

Informe de análisis de  
Indicadores  
de Gestión

| 2021



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia

**Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión**  
**Enero - Marzo de 2021**

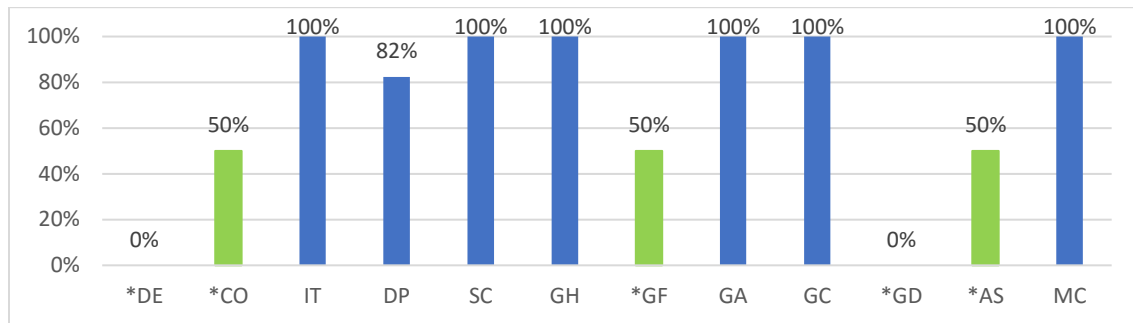
El presente informe refleja los resultados de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a partir de la medición periódica de los cuarenta y ocho (48) indicadores de gestión reportados para la apertura de la vigencia 2021.

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”

<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>*AS</b>	Administración de los Sistemas de Gestión	
<b>*MC</b>	Mejora Continua	Evaluación

*\*por la naturaleza de medición de los indicadores que pertenecen a estos procesos, se incluyen los datos reportados al periodo anterior del cierre de la vigencia 2020. \*\* 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 2021 no se incluyen los procesos de Apoyo Jurídico y Evaluación Independiente al tener indicadores con periodicidad semestral.*

**Comportamiento Indicadores I Trimestre - Vigencia 2021****ANÁLISIS DE TENDENCIAS POR PROCESOS**

El Proceso de Direccionamiento Estratégico presentó un desempeño inferior al de los demás procesos, teniendo en cuenta que los datos del indicador son trimestrales vencidos, por lo que se toman los datos de la vigencia anterior, es importante precisar que este proceso solo tiene un indicador de gestión cuyo resultado fue de 71,4% respecto a una meta del 85%. Este comportamiento se debe a que a 31 de diciembre de 2020 el Plan Estratégico Institucional 2019-2022 Diplomacia para la legalidad, el emprendimiento y la equidad tenía definidos 7 objetivos estratégicos, de los cuales 5 de ellos tuvieron un desempeño superior a la meta definida. Para el objetivo desarrollar una nueva política migratoria integral que considere las nuevas dinámicas migratorias a las que se enfrenta Colombia como país emisor, receptor y de tránsito de migrantes su ejecución fue del 93,7% en consideración a que los siguientes indicadores del PND no cumplieron la meta definida para el año 2020: a. Consulados móviles, sábados consulares, y jornadas continuas o extendidas realizados, b. Consulados que cuenten con una guía del inmigrante, propia y c. Encuentros consulares realizados. Para el objetivo Fortalecer profesional e institucionalmente al Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, así como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión su ejecución fue del 89,3% en consideración a que los siguientes indicadores no cumplieron la meta definida para el año 2020: a. Apropiación e implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos y b. Apropiación e implementación del Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Estos indicadores fueron afectados por las restricciones generadas por la pandemia del COVID-19.

El Proceso de Comunicaciones presentó un nivel de desempeño del 50% dado que el indicador de “numero de seguidores en redes sociales” obtuvo un resultado del 3% frente a una meta del 4%, resultado que impacta el desempeño del proceso en general.

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

El Proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el primer trimestre de 2021 presentó un desempeño del 82%, se evidencia un leve descenso en el desempeño del proceso 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” y “Realización y Participación de Reuniones Binacionales (DST)” no lograron cumplir la meta establecida para el periodo de medición.

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

El Proceso de Gestión del Talento Humano ha presentado un comportamiento positivo durante el primer trimestre del 2021, teniendo un desempeño del 100%, se evidencia una mejora en el desempeño frente al resultado del cierre de la vigencia 2020.

El Proceso de Gestión Financiera durante el primer 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 72,7%, frente a una meta del 100%, impactando el desempeño general del proceso.

El Proceso de Gestión Administrativa presenta un desempeño del 100%, evidenciando la eficacia en el cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento y la legalización de las compras de los bienes en el exterior.

El Proceso de Gestión Contractual presentó un desempeño del 100% durante su primer trimestre, evidenciando la eficacia y compromiso en la oportunidad de la contratación de bienes y servicios del Ministerio.

El Proceso de Administración de los Sistemas de Gestión presenta un nivel de desempeño del 50%, este comportamiento se debe a que el indicador de gestión “Cumplimiento del cronograma establecido en la matriz de comunicaciones internas y externas para el Sistema de Gestión Ambiental” no logró cumplir la meta.

El Proceso de Mejora Continua presenta un desempeño satisfactorio, generando un impacto positivo para el Ministerio, evidenciando la eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos.

## 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 de Estrategia, Proyectos y Participación Ciudadana	Cumplimiento de los objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)
GIT Colombia Nos Une	Porcentaje de Producto No Conforme de Certificado de Beneficiario de Ley de Retorno
GIT de Visas e Inmigración	Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas
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

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: Abril de 2021.**