

**PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**  
**Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio**  
**Seguimiento corte 31 de marzo de 2017**

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el cumplimiento de los planes de mejoramiento por procesos con corte a 31 de marzo, correspondiente al primer trimestre de 2017, con el 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 2017:

Proceso	Auditorias internas y autoevaluación		Auditorias externas (ICONTEC)	
	No conformidad	Oportunidades de mejora	No conformidad	Oportunidades de mejora
Direccionamiento Estratégico, Formulación de la Política.				
Comunicaciones				
Gestión de IT		1		
Desarrollo de la Política Exterior	2	5		1
Seguimiento de la Política Exterior				
Servicio al Ciudadano		5	1	
Gestión del Talento Humano	1	1		
Gestión Financiera				
Gestión Administrativa				
Gestión Contractual		1		
Gestión Documental	3	1		
Apoyo Jurídico				
Evaluación Independiente				
Mejora Continua				1
	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Para el primer trimestre de 2017 el Plan de Mejoramiento por Procesos cuenta con siete (7) no conformidades y dieciséis (16) oportunidades de mejora. Como resultado de la evaluación con corte al 31 de marzo de 2017 se finalizaron las acciones correspondientes a dos planes de mejora para el tratamiento de no conformidades correspondientes a los procesos de Desarrollo de la Política Exterior y Gestión del Talento Humano, quedando por ejecutar cinco planes de mejora con sus correspondientes acciones correctivas, durante la vigencia 2017.

Es importante resaltar que, en la presente evaluación el proceso de Servicio al Ciudadano (Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano / GIT. de Pasaportes Sede Norte), mediante correo electrónico del 13/03/2017, solicitó retirar del plan de mejoramiento por procesos, la oportunidad de mejora junto con su respectiva acción para el tratamiento de la misma, relacionada con *“Si bien la TRD se encuentra vigente, la disposición de los archivos no*

**Calle 10 No 5 – 51 Palacio de San Carlos**

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

PBX 3814000 – Fax 3814747

[www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co) – [contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:contactenos@cancilleria.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia Sur América



GP-CER 221918



SC-CER 221917



se está manejando físicamente sino electrónicamente.”, aunque se realizó la gestión interna para actualizar la TRD del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes en coordinación con el GIT. de Archivo, la TRD se encuentra en revisión por parte del Archivo General de la Nación y no hay fecha determinada para que esta entidad apruebe la actualización en mención.

Igualmente, el proceso de Servicio al Ciudadano solicitó mediante correo electrónico del 26/04/2017 cambiar la acción de mejora *“Incorporar al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones SC-PT-27 los lineamientos de atención a las solicitudes prioritarias (niñas, niños, adolescentes, persona en situación de discapacidad), entre otras”* por *“Actualizar el procedimiento SC-PT-27 denominado atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones con miras a incluir una política general que abarque la atención para las solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que formulen los ciudadanos al Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en el marco de la implementación de una nueva plataforma tecnológica de gestión documental”*, con fecha de terminación para el 15 de diciembre de 2017. Mediante correo electrónico del 27/04/2017 se precisa que la nueva acción, incluye los lineamientos de atención a las solicitudes prioritarias, que fue el alcance inicial de esta acción de mejora suscrita en el plan de mejoramiento desde el 10 de marzo de 2016.

### 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 2017, es el siguiente:

Estado de las acciones		
Estado	#	%
Cumplidas	25	62,50
Vigentes	15	37,50
Vencidas	0	0,00
Totales	40	100,00

Es importante precisar que los procesos de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior; Comunicaciones, Seguimiento de la Política Exterior; Gestión Financiera; Gestión Administrativa, Apoyo Jurídico y Evaluación Independiente, no contaron con acciones a evaluar en el primer trimestre, ni tienen acciones de mejora pendientes por ejecutar.

Este seguimiento no incluye los planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas de calidad realizadas en el mes de marzo de 2017.

El resultado detallado del seguimiento al cumplimiento de las acciones incluidas en los planes de mejoramiento por procesos vigentes a 31 de marzo de 2017, fue comunicado a los procesos responsables de su ejecución, mediante memorando.

## RECOMENDACIONES

Las acciones de mejora y correctivas suscritas en los planes de mejoramiento 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 importante que los procesos que fueron objeto de auditoría interna de calidad en el mes de marzo, realicen la suscripción de los respectivos planes de mejoramiento para subsanar las debilidades identificadas durante el proceso auditor.

Para la suscripción de acciones correctivas y de mejora, es necesario se analice si el proceso cuenta con la capacidad de ejecutar dichas acciones y en el evento de que se requiere la intervención de otro proceso o dependencia, se establezcan las responsabilidades y compromisos frente a la ejecución de las acciones, de acuerdo con los lineamientos del procedimiento MC-PT-10 IDENTIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE CORRECCIÓN, CORRECTIVAS Y DE MEJORA.

Se recomienda a 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.

Si alguna acción de mejora que se solicite modificar está incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigente, se debe informar a las partes interesadas los motivos y la justificación de los ajustes y modificaciones a las actividades, siguiendo los lineamientos de la Estrategia para la construcción del PAAC.

Para la gestión del Ministerio y su Fondo Rotatorio en prioritario que los procesos realicen de manera permanente, ejercicios de autoevaluación a fin de identificar posibles oportunidades de mejora que permitan fortalecer la gestión de los mismos y garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos.

Es necesario que los procesos realicen seguimiento permanente a la ejecución de las acciones propuestas y reporten los avances trimestrales de las acciones que tienen término de ejecución hasta diciembre de 2017, por ejemplo, reportar los avances de la acción de actualizar el procedimiento SC-PT-27 Atención a las PQRSFD suscrita por la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano / GIT Centro Integral y Atención al Ciudadano.

*Informe electrónico*

**MARIA DEL PILAR LUGO GONZALEZ**  
**Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión**