|  |
| --- |
| **PROCESO:** DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, FORMULACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA POLÍTICA EXTERIOR |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Definir directrices para la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la formulación de planes, programas y proyectos orientados al cumplimiento de las metas del Ministerio de Relaciones Exteriores, el Fondo Rotatorio y las Entidades del Sector. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **POLÍTICOS** | * Cambio de Gobierno
* Cambios normativos nacionales o internacionales que afectan la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
* Cambios normativos que regulan las actividades de las Oficinas de Planeación
 | **PERSONAL** | * Desconocimiento de los recursos disponibles en el momento de la formulación de planes y programas.
* Pérdida de la gestión del conocimiento, por la rotación de personal
* Sobrecarga laboral en los funcionarios, por insuficiencia de personal.
* Falta de apropiación conceptual sobre la aplicación de los lineamientos de Protección de Datos.
 |
| **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Compromisos establecidos con las partes interesadas, sin formalización, priorización y comunicación por las áreas del Ministerio a la Oficina Asesora de Planeación.
 |
| **SOCIALES** |  | **ESTRATÉGICO** | * Desarticulación de las Misiones Consulares con el direccionamiento estratégico de la Entidad
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Indisponibilidad de los aplicativos de Entidades externas, utilizados por el Ministerio.
 | **FINANCIERO**  | * Insuficiente capacidad instalada
* Deficiente capacidad instalada
 |
| **TECNOLOGÍA**  | * Desactualización de la herramienta tecnológica del Sistema Integrado de Gestión, que no permite atender las necesidades para la articulación de los diferentes niveles de planificación de la Entidad
 |
| **PROCESOS** | * Dificultad en la implementación permanente de los lineamientos sobre Protección de Datos
 |
| **COMUNICACIÓN EXTERNA** | * Falta de participación de las partes interesadas
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Apoyo permanente de la Superintendencia de Industria y Comercio en la implementación en la Ley de Protección de Datos
* Aplicación de nuevos modelos de gestión que permitan fortalecer los procesos
* Cambio de visión por parte de la Alta Dirección
 | * Participación de la Oficina Asesora de Planeación en el proceso de inducción.
* Referentes en la aplicación de la Ley de Protección de Datos Personales para entidades de Gobierno
* Conocimiento del sector de Relaciones Exteriores y de la operación de la Organización por parte de los funcionarios de la Oficina de Planeación y Desarrollo Organizacional.
 |

|  |
| --- |
|  **PROCESO:** COMUNICACIONES |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Planear, coordinar, implementar y evaluar las estrategias de comunicación que permitan divulgar a las partes interesadas el que hacer del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para contribuir al fortalecimiento de su imagen. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **POLÍTICOS** | * Acciones de gobiernos extranjeros que afecten la imagen de Colombia, el Ministerio de Relaciones Exteriores, y/o connacionales en el exterior.
 | **PERSONAL** | * Falta de experticia en los temas de política internacional, que permita proceder de forma adecuada y oportuna.
* Funcionarios que atienden medios de comunicación sin considerar el conducto regular y las directrices establecidas por el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa.
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Amenazas cibernéticas que impidan al Ministerio de Relaciones Exteriores la divulgación de la información.
* Indisponibilidad de las redes sociales, que impidan la publicación o envío de información a las partes interesadas.
 | **PROCESOS** | * Entrega inoportuna de información que se constituye en insumo para gestionar y comunicar las actividades del Ministerio de Relaciones Exteriores.
* Falta de estandarización y unificación de la información, por parte de algunas coordinaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores
* Uso indebido de la imagen corporativa de la Cancillería.
* Publicación indebida de información a través de los canales de información del Ministerio.
* Incumplimiento de las directrices, en algunas Misiones de Colombia en el exterior, sobre temas a tratar con los medios de comunicación
* Uso por parte de las Misiones de Colombia en el exterior de canales, plataformas digitales y redes sociales, diferentes a las oficiales que están bajo los dominios *embajada.gov.co; consulado.gov.co y mision.gov.co* para publicar contenidos que no cuenten con los filtros de revisión y aprobación, por parte de las direcciones y coordinaciones responsables en el Ministerio de Relaciones Exteriores.
* Falta de equipos que soporten el proceso de grabación audiovisual, y de posproducción profesional por parte del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa.
* Falta de equipos tecnológicos para producir material que pueda ser divulgado a través de redes sociales.
 |
| **SOCIALES** | * Falta de preparación de algunos periodistas que cubren la agenda del Ministerio de Relaciones Exteriores.
* Atentados terroristas
 | **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Temas coyunturales de importancia que no son informados al GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, que tenían el potencial de fortalecer la imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores.
 |
| **COMUNICACIÓN EXTERNA** | * Difusión de información falsa sobre la gestión y funcionarios del Ministerio, del sector y de la política internacional.
 | **TECNOLOGÍA** | * Fallas en los sistemas o herramientas tecnológicas que impidan al Ministerio de Relaciones Exteriores la divulgación de la información.
 |
| **MEDIOAMBIENTALES** | * Desastres Naturales
 |  |  |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Posicionamiento de Colombia en el exterior.
* Tendencias de nuevas tecnologías de información y comunicación.
* Mayor cubrimiento por parte de los medios de comunicación, nacionales e internacionales de la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores.
 | * El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con canales de comunicación tanto internos como externos, para divulgar información a las partes interesadas.
* Información actualizada a funcionarios en el exterior por medio de los canales de comunicación interna.
* Posicionamiento de la imagen del Canciller, Viceministras, directivos y embajadores.
* Registro en medios de la agenda positiva del Ministerio de Relaciones Exteriores.
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO**: GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Habilitar las tecnologías de información y comunicación para maximizar los beneficios hacia el ciudadano y optimizar la productividad y trasparencia del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **TECNOLÓGICOS** | * Ataques informáticos
* Obsolescencia de las herramientas tecnológicas en uso
* Incompatibilidad de tecnologías para interoperar con otras entidades
* Calidad de servicio de Internet en algunas zonas geográficas
 | **PERSONAL** | * Recurso humano insuficiente para atender los diferentes procesos de la entidad
* Falta de uso y apropiación de TI por parte de las áreas de la entidad
 |
| **FINANCIERO** | * Limitaciones presupuestales
 |
| **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Ausencia de protocolo en las comunicaciones internas
 |
| **POLÍTICOS** | * Cambios normativos que afecten la implementación de procesos automatizados
* Limitaciones jurídicas para la implementación de servicios tecnológicos de vanguardia
 | **PROCESOS** | * Procesos que no se encuentran claramente definidos
* Inadecuada aplicación de los procedimientos de TI
* Debilidad en los mecanismos de sensibilización y socialización de la estrategia de TI y servicios TI
* Falta de disposición y compromiso de algunas dependencias para la incorporación y mejora de las TIC
 |
| **SOCIALES** | * Escases de talento humano calificado en la industria de TI
 |
| **MEDIO AMBIENTALES** | * Catástrofes naturales que afecten las ubicaciones físicas de los recursos tecnológicos
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Desarrollo de nuevas tecnologías en el mercado; tendencias tecnológicas y buenas prácticas de gestión
* Impulso de Gobierno Electrónico por parte del Ministerio de Tecnología
* Colombia Compra eficiente, incorporación en acuerdo marco de precios de servicios y recursos de TIC
* Conocimiento del ciudadano en el uso de las tecnologías de información; tecnología móvil, internet y otros; facilitando así la aplicación de conceptos de Gobierno Electrónico
 | * Personal de la Dirección con capacidad técnica y experiencia profesional.
* Profesionalismo, compromiso y vocación de servicio del personal de la Dirección.
* Procesos de tecnología automatizados y alineados a mejores prácticas ITIL
* Articulación de TI con la alta dirección y con las demás áreas de la entidad
* Robusta infraestructura tecnológica (hardware, software, base de datos, comunicaciones) y seguridad
* Servicios digitales en plataformas de última generación
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:**  Desarrollar la política exterior estableciendo, manteniendo y fortaleciendo las relaciones con Estados, Organismos Internacionales y Mecanismos de Integración y Concertación Regional; así como defender y promover los intereses de los nacionales en Colombia y en el exterior, procurando su bienestar, garantizando sus derechos, y vinculándolos con el país. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **SOCIALES** | * Inexistencia de mecanismos legales que impidan la realización de trámites por parte de terceras personas. (DIDIF) (GVI)
* Agresiones por parte de los usuarios a los servidores públicos el Ministerio. (DIMCS-PD), (DIDHD-GDCR), (GAIC),(GVI)
* Desconocimiento por parte de la ciudadanía sobre los asuntos de Política Exterior. (Áreas Geográficas y Temáticas), (GACIJ)
* Situaciones excepcionales de origen antrópico, intencionales o no intencionales. (DIMCS-PD), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI) (ECRSJ) (EPELM)
* Inseguridad Ciudadana (EPELM)
* Migración irregular (salud) (ECRSJ)
* Cambio en los Flujos Migratorios (DIDHD-GDCR)
 | **TECNOLOGÍA** | * Respuesta inoportuna o falta de atención sobre soporte técnico para atender incidentes tecnológicos. (GVI)
* No se cuenta con mecanismos que permitan consultar de manera ágil e interactiva los históricos de posición de Colombia frente al desarrollo de la política exterior. (Áreas Geográficas y Temáticas)
* El sistema de correspondencia no responde a las necesidades en términos, capacidad, oportunidad y seguridad (DIP), (GAUC).
* Falta de interconexión con sistemas de información de Registro Civil, Cédula de Ciudadanía y Tarjetas de Identidad; así como con sistemas de otras entidades (DIMCS-PD) (GVI)
* No contar con diversos medios de pago para los estudios de visa o las visas autorizadas. (GVI)
* Indisponibilidad de los Sistemas internos de la Cancillería. (DIMCS-PD), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI) (ECRSJ)(EPELM)
* No identificación plena del ciudadano extranjero en los casos que presente impedimentos para la expedición de visas. GVI
* Dificultad en la consulta de expedientes antiguos en el SITAC. GVI
* Obsolescencia de equipos de cómputo que generan demoras en el proceso.
* Falta de priorización para el desarrollo tecnológico en los sistemas de información que requieren las áreas. (DIMCS-PD), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI) (DIMCS-PD)
* Diferencias en la información contenida en bases de datos, que son descargadas en diferentes momentos. (GECAI)
* Dificultad de acceso a la información objeto de consulta, disponible para consulta en el SITAC (GVI), (GECAI)
* Falta de un sistema de información que soporte y consolide las actividades que aseguren la continuidad de la posición nacional y el rol de Colombia en los diversos asuntos de competencia del Ministerio. (Áreas Geográficas y Temáticas)
* Oportunidad en la solución a los incidentes reportados por la Embajada (Sección Consular) para la atención eficiente al usuario. (ECRSJ)
* Problemas de conectividad (EPELM) (Todas las áreas del proceso)
* Falta de un Sistema de Información que permita sistematizar el trámite de solicitudes de ingreso de aeronaves y buques extranjeros al territorio nacional o de aeronaves y buques colombianos a países extranjeros (DIS)
* No contar con licencias de los aplicativos especializados para el desarrollo de la caracterización de las fronteras. (DIS)
 |
| **ECONÓMICOS** | * Recursos financieros insuficientes y giro inoportuno de los mismos para atender la gestión de la Cancillería y la participación de Colombia en escenarios internacionales (Áreas Geográficas y Temáticas), (DIP), (DIDIF), (DIMCS-DP), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI), (GACIJ) (DIAC).
* Efecto del diferencial cambiario de las divisas extranjeras frente al peso colombiano (COP), respecto a la apropiación presupuestal (DIAC- GPCCE -GVI)
* Inestabilidad económica del país sede (EPELM) (ECRSJ) (GVI)
* Recortes de recursos o falta de estos para la ejecución de proyectos financiados por la cooperación internacional (Áreas Geográficas y Temáticas), (GAIC), (GCNU) (DIAC)
* Falta De recursos en entidades nacionales competentes para realizar el traslado de bines de patrimonio cultural (DIAC)
 | **PROCESOS** | * Dificultad en la consolidación de información histórica de los tramites de placas y carnets de acreditación de funcionarios diplomáticos que se acreditan ante el Gobierno Colombiano (DIP)
* Uso indebido de información reservada/clasificada en posesión del Ministerio de Relaciones Exteriores. (Todas las Áreas del Proceso) (ECRSJ) (EPELM) (GACIJ)
* Falta de comunicación oportuna, suficiente y permanente entre las diferentes dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIMCS-DP), (GAIC), (GCNU), (GVI), (GECAI), (EPELM)(ECRSJ)
* Falta de directiva interna que regule la acreditación de representantes permanentes ante organismos internacionales (DAPM).
* Inadecuada gestión del conocimiento al tener múltiples fuentes de información, duplicidad de indicadores o temas reportados (Áreas Geográficas y Temáticas).
* Falta de agilidad o retraso de los procesos administrativos y contractuales para adelantar la gestión de la Cancillería. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIMCS-PD), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI), (GACIJ)
* Desconocimiento de los procedimientos existentes por parte de las Misiones. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Dificultad para recibir retroalimentación e información oportuna sobre los temas que manejan en las misiones. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Capacidad física de las instalaciones insuficiente para la atención a los usuarios (DIMCS-PD) (GVI)
* Instalaciones inadecuadas para la atención a personas en situación de discapacidad (GAIC), (GCNU), (DIAJI), (DDHH y DIH) (GVI)
* Diligenciamiento incompleto de los formularios de Asistencia a Connacionales por parte de los Consulados (GECAI), (GAIC)
* Ausencia de uno de los funcionarios encargados del manejo de la información y el diseño de las bases de datos. (GECAI)
* Medios insuficientes de pago para los trámites de Pasaportes (DIMCS-DP)
* Falta de aplicación de controles establecidos para el trámite de pasaportes en las Oficinas expedidoras (DIMCS-DP)
 |
| **POLÍTICOS** | * Desarrollo de iniciativas individuales o directas por parte de las entidades. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
* No vinculación de interlocutores estratégicos en la realización de iniciativas educativas, culturales y deportiva con el incumplimiento de lineamientos de las estrategias de diplomacia pública
* Proceso de transición generado por los cambios en la institucionalidad nacional. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Cambios de decisiones de otros gobiernos frente a la posición en escenarios multilaterales, implementación de instrumentos internacionales y proyectos (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF), (DIMCS-DP), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI)
* Estados vecinos con capacidad institucionalidad limitada para corresponder a las estrategias de integración fronteriza y desarrollo social impulsadas por Colombia. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (GAIC)
* Cambios de Gobiernos, legislación, políticas públicas y regulación. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIMCS-PD), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI), (DIDIF), (GACIJ), (ECRSJ), (EPELM)
* Situaciones de orden público de otros Estados. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF), (DIMCS-PD), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI) (DIAC)
* Diferencias entre el nivel de prioridad que las entidades del estado otorgan a la aprobación de instrumentos internacionales. (Áreas Geográficas y Temáticas)
* Dependencia de entidades públicas o de otros gobiernos para adelantar la gestión propia del Ministerio (DICI)(GLCD)(GVI)(GAUC) (DIDIF) (Áreas Geográficas y Temáticas) (DIAC)
* Intervención indebida de terceros en el trámite de visado a extranjeros. (GVI)
* Cambio de corriente ideológica del Gobierno del país receptor, sus políticas públicas y legislación. (ECRSJ) (EPELM)
* Régimen político (EPELM)
* Decisiones desfavorables a los intereses nacionales por parte de Organizaciones Internacionales (Todas las Áreas del Proceso) (GACIJ).
 | **PERSONAL** | * Asignación de personal no idóneo para las actividades propias del área. (GVI) (EPELM)
* Alternaciones de funcionarios de Carrera Diplomática, que generan excesiva carga laboral (Todas las áreas del proceso). (GACIJ)
* Falta de mecanismos que permitan aprovechar y mantener la experticia temática de los servidores públicos de la Cancillería (Todas las áreas del proceso). (GACIJ)
* Limitación presupuestal para el establecimiento de una planta de personal acorde con los requerimientos del Ministerio de relaciones Exteriores. (GVI), (GECAI)
* Rotación del personal en las Misiones en el Exterior. (EPELM)
* Personal insuficiente para cubrir las necesidades del servicio. (DIMCS-PD)
* Falta de personal idóneo para adelantar el trámite de pasaportes en los Consulados (DIMCS-PD)
* Desconocimiento de la normatividad aplicable a la expedición del trámite de pasaportes por parte del personal encargado en las Oficinas expedidoras (DIMCS-PD)
* Desconocimiento por parte de los funcionarios de planta externa sobre requisitos de embalaje, almacenaje y conservación de los bienes de patrimonio cultural e indebida manipulación de los mismos
 |
| **COMUNICACIÓN EXTERNA** | * Dinamismo de la agenda de eventos oficiales de los mecanismos de concertación e integración regionales que dificulta la participación del Ministerio de Relaciones Exteriores. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP)
* Limitaciones por asuntos personales, profesionales y de agenda, de los artistas del portafolio de expresiones culturales que impidan el cumplimiento de una presentación de carácter cultural. (DIAC)
* Desconocimiento de los compromisos por parte de las autoridades del nivel territorial. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
* Dificultades para una comunicación oportuna, eficiente, relevante y permanentes con las partes interesadas (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF), (DIMCS-DP), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GECAI), (GACIJ) (EPELM) (DIS) (DIAC)
* Falta de coordinación de las entidades del Gobierno con la Cancillería en asuntos de política de exterior. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIDIF)
* Desconocimiento, falta de experticia o investigación o sesgos de los medios de comunicación sobre los temas de política exterior. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (GVI), (GAIC) (GACIJ).
* Desconocimiento de la política migratoria, por parte de los connacionales. (GAIC-GCNU)
* Desconocimiento de las actividades y servicio del Programa Colombia Nos Une, por parte de los colombianos en el exterior y los connacionales retornados. (GCNU)
* Desconocimiento por parte de la ciudadanía de los mecanismos de participación dispuestos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. (DIMCS-DP), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI).
* Desconocimiento de los requisitos para solicitar visas por parte de las autoridades del nivel territorial. (GVI)
* Falta de coordinación de las entidades del Gobierno con la Cancillería en asuntos de asistencia de connacionales en el Exterior (GAIC).
 | **ESTRATÉGICOS** | * Afectación en la presencia y posicionamiento de Colombia en escenarios internacionales por factores de previsión, planeación y/o criterios frente a la asignación de viajes al exterior de los funcionarios. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Dificultad para acceder a información externa que permita la consolidación de cifras que den cuenta de los avances en la implementación de la Política Pública (GLCD)
* Indisponibilidad de los sistemas de consulta externos. (DIMCS-DP), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI)
* Indisponibilidad de la información en tiempo real sobre prohibiciones de entrada al país de ciudadanos extranjeros. GVI
 | **FINANCIEROS** | * Reducción de presupuesto que afecte la ejecución de las actividades propias de la Cancillería y el pago de cuotas a organizaciones Internacionales. (Áreas Geográficas y Temáticas), (DIP), (DIDIF), (GECAI), (GVI), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (DIMCS-PD) (ECRSJ) (EPELM) (GACIJ)
* Insuficientes recursos financiero para atender de manera integral la caracterización en las fronteras (DIS)
 |
| **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Dificultad en la comunicación efectiva entre las dependencias del ministerio y misiones de Colombia en el Exterior. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIDIF), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI), (EPELM) (ECRSJ) (DIS)
* Falta de directiva interna que regule la acreditación de representantes permanentes ante organismos internacionales. (DAPM)
 |
| **MEDIOAMBIENTALES** | * Catástrofes naturales (EPELM) (ECRSJ) (Todas las áreas del Proceso)
 |  | * Falta de comunicación oportuna, suficiente y permanente entre las diferentes dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores y Misiones de Colombia en el Exterior. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIMCS-DP), (GAIC), (GCNU), (GVI), (GECAI), (EPELM)(ECRSJ) (DIDIF), (GAUC)
 |
| **LEGALES** | * No disponer de mecanismos que delimiten la responsabilidad civil del Ministerio de Relaciones Exteriores respecto a la participación de niños, niñas y adolescentes en iniciativas de diplomacia cultural y deportiva
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Posicionamiento de la Cancillería en espacios internacionales y su interlocución con actores nacionales e internacionales. (Todas las áreas del proceso)
* Implementación de mecanismos que permiten consolidar información sobre los avances en la implementación de Políticas Públicas (GLCD).
* Cambios en la política exterior que le han dado mayor posicionamiento a Colombia. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP), (GCNU), (DIDIF), (GVI), (GAIC)
* Fortalecer los espacios de Cooperación y coordinación interinstitucional. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP) (DIDIF), (GCNU)
* Fortalecimiento de las alianzas regionales, diversificación de los interlocutores internacionales, promoción de una agenda nacional positiva y mayor presencia multilateral. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP)
* Cambios de Gobierno de otros países y de sus prioridades en materia de cooperación y en general de política exterior. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIDIF), (GVI), (GAIC), (GCNU)
* Fortalecimiento de la institucionalidad en temas de relevancia para la política exterior del país. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (GAIC)(GLCD)(DIDHD)
* Posibilidad de trabajar con socios no tradicionales. (Áreas Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
* Importancia que están tomando las áreas geográficas para los intereses de Colombia. (Áreas Geográficas y Temáticas)
* Mayor gestión y consecución de recursos para la cofinanciación de proyectos de impacto social y económico (DIDIF), (GLCD), (GAIC)
* Percepción positiva del Plan Fronteras para la Prosperidad en diferentes instancias locales, nacionales e internacionales. (DIDIF)
* Percepción de Colombia como un país oferente de Cooperación sur-sur, y/o cooperación técnica especializada. (DICI) (GLCD)
* Cambio de percepción y reconocimiento de Colombia por su experiencia en temas relacionados con seguridad y defensa. (DISTD)
* Liderazgo y reconocimiento a nivel regional y global del presidente de la República en temas de revisión de la política exterior. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Avances legislativos en el tema migratorio, que han permitido un posicionamiento del tema en la agenda nacional. (GVI)
* Cambio de percepción y reconocimiento de Colombia por su experiencia en temas relacionados con la lucha contra las drogas. (GLCD)
* Percepción positiva de Colombia en escenario internacional como producto de los logros alcanzados en el marco del acuerdo de paz. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios (DIMCS-PD)
* Racionalización de trámites y servicios (DIMCS-PD)
* Fortalecimiento de cooperación en cuanto a estrategias y manejo de datos estadísticos, con entidades de nivel nacional. (GECAI)
* Coordinación del Ministerio con las Misiones acreditadas en Colombia y los gobiernos extranjeros para la atención de situaciones excepcionales de origen antrópico, intencional y no intencional y desastres naturales. (GAIC)
* Gobierno de orientación política y económica coincidente con Colombia. (EPELM)
* Estímulos gubernamentales de impacto positivo en el desarrollo comercial y económico. (EPELM)
* Facilidad migratoria. (EPELM)
* Ejecutar acciones de diplomacia pública a través de la realización de actividades culturales, educativas y deportivas (DIAC)
 | * Buena capacidad de convocatoria a nivel interinstitucional. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP) (DIDIF)
* Identificación de necesidades y soluciones preferiblemente sin costos en la atención a connacionales. (GAIC)
* Fortalecimiento de la Carrera Diplomática y Consular. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Capacidad de respuesta a las partes interesadas. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP)
* Personal con experticia, compromiso y vocación de servicio. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP) (DIDIF), (DIMCS-DP), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI)
* Capacidad de respuesta ante contingencias o imprevistos. (DIP), (DIDIF), (DIMCS-DP), (GAIC), (GAUC), (GCNU), (GVI), (GECAI)
* Caracterización y diagnostico departamental de la situación de las fronteras con una amplia participación de la ciudadanía. (DIDIF)
* Acompañamiento a las entidades territoriales fronterizas en la estructuración y formulación de proyectos. (DIDIF)
* Enfoque diferencial en zonas de frontera (Organización del trabajo diferente en el nivel central y local; división de subregiones que obedecen a características homogéneas y participación de los grupos étnicos para la identificación de iniciativas). (DIDIF)
* Capacidad de gestionar y conseguir recursos para la financiación de proyectos de impacto social y económico para las comunidades de las zonas de frontera. (DIDIF)
* Acompañamiento en la ejecución de proyectos en zonas de frontera con presencia regional permanente. (DIDIF)
* Capacidad de interlocución con los colombianos en el exterior a través de diferentes medios presenciales y virtuales. (GCNU)
* Apertura de canales y espacios de comunicación con otros países a través de actividades culturales. (DIAC)
* Sistematización de los tramites del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. (GECAI), (DIP)
* Acompañamiento a las entidades territoriales fronterizas en la estructuración y formulación de proyectos (DIDIF)
* Comunicación efectiva entre el equipo de trabajo y los directivos y los altos niveles del Ministerio de Relaciones Exteriores. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP) (DIDIF)
* Coordinación, liderazgo y articulación con las demás entidades del Gobierno Nacional para la definición de lineamientos y programas para el desarrollo social y económico de las fronteras. (DIDIF)
* Canales de comunicación alternos, como el portal web Colombia Nos Une y redes sociales (GCNU)
* Implementación de mecanismos para la Gestión del Conocimiento. (EPELM)
* Implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio en las Misiones de Colombia en el Exterior (EPELM) (ECRSJ)
* Coordinación, liderazgo y articulación con las demás entidades del Gobierno Nacional (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP), (GAIC)
* Experiencia y el reconocimiento que tiene la política migratoria colombiana a nivel regional. (GCNU), (GVI), (DIMCS-PD)
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** SEGUIMIENTO DE LA POLÍTICA EXTERIOR |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Efectuar seguimiento y evaluación a la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la ejecución de la política exterior, a la gestión institucional y sectorial, y al cumplimiento de las metas de los planes, programas y proyectos del Ministerio de Relaciones Exteriores, del Fondo Rotatorio y del Sector. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **POLÍTICOS** | * Cambio de Gobierno
* Cambios normativos nacionales o internacionales que afectan la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
* Cambios normativos que regulan las actividades de las Oficinas de Planeación
 | **TECNOLÓGICOS** | * Deficiencias en el Sistema de Información para realizar el seguimiento.
 |
| **PERSONAL** | * Cambio de equipo directivo que formula y ejecuta los planes, programas y proyectos
* Pérdida de la gestión del conocimiento, por la rotación de personal
* Carga laboral en los funcionarios, por deficiencia de personal.
 |
| **SOCIALES** |  | **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Nuevos compromisos no informados a la Oficina asesora de Planeación o gerentes de meta para su inclusión y seguimiento.
* Compromisos establecidos con las partes interesadas, sin formalización, priorización y comunicación por las áreas del Ministerio a la Oficina Asesora de Planeación.
 |
| **ECONÓMICOS** |  | **TECNOLOGÍA** | * Desactualización de la herramienta tecnológica del Sistema Integrado de Gestión, que no permite atender las necesidades para la articulación de los diferentes niveles de planificación de la Entidad.
 |
| **FINANCIERO** | * Insuficiente capacidad instalada
* Deficiente capacidad instalada
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Cambios o fallas de software suministrado por otras Entidades utilizados por el Ministerio o su Fondo Rotatorio para realizar seguimientos
 |
| **COMUNICACIÓN EXTERNA** |  |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Cambios normativos que conlleven a mejora de los procesos
 | * Participación de la Oficina Asesora de Planeación en el proceso de inducción.
* Conocimiento del sector de Relaciones Exteriores y de la operación de la Organización por parte de los funcionarios de la Oficina de Planeación y Desarrollo Organizacional.
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** SERVICIO AL CIUDADANO |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Atender de acuerdo a los requisitos establecidos las solicitudes de los usuarios para los trámites y servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores y ejecutar las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano asociadas al proceso de Servicio al Ciudadano. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **SOCIALES** | * Agresiones por parte de los usuarios a los servidores públicos el Ministerio. (GPNS-GPC-GAOL)
* Oferta de servicios de tramites por parte de terceros no autorizados (GAOL)
* Presentación de documentos no fidedignos por parte de los usuarios, para la obtención del pasaporte, apostilla y/o legalización. (GAOL) (GPSN-GPC)
* Imposibilidad de identificar a los ciudadanos que envían documentos no fidedignos, a través del aplicativo de apostilla y legalizaciones en línea. (GAOL)
* Dádivas por agradecimiento o para expedir pasaportes, Apostillar, o Legalizar documentos no fidedignos o documentos que no cumplan con las directrices establecidas por la Cancillería. (GPSN-GPC)
* Eventos coyunturales que generen repercusión en medios de Comunicación y el ciudadano requiera atención a través del CIAC (GCIAC)
* Suplantación de identidad. (GPSN-GPC)(GAOL)
* Situaciones excepcionales de origen antrópico, intencionales o no intencionales GPSN-GPC)
 | **PERSONAL** | * Cancelaciones y suspensiones de contratos del personal tercerizado (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Personal tercerizado no capacitado para el requerimiento de trámites y servicios del Ministerio (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC-GCNU-GVI)
* Personal insuficiente para cubrir las necesidades del servicio. (GAOL- GCIAC-GPSN-GPC).
* Falta de personal idóneo para adelantar el trámite de pasaportes en las Gobernaciones y Consulados. (GPSN-GPC)
* Expedición de productos con inconsistencias, por error humano. (GPSN-GPC-GAOL)
* Desconocimiento de la normatividad aplicable, por parte del personal encargado en las oficinas expedidoras, a los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio (GPSN-GPC-GCIAC)
 |
| **JURÍDICO** | * Demandas por incumplimiento de la Ley de protección de datos personales de los ciudadanos (Dirección Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano y sus Grupos Internos de Trabajo)
 |  |  |
| **TECNOLÓGICOS** | * Indisponibilidad de los sistemas de consulta externos. (GPSN-GPC-GAOL)
* Caídas de la red por parte de terceros prestadores del servicio, por tiempos prolongados. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Carencia de interconexión con sistemas de información de Registro Civil, Tarjetas de Identidad y Cédulas por primera vez. (GPSN-GPC)
 | **PROCESOS** | * Insuficiente capacidad física de las instalaciones para la atención a los usuarios. (GAOL) (GPSN-GPC) (GCIAC).
* Medios insuficientes de pago para los trámites de Pasaportes, apostilla y legalización. (GAOL) (GPSN-GPC)
* Uso indebido de información reservada/clasificada en posesión del Ministerio de Relaciones Exteriores (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Falta de aplicación de controles establecidos para el trámite de pasaportes en las Oficinas expedidoras. (GPSN-GPC)
* Desconocimiento de la normatividad aplicable al tratamiento y respuesta de las PQRSDF de los ciudadanos (GCIAC)
* Desconocimiento por parte de los procesos de los mecanismos de participación (OAPDO)
* Falta de planificación y control en la programación de las actividades de participación ciudadana (OAPDO)
 |
| **MEDIOAMBIENTALES** | * Catástrofes naturales. (Grupos Internos de Trabajo de la DIMCS)
 | **TECNOLOGÍA** | * Falta de interconexión con sistemas de información de Registro Civil, Cédula de Ciudadanía y Tarjetas de Identidad. (GAOL)
* Carencia de interconexión con sistemas de información de Registro Civil, Tarjetas de Identidad y Cédulas por primera vez. (GPSN-GPC)
* Fallas en los sistemas internos de la Cancillería. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Respuesta inoportuna en tiempo, modo y lugar o falta de atención sobre soporte técnico para atender incidentes tecnológicos. (GPSN-GPC, GAOL, GCIAC)
* Dificultad y demora para la solicitud de cambio de dispositivos necesarios para el trámite de pasaportes (GPSN-GPC)
 |
| **COMUNICACIÓN EXTERNA** | * Desconocimiento por parte de la ciudadanía de los mecanismos de participación dispuestos por el Ministerio de Relaciones Exteriores (OAPDO)
* Desconocimiento por parte de la ciudadanía sobre los trámites y requisitos del Ministerio. (Dirección Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano y sus Grupos Internos de Trabajo)
 |  |  |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Posicionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores a nivel internacional en el Sistema de Servicio al Ciudadano de la entidad. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Pioneros e innovadores a nivel mundial, en los trámites que se realizan 100% en línea. (GAOL).
* Satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Racionalización de trámites y servicios (GPSN-GPC-GAOL)
* Implementación de convenios de interoperabilidad con otras Entidades, con el fin de contribuir a la racionalización de trámites y garantizar la expedición de documentos fidedignos. (GPSN-GPC-GAOL)
* Credibilidad por parte de los usuarios del Ministerio de Relaciones Exteriores frente a sus trámites y servicios (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Visitas de Cooperación bilateral y multilateral por buenas prácticas (Grupos Internos de Trabajo DIMCS)
 | * Implementación de documentos automáticos electrónicos 100% en línea, sin intervención humana. (GAOL).
* Experticia y compromiso del personal. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Prestación de un servicio eficiente y eficaz. (GAOL)(GPSN-GPC) (GCIAC)
* Prestación de servicios integrales en la atención al usuario por parte del personal provisto por el (los) Proveedor (es) del Acuerdo Marco de Precios: “Servicios BPO” en las sedes de atención al Público del Ministerio de Relaciones Exteriores (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Orientación y retroalimentación personalizadas. (GAOL)
* Fácil acceso a la prestación de los servicios. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Accesibilidad a la información oficial publicada en el sitio web oficial de (Cancillería y Consulados de Colombia en el exterior) (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Canales de rendición de cuentas en doble vía enfocados en la gestión al servicio al ciudadano y en temas relacionados con política exterior en doble vía. (OAPDO-GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Se cuenta con un control de calidad diario y aleatorio de Apostilla y Legalización 100% en línea. (GAOL)
* Apostilla y legalización 100% en línea, las 24 horas, los 7 días de la semana, incluidos festivos (GAOL).
* Control y asesoría permanente a los sustanciadores por parte de los líderes de piso. (GAOL)
* Avances tecnológicos para la mejora de los trámites y servicios del Ministerio (Grupos Internos de Trabajo de la DIMICS)
* Divulgación de información de los trámites y servicios en las oficinas de atención al usuario. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Participación en las ferias nacionales de servicio al ciudadano, (Grupos Internos de Trabajo de la DIMICS)
* Mecanismos de inclusión social para los usuarios en situación de discapacidad. (Grupos Internos de Trabajo de DIMCS)
* Estrategia diseñada internamente por la Dirección de Asuntos Migratorios para coordinar y fortalecer la comunican interna y externa. (Grupos Internos de Trabajo de DIMCS)
* Divulgación directa, con autorización de los usuarios, sobre la prestación del servicio. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC).
* Visitas de Cooperación bilateral y multilateral por buenas prácticas (Grupos Internos de Trabajo DIMCS)
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** GESTIÓN DE TALENTO HUMANO |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Suministrar el personal competente para las labores del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, garantizando el desarrollo integral del capital humano, a través del fortalecimiento de las competencias, actitudes, aptitudes y habilidades necesarias y, de este modo, contribuir al cumplimiento efectivo de las metas institucionales, así como ejercer la función disciplinaria sancionadora y preventiva. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **POLÍTICOS** | * Restricciones Normativas para el desarrollo integral de funcionarios y contratistas. (DITH).
* Rotación de personal debido a cambios de gobierno.
* Restricciones normativas para contratación de bienes y servicios. (DITH).
* Restricciones normativas para el mejoramiento de la infraestructura de la entidad para prevenir riesgos laborales (Sedes de Patrimonio Cultural e Histórico). (DITH).
 | **PERSONAL** | * Resistencia al Cambio frente a nuevas metodologías o temas a implementar que afecta la cultura organizacional. (DITH).
* Falta de conocimiento de la Ley Disciplinaria. (OCDI).
* Cambios de administración que generan afectaciones del clima laboral de los Servidores Públicos de la Cancillería (DITH).
* Asignación de personal competente para las actividades desarrolladas. (AP, CDA, BDPC)
* Limitaciones de personal (AD)
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Inhabilitación de SIGEP para actualización de la hoja de vida cuando los funcionarios de carrera diplomática se en cuentan en disponibilidad.
 |  |  |
| **ECONÓMICOS** | * Mejores ofertas salariales en otros sectores (DITH).
* Indisponibilidad de recursos financieros para el gasto público. (Todas las áreas del proceso)
 | **FINANCIERO** | * Recursos insuficientes para el fortalecimiento de competencias del personal y desarrollo de los programas de seguridad y salud en el trabajo. (DITH).
* Falta de recursos para la digitalización de las historias laborales y el desarrollo de herramientas tecnológicas para la administración de personal.
* Falta de recursos financieros que garanticen la inmediación de la prueba. (OCDI)
 |
| **SOCIAL** | * Situaciones de orden Público que puede generar afectación en las actividades propias de la Cancillería (Todos los Procesos).
* Afectación de los servidores públicos por factores de seguridad en el entorno donde se ubican las sedes de la Cancillería (Todos los Procesos).
 | **TECNOLÓGICO** | * Falta de un sistema de información articulado de los procesos para los sistemas de información que apoyan el desarrollo del talento humano. (DITH).
* Deficiencia en el cubrimiento de las necesidades de desarrollo de los sistemas actuales (SIAD y SINPLE) (DITH).
 |
| **MEDIO AMBIENTAL** | * Emisiones por incendios forestales. (Todas las áreas del proceso).
 |
|  | **PROCESO** | * Falta de digitalización de información necesaria para el desarrollo de las operaciones (DITH).
* Falta de oportunidad en la remisión de los resultados de la evaluación del desempeño por parte de los actores del proceso.
* Debilidad en la identificación, consolidación y difusión del conocimiento que se genera o se produce en la entidad para su aprendizaje y evolución (Todos los Procesos).
* Afectación de la liquidación de la nómina por novedades generadas posteriormente a la fecha de liquidación. (GITNPS)
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Replicar proyectos exitosos del Ministerio y entes pares. (DIAD).
* Continuidad de la política de Gobierno. (DIAD).
* Convenios con entidades educativas para el fortalecimiento en temas misionales y estratégicos. (DIAD).
* Nuevos canales tecnológicos de comunicación externa e interna. (DIAD).
* Cultura de modernización, mejora y cambio. (DIAD).
* Capacitación de los funcionarios en otras academias. (DIAD).
* Apoyo en conceptos y directivas de la Procuraduría, Contraloría, Fiscalía y la Función Pública.(OCDI).
* Apoyo en actividades preventivas por parte de entidades externas. (OCDI)
* Transferencia de conocimientos con otras academias diplomáticas. (DIAD).
* Becas para formación de los diplomáticos. (DIAD).
* Alianzas estratégicas que permiten brindar capacitación virtual a los funcionarios de planta interna y planta externa (DITH).
 | * Cupos de ingreso a la carrera diplomática. (DIAD)”.
* Lineamientos internos de gestión de la actual administración. (Todas las áreas del proceso).
* Responsabilidad y compromiso de la alta dirección. (Todas las áreas del proceso).
* Experiencia del personal. (Todas las áreas del proceso).
* Continuidad de los lineamientos, planes, programas y proyectos. (Todas las áreas del proceso).
* Programa de acompañamiento pensional. (DITH).
* Calidad en el proceso de selección para el ingreso a la carrera diplomática. (DIAD).
* Ejercicio de práctica de los estudiantes de la academia diplomática. (DIAD).
* Alto nivel académico en el curso de formación diplomática y consular. (DIAD).
* Plan de Bienestar. (DITH).
* Eficacia en las respuestas por parte de las dependencias que aportan las pruebas para las investigaciones disciplinarias. (OCDI).
* Gestión de la Academia Diplomática en la aplicación a becas. (DIAD).
* Cursos virtuales para los ascensos de la carrera diplomática y consular (DIAD)
* Sala de audiencias para adelantar procesos disciplinarios (OCDI)
* Sistema de procesos disciplinarios para consulta del estado y actuaciones proferidas en el los mismos (OCDI)
* Ser referente en el modelo operacional de liquidación de nómina en planta externa. (DITH)
* Programa de Educación Formal para personal de carrera diplomática y administrativa, libre nombramiento y remoción. (DITH).
* Inducción a los funcionarios que ingresa al ministerio.
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** GESTIÓN FINANCIERA |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Gestionar y administrar la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Cancillería a través de la Planeación, programación, manejo, giro, control y seguimiento de la ejecución presupuestal de los recursos financieros asignados por el Tesoro Nacional y los recursos propios, así como la elaboración y presentación de los Estados Financieros. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **ECONÓMICOS** | * Recorte presupuestal por parte del Gobierno Nacional
* Variación de tasas de cambio
* Disminución de los recaudos en actuaciones consulares
* Política cambiaria de Venezuela
 | **PERSONAL** | * Asignación de personal sin las competencias requeridas
* Insuficiencia de personal
 |
| **TECNOLOGÍA** | * Indisponibilidad de los Sistema de Información del Ministerio
 |
| **POLÍTICOS** | * Cambios de Gobierno
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Indisponibilidad del Sistema SIIF del Ministerio de Hacienda y Crédito Publico
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Capacitaciones por parte de la Contaduría General de la Nación y el Ministerio de Hacienda y Crédito público a los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera.
 | * Compromiso del personal
* Estandarización del Proceso
* Seguimiento permanente a los planes
* Recaudo en Línea de pasaportes, apostillas y legalizaciones
* Videotutoriales para fortalecer el conocimiento e inducción de los usuarios transversales del proceso.
* Cumplimiento de las normas vigentes
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Administrar y controlar los bienes y servicios requeridos para el desarrollo efectivo de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.  |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **MEDIOAMBIENTALES** | * Catástrofes Naturales (GSG), (GMN)(GTAAF)
 | **PROCESOS** | * Incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los proveedores (GSA)(GTAAF)(GAM).
* Pérdida de gestión del conocimiento al no contar con información documentada). (GMN) (GSA) (GAM)
* Falta de cumplimiento por parte de las áreas para la entrada y salida de elementos de la Entidad. (GAM)
* Falta de cumplimiento por parte de las áreas para la entrada y salida de elementos de la Entidad. (GAM)
 |
| **SOCIALES Y CULTURALES** | * Orden público. (GTAAF)(GAM)
 | **TECNOLOGÍA** | * Disponibilidad de datos al tener equipos tecnológicos obsoletos. (GSA)(GAM).
* Indisponibilidad de los Sistemas de Información internos (Todas las áreas del proceso)
* Disponibilidad de equipos de seguridad (scanner, garret, arco detector de metales, radios de comunicación) por daño u obsolescencia. (GSA)
* Dificultad con la integridad de datos al no contar con un sistema de información que consolide las solicitudes de los servicios de mantenimiento, aseo, cafetería y transportes; y seguridad y las evaluaciones de satisfacción de los servicios prestados. (GMN), (GSG), (GTAAF) (GSA).
 |
|  |  | **PERSONAL** | * Insuficiente capacitación del personal vinculado a la Entidad que realiza labores de mantenimiento (GMN)
* Insuficiente capacitación del personal vinculado a la Entidad que realiza labores de seguridad (GSA).
* Insuficiente capacitación del personal vinculado a la Entidad que realiza labores de conducción (GTAAF).
* No realizar los Protocolos de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSA), (GMN).
* No utilizar los EPP “Elementos de Protección Personal” (GSA), (GMN) (GTAAF).
* No contar con el tiempo de descanso necesario con el que debe contar el personal que realiza labores de conducción (GTAAF)
 |
|  |  | **FINANCIEROS** | * Disminución de los recursos asignados (GSA), (GMN). (GTAAF).
 |
|  |  | **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Comunicación ineficiente con las áreas y misiones que intervienen en el desarrollo de las labores del Almacén. (GAM)
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Acompañamiento Policial en las entradas de la Cancillería (GSA)
* Donaciones por parte de las Misiones acreditadas en Colombia (GTAAF) (GAM)
 | * Pólizas de seguro (GSA, GATAAF, GMN, GAM)
* Seguimiento y evaluación a los servicios prestados por parte de los proveedores (GSA, GATAAF, GMN, GAM)
* Disponer de un parque automotor propio y en óptimas condiciones (GTAAF)
* Contar con personal entrenado y capacitado para la prestación del servicio de transporte (GTAAF, GSA, GMN)
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** GESTIÓN CONTRACTUAL |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Gestionar de forma oportuna los contratos para la provisión de bienes y servicios requeridos para el desarrollo efectivo de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **POLÍTICOS** | * Cambios normativos recurrentes sobre el tema contractual.
 | **PERSONAL** | Insuficiencia de personal para adelantar los procesos contractuales. |
| **TECNOLÓGICOS** | * Indisponibilidad de la plataforma SECOPII de Colombia Compra Eficiente y SIGEP de la Función Pública.
 | **PROCESOS** | * Falta de planificación por parte del área solicitante para iniciar proceso de contratación.
* Inoportuna gestión contractual por parte del área solicitante al entregar soportes incompletos o formatos mal diligenciados.
* Control y seguimiento a la supervisión de los contratos.
 |
| **ECONÓMICOS** | Indisponibilidad de recursos económicos para la contratación | **TECNOLOGÍA** | * Reprocesos en cargue de información o documentos por fallas en la conexión de internet del Ministerio de relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
 |
| **SOCIALES** | Fuerza mayor o caso fortuito del contratista.  |  |  |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Posicionar al Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio como referente en el Gobierno respecto al Proceso de Gestión Contractual.
 | * Experiencia del personal respecto al Proceso de Gestión Contractual.
* Adaptación del personal y de proceso respecto a las actualizaciones normativas.
* Apropiación de los Servidores Públicos del Proceso de Gestión Contractual para dar trámite efectivo a las solicitudes o requerimientos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
* Asesoría y acompañamiento permanente en la etapa precontractual que define los lineamientos para dar continuidad a los procesos contractuales.
* Publicación oportuna de información referente al proceso contractual.
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** GESTIÓN DOCUMENTAL |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Administrar la documentación recibida y/o producida por la Entidad sea física o electrónica, desde su origen hasta su destino final, administrar la documentación del Sistema Integrado de Gestión – SIG, controlar y hacer seguimiento al cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en materia de gestión documental y los recursos bibliográficos asegurando su conservación y posterior utilización por parte de los usuarios internos y externos. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **POLÍTICOS** | * Cambios frecuentes de carácter normativo (OAPDO) (GACAF)
* Cambios normativos que regulan las actividades de las Oficinas de Planeación (OAPDO)
 | **PROCESOS** | * Realizar cambios en los procesos sin actualizar previamente la documentación respectiva. (Todas las áreas)
* Reglamentar aspectos procedimentales por otros medios como resoluciones, circulares o memorandos (Todas las áreas)
* Devolución extemporánea de los documentos prestados a las dependencias del Ministerio (GACAF)
* Incumplimiento de las directrices establecidas para realizar las transferencias primarias. (GACAF)
* Vencimiento del tiempo de préstamo
* Paradigmas frente a la obligatoriedad de aplicación de otros medios como Resoluciones o Circulares que prevalecen sobre el Sistema de Gestión. (Todas las áreas)
* No devolución del material bibliográfico prestado
* Dejar de documentar actividades claves de los procesos (Todas las áreas)
* Que las solicitudes de creación, actualización o eliminación de documentos no sean tramitadas oportunamente. (Todas las áreas)
* Actualización de documentos sin tener en cuenta la afectación a otros documentos del Sistema. (GACAF)
* Creación, actualización o anulación de documentos sin tener en cuenta los documentos o registros asociados. (Todas las áreas)
* Desconocimiento de los procesos, sobre las directrices definidas, para la gestión documental del Sistema Integrado de Gestión
* Realizar cambios en los procesos sin actualizar previamente la documentación respectiva
* No realizar una revisión integral a los documentos del Sistema Integrado de Gestión cuando de actualizan
* Solicitudes de creación, actualización o eliminación de documentos tramitadas extemporánea e inoportunamente.
 |
| **MEDIOAMBIENTALES** | * Factores de Alteración Extrínsecos (Ambientales, Bióticos, Desastres y Antropogénicos) (GACAF)
 |
| **SOCIALES** | * Perdida o entrega incompleta del envío por parte de la empresa transportadora al destinatario.
* Introducir en la valija diplomática materiales prohibidos
* Violación y/o apertura de la valija diplomática
 |
|  |  | **TECNOLÓGICOS** | * Fallas del aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad (OAPDO)
* No contar con los Sistema de Información y herramientas tecnológicas requeridos para el desarrollo de la gestión. (GACAF)
 |
| **PERSONAL** | * Demoras y/o descuidos en la recolección de la correspondencia por parte de los auxiliares de las oficinas
* Favorecimiento a terceros
* Ocultamiento de errores
* Carga laboral en los funcionarios, por deficiencia en la cantidad de personal. (GACAF)
* No contar con personal con el perfil y competencia requeridos para el desarrollo de las funciones (GACAF)
 |
| **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Dificultad para elaborar documentos conjuntos, entre dos o más dependencias (Todas las áreas)
 |
| **INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS** | * Pérdida del material bibliográfico
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Cultura sobre la importancia del manejo y consulta de la información en las entidades públicas.
* Conocimiento de las partes interesadas en cuanto al manejo y la consulta de la información. (GACAF)
* Uso de información digital para su consulta. (GACAF)
* Contacto permanente que ofrece el Archivo General de la Nación. (GACAF)
* Eficiencia de la herramienta utilizada para la imposición de envíos y rastreos de los mismos.
 | * El acceso a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en tiempo real. (OAPDO)
* Adquisición y actualización periódica de material bibliográfico
* Apoyo, capacitaciones y acompañamiento a las diferentes áreas del Ministerio respecto al uso del Sistema de Gestión. (OAPDO)
* Acompañamiento a las dependencias para la ejecución de la transferencia documental primaria. (GACAF)
* Tablas de retención y valoración documental convalidadas por el archivo general de la nación. (GACAF)
* Desarrollo de un Sistema para la gestión de documentos de archivo. (GACAF)
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** APOYO JURÍDICO |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Brindar asesoría y dar concepto sobre temas de derecho público y privado en la legislación nacional sobre actividades realizadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **POLÍTICOS** | * Cambios normativos en deterioro de los intereses del Ministerio de Relaciones Exteriores o de su Fondo Rotatorio
 | **COMUNICACIÓN INTERNA -INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS** | * Demoras por parte de las dependencias en el envío de insumos solicitados para responder los conceptos jurídicos.
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Intermitencia en el funcionamiento de la plataforma E-kogui de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado
 |
| **SOCIALES** | * Paros Judiciales
 |  |  |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| Posicionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores en el Gobierno, como una de las entidades públicas con mejor gestión en defensa judicial. | * Experiencia del personal, en el conocimiento de los asuntos que trata el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
* Actualización normativa por parte del Personal de apoyo jurídico en cuanto a nueva jurisprudencia
* Políticas de prevención del daño antijurídico.
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Realizar un examen objetivo e independiente para evaluar la gestión e identificar oportunidades de mejora en los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, de acuerdo con la normatividad, los requerimientos del SIG y los roles que le competen al GIT de Control Interno de Gestión. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **POLÍTICOS** | * Cambios normativos que regulan obligaciones y responsabilidades de las oficinas de control interno o quien haga sus veces.
 | **PERSONAL** | * No contar con personal con el perfil y competencias requeridos para la ejecución de las auditorías de gestión.
* Falta de auditores internos de calidad formados por la entidad y disponibles para ejecutar las auditorías de calidad.
* No disponibilidad del personal (incapacidad, ausencias)
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Regulaciones sobre uso de aplicativos para reporte o consulta de información.
* Fallas en los aplicativos para reporte o consulta de información.
* Acceso a los sistemas de información para la consulta y/o reporte de la información.
 | **PROCESOS** | * Falta de oportunidad y/o inconsistencias en la información requerida para el ejercicio de las actividades del proceso.
* No identificar aspectos críticos en la planeación de la auditoria.
* No identificación de la información suficiente, relevante y útil para la ejecución de las actividades de auditoria.
* Desconocimiento de cambios en la normatividad para la entrega de los informes.
* Inadecuada valoración de pruebas por parte del auditor.
* Falta de conocimiento del marco internacional para la práctica profesional de la auditoria interna, en el cual se basa la Guía de auditoria para entidades públicas del DAFP.
 |
|  |  | **TECNOLOGÍA** | * Fallas en los aplicativos internos para consulta de información.
* Acceso a los sistemas de información para la consulta y/o reporte de la información.
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Autocapacitación y construcción del conocimiento en temas de control interno y auditoría.
* Mejora del proceso bajo el marco internacional para la práctica profesional de auditoria interna.
 | * Revisión de pares frente a la aplicación de los lineamientos metodológicos.
* Respaldo del Gobierno Nacional a la política de fortalecimiento del control interno
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** MEJORA CONTINUA |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Asegurar la sostenibilidad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **POLÍTICOS** | * Cambios normativos que regulan las obligaciones y responsabilidades de la gestión del Ministerio. (Todas las áreas)
* Cambios en los lineamientos de implementación del modelo integrado de planeación y gestión.
* Cambios normativos que regulan las actividades de las Oficinas de Planeación. (OAPDO)
* Cambios normativos que regulan obligaciones y responsabilidades de las oficinas de control interno o quien haga sus veces. (CIG)
* Demora en la recolección de residuos por decisiones políticas o de cumplimiento legal.
 | **PERSONAL** | * Concentración de Funciones en el Gestor de Cambio, que limitan la oportunidad y calidad de la información y desarrollo de actividades relacionadas con el Sistema de Gestión.
* Disponibilidad de los Gestores de Cambio para realizar actividades asociadas al mantenimiento e implementación de los temas del Sistema de Gestión, que limitan la oportunidad de entrega.
* Perdida de gestión del conocimiento, por la rotación de personal.
* Carga laboral en los funcionarios, por deficiencia en la cantidad de personal.
* No contar con personal con el perfil y competencia requeridos para las funciones de la Oficina de Planeación
* Desinterés por parte de los funcionarios de la Entidad en los temas relacionados con el Sistema de Gestión.
* No contar con personal con el perfil y competencias requeridos para la ejecución de los seguimientos que hacen parte del proceso de mejora continua (CIG)
* Debilidad en la toma de conciencia por parte de los servidores públicos frente al Sistema de Gestión Ambiental.
 |
| **MEDIOAMBIENTALES** | * Agotamiento de los recursos naturales
* Catástrofes medioambientales
 | **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Dificultad para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en los que participe más de una dependencia.
* Paradigmas frente al adquirir compromisos de mejora o documentarlos frente al Sistema.
 |
| **FINANCIEROS** | * Reducción del presupuesto para la gestión de las actividades del proceso.
 |
| **TECNOLOGÍA** | * Incidentes presentados en el aplicativo de administración del Sistema de Gestión
 |
| **PROCESOS** | * Depender de insumos por parte de las dependencias del Ministerio, para la elaboración de informes.
* Deficiencias en las instalaciones locativas para el cumplimiento de la normatividad para la limpieza superficial del parque automotor.
* Falta de proveedores para realizar el almacenamiento, aprovechamiento, tratamiento o disposición final de los residuos peligrosos y/o especiales.
* Falta de integración del Sistema Integrado de Gestión con el Sistema de Gestión Ambiental.
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Referente internacional para las entidades Homologas a la Cancillería
 | * Sistema de Gestión Certificado
* Participación en el proceso de inducción y reinducción sobre el Sistema de Gestión.
 |