

## Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Julio – Septiembre de 2017

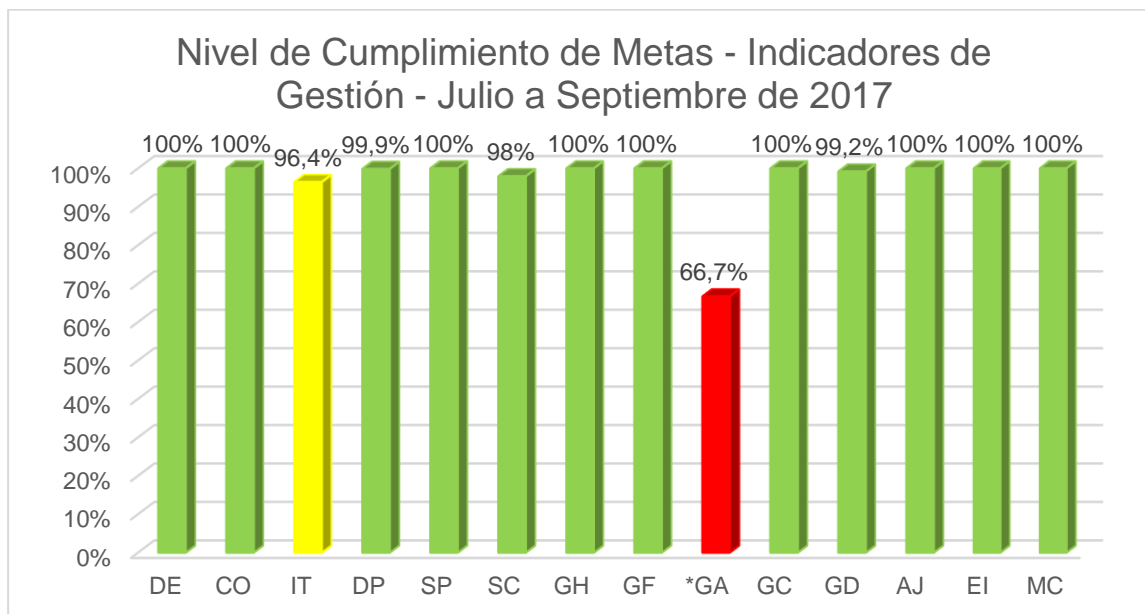
El presente informe refleja los resultados de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a partir de la medición periódica de cincuenta y seis (56) indicadores de gestión formulados para el segundo cuatrimestre y tercer trimestre de la vigencia 2017.

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 Cuatrimestre y III Trimestre Indicadores de Gestión – Vigencia 2017



Para efectos de interpretación del siguiente informe se considera que un proceso tiene un desempeño satisfactorio cuyo resultado ha sido igual o superior al 97.2% valor promedio de la meta de desempeño de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

El Proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior durante el tercer trimestre de 2017 obtuvo un resultado satisfactorio, dando cumplimiento eficaz a las metas planeadas, permitiendo así mantener una tendencia favorable del proceso de Direccionamiento.

El Proceso de Comunicaciones presenta un resultado satisfactorio, con respecto al trimestre III-2017 se presenta una tendencia favorable al cumplir las metas programadas, es de notar que el número de seguidores en redes sociales con respecto al trimestre anterior del Ministerio y su Fondo Rotatorio disminuyó en un 1,7% sin afectar el desempeño del proceso, a su vez se mantiene una tendencia estable en el cumplimiento del tiempo de respuesta establecido por el Ministerio de Relaciones Exteriores para los requerimientos de los medios de comunicación, identificando un aumento del 13,4% de eficacia en los tiempos de respuesta respecto al trimestre anterior.

El proceso de Gestión de Información y Tecnología en el tercer trimestre presenta un resultado aceptable para el indicador **“Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI”** afectando el desempeño del proceso, como tratamiento a estos resultados la Dirección de Gestión de Información y Tecnología formuló plan de mejoramiento en el cual se suscribieron acciones correctivas tendientes a revisar y actualizar la hoja de vida del indicador, y fortalecer el uso y apropiación de las herramientas de Office 365 por parte de los servidores públicos de la Cancillería.

El proceso de Desarrollo de la Política Exterior en el tercer trimestre de 2017 obtuvo un resultado promedio satisfactorio. Sin embargo, de manera particular el indicador **“Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas”** de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Visas presentó un resultado inferior a la meta de manera consecutiva durante los tres trimestres del 2017 al no cumplir el objetivo trazado.

El proceso de Seguimiento de la Política Exterior en el tercer 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, obtuvo un resultado promedio satisfactorio. Sin embargo, de manera particular los indicadores **“Eficacia en la respuesta de las quejas”** y **“Eficacia en la respuesta de los reclamos”** de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano presentan un resultado aceptable al no cumplir la meta del 90% para el trimestre, con un resultado del 81.2% y 84% respectivamente.

Los procesos de Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Contractual y Apoyo Jurídico presentan un resultado satisfactorio cumpliendo con las metas establecidas para el tercer trimestre de 2017.

El proceso de Gestión Administrativa presenta un resultado por debajo de la media con respecto al resultado del tercer 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 ha cumplido la meta durante los tres trimestres del 2017 respecto al ahorro de papel en relación a las impresiones y copias del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, sin embargo se identifica una reducción del 9.8% respecto al trimestre anterior, al respecto el Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales formuló plan de mejoramiento cuyas acciones se centran en la revisión y actualización de metas trimestrales, realización de campañas que motiven la reducción en el consumo de papel y estandarización de la metodología de análisis de consumo de papel por áreas a fin de identificar las áreas críticas para validar oportunidades de implementar mejoras tecnológicas que permita reducir el consumo de papel en estas áreas.

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, en cumplimiento a su meta correspondiente al tercer trimestre del 2017.

El proceso de Mejora Continua, presentan una tendencia estable con un resultado Satisfactorio cumpliendo el 100% de la meta respecto al periodo evaluado.

## RECOMENDACIONES

- 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 el indicador **“Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI”** de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología al presentar durante tres periodos consecutivos un resultado **aceptable** debe documentar e implementar acciones de mejora de acuerdo al plan de mejoramiento radicado, en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el procedimiento de Seguimiento y Medición a través de Indicadores y el procedimiento Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora.
- Para el indicador **“Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas”** del Grupo Interno de Trabajo de Visas al presentar de manera consecutiva un resultado **aceptable** debe documentar e implementar acciones de mejora de acuerdo al plan de mejoramiento radicado, en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el procedimiento de Seguimiento y Medición a través de Indicadores y el procedimiento Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora.
- Para los indicadores **“Eficacia en la respuesta de las quejas”** y **“Eficacia en la respuesta de los reclamos”** del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano al presentar un resultado **aceptable** para el tercer trimestre se sugiere realizar seguimiento a fin de prevenir resultados aceptables o insatisfactorios en el siguiente trimestre.
- Para el indicador **“Reducción del consumo de papel”** del Grupo Interno de Servicios Generales al presentar de manera consecutiva un resultado **insatisfactorio** debe documentar e implementar acciones de mejora de acuerdo al plan de mejoramiento radicado, en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el procedimiento de Seguimiento y Medición a través de Indicadores y el procedimiento Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora.
- 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.

**Elaboro:**

**Eliana Prada Beltrán**

**Asesor**

**Juan Camilo Patiño**

**Practicante**

**Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional**

**Fecha de elaboración: 12 Octubre de 2017**