

**ESTADO DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
SECRETARIA GENERAL Y SUS DEPENDENCIAS
CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2016**

SECRETARIA GENERAL

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Se identificó desactualización del Normograma, en cuanto a las Circulares firmadas por la Secretaría General en el mes de enero de la vigencia 2016.	Complementar en el Manual de Correspondencia la información concerniente a la emisión y difusión de Circulares	30/06/2016	100%	Mediante seguimiento al 30/06/2016 se informa que se elaboró proyecto de actualización del Manual de Correspondencia por parte de la OAPDO, el cual está siendo analizado por el GIT de Correspondencia para su posterior inclusión en el Sistema maestro.
	Socializar el Manual de Correspondencia actualizado	30/06/2016		Mediante seguimiento al 30/06/2016 la OAPDO solicita el retiro de la presente acción correctiva debido a que la misma depende de la gestión del GIT de Correspondencia.
	Diseñar una herramienta de control que permita realizar constante seguimiento sobre las circulares que son firmadas por el Secretario General o la señora Ministra, desde que llegan para firma hasta su publicación en el Normograma.	31/03/2016	100%	Mediante correo electrónico del 20/04/2016: se evidencia el seguimiento en archivo Excel a las Circulares que son firmadas por el Secretario General o la señora Ministra. Se recomienda que el seguimiento realizado incluya el número de radicación y la fecha de solicitud de inclusión de la respectiva circular en el normograma, con el fin de garantizar la eficacia de la acción.
	Implementar la herramienta diseñada para el seguimiento y control	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 20/04/2016: Informan que se dio inicio al seguimiento en archivo Excel a las Circulares que son firmadas por el Secretario General o la señora Ministra. Se recomienda que el seguimiento realizado incluya el número de radicado y la fecha de solicitud de inclusión de la respectiva circular en el normograma, con el fin de garantizar la eficacia de la acción. Mediante correo electrónico del 01/08/2016 se evidencia la implementación de la herramienta de seguimiento a circulares.

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	Socializar a la Secretaría General y a sus dependencias el procedimiento GD-PT-18 "Administración del Normograma", la Guía creada para la emisión y difusión de Circulares.	30/04/2016	100%	Mediante correo electrónico del 01/08/2016 se evidencia la socialización del procedimiento de Administración del normograma

Las acciones NO se consideran eficaces, debido a que se observa que las circulares que se detallan a continuación y que están en el instrumento de control aplicado por el proceso, no se visualizan como publicadas en el normograma de la entidad: *C-DSG-GBDPC-16-000035 (16/05/2016)*; *C-DM-DIAD-16-000036 (24/05/2016)*; *C-DM-DSG-16-000043 (14/06/2016)* y *C-DSG-GAM-16-000045 (28/06/2016)*.

Por tanto y de acuerdo con lo establecido por el procedimiento MC-PT-01 "Plan de Mejoramiento..." es necesario revisar nuevamente la causa raíz de la no conformidad en mención y suscribir un plan de mejoramiento para asegurar la eliminación de misma, con el fin de garantizar que la no conformidad detectada no se vuelva a presentar.

GIT CORRESPONDENCIA

HALLAZGO	ACCIÓN	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Incluir en la caracterización del proceso de Gestión Documental la forma en que el GIT de Correspondencia realiza la planeación de sus actividades para la vigencia, ya que se observó que no se realiza a través del plan de acción ni de proyectos de inversión, como lo establece el proceso en su ciclo de planear.	Revisar la caracterización del proceso de Gestión Documental para analizar la viabilidad de incluir una actividad del planear para la gestión realizada por el GIT de Correspondencia.	16/09/2016		Mediante correo electrónico se solicita ampliación de la fecha de terminación de la acción para el 16/09/2016 Acción en ejecución
	Actualizar la caracterización del proceso de Gestión Documental, si hay lugar a ello.	16/09/2016		Mediante correo electrónico se solicita ampliación de la fecha de terminación de la acción para el 16/09/2016 Acción en ejecución

HALLAZGO	ACCIÓN	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	Socializar al interior del GIT de Correspondencia los cambios realizados en la caracterización del proceso de Gestión Documental, si hay lugar a ello.	16/09/2016		Mediante correo electrónico se solicita ampliación de la fecha de terminación de la acción para el 16/09/2016 Acción en ejecución

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Incumplimiento de la meta del indicador "Curva de aprendizaje - Capacitación" para el tercer trimestre de 2015, la meta del indicador es del 10% se presenta un resultado del -5,5.	Aplicar los procedimientos GH-PT-88 "Evaluación Plan Institucional de Capacitación" y " GH-PT-87 "Ejecución Plan Institucional de Capacitación"	30/06/2016	100%	Mediante correos electrónicos del 07/04/2016 y 07/07/2016: Se evidencia la aplicación de los procedimientos GH-PT-88 "Evaluación Plan Institucional de Capacitación" y " GH-PT-87 "Ejecución Plan Institucional de Capacitación".
Incumplimiento de la meta del indicador de gestión "Transferencia del conocimiento - capacitación".	Socializar el indicador de gestión "Transferencia del conocimiento - capacitación.	15/04/2016	100%	Se evidencia la difusión del indicador "Transferencia del Conocimiento - Capacitación" a los responsables de su implementación el 08/04/2016 en el formato respectivo.
	Implementar el indicador de gestión "Transferencia del conocimiento - capacitación.	08/07/2016	100%	Se evidencia el reporte del indicador "Transferencia del Conocimiento - Capacitación" en el Sistema Maestro, correspondiente al primer semestre de 2016.
	Realizar campañas de sensibilización para la evaluación de la transferencia del conocimiento	30/12/2016		Mediante correo electrónico del 07/07/2016 informan que no se ha hecho avance de la acción Acción en ejecución
	Revisar y actualizar la metodología para la transferencia del conocimiento - capacitación establecida en la	29/04/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016: Se evidencia que la metodología de transferencia del conocimiento se encuentra publicada en el Sistema maestro con el documento GH-PT-94

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	documentación del SIG.			"Ejecución y Evaluación del Plan Institucional de Capacitación".
	Socializar la metodología para la transferencia del conocimiento - capacitación	30/06/2016	100%	Se evidencia la difusión del Procedimiento GH-PT-94 "Ejecución y Evaluación del Plan Institucional de Capacitación", en el respectivo formato el 28/06/2016.
	Aplicar la metodología para la transferencia del conocimiento - capacitación	08/07/2016		Mediante correo electrónico del 07/07/2016 informan que no se ha hecho avance de la acción Se recomienda al proceso tener en cuenta la proximidad de la fecha de finalización de la actividad. Acción sin iniciar
Se recomienda que al formato Acta de entrega elementos de protección personal (EPP) se adicione un campo para registrar la fecha exacta de recibo de elementos por parte del funcionario, e igualmente que este formato sea integrado en los documentos del proceso en el Sistema Maestro.	Formalizar en el Sistema de Gestión de calidad el formato de entrega de elementos de protección personal, el cual debe incluir fecha de entrega por parte de la coordinación y/o devolución por parte del funcionario, a su vez debe incluir la opción de entrega o devolución de los EPP.	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia la creación del formato GH-FO-134 "Entrega y Devolución de Elementos de Protección Personal)
	Socializar el formato de entrega de elementos de protección personal a responsables de aplicación.	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia la difusión del formato GH-FO-134 "Entrega y Devolución de Elementos de Protección Personal), con fecha 12/05/2016
	Implementar el formato de entrega de elementos de protección personal	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 informan que a la fecha no se ha dado ningún caso de entrega o devolución de EPP, por lo que no se ha utilizado el nuevo formato

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Implementar un control para asegurar que los EPP, que son susceptibles de devolución, sean efectivamente devueltos de acuerdo a lo establecido por la entidad, con el fin de llevar la trazabilidad de estos elementos y garantizar que no se pierdan o se utilicen inadecuadamente.	Incluir en el Control de Entrega (GH-FO-55) en el numeral IX. GIT Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación el ítem de devolución de los EPP susceptibles de entrega.	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 informan que el formato se encuentra publicado en el sistema maestro, con los ajustes requeridos, en versión 6 del 27/06/2016
	Socializar los cambios realizados en el formato de entrega en su numeral IX. GIT Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación a los responsables de aplicación.	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 27/07/2016 informan que se socializaron los cambios en el respectivo formato el 28/06/2016, adjuntan formato de difusión debidamente diligenciado
	Implementar el formato de control de entrega	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 informan que a la fecha no se ha dado ningún caso de devolución de EPP, por lo que no se ha utilizado el nuevo formato.
Revisar la pertinencia de la medición de los indicadores incluidos en el procedimiento GH-PT-89 Inspecciones de seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente, versión 1 vigente desde el 27/07/2015, el cual establece en la actividad 6 que se debe analizar la ejecución y efectividad del programa de inspecciones a través de la medición de dos indicadores a saber: Porcentaje de cumplimiento o cobertura de las inspecciones programadas versus las ejecutadas y número condiciones anormales	Evaluar la pertinencia del indicador que se encuentra documentado en el procedimiento GH-PT-89 Inspecciones de seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia que se evalúa la pertinencia del indicador y se concluyó que no se requiere.
	Formalizar los cambios identificados en el procedimiento GH-PT-89	30/06/2016		Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se informa que el procedimiento fue modificado y eliminado el indicador. Sin embargo al verificar el procedimiento GH-PT-89 en el Sistema maestro se observa que el mismo continua vigente en versión 1, sin modificaciones Se recomienda la revisión de fechas de cumplimiento de la acción e informar oportunamente a Control Interno

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
repetitivas, actividad que no se realizó en el 2015.				de Gestión sobre situaciones que afecten el cumplimiento de las acciones. Acción vencida
	Socializar las actualizaciones realizadas a los responsables de aplicación.	30/06/2016		Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se informa que no se ha realizado la socialización debido a la decisión de realizar un nuevo procedimiento en reemplazo del GH-PT-89. Se recomienda la revisión de fechas de cumplimiento de la acción e informar oportunamente a Control Interno de Gestión sobre situaciones que afecten el cumplimiento de las acciones. Acción vencida
En el proceso de gestión del Talento Humano, actividad elaborar la planeación estratégica de recursos humanos esta inscrito la salida Plan de clima organizacional, durante la auditoría se evidenció que dicho plan no existe como un documento del proceso, incumpliendo lo establecido en la caracterización del proceso, ya que las actividades producto de la medición del clima organizacional se ejecutan a través de otros planes contemplados en la Planeación estratégica de Recursos Humanos"	Formalizar los cambios identificados en la Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano de acuerdo a la revisión del mismo	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia que fue actualizado la caracterización del proceso de Talento humano, de acuerdo a la revisión
	Socializar los cambios realizados en la Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano a los responsables de aplicación.	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia la difusión de la modificación a la caracterización del proceso, con fecha 05/07/2016
Revisar y ajustar la caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano en su actividad clave "Elaborar la planeación Estratégica de Recursos Humanos", debido a que en el ítem	Realizar actualización de la Caracterización de Proceso GH-PR-09 "Gestión del Talento Humano" a fin de eliminar la información duplicada y alinear	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia la difusión de la modificación a la caracterización del proceso, con fecha 05/07/2016

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
de salida, producto y/o servicio se repiten dos (2) veces los siguientes productos: "Plan de bienestar e incentivos, Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, plan de clima organizacional y plan de gestión ambiental", igualmente no están alineados correctamente las entradas de la actividad con las salidas de la misma.	las entradas y las salidas de cada actividad clave del proceso.			
	Socializar los cambios realizados en la Caracterización de Proceso GH-PR-09 "Gestión del Talento Humano".	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia la difusión de la modificación a la caracterización del proceso, con fecha 05/07/2016
Complementar el plan anual de vacantes con la totalidad de los cargos del Ministerio, ya que dicho plan está orientado hacia los cargos de carrera administrativa y no se visualiza lo concerniente a los cargos de carrera diplomática y de libre nombramiento y remoción, lo que le permitirá a la administración realizar provisión de los cargos teniendo como soporte una información de calidad y oportuna para la toma de decisiones en la materia.	Evaluar la pertinencia de incluir en el plan anual de vacantes cargos de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción.	30/05/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia revisión de la pertinencia el plan anual de vacantes cargos de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción, cuyo resultado concluyó en que se debe formalizar el plan pero solo para los cargos de carrera administrativa.
	Documentar la metodología del plan anual de vacantes	15/07/2016		Acción en ejecución
	Socializar e implementar la metodología del plan anual de vacantes.	27/07/2016		Se recomienda tener en cuenta la fecha de finalización de la acción
Fortalecer el proceso de inducción del personal, en temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, por la importancia que tiene en aspectos relacionados con la calidad del Ministerio (Política de Calidad y Objetivos Estratégicos), entre otros.	Formalizar los aspectos identificados a fortalecer en la metodología de inducción	15/04/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se informa que los documentos actualizados se encuentran publicados en el Sistema maestro procedimiento GH-PT-91 V4 (consultar en el sistema maestro), formatos GH-FO-117 V3, GH-FO-122 V3, GH-FO-123 V4
	Difundir las mejoras formalizadas en la metodología de inducción	15/05/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 Se evidencia la difusión de la metodología de inducción en el formato para tal fin de fecha 12/05/2016.

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	Aplicar la metodología de inducción	31/05/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia la aplicación de la metodología de inducción a través de los formatos debidamente diligenciados.
Precisar en las listas de asistencia de la temática de las capacitaciones dadas, con el fin de facilitar su almacenamiento y posterior trazabilidad	Formalizar los aspectos identificados en la revisión sobre la inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento de puesto de trabajo	15/04/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/04/2016: Se evidencia el inició de los tramites de formalización de los documentos sobre la inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento de puesto de trabajo a través del Sistema Maestro. Mediante correo electrónico del 07/07/2016 informan que se formalizó en el sistema maestro la actualización del Formato GH-FO-20 "Asistencia, Participación y Registro de Actividades de Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación" a la versión 3.
	Difundir las mejoras formalizadas en la metodología de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento de puesto de trabajo	30/04/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia la respectiva difusión del Formato GH-FO-20 "Asistencia, Participación y Registro de Actividades de Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación"}, con fecha 18/04/2016
	Aplicar la metodología de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento de puesto de trabajo	16/05/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016: Se evidencia la implementación del formato GH-FO-20 Versión 3 "Asistencia, Participación y Registro de Actividades de Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación" en las actividades de capacitación ejecutadas en este período.
Realizar verificación de la experticia técnica (establecida en el manual de funciones y perfiles de cargo) durante el proceso de traslado o ascensos de los funcionarios a otros cargos, dependiendo de	Formalizar la inducción en el puesto de trabajo para el caso de los traslados de funcionarios	15/04/2016		Mediante correo electrónico del 07/04/2016: Se evidencia el inició de los tramites de formalización de los documentos sobre la inducción en el puesto de trabajo para el caso de los traslados de los funcionarios a través del Sistema Maestro.

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
las áreas en donde se van a desempeñar, con el fin de asegurar su competencia o programar formación a fin de asegurar el cierre de brechas, si es del caso hacerlo.				<p>Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se informa que se decidió posponer la formalización de los ajustes al procedimiento GH-PT-16 "Nombramiento y Posesión de Funcionarios (vinculación de Funcionarios) y sus formatos asociados para evitar traumatismos por incorporación masiva de funcionarios a planta interna.</p> <p>Se recomienda la revisión de fechas de cumplimiento de la acción e informar oportunamente a Control Interno de Gestión sobre situaciones que afecten el cumplimiento de las acciones.</p> <p>Acción Vencida</p>
	Difundir las mejoras formalizadas a la inducción en el puesto de trabajo	16/05/2016		<p>Mediante correo electrónico del 07/07/2016: se informa que no se ha iniciado la difusión en mención como consecuencia de la acción inmediatamente anterior que menciona la vinculación masiva de funcionarios a la planta interna del MRE.</p> <p>Nota: Recomendar revisión de fechas de cumplimiento de la acción e informar oportunamente a Control Interno de Gestión sobre situaciones que afecten el cumplimiento de las acciones.</p> <p>Acción Vencida</p>
	Aplicar las mejoras implementadas a la inducción en el puesto de trabajo	31/05/2016		<p>Mediante correo electrónico del 07/07/2016: se informa que no se ha iniciado la implementación de las mejoras en mención como consecuencia de la acción inmediatamente anterior que menciona la vinculación masiva de funcionarios a la planta interna del MRE.</p> <p>Se recomienda la revisión de fechas de cumplimiento de la</p>

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
				acción e informar oportunamente a Control Interno de Gestión sobre situaciones que afecten el cumplimiento de las acciones. Acción Vencida
	Para atender la OM sobre la verificación de la experticia técnica al momento de un ascenso, es pertinente aclarar que en el MRE cuando a un funcionario se le designa como Coordinador es para que realice la supervisión de un grupo de trabajo. Aclarado el concepto, se proyecta atender la OM de la siguiente forma: El GIT de Carreras Diplomática y Administrativa al momento que recibe una solicitud de designar a un funcionario Coordinador, aplicará un control, el cual consiste en enviar un memorando al solicitante informándole que le debe realizar la inducción en el puesto de trabajo al nuevo Coordinador mediante el formato GH-FO-129, así mismo, indicarle que debe enviar el formato diligenciado y	28/02/2016		Mediante correo electrónico del 07/04/2016: Se informa que la acción propuesta no es aplicable en todos los casos en la descripción de la acción, por lo tanto se decide que se presentará una nueva propuesta de acción de mejora para atender esta observación. Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se informa: Así las cosas, para formalizar la designación de coordinadores, se propone la creación de un procedimiento de "Designación de Coordinadores" en la que se pide en sus políticas de operación que el jefe directo solicite al GIT de Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación, un entrenamiento en puesto de trabajo con los temas que considere relevantes para el adecuado desempeño en la designación como coordinador. Se recomienda la revisión de fechas de cumplimiento de la acción e informar oportunamente a Control Interno de Gestión sobre situaciones que afecten el cumplimiento de las acciones. Acción Vencida

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	firmad de vuelta al GIT de carreras Diplomática y Administrativa.			

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GIT ARCHIVO

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
No cumple con los tiempos de retención en los archivos de gestión, de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental	Capacitar a los Directores, Jefes y Coordinadores sobre la aplicación del procedimiento de transferencias primarias	31/08/2016	81%	Mediante correos electrónicos del 19/04/2016 y 01/07/2016 se evidencia la realización de capacitaciones durante el primer y segundo trimestre a 79 de 98 Directivos, jefes, coordinadores y demás funcionarios de las respectivas dependencias sobre la aplicación del procedimiento de transferencias primarias Acción en ejecución
	Realizar campañas para sensibilizar a los procesos y dependencias del MRE y su FR, sobre la importancia de cumplir con los tiempos establecidos en las tablas de retención documental para llevar a cabo las transferencias primarias	30/09/2016	67%	Mediante correos electrónicos del 19/04/2016 y 01/07/2016 se evidencia que se vienen realizando las correspondientes sensibilizaciones sobre la importancia de cumplir con los tiempos establecidos en las tablas de retención documental para llevar a cabo las transferencias primarias Acción en ejecución
	Realizar las transferencia primarias en los tiempos establecidos en el cronograma para la vigencia 2016 de acuerdo a las tablas de retención documental	30/09/2016	30%	Mediante correos electrónicos del 07/04/2016 y 01/07/2016, se evidencia que con corte al 30/06/2016 se han recibido veintinueve (29) transferencias primarias de las noventa y siete (97) programadas, de las cuales 27, ya han sido recibidas formalmente y dos (2) están en cola para revisión.

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
				<p>Se recomienda tener en cuenta la fecha de finalización de la actividad, ya que NO se observó un avance significativo durante el segundo trimestre respecto del cumplimiento del cronograma de transferencias vigencia 2016.</p> <p>Acción en ejecución</p>
	<p>Realizar seguimiento al cumplimiento de las tablas de retención documental en cuanto a transferencias primarias, a través del envío de memorandos a las dependencias de acuerdo al cronograma para informar con antelación la fecha de la transferencia primaria según corresponda; y en caso de que se presente incumplimiento por parte de la dependencia en la fecha establecida en el cronograma, se enviará un primer requerimiento, esta actividad tendrá aplicación durante el 2016</p>	30/09/2016	67%	<p>Mediante correo electrónico del 01/07/2016: Se evidencia la realización de memorandos de seguimiento al cumplimiento de las tablas de retención documental.</p> <p>Acción en ejecución</p>
<p>Revisar si es aplicable sin excepción la política de operación establecida en el numeral 10,7 Pautas para la selección, depuración y descarte de archivos de gestión del Manual de Archivo,</p>	<p>Sensibilizar a los funcionarios del MRE en cuanto a la importancia de cumplir con la política de operación del Manual de Archivo.</p>	30/12/2016		<p>Acción sin iniciar</p>

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
que establece que la eliminación de documentos en estos archivos se debe realizar en presencia de dos (2) testigos, toda vez que se indica que la eliminación documental que se realiza en los archivos de gestión en algunos casos, se realiza entre el jefe de la dependencia y un testigo.	Realizar una reunión con el GIT de Archivo con el fin de recordarles que no se deben recibir las actas de eliminación sin las firmas de los dos (2) testigos.	31/05/2016	100%	Mediante correo electrónico del 01/07/2016: Se evidencia reunión del 27/05/2016, lineamiento para recibir correctamente las actas de eliminación documental en archivos de gestión.
Gestionar y ejecutar eliminación documental en archivo central previa aprobación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo como lo establece el numeral 11.3.4 del manual de archivo, ya que se observa que según las TRD establecidas existen series documentales que debieron ser objeto de eliminación documental entre los periodos 2013 a 2015, un ejemplo de ello son las series documentales 22,562 Guías envíos internacionales; 314.647 Planillas de correspondencia recibida; 326.568 Proceso disciplinario...	Realizar el proceso de eliminación de la documentación custodiada en el Archivo Central de acuerdo a lo señalado en las TRD según corresponda.	30/06/2017		Acción en ejecución
Se observa que el documento Programa de Gestión Documental versión 2011, se encuentra desactualizado, lo que incumple lo establecido en los literales a y g del numeral 4.2.3 Control de documentos de las normas técnicas de calidad. Evidencia: Pagina web – El Ministerio – Programa	Actualizar y socializar el Programa de Gestión Documental	30/12/2016		Acción sin iniciar

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
de Gestión Documental.				
No se cuenta con un Plan Institucional de Archivo (PINAR), establecido por el artículo 8 del decreto 2609 de 2012 "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado."	Realizar y socializar el Plan Institucional de Archivo (PINAR), dando cumplimiento al decreto 2609 de 2012.	01/05/2017		Acción sin iniciar

GIT ALMACEN

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Se evidencia que no se da estricto cumplimiento a las disposiciones de las resoluciones emitidas por la Ministra y la Secretaria General del MRE, tal como se describe en el numeral 3.7 del presente informe.	Realizar las citaciones a todos los miembros de Comité con sus respectivos soportes. Solicitar autorización por escrito firmada por el miembro del Comité en el caso de enviar a un delegado, si hay lugar a ello.	30/06/2016	100%	Mediante correos electrónicos del 11/04/2016 y 01/08/2016: Se evidencia la citación a los miembros del Comité de Baja de Bienes con sus respectivos soportes realizada en los meses de marzo y mayo de 2016.
Se evidencia que no se da un estricto cumplimiento a las políticas de operación del procedimiento GA-PT-02, ya que se encuentran elementos fuera de la custodia del Almacén sin cumplir con los requisitos establecidos tal como se describe en el	Realizar la salida del almacén inmediatamente se entrega el bien. Realizar jornadas de sensibilización a los funcionarios del MRE, en cuanto a la importancia de mantener	30/06/2016	100%	En correos electrónicos del 11/04/2016 y 01/08/2016: Remiten comprobantes de traslados, ingresos solicitudes de elementos de consumo y devolutivos, con fechas de elaboración corresponde a las vigencias 2014, 2015 y 2016. Se evidencia la sensibilización por la intranet de la primera de tres (3) jornadas programadas sobre la importancia de

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
numeral 3.8 específicamente en el número 2, - verificación de los bienes devolutivos y de consumo.	actualizado el inventario de la entidad.			mantener actualizado el inventario de la entidad, las otras dos sensibilizaciones se realizaron a través de circulares emitidas en los meses de mayo y junio.
En la verificación de los elementos que se encuentran bajo custodia del Almacén y realizada por esta auditoría se evidencia un faltante de 28 condecoraciones miniatura.	Realizar la salida del almacén inmediatamente se entrega el bien.	30/06/2016	100%	Mediante correos electrónicos del 11/04/2016 y 01/08/2016: Se evidencia comprobante No. 002328 del 31/12/2015, en el cual se trasladan 22 condecoraciones miniatura a la Dirección de Protocolo de acuerdo a la solicitud de elementos de consumo de la misma fecha. Sin embargo, falta por establecer la gestión realizada para las otras seis (6) condecoraciones faltantes de acuerdo al informe de auditoría relacionada en el presente hallazgo. Se informa que las condecoraciones faltantes eran 22 y no 28 como inicialmente se habían identificado.
Se evidencia desactualización de los inventarios documentales.	Realizar jornadas de sensibilización a los funcionarios del MRE, en cuanto a la importancia de mantener actualizado el inventario de la entidad	30/06/2016	100%	Se evidencia la realización por la intranet de la primera de tres jornadas de sensibilización programadas sobre la importancia de mantener actualizado el inventario de la entidad, las otras dos sensibilizaciones se realizaron a través de circulares emitidas en los meses de mayo y junio.
Se evidencia que la información de los documentos valor (formato GF-FO-106) no cuenta con el adecuado seguimiento.	Realizar seguimiento y control a las oficinas Expedidoras, haciendo uso de la herramienta implementada por la Dirección de Tecnología a solicitud del GIT de Almacén, a través de la cual se identifican las oficinas pendientes por realizar el descargue.	30/06/2016	100%	Mediante correos electrónicos del 11/04/2016 y 01/08/2016: Se evidencia la implementación en el mes de enero de 2016 de un reporte en el aplicativo SITAC para el control y seguimiento de los documentos valor. Remiten muestra de seguimiento mediante reporte generado el 03/03/2016 al consulado de Palma de Mallorca del periodo 01/02/2016 al 29/02/2016. Igualmente remiten seguimiento del mes de julio al consulado de Atlanta - USA.

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Como producto del análisis realizado a la expedición de pasaportes en las Gobernaciones y el índice de Producto No Conforme de las mismas, se identifica la necesidad de mejorar el control en la expedición de pasaportes en las Gobernaciones.	Socializar los resultados del análisis realizado con cada Gobernación	31/05/2016	100%	Se evidencia el envío de oficios a las Gobernaciones que expiden Pasaportes solicitando la formulación de acciones correctivas para disminuir los resultados del Producto No conforme.
	Capacitar a las Gobernaciones en cuanto a los procedimientos de expedición de pasaportes y de Producto No Conforme	30/06/2016	100%	Se evidencia la elaboración de instructivo expedición y entrega de pasaportes, el cual se remitió a las Gobernaciones para su interiorización mediante correo electrónico del 30/06/2016
	Realizar taller presencial a las Gobernaciones en cuanto al análisis de la información asociada a la expedición de pasaportes (Producto No Conforme y PQRSDf)	30/07/2016	100%	Mediante correo electrónico del 29/07/2016 se evidencia la realización del taller presencial a las Gobernaciones, adjuntan listado de asistencia
	Remitir trimestralmente a las Gobernaciones la información correspondiente a las PQRSDf y a los resultados de encuestas de satisfacción para su respectivo análisis de información y formulación de planes de mejoramiento si hay lugar a ello.	31/01/2017		Acción sin iniciar

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones suscritas por las Gobernaciones en los planes de mejoramiento, correspondientes a los resultados del Producto No conforme, las encuestas de satisfacción y las PQRSDF	31/03/2017		Acción sin iniciar
	Retroalimentar a las Gobernaciones que lo requieran, en cuanto a la eficacia de las acciones tomadas.	31/03/2016		Acción sin iniciar

GIT Visas e Inmigración

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
El procedimiento DP-PT-151 Trámite de visa en Bogotá, versión 8 establece el trámite de visas presencial y en línea, sin embargo en el numeral 8. Desarrollo del procedimiento no se establece claramente la diferencia los pasos para el trámite de visa en línea como presencial, lo que no permite asegurar la eficaz operación de esta actividad.	Actualizar el procedimiento DP-PT-151 Trámite de visa en Bogotá, el numeral 8 Desarrollo del procedimiento con el fin de separar las actividades requeridas para la expedición de visas presenciales de las visas tramitadas en línea.	17/05/2016	100%	Se verifica directamente en el sistema maestro y se evidencia que el documento DP-PT-151 Trámite de visa en Bogotá fue actualizado el 16/06/2016 en versión 9

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
No se realiza análisis de datos para el producto de visas en relación a los errores presentados por los sustanciadores	Incluir una política de operación que promueva la realización mensual de una reunión de control al producto no conforme con los sustanciadores y autorizadores.	17/05/2016	100%	Se verifica directamente en el sistema maestro y se evidencia que el documento DP-PT-151 Trámite de visa en Bogotá actualizado el 16/06/2016 en versión 9 contiene una política de operación para la realización de control al producto no conforme.
Se presenta diferencia entre el nombre del documento (Caracterización de producto DP-PD-01) definido en el listado maestro de documentos y el nombre contenido en el documento, lo que no permite su fácil identificación.	Solicitar a la OAPDO la corrección en el sistema Maestro del nombre del documento DP-PD-01 pasando de caracterización de producto a visa presencial o electrónica tal como se encuentra en el contenido del documento, en cumplimiento del procedimiento de control de documentos GD-PT-02	17/05/2016	100%	Se verifica directamente en el sistema maestro y se evidencia que el documento DP-PD-01 se corrigió el nombre del documento en el sistema.
Actualizar los formatos del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de que su estructura corresponda a la información que se diligencia actualmente y estandarizar e incluir en el Sistema maestro el formato de etiquetas anuladas	Actualizar el formato "Devolución de etiquetas" DP-FO-86	17/05/2016	100%	Se verifica directamente en el sistema maestro y se evidencia que el documento Devolución de etiquetas DP-FO-06 fue actualizado en versión 2 desde el 02/05/2016
	Estandarizar el formato "Devolución de etiquetas anuladas" en el sistema maestro	17/05/2016	100%	Se verifica directamente en el sistema maestro y se evidencia que el documento Devolución de etiquetas anuladas DP-FO-159 fue estandarizado en versión 1 desde el 11/05/2016
Documentar el entrenamiento en los puestos de trabajo que se viene realizando en los contratistas	Documentar en el acta de reunión que se firme para las capacitaciones a los nuevos contratistas los temas tratados y los compromisos a los que haya lugar.	19/12/2016	25%	Mediante correo del 01/08/2016 se evidencia la realización de reuniones capacitaciones a contratistas de los meses de mayo y junio. Acción en ejecución

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Socializar los documentos del proceso y que son responsabilidad del GIT de Visas, en el formato GD-FO-06 registro de difusión definido en las políticas de operación del procedimiento GD-PT-02 control de documentos versión 14, ya que se observa que se socializan a través de listados de asistencia y seguimiento a compromisos.	Una vez publicados los documentos modificados y creados realizar una jornada de socialización de documentos y dejar registro en el formato GD-FO-06 registro de difusión de documentos.	17/05/2016	100%	Se evidencia socialización de documentos de fecha 06/07/2016
Verificar la eficacia de las acciones tomadas	Verificar la aplicación de los documentos (procedimiento y formatos) estandarizados.	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 01/08/2016 Se evidencia aplicación de los documentos actualizados.
Analizar las salidas no conformes que se generan durante la provisión del servicio de visas y se tomen las acciones necesarias orientadas a la eliminación de reprocesos y tiempos en trámites por parte de los usuarios que solicitan el servicio.	Formalizar la publicación del Procedimiento "Trámite de visa en Bogotá" SC-PT-151" en el software de calidad.	29/04/2016	100%	Mediante correo electrónico del 01/08/2016 se informa que: Se actualizó el documento DP-PT-151. Se verifica directamente en el sistema maestro y se evidencia que el documento DP-PT-151 Trámite de visa en Bogotá fue actualizado el 16/06/2016 en versión 9
	Socializar al interior del GIT de Visas las modificaciones efectuadas al procedimiento.	29/04/2016	100%	Mediante correo electrónico del 01/08/2016: Se informa que la socialización se llevó cabo el 06/07/2016 mediante formato debidamente diligenciado, adjuntan formato.
	Implementar el trámite de visa, los controles incorporados al procedimiento, para el control del producto en proceso.	30/09/2016		Acción en ejecución

GIT Asuntos Consulares

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Con la puesta en funcionamiento del módulo de consulados móviles en el aplicativo SITAC, se hace necesario actualizar la metodología implementada en el SIG Procedimiento "Consulado Móviles" DP-PT-66; Formatos "Plan Anual de consulados móviles" DP-FO-137; "Solicitud de consulado móvil" DP-FO-138 e "Informe de consulado móvil DP-FO-139, para el aprovechamiento del aplicativo.	Actualizar la documentación asociada a la realización y control de los Consulados Móviles Procedimiento "Consulado Móviles" DP-PT-66; Formatos "Plan Anual de consulados móviles" DP-FO-137; "Solicitud de consulado móvil" DP-FO-138 e "Informe de consulado móvil DP-FO-139, con el fin de alinearlos a la funcionalidad del aplicativo SITAC.	29/04/2016	100%	Se verifica directamente en el sistema maestro y se evidencia que el documento DP-PT-66 "Procedimiento consulados Móviles fue actualizado el 11/05/2016 en versión 6. El documento DP-FO-139 "Plan anual de consulados móviles" fue anulado, se ingresa la información directamente por el SITAC. El documento DP-FO-137 "Informe consulado móvil" no ha sido actualizado desde el 07/11/2014, fue codificado en el sistema y se puede generar por el SITAC. El documento DP-FO-138 "Solicitud consulados móviles" no ha sido actualizado desde el 07/11/2014. (Se tomó la decisión de no eliminarlo ya que requiere firmas se codificará con opción de impresión en el SITAC.
	Gestionar ante la Dirección de Tic's la codificación en el aplicativo SITAC de los formatos "Solicitud de consulado móvil" DP-FO-138 e "Informe de consulado móvil DP-FO-139.	15/11/2016	50%	Mediante correo del 01/08/2016 informan que el documento (DP-FO-139) fue codificado en el SITAC. El documento DP-FO-138 está siendo codificado en el SITAC. Acción en ejecución

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	Socializar con los responsables de aplicación los documentos asociados con los consulados móviles.	30/04/2016	100%	Mediante correo electrónico del 01/08/2016 se evidencia que se socializaron los documentos el 11 de mayo de 2016.
	Verificar que la totalidad de los consulados móviles aprobados, se encuentren registrados en el aplicativo SITAC	31/12/2016		Acción en ejecución

GIT Asistencia a Connacionales

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Fortalecimiento de la Guía Asistencia a Connacionales en Situación de Riesgo y/o vulnerabilidad (DP-GS-03) de acuerdo a las más frecuentes problemáticas actuales	Crear documentos de asistencia a connacionales en distintas tipologías de asistencia desde la perspectiva de Derechos Humanos	15/04/2016	100%	Mediante correo electrónico del 29/07/2016 de evidencia que se crearon documentos de asistencia a connacionales desde la perspectiva de los derechos humanos y que están publicados en el sistema maestro: DP-GS-11; DP-IN-05; DP-IN-06; DP-IN-07; DP-IN-08 y DP-IN-09
	Actualizar la Guía DP-GS-03 "Guía Asistencia a Connacionales en Situación de Riesgo y/o vulnerabilidad"	15/04/2016	100%	Se verifica directamente en el sistema maestro y se evidencia que el documento DP-GS-03 "Guía Asistencia a Connacionales en Situación de Riesgo y/o vulnerabilidad" fue actualizado el 15/04/2016 en versión 2
Propuesta de optimización del módulo de Asistencia en la plataforma SITAC para mejorar el control, gestión y análisis de los	Realizar reuniones de revisión de la estrategia de desarrollo de la plataforma SITAC para optimizar la herramienta según	30/06/2016	100%	Se evidencia la realización de reuniones de revisión de la estrategia de desarrollo de la plataforma SITAC, en el mes de junio

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
casos de asistencia a connacionales.	las necesidades del GIT de Asistencia a Connacionales en cuanto a la funcionalidad de esta.			
Propuesta de optimización de la plataforma SITAC para implementar el control, gestión y análisis de los informes consulares en lo referido a los casos de asistencia a connacionales.	Formular las necesidades del GIT de Asistencia a Connacionales y diseñar y elaborar la estrategia de desarrollo de la plataforma SITAC y el desarrollo del módulo informes consulares y reportes estadísticos multivariados.	30/06/2016	100%	Se evidencia la formulación de necesidades del GIT de Asistencia a Connacionales y diseñar y elaborar la estrategia de desarrollo de la plataforma SITAC a través de solicitudes por correo electrónico.
La guía DP-GS-11 Asistencia consular a connacionales privados de la libertad en el exterior, versión 1, establece en el numeral 3 la base legal sin incluir la normatividad colombiana a través de la cual se realizó la adopción de cartas y convenios internacionales por parte del Estado Colombiano, lo que no permite la identificación clara de estos documentos de origen externo.	Actualizar la guía DP-GS-11 en la base legal y documentos asociados para incluir la normatividad colombiana a través de la cual se realizó la adopción de cartas y convenios internacionales por parte del estado Colombiano en la base legal.	19/04/2016	100%	Mediante correo electrónico del 22/07/2016 se evidencia la actualización de la Guía DP-GS-11 actualizada en su versión 2 en el sistema maestro del 18/04/2016
	Efectuar reunión de revisión metodológica de la elaboración de documentos a publicar con la OAPDO para estandarizar lineamientos al realizar los documentos.	31/12/2016	100%	Mediante correo electrónico del 22/07/2016 se evidencia la reunión de asesoría de fecha 11/05/2016
El cálculo del indicador Gestiones adelantadas para la asistencia y protección de los colombianos en el	Modificar el reporte del indicador Gestiones adelantadas para la asistencia y	05/04/2016	100%	Mediante correo electrónico del 22/07/2016 se evidencia la modificación del reporte del indicador Gestiones

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
<p>exterior para el periodo de diciembre de 2015 no es realizó de acuerdo a la formula definida en la hoja de vida del indicador y el valor incluido en el sistema maestro es diferente en relación a la aplicación de la fórmula establecida.</p>	<p>protección de los colombianos en el exterior acomodándolo adecuadamente a la fórmula Gestiones efectuadas / Gestiones programadas la cual implica una suma simple de gestiones efectuadas y una simple de reuniones programadas.</p>			<p>adelantadas para la asistencia y protección de los colombianos en el exterior, adjuntan pantalla del sistema maestro.</p>
	<p>Efectuar seguimiento al indicador conforme a la fórmula de medición establecida.</p>	10/01/2017	100%	<p>Mediante correo electrónico del 22/07/2016 se evidencia el seguimiento del comportamiento del indicador de los últimos 4 trimestres en formato Excel.</p>
<p>Revisar la pertinencia de incluir riesgos en el mapa de riesgos por corrupción de la entidad, ya que actualmente no se tiene definido ninguno.</p>	<p>Revisar la pertinencia de suscribir un riesgo por corrupción en el mapa de riesgos de la entidad.</p>	27/06/2016	100%	<p>Mediante correo electrónico del 22/07/2016 se evidencia la realización de la reunión con la OAPDO para la evaluar la pertinencia de inclusión de un riesgo en el mapa de riesgos por corrupción de la entidad con sus respectivas conclusiones</p>
<p>Fortalecer los conocimientos en los servidores públicos en lo relacionado en la planeación estratégica de la Entidad y las actividades del planear del proceso de Desarrollo de la Política Exterior</p>	<p>Evaluar y determinar la forma más adecuada para continuar con el proceso de familiarización, aprendizaje e interiorización de los servidores públicos en lo relacionado a la planeación estratégica de la Entidad y las actividades del planear del proceso de</p>	31/07/2016	100%	<p>Mediante correo electrónico del 22/07/2016 se evidencia la realización de la reunión de coordinación en el que se estableció un método adecuado a los intereses de la Coordinación para continuar con el proceso de familiarización, aprendizaje e interiorización de la planeación estratégica por parte de los funcionarios. Los funcionarios se encargan de exponer periódicamente los aspectos institucionales y del SIG.</p>

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	Desarrollo de la Política Exterior.			
Socializar con todo el equipo del proceso los resultados obtenidos y actividades realizadas en lo referente a la planeación estratégica así como socializar los documentos elaborados.	Socializar los documentos creados o actualizados de acuerdo con las políticas de operación del procedimiento de control de documentos. Socializar con los servidores del grupo de Asistencia a Connacionales mensualmente los logros del grupo y trimestralmente el reporte del indicador de gestión.	20/05/2016	100%	Mediante correo electrónico del 22/07/2016 se evidencia la difusión de los documentos creados y actualizados por el GIT de Asistencia a connacionales con fecha del 16/05/2016
		10/01/2017	100%	Mediante correo electrónico del 22/07/2016 se evidencia la socialización de los logros del grupo y el comportamiento trimestral del indicador de gestión

Coordinación de Apostilla y Legalizaciones

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
En vista de la necesidad de complementar la resolución 7144 del 20 de octubre de 2014, por la cual se adopta el procedimiento para apostillar o legalizar documentos, es necesaria la modificación de la enunciada resolución, incluyendo la figura de la Circunscripción consular.	Expedir la resolución modificatoria del procedimiento para apostillar o legalizar documentos, incluyendo la información sobre la figura de las circunscripciones de las oficinas Consulares de la República de Colombia para suplir la cadena de legalización.	30/06/2016	100%	Se verificó directamente el normograma del MRE encontrando que se expidió la Resolución 2369 de junio 14 de 2016, la cual derogó a la resolución 7144 de 2014, por la cual se adopta el procedimiento para apostillar o legalizar documentos

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Al analizar las encuestas de satisfacción de la Oficina de Apostilla y Legalizaciones, se ha podido constatar que existen quejas por parte de los usuarios asociadas a los costos adicionales por parte de terceros en que deben incurrir para emitir la referencia única de pago.	Dado que no se cuenta con un mecanismo que permita consultar la referencia única de pago a los usuarios que no cuentan con internet móvil, se implementará un módulo que permita emitir la referencia única de pago.	16/05/2016	100%	Mediante correo electrónico del 08/07/2016 se adjuntan fotos en donde se evidencia la utilización de la tableta referencia única de pago
Los funcionarios públicos, traductores oficiales o agentes diplomáticos, suspenden por días la imposición de sus firmas en documentos de su competencia. Sin embargo, existe la posibilidad de emitir apostillas y/o legalizaciones con firmas ni fidedignas en las fechas en las que no se encuentra firmando ningún funcionario.	Implementar en el aplicativo de apostilla y legalizaciones, una función que impida expedir apostillas y/o legalizaciones en las fechas en que los funcionarios públicos traductores oficiales o agentes diplomáticos hayan informado que no se encuentran firmando documentos de su competencia	31/12/2016		Mediante correo electrónico del 08/07/2016 informan que la actividad viene desarrollándose de acuerdo a lo programado. Acción en ejecución
Para disminuir la generación de productos no conformes es necesaria la incorporación de un punto de control por parte de la Dirección de Tecnología para que los líderes de piso puedan revisar con anticipación la aprobación de las solicitudes que realizan los sustanciadores, para contribuir de manera directa con la disminución de errores que pueda generar esta oficina.	Crear un muestreo aleatorio en el aplicativo de Apostilla y Legalización, sobre las aprobaciones de apostillas y/o legalizaciones, para que puedan ser revisadas por los líderes de piso, antes de su expedición.	31/12/2016	100%	Mediante correo electrónico del 08/07/2016 adjuntan pantallazos del sistema que demuestran que la funcionalidad "muestreo aleatorio" está en funcionamiento.

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Para fortalecer el servicio en línea de la Oficina de Apostilla y legalización, el cual les permite a los usuarios poder solicitar su trámite las 24 horas de día, los siete días de la semana, incluyendo festivos, se fusionará la modalidad presencial. Este fortalecimiento se implementa con el fin de promover en los ciudadanos el uso de tecnologías modernas para acceder a sus trámites, sin necesidad de desplazarse hasta una oficina física.	Fusionar la modalidad presencial con la modalidad en línea de la oficina de Apostilla y legalizaciones para que todos los ciudadanos puedan realizar sus solicitudes desde cualquier lugar del mundo, haciendo uso de tecnologías modernas, dispuestas por el MRE.	31/10/2016	100%	Mediante correo electrónico del 08/07/2016 adjuntan fotos y el aviso a al ciudadanía sobre el cambio de servicio de apostilla que ahora se realiza en línea.

GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Fortalecer la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) para la atención de solicitudes prioritarias.	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.	30/06/2016		Mediante memorando I-GCIAC-16-015062 solicita ampliación de la fecha de terminación para el 30/06/2017, adjuntan la respectiva justificación. Sin embargo se considera que la fecha propuesta no es adecuada debido a la falta de recursos para llevar a cabo la ejecución de la acción. Mediante memorando GCIAC-16-018233 del 26/07/25016 se solicita el retiro de la acción del PMxP, en espera de la disponibilidad de recursos para suscribirla nuevamente.

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Mejorar el formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) disponible en la página oficial de la Cancillería.	Fortalecer la base de datos de países, departamentos y municipios del formulario peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) tanto para adultos como para niños, niñas, adolescentes disponible en la página oficial de la Cancillería.	30/09/2016		Acción en ejecución
Reforzar la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) a través de un plan de contingencia.	Incorporar en el instructivo SC-IN-04 Control y seguimiento al óptimo funcionamiento de los medios de contacto utilizados por el CIAC los lineamientos a seguir bajo planes de contingencia de la plataforma de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)	30/06/2016	100%	Se evidencia la socialización del documento SC-IN-04 "CONTROL Y SEGUIMIENTO AL ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIOS DE CONTACTO UTILIZADOS POR EL CIAC" V2 Fecha 15/06/2016, en el cual se incorporan los lineamientos a seguir bajo planes de contingencia.
Afianzar los conocimientos de los orientadores de servicio del GIT CIAC.	Actualizar la guía SC-GS-04 Funcionalidad del CIAC con el fin de incluir directrices que permitan establecer un modelo o esquema conducente a afianzar los conocimientos tanto para orientadores nuevos como para aquellos que se	30/06/2016	100%	SC-GS-04 "GUIA DE ATENCION AL USUARIO A TRAVES DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO CIAC" V9 Fecha 21/06/2016, en la cual se incluyeron directrices que permitan establecer un modelo o esquema conducente a afianzar los conocimientos tanto para orientadores nuevos como para aquellos que se encuentran

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	encuentran vinculados a la operación del GIT.			vinculados a la operación del GIT.
Fortalecer el banco de datos y la información estadística del GIT.	Mejorar la base de datos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes SC-FO-20 a través de su rediseño.	31/10/2016		Acción en ejecución
	Mejorar el árbol de clasificación de interacciones disponibles en el software de gestión Aspect Unified IP y Aspect Social.	31/10/2016		Acción en ejecución
Mejorar el proceso de evaluación de interacciones de los orientadores del CIAC.	Fortalecer el proceso de evaluación de interacciones a través de la reestructuración de lineamientos que permitan mejorarlo de acuerdo a las necesidades del servicio en el documento SC-IN-08 Protocolo de evaluación de interacciones de los orientadores de servicio del CIAC.	30/04/2016	100%	Se verificó en el Sistema Maestro y se evidencia que el documento SC-IN-08 Protocolo de evaluación de interacciones de los orientadores de servicio del CIAC, se actualizó el 02/05/2016 quedando en versión 2, el cual fue socializado al interior del GIT en la misma fecha.
Verificar la eficacia de las acciones de mejora adelantadas	Socializar con los responsables de aplicación los documentos del Sistema de Gestión actualizados dando cumplimiento al procedimiento establecido en el documento Control	15/11/2016	100%	Se evidencia la socialización del documento GD-PT-02 CONTROL DE DOCUMENTOS V15 FECHA 31/05/2016

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	de documentos GD-PT-02			
	Verificar la correcta aplicación de los documentos actualizados	23/12/2016		Acción sin iniciar
Optimizar el desempeño de la plataforma de llamadas Aspect, a través de la implementación de la herramienta de servicio automático de salida de llamadas.	Implementar la herramienta Advance List Management (ALM), a través de la plataforma de llamadas Aspect, lo cual permitirá efectuar llamadas automáticas a los usuarios que tienen pasaportes sin reclamar en la ciudad de Bogotá, antes de su vencimiento.	29/09/2016		Mediante memorando GCIAC-16-018233 del 26/07/25016 se solicita ampliación de la fecha de terminación de la acción para el 29/09/2016. Acción en ejecución

GIT Pasaportes Calle 53

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
El 100% de los productos que expiden las oficinas de pasaportes son generados a través del SITAC, por ello se requiere tener en cuenta las situaciones en las que se puede presentar inconsistencias o indisponibilidad en el servicio. Igualmente, se requiere analizar otras posibles fallas que pueden afectar eventualmente la prestación del servicio. Para hacer frente a estas situaciones y de acuerdo a las prácticas utilizadas en las oficinas expedidoras, las mismas serán	Implementar un plan de contingencia para las situaciones en las que el sistema presente fallas y otras posibles situaciones que pueden afectar la prestación del servicio.	29/04/2016	100%	Mediante correo electrónico del 01/08/2016: Se evidencia que se publicó el instructivo SC-In-13 en versión 1 del 29/07/2016.

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
analizadas para suscribir un adecuado Plan de Contingencia.				
Mejorar la organización en las temporadas de alta demanda en la expedición y entrega de pasaportes.	Desarrollar un procedimiento que incluya los métodos y/o mecanismos que permitan atender la demanda de los usuarios en las altas temporadas.	20/11/2015	100%	Se evidencia la elaboración Mediante correo electrónico del 20/04/2016 se evidencia la publicación en el Sistema Maestro del documento SC-IN-11 - versión 1 Instructivo "Atención para las temporadas de alta demanda en expedición y entrega de pasaportes" con fecha 7 de marzo de 2016.
Difundir la caracterización de producto SC-PD-05 Servicio al Ciudadano/pasaporte	Socializar al interior del GIT de Pasaportes Calle 53 la caracterización del producto SC-PT-18 "Servicio al ciudadano/pasaporte", con el fin de dar a conocer al Grupo el documento donde se encuentran definidos los requisitos del cliente, los requisitos definidos para el producto, los requisitos legales o reglamentarios, entre otros, para la expedición de pasaportes.	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se informa que se realizó la socialización de la caracterización del producto. Sin embargo en el correo electrónico no adjuntan evidencia de dicha socialización. En correo del 28/07/2016 remiten acta de socialización de fecha 23/06/2016.

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Evitar duplicidad de registros en el uso del formato MC-FO-18 del reporte de producto no conforme.	Solicitar la eliminación del formato MC-FO-18 "Control de producto no conforme en la prestación del servicio de pasaportes (correcciones)", toda vez que se encuentra automatizado en el SITAC y actualmente este es el único que se está utilizando.	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia la anulación del documento MC-FO-18 en el Sistema Maestro
	Solicitar a la Dirección de Tic's se le elimine al formato de reporte del producto no conforme del SITAC el encabezado, toda vez que al eliminarse este formato del Sistema no puede mantener el encabezado y la codificación.	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se informa que el formato de reporte del producto no conforme del SITAC está ya sin el encabezado del formato MC-FO-18, ya que el mismo fue anulado del SIG.
Si bien la TRD se encuentra vigente, la disposición de los archivos no se está manejando físicamente sino electrónicamente.	Actualizar la TRD de acuerdo al manejo electrónico de los registros que actualmente tiene el GIT de pasaportes.	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia reunión para la actualización de la TRD del GIT de Pasaportes Calle 53, con la propuesta realizada que incluye los documentos electrónicos la actualización oficial ya depende del trámite interno del GIT de Archivo

GIT Pasaportes Calle Norte

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Difundir la caracterización de producto SC-PD-05 Servicio al Ciudadano/pasaporte	Socializar al interior del GIT de Pasaportes Sede Norte la caracterización del producto SC-PT-18 "Servicio al ciudadano/pasaporte", con el fin de dar a conocer al Grupo el documento donde se encuentran definidos los requisitos del cliente, los requisitos definidos para el producto, los requisitos legales o reglamentarios, entre otros, para la expedición de pasaportes.	01/07/2016	100%	Se evidencia socialización de la caracterización del proceso de Servicio al y procedimiento de pasaportes en formato de socialización de documentos de fecha 28/06/2016
Evitar duplicidad de registros en el uso del formato MC-FO-18 del reporte de producto no conforme.	Solicitar la eliminación del formato MC-FO-18 "Control de producto no conforme en la prestación del servicio de pasaportes (correcciones)", toda vez que se encuentra automatizado en el SITAC y actualmente este es el único que se está utilizando.	01/07/2016	100%	Se evidencia memorando I-GPSN-16-014818 del 20 de junio de 2016 solicitud de eliminación del formato MC-FO-18
	Solicitar a la Dirección de Tic's se le elimine al formato de reporte de producto no conforme del SITAC el encabezado, toda vez que al eliminarse este formato del Sistema no puede mantener el encabezado y la codificación.	01/07/2016	100%	Se evidencia memorandos de solicitud del 25/06/2016 y IGPSN-16- I-GSI-16-015788 del 5/07/2016 en donde la Dir. de Tic's informa que se eliminó el encabezado del formato de reporte de Producto No Conforme del SITAC.
Fortalecer el manejo del sistema maestro en el módulo de documentos y en el módulo de estrategia y medición de tal manera que permita a	Solicitar a la Oficina Asesora de Planeación capacitación respecto del manejo del Sistema maestro en el módulo	26/08/2016	100%	Se evidencia memorando I-GPSN-16-013980 del 13/06/2016 solicitud de capacitación respecto del manejo del Sistema maestro en el módulo de

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
los autorizadores y demás personal administrativo que pertenece a la actividad.	de documentos, estrategia y medición.			documentos, estrategia y medición.
Si bien la TRD se encuentra vigente, la disposición de los archivos no se está manejando físicamente sino electrónicamente.	Actualizar la TRD de acuerdo al manejo electrónico de los registros que actualmente tiene el GIT de pasaportes.	26/08/2016		Se evidencia memorando I-GPSN-16-015229 del 28/06/2016 solicitud de concepto sobre aplicación de tiempo de retención de acuerdo a la TRD. Acción en ejecución Se recomienda tener en cuenta la fecha de terminación de la actividad

GIT Colombia Nos Une

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Revisar la caracterización del producto en cuanto a los requisitos definidos del cliente, de uso o inherentes, legales y de la Cancillería, ya que a manera de ejemplo en el producto certificado de beneficiario de la Ley retorno se establece como requisito de la entidad "En algunos casos soportes que demuestren la permanencia en el exterior por más de tres (3) años de los colombianos que manifestaron su interés de acogerse a la ley 1565 de 2012" pero no se hace claridad de cuáles.	Revisar y actualizar la caracterización de producto Certificado de beneficiario de la ley retorno (DP-PD-24)	23/05/2016		Se verifica directamente en el sistema maestro y se evidencia que el documento caracterización de producto Certificado de beneficiario de la ley retorno (DP-PD-24) no ha sido actualizado desde el 03/12/2015 Acción vencida
	Publicar en el Sistema Maestro y socializar con los responsables de aplicación la caracterización de producto (DP-PD-24) versión 2.	24/06/2016		Se verifica directamente en el sistema maestro y se evidencia que el documento caracterización de producto Certificado de beneficiario de la ley retorno (DP-PD-24) no ha sido actualizado desde el 03/12/2015 Acción vencida
	Tramitar con la Dir. de Tic's la actualización en el aplicativo de la información para los casos en que se debe demostrar la permanencia en	24/06/2016		Dependencia no reportó avance Acción vencida

HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	el exterior por más de tres (3) años			
No se realiza control de producto y/o servicio no conforme para el producto "Información a través de boletines de Colombia Nos Une.	Actualizar el procedimiento "Vinculación de colombianos en el exterior a través del portal Redescolombia" (DP-PT-61) con el fin de incluir como política de operación el control de producto en proceso y producto terminado (Producto no conforme)	24/06/2016		Se verifica directamente en el sistema maestro y se evidencia que el documento procedimiento "Vinculación de colombianos en el exterior a través del portal Redescolombia" (DP-PT-61) no ha sido actualizado desde el 11/05/2015 Acción vencida
	Publicar en el Sistema Maestro y socializar con los responsables de aplicación el procedimiento (DP-PT-61) versión 6	18/07/2016		Acción en ejecución Se recomienda tener en cuenta la fecha de terminación de la acción
	Publicar en el Sistema Maestro y socializar con los responsables de aplicación el procedimiento (DP-PT-61) versión 6	18/07/2016		Acción en ejecución Se recomienda tener en cuenta la fecha de terminación de la acción

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

HALLAZGO	ACCIÓN	FECHA TERMINACIÓN	AVANCE	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Solicitar se realice backup de manera periódica a los computadores donde se encuentran las copias digitales de los expedientes disciplinarios para garantizar su conservación y estudiar la posibilidad de almacenar esta información en otro medio alternativo de conservación como un servidor o espacio virtual que cuente con elementos de seguridad informática.	Elaborar memorando dirigido a la Dirección de Tic's solicitando backup periódicos (cada tres meses), de la información digitalizada de los expedientes que tiene a cargo esta oficina.	31/05/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 adjuntan memorando OCDI-16-010962 se solicitó a la Directora de Gestión de Información y Tecnología la realización de Backup cada tres meses y la solicitud de un dispositivo o herramienta para almacenar la información
Se sugiere estudiar la conveniencia de aumentar la meta del indicador "Cumplimiento de Actividad Disciplinaria", ya que para la vigencia 2015 las mediciones semestrales han superado el 93% de cumplimiento y la meta establecida es del 85%.	Realizar análisis de tendencia del indicador de gestión "Cumplimiento de Actividad Disciplinaria".	30/05/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia reunión de análisis del indicador y elaboración de la tendencia del mismo.
	Ajustar meta del indicador de Gestión "Cumplimiento de Actividad Disciplinaria" de acuerdo al resultado del análisis de tendencia.	20/05/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia el ajuste a la meta del indicador Cumplimiento de Actividad Disciplinaria
	Socializar los cambios realizados al indicador "Cumplimiento de Actividad Disciplinaria"	30/06/2016	100%	Mediante correo electrónico del 07/07/2016 se evidencia difusión del ajuste a la meta del indicador Cumplimiento de Actividad Disciplinaria con fecha 06/07/2016.