



**MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES**

INFORME ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN 2022





Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Octubre - Diciembre de 2022

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 los noventa y ocho (98) indicadores de gestión reportados para el cierre de la vigencia 2022.

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 Tabla 1. “Siglas de identificación de procesos”:

Tabla1. “Siglas de identificación de procesos”

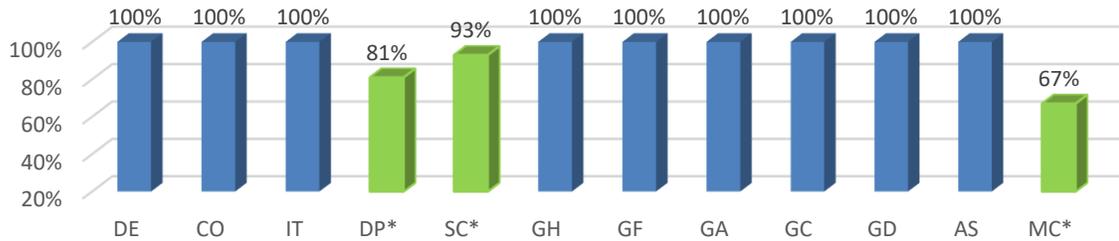
SIGLA	**PROCESO	MACROPROCESO
DE*	Direccionamiento Estratégico	Estratégicos
CO	Comunicaciones	
IT	Gestión de Información y Tecnología	
DP	Desarrollo de la Política Exterior	Misionales
SC	Servicio al Ciudadano	
GH	Gestión del Talento Humano	Apoyo
GF	Gestión Financiera	
GA	Gestión Administrativa	
GC	Gestión Contractual	
GD	Gestión Documental	
GJ	Apoyo Jurídico	
AS	Administración de los Sistemas de Gestión	
MC*	Evaluación y Mejora de la Gestión	Evaluación
EI	Evaluación Independiente	

**por la naturaleza de medición de los indicadores que pertenecen a estos procesos, se incluyen los datos reportados con corte al tercer trimestre del 2022, teniendo en cuenta que la medición de estos indicadores es mes vencido.*

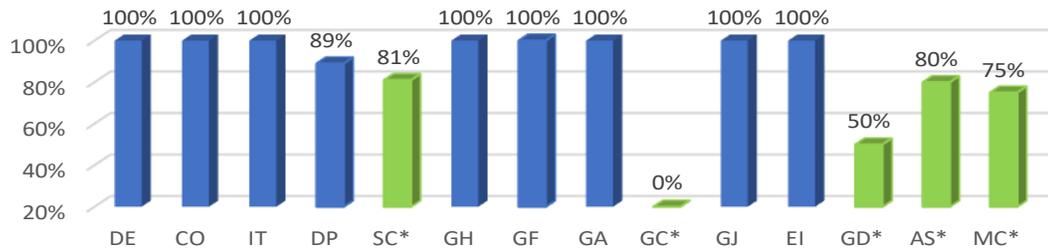




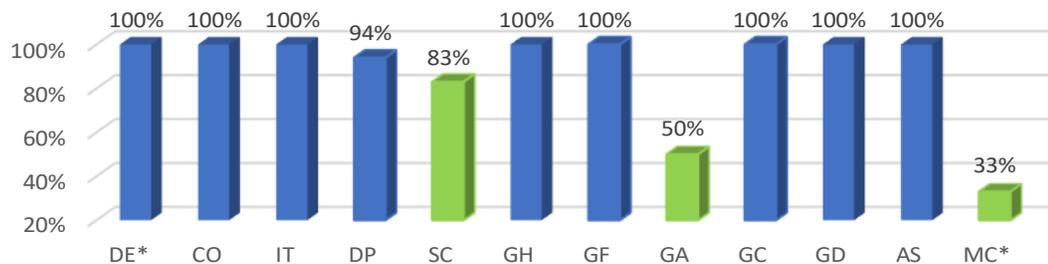
Comportamiento Indicadores I Trimestre

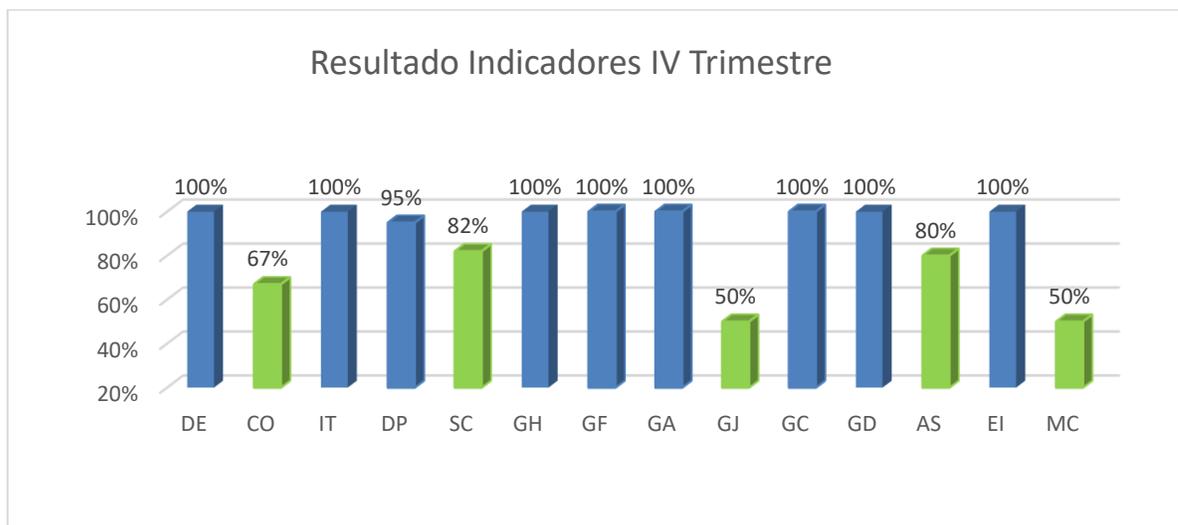


Comportamiento Indicadores II Trimestre



Resultado Indicadores III Trimestre





ANÁLISIS DE TENDENCIAS POR PROCESOS

El Proceso de Direccionamiento Estratégico presentó un desempeño constante y positivo del 100% durante la vigencia del 2022. Es importante mencionar que este proceso cuenta con dos indicadores de gestión “Cumplimientos de los objetivos de calidad” y “Avance de ejecución del plan de acción institucional” el cual superaron la meta establecida.

El Proceso de Comunicaciones durante los tres primeros trimestres obtuvo un desempeño del 100%, sin embargo, al cierre del cuarto trimestre su desempeño se redujo toda vez que el indicador de gestión “Alcance de Publicación en Redes Sociales (IG)” no logró superar la meta establecida.

El proceso de gestión de la información y tecnología se destaca por su compromiso y cumplimiento ya que para la vigencia 2022 presentó un desempeño del 100%, es un proceso que cuenta cinco indicadores de gestión “Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI (IG)”, “Nivel de cumplimiento en el desarrollo de los Sistemas de Información (IG)”, “Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológico (IG)”, “Satisfacción usuarios mesa de ayuda (IG)”, “Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI (IG)”. El cual lograron superar la meta establecida consecutivamente durante el año.

El Proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante la vigencia 2022 presentó un desempeño variable en su resultado, el primer trimestre obtuvo un resultado del 81%, al corte del segundo trimestre su resultado general fue del 89%, el tercer trimestre su resultado fue del 94% sin embargo, al cierre del cuarto trimestre el desempeño que obtuvo fue del 95% logrando superar el promedio general. El indicador de gestión que no logró cumplir la meta establecida es “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas (IG)”.

El Proceso de Servicio al Ciudadano durante la vigencia 2022 presentó una variación en su desempeño, se observa que el primer trimestre obtuvo un resultado general del 93%, para el segundo trimestre su desempeño disminuyó ubicándose en un 81%, al cierre del tercer trimestre nuevamente se presenta una variación positiva del 83%, y al cierre de la vigencia el desempeño general fue del 82%. Los indicadores que no lograron superar la meta establecida fueron “





Porcentaje de producto no conforme en Trámites de Pasaportes (ECAOTW) (IG)", "Producto No Conforme Expedición de visas (ESVSS) (IG)", "Satisfacción Usuarios de visas (ESVSS) (IG)", "Satisfacción Usuarios Trámites de Registraduría(ESVSS) (IG)", "Satisfacción Usuarios de pasaportes (ESVSS) (IG)", "Producto No Conforme Trámites de Registraduría (ESVSS) (IG)", "Producto No Conforme Trámites de Notariado (ESVSS) (IG)". Es importante mencionar que los indicadores anteriormente mencionados aún se encuentran en proceso de seguimiento ya que fueron recientemente creados.

El Proceso de Gestión del Talento Humano presentó durante los cuatro trimestres del 2022 un desempeño satisfactorio, teniendo un resultado del 100%. Es importante mencionar que este proceso cuenta con doce indicadores de gestión que al cierre de la vigencia, todos lograron superar la meta propuesta.

El Proceso de Gestión Financiera durante la vigencia 2022 presentó un desempeño general del 100%, evidenciando una eficiencia en las cuentas pagadas y obligadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y así mismo, en el tiempo utilizado para el trámite y pago de las devoluciones recibidas.

El Proceso de Gestión Administrativa durante la vigencia 2022 presentó un nivel de desempeño satisfactorio, sin embargo, la variación se presentó en el tercer trimestre teniendo como resultado un 50%, no obstante, al cierre de la vigencia el resultado general fue del 100% evidenciando una eficacia en la legalización de compras de bienes en el exterior, y en el nivel de solicitudes de mantenimiento.

El Proceso de Gestión Contractual durante la vigencia 2022 se destacó por su buen desempeño, teniendo como resultado un 100% durante tres trimestres, no obstante, la variación se presentó en el segundo trimestre que no logró superar la meta establecida en el indicador " Oportunidad en la contratación de bienes y servicios (IG)". Es importante mencionar que el proceso cuenta con un solo indicador de gestión.

El Proceso de Gestión Documental presentó un desempeño general del 100% durante tres trimestres, la variación se presentó en el segundo trimestre que el desempeño se redujo significativamente al 50%, el proceso cuenta con dos indicadores de gestión, " Eficiencia en el préstamo de documentos (IG)", "Eficacia en la entrega de correspondencia (IG)", que al cierre de la vigencia lograron superar la meta establecida.

El proceso de Apoyo Jurídico durante la vigencia 2022 presentó un desempeño variable, para el primer semestre su desempeño general fue del 100% pero al cierre de la vigencia su desempeño se redujo en un 50%, teniendo en cuenta que el indicador " Tasa de éxito procesal (IG)" no logró superar la meta.

El proceso de administración de los sistemas de gestión presenta un nivel de desempeño variable durante la vigencia 2022, en el primer trimestre su desempeño fue del 100%, para el segundo trimestre tuvo una leve disminución ubicándose en 80%, para el tercer trimestre nuevamente su nivel de desempeño aumentó ubicándose en 100% y para el cierre de la vigencia su desempeño fue del 80%.

El proceso de Evaluación y Mejora de la gestión durante la vigencia 2022 presentó un desempeño variable, no obstante, es importante mencionar que el proceso se mide mes vencido ya que los





indicadores son los que evalúan la gestión de los demás procesos, este proceso cuenta con cuatro indicadores de gestión.

El proceso de Evaluación Independiente durante la vigencia 2022 presentó un desempeño general del 100%, evidenciando una eficacia en el cumplimiento del programa anual de auditorías internas en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTAR

Es necesario adelantar análisis de causas y formular los respectivos planes de mejoramiento (E-FO-006) para los indicadores que presentan periodos consecutivos en los que se incumple la meta, para ello deberán seguir la metodología establecida en el procedimiento "Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora". El incumplimiento de las políticas de operación puede generar hallazgos en posibles ejercicios de auditorías internas o externas:

Área responsable	Indicador
GIT Prensa y Comunicación Corporativa	Alcance de Publicación en Redes Sociales (IG)
GIT de visas e Inmigración	Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas (IG)
Embajada de Colombia en Canadá	Porcentaje de producto no conforme en Trámites de Pasaportes (ECAOTW) (IG)
Embajada de Colombia en San Salvador	Producto No Conforme Expedición de visas (ESVSS) (IG)
Embajada de Colombia en San Salvador	Satisfacción Usuarios de visas (ESVSS) (IG)
Embajada de Colombia en San Salvador	Satisfacción Usuarios Trámites de Registraduría (ESVSS) (IG)
Embajada de Colombia en San Salvador	Satisfacción Usuarios de pasaportes (ESVSS) (IG)

Elaboró: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Fecha: Enero de 2023.

