



Ministerio de
Relaciones Exteriores

**INFORME ANÁLISIS
DE INDICADORES
DE GESTIÓN
TERCER TRIMESTRE
DE 2023**



Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Julio – Septiembre 2023

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 ciento treinta y un (131) indicadores de gestión reportados en segundo cuatrimestre y tercer trimestre del 2023.

Dentro de las novedades presentadas en el periodo comprendido entre los meses de julio y septiembre, se encuentran:

- Creación de 44 indicadores asociados a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las Misiones de Colombia en el Exterior, los cuales tienen como finalidad medir la satisfacción de los usuarios en los trámites y servicios que realiza la Misión y su respectivo producto no conforme.
- Reformulación de la modificación del indicador “Cumplimiento de las acciones definidas en el Mapa de Riesgos”, posibilitando la opción de identificar dentro del mismo, aquellas acciones que se cumplieron de manera anticipada (antes del plazo registrado en el Mapa de Riesgos Integrado).

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 en la Tabla 1. “Siglas de identificación de procesos”:

Tabla 1. Siglas de identificación de procesos

Sigla	Procesos	Micro Procesos
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	
GJ	Apoyo Jurídico	
AS	Administración de los Sistemas de Gestión	
MC*	Evaluación y Mejora de la Gestión	Evaluación
EI	Evaluación Independiente	

***Por la naturaleza de medición de los indicadores que pertenecen a estos procesos, su medición es mes vencido.**

Para la medición del desempeño de los indicadores es importante entender que al clasificarlos como cumplidos, estos deben tener:

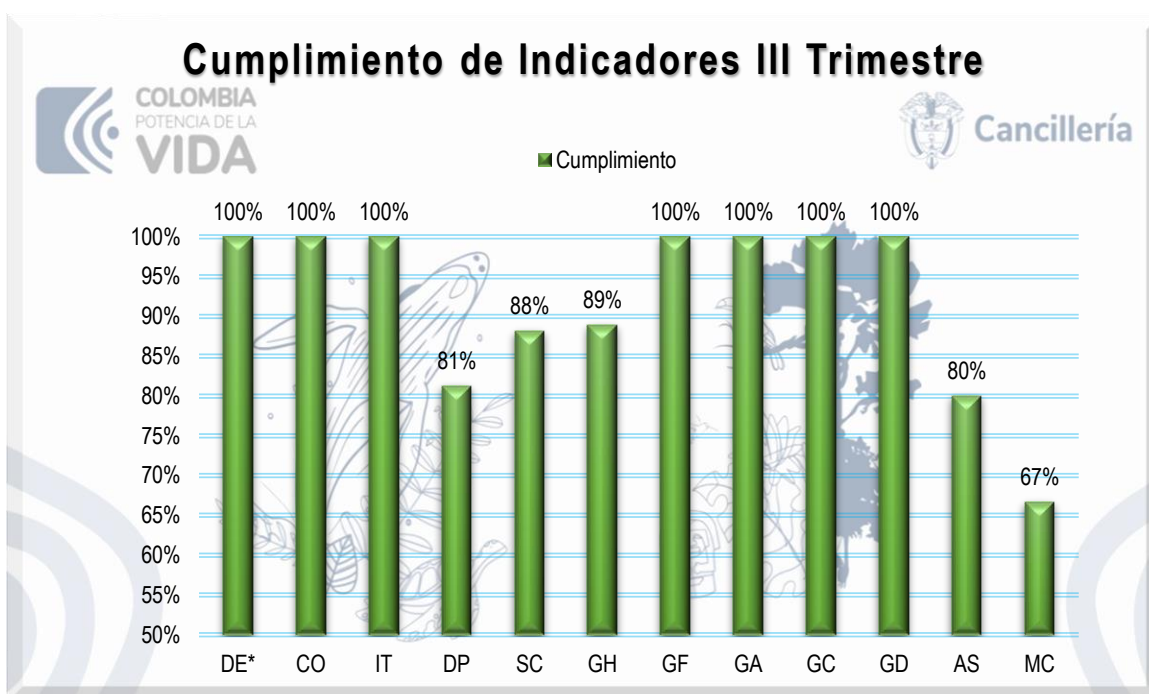
- Un resultado igual o superior a la meta propuesta, esto aplica para indicadores que miden el nivel de satisfacción, cumplimiento, etc. (indicadores con orientación hacia arriba)
- Un resultado menor a la meta propuesta, este desempeño aplica para indicadores que miden los productos no conformes (indicadores con orientación hacia abajo)

Mediante la anterior aclaración, el promedio de cumplimiento de los indicadores trimestrales y cuatrimestrales para el periodo fue del 92%, para este cálculo se tuvieron en cuenta 12 de los 14 procesos de la Entidad y los 124 de 131 indicadores que en dicho rango de tiempo debían realizar el correspondiente reporte. La diferencia de 7 indicadores responde a:

1. El indicador “Cumplimiento de los objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)” representa un caso especial y particular, dado que para la vigencia 2023 no ha generado reporte cuantitativo, teniendo en cuenta que la definición de los objetivos estratégicos está en proceso de aprobación y formalización.
2. Existen 6 indicadores asociados al proceso Servicio al Ciudadano que a la fecha no han sido reportados en el aplicativo Suite Visión Empresarial, esto debido a situaciones de fuerza mayor que se han presentados en las Misiones de Colombia en Exterior, impidiendo su reporte oportuno.

Teniendo en cuenta la información anterior y tomando como referencia la Gráfica 1, se evidencia que, dentro de los 12 procesos, 7 obtuvieron un cumplimiento del 100% (Comunicaciones, Direccionamientos Estratégico, Gestión Administrativa, Gestión Contractual, Gestión de Información y Tecnología, Gestión Documental y Gestión financiera) y el proceso con menor porcentaje de cumplimiento fue Evaluación y Mejora de la Gestión.

Gráfica 1. Porcentaje de cumplimiento por proceso de los Indicadores reportados para el III trimestre de 2023.



Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Para comprender el porcentaje de cumplimiento por proceso de la gráfica anterior, en la Tabla 2, se evidencia la cantidad de indicadores reportados según su cumplimiento. El proceso con mayor número de indicadores asociados y reportados es el de Servicio al Ciudadano con 76 indicadores, seguido por Desarrollo de la Política (16) y Gestión del Talento Humano (9). Los procesos con un solo indicador reportado y vigentes para el periodo comprendido entre julio y septiembre son Direccionamiento Estratégico, Gestión Contractual y Gestión Documental.

Tabla 2. Desempeño de cumplimiento de los indicadores por proceso.

Proceso	Cumple la meta	No cumple la meta	Total de indicadores reportados por proceso
DE*	1	0	1
CO	3	0	3
IT	5	0	5
DP	13	3	16
SC	67	9	76
GH	8	1	9
GF	2	0	2
GA	2	0	2
GC	1	0	1
GD	1	0	1
AS	4	1	5
MC	2	1	3
Total de indicadores por estado de cumplimiento	109	15	130

Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Los procesos con mayor porcentaje de incumplimiento teniendo en cuenta su proporcionalidad (cantidad de indicadores asociados), son:

1. Evaluación y Mejora de la Gestión (33,3%), de un total de 3 indicadores a reportar en el III Trimestre uno no superó la meta.
2. Administración de los Sistemas de Gestión (20,0%), de un total de 5 indicadores a reportar uno no superó la meta.
3. Desarrollo de la Política Exterior (18,8%), de un total de 13 indicadores 3 no cumplieron con la meta propuesta para el periodo.
4. Servicio al Ciudadano (11,8%), de un total de 76 indicadores 9 no cumplieron con la meta pactada.
5. Gestión del Talento Humano (11,1%), de un total de 8 indicadores 1 no cumplió con la meta.

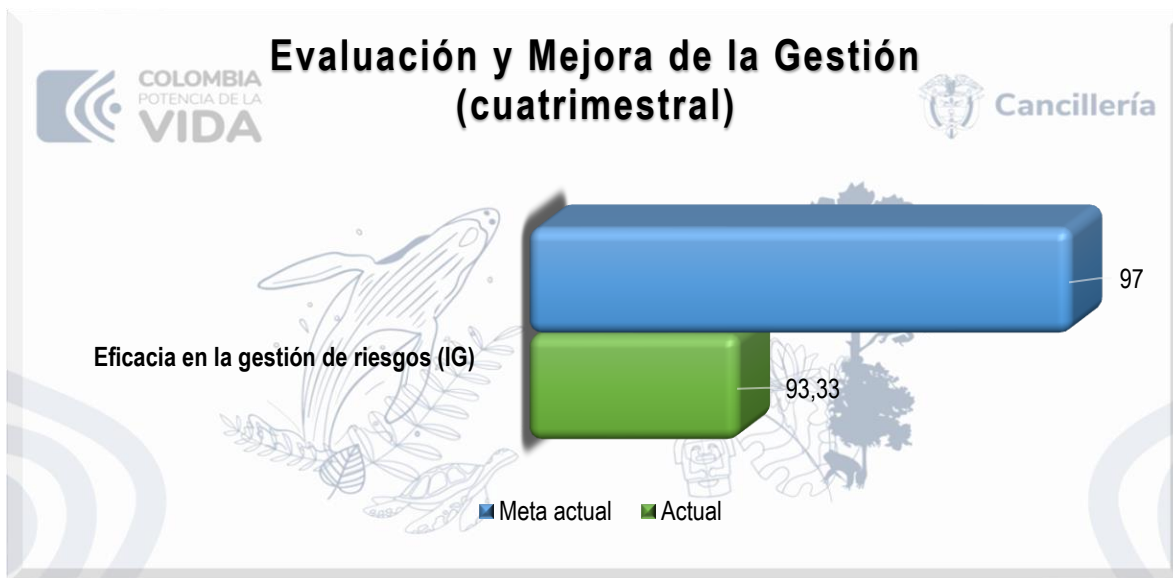
Incumplimiento de meta de los Indicadores de Gestión

En este apartado se mencionarán los 15 indicadores clasificados como incumplidos, exponiendo las causas reportadas por las cuales se generó un resultado aceptable o insatisfactorio:

Evaluación y Mejora de la Gestión

- *Eficacia en la gestión de riesgos*: el indicador tiene como finalidad medir el número de riesgos no materializados sobre el total de riesgos presentes en la entidad, para el segundo cuatrimestre se presentaron 6 materializaciones de riesgos referentes a los procesos de Gestión Administrativa (2 riesgos), Direccionamiento Estratégico (1 riesgo) Servicio al Ciudadano (1 riesgo) y Gestión de Información y Tecnología (2 riesgo). Estas materializaciones se relacionan con el total de riesgos de la entidad, los cuales fueron 90 (20 de corrupción y 70 de gestión); generando un resultado de 93,33% que al ser comparado con su meta (97%), se encuentra por debajo en 3,67 puntos porcentuales (Ver gráfica 2).

Gráfica 2. Indicador del proceso Evaluación y Mejora de la Gestión que incumplió la meta propuesta



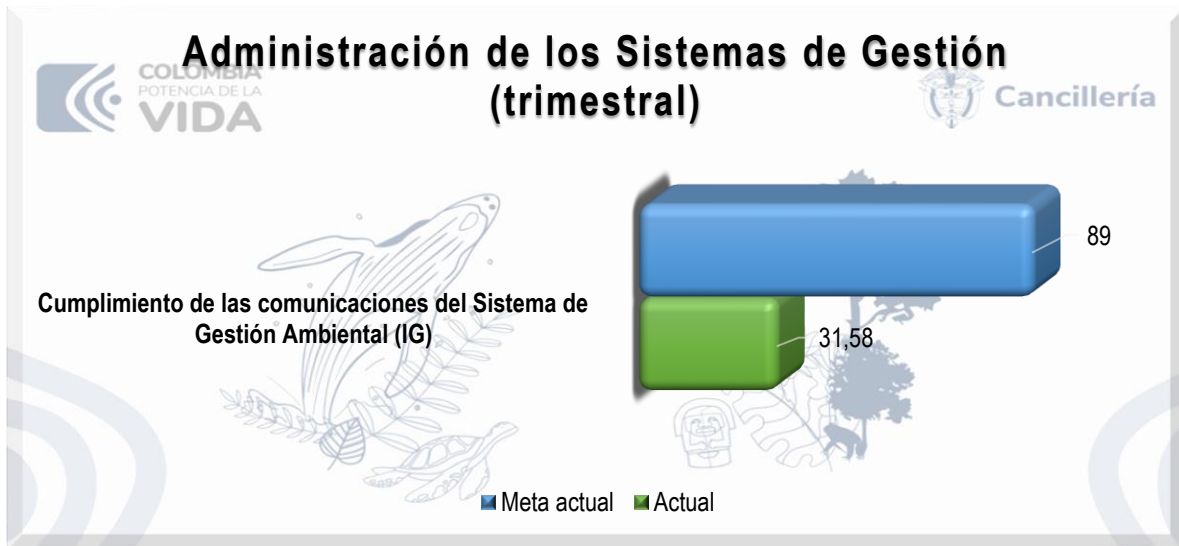
Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Administración de los Sistemas de Gestión

- *Cumplimiento de las comunicaciones del Sistema de Gestión Ambiental*: la finalidad de este indicador es hacer seguimiento y evidenciar la evolución del plan de comunicaciones

programado para el Sistema de Gestión Ambiental en la vigencia. Considerando esto, se reportaron de manera acumulada a septiembre de 2023, 6 comunicaciones de las 19 programadas, generando un resultado del 31,58% sobre una meta programada de 89 puntos porcentuales, estando por debajo en 57,42% (ver gráfica 3).

Gráfica 3. Indicador del proceso Administración de los Sistemas de Gestión que incumplió la meta propuesta



Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

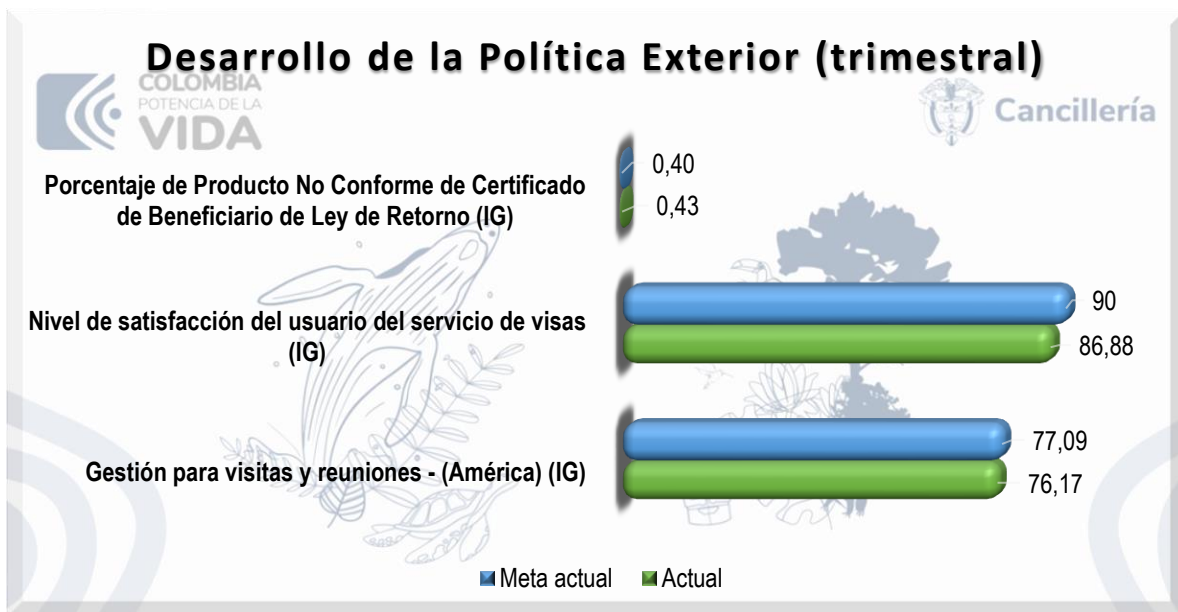
Desarrollo de la Política Exterior

- *Gestión para Visitas y reuniones (América):* el indicador pretende medir la evolución y gestión de la Dirección de América, mediante la identificación del número de acciones ejecutadas durante el año frente al número de acciones programadas. Con corte a tercer trimestre de 2023 se han ejecutado 179 acciones, considerando como base las 235 a ejecutar en la totalidad de la vigencia obteniendo un resultado del 76,17% frente a la meta propuesta definida en 77,09%, estando el resultado por debajo de la meta en 0,92%. Dentro de las causas se expone la reprogramación de 4 de las actividades a ejecutar en el trimestre, pasando 60 a 56.
- *Nivel de Satisfacción del usuario del servicio de visas:* con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio que presenta el GIT de Visas e inmigración, se identifican la cantidad de usuarios satisfechos sobre el proceso de expedición de visas, frente a la cantidad de personas que diligencian la encuesta. Dentro del desempeño del indicado en

el trimestre se identificó que de 160 encuestas, 139 usuarios se encuentran satisfechos (86,88%), dicho resultado se encuentra por debajo de la meta en 3,12 puntos porcentuales. Los motivos de insatisfacción que presentan los usuarios se encuentran en la capacidad del sistema para subir documentos, la comunicación con el personal de visas, la claridad de los requisitos, el tiempo de respuesta por solicitud, información relacionada con el estado de los trámites y los tipos de visas.

- Porcentaje de producto no conforme de beneficiario de Ley de Retorno: con el objetivo de determinar aquellos documentos que no cumplen con las características para expedir el certificado de beneficiario de Ley de Retorno, se consideran los certificados expedidos con errores y aquellos rechazados por información incorrecta frente al total de solicitudes recibidas. Para el tercer trimestre se expedieron 16 certificados con errores y 6 certificados rechazados, sobre un total de 5.060 solicitudes recibidas, generando un resultado de 0,43 productos no conformes, estando por encima del límite propuesto de 0,40%.

Gráfica 4. Indicadores del proceso Desarrollo de la Política Exterior que incumplieron la meta propuesta



Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Servicio al Ciudadano

- Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización (IG): 2.113 usuarios de apostilla y legalización manifestaron estar satisfechos con el trámite, lo cual representa el 90,34% de las personas que realizaron la encuesta. El valor resultante se encuentra en 1,66 puntos porcentuales por debajo de la meta propuesta. Dentro de las causas manifestadas por los usuarios, se encuentra el malestar presentado en actividades y gestiones realizadas directamente por las notarías y registradurías.
- Producto no conforme trámites y servicios (C. Santo Domingo de los Colorados): A partir de la identificación de los productos no conformes de los trámites gestionados por el Consulado se evidencia que, de 1.105 se presentaron 20 productos no conformes, generando un resultado del 1,81%, obteniendo un valor insatisfactorio por encima de la meta propuesta en 0,81 puntos porcentuales.

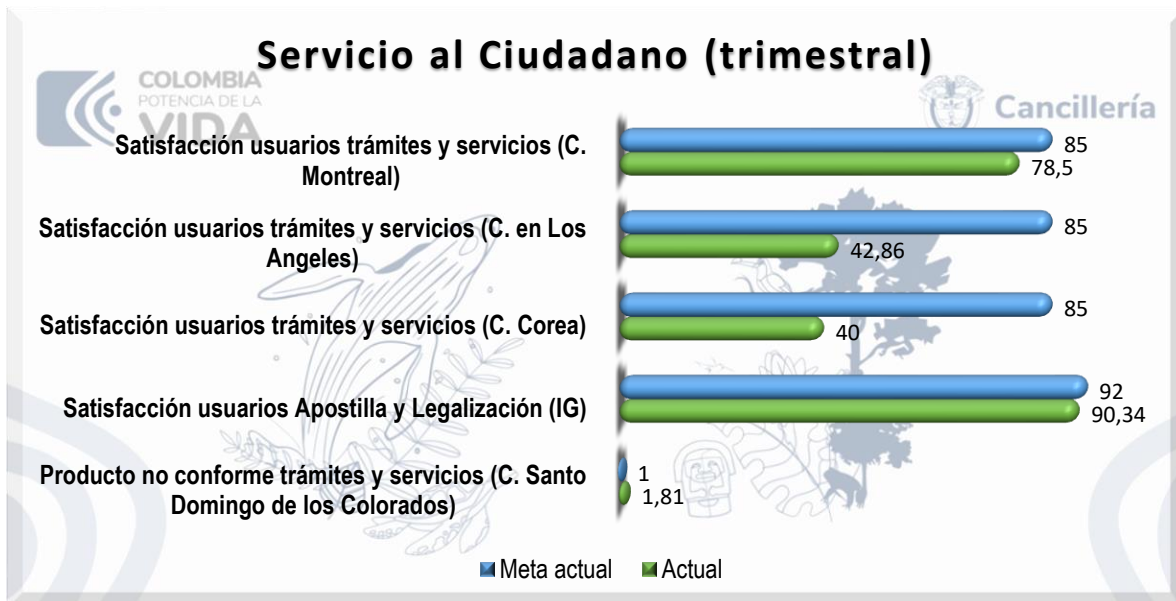
A continuación, se presentan los indicadores de satisfacción de los usuarios de trámites de las Misiones de Colombia en el Exterior que se encuentran realizando el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión, los cuales por razón de temas de apropiación y adaptación no se obtuvieron cifras significativas en el periodo en cuestión.

- Satisfacción usuarios trámites y servicios (C. Corea): De las 5 encuestas diligenciadas, 2 usuarios manifestaron encontrarse satisfechos, las restantes 3 personas comentan estar inconformes con la atención ofrecida por los funcionarios, generándose un resultado insatisfactorio encontrándose por debajo en 45 puntos porcentuales por debajo de lo esperado.
- Satisfacción usuarios trámites y servicios (C. en Los Ángeles): 6 de los 14 usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción se encuentran satisfechos con el proceso, generándose un resultado insatisfactorio (42,86%), con relación a la meta propuesta del 85%.
- Satisfacción usuarios trámites y servicios (C. Montreal): se presentó la insatisfacción de 63 usuarios de trámites de servicios ofrecidos por la Misión sobre un total de 293, generándose un resultado de 78,5% estando por debajo en 6,5 puntos porcentuales. El motivo de la insatisfacción de los usuarios se presenta debido a los tiempos de respuesta de generados en el Consulado producto de la insuficiencia de personal para la atención de connacionales.
- Satisfacción usuarios trámites y servicios (C. Santo Domingo de los Colorados): el nivel de satisfacción de los usuarios de trámites del consulado es del 85,19%, lo cual representa 138

personas de 162 que realizaron la encuesta. El resultado obtenido se encuentra por debajo de la meta propuesta en 4,81% y dentro de los motivos de insatisfacción se encuentra la falta de información en la pagina web de la Misión y el trato recibido al ser atendidos.

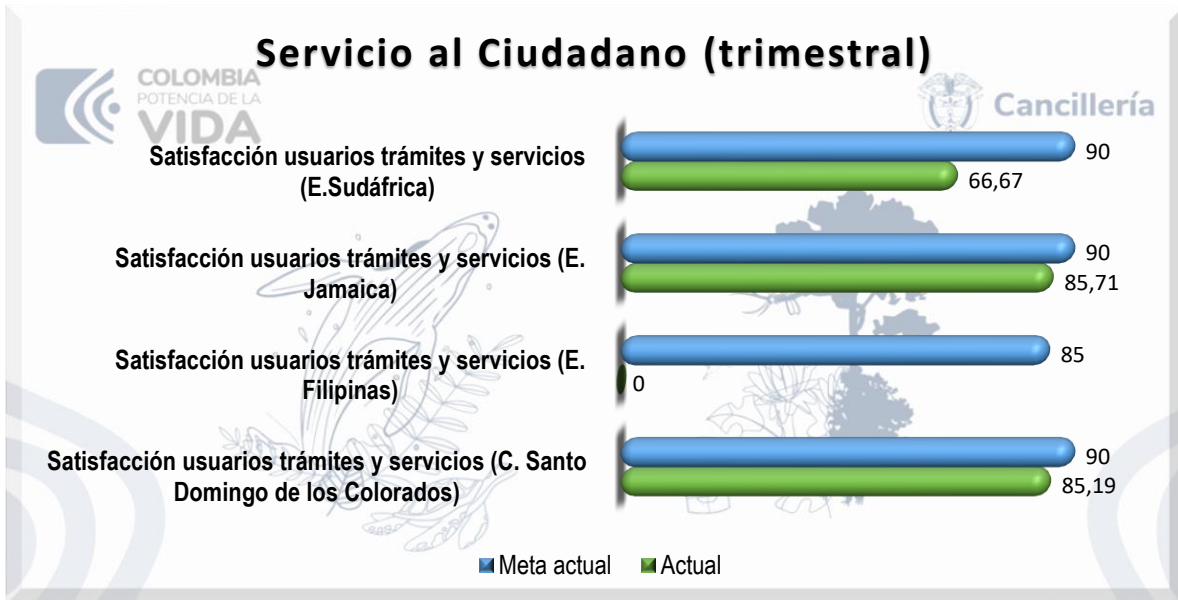
- Satisfacción usuarios trámites y servicios (E. Filipinas): Para el periodo en cuestión los usuarios no diligenciaron encuestas de satisfacción, imposibilitando realizar un análisis y generando el reto de incentivar a las personas a su diligenciamiento aportando a la mejora continua.
- Satisfacción usuarios trámites y servicios (E. Jamaica): De las 14 encuestas realizadas en el periodo, 12 usuarios manifiestan encontrarse satisfechos generando un resultado del 85,71%, el cual no cumplió comparándolo con la meta propuesta del 90%.
- Satisfacción usuarios trámites y servicios (E. Sudáfrica): 1 usuario de los 3 que realizaron la encuesta manifestó estar insatisfecho, generando así un resultado del 66,67% sobre un 90% de la meta propuesta.

Gráfica 5. Indicadores del proceso Servicio al Ciudadano que incumplieron la meta propuesta



Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Gráfica 6. Indicadores del proceso Servicio al Ciudadano que incumplieron la meta propuesta

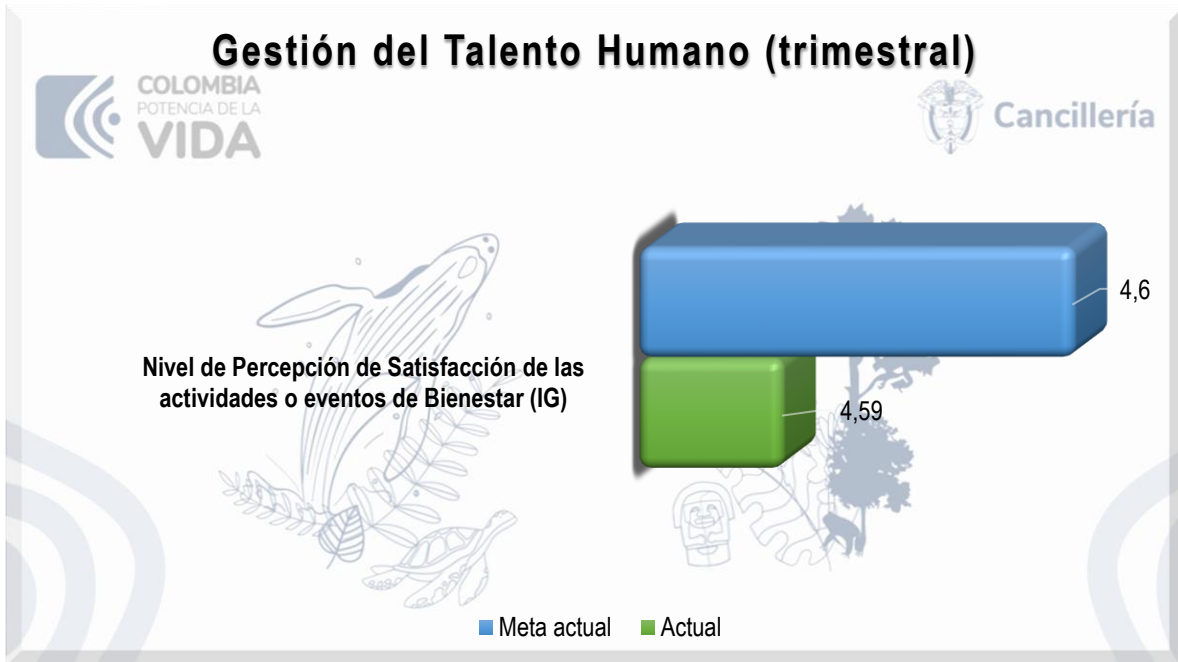


Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Gestión del Talento Humano

- Nivel de Percepción de Satisfacción de las actividades o eventos de Bienestar (IG):* A través de este indicador se mide el nivel de satisfacción de los servidores públicos que participan en las actividades o eventos que realiza el GIT de Bienestar, dentro del cual para el periodo para las 4 actividades desarrolladas la calificación promedio dada por los funcionarios fue del 4,59 estando por debajo en 0,1 puntos porcentuales respecto a la meta propuesta. La causa principal mencionada para el no cumplimiento de la meta se da a los traslados y la logística presentada en el evento de Reforestación y Bienestar.

Gráfica 7. Indicador del proceso Gestión del Talento Humano que incumplió la meta propuesta



Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Los indicadores que presentan reiteración de incumplimiento de meta con relación al periodo anterior (según su medición), fueron:

- Cumplimiento de las comunicaciones del Sistema de Gestión Ambiental.
- Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas.
- Eficacia en la gestión de riesgos.