



Libertad y Orden

|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 1 de 14  |

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

|  |   |
|--|---|
| <b>PROCESO:</b>  | <b>SERVICIO AL CIUDADANO<br/>DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR</b>   |
| <b>Dependencia:</b>  | <b>Grupo Interno de Estadística Consular, Grupo Interno de Asuntos Consulares,<br/>Grupo Interno de Trabajo de Apostilla, Grupo Interno de Pasaportes Calle 53 y<br/>Grupo Interno de Pasaportes Calle 98</b> |
| <b>TIPO DE AUDITORIA,<br/>SEGUIMIENTO O<br/>MONITOREO:</b> | <b>Auditoria Sistema de Gestión de Calidad</b>  |
| <b>EQUIPO AUDITOR:</b>                                     |   |
| <b>Auditor líder:</b>                                      | <b>Claudia Patricia Prada</b>   |
| <b>Auditor:</b>  | <b>Eliana Prada Beltrán</b>   |

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:

Verificar las actividades asociadas al Sistema Integral de Gestión en los procesos de Servicio al Ciudadano y Mejora Continua del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, comprobando el cumplimiento de los requisitos exigidos en las normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y demás requisitos internos de la entidad e identificar oportunidades de mejora.

Igualmente, revisar el avance en la ejecución de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo para la implementación de la norma ISO 9001:2015.

Adicionalmente se incluyó el proceso de Desarrollo de la Política, para verificar la interacción de los procesos.

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La auditoría se realizó a los Procesos de Servicio al Ciudadano y Desarrollo de la Política Exterior de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento EI-PT-03 "Actividades de Auditoria Interna", abarcando el ciclo PHVA definido en la caracterización del proceso y los documentos asociados al mismo; frente a los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

La auditoría se desarrolló los días 15 y 16 de junio de 2017, a través de entrevistas con los responsables del proceso, de acuerdo con lo aprobado en el plan de auditoría.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 2 de 14  |

### 3.1 Generalidades del Proceso

**3.1.1 Objetivo del Proceso:** Los auditados conocen e identifican de forma clara como dan cumplimiento al objetivo del proceso al cual pertenecen; de acuerdo a lo definido en las Caracterizaciones DP-PR-06 “Desarrollo de la Política Exterior versión 11 vigente desde el 11 de agosto de 2016 y SC-PR-08 “Servicio al Ciudadano” versión 7 vigente desde el 31 de Julio de 2016

**3.1.2 Responsabilidad y Autoridad:** Se encuentran definidos de manera clara los perfiles y las funciones del personal que pertenecen a los procesos auditados.

**3.2 Indicadores de Gestión:** Las áreas auditadas cuentan con los siguientes indicadores de Gestión:

Indicador de Eficacia “Porcentaje de Producto No Conforme Pasaportes Sede Norte” de tendencia decreciente y periodicidad trimestral; cuenta con el correspondiente análisis de datos para el tercer y cuarto trimestre de 2016, y primer trimestre de 2017, presenta resultados satisfactorios de 0.2, 0.1 y 0.1 respectivamente para cada uno de los trimestres verificados en el ejercicio auditor.

Indicador de Efectividad “Satisfacción de usuarios - Sede Norte” de tendencia creciente y periodicidad trimestral; cuenta con el correspondiente análisis de datos para el tercer, cuarto trimestre de 2016 y primer trimestre de 2017, presenta resultados satisfactorios de 98, 99 y 98.6 respectivamente para cada uno de los trimestres verificados en el ejercicio auditor.

Indicador de Eficacia “Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Apostillas” de tendencia decreciente y periodicidad trimestral; cuenta con el correspondiente análisis de datos para el tercer, cuarto trimestre de 2016 y primer trimestre de 2017, presenta resultados satisfactorios de 1.7, 1.1 y 0.8 respectivamente para cada uno de los trimestres verificados en el ejercicio auditor.

Indicador de Eficacia “Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de legalizaciones” de tendencia decreciente y periodicidad trimestral; cuenta con el correspondiente análisis de datos para el tercer, cuarto trimestre de 2016 y primer trimestre de 2017, presenta resultados satisfactorios de 1.4, 1.1 y 1.3 respectivamente para cada uno de los trimestres verificados en el ejercicio auditor.

Indicador de Efectividad “Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización” de tendencia decreciente y periodicidad trimestral; cuenta con el correspondiente análisis de datos para el tercer, cuarto trimestre de 2016 y primer trimestre de 2017, presenta resultados satisfactorios de 90.6, 91.0 y 91.7 respectivamente para cada uno de los trimestres verificados en el ejercicio auditor.

Indicador de Eficacia “Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Chapinero” de tendencia decreciente y periodicidad trimestral; cuenta con el correspondiente análisis de datos para el tercer, cuarto trimestre de 2016 y primer trimestre de 2017, presenta resultados satisfactorios de 0.1, 0.1 y 0.1 respectivamente para cada uno de los trimestres verificados en el ejercicio auditor.

Indicador de Efectividad “Satisfacción de usuarios - Sede Chapinero” de tendencia creciente y periodicidad trimestral; cuenta con el correspondiente análisis de datos para el tercer, cuarto trimestre de 2016 y primer trimestre de 2017, presenta resultados satisfactorios de 98.6, 98.2 y 98.8 respectivamente para cada uno de los trimestres verificados en el ejercicio auditor.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 3 de 14  |

El Grupo Interno de Estadística Consular, actualmente no cuentan con indicadores de gestión, su desempeño lo miden a través de los indicadores “Número de veces que se filtró Información confidencial a particulares” y “Número de veces que se ha presentado información errónea” identificados en el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción). En el periodo auditado realizaron el respectivo seguimiento cuatrimestral, reportando que no se han materializado los riesgos.

Grupo Interno de Asuntos Consulares, actualmente cuenta con el indicador “Consulados Móviles Instalados” en cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo el cual se reporta mensualmente a través de la plataforma de SINERGIA; se tiene una meta anual de realizar mínimo 120 consulados por año. Durante el 2016 se realizaron 128 Consulados Móviles y en la vigencia 2017 con corte al mes de mayo llevan 73 consulados Móviles Instalados.

**3.3 Plan de Acción:** Los grupos que presentan actividades dentro de los planes de acción son:

- **Grupo Interno de Trabajo de Apostilla:** Durante el tercer y cuarto trimestre de 2016 presentaron una actividad la cual comprendía “Coordinar esfuerzos con Entidades Gubernamentales sobre los requisitos y procesos para la expedición de las Apostillas y/o Legalizaciones con el fin de efectuar retroalimentaciones sobre el manejo dado a los documentos base para apostillar y/o legalizar informando y unificando criterios”, dicha actividad registra un cumplimiento del 100%.

Para el primer trimestre de 2017 presenta una actividad la cual comprende “Coordinar esfuerzos con Universidades públicas y o privadas y sus Oficinas de Intercambios y Relaciones Internacionales con el fin de fortalecer los canales de comunicación con los estudiantes interesados en realizar estudios en el exterior y que requieran información sobre el trámite de apostilla y/o legalización de documentos”. Para esta actividad aportan evidencia del envío de las invitaciones a cinco instituciones educativas y serán ejecutadas en el transcurso del año de acuerdo a la programación por cada entidad educativa.

- **Grupo Interno de Asuntos Consulares:** Presentó una actividad durante el tercer y cuarto trimestre del 2016 la cual comprendía “Socializar la Guía de Cooperación Judicial con todos los Consulados de Colombia acreditados en el exterior y con todas las dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores”, dicha actividad registra un cumplimiento del 100%

Para el primer trimestre de 2017 cuentan con dos actividades:

Actividad 1: “Actualizar y retroalimentar la Guía de Asuntos Consulares”; sin porcentaje de avance teniendo en cuenta que la fecha de finalización es a 30 de septiembre de 2017.

Actividad 2: “Realizar video conferencias con las Misiones Consulares y entidades como Registraduría Nacional Superintendencia de Notariado y Registro y Migración Colombia para fortalecer el servicio consular”, presenta avance del 50% con corte al primer trimestre del presente año.



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 4 de 14  |

**3.4 Planes de Mejoramiento:** Las áreas auditadas que reportan plan de mejoramiento son:

- **Grupo Interno de Pasaportes Calle 98 y Grupo Interno de Pasaportes Calle 53:** Para el primer trimestre de 2017 presentan 3 acciones de mejora a implementar; se evidenció un avance en la ejecución del 100%; las acciones son:
  - *“Solicitar la publicación del aviso informativo, a través de los canales web y pantallas de las salas de espera sobre el descuento que tienen los ciudadanos en el valor del FRMRE al presentar su certificado electoral vigente para el trámite del pasaporte”.*
  - *“Solicitar a la Dir. de Tecnología la implementación de un mensaje a su correo electrónico que informe a los usuarios los cuidados y recomendaciones de los pasaportes”.*
  - *“Implementar en los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, el aviso informativo sobre los cuidados y recomendaciones que deben tener los ciudadanos con el pasaporte electrónico”.*
- **Grupo Interno de Trabajo de Apostilla:** Para el primer trimestre de 2017 presenta una acción de mejora que comprende: *“Implementar en el aplicativo de apostilla y legalizaciones, una función que impida expedir apostillas y/o legalizaciones en las fechas en que los funcionarios públicos traductores oficiales o agentes diplomáticos hayan informado que no se encuentran firmando documentos de su competencia”*, se evidenció avance en su ejecución del 100%.

**3.5 Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción):**

Los Coordinadores de las áreas auditadas identifican y reconocen los riesgos de gestión y de corrupción a su cargo, a su vez presentan evidencias de los controles aplicados de acuerdo a lo definido en el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) en su versión 2 público y vigente desde el 31 de marzo de 2017.

➤ **Grupo Interno de Pasaportes Calle 53 y Calle 98**

Riesgo de Gestión *“Expedir productos con inconsistencias”*, se solicitó evidencia del control *“CP. Realizar reunión mensual de retroalimentación con los formalizadores, sustanciadores y autorizadores con el fin de identificar las principales causas de errores en el trámite de pasaportes”*, al respecto los Coordinadores de Pasaportes Calle 53 y Calle 98 presentaron las evidencias de la retroalimentación con cada uno de los responsables de cada actividad (sustanciadores y autorizadores)

Durante el ejercicio auditor se verificó que el riesgo *“Expedir productos con inconsistencias”* se encuentra iterado dos veces en el mapa, se define como responsable en una iteración a “Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes” y en la segunda a “Grupos Internos de Trabajo de Pasaportes y Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones (Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano)”.

Riesgo de Corrupción *“Beneficiar a un tercero otorgando un pasaporte en las oficinas expedidoras de Bogotá, con base en documentos falsos o adulterados”*; se solicitó evidencia de las acciones preventivas

*“Documentar el control “Revisar los documentos de identidad sobre los cuales se genera duda, con la*

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22/09/2015



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 5 de 14  |

*pistola lectora de código de barras (Para el caso de cédulas de tercera generación y tarjetas de identidad con código), luz ultravioleta y lupa para microtextos* en el procedimiento SP-PT-54 Expedición de Pasaportes” con fecha de inicio 1/02/2017 y fecha fin 28/04/2017 y “Capacitar a las Gobernaciones en cuanto al reconocimiento de documentos falsos o adulterados” con fecha de inicio 1/02/2017 y fecha fin 28/04/2017, al respecto la Coordinación de Pasaportes Calle 53 presentó evidencia sobre solicitud de modificación de fechas del primero de junio 2017 a la Oficina Asesora de Planeación.

➤ **Grupo Interno de Trabajo de Apostilla**

Riesgos de Gestión 1. “Apostillar o legalizar documentos con firmas no fidedignas”. 2. “Expedir productos con inconsistencias”, define como responsable a Grupos Internos de Trabajo de Pasaportes y Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones (Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano), se evidenció que se tiene definida la causa “Que el trámite no corresponda al solicitado por el usuario o que esté en contra de los requisitos establecidos (apostilla y legalización)”, esta causa contiene “Calidad de la falsificación de la firma” y “Calidad de la falsificación del documento” identificadas en el riesgo “Apostillar o legalizar documentos con firmas no fidedignas”.

Riesgo de Corrupción “Recibir dádivas por parte de un tercero para generar la aprobación de apostillas y/o legalizaciones de documentos con firmas no fidedignas”.

➤ **Grupo Interno de Estadística Consular**

Riesgo de Gestión “Presentar información errónea” de clasificación operativo, se solicitó evidencia del control “CP. Solicitud mensual a través correo electrónico de base que contenga la información requerida.” al respecto presentaron reportes de las bases de datos de solicitud de información de los tramites de Visas, Actos Notariales, Apostilla y Legalización, Asistencia a Connacionales, Cifras de Detenidos del primer cuatrimestre de 2017, a su vez aporta evidencia de correos electrónicos de los día 1 de febrero de 2017, 2 de febrero de 2017, 14 de febrero de 2017 y 20 de febrero de 2017 solicitando aclaración de cifras a la DIGIT, teniendo en cuenta que los reportes son descargados en el SITAC el cual es administrado por esta Dirección.

Riesgo de Corrupción “Filtrar Información confidencial a particulares a cambio de beneficios para los servidores del Grupo de Estadísticas Consulares y Análisis de Información”, se solicitó evidencia de la acción “Documentar los controles en la metodología establecida” la cual tiene fecha de inicio 1/02/2017 y fecha fin 30/04/2017, se aporta correo electrónico del 4 de mayo a la Oficina de Planeación, solicitando actualizar la fecha de finalización de la acción a 30 de Junio de 2017, dicha actualización se evidenciará en la versión 3 del mapa de riesgos.

➤ **Grupo Interno de Asuntos Consulares**

Actualmente no cuentan con riesgos definidos en el mapa, sin embargo, tiene identificado en los procedimientos DP-PT-126 “Gestión del Trámite de Cooperación Judicial”, DP-PT-66 “Consulados Móviles”, DP-PT-87 “Consulados Honorarios”, DP-PT-88 “Acreditación de Cónsules”, DP-PT-92 “Gestión



Libertad y Orden

|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 6 de 14  |

del Trámite” las actividades críticas en el desarrollo de cada una de estas actividades con cada uno de sus controles, los cuales son ejecutados por el GIT de Asuntos Consulares.

### 3.6 Avance implementación ISO 9001:2015

- **Grupo Interno de Pasaportes Calle 53, Calle 98 y Grupo Interno de Trabajo de Apostilla** - Tienen programadas las actividades “Revisar y actualizar procedimientos de servicio al ciudadano en relación a la comunicación al cliente de cambios no planificados en la prestación del servicio”, “Definir disposiciones para controlar los cambios no planificados en la prestación de servicios” y “Revisar y actualizar la documentación del Sistema Integral de Gestión en la que se referencia la norma NTC-ISO 9001”, de alcance de los grupos de trabajo. Con los soportes presentados se evidenció avance en cada una de las actividades, las cuales se encuentran en proceso de implementación y ejecución.
- **Grupo Interno de Estadística Consular y Grupo Interno de Asuntos Consulares** - Tienen programada la actividad “Revisar y actualizar la documentación del Sistema Integral de Gestión en la que se referencia la norma NTC-ISO 9001” de alcance de los grupos de trabajo, quienes indican que están en la fase de revisión de los documentos. El GIT de Estadística Consular muestra el procedimiento DP-PT-162 “Reportes de Estadísticas Consulares” en versión editable con los cambios adelantados en la actualización del documento a la fecha de la auditoría.

**3.7 Gestión Documental.** Se solicitó el formato GD-FO-06 “listado de difusión de documentos”, correspondiente a los documentos actualizados entre el tercer y cuarto trimestre de 2016.

- **Grupo Interno de Pasaportes Calle 98** – Como evidencia de socialización para los documentos SC-PR-08 “Servicio al Ciudadano” Versión 7 (vigente desde 31-07-2016), SC-IN-05 “Seguimiento al Producto No Conforme” Versión 4 (vigente desde 22-09-2016), SC-IN-11 “Atención para las Temporadas de Alta Demanda en Expedición y Entrega de Pasaportes” Versión 3 (vigente desde 10-10-2016), SC-IN-13 “Plan de Contingencia” Versión 1 (vigente desde 29-07-2016) y SC-PD-04 “Caracterización de Producto Libreta de Tripulante Terrestre” Versión 2 (vigente desde 21-09-2016), presentaron formato de difusión con fecha de diligenciamiento del 30 de mayo de 2017; incumpliendo así la política de operación definida en el procedimiento de Control de Documentos GD-PT-02 versión 16 vigente: “El responsable de realizar la socialización/difusión del documento modificado y/o creado, tendrá un plazo máximo de QUINCE (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de publicación del documento, para llevar a cabo esta acción”.

Igual situación se observó con el procedimiento SC-PT-24 “Expedición y Renovación de Libreta de Tripulante Terrestre” Versión 6 (vigente desde 21-09-2016), para el cual presentaron formato de difusión con fecha de diligenciamiento del 28 de septiembre de 2016.

- **Grupo Interno de Trabajo de Apostilla** - Para el documento SC-PR-08 “Servicio al Ciudadano” Versión 7 (vigente desde 31-07-2016), no cuentan con el registro de difusión correspondiente.
- **Grupo Interno de Estadística Consular** - Para el documento DP-PR-06 “Desarrollo de la Política Exterior” Versión 11 (vigente desde 11-08-2016), no cuentan con el registro de difusión correspondiente.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22/09/2015



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 7 de 14  |

- **Grupo Interno de Pasaportes Calle 53** – En los formatos presentados para la difusión de los documentos SC-PR-08 “*Servicio al Ciudadano*” versión 7 (vigente desde 31-07-2016) y SC-IN-13 “*Plan de Contingencia*” versión 1 (vigente desde 29-07-2016), se observó que las fechas se encuentran por fuera del plazo definido en el procedimiento de Control de Documentos GD-PT-02 versión 16; ya que registran fecha de diligenciamiento del 29 de marzo de 2017 y 24 de agosto de 2016, respectivamente.

Para los documentos SC-IN-05 “*Seguimiento al Producto No Conforme*” versión 4 (vigente desde 22-09-2016) y SC-IN-11 “*Atención para las Temporadas de Alta Demanda en Expedición y Entrega de Pasaportes*” versión 3 (vigente desde 10-10-2016), no cuentan con el registro de difusión correspondiente.

- **Grupo Interno de Asuntos Consulares** – Para el documento DP-PR-06 Desarrollo de la Política Exterior Versión 11 (vigente desde 11-08-2016), no cuentan con el registro correspondiente.

### 3.8 Expedición de pasaporte Control Producto No Conforme

Se verificó la metodología que tienen definida para comunicar al cliente en caso que se presente daño respecto a los bienes que son de su propiedad; las Coordinadoras de las sedes de Pasaportes indican que en dado caso que se presente este tipo de eventos tienen definido realizar comunicación personal con el usuario de acuerdo a lo registrado en la caracterización de producto SC-PD-05 Servicio al Ciudadano/Pasaporte. Sin embargo, realizan énfasis que algunos usuarios olvidan en especial el documento de identidad y en muchas ocasiones no es reclamado por el usuario.

Para grupos Pasaportes Calle 98 y Pasaportes Calle 53 se solicitó reporte de producto no conforme del SITAC del tercer y cuarto trimestre del 2016 y primer trimestre de 2017, para lo cual presentaron archivos en Excel de los reportes mensuales de Julio a diciembre de 2016 y enero a marzo de 2017.

Se contrastaron los reportes suministrados respecto al indicador de gestión “*Porcentaje de Producto No Conforme Pasaportes Sede Norte*” con la formula registrada en la hoja de vida del indicador: **(Número de reposiciones (PNC) / Número de usuarios con pasaporte expedido (pasaportes expedido (autorizados) - reposiciones) \*100**; y los reportes respecto al indicador de gestión “*Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Chapinero*” con la formula registrada en la hoja de vida del indicador: **(Número de reposiciones (Número de reposiciones (PNC) / Número de ciudadanos con pasaporte expedido (pasaportes expedido - reposiciones) \*100**

Bajo este contexto se consultó para el reporte de cada una de las variables en el sistema maestro de acuerdo a los periodos evaluados observando la siguiente información:

#### Grupo Interno de Pasaportes Calle 98

| VARIABLE                     | TRIMESTRE 3-2016 | TRIMESTRE 4-2016 | TRIMESTRE 1-2017 |
|------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Número de reposiciones (PNC) | 76               | 48               | 41               |
| Número de usuarios con       | 45632            | 43519            | 36282            |

Elaboró: Luis H. Parra

EV: 36282/2015



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 8 de 14  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| pasaporte expedido<br>(pasaportes expedido<br>(autorizados) - reposiciones) |  |  |  |
|---|--|--|--|

### Grupo Interno de Pasaportes Calle 53

| VARIABLE   | TRIMESTRE 3-2016 | TRIMESTRE 4-2016 | TRIMESTRE 1-2017 |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Número de reposiciones ((PNC)  | 87               | 80               | 48               |
| Número de ciudadanos con pasaporte expedido (pasaportes expedido - reposiciones) | 58034            | 58425            | 48358            |

Se evidenció que para las variables “Número de usuarios con pasaporte expedido (pasaportes expedido (autorizados) - reposiciones”, y “Número de ciudadanos con pasaporte expedido (pasaportes expedido - reposiciones)” el dato reportado en el sistema maestro corresponde al número de solicitudes recibidas de acuerdo al reporte del SITAC indiferentemente si el usuario/ciudadano ha realizado el mismo trámite varias veces en el trimestre.

### 3.9 Tramite de Apostilla y Legalización

Durante el ejercicio auditor se consulta la página del Si Virtual para el Tramite de Apostilla <https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T675> , se evidenció en la Normatividad la asociación de la Resolución 7144 de 2014 (Artículos 2, 7, 8, 9 y 10) la cual esta derogada por la Resolución 3269 de 2016 (Artículos 1 al 17).

En la página web de la cancillería en el acceso de trámites y servicios, Apostilla y legalización en línea, ¿Qué es Legalización? [http://www.cancilleria.gov.co/tramites\\_servicios/apostilla\\_legalizacion\\_en\\_linea/que\\_es\\_legalizacion](http://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/apostilla_legalizacion_en_linea/que_es_legalizacion) se identificó el termino “Cadena de legalización mediante figura de país amigo” y no se relaciona la lista de los países amigos.

En el procedimiento SC-PT-43 “Expedición de Apostilla” versión 15 (vigente desde el 12/08/2016), se observó que se asocia el registro formato SC-FO-100 “Recepción y entrega de documentos en la oficina de apostilla y legalizaciones”, el cual ya no es de alcance teniendo en cuenta que el trámite se realiza en línea.

Se solicitó reporte de producto no conforme del SITAC del tercer y cuarto trimestre del 2016 y primer trimestre de 2017, al respecto suministraron archivos en Excel de los reportes mensuales de julio a diciembre de 2016, y de enero a marzo de 2017.

Se contrastaron los reportes suministrados respecto al indicador de gestión “Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Apostillas”, con la formula registrada en la hoja de vida del indicador: **(Número**

Elaboró: Luis H. Parra

**Total de solicitudes de apostillas con errores / Total de apostillas solicitadas) \*100**

FV: 22 / 09 / 2015





|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 9 de 14  |

Bajo este contexto se consulta el reporte de cada una de las variables en el sistema maestro de acuerdo a los periodos evaluados identificando la siguiente información:

| VARIABLE  | TRIMESTRE 3-2016 | TRIMESTRE 4-2016 | TRIMESTRE 1-2017 |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Número Total de solicitudes de apostillas con errores | 2614             | 1791             | 1296             |
| Total, de apostillas solicitadas                      | 158174           | 156806           | 161326           |

Se evidenció que el reporte de la información es conforme al reporte del SITAC de acuerdo a los trimestres auditados.

Se contrastaron los reportes suministrados respecto al indicador de gestión *Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de legalizaciones*, se verifica la hoja de vida del indicador y se identifica la siguiente formula: **(Número Total de solicitudes de legalizaciones con errores / Total de legalizaciones solicitadas) \*100**

Bajo este contexto se consulta el reporte de cada una de las variables en el sistema maestro de acuerdo a los periodos evaluados identificando la siguiente información:

| VARIABLE  | TRIMESTRE 3-2016 | TRIMESTRE 4-2016 | TRIMESTRE 1-2017 |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Número Total de solicitudes de legalizaciones con errores | 501              | 239              | 163              |
| Total, de legalizaciones solicitadas                      | 35023            | 20873            | 12482            |

Se evidencia que el reporte de la información es conforme al reporte del SITAC de acuerdo a los trimestres auditados.

### 3.10 Estadísticas y Análisis

Se solicitaron evidencias de los boletines estadísticos elaborados durante el mes de Julio a diciembre de 2016, y febrero y mayo de 2017 en cumplimiento a las políticas de operación definidas en el procedimiento DP-PT-162 *“Reportes de Estadísticas Consulares”*. Versión 1, público desde el 11-05-2015, las evidencias aportadas son acordes de acuerdo a lo solicitado evidenciando conformidad respecto al procedimiento.

Se verificó en sitio los boletines del cuarto trimestre de 2016 y el primer trimestre de 2017, igualmente el boletín del segundo trimestre de 2016 y el boletín anual del 2016, los mismos se elaboran conforme a las políticas de operación definidas en el procedimiento DP-PT-162 *“Reportes de Estadísticas Consulares vigente”*.

Se verificó el procedimiento DP-PT-162 *“Reportes de Estadísticas Consulares”*, evidenciando que:

|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 10 de 14 |

- El alcance del procedimiento no está definido de acuerdo a los parámetros establecidos en la guía de elaboración de documentos, no se identifica en el mismo el o los responsables de aplicación del documento.
- La base legal esta desactualizada: Resolución 335 de 2015: Por la cual se modifica parcialmente el artículo segundo de la Resolución 5813 del 16 de noviembre de 2011, esta derogada por Resolución derogada por el artículo 78 de la Resolución 8660 de 2016.
- Resolución 7401 de 2014: Por la cual se modifican los artículos 1° y 2° de la resolución 5813 del 16 de noviembre de 2011, esta derogada por Resolución derogada por el artículo 78 de la Resolución 8660 de 2016.
- Resolución 3711 de 2012: Por la cual se reglamenta la elaboración y envío de los informes sobre actuaciones y recaudos y se señalan criterios de evaluación de la gestión consular, esta derogada por Resolución derogada por el artículo 11 de la Resolución 213 de 2017.

### 3.11 Consulados Móviles

Se verificó el procedimiento DP-PT-66 “*Consulados Móviles*”. Versión 6, público desde el 11-05-2016, identificando lo siguiente:

- El alcance del procedimiento no está definido de acuerdo a los parámetros establecidos en la guía de elaboración de documentos, no se identifica en el mismo el o los responsables de aplicación del documento.
- La base legal esta desactualizada: Circular C-DSG-GAUC-14-000095 de noviembre de 2014, esta derogada.

### 3.12 Expedición de pasaporte en Gobernaciones Control Producto No Conforme

De acuerdo a la auditoria externa de calidad realizada por ICONTEC en la vigencia 2016, donde se presenta la No Conformidad “**No se encontró evidencia de que la entidad haya vinculado la información relativa al control realizado a la expedición de los pasaportes por parte de las Gobernaciones dentro del SIG**” se verificó el plan de mejoramiento respecto a su avance y aspectos a fortalecer, evidenciando lo siguiente:

- ✓ Se recopiló información disponible del control de la expedición de pasaportes analizando y preparando la información para que finalmente la Directora (E) la presentara en el comité, esta información también fue remitida mediante oficio a cada una de las gobernaciones con la retroalimentación de los planes de mejoramiento que cada uno propuso para la vigencia 2016.
- ✓ La oficina de Planeación contó con la presencia de las dos sedes de pasaportes y estas a su vez definieron los dos riesgos y definieron también las actividades.
- ✓ Se vincularon los controles necesarios para la expedición de pasaportes en las Oficinas expedidoras de las Gobernaciones:

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



Libertad y Orden

|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 11 de 14 |

- Control del Producto No Conforme
- Satisfacción del Cliente
- Atención a PQRSDF

Y definir controles adicionales requeridos para la expedición de pasaportes en las Oficinas expedidoras de las Gobernaciones.

- ✓ Estos controles se van a realizar a través del tablero de control. A la fecha se terminó de realizar la etapa de adecuación del Tablero de Control para generar los reportes por lo cual se espera que finalizado el segundo trimestre del año.
- ✓ La matriz definitiva fue remitida por Carolina Zabala el 19 de enero de 2017, sin embargo y debido a que el proceso de las Gobernaciones fue entregado a la Coordinación de Pasaportes Calle 53 el 28 de marzo de 2017, se realiza a planeación una solicitud para modificar el Mapa de Riesgos el 01 de junio de 2017.

De lo anterior se observa que todas las actividades anteriormente suscritas se han ejecutado dentro de los tiempos establecidos en el cronograma para tal fin.

#### 4 FORTALEZAS

- Conocimiento del proceso, objetivo y procedimientos por parte de los auditados.
- Buena disposición y receptividad del personal auditado.
- El interés en el fortalecimiento de la gestión de cada una de las áreas auditadas lo cual se evidencia en las mejoras implementadas y formulación de planes de mejoramiento.
- Las alertas administrativas que genera el SITAC en el trámite de expedición de pasaporte a fin de prevenir la expedición de un trámite a un usuario que no cumple los requisitos.
- El entrenamiento que se realiza al personal tercerizado para la prestación de los trámites y servicios de pasaportes, apostilla y legalización en las sedes de Bogotá.
- Actualización de la estructura de los boletines emitidos por el GIT de Estadística Consular de acuerdo a las solicitudes de los coordinadores de asistencia a connacionales, apostilla, visas y pasaportes.

#### 5 OPORTUNIDADES DE MEJORA

En concordancia con la publicación en la página web de la cancillería [http://www.cancilleria.gov.co/ayuda/reporte/encuestas\\_satisfaccion](http://www.cancilleria.gov.co/ayuda/reporte/encuestas_satisfaccion) de los informes de resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas de Atención Telefónica, PQRSDF, Apostilla y Legalización, Visas, Pasaporte Calle 53 y Pasaporte Calle 98 se sugiere vincular estos informes al acceso de Trámites y Servicios según el trámite a fin de facilitar el acceso a la información a las partes interesadas.

Ajustar las metas de los indicadores de gestión “Satisfacción de usuarios - Sede Norte” y “Satisfacción de usuarios – Sede calle 53” de acuerdo a la tendencia del proceso.

Unificar la hoja de vida del indicador de gestión “Porcentaje de Producto No Conforme Pasaportes Sede Norte” y “Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Chapinero” la fórmula del indicador en ambas hojas de vida usan diferentes términos, a su vez se sugiere actualizar el nombre de la variable del denominador respecto al término “usuarios” y “ciudadanos” respectivamente, teniendo en cuenta que el

El reporte del SITAC corresponde al número de solicitudes tramitadas.

FV: 22 / 09 / 2015



Libertad y Orden

|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 12 de 14 |

Documentar un protocolo a seguir en los casos cuando el usuario olvida los documentos que son de su propiedad y no son reclamados por el mismo, especialmente con el documento de identidad donde se contemple un tiempo de retención por parte del Ministerio para que el usuario reclame el mismo y en caso que no sea reclamado en determinado tiempo se realice una disposición de los mismos a fin de no tener almacenados estos documentos en las oficinas expedidoras de pasaportes y prevenir una disposición no adecuada de estos documentos.

Se recomienda unificar el método de trabajo y la información que se genera en el trámite de pasaporte para la sede de Calle 53, Calle 98 y Gobernaciones, con el propósito de evitar reprocesos, optimizar los recursos y canales de comunicación, estandarizar las actividades que contribuyen a los objetivos estratégicos de la entidad e implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.

Actualizar el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) respecto a la formulación del riesgo de cumplimiento "Expedir productos con inconsistencias" el cual se encuentra iterado dos veces en mapa actualmente, a su vez analizar la formulación de la causa "Que el trámite no corresponda al solicitado por el usuario o que esté en contra de los requisitos establecidos (apostilla y legalización)", y las causas "Calidad de la falsificación de la firma" y "Calidad de la falsificación del documento" identificadas en el riesgo "Apostillar o legalizar documentos con firmas no fidedignas" a fin de evitar duplicidad en la información.

Documentar el Control Preventivo de las alertas administrativas que genera el SITAC a fin de prevenir la expedición de pasaportes por las diferentes oficinas expedidoras cuando el usuario presenta documentos falsos o adulterados.

Incluir aclaración en la página web de la cancillería en el acceso de trámites y servicios, Apostilla y legalización en línea, ¿Qué es Legalización? Aclaración a que hace referencia el término "países amigos", a su vez se debe dar más funcionalidad a la información publicada en la página referente al trámite haciendo uso de un lenguaje claro que permita entender de forma sencilla como realizar el mismo.

Verificar el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) el riesgo de Corrupción "Filtrar Información confidencial a particulares a cambio de beneficios para los servidores del Grupo de Estadísticas Consulares y Análisis de Información", respecto al control preventivo "CP. Agregar una función en los memorandos de designación de funciones de los Servidores del Grupo de Estadística, correspondiente a la confidencialidad de la información que se maneja" teniendo en cuenta que agregar la función al Grupo de Estadística es una acción que se genera una sola vez.

Establecer y documentar en el procedimiento DP-PT-162 Reportes de Estadísticas Consulares, lineamientos respecto a los tiempos de entrega de los Boletines Estadísticos a las partes interesadas.

Se recomienda realizar la actualización de documentos conforme al Plan de Trabajo de actualización del Sistema Integrado de Gestión comunicado el 14 de febrero del 2017 a las áreas, es importante tener en cuenta los lineamientos definidos en la guía de elaboración de documentos GD-GS-01 y en el procedimiento de control de documentos GD-PT-02 vigentes para realizar dicha actualización.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 13 de 14 |

## 6 NO CONFORMIDAD

| ITEM | Numeral o requisito MECI - CALIDAD | DESCRIPCIÓN  |
|------|------------------------------------|--|
| 1    | 4.2.3 Control de Documentos        | <p>Se evidenció de manera transversal al proceso de Servicio al Ciudadano la desactualización de los procedimientos los cuales se les realizó prueba documental, incumpliendo lo establecido en el procedimiento GD-PT-02 "Control de Documentos", en las políticas de operación difusión/socialización del documento modificado y el numeral 4.2.3 de las normas NTCGP 1000: 2009 e ISO 9001:2008, literal b) y c) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.</p> <p><b>Evidencia Documental:</b></p> <p><b>Numeral 3.10 Grupo Interno de Estadística Consular</b> El procedimiento DP-PT-162 "Reportes de Estadísticas Consulares" se encuentra desactualizado, la base legal Resolución 335 de 2015; la Resolución 7401 de 2014 derogadas por la Resolución 8660 de 2016 y la Resolución 3711 de 2012 derogada por la Resolución 213 de 2017 y</p> <p><b>Numeral 3.11 Grupo Interno de Asuntos Consulares</b> base legal del procedimiento DP-PT-66 "Consulados Móviles "Resolución 7363 del 28 de octubre 2014 derogada por la Resolución 32 F de 2017 y la Circular. C-DSG-GAUC-14-000095 de noviembre de 2014</p> <p><b>Numeral 3.9 Grupo Interno de Apostilla y Legalización</b><br/>Se evidencia que el formato SC-FO-100 "Recepción y entrega de documentos en la oficina de apostilla y legalizaciones", no es de alcance teniendo en cuenta que el trámite se realiza en línea</p> <p>Base legal: Resolución 7144 de 2014 derogada por la Resolución 3269 de junio 14 de 2016 publicada en la página de tramites del Si Virtual.</p> <p><b>Numeral 3.7</b> Se evidenció de acuerdo a la información, los siguientes Grupos:</p> <p><b>Estadística Consular; Asuntos Consulares; Apostilla y Legalización:</b> No realizan la difusión de los documentos actualizados correspondientes a los periodos del 3 y 4 trimestre de 2016.</p> <p><b>Pasaportes Calle 53 y Pasaporte Calle 98:</b> No realizan la difusión de la totalidad de los documentos de forma oportuna.</p> |

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22/09/2015



Libertad y Orden

|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 14 de 14 |

## 7 CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se evidenciaron debilidades en la oportuna actualización de los documentos que fueron objeto de prueba documental, se concluye los procesos de Servicio al Ciudadano, Desarrollo de la Política Exterior y Mejora Continua se desarrollan cumpliendo con los lineamientos definidos por la Entidad y los requerimientos exigidos en las normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008. los procesos evidencian el cumplimiento de sus objetivos, los cuales se encuentra debidamente alineado a los objetivos institucionales.

Asimismo, se observó que se están realizando las actividades incluidas en el Plan de Trabajo para la actualización de la norma ISO 9001:2015 y que son de responsabilidad de los procesos.

(Original Firmado)

\_\_\_\_\_  
**Claudia Prada Pico**  
**Auditor Líder**

(Original Firmado)

\_\_\_\_\_  
**Eliana Prada Beltrán**  
**Auditor**