|  |
| --- |
| **PROCESO:** DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, FORMULACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA POLÍTICA EXTERIOR |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Definir directrices para la formulación de planes, programas y proyectos orientados al cumplimiento de los objetivos 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.
* Perdida de la 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
 |
| **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Acuerdos o decisiones no informadas a la Oficina Asesora de Planeación para su actualización
 |
| **SOCIALES** | * Compromisos con las partes interesadas, que no se encuentran formalizados
 | **ESTRATÉGICO** | * Desarticulación de los Consulados con el componente estratégico de la Entidad
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Cambios o fallas del software suministrado por otras Entidades utilizados por el Ministerio o su Fondo Rotatorio para realizar reportes o seguimientos
 |  |  |
| **COMUNICACIÓN EXTERNA** | * Falta de participación de las partes interesadas
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Cambios normativos que conlleven a mejora de los procesos
 | * Experiencia del personal que asesora la formulación de los planes y proyectos de la Entidad
* Participación de la Oficina Asesora de Planeación en el proceso de inducción de los embajadores
 |

|  |
| --- |
|  **PROCESO:** COMUNICACIONES |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Planear, coordinar, implementar y evaluar las estrategias de comunicación que permitan divulgar a los grupos de interés la gestión 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** | * Insuficiente personal
* Funcionarios que atienden medios de comunicación sin considerar el conducto regular del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa.
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Fallas en los sistemas de información que impidan al Ministerio de Relaciones Exteriores la divulgación de la información.
* Amenazas cibernéticas que impidan al Ministerio de Relaciones Exteriores la divulgación de la información.
 | **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 incorrecto de la imagen corporativa de la Cancillería.
* Incumplimiento de las directrices en algunas Misiones de Colombia en el exterior sobre temas a tratar con los medios de comunicación
 |
| **SOCIALES** | * Falta de preparación de algunos periodistas que cubren los temas propios del Ministerio de Relaciones Exteriores.
 | **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Falta de disponibilidad de consulta de la Intranet en algunas Embajadas y Consulados
* 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.
* Utilización por parte de algunas Embajadas y Consulados de canales de comunicación paralelos y no autorizados a los establecidos oficialmente por el Ministerio de Relaciones Exteriores
 |
|  |  | **TECNOLOGÍA** | * No se utilizan en algunas Misiones los recursos tecnológicos habilitados por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
 |
| **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 diferentes canales de comunicación tanto internos como externos, para divulgar información a los grupos de interés.
* Calidad de los productos y servicios.
* Satisfacción de los usuarios.
* Información actualizada a funcionarios en el exterior por medio de los diferentes canales de comunicación interna.
* Posicionamiento de la imagen de la Canciller.
* Impacto 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** | * Nuevas tecnologías
* Obsolescencia que limite la consecución de soporte tecnológico
* No disponibilidad de servicios de intercambio de información con otras entidades
 | **PERSONAL** | * Recurso humano insuficiente.
 |
| **FINANCIERO** | * Insuficiencia de recursos financieros
 |
| **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Ausencia de protocolo en las comunicaciones internas
 |
| **POLÍTICOS** | * Cambios normativos
 |  |  |
| **MEDIOAMBIENTALES** | * Catástrofes naturales
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Gobierno en línea
* Avances tecnológicos
 | * Actualización permanente de los técnicos en las nuevas tecnologías Infraestructura
* Experiencia del personal
* Seguridad de la información
* Implementación y mejora continua de procesos
* Capacidad tecnológica
 |

|  |
| --- |
| **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)
* Presentación de documentos adulterados para la obtención de un visado. (GVI)
* Oferta de dinero u objetos al sustanciador por agradecimiento o propuesta. (GVI)
* Imposibilidad de evitar la venta de puestos a extranjeros en la fila de acceso a las instalaciones. (GVI) nuevo
* Imposibilidad de controlar el orden en la fila antes del inicio de la jornada laboral para la prestación de los servicios. (GVI)
* Captación de extranjeros en la entrada, por parte de los tramitadores sobre lo cual no se tiene el control. (GVI)
* Abandono de documentos importantes por parte de los extranjeros en la oficina. (GVI)
* Dadivas a funcionarios efectuadas por particulares para filtración de información relacionada con extradición (DIAJI)
* Dadivas a funcionarios del grupo interno de trabajo de estadísticas consulares y análisis de la Información, efectuadas por particulares para filtración de información confidencial (GECAI)
* Agresiones por parte de los usuarios. (DIMCS-PD)
* Falta de información o del contexto necesario por parte de la ciudadanía sobre los asuntos de discusión internacional, lo que genera una distorsión entre expectativas y lo realizable por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores. (DIESA)
* Acceso y uso indebido de información reservada/clasificada en posesión del Ministerio de Relaciones Exteriores. (DIESA)
* Orden público (Embajada Perú)
* Inseguridad Ciudadana (Embajada Perú)
 | **TECNOLOGÍA** | * Dificultad para realizar las diferentes actividades respecto a la conexión de los equipos, audiovisuales, computadores, sonido, etc. (DIP)
* Dificultad para avanzar con el estudio de una solicitud de visa por problemas técnicos, de configuración o de soporte del SITAC (Sistema Integral de trámites al Ciudadano) (GVI)
* Dificultad para realizar impresiones por problemas técnicos o de configuración o de soporte en general. (GVI)
* Dificultad para solucionar errores tecnológicos en los formularios de solicitud de visa. (GVI)
* Dificultad para desarrollar mejoras tecnológicas en el formulario de solicitud de visas. (GVI)
* Expedir productos con inconsistencias, por error humano. (GVI)
* No se cuenta con un sistema de información que permita evidenciar el historial de la información de placas ni de carnets de acreditación de funcionarios diplomáticos que se acreditan ante el Gobierno Colombiano (Actualmente está en proceso de desarrollo e implementación un sistema que supla las falencias del aplicativo existente)
* No se cuenta con sistemas de información que permitan consultar de manera ágil e interactiva los históricos de instrucciones y posición de Colombia frente a los distintos instrumentos de negociación. (DH)
* Dificultades técnicas para la realización de videoconferencias. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* El sistema de correspondencia no responde a las necesidades en términos, capacidad, oportunidad y seguridad (DIP)
* No contar con los equipos o herramientas idóneas para el correcto desempeño de las funciones de las diferentes dependencias del Ministerio. (DIESA)
* No contar con recursos tecnológicos de seguimiento que permitan el trabajo coordinado y con información actualizada para los asuntos que son de competencia de dos o más dependencias en el Ministerio. (DIESA)
* Falta de interconexión con sistemas de información de Registro Civil, Cédula de Ciudadanía y Tarjetas de Identidad. (DIMCS-PD) (GVI)
* Falta de interconexión con sistemas de información de Migración Colombia. (GVI)
* No contar con Datafonos para pagar los estudios de visa o las visas autorizadas. (GVI)
* Indisponibilidad de los Sistemas internos de la Cancillería. (DIMCS-PD)
* Dificultad de acceso a la información objeto de consulta por falta de capacidad de almacenamiento en SITAC (Sistema Integral de trámites al Ciudadano). (GECAI)
* Cambios significativos en cifras de bases de datos. (GECAI)
 |
| **ECONÓMICOS** | * Negación de comisiones al exterior. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP).
* Efecto de la revaluación del dólar frente al peso colombiano (COP) respecto a la apropiación presupuestal asignada al proyecto. (PPCE). (DIAC.
* Falta de claridad sobre la necesidad de contar con delegaciones numerosas para cubrir algunas reuniones multilaterales. (DIESA)
* Insuficientes recursos para atender de manera integral la gestión de la cancillería. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP)
* Insuficientes recursos para atender de manera integral la gestión de la cancillería, las necesidades de los colombianos en el exterior y las necesidades de las poblaciones fronterizas (Poblaciones con los más altos índices de pobreza). (DIDIF)
* Limitación presupuestal para el establecimiento de una planta de personal acorde con lo establecido inicialmente para el grupo interno de trabajo de estadísticas consulares y análisis de la Información (GECAI)
* Costo de vida del País donde se encuentra ubicada la Embajada (Misión Costa Rica)
* Aumento en la tasa de desempleo (Misión Costa Rica)
* Inestabilidad económica del país sede (Embajada Perú)
 | **PROCESOS** | * Falta de comunicación oportuna, suficiente y permanente entre las diferentes dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Falta de directiva interna que regule la acreditación de representantes permanentes ante organismos internacionales (DAPM).
* Modificaciones permanentes de la planificación (plan de acción). (Todas las áreas del proceso).
* Duplicidad de indicadores o temas reportados (DIE).
* Incumplimiento en la aplicación de los formatos del Sistema de Gestión de Calidad como están establecidos por parte de las oficinas consulares y en general de las direcciones. (Todas las áreas del proceso).
* Falta de agilidad o retraso de los procesos administrativos y contractuales para adelantar la gestión de la Cancillería. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Falta de previsión, planeación o criterios para decidir sobre los viajes al exterior de los funcionarios. (Todas las áreas del proceso).
* 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)
* Manejo de información reservada en la Entidad. (DIMCS-PD)
* Expedir productos con inconsistencias, por error humano. (DIMCS-PD)
* Capacidad insuficiente en cuanto a los puntos disponibles para la atención a los usuarios (actualmente únicamente se cuenta con un punto de atención) (DIMCS-PD)
* Adecuaciones para personas en situación de discapacidad (DIMCS-PD)
* Falta de procesos robustos y consistentes de empalme que aseguren la continuidad de la posición nacional y el rol de Colombia en los diversos asuntos de competencia del Ministerio. (DIESA)
* Intermediación de personas, que ocupan cargos públicos o altos cargos directivos en entidades privadas, para la obtención de visas de terceros. (GVI)
* Los conceptos registrados en el SITAC no contienen las razones específicas del por qué se procedió a otorgar, inadmitir o negar un visado. (GVI)
* Posibilidad de uso indebido de la información confidencial, por parte de los integrantes del grupo interno de trabajo de Visas e Inmigración. (GVI)
* Falta de revisión y corrección de los datos registrados por el extranjero en el formulario del SITAC, por parte del sustanciador o del autorizador (GVI)
* Falta de documentación de las actividades desarrolladas en interacción con las Dependencias y Misiones de la Cancillería. (Contratación proveedores y personal) (Misión Costa Rica)
* Falta de documentación de las actividades desarrolladas localmente. (Misión Costa Rica)
* Incumplimiento contractual por parte de los proveedores. (Misión Costa Rica)
* Insuficiencia en la capacitación del personal. (Misión Costa Rica)
* Incumplimiento de tiempos de respuesta entre los procesos del Ministerio. (Embajada Perú)
 |
| **POLÍTICOS** | * Desarrollo de iniciativas individuales o directas por parte de las entidades. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
* Ausencia o falta de coordinación en la posición de Colombia en temas sectoriales en el marco de los distintos mecanismos. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Proceso de transición generado por los cambios en la institucionalidad nacional. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Lineamientos o políticas que se están promoviendo divergentes a los de la Cancillería, donde la representación de Colombia en el exterior se puede ver afectada cuando un solo sector específico ejerce la vocería sin considerar las perspectivas e insumos de otros sectores. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Cambios de decisiones de otros gobiernos frente a la implementación de proyectos de carácter binacional o cambios de posición en escenarios multilaterales. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
* Débil institucionalidad para atender los asuntos de desarrollo social e integración fronteriza y en general de la política exterior. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Cambios de Gobiernos, legislación, políticas públicas y regulación. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIMCS-PD) (DIDIF) (GVI)
* Situaciones de orden público de otros Estados. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)(GVI)
* Presentación de documentos adulterados para la obtención de un visado.
* Cambios normativos o políticos sobre migración, de otros países. (DIMCS-PD), (GAIC)
* Falta de priorización de instrumentos internacionales para ratificación por vía legislativa de manera coherente con la priorización que se les otorga para el desarrollo de la política exterior. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Dependencia de entidades públicas o de otros gobiernos para adelantar la gestión de cooperación internacional. (DICI)
* Cambios de decisiones de otros gobiernos frente a la voluntad de dar continuidad a tratados en materia de flujo migratorio. (GVI)
* Intermediación de personas, que ocupan cargos públicos o altos cargos directivos en entidades privadas, para la obtención de visas de terceros. (GVI)
* Cambio de corriente ideológica del Gobierno del país receptor, sus políticas públicas y legislación. (Misión Costa Rica)
* Inestabilidad política (Embajada Perú)
* Régimen político (Embajada Perú)
 | **PERSONAL** | * Asignación del personal del GIT a realizar actividades de apoyo en otras áreas. (DIMCS-PD)
* Falta de seguridad física contra posibles agresiones por parte de los usuarios. (GVI)
* Perfil del personal que en algunas oficinas consulares han sido designados para autorizar la expedición de visas. (GVI)
* Diligenciamiento erróneo o incompleto de los datos del extranjero en el formulario del SITAC. (GVI
* Rotación del personal subyacente a la carrera diplomática- alternación. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP) (DIDIF)
* Rotación de personal y contratistas. (Todas las áreas del proceso).
* Falta de previsión frente a las alternaciones de funcionarios de Carrera Diplomática y excesiva carga laboral, situación que afecta la gestión laboral de la Dirección Derechos Humanos y DIH.
* Instalaciones no aptas para la atención de población en condición de discapacidad que acuden a solicitar la condición de refugiado.
* Falta de mecanismos que permitan aprovechar y mantener la experticia temática de los funcionarios de carrera. (Todas las áreas del proceso).
* Uso indebido de la información en beneficio propio o de un tercero. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Intereses particulares. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF) (GECAI)
* Falta de gestión por parte de los responsables de los temas para el cumplimiento de los compromisos. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Uso indebido de la información confidencial, por parte de los integrantes del grupo interno de trabajo de estadísticas consulares y análisis de la Información. (GECAI)
* Presentar información errónea. (GECAI)
* Limitación presupuestal para el establecimiento de una planta de personal acorde con los requerimientos del Ministerio de relaciones Exteriores. (GVI)
* Inasistencia del personal por motivos de salud y/o calamidad doméstica (Misión Costa Rica)
* Agresiones por parte de los usuarios (Misión Costa Rica)
* Afectación física y/o mental del personal por carencias de medidas de salud ocupacional (Misión Costa Rica)
* Asignación de personal no idóneo para el desarrollo de actividades de la Embajada. (Embajada Perú)
* Rotación del personal en las Misiones en el Exterior. (Embajada Perú)
* Falta de estudios ergonómicos a los puestos de trabajo en la Embajada. (Embajada Perú)
* Insuficiente interiorización, seguimiento y control de la implementación de pausas activas al personal de la Embajada. (Embajada Perú)
 |
| **COMUNICACIÓN EXTERNA** | * Cruce de agendas de las diferentes actividades de los mecanismos de integración y concertación Institucional o con las agendas de expertos que limitan la participación en eventos promovidos por la Cancillería. (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)
* Dependencia de entidades públicas o de otros gobiernos para adelantar la gestión de cooperación internacional. (DICI - DIDIF)
* Falta de coordinación con entidades públicas en los temas de competencias y funciones que son propias de la Cancillería, donde la representación de Colombia en el exterior se puede ver afectada cuando un solo sector específico ejerce la vocería sin considerar las perspectivas e insumos de otros sectores. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (GVI) (DIDIF)
* Desconocimiento de los compromisos por parte de las autoridades del nivel territorial. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
* Falta de celeridad en el cumplimiento de los requerimientos de la Cancillería. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
* Falta de respuesta relevante frente a requerimientos de la Cancillería. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
* Dificultades para una comunicación oportuna, eficiente y permanente con otras entidades. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Lineamientos o políticas que se están promoviendo divergentes con las de la Cancillería. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Dificultad en la interlocución con las autoridades del nivel territorial. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)(GVI)
* Dependencia del suministro de información por parte instancias externas para adelantar la gestión propia de la Cancillería. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
* Desarrollo de iniciativas individuales o directas por parte de las entidades. (Direcciones Geográficas y Temáticas)(GVI)
* Extralimitación de funciones por parte de otras entidades que desarrollan actividades propias de la Cancillería. (Direcciones Geográficas y Temáticas)(GVI)
* Desconocimiento de las posiciones e intereses de la política exterior colombiana por parte de otras entidades. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
* Desconocimiento del rol de la Cancillería en temas internacionales que incide en la negación de comisiones al exterior por parte de Presidencia. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Desconocimiento, falta de experticia o investigación o sesgos de los medios de comunicación sobre los temas de política exterior. (Direcciones Geográficas y Temáticas)(GVI)
* Desconocimiento de la política migratoria, por parte de los connacionales. (GAIC-GCNU)
* Desconocimiento por parte de la ciudadanía de los mecanismos de participación dispuestos por el Ministerio de Relaciones Exteriores. (DIMCS-PD)
* Desconocimiento de los requisitos para solicitar visas por parte de las autoridades del nivel territorial. (GVI)
* Mala relación entre y con las partes interesadas (Embajada Perú)
 | **ESTRATÉGICOS** | * Falta de previsión, planeación o criterios para decidir sobre los viajes al exterior de los funcionarios. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Indisponibilidad de los sistemas de consulta externos. (DIMCS-PD)
* Problemas de conectividad (Embajada Perú)
* Amenazas cibernéticas (Embajada Perú)
 | **FINANCIEROS** | * Reducción de presupuesto que afecte la ejecución de las actividades propias de las Misión de la Cancillería y el pago de cuotas a organizaciones Internacionales. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP) (DIDIF)(GVI)
* Disminución de los recursos presupuestales para el desarrollo de las actividades de las diferentes direcciones del ministerio. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIMCS-PD).
* Limitación presupuestal para el establecimiento de una planta de personal acorde con los requerimientos del Ministerio de Relaciones Exteriores. (DIDIF)
* Reducción del presupuesto asignado (Misión Costa Rica)
* Debilidades respecto a la seguridad que brinda la infraestructura de la sede (Misión Costa Rica)
* Dificultades en la asignación presupuestal (Embajada Perú)
 |
| **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Falta de comunicación efectiva entre las dependencias del ministerio. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF) (GVI)
* Falta de comunicación entre Direcciones y cuerpo diplomático en el exterior para la elaboración de documentos estratégicos para dar cumplimiento a las actividades propias de la Cancillería. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Falta de directiva interna que regule la acreditación de representantes permanentes ante organismos internacionales. (DAPM)
* Falta de la comunicación entre la Embajada y las dependencias del Ministerio (Embajada Perú)
* Falta de comunicación asertiva (Embajada Perú)
 |
| **SOCIALES** | * Alteración del orden público (Embajada Costa Rica)
* Migración irregular (salud) (Misión Costa Rica)
 | **TECNOLOGÍA** | * Indisponibilidad de los Sistemas de Información para los trámites requeridos por los usuarios. (Misión Costa Rica)
* Oportunidad en la solución a los incidentes reportados por la Embajada (Sección Consular) para la atención eficiente al usuario. (Misión Costa Rica)
* Indisponibilidad de los servicios tecnológicos (Embajada Perú)
* Modernización de equipos y software (Embajada Perú)
 |
| **MEDIOAMBIENTALES** | * Vulnerabilidad del país a fenómenos naturales (Misión Costa Rica)
* Catástrofes naturales (Embajada Perú)
 | **ESTRATÉGICOS** | * Desconocimiento de los funcionarios de la Embajada de la Planeación Estratégica. (Embajada Perú)
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Cambios en la política exterior que le han dado mayor posicionamiento a Colombia. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP) (GCNU) (DIDIF)(GVI)
* Cooperación y coordinación interinstitucional. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP) (DIDIF)
* 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)
* Fortalecimiento de la institucionalidad en temas de relevancia para la política exterior del país. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Imagen y posicionamiento de Colombia en el exterior en materia de derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario de lucha contra las Drogas.(GLCD)
* Posibilidad de trabajar con socios no tradicionales. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (DIDIF)
* Importancia que están tomando las áreas geográficas (Asia, África y Euroasia) para los intereses de Colombia. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Posicionamiento de Colombia en el exterior e interés de los gobiernos de otros países. (DIMCS-PD) (DIDIF)
* Cambio de percepción de Colombia en el exterior. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP) (GCNU) (DIDIF)
* Mayor gestión y consecución de recursos para la cofinanciación de proyectos de impacto social y económico dirigido a las comunidades de frontera por parte de las áreas de responsabilidad social empresarial. (DIDIF)
* 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.(DICI)
* 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)
* Establecer una política Inmigratoria que permita establecer un lineamiento interinstitucional frente a las necesidades del Estado y en ese sentido directrices claras para el otorgamiento de visas. (GVI)
* Posicionamiento de Colombia en el exterior de las expresiones culturales propias del país. (DIAC)
* Colombia se ha convertido en un país oferente de cooperación en materia de lucha contra las drogas que es muy apreciada y requerida por otros países. (GLCD)
* 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)
* Cooperación internacional para la gestión y consecución de recursos que permitan financiar proyectos de impacto social y económico en territorios afectados por el problema mundial de las drogas. (GLCD)
* Atención a usuarios específicos. (DIMCS-PD)
* Satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios (DIMCS-PD)
* Racionalización de tramites (DIMCS-PD)
* Cambios normativos (DIMCS-PD)
* Divulgación de voz a voz sobre la prestación del servicio (DIMCS-PD)
* Fortalecimiento de cooperación en cuanto a estrategias y manejo de datos estadísticos, con entidades de nivel nacional. (GECAI)
* Integración de información de áreas internas junto con la información sobre prestación de servicios, para manejo y análisis por el grupo de interno de trabajo de estadísticas consulares y análisis de la Información. (GECAI)
* Informar en firma permanente y por los diferentes medios de comunicación al usuario, acerca de los medios de pago con los que cuenta el usuario para pagar los estudios de visa y las visas. (GVI)
* Identificación y documentación de las interacciones con las Dependencias de la Cancillería (Misión Costa Rica)
* Fortalecer el conocimiento y la aplicación de los lineamientos transversales de la Cancillería para el cumplimiento de sus objetivos y la misión. (Misión Costa Rica)
* Documentación de las actividades realizadas por la Embajada (Misión Costa Rica)
* Gobierno de orientación política y económica coincidente con Colombia. (Embajada Perú)
* Estímulos gubernamentales de impacto positivo en el desarrollo comercial y económico. (Embajada Perú)
* Acuerdo comercial que faciliten el libre comercio. (Embajada Perú)
* Facilidad migratoria. (Embajada Perú)
* Mecanismos bilaterales y multilaterales que faciliten la integración. (Embajada Perú)
* Desarrollos tecnológicos. (Embajada Perú)
 | * El sistema web visor permite la trazabilidad del visado (solicitud, criterio de otorgamiento o negación, archivo) y documentos en general. (DIP) (GVI)
* Sistema de digiturno personalizado que elimina la posibilidad de tramitadores o venta de turnos. (GVI)
* La normatividad vigente permite citar al extranjero para verificar un documento físicamente antes de otorgar un visado y de esta manera confirmar su autenticidad. (GVI)
* Buena capacidad de convocatoria a nivel interinstitucional. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP) (DIDIF)
* Soluciones a problemas y orientación a la solución de problemas de política exterior. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Identificación de necesidades y soluciones preferiblemente sin costos en la atención a connacionales.
* Fortalecimiento de la Carrera Diplomática y Consular. (Direcciones Geográficas y Temáticas) (GVI)
* Capacidad de respuesta a las partes interesadas. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP)
* Implementación de mecanismos de seguimiento a los compromisos adquiridos por la Cancillería.(Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Personal con experticia, compromiso y vocación de servicio. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP) (DIDIF) (GECAI) (GVI)
* Posicionamiento de la Cancillería en espacios internacionales y su interlocución con actores nacionales e internacionales. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP)
* Claridad en las funciones y responsabilidades del equipo de trabajo. (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP) (DIDIF) (GVI)
* Trabajo en equipo al interior de las direcciones geográficas y temáticas. (Direcciones Geográficas y Temáticas)
* Capacidad de respuesta ante contingencias o imprevistos. (DIP) (DIDIF) (GVI)
* Caracterización y diagnostico departamental de la situación de las fronteras con una amplia participación de la ciudadanía. (DIDIF)X|
* Coordinación, liderazgo y articulación con las demás entidades del Gobierno Nacional (Direcciones Geográficas y Temáticas), (DIP)
* 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)
* Se cuenta con asesores especializados en cada ámbito artístico y cultural. (DIAC) (DIDIF)
* Capacidad de interlocución con los colombianos en el exterior a través de diferentes medios presenciales y virtuales.
* Abrir canales y espacios de comunicación con otros países a través de actividades culturales. (DIAC)
* Tiempos (Inferiores a los exigidos legalmente) y calidad de respuesta de los PQRSD. (DIP)
* Puesta en marcha del Sistema de Tramites en línea (SITAC) para los usuarios de los trámites de nacionalidad. (DIP)
* Estricto cumplimiento de las actividades planificadas. (DIP)
* Contar con asesores especializados en cada ámbito de la lucha contra las drogas. (GLCD)
* 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)
* Experiencia y el reconocimiento que tiene la política migratoria colombiana a nivel regional. (GCNU) (GVI)
* Portal de Tramites (DIP) (Acreditación en Línea) **(**DIP)
* Sistema de Reserva de Salones a través de la Intranet de la Entidad.(DIP)
* Experiencia y compromiso del personal. (DIMCS-PD)
* Prestación de servicios integrales. (DIMCS-PD)
* Servicio personalizado. (DIMCS-PD)
* Estandarización de las principales actividades para la prestación del servicio.(DIMCS-PD)
* Seguimiento y retroalimentación permanente a las actividades desarrolladas por el Grupo Interno de Trabajo. (DIMCS-PD)
* 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)
* Banco de proyectos fronterizos. (DIDIF)
* La captura de información a través del SITAC (Sistema Integral de trámites al Ciudadano), permite realizar un manejo ágil de la información. (GECAI)
* Trabajo en equipo al interior de grupo interno de trabajo de estadísticas consulares y análisis de la Información. (GECAI)
* Tiempos adecuados y calidad de respuesta a las solicitudes. (GECAI)
* La capacidad que tienen los extranjeros para solicitar una visa desde el territorio Colombiano. (GVI)
* Respuesta altamente oportuna a las solicitudes de visa. (GVI)
* Oportunidad para los extranjeros de diligenciar las solicitudes de visa en línea. (GVI)
* Comunicación telefónica o por correo electrónico con el usuario con el fin de informar acerca de los documentos abandonados en la oficina y de la respectiva entrega. (GVI)
* Facilidad de recibir la visa en línea en el correo electrónico. (GVI)
* La Embajada cuenta con un direccionamiento y lineamientos claros frente a sus actividades, de acuerdo a lo establecido por Cancillería. (Misión Costa Rica)
* Se tienen identificados y definidos los grados de autoridad y responsabilidad. (Misión Costa Rica)
* Trabajo en equipo y cohesión para el desarrollo de las actividades y cumplimiento objetivos. (Misión Costa Rica)
* Vocación de servicio por parte del personal de la Embajada. (Misión Costa Rica)
* Capacidad de liderazgo del Jefe de Misión. (Misión Costa Rica)
* Buen relacionamiento de equipo. (Embajada Perú)
* Instalaciones adecuadas. (Embajada Perú)
* Mecanismos para la Gestión del Conocimiento. (Embajada Perú)
* Mecanismos de seguimiento y control a la gestión de la Misión Diplomática. (Embajada Perú)
* Asignación clara de responsabilidades. (Embajada Perú)
* Asignación de pasantes que apoyan las actividades de la Misión Diplomática. (Embajada Perú)
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** SEGUIMIENTO DE LA POLÍTICA EXTERIOR |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Efectuar seguimiento y evaluación a la ejecución de la política, 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
* Perdida de la 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
 |
| **SOCIALES** | * Compromisos con las partes interesadas, que no se encuentran formalizados
 | **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Nuevos compromisos no informados a la Oficina asesora de Planeación o gerentes de meta para su inclusión
 |
| **ECONÓMICOS** | * Reducción del presupuesto de la Entidad
 |  |  |
| **TECNOLÓGICOS** | * Cambios o fallas de software suministrado por otras Entidades utilizados por el Ministerio o su Fondo Rotatorio para realizar seguimientos
 |
| **COMUNICACIÓN EXTERNA** | * Incumplimiento de los compromisos por parte de otras entidades
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Cambios normativos que conlleven a mejora de los procesos
 | * Experiencia del personal que asesora la formulación de los planes y proyectos de la Entidad
* Participación de la Oficina Asesora de Planeación en el proceso de inducción de los embajadores
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** SERVICIO AL CIUDADANO |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Suministrar al personal competente para las labores del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Fondo Rotatorio, garantizando el desarrollo integral del recurso humano, a través del fortalecimiento de las competencias, actitudes y aptitudes y habilidades necesarias y, de este modo, contribuir al cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales, así como mantener la disciplina al interior de interior de la entidad. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **SOCIALES** | * Obtención de documentación colombiana con documentación bajo el fraude ideológico. (GPSN-GPC)
* Suplantación de identidad. (GPSN-GPC)
* Uso del pasaporte con propósitos de fraude o delictivos. (GPSN-GPC)
* Imposibilidad de controlar el orden en la fila antes del inicio de la jornada laboral para la prestación de los servicios. (GPSN-GPC)
* Insultos, maltratos, irrespetos y amenazas por parte de los usuarios (GPSN-GPC-GAOL)
* Dadivas para expedir un pasaporte o realizar levantamiento de impedimentos con documentación fraudulenta (GPSN-GPC)
* Oferta de servicios de tramites por parte de terceros dentro de las instalaciones ya que no se puede impedir el ingreso de cualquier ciudadano (GAOL)
* Captación de usuarios en la entrada, por parte de los tramitadores sobre lo cual no tenemos control. (GAOL)
* Insultos, maltratos, irrespetos y amenazas hacia el personal del Ministerio (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Existencia de documentos no fidedignos para apostillar o legalizar (GAOL)
* Imposibilidad de identificar a los ciudadanos que envían documentos no fidedignos a través del aplicativo en línea de apostilla y legalizaciones. (GAOL)
* Oferta de dinero u objetos por agradecimiento o propuesta (GAOL)
* Dadivas para Apostillar o Legalizar documentos no fidedignos o documentos que no cumplan con las directrices establecidas por la Coordinación. (GAOL)
* Demandas por incumplimiento de la Ley de protección de datos personales de los ciudadanos. (es una amenaza de orden jurídico)
 | **PERSONAL** | * Cancelaciones y suspensiones de contratos de los sustanciadores y personal de apoyo en sala, entrega de turnos y entrega de pasaportes. (GPSN-GPC-GAOL)
* Mal manejo de información reservada (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Expedir productos con inconsistencias, por error humano. (GPSN-GPC-GAOL)
* Cantidad de personal insuficiente para cubrir las necesidades del servicio. (GAOL)
* Apostillar o legalizar documentos con firmas no fidedignas porque la calidad de la falsificación de la firma es similar a la original. (GAOL)
* Apostillar o legalizar documentos que no cumplan con las directrices establecidas por la Coordinación. (GAOL)
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Indisponibilidad de los sistemas de consulta externos. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Caídas de la red por parte de terceros prestadores del servicio, por tiempos prolongados. (GAOL)
* Indisponibilidad del fluido eléctrico requerido para garantizar el servicio (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
 | **PROCESOS** | * Rutas de evacuación Insuficientes o poco idóneas en las instalaciones. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Punto de encuentro en evacuación de emergencias no idóneo para la sede de la calle 53 (GPC)
* Capacidad física instalada insuficiente para atender la demanda. (GAOL)
 |
| **COMUNICACIÓN EXTERNA** | * Desconocimiento por parte de la ciudadanía de los mecanismos de participación dispuestos por el Ministerio de Relaciones Exteriores (OAPDO)
 | **TECNOLOGÍA** | * Falta de interconexión con sistemas de información de Registro Civil, Cédula de Ciudadanía y Tarjetas de Identidad (GPSN-GPC-GAOL)
* Indisponibilidad de los Sistemas internos de la Cancillería (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Medios de pago del trámite de apostilla y legalización insuficientes, lo cual es el motivo más frecuente de quejas por parte de los usuarios (GAOL)
* Falta de suficiente soporte técnico para atender las incidencias tecnológicas del servicio. (GAOL)
* Falta de suficiente soporte que permita la implementación de requerimientos tecnológicos para la agilidad y eficiencia en la prestación del servicio. (GAOL)
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Posicionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Racionalización de tramites (GPSN-GPC-GAOL)
* Cambios normativos (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Divulgación de voz a voz sobre la prestación del servicio (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Implementación de convenios de interoperabilidad con otras Entidades para la apostilla y/o legalización automática en línea de documentos, con el fin de contribuir a la racionalización de trámites y garantizar la expedición de documentos fidedignos. (GAOL)
 | * Experiencia y compromiso del personal. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Prestación de servicios integrales (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Servicio personalizado (GPSN-GPC-GCIAC)
* Fácil acceso a la prestación de los servicios por la ubicación de las sedes de atención al ciudadano (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Manual de procedimientos y documentos (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Estadísticas diarias de las oficinas sobre movimiento, producción, comportamiento y novedades (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Retroalimentaciones mensuales (documentales, normas y calidad), al menos una. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Pantallas informativas relacionadas con los trámites y servicios. (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Canales de rendición de cuentas enfocados a servicio al ciudadano y los temas relacionados con política exterior en doble vía (OAPDO-GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Páginas oficiales (Cancillería y Consulados de Colombia en el exterior) actualizadas (GPSN-GPC-GAOL-GCIAC)
* Retroalimentación a las interacciones de los orientadores de servicio. (GCIAC)
* Divulgación voz a voz sobre la prestación del servicio. (GAOL)
* Control de calidad diario de Apostilla y legalización en línea. (GAOL)
* Apostilla y legalización 100% en línea 24 horas los 7 días de la semana (GAOL)
* Sala de capacitación para los ciudadanos sobre apostilla y legalización en línea. (GAOL)
* Al menos una retroalimentación mensual (documentales, normas y calidad). (GAOL)
* Control y asesoría permanente a los sustanciadores por parte de los jefes de piso. (GAOL)
* Pantallas informativas relacionadas con los trámites y servicios. (GAOL)
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** GESTIÓN DE TALENTO HUMANO |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Suministrar al personal competente para las labores del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Fondo Rotatorio, garantizando el desarrollo integral del recurso humano, a través del fortalecimiento de las competencias, actitudes y aptitudes y habilidades necesarias y, de este modo, contribuir al cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales, así como mantener la disciplina al interior de interior de la entidad. |
| **Factores Externos (Amenazas)** | **Causas** | **Factores Internos****(Debilidades)** | **Causas** |
| **POLÍTICOS** | * Restricciones Normativas para el desarrollo integral de funcionarios provisionales y contratistas. (DITH).
* Restricciones normativas para contratación de bienes y servicio. (DITH).
* Restricciones normativas para el mejoramiento de la infraestructura de la entidad para prevenir riesgos laborales. (DITH).
* Cambios de administración que generan afectaciones del clima laboral. (DITH).
* Política de austeridad en el gasto público. (Impide el debido cumplimiento de las comisiones para el recaudo probatorio dentro de los procesos disciplinarios). (OCDI).
 | **PERSONAL** | * No se cuenta con un apoyo permanente para adelantar la parametrización de sistemas de información que apoyen la gestión del talento humano. (DITH).
* Resistencia al Cambio que afecta la cultura organizacional. (DITH).
* Falta de conocimiento de la Ley Disciplinaria.(OCDI).
* Reducción de cupos de ingreso a la carrera diplomática. (DIAD).
 |
| **ECONÓMICOS** | * Mejores ofertas salariales en otras entidades del estado. (DITH).
 | **FINANCIERO** | * Recursos insuficientes para el fortalecimiento de competencias del personal y desarrollo del programa de gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo. (DITH).
* No disponer de Infraestructura como las herramientas mínimas de trabajo (computador, teléfono). (DIAD).
 |
| **SOCIAL** | * Orden Público (Todas las áreas del proceso).
* Seguridad Ciudadana (Todas las áreas del proceso).
 | **TECNOLÓGICO** | * Falta de articulación de los procesos para los sistemas de información que apoyan el desarrollo del talento humano. (DITH).
 |
| **MEDIO AMBIENTAL** | * Emisiones por incendios forestales. (Todas las áreas del proceso).
 |
| **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 de la Procuraduría, Contraloría, Fiscalía y la Función Pública.(OCDI).
* Transferencia de conocimientos con otras academias diplomáticas. (DIAD).
* Apoyo en conceptos y directivas de la Procuraduría. (OCDI).
* Becas para formación de los diplomáticos. (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. (DITH), (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 Institucional de Educación para personal de carrera diplomática y administrativa, libre nombramiento y remoción. (DITH).
* 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).
 |

|  |
| --- |
| **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
 | **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** |
| * Capacidad de negociación con los proveedores por la política de pronto pago.
* Capacitaciones por parte de la Contaduría General de la Nación y el Ministerio de Hacienda y Crédito público a los funcionarios contables de la Dirección Administrativa y Financiera.
 | * Competencia y compromiso del personal
* Seguimiento permanente a los planes
* Recaudo en Línea de pasaportes, apostillas y legalizaciones
* Oportunidad en los pagos a proveedores y contratistas
 |

|  |
| --- |
| **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** |
|  |  | **PROCESOS** | * Incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los proveedores
* Capacitación del personal vinculado a la Entidad que realiza labores de mantenimiento
 |
| **FINANCIEROS** | * Disminución de los recursos asignados a la Coordinación de Servicios Generales
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Acompañamiento Policial en las entradas de la Cancillería
* Donaciones por parte de las Misiones acreditadas en Colombia
 | * Pólizas de seguro
* Flexibilidad de los contratos de servicios
* Seguimiento y evaluación a los servicios prestados por parte de los proveedores
 |

|  |
| --- |
| **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
 | **FINANCIEROS** | * Que el bien y/o servicio a contratar no se encuentre incluido en el Plan de Compras de la Entidad
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Indisponibilidad de la plataforma SECOP de Colombia Compra Eficiente y SIGEP de la Función Publica
 | **PROCESOS** | * Inoportunidad en la solicitud de contratación
* Soportes incompletos o mal diligenciados
 |
|  |  | **TECNOLOGÍA** | * Indisponibilidad de los Sistemas de la Entidad.
* Desactualización de equipos.
* Fallas en la conexión de internet.
 |
|  |  | **COMUNICACIÓN INTERNA** | * No mantener informada a la Entidad sobre la implementación y/o actualización de los formatos establecidos
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Posicionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores en el Gobierno
 | * Experiencia del personal, en el conocimiento de los asuntos que trata el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
* Actualización normativa.
* Verificación previa del plan de compras, para adelantar proceso de contratación.
* Asesoría en la etapa precontractual que define los lineamientos para dar continuidad a los procesos contractuales.
* Tiempos definidos para cada proceso desde la etapa precontractual.
* Publicación constante de tips contractuales que aportan información sobre el uso de los diferentes formatos.
* Personal constantemente actualizado respecto de las diferentes actualizaciones realizadas a los formatos
 |

|  |
| --- |
| **PROCESO:** GESTIÓN DOCUMENTAL |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Administrar la documentación del Sistema Integral de Gestión, la documentación recibida y/o producida por la Entidad desde su origen hasta su destino final, 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
* Cambios normativos que regulan las actividades de las Oficinas de Planeación
 | **PROCESOS** | * Realizar cambios en los procesos sin actualizar previamente la documentación respectiva.
* Reglamentar aspectos procedimentales por otros medios como resoluciones, circulares o memorandos
* Vencimiento del tiempo de préstamo
* Paradigmas frente a la obligatoriedad de aplicación de otros medios como Resoluciones o Circulares que prevalecen sobre el Sistema Integrado de Gestión.
* No devolución del material bibliográfico prestado
* Dejar de documentar actividades claves de los procesos
* Que las solicitudes de creación, actualización o eliminación de documentos no sean tramitadas oportunamente.
* Actualización de documentos sin identificar y modificar documentos asociados.
 |
| **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
 |
| **PERSONAL** | * Insuficiente personal para la atención de transferencias primarias y secundarias.
* 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.
* No contar con personal con el perfil y competencia requeridos para las funciones de la Oficina de Planeación
 |
| **COMUNICACIÓN INTERNA** | * Dificultad para elaborar documentos conjuntos, entre dos o más dependencias
 |
| **INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS** | * Perdida del material bibliográfico
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Cultura sobre la importancia del manejo y consulta de la información en las entidades públicas.
* Uso de información digital para su consulta.
* Contacto permanente que ofrece el Archivo General de la Nación.
* 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.
* Adquisición y actualización periódica de material bibliográfico
* Apoyo, capacitaciones y acompañamiento a las diferentes áreas del Ministerio respecto al uso del Sistema de Gestión.
 |
| **PROCESO:** APOYO JURÍDICO |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Brindar apoyo jurídico a las actividades realizadas por el Ministerio y su Fondo Rotatorio, así como defender sus intereses jurídicos.  |
| **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.
 |
| **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.
 |

|  |
| --- |
| **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.
* Inadecuada valoración de pruebas por parte del auditor
 |
| **TECNOLÓGICOS** | * Regulaciones sobre uso de aplicativos para reporte o consulta de información.
* Fallas en los aplicativos para reporte o consulta de información.
* No contar con un usuario de consulta.
 | **PROCESOS** | * Inoportunidad y/o inconsistencias en la información requerida para el ejercicio de seguimiento y evaluación.
* 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
* 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.
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Auto-capacitación y construcción del conocimiento en temas de control interno y auditoría
 | * 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 obligaciones y responsabilidades de la gestión del Ministerio
* Cambios en los lineamientos de implementación del Modelo Estándar de Control Interno
* Cambios normativos que regulan las actividades de las Oficinas de Planeación
 | **PERSONAL** | * Los gestores de cambio, además de los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión, tienen obligaciones a cargo que limitan la oportunidad o calidad en la entrega de reportes.
* 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 de Calidad.
 |
|  |  | **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** | * Indisponibilidad del aplicativo de administración del Sistema de Gestión de Calidad.
 |
| **PROCESOS** | * Depender de terceros para la elaboración de informes
 |
| **OPORTUNIDADES** | **FORTALEZAS** |
| * Referente internacional para las entidades Homologas a la Cancillería
 | * Sistema de Gestión Certificado
* Experticia y compromiso del personal
* Participación en el proceso de inducción y reinducción sobre el tema del SIG
* Articulación al Sistema de Gestión de calidad del programa de Gestión Ambiental y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 |