

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN MARZO 2015

Con corte a 31 de marzo de 2015, se debieron reportar cuarenta y nueve (49) indicadores de Gestión para doce (12) de 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	Cumplimiento objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)	23%	26,1%
	Seguimiento en el reporte Compromisos-Comité directivo	100%	100,0%
Comunicaciones	Impacto en medios de comunicación	60%	91,5%
Desarrollo de la Política Exterior	Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales	80%	75,4%
	Porcentaje de Producto No Conforme en la expedición de visas	1,5%	0,63%
	Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas	85%	99%
	Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Diplomáticos y Oficiales	1%	0,72%
	Porcentaje de producto no conforme en la prestación de servicios protocolarios	2%	1,44%
	Realización de Comisiones Mixtas de Cooperación Técnica y Científica	10%	14,3%

La información contenida en este documento es de carácter privado conforme a lo previsto en la Constitución y en la Ley 1273 del 5 de Enero de 2009, y no compromete la responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores. Ningún contenido de este documento puede ser copiado, reproducido, recopilado, cargado, publicado, transmitido, distribuido, o utilizado sin el consentimiento previo del Ministerio por escrito. Los contenidos están protegidos por derechos de autor y cualquier uso no autorizado, así como el incumplimiento de los términos, condiciones o avisos, pueden violar la normatividad nacional vigente al respecto

ABRIL 2015

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO
	Realización de Comisiones Mixtas de cooperación técnica, científica, cultural y educativa (DIAC)	20%	20,0%
	Realización de Comisiones Mixtas Demarcadoras o Comisiones de Vecindad (DSTDF)	23%	25,0%
	Gestión para visitas y reuniones - (América)	23%	24,4%
	Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía)	23%	46,7%
	Gestiones para la participación en reuniones internacionales estratégicas sobre DDHH y DIH	100%	100,0%
	Representación y/o apoyo estratégico en las reuniones y eventos de organismos multilaterales de carácter	90%	100,0%
	Representación y apoyo estratégico en las reuniones de los Mecanismos de Concertación e Integración	23%	32,0%
	Gestión para visitas y reuniones (Europa)	23%	25,0%
	Nivel de satisfacción de los servicios de Nacionalidad	92%	100,0%
Seguimiento y Evaluación de la Política Exterior	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción - procesos DP y SE	23%	26,1%
Servicio al Ciudadano	Nivel de servicio atención correos electrónicos	95%	95,8%

La información contenida en este documento es de carácter privado conforme a lo previsto en la Constitución y en la Ley 1273 del 5 de Enero de 2009, y no compromete la responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores. Ningún contenido de este documento puede ser copiado, reproducido, recopilado, cargado, publicado, transmitido, distribuido, o utilizado sin el consentimiento previo del Ministerio por escrito. Los contenidos están protegidos por derechos de autor y cualquier uso no autorizado, así como el incumplimiento de los términos, condiciones o avisos, pueden violar la normatividad nacional vigente al respecto

ABRIL 2015

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO
	Eficacia en la respuesta de las Quejas	90%	94,4%
	Eficacia en la respuesta de los Reclamos	90%	98,8%
	Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Legalizaciones presenciales	1%	0,70%
	Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Apostillas presenciales	1%	1,13%
	Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización	94%	97%
	Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Chapinero	0,5%	0,27%
	Satisfacción de usuarios - Sede Chapinero	93%	99%
	Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Norte	0,5%	0,02%
	Satisfacción de usuarios - Sede Norte	93%	99%
Gestión del talento Humano	Cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	80%	100%
	Cumplimiento del plan de gestión ambiental	23%	33,30%
	Cobertura de actividades de capacitación	95%	68,30%

La información contenida en este documento es de carácter privado conforme a lo previsto en la Constitución y en la Ley 1273 del 5 de Enero de 2009, y no compromete la responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores. Ningún contenido de este documento puede ser copiado, reproducido, recopilado, cargado, publicado, transmitido, distribuido, o utilizado sin el consentimiento previo del Ministerio por escrito. Los contenidos están protegidos por derechos de autor y cualquier uso no autorizado, así como el incumplimiento de los términos, condiciones o avisos, pueden violar la normatividad nacional vigente al respecto

ABRIL 2015

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO
	Evaluación de las actividades de capacitación	4,5	4,75
	Cobertura de Actividades de Bienestar	70%	72%
	Evaluación de las actividades de Bienestar	4,5	4,4
	Cubrimiento de la formación y capacitación de los funcionarios CD	0%	0%
Gestión financiera	Cuentas pagadas y obligadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	95%	98,2%
Gestión Administrativa	Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento	95,0%	99,8%
	Despacho de Pasaportes	95,0%	100,0%
	Legalización de compras de bienes en el exterior	95,0%	98,2%
	Reducción del consumo de papel	-5,0%	16,5%
	Actualización de inventarios de planta interna en el sistema	95,0%	100,0%
Gestión de TIC's	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Misiones y Oficinas Consulares)	99,0%	99,95%
	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%	99,98%

La información contenida en este documento es de carácter privado conforme a lo previsto en la Constitución y en la Ley 1273 del 5 de Enero de 2009, y no compromete la responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores. Ningún contenido de este documento puede ser copiado, reproducido, recopilado, cargado, publicado, transmitido, distribuido, o utilizado sin el consentimiento previo del Ministerio por escrito. Los contenidos están protegidos por derechos de autor y cualquier uso no autorizado, así como el incumplimiento de los términos, condiciones o avisos, pueden violar la normatividad nacional vigente al respecto

ABRIL 2015

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO
Gestión Contractual	Satisfacción del usuario del servicio de la gestión contractual	95,0%	98,9%
Gestión Documental	Eficacia en la entrega de correspondencia	99,0%	99,2%
Mejora Continua	Seguimiento al mapa de Riesgos por Procesos	90,0%	93,3%
	Efectividad de las acciones cerradas en el Plan de Mejoramiento por procesos	85,0%	100,0%

Respecto de la tabla anterior se puede evidenciar que los indicadores “*Cobertura de actividades de capacitación*” y “*Reducción del consumo de papel*”, obtuvieron un resultado Insatisfactorio, en este sentido las dependencias responsables deben implementar acciones correctivas para controlar su comportamiento.

Adicionalmente los indicadores “*Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales*”, “*Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Apostillas presenciales*” y “*Evaluación de las actividades de Bienestar*”, obtuvieron resultados aceptables, para estos casos las dependencias responsables deben implementar acciones preventivas para evitar que se presente nuevamente este comportamiento.

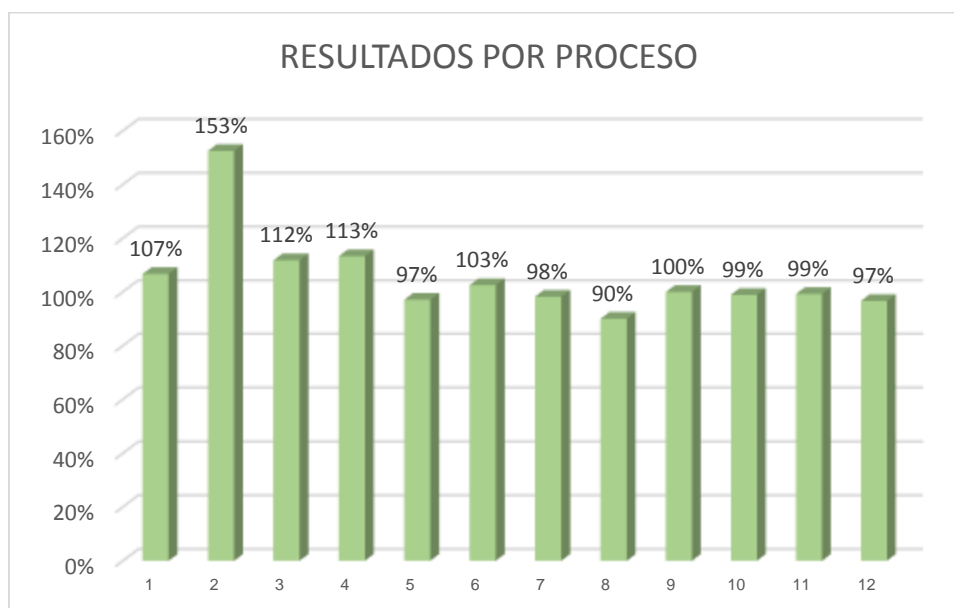
En cuanto al comportamiento de los indicadores de gestión por proceso el resultado es el siguiente:

PROCESO	RESULTADO	RANGO DE INTERPRETACIÓN
Direccionamiento Estratégico	107%	Satisfactorio
Comunicaciones	153%	Satisfactorio
Desarrollo de la Política Exterior	112%	Satisfactorio
Seguimiento de la Política Exterior	113%	Satisfactorio
Servicio al Ciudadano	97%	Satisfactorio

La información contenida en este documento es de carácter privado conforme a lo previsto en la Constitución y en la Ley 1273 del 5 de Enero de 2009, y no compromete la responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores. Ningún contenido de este documento puede ser copiado, reproducido, recopilado, cargado, publicado, transmitido, distribuido, o utilizado sin el consentimiento previo del Ministerio por escrito. Los contenidos están protegidos por derechos de autor y cualquier uso no autorizado, así como el incumplimiento de los términos, condiciones o avisos, pueden violar la normatividad nacional vigente al respecto

ABRIL 2015

PROCESO	RESULTADO	RANGO DE INTERPRETACIÓN
Gestión del Talento Humano	103%	Satisfactorio
Gestión Financiera	98%	Satisfactorio
Gestión Administrativa	90%	Satisfactorio
Gestión de TIC's	100%	Satisfactorio
Gestión Contractual	99%	Satisfactorio
Gestión Documental	99%	Satisfactorio
Mejora Continua	97%	Satisfactorio



Recomendaciones

- Realizar análisis de tendencia de los indicadores de gestión con el objeto de identificar oportunidades de mejora.
- Suscribir una acción de mejora como resultado del reporte del indicador “Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales”, toda vez que tuvo un resultado Aceptable.

La información contenida en este documento es de carácter privado conforme a lo previsto en la Constitución y en la Ley 1273 del 5 de Enero de 2009, y no compromete la responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores. Ningún contenido de este documento puede ser copiado, reproducido, recopilado, cargado, publicado, transmitido, distribuido, o utilizado sin el consentimiento previo del Ministerio por escrito. Los contenidos están protegidos por derechos de autor y cualquier uso no autorizado, así como el incumplimiento de los términos, condiciones o avisos, pueden violar la normatividad nacional vigente al respecto

- Revisar la pertinencia del indicador “Cubrimiento de la formación y capacitación de los funcionarios Carrera Diplomática”, para medir las actividades claves del proceso de Gestión del Talento Humano
- Suscribir una acción de mejora como resultado del reporte de los indicadores “Evaluación de las actividades de Bienestar” y “Cobertura de actividades de capacitación”, toda vez que tuvieron resultados Aceptable e Insatisfactorio respectivamente.
- Adelantar acciones de mejora que permitan dar cumplimiento a la meta establecida para el indicador de gestión “Reducción del consumo de papel”