

Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Julio – Septiembre de 2018

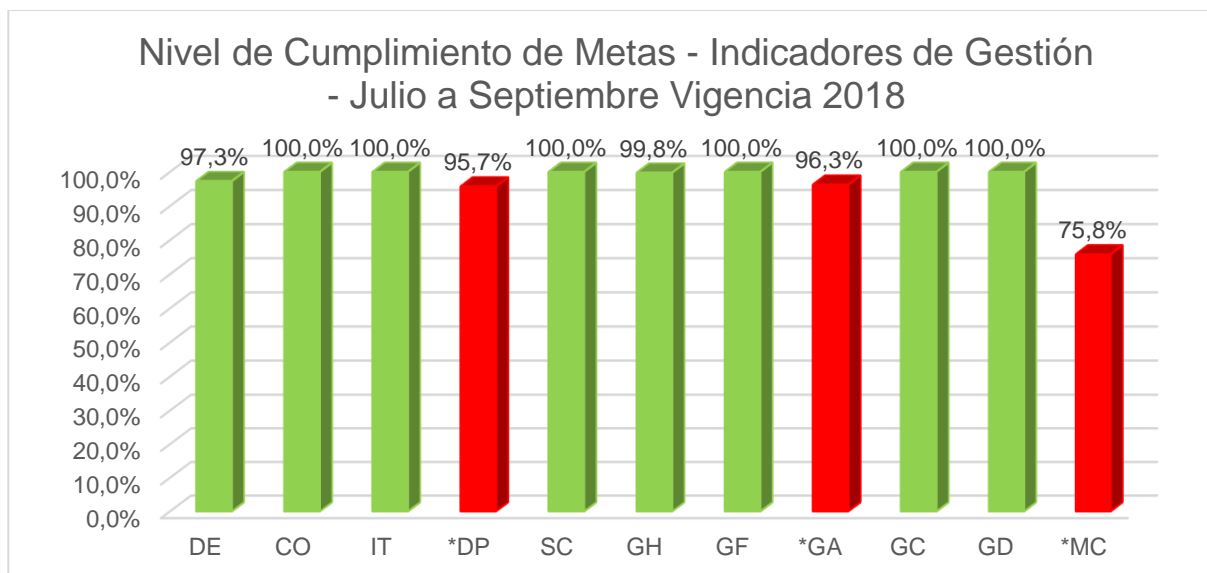
El presente informe refleja los resultados de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a partir de la medición periódica de cincuenta y ocho (58) indicadores de gestión reportados con corte al tercer trimestre de la vigencia 2018.

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”

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

Gráfica 1. Comportamiento Indicadores III Trimestre – Vigencia 2018



Actualmente el Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con 14 procesos, sin embargo, por la periodicidad de los indicadores (semestral) para el tercer trimestre de 2018 no se presentan resultados para los procesos **Seguimiento a la Política Exterior** y **Apoyo Jurídico**, bajo este contexto se analiza el desempeño de 12 procesos.

El proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior durante el tercer 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 tercer trimestre del año, el nivel de eficacia de estos indicadores ha sido positivo permitiendo así un resultado satisfactorio en el desempeño del proceso, es de resaltar que el número de seguidores en redes sociales se duplicó en el tercer trimestre lo cual es muy positivo para el proceso.

El proceso de Gestión de Información y Tecnología durante el tercer trimestre obtuvo un resultado satisfactorio, al tener un resultado en el proceso del 100%, se resalta la mejora en los resultados del proceso teniendo en cuenta que en el segundo trimestre se tuvo un nivel de cumplimiento de las metas del 99.5%.

El proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el tercer trimestre de 2018 obtuvo un resultado aceptable, debido a:

- El indicador Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía) presenta un desempeño Aceptable con un resultado del 96% respecto a una meta del 100%.
- El indicador Eficacia en la remisión de Insumos por parte de los Grupos de Valor - (Asia, África y Oceanía) presenta un desempeño Insatisfactorio con un resultado del 50% respecto a una meta del 70%.
- El indicador Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas presenta un desempeño Insatisfactorio con un resultado del 54.1% respecto a una meta del 90%.

El proceso de Servicio al Ciudadano obtuvo un desempeño satisfactorio con un nivel de cumplimiento de las metas del 100%, se presenta una mejora significativa en el proceso, toda vez que durante el segundo semestre se presentó un resultado aceptable del 94.3%, esto evidencia que las mejoras implementadas durante el tercer trimestre en el Centro Integral de Atención al Ciudadano permitieron fortalecer el desempeño general en el proceso.

El proceso de Gestión del Talento Humano durante el tercer obtuvo un resultado satisfactorio, manteniendo una tendencia favorable para el proceso. Sin embargo, cabe aclarar que el indicador Nivel de Satisfacción de los participantes de actividades académicas organizadas por la Dirección de la Academia Diplomática presenta un desempeño Aceptable con un resultado del 88.0% respecto a una meta del 90%.

El proceso de Gestión Financiera obtuvo un resultado satisfactorio en el tercer trimestre de 2018, este resultado se presenta al cumplir la meta programada en el trimestre evidenciando la eficiencia en el proceso.

El proceso de Gestión Administrativa obtuvo un desempeño Aceptable, se presenta una mejora parcial en el proceso, ya que el proceso en su segundo trimestre presentó un resultado Insatisfactorio. Al validar el desempeño del tercer trimestre se identifica un resultado del 96.3%, ubicándose por debajo del rango promedio de todos los procesos el cual es del 96.8%, este resultado se presenta debido a que el indicador de "Reducción del consumo de papel" presentó un resultado del -0.9% respecto a una meta del -1%, durante los tres últimos trimestres se ha presentado incumplimiento de la meta del indicador.

El proceso de Gestión Contractual durante el tercer trimestre 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.

El proceso de Mejora Continua para el tercer trimestre de 2018 presenta un resultado Insatisfactorio, respecto al segundo trimestre el proceso ha bajado su desempeño, teniendo en cuenta que en dicho trimestre se obtuvo un nivel de cumplimiento de las metas del 78.4% en el proceso y en el tercer trimestre un nivel de cumplimiento del 75.8%, resultado que ubica el desempeño del proceso por debajo del rango promedio de todos los procesos el cual es del 96.8%, este resultado se presenta debido a:

- El indicador Seguimiento al mapa de Riesgos por Procesos presenta un desempeño Aceptable con un resultado del 89.2% respecto a una meta del 95%.
- El indicador Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por Procesos presenta un desempeño Aceptable con un resultado del 98.0% respecto a una meta del 83.3%. Este indicador se reporta trimestral mes vencido, razón por la cual se incluye en el presente informe.
- El indicador Reducción en el consumo de agua presenta un desempeño Insatisfactorio con un aumento del consumo del 6% respecto a una meta de reducción del consumo en trimestre del -1%.
- El indicador Reducción en el consumo de energía presenta un desempeño Aceptable con una reducción de -3.8% respecto a una meta del -5%. Este indicador se reporta trimestral mes vencido, razón por la cual se incluye en el presente informe.

RECOMENDACIONES

- Realizar análisis de causas al indicador de gestión “Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía)” teniendo en cuenta que presenta dos trimestres con resultados aceptable, y documentar mediante acta las causas por la cuales se presentó dicho resultado y definir las acciones de corrección implementadas para prevenir que el próximo periodo a evaluar se presente resultados Insatisfactorios o Aceptables.
- Realizar análisis de tendencia respecto al indicador de gestión “Eficacia en la remisión de Insumos por parte de los Grupos de Valor - (Asia, África y Oceanía)” y ajustar la meta del indicador, teniendo en cuenta que este indicador es nuevo se sugiere validar la opción de ajustar la meta de acuerdo con el análisis de datos.
- Formular plan de mejoramiento que incluya la validación de las causas por las cuales se presenta un descenso significativo en el desempeño del indicador de gestión “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas”, con el fin de atender las nuevas causas que están afectando el desempeño del proceso, es importante dar celeridad al trámite de actualización de la encuesta de satisfacción, ficha técnica de la encuesta y actualización de la Hoja de Vida del Indicador de Gestión.
- Realizar análisis de causas al indicador de gestión “Nivel de Satisfacción de los participantes de actividades académicas organizadas por la Dirección de la Academia Diplomática” teniendo en cuenta que presento en el tercer trimestre un resultado aceptable, y documentar mediante acta las causas por la cuales se presentó dicho resultado y definir las acciones de corrección implementadas para prevenir que el próximo periodo a evaluar se presente resultados Insatisfactorios o Aceptables.
- Reubicar el indicador de gestión “Reducción del consumo de papel” en el proceso de mejora continua, teniendo en cuenta que el consumo de papel es transversal a todos los procesos de la entidad, a su vez se debe establecer los límites de control de consumo de papel para las áreas a fin de identificar las principales áreas que consumen papel e implementar acciones de corrección y de mejora de manera puntual en las áreas que sobrepasen los límites de control permitidos respecto al consumo de papel.
- Realizar análisis de causas a los indicadores de gestión “Seguimiento al mapa de Riesgos por Procesos” y “Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por Procesos”, teniendo en cuenta que con corte al tercer trimestre se presentó un resultado aceptable, y documentar mediante acta las causas por la cuales se

presentó dicho resultado y definir las acciones de corrección implementadas para prevenir que el próximo periodo a evaluar se presente resultados Insatisfactorios o Aceptables.

- Realizar análisis de causas a los indicadores de gestión “Reducción en el consumo de agua” y “Reducción en el consumo de energía”, teniendo en cuenta que con corte al tercer trimestre se presentó un resultado aceptable, y documentar mediante acta las causas por la cuales se presentó dicho resultado y definir las acciones de corrección implementadas para prevenir que el próximo periodo a evaluar se presente resultados Insatisfactorios o Aceptables.
- Las áreas que presentan un resultado Insatisfactorio en sus indicadores deben realizar análisis de causas, formular plan de mejoramiento y radicar el mismo en Control Interno de Gestión, teniendo en cuenta que no se cumplió la meta establecida en el periodo evaluado.
- Las áreas que presentan un resultado Aceptable en sus indicadores deben realizar análisis de causas y documentar mediante acta las causas por la cuales se presentó dicho resultado y definir las acciones de corrección implementadas para prevenir que el próximo periodo a evaluar se presente resultados Insatisfactorios o Aceptables.
- 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.

Elaboro: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Fecha: Octubre 25 de 2018.