

**PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**  
**Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio**  
**Seguimiento corte 31 de marzo de 2024**

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos con corte al 31 de marzo de 2024, verificando 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 presenta el resultado consolidado del seguimiento a los planes de mejoramiento de vigencias anteriores formato EI-FO-06.

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS I TRIMESTRE 2024										
Proceso	HALLAZGOS		ACCIONES		ESTADO DE LAS ACCIONES			EFICACIA DE LAS ACCIONES		
	No Conformidad	Oportunidades de Mejora	Correctivas	Mejora	Acc. Vigentes	Acc. Cumplidas	Acc. Vencidas	Eficaces	NO eficaces	Pendiente evaluar eficacia
Direccionamiento Estratégico, Form.	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Comunicaciones	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión de IT	3	11	7	14	12	4	5	-	-	3
Desarrollo de la Política Exterior	6	16	14	21	0	10	25	-	-	6
Servicio al Ciudadano	1	4	3	8	0	10	1	-	-	1
Gestión del Talento Humano	-	6	-	6	0	3	3	-	-	-
Gestión Financiera	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Administrativa	6	4	28	6	3	27	4	3	-	3
Gestión Contractual	-	2	-	11	8	-	3	-	-	-
Gestión Documental	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Apoyo Jurídico	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Administración de los SG	2	-	10	0	5	3	2	-	-	2
Evaluación Independiente	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Evaluación y Mejora de la Gestión	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
<b>Totales</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>62</b>	<b>66</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

En las acciones abiertas se identifican 43 acciones vencidas que corresponden a los procesos de Desarrollo de la Política (25 acciones); Gestión del Talento Humano (3 acciones); Servicio al Ciudadano (una acción); Gestión Administrativa (4 acciones), Gestión de Información y Tecnología (5 acciones); Gestión Contractual (3) y Administración de los Sistemas de gestión (2 acciones)

El seguimiento de las acciones y la revisión de los soportes correspondientes de los planes de mejoramiento de vigencias anteriores se continuó realizando en el formato anterior EI-FO-06 "Plan de mejoramiento por procesos" y en el módulo de mejora del Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), las acciones de mejora y No conformidades resultado de las auditorias de calidad ejecutadas entre junio y agosto de 2023 y ejecutadas a 31 de diciembre de 2023.

A continuación, se presenta el resultado consolidado del seguimiento a los planes de mejora del módulo de mejoras Suite Vision Empresarial.

**Ministerio de Relaciones Exteriores**

Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez

Conmutador: (+57) 601 381400



CO-80-CER221917

CO-SA-CER857096

Evaluación Planes de Mejoramiento Auditorías de Calidad 2023 módulos de mejoras SVE												
Proceso	Hallazgos	Acciones	A Cumplidas	A Vencidas	A con plazo	Correcciones	C Cumplidas	C Vencidas	C con plazo	Eficaces	No Eficaz	Pendiente evaluar eficacia
Administración de los Sistemas de Gestión	9	32	21	2	8	3	3	0	0			4
Apoyo Jurídico	3	15	9	4	2							2
Comunicaciones	15	31	19	5	6	4	4	0	0			4
Desarrollo de la Política Exterior	16	51	23	13	15	3	2	1	0	2		7
Direccionamiento Estratégico	40	76	23	23	29	24	15	9	0			15
Evaluación Independiente	1	1	1	0	0							
Evaluación y Mejora de la Gestión	10	21	8	13	0	6	0	6	0			3
Gestión Administrativa	37	127	34	44	49	87	36	50	1			31
Gestión Contractual	11	31	1	5	25	1	0	1	0			1
Gestión de Información y Tecnología	21	93	22	35	35	7	0	4	3	1		7
Gestión del Talento Humano	16	36	18	7	10	4	3	1	0	1		4
Gestión Documental	23	60	14	15	30	28	10	8	10			16
Gestión Financiera	6	13	5	3	5	6	1	5	0	2		3
Servicio al Ciudadano	14	36	18	8	10	3	2	1	0			4
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>623</b>	<b>216</b>	<b>177</b>	<b>224</b>	<b>176</b>	<b>76</b>	<b>86</b>	<b>14</b>	<b>6</b>		<b>101</b>

Para el primer trimestre de 2024, el resultado del indicador “Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos” fue del 100%, ubicándose dentro del rango de satisfactorio

Se evaluó la eficacia a 9 planes de mejoramiento, de los cuales 9 fueron eficaces, los planes de mejora evaluado como eficaz corresponden a los siguientes procesos:

**Gestión Administrativa:** Actualización de la Tabla de Retención Documental del GIT de Mantenimiento en la cual fue incluida el plan de anual de mantenimiento, orden de trabajo, control de inventario de materiales, dando cumplimiento al procedimiento “GA-PT-10 Administración y control de mantenimiento de Control de Mantenimiento de Infraestructura y equipos a cargo

Actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos, AS-PL-001 en el cual fueron incluidos los residuos generados por limpieza de vehículos de la entidad.

Actualización del Plan de Mantenimiento del Parque Automotor GF-FO-069, el cual fue incluido la programación de cambio de correa de repartición realizados a los vehículos de la entidad para dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento “GA-PT-005 Administración y mantenimiento de vehículos”.

**Gestión de Información y Tecnología:** Socialización, del Manual IT-MA-002 Manual de seguridad y privacidad de la información a los funcionarios de la Embajada en México, relacionado con la aplicación de los controles de seguridad que deben realizar los funcionarios de la embajada (bloqueo de manera automática pasado 3 minutos de inactividad y colocación de stickers en los puestos de trabajo de cada funcionario) evitando el indebido acceso a los equipos que se encontraba en la Misión.

**Desarrollo de la Política:** Socialización con los funcionarios del Consulado de Colombia en Calgary sobre el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento DP-PT-125 “Asistencia a connacionales en el exterior” relacionado con el

diligenciamiento de los Formatos y reportes de atención a detenidos llevados a cabo por parte de la Misión a marzo de 2024.

Socialización con los funcionarios del Consulado en Buenos Aires sobre el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento DP-PT-125 “Asistencia a connacionales en el exterior” relacionado con la aplicación y uso del formato -DP FO 019- aplicado para las asistencias sociales y jurídicas que reciben los usuarios en el Consulado por los integrantes de la Misión.

**Gestión Financiera:** Capacitación y sensibilización al líder del proceso de Gestión Financiera, fortaleciendo la toma de conciencia y la comunicación de la importancia del Sistema Integrado de Gestión y las diferentes actividades de responsabilidad de cada GIT que pertenecen a la Dirección.

Definición, Formalización e implementación de los lineamientos de la versión 33 del procedimiento Control de documentos GD-PT-002, al proceso de Gestión Financiera incluyendo la política No. 8.34 orientada a definir el lineamiento para fortalecer el correcto diligenciamiento de los formatos del Sistema Integrado de Gestión del MRE.

**Gestión del Talento Humano:** Actualización del procedimiento GH-PT-107 “Preparación y ejecución de actividades para contribuir al continuo desarrollo profesional de los funcionarios del MRE y de los alumnos del curso de capacitación diplomática y consular”, incluyendo el método para evaluar la eficacia de la capacitación de los cursos realizados y la satisfacción de estos el cual fue aplicado en el primer curso de actualización sobre el sistema jurídico interamericano”.

## RECOMENDACIONES

Los procesos deben realizar seguimiento permanente a la ejecución de las acciones propuestas, garantizando la realización de las acciones suscritas, priorizando las responsabilidades establecidas en el procedimiento MC-PT-010 que señala: Las áreas responsables de la ejecución de las acciones de corrección, correctivas o de mejora deberán garantizar el cumplimiento de las acciones registradas en el plan de mejoramiento.

De un total de 128 acciones establecidas en el plan de mejoramiento por procesos vigencias anteriores para cumplirse con corte al primer trimestre de 2024 se cumplieron 57, 28 acciones se encuentran vigentes y 43 acciones vencidas, situación que debe ser revisada por el GIT de Gestión y Desempeño Institucional, realizando su correspondiente seguimiento dado que las acciones pendientes de cumplir fueron definidas desde 2021 y 2022.

Es pertinente que estas acciones relacionadas y definidas desde vigencias anteriores, sean finalizadas o si es el caso que las acciones hayan perdido pertinencia o no se

puedan realizar por diferentes situaciones justificadas, es recomendable que sean replanteadas, realizando nuevamente el análisis de causas en caso de ser necesario.

Para el módulo de mejoras sistema Suite Visión Empresarial, se presentaron un total de 623 acciones entre correctivas y de mejora con corte al 31 de marzo de 2024, de las cuales 216 se encuentran cumplidas y 177 acciones se encuentran vencidas, situación que debe ser revisada por el GIT de Gestión y Desempeño Institucional realizando su correspondiente seguimiento

Cuando el proceso decida retirar una acción correctiva del plan de mejoramiento, es necesario, que el mismo defina cual o cuales controles reemplazan las acciones retiradas y que subsanan la no conformidad.

Es importante que cuando se suscriban las acciones correctivas o de mejora, estas sean analizadas, evaluadas y verificadas, antes de subirlas al módulo de mejoras de SVE, dado que se presentaron casos, que después de ser cargados deciden que no fue necesario realizar las acciones o que no aplican.

Es necesario que el GIT de Gestión y desempeño Institucional, de instrucciones a los responsables de los procesos y gestores de cambio que las acciones de corrección no pueden ser iguales a las acciones correctivas

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 a los cuales se han identificado no conformidades y oportunidades de mejora en las auditorías de gestión y seguimientos realizados por el GIT de Control Interno suscriban los planes de mejoramiento correspondientes.

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-010.

*(Informe Electrónico)*

**MARÍA DEL PILAR LUGO GONZÁLEZ**

**Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión**