

Informe de análisis de
Indicadores
de Gestión | 2022



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión
Enero - Marzo de 2022

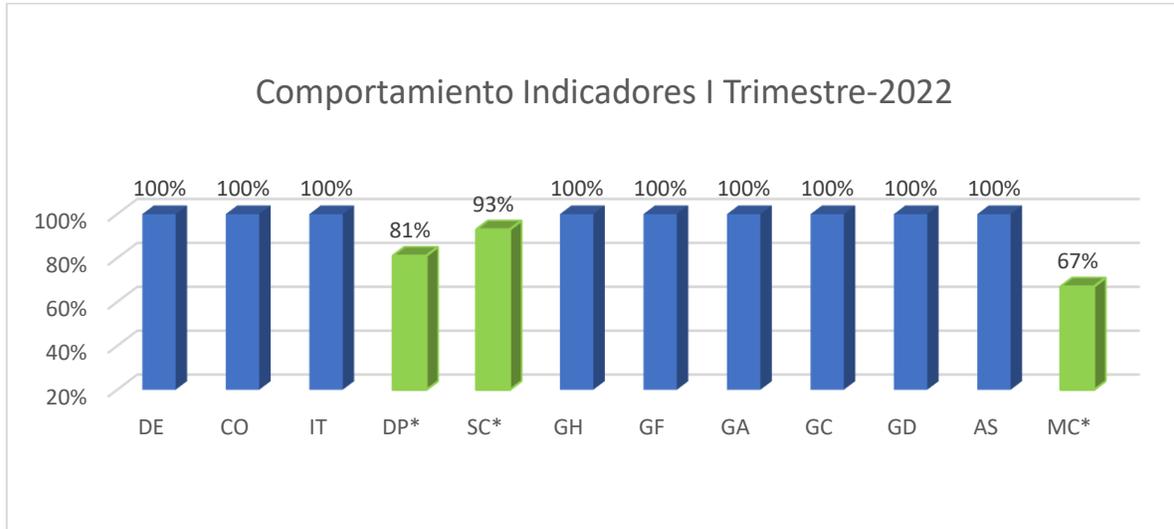
El presente informe refleja los resultados de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a partir de la medición periódica de los cincuenta y cuatro (54) indicadores de gestión reportados para la apertura de la vigencia 2022.

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 Tabla 1. “Siglas de identificación de procesos”:

Tabla1. “Siglas de identificación de procesos”

SIGLA	**PROCESO	MACROPROCESO
*DE	Direccionamiento Estratégico	Estratégicos
CO	Comunicaciones	
IT	Gestión de Información y Tecnología	
DP	Desarrollo de la Política Exterior	Misionales
SC	Servicio al Ciudadano	
GH	Gestión del Talento Humano	Apoyo
GF	Gestión Financiera	
GA	Gestión Administrativa	
GC	Gestión Contractual	
GD	Gestión Documental	
AS	Administración de los Sistemas de Gestión	
*MC	Evaluación y Mejora de la Gestión	Evaluación

**por la naturaleza de medición de los indicadores que pertenecen a estos procesos, se incluyen los datos reportados al periodo anterior del cierre de la vigencia 2021. ** El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cuenta con catorce (14) procesos, sin embargo, por la periodicidad de reporte con corte al primer trimestre de la vigencia 2022 no se incluyen los procesos de Apoyo Jurídico y Evaluación Independiente al tener indicadores con periodicidad semestral.*



ANÁLISIS DE TENDENCIAS POR PROCESOS

El Proceso de Direccionamiento Estratégico presentó un desempeño general del 100%, el cual representa los datos de la vigencia anterior, teniendo en cuenta que este se mide trimestral vencido. Es importante precisar que este proceso cuenta con dos indicadores de gestión, de los cuales, el indicador “Avance Ejecución del Plan de Acción Institucional (IG)” fue creado recientemente y se encuentra en evaluación, sin embargo, este indicador presentó un resultado del 98% frente a una meta del 90%, que le permitió al proceso mantener su desempeño.

El Proceso de Comunicaciones presentó un nivel de desempeño del 100%, evidenciando una eficacia en el incremento de los números de seguidores en redes sociales, y así mismo, en los tiempos de respuesta a los requerimientos de los medios de comunicación.

El proceso de gestión de la información y tecnología durante el primer trimestre de la vigencia 2022 presentó un desempeño satisfactorio, mostrando un resultado del 100%, impactando positivamente la gestión del Ministerio. Es importante mencionar que este proceso se ha destacado por mostrar siempre un resultado satisfactorio frente a las metas propuestas.

El Proceso de Desarrollo de la Política Exterior durante el primer trimestre de 2022 presentó un desempeño general del 81%, se evidencia un leve descenso en el desempeño del proceso frente a la anterior vigencia debido a que los indicadores “Eficacia en la remisión de Insumos por parte de los Grupos de Valor - (Asia, África y Oceanía) (IG)”, “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas (IG)” y “Satisfacción de usuarios de Atención a Víctimas en el Exterior del Conflicto Colombiano (CMXMXC) (IG)”, no lograron cumplir la meta establecida para el periodo de medición.

El Proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer trimestre del 2022 presentó un desempeño del 93%, esto debido a que el indicador “Satisfacción de Usuarios de Atención Trámites de Registraduría (ECRSJ) (IG)” no logró cumplir la meta establecida.

El Proceso de Gestión del Talento Humano ha presentado un comportamiento positivo durante el primer trimestre del 2022 teniendo un desempeño general del 100%, este resultado evidencia el compromiso por parte del proceso al tener consecutivamente un desempeño satisfactorio.

El Proceso de Gestión Financiera durante el primer trimestre obtuvo un desempeño del 100%, evidenciando una eficiencia en las Cuentas pagadas y obligadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y así mismo, en el tiempo utilizado para el trámite y pago de las devoluciones recibidas.

El Proceso de Gestión Administrativa presenta un desempeño del 100%, evidenciando la eficacia en las solicitudes de legalización de compras de bienes en el exterior. Es importante mencionar que este proceso muestra una tendencia creciente en el cumplimiento del resultado frente a la meta propuesta.

El Proceso de Gestión Contractual presentó un desempeño del 100% durante su primer trimestre, evidenciando la eficacia y compromiso en la oportunidad de la contratación de bienes y servicios del Ministerio.

El Proceso de Gestión Documental presentó un desempeño del 100% durante su primer trimestre, evidenciando una eficacia en la entrega de correspondencia.

El proceso de administración de los sistemas de gestión presenta un nivel de desempeño del 100%, evidenciando el compromiso y la eficacia en el Cumplimiento de las comunicaciones del Sistema de Gestión Ambiental.

El proceso de Evaluación y Mejora de la Gestión presenta un desempeño inferior al de los demás, generando un desempeño del 67% ya que el reporte de estos indicadores es mes vencido y su grado de medición se hace tomando como referencia los demás procesos del Ministerio.

RECOMENDACIONES

Es necesario adelantar análisis de causas y formular los respectivos planes de mejoramiento para los indicadores que presentan periodos consecutivos en los que se incumple la meta, para ello deberán seguir la metodología establecida en el procedimiento “Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora”:

Área responsable	Indicador
Dirección de Asia África y Oceanía	Eficacia en la remisión de Insumos por parte de los Grupos de Valor - (Asia, África y Oceanía) (IG)
GIT de Visas e Inmigración	Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas (IG)
Sección Consular de la Embajada de Colombia en San José de Costa Rica	Satisfacción de Usuarios de Atención Tramites de Registraduría (ECRSJ) (IG)
Consulado General de Colombia en México	Satisfacción de usuarios de Atención a Víctimas en el Exterior del Conflicto Colombiano (CMXMXC) (IG)

Revisar los diferentes indicadores de gestión que tiene cada área en cada proceso, con el fin de identificar las posibles duplicidades de información a reportar en cuanto a los indicadores de Gestión, indicadores de plan de acción, indicadores de proyectos de inversión y otros programas institucionales, e implementar acciones de mejora.

Elaboró: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Fecha: Abril de 2022.