



**MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES**

INFORME ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN 2022





Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Julio - Septiembre de 2022

El presente informe refleja los resultados de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a partir de la medición periódica de los ochenta (80) indicadores de gestión reportados para el tercer trimestre de la vigencia 2022.

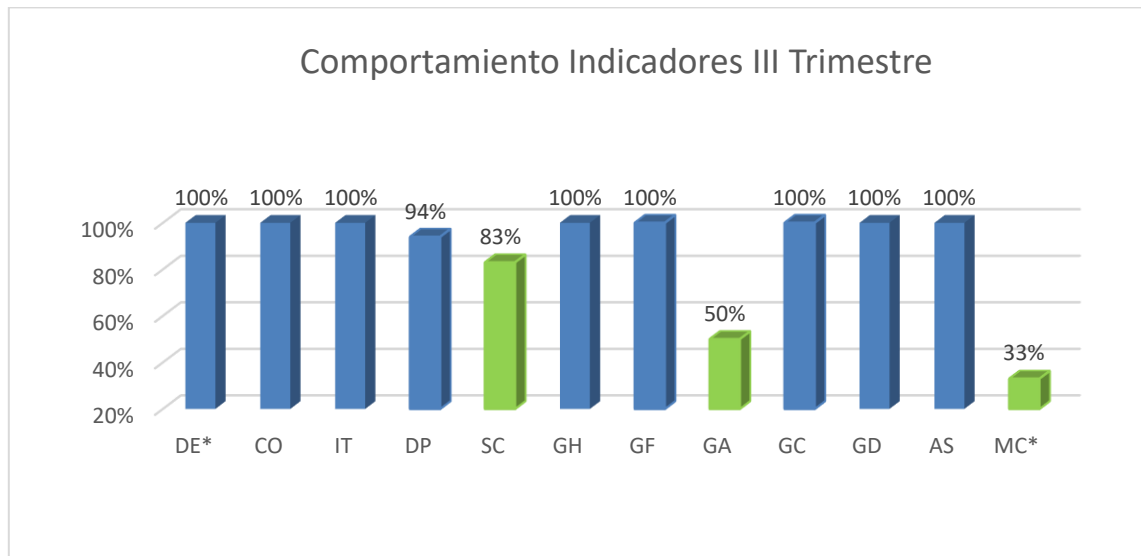
En este sentido, para facilitar la lectura de los reportes se deben tomar como referencia las siglas de identificación de cada proceso, las cuales se muestran a continuación, en la Tabla 1. “Siglas de identificación de procesos”:

Tabla1. “Siglas de identificación de procesos”

SIGLA	**PROCESO	MACROPROCESO
DE*	Direccionamiento Estratégico	Estratégicos
CO	Comunicaciones	
IT	Gestión de Información y Tecnología	
DP	Desarrollo de la Política Exterior	Misionales
SC	Servicio al Ciudadano	
GH	Gestión del Talento Humano	Apoyo
GF	Gestión Financiera	
GA	Gestión Administrativa	
GC	Gestión Contractual	
GD	Gestión Documental	
AS	Administración de los Sistemas de Gestión	
MC*	Evaluación y Mejora de la Gestión	Evaluación

**por la naturaleza de medición de los indicadores que pertenecen a estos procesos, se incluyen los datos reportados con corte al segundo trimestre del 2022, teniendo en cuenta que la medición de estos indicadores es mes vencido. ** El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cuenta con catorce (14) procesos, sin embargo, por la periodicidad de reporte con corte al tercer trimestre de la vigencia 2022 no se incluyen los procesos de Apoyo Jurídico y Evaluación Independiente al tener indicadores de frecuencia semestral.*





ANÁLISIS DE TENDENCIAS POR PROCESOS

El Proceso de Direccionamiento Estratégico presentó un desempeño del 100%, el cual representa el resultado del segundo trimestre del 2022, teniendo en cuenta que este proceso se mide trimestral vencido. Es importante mencionar que este proceso cuenta con dos indicadores de gestión “Cumplimientos de los objetivos de calidad” y “Avance de ejecución del plan de acción institucional” el cual superaron la meta establecida.

El Proceso de Comunicaciones para el tercer trimestre presentó un nivel de desempeño del 100%, evidenciando el cumplimiento en los tiempos de respuesta a los requerimientos de los medios de comunicación, y logrando una eficiencia en el alcance las publicaciones en redes sociales.

El proceso de gestión de la información y tecnología para el tercer trimestre de la vigencia 2022 presentó un desempeño del 100%, es un proceso que se destaca por su excelente gestión teniendo en cuenta que consecutivamente los indicadores “Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI (IG)”, “Nivel de cumplimiento en el desarrollo de los Sistemas de Información (IG)”, “ Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológico (IG)”, “Satisfacción usuarios mesa de ayuda (IG)” y “ Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI (IG)”, lograron superar la meta propuesta.

El Proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el tercer trimestre de 2022 presentó un desempeño general del 94%, se evidencia un leve aumento frente al trimestre anterior, sin embargo, el indicador “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas (IG)” no logró superar la meta establecida.

El Proceso de Servicio al Ciudadano durante el tercer trimestre del 2022 presentó un desempeño general del 83%, se evidencia un leve aumento del 1% frente al trimestre anterior, es importante mencionar que se incluye para el presente reporte los indicadores creados recientemente de la Embajada de Colombia en Canadá, lo cual mostraron un resultado satisfactorio para ser la primera medición, no obstante, los indicadores que no lograron cumplir la meta son “Satisfacción





usuarios Apostilla y Legalización (IG)", "Satisfacción usuarios Oficina de Pasaportes en las Gobernaciones (IG)" y "Porcentaje de Producto no Conforme en trámites de registraduría (ECRSJ) (IG)".

El Proceso de Gestión del Talento Humano presentó un desempeño satisfactorio durante el tercer trimestre del 2022, teniendo un resultado del 100%. Es importante mencionar que este proceso cuenta con diez indicadores de gestión que al cierre del tercer trimestre, todos lograron superar la meta propuesta.

El Proceso de Gestión Financiera durante el tercer trimestre presentó un desempeño del 100%, evidenciando una eficiencia en las cuentas pagadas y obligadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y así mismo, en el tiempo utilizado para el trámite y pago de las devoluciones recibidas.

El Proceso de Gestión Administrativa para el tercer trimestre del 2022 presenta un nivel de desempeño del 50%, evidenciando una eficacia en la legalización de compras de bienes en el exterior, sin embargo, el indicador "Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento (IG)" no logró superar la meta estipulada.

El Proceso de Gestión Contractual durante el tercer trimestre del 2022 obtuvo un desempeño del 100%, evidenciando un aumento significativo frente al trimestre anterior y así mismo, una eficacia en la contratación de bienes y servicios Del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

El Proceso de Gestión Documental presentó un desempeño general del 100% durante el tercer trimestre del 2022, evidenciando una eficacia en la entrega de la correspondencia.

El proceso de administración de los sistemas de gestión presenta un nivel de desempeño para el tercer trimestre del 100%, es importante mencionar que los indicadores "Apropiación e implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos", "Apropiación e implementación del Programa de Ahorro y Uso eficiente de Agua", "Apropiación e implementación del Programa de Ahorro y Uso eficiente de Energía", "Apropiación e implementación del Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos" y "Cumplimiento de las comunicaciones del Sistema de Gestión Ambiental" lograron superar la meta establecida, por lo que se destaca la mejora del Sistema de Gestión Ambiental.

El proceso de Evaluación y Mejora de la gestión para el tercer trimestre del 2022 presentó un desempeño del 33%, es importante mencionar que el reporte de los indicadores se realiza mes vencido, y para el presente reporte los indicadores que no lograron cumplir la meta son. "Cumplimiento de las acciones definidas en el Mapa de Riesgos (IG)" y "Eficacia en la gestión de riesgos (IG)".





RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTAR

Es necesario adelantar análisis de causas y formular los respectivos planes de mejoramiento (EI-FO-006) para los indicadores que presentan periodos consecutivos en los que se incumple la meta, para ello deberán seguir la metodología establecida en el procedimiento "Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora". El incumplimiento de las políticas de operación puede generar hallazgos en posibles ejercicios de auditorías internas o externas:

Área responsable	Indicador
Grupo Interno de Trabajo de Mantenimiento	Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento (IG)
Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Calle 53	Satisfacción usuarios Oficina de Pasaportes en las Gobernaciones (IG)
Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas (IG)
Sección Consular de la Embajada de Colombia en San José de Costa Rica	Porcentaje de Producto no Conforme en trámites de registraduría (ECRSJ) (IG)
Grupo Interno de Trabajo de Apostilla Y legalizaciones.	Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización (IG)

Elaboró: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Fecha: Octubre de 2022.

