

Informe de análisis de Indicadores de Gestión | 2019



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Abril – Junio de 2019

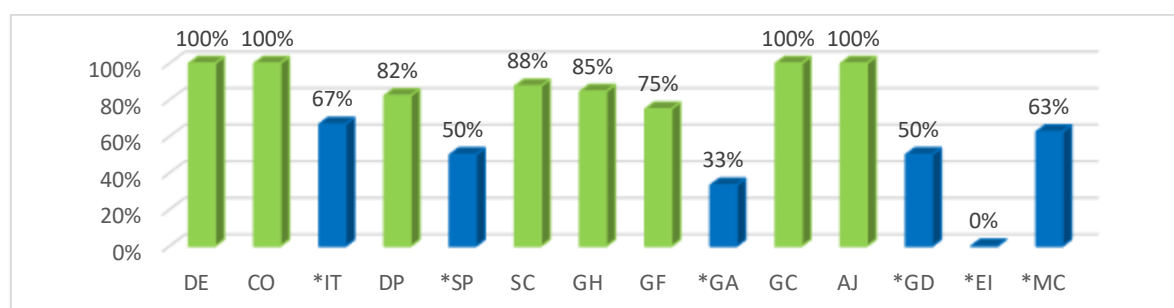
El presente informe refleja los resultados de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a partir de la medición periódica de sesenta y nueve (69) indicadores de gestión reportados con corte al segundo trimestre de la vigencia 2019.

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	MACROPROCESO
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 Exterior	
SC	Servicio al Ciudadano	
GH	Gestión del Talento Humano	Apoyo
GF	Gestión Financiera	
GA	Gestión Administrativa	
GC	Gestión Contractual	
AJ	Apoyo Jurídico	
GD	Gestión Documental	
EI	Evaluación Independiente	Evaluación
MC	Mejora Continua	

Gráfica 1. Comportamiento Indicadores II Trimestre – Vigencia 2019



ANÁLISIS DE TENDENCIA POR PROCESO

El proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de La Política Exterior durante el segundo trimestre de la vigencia 2019 presentó un desempeño satisfactorio en el cumplimiento de los objetivos de calidad (estratégicos) del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

El Proceso de Comunicaciones durante el segundo trimestre de la vigencia 2019 presentó una tendencia constante en su resultado, evidenciando la eficacia en el manejo de las redes sociales y el tiempo de respuesta que se le da a los requerimientos de los medios de comunicación.

El Proceso de Gestión de Información y Tecnología durante el segundo trimestre de la vigencia 2019 presentó un desempeño por debajo del desempeño general de todos los procesos, los indicadores de gestión “Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos” y “Contribución a la eficiencia de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores con TI” no cumplieron la meta fijada para el periodo reportado.

El Proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el segundo trimestre de la vigencia 2019 presentó un desempeño satisfactorio por encima del resultado promedio general de todos los procesos, sin embargo, se debe revisar el desempeño de los indicadores “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas”, “Nivel de satisfacción de los servicios de información de los tramites de Nacionalidad” y “Gestiones adelantadas para la asistencia y protección de los colombianos en el exterior” debido a que presentaron un resultado inferior a la meta definida en el periodo evaluado.

El proceso de Seguimiento de la Política Exterior presentó un resultado por debajo del desempeño general de todos los procesos, lo anterior a que el indicador de gestión “Nivel de cumplimiento del Plan de Acción - procesos Desarrollo de la Política Exterior y Seguimiento de la Política Exterior” obtuvo un resultado por debajo de la meta definida para el periodo evaluado.

El Proceso de Servicio al Ciudadano durante el segundo trimestre de a la vigencia 2019 presentó un desempeño satisfactorio por encima del resultado promedio del desempeño general de todos los procesos, sin embargo, se debe revisar el desempeño del indicador “Eficacia en la respuesta de los reclamos” debido a que ha presentado durante los dos últimos trimestres un resultado por debajo de la meta definida.

El Proceso de Gestión del Talento Humano durante el segundo trimestre de a la vigencia 2019 presentó un desempeño satisfactorio por encima del resultado promedio del desempeño general de todos los procesos, sin embargo, se debe revisar el desempeño de los indicadores “Cumplimiento en la entrega de nóminas mensuales” y “Transferencia del Conocimiento - Capacitación” debido a que presentaron un resultado inferior a la meta definida en el trimestre evaluado.

El Proceso de Gestión Financiera durante el segundo trimestre de a la vigencia 2019 presentó un desempeño satisfactorio por encima del resultado promedio del desempeño general de todos los procesos, sin embargo, se debe revisar el desempeño del indicador “Eficiencia en el tiempo utilizado para el trámite y pago de las devoluciones recibidas en el Fondo Rotatorio del Ministerio de

Relaciones Exteriores” debido a que ha presentado un resultado inferior a la meta definida durante los dos últimos trimestres de la vigencia 2019.

El Proceso de Gestión Administrativa presentó un resultado por debajo del desempeño general de todos los procesos, lo anterior a que los indicadores de gestión “Legalización de compras de bienes en el exterior” y “Reducción del consumo de papel” obtuvieron un resultado por debajo de la meta definida para el periodo evaluado.

El Proceso de Gestión Contractual presentó un desempeño satisfactorio, evidencia la eficacia en el cumplimiento de los tiempos establecidos para cada modalidad de contratación durante el segundo trimestre de la vigencia 2019.

El Proceso de Apoyo Jurídico presentó un desempeño satisfactorio, evidenciando la eficiencia en la litigiosidad por la causa priorizada de acuerdo con el tratamiento establecido en la política anual de prevención del daño Antijurídico durante el primer semestre de la vigencia 2019.

El Proceso de Gestión Documental presentó un resultado por debajo del desempeño general de todos los procesos, lo anterior a que el indicador de gestión “Eficiencia en el préstamo de documentos” obtuvo un resultado por debajo de la meta definida para el periodo evaluado.

El proceso de Evaluación Independiente presentó un resultado por debajo del desempeño general de todos los procesos, lo anterior a que el indicador de gestión “Cumplimiento del programa anual de auditorías internas” obtuvo un resultado por debajo de la meta definida para el periodo evaluado, si bien es cierto el indicador tuvo un resultado del 97,9% respecto a una meta del 99% se presenta un desempeño del 0% al contabilizar cómo incumplida la meta del periodo evaluado.

El Proceso de Mejora Continua presentó un resultado por debajo del desempeño general de todos los procesos, lo anterior a que los indicadores de gestión “Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos”, “Contribución a la eficiencia de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores con TI”, “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas”, “Nivel de satisfacción de los servicios de información de los trámites de Nacionalidad”, “Gestiones adelantadas para la asistencia y protección de los colombianos en el exterior”, “Nivel de cumplimiento del Plan de Acción - procesos Desarrollo de la Política Exterior y Seguimiento de la Política Exterior”, “Eficacia en la respuesta de los reclamos”, “Cumplimiento en la entrega de nóminas mensuales”, “Transferencia del Conocimiento – Capacitación”, “Eficiencia en el tiempo utilizado para el trámite y pago de las devoluciones recibidas en el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores”, “Legalización de compras de bienes en el exterior”, “Reducción del consumo de papel”, “Eficiencia en el préstamo de documentos”, “Cumplimiento del programa anual de auditorías internas”, “Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos” y “Cumplimiento de las acciones definidas en el Mapa de Riesgos” no cumplieron las metas definidas para el periodo evaluado generando impacto en el cumplimiento de la meta del indicador “Seguimiento a los procesos” del proceso de mejora continua.

RECOMENDACIONES

Realizar análisis de causas y establecer compromisos para aquellos indicadores de gestión que presentaron por primera vez un resultado por debajo de meta establecida en el periodo evaluado, con el objetivo de evitar que en próximos periodos de medición se presente esta misma tendencia, en este caso es necesario diligenciar el formato “Análisis de Causas”.

Documentar planes de mejoramiento para aquellos indicadores que no cumplieron las metas establecidas con un resultado insatisfactorio o que han presentado este mismo resultado durante varios periodos consecutivos, generando impacto en el desempeño de los procesos del Ministerio, para ello deben seguir la metodología establecida en el procedimiento “Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora” y establecer el respectivo plan de mejoramiento diligenciando el formato “Plan de mejoramiento por procesos”.

Elaboro: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Fecha: Julio de 2019.