

Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Enero – Marzo de 2017

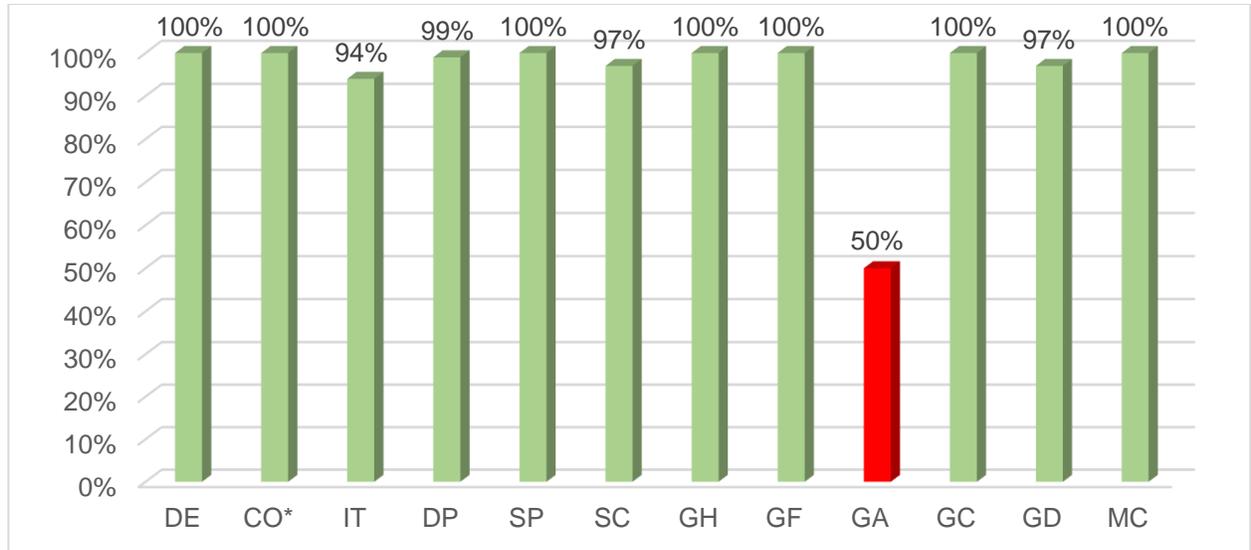
El presente informe refleja los resultados de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a partir de la medición periódica de cuarenta y siete (47) indicadores de gestión formulados para el primer trimestre de la vigencia 2017.

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”

| SIGLA | PROCESO | MACRO PROCESO |
|--------------|---|----------------------|
| 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 | |
| AJ | Apoyo Jurídico | |
| EI | Evaluación Independiente | Evaluación |
| MC | Mejora Continua | |

Gráfica 1. Comportamiento Indicadores I Trimestre – Vigencia 2017



El Proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior durante el primer trimestre de 2017 obtuvo un resultado satisfactorio. Este resultado evidencia el cumplimiento de los seguimientos al plan de acción de la Entidad por parte de las dependencias y Embajadas, así como la tendencia favorable del proceso de Direccionamiento.

El Proceso de Comunicaciones presenta un resultado satisfactorio, este resultado se obtiene teniendo en cuenta que se cumplieron las metas establecidas para los indicadores “Número de Seguidores en Redes Sociales” y “Tiempo de respuesta a los requerimientos de los medios de comunicación.”, en el primer trimestre del año, afectando positivamente el resultado promedio del desempeño del proceso.

El proceso de Gestión de Información y Tecnología durante el primer trimestre presenta un resultado satisfactorio. Es importante resaltar en este proceso la inclusión de nuevos indicadores establecidos para la medición de su Gestión, por lo que se recomienda a la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, realizar seguimiento permanente a los indicadores “Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI” y “Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI” durante la vigencia 2017, los cuales presentaron un resultado inferior a la meta establecida.

El proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el primer trimestre de 2017 obtuvo un resultado satisfactorio, manteniendo una tendencia favorable para el proceso.

El proceso de Seguimiento de la Política Exterior durante el primer trimestre de 2017 obtuvo un resultado satisfactorio, correspondiente a la medición del indicador “Nivel de cumplimiento del Plan de Acción - procesos DP y SE”, teniendo en cuenta que su segundo indicador “Nivel de cumplimiento de las metas de gobierno” tiene una periodicidad semestral. Resultado que evidencia la tendencia estable del proceso.

Los procesos de Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Contractual y Gestión Documental durante el primer trimestre de 2017 obtuvieron un resultado satisfactorio, manteniendo una tendencia favorable para estos procesos.

El Proceso de Gestión Administrativa presenta un resultado insatisfactorio, ubicándose por debajo del rango promedio de todos los procesos, este resultado se obtiene teniendo en cuenta que el indicador “Reducción del consumo de papel”, en el primer trimestre del año no cumplió la meta establecida del -5,0%, por el contrario el resultado del indicador muestra el aumento del consumo de papel en la Entidad en un 21.2%, afectando el resultado promedio del desempeño del proceso. Por lo anterior, se deben analizar las causas por las cuales no se cumplió la meta establecida, con el fin de tomar acciones necesarias para el cumplimiento del indicador.

Los procesos de Apoyo Jurídico, Evaluación Independiente y Mejora Continua cuentan con indicadores de periodicidad semestral.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Se recomienda a las dependencias que tienen indicadores que se han medido por más de tres periodos, realizar análisis de tendencia para la toma de acciones de mejora, si se han obtenido los siguientes resultados:
 - El indicador ha superado ampliamente la meta establecida
 - El indicador se ha ubicado en el rango aceptable más de una vez (este análisis se recomienda aplicarlo, así el resultado no haya sido aceptable en tres periodos consecutivos)
 - El resultado del indicador muestra un comportamiento inestable
- Se recomienda revisar los indicadores de gestión que se tienen establecidos frente a las actividades claves de los procesos y dependencias, con el propósito de identificar e implementar indicadores adicionales, y analizar la viabilidad formalizarlos como medición de la gestión.
- Es importante dar cumplimiento al cronograma de reporte del Plan de Acción, para el segundo trimestre con corte a 30 de junio, fecha límite 7 de julio de 2017. Esto

teniendo en cuenta que hasta no contar con la totalidad de los reportes, no se pueden obtener los resultados de los indicadores “Cumplimiento objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)” y “Nivel de cumplimiento del Plan de Acción - procesos DP y SE” de los procesos de Direccionamiento Estratégico y Seguimiento de la Política Exterior respectivamente.

- Efectuar una revisión general de las metas, frente a las fechas de finalización de las actividades formuladas para la vigencia 2017, para lo cual el trámite de modificaciones se puede adelantar a partir del 17 de abril y hasta el 15 de junio de 2017.