

## Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

**Abril – Junio de 2018**

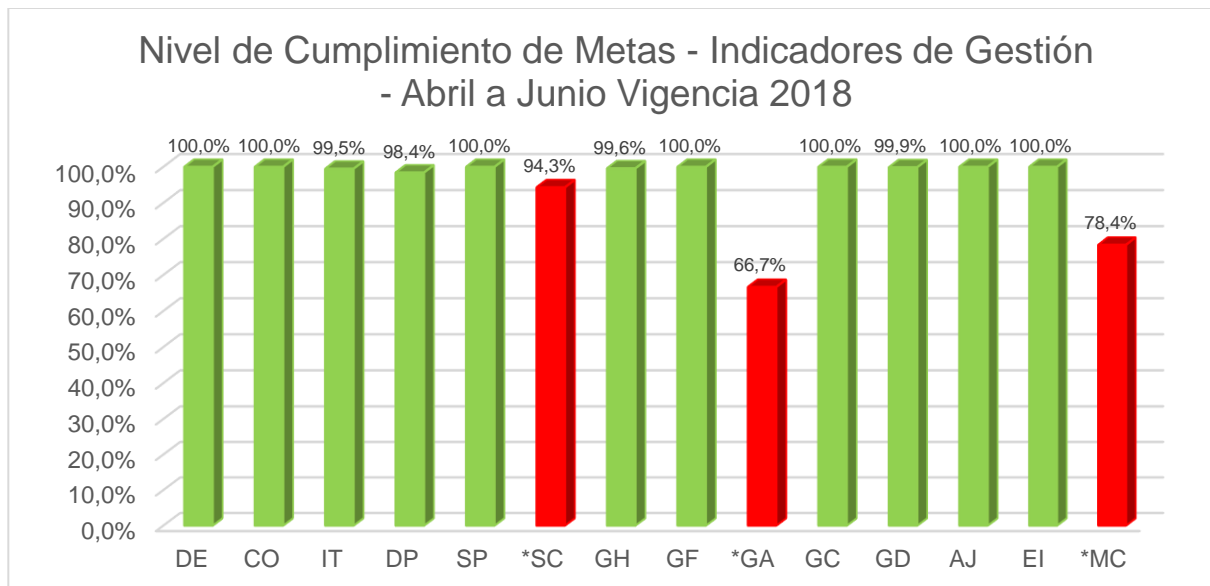
El presente informe refleja los resultados de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a partir de la medición periódica de sesenta (60) indicadores de gestión reportados con corte al Segundo trimestre de la vigencia 2018.

En este sentido, para facilitar la lectura de los reportes se deben tomar como referencia las siglas de identificación de cada proceso, las cuales se muestran a continuación, en la Tabla1. “Siglas de identificación de procesos”:

Tabla1. “Siglas de identificación de procesos”

<b>SIGLA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>MACRO PROCESO</b>
<b>DE</b>	Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior	Estratégicos
<b>CO</b>	Comunicaciones	
<b>IT</b>	Gestión de Información y Tecnología	
<b>DP</b>	Desarrollo de la Política	Misionales
<b>SP</b>	Seguimiento de la Política	
<b>SC</b>	Servicio al Ciudadano	
<b>GH</b>	Gestión del Talento Humano	Apoyo
<b>GF</b>	Gestión Financiera	
<b>GA</b>	Gestión Administrativa	
<b>GC</b>	Gestión Contractual	
<b>GD</b>	Gestión Documental	
<b>AJ</b>	Apoyo Jurídico	
<b>EI</b>	Evaluación Independiente	Evaluación
<b>MC</b>	Mejora Continua	

Gráfica 1. Comportamiento Indicadores II Trimestre – Vigencia 2018



El proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior durante el segundo trimestre de 2018 obtuvo un resultado satisfactorio. Este resultado evidencia el cumplimiento de los seguimientos al plan de acción de la Entidad por parte de las áreas y Embajadas de Colombia en el Exterior, así como la tendencia favorable del proceso de Direccionamiento.

El proceso de Comunicaciones presenta un resultado satisfactorio, este resultado se obtiene teniendo en cuenta que se cumplieron las metas establecidas para los indicadores “Número de Seguidores en Redes Sociales” y “Tiempo de respuesta a los requerimientos de los medios de comunicación”, en el segundo trimestre del año, el nivel de eficacia de estos indicadores ha sido positivo permitiendo así un resultado satisfactorio en el desempeño del proceso.

El proceso de Gestión de Información y Tecnología durante el segundo trimestre obtuvo un resultado satisfactorio, al tener un resultado en el proceso del 99.5%, sin embargo, el indicador de gestión “Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI” presenta un resultado aceptable con un resultado del 58.1%.

El proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el segundo trimestre de 2018 obtuvo un resultado satisfactorio, sin embargo, el indicador de gestión “Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía)” presenta un resultado aceptable con un resultado del 93.3% respecto a una meta del 100%, el indicador de gestión “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas” presenta un resultado aceptable del 86.4% respecto a una meta del 96% y el indicador “Eficacia en la remisión de Insumos por parte de los Grupos de Valor - (Asia, África y Oceanía)” presenta un resultado insatisfactorio del 57.5% respecto a una meta del 70%.

El proceso de Seguimiento de la Política Exterior durante el segundo trimestre de 2018 obtuvo un resultado satisfactorio, este resultado se presenta al dar cumplimiento a las acciones programadas para el primer trimestre de 2018 en el plan de acción del Ministerio de Relaciones Exteriores.

El proceso de Servicio al Ciudadano obtuvo un desempeño aceptable del 94.3% ubicándose por debajo de la media del desempeño de los demás procesos el cual es del 95.5%, este resultado se presenta debido a que el indicador de gestión “Eficacia en la respuesta de las Quejas” presento un resultado insatisfactorio en el segundo trimestre de 2018 del 65.2% por debajo de la meta del 90%, el indicador de gestión “Eficacia en la respuesta de los Reclamos” presento en el segundo trimestre de 2018 un resultado aceptable del 75.2% por debajo de la meta del 90% a su vez este comportamiento se ha presentado durante los últimos cuatro trimestres, el indicador de gestión “Nivel de servicio atención correos electrónicos” presento en el segundo trimestre de 2018 un resultado aceptable del 93.6% por debajo de la meta del 95% a su vez esta tendencia se ha estado presentando durante los dos últimos trimestres.

El proceso de Gestión del Talento Humano durante el segundo trimestre obtuvo un resultado satisfactorio, manteniendo una tendencia favorable para el proceso. Sin embargo, el indicador “Cumplimiento de actividad Disciplinaria” presenta un resultado aceptable con un resultado del 88.9% por debajo de la meta del 92%.

El proceso de Gestión Financiera obtuvo un resultado satisfactorio en el segundo trimestre de 2018, este resultado se presenta al cumplir la meta programada en el trimestre evidenciando una eficiencia en el proceso al efectuar de manera oportuna los pagos y obligaciones programados para la vigencia.

El proceso de Gestión Administrativa obtuvo un desempeño Insatisfactorio con un resultado del 66.7%, ubicándose por debajo del rango promedio de todos los procesos el cual es del 95.5%, este resultado se presenta debido a que el indicador de “Reducción del consumo de papel” presento un resultado del 0.8% respecto a una meta del -1%, durante los dos últimos trimestres se ha presentado incumplimiento de la meta del indicador.

El proceso de Gestión Contractual obtuvo un resultado satisfactorio, este resultado se presenta al efectuar una gestión eficaz en el cumplimiento de los tiempos establecidos para cada modalidad de contratación.

El proceso de Gestión Documental obtuvo un resultado satisfactorio, este resultado se presenta al mantener una eficacia en la entrega de la correspondencia de la entidad y préstamo de documentos. Sin embargo, el indicador de gestión “Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG” presenta un resultado aceptable con un resultado del 85.7% respecto a una meta del 86%, este resultado se presentó debido a que los procesos dejaron vencer 64 de 449 solicitudes de documentos en el sistema

maestro las cuales se habían aprobado para el cargue de documentos, las áreas que dejaron vencer sus trámites fueron: Oficina de pasaportes, Academia diplomática, Talento Humano, Derechos Humanos, Visas, Protocolo, Culturales, Jurídica Interna, Prensa, Contratos, Archivo, Administrativa y Financiera.

El proceso de Apoyo Jurídico para el segundo trimestre de 2018 presenta resultados satisfactorios en el indicador “Terminación de procesos”.

El proceso de Evaluación Independiente para el segundo trimestre de 2018 presenta un resultado satisfactorio evidenciando una eficacia en el cumplimiento del programa anual de auditorías.

El proceso de Mejora Continua para el segundo trimestre de 2018 Insatisfactorio con un resultado del 78.4%, ubicándose por debajo del rango promedio de todos los procesos el cual es del 95.5%, este resultado se presenta ya que los indicadores de gestión “Seguimiento a los procesos” presenta un resultado aceptable ya que de los 60 indicadores reportados en el segundo trimestre de 2018 47 presentan resultado satisfactorio, de igual manera el indicador de gestión “Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por Procesos” presenta un resultado aceptable en la eficacia de los planes de Mejoramiento por Procesos (acciones correctivas y preventivas) generados por hallazgos de no conformidades identificadas, por último el indicador de gestión “Reducción en el consumo de agua” presenta un resultado insatisfactorio al no cumplir la meta de reducción en el consumo de agua del -1% en las sedes de Bogotá y Cartagena y el Ministerio, para el corte del segundo trimestre se presento un alza en el consumo de agua de las Sedes Centro y Calle 53.

## RECOMENDACIONES

- Realizar análisis de causas y formular plan de mejoramiento para los indicadores de gestión “Eficacia en la remisión de Insumos por parte de los Grupos de Valor - (Asia, África y Oceanía)”, “Eficacia en la respuesta de las Quejas”, “Reducción del consumo de papel” y “Reducción en el consumo de agua”, teniendo en cuenta que presentan un resultado Insatisfactorio en el segundo trimestre de 2018.
- Realizar análisis de causas de los indicadores de gestión “Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI”, “Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía)”, “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas”, “Cumplimiento de actividad Disciplinaria”, “Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG”, “Seguimiento a los procesos”, “Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por Procesos” teniendo en cuenta que los mismos presentan en el segundo trimestre un resultado aceptable, como resultado del análisis documentar las acciones de corrección implementadas para prevenir que se presente resultados Aceptables o Insatisfactorios en los próximos periodos a reportar.
- Realizar análisis de causas y formular plan de mejoramiento para los indicadores de gestión “Eficacia en la respuesta de los Reclamos” y “Nivel de servicio atención correos electrónicos” al presentar varios periodos consecutivos un resultado aceptable.
- Se recomienda revisar los indicadores de gestión que se tienen establecidos frente a las actividades claves de los procesos y dependencias, con el propósito de identificar e implementar indicadores adicionales, y analizar la viabilidad formalizarlos como medición de la gestión.
- Es importante dar cumplimiento al cronograma de reporte del Plan de Acción, para el tercer trimestre con corte a 30 de septiembre, fecha límite de reporte 6 de octubre de 2018. Esto teniendo en cuenta que hasta no contar con la totalidad de los reportes, no se pueden obtener los resultados de los indicadores “Cumplimiento objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)” y “Nivel de cumplimiento del Plan de Acción - procesos Desarrollo de la Política Exterior y Seguimiento de la Política Exterior” de los procesos de Direccionamiento Estratégico y Seguimiento de la Política Exterior respectivamente.
- Se recomienda a las áreas que tienen indicadores que se han medido por más de tres periodos, realizar análisis de tendencia para la toma de acciones de mejora, si se han obtenido los siguientes resultados:

- El indicador ha superado ampliamente la meta establecida
- El indicador se ha ubicado en el rango aceptable más de una vez (este análisis se recomienda aplicarlo, así el resultado no haya sido aceptable en tres periodos consecutivos)
- El resultado del indicador muestra un comportamiento inestable

***Elaboro: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.***

***Fecha: Julio 23 de 2018.***