|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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. | |