

# Informe de análisis de Indicadores de Gestión | 2020



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia

## Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Abril - Junio de 2020

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 cinco (55) indicadores de gestión reportados con corte al segundo trimestre de la vigencia 2020.

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":

Tabla 1. "Siglas de identificación de procesos"

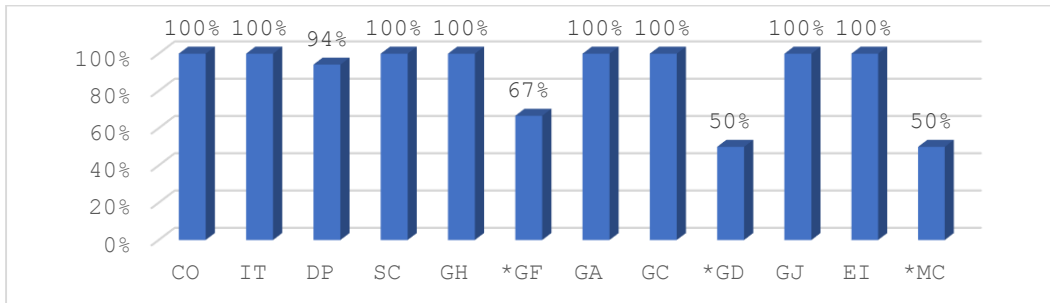
SIGLA	**PROCESO	MACROPROCESO
*DE	**Direccionamiento Estratégico	Estratégicos
CO	Comunicaciones	
IT	Gestión de Información y Tecnología	
DP	Desarrollo de la Política Exterior	Misionales
SC	Servicio al Ciudadano	
GH	Gestión del Talento Humano	Apoyo
GF	Gestión Financiera	
GA	Gestión Administrativa	
GC	Gestión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

*\*Es de aclarar que recientemente se presentó un cambio en los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, motivo por el cual el proceso de Seguimiento de la Política Exterior se ha unificado en el proceso de Direccionamiento Estratégico, este último proceso se denominaba anteriormente "Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior"*

nombre sobre cuál se efectuó un cambio en su denominación. Asimismo, se creó el proceso de Administración de los Sistemas de Gestión, proceso que al estar reciente creado no se le ha fijado indicador de gestión.

**\*\* El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cuenta con catorce (14) procesos, sin embargo, por la periodicidad de reporte con corte al segundo trimestre de la vigencia 2020 no se incluye el proceso de Direccionamiento Estratégico al tener un indicador de periodicidad trimestral con reporte mes vencido.**

Gráfica 1. Comportamiento Indicadores II Trimestre - Vigencia 2020



#### ANÁLISIS DE TENDENCIA POR PROCESO

El Proceso de Comunicaciones presentó un nivel de cumplimiento satisfactorio, 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. Es de aclarar que se presenta un aumento en el número de seguidores en redes sociales esto se debe a la coyuntura actual del COVID-19, sobre el particular el canal de información más efectivo que tienen los connacionales son las redes sociales.

El Proceso de Gestión de Información y Tecnología presentó un desempeño satisfactorio, evidenciando la eficiencia en el uso y apropiación de las herramientas de productividad de TI, en el cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI y la efectividad en la satisfacción usuarios mesa de ayuda.

El Proceso de Desarrollo de la Política Exterior presentó un desempeño satisfactorio del 94% valor superior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 88%, sin embargo, presenta una variación dado que el indicador de gestión "Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas" no cumplió la meta del periodo evaluado.

El Proceso de Servicio al Ciudadano presentó un desempeño satisfactorio del 100% valor superior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 88%, respecto a los demás procesos se presenta una variación, este comportamiento obedece a que el indicador de gestión "Satisfacción Usuarios Oficinas Expedidoras de Pasaportes" no cumplió la meta del periodo evaluado.

El Proceso de Gestión del Talento Humano presentó un desempeño satisfactorio del 100% valor superior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 88%.

El Proceso de Gestión Financiera presentó un desempeño del 67% valor inferior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 88%, respecto a los demás procesos se presenta una variación, este comportamiento obedece a que el 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" no cumplió la meta del periodo evaluado.

El Proceso de Gestión Administrativa presentó un desempeño satisfactorio del 100% valor superior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 88%.

El Proceso de Gestión Contractual presentó un desempeño satisfactorio con un desempeño del 100%, evidenciando la eficacia en el cumplimiento de los tiempos establecidos para cada modalidad de contratación.

El Proceso de Gestión Documental presentó un desempeño del 50% valor inferior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 88%, respecto a los demás procesos se presenta una variación, este comportamiento obedece a que el indicador de gestión "Eficiencia en el préstamo de documentos" no cumplió la meta del periodo evaluado.

El Proceso de Apoyo Jurídico presentó un desempeño satisfactorio con un desempeño del 100%, evidenciando 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 Evaluación Independiente presentó un desempeño satisfactorio con un desempeño del 100%, evidenciando la eficacia en el cumplimiento del programa anual de auditorías internas para el primer semestre de la presente vigencia.

El Proceso de Mejora Continua presentó un desempeño del 50% valor inferior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 88%, respecto a los demás procesos se presenta una variación, este comportamiento obedece a que los indicadores de gestión "Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos" y "Cumplimiento de las acciones definidas en el Mapa de Riesgos" no cumplieron la meta del periodo evaluado.

### **RECOMENDACIONES**

Revisar la pertinencia de formular e implementar acciones de corrección, correctivas y de mejora que se identifiquen para el control del proceso, específicamente para aquellos indicadores de gestión que generaron impacto en el desempeño de los procesos del Ministerio y documentar el respectivo ejercicio.

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

***Fecha: Julio de 2020.***