Cancillería

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
Seguimiento corte 31 de marzo de 2026

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos con corte al 31 de marzo de 2026, 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 31/03/2026, no se presenta para este trimestre debido a los ajustes que se están realizando al 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 4 acciones vencidas entre no conformidad y oportunidades de mejora, así:

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS I TRIMESTRE 2026										
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		4	0	0	4	-	1	-	-
Desarrollo de la Política Exterior	1	3	1	3	0	-	4	-	-	1
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	**2**	**3**	**5**	**3**	**0**	**4**	**4**	**1**	**0**	**1**

Se anexa a este informe el archivo Excel con el detalle de las acciones vencidas con corte a 31 de marzo de 2026 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 primer trimestre de 2026, el resultado del indicador *"Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos"* fue del 33,63%, ubicándose dentro del rango de insatisfactorio. La medición del indicador incluye 72 no conformidades vencidas que corresponden a 71 de la SVE y 1 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 38 planes de mejoramiento, los cuales 37 fueron eficaces y (1) uno no eficaz para los siguientes procesos:

Eficaces Modulo de mejoras Suite Visión Empresarial:

1-**Gestión de Información y Tecnología**: El Consulado en Toronto, evidencia la implementación del Manual IT-MA-003 seguridad y privacidad de la información, mitigando el riesgo en el control de acceso a las diferentes plataformas que se usan en el consulado

2-**Gestión Administrativa**: La Embajada de Colombia en Singapur dio cumplimiento de los compromisos adquiridos con la Entidad a nivel central, particularmente en lo concerniente a la presentación de inventarios documentales, relacionado con el recordatorio incorporado en el calendario institucional.

3-**Gestión Administrativa**: Las áreas del Ministerio de Relaciones Exteriores, dieron cumplimiento a los requisitos legales ambientales, al fortalecimiento de los controles establecidos en el Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo y al mantenimiento preventivo del mobiliario de la Entidad, asegurando la adecuada operación de sus procesos y el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

4-**Gestión Administrativa**: El GIT de Servicios Administrativos y el GIT de Gestión y Desempeño Institucional evidencio el compromiso institucional con la mejora continua y la adecuada implementación de las disposiciones en esta materia, relacionadas con el fortalecimiento de las políticas asociadas a la gestión de residuos peligrosos, puesto que se actualizo, formalizo, socializo e implemento la nueva versión del instructivo AS-PL-001 Plan Integral de Residuos Peligrosos.

5-**Gestión Administrativa**: El Consulado en Santo Domingo de los Colorados dio cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Instructivo de Mantenimiento de Infraestructura, Equipos y Vehículos a Cargo GA-IN-005, relacionadas con el debido diligenciamiento de los formatos asociados, el seguimiento y la socialización de sus disposiciones.

6-**Direccionamiento Estratégico**: El Consulado en Valencia España socializo el archivo digital con el espacio donde se encuentran almacenados los documentos relacionados con el SIG.

7-**Direccionamiento Estratégico**: El Consulado en San Antonio del Táchira, socializo el archivo digital con el espacio donde se encuentran almacenados los documentos relacionados con el SIG.

8-**Direccionamoento Estratégico**: Se verificó la implementación de los lineamientos definidos para el tratamiento de la materialización de los riesgos durante la vigencia 2024, por parte de las siguientes áreas: Dirección de Gestión de Información y Tecnología; GIT Servicios Tecnológicos; GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano; GIT de Pasaportes Sede Centro; Consulado de Colombia en México; GIT Transportes; Embajada de Colombia en Santo Domingo; Consulado de Colombia en Antofagasta; GIT Servicios al Exterior; GIT de Estrategia, Proyectos y Participación Ciudadana; y la Dirección de Asuntos Culturales.

9-**Gestión Documental**: El Consulado de Colombia en Hong Kong, da cumplimiento a la implementación de medidas que garantizan la correcta aplicación de los lineamientos establecidos en materia de gestión documental, relacionadas con la rotulación de las carpetas físicas del archivo de gestión, conforme a lo establecido en el Manual de Archivo GD-MA-003.

10-**Administración de los Sistemas**: El Consulado en Toronto dio cumplimiento con la difusión de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción y la consulta conjunta del reporte de indicadores, proporcionado la ruta de acceso y consulta de estas con la responsable de dicho reporte.

11-**Administración de los Sistemas**: La Embajada en Emiratos Árabes dio cumplimiento con el registro de la rendición de cuentas con los reportes cuatrimestrales de los gastos de la Misión en la plataforma SISE.

12-**Administración de los Sistemas**: El Consulado en Guangzhou dio cumplimiento con lo establecido en el procedimiento AS-PT-001 Medición y seguimiento a través de indicadores, relacionado con el reporte oportuno de los indicadores de acuerdo con los plazos establecidos y/o acordados con el GIT De Gestión y Desempeño de la Oficina Asesora de Planeación y la a socialización sobre las excepciones en los cuales no se puede reportar oportunamente los indicadores.

13-**Administración de los Sistemas**: La Embajada en Emiratos Árabes dio cumplimiento con el procedimiento AS-PT-001 Medición y seguimiento a través de indicadores, en el numeral 8.1.5 reporte periódico de indicadores, relacionada con Designación de apoyo administrativo para las gestiones de la Embajada y lo concerniente a la Gestoria del Cambio y establecer un cronograma con apoyo de las herramientas de Outlook para el reporte de indicadores en los plazos establecidos.

14-**Gestión del Talento Humano**: La Embajada de Colombia en Roma (Italia) dio cumplimiento con los lineamientos de la adecuada gestión de la contratación, liquidación y legalización de la nómina del personal local. relacionadas en el procedimiento GH-PT-109, numeral 8 literal 4 en relación con registro y actualización de 3 hojas de vida en el sistema simple.

15- **Gestión del Talento Humano**: El Consulado General de Colombia en París, dio cumplimiento con el procedimiento GH-PT-116 Evaluación del Desempeño de Libre Nombramiento y Remoción relacionado con la ejecución de la evaluación de desempeño de los funcionarios de libre nombramiento y remoción dentro del tiempo definido

16-**Gestión Contractual**: La Embajada de Colombia en Emiratos Árabes cumplió con lo establecido en las Políticas de Operación en la guía de contratación en el exterior definiendo y estableciendo el normograma para la Embajada y su sección consular.

17-**Evaluación y Mejora de la Gestión**: La Embajada de Colombia en Uruguay dio cumplimiento al seguimiento y reporte trimestral de los indicadores, en concordancia con los lineamientos relacionados con la definición, medición y control de los indicadores de gestión.

18-**Desarrollo de la Política**: El Consulado de Colombia en Barcelona dio cumplimiento a la aplicación del procedimiento DP-PT-168 "Trámite de Visa", relacionado con la segregación de responsabilidades en el trámite de visas, al asignar formalmente los roles de sustanciador y autorizador.

19-**Desarrollo de la Política**: la Dirección de Asuntos Culturales, dio cumplimiento a la Implementación de las políticas, lineamientos y controles actualizados e incluidos en los documentos DP-GS-017 y DP-PT-130 referente a la cadena de custodia (recepción, custodia, transporte y entrega) de los bienes de patrimonio cultural que se encuentran en las Misiones, Embajadas y Consulados de Colombia en el Exterior.

20-**Desarrollo de la Política**: La Embajada de Colombia en Tailandia dio cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento DP-PT-125 Asistencia a connacionales en el exterior en su numeral 8, relacionado con el registro y el seguimiento de las gestiones realizadas en SITAC de las asistencias recibidas por la misión.

21-**Desarrollo de la Política**: El GIT de Colombia Nos Une, actualizó el procedimiento DP-PT-054 y dio cumplimiento a la política de operación, en lo relacionado con el clausulado contractual de los multiplicadores, específicamente respecto a los informes que deben presentar y su periodicidad.

22-**Desarrollo de la Política**: La Embajada en la Paz Bolivia realizo, la actualización, unificación e implementación del directorio de los contactos y partes interesadas de la Embajada consignados en el formato DP-FO-296.

23-**Desarrollo de la Política**: El GIT de Colombia Nos Une, dio cumplimiento del Procedimiento DP-PT-054 Desarrollo del Plan Comunidad en el Exterior, relacionado

con los lineamientos de operación para la Gestión de las Misiones y Multiplicadores en la realización de los planes de trabajo anuales para la comunidad en el exterior.

24-**Desarrollo de la Política**: La Embajada en Emiratos Árabes cumplió con lo establecido en el procedimiento DP-PT-125 Asistencia a connacionales en el exterior, relacionadas con el registro de asistencias correspondientes a 2025 en el aplicativo SITAC.

25-**Desarrollo de la Política**: La Embajada en Emiratos Árabes, dio cumplimiento con lo establecido en las Políticas de Operación del procedimiento DP-PT-125 Asistencia a connacionales en el exterior, relacionadas con el registro en el aplicativo SITAC de las asistencias recibidas en el 2025 y los informes de las asistencias jurídicas de las visitas a los Centro Penitenciario.

26-**Desarrollo de la Política**: El GIT de Visas dio cumplimiento a lo establecido en los numerales 8,4 y 8,6,1 del procedimiento MC-PT-010, que establece que el reporte de avance y/o cumplimiento de las acciones de corrección, correctivas o de mejora deberá realizarse con una frecuencia trimestral donde se incluya la gestión realizada y las evidencias correspondientes al periodo en evaluación.

27-**Desarrollo de la Política**: El GIT Estrategia y Proyectos dio cumplimiento a la política de operación, del procedimiento DE-PT- 033 Formulación, inscripción, seguimiento y actualización proyectos de inversión en tanto a que para los proyectos de inversión del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, el gerente del proyecto de inversión deberá determinar un responsable del rol de seguimiento y solicitar por escrito a la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional asignar a una cuenta de usuario PIIP. Una vez se cambie el responsable del rol de seguimiento, el gerente del proyecto de inversión deberá informar mediante oficio a la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional con el fin de que se realice el proceso de inactivación de dicho usuario.

28-**Desarrollo de la Política**: El GIT de Acción Cultural, verifico que las misiones diplomáticas presenten el informe de seguimiento una vez se realicen las actividades culturales y el envío del boletín en el formato DP-FO -121 actualizado con la ejecución presupuestal la cual debe coincidir con los registros realizados en el aplicativo SISE.

29-**Servicio al Ciudadano**: El GIT CIARC, dio cumplimiento con el Manual de Archivo GD-MA-003 en su numeral 8.2.4.5 que establece: el archivo digital se debe Identificar con la fecha en formato año mes día seguido del nombre del documento.

30-**Servicio al Ciudadano**: el GIT CIARC cumplió con las disposiciones del programa ambiental AS-PG-003 Gestión integral de residuos sólidos en su numeral 7.4.2 .la técnica de separación debe ser realizada de manera adecuada, ya que el mal manejo y mezcla de residuos, dificulta la reutilización de los sólidos potencialmente aprovechables.

31-**Servicio al Ciudadano**: El Consulado de Colombia en México dio cumplimiento en la meta del indicador Satisfacción de Usuarios C. México relacionada con la implementación de la estrategia visual orientada a incentivar a los usuarios a diligenciar la encuesta de satisfacción del indicador Satisfacción de Usuarios C. México.

32-**Servicio al Ciudadano**: La Embajada en Beijín dio cumplimiento lo establecido en el numeral 8.1. Planificación y control operacional y numeral 7 del instructivo, SC-IN-015 SERVICIO AL CIUDADANO RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, CUSTODIA E INVENTARIO DE PASAPORTES Y LIBRETAS DE TRIPULANTE TERRESTRE relacionado con la realización de los inventarios de pasaportes semanales por el periodo realizados frente al SITAC.

33-**Servicio al Ciudadano**: La Embajada de Colombia de Colombia en Finlandia, dio cumplimiento lo establecido en el numeral 8.1. Planificación y control operacional y numeral 7 del instructivo, SC-IN-015 SERVICIO AL CIUDADANO RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, CUSTODIA E INVENTARIO DE PASAPORTES Y LIBRETAS DE TRIPULANTE TERRESTRE relacionado con la realización de los inventarios de pasaportes semanales por el periodo realizados frente al SITAC.

34-**Comunicaciones**: El GIT de Prensa y Comunicación Corporativa realizo la actualización de la Guía CO-GS-004 De Sistema Grafico Del Ministerio De Relaciones Exteriores y el diseño y Aplicación de una matriz donde se identifica la asociación de todos los documentos del proceso, la cual se deberá revisarse cada vez que se realice una creación, actualización y desactivación de documentos del proceso de Comunicaciones.

35-**Gestión Financiera**: La Dirección Administrativa y Financiera dio cumplimiento con la revisión anual obligatoria de los documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio relacionadas con la Aplicación de los lineamientos del procedimiento de control de documentos GD-PT-002 y la guía de elaboración de documentos GD-GS-003, realizando la actualización y socialización del procedimiento GF-PT-019 y del formato GF-FO-142.

36-**Gestión Financiera** : Dada la materialización del riesgo: "Posibilidad de afectación económica por la inadecuada imputación de un certificado de disponibilidad presupuestal", El GIT del Fondo Rotatorio, actualizo, el procedimiento GF-PT-057 Presupuesto del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores incluyendo un mecanismo de control adicional que permita verificar la información del CDP expedido vs la solicitud del área y el lineamiento para la correcta aplicabilidad y realizo la revisión de los riesgos y actualización del riesgo materializado.

37-**Servicio al Ciudadano**: No se consideran eficaces las acciones del plan de mejoramiento suscrito por el GIT del CIARC, dado que no fue posible contar con el análisis cualitativo del indicador incumpliendo lo establecido en el procedimiento ASPT-001 Medición y Seguimiento a través de Indicadores, el cual señala que el reporte periódico de los indicadores estará conformado por dos partes en el aplicativo del

Sistema Integrado de Gestión: Reporte cuantitativo o numérico de cada una de las variables del indicador. Reporte cualitativo Conformado por el análisis vertical y análisis horizontal

Matriz Vigencias Anteriores

38- **Gestión de Información y Tecnología**: El Grupo Interno de Trabajo de Sistemas de Información de la Dirección de Tecnología realizo la implementación del procedimiento IT-PT-04 "Gestión de Sistema de Información" conforme a los lineamientos de la entidad para que los sistemas de información contemplen la gestión de datos personales.

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.

No fue posible mostrar, para este trimestre, la cantidad de acciones de mejora y de correcciones vencidas reportadas en el SVE, debido a que el módulo analítico del sistema SVE, se le están realizando algunos ajustes. El plan de mejoramiento en Excel correspondiente a vigencias anteriores registra 4 acciones vencidas, las cuales deben ser revisadas de forma prioritaria por las áreas responsables con el acompañamiento del GIT de Gestión y Desempeño Institucional. 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.

Se recomienda tener en cuenta el concepto emitido por la Función Pública respecto a la revisión del plan de mejoramiento por procesos, Radicado No. 20255000596571 de fecha 15/12/2025. En uno de sus apartes señala: "*Que se proponga un ejercicio interno que contribuya a depurar el plan de mejoramiento institucional, a partir de un diagnóstico que permita identificar planes repetitivos provenientes de diferentes fuentes, los cuales podrían agruparse, evitando así la generación de acciones separadas para un mismo tema o hallazgo*".

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