



Ministerio de
Relaciones Exteriores

INFORME ANÁLISIS
DE INDICADORES
DE GESTIÓN
CUARTO TRIMESTRE
DE 2023



Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Octubre – Diciembre 2023

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 ciento cuarenta (140) indicadores de gestión vigentes para el cuarto trimestre del 2023.

Para facilitar la lectura de los reportes se deben tomar como referencia las siglas de identificación de cada proceso, las cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1. Siglas de identificación de procesos

Sigla	Procesos	Micro Procesos
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*	Evaluación y Mejora de la Gestión	Evaluación
EI	Evaluación Independiente	

*Por la naturaleza de medición de los indicadores que pertenecen a estos procesos, su medición es mes vencido.

Para la medición del desempeño de los indicadores es importante señalar la siguiente clasificación:

- Para los indicadores con orientación hacia arriba, se generará cumplimiento cuando el resultado es igual o superior a la meta propuesta.
- Para los indicadores con orientación hacia abajo, se generará cumplimiento cuando el resultado es menor a la meta propuesta (indicadores de productos no conformes).

Mediante la anterior aclaración, el promedio de cumplimiento de los indicadores trimestrales y cuatrimestrales para el periodo fue del 87%, en donde se tuvieron en 125 de 140 indicadores definidos para los 14 procesos de la Entidad, que en el IV trimestre de 2023 realizaron el correspondiente reporte. La diferencia de 15 indicadores responde a:

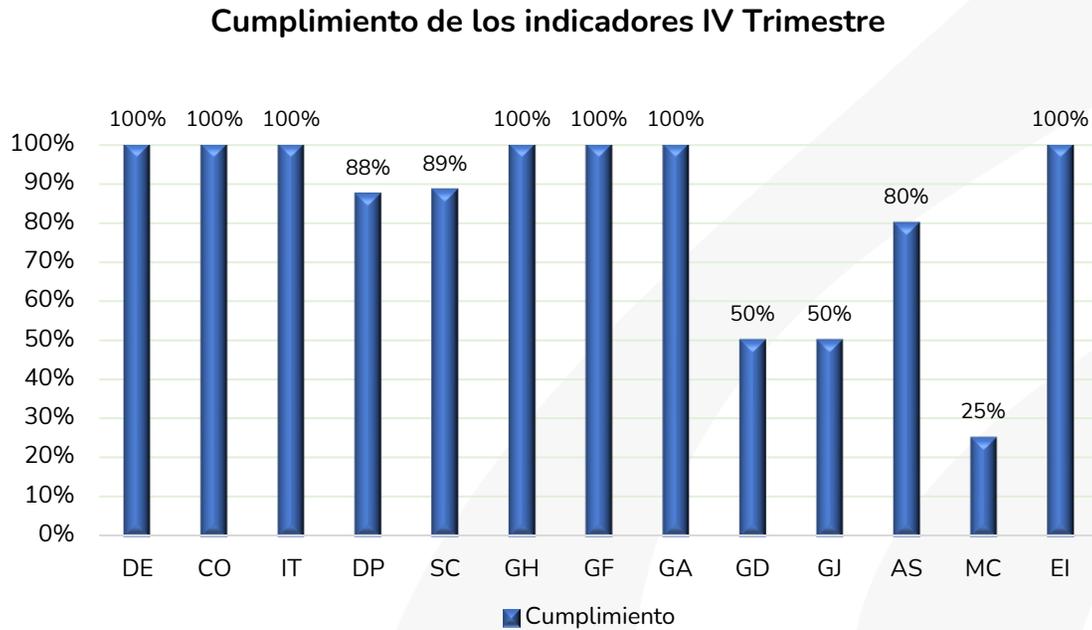
1. El indicador “Cumplimiento de los objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)” representa un caso especial y particular, dado que para la vigencia 2023 no se generó reporte cuantitativo, teniendo en cuenta que la definición de los objetivos estratégicos estuvo en procesos de aprobación y formalización.
2. Existen seis (6) indicadores asociados a las misiones de Colombia en el Exterior que no fueron reportados, debido a que no culminaron la implementación del Sistema de Gestión y por ello se encuentran en proceso de desactivación en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial).
3. Considerando la integración existente entre las Oficinas de Pasaportes de Sede Centro y Calle 53, dos (2) de los indicadores de satisfacción y producto

no conforme, no se reportaron a la espera de ser desactivados en el aplicativo.

4. Debido al no diligenciamiento de las encuestas de satisfacción por parte de los usuarios asociados a los tramites brindados por los Consulados de la Cancillería, tres (3) indicadores no fueron considerados para esta medición, toda vez que a pesar de haber sido reportados los resultados obtenidos no cumplieron con el objetivo de medición.
5. Un (1) indicador correspondiente al GIT de Licitaciones y Contratos no fue reportado, lo que representa un incumplimiento del 100% para el proceso de Gestión Contractual, teniendo en cuenta que este es el único indicador del proceso.
6. Dos indicadores correspondientes a la Embajada de Colombia en Sudáfrica no fueron reportados, por lo que, aunque representan incumplimiento, no son tenidos en cuenta en el porcentaje de cumplimiento del proceso de Servicio al ciudadano, al no contar con el resultado del objetivo de la medición.

Teniendo en cuenta la información anterior y tomando como referencia la Gráfica 1, se evidencia que, dentro de los 13 procesos, teniendo en cuenta los resultados correspondientes a los 125 indicadores reportados, 7 obtuvieron un cumplimiento del 100% (Direccionamientos Estratégico, Comunicaciones, Gestión de Información y Tecnología, Gestión de Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Administrativa y Evaluación Independiente) y el proceso con menor porcentaje de cumplimiento fue Evaluación y Mejora de la Gestión.

Gráfica 1. Porcentaje de cumplimiento por proceso de los Indicadores reportados para el III trimestre de 2023.



Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Para comprender el porcentaje de cumplimiento de la gráfica anterior, en la Tabla 2, se evidencia la cantidad de indicadores reportados según su cumplimiento, donde el proceso con mayor número de indicadores reportados es el de Servicio al Ciudadano con 70 indicadores, seguido por Desarrollo de la Política (16) y Gestión del Talento Humano (12).

Tabla 2. Desempeño de cumplimiento de los indicadores por proceso.

Proceso	Porcentaje de Cumplimiento	Indicadores que cumplieron	Indicadores que no cumplieron	Total de indicadores reportados por proceso
DE	100%	1	0	1
CO	100%	3	0	3
IT	100%	5	0	5
DP	88%	14	2	16
SC	89%	62	8	70
GH	100%	12	0	12
GF	100%	2	0	2
GA	100%	2	0	2
GD	50%	1	1	2
GJ	50%	1	1	2
AS	80%	4	1	5
MC	25%	1	3	4
EI	100%	1	0	1
Total	87%	109	16	125

Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Los porcentajes de **incumplimiento** por proceso teniendo en cuenta su proporcionalidad (cantidad de indicadores asociados), son:

1. Evaluación y Mejora de la Gestión (75%), de un total de 4 indicadores reportados en el IV Trimestre 3 no superaron la meta.
2. Gestión Documental (50%), de un total de 2 indicadores a reportar 1 no superó la meta.
3. Apoyo Jurídico (50%), de un total de 2 indicadores a reportar 1 no superó la meta.
4. Administración de los Sistemas de Gestión (20%), de un total de 5 indicadores 1 no cumplió con la meta pactada.

5. Desarrollo de la Política (12%), de un total de 16 indicadores 2 no cumplieron la meta.
6. Servicio al Ciudadano (11%), de un total de 70 indicadores 8 no lograron cumplir la meta planteada.

Incumplimiento de meta de los Indicadores de Gestión

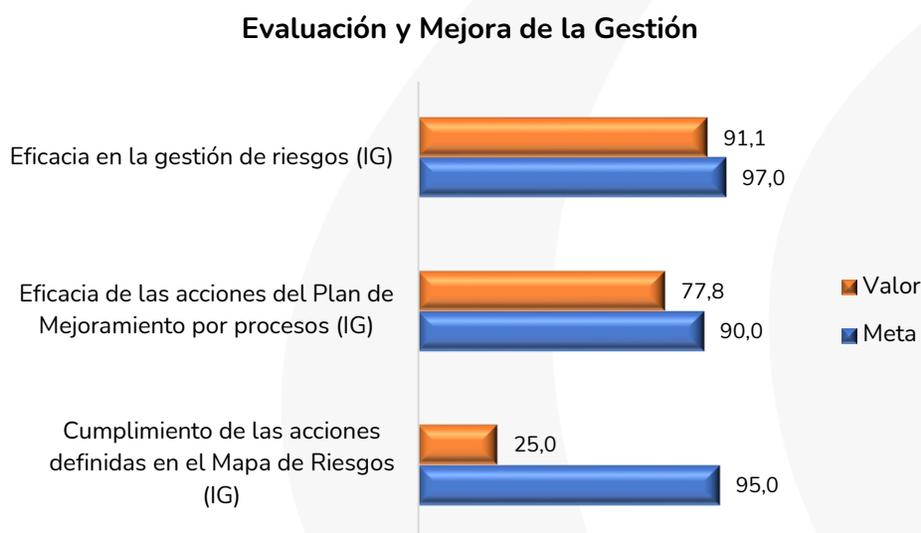
En este apartado se mencionarán los 16 indicadores clasificados como incumplidos, exponiendo las causas reportadas por las cuales se generó un resultado aceptable o insatisfactorio:

Evaluación y Mejora de la Gestión

- *Cumplimiento de las acciones definidas en el Mapa de Riesgos*, el propósito de este indicador es medir el nivel de cumplimiento de la ejecución de las acciones preventivas enmarcadas en el Mapa de Riesgos Integrado por parte de las áreas internas, Consulados y Embajadas. A partir de su medición se obtuvo un resultado de 25% respecto a una meta de 95%, la causa de este resultado insatisfactorio se debe a que de las 16 acciones a cumplir en el IV trimestre de 2023 únicamente se reportaron como cumplidas 4 y las restantes 12 no fueron reportadas por los responsables.
- *Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por Procesos*, a partir de este indicador se mide la eficacia de los planes de mejoramiento formulados con el fin de asegurar la eliminación de las causas detectadas por los hallazgos identificados. De los 9 planes de mejoramiento a los cuales se les evaluó en el periodo su eficacia se determinó que únicamente 7 fueron eficaces a partir de las acciones planteadas para los procesos de Administración de los Sistemas de Gestión y, Gestión de Información y Tecnología, generándose un resultado de 77,7% con respecto a una meta planteada del 90%.
- *Eficacia en la gestión de riesgos*, este indicador mide la cantidad de riesgos no materializados presentados en el periodo considerando el total de riesgos

existentes en la Cancillería. Para el IV trimestre de 2023, el resultado obtenido fue de 91,1% el cual se encontró por debajo de la meta planteada de 97%, lo cual fue generado por los 82 riesgos no materializados sobre un total de 90, concluyéndose que se presentaron 8 posibles materializaciones, 1 referente a riesgos de corrupción y los restantes 7 asociados a riesgos de gestión.

Gráfica 2. Indicadores del proceso Evaluación y Mejora de la Gestión que incumplieron la meta propuesta

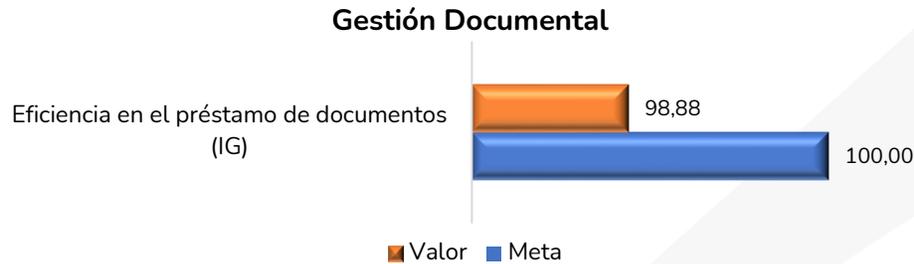


Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Gestión Documental

- *Eficacia en el préstamo de documentos*, el cual tiene como objetivo medir la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de documentos custodiados por el Archivo Central del Ministerio. Considerando ello, en el periodo evaluado se presentaron 2.147 solicitudes de consulta, dentro de las cuales 2.123 se respondieron dentro de los diez días hábiles, generándose un resultado de 98,8% estando por debajo de la meta planteada 100%.

Gráfica 3. Indicador del proceso Gestión Documental que incumplió la meta propuesta

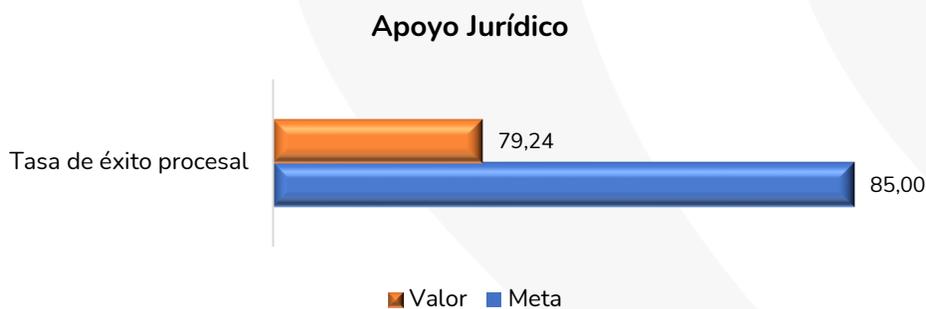


Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Apoyo Jurídico

- *Tasa de Éxito Procesal*, tiene como objetivo medir los procesos en contra de la entidad terminados y que salieron a su favor, considerando esto se ejecutaron en el periodo 53 procesos de los cuales 42 obtuvieron un fallo favorable, generándose un resultado del 79,24% del 85% propuesto en la meta.

Gráfica 4. Indicadores del proceso Apoyo Jurídico que incumplieron la meta propuesta



Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Administración de los Sistemas

- Cumplimiento de las comunicaciones del Sistema de Gestión Ambiental*, tiene como objetivo medir el cumplimiento de las actividades de la matriz de comunicaciones internas y externas referente al Sistema de Gestión Ambiental de la Cancillería. El resultado obtenido fue de 87,5% frente a una meta de 100%, causado por la ejecución de 14 comunicaciones de 16 programadas.

Gráfica 5. Indicador del proceso *Administración de los Sistemas de Gestión* que incumplió la meta propuesta



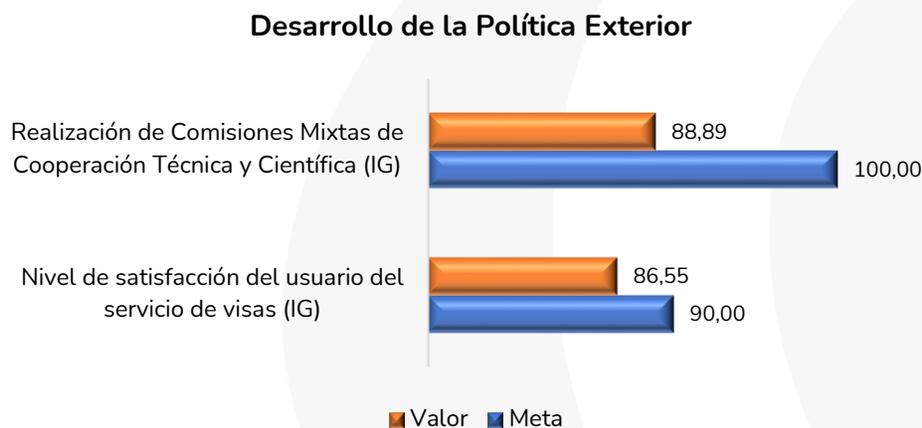
Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Desarrollo de la Política Exterior

- Realización de Comisiones Mixtas de Cooperación Técnica y Científica*, tiene como objetivo medir el cumplimiento de las comisiones de cooperación técnica y científica programadas para mantener y fortalecer las relaciones con otros Estados. Considerando lo anterior la causa de incumplimiento en el periodo se da por la no realización de una de 9 comisiones programadas para el periodo, generándose un valor de 88,8% de un 100% programado.

- Nivel de satisfacción del usuario de Visas*, el cual para el periodo presente un resultado aceptable dada la percepción de los usuarios respecto servicio y tramite generado, manifestando su insatisfacción en los problemas presentados con la capacidad del sistema para subir los documentos y la imposibilidad de comunicarse con el personal de visas. De los 171 usuarios encuestados 148 manifiestan encontrarse satisfechos, generándose un resultado del 86,5%.

Gráfica 6. Indicadores del proceso Desarrollo de la Política Exterior que incumplieron la meta propuesta



Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

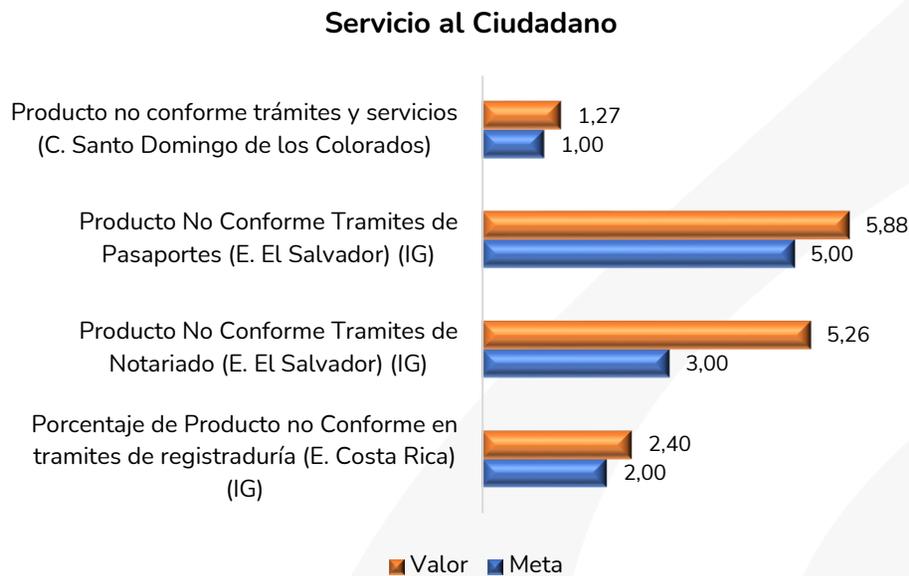
Servicio al Ciudadano

- Porcentaje de Producto no Conforme en trámites de registraduría (E. Costa Rica)*, a través de este indicador se mide el porcentaje de productos emitidos con errores relacionados al trámite de registraduría. En el periodo de un total de 262 tramites realizados se generaron 5 productos con errores causados por la implementación del sistema digital EIS, en donde se requirió hacer

ajustes a la información al requerir corroboración de la información para el trámite; esta situación generó que el resultado obtenido (2,4%) superara la meta propuesta (2%).

- *Producto no Conforme Tramites de Notariado (E. El Salvador)*, durante el trimestre se presentó un resultado de 5,26% superando en 2,26 puntos porcentuales a la meta planteada, generándose un resultado insatisfactorio. Dentro de las causas identificadas se encuentra por el rechazo de los tramites gestionados.
- *Producto no Conforme trámite de Pasaporte (E. El Salvador)*, de un total de 34 pasaportes tramitados en el cuarto trimestre de 2024 se presentaron 2 errores generando un resultado de 5,8%, el cual es catalogado como aceptable con respecto a la meta (5%), las causas de estos errores se produjeron por errores de impresión en el documento (tinta corrida en la hoja principal).
- *Producto no Conforme trámites y servicios (C. Santo Domingo de los Colorados)*, de un total de 393 tramites gestionados en el consulado se generaron 5 productos con errores generando un resultado (1,2%) insatisfactorio con respecto a la meta (1%).

Gráfica 7. Indicadores del proceso Servicio al Ciudadano que incumplieron la meta propuesta



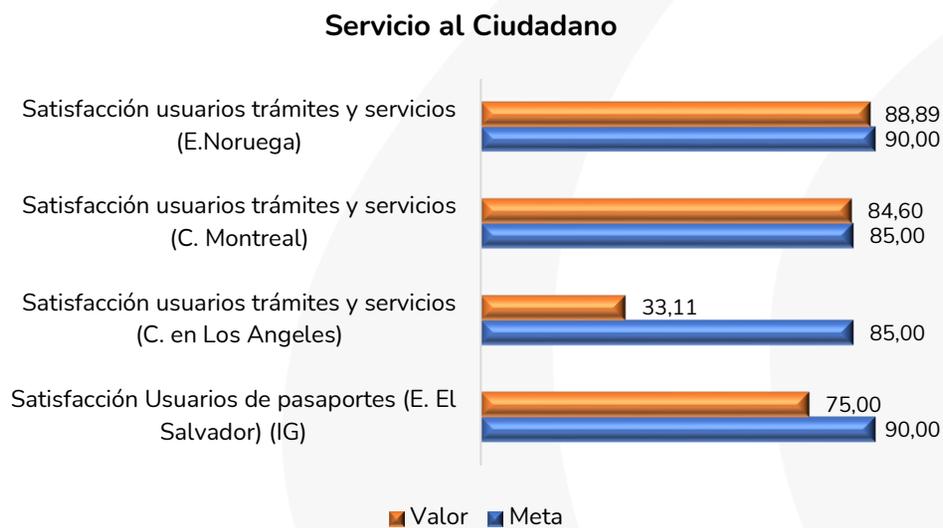
Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

- *Satisfacción Usuarios de pasaportes (E. El Salvador)*, en el periodo se diligenciaron un total de 4 encuestas de satisfacción dentro de las cuales, 3 usuarios manifestaron estar satisfechos, el usuario insatisfecho manifestó su inconformidad por “lo poco accesible de la atención al público”.
- *Satisfacción usuarios trámites y servicios (C. en los Ángeles)*, para el periodo se realizaron un total de 151 encuestas de las cuales 50 reflejan la satisfacción del usuario (33,1%), estando por debajo de la meta propuesta en 51,8 puntos porcentuales. Los motivos de insatisfacción son: la falta de acceso a las citas y la falta de personal para atender toda la demanda de los connacionales en el consulado.
- *Satisfacción usuarios trámites y servicios (C. Montreal)*, en el periodo se obtuvo una satisfacción del 84,6%, encontrándose por debajo de la meta

propuesta (85%), esto producto de la encuesta realizada por 448 connacionales.

- Satisfacción usuarios trámites y servicios (E. Noruega), de u total de 121 encuestar diligenciadas por los usuarios 9 generándose un resultado aceptable en comparación con la meta propuesta (90%).

Gráfica 8. Indicadores del proceso Servicio al Ciudadano que incumplieron la meta propuesta



Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Indicadores con incumplimientos reiterativos

Los indicadores que para el periodo de este informe presentaron reiteración de incumplimiento de meta con relación al periodo anterior (según su medición), fueron:

- Cumplimiento de las Comunicaciones del Sistema de Gestión Ambiental (3er Trimestre: Insatisfactorio; 4to Trimestre: Aceptable).
- Nivel de Satisfacción de Visas (3er Trimestre: Aceptable; 4to Trimestre: Aceptable).
- Eficacia de la Gestión del Riesgo (2do Cuatrimestre: Aceptable; 3er Cuatrimestre: Aceptable).
- Producto no conforme trámites y servicios (C. Santo Domingo de los Colorados) (3er Trimestre: Insatisfactorio; 4to Trimestre: Insatisfactorio).
- Satisfacción usuarios trámites y servicios (C. de los Ángeles) (3er Trimestre: Insatisfactorio; 4to Trimestre: Insatisfactorio).
- Satisfacción usuarios trámites y servicios (C. Montreal) (3er Trimestre: Aceptable; 4to Trimestre: Aceptable).
- Tasa de éxito procesal (1er Semestre: Aceptable; 2do Semestre: Aceptable).
- Eficacia en el préstamo de documentos (1er Semestre: Aceptable; 2do Semestre: Aceptable).