

**2013**

**MINISTERIO DE RELACIONES  
EXTERIORES**

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL

**[INFORME INDICADORES DE  
GESTIÓN]**

**INFORME ANUAL**

## INFORME ANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2013

Este informe refleja la evaluación de la Gestión del Ministerio y su Fondo Rotatorio a partir de sus 54 indicadores de gestión medidos; dicho análisis se enfoca en los siguientes aspectos:

- Por macroprocesos
- Por cumplimiento de los objetivo estratégico (de calidad)
- Por clasificación (Tácticos / Operativos)
- Procesos y/o Indicadores Críticos




### Objetivo de la Autoevaluación

Determinar el cumplimiento de la ejecución física de la Entidad a través de sus indicadores de gestión y establecer las causas o impedimentos en el cumplimiento, con el fin de adelantar acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan alcanzar los resultados planificados.

### Metodología:

El seguimiento a la gestión del Ministerio y su Fondo Rotatorio se realiza a través del monitoreo de metas programadas y se mide por medio de los indicadores que se reportan por parte de los responsables de los procesos, dicha información permite determinar el porcentaje de avance o cumplimiento y el resultado final con corte a 31 de diciembre de 2013 en la ejecución física institucional, con respecto de la programación establecida por los ejecutores de ellas.

Para interpretar la calificación de los indicadores de gestión, se tienen en cuenta los siguientes intervalos:

RANGO	INTERPRETACIÓN	ESTADO DEL AVANCE
Menor a 70%	Insatisfactorio	
Mayor o igual a 70% y menor a 85%	Aceptable	
Mayor o igual a 85%	Satisfactorio	

## Fuente de información de datos:

La información base para el análisis se obtuvo de los reportes realizados por cada uno de los responsables de los indicadores en el módulo “Estrategia y Medición” del aplicativo Sistema Maestro, durante el año 2013.

## Resultados año 2013

- **Evaluación por macroprocesos**

En el mapa de procesos de la Entidad, las acciones que se adelantan se enmarcan en cuatro macroprocesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación; los 54 indicadores que se manejan para expresar los avances que logra el Ministerio y su Fondo Rotatorio, apuntan a estos macro procesos de la siguiente manera:

### 1. Procesos Estratégicos:

Cinco (5) indicadores, los cuales durante el año alcanzaron satisfactoriamente las metas propuestas, y en comparación con el reporte del año 2012, mantuvieron una tendencia constante, sin grandes desviaciones, excepto el caso de los proyectos de inversión que tuvieron una disminución en cuanto a la ejecución del 8.5%. Lo anterior en razón a que dos proyectos de inversión constituyeron reservas presupuestales por valor de \$3.100 millones aproximadamente disminuyendo el nivel de obligaciones al cierre de la vigencia. Adicionalmente la expedición de la Circular No. 36 del CONFIS en la que se restringían las operaciones presupuestales, impidió realizar traslados presupuestales que garantizarían la ejecución de los recursos apropiados en inversión.

### 2. Procesos Misionales

Medidos a través de veinticinco (25) indicadores, los cuales reportaron un cumplimiento 96.3%, quedando en el rango de desempeño Satisfactorio.

Del proceso de Desarrollo de la Política Exterior se puede destacar la disminución del **0.91%** en el producto no conforme de visas, lo que representa una reducción de costos para el Ministerio por concepto de etiquetas dañadas y costos asociados a los reprocesos; el aumento del **11%** en la satisfacción de los usuarios del trámite de visado, por disminución del tiempo de espera en la entrega de la visa, gracias a la descongestión que permitió la implementación de la Visa en línea; Por último y no menos importante, el aumento del **5.3%** en la satisfacción de la comunidad colombiana en el exterior con el programa Colombia Nos Une por la diversidad de ofertas para los

colombianos en el Exterior que se presentaron este año en la Ferias de Servicios. Todos estos en comparación al reporte final del año 2012.

En cuanto al proceso de Servicio al Ciudadano se destacan: La disminución del **1.08%** en el total de productos no conformes de Apostilla y Legalización, equivalente a **2362** documentos que no tuvieron que ser reprocesados, sumado a la efectividad de los controles implementados durante el 2013 con los cuales se pasó de **9921** a **1322** productos no conformes entre el primer y cuarto trimestre, luego de implementados los trámites de Apostilla y Legalización en línea, esta reducción permitió al Ministerio prestar mayor disponibilidad de recursos a la expedición de Apostilla y Legalización en línea; y por último, el aumento del **9%** en la satisfacción de los usuarios de las oficinas de Pasaportes, por la disminución de los tiempos de espera durante la formalización y la entrega del pasaporte.

### 3. Procesos de apoyo

Para estos procesos se destaca la mejora en los resultados presentados por los indicadores de: “Cobertura de actividades de capacitación”, el cual pasó del 91.3% de cumplimiento en 2012 al 96.4% en 2013; “Cumplimiento de los objetivos del programa de Salud Ocupacional” que pasó del 82.4% en 2012 al 100% en 2013. Lo anterior evidencia el cada vez mayor compromiso de la entidad frente a la integridad física y mental de sus funcionarios. Asimismo el indicador “Cobertura de Actividades de Bienestar” pasó del 87.5% en 2012 al 97.1% en 2013, con un aumento en la cobertura de 940 funcionarios.

Adicionalmente se destaca el hecho que el indicador “Cumplimiento entrega de informes inventario” presentó un incremento del 45.5% en 2012 al 81.4% en 2013. No obstante el indicador tuvo un incremento del 35.9%, no alcanzó la meta prevista y por ello su desempeño continua siendo insatisfactorio por cuarto año consecutivo.

### 4. Procesos de Evaluación

Durante el año se ajustaron los cuatro indicadores, con el fin de adecuarlos al cumplimiento de los objetivos de los procesos de Evaluación Independiente del SIG *“Evaluar la gestión de los procesos identificados en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, verificar la existencia, nivel de efectividad y conformidad del SIG, con el fin de determinar oportunidades de mejora.”* y Mejora Continua *“Asegurar la adecuada y efectiva implementación y sostenibilidad del Sistema Integral de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio”.*

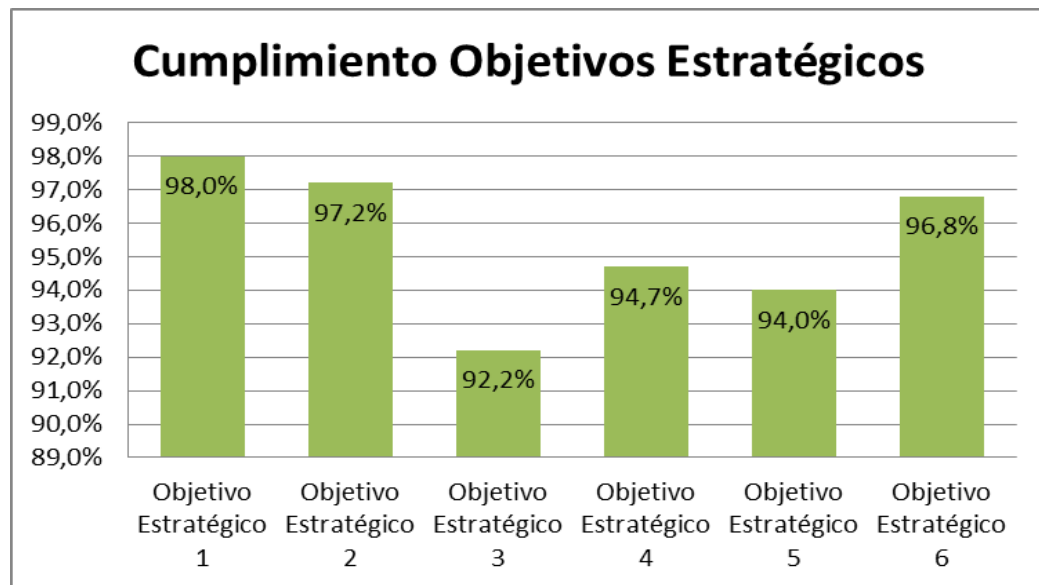
Respecto de los dos indicadores de Mejora Continua, se reportarán hasta la última semana de enero por parte del Grupo de Control Interno de Gestión. En este sentido

se recomienda implementar mecanismos que permitan obtener información oportunamente.

Como se observa el desempeño de los procesos se encuentra dentro del nivel de satisfacción lo que evidencia el cumplimiento frente a las metas planificadas para el año y mejoras significativas frente al año inmediatamente anterior. Para mayor información Ver *Tabla No.1 "Reporte de Indicadores por Proceso"*

- **Cumplimiento de los objetivo estratégico (de calidad)**

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio con el fin de garantizar el cumplimiento de su misión, visión y los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo definió seis objetivos estratégicos, los cuales presentan el siguiente comportamiento:



Referente a los seis Objetivos Estratégicos establecidos en la Planeación Estratégica del Ministerio, se refleja un cumplimiento satisfactorio, lo cual evidencia el compromiso con la satisfacción de nuestros usuarios y el permanente mejoramiento de los procesos.

- **Evaluación según clasificación (Tácticos / Operativos)**

*Indicador Táctico:* Es el que permite medir las actividades que se van a realizar en cada proceso para evaluar los controles y alcanzar la estrategia planeada.

*Indicador Operativo:* Es el que permite medir la realización de tareas, levantamiento de información y registro de datos, que se surten para lograr que se cumplan las actividades tácticas planteadas.

Según la clasificación táctico-operativa de los indicadores reportados con corte a 31 de diciembre, el comportamiento es 96.9% de cumplimiento de los indicadores tácticos y de 95.5% para los operativos, en los dos casos su desempeño es satisfactorio. No obstante el desempeño de los indicadores operativos es satisfactorio, su desempeño se vio afectado por el bajo cumplimiento de los indicadores “Efectividad en servicios protocolarios” y “Cumplimiento entrega de informes inventario” de los procesos de Desarrollo de la Política Exterior y Gestión Administrativa, respectivamente.

Los resultados anteriores se pueden observar con mayor profundidad y detalle en la Tabla No.2 “Reporte de Indicadores según clasificación (Tácticos/Operativos)”

- **Indicadores Críticos**

Formulación y Planificación:

El indicador “Seguimiento en el reporte Compromisos-Comité directivo” con el cual se mide el proceso no permite evidenciar las gestiones adelantadas por los responsables para su cumplimiento, es un indicador constante y no aporta valor para la mejora de Proceso.

Desarrollo de la Política Exterior:

Durante lo todo el año el indicador “Porcentaje de producto no conforme en la prestación de servicios protocolarios” mostro aumentos del 0.31% al 1.49%, por lo que se recomienda revisar los controles de la expedición de productos protocolarios.

## **RECOMENDACIONES**

- Los indicadores, los resultados y las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora adelantadas como consecuencia de los resultados de los indicadores, deben ser socializadas en cada una de las dependencias responsables del proceso.
- Las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora se deben determinar de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento MC-PT-01 “Plan de mejoramiento por procesos - corrección, acción correctiva, acción preventiva y acción de mejora”.
- Los documentos soporte de las mediciones adelantadas deberán ser archivadas por parte del responsable de la medición de los indicadores y tenerlos disponibles para efectos de auditoría.
- Los gestores de cambio deben prestar atención a las alertas informativas (automáticas) enviadas por el Sistema Maestro a su correo electrónico, para ingresar al sistema los datos respectivos. En los casos que el gestor de cambio no

sea el responsable de suministrar el reporte, este debe informar al funcionario responsable de dicha tarea las fechas remitidas en el cronograma anual de reporte de indicadores.

## ANEXOS

*Tabla No. 1 "Reporte de Indicadores por Proceso"*

Proceso	Nombre del Indicador	Resultado	Meta	Rango de desempeño	Cumplimiento por Proceso	Cumplimiento por Macro Proceso	Rango de desempeño		
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Nivel de ejecución financiera de los proyectos de inversión	91%	90%		94.1%	92.3%			
	Cumplimiento objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)	97.3%	95%						
COMUNICACIONES	Grado de satisfacción comunicaciones	92,3%	80%		90.4%				
	Impacto en Medios de Comunicación	71,29%	Mínimo el 60% de la noticias positivas del MRE publicadas en medios de comunicación						
	Nivel de consultas a la Página Web	27,5%	Aumento mínimo del 25% frente al reporte anterior						
FORMULACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA POLÍTICA EXTERIOR	Eficiencia en el reporte de Compromisos-Comité directivo	100,0%	100%		100,0%				
DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR	Reuniones internacionales y nacionales realizadas en las que la Dirección de DDHH ha participado	88,7%	90%		93,4%			96.3%	
	Nivel de satisfacción de los servicios de Nacionalidad	93%	90%						
	Nivel de satisfacción de la comunidad colombiana en el exterior CNU	97,9%	90%						
	Gestión para visitas y reuniones (Europa)	100%	80%						
	Representación y/o apoyo estratégico en las reuniones y eventos de organismos multilaterales de carácter económico, social y ambiental	88,5%	85%						
	Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas	91,9%	80%						
	Producto No Conforme en la expedición de visas	0,5%	Máximo el 1,5% de productos no conformes						
	Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía)	100%	80%						
	Gestión para visitas y reuniones - (América)	100%	80%						



Proceso	Nombre del Indicador	Resultado	Meta	Rango de desempeño	Cumplimiento por Proceso	Cumplimiento por Macro Proceso	Rango de desempeño
	Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales	83,7%	80%				
	Realización de Comisiones Mixtas de Cooperación Técnica y Científica	100%	100%				
	Realización de Comisiones Mixtas Demarcadoras o Comisiones de Vecindad (DSTDF)	100%	85%				
	Realización de Comisiones Mixtas de cooperación técnica, científica, cultural y educativa (DIAC)	100%	100%				
	Efectividad en servicios protocolarios	2,8%	Máximo el 2% de productos no conformes				
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA EXTERIOR	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción - procesos PP - DP y SE	95.9%	95%		95.9%		
SERVICIO AL CIUDADANO	Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Chapinero	0,2%	Máximo el 1% de productos no conformes		95,7%		
	Satisfacción de usuarios - Sede Chapinero	93%	90%				
	Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Norte	0,2%	Máximo el 1% de productos no conformes				
	Satisfacción de usuarios - Sede Norte	98%	90%				
	No conformidades - Apostilla y Legalización	0,3%	Máximo el 1% de productos no conformes				
	Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización	96,9%	90%				
	Nivel de servicio atención correos electrónicos	98,7%	95%				
	Eficiencia en la respuesta de los Reclamos	95,7%	80%				
	Eficiencia en la respuesta de las Quejas	85,7%	80%				
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cumplimiento de los objetivos del programa de Salud Ocupacional	100%	80%		96.8%	97,5%	
	Cubrimiento de la formación y capacitación de los funcionarios CD	96%	95%				
	Cobertura de Actividades de Bienestar	97,1%	95%				
	Evaluación de las actividades de capacitación	4,6	Calificación mínima de 4.5 en el promedio de las evaluaciones				

















Proceso	Nombre del Indicador	Resultado	Meta	Rango de desempeño	Cumplimiento por Proceso	Cumplimiento por Macro Proceso	Rango de desempeño
			aplicadas				
	Cumplimiento de objetivos del plan de Gestión Ambiental	100%	100%				
	Cumplimiento de actividad Disciplinaria	85%	79%				
	Evaluación de las actividades de Bienestar	4,8	Calificación mínima de 4.5 en el promedio de las evaluaciones aplicadas				
	Cobertura de actividades de capacitación	96,2%	90%				
GESTIÓN FINANCIERA	Cuentas obligadas y pagadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	100%	95%		100%		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento	100%	95%		93.8%		
	Control al consumo de Impresiones	-21,8%	Reducción mínimo del 5% en el consumo mensual de papel del MRE				
	Cumplimiento entrega de informes inventario	81,4%	95%				
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Misiones y Oficinas Consulares)	97,1%	97%		97.8%		
	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Oficinas de Colombia)	98,6%	97%				
	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Para el ciudadano)	97,7%	97%				
GESTIÓN CONTRACTUAL	Satisfacción del usuario del servicio de la gestión contractual	99.4%	80%		99.4%		
GESTIÓN DOCUMENTAL	Cobertura de capacitación en gestión documental por archivos de gestión	96,6%	100%		95%		
	Eficacia en la entrega de correspondencia	98%	95%				
	Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG	90%	90%				
APOYO JURÍDICO	Terminación de procesos	10,7%	10%		100%		








Proceso	Nombre del Indicador	Resultado	Meta	Rango de desempeño	Cumplimiento por Proceso	Cumplimiento por Macro Proceso	Rango de desempeño
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SIG	Cumplimiento del programa anual de auditorías internas	99%	95%		99%	99.5%	
MEJORA CONTINUA	Seguimiento a los procesos	100%	80%		100%		

*Tabla No. 2 "Reporte de Indicadores según clasificación (Tácticos/Operativos)"*

Nombre del Indicador	Clasificación	Resultado	Rango de Desempeño	Cumplimiento según clasificación	Rango de Desempeño
Cumplimiento objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)	Táctico	97,3%		96,9%	
Nivel de ejecución financiera de los proyectos de inversión		91,0%			
Grado de satisfacción comunicaciones		92,3%			
Impacto en Medios de Comunicación		71,29%			
Nivel de consultas a la Página Web		27,5%			
Reuniones internacionales y nacionales realizadas en las que la Dirección de DDHH ha participado		88,7%			
Gestión para visitas y reuniones (Europa)		100%			
Representación y/o apoyo estratégico en las reuniones y eventos de organismos multilaterales de carácter económico, social y ambiental		88,5%			
Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía)		100%			
Gestión para visitas y reuniones - (América)		100%			
Realización de Comisiones Mixtas de Cooperación Técnica y Científica	100%				

Nombre del Indicador	Clasificación	Resultado	Rango de Desempeño	Cumplimiento según clasificación	Rango de Desempeño
Realización de Comisiones Mixtas Demarcadoras o Comisiones de Vecindad (DSTDF)		100%			
Realización de Comisiones Mixtas de cooperación técnica, científica, cultural y educativa (DIAC)		100%			
Nivel de cumplimiento del Plan de Acción - procesos PP - DP y SE		95,9%			
Cubrimiento de la formación y capacitación de los funcionarios CD		96%			
Control al consumo de Impresiones		-21,8%			
Eficiencia en el reporte de Compromisos-Comité directivo	Operativo	100%		95,5%	
Nivel de satisfacción de los servicios de Nacionalidad		93%			
Nivel de satisfacción de la comunidad colombiana en el exterior CNU		97,9%			
Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas		91,9%			
Producto No Conforme en la expedición de visas		0,5%			
Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales		83,7%			
Efectividad en servicios protocolarios		2,8%			
Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Chapinero		0,2%			
Satisfacción de usuarios - Sede Chapinero		93%			
Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Norte		0,2%			
Satisfacción de usuarios - Sede Norte		98%			
No conformidades - Apostilla y Legalización		0,3%			

Nombre del Indicador	Clasificación	Resultado	Rango de Desempeño	Cumplimiento según clasificación	Rango de Desempeño
Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización		96,9%			
Nivel de servicio atención correos electrónicos		98,7%			
Eficiencia en la respuesta de los Reclamos		95,7%			
Eficiencia en la respuesta de las Quejas		85,7%			
Cumplimiento de los objetivos del programa de Salud Ocupacional		100%			
Cobertura de Actividades de Bienestar		97,1%			
Evaluación de las actividades de capacitación		4,6			
Cumplimiento de objetivos del plan de Gestión Ambiental		100%			
Cumplimiento de actividad Disciplinaria		85%			
Evaluación de las actividades de Bienestar		4,8			
Cobertura de actividades de capacitación		96,2%			
Cuentas pagadas y obligadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio		100%			
Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento		100%			
Cumplimiento entrega de informes inventario		81,4%			
Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Oficinas de Colombia)		97,1%			
Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Para el ciudadano)		98,6%			

Nombre del Indicador	Clasificación	Resultado	Rango de Desempeño	Cumplimiento según clasificación	Rango de Desempeño
Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Misiones y Oficinas Consulares)		97,7%			
Satisfacción del usuario del servicio de la gestión contractual		99,4%			
Cobertura de capacitación en gestión documental por archivos de gestión		96,6%			
Eficacia en la entrega de correspondencia		98%			
Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG		90%			
Terminación de procesos		10,7%			
Cumplimiento del programa anual de auditorías internas		99%			
Seguimiento a los procesos		100%	