

Manizales, 19 de octubre de 2020
UCI-JU- 079-2020

Profesional
BEATRIZ ELENA SANINT OCAMPO
Profesional Especializado
Grupo de Pasaportes
Manizales.

ASUNTO: Carta de observaciones No. 18-20

Cordial saludo,

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 87 de 1993 y el Decreto 1826 de 1994, se remite la carta de observaciones de la auditoría N° 18-2020, efectuada a la Secretaría de Hacienda, Grupo de Pasaportes.

Contra la presente carta de observaciones procede el derecho de contradicción con sus respectivas evidencias por un término de cinco (05) días hábiles, el cual empezará a contar su término al día siguiente de la entrega del presente documento.

Si se ejerce el derecho de contradicción en el plazo estipulado en el numeral anterior por parte del Ente auditado, la Oficina de Control Interno se pronunciará sobre el mismo y correrá traslado del informe final de la auditoría interna con el fin de que se suscriba el plan de mejoramiento respectivo, el mismo, contará con un término cinco (5) días hábiles para su presentación ante esta Unidad, el cual empezará a contar su término al día siguiente de la entrega del documento en mención.

Si no se ejerce el derecho de contradicción, la Oficina de Control Interno declarará en firme las observaciones y procederá el término de diez (10) días hábiles con el fin de que se realice la suscripción y presentación del plan de mejoramiento respectivo ante esta Oficina.

De igual forma, las observaciones que dentro del plan de mejoramiento se les hacen conocer y que no sean directamente de su competencia, se sugiere gestionar con las Secretarías y/o unidades de la Gobernación de Caldas el respectivo plan de mejoramiento para que se presente un plan de mejoramiento unificado, donde se muestre los responsables de gestionar cada compromiso adquirido.



Gobierno de
CALDAS

**PRIMERO
LA GENTE**

Asociado a lo anterior, el plan de mejoramiento debe suscribirse en **el formato FO-CM-01-002 (Plan de mejoramiento)**, el cual se encuentra en el SIG. – se anexa-

Atentamente,

JULIETA TORO GÓMEZ
Jefe Oficina de Control Interno

cc: Dr. Jaime Alberto Valencia Ramos. Secretario de Hacienda Departamental.
Dra. María Fernanda Gómez Díaz. Jefe de Ingresos.

Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44 ✉ atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co

📱 @gobercaldas 🌐 www.caldas.gov.co



**INFORME DE AUDITORÍA No. 18-2020
EFECTUADA A LA SECRETARÍA HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS
UNIDAD DE PASAPORTES**

FECHA DEL INFORME DE AUDITORÍA: septiembre 30 de 2020

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA

1.1 PROCESO: HACIENDA PÚBLICA ADMINISTRACIÓN Y RECAUDO

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL: Evaluar la gestión adelantada por el grupo de pasaportes en la Gobernación de Caldas, respecto de los procesos y procedimientos objeto de la auditoría y normatividad relacionada; verificando la existencia de controles de los riesgos implícitos y explícitos dentro trámite de Pasaportes y lo derivado de este proceso; así como la gestión documental al interior de la dependencia.

1.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Evaluación de la aplicación de los procedimientos de la Oficina de Pasaportes
- ✓ Evaluación de la atención al usuario
- ✓ Verificar el inventario de pasaportes.
- ✓ Verificar la gestión archivística de la dependencia.

1.3 ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

La auditoría se realizará al cumplimiento de las actividades del proceso de trámite y expedición de pasaportes y las actividades y controles de sus procedimientos; así como la aplicación de la matriz de riesgos de gestión y corrupción dentro de la oficina, así como la gestión documental. Se efectuará evaluación a la integridad del cuerpo de los procesos y procedimientos en el cumplimiento cabal de los principios administrativos aplicables a su actuar.

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

2.1. REVISIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL

La Jefatura de Control Interno en su proceso de auditoría verificará el cumplimiento de las políticas, procedimientos y requisitos de acuerdo a lo establecido en:

2.1.1 Normas externas:

- Decreto 1067 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores" Capito 4 pasaportes.



- Decreto 1743 de 2015 “por medio del cual se modifican parcialmente las disposiciones generales de las Oficinas Consulares Honorarias, Pasaportes, Visas, de la Protección y Promoción de Nacionales en el exterior, del Retorno, del Fondo Especial para las Migraciones, de la Tarjeta de Registro Consular y disposiciones de Extranjería, Control y Verificación Migratoria, de que tratan los Capítulos III al XI, y 13, del Título I de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1067 de 2015.”
- Ley 594 de 2000 – “Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 1080 de 2015 – “Por medio del cual se expide el decreto reglamentario único del sector cultura; parte 2.8.”
- Resolución 9713 de 2017. “Por medio de la cual se establecen las tarifas que deben pagar los usuarios por los servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores, con destino a su Fondo Rotatorio, y se deroga la Resolución número 5370 del 24 de agosto de 2015”.
- Resolución 213 de 2017, emanada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.” Por la cual se actualiza la reglamentación para la elaboración y envío de los informes sobre actuaciones y recaudos, se establecen los parámetros de presentación del informe de gestión consular, y se derogan las Resoluciones 3711 de 2012 y 1770 de 2015”
- Resolución 10077 de 2017 “Por la cual se regulan las disposiciones referentes a los pasaportes y se deroga la Resolución número 8327 de 2017”.
- Resolución 6452 de 2008 “Por la cual se adopta el mapa de procesos versión 2 y los Procedimientos del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.”
- Resolución 6339 de 2014 “Por medio de la cual se modifica la Resolución número 6452 del 17 de noviembre de 2008, referente a la adopción del mapa de procesos y Procedimientos del Ministerio de Relaciones Exteriores y de su Fondo Rotatorio.”

2.1.2 Normas internas:

- Convenio 009 de 2010. “Aunar esfuerzos para la expedición de pasaportes en el Departamento de Caldas, incluidos los elementos para ello en calidad de comodato”. Plazo 3 años a partir de la suscripción del presente convenio.
- Procesos: Matrices de procesos y procedimientos.
- Procedimientos: Gestión de Pasaportes
- Procedimiento: Gestión Documental
- Matriz de riesgos por procesos con sus controles.
- Procedimiento: Gestión de Corrupción y seguridad digital.
- MIPG Dimensión Control Interno
- Guía de Administración de Riesgos

2.2. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA:

La auditoría realizada por la Oficina de Control Interno a la Secretaría de Hacienda del Departamento de Caldas, se le dio apertura el día 08 de septiembre, a las 08:00, en la oficina del Grupo de Pasaportes en compañía de los funcionarios de la Secretaría: MARIA FERNANDA GÓMEZ DÍAZ, Jefe de la Dependencia de Ingresos; BEATRIZ ELENA SANINT OCAMPO, profesional especializado, quien funge como jefe de la oficina Grupo de Pasaportes, y el grupo auditor de la oficina de Control Interno: JULIETA TORO GOMEZ Jefe Oficina de Control Interno y LUIS HERMAN BETANCUR ALVAREZ, profesional universitario, adscrito a la JCI.



Se expuso por parte del equipo auditor de Control Interno, la metodología de la auditoría a realizar, el alcance y los objetivos y aspectos generales de la misma.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

3.1 CONCEPTO GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

De conformidad con el Plan Anual de Auditoría Auditorías, aprobado por el Comité Interno de Control Interno para el año 2020, se realizó auditoría interna al macro proceso de gestión de Pasaportes en la Gobernación Departamental de Caldas.

El pasaporte es el documento que identifica a los colombianos en el exterior. Todo colombiano que viaje fuera del país deberá estar provisto de un pasaporte válido, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados e instrumentos internacionales vigentes. El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene la competencia de reglamentar todo lo concerniente a las clases de pasaportes, a los requisitos para la expedición de los documentos de viaje y a los demás trámites y procedimientos relacionados con la materia.

Este documento será expedido únicamente por el Ministerio de Relaciones Exteriores directamente o a través de convenios suscritos para tal efecto. En este aspecto, se han celebrado convenios entre la Gobernación de Caldas y el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, siendo el más reciente el Convenio Interadministrativo N° 009 de 2010, el cual se encuentra vigente; conforme a la cláusula sexta del mismo, "*Plazo de Ejecución: El presente convenio tendrá una duración de 3 años contados a partir de su perfeccionamiento, y se entenderá prorrogado automáticamente al vencimiento del termino en iguales condiciones, si por lo menos con tres meses de anticipación a la fecha de su vencimiento, ninguna de las partes comunica a la otra su intención de darlo por terminado.*"

Este convenio contempla las directrices para realizar el proceso de expedición de pasaportes, de conformidad con un anexo técnico suministrado por el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, para que el procedimiento de captura de la información de los ciudadanos que solicitan el pasaporte esté acorde a lo señalado en el referido anexo. También determina que se debe contar con las instalaciones adecuadas y cumplir con los protocolos de seguridad y manejo establecidos, en cuanto a la atención al público.

En la página Web de la Gobernación de Caldas no se encuentra un enlace que le permita al ciudadano ingresar a la información relacionada con la expedición de pasaportes, y agendar su cita. El agendamiento de cita se realiza de forma telefónica, de manera personal o vía correo electrónico.

Para la ejecución de la auditoría se realizó el análisis documental, elaboración de lista de verificación, se elaboró el plan de auditoría, y reuniones con los líderes o responsables de los procesos y procedimientos que se aplican dentro de la oficina del Grupo de Pasaportes de la Gobernación Departamental de Caldas, por medio de entrevista, encuesta u otros instrumentos para obtener la evidencia física por cada una de las mismas en la medida de ser posible para construir el informe final de auditoría.



Durante el ejercicio de la auditoría se realizaron las siguientes actividades:

1. Visita a las dependencias de la oficina del Grupo de Pasaportes.
2. Entrevista y aplicación de encuestas con los responsables de los procesos
3. Diligenciamiento de las listas de verificación con los responsables de los procedimientos.
4. Revisión gestión documental dentro en la oficina del Grupo de Pasaportes.
5. Revisión de procesos y procedimientos.
6. Socialización resultados de la auditoría
7. Presentación informe preliminar
8. Evaluación de respuesta al informe preliminar en ejercicio del derecho de réplica.
9. Informe final.

Una vez aplicadas técnicas de entrevista y encuesta a los servidores públicos que laboran dentro de la oficina de Grupo de Pasaportes, se pudo establecer que, en la Gobernación del Departamento de Caldas, no han sido establecidos los procesos y procedimientos para el trámite de pasaportes que realizan los ciudadanos que llegan a solicitar los mismos.

De igual manera no se tiene levantada la matriz de riesgos de gestión y de corrupción al interior de la dependencia.

Es de anotar que, según informe de la profesional especializada encargada de la dependencia, para el trámite de los pasaportes se siguen los procedimientos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Colombia.

Dentro del análisis de la encuesta, de las preguntas 1 a 8 el 100% de las funcionarias que hacen parte del Grupo de Pasaportes, manifiestan que faltan los respectivos instrumentos de mapa de riesgos de corrupción; a excepción de la respuesta dada por la Jefe de la Oficina a la pregunta 4, que ella conoce los procedimientos de la Cancillería; de igual forma se puede observar que no se cuenta con una política de Gestión Documental.

A la pregunta 9 el 50% afirma que está reglamentado el procedimiento de “Pasaportes” dentro del manual de procesos y procedimientos y el otro 50% afirma lo contrario.

Frente a la encuesta de atención al ciudadano, se tiene dividida la respuesta entre positivo y negativo; esto porque realmente quien hace la verificación de la atención al ciudadano, es la Cancillería de Colombia, mediante aplicación de encuesta vía email, mismos resultados que son dados a conocer a la Gobernación de Caldas y de los mismos dependen las recomendaciones que la Cancillería le podría realizar a la Gobernación.

Todas manifiestan que han recibido capacitación en lo que respecta a revisión de documentos.



En la pregunta 13, 3 manifiestan conocer el decreto 1067 de 2015, y 1 que no, mas de las que manifiestan conocer el decreto, únicamente una afirmó que el vigente era el Decreto 10077 de 2017.

Se pudo establecer que, dentro de la oficina del Grupo de Pasaportes, no se tiene establecida la política de gestión documental, y esta es de suma importancia puesto que conforme lo define el AGN, “La política de gestión documental en el Estado Colombiano, acorde con el artículo 6 del Decreto 2609 de 2012 debe ser entendida como el conjunto de directrices establecidas por una entidad para tener un marco conceptual claro para la gestión de la información física y electrónica, un conjunto de estándares para la gestión de la información en cualquier soporte, una metodología general para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación de la información, independiente de su soporte y medio de creación, un programa de gestión de información y documentos, una adecuada articulación y coordinación entre las áreas de tecnología, la oficina de Archivo, las oficinas de planeación y los productores de la información”.

Dentro del Convenio 009 de 2010, se hace referencia a equipos que la Cancillería de Colombia entregó en comodatos así:

ITEM	ELEMENTOS
1	CÁMARA FOTOGRÁFICA
2	CPU COMPUTADOR
3	MONITOR
4	TECLADO
5	MOUSE
6	LECTOR BIOMÉTRICO DE HUELLA
7	PAD PARA FIRMA
8	ESCÁNER
9	IMPRESORA LÁSER
10	LICENCIA WEBVISOR

Como se puede observar no se establece cantidad de equipos que dejaron en comodato, ni número de serie con los cuales se puedan identificar, al respecto la profesional Beatriz Elena informa que ha realizado las gestiones respectivas ante bienes muebles del departamento para ingresar estos elementos en calidad de comodato.

De igual manera se encuentra otra relación de bienes muebles ya identificados con la respectiva placa, así:

Elementos	No. Inventario	Serial
Lector Biométrica De Huella	97070	S8Z01007748
Lector Biométrica De Huella	97085	S8Z01007733
Monitor Marca Hp	97883	CNC006PTHX
Escáner Marca Plusteck	97513	574L9C000778
Escáner Marca Plusteck	96262	574L99000357
CPU Marca Hp	97664	MXL01902H15
Pac De Firmas	97289	H10C1111
Pac De Firmas	97349	H10C1171
Licencia Webvisor Librería	96688	NO TIENE
Cámara Fotográfica Marca Cannon	*183353	REBEL XE EOS
Cámara Fotográfica Marca Cannon	*183354	REBEL XE EOS

En la relación anterior vemos, que las cámaras fotográficas están relacionadas en su serial con su nombre de línea de producción.

De igual forma, de acuerdo a la información suministrada por la profesional Beatriz Elena Sanint Ocampo, actual jefe del Grupo de Pasaportes, al momento de recibir la oficina se encontró con la situación que: *“Frente al tema de inventario... es bueno aclarar que cuando tuve cita en la cancillería allí se me informó de faltante de unas libretas de pasaportes, situación que procedí a verificar en el sistema en el mes de febrero, y se ofició a la cancillería sobre las situaciones presentadas con las libretas presuntamente faltantes...”*

En inventario realizado el 30 de septiembre al momento del cierre, se constató que según la plataforma SITAC, se encuentran 406 libretas sin entregar y 25 libretas las cuales no se ha podido establecer si fueron entregadas; puesto que no se encuentran descargadas de la plataforma y el contacto con los ciudadanos se ha dificultado debido a que o no responden en los teléfonos de contacto o no dejaron datos para contacto o no entregaron datos fidedignos.

Ante la situación de faltantes, la profesional Beatriz Elena Sanint Ocampo, remitió oficio en enero 30 a la doctora ANDREA DEL PILAR ROZO, funcionaria de la cancillería he hizo relación de los pasaportes que estaban pendientes de entrega en SITAC y se pudo verificar conforme a la relación que se anexó, que la gran mayoría de ellos aparecen entregados, según SITAC, otros de los que no aparecían entregados según la plataforma, se llamaron a los teléfonos de contacto que dejaron y se verificó que fueron entregados, se encontró problemas para la respectiva verificación en los pasaportes Nos. AV355009, AV534548, AV534783, AV538719, AV611510, AV791496, AV857541, AW028926, AW046004, AW080705; debido a que no dejaron datos de contacto y/o no eran los números de contacto o no conocían al menor de edad.

Otro aspecto frente al tema de inventarios fue que, al momento de iniciar la entrevista, el pasado 30 de septiembre, se indagó por el número de libretas al momento y no se pudo informar claramente cuantas tenía al momento, lo que obedece a posibles deficiencias en el control de las libretas.

Así mismo se informa por parte de la Jefa del Grupo de Pasaportes, que debe de mantener el programa TeamViewer, mismo que ha sido suspendido por el área de sistema aduciendo que no está licenciado y este programa es por el cual la Cancillería le hace monitoreo a los equipos instalados en la Gobernación de Caldas, en caso de que presenten alguna falla en el sistema y ellos, la Cancillería, desde el nivel central entren a realizar los respectivos arreglos al sistema.

Anteriormente no se tenía una seguridad frente a la custodia de los Pasaportes, puesto que estos se encontraban en cajas de cartón, donde cualquiera de los funcionarios o personal ajeno a la oficina los podría manipular; en la actualidad se le da una mejor seguridad, sin ser la óptima como lo muestra la imagen.

3.2 FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Personal con experticia, compromiso y vocación de servicio	Deficiencias en el Sistema de Información para realizar seguimiento a entrega de pasaportes
Claridad en las funciones y responsabilidades del equipo de trabajo	Rotación de personal
Servicio personalizado	Fallas en los sistemas tecnológicos; respecto del hardware presentan daños al parecer en los puertos lo que desconfigura los periféricos.
Fácil acceso a la prestación de los servicios por la ubicación de la sede de atención al ciudadano	Falta de directiva interna que regule los procesos y procedimientos.
Responsabilidad y compromiso de la actual jefe del Grupo de Pasaportes y su equipo de trabajo.	Deficiencia en seguridad del inventario de Pasaportes
	Falta de interconexión con sistemas de información de Registro Civil, Cédula de Ciudadanía y Tarjetas de Identidad
	Auditoría, interna, a inventario de pasaportes.

	Asignación de turnos por internet, alojada dentro de la página de la Gobernación de Caldas.
	Carencia de licencia para el programa TeamViewer
	Deficiente gestión documental.
	Deficiencia en la custodia de los pasaportes.

3.3 OBSERVACIONES

3.3.1 REGLAMENTACIÓN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

Criterio: Conforme a lo establecido en la Ley 87 de 1993, en su artículo primero, párrafo: *El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, resaltado fuera de texto, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal;* artículo 4, “Elementos para el sistema de Control Interno” literal b “Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.”; literal i “Simplificación y actualización de normas y procedimientos.”

Observación: No se evidenció reglamentado legalmente, el procedimiento Pasaportes dentro del manual de procesos y procedimientos de la Gobernación del Departamento de Caldas y no se cuenta con la matriz de riesgos de gestión y de corrupción.

Esto dificulta el cumplimiento de su objeto; entre ellas orientar la simplificación de trámites como objetivo permanente de la administración y en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución política, no existe una guía metodológica con el propósito de orientar a los usuarios (comunidad) en la racionalización de los trámites, los procesos y los procedimientos que se aplican para la expedición y entrega del pasaporte

Recomendaciones: Adoptar por parte de la Gobernación de Caldas los procesos y procedimientos ya establecidos por parte de la Cancillería de Colombia, así como sus mapas de riesgos de gestión y de corrupción; en lo referente a los trámites de Pasaportes.

3.3.2 ASIGNACIÓN DE TURNOS

Criterio: Ley 87 de 1993, Elementos para el sistema de Control Interno” literal i “Simplificación y actualización de normas y procedimientos.”



Observación: Aunque es cierto que se tiene como sistema de asignación de turnos para trámite de pasaportes el hacerlo de manera presencial y/o vía telefónica, no es menos cierto que la primera es un desgaste para el ciudadano y la segunda es un desgaste para el servidor público, puesto que los ciudadanos no tienen respeto por horario de trabajo y al visitar la página de la Gobernación de Caldas y confrontarlas con otras Gobernaciones, se pudo establecer que la página de la Gobernación, no existe un sistema de asignación de turnos, a través de un enlace en su página. Si se genera un enlace para este tipo de solicitud de citas, se podría ofrecer mayores garantías y facilidades para la expedición y entrega de pasaportes a los usuarios.

Esto puede permitir que al no tener adecuada la guía del usuario en línea, no se evidencie claramente que el ciudadano suministre los datos básicos amén de los de la cédula de ciudadanía, tales como un correo electrónico para notificación del trámite, si actualmente es residente del departamento de Caldas o cuál es su lugar de residencia; si es residente de nuestro país o desde cuando reside en él.

Recomendaciones: Incluir un link dentro del enlace de trámites y servicios de la página de la Gobernación de Caldas, que permita al ciudadano también agendar su cita para la solicitud de expedición de pasaportes.

3.3.3. IDENTIFICACIÓN CLARA DEL CIUDADANO.

Criterio: Verificación procedimientos Cancillería de Colombia.

Observación: No se evidenció claramente una forma que permita verificar que realmente los datos de contacto que presenta el ciudadano al momento de dar inicio al trámite de solicitud de pasaporte, correspondan efectivamente con sus datos personales de contacto.

Este hecho hace que se cuente con un alto índice de libretas de pasaportes sin entregar o sin poder verificar si realmente fueron entregados o no, aquellos pasaportes faltantes.

Recomendaciones: Corroborar de manera aleatoria, especialmente en los casos de menores de edad o ciudadanos en los cuales se adviertan, imprecisiones y/o dudas al momento de brindar la información dentro del proceso de realizar el trámite de pasaportes, que los números de contacto que refieran los ciudadanos, si correspondan al titular y/o al responsable del trámite de solicitud de pasaporte. Hecho mediante el cual se puede verificar la legitimidad del peticionario

3.3.4. GESTIÓN DOCUMENTAL – DOCUMENTO ELECTRÓNICO.

Criterio: Ley 594 de 2000 y sus decretos reglamentarios. Documento electrónico Es la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares

Observación: No se observa cumplimiento de la Ley 594 de 2000 o Ley general de Archivos, en cuando a la gestión documental dentro de la oficina de pasaportes; porque



no se ha establecido de parte de la Gobernación de Caldas la gestión documental, ni se ha reglamentado lo correspondiente al documento electrónico.

Lo anterior puede permitir que se extravíen documentos, dificultando el cumplimiento del objetivo en cuanto a gestión documental.

Recomendaciones: Conformar expedientes electrónicos con los informes presentados a la Cancillería de Colombia, y demás documentos generados y tramitados desde y hacia la Cancillería de Colombia.

3.3.5. INVENTARIO Y SEGURIDAD DE PASAPORTES.

Criterio: Resolución 10077 de 2017, “Por la cual se regulan las disposiciones referentes a los pasaportes y se deroga la Resolución 8327 de 2017.”; Convenio 009 de 2010.

Observación: No se evidenció de forma clara el inventario de pasaportes que se tienen en la oficina. Esto puede contribuir en un momento determinado el que se facilite el extravío de estos documentos. De igual manera se pudo establecer que dentro del archivador donde se encuentran las libretas, se observan libretas desde enero de 2020 hasta la fecha, sin entregar.

Recomendaciones: Mantener en el archivador referido, los pasaportes “vigentes” para entrega, o sea los tramitados y expedidos dentro del mes en curso y los restantes pasaportes aún no reclamados (expedidos en meses anteriores) mantenerlos en una caja fuerte.

De igual manera evaluar la necesidad de instalar cámaras de video en los cubículos de registro de información y de custodia y entrega de pasaportes

3.3.6. SOFTWARE DE APOYO.

Criterio: Convenio 009 de 2010.

Observación: Se tiene deshabilitado, por parte de la oficina de sistemas de la Gobernación de Caldas, el programa TeamViewer y este software es por medio del cual se tiene contacto con la Unidad de Sistemas de la Cancillería de Colombia, para cuando se presente inconvenientes o fallas dentro de los servidores que en la Gobernación esta destinados al servicio en el Grupo de Pasaportes.

Esto lleva a deteriorar el servicio que se presta al ciudadano.

Recomendaciones: Tramitar a través de la oficina de sistemas del Departamento la adquisición del software TeamViewer, puesto que es el programa que utiliza la Cancillería de Colombia para acceder a los equipos que se encuentran instalados en la Gobernación en cumplimiento del Convenio 009 de 2010. De no ser posible la adquisición de la

licencia, gestionar con el área de Sistemas la posibilidad de autorizar que los funcionarios del Grupo de Pasaportes, puedan descargar el TeamViewer cuando lo requieran y una vez utilizado este servicio, deshabilitarlo.

4. DERECHO DE CONTRADICCIÓN

Contra la presente carta de observaciones procede el derecho de contradicción con sus respectivas evidencias, lo cual para su presentación se da un plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la entrega del presente documento.

5. SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Si se ejerce el derecho de contradicción en el plazo estipulado en el numeral anterior por parte del auditado, la oficina de Control Interno se pronunciará sobre el mismo y correrá traslado del informe final de la auditoría interna con el fin de que se suscriba el plan de mejoramiento respectivo, el mismo, contará con un término de diez (10) días hábiles para su presentación ante esta oficina, el cual empezará a contar a partir del día siguiente de la entrega del documento en mención.

Si no se ejerce el derecho de contradicción en el término de los cinco (05) días hábiles, según lo anterior, la oficina de Control Interno declarará en firme las observaciones y procederá el término de diez (10) días hábiles con el fin de que se realice la suscripción y presentación del plan de mejoramiento respectivo.

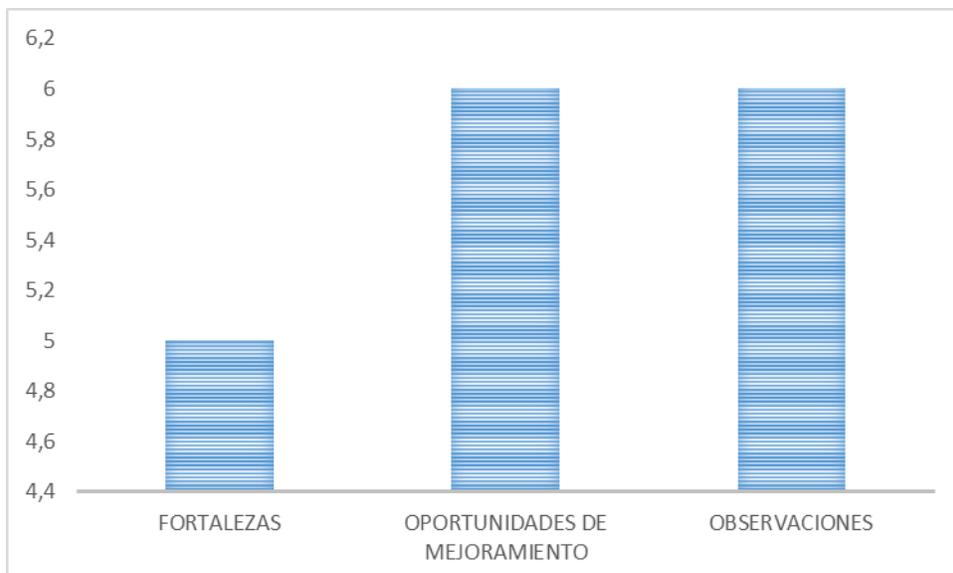
Asociado a lo anterior, el plan de mejoramiento debe suscribirse en **el formato FO-CM-01-002 (Plan de mejoramiento)**, el cual se encuentra en el SIG.

5.1 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Es un deber de la Secretaría auditada, llevar a cabo el seguimiento periódico de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento, conforme las fechas de culminación establecidas para cada una de las acciones con las cuales se pretende corregir la situación evidenciada.

A la oficina de Control Interno deberá remitirse semestralmente (en los meses de junio y diciembre), el seguimiento del plan de mejoramiento con los soportes que permitan evidenciar el cumplimiento de las acciones suscritas en dicho plan.

5.2 GRÁFICO DE RESUMEN DE (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES).



JULIETA TORO GÓMEZ
Jefe Oficina de Control Interno
Líder Auditoría

LUIS HERMAN BETANCUR ALVAREZ
Profesional Universitario JCI
Auditor.