**INFORME INDICADORES DE GESTIÓN MARZO 2015**

Con corte a 31 de marzo de 2015, se debieron reportar cuarenta y nueve (49) indicadores de Gestión para doce (12) de los catorce (14) procesos del Sistema Integrado de gestión, el resultado por indicador se muestra en la siguiente tabla

| **PROCESO** | **NOMBRE DEL INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** |
| --- | --- | --- | --- |
| Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior | Cumplimiento objetivos de calidad (Objetivos estratégicos) | 23% | 26,1% |
| Seguimiento en el reporte Compromisos-Comité directivo | 100% | 100,0% |
| Comunicaciones | Impacto en medios de comunicación | 60% | 91,5% |
| Desarrollo de la Política Exterior | Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales | 80% | 75,4% |
| Porcentaje de Producto No Conforme en la expedición de visas | 1,5% | 0,63% |
| Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas | 85% | 99% |
| Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Diplomáticos y Oficiales | 1% | 0,72% |
| Porcentaje de producto no conforme en la prestación de servicios protocolarios | 2% | 1,44% |
| Realización de Comisiones Mixtas de Cooperación Técnica y Científica | 10% | 14,3% |
| Realización de Comisiones Mixtas de cooperación técnica, científica, cultural y educativa (DIAC) | 20% | 20,0% |
| Realización de Comisiones Mixtas Demarcadoras o Comisiones de Vecindad (DSTDF) | 23% | 25,0% |
| Gestión para visitas y reuniones - (América) | 23% | 24,4% |
| Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía) | 23% | 46,7% |
| Gestiones para la participación en reuniones internacionales estratégicas sobre DDHH y DIH | 100% | 100,0% |
| Representación y/o apoyo estratégico en las reuniones y eventos de organismos multilaterales de carácter | 90% | 100,0% |
| Representación y apoyo estratégico en las reuniones de los Mecanismos de Concertación e Integración | 23% | 32,0% |
| Gestión para visitas y reuniones (Europa) | 23% | 25,0% |
| Nivel de satisfacción de los servicios de Nacionalidad | 92% | 100,0% |
| Seguimiento y Evaluación de la Política Exterior | Nivel de cumplimiento del Plan de Acción - procesos DP y SE | 23% | 26,1% |
| Servicio al Ciudadano | Nivel de servicio atención correos electrónicos | 95% | 95,8% |
| Eficacia en la respuesta de las Quejas | 90% | 94,4% |
| Eficacia en la respuesta de los Reclamos | 90% | 98,8% |
| Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Legalizaciones presenciales | 1% | 0,70% |
| Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Apostillas presenciales | 1% | 1,13% |
| Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización | 94% | 97% |
| Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Chapinero | 0,5% | 0,27% |
| Satisfacción de usuarios - Sede Chapinero | 93% | 99% |
| Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Norte | 0,5% | 0,02% |
| Satisfacción de usuarios - Sede Norte | 93% | 99% |
| Gestión del talento Humano | Cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo | 80% | 100% |
| Cumplimiento del plan de gestión ambiental | 23% | 33,30% |
| Cobertura de actividades de capacitación | 95% | 68,30% |
| Evaluación de las actividades de capacitación | 4,5 | 4,75 |
| Cobertura de Actividades de Bienestar | 70% | 72% |
| Evaluación de las actividades de Bienestar | 4,5 | 4,4 |
| Cubrimiento de la formación y capacitación de los funcionarios CD | 0% | 0% |
| Gestión financiera | Cuentas pagadas y obligadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio | 95% | 98,2% |
| Gestión Administrativa | Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento | 95,0% | 99,8% |
| Despacho de Pasaportes | 95,0% | 100,0% |
| Legalización de compras de bienes en el exterior | 95,0% | 98,2% |
| Reducción del consumo de papel | -5,0% | 16,5% |
| Actualización de inventarios de planta interna en el sistema | 95,0% | 100,0% |
| Gestión de TIC´s | Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Misiones y Oficinas Consulares) | 99,0% | 99,95% |
| Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Oficinas de Colombia) | 99,0% | 99,9% |
| Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Para el ciudadano) | 99,0% | 99,98% |
| Gestión Contractual | Satisfacción del usuario del servicio de la gestión contractual | 95,0% | 98,9% |
| Gestión Documental | Eficacia en la entrega de correspondencia | 99,0% | 99,2% |
| Mejora Continua | Seguimiento al mapa de Riesgos por Procesos | 90,0% | 93,3% |
| Efectividad de las acciones cerradas en el Plan de Mejoramiento por procesos | 85,0% | 100,0% |

Respecto de la tabla anterior se puede evidenciar que los indicadores “*Cobertura de actividades de capacitación”* y *“Reducción del consumo de papel”*, obtuvieron un resultado Insatisfactorio, en este sentido las dependencias responsables deben implementar acciones correctivas para controlar su comportamiento.

Adicionalmente los indicadores *“Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales”*, *“Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Apostillas presenciales”* y *“Evaluación de las actividades de Bienestar”*, obtuvieron resultados aceptables, para estos casos las dependencias responsables deben implementar acciones preventivas para evitar que se presente nuevamente este comportamiento.

En cuanto al comportamiento de los indicadores de gestión por proceso el resultado es el siguiente:

| **PROCESO** | **RESULTADO** | **RANGO DE INTERPRETACIÓN** |
| --- | --- | --- |
| Direccionamiento Estratégico | 107% | Satisfactorio |
| Comunicaciones | 153% | Satisfactorio |
| Desarrollo de la Política Exterior | 112% | Satisfactorio |
| Seguimiento de la Política Exterior | 113% | Satisfactorio |
| Servicio al Ciudadano | 97% | Satisfactorio |
| Gestión del Talento Humano | 103% | Satisfactorio |
| Gestión Financiera | 98% | Satisfactorio |
| Gestión Administrativa | 90% | Satisfactorio |
| Gestión de TIC´s | 100% | Satisfactorio |
| Gestión Contractual | 99% | Satisfactorio |
| Gestión Documental | 99% | Satisfactorio |
| Mejora Continua | 97% | Satisfactorio |

Recomendaciones

* Realizar análisis de tendencia de los indicadores de gestión con el objeto de identificar oportunidades de mejora.
* Suscribir una acción de mejora como resultado del reporte del indicador “Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales”, toda vez que tuvo un resultado Aceptable.
* Revisar la pertinencia del indicador “Cubrimiento de la formación y capacitación de los funcionarios Carrera Diplomática”, para medir las actividades claves del proceso de Gestión del Talento Humano
* Suscribir una acción de mejora como resultado del reporte de los indicadores “Evaluación de las actividades de Bienestar” y “Cobertura de actividades de capacitación”, toda vez que tuvieron resultados Aceptable e Insatisfactorio respectivamente.
* Adelantar acciones de mejora que permitan dar cumplimiento a la meta establecida para el indicador de gestión “Reducción del consumo de papel”