**INFORME INDICADORES DE GESTIÓN JUNIO 2015**

Para el segundo trimestre de 2015, se debieron reportar sesenta y dos (62) indicadores de gestión para los catorce (14) procesos del Sistema Integrado de gestión, el resultado por indicador se muestra en la siguiente tabla

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **NOMBRE DEL INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** |
| Direccionamiento estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior | Seguimiento en el reporte Compromisos-Comité directivo | 100,0% | 100,0% |
| Cumplimiento objetivos de calidad (Objetivos estratégicos) | 52,0% | 53,9% |
| Comunicaciones | Nivel de consultas a la Página Web | 25,0% | 52,6% |
| Impacto en medios de comunicación | 60,0% | 93,2% |
| Desarrollo de la Política Exterior | Gestión para visitas y reuniones - (América) | 50,0% | 60,4% |
| Gestión para visitas y reuniones (Europa) | 48,0% | 47,5% |
| Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía) | 48,0% | 66,7% |
| Realización de Comisiones Mixtas Demarcadoras o Comisiones de Vecindad (DSTDF) | 48,0% | 50,0% |
| Representación y/o apoyo estratégico en las reuniones y eventos de organismos multilaterales de carácter económico, social y ambiental  | 90,0% | 100,0% |
| Realización de Comisiones Mixtas de Cooperación Técnica y Científica | 42,0% | 42,9% |
| Realización de Comisiones Mixtas de cooperación técnica, científica, cultural y educativa (DIAC)  | 60,0% | 60,0% |
| Gestiones para la participación en reuniones internacionales estratégicas sobre DDHH y DIH | 100,0% | 100,0% |
| Representación y apoyo estratégico en las reuniones de los Mecanismos de Concertación e Integración Regionales | 48,0% | 67,6% |
| Nivel de satisfacción de la comunidad colombiana en el exterior CNU | 90,0% | 89,5% |
| Porcentaje de Producto No Conforme en la expedición de visas | 1,5% | 0,3% |
| Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas | 85,0% | 98,0% |
| Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Diplomáticos y Oficiales | 1,0% | 0,8% |
| Gestión para el intercambio de conocimientos, experiencias y buenas prácticas en materia de lucha contra el problema mundial de las drogas | 20,0% | 25,0% |
| Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales | 80,0% | 60,0% |
| Nivel de satisfacción de los servicios de Nacionalidad | 95,0% | 100,0% |
| Porcentaje de producto no conforme en la prestación de servicios protocolarios | 2,0% | 2,3% |
| Seguimiento de la Política Exterior | Nivel de cumplimiento del Plan de Acción - procesos DP y SE | 55,0% | 55,0% |
| Nivel de cumplimiento de las metas de gobierno | 75,0% | 75,0% |
| Servicio al Ciudadano | Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Apostillas en línea | 2,0% | 1,2% |
| Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de legalizaciones en línea | 2,0% | 1,3% |
| Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Apostillas presenciales | 1,0% | 0,6% |
| Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Legalizaciones presenciales | 1,0% | 0,7% |
| Eficacia en la respuesta de los Reclamos | 90,0% | 98,4% |
| Eficacia en la respuesta de las Quejas | 90,0% | 96,6% |
| Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización | 34,0% | 36,0% |
| Satisfacción de usuarios - Sede Norte | 93,0% | 99,0% |
| Nivel de servicio atención correos electrónicos | 95,0% | 97,5% |
| Satisfacción de usuarios - Sede Chapinero | 93,0% | 96,0% |
| Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Norte | 0,5% | 0,2% |
| Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Chapinero | 0,5% | 0,2% |
| Gestión del Talento Humano | Cubrimiento de la formación y capacitación de los funcionarios CD | 20,0% | 24,3% |
| Cumplimiento de actividad Disciplinaria | 85,0% | 93,0% |
| Curva de aprendizaje - Capacitación | 10,0% | 14,2% |
| Evaluación Percepción de Calidad - Capacitación | 80,0% | 0,0% |
| Transferencia del Conocimiento - Capacitación | 40,0% | 0,0% |
| Cobertura de Actividades de Bienestar | 70,0% | 85,5% |
| Evaluación de las actividades de Bienestar | 4,5% | 4,5% |
| Cobertura de actividades de capacitación | 80,0% | 82,0% |
| Gestión Financiera | Cuentas pagadas y obligadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio | 95,0% | 100,0% |
| Gestión Administrativa | Despacho de Pasaportes | 100,0% | 100,0% |
| Legalización de compras de bienes en el exterior | 95,0% | 95,1% |
| Actualización de inventarios de planta interna en el sistema | 95,0% | 100,0% |
| Reducción del consumo de papel | -5% | 15% |
| Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento | 95,0% | 99,7% |
| Gestión Contractual | Oportunidad en la contratación de bienes y servicios | 90,0% | 100,0% |
| Satisfacción del usuario del servicio de la gestión contractual | 98,0% | 100,0% |
| Gestión de TIC´S | Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Misiones y Oficinas Consulares) | 99,0% | 99,9% |
| Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Oficinas de Colombia) | 99,0% | 99,9% |
| Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Para el ciudadano) | 99,0% | 99,9% |
| Gestión Documental | Eficiencia en el préstamo de documentos | 90,0% | 99,9% |
| Eficacia en la entrega de correspondencia  | 99,0% | 98,3% |
| Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG | 90,0% | 81,4% |
| Apoyo Jurídico | Terminación de procesos | 10,0% | 10,1% |
| Evaluación Independiente | Cumplimiento del programa anual de auditorías internas | 95,0% | 97,8% |
| Mejora Continua | Seguimiento al mapa de Riesgos por Procesos | 90,0% | 99,3% |
| Efectividad de las acciones cerradas en el Plan de Mejoramiento por procesos | 85,0% | 100,0% |
| Seguimiento a los procesos | 80,0% | 86,4% |

Respecto de la tabla anterior se puede evidenciar que los indicadores “Nivel de satisfacción de la comunidad colombiana en el exterior CNU*”, “Porcentaje de producto no conforme en la prestación de servicios protocolarios”, “Eficacia en la entrega de correspondencia”* y *“Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG”*, obtuvieron resultados aceptables, para estos casos las dependencias responsables deben implementar acciones preventivas para evitar que se presente nuevamente este comportamiento

Adicionalmente los indicadores *“Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales”* y *“Reducción del consumo de papel”*, obtuvieron resultados Insatisfactorio, en este sentido las dependencias responsables deben implementar acciones correctivas para controlar su comportamiento.

Finalmente los respecto de los Indicadores “Evaluación Percepción de Calidad-Capacitación” y “Transferencia del Conocimiento-Capacitación” se desconoce su comportamiento toda vez que no se registraron datos, por cuanto se formularon al finalizar el periodo de reporte.

En cuanto al comportamiento de los indicadores de gestión por proceso el resultado es el siguiente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **RESULTADO** | **RANGO DE INTERPRETACIÓN** |
| 1 | Direccionamiento estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior | 100% | Satisfactorio |
| 2 | Comunicaciones | 147% | Satisfactorio |
| 3 | Desarrollo de la Política Exterior | 101% | Satisfactorio |
| 4 | Seguimiento de la Política Exterior | 100% | Satisfactorio |
| 5 | Servicio al Ciudadano | 98% | Satisfactorio |
| 6 | Gestión del Talento Humano | 97% | Satisfactorio |
| 7 | Gestión Financiera | 100% | Satisfactorio |
| 8 | Gestión Administrativa | 79% | Insatisfactorio |
| 9 | Gestión Contractual | 100% | Satisfactorio |
| 10 | Gestión de TIC´S | 100% | Satisfactorio |
| 11 | Gestión Documental | 93% | Satisfactorio |
| 12 | Apoyo Jurídico | 100% | Satisfactorio |
| 13 | Evaluación Independiente | 98% | Satisfactorio |
| 14 | Mejora Continua | 93% | Satisfactorio |

Recomendaciones

* Suscribir una acción de mejora como resultado del reporte del indicador “*Porcentaje de producto no conforme en la prestación de servicios protocolarios*”, toda vez que nuevamente obtuvo un resultado Aceptable.
* Revisar la pertinencia de los indicadores “Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales”, para medir las actividades claves del proceso de Desarrollo de la Política Exterior y “Reducción del consumo de papel”, para medir las actividades claves del proceso de Gestión Administrativa, toda vez que sus resultados vuelven a estar por debajo de las metas propuestas.
* Revisar las metas de los indicadores de Gestión de acuerdo con los análisis de tendencia efectuados.
* Efectuar el análisis de datos de los indicadores tanto vertical como horizontalmente, es decir señalando fortalezas y debilidades, y el análisis de tendencia frente al periodo de reporte inmediatamente anterior (En caso que el indicador sea acumulado se debe comparar con el mismo periodo analizado del año anterior).
* Continuar reportando los indicadores de manera oportuna.
* Conservar los soportes del reporte del indicador, para efectos de auditoria.
* Socializar los resultados del indicador en cada periodo al interior de la dependencia