

Informe de análisis de
Indicadores
de Gestión

| 2021



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión
Abril - Junio de 2021

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 sesenta y dos (62) indicadores de gestión reportados para el segundo trimestre de la vigencia 2021.

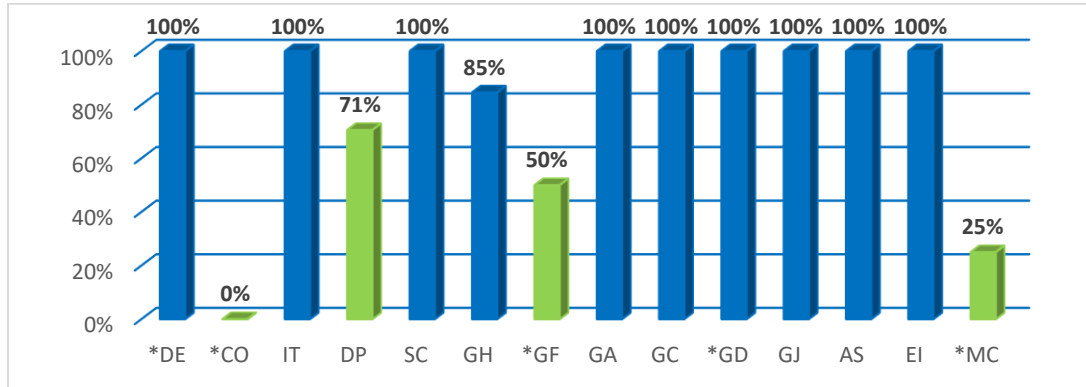
En este sentido, para facilitar la lectura de los reportes se deben tomar como referencia las siglas de identificación de cada proceso, las cuales se muestran a continuación, en la Tabla 1. “Siglas de identificación de procesos”:

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	Mejora Continua	Evaluación
EI	Evaluación Independiente	

**por la naturaleza de medición de los indicadores que pertenecen a estos procesos, se incluyen los datos reportados al periodo anterior de la vigencia 2021.*

Comportamiento Indicadores II Trimestre - Vigencia 2021



ANÁLISIS DE TENDENCIAS POR PROCESOS

El Proceso de Direccionamiento Estratégico presentó un desempeño general del 100%, cumpliendo con los objetivos estratégicos del Ministerio, teniendo en cuenta que el proceso cuenta con un indicador de gestión y su grado de evaluación se hace periodo vencido, por lo tanto, su desempeño corresponde al primer trimestre del 2021.

El Proceso de Comunicaciones presentó un desempeño del 0% dado que el indicador de “numero de seguidores en redes sociales” obtuvo un resultado del 3,2% frente a una meta del 4%, y el indicador “tiempo de respuesta a los requerimientos de los medios de comunicación” presentó un desempeño del 87,6% frente a una meta de 91% resultado que impacta en el proceso general.

El Proceso de Gestión de la Información y Tecnología durante el segundo trimestre de la vigencia 2021 presentó un desempeño satisfactorio, mostrando un resultado del 100%, impactando positivamente la gestión interna y externa del Ministerio de Relaciones Exteriores.

El Proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el segundo trimestre de 2021 presentó un desempeño del 71%, se evidencia un leve descenso frente al primer trimestre del 2021 debido a que los indicadores “Porcentaje de Producto No Conforme de Certificado de Beneficiario de Ley de Retorno”, “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas”, “Gestión para visitas y reuniones Europa”, “Realización y Participación de Reuniones Binacionales DST”, “Eficacia en la remisión de Insumos por parte de los Grupos de Valor - (Asia, África y Oceanía)”, no lograron cumplir el resultado frente a la meta propuesta.

El Proceso de Servicio al Ciudadano durante el segundo trimestre del 2021 presentó un desempeño del 100%, donde se puede observar un nivel satisfactorio.

El Proceso de Gestión del Talento Humano ha presentado un comportamiento positivo durante el primer trimestre del 2021, sin embargo, para el segundo trimestre de la presente vigencia obtuvo un desempeño general del 85%, Evidenciando un leve descenso del 15% en el desempeño general, debido a que los indicadores “Cumplimiento en la entrega de nóminas mensuales” y “Apropiación del Conocimiento” no lograron cumplir la meta establecida.

El Proceso de Gestión Financiera para el segundo trimestre tuvo un desempeño del 50%, dado que el indicador “Eficiencia en el tiempo utilizado para el trámite y pago de las devoluciones recibidas en el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores” obtuvo un resultado del 94,1%, frente a una meta del 100%, impactando el desempeño general del proceso.

El Proceso de Gestión Administrativa presenta para este segundo trimestre tiene un desempeño del 100%, evidenciando la eficacia en las solicitudes de mantenimiento y las legalizaciones de compras de bienes en el exterior.

El Proceso de Gestión Contractual presentó un desempeño del 100% durante el segundo trimestre del 2021, evidenciando la eficacia y compromiso por parte del área en la oportunidad de la contratación de bienes y servicios del Ministerio.

El proceso de Gestión Documental presentó para el segundo trimestre de la presente vigencia un desempeño general del 100%, impactando positivamente el proceso.

El proceso de Apoyo Jurídico Presenta un desempeño del 100% evidenciando una eficiencia 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 del 100%, evidenciando la eficacia y eficiencia en el Sistema de Gestión Ambiental.

El proceso de Evaluación Independiente presenta un desempeño del 100%, evidenciando un cumplimiento del programa anual de las auditorías internas en el Ministerio.

El Proceso de Mejora Continua presenta un desempeño por debajo del promedio de los demás procesos, esto se debe al incumplimiento de las metas de los indicadores “Seguimiento a los procesos”, “Eficacia en la gestión de riesgos”, “Cumplimiento de las acciones definidas en el Mapa de Riesgos”. Estos indicadores son el resultado de la gestión de las diferentes dependencias del Ministerio que tienen indicadores de gestión y riesgos documentados en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

RECOMENDACIONES

Es necesario adelantar análisis de causas y formular los respectivos planes de mejoramiento 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 o quien reporta el indicador	Indicador
GIT de Prensa y Comunicación Corporativa	Número de seguidores en redes sociales
GIT Colombia Nos Une	Porcentaje de Producto No Conforme de Certificado de Beneficiario de Ley de Retorno
GIT Visas e Inmigración	Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas
Dirección de Soberanía	Realización y Participación de Reuniones Binacionales (DST)
GIT Financiero del Fondo Rotatorio	Eficiencia en el tiempo utilizado para el trámite y pago de las devoluciones recibidas en el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores

Para aquellos indicadores de gestión que presentaron incumplimiento por primera vez, es necesario se revisen los motivos que llevaron a este resultado, asegurando que las acciones de corrección implementadas o a implementar estén debidamente documentadas.

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.

Elaboró: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Fecha: Julio de 2021.