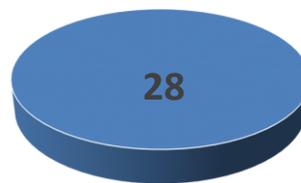


PMxP (I - TRIMESTRE 2015)	NO CONFORMIDAD (REAL O POTENCIAL)						OPORTUNIDAD DE MEJORA					
	Proceso	Hallazgos (NC)	Acciones	Abiertas	Cerradas	Efectivas	Vencidas	Hallazgos (OM)	Acciones	Abiertas	Cerradas	Vencidas
Comunicaciones	1	1										
Desarrollo de la Política Exterior	3	5	4	1	1		2	2	2			1
Evaluación Independiente	4	5	3	2	2							
Gestión Administrativa	1	1					1	1			1	
Gestión Documental	1	1	1				1	2			2	
Misiones en el Exterior	24	24	2	22	22	2	2	2	2		4	
Seguimiento y Evaluación de la Pol.	1	3	2	1	1		3	6	2		4	
Direccionamiento Estratégico, Form.							4	5	2		3	
Gestión del Talento Humano							1	2	2			
Servicio al Ciudadano							15	17	10		7	
Gestión Contractual							3	3			3	
Mejora Continua							8	16	8		8	1
Resultados Finales	35	40	12	28	28	2	40	56	28	28	2	

Resultados Evaluación Plan de Mejoramiento por Procesos del MRE y su FR (I trimestre 2015)

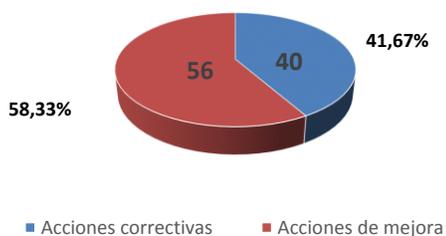
No. de Hallazgos	75	100,00%
No. de Acciones	96	100,00%
Acciones correctivas	40	41,67%
Acciones de mejora	56	58,33%
Acciones preventivas	0	0,00%
Acciones cerradas	56	58,33%
Acciones abiertas vigentes	36	37,50%
Acciones abiertas vencidas	4	4,17%
Acciones cerradas con medición de efectividad	28	100,00%
Acciones efectivas	28	100,00%

ACCIONES EFECTIVAS (I TRIMESTRE 2015)



100 %

TIPO DE ACCIÓN (I TRIMESTRE 2015)



ESTADO DE LAS ACCIONES (I TRIMESTRE)



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS (I TRIMESTRE 2015)	
CUMPLIMIENTO	58,33%
AVANCE	93,33%



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN					
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)	
1	Desarrollo de la Política Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se encontró que la tabla de retención documental del Viceministerio de Asuntos Multilaterales relaciona el tema de refugiados, asunto del cual no tiene documentos por cuanto ya no es de su competencia	No se ha expedido el nuevo decreto sobre el tema de refugiados que actualmente se encuentra en trámite, en el cual quedará incluida la conformación del Grupo Interno de Trabajo para la Determinación de la Condición de Refugiado	Acción Correctiva	1	GIT Refugio	01/05/2014	30/06/2015	61				Acción vigente			Abierta		
2	Gestión Documental	No conformidad real	Auditoría Interna	La colección del Diario Oficial está en proceso de deterioro	Infraestructura inadecuada para el almacenamiento de los ejemplares de Diario Oficial	Acción Correctiva	1	Dir. Academia Diplomática	01/09/2013	30/06/2015	95					Acción vigente			Abierta	
3	Gestión Administrativa	No conformidad real	Auditoría Interna	Los pasaportes y visas anuladas no son destruidos en los Consulados sino que se envían al Almacén General del Ministerio para su destrucción, lo que incumple el literal e) del parágrafo del artículo 5 de la Resolución No. 3711 del 25 de junio de 2012 el cual establece que "Parágrafo: hasta tanto se implemente el sistema centralizado de información y seguimiento a la gestión, el funcionario consular y el cónsul honorario remitirán, dentro del mismo término por medio electrónico, copia de los siguientes formatos: e) Al Grupo Interno de Trabajo de Almacén el formato GF-FO-70, acompañado del acta de destrucción de los pasaportes anulados y visas anuladas".	Incumplimiento de la norma	Acción Correctiva	1	GIT Almacén	15/07/2014	31/03/2015	37	16/04/2015	Se remite correo electrónico y se adjunta resolución 1770 de 2015 donde se modifica el art. 5 de la resolución 3711 de 2015.	23/04/2015	Se verifica la publicación de la resolución 1770 de 2015 por la cual se modifica el art. 5 de la resolución 3711 de 2012 en el normograma de la entidad.	100%	Cerrada	SI		
4	Comunicaciones	No conformidad real	Auditoría Interna	Se observa que en el procedimiento "CO-PT-07 Elaboración de Boletines y Agenda Temática", presenta debilidades metodológicas dado que las acciones descritas en el flujograma no aplican adecuadamente lo establecido en la Guía "GD-GS-01 "Elaboración de Documentos del Sistema Integral de Gestión MECI-Calidad" numeral 8.8 Desarrollo del documento en las actividades que se describen a continuación: - Actividades 2 a la 6 no cuenta con observaciones que clarifiquen el desarrollo de las actividades ejecutadas. - Actividad 4, el responsable de revisar el Boletín y la Agenda Temática es el Coordinador y no un funcionario designado. - Actividad 5, no tiene continuidad dado que no tiene un conector que indique el paso a seguir dentro del proceso.	Falta de actualización del documento	Acción Correctiva	1	GIT Comunicaciones	12/12/2014	02/02/2015	7	20/04/2015	Se actualizó el procedimiento "CO-PT-07 Elaboración de Boletines y Agenda Temática" el 29/01/2015 en versión 5.	23/04/2015	Se evidencia la actualización en el Sistema Maestro del procedimiento "CO-PT-07 Elaboración de Boletines y Agenda Temática" el 29/01/2015 en versión 5. Se ajustó la metodología en el desarrollo del flujograma para las actividades 4 y 5.	100%	Cerrada	SI		



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
5	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se denota que el consulado no cuenta con indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad que midan el logro de objetivos y metas propuestas.	Desconocimiento de la forma como elaborar indicadores que permitan medir la gestión del Consulado.	Acción Correctiva	Se contacta con la Oficina Asesora de Planeación para la elaboración del plan de evaluación de los indicadores	1	Consulado de Aruba	15/12/2013	30/03/2014	15	23/04/2015	El Consulado informe que esta en espera de la respuesta dada por la Oficina Asesora de Planeación para la construcción de indicadores de gestión aplicados al Consulado. Aseoría solicitada mediante correos electrónicos del 8/05/2014 y 10/09/2014.	29/04/2015	Se evidencia que el Consulado solicitó asesoría sobre la formulación de indicadores a la OAP y esta dependencia mediante memorando I-OAPDO-14-029368 la OAP solicita a la Dirección de Consulados directrices para la construcción de indicadores de gestión transversales a todos los Consulados. La OAP esta a la espera de las directrices para implementar indicadores de gestión transversales a todos los Consulados.	100%	Cerrada	SI
6	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se evidencia debilidad en el diligenciamiento del formato establecido para reportar la conciliación bancaria.	Las conciliaciones bancarias se diligencian de acuerdo con el procedimiento establecido como puede ser corroborado en el libro diario de bancos. Teniendo en cuenta la observación, la funcionaria encargada de los temas administrativos consultó con la Dependencia correspondiente, la cual muy amablemente informó el procedimiento para alimentar en el formato de la conciliación bancaria la información que previamente está incluida en la relación de gasto del sistema SISE. A partir del mes de mayo de 2014, este Consulado empezó a alimentar el registro del pago con los conceptos de las transferencias bancarias y de los cheques girados y no cobrados, así como los números de los cheques girados y no cobrados en banco que soportan la diferencia entre el saldo en libro de bancos y el saldo del extracto bancario del informe	Acción Correctiva	Registrar el pago con la información que ya se encuentra incluida en la relación de gasto.	100%	Consulado de Bilbao	01/05/2014	31/12/2014	35	17/03/2015	Se esta utilizando el formato establecido para reportar la conciliación bancaria	23/04/2015	Se evidencia la utilización del formato establecido por el MRE en las conciliaciones bancarias de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014.	100%	Cerrada	SI



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA
FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
7	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Para la labor de pintura de la sede consular en el año 2012, se observa que el grupo Multiservicios no contempla esta actividad en el objeto social, adicionalmente no se observa un estudio de mercado que soporte la escogencia de la citada entidad y con el cual se atendiera variables de calidad, experiencia y precio. De igual manera el equipo auditor fue informado que la pintura de la sede fue ejecutada por un funcionario del Consulado y otra persona.	De acuerdo con la revisión documental por parte de la funcionaria encargada de los temas administrativos y que fue remitido a la Oficina de Control Interno de Gestión, la programación de la pintura del Consulado se realizó teniendo en cuenta las necesidades de mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura de la sede Consular. Sobre esta base, y de acuerdo con los soportes encontrados en los archivos, para la selección de la prestación del servicio de pintura, de todo el Consulado, se presentaron tres cotizaciones, las cuales se remitieron en el informe anterior y la selección realizada tomó en cuenta factores cuantitativos.	Acción Correctiva	Continuar con la implementación de los directrices de contratación de acuerdo con los lineamientos emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.	100%	Consulado de Bilbao	01/10/2014	31/12/2014	13	17/03/2015	Durante el año 2014 no se llevó a cabo ninguna actividad relacionada con el mantenimiento de la pintura de la sede del Consulado por encontrarse en buen estado.	23/04/2015	Se evidencia la presentación de informes sobre la contratación del Consulado a la Oficina Jurídica Interna de acuerdo a lo establecido en la circular 76 del 12 de agosto de 2014.	100%	Cerrada	SI
8	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se evidencia incumplimiento en lo establecido en la circular No.83, dado no se observa la remisión a la Oficina Asesora Jurídica Interna del informe trimestral de contratación de bienes y servicios	En cumplimiento de lo establecido en el numeral 15 del artículo 20 del Decreto 3355 de 2009, y en la circular 7783 del 24 de enero de 2012 relacionada con el informe de contratación, actualmente vigente, el Consulado de Colombia presenta un informe semestral de la contratación de bienes y servicios que se encuentran vigentes a la fecha.	Acción Correctiva	Elaborar un cronograma anual de informes que y realizar el seguimiento al cumplimiento del mismo de acuerdo con las directrices que imparta el Ministerio de Relaciones Exteriores.	1	Consulado de Bilbao	14/07/2014	31/12/2014	24	17/03/2015	En cumplimiento de la circular 7783 del 24 de enero de 2012 relacionada con el informe de contratación el Consulado de Colombia ha dado estricto cumplimiento a la presentación de los informes.	23/04/2015	Se evidencia la remisión de informes de contratación del primer y segundo semestre de 2014, de acuerdo al cronograma establecido por el Consulado y por el MRE.	100%	Cerrada	SI
9	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Para la legalización del gasto de la vigencia 2012 se presenta incumplimiento de la Resolución 0390R del 29 de febrero de 2012, Artículo 21. Contenido del informe mensual de rendición de cuenta, literal h) facturas y/o recibos originales y completos que soporten el gasto, organizadas por concepto... dado que la legalización no contienen facturas por concepto de mensajería de los meses de enero, febrero y marzo	De acuerdo con la información suministrada por la funcionaria encargada de los temas administrativos, se precisa que el contrato de Mensajería al que se hace mención, estipula en el numeral 5 que el servicio "podrá ser ampliado o disminuido a petición del contratante". Es decir el contrato está condicionado a las necesidades del servicio.	Acción Correctiva	Continuar con la implementación de los directrices de contratación de acuerdo con los lineamientos emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.	100%	Consulado de Bilbao	01/10/2014	31/12/2014	13	17/03/2015	Se ha dado estricto cumplimiento a las directrices de contratación dadas por la Cancillería y se efectuó la legalización del gasto dentro de la vigencia legal correspondiente.	23/04/2015	Se evidencia la remisión de informes de contratación del primer y segundo semestre de 2014, de acuerdo al cronograma establecido por el Consulado y por el MRE. Se evidencia que el Consulado presento oportunamente los informes de legalización del gasto de los meses de septiembre, octubre y noviembre, el informe del mes de septiembre presento una extemporaneidad de 6 días.	100%	Cerrada	SI



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
10	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	No se evidenció ningún registro de arqueos periódicos por el Cónsul por lo menos una vez a la semana según lo establecido en la circular DCO-CPS No.17035 del 22 de abril de 2002.	Necesidad de un organigrama para la realización de los arqueos periódicos.	Acción Correctiva	Elaborar una programación para la realización de los arqueos periódicos de acuerdo con lo establecido en la circular	1	Consulado de Bilbao	14/07/2014	31/12/2014	24	17/03/2015	El arqueo se viene realizando periódicamente a través del informe de movimiento de documentos valor que se remite a la coordinación de almacén General mensualmente.	23/04/2015	La evidencia aportada por el Consulado no soporta la realización de una programación de arqueos ni la realización de los mismos de acuerdo a lo establecido por la circular DCO-CPS No.17035 del 22 de abril de 2002. Entendiéndose que el informe mensual reportado al área de Almacén General es un informe de gestión y no corresponde a un arqueo como lo establece la circular en mención. Acción vencida	0%	Abierta	
11	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se evidencia que desde el 20 de marzo del año 2013, se encuentra en custodia en la caja fuerte el pasaporte del señor Ronald Isaias Moncayo Ledesma con nacionalidad Ecuatoriana, no se observó gestión dirigida a devolver el documento al Consulado general de Ecuador en Bilbao	Como fue evidenciado en el informe de auditoria, al titular del pasaporte se intentó localizar sin éxito en varias oportunidades, con el propósito de hacerle entrega del pasaporte y el visado otorgado. Al ser un documento de viaje extranjero, el mismo se debe guardar en custodia para ser entregado a su titular.	Acción Correctiva	Se procederá a realizar la respectiva consulta a la Coordinación de Visas e Inmigración sobre el procedimiento a seguir para la devolución del pasaporte, dado que en el mismo se encuentra la visa colombiana vigente. Una vez se reciba la instrucción se implementará la acción correspondiente.	1	Consulado de Bilbao	14/07/2014	31/12/2014	24	17/03/2015	Mediante memorando 593/211 del 21 de agosto de 2014, el Consulado remitió la consulta a la Coordinación de Visas e Inmigración. De acuerdo con las instrucciones recibidas y teniendo en cuenta que el titular del pasaporte no regresó por el documento, se remitirá el documento al Consulado correspondiente del país de origen dejando el soporte correspondiente. Soportes: Copia memorando enviado..	23/04/2015	Se evidencia la realización de la consulta a la Coord. de Visas y la respuesta dada por esta dependencia con la instrucción para la devolución del pasaporte en mención. Mediante oficio No. 350 del 4 de mayo de 2014 se realiza la devolución del pasaporte al Consulado de Ecuador en Madrid.	100%	Cerrada	SI
12	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se evidencia que hay bienes a nombre de funcionarios utilizados por contratistas incumpliendo con lo estipulado Resolución 213 de 2013 artículo 54, responsabilidad de los bienes en general	El Consulado tiene el inventario y actualizado en el aplicativo SIGUEME y de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Dirección Administrativa y Financiera, las actas se encuentran en cabeza de los funcionarios de la Oficina Consular.	Acción Correctiva	Realizar las consultas con la Dirección Administrativa y Financiera respecto al procedimiento a seguir con los elementos utilizados por el personal de apoyo administrativo de carácter temporal. Una vez se reciba la instrucción se implementará la acción correspondiente.	1	Consulado de Bilbao	14/07/2014	31/08/2014	7	17/04/2015	Mediante memorando 590/210, se remitió la consulta a la Coord. de Almacén general respecto al registro de inventario, se anexa copia de la respuesta enviada por la Dirección Administrativa y financiera a través de memorando I-GAM-14-026428 por medio de la cual se corrobora que el inventario se encuentra debidamente registrado y asignado. Resol. 687/2010	23/04/2015	Se evidencia la realización de la consulta y la respuesta dada por el MRE en el cual se menciona que: el parágrafo 2 del art. 1 de la resol. 678/2010 dice: "Los bienes para el uso de contratistas y pasantes, serán únicamente responsabilidad del Coordinador, director o jefe de dependencia en el nivel nacional y del jefe de misión o consular en el servicio exterior".	100%	Cerrada	SI



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
13	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se evidencia incumplimiento a los requisitos estipulados en el manual de gestión documental / manual de archivo GD-MA-01, dado que hay archivo en AZ.	El Consulado no cuenta con carpetas con las características similares a las que se manejan en los archivos de planta interna.	Acción Correctiva	1	Consulado de Bilbao	14/07/2014	31/12/2014	24	17/04/2015	El Consulado solicitó mediante memorando 664/243 del 16 de septiembre de 2014 a la Coord. De Archivo un modelo de carpeta con el propósito de adquirir las que más se ajusten a los requisitos estipulados en el manual de gestión documental. El modelo fue remitido y el Consulado procedió a realizar la compra de las carpetas que se están utilizando en la actualidad para archivar la documentación.	23/04/2015	Se evidencia la realización de la consulta a la Coord. de Archivo, de acuerdo a lo mencionado por el Consulado se están utilizando las carpetas con características similares a las utilizadas por el MRE.	100%	Cerrada	SI	
14	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se observa que la página web del consulado https://bilbao.consulado.gov.co/ está sin actualizar dado que en el link https://bilbao.consulado.gov.co/acercac/consul no está la información del Cónsul encargado, igualmente no se evidencia la dirección de la sede consular	Proceso reciente de actualización e implementación de la página web	Acción Correctiva	100%	Consulado de Bilbao	15/06/2014	31/12/2014	28	17/04/2015	La página web del Consulado bilbao.consulado.gov.co se encuentra actualizada y en funcionamiento.	23/04/2015	Se consulta la página web del consulado y se verifica que esta debidamente actualizada.	100%	Cerrada	SI	
15	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se observa que la página web http://www.ccbilbaocitas.com/ no es una página oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores por tal razón se observa que no cuenta con los estándares de seguridad que exige el "Manual De Seguridad De La Información GR-MA-01" de la información en su numeral 14.3	Proceso reciente de actualización e implementación de la página web	Acción Correctiva	1	Consulado de Bilbao	01/07/2014	31/12/2014	26	17/04/2015	Mediante oficio No. 949 del 12 de diciembre de 2014 se notificó a 1&1 internet España SLU, la decisión de terminación del contrato para el alojamiento de la página web copia adjunta.	23/04/2015	Se evidencia copia del oficio en mención y se consulta la dirección de la página encontrándola deshabilitada.	100%	Cerrada	SI	
16	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se evidencia que se incumple con el "Manual De Seguridad De La Información GR-MA-01" dado que no se utiliza una cuenta de correo bajo el dominio de canceleria.gov.co para brindar información al ciudadano sobre la fecha y hora de su solicitud de cita.	Proceso reciente de actualización e implementación de la página web	Acción Correctiva	100%	Consulado de Bilbao	01/07/2014	15/08/2014	6	17/04/2015	En la página web del Consulado bilbao.consulado.gov.co se encuentra publicado el correo electrónico institucional a través del cual se están respondiendo las consultas presentadas por los connacionales.	23/04/2015	Se consulta la página web del consulado en ella aparece la dirección de correo electrónico.	100%	Cerrada	SI	



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
17	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se observa que la página web http://www.ccbilbaoctas.com/ no cumple con lo estipulado en la "Guía De Imagen Del Ministerio De Ministerio De Relaciones Exteriores CO-GS-01" dado que el home WEB no contiene las especificaciones dictadas por el proceso de Comunicaciones de la Cancillería.	Proceso reciente de actualización e implementación de la página web	Acción Correctiva	La página web www.ccbilbaoctas.com , se dejará de utilizar progresivamente y a partir del 31 de diciembre de 2014, fecha en la cual finaliza el contrato de arrendamiento del espacio web en el servidor de 1&1. Dicha pagina será utilizada como gestor de consulta y socialización del portal oficial https://bilbao.consulado.gov.co , en atención a la observación realizada.	1	Consulado de Bilbao	01/07/2014	31/12/2014	26	17/04/2015	Mediante oficio No. 949 del 12 de diciembre de 2014 se notificó a 1&1 internet España SLU, la decisión de terminación del contrato para el alojamiento de la página web copia adjunta.	23/04/2015	Se evidencia copia del oficio en mención y se consulta la dirección de la página encontrándola deshabilitada.	100%	Cerrada	SI
18	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	En ejercicio de auditoría para medir la efectividad de los canales de comunicación, el equipo auditor realizó la prueba desde un sitio externo al consulado haciendo intentos de llamar al teléfono (34) 94-4230539, el cual arrojó una respuesta negativa dado que no recibió contestación de los funcionarios en dicha línea telefónica, número que está publicado en la página WEB del Consulado.	Por la coyuntura interna por la que atraviesa el Consulado, no se dispone de personal suficiente y dedicado exclusivamente a dicha labor. Por esta razón, se definió un horario de atención telefónica que se encuentra publicado en la página del Consulado	Acción Correctiva	En atención a la observación realizada, se ha establecido un horario de atención telefónico, comprendido para los connacionales y demás usuarios de los servicios que presta el Consulado, el cual es de 9:00 a 10:30 horas y 16 a 17:30 horas. Adelantar las gestiones con el operador de la línea telefónica 94 4230539, con el fin de actualizar el contenido de la grabación de salud. Atención telefónica en el horario dispuesto para tal fin.	1	Consulado de Bilbao	15/07/2014	30/09/2014	11	17/04/2015	El Consulado habilitó un horario de atención telefónica para la atención de las consultas presentadas por los connacionales.	23/04/2015	Se evidencia en la página web del Consulado el horario de atención telefónica implementada.	100%	Cerrada	SI
19	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se evidencia que el personal contratado para los servicios de apoyo administrativo al Consulado ingresan a los aplicativos del Ministerio de Relaciones Exteriores SITAC y SICEP con el usuario de la Vicecónsul. Incumpliendo el numeral 13.1 Control de acceso lógico y Gestión de contraseñas.	Como fue aclarado en el informe preliminar, los funcionarios tienen asignados usuarios para el acceso a las diferentes plataformas de trámites diseñadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores. En tal sentido, y con el propósito de adelantar los diferentes trámites a través de los aplicativos tecnológicos diseñados para tal fin, los funcionarios responsables ingresan directamente al aplicativo de tal forma que el personal de apoyo se encarga exclusivamente de registrar la información de las solicitudes presentadas por los connacionales.	Acción Correctiva	Realizar la consulta con la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, respecto a la posibilidad o no de que el personal contratista tenga asignado usuario para el ingreso a las plataformas de trámites que tiene dispuesto el Ministerio de Relaciones Exteriores. En caso afirmativo y de acuerdo con las instrucciones, el Consulado procederá a realizar las gestiones a que haya lugar.	1	Consulado de Bilbao	14/07/2014	30/09/2014	11	17/04/2015	Mediante memorandos 576/202 del 14 de agosto de 2014 y No. 793/292 del 31 de octubre de 2014 se elevó la consulta a la Dir. de Tic's. La respuesta fue remitida Memorando I-DGS-14-034172 del 14 de noviembre de 2014 en el que se confirma que no es posible asignar usuarios y contraseñas para el acceso a los aplicativos de tramites al personal de contrato.	23/04/2015	El MRE no autoriza la asignación de usuarios y contraseñas al personal de contrato y asignó usuario y contraseña a un funcionario de la sede misional.	100%	Cerrada	SI



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-F0-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
20	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se evidencia que no se cumple con los lineamientos estipulados en la circular I-GAIC-13-034418 para la suscripción de contratos de asistencia jurídica, dado que se indica que el objeto del contrato es la orientación y seguimiento a los colombianos y no en labores y no de asistir jurídicamente los casos en que se encuentre vinculado el Consulado, la embajada de Colombia en España o el Ministerio de Relaciones Exteriores.	Como se resaltó en el informe preliminar de auditoría, dentro de la propia estructura del informe de asesoría jurídica, se establece como parte de la información a reportar, la asesoría al despacho consular, en el que se indica de forma breve - de acuerdo con las instrucciones consignadas en el propio formato- los casos atendidos por el Asesor en materia de consultas que hayan sido elevadas por el jefe del despacho consular y/o por alguna otra autoridad ya sea del Consulado o de la Embajada, si así hubiere sido.	Acción Correctiva	Continuar con la implementación de las directrices establecidas por el Ministerio de Relaciones Exteriores en relación con la contratación en materia de asesoría jurídica.	1	Consulado de Bilbao	14/07/2014	31/12/2014	24	17/04/2015	El Consulado ha implementado las directrices del Ministerio de Relaciones Exteriores de manera permanente	04/05/2015	El Consulado remite Contrato de asesoría y asistencia jurídica para la vigencia 2015, se evidencia que cumple con lo establecido en la circular I-GAIC-13-034418 para la suscripción de contratos de asistencia jurídica.	100%	Cerrada	SI
21	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se observa que el asesor Jurídico en las visitas a los centros penitenciarios brinda información de trámites de cédulas de ciudadanía lo cual está en contravía del objeto del contrato dado que según la circular I-GAIC-13-034418 para los contratos de asesoría Jurídica.	De acuerdo con las disposiciones del Contrato suscrito, el asesor jurídico brinda orientación en derecho a los connacionales que se encuentran detenidos en los Centros Penitenciarios de la circunscripción consular.	Acción Correctiva	Continuar con la implementación de las directrices establecidas por el Ministerio de Relaciones Exteriores en relación con la contratación en materia de asesoría jurídica.	1	Consulado de Bilbao	01/10/2014	31/12/2014	13	17/04/2015	El asesor jurídico brinda orientación en derecho a los connacionales que se encuentran detenidos en los Centros penitenciarios de la circunscripción consular.	04/05/2015	Se revisan los informes de junio a agosto de 2014 en los cuales se evidencia que la asesoría a los connacionales en los centros carcelarios están acordes al objeto contractual de asistencia jurídica a connacionales.	100%	Cerrada	SI
22	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se evidencia que la Cónsul no ha acompañado todas las visitas programadas a los centros penitenciarios.	Proceso de elaboración de un cronograma de visitas.	Acción Correctiva	De acuerdo con el cronograma establecido se programó desarrollar en el mes de junio las siguientes vistas a los Centros Penitenciarios: Junio 20: Centro Penitenciario de Logroño (La Rioja) Junio 26: Centro Penitenciario en Bilbao Los resultados de la gestión realizada se estarán reportando en el Informe de Gestión Consular mensual	1	Consulado de Bilbao	14/07/2014	31/07/2014	2	17/04/2015	El consulado programó visitas a los centros penitenciarios dentro de la jurisdicción consular. Se anexan algunas de las copias de los oficios remitidos por los centros penitenciarios informando las visitas.	23/04/2015	Se evidencia la realización de las visitas a los centros carcelarios con presencia de la encargada de las funciones consulares..	100%	Cerrada	SI
23	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se observa que los resultados de los indicadores no son socializados a los funcionarios y contratistas	Proceso de elaboración de indicadores y necesidad de actualización de los mismos	Acción Correctiva	Elaborar un plan de socialización de indicadores	1	Consulado de Bilbao	14/07/2014	30/09/2014	11	17/04/2015	El Consulado esta utilizando las herramientas del SITAC para socializar los resultados de los trámites.	23/04/2015	Se evidencia la socialización de los resultados de la gestión realizada por el Consulado a los funcionarios del mismo. Mediante memorando I-OAPDO-14-029368 la OAP solicita a la Dirección de Consulares directrices para la construcción de indicadores de gestión transversales a todos los Consulados. La OAP está a la espera de las directrices para implementar indicadores de gestión transversales a todos los Consulados.	100%	Cerrada	SI



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA
FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
24	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se observó que para los días 29 y 30 de Abril de 2014, no hubo asignación de citas para atender a los connacionales en temas como Trámites con la expedición de pasaportes, trámites con las cédulas Trámites con registros civiles.	En atención a la observación presentada por la Oficina de Control Interno de Gestión, y como complemento a la respuesta suministrada en comunicaciones anteriores, el Consulado de Colombia con el propósito de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos ha implementado el sistema de agendamiento de citas para diferentes trámites solicitados por los usuarios. La programación se realiza de acuerdo con las demandas y las necesidades a fin de garantizar una mejor organización, control y efectividad en la prestación del servicio. Como se evidenció en el mismo proceso de auditoría, el Consulado atiende todas las solicitudes presentadas por los connacionales, realizando el registro correspondiente en el sistema SITAC, garantizando en todo momento la adecuada.	Acción Correctiva	En procura del mejoramiento y con el propósito de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos implementó el sistema de agendamiento de citas de acuerdo con la plataforma diseñada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.	1	Consulado de Bilbao	01/07/2014	31/12/2014	26	17/04/2015	Con el propósito de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos y teniendo en cuenta la plataforma tecnológica diseñada por el MRE, el Consulado de Colombia ha implementado el sistema de agendamiento de citas para el trámite de pasaportes, visas, registros civiles y cédulas de ciudadanía. Opción programe su cita en el enlace https://tramites.cancilleria.gov.co/Ciudadano/inicio.aspx?oficina=ESPBIL La implementación de este sistema, facilita que el usuario solicite directamente y con base en sus necesidades la cita en el día y la hora que mejor se ajuste a sus necesidades.	23/04/2015	Se evidencia que la plataforma de solicitud de citas esta en funcionamiento, en la dirección mencionada por el Consulado	100%	Cerrada	SI
25	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	La sede no cuenta con una señal informativa de tipo visual que indique el horario de atención al público.	Reciente modificación del horario de atención al público	Acción Correctiva	Elaborar una señal informativa de tipo visual con el nuevo horario de atención al público en la sede consular.	1	Consulado de Bilbao	14/07/2014	31/07/2014	2	17/04/2015	Se publico en la cartelera de anuncios del Consulado una señal informativa en la que se indica el horario de atención al público. Es importante señalar que dicha información se encuentra también publicada en la página web.	23/04/2015	El consulado remite aviso de horario de atención al público	100%	Cerrada	SI
26	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	La sede no cuenta con mecanismos de atención preferencial para la atención especial a infantes mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, incumpliendo con los principios del decreto 019 decreto ley anti trámites 019 de 2012	Se encuentra en proceso la actualización y organización de las señalizaciones de la sede consular	Acción Correctiva	Señalizar la atención preferencial	1	Consulado de Bilbao	14/07/2014	31/12/2014	24	17/04/2015	El Consulado habilitó una señal de atención preferencial que se encuentra ubicada en la entrada principal de la oficina consular.	23/04/2015	El consulado remite aviso de atención preferencial	100%	Cerrada	SI
27	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se evidencia que el vehículo de placas CC-14-002 marca Volkswagen modelo Caravelle asignado a la sede consular en el momento de la visita no está siendo utilizado por la cual se corre un riesgo para el automotor, dado que puede sufrir averías en su motor y en sus sistemas hidráulicos que deben estar lubricados para su funcionamiento.	No se dispone de personal. El Consulado considera de gran utilidad la disponibilidad de vehículo para la realización de las actividades que en función del servicio consular demandan su utilización. Como se resaltó en el informe preliminar de auditoría, las revisiones periódicas al vehículo se realizan para mantener su buen funcionamiento en el momento de requerir su utilización.	Acción Correctiva	El Consulado se encuentra en proceso de contratación del personal de mensajería, asignándole entre otras funciones, la conducción del vehículo para los fines establecidos de acuerdo con la normatividad.	1	Consulado de Bilbao	14/07/2014	31/12/2014	24	06/05/2015	Se adjunta copia del contrato de puesta a disposición de personal para el servicio de mensajería suscrito con la Empresa de trabajo Temporal. Así mismo, se anexa copia de la factura por concepto del lavado del carro que se efectuó en el mes de octubre de 2014, como parte del mantenimiento que se realiza al mismo.	23/04/2015	El consulado remite contrato de mensajería y correspondencia, pero dentro del mismo no se asignan funciones para la utilización vehículo como fue propuesto en la acción correctiva propuesta por el Consulado, por lo tanto persiste el riesgo detectado en la descripción de la no conformidad. Acción vencida	0%	Abierta	



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
28	Misiones en el Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	El Contrato con PERFORMANCE STRATEGIQUE LATINO AMERICAINE 2014 NEQ 2269705986, terminó el 02 de julio de 2014 y no se ha realizado el Acta de Liquidación del contrato, conforme a lo dispuesto en la cláusula décima primera del contrato.	El contrato con PERFORMANCE STRATEGIQUE LATINO AMERICAINE 2014 NEQ 2269705986, terminó el 02 de julio de 2014 y no se ha realizado el Acta de Liquidación del contrato, conforme a lo dispuesto en la cláusula décima primera del contrato.	Acción Correctiva	1	Consulado de Montreal.	23/10/2014	23/10/2014	0	23/11/2014	Se suscribió acta de liquidación del contrato con PERFORMANCE STRATEGIQUE LATINO AMERICAINE 2014 NEQ 2269705986, la cual se adjunta al presente documento.	23/05/2015	Se evidencia la suscripción del acta de liquidación del contrato con PERFORMANCE STRATEGIQUE LATINO AMERICAINE 2014 NEQ 2269705986.	100%	Cerrada	SI	
29	Evaluación Independiente del SIG	No conformidad real	Auditoría Externa	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas Evidencia que demuestra el incumplimiento. Para las 3 no conformidades detectadas al proceso de evaluación independiente, durante auditoría interna realizada en el mes de mayo de 2014, el análisis de causas no eliminan el problema y se toma únicamente corrección	No se aplicó correctamente la metodología de los por qué, en el análisis de causa realizado, ya que no se siguió la secuencia que establece dicha metodología, lo que ocasionó que se estableciera como causa raíz la debilidad detectada.	Acción Correctiva	1	GIT Control Interno de Gestión	27/02/2015	09/12/2015	41					Acción vigente		Abierta	
						Acción Correctiva	100%	GIT Control Interno de Gestión	30/06/2015	09/12/2015	23					Acción vigente		Abierta	
30	Evaluación Independiente del SIG	No conformidad real	Auditoría Interna	Se evidencia el uso de formatos con versiones diferentes a las publicadas en el sistema maestro de la entidad, tal es el caso de: Formato ES-FO-12 Informe de Evaluación, versión utilizada No. 1 y en el sistema se encuentra publicado la versión 3 ES-FO-04 Lista de verificación versión utilizada No. 2 y en el sistema se encuentra publicado en versión 3	No se ha interiorizado suficientemente el hábito de bajar los formatos del Sistema Maestro	Acción Correctiva	1	GIT Control Interno de Gestión	19/01/2015	31/01/2015	2	23/04/2015	Se realizó reunión de coordinación el 30 de enero de 2015, se adjunta acta	24/04/2015	Se evidencia la realización de la reunión de coordinación cuyo tema es acceso y manejo del Sistema Maestro y acceso a las versiones actualizadas de los documentos.	100%	Cerrada	SI	
31	Evaluación Independiente del SIG	No conformidad real	Auditoría Interna	En el formato listado de auditores ES-FO-02 se observa que se relaciona siete auditores internos para el 2014, sin embargo; se evidencia que uno de los funcionarios del equipo auditor en la auditoría de Direcciónamiento Estratégico no se encuentra relacionado en dicha lista.	No se tenía un lineamiento respecto de incluir a estos funcionarios en la lista de auditores, debido a que no se había presentado esta situación.	Acción Correctiva	1	GIT Control Interno de Gestión	01/01/2015	30/09/2015	39					Acción vigente		Abierta	



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
32	Evaluación Independiente del SIG	No conformidad real	Auditoría Interna	Se evidencia que en la auditoría interna efectuada en el mes de septiembre al proceso de Evaluación Independiente se identificó una no conformidad real relacionada con el uso de documentos con versión diferente a la publicada en el sistema maestro, sin embargo, no se evidencia la efectividad de las correcciones y acciones correctivas implementadas y relacionadas en el plan de mejoramiento. Cabe anotar que dicho hallazgo se observa nuevamente en este ejercicio de auditoría interna. A la fecha, las acciones se encuentran en estado abiertas con fecha de cierre de 31/12/2014.	No se ha interiorizado suficientemente el hábito de bajar los formatos del Sistema Maestro	Acción Correctiva	Realizar una reunión de coordinación para socializar: "Ingreso al Sistema maestro y acceso a las versiones autorizadas y publicadas en el SIG.	1	GIT Control Interno de Gestión	19/01/2015	30/01/2015	2	23/04/2015	Se realizó reunión de coordinación el 30 de enero de 2015, se adjunta acta	24/04/2015	Se evidencia la realización de la reunión de coordinación cuyo tema es acceso y manejo del Sistema Maestro y acceso a las versiones actualizadas de los documentos.	100%	Cerrada	SI
33	Seguimiento y Evaluación de la Política Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Se observa que el indicador "Nivel de cumplimiento de plan de acción procesos DP y SE" en su primer periodo de la vigencia 2014 no presenta su respectivo análisis de datos	Falta de verificación de los reportes Falta de evidencias que soporten el reporte de indicadores	Acción Correctiva	Realizar análisis de datos y cargue en el sistema maestro para el primer periodo de la vigencia 2014	1	Oficina Asesora de Planeación	17/03/2015	31/03/2015	2	26/03/2015	El día 17 de Marzo de 2015 se realizó el análisis de datos del indicador correspondiente al primer periodo de 2014. Evidencia: Reporte Analisis de Datos del Sistema Maestro	23/04/2015	Se verifica el Sistema maestro y se evidencia que se ingresó el respectivo análisis de datos	100%	Cerrada	SI
						Acción Correctiva	Documentar los reportes y análisis de datos realizados trimestralmente al indicador "Nivel de cumplimiento de plan de acción procesos DP y SP".	4	Oficina Asesora de Planeación	01/04/2015	30/01/2016	43				Acción vigente		Abierta	
						Acción Correctiva	Verificar y controlar los reportes y análisis de datos realizados trimestralmente al indicador "nivel de cumplimiento de plan de acción procesos DO y SP".	4	Oficina Asesora de Planeación	01/04/2015	30/01/2016	43					Acción vigente		Abierta
34	Desarrollo de la Política Exterior	No conformidad real	Auditoría Externa	La organización no toma acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme durante su entrega. No se toman acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales de las no conformidades que se detectan por el usuario en el proceso de pasaportes para los tres primeros trimestres del	No se tiene un mecanismo adecuado de seguimiento al contratista que suministra los formalizadores No se tiene un mecanismo adecuado de seguimiento a los funcionarios autorizados de pasaportes	Acción Correctiva	Revisar todos los productos y servicios definidos en las dependencias misionales de la entidad y sus respectivas caracterizaciones.	100%	Oficina Asesora de Planeación	03/03/2015	30/04/2015	8	23/03/2015	La OAP durante los meses de febrero y marzo efectuó conjuntamente con los gestores de cambio la revisión de las caracterizaciones de proceso y en el marco de dichas revisiones se solicitó a los gestores la revisión de los productos. Evidencia: Carpeta "Actas revision caracterización de proceso" Adicionalmente, la OAP envió a los gestores de cambio correos electrónicos con la relación de los documentos del Sistema Integral de Gestión de cada dependencia (incluidas las caracterizaciones de producto) y los lineamientos a tener en cuenta para la revisión de los diferentes documentos. Evidencia: Carpeta "Revisión documentos del	23/04/2015	Se evidencian las actas de revisión de las caracterizaciones de los procesos y los correos electrónicos con la relación de los documentos del SIG para cada proceso.	100%	Cerrada	SI



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-F0-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN			
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)
				para los tres primeros trimestres del año 2014.		Revisar y actualizar la metodología establecida para el tratamiento del producto no conforme.	100%	Oficina Asesora de Planeación	03/03/2015	30/04/2015	8	26/03/2015	La Oficina Asesora de Planeación actualmente se encuentra revisando la metodología de Producto no Conforme	23/04/2015	Acción se encuentra en implementación Acción vigente		Abierta	
						Interiorizar la metodología de Producto no conforme al interior de los procesos misionales y la importancia de la toma de acciones correctivas, con el fin de eliminar las causas de los mismos.	100%	Oficina Asesora de Planeación	02/03/2015	30/05/2015	13	26/03/2015	la socialización de la metodología de Producto no Conforme se efectuará en el segundo trimestre del año, una vez sea aprobada y publicada su actualización.	23/04/2015	Acción se encuentra en implementación. Acción vigente		Abierta	
35	Desarrollo de la Política Exterior	No conformidad real	Auditoría Interna	Las carpetas 480-82 y 480-27 incluyen documentos archivados que corresponden a otra referencia de la Tabla de Retención Documental	Falta de Espacio en la Oficina para disponer el archivo No se cuenta con un mueble adecuado de mayor capacidad para disponer el archivo La programación de remodelación de instalaciones de las oficinas no se cumplió en el 2014.	Reiterar a la Oficina de Servicios generales por medio de comunicación escrita, incluir las oficinas de la Dirección de Asuntos culturales en el programa de remodelación que previa la disposición del espacio e instalación de los muebles adecuados para disponer el archivo de las oficinas de la Dirección de Asuntos culturales.	1	Dir. Asuntos Culturales	06/04/2015	31/12/2015	38				Acción vigente		Abierta	

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
FIRMA:	FIRMA:	CARGO:
CARGO:	CARGO:	FIRMA:



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
1	Desarrollo de la Política Exterior	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	No existe un espacio dentro de la intranet del MRE en los cual los funcionarios pueden ver la agenda de los salones que administra la DGP y las reuniones que se tienen programadas en dichos salones.	Ausencia de información sobre la disponibilidad de los salones, lo que se traduce en que los funcionarios deben dirigirse a la DGP (llamada-Email) para gestionar un salon.	Acción Mejora de Socialización del proyecto.	1	Dir. Protocolo	19/08/2014	01/02/2015	24	30/04/2015	De acuerdo a la reunión realizada en febrero de 2015 se obtuvo el compromiso por parte de la Dir. de Tic's de entregar el proyecto con todos los cambios el 01 de abril de 2015, sin embargo en reunión del 29 de abril en el cual se tenía estimada la entrega de aplicativo, se realizan unyas nuevas sugerencias de ajustes. El proyecto se entregará el lunes 11 de mayo de 2015. De acuerdo al funcionamiento del aplicativo se estima que la socialización a todas las dependencias de la Cancillería se realice al finalizar el mes de mayo de 2015 (Adjunto acta de reunión)	04/05/2015	Se realizó reunión con la Dir. de Tic's el 29 de abril de 2015 en la cual se concluyó que la entrega del proyecto sería en la segunda semana de mayo por lo tanto la socialización del mismo se realizará una vez se haga efectiva la entrega del aplicativo.	0%	Abierta		
2	Gestión Administrativa	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Al interior del Ministerio no se conocen los pasos secuenciales donde se identifiquen las gestiones que deben adelantarse los funcionarios en caso de pérdida, daño o deterioro de un bien.	No existe en el ministerio un procedimiento para la gestión de los bienes en caso de pérdida, daño o deterioro.	Acción Mejora de Presentar el proyecto del procedimiento para validación.	1	GIT Almacen	01/09/2014	31/03/2015	30	16/04/2015	Se elaboró instructivo GA-IN-02 v1 del 9/04/2015 "perdida o daño de bienes"	23/04/2015	Se evidencia que el instructivo GA-IN-02 v1 se encuentra debidamente publicado en el sistema maestro.	100%	Cerrada		
3	Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	En el Desarrollo de la Formulación del Plan Nacional de Desarrollo y alineación y actualización de la plataforma estratégica del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio es necesario considerar la revisión y actualización del Código de Ética	No aplica	Acción Mejora de Actualizar el Código de Ética (DE-CE-02) dela Entidad de acuerdo con la metodología establecida	100%	Oficina Asesora de Planeación	01/12/2014	30/04/2015	21	23/04/2015	Desde la OAPDO, con base en las funciones definidas en la Resol. 455 de 2015, por medio de la cual se crea el Comité de Ética, se diseñó el reglamento interno de este comité y la metodología para la elección de los dos gestores de cambio que participaran del mismo. En la primera reunión del comité de ética, dentro de las obligaciones, se definió el envío del código de ética a actualizar a los gestores de cambio, embajadas y consulados, con el fin de recibir por parte de estas observaciones al mismo, las cuales deberían ser enviadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno. Evidencia: 1. Resolución Creación Comité de Ética, 2. Reglamento Interno, 3. Metodología Gestores de	23/04/2015	Mediante memorandos I-OAPDO-15-005244 del 26/02/2015 y I-OAPDO-15-007186 del 17/03/2015 se solicitó ampliación de la fecha de terminación de la acción, la cual fue aprobada mediante memorando I-GCIG-15-007270 del 18/03/2015	80%	Abierta		
4	Gestión del Talento Humano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	No se tiene implementado en la plataforma e-learning un módulo de notas, consulta de las mismas y la prestación de reclamaciones por parte de los estudiantes	Se hace complejo el manejo de las notas por medio manual y no se tiene plataforma general para las reclamaciones que presentan los estudiantes a los docentes	Acción Mejora de Pruebas piloto del proyecto.	1	Dir. Tic's Dir. Academia Diplomática	04/06/2014	30/06/2015	56				Acción vigente		Abierta		
						Acción Mejora de Socialización del proyecto.	1	Dir. Academia Diplomática	27/10/2014	30/06/2015	35			Acción vigente		Abierta			



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
5	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Con el fin de dar participación a los usuarios de los trámites de apostilla y legalización en línea en las encuestas de satisfacción, es necesario la modificación de los formatos SC-FO-71 y SC-FO-72, debido a que actualmente sólo participan con sus opiniones los usuarios que efectúan trámite presencial.	No aplica	Acción Mejora	Efectuar cambio en los formatos SC-FO-71 (Encuesta de satisfacción apostilla y legalización) y SC-FO-72 (Ficha Técnica Encuesta Apostilla y Legalización) con la ayuda de la Oficina de Bienestar y Capacitación, con el fin de unificar las opiniones tanto de los usuarios presenciales como los usuarios en línea.	1	GIT Apostilla y Legalizaciones	29/10/2014	31/03/2015	22	29/10/2014	El día 28/10/2014 mediante reunión con representantes del Centro Integral de Atención al Ciudadano, se propuso la modificación de los formatos SC-FO-71 Y SC-FO-72 con ayuda de la Oficina de Bienestar y Capacitación. A 10 de diciembre de 2014 en reunión efectuada con el Grupo Interno de Calidad de la Oficina Asesora de Planeación, se propuso la ampliación del plazo para la realización de la acción de mejora hasta el 31/03/2015, por la necesidad de coordinar con otras oficinas como el CIAC, Planeación y la Dirección de Tecnología. El 26 de marzo de 2015 fué debidamente formalizado a través del Sistema Maestro de Documentos la Modificación de los dos	27/04/2015	Se evidencia en el Sistema Maestro la actualización de los documentos SC-FO-71 (Encuesta de satisfacción apostilla y legalización) y SC-FO-72 (Ficha Técnica Encuesta Apostilla y Legalización) en versión 3 desde el 26/03/2015	100%	Cerrada	
6	Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior	Oportunidad de mejora	Auditoría Externa	Resultados Sectoriales Informe Ejecutivo Anual de Control Interno Vigencia 2013. Los resultados obtenidos determinan que el modelo por procesos se desarrolla documentalmente, sin embargo en la practica dista de las actividades que realmente realizan en torno a la gestión, por lo que se hace necesario que se tomen acciones para que los funcionarios de las diferentes áreas tengan mayor entendimiento frente a los lineamientos de este modelo, de modo tal que se trabaje mas coordinadamente y de forma interrelacionada de acuerdo a los requerimientos establecidos en las caracterizaciones de los procesos	No aplica	Acción Mejora	Adelantar actividades de socialización para fortalecer el conocimiento del modelo por procesos (3)	3	Oficina Asesora de Planeación	10/02/2015	10/06/2015	17	23/04/2015	La Oficina Asesora de Planeación llevo a cabo una socialización presencial con los gestores de cambio el 20 de marzo, en la cual se dio a conocer la definición del Sistema Integral de Gestión y las funciones del equipo calidad; como documento base se tuvo en cuenta la cartilla MECI. Evidencia: Presentación Taller mi rol como lider.pptx	23/04/2015	Se evidencia la realización de la actividad "Taller mi rol como lider!". Acción vigente	33%	Abierta	
7	Gestión Contractual	Oportunidad de mejora	Auditoría Externa	Se considera conveniente dejar espacio en las encuestas de satisfacción del cliente interno, para que los funcionarios atendidos puedan colocar observaciones sobre el servicio que reciben. Esto contribuye y apoya la formulación de acciones de mejora que aportan al fortalecimiento del proceso.	No aplica	Acción Mejora	Modificar el formato Gestión Contractual/ Encuestas de Satisfacción Usuarios de Licitaciones y Contratos (Código: GC-FO-48), incluyendo un cuadro de Observaciones	1	GIT Licitaciones y Contratos	23/12/2014	31/03/2015	14	27/03/2015	Se realiza modificación del formato adicionando un espacio en donde el usuario puede incorporar las observaciones que considere frente a la atención prestada. El formato se encuentra ya actualizado en el Sistema Maestro. Adjunto se remite el formato anterior y el nuevo para la correspondiente evaluación.	27/04/2015	Se evidencia que el formato de encuesta de satisfacción usuarios GC-FO-48 de se encuentra debidamente publicada en el Sistema maestro en versión 2 desde el 27/03/2015	100%	Cerrada	



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
8	Gestión Contractual	Oportunidad de mejora	Auditoría Externa	Realizar evaluaciones intermedias a los proveedores que tienen contratos superiores a un año, con el fin de que se realicen planes de mejoramiento oportunos a un año, con el fin de realicen planes de mejoramiento oportunos por parte de éstos, que apoyen la adecuada prestación de servicio contratado.	No aplica	Acción Mejora	de	1	GIT Licitaciones y Contratos	23/12/2014	31/03/2015	14	31/03/2015	Se lleva a cabo creación de formato, con el fin de que los supervisores realicen calificación anual para todos los contratos cuyo término de ejecución es superior a un año. El formato se encuentra en el Sistema Maestro con el código: GC-FO-50	27/04/2015	Se evidencia que el formato de GC-FO-50 Calificación anual del supervisor se encuentra debidamente publicado en el Sistema maestro en versión 1 desde el 31-03-2015	100%	Cerrada	
9	Gestión Contractual	Oportunidad de mejora	Auditoría Externa	Establecer mecanismos que permitan garantizar que los informes de supervisión se encuentren en las carpetas correspondientes de los contratistas, ya que esto facilitan su posterior evaluación.	No aplica	Acción Mejora	de	1	GIT Licitaciones y Contratos	23/12/2014	31/03/2015	14	30/03/2015	Se implementa una base de datos, la cual se ira complementando en la medida en que los informes vayan siendo radicados en la Coordinación de Licitaciones y Contratos, como al momento de su debida publicación en el SECOP, adunto se envian las dos bases de datos correspondientes a los contratos celebrados con el Ministerio de Relaciones Exteriores por un lado, y con el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores por el otro.	27/04/2015	Se evidencia la utilización del cuadro de control "Base de datos excel - CUADRO DE SEGUIMIENTO DE INFORMES TRIMESTRALES CONTRATOS CON EL MINISTERIO Y FR" en el que se registran la recepción de los informes trimestrales y el anual.	100%	Cerrada	
10	Mejora Continua	Oportunidad de mejora	Auditoría Externa	Se considera conveniente documentar en la herramienta de mejora utilizada por la entidad, los planes de mejoramiento resultantes de la Revisión por la Dirección, con el fin de facilitar su seguimiento en el tiempo.	No aplica	Acción Mejora	de	1	GIT Control Interno de Gestión	01/01/2015	31/12/2015	52				Acción vigente			Abierta
						Acción Mejora	de	1	GIT Control Interno de Gestión	01/01/2015	31/12/2015	52				Acción vigente			Abierta



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
11	Mejora Continua	Oportunidad de mejora	Auditoria Externa	Se considera conveniente contar con las listas actualizadas de los auditores internos calificados, con el fin de facilitar la planificación de las auditorías internas y para que todos sean tenidos en cuenta para las mismas	No aplica	Acción Mejora de	Actualizar el listado de auditores de acuerdo a la información disponible en colaboración con la Dirección de Talento Humano	1	GIT Control Interno de Gestión	01/01/2015	28/02/2015	8	23/04/2015	Se actualizó el listado de auditores por parte de Control Interno de Gestión y se remitió a la Dirección de Talento Humano mediante memorando GCI-15-004824 del 20 de febrero de 2015, reiterando dicha solicitud mediante memorando I-GCIG-15-006962 del 16 de marzo de 2015 y memorando de fecha 21 de abril de 2015, a la fecha no se ha recibido respuesta por parte de la Dirección de Talento Humano, se adjuntan documentos.	24/04/2015	Se evidencia la elaboración del listado de auditores internos y de los memorandos mencionados. A la fecha no se ha recibido respuesta por parte de la Dirección de Talento Humano	50%	Abierta	
12	Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior	Oportunidad de mejora	Auditoria Externa	La revisión por la dirección: Sería conveniente se documenten en la herramienta de mejora utilizada por la entidad, los planes de mejoramiento resultantes de la Revisión por la Dirección, con el fin de facilitar su seguimiento en el tiempo.	Documentar las acciones de mejora resultantes de la Revisión por la Dirección que realiza la Entidad anualmente, permitirá que se haga un seguimiento concienzudo a su ejecución y efectividad.	Acción Mejora de	Revisar y actualizar el procedimiento DE-PT-12 Revisión por parte de la dirección, con el propósito de incluir la documentación y suscripción de las acciones de mejora resultantes del ejercicio de Revisión por la Dirección que se realiza en la entidad anualmente.	100%	Oficina Asesora de Planeación	15/01/2015	31/03/2015	11	23/04/2015	La OAP actualizó el procedimiento DE-PT-12 Revisión por parte de la dirección en lo correspondiente a la formulación y documentación de acciones de mejora en el Plan de Mejoramiento por Procesos para dar tratamiento a las recomendaciones para la mejora del Sistema Integral de Gestión que se identifican en la revisión por la dirección. La versión No. 7 de este procedimiento quedó publicado en el Sistema Maestro el 25 de marzo de 2015. Evidencia: Imagen de publicación DE-PT-12.	23/04/2015	Se evidencia en el Sistema Maestro la publicación de la versión 7 del procedimiento DE-PT-12 Revisión por la Dirección	100%	Cerrada	
				Los indicadores de efectividad: Teniendo en cuenta el impacto que genera el Ministerio a través de la planificación y desarrollo de la política		Acción Mejora de	Realizar reunión con los gestores de cambio de las dependencias que conforman los procesos misionales, con el objeto de evaluar los indicadores existentes y planear la propuesta de formulación de indicadores de efectividad (impacto) en función de los objetivos del proceso y de los objetivos estratégicos que deben ser apoyados por estas dependencias.	100%	Oficina Asesora de Planeación	23/02/2015	31/03/2015	5	12/03/2015	En el mes de marzo se realizaron las reuniones con los gestores de cambio de las Temáticas, Geográficas, Control Interno de Gestión, Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales, Grupos Interno de Trabajo de la Dirección de Suntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, Dirección de Protocolo y Plan Fronteras. Evidencia: Carpeta "Actas revision caracterización de proceso"	23/04/2015	Se evidencia mediante actas la realización de reuniones con los gestores de las áreas temáticas y geográficas	100%	Cerrada	



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
13	Mejora Continua	Oportunidad de mejora	Auditoría Externa	Exterior, sería importante establecer indicadores de gestión que reflejen dichos resultados (posicionamiento regional y global). Lo anterior, con el fin de tener una mayor visualización dentro del Sistema de Gestión de los logros alcanzados, adicional a los resultados de la percepción de los clientes a través de las encuestas de satisfacción.	No aplica	Acción de Mejora	Enviar memorandos a los directores de las dependencias misionales con las propuestas de formulación de indicadores elaboradas con los gestores de cambio.	100%	Oficina Asesora de Planeación	23/02/2015	31/03/2015	5	26/03/2015	En marzo en reuniones realizadas con las dependencias temáticas y geográficas del proceso de Desarrollo de la Policía Exterior, en las cuales se determinó que no es necesario definir indicadores adicionales. Evidencia: Carpeta "Actas revision indicadores de impacto"	23/04/2015	Se evidencia mediante actas la realización de reuniones con los gestores de las áreas temáticas y geográficas, en las cuales se definió que no era necesario definir indicadores adicionales.	100%	Cerrada	
						Acción de Mejora	Acompañar y asesorar a los gestores de cambio en la inclusión en Sistema Maestro de los indicadores que se decida incorporar en el sistema.	100%	Oficina Asesora de Planeación	23/02/2015	31/03/2015	5	26/03/2015	En las revisiones realizadas con los gestores de cambio de los procesos misionales para la revisión de indicadores, no se efectuaron cambios a los mismos. Evidencia: Carpeta "Actas revision indicadores de impacto"	23/04/2015	Se evidencia mediante actas la realización de reuniones con los gestores de las áreas temáticas y geográficas, en las cuales se definió que no era necesario definir indicadores adicionales.	100%	Cerrada	
14	Mejora Continua	Oportunidad de mejora	Auditoría Externa	La mejora continua: Sería conveniente que a nivel de todos los procesos se realicen ejercicios de autoevaluación y participación, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: * Diferenciar los conceptos de acción correctiva, acción preventiva y acción de mejora.	Lograr que los funcionarios de la Entidad interioricen y tengan claridad respecto a los mecanismos de mejora identificados y definidos por la Entidad, permitirá que los mismos conozca y entienda la importancia de desarrollarlos e	Acción de Mejora	Interiorizar la metodología de plan de mejoramiento al interior de los procesos, haciendo énfasis con los conceptos de la corrección, acción correctiva y acción de mejora.		Oficina Asesora de Planeación	02/03/2015	30/06/2015	17	26/03/2015	Durante el segundo trimestre se realizará un taller teórico práctico sobre la metodología de Plan de Mejoramiento por Procesos y su aplicación. Adicionalmente se está diseñando una estrategia de comunicación masiva para socializar la metodología establecida por la Entidad para la mejora continua, la cual se encuentra programada para mayo.	23/04/2015	Acción se encuentra en implementación Acción vigente		Abierta	
						Acción de Mejora	Elaborar una propuesta metodológica para hacer seguimiento periódico a la implementación de acciones de mejora en las fuentes de mejora continua que se encuentran definidas por la entidad en el procedimiento MC-PT-01 "Plan de mejoramiento por procesos - corrección, acción correctiva, acción preventiva y acción de mejora.		Oficina Asesora de Planeación	02/03/2015	30/06/2015	17				Acción vigente		Abierta	



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA
FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
				* Determinar las diferentes fuentes que le permiten a la entidad identificar la mejora continua. * Establecer una herramienta que permita documentar las acciones de mejora desarrolladas.	Implementarios en su quehacer diario y por ende en la labor de sus dependencias, lo cual permitirá visualizar la mejora continua que adelantan los procesos.	Acción Mejora	Realizar campañas de comunicación masivas incentivando a las dependencias a que documenten las acciones de mejora que llevan a cabo.	100%	Oficina Asesora de Planeación	02/03/2015	30/06/2015	17	26/03/2015	La OAP maneja un boletín mensual para los gestores de cambio, en el que periódicamente se recuerda sobre la importancia de la formulación e implementación de acciones de mejora. En el primer trimestre esta campaña se incluyó en el boletín "Soy gestor de cambio" No.1, el cual fue enviado a través de correo electrónico el 04 de febrero. Evidencia: Correo electrónico "Boletín 1 Soy Gestor de Cambio" El 27 de marzo se publicó en la Intranet el instructivo "Acciones preventivas y Correctivas" como socialización a Cancillería interna y externa. Evidencia: Archivo PDF Instructivo Acciones Preventivas y Correctivas.	23/04/2015	Se evidencia la realización de las campañas del primer trimestre. Acción vigente	50%	Abierta	
15	Mejora Continua	Oportunidad de mejora	Auditoria Externa	El análisis de causas: El fortalecimiento de la técnica de los porqués para el adecuado análisis de causas, tomando en consideración que una causa raíz es la causa inicial de una cadena de causas que llevan a un efecto de interés. Generalmente, la causa raíz se usa para describir el lugar de la cadena de causas en donde se podría implementar una intervención para prevenir resultados no deseados.	No aplica	Acción Mejora	Realizar un taller teórico práctico con los gestores de cambio, en donde se instruya sobre la correcta aplicación de las técnicas utilizadas por la entidad para realizar los análisis de causa.		Oficina Asesora de Planeación	01/04/2015	30/04/2015	4				Acción vigente		Abierta	
				No aplica	No aplica	Acción Mejora	Elaborar un instructivo que describa claramente y con ejemplos las metodologías definidas por la entidad para realizar el análisis de causa.		Oficina Asesora de Planeación	02/03/2015	31/03/2015	4	26/03/2015	El instructivo fue elaborado y Publicado en la Intranet el día 27 de marzo de 2015. Evidencia: Archivo PDF Instructivo Acciones Preventivas y Correctivas, correo de solicitud de publicación intranet y correo de evidencia Publicación Instructivo.	23/04/2015	Se evidencia la publicación del instructivo en la intranet con fecha 27 de marzo de 2015.	100%	Cerrada	



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-F0-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
16	Mejora Continua	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Planes de Mejoramiento del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se suscriben a Control Interno con el mínimo apoyo metodológico por parte de la Oficina de Planeación.	No aplica	Acción Mejora	Realizar campaña para fomentar el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional en la formulación e implementación de las acciones de mejora, correctivas y/o preventivas.	100%	Oficina Asesora de Planeación	03/03/2015	30/06/2015	17	26/03/2015	La OAP durante el primer trimestre a través de los boletines "Soy gestor de cambio" con la campaña "Planeación Amiga" sensibilizó a los gestores de cambio sobre la importancia de ser asesorados y además dio a conocer la disposición de esta Oficina para el acompañamiento. Evidencia: Correos electrónicos "Boletín 1 Soy Gestor de Cambio" y "Boletín 2 Soy Gestor de Cambio" Adicionalmente esta Oficina envió el 24 de marzo correo electrónico a los responsables de proceso y gestores de cambio, en el cual se invitaba a la formulación e implementación de Planes de Mejoramiento para la mejora continua. Evidencia: Correo	13/04/2015	Se evidencia la realización de actividades en el marco de la campaña descrita durante el primer trimestre a través de boletines y correo electrónico. Acción vigente	50%	Abierta	
17	Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	En el análisis realizado por la Oficina Asesora de Planeación al reporte de indicadores de gestión de 2014, se identificó la necesidad de ajustar la meta del indicador "Cumplimiento objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)" de este proceso, toda vez que el resultado sobrepasa ampliamente la meta en los cuatro periodos de medición del año 2014.	No aplica	Acción Mejora	Revisar y ajustar la meta establecida para el indicador "Cumplimiento objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)"	1	Oficina Asesora de Planeación	16/02/2015	06/03/2015	3	26/03/2015	Se realizó análisis de tendencia y se identificó la necesidad de ajustar las metas. Evidencia: Informe de Análisis de Tendencia y carpeta "Hojas de vida indicadores OAPDO"	23/04/2015	Se evidencia el ajuste realizado en la hoja de vida del indicador	100%	Cerrada	
						Acción Mejora	Socializar la modificación realizada al indicador	1	Oficina Asesora de Planeación	16/03/2015	20/03/2015	1	18/03/2015	Se realizó la socialización del indicador y de las modificaciones realizadas el 18 de marzo de 2015 con los responsables de reportar el indicador. Evidencia: Correo electrónico "Presentación Socializaciones 18-03-2015".	23/04/2015	Se evidencia la socialización del ajuste del indicador	100%	Cerrada	



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
18	Seguimiento y Evaluación de la Política Exterior	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	En el análisis realizado por la Oficina Asesora de Planeación al reporte de indicadores de gestión de 2014, se identificó la necesidad de ajustar la meta de los indicadores de este proceso, toda vez que el resultado de indicador "Nivel de ejecución financiera en los proyectos de inversión" en dos de sus periodos de medición no logro cumplir con la meta establecida y el indicador "Nivel de cumplimiento del plan de acción" sobrepaso ampliamente la meta en los cuatro periodos de medición del año 2014.	No aplica	Acción de Mejora	Revisar y ajustar las metas establecidas para los indicadores "Nivel de ejecución financiera en los proyectos de inversión" y "Nivel de cumplimiento del plan de acción"	1	Oficina Asesora de Planeación	16/02/2015	06/03/2015	3	26/03/2015	Se realizó análisis de tendencia y se identificó la necesidad de ajustar las metas para el indicador "Nivel de cumplimiento del plan de acción". Se elimina el indicador "Nivel de ejecución financiera en los proyectos de inversión" y se crea el indicador para medir el cumplimiento de metas de gobierno "Nivel de cumplimiento de las metas de gobierno". Evidencia: Informe de Análisis de Tendencia y carpeta "Hojas de vida indicadores OAPDO"	23/04/2015	Se evidencia el ajuste realizado en la hoja de vida del indicador	100%	Cerrada	
						Acción de Mejora	Socializar las modificaciones realizadas a los indicadores	1	Oficina Asesora de Planeación	16/03/2015	20/03/2015	1	18/03/2015	Se realizó la socialización del indicador y de las modificaciones realizadas el 18 de marzo de 2015 con los responsables de reportar el indicador. Evidencia: Correo electrónico "Presentación Socializaciones 18-03-2015".	23/04/2015	Se evidencia la socialización del ajuste del indicador	100%	Cerrada	
19	Gestión Documental	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	En el análisis realizado por la Oficina Asesora de Planeación al reporte de indicadores de gestión de 2014, se identificó la necesidad de ajustar la meta del indicador "Tramite de solicitudes de actualización documentación del SIG" de este proceso, toda vez que el resultado sobrepaso ampliamente la meta en los cuatro periodos de medición del año 2014.	No aplica	Acción de Mejora	Revisar y ajustar la meta establecida para el indicador "Tramite de solicitudes de actualización documentación del SIG"	1	Oficina Asesora de Planeación	23/02/2015	06/03/2015	2	26/03/2015	Se realizó análisis de tendencia y se identificó la necesidad de ajustar las metas e incluir una restricción al indicador. Evidencia: Informe de Análisis de Tendencia y carpeta "Hojas de vida indicadores OAPDO"	23/04/2015	Se evidencia el ajuste realizado en la hoja de vida del indicador	100%	Cerrada	
						Acción de Mejora	Socializar la modificación realizada al indicador	1	Oficina Asesora de Planeación	16/03/2015	20/03/2015	1	18/03/2015	Se realizó la socialización del indicador y de las modificaciones realizadas el 18 de marzo de 2015 con los responsables de reportar el indicador. Evidencia: Correo electrónico "Presentación Socializaciones 18-03-2015".	23/04/2015	Se evidencia la socialización del ajuste del indicador	100%	Cerrada	



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-F0-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
20	Mejora Continua	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	En el análisis realizado por la Oficina Asesora de Planeación al reporte de indicadores de gestión de 2014, se identificó la necesidad de ajustar la meta del indicador "Seguimiento a los procesos" de este proceso, toda vez que el resultado sobrepasa ampliamente la meta en los cuatro periodos de medición del año 2014.	No aplica	Acción Mejora de	Revisar y ajustar la meta establecida para el indicador "Seguimiento a los procesos"	1	Oficina Asesora de Planeación	23/02/2015	06/03/2015	2	26/03/2015	Se realizó análisis de tendencia y se identificó la necesidad de modificar las variables del indicador con el fin de hacer mas exigente el proceso de medición. Evidencia: Informe de Analisis de Tendencia y carpeta "Hojas de vida indicadores OAPDO"	23/04/2015	Se evidencia el ajuste realizado en la hoja de vida del indicador	100%	Cerrada	
						Acción Mejora de	Socializar la modificación realizada al indicador	1	Oficina Asesora de Planeación	16/03/2015	20/03/2015	1	18/03/2015	Se realizo la socialización del indicador y de las modificaciones realizadas el 18 de marzo de 2015 con los responsables de reportar el indicador. Evidencia: Correo electrónico "Presentación Socializaciones 18-03-2015".	23/04/2015	Se evidencia la socialización del ajuste del indicador	100%	Cerrada	
21	Mejora Continua	Oportunidad de	Auditoría Externa	En atención al Artículo 10 del Decreto 3355 de 2009, por el cual se establecen las funciones de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, donde se determina: Función No. 11 "Asesorar a las dependencias del Ministerio en la formulación e implementación de acciones de mejoramiento continuo,	No aplica	Acción Mejora de	Revisar y ajustar el procedimiento "Mejora Continua / Plan de Mejoramiento por Procesos - Corrección, Acción Correctiva, Acción Preventiva y Acción De Mejora" MC-PT-01, con el propósito de que esta Oficina haga parte de la asesoría y el seguimiento en la formulación e implementación de las acciones de mejoramiento continuo, acciones preventivas y correctivas.	1	Oficina Asesora de Planeación	11/02/2015	20/03/2015	5	26/03/2015	El 12/02/2015 se envió memorando al Grupo de Control Interno de Gestión en el cual se solicito realizar mesa de trabajo con esta oficina para evaluar la viabilidad de ajustar el procedimiento MC-PT-01, con el proposito de que la OAP hiciera parte de la Asesoría en la formulación e implementación de las acciones de mejoramiento continuo, acciones correctivas y preventivas. Evidencia: Memorando I-OAPDO-15-003747. El día 16/03/2015 la OAP presenta al Grupo de Control Interno de Gestión la propuesta de modificación para el procedimiento MC-PT-01. Evidencia: Memorando I-OAPDO-15-007101.	23/04/2015	Se evidencia que se reviso el procedimiento y se presentó propuesta de ajuste, luego del análisis de la propuesta se llevo a la conclusión de que el procedimiento no requiere modificación.	100%	Cerrada	



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA
FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
21	Mejora Continua	mejora	Auditoría Externa	acciones preventivas y correctivas y en la aplicación de los sistemas de indicadores para el control y evaluación de planes, programas, proyectos y procesos.", esta Oficina considera pertinente ajustar el procedimiento de Planes de Mejoramiento e iniciar las asesorías correspondientes a las dependencias del Ministerio y su Fondo.	No aplica	Acción Mejora de Socializar el Procedimiento actualizado a todos los procesos	1	Oficina Asesora de Planeación	23/03/2015	31/03/2015	1	16/03/2015	El día 17/02/2015 se recibe respuesta del Grupo de Control Interno de Gestión al memorando I-OAPDO-15-003747, en el cual señala lo siguiente: "Control Interno de Gestión considera que no es necesario llevar a cabo la revisión y el ajuste del procedimiento "MEJORA CONTINUA / PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS - CORRECCIÓN, ACCIÓN CORRECTIVA, ACCIÓN PREVENTIVA Y ACCIÓN DE MEJORA" MC-PT-01 dado que como se mencionó la Oficina Asesora de Planeación hace parte de la asesoría en la formulación de las acciones de mejoramiento continuo, acciones preventivas y correctivas y el responsable del proceso puede solicitarla si lo	23/04/2015	Se evidencia que como el procedimiento no requirió modificación no da lugar a una socialización.	100%	Cerrada		
22	Seguimiento y Evaluación de la Política Exterior	Oportunidad de mejora	Auditoría Interna	Se recomienda al proceso incluir en su caracterización de proceso una actividad clave en el ciclo del planear, adicional a la que se encuentra establecida en la actividad "elaborar plan de acción y/o proyectos de inversión, ya que se observa que el proceso durante al año 2014 no conto con actividades dentro del plan de acción ni tiene proyectos de inversión a su cargo, lo que no permite reflejar como se realiza la planeación del proceso para dar cumplimiento al objetivo del mismo.	No aplica	Acción Mejora de Realizar reunión al interior de la Oficina de Planeación con el fin de evaluar la viabilidad de actualizar la caracterización del proceso en el planear.	1	Oficina Asesora de Planeación	20/03/2015	10/04/2015	3	26/03/2015	El 25 de marzo la OAP realizó reunión para revisar la actualización de la caracterización del proceso de seguimiento y evaluación de la Política Exterior, en la cual se concluye que se actualizará la caracterización para incluir el PLANEAR "Elaborar cronograma de seguimiento a los lineamientos de política exterior, el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico Institucional, el Plan de Acción Institucional, los Proyectos de Inversión, documentos CONPES, al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y compromisos adquiridos con y por el Gobierno Nacional" Evidencia: Acta reunion revisión caracterización proceso SVE - 25-03-2015	23/04/2015	Se evidencia la realización de reunión en acta de reunión del 25 de marzo de 2015.	100%	Cerrada		
						Acción Mejora de actualizar y publicar la caracterización de proceso, si hay lugar a ello.	1	Oficina Asesora de Planeación	20/03/2015	10/04/2015	3	26/03/2015	La actualización y publicación de la caracterización del proceso de seguimiento y Evaluación de la Política Exterior se realizará en el mes de abril.	23/04/2015	Acción se encuentra en implementación		Abierta		



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN					
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)	
						Acción Mejora de	Socializar la caracterización de proceso actualizada, si hay lugar a ello.	1	Oficina Asesora de Planeación	20/03/2015	10/04/2015	3	26/03/2015	La socialización de la actualización de la caracterización del proceso de seguimiento y Evaluación de la Política Exterior se realizará una vez sea publicada.	23/04/2015	Acción se encuentra en implementación Acción vigente			Abierta	
23	Seguimiento y Evaluación de la Política Exterior	Oportunidad de mejora	Auditoría Interna	Se recomienda socializar la tabla de retención documental vigente para conocimiento y aplicación de todos sus servidores y especialmente de los que ingresaron al equipo de trabajo en fecha posterior a la aprobación del documento en mención.	No aplica	Acción Mejora de	Socializar al interior de la Oficina Asesora de Planeación la tabla de retención documental vigente y su aplicación	1	Oficina Asesora de Planeación	17/03/2015	31/03/2015	2	26/03/2015	La Oficina Asesora de Planeación el 25 de marzo realizó capacitación y socialización de la tabla de retención documental al interior de la Oficina. Evidencia: Correo electrónico "SOCIALIZACION TABLA DE RETENCION" y Acta de asistencia	23/04/2015	Se evidencia la socialización de la TRD al interior de la oficina en acta del 25 de marzo de 2015	100%	Cerrada		
24	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Con la expedición de la resolución 8318 del 16 de diciembre de 2014, por la cual se autoriza la reposición de apostillas o legalizaciones electrónicas generadas entre los años 2011 y 2013, que ya hayan sido pagadas por los usuarios y que presentan las advertencias "Hay al menos una firma que presenta problemas" o "La validez de la certificación del documento es DESCONOCIDA, es necesario poner en conocimiento de los funcionarios de la Oficina de Apostilla y Legalizaciones las bondades para el usuario de dicha resolución para que así puedan proporcionar una adecuada orientación.	No aplica	Acción Mejora de	Efectuar socialización a los funcionarios de la Oficina de Apostilla y Legalizaciones de la resolución 8318, por la cual se autoriza la reposición de apostillas o legalizaciones electrónicas generadas entre los años 2011 y 2013., que permite a los usuarios obtener la respectiva reposición cuando se presentan advertencias por las cuales las apostillas y/o legalizaciones expedidas son rechazadas por las autoridades de otros países.	1	GIT Apostilla y Legalizaciones	09/01/2015	30/01/2015	3	27/01/2015	A 27/01/2015 se efectuó socialización de la resolución 8318 del 16 de diciembre de 2014, a todos los funcionarios de la Oficina de Apostilla y Legalizaciones y así mismo se les indicó la forma en que el usuario puede acceder a través de la página web de Cancillería a la reposición de las apostillas o legalizaciones que presentan las enunciadas advertencias.	27/04/2015	se evidencia la realización de la socialización y el funcionamiento de la página web para las respectivas reposiciones	100%	Cerrada		
25	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	A raíz de la expedición y publicación en el diario oficial de la resolución 8318 del 16 de diciembre de 2014, por la cual se autoriza la reposición de apostillas o legalizaciones electrónicas generadas entre los años 2011 y 2013.	No aplica	Acción Mejora de	Actualizar los documentos manejados por la Oficina de Apostilla y Legalizaciones publicados en el Sistema Maestro de documentos: SC-PD-02 "Caracterización de Producto apostilla y legalización de documentos", SC-PT-43 Procedimiento expedición de apostilla, SC-PT-44 Procedimiento legalización de documentos y SC-PT-52 procedimiento registro de firmas ante el MRE.	1	GIT Apostilla y Legalizaciones	13/01/2015	30/04/2015	15	14/04/2015	A 10/02/2015 se encuentran debidamente publicados en el Sistema Maestro los siguientes documentos: SC-PD-02 "Caracterización de Producto apostilla y legalización de documentos", SC-PT-43 Procedimiento expedición de apostilla, SC-PT-44 Procedimiento legalización de documentos y SC-PT-52 procedimiento registro de firmas ante el MRE.	27/04/2015	Se evidencia la actualización y publicación de los documentos SC-PD-02 "Caracterización de Producto apostilla y legalización de documentos", SC-PT-43 Procedimiento expedición de apostilla, SC-PT-44 Procedimiento legalización de documentos y SC-PT-52 procedimiento registro de firmas ante el MRE. en el Sistema Maestro.	100%	Cerrada		



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
			gestion	se hace necesario actualizar la documentación que se requiera del SIG, aplicable a los trámites de Apostilla y Legalizaciones		Acción Mejora de	Solicitar al Sistema de información de Trámites (SUIT) y Gobierno en línea a través de la Oficina de Planeación de la Cancillería, la inclusión de la resolución para la reposición de apostillas y legalizaciones en la base legal de los procedimientos de apostilla y legalización, de tal forma que la información observada concuerde con la manejada por la oficina de apostilla y legalizaciones en desarrollo de sus funciones.	1	GIT Apostilla y Legalizaciones	13/01/2015	30/04/2015	15	13/04/2015	A 13/04/2015 se puede observar en las páginas del SUIT y Gobierno en línea en la base legal de los procedimientos de apostilla y/o legalización de documentos que van a surtir efectos en el exterior y los que van a surtir efectos en Colombia, la resolución 8318 de 2014.	27/04/2015	Se evidencia la inclusión de la resolución 8318 de 2014, en los trámites de apostilla y legalización en el SUIT y Gobierno en línea	100%	Cerrada	
26	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	En virtud de la inclusión de los errores en línea como Productos No Conformes, es necesaria la modificación de los actuales indicadores: porcentaje de producto no conforme en la expedición de legalización y porcentaje de producto no conforme en la expedición de apostilla. Así mismo	No aplica	Acción Mejora de	Modificar los indicadores existentes con la asesoría de la Oficina de Planeación, los cuales serán denominados de la siguiente manera: 1) Porcentaje de Producto No Conforme en la expedición de legalizaciones presenciales. 2) Porcentaje de Producto No Conforme en la expedición de apostillas presenciales. La meta asignada para cada indicador será la misma que actualmente aparece en el Sistema Maestro, es decir 1% para cada uno.	1	GIT Apostilla y Legalizaciones	24/03/2015	30/06/2015	14	23/04/2015	A la fecha los indicadores de producto No conforme presenciales, se pueden visualizar a través del Sistema maestro	27/04/2015	Se evidencia la modificación de los indicadores, los cuales están debidamente publicados en el Sistema Maestro.	100%	Cerrada	
						Acción Mejora de	Crear dos nuevos indicadores con el respectivo acompañamiento de la Oficina de Planeación con el fin de medir los errores en línea de la siguiente manera: 3) Porcentaje de Producto No conforme por concepto de apostillas solicitadas en línea. 4) Porcentaje de Producto No conforme por concepto de legalizaciones solicitadas en línea. A los enunciados indicadores se les asignará una meta del 2% para cada uno.	1	GIT Apostilla y Legalizaciones	06/04/2015	30/06/2015	12	23/04/2015	A la fecha los indicadores de producto No conforme en línea, se pueden visualizar a través del Sistema maestro	27/04/2015	Se evidencia la creación de los indicadores, los cuales están debidamente publicados en el Sistema Maestro.	100%	Cerrada	
27	Desarrollo de la Política Exterior	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	La Dirección de Asuntos Culturales en responsabilidad de realizar la confrontación de gastos derivados de la legalización en el SISE creará e implementará el procedimiento de Confrontación de Gastos en el SISE correspondiente a los gastos aprobados en el proyecto de inversión (Plan Promoción Colombia en el Exterior).	No aplica	Acción Mejora de	Creación e implementación del procedimiento de confrontación de gastos en el SISE correspondiente a los gastos aprobados en el proyecto de inversión (Plan Promoción Colombia en el Exterior).	100%	Dir. Culturales	06/04/2015	31/12/2015	38				Acción vigente			Abierta



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
28	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Modificar la medición de indicadores del 2014 del CIAC	No aplica	Acción Mejora	de Modificar la hoja de vida de los indicadores de Quejas y reclamos y solicitudes que ingresan por correo electrónico.	3	Centro de Atención Integral al Ciudadano - CIAC	15/01/2015	15/03/2015	8	01/04/2015	el formato GD-FO-06 a través del cual socializamos: • Modificación en la hoja de vida del indicador de quejas, modificación en la hoja de vida del indicador de reclamos y modificación en la hoja de vida del indicador de solicitudes por correo electrónico.	27/04/2015	Se evidencia formato de socialización de las hojas de vida de los indicadores de quejas, reclamos y solicitudes que ingresan por correo electrónico.	100%	Cerrada	
29	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Elaborar el protocolo de atención de solicitudes a través de los diferentes canales de atención que tiene el CIAC	No aplica	Acción Mejora	de Establecer el protocolo de atención bajo el cual deben ser proyectadas las respuestas a las solicitudes realizadas por los usuarios a través de la plataforma PQRS y en las comunicaciones que se envían desde los correos electrónicos de los orientadores del CIAC.	1	Centro de Atención Integral al Ciudadano - CIAC	27/02/2015	15/06/2015	15				Acción vigente		Abierta	
30	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Diseñar formato de promesa de llamada	No aplica	Acción Mejora	de Diseñar el formato de promesa de llamada, el cual se implementará en momentos en donde el CIAC presente altas colas de llamadas con el fin de evitar al ciudadano esperar en la línea en la línea. Una vez diligenciado el formato y en momentos en donde no hayan llamadas en cola, se le devolverá la llamada al ciudadano con el fin de brindarle respuesta a su solicitud.	1	Centro de Atención Integral al Ciudadano - CIAC	27/02/2015	15/06/2015	15				Acción vigente		Abierta	
31	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Diseñar instructivo de evaluación de interacciones de los orientadores del CIAC	No aplica	Acción Mejora	de Diseñar un instructivo de evaluación de interacciones de los orientadores de servicio del CIAC que permita establecer el procedimiento que deben seguir a cabo los evaluadores en el momento de calificar las respuestas de los orientadores del CIAC.	1	Centro de Atención Integral al Ciudadano - CIAC	27/02/2015	15/06/2015	15				Acción vigente		Abierta	
32	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Modificar el protocolo de atención de solicitudes a través de correo electrónico SC-IN-06	No aplica	Acción Mejora	de Ampliación del alcance del Protocolo de atención de solicitudes a través de correo electrónico SC-IN-06, donde se incluyan los demás canales de atención disponibles por la entidad en el CIAC (llamadas, chat, skype y línea azul).	1	Centro de Atención Integral al Ciudadano - CIAC	01/04/2015	15/10/2015	28				Acción vigente		Abierta	
33	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Implementar un formato que permita a los orientadores del CIAC capturar la información necesaria para búsqueda de Colombianos en zona de emergencia.	No aplica	Acción Mejora	de Diseñar e implementar el formato de captura de datos colombianos en zonas de emergencia.	1	Centro de Atención Integral al Ciudadano - CIAC	01/04/2015	15/10/2015	28				Acción vigente		Abierta	



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN : NA

FECHA DE MODIFICACIÓN : NA

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			CAUSA RAÍZ	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO O DEPENDENCIA		EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN						
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN									FECHA DE SEGUIMIENTO (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)		
34	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Implementar el protocolo de recepción y escalamiento para casos de asistencia a connacionales que ingresen a través de los canales de información dispuestos por la entidad en el CIAC.	No aplica	Acción Mejora	de	Diseñar e implementar el protocolo de recepción de solicitudes para casos de asistencia a connacionales	1	Centro de Atención Integral Ciudadano - CIAC	01/04/2015	15/10/2015	28				Acción vigente			Abierta	
35	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Implementar el formato de base de datos para interacciones atendidas a través de Skype y líneas azules en el CIAC.	No aplica	Acción Mejora	de	Diseñar e implementar la base de datos para interacciones atendidas a través de Skype y líneas azules.	1	Centro de Atención Integral Ciudadano - CIAC	01/04/2015	15/10/2015	28				Acción vigente			Abierta	
36	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Implementar el protocolo de acceso a las diferentes plataformas de gestión para los orientadores de servicio del CIAC.	No aplica	Acción Mejora	de	Diseñar e implementar el protocolo de acceso a las plataformas de gestión de los diferentes canales de atención	1	Centro de Atención Integral Ciudadano - CIAC	01/04/2015	15/10/2015	28				Acción vigente			Abierta	
37	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Implementar instructivo que indique el procedimiento para poder realizar la actualización del directorio público de misiones acreditadas de Colombia en el exterior y equipo directivo.	No aplica	Acción Mejora	de	Diseñar e implementar el instructivo de actualización del Directorio activo.	1	Centro de Atención Integral Ciudadano - CIAC	01/04/2015	15/10/2015	28				Acción vigente			Abierta	
38	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación del control y la gestión	Implantar formato el cual deberán diligenciar los consulados para la actualización de los datos en el directorio activo de la Cancillería.	No aplica	Acción Mejora	de	Diseñar e implementar el formato de actualización de directorio de cancillería.	1	Centro de Atención Integral Ciudadano - CIAC	01/04/2015	15/10/2015	28				Acción vigente			Abierta	
39	Misiones en el Exterior	Oportunidad de mejora	Auditoría Interna	Se recomienda reforzar la seguridad de la caja fuerte en la cual se depositan las especies venales, chequeras y demás documentos de valor para el Consulado.	No aplica	Acción Mejora	de	Realizar las gestiones necesarias frente a la firma CREIT para trasladar una chapa de seguridad a la puerta del recinto donde se encuentra ubicada la caja de seguridad	4	Consulado de Montreal	01/12/2014	01/06/2015	26				Acción vigente			Abierta	
40	Misiones en el Exterior	Oportunidad de mejora	Auditoría Interna	Se evidencia que los documentos son archivados en carpetas A-Z, lo cual no es acorde con lo establecido en el Manual de Archivo (GD-MA-01), donde se recomienda efectuar la socialización del documento y realizar la gestión del cambio de carpetas.	No aplica	Acción Mejora	de	Iniciar búsqueda de insumo (folders) para archivar de acuerdo a lo estipulado en el Manual de archivo, esto incluye la solicitud de insumos al Almacén general de la Cancillería y la búsqueda de este material en México.	1	Consulado de Mexico	04/02/2015	30/10/2015	38				Acción vigente			Abierta	

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
FIRMA:	FIRMA:	CARGO:
CARGO:	CARGO:	FIRMA: