



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS  
Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio  
Seguimiento corte 31 de marzo de 2019

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos y ambiental con corte al 31 de marzo, correspondiente al primer trimestre de 2019, a fin de revisar el cumplimiento de las acciones y la eficacia de los planes de mejora suscritos para dar tratamiento a las no conformidades identificadas.

A continuación, se presentan los resultados de este seguimiento correspondiente al primer trimestre de 2019:

Corte: 31-03-2019										
PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS I TRIMESTRE 2019										
Proceso	HALLAZGOS		ACCIONES		ESTADO DE LAS ACCIONES			EFICACIA DE LAS ACCIONES - I trimestre		
	No Conformidad	Oportunidades de Mejora	Correctivas	Mejora	Acc. Vigentes	Acc. Cumplidas	Acc. Vencidas	Eficaces	NO eficaces	Pendiente evaluar eficacia
Direccionamiento Estratégico, Form.	0	1	1	3	3	1	0			
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0			
Gestión de IT	4	0	9	0	7	2	0			1
Desarrollo de la Política Exterior	3	6	12	9	12	7	2			
Seguimiento de la Política Exterior	0	0	0	0	0	0	0			
Servicio al Ciudadano	5	1	3	4	1	6	0		1	3
Gestión del Talento Humano	2	11	1	15	4	11	1			1
Gestión Financiera	2	0	3	0	0	3	0	2		
Gestión Administrativa	4	1	9	1	8	2	0			
Gestión Contractual	1	0	2	0	2	0	0			
Gestión Documental	3	1	11	1	9	3	0			
Apoyo Jurídico	0	0	0	0	0	0	0			
Evaluación Independiente	1	0	1	0	1	0	0			
Mejora Continua	2	7	2	11	9	4	0	1		
<b>Totales</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>54</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Durante el primer trimestre de 2019, se evaluó la eficacia a cuatro (4) planes de mejora correspondientes a los procesos de Servicio al Ciudadano (1), relacionado con el incumplimiento de la meta de sus indicadores por fallas en la desempeño de la plataforma Papyr-EI; Gestión Financiera (2), relacionados con métodos de medición adecuados para la evaluación de los resultados del trámite de viáticos y tiquetes y acciones destinadas a la mejora del desempeño del proceso; y Mejora Continua (1) relacionada con el cumplimiento a la Resolución 1362 de 2007, artículo 4 parágrafo 2, la entidad debe contar con una bitácora con la información de las cantidades mensuales generadas por corriente de residuos o desechos peligrosos en cada una de sus sedes, como resultado de la evaluación tres (3) planes de mejora fueron considerados eficaces y uno (1) fue considerado No eficaz correspondiente al proceso de Servicio al Ciudadano de responsabilidad del GIT CIAC y de la Dirección de Información y Tecnología.

Queda pendiente evaluación de la eficacia de cinco (5) planes de mejora de los procesos de Gestión de Información y Tecnología, Servicio al Ciudadano y Gestión del Talento Humano.

En el periodo se vencieron tres (3) acciones correspondientes a los procesos de Desarrollo de la Política Exterior de responsabilidad de los Grupos Internos de Trabajo de Visas e Inmigración y Colombia Nos Une y al proceso de Talento Humano de responsabilidad del GIT Carreras Diplomática y Administrativa.

**Estado de las acciones**

El estado de cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora suscritas en el plan de mejoramiento por procesos, con corte al 31 de marzo de 2019, es el siguiente:

<b>Estado de las acciones</b>		
<b>Estado</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Cumplidas</b>	<b>39</b>	<b>39,80</b>
<b>Vigentes</b>	<b>56</b>	<b>57,14</b>
<b>Vencidas</b>	<b>3</b>	<b>3,06</b>
<b>Totales</b>	<b>98</b>	<b>100,00</b>

Es importante precisar que los procesos Comunicaciones, Seguimiento a la Política Exterior y Apoyo Jurídico no contaron con acciones a evaluar en el primer trimestre, ni tienen acciones de mejora pendientes por ejecutar.

El resultado del seguimiento a los planes de mejoramiento por procesos vigentes a 31 de marzo de 2019 fue comunicado a responsables de cada uno de los procesos, mediante memorando.

**RECOMENDACIONES**

Los procesos deben realizar seguimiento permanente a la ejecución de las acciones propuestas y reportar los avances trimestrales junto con las evidencias de acuerdo con lo definido en el procedimiento MC-PT-10 Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora.

Es importante que se refuerce en los gestores de cambio la metodología para la formulación de planes de mejoramiento y así garantizar que los responsables de los procesos den un tratamiento adecuado a las no conformidades y oportunidades de mejora identificadas.

Todos los procesos estar atentos al vencimiento de los próximos compromisos y comunicar de manera oportuna al GIT de Control Interno de Gestión cualquier situación que pueda afectar el cumplimiento de las actividades suscritas en el plan de mejoramiento.

Es importante que el proceso de Gestión Financiera elabore el plan de mejoramiento derivado de la auditoría de gestión a la legalización del gasto de las misiones en el exterior finalizada en el mes de diciembre de 2018.

Se recomienda al proceso de Gestión Documental de responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación pronunciarse respecto a él plan de mejora que le fue evaluado como no EFICAZ durante el IV trimestre de 2018.

## **Cancillería**

Ministerio de Relaciones Exteriores  
República de Colombia

Página 3 de 3

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

Es necesario que los procesos que han sido objeto de las auditorías internas de calidad (Desarrollo de la Política, Seguimiento a la Política, Gestión Documental, Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano) suscriban los planes de mejoramiento derivados de las no conformidades y las oportunidades de mejora identificadas, que se definan las acciones de mejora correspondientes según el procedimiento MC-PT-10 Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora.

Se recomienda a los procesos que no cuentan con planes de mejoramiento vigentes, que realicen ejercicios de autoevaluación y en caso de identificar posibles mejoras, estas se documenten de acuerdo con el procedimiento MC-PT-10.

*(Informe Electrónico)*

**MARÍA DEL PILAR LUGO GONZÁLEZ**  
**Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión**