

Informe de análisis de Indicadores de Gestión | 2019



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión
Enero – Marzo de 2019

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 ocho (48) indicadores de gestión reportados con corte al primer trimestre de la vigencia 2019.

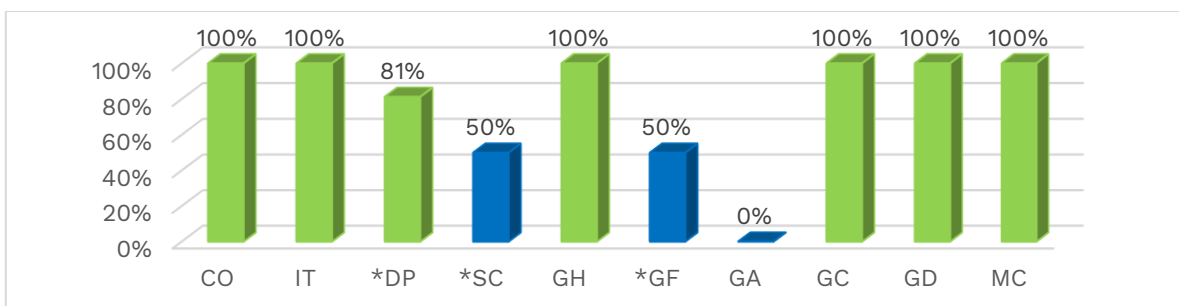
En este sentido, para facilitar la lectura de los reportes se deben tomar como referencia las siglas de identificación de cada proceso, las cuales se muestran a continuación, en la Tabla1. “Siglas de identificación de procesos”:

Tabla1. “Siglas de identificación de procesos”

SIGLA	**PROCESO	MACROPROCESO
CO	Comunicaciones	Estratégicos
IT	Gestión de Información y Tecnología	
DP	Desarrollo de la Política	Misionales
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 2019 no se incluyen los procesos de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior, Seguimiento de la Política Exterior, Apoyo Jurídico y Evaluación Independiente.**

Gráfica 1. Comportamiento Indicadores I Trimestre – Vigencia 2019



ANÁLISIS DE TENDENCIA POR PROCESO

El Proceso de Comunicaciones durante el primer trimestre de la vigencia 2019 presentó una tendencia constante en su resultado, 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 durante el primer trimestre de la vigencia 2019 presentó un desempeño satisfactorio, con un comportamiento constante.

El Proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el primer trimestre de la vigencia 2019 presentó un desempeño aceptable, este comportamiento se debe al no cumplir las metas establecidas para los indicadores de gestión: “Gestión para visitas y reuniones - (América)” con un resultado aceptable, “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas” con un resultado insatisfactorio y “Representación y apoyo estratégico en las reuniones de los Mecanismos de Concertación e Integración Regionales” con un resultado aceptable. Se resalta que los indicadores de gestión “Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía)” y “Eficacia en la remisión de Insumos por parte de los Grupos de Valor - (Asia, África y Oceanía)” presentan un resultado satisfactorio evidenciando una mejora significativa al comparar el nivel de cumplimiento de la meta del cuarto trimestre de la vigencia 2018 y el primer trimestre de la vigencia 2019.

El Proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2019 presentó un desempeño aceptable por debajo del resultado promedio de los demás procesos, este resultado se genera al no cumplir las metas de los indicadores “Eficacia en la respuesta de las Quejas”, “Eficacia en la respuesta de los Reclamos” y “Nivel de servicio atención correos electrónicos” a cargo del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano.

El Proceso de Gestión del Talento Humano durante el primer trimestre de la vigencia 2019 presentó un desempeño satisfactorio, con una tendencia estable en el proceso.

El Proceso de Gestión Financiera durante el primer trimestre de la vigencia 2019 presentó un desempeño aceptable por debajo del resultado promedio de los demás procesos, los indicadores de gestión “Cumplimiento en los tiempos de radicación para el trámite comisiones” y “Eficiencia en el tiempo utilizado para el trámite y pago de las devoluciones recibidas en el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores” presentan un incumplimiento de la meta.

El Proceso de Gestión Administrativa durante el primer trimestre presenta un resultado insatisfactorio, los indicadores de gestión no cumplieron la meta trazada, debido a que el indicador “Reducción del consumo de papel” presentó aumento en el consumo de papel y el indicador “Legalización de compras de bienes en el exterior” presentó un resultado en cero dadas las razones expuestas a continuación: 1) Con la adopción del Nuevo Catálogo presupuestal, fue necesario parametrizar el Sistema de Información de Servicio al Exterior-SISE. Dicha

actividad, demandó un tiempo considerable teniendo en cuenta el nivel de detalle de gasto que implica el citado catálogo. 2) Con la adopción del Nuevo Catálogo presupuestal, se expidieron 775 Resoluciones de asignación de partidas adicionales durante el primer trimestre de la vigencia 2019. Esto implicó que para el trámite de cada resolución el GIT de Servicios al Exterior debió proporcionar el detalle del gasto de cada Resolución a las áreas involucradas en el trámite. Lo anterior, demandó gran parte de la totalidad de la jornada laboral diaria para cada uno de los funcionarios. 3) Con la adopción del Nuevo Catálogo presupuestal, se actualizó la resolución “Por la cual se reglamenta la rendición de cuentas de las Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares de la Republica de Colombia en el Exterior”, la mencionada actualización supuso incluir de forma detallada los rubros del Nuevo Catálogo Presupuestal. 4) La adopción del Nuevo Catálogo presupuestal, implicó que los funcionarios del GIT de Servicios al Exterior, brindara capacitación telefónica permanente a todas las Embajadas, Delegaciones y Consulados de Colombia en el Exterior, en cuanto al registro de gastos en el informe de rendición de cuentas. Lo anterior, demandó gran parte de la jornada laboral diaria para cada uno de los funcionarios. 5) Con la adopción del Nuevo Catálogo presupuestal, las actividades correspondientes al trámite ordinario de asignación de recursos, para el normal funcionamiento de las Embajadas y Consulados de Colombia en Exterior, se triplicó durante el primer trimestre de 2019, frente al mismo periodo de la vigencia 2018. 6) La adopción de las normas internacionales NICSP, implicó un gran impacto en la propiedad planta y equipo, así como en la división de bienes de menor y mayor cuantía según el manual de políticas contables del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio este cambio comportó que la Dirección de Gestión de Información y Tecnología junto con el área de Contabilidad del Fondo Rotatorio, realizará parametrización en el aplicativo SIAD, labor que culminó el 1 de abril de 2019.

El Proceso de Gestión Contractual presentó un desempeño satisfactorio, evidencia la eficacia en el cumplimiento de los tiempos establecidos para cada modalidad de contratación durante el primer trimestre de la vigencia 2019.

El Proceso de Gestión Documental durante el primer trimestre de la vigencia 2019 presentó un desempeño satisfactorio, con una tendencia estable en sus resultados.

El Proceso de Mejora Continua durante el primer trimestre de la vigencia 2019 presentó un desempeño satisfactorio.

RECOMENDACIONES

Realizar análisis de causas y establecer compromisos para aquellos indicadores de gestión que presentaron por primera vez un resultado aceptable, con el objetivo de evitar que en próximos periodos de medición se presente esta misma tendencia.

Documentar planes de mejoramiento para aquellos indicadores que no cumplieron las metas establecidas con un resultado insatisfactorio, resultados que generaron impacto en el desempeño de los procesos del Ministerio, para ello deberán seguir la metodología establecida en el procedimiento “Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora”.

*Elaboro: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
Fecha: Abril de 2019.*