoyan el seguimiento y control de las cuentas activas
- (6) **Desarrollo de la Política:** El Consulado de Colombia en Boston, dio cumplimiento a la implementación y el diligenciamiento del formato DP-FO-019 "Formato de asistencia a connacionales", el cual contiene la mayor información brindada por el usuario o la entidad solicitante, con el fin de facilitar las gestiones para la asistencia".
- (7) **Desarrollo de la Política: El GIT de Cooperación Judicial** implemento los lineamientos establecidos en el procedimiento GD-PT-002 Control de documentos del Ministerio de Relaciones Exteriores con la actualización del procedimiento Gestión del trámite de Cooperación Judicial DP-PT-126 en la versión No. 13
- (8) **Gestión de información y la Tecnología:** Cumplimiento en el requisito 7.1.3. en lo correspondiente a proporcionar la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos dado que Implementar la funcionalidad de deterioro en el Sistema de Información Administrativo, Financiero y de Recursos Humanos – SIAD, toda vez que la funcionalidad requerida fue implementada en la herramienta SIAD, dado que se dio la actualización del registro de las solicitudes de entradas, traslados de inventario y bajas de bienes del GIT de Almacén en el Sistema de Información Administrativo, Financiero y de Recursos Humanos - SIAD.
- (9) **Administración de los Sistemas:** Medición de la eficacia de la estrategia de comunicaciones para la vigencia 2024 para el Sistema de Gestión Ambiental del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- (10) **Servicio al Ciudadano:** Cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001:2015 numeral 8,2,1 Comunicación con el cliente literal (a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios, relacionada con la actualización formalización, socialización y aplicación del formato SC-FO-117 Planes de contingencia CIAC para el tratamiento en los casos de indisponibilidad de plataformas tecnológicas
- (11) **Servicio al Ciudadano: El Consulado en Guangzhou** dio cumplimiento a la aplicación del instructivo SC-IN-015 Recepción almacenamiento, custodia del inventario de pasaportes libretas de tripulante terrestre. Numeral 7, relacionado con la realización de los inventarios realizados durante el mes de diciembre del 2024 de los pasaportes.

(12) **Servicio al Ciudadano: El GIT de Pasaportes Sede Centro** del MRE procedió con la suscripción del plan de mejoramiento reportando la acción correctiva ante la materialización del riesgo Posibilidad de afectación a la imagen institucional debido a requerimientos derivados del uso de pasaportes y la cancelación del pasaporte en SITAC conforme lo establecido en el procedimiento SC-PT-054.

(13) **Gestión Documental: El Consulado en Guayaquil** dio cumplimiento al numeral 8.2.4.5 del Manual de archivos GD-MA-003, relacionadas con la organización de los archivos del Consulado

(14) **Gestión de información y la Tecnología:** Cumplimiento con lo establecido en el procedimiento IT-PT-022 Habilitación de cambio, relacionado con la aprobación de los cambios en la herramienta Aranda para los números de cambio 700 y 701 dado que estos números de cambios no tenían la aprobación en la herramienta Aranda de la mayoría de los miembros de la autoridad de cambio establecidos en el procedimiento IT-PT-022, se requería la asignación de permisos elevados al usuario lecheverriri y programar la activación de este usuario todos los días en los horarios de: 1am a 2am y de 1pm a 2 pm De lunes a viernes, por encontrarse el RFC satisfactorio, entiéndase como RFC una solicitud formal para implementar un cambio específico. Esta solicitud debe contener toda la información necesaria para evaluar y aprobar o rechazar el cambio.

(15) **Gestión de información y la Tecnología:** Fue ajustado, formalizado y socializado el procedimiento IT-PT-023 Manejo de incidentes de seguridad y privacidad de la información con o sin afectación de datos personales, la política a través de la cual se establecen los parámetros para llevar a cabo la valoración de criticidad e impacto de los incidentes, dado que fueron adoptados los cambios requeridos para llevar a cabo la valoración de criticidad e impacto de los incidentes, acorde a las tablas que se relacionan en el documento, así como las estrategias de contención para futuros incidentes.

(16) **Gestión de información y la Tecnología:** Cumplimiento con lo establecido en el procedimiento IT-PT-022 Habilitación de cambios, dado que se evidenciaron cambios de emergencia números 696 y 707 que presentaban la valoración del impacto y la urgencia es media generando una prioridad de nivel medio, por lo que fue creado, el formato IT-FO-024 Solicitud de cambio RFC. En dicho formato se realiza la identificación del cambio, en donde el especialista debe diligenciar el IMPACTO, la URGENCIA, la PRIORIDAD, además de las afectaciones que implica el cambio.

(17) **Gestión de información y la Tecnología:** Cumplimiento al procedimiento IT-PT-022 Habilitación de cambios, numeral 8.3 Rol de gestor de

cambios, dado que fueron deshabilitados usuarios que se encontraban activos y no cumplían con este requisito en la herramienta de gestión de cambio de Aranda y ya no laboraban con la Dirección de Gestión de Información y Tecnología.

(18) **Gestión Administrativa: La Embajada en Bruselas:** Cumplimiento con la aplicación del Instructivo GA-IN-003 Mantenimiento de infraestructura, vehículos y equipos asignados a la misión en el Numeral 7 y el instructivo GA-IN-003 Mantenimiento de infraestructura, vehículos, equipos asignados a la misión durante las vigencias 2023 y 2024, relacionada con la ejecución del plan de mantenimiento de la infraestructura vehículos y equipos a cargo para la vigencia 2023 y 2024.

(19) **Gestión Administrativa: la Embajada en Jamaica:** Cumplimiento al plan de mantenimiento de la infraestructura, vehículos y equipos y el seguimiento a la aplicación del instructivo GA-IN-003 asociado al Mantenimiento de la infraestructura, vehículos y equipos programados por la misión

(20) **Gestión Administrativa: la Embajada en la Santa Sede:** Cumplimiento la aplicación del instructivo GA-IN-003 Mantenimiento e infraestructura vehículos y equipos a cargo con el reporte y seguimiento actividades definidas en el plan anual de mantenimiento, el diligenciamiento del formato GA-FO-78 Plan anual mantenimiento e infraestructura vehículos y equipos a cargo

(21) **Gestión de información y la Tecnología:** Cumplimiento del manual de archivo GD-MA-001 relacionado con la revisión del archivo físico, ajuste de los rótulos y organización de los registros de las carpetas de acuerdo con la Tabla de Retención Documental de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología,

(22) **Gestión de información y la Tecnología: La Embajada en Nairobi** dio cumplimiento a lo establecido en el manual IT-MA-002 Seguridad y Privacidad de la Información en el numeral 8.9.6 Respaldo de la información y la aplicación sistemática de lo establecido en el manual GD-MA-003 relacionado con la organización del archivo físico y digital.

(23) **Gestión Administrativa: La Embajada en Manila, Filipinas:** Cumplimiento a lo establecido en el instructivo GA-IN-003 Mantenimiento de Infraestructura, vehículos, equipos asignados a la Misión, numeral 7 en lo relacionado con documentar el plan anual de mantenimiento de la infraestructura, vehículos y equipos a cargo realizados en el 2023.

Planes de Mejoramiento No Eficaces

(24) **Administración de los Sistemas:** No se considera eficaz, para el GIT de Gestión y Desempeño Institucional el Diseño de la estrategia de comunicaciones que incluía contenidos orientados a la generación de conciencia para la implementación y cumplimiento de las acciones definidas en los Planes de Mejoramiento por Procesos de las áreas y misiones en el exterior, dado que no se remitieron avances para las acciones suscritas sobre los planes de mejoramiento, resultados de las auditorías internas de calidad y de gestión.

(25) **Direccionamiento estratégico** NO se consideró eficaz el plan de mejoramiento de la Embajada en Nairobi Kenia, dado que, no dio cumplimiento a lo establecido en el procedimiento DE-PT-028 numeral 8.2 relacionada con el seguimiento e implementación adecuada de la administración del riesgo para la vigencia, registrando los reportes en cada uno de los controles a los potenciales riesgos identificados para esta misión, dado que durante el tercer cuatrimestre de 2024 El área responsable de la autoevaluación no remitió seguimiento para el riesgo.

(26) **Direccionamiento Estratégico** No fue considerado eficaz el plan de mejoramiento, del Consulado en Esmeraldas Ecuador, dado que no dio cumplimiento a lo establecido en el procedimiento DE-PT-028 numeral 8.2 relacionada con el seguimiento e implementación adecuada de la administración del riesgo para la vigencia, registrando los reportes en cada uno de los controles a los potenciales riesgos identificados para esta misión, dado que durante el tercer cuatrimestre de 2024: El área responsable de la autoevaluación no remitió seguimiento para el riesgo.

(27) **Gestión de información y la Tecnología:** No se considera eficaz el plan de mejoramiento de IT relacionado con los Incidentes 147283 y 147279. El 24 de diciembre de 2024 sobre la indisponibilidad del canal de internet backup en la Sede San Carlos, dado que, durante el primer trimestre de 2025, se volvió a presentar indisponibilidad en el servicio de Internet, por lo tanto, se recomienda que se replanteen las acciones con el fin de evitar la ocurrencia de este hecho.

(28) **Administración de los Sistemas:** No fue considerado eficaz el plan de mejoramiento de la Embajada en Filipinas, relacionado con motivar a los usuarios para que participen en la evaluación de la encuesta de satisfacción. Dado que la cifra de usuarios que diligenciaron la encuesta es baja y no se recoge una percepción real del servicio consular, donde, para el cuarto trimestre de 2024 la encuesta fue diligenciada por 9 usuarios, cifra que no ha crecido frente 10 usuarios que la diligenciaron desde mayo y hasta septiembre de 2024.

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 284 acciones de mejora vencidas (255 acciones en SVE y 29 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.

La Oficina Asesora de planeación y Desarrollo Organizacional debe garantizar como segunda línea de defensa que las acciones suscritas para las no conformidades y oportunidades de mejora correspondan a la realidad del proceso y de las Misiones, así como buscar acompañamiento de los líderes.

Igualmente se recomienda la suscripción de planes de mejoramiento transversales para no repetir acciones en las Misiones Diplomáticas.

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:

- Gestión Contractual: Verificación de la información reportada en los sistemas SIRECI, SECOP y liquidaciones de contratos - 2023.
- Desarrollo de la Política - Indicadores del Plan Nacional de Desarrollo-2024:
 - Proyectos en zonas de frontera implementados.

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