

Informe de análisis de
Indicadores
de Gestión | 2020



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Enero – Marzo 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 primer 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 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 |

**** El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cuenta con catorce (14) procesos, sin embargo, por la periodicidad de reporte con corte al primer trimestre de la vigencia 2020 no se incluyen los procesos de Apoyo Jurídico y Evaluación Independiente al tener indicadores con periodicidad semestral.**

Gráfica 1. Comportamiento Indicadores I Trimestre – Vigencia 2020



ANÁLISIS DE TENDENCIA POR PROCESO

El Proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior en su primer trimestre presentó un nivel de cumplimiento satisfactorio, evidenciando el cumplimiento de los objetivos de calidad (estratégicos) del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio establecidos en el Plan Estratégico Institucional.

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.

El Proceso de Gestión de Información y Tecnología en el primer trimestre de la vigencia 2020 presentó un desempeño satisfactorio, evidenciando la eficacia en la disponibilidad de los servicios tecnológicos del Ministerio, la eficiencia en el uso y apropiación de herramientas de productividad de TI y el nivel de atención de incidentes de servicios de TI y efectividad en el servicio de mesa de ayuda.

El Proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el primer trimestre presentó un desempeño satisfactorio del 88% valor superior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 87%, respecto a los demás procesos se presenta una variación, este comportamiento obedece a que los indicadores de gestión “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas” y “Porcentaje de Producto No Conforme de Certificado de Beneficiario de Ley de Retorno” no cumplieron la meta del periodo evaluado.

El Proceso de Seguimiento de la Política Exterior durante el primer trimestre del 2020 presentó un resultado satisfactorio, evidenciando la eficacia en la ejecución de los lineamientos de política exterior en el marco de las actividades del plan de

acción para los procesos misionales de Desarrollo de la Política Exterior y Seguimiento de la Política Exterior.

El Proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer trimestre presentó un desempeño satisfactorio del 88% valor superior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 87%, 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 durante el primer trimestre presentó un desempeño satisfactorio del 92% valor superior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 87%, respecto a los demás procesos se presenta una variación, este comportamiento obedece a que el indicador de gestión “Cumplimiento en la entrega de nóminas mensuales” no cumplió la meta del periodo evaluado.

El Proceso de Gestión Financiera presentó un desempeño del 75% valor inferior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 87%, 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 del 50% valor inferior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 87%, respecto a los demás procesos se presenta una variación, este comportamiento obedece a que el indicador de gestión “Legalización de compras de bienes en el exterior” no cumplió la meta del periodo evaluado.

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

El Proceso de Gestión Documental un desempeño satisfactorio, evidenciando la eficacia en la entrega de correspondencia despachada.

El Proceso de Mejora Continua presentó un desempeño del 50% valor inferior al desempeño promedio de todos los procesos correspondiente al 87%, respecto a los demás procesos se presenta una variación, este comportamiento obedece a que el indicador de gestión “Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos” no cumplió la meta del periodo evaluado.

RECOMENDACIONES

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.

Identificar las causas que generaron el incumplimiento de meta en algunos indicadores de gestión que generaron impacto en el desempeño de los procesos del Ministerio, con el objetivo de documentar e implementar las respectivas acciones de corrección, correctivas y/o de mejora que se requieran.

Elaboro: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Fecha: Mayo de 2020.