

## Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

**Abril – Junio de 2017**

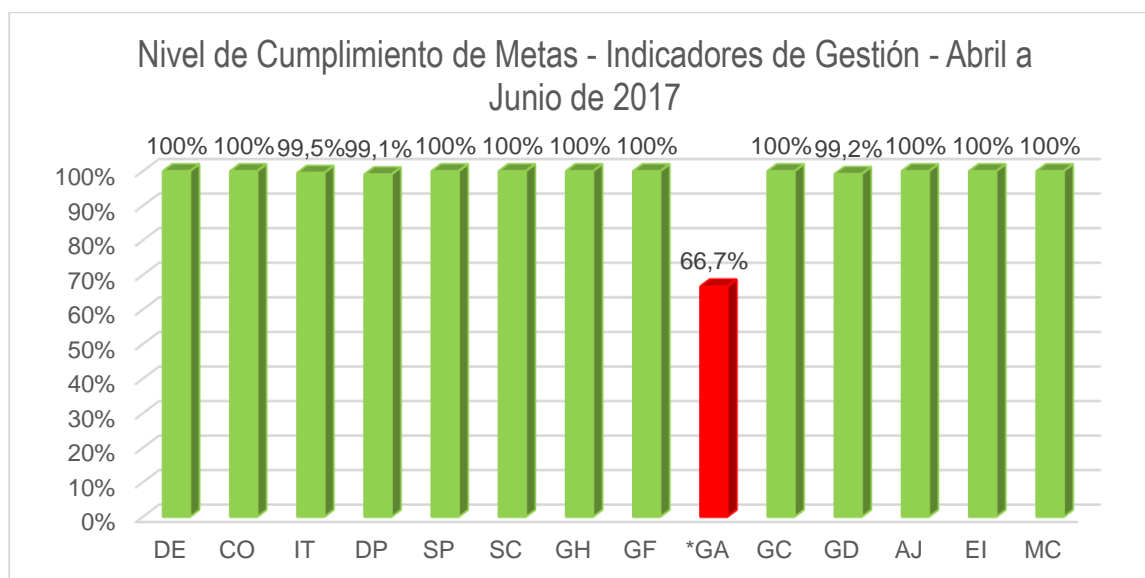
El presente informe refleja los resultados de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a partir de la medición periódica de cincuenta y nueve (59) indicadores de gestión formulados para el primer cuatrimestre, primer semestre y segundo trimestre de la vigencia 2017.

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”

<b>SIGLA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>MACRO PROCESO</b>
<b>DE</b>	Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior	Estratégicos
<b>CO</b>	Comunicaciones	
<b>IT</b>	Gestión de Información y Tecnología	
<b>DP</b>	Desarrollo de la Política	Misionales
<b>SP</b>	Seguimiento de la Política	
<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>AJ</b>	Apoyo Jurídico	
<b>EI</b>	Evaluación Independiente	Evaluación
<b>MC</b>	Mejora Continua	

Gráfico 1. Nivel de Cumplimiento de Metas II Trimestre Indicadores de Gestión – Vigencia 2017



El Proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior durante el primer trimestre de 2017 obtuvo un resultado satisfactorio, evidenciando el cumplimiento de los seguimientos al plan de acción del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio por parte de las áreas y Embajadas, permitiendo así mantener una tendencia favorable del proceso de Direccionamiento.

El Proceso de Comunicaciones presenta un resultado satisfactorio, con respecto al trimestre I-2017 se presenta una tendencia favorable con un incremento en su desempeño del 8%, este resultado se presenta al incremento de seguidores en las Redes Sociales del Ministerio y su Fondo Rotatorio, a su vez se mantienen una tendencia estable en el cumplimiento del tiempo de respuesta establecido por el Ministerio de Relaciones Exteriores para las peticiones realizadas por parte de los medios de comunicación.

El proceso de Gestión de Información y Tecnología en el segundo trimestre presentó un resultado satisfactorio, sin embargo, el indicador **“Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI”** presenta un resultado inferior a la meta fijada en el trimestre, se sugiere realizar seguimiento a la evaluación que se está realizando acerca del uso y apropiación de herramientas de productividad de TI por parte de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología teniendo en cuenta que su resultado ha sido inferior a la meta fijada para el primer y segundo trimestre.

El proceso de Desarrollo de la Política Exterior en el segundo trimestre de 2017 obtuvo un resultado satisfactorio, manteniendo una tendencia estable en el proceso, sin embargo, el Grupo Interno de Trabajo de Visas en el indicador **“Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas”** presenta un resultado aceptable al no cumplir la meta durante el trimestre evaluado.

El proceso de Seguimiento de la Política Exterior en el segundo trimestre de 2017 obtuvo un resultado satisfactorio, evidenciando una tendencia estable en el porcentaje de ejecución de los lineamientos de política exterior en el marco de las actividades del plan de acción y en el cumplimiento de las metas establecidas para el Ministerio de Relaciones Exteriores en el Plan Nacional de Desarrollo vigente.

El proceso de Servicio al Ciudadano, presenta una tendencia favorable al mejorar su desempeño en un 4%, sin embargo, el indicador **“Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización”** de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalización presenta un resultado inferior a la meta del segundo trimestre con un nivel de cumplimiento del 89.67%.

Los procesos de Gestión del Talento Humano y Gestión Financiera, presentan un resultado satisfactorio, se identifica que el desempeño de los procesos mejoro aumentando su resultado en un 6% y 4% respectivamente respecto al trimestre 1-2017.

El proceso de Gestión Administrativa presenta un resultado por debajo de la media con respecto al resultado del segundo trimestre de 2017 de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, este resultado obedece a que el indicador de gestión **“Reducción del consumo de papel”** de responsabilidad el Grupo Interno de Servicios Generales no cumplió la meta respecto al ahorro de papel en relación a las impresiones y copias, en cumplimiento de la política de cero papel en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, lo anterior permite concluir que este indicador presenta un incumplimiento del 84.7%.

Sin embargo, cabe aclarar que los indicadores **“Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento”** y **“Legalización de compras de bienes en el exterior”** presentan un nivel de cumplimiento de la meta 100% clasificándolo en un nivel satisfactorio.

El proceso de Gestión Documental presenta un resultado satisfactorio, sin embargo, el indicador **“Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG”** presenta un resultado inferior a la meta con una diferencia del 2.2%, este resultado obedece a que de 255 solicitudes recibidas de modificación, creación y eliminación de documentos en el Sistema Maestro se dejaron vencer 31 solicitudes por las áreas del Ministerio de Relaciones Exteriores y Su Fondo Rotatorio, específicamente de la Oficina Asesora Jurídica Interna, Grupo Interno de Trabajo de Colombia Nos Une y Grupo Interno de Trabajo de Centro Integral de Atención al Ciudadano este último dejando vencer 12 solicitudes del total se solicitudes vencidas.

Los procesos de Gestión Contractual, Apoyo Jurídico, Evaluación Independiente y Mejora Continua, presentan una tendencia estable con un resultado Satisfactorio cumpliendo el 100% de la meta respecto al periodo evaluado.

## RECOMENDACIONES GENERALES

- Para los procesos que presentan un nivel de cumplimiento Satisfactorio en sus indicadores de gestión se sugiere mantener sus resultados para los próximos periodos de medición con el objetivo de que permanezca una tendencia estable.
- Para los indicadores que no han cumplido sus metas durante un periodo y cuyo resultado ha sido **Insatisfactorio** deberán documentar e implementar acciones de mejora de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento de Seguimiento y Medición a través de Indicadores.
- Para los indicadores que no han cumplido sus metas durante tres periodos consecutivos y cuyo resultado ha sido **aceptable** deberán documentar e implementar acciones de mejora de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento de Seguimiento y Medición a través de Indicadores.
- Para las dependencias que han superado ampliamente la meta de los indicadores de gestión se deberá ajustar la misma a través de la metodología de análisis de tendencia y realizar las respectivas actualizaciones en el Sistema Maestro, conforme a los lineamientos definidos en el procedimiento de Seguimiento y Medición a través de Indicadores.
- Se sugiere revisar los indicadores de gestión que se tienen establecidos actualmente en cada área frente a las actividades claves definidas en el proceso al cual pertenecen, con el propósito de identificar mejoras e implementar nuevos indicadores y formalizarlos como medición de la gestión en el Sistema Maestro.
- Para las dependencias que tramiten documentos en el sistema maestro se sugiere que se tenga en cuenta que el Sistema Maestro maneja un plazo de 10 días para realizar su trámite, en caso que no se de continuidad al mismo el sistema anula el trámite y deberá iniciar el proceso de nuevo, bajo este contexto es necesario que en el momento que se tramiten eliminaciones, modificaciones o creaciones de documentos por parte de las áreas, se tenga en cuenta la restricción del sistema a fin de evitar reprocesos y afectar el desempeño del proceso de Gestión Documental.

Elaboro: Eliana Prada Beltrán

Asesor

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Fecha de elaboración: 24 Julio de 2017