

MATRIZ AGREGADA DE INDICADORES DE GESTIÓN JUNIO DE 2014

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Nivel de ejecución financiera de los proyectos de inversión	Eficacia	(Ejecución financiera de todos los proyectos de inversión a la fecha de corte / Presupuesto de inversión de los proyectos para la vigencia)*100	95%	Trimestral
	Cumplimiento objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)	Eficacia	(Sumatoria (Porcentaje de avance de las actividades ejecutadas en el periodo) / Total de actividades del plan de acción)*100	95%	Trimestral
COMUNICACIONES	Impacto en Medios de comunicación	Efectividad	(No. noticias favorables e informativas/ No. de noticias publicadas en medios sobre la gestión de la Canciller y del Ministerio de Relaciones Exteriores)*100	60%	Trimestral
	Nivel de consultas a la Página Web	Efectividad	(No. de visitas a la sección de la sala de prensa / No. de visitas realizadas al home de la página web de la Cancillería)*100	25%	Semestral
	Grado de satisfacción comunicaciones	Eficacia	(Total de encuestas satisfechas CIE / Número de funcionarios evaluados de la planta global)*100	80.00	Semestral
FORMULACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA POLÍTICA EXTERIOR	Seguimiento en el reporte Compromisos-Comité directivo	Eficacia	(Compromisos reportados / Compromisos asignados)* 100	100%	Trimestral
	Realización de Comisiones Mixtas de Cooperación Técnica y Científica	Eficacia	(Comisiones Mixtas de Cooperación Técnica y Científica realizadas (DICI) / Comisiones Mixtas de Cooperación Técnica y Científica programadas (DICI)) * 100	100%	Trimestral
	Realización de Comisiones Mixtas de cooperación técnica, científica, cultural y educativa (DIAC)	Eficacia	(Comisiones Mixtas de cooperación técnica, científica, cultural y educativa entre la República de Colombia y otros Estados realizadas (DIAC) / Comisiones Mixtas de cooperación técnica, científica, cultural y educativa entre la República de Colombia y otros Estados programadas (DIAC))*100	100%	Trimestral
	Realización de Comisiones Mixtas Demarcadoras o Comisiones de Vecindad (DSTDF)	Eficacia	(Comisiones Mixtas de Demarcación o de Vecindad realizadas (DSTDF) / Comisiones Mixtas de Demarcación o de Vecindad programadas (DSTDF)) * 100	85%	Trimestral

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR	Gestión para visitas y reuniones - (América)	Eficacia	$((1/\text{Visitas solicitadas}) * [0.4 * \text{Número de Coordinaciones Temáticas realizadas} + 0.4 * \text{Número de Documentos de Apoyo realizados} + 0.2 * \text{Número de visitas realizadas}]) * 100$	80%	Trimestral
	Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía)	Eficacia	$((1/\text{Visitas solicitadas}) * [0.4 * \text{Número de Coordinaciones Temáticas realizadas} + 0.4 * \text{Número de Documentos de Apoyo realizados} + 0.2 * \text{Número de visitas realizadas}]) * 100$	80%	Trimestral
	Reuniones internacionales y nacionales realizadas en las que la Dirección de DDHH ha participado	Eficacia	$(\text{Número de reuniones nacionales e internacionales realizadas en las que la Dirección de DDHH y DIH ha participado} / \text{Número de reuniones internacionales y nacionales programadas}) * 100$	90%	Semestral
	Producto No Conforme en la expedición de visas	Eficacia	$(\text{Número de Productos No Conformes} / \text{Número total de visas expedidas}) * 100$	1,50%	Trimestral
	Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas	Eficacia	$(\text{Número de usuarios encuestados satisfechos} / \text{Número de usuarios encuestados}) * 100$	80%	Trimestral
	Representación y/o apoyo estratégico en las reuniones y eventos de organismos multilaterales de carácter económico, social y ambiental	Eficacia	$(\text{Reuniones en las que se representó al Estado ante Organismos Multilaterales de carácter económicos, social y ambiental} / \text{Reuniones programadas por Organismos Multilaterales de carácter económicos, social y ambiental}) * 100$	85%	Trimestral
	Porcentaje de producto no conforme en la prestación de servicios protocolarios	Efectividad	$(\text{Número de servicios protocolarios no conformes} / \text{Número total de servicios protocolarios}) * 100$	2%	Trimestral
	Nivel de satisfacción de la comunidad colombiana en el exterior CNU	Eficacia	$(\text{Número de colombianos residentes en el exterior satisfechos} / \text{Número de colombianos evaluados}) * 100$	90%	Semestral
	Nivel de satisfacción de los servicios de Nacionalidad	Efectividad	$(\text{Número de usuarios satisfechos con calificación mayor o igual a 4} / \text{Número de usuarios evaluados}) * 100$	90%	Semestral
Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales	Efectividad	$(\text{Usuarios que evalúan información, trámite de la solicitud de asistencia} \geq 4) / (\text{Total de usuarios evaluados}) * 100$	80%	Trimestral	

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
	Representación y apoyo estratégico en las reuniones de los Mecanismos de Concertación e Integración Regionales	Eficacia	((Número de reuniones realizadas en las que participó la Dirección de Mecanismos de Concertación e Integración Regionales / Número de reuniones programadas en los Mecanismos de Concertación e Integración) *100)	95%	Trimestral
	Gestión para visitas y reuniones (Europa)	Eficacia	((1/Visitas solicitadas) * [0.4*Número de Coordinaciones Temáticas realizadas +0.4*Número de Documentos de Apoyo realizados + 0.2*Número de visitas realizadas])*100	80%	Trimestral
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA EXTERIOR	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción - procesos PP - DP y SE	Eficacia	(Sumatoria ((Porcentaje de avance de las actividades ejecutadas en el periodo) / Total de actividades de los procesos PP - DP y SE en el Plan de Acción)) * 100	90%	Trimestral
SERVICIO AL CIUDADANO	Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Norte	Eficacia	(Número de reposiciones (PNC) / Número de pasaportes autorizados)*100	1%	Trimestral
	Satisfacción de usuarios - Sede Norte	Efectividad	(Número de usuarios encuestados satisfechos / Número de usuarios encuestados)*100	90%	Trimestral
	Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Chapinero	Eficacia	(Número de reposiciones (PNC) / Número de pasaportes autorizados)*100	1%	Trimestral
	Satisfacción de usuarios - Sede Chapinero	Efectividad	(Número de usuarios encuestados satisfechos / Número de usuarios encuestados)*100	90%	Trimestral
	Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Apostilla	Eficiencia	(Número total de productos no conformes en el trámite de Apostilla / Número total de Apostillas elaboradas)*100	1%	Trimestral
	Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Legalización	Eficiencia	(Número total de productos no conformes en el trámite de Legalización / Número total de Legalizaciones elaboradas)*100	3%	Trimestral
	Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización	Efectividad	(Número de usuarios encuestados satisfechos / Número de usuarios encuestados)*100	3%	Trimestral
	Nivel de servicio atención correos electrónicos	Eficiencia	(Total de correos respondidos en tres (3) días hábiles o menos / Total de correos electrónicos recibidos)*100	95%	Trimestral
	Eficiencia en la respuesta de las Quejas	Eficiencia	(Total de quejas respondidas en 10 días hábiles o menos / Total de quejas recibidas)*100	80%	Trimestral

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
	Eficiencia en la respuesta de los Reclamos	Eficiencia	(Total de reclamos respondidos en 10 días hábiles o menos / Total de reclamos recibidos)*100	80%	Trimestral
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cobertura de actividades de capacitación	Eficacia	(Número de funcionarios que asisten a las actividades de capacitación / Funcionarios programados)*100	90%	Semestral
	Evaluación de las actividades de Bienestar	Eficacia	Sumatoria de las calificaciones / Total de encuestas aplicadas	4,5	Semestral
	Cumplimiento de los objetivos del programa de Salud Ocupacional	Eficacia	(Total objetivos cumplidos / Total objetivos establecidos)*100	80%	Anual
	Cubrimiento de la formación y capacitación de los funcionarios CD	Eficacia	(No funcionarios capacitados / total funcionarios que requieren capacitacion anualmente)*100	95%	Anual
	Cumplimiento de actividad Disciplinaria	Eficacia	(Número total de decisiones adoptadas / Número de asuntos con connotación disciplinaria que conozca la oficina)*100	79%	Semestral
	Cumplimiento de objetivos del plan de Gestión Ambiental	Eficacia	(Total objetivos cumplidos / Total objetivos planteados)*100	100%	Semestral
	Evaluación de las actividades de capacitación	Eficacia	Sumatoria de las calificaciones / Total de encuestas aplicadas	4,5	Semestral
	Cobertura de Actividades de Bienestar	Eficacia	(Número de funcionarios que participan en las actividades de Bienestar / Total funcionarios MRE)*100	90%	Semestral
	GESTIÓN FINANCIERA	Cuentas pagadas y obligadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Eficiencia	(No. Total de cuentas pagadas/No. Total de cuentas obligadas)*100	95%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento	Eficacia	(Numero de solicitudes cerradas por los funcionarios solicitantes / Total se solicitudes de mantenimiento presentadas por las dependencias del MRE);* 100	95%	Cuatrimestral
	Control al consumo de Impresiones	Eficiencia	(Cantidad de Consumo de Papel Mes a medir - Cantidad de Consumo de Papel Mes inmediatamente anterior / Cantidad de Consumo de Papel del mes anterior)*100	5%	Mensual

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
	Cumplimiento entrega de informes inventario	Eficacia	(informes entregados de inventario final de misiones y gobernaciones/No total de misiones y gobernaciones)*100	95%	Anual
GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Oficinas de Colombia)	Eficacia	Número de horas disponibles al mes (240 Horas de servicio al mes - #Horas Con Indisponibilidad) / #Total Horas de servicio al mes * 100	99%	Trimestral
	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Para el ciudadano)	Eficacia	(Número de horas disponibles al mes (720 Horas de servicio al mes - #Horas Con Indisponibilidad) / #Total Horas de servicio al mes) * 100	99%	Trimestral
	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Misiones y Oficinas Consulares)	Eficacia	Número de horas disponibles al mes (660 Horas de servicio al mes - #Horas Con Indisponibilidad) / #Total Horas de servicio al mes * 100	99%	Trimestral
GESTIÓN CONTRACTUAL	Satisfacción del usuario del servicio de la gestión contractual	Efectividad	N° de usuarios encuestados satisfechos de la gestion contractual /N° de usuarios encuestados de la gestion contractual	80%	Trimestral
GESTIÓN DOCUMENTAL	Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG	Eficacia	(Solicitudes tramitadas oportunamente a través del Sistema Maestro / Total de solicitudes realizadas a través del Sistema Maestro)*100	90%	Semestral
	Eficacia en la entrega de correspondencia	Eficacia	(Número de entregas de correspondencia no fallida / Total de envíos)*100	95%	Trimestral
	Eficiencia en el prestamo de documentos	Eficiencia	(Total préstamos atendidos en cinco (5) o menos días / Total préstamos solicitados)*100	90%	Semestral
APOYO JURÍDICO	Terminación de procesos	Eficacia	((Número de autos aprobatorios + fallos) / (Total de procesos + conciliaciones extrajudiciales abiertos))*100	10%	Semestral
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SIG	Cumplimiento del programa anual de auditorias internas	Eficacia	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas para el período) *100	95%	Semestral

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
MEJORA CONTINUA	Efectividad de las acciones cerradas en el Plan de Mejoramiento por procesos	Efectividad	(Número de acciones efectivas en el período / Número de acciones cerradas en el período)*100	90%	Trimestral
	Seguimiento a los procesos	Eficacia	(Total de procesos con resultado de evaluación satisfactoria / Total de procesos evaluados) * 100	80%	Semestral
	Seguimiento al mapa de Riesgos por Procesos	Eficacia	(Número de controles aplicados en el período / Número de controles establecidos en el Mapa de Riesgos por Procesos)*100	90%	Trimestral