

Informe de análisis de
Indicadores
de Gestión | 2018



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Octubre – Diciembre de 2018

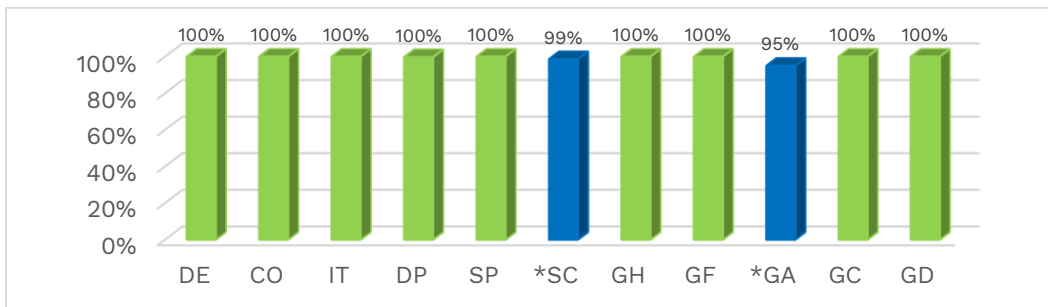
El presente informe refleja los resultados de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a partir de la medición periódica de setenta y dos (72) indicadores de gestión reportados con corte al cuarto trimestre de la vigencia 2018.

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”:

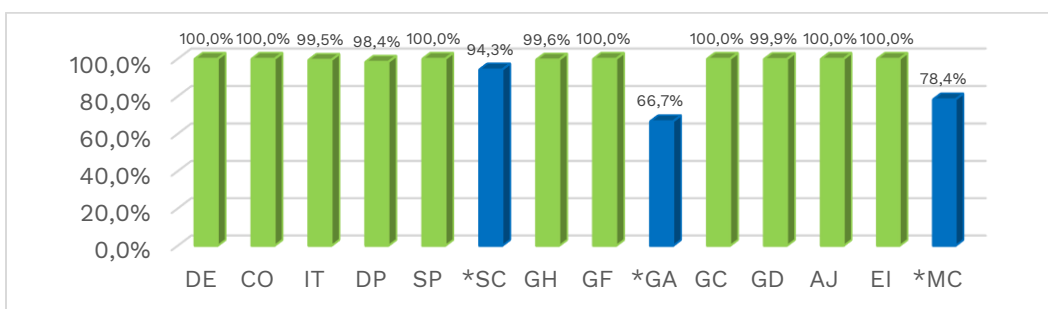
Tabla1. “Siglas de identificación de procesos”

SIGLA	PROCESO	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	
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

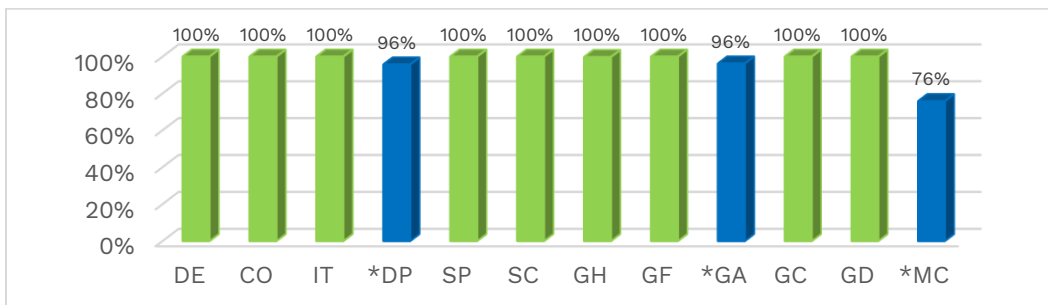
Gráfica 1. Comportamiento Indicadores I Trimestre – Vigencia 2018



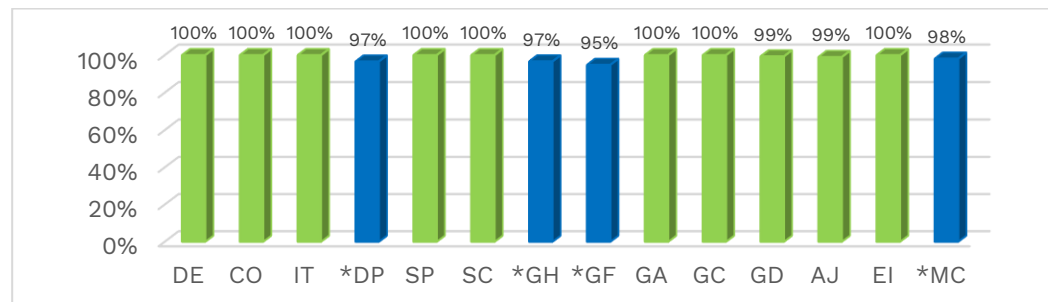
Gráfica 2. Comportamiento Indicadores II Trimestre – Vigencia 2018



Gráfica 3. Comportamiento Indicadores III Trimestre – Vigencia 2018



Gráfica 4. Comportamiento Indicadores IV Trimestre – Vigencia 2018



ANÁLISIS DE TENDENCIA POR PROCESO

El Proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior durante toda la vigencia 2016 se mantuvo dentro de los rangos establecidos de eficacia con una tendencia constante.

El Proceso de Comunicaciones 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 la vigencia 2018 presentó un desempeño satisfactorio, con un comportamiento constante.

El Proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el primer semestre de 2018 presentó un desempeño satisfactorio, para el segundo semestre de 2018 se presentó un resultado por debajo del desempeño de los demás procesos, este comportamiento se debe a que los indicadores de gestión “Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía)”, “Eficacia en la remisión de Insumos por parte de los Grupos de Valor - (Asia, África y Oceanía)” y “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas”, no cumplieron las metas establecidas. Sin embargo, cabe aclarar que el indicador de gestión “Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía)” para el cuarto trimestre de 2018 presentó un resultado satisfactorio cumpliendo la meta establecida evidenciando una mejora en la eficacia del indicador.

El Proceso de Seguimiento de la Política Exterior durante la vigencia 2018 presentó un desempeño satisfactorio, con un comportamiento constante en la eficacia del proceso.

El Proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2018 presentó un desempeño por debajo del resultado promedio de los demás procesos, este resultado se genera al no cumplir las metas de los indicadores “Eficacia en la respuesta de los Reclamos”, “Nivel de servicio atención correos electrónicos” y “Eficacia en la respuesta de las Quejas”, sin embargo, cabe resaltar que el área responsable adelantó las respectivas acciones de mejora logrando mejorar su desempeño en el segundo semestre de 2018.

El Proceso de Gestión del Talento Humano durante el primer, segundo y tercer trimestre presentó un desempeño satisfactorio, sin embargo, en el cuarto trimestre el proceso presentó un resultado por debajo del desempeño de los demás procesos, debido al incumplimiento de la meta del indicador de gestión

“Nivel de Satisfacción de los participantes de actividades académicas organizadas por la Dirección de la Academia Diplomática”.

El Proceso de Gestión Financiera durante el primer, segundo y tercer trimestre presentó un desempeño satisfactorio, sin embargo, en el cuarto trimestre el proceso mostró un resultado por debajo del desempeño de los demás procesos, debido al incumplimiento de la meta del indicador de gestión “Eficiencia en el tiempo utilizado para el trámite y pago de las devoluciones recibidas en el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores”.

El Proceso de Gestión Administrativa durante el primer, segundo y tercer trimestre presentó un desempeño bajo respecto a los demás procesos, esto se debe al incumplimiento de la meta del indicador de gestión “Reducción del consumo de papel”, para el cuarto trimestre el proceso mostró mejoras en la eficiencia del indicador de gestión “Reducción del consumo de papel” evidenciando un nivel satisfactorio en el resultado promedio en el proceso.

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

El Proceso de Gestión Documental presentó un desempeño satisfactorio, con una tendencia estable en sus resultados.

El Proceso de Apoyo Jurídico presentó un desempeño satisfactorio en cada uno de los semestres, evidenciando la eficacia en la terminación de los procesos y la eficiencia en el tratamiento de las demandas por cada sub-causa priorizada en las políticas anual de prevención del daño Antijurídico.

El Proceso de Evaluación Independiente presentó un desempeño satisfactorio en el cumplimiento del programa anual de auditorías internas, evidenciando la eficacia en el proceso.

El Proceso de Mejora Continua durante el primer trimestre no se presentó resultados en el proceso al tener indicadores con periodicidad trimestral mes vencido, cuatrimestral y semestral. A partir del segundo trimestre se presentan cambios en el proceso en cual se incluyen los indicadores del Sistema de Gestión Ambiental “Cumplimiento del cronograma establecido en la matriz de comunicaciones internas y externas para el Sistema de Gestión Ambiental”, “Reducción en el consumo de agua” y “Funcionarios sensibilizados en el Sistema de Gestión Ambiental”, de igual manera, en este semestre se presentó un desempeño por debajo del resultado promedio de los demás procesos al no cumplir la meta de los indicadores de gestión “Seguimiento a los procesos”,

“Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por Procesos” y “Reducción en el consumo de agua”. En el tercer trimestre se presentó incumplimiento en las metas de los indicadores “Seguimiento al mapa de Riesgos por Procesos”, “Reducción en el consumo de agua” y “Reducción en el consumo de energía”. Para el cuarto trimestre se presentó incumplimiento de la meta de los indicadores de gestión “Seguimiento a los procesos” y “Seguimiento al mapa de Riesgos por Procesos”, es de aclarar que para este último trimestre los indicadores “Reducción en el consumo de energía” y “Reducción en el consumo de agua” mejoraron su desempeño aumentando la eficiencia en la reducción del consumo de agua y energía en las sedes de Bogotá del Ministerio.

RECOMENDACIONES

Los responsables de los Indicadores deben realizar el análisis de tendencia de los indicadores de gestión con el objeto de identificar oportunidades de mejora.

A fin de mejorar constantemente los mecanismos de seguimiento y medición de los procesos, se invita a los líderes de las dependencias establecer metas que permita asumir nuevos retos y no solo tomar como referente el comportamiento histórico de los indicadores de las vigencias anteriores.

El documento 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.

Revisar los diferentes indicadores de gestión que tiene cada área en cada proceso, con el fin de identificar las posibles duplicidades de información a reportar en cuanto a los indicadores de Gestión, indicadores de plan de acción, indicadores de proyectos de inversión y otros programas institucionales, e implementar acciones de mejora.

Documentar planes de mejoramiento para aquellos indicadores que durante la vigencia 2018 no cumplieron las metas establecidas en cada periodo, los cuales generaron impacto en el desempeño de los procesos del Ministerio, para ellos deberán seguir la metodología establecida en el procedimiento “Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora”.

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