



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 12

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO
<b>Dependencia:</b>	Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Centro y Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano
<b>Tipo de auditoría o seguimiento:</b>	Auditoría Interna
<b>Fecha entrega del Informe</b>	13-05-2022

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de **Servicio al Ciudadano** en cabeza de los Grupos Internos de Trabajo de **Pasaportes Sede Centro** y del **Centro Integral de Atención al Ciudadano** se desarrollen cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y demás requisitos de la entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el proceso de **Servicio al Ciudadano**, aplicado a las actividades relacionadas con los Grupos Internos de Trabajo de **Pasaportes Sede Centro** y del **Centro Integral de Atención al Ciudadano** durante el periodo comprendido entre el 01 noviembre de 2021 y el 29 de abril de 2022. La auditoría se realizó del 29 de abril al 06 de mayo de 2022 de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 aplicables al proceso, comprendió el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, sus documentos asociados y procedimientos. 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 auditado fueron los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001, versión 7, vigente desde el 22 de abril de 2022 y los que el equipo auditor considere pertinentes.

En la auditoría se revisó la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental (manejo documental del archivo) y de Evaluación y Mejora de la Gestión.

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

### ➤ Planeación de la auditoría y revisión documental, 29 de abril y 02 de mayo de 2022

Se realizó la revisión del objetivo, alcance y actividades claves de los Grupos Internos de Trabajo de **Pasaportes Sede Centro** y del **Centro Integral de Atención al Ciudadano** en la caracterización del proceso de **Servicio al**

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 12

Ciudadano, se identifican los documentos del proceso y sus generalidades principales (indicadores, mecanismos de medición, riesgos, controles, entre otras).

Se realiza el diligenciamiento y entrega del Plan de Auditoría Interna en el formato EI-FO-002, el cual se fue enviado para aprobación del Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional y posteriormente socializado con las áreas auditadas GIT de **Pasaportes Sede Centro** y GIT del **Centro Integral de Atención al Ciudadano**.

Se elabora la lista de verificación a seguir en el desarrollo de la auditoria en el formato EI-FO-011, de acuerdo con el análisis de los criterios a evaluar según los numerales de las normas ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015; y definidos para el proceso en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001.

#### ➤ **Reunión de apertura, 03 de mayo de 2022**

##### Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Centro y Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano

Se realiza la reunión de apertura, en la cual se expone el plan de auditoría, indicando la importancia del ejercicio de las auditorías internas, las etapas de la auditoria, los aspectos a evaluar y demás generalidades del proceso de auditoría.

##### Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Centro

#### ➤ **Entrevista y revisión de documentos asociados a las actividades claves del proceso**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1 - 4.4.2 6.1 - 7.1.5 7.1.6 - 7.5 9.1.1 - 9.1.2 9.1.3-10 – 10 NTC-ISO 9001 6.2 NTC ISO 14001 se realizó una entrevista y revisión documental con preguntas relacionadas con el conocimiento de la planeación estratégica de la Entidad, política del Sistema Integrado de Gestión, caracterización del proceso, contexto organizacional, gestión del riesgo, indicadores de gestión, información documentada (documentos del GIT y manejo documental del archivo), medición de la gestión del proceso, mejoras y conocimientos generales de los lineamientos de gestión ambiental.

- Se indaga sobre los objetivos estratégicos/calidad y sobre la Política del Sistema Integrado de Gestión, evidenciando por parte de la Coordinadora conocimiento sobre el Plan Estratégico 2018-2022 de la Entidad y sobre como consultarlo en la página web de la Cancillería.
- Se evidencia conocimiento sobre los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y donde consultarlos. Al respecto la Coordinadora explica en detalle los objetivos a los cuales le aporta el GIT de Pasaportes Sede Centro y como les aporta.



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: 3 de 12

- Se evidencia conocimiento de la caracterización del proceso y las actividades claves del GIT, las cuales se tienen plenamente identificadas e interiorizadas en alineación con su quehacer. Es importante ajustar en las actividades del PLANEAR y VERIFICAR relacionadas con el plan de acción, teniendo en cuenta que el GIT de Pasaportes Sede Centro no tiene actividades suscritas en el Plan de Acción de la presente vigencia.
- Se evidencia que el GIT de Pasaportes Sede Centro tiene conocimiento sobre el Contexto Organizacional, donde consultarlo, su funcionalidad y los factores identificados en este para el GIT. Asimismo, se observa que no tiene oportunidades identificadas en este, sobre lo cual se indaga y se concluye por parte de la Coordinación que no hay oportunidades que incluir.
- Definición, seguimiento y análisis de indicadores de gestión: La Coordinadora presenta el comportamiento del indicador de **producto no conforme oficinas expedidoras de pasaportes** y del indicador de **satisfacción usuarios oficinas expedidoras de pasaportes** durante el segundo semestre 2021 y primer trimestre 2022. Al respecto se observa que los indicadores han sido medidos oportunamente, se cuenta con el registro de los respectivos cálculos para su reporte y se han obtenido resultados satisfactorios.

Asimismo, se pudo evidenciar que la meta del indicador de satisfacción para la vigencia 2022 fue ajustada pasando de un 95% a un 94%, en razón a que los resultados de las gobernaciones disminuyen en el total la satisfacción de las oficinas de Bogotá. En razón a esto, se revisó el análisis de tendencia para la vigencia 2022, identificando que este sugería aumentar la meta en lugar de disminuirla, por lo que el equipo auditor explica a la Coordinación de Pasaportes Sede Centro que la justificación para bajar la meta, lo cual va en contravía de lo sugerido por el análisis de tendencia, no es pertinente para el Sistema. Por esto es necesario revisar la pertinencia de separar la medición del indicador de satisfacción para cada una de las sedes (Norte, Centro y Calle 53), consulados y Gobernaciones. Esto con el propósito de que se visualicen los resultados de manera independiente, y así, las metas se ajusten según corresponda.

Respecto al análisis de las encuestas, se evidencia que se están consolidando y analizando las respuestas de los usuarios a la pregunta abierta de la encuesta de pasaportes; sin embargo, no se ha iniciado la identificación, formulación e implementación de acciones para su atención.

- La Coordinación presenta los riesgos definidos para el trámite de pasaportes y de los que hace parte el GIT Sede Centro, sobre lo cual se observa conocimiento e interiorización tanto de los riesgos como de sus controles y adicionalmente se evidencia que el GIT actualizó oportunamente los cambios relacionados con el nuevo GIT de pasaportes.

Al respecto es importante:

- Incluir en los controles de alertas administrativas la responsabilidad de las áreas de pasaportes diferentes a la sede norte (notificación para la creación de alertas administrativas y verificación de las alertas administrativas en la formalización del trámite).

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: 4 de 12

- Incluir al GIT de Pasaportes Sede Centro en los controles C3 y C4 del riesgo de corrupción “perdida de pasaporte”

Así mismo, se hace necesario incorporar al Mapa de Riesgos, el evento ocurrido durante la pandemia y que tuvo como consecuencias la afectación de la imagen institucional, el reproceso de actividades, la insatisfacción de los usuarios, entre otras.

- El GIT de Pasaportes Sede Centro no tiene Planes de mejoramiento suscritos para la vigencia. Lo cual se encuentra aceptable teniendo en cuenta el tiempo de creación del GIT.
- Respecto a la Revisión por la Dirección, se evidencia desconocimiento por parte de la coordinación del GIT sobre los resultados del Comité de Gestión y Desempeño Institucional y los compromisos que se establecen a partir de este.

Al respecto, es importante revisar y socializar los resultados de la Revisión por la Dirección los cuales son remitidos por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional a los directivos, coordinadores, jefes y gestores de Cambio siempre que se realiza un Comité de Gestión y Desempeño Institucional, los cuales son trimestrales.

- Se evidencia en la atención a PQRSDF que el GIT de Pasaportes Sede Centro atiende oportunamente las solicitudes que le son canalizadas desde el Centro Integral de Atención al Ciudadano.
- Se observa que la Coordinación cuenta con el archivo y sus debidas carpetas en drive. Se evidencia en su mayoría, los registros reposan en el aplicativo SITAC, como esta debidamente indicado en la TDR del GIT. Sin embargo, de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Grupo Interno de Trabajo de Archivo, es importante ajustar el nombre de la carpeta con su respectiva serie documental y el nombre de los archivos con la fecha al inicio.
- La Coordinación muestra conocimiento de los objetivos ambientales y donde consultarlos. Asimismo, se explica como el GIT aporta al cumplimiento de estos.
- La Coordinación del GIT de Pasaportes Sede Centro señala los programas ambientales y donde se encuentran documentados, así como la identificación de los aspectos e impactos que se generan producto de las actividades que realiza el GIT.
- Se indaga sobre los resultados de las inspecciones ambientales y las acciones adelantadas al respecto, sobre lo cual la Coordinadora resalta la importancia de las inspecciones ambientales realizadas a la sede. Asimismo, indica que, aunque no se ha dado respuesta al informe, se han gestionado canecas para puestos de trabajo, baños y espacio para guardar implementos de aseo (todas estas evidenciadas en sitio por el equipo auditor).
- Se evidencia que se realizan las socializaciones de temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental a los funcionarios del GIT; sin embargo, en estas socializaciones no está incluido el personal tercerizado, el cual hace parte fundamental de la operación de pasaportes.

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: 5 de 12

➤ **Revisión ejecución del procedimiento – Expedición de Pasaportes (SC-PT-054):**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 7.5 -8.1 - 8.2-8.4 - 8.5-8.6 - 8.7 NTC-ISO 9001 6.1.2 -8.1 NTC ISO 14001), se realizó una revisión de la ejecución del procedimiento SC-PT-054 “Expedición de pasaportes” y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación de la Coordinadora (E) del GIT Pasaportes Sede Centro:

- Caracterización de proceso y procedimientos asociados: Se evidenció que el trámite de expedición de pasaportes se encuentra vinculado al proceso de Servicio a Ciudadano y para su ejecución se ha documentado el procedimiento de Expedición de Pasaportes SC-PT-054, en el cual se detallan las actividades para realizar el trámite, lo que permite que el proceso cuente con la información necesaria para mantener el conocimiento para realizar sus funciones.
- Revisado el procedimiento SC-PT-054 “Expedición de Pasaportes” Versión 11 frente a la operación del trámite, se observa que este se encuentra vigente y actualizado desde el 06 de enero de 2022. Se evidencia que la creación del nuevo GIT Pasaportes Sede Centro fue vinculada oportunamente al procedimiento, manteniendo así la integridad del Sistema.
- Se evidencia que el trámite para la expedición de pasaportes cuenta con su correspondiente caracterización de producto SC-PD-005, lo cual garantiza la identificación y verificación de los requisitos asociados a cada uno de los tipos de pasaportes. Estos requisitos se encuentran alienados en el sistema SITAC, lo cual permite asegurar su cumplimiento.
- Durante el ejercicio se realizó recorrido en sitio donde se pudo evidenciar el cumplimiento de las actividades definidas en el procedimiento SC-PT-054, tanto en la etapa de formalización como en la de autorización y entrega, la aplicación de los puntos de control establecidos en el procedimiento SC-PT-054, de los cuales se evidencia que los registros quedan en el aplicativo SITAC. Asimismo, se evidencia la ejecución del control relacionado con la verificación por parte del usuario de la información registrada en la etapa de formalización. Una vez se finaliza el trámite de expedición de pasaporte y se entrega al usuario el SITAC se evidencia la remisión automática de la encuesta de satisfacción al usuario.

➤ **Revisión ejecución del proceso: Recepción, almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes y libretas de tripulante terrestre - (SC-IN-015):**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos (7.5 8.1 -8.4 8.6 - 8.7 NTC-ISO 9001 6.1.2 -8.1 NTC ISO 14001), se realizó una revisión de la ejecución del Instructivo “Revisión ejecución del proceso: Recepción, almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes y libretas de tripulante terrestre” (SC-IN-015) y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación de la Coordinadora (E) del GIT Pasaportes Sede Centro, Claudia Mercedes Forero.

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: 6 de 12

- Durante el ejercicio se realizó recorrido en sitio donde se pudo evidenciar el cumplimiento de las actividades definidas en el instructivo SC-IN-015 por lo que se evidencia que se realiza verificación de los pasaportes entregados por Thomas frente a la guía de relación de estos, guía que se registra y conserva en el SITAC. Los pasaportes se encuentran organizados por fecha, género y orden alfabético así mismo se observó que el espacio designado para la custodia de pasaportes es amplio y esta custodiado por una persona de seguridad, cuenta con la respectiva cámara de vigilancia y solo ingresa personal autorizado (personal de entregas).

#### Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano

##### ➤ **Entrevista y revisión documental asociada a las actividades claves del proceso:**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1 - 4.4.2 6.1 - 7.1.5 7.1.6 - 7.5 9.1.1 - 9.1.2 9.1.3-10 – 10 NTC-ISO 9001 6.2 NTC ISO 14001 se realizó una entrevista y revisión documental sobre actividades claves del proceso, en la que se contó con la participación del Coordinador (E) del CIAC, Aldo Antonio Beltrán Osorio:

- Se evidencia desconocimiento sobre la caracterización del proceso, las actividades claves del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano definidas en esta y sobre como consultarla.
- Se evidencia que la Coordinación del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano, desconoce el Contexto Organizacional, su importancia frente a la planificación del proceso y donde consultarlo.

Asimismo, se observa que la coordinación desconoce la oportunidad definida en el contexto organizacional vigente para el GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano, por lo que no se han adelantado acciones para abordarla. Al respecto se genera incumplimiento del 6.1.2 literal A de la Norma de Calidad ISO 9001:2015 y de los lineamientos establecidos en la metodología de Administración del Riesgo (DE-PT-028).

- Se observa que el GIT del Centro Integral de Atención al Ciudadano identifica y clasifica los derechos de petición de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos por ley, lo que permite cumplir los requerimientos de los usuarios, tanto técnicos, administrativos, legales y reglamentarios.
- Se verifica la definición, seguimiento y análisis de los indicadores de gestión del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano, donde se observa el cumplimiento de las metas establecidas, sin embargo, se identifica que los resultados se alejan en gran proporción de las metas vigentes, por lo que se solicita el análisis de tendencia para contrarrestar la información. Al respecto la coordinación informa que no tiene conocimiento del ejercicio y no se cuenta con este, por lo que se genera incumplimiento de la política de operación definida en el procedimiento AS-PT-001 Medición y seguimiento a través de indicadores, sobre la elaboración anual, en el primer trimestre, del análisis de tendencia de cada indicador.

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: 7 de 12

- La coordinación conoce y explica los riesgos asociados al GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano y sus controles, sin embargo, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades del GIT y el manejo de la información que realizan, es importante revisar la viabilidad de definir un riesgo asociado a la seguridad y privacidad de la información, sobre lo que se tiene controles definidos, pero no hay un riesgo formulado.
- Planes de mejoramiento: La coordinación del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano no tiene Planes de mejoramientos suscritos para la vigencia.
- Respecto a la Revisión por la Dirección, se evidencia desconocimiento por parte de la coordinación del GIT sobre los resultados del Comité de Gestión y Desempeño Institucional y los compromisos que se establecen a partir de este, es importante revisar y socializar los resultados de la Revisión por la Dirección los cuales son remitidos por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional a los directivos, coordinadores, jefes y gestores de Cambio siempre que se realiza un Comité de Gestión y Desempeño Institucional, los cuales son trimestrales.
- Manejo de la TRD La Coordinación cuenta con el archivo y sus debidas carpetas en teams, Sin embargo, de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Grupo Interno de Trabajo de Archivo, es importante ajustar el nombre de la carpeta con su respectiva serie documental y el nombre de los archivos con la fecha al inicio.

➤ **Revisión ejecución del proceso – gestión de peticiones por parte del CIAC (SC-PT-059):**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1 - 4.4.2 6.1 - 7.1.5 7.1.6 7.4 - 7.5 8.1 - 8.2 8.4 - 8.5 8.6 – 9 -9.1.1 - 9.1.2 9.1.3 – 10 NTC-ISO 9001 6.2 NTC ISO 14001, se realizó una revisión de la ejecución del procedimiento SC-PT-059 “Gestión de peticiones por parte de del centro integral de Atención al ciudadano-CIAC y demás dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores” y de los elementos expuestos a continuación.

- Durante el ejercicio se indaga sobre la Política del Sistema Integrado de Gestión y los objetivos estratégicos, donde se evidencia desconocimiento en general del direccionamiento estratégico del Ministerio y de donde consultarlo, lo que representa incumplimiento del requisito 7.3 Toma de Conciencia de la Norma de Calidad ISO 9001:2015.
- Se indaga sobre la política del Sistema de Gestión Ambiental, los programas ambientales y los impactos y aspectos ambientales asociados al GIT, donde los entrevistados nombran y explican los programas, mencionan las buenas prácticas del GIT en materia ambiental frente a sus aspectos ambientales. Sin embargo, se evidencia desconocimiento de la política del Sistema Integrado de Gestión y de la matriz donde se encuentran documentados los aspectos e impactos ambientales del Ministerio.
- Se evidencia desactualización del procedimiento SC-PT-059 versión No. 2, toda vez que en sus registro y documentos asociados se mencionan los documentos SC-GS-07 “Guía de participación ciudadana”, SC-IN-06 “Protocolo de respuesta de solicitudes a través de diferentes canales del atención del CIAC” y CO-FO-12 “Control de asistencia y seguimiento a compromisos con entidades externas” los cuales se encuentra anulados. Al respecto

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: 8 de 12

el GIT indica que este documento se actualizó y se remitió a través de correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación; sin embargo, no se recibió dicha evidencia, por lo que se genera el uso de documentos obsoletos e incumplimiento de las políticas de operación establecidas en el procedimiento de Control de Documentos (GD-PT-002).

Asimismo, el equipo auditor resalta la importancia de:

- En el flujo de voz, redes sociales, videollamadas y chat, del desarrollo del documento, ajustar la última actividad “descarga de radicado” con el propósito de darle claridad.
  - En general, en los flujos del desarrollo del documento, incluir la información de los infogramas relacionados en las políticas de operación, para detallarla en el desarrollo del documento ya que este debe contener el paso a paso de las actividades.
  - En los puntos de control revisar y ajustar las periodicidades e incluir el registro “correo” según corresponda.
- Se indaga sobre el seguimiento a los derechos de petición remitidos a las áreas, donde se evidencia que este se realiza con una frecuencia adecuada, que se realizan las reiteraciones necesarias y se resalta el uso del semáforo para la visualización del estado del término de ley de las peticiones por parte de las áreas a las que son canalizados.

Asimismo, se observa que se han respondido peticiones fuera de los términos de ley, lo que se considera que así no genere implicaciones mayores, tienen una afectación en los usuarios y representa incumplimiento, por lo que se debe revisar y ajustar el indicador del riesgo "Brindar respuesta a las peticiones recibidas a través de los canales de comunicación que administra el CIAC por fuera de los términos de ley que se ven reflejados en sentencias condenatorias: penales, fiscales o administrativas" toda vez que esté como está definido solo materializa el riesgo si se generan impactos legales para la Entidad, y deja de lado el incumplimiento que representa el hecho de responder un único derecho de petición fuera de los tiempos establecidos por ley.

#### ➤ **Revisión ejecución del proceso – Plan de Contingencia SC-FO-117**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1 4.4.2 7.5 8.1 NTC-ISO 9001 6.1.2 -8.1 NTC ISO 14001, se realizó una revisión de la ejecución del Plan de Contingencia SC-FO-117 y de los elementos expuestos a continuación:

- Se indaga sobre las contingencias documentadas por la coordinación, donde explican que la más frecuente corresponde a fallas con el internet, pero estas están controladas y manejadas por el proveedor lo que permite su pronta solución. Se considera importante revisar y actualizar el plan de contingencia teniendo en cuenta las lecciones aprendidas a raíz de la pandemia.

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: 9 de 12

## 5. FORTALEZAS

En desarrollo del proceso de auditoría a los GIT de Pasaportes Centro y el Centro Integral de Atención al Ciudadano se han identificado las siguientes fortalezas:

- ✓ La disposición de los auditados durante el ejercicio de la auditoría.
- ✓ La competencia y compromiso del personal de los Grupos Internos de Trabajo de Pasaportes Sede Centro y del Centro Integral de Atención al Ciudadano para el cumplimiento de los objetivos y de los temas asignados a cada coordinación.
- ✓ Se resalta el conocimiento por parte de la Coordinación del GIT de Pasaportes Sede Centro sobre los objetivos estratégicos/calidad, la política del SIG y las generalidades del Sistema de Gestión Ambiental. Así como la articulación del área con el direccionamiento estratégico del Ministerio, el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

### Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Centro

Separar la medición del indicador de satisfacción para cada una de las sedes (Norte, Centro y Calle 53), consulados y Gobernaciones. Esto con el propósito de que se visualicen los resultados de manera independiente, y así, las metas se ajusten según corresponda.

Identificar y formular acciones tendientes a la atención de las observaciones realizadas por los usuarios del trámite de pasaportes en la Sede Centro en la pregunta abierta de la encuesta de satisfacción.

Incorporar al Mapa de Riesgos, el evento ocurrido como resultado de la pandemia y que tuvo como consecuencias la afectación de la imagen institucional, el reproceso de actividades, la insatisfacción de los usuarios, entre otras.

Es necesario que las socializaciones relativas a temas del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental se extiendan a todo el equipo, incluyendo personal tercerizado. Esto en razón a que como colaboradores de la Entidad todos deben conocer e interiorizar las generalidades de estos Sistemas y lo pertinente al GIT de Pasaportes Sede Centro.

### Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano



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: 10 de 12

Conocer, socializar e interiorizar la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano, las actividades que se tienen descritas en esta para el GIT y tener plenamente identificado como desde el GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano se aporta al cumplimiento del objetivo del proceso.

Conocer, socializar e interiorizar el Contexto Organizacional, su alineación con la planificación del proceso y los factores asociados al GIT.

Teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades del GIT y el manejo de la información que realizan, se considera importante definir un riesgo asociado a la seguridad y privacidad de la información, sobre lo que se tiene controles definidos, pero no hay un riesgo formulado.

Revisar y ajustar el indicador del riesgo "Brindar respuesta a las peticiones recibidas a través de los canales de comunicación que administra el CIAC por fuera de los términos de ley que se ven reflejados en sentencias condenatorias, penales, fiscales o administrativas" toda vez que esté como está definido solo materializa el riesgo si se generan impactos legales para la Entidad, y deja de lado el incumplimiento que representa el hecho de responder un único derecho de petición fuera de los tiempos establecidos por ley.

## 7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	Requisito 6.1.2 literal A NTC-ISO 9001-2015  Procedimiento DE-PT-028 Administración del Riesgo	<b><u>GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano</u></b> No se cuenta con evidencia de la formulación e implementación de acciones sobre la oportunidad definida en el contexto organizacional " <i>Visitas de Cooperación bilateral y multilateral por buenas prácticas</i> " vigente para el GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano. Al respecto se genera incumplimiento del numeral 6.1.2 literal A de la Norma de Calidad ISO 9001:2015 y de la política de operación establecida en la metodología de Administración del Riesgo (DE-PT-028), que indica: " <i>Los responsables de proceso y sus equipos de trabajo tienen la responsabilidad de formular e implementar acciones de mejora, en atención a los factores identificados como Oportunidades a partir del Contexto Organizacional, para lo cual se deberá formular Plan de Mejoramiento de acuerdo a lo establecido en el procedimiento MC-PT-010 "Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora"</i> ".

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: 11 de 12

2	Procedimiento AS-PT-001 Medición y seguimiento a través de indicadores	<b><u>GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano</u></b> No se tiene evidencia del análisis de tendencia para la definición de las metas de los indicadores de gestión para la vigencia 2022, lo cual genera incumplimiento de la política de operación definida en el procedimiento AS-PT-001, que indica: “Medición y seguimiento a través de indicadores”, que indica “Cada responsable de cada área deberá realizar a más tardar en el primer trimestre de cada vigencia el análisis de tendencia con el fin de revisar la pertinencia del indicador, meta y rango; cuando se requiera se deberá adelantar acción de mejora.”
3	Requisito 7.3 NTC-ISO 9001-2015  Requisito 7.3 NTC-ISO 14001-2015	<b><u>GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano</u></b> Se evidencia desconocimiento sobre la Política del Sistema Integrado de Gestión, los objetivos estratégicos y de las generalidades del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, lo que representa incumplimiento del requisito 7.3 Toma de Conciencia de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001-2015.
4	Requisito 7.5.3.1 NTC-ISO 9001-2015  Procedimiento GD-PT-002 “Control de Documentos”	<b><u>GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano</u></b> Se evidencia desactualización del procedimiento SC-PT-059 versión No. 2 (vigente en el Sistema), toda vez que en sus registros y documentos asociados se mencionan los siguientes documentos anulados: SC-GS-07 “Guía de participación ciudadana” (anulado el 25 de marzo de 2022), SC-IN-06 “Protocolo de respuesta de solicitudes a través de diferentes canales del atención del CIAC” (anulado el 31 de marzo de 2021) y CO-FO-12 “Control de asistencia y seguimiento a compromisos con entidades externas” (anulado el 30 de julio de 2021). Esto genera incumplimiento del requisito 7.5.3.1 de la Norma de Calidad ISO 9001:2015 y de la política de operación definida en el procedimiento GD-PT-002 “Control de Documentos”, que indica: “La revisión de documentos debe realizarse por parte de las áreas responsables para asegurar la suficiencia documental de sus procesos, mínimo una vez al año, dicha labor deberá incluir la revisión de la normatividad aplicable y la información registrada en el módulo de documentos del Sistema Integrado de Gestión”
5	Requisito 6.3 NTC-ISO 9001-2015	<b><u>Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano</u></b> No se cuenta con evidencia de los registros que documenten los cambios realizados frente al servicio de pasaportes para la apertura de la Sede Centro, los resultados de las revisiones para generar este cambio, la autorización de los cambios realizados, ni de las acciones tomadas para la prevención de impactos adversos a raíz de dicho cambio. Lo anterior incumple el requisito 6.3 de la Norma de Calidad ISO 9011:2015, correspondiente a la planificación de los cambios.



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: 12 de 12

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que el proceso de SERVICIO AL CIUDADANO (GIT Pasaportes Sede Centro y GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano) es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y 14001:2015. El proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado 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 anteriormente.

### Equipo auditor:

*(Documento Electrónico)*

**Jenny Andrea Hernández Alfonso**  
**Cargo asesora**  
**Auditor Líder**

*(Documento Electrónico)*

**Laura Liliana Olaya Suárez**  
**Secretario ejecutivo**  
**Auditor**

*(Documento Electrónico)*

**Leonardo Carvajal Hernandez**  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional**