

Informe de análisis de  
Indicadores  
de Gestión | 2022



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia

**Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión**  
**Abril - Junio de 2022**

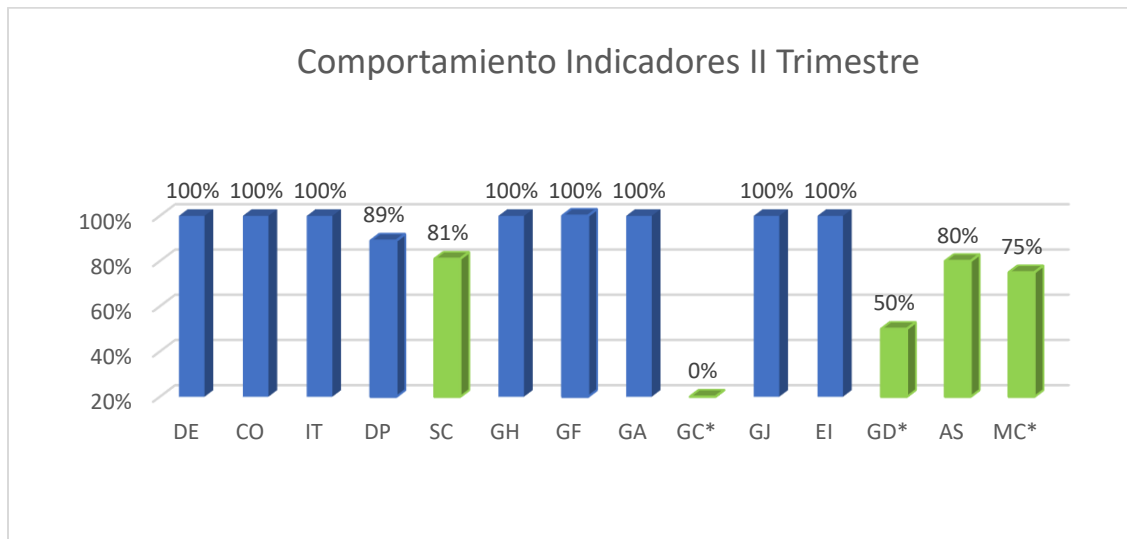
El presente informe refleja los resultados de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a partir de la medición periódica de los setenta y tres (73) indicadores de gestión reportados para el segundo trimestre de la vigencia 2022.

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”

<b>SIGLA</b>	<b>**PROCESO</b>	<b>MACROPROCESO</b>
<b>*DE</b>	Direccionamiento Estratégico	Estratégicos
<b>CO</b>	Comunicaciones	
<b>IT</b>	Gestión de Información y Tecnología	
<b>DP</b>	Desarrollo de la Política Exterior	Misionales
<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>GJ</b>	Apoyo Jurídico	
<b>AS</b>	Administración de los Sistemas de Gestión	
<b>*MC</b>	Evaluación y Mejora de la Gestión	Evaluación
<b>EI</b>	Evaluación Independiente	

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



### **ANÁLISIS DE TENDENCIAS POR PROCESOS**

El Proceso de Direccionamiento Estratégico presentó un desempeño general del 100%, el cual representa los datos reportados con corte al primer trimestre del 2022, teniendo en cuenta que este se mide trimestral vencido. Es importante precisar 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 propuesta.

El Proceso de Comunicaciones presentó un nivel de desempeño para el segundo trimestre del 2022 del 100%, evidenciando una eficacia en los Tiempo de respuesta a los requerimientos de los medios de comunicación, y una eficiencia en el alcance de las publicaciones de redes sociales.

El proceso de gestión de la información y tecnología durante el segundo trimestre de la vigencia 2022 presentó un desempeño del 100%, es un proceso que se destaca por su excelente gestión teniendo en cuenta que durante tres periodos consecutivos ha mostrado un cumplimiento de las metas propuestas.

El Proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el segundo trimestre de 2022 presentó un desempeño general del 89%, se evidencia un leve aumento frente al trimestre anterior, sin embargo, los indicadores “Eficacia en la remisión de Insumos por parte de los Grupos de Valor - (Asia, África y Oceanía) (IG)”, y “Satisfacción de usuarios de Atención a Víctimas en el Exterior del Conflicto Colombiano (CMXMXC) (IG)” no lograron cumplir la meta establecida para el periodo de medición.

El Proceso de Servicio al Ciudadano durante el segundo trimestre del 2022 presentó un desempeño general del 81%, se evidencia un descenso del 12% frente al primer trimestre esto debido a que el indicador “Porcentaje de Producto no Conforme en trámites de registraduría (CMXMXC) (IG)”, “Satisfacción de Usuarios de Atención Trámites de Registraduría (ECSJ) (IG)” y “Satisfacción usuarios oficinas expedidoras de pasaportes (IG)” no lograron cumplir la meta establecida.

El Proceso de Gestión del Talento Humano ha presentado un desempeño positivo durante el segundo trimestre del 2022, teniendo un resultado del 100%. Es importante mencionar que este proceso cuenta con doce indicadores de gestión que en su totalidad lograron superar la meta establecida.

El Proceso de Gestión Financiera durante el segundo trimestre obtuvo un desempeño del 100%, evidenciando un compromiso con las cuentas pagadas y obligadas del Ministerio y generando una Eficiencia en el tiempo utilizado para el trámite y pago de las devoluciones recibidas.

El Proceso de Gestión Administrativa para el segundo trimestre del 2022 presenta un nivel de desempeño del 100%, evidenciando la excelente gestión en las solicitudes de legalización de compras de bienes en el exterior, y, en el nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento. Es importante mencionar que este proceso muestra una tendencia creciente en el cumplimiento del resultado frente a la meta propuesta.

El Proceso de Gestión Contractual durante el segundo trimestre del 2022 obtuvo un desempeño desfavorable. Es importante tener en cuenta que el proceso cuenta con un indicador de gestión “Oportunidad en la contratación de bienes y servicios (IG)” el cual no alcanzó la meta propuesta del 95%.

El Proceso de Gestión Documental presentó un desempeño del 50% durante el segundo trimestre del 2022, teniendo en cuenta que el indicador “Eficiencia en el préstamo de documentos (IG)” no alcanzó la meta propuesta del 100%, así mismo, el indicador adicional del proceso “Eficacia en la entrega de correspondencia (IG)” si logró el resultado esperado ubicándose en un 99%.

El proceso de Apoyo jurídico presentó un desempeño para el segundo trimestre del 2022 del 100%, evidenciando una eficiencia en la Efectividad en el tratamiento de las demandas por cada sub-causa priorizada en las políticas anual de prevención del daño Antijurídico.

El proceso de administración de los sistemas de gestión presenta un nivel de desempeño para el segundo trimestre del 80%, teniendo en cuenta que el indicador “Apropiación e implementación del Programa de Gestión Integral de

Residuos Sólidos (IG)” no logró cumplir la meta establecida para el periodo de la medición.

El proceso de Evaluación y Mejora de la Gestión presenta un desempeño superior al del trimestre anterior, generando un cumplimiento del 75% ya que el reporte de estos indicadores es mes vencido y su grado de medición se hace tomando como referencia los demás procesos del Ministerio, sin embargo, para el presente reporte el indicador “Cumplimiento de las acciones definidas en el Mapa de Riesgos (IG)” no logró cumplir la meta propuesta.

El proceso de Evaluación Independiente presentó para el primer semestre de 2022 un desempeño general del 100%, evidenciando una eficacia en el cumplimiento del programa anual de auditorías internas.

**RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTAR**

Es necesario adelantar análisis de causas y formular los respectivos planes de mejoramiento (EI-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”:

Área responsable	Indicador
Dirección de Asia África y Oceanía	Eficacia en la remisión de Insumos por parte de los Grupos de Valor - (Asia, África y Oceanía) (IG)
Sección Consular de la Embajada de Colombia en San José de Costa Rica	Satisfacción de Usuarios de Atención Tramites de Registraduría (ECSRJ) (IG)
Consulado General de Colombia en México	Porcentaje de Producto no Conforme en trámites de registraduría (CMXMXC) (IG)
GIT Archivo	Eficiencia en el préstamo de documentos (IG)
GIT Licitaciones y Contratos	Oportunidad en la contratación de bienes y servicios (IG)
Consulado General de Colombia en México	Satisfacción de usuarios de Atención a Víctimas en el Exterior del Conflicto Colombiano (CMXMXC) (IG)
Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	Satisfacción usuarios oficinas expedidoras de pasaportes (IG)

**Elaboró: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.**

**Fecha: Julio de 2022.**