Cancillería

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
Seguimiento corte 30 de septiembre de 2025

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos con corte al 30 de septiembre de 2025, donde se verifico el cumplimiento de las acciones y la eficacia de los planes de mejora para dar tratamiento a las no conformidades identificadas.

El consolidado por procesos del estado de los hallazgos, así como de las acciones de mejora y correcciones registradas al 30/09/2025, no se presenta para este trimestre debido a la indisponibilidad del módulo analítico del sistema SVE.

El detalle de las acciones puede ser consultado en el sistema Suite Visión Empresarial – módulo de mejoras.

Adicional a lo registrado en el sistema SVE, la entidad tiene hallazgos y acciones de mejora de vigencias anteriores a 2023 que se diligenciaron en su momento en el formato de Excel de Planes de mejoramiento (*antes EI-FO-06*), en este instrumento se identifican 16 acciones vencidas entre no conformidades y oportunidades de mejora, así:

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS III TRIMESTRE 2025										
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	1	2	4	4	0	4	4	-	-	1
Desarrollo de la Política Exterior	4	5	9	10	0	7	12	-	-	4
Servicio al Ciudadano		-		0	0		-		-	-
Gestión del Talento Humano	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Financiera	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Administrativa	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Contractual	-	2	-	11	0	11	-	-	-	-
Gestión Documental	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Apoyo Jurídico	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Administración de los SG		-	-	0	0	-	-	-	-	-
Evaluación Independiente	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Evaluación y Mejora de la Gestión	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Totales	**5**	**9**	**13**	**25**	**0**	**22**	**16**	**0**	**0**	**5**

Se anexa a este informe el archivo Excel con el detalle de las acciones vencidas con corte a 30 de septiembre de 2025 que se registran en el sistema SVE. El seguimiento al plan de mejoramiento que se registra en el formato Excel está disponible en la intranet, sección Control Interno de Gestión - Seguimiento Plan de Mejoramiento por Procesos.

Para el tercer trimestre de 2025, el resultado del indicador *"Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos"* fue del 20,83%, ubicándose dentro del rango de insatisfactorio. La medición del indicador incluye 94 no conformidades vencidas que corresponden a 89 de la SVE y 5 de la matriz vigencias anteriores.

Se evaluó la eficacia sobre las no conformidades a 26 planes de mejoramiento, los cuales 25 fueron eficaces y uno no eficaz para los siguientes procesos:

Eficaces Modulo de mejoras Suite Visión Empresarial:

Direccionamiento Estratégico:

1. El GIT de Estrategias, proyectos y participación ciudadana realizo el plan para cumplir los objetivos estratégicos los cuales se formalizan en los planes de acción institucional.

2. El GIT de Estrategia Proyectos y Participación Ciudadana, dio cumplimiento con lo establecido en el Manual de Archivo GD-MA-003 numeral 8.1 responsabilidades: solicitar la actualización de las Tablas de Retención Documental cuando se requiera y Actualizar El inventario documental cada vez que se crea una carpeta, de acuerdo con la TRD de su dependencia.

3. El Consulado en Buenos Aires, cumplió con lo establecido en las políticas de operación del procedimiento AS-PT-001 Medición y seguimiento, relacionado con el seguimiento trimestral al correcto análisis de cada indicador con el reporte trimestral de indicadores de satisfacción de usuarios y producto no conforme.

Desarrollo de la Política Exterior:

4. La Dirección del protocolo y sus grupos interno de trabajo dan cumplimiento a la implementación de las políticas establecidas en los procedimientos GD-PT-002 y la Guía de Elaboración de Documentos (GD-GS-003) con las actualizaciones y creaciones de documentos de responsabilidad de estos.

5. El Consulado en la Paz Bolivia, dio cumplimiento a la Política de Operación 8.2 Proyectos del procedimiento DP-PT-54 Desarrollo del Plan Comunidad, relacionada con la elaboración el informe ejecutivo del proyecto plan comunidad registrado en el formato DP-FO-216, que dan cuenta de las actividades realizadas con la Comunidad durante el presente año.

6. El Consulado de Colombia en la Paz Bolivia, dio cumplimiento de la Política de Operación del procedimiento DP-PT-125 Asistencia a Connacionales en el Exterior, relacionada con el registro actualizado de los casos de atención a connacionales en el aplicativo SITAC.

7. El GIT de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial, dio cumplimiento en los lineamientos establecidos en el procedimiento GD-PT-002 Control de documentos, numeral 8.31, relacionado con el diligenciamiento de los formatos y la implementación de los lineamientos para la correcta verificación de las solicitudes

de consulados móviles y la realización de sábados consulares y jornadas extendidas.

Administración de los Sistemas:

8. GIT de Gestión y Desempeño Institucional dio cumplimiento del requisito 7.5.3 a) en lo relacionado con la política de operación del procedimiento AS-PT-001 Medición y Seguimiento a través de Indicadores

Gestión de Información y tecnología:

9. El GIT de Licitaciones y Contratos, la Dirección de Gestión de Información y Tecnología de acuerdo con el Incidente 146575 Falla aplicaciones Microsoft 365, realizo la socialización para la radicación de las solicitudes de contratación dependiendo de la modalidad, así mismo, aporta evidencia de realización de asesoría a la solicitud del área cumpliendo con los lineamientos del Procedimiento de Contratación GC-PT-013.

Gestión Contractual:

10. El GIT de Licitaciones y Contratos Implementar los lineamientos de segunda línea de defensa y actualizaciones generadas en el Manual de Contratación, supervisión e interventoría (GC-MA-001) e incluyo en el mismo lineamientos y controles de segunda línea de defensa bajo la responsabilidad del GIT de Licitaciones y Contratos toda vez que se identificaron contratos que no cuentan con acta de inicio o documento equivalente, no se evidencian informes de ejecución ni de supervisión o certificado de cumplimiento a la fecha.

Gestión Documental:

11. La Embajada de Colombia en Londres cumple lo establecido en el manual GD-MA-003 Manual de Archivo, en las políticas de operación numeral 8.2.4.2. En cumplimiento con el Acuerdo 05 de 2013 del Archivo General de la Nación, relacionado con la rotulación y foliación de las carpetas de esta misión.

12. La Embajada de Colombia en México remite formato GD-FO-008 "Formato inventario de gestión documental" debidamente diligenciado en su última versión con fecha de 26 de agosto de 2025.

13. El Fondo Rotatorio, GIT de Mantenimiento, GIT Control Interno de Gestión, GIT Transportes, GIT Almacén, Dirección de Talento Humano, GIT Administración de Personal, Embajada en Jamaica dieron cumplimiento de la implementación de los lineamientos establecidos en el manual de archivo.

14. El GIT de Archivo dio cumplimiento con el aseguramiento el control de la información documentada de los procesos para que esté protegida adecuadamente.

15. La Embajada de Colombia en Corea da cumplimiento con los registros de socialización de documentos relacionados con la creación de carpetas en la nube para archivo de los documentos para el fortalecimiento de la Misión.

16. La Embajada en Polonia remite los soportes de cumplimiento de las acciones suscritas, entre las cuales se encuentra la adecuada organización del archivo físico y digital de la misión, de conformidad con lo establecido en el Manual de Archivo GD-MA-003. Asimismo, se adjunta el acta de eliminación documental correspondiente a la vigencia 2024.

17. GIT de Estrategia, Proyectos y Participación Ciudadana GIT de Control Interno de Gestión GIT de Almacén GIT de Mantenimiento GIT de Transporte GIT de Servicios al Exterior GIT de Fondo Rotatorio del MRE GIT de Archivo DAF (Correspondencia)DTA (GIT de Bienestar dieron cumplimiento de las acciones establecidas las cuales fueron cumplidas, de tal manera que, se consideran estas acciones eficaces para el cumplimiento a lo establecido en el documento GD-MA-003 Manual de archivo.

18. La Embajada en República Dominicana da cumplimiento a lo establecido en el documento GD-MA-003 Manual de archivo, sobre la organización y adecuación de los archivos físicos y digital.

Gestión Financiera:

19. El Consulado de Colombia en Nueva Loja realizo la socialización del procedimiento GF-PT-044 y realizo los cierres mensuales de los informes de rendición de cuentas.

Gestión Administrativa:

20. La Embajada en Australia, dio cumplimiento a la Circular No. C-DSG-DIAF-25-000054 del 16 de junio de 2025 relacionada con el levantamiento de los Inventario de bienes muebles en las misiones en los tiempos estipulados.

21. La Dirección Administrativa y Financiera: Actualizo el procedimiento GA-PT-010, en el ITEM denominado 8.1 elaboración del cronograma de mantenimiento de la infraestructura y equipos a cargo, donde se definió la Política relacionada con la ejecución y seguimiento de las acciones que se definan producto de los hallazgos de las inspecciones realizadas a los inmuebles de la Entidad, de manera conjunta entre los GIT de Servicios Administrativos y Mantenimiento.

22.La Embajada de Colombia en México remite formato GD-FO-008 "Formato inventario de gestión documental" debidamente diligenciado en su última versión con fecha de 26 de agosto de 2025.

Evaluación y Mejora de la Gestión:

23. El GIT de Gestión y Desempeño Institucional, socializo el procedimiento de los indicadores de gestión implementando las acciones correctivas de conformidad con los resultados del análisis de tendencias del indicador seguimiento a los procesos.

24.El GIT de Gestión y Desempeño Institucional fortaleció la socialización de documentos transversales del sistema integrado de gestión efectuando la selección indicada en el numeral 8.2. Programa anual de auditoría del procedimiento MC-PT-012.

25. El Consulado en Ciudad de México da cumplimiento al instructivo SC-IN-015 Recepción, almacenamiento, custodia, e inventario de pasaportes y libretas de tripulante terrestre. relacionado con la revisión semestral del inventario físico vs. el inventario en SITAC.

26. **No se considera eficaz**, el plan de mejoramiento del GIT de Cooperación Judicial dado que no se dio cumplimiento a los lineamientos establecidos en el procedimiento GD-PT-002 Control de documentos, numeral 8.31, si bien trabajaron sobre cada una de las acciones, no hubo circular sobre una nueva política orientada a establecer los lineamientos para la correcta verificación de las solicitudes de consulados móviles y de los informes de realización de sábados consulares y jornadas extendidas así como la consolidación de estos en el procedimiento DP-PT-066 Jornadas especiales: consulados móviles, sábados consulares y jornadas extendidas.

RECOMENDACIONES

Los procesos deben realizar seguimiento permanente a la ejecución de las acciones propuestas, garantizando la realización de las acciones suscritas, dando cumplimiento a los lineamientos del procedimiento MC-PT-010 que define responsabilidades así:

- *Responsabilidades Primera Línea de Defensa - responsables de los procesos, directores, jefes de oficina y/o coordinadores.*
- *Responsabilidades Segunda Línea de Defensa Sistema de Gestión de Calidad – Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.*
- *Responsabilidades Segunda Línea de Defensa Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – Dirección de Talento Humano.*
- *Responsabilidades Tercera Línea de Defensa – Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión.*

No es posible mostrar, para este trimestre, la cantidad de acciones de mejora y de corrección vencidas reportadas en el SVE, debido a que el módulo analítico del sistema no se encuentra disponible. El plan de mejoramiento en Excel correspondiente a vigencias anteriores registra 16 acciones vencidas, las cuales deben ser revisadas de forma prioritaria por las áreas responsables con el acompañamiento del GIT de Gestión y Desempeño Institucional.

Es importante que las acciones sean ejecutadas dentro de los tiempos planificados para evitar el incremento de las acciones vencidas y de acuerdo con el *MC-PT-010 en el numeral 8.5 Responsabilidades: Basados en el enfoque por procesos y con el propósito de tomar acciones eficaces, siempre que se presente un resultado insatisfactorio en un periodo o un resultado aceptable en dos periodos seguidos de un indicador de gestión o materialización de un riesgo; en caso de ser transversal a la entidad, el área responsable del indicador o del riesgo deberá informar a las áreas que corresponda de acuerdo con su participación los resultados obtenidos.*

Es prioritario que las acciones 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, sean replanteadas, realizando nuevamente el análisis de causas en caso de ser necesario.

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

En el momento en que se suscriban las acciones correctivas o de mejora, estas deben ser analizadas y revisadas metodológicamente, antes de subirlas al módulo de mejoras de SVE, con el fin de reducir la construcción de acciones que con el tiempo se determina que no aplican y no aportan a la gestión del proceso.

La Oficina Asesora de planeación y Desarrollo Organizacional debe garantizar como segunda línea de defensa que las acciones suscritas para las no conformidades y oportunidades de mejora correspondan a la realidad del proceso y de las Misiones, así como buscar acompañamiento de los lideres.

Igualmente se recomienda la suscripción de planes de mejoramiento transversales para no repetir acciones en las Misiones Diplomáticas.

Capacitar a los gestores de cambio en el uso del módulo de mejoras del sistema SVE para que puedan aprobar las tareas ejecutadas correctamente. Esto apunta a fortalecer la gestión del plan de mejoramiento y evitar retrasos en la finalización de las acciones. Garantizando que los gestores de cambio comprendan el flujo completo del módulo de mejoras en SVE, desde la creación hasta la aprobación de tareas.

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 que 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 requiere fortalecer la suscripción de planes de mejoramiento como resultado de la materialización de los riesgos.

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 según el procedimiento MC-PT-010.

En este trimestre se observó un incremento en las No Conformidades vencidas, lo cual debe ser revisadas con carácter urgente por la Oficina Asesora de Planeación Y Desarrollo Organizacional para hacer los requerimientos pertinentes a los responsables.

(Informe Electrónico)
Andrea Verónica Caicedo López
Coordinadora (E) Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión