

## Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Enero – Marzo 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 cuarenta y dos (42) indicadores de gestión formulados para el primer 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 I Trimestre – Vigencia 2018



El proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior durante el primer 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 primer 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 primer trimestre obtuvo un resultado satisfactorio, manteniendo una tendencia favorable para el proceso. Este resultado se presenta al mantener la eficacia en la disponibilidad de los servicios tecnológicos, la eficiencia en el uso y apropiación de herramientas de productividad de TI, en el Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI, y la efectividad en la satisfacción usuarios mesa de ayuda.

El proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el primer trimestre de 2018 obtuvo un resultado satisfactorio, manteniendo una tendencia estable en la eficacia del desarrollo de la política exterior como resultado de las acciones realizadas para establecer, mantener y fortalecer las relaciones con Estados, Organismos Internacionales y Mecanismos de Integración y Concertación Regional.

El proceso de Seguimiento de la Política Exterior durante el primer 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 satisfactorio ubicándose dentro del rango promedio de todos los procesos el cual es del 99%, sin embargo, el indicador “Nivel de servicio atención correos electrónicos” por primera vez presentó un resultado del 88,8% frente a una meta del 95%. El indicador de “Eficacia en la respuesta de los Reclamos” presentó un resultado del 86% frente a una meta del 90%, a su vez este indicador ha presentado por tres periodos consecutivos un resultado inferior a la meta a la meta establecida.

El proceso de Gestión del Talento Humano durante el primer trimestre obtuvo un resultado satisfactorio, manteniendo una tendencia favorable para el proceso. Este resultado se presenta al mantener una eficiencia en la percepción de calidad de las capacitaciones, y al presentar una efectividad adecuada en la satisfacción de las actividades o eventos de bienestar, cobertura de actividades de bienestar y cobertura de actividades de capacitación.

El proceso de Gestión Financiera obtuvo un resultado satisfactorio, este resultado se presenta al cumplir la meta programada en el primer 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 Aceptable con un resultado del 95%, ubicándose por debajo del rango promedio de todos los procesos el cual es del 99%, este resultado se presenta debido a que el indicador de “Reducción del consumo de papel” tuvo un incremento del 2% en el consumo de papel del primer trimestre de 2018 con respecto al trimestre anterior (cuarto trimestre de la vigencia 2017), es de aclarar que para el primer trimestre de 2018 se tenía como meta reducir el consumo de papel en un -1% en el primer trimestre de 2018 con respecto al cuarto trimestre de 2017. Es de aclarar que el indicador de legalización de compras de bienes en el exterior presentó un resultado satisfactorio.

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, los indicadores “Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG” y “Eficiencia en el préstamo de documentos” para el primer trimestre de 2018 no presenta resultados al tener una periodicidad semestral.

El proceso de Apoyo Jurídico para el primer trimestre de 2018 no presenta resultados del indicador “Terminación de procesos”, este indicador tiene una periodicidad semestral, por lo tanto, para el primer trimestre de 2018 no se registran resultados.

El proceso de Evaluación Independiente para el primer trimestre de 2018 no presenta resultados del indicador “Cumplimiento del programa anual de auditorías internas”, este indicador tiene una periodicidad semestral, por lo tanto, para el primer trimestre de 2018 no se registran resultados.

El proceso de Mejora Continua para el primer trimestre de 2018 no presenta resultados de los indicadores “Seguimiento a los procesos” su periodicidad de reporte es semestral, “Seguimiento al mapa de Riesgos por Procesos” su periodicidad de reporte es cuatrimestral y “Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por Procesos” su periodicidad de reporte es trimestral mes vencido, por lo tanto, para el primer trimestre de 2018 no se registran resultados.

## RECOMENDACIONES

- Formular plan de mejoramiento para el indicador “Eficacia en la respuesta de los Reclamos” teniendo en cuenta que durante los trimestres 3-2017, 4-2017 y 1-2018 ha obtenido resultados inferiores a la meta establecida en cada trimestre.
- Identificar las áreas críticas o que por naturaleza de su proceso consumen papel con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y formular su respectivo plan, teniendo en cuenta que el primer trimestre de la vigencia 2018 se presentó un incremento en el consumo de papel con respecto al trimestre anterior.
- 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
- 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 segundo trimestre con corte a 30 de junio, fecha límite 6 de julio 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 DP y SE” de los procesos de Direccionamiento Estratégico y Seguimiento de la Política Exterior respectivamente.

**Elaboro: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.**  
**Fecha: Abril 30 de 2018.**