



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: ES-FO-13
NOMBRE:	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN: 5
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	PÁGINA: 1 de 1

FECHA DE SUSCRIPCIÓN :

FECHA DE MODIFICACIÓN :

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN							FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
1	Gestión Administrativa	No conformidad real	Auditoria interna	Se observa que en la póliza colectiva de seguro de vehículos No 1007101 de la Previsora, hay un beneficio de marcación antirrobo para todos los vehículos asegurados del Ministerio de Relaciones Exteriores; en prueba de recorrido se evidenció que hay piezas de los automotores como partes plásticas, vidrios, partes metálicas como rines, entre otros, los cuales no están con un tipo de marcación que prevengan el robo.	Por falta de disponibilidad del vehículo en el momento de la marcación	30	Transportes	04/01/2014	30/12/2014	51	09/10/2014	Dado que esta actividad vence el 31 de diciembre, se evaluará en el próximo corte		Abierta	
2	Gestión Administrativa	No conformidad real	Auditoria interna	Se observa incumplimiento a la resolución 754 de 2013 artículo segundo que indica "...los vehículos señalados en la presente resolución deberán guardarse en los parqueaderos del Ministerio de Relaciones Exteriores los días sábados antes de las 10 am y retirarse el siguiente día hábil..." al realizar inspección hay vehículos que no se encontraban en los parqueaderos y no estaba justificada su no permanencia.	Urgencia olvido ocupaciones del día imprevistos	39	Transportes	01/02/2014	01/12/2014	43	09/10/2014	Se envía evidencia de la revisión de la minuta de los guardas del tercer trimestre	75%	Abierta	
3	Gestión Administrativa	No conformidad real	Auditoria interna	Se observa que no se cumple con las obligaciones y requerimientos que indica la resolución 1409 de 2012, expedida por el Ministerio de Trabajo por el cual se establece el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas, dado que no se evidenció los elementos apropiados para la ejecución de las actividades en alturas.	No se observaron los elementos de seguridad	1	Mantenimiento	02/02/2014	30/12/2014	47	09/10/2014	Se presentan fotos del personal de contrato de mantenimiento, quienes utilizan los elementos de seguridad		Abierta	
4	Gestión Administrativa	No conformidad real	Auditoria interna	No se cumple con la directriz dada por la norma técnica de calidad NTCGP 1000:2009 referente a la organización de los documentos como lo exige la tabla de retención documental estipulado por la entidad, igualmente no se evidencia cumplimiento a las directrices dadas en el Manual de archivo GD-MA-01, dado que se evidencia que se conservan documentos en A-Z.	No hay existencia de carpetas	1	Seguridad	01/03/2014	30/12/2014	43	09/10/2014	De acuerdo con las evidencias presentadas, se observa que se organizaron las carpetas de la Coordinación de seguridad		Abierta	

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN							FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
5	Gestión Administrativa	Hallazgo SCI	Auditoria interna	Se observó desactualización del estado de los aplicativos SIAD y SITAC usados para el control y registro de las libretas de pasaportes y visas, dado que: * el pasaporte provisional exento de la serie 92551 s encuentra físico en el almacén pero en el "listado general del pasaportes por estado" generado del aplicativo SIAD se encuentra en estado "vendido". * El Almacén General recibe pasaportes y visas anuladas de los Consulados y Sedes pero no se realiza la gestión pertinente para actualizar el estado de en los aplicativos SIAD y SITAC. Por tal motivo no se encuentra reportes de "movimientos de almacén de documentos anulados". Lo anterior, evidencia incumplimiento de las políticas y procedimientos administrativos y contables para el manejo de los bienes del MRE y su Fondo Rotatorio, establecidos en la Resolución 0213F de 2013,	Los Consulados y Sedes no cambian el estado de los pasaportes y visas en el sistema	1	Coordinación de Almacén	01/08/2014	31/12/2014	22	02/10/2014	Dado que esta actividad vence el 31 de diciembre se evaluará el próximo periodo		Abierta	
6	Gestión Administrativa	Oportunidad de mejora	Autoevaluación	Al interior del Ministerio no se conocen los pasos secuenciales donde se identifiquen la gestiones que deben adelantar los funcionarios en caso de pérdida, daño o deterioro de un bien.	Presentar el proyecto del procedimiento para validación.	1	Coordinador almacen	01/09/2014	30/09/2014	4		No se presnetna el Procedimiento. ACCION VENCIDA	0%	Abierta	
7	Gestion de TIC's	Oportunidad de mejora	Auditoria Externa	Teniendo en cuenta la contingencia ocurrida durante la auditoría, sería conveniente se revisen los planes de contingencia establecidos, incluyendo lecciones aprendidas durante este evento. Se podría complementar consultando la Norma ISO 22301, la cual especifica los requisitos para planificar, establecer, implementar, operar, supervisar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión documentado para protegerse y reducir la probabilidad de ocurrencia.		1	Dirección de Gestión de Información y Tecnología	17/02/2014	31/12/2014	45	09/10/2014	Se siguen trabajando con las vulnerabilidades encontradas		Abierta	
8	Gestion de TIC's	Oportunidad de mejora	Auditoría Interna	Se evidencia que la información del SICOF está sujeta a revisión de cualquier persona que ingrese a la carpeta de la red donde reposan memorandos, oficios, notas verbales, entre otros	Ajustar la seguridad de documentos en el SICOF	1	Ing. Dora Stella Amado	14/04/2014	30/09/2014	24		Dado que la fecha de terminación de esta actividad era el 30 de septiembre y se envió un memorando solicitando la ampliación de la fecha de terminación posterior a esta fecha, se indica que incumple con el procedimiento de plan de mejoramiento por procesos donde indica que debe enviarse con cinco (5) días de anterioridad a la fecha de vencimiento. ACCION VENCIDA	0%	Abierta	
9	Gestión Documental	Oportunidad de mejora	Autoevaluación	Falta de control en las autoevaluaciones de los expedientes suministrados en calidad de préstamo, cuando los funcionarios se retiran de la entidad, por traslado, disponibilidad o separación definitiva del cargo		100%	Grupo de Archivo	15/11/2014	15/11/2014	0	09/10/2014	Dado que esta actividad inicia en noviembre, se evaluará en el siguiente periodo		Abierta	
10	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación	Retroalimentación visual a los orientadores por medio de la pantalla informativa, en la cual se presentan felicitaciones que cada orientador recibe por parte de los usuarios, noticias actualizadas emitidas por la Cancillería y resultados de los indicadores de gestión		1	Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	01/01/2014	30/10/2014	43	10/10/2014	Dado que esta actividad vence en noviembre, se evaluará el próximo periodo		Abierta	

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN							FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
11	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación	Poner a disposición del Usuario un nuevo medio de contacto para él con la entidad, a través de la integración del servicio de llamada por medio de la plataforma de Aspect y Skype Connect, desde las páginas web del Ministerio de los consulados		1	Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	01/01/2014	30/10/2014	43	11/10/2014	Dado que esta actividad vence en octubre, se evaluará el próximo periodo		Abierta	
12	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación	Para poder calificar la información que los orientadores están suministrándole a los ciudadanos, se implementará un formato de calificación para los diferentes canales de atención (Llamadas, chat y correos electrónicos)		1	Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	01/06/2014	15/12/2014	28	12/10/2014	Dado que esta actividad vence en diciembre, se evaluará el próximo periodo		Abierta	
13	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación	Diseñar un instructivo que le brinde las instrucciones completas al orientado que se encuentre en turno, respecto a como debe proceder si se llega a presentar indisponibilidad por algún canal de atención al CIAC		1	Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	01/06/2014	15/12/2014	28	13/10/2014	Dado que esta actividad vence en diciembre, se evaluará el próximo periodo		Abierta	
14	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación	Implementar modelo de escalamiento para las solicitudes que llegan por las oficinas de visas y apostilla, con el fin de que las mismas sean canalizadas de forma ordenada por un orientador encargado. De esta manera no se dupliquen las mismas.		1	Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	01/06/2014	15/12/2014	28	14/10/2014	Dado que esta actividad vence en diciembre, se evaluará el próximo periodo		Abierta	
15	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación	Implementar un modelo de promesa de servicio, con el fin de orientar al usuario y canalizar de forma ordenada por un orientador encargado, las consultas que éste haga a través de cualquier medio, evitando que se dupliquen las mismas.		1	Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	01/06/2014	15/12/2014	28	15/10/2014	Dado que esta actividad vence en diciembre, se evaluará el próximo periodo		Abierta	
16	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación	Realizar en Excel el consolidado de toda la información que pudiese utilizar en el CIAC. Será un manual digital, conocido como "libro del orientador", en donde se encontrará la información respecto a trámites que se realizan en los consulados. Su actualización será en tiempo real y le brindará al orientador insumos para el buen desarrollo de la interacción.		1	Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	01/01/2014	30/12/2014	52	16/10/2014	Dado que esta actividad vence en diciembre, se evaluará el próximo periodo		Abierta	
17	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación	Realizar un análisis comparativo de las encuestas de satisfacción que se realiza a las oficinas de trámites		1	Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	01/06/2014	15/12/2014	28	17/10/2014	Dado que esta actividad vence en diciembre, se evaluará el próximo periodo		Abierta	
18	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación	Diseñar un instructivo que permita establecer un modelo de protocolo de atención al ciudadano, aplicable en las diferentes oficinas de atención al usuario del Ministerio en Bogotá (Pasaportes, Visas y Apostilla/legalización)		1	Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	01/01/2014	30/10/2014	43	18/10/2014	Dado que esta actividad vence en octubre, se evaluará el próximo periodo		Abierta	
19	Servicio al Ciudadano	Oportunidad de mejora	Autoevaluación	Implementar las encuestas de satisfacción del usuario frente al servicio telefónico ofrecido por el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC para que los usuarios que se comuniquen, califiquen la atención, servicio e información recibida		1	Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	01/01/2014	31/12/2014	52	19/10/2014	Dado que esta actividad vence en octubre, se evaluará el próximo periodo		Abierta	
20	Desarrollo de la Política Exterior	Oportunidad de mejora	Revisión por la Dirección	Necesidad de ajustar la duración de los talleres, optimizar la agenda de las reuniones, buscar por parte de los consulados espacios más amplios para las reuniones, enfocarse en temas más puntuales, hacer mayor difusión y publicidad a los talleres y ajustes a la agenda propuesta		100%	GIT Colombianos nos Une	01/10/2014	31/12/2014	13	03/10/2014	Dado que esta actividad inicia el 1 de octubre de 2014. Se evaluará el siguiente periodo		Abierta	

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA			DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR	CANTIDAD DE MEDIDA (# - %)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCION DE LAS ACCIONES	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)	PLAZO EN SEMANAS	EVALUACIÓN POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
		TIPO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN							FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN (%)	ESTADO DE LA ACCIÓN (A, C)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (SI - NO)
21	Servicio al Ciudadano	Hallazgo SCI	Auditoria interna	En el informe de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes atendidas publicado en la WEB de la Cancillería se registra la cantidad de trámites efectuados y que fueron recibidos por los medios que tiene el CIAC, sin embargo en el citado informe nose incluyen las PQR's que recibe el Ministerio de Relaciones Exteriores por otros medios o dependencias	1. modificar el procedimiento SC-PT-27 Atención a PQR's. 2. Modificar la Guia de Funcionamiento del CIAC codificada SC-Es-04. 3. Socializar la nueva versión de los anteriores documentos con a las areas involucradas de acuerdo con el procedimiento GD-PT-02	3	Edgar Piedrahita/CIAC/Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	23/05/2014	30-jul-14	10	09/10/2014	Se observa en el Sistema Maestro la publicación del procedimiento SC-PT-27 y se presenta su socialización, pero no de la Guía. ACCIÓN VENCIDA	66,66%	Abierta	
22	Gestión Administrativa	Hallazgo SCI	Auditoria interna	Los pasaportes y visas anuladas no son destruidos en los Consulados sino que se envían al Almacén General del Ministerio para su destrucción, lo que incumple el literal e) del párrafo del artículo 5 de la Resolución No. 3711 del 25 de junio de 2012 el cual establece que <i>"Parágrafo: hasta tanto se implemente el sistema centralizado de información y seguimiento a la gestión, el funcionario consular y el cónsul honorario remitirán, dentro del mismo término por medio electrónico, copia de los siguientes formatos: e) Al Grupo Interno de Trabajo de Almacén el formato GF-FO-70, acompañado del acta de destrucción de los pasaportes anulados y visas anuladas"</i> .	Modificar el artículo 5 de la Resolución 3711 del 25 de junio de 2012. Socializar la modificación del artículo 5	1	Coordinación de Almacén	15/07/2014	31/08/2014	7	02/10/2014	La Resolución aun no ha sido modificada, se encuentra para la Firma del Director de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano ACCIÓN VENCIDA	0%	Abierta	