Cancillería

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
Seguimiento corte 31 de diciembre de 2025

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos con corte al 31 de diciembre 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 a 31/12/2025 en el sistema SVE es la siguiente:

Proceso	Hallazgos	Acciones	A Cumplidas	A Vencidas	Correcciones	C Cumplidas	C Vencidas
Administración de los Sistemas de Gestión	27	70	61	9	11	8	3
Apoyo Jurídico	6	24	21	3			
Comunicaciones	26	49	43	5	7	7	0
Desarrollo de la Política Exterior	64	147	121	26	29	25	4
Direccionamiento Estratégico	71	117	102	15	42	37	5
Evaluación Independiente	2	2	2	0			
Evaluación y Mejora de la Gestión	16	35	32	3	15	14	1
Gestión Administrativa	62	168	128	40	109	87	22
Gestión Contractual	20	40	29	11	6	3	3
Gestión de Información y Tecnología	50	195	147	46	37	20	17
Gestión del Talento Humano	29	52	38	14	19	9	10
Gestión Documental	40	96	76	20	53	44	9
Gestión Financiera	17	32	18	14	9	7	2
Servicio al Ciudadano	34	72	57	15	15	12	3
Total	**464**	**1,099**	**875**	**221**	**352**	**273**	**79**

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 5 acciones vencidas entre no conformidades y oportunidades de mejora, así:

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS IV 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	7	1	-	-	1
Desarrollo de la Política Exterior	4	5	9	10	0	15	4	3	-	4
Servicio al Ciudadano		-		0	0		-		-	-
Gestión del Talento Humano	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Financiera	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Administrativa	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Gestión Contractual	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
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**	**7**	**13**	**14**	**0**	**22**	**5**	**3**	**0**	**5**

Se anexa a este informe el archivo Excel con el detalle de las acciones vencidas con corte a 31 de diciembre 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 cuarto trimestre de 2025, el resultado del indicador *"Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos"* fue del 23,52%, ubicándose dentro del rango de insatisfactorio. La medición del indicador incluye 78 no conformidades vencidas que corresponden a 76 de la SVE y 2 de la matriz vigencias anteriores.

De acuerdo con el procedimiento AS-PT-001 Administración de los Sistemas de Gestión: Medición y Seguimiento a través de Indicadores, según el numeral 8.1.6 literal c:
"*Si el indicador de gestión presenta un (1) periodo insatisfactorio, se deberá adelantar análisis de causas y una o varias acciones de corrección si da lugar, así como acciones correctivas. Esta información se debe documentar en el Módulo de Mejoras del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, lo anterior establecido en el procedimiento MC-PT-010 Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora".*

Por lo anterior se insta de que desde la segunda línea de defensa se tomen las acciones necesarias para dar cumplimiento a la política establecida en el procedimiento mencionado.

Se evaluó la eficacia sobre las no conformidades a 24 planes de mejoramiento, los cuales 24 fueron eficaces para los siguientes procesos:

Eficaces Modulo de mejoras Suite Visión Empresarial:

Direccionamiento Estratégico

1. La Embajada en Sudáfrica y su sección Consular dio cumplimiento con lo establecido en el procedimiento DE-PT-028 Administración del riesgo, Implementando las disposiciones del procedimiento para la vigencia 2024 y realizando el seguimiento mensual para validación de ejecución de controles

2. La Embajada de Colombia en Vietnam, dio cumplimiento a lo establecido en el procedimiento DE-PT-028 Administración del riesgo, en las políticas de operación de los numerales 8.2.6 Determinar la probabilidad inherente para los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad y privacidad de la información, 8.2.7 Niveles para la calificación del impacto y el envío de los reportes cuatrimestrales enviados a Control Interno de Gestión para su evaluación.

Evaluación y mejora de la Gestión

3.El Consulado General de Colombia en México dio cumplimiento al procedimiento GA-PT-01 Entrada de Almacén en el numeral 9.2.9, relacionado con el ingreso, registro y rotulación de bienes, incorporación al inventario de bienes de esta misión y la baja definitiva de los bienes muebles autorizados para su venta mediante la resolución 1500F del 19 de septiembre de 2025 y su retiro de forma definitiva del sistema SIGUEME, situación verificada e informada por esta oficina a dicho GIT. (…)

Gestión Contractual

4.La Embajada de Colombia en Jamaica cumplió con el objetivo de capacitar a los funcionarios y colaboradores, sobre la aplicación de la Guía de Contratación en el Exterior GF-GS-002 en los procesos de contratación.

Desarrollo de la Política Exterior

5.El GIT de Colombia Nos Une actualizo y archivo adecuadamente la información electrónica, en la carpeta de SharePoint del GIT Colombia Nos Une, en la serie "54.599 PROYECTOS DE INVERSIÓN", los tipos documentales correspondientes a la vigencia, al igual que fua actualizada e implementada su TRD.

6.El GIT de Acción Cultural dio cumplimiento del procedimiento DP-PT-009 “La cultura como herramienta para fortalecer la política exterior”, relacionada con las misiones que faltaban por el envío de las cartas con las condiciones de participación y obligaciones de cada parte en la ejecución del plan de promoción de Colombia en el Exterior.

7.El GIT de Ceremonial Diplomático dio cumplimiento en lo establecido en la Guía GD-GS-003 Elaboración de documentos del Sistema Integrado de Gestión, en los numerales 8.2.12 Políticas de Operación, relacionado con la gestión y actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de responsabilidad del GIT y cumplimiento en lo establecido en la norma ISO 9001:2015, numeral 8.5.4 La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio.

8.El GIT Colombia Nos Une dio cumplimiento de las disposiciones de la Circular C-DSGDIAF-24-000023, relacionado con el seguimiento y verificación de los informes finales de actividades de los contratistas en cumplimiento con las obligaciones contractuales.

Comunicaciones

9.El Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa se efectuó la revisión y actualización de la base legal de los documentos del proceso.

Gestión Administrativa

10.La Embajada en Bolivia, dio cumplimiento con la aplicación de lo dispuesto en el instructivo GA-IN-005 "Mantenimiento de infraestructura" relacionado con el diligenciamiento de los formatos asociados.

Gestión del Talento Humano

11.La Embajada en Noruega dio aplicación del procedimiento GH-PT-109 Contratación, liquidación y legalización de la nómina de personal local en el exterior relacionada con la realización de la confrontación y revisión de los movimientos y/o conciliación de la nómina local de diciembre de 2024 en el Sistema SINPLE, cumpliendo dichos registros con las observaciones señaladas…".

Gestión de la Tecnología

12.La Dirección de Gestión información y Tecnología actualizo e implemento el procedimiento IT-PT-022 - Habilitación de cambios su versión vigente No. 3, a los responsables de administrar la herramienta de gestión de servicios de TI (Aranda), bloquear la herramienta para efectuar los ajustes y actualizaciones correspondientes en el flujo de solicitud de cambios.

13.La Dirección de Gestión información y Tecnología realizó la implementación de los lineamientos del Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

14.La Dirección de Gestión información y Tecnología, actualizo la nueva versión de la guía IT-GS-006, la cual se incluyen los lineamientos específicos en lo pertinente a las responsabilidades para la administración de las cuentas de correo electrónico institucionales del Ministerio de Relaciones Exteriores en beneficio de la seguridad de la información de la entidad.

15.La Dirección de Gestión información y Tecnología, diseñó, aplicó y midió, la estrategia de comunicaciones de fortalecimiento de la apropiación de las tecnologías de la información durante la vigencia 2024.

16.El GIT de Servicios Tecnológicos realiza el seguimiento a la meta del indicador: Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI.

17.La Dirección de Gestión información y Tecnología, muestra el ajuste del cambio con la publicación SVE del formato RFC solicitud de cambio con código IT-FO-024 y la socialización entre los especialistas y al protocolo establecido en el procedimiento IT-PT-022 Habilitación de cambios.

Gestión Financiera

18.La Embajada de Colombia en Estocolmo realizo conforme a la resolución de rendición de cuentas, los cierres mensuales en el SISE de enero a marzo y la programación en el calendario de los cierres del SISE desde diciembre de 2024 hasta junio de 2025.

Servicio al Ciudadano

19.El GIT de Pasaportes Sede Norte, actualizo el procedimiento AS-PT-002, CONTROL DE PRODUCTO Y-O SERVICIO NO CONFORME V3 realizando su implementación a través de la medición de la satisfacción de los usuarios y el producto no conforme del trámite correspondiente del documento de Viaje.

20.La Embajada en Portugal dio cumplimiento a al instructivo SC-IN-015 Recepción, almacenamiento, custodia inventario de pasaportes y libretas de tripulante, relacionado con la realización del inventario de pasaportes semanal.

21.La Embajada en Hungría dio cumplimiento a al instructivo SC-IN-015 Recepción, almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes y libretas de tripulante, relacionado con la realización del inventario de pasaportes semanal.

Matriz Vigencias Anteriores

Desarrollo de la Política

22.La Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y de Servicio al Ciudadano dio cumplimiento con el requisito 6.3 de la Norma de Calidad ISO 9011:2015, correspondiente a la planificación de los cambios, respecto con los cambios organizacionales que se han llevado a cabo por parte de las Coordinaciones como fueron: Rediseños organizacionales o administrativos - Redefinición de funciones de la Entidad y Cambios en la estructura organizacional.

23.El GIT de Visas y Pasaportes Sede Norte dio cumplimiento del requisito de la norma ISO 9001 relacionado con difundir y aplicar los procedimientos de satisfacción del cliente y producto no conforme para el trámite de documento de viaje.

24.El GIT de Visas dio cumplimiento las políticas de operación establecidas en el procedimiento AS-PT-01 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A TRAVÉS DE INDICADORES, formulando acciones correctivas en plan de mejoramiento, producto de los resultados aceptables que presentó el indicador de gestión "Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas”.

RECOMENDACIONES

Los procesos institucionales deben realizar un seguimiento permanente a la ejecución de las acciones de mejora y correctivas, con el fin de garantizar el cumplimiento de lo suscrito y dar aplicación al procedimiento MC-PT-010. Este procedimiento define claramente las responsabilidades de las diferentes líneas de defensa: la Primera Línea, integrada por los responsables de procesos, directores, jefes de oficina y coordinadores; la Segunda Línea, conformada por el Sistema de Gestión de la Calidad a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional y por el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo la Dirección de Talento Humano; y la Tercera Línea, representada por el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión.

Actualmente, existen 305 acciones de mejora vencidas, de las cuales 300 se encuentran registradas en el módulo de mejoras del SVE y 5 forman parte del plan de mejoramiento gestionado en Excel. Estas acciones deben ser revisadas por las áreas responsables con el acompañamiento del GIT de Gestión y Desempeño Institucional. Es fundamental que las acciones se ejecuten dentro de los tiempos planificados para evitar el incremento de retrasos. De acuerdo con el numeral 8.5 del procedimiento MC-PT-010, cada vez que se presente un resultado insatisfactorio en un periodo, o un resultado aceptable durante dos periodos consecutivos en un indicador o riesgo, el área responsable deberá informar a los demás procesos involucrados, especialmente cuando se trate de situaciones de carácter transversal, para garantizar la formulación de acciones eficaces.

Asimismo, es prioritario que las acciones provenientes de vigencias anteriores sean finalizadas oportunamente. En los casos en que hayan perdido pertinencia o no puedan ejecutarse por razones justificadas, estas deberán replantearse, efectuando nuevamente el análisis de causas cuando sea necesario. En situaciones donde un proceso decida retirar una acción correctiva del plan de mejoramiento, deberá definir los controles que la reemplazan y que permiten subsanar la no conformidad identificada. De igual forma, las acciones que se suscriban deben ser analizadas y revisadas metodológicamente antes de ser cargadas al módulo de mejoras del SVE, con el propósito de evitar la creación de acciones que, con el tiempo, se determine que no aplican o no aportan valor a la gestión.

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, como parte de la segunda línea de defensa, debe garantizar que las acciones formuladas para atender no conformidades y oportunidades de mejora respondan adecuadamente a la realidad de los procesos y de las Misiones. Además, se recomienda promover la formulación de planes de mejoramiento transversales, con el fin de evitar la duplicidad de acciones en las Misiones Diplomáticas. Igualmente, se considera necesario fortalecer las capacidades de los gestores de cambio en el manejo del módulo de mejoras del SVE, de manera que comprendan el flujo completo —desde la creación de la acción hasta la aprobación de las tareas ejecutadas—, aportando así a una gestión más eficiente y evitando retrasos.

Las acciones de mejora y correctivas que impacten las actividades operativas deben ser incorporadas a la gestión cotidiana de los procesos para garantizar su continuidad y contribuir a la optimización de la operación institucional. Asimismo, los procesos en los que se hayan identificado no conformidades u oportunidades de mejora durante auditorías o seguimientos del GIT de Control Interno deben suscribir los planes de mejoramiento correspondientes. Es necesario también fortalecer la formulación de planes derivados de la materialización de riesgos. Para aquellos procesos que no cuenten con planes de mejoramiento vigentes, se recomienda realizar ejercicios de autoevaluación y documentar las mejoras conforme al procedimiento MC-PT-010.

Durante el trimestre se evidenció una disminución en las no conformidades vencidas; sin embargo, la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional debe continuar con el seguimiento permanente y efectuar los requerimientos necesarios a los responsables para asegurar el avance en la implementación de las mejoras.

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