

MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN 2014

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	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
	Seguimiento en el reporte Compromisos-Comité directivo	Eficacia	(Compromisos reportados / Compromisos asignados)* 100	100%	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%	Semestral
	Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales	Efectividad	(Usuarios que evalúan información, trámite de la solicitud de asistencia >= 4) / (Total de usuarios evaluados) x 100	80%	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	95%	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	95%	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	90%	Trimestral
	Gestión para visitas y reuniones - (América)	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	90%	Trimestral

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR	Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía)	Eficacia	$((1/\text{Visitas solicitadas}) * [0.4 * \text{Número de Coordinaciones Temáticas realizadas} + 0.4 * \text{Número de Documentos de Apoyo realizados} + 0.2 * \text{Número de visitas realizadas}]) * 100$	95%	Trimestral
	Gestión para visitas y reuniones (Europa)	Eficacia	$((1/\text{Visitas solicitadas}) * [0.4 * \text{Número de Coordinaciones Temáticas realizadas} + 0.4 * \text{Número de Documentos de Apoyo realizados} + 0.2 * \text{Número de visitas realizadas}]) * 100$	95%	Trimestral
	Gestiones para la participación en reuniones internacionales estratégicas sobre DDHH y DIH	Eficacia	$(\text{Número de reuniones nacionales e internacionales realizadas en las que la Dirección de DDHH y DIH ha participado} / \text{Número de reuniones internacionales y nacionales programadas}) * 100$	100%	Trimestral
	Representación y apoyo estratégico en las reuniones de los Mecanismos de Concertación e Integración Regionales	Eficacia	$((\text{Número de reuniones realizadas en las que participó la Dirección de Mecanismos de Concertación e Integración Regionales} / \text{Número de reuniones programadas en los Mecanismos de Concertación e Integración}) * 100)$	95%	Trimestral
	Porcentaje de Producto No Conforme en la expedición de visas	Eficacia	$(\text{Número de Productos No Conformes} / \text{Número total de visas expedidas}) * 100$	1,5%	Trimestral
	Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas	Eficacia	$(\text{Número de usuarios encuestados satisfechos} / \text{Número de usuarios encuestados}) * 100$	85%	Trimestral
	Representación y/o apoyo estratégico en las reuniones y eventos de organismos multilaterales de carácter económico, social y ambiental	Eficacia	$(\text{Reuniones en las que se representó al Estado ante Organismos Multilaterales de carácter económicos, social y ambiental} / \text{Reuniones programadas por Organismos Multilaterales de carácter económicos, social y ambiental}) * 100$	90%	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	$(\text{Número de usuarios satisfechos con calificación mayor o igual a 4} / \text{Número de usuarios evaluados}) * 100$	92%	Trimestral

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
	Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Diplomáticos y Oficiales	Eficacia	Determinar el porcentaje del producto no conforme de la oficina de Pasaportes Diplomáticos y Oficiales.	1%	Trimestral
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA EXTERIOR	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
	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	93%	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	93%	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	1%	Trimestral
	Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización	Efectividad	(Número de usuarios encuestados satisfechos / Número de usuarios encuestados)*100	94%	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

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
	Eficiencia en la respuesta de las Quejas	Eficiencia	$(\text{Total de quejas respondidas en 10 días hábiles o menos} / \text{Total de quejas recibidas}) * 100$	90%	Trimestral
	Eficiencia en la respuesta de los Reclamos	Eficiencia	$(\text{Total de reclamos respondidos en 10 días hábiles o menos} / \text{Total de reclamos recibidos}) * 100$	90%	Trimestral
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cobertura de actividades de capacitación	Efectividad	$(\text{Número de funcionarios que asisten a las actividades de capacitación} / \text{Funcionarios programados}) * 100$	90%	Trimestral
	Evaluación de las actividades de Bienestar	Efectividad	Sumatoria de las calificaciones / Total de encuestas aplicadas	4,5	Trimestral
	Cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	$(\text{Total objetivos cumplidos} / \text{Total objetivos establecidos}) * 100$	80%	Trimestral
	Cubrimiento de la formación y capacitación de los funcionarios CD	Eficacia	$(\text{No. de actividades de los cursos de capacitación realizadas} / \text{No. de actividades como contenido de los cursos de capacitación requeridas}) * 100$	100%	Trimestral
	Cumplimiento de actividad Disciplinaria	Eficacia	$(\text{Número total de decisiones adoptadas} / \text{Número de asuntos con connotación disciplinaria que conozca la oficina}) * 100$	85%	Semestral
	Cumplimiento del plan de gestión ambiental	Eficacia	$(\text{Total objetivos cumplidos} / \text{Total objetivos planteados}) * 100$	90%	Trimestral
	Evaluación de las actividades de capacitación	Efectividad	Sumatoria de las calificaciones / Total de encuestas aplicadas	4,5	Trimestral
	Cobertura de Actividades de Bienestar	Efectividad	$(\text{Número de funcionarios que participan en las actividades de Bienestar} / \text{Total funcionarios MRE}) * 100$	90%	Trimestral
GESTIÓN FINANCIERA	Cuentas pagadas y obligadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Eficiencia	$(\text{No. Total de cuentas pagadas} / \text{No. Total de cuentas obligadas}) * 100$	95%	Trimestral

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento	Eficacia	$(\text{Numero de solicitudes cerradas por los funcionarios solicitantes} / \text{Total se solicitudes de mantenimiento presentadas por las dependencias del MRE}) * 100$	95%	Cuatrimestral
	Reducción del consumo de papel	Eficiencia	$(\text{Cantidad de Consumo de Papel Mes a medir} - \text{Cantidad de Consumo de Papel Mes inmediatamente anterior} / \text{Cantidad de Consumo de Papel del mes anterior}) * 100$	5%	Mensual
	Despacho de Pasaportes	Eficacia	$(\text{No. Total de solicitudes despachadas} / \text{No. Total de solicitudes recibidas}) * 100$	95%	Trimestral
	Legalización de compras de bienes en el exterior	Eficacia	$(\text{No. Total de legalizaciones digitadas} / \text{No. Total de legalizaciones recibidas}) * 100$	95%	Trimestral
	Actualización de inventarios de planta interna en el sistema	Eficiencia	$(\text{No. Total de documentos digitados} / \text{No. Total de documentos recibidos}) * 100$	95%	Trimestral
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Oficinas de Colombia)	Eficacia	$\text{Número de horas disponibles al mes (240 Horas de servicio al mes} - \text{\#Horas Con Indisponibilidad)} / \text{\#Total Horas de servicio al mes} * 100$	99%	Trimestral
	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Para el ciudadano)	Eficacia	$(\text{Número de horas disponibles al mes (720 Horas de servicio al mes} - \text{\#Horas Con Indisponibilidad)} / \text{\#Total Horas de servicio al mes}) * 100$	99%	Trimestral
	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Misiones y Oficinas Consulares)	Eficacia	$\text{Número de horas disponibles al mes (660 Horas de servicio al mes} - \text{\#Horas Con Indisponibilidad)} / \text{\#Total Horas de servicio al mes} * 100$	99%	Trimestral
GESTIÓN CONTRACTUAL	Satisfacción del usuario del servicio de la gestión contractual	Efectividad	$\text{N}^\circ \text{ de usuarios encuestados satisfechos de la gestion contractual} / \text{N}^\circ \text{ de usuarios encuestados de la gestion contractual}$	95%	Trimestral
GESTIÓN DOCUMENTAL	Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG	Eficacia	$(\text{Solicitudes tramitadas oportunamente a través del Sistema Maestro} / \text{Total de solicitudes realizadas a través del Sistema Maestro}) * 100$	90%	Semestral
	Eficacia en la entrega de correspondencia	Eficacia	$(\text{Número de entregas de correspondencia no fallida} / \text{Total de envíos}) * 100$	99%	Trimestral

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
	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	98%	Semestral
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	85%	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 acciones aplicados en el período / Número de acciones establecidos en el Mapa de Riesgos por Procesos)*100	90%	Trimestral