



Ministerio de
Relaciones Exteriores

**INFORME ANÁLISIS
DE INDICADORES
DE GESTIÓN
PRIMER TRIMESTRE
DE 2024**



Informe Trimestral de Análisis de Indicadores de Gestión

Enero – Marzo 2024

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 ocho (108) indicadores de gestión trimestrales, vigentes para el 2024 en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Como parte de la contextualización inicial, a continuación, se exponen las novedades más relevantes relacionadas a los indicadores de gestión para el primer reporte:

1. Desactivación de los indicadores de gestión en el aplicativo del SIG:
 - Debido a la no culminación del proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión en dos (2) misiones de Colombia en el Exterior, se desactivaron un total de cuatro (4) indicadores, los cuales estaban relacionados con trámites de la Cancillería y tenían una periodicidad de medición trimestral.
 - Considerando la integración existente entre las Oficinas de Pasaportes de Sede Centro y Calle 53, y la expedición de la Resolución 0967 de 2024 “Por la cual se integran y actualizan los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores”, se desactivaron dos (2) indicadores de satisfacción y producto no conforme con periodicidad cuatrimestral.
 - A partir del análisis interno de la Oficina Asesora Jurídica Interna, se realizó la desactivación del indicador semestral “Tasa de éxito procesal”, con el fin de reformular su medición para la toma de acciones centralizadas en el proceso de Apoyo Jurídico.

2. Ajuste del nombre de las variables que componen al indicador “Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI (IG)”.
3. Modificación del nombre y formula del indicador “Porcentaje de Producto no Conforme en el proceso de Apostillas y Legalizaciones (IG)”, en alineación con la inclusión de la medición de las legalizaciones.

Dando inicio al presente informe y con el propósito de 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.

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	Apoyo
GH	Gestión del Talento Humano	
GF	Gestión Financiera	
GA	Gestión Administrativa	
GC	Gestión Contractual	
GD	Gestión Documental	
GJ	Apoyo Jurídico	
AS	Administración de los Sistemas de Gestión	Evaluación
MC*	Evaluación y Mejora de la Gestión	
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 generar la siguiente aclaración con respecto al cumplimiento de los indicadores según su orientación:

- Los indicadores con orientación hacia arriba serán considerados como cumplidos cuando el resultado es igual o superior a la meta.
- Los indicadores con orientación hacia abajo serán clasificados como cumplidos cuando el resultado es menor o igual a la meta definida (indicadores de producto no conforme).

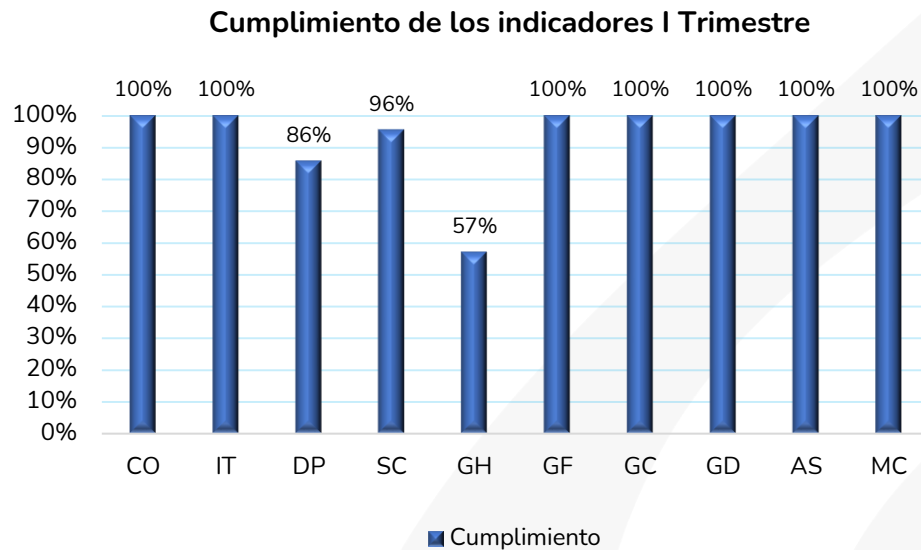
Mediante la anterior aclaración, el promedio de cumplimiento de los indicadores trimestrales para el periodo fue del 92%, en donde se tuvieron en cuenta únicamente 100 de los 108 indicadores definidos para los 10 procesos que en el primer trimestre de 2024 realizaron el correspondiente reporte. La diferencia de 8 indicadores responde a:

1. Los indicadores *“Cumplimiento de los objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)”* y *“Avance Ejecución del Plan de Acción Institucional (IG)”* representan casos particulares, dado que para la vigencia no se generaron reportes cuantitativos, teniendo en cuenta que la definición de los objetivos estratégicos estuvo en procesos de aprobación y por el momento no existe Plan de Acción formulado debido al cambio de metodología.
2. Debido al no diligenciamiento de las encuestas de satisfacción de los tramites y servicios brindados por la Cancillería, el indicador *“Satisfacción usuarios trámites y servicios (E. Filipinas)”* no fue considerado para esta medición, toda vez que, a pesar de haber sido reportado, los resultados obtenidos no cumplieron con el objetivo de medición.

3. Considerando que durante el trimestre los procesos de contratación con las diferentes personas y entidades se encontraban en proceso y/o aprobación, los indicadores “*Nivel de satisfacción de los colombianos retornados CNU*” y “*Apropiación del Conocimiento*”, no tuvieron avance de actividades y por consiguiente a pesar de haber reportado sus resultados, estos no fueron considerados al no reflejar el objetivo de su medición.
4. Para el periodo, la Entidad no recibió solicitudes relacionadas con la compra de bienes en el exterior, por lo que el indicador “*Legalización de compras de bienes en el exterior (IG)*”, no cumplió con el objetivo de medición con respecto a su meta.
5. Los indicadores “*Satisfacción de usuarios de Atención a Víctimas en el Exterior del Conflicto Colombiano (E. Costa Rica)*” y “*Satisfacción usuarios trámites y servicios (E. Sudáfrica)*” no fueron reportados en el trimestre, generando así un incumplimiento en las políticas de operación internas de la Cancillería.

Teniendo en cuenta la información anterior, y tomando como referencia la Gráfica 1 y los resultados correspondientes a los 100 indicadores, se evidencia que, dentro de los 10 procesos, 7 obtuvieron un cumplimiento del 100% (Comunicaciones, Gestión de Información y Tecnología, Gestión Financiera, Gestión Contractual, Administración de los Sistemas de Gestión y Evaluación y Mejora de la Gestión), donde el proceso con menor porcentaje de cumplimiento fue Gestión del Talento Humano.

Gráfica 1. Porcentaje de cumplimiento por proceso de los Indicadores reportados para el I trimestre de 2024.



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 de la gráfica anterior, en la Tabla 2, se evidencia la cantidad de indicadores reportados según su cumplimiento, donde el proceso con mayor número de indicadores reportados es el de Servicio al Ciudadano (64), seguido por Desarrollo de la Política (14) y Gestión del Talento Humano (7).

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

Proceso	Porcentaje de Cumplimiento	Indicadores que cumplieron	Indicadores que no cumplieron	Total de indicadores reportados por proceso
CO	100%	3	0	3
IT	100%	3	0	3
DP	86%	12	2	14
SC	96%	64	3	67
GH	57%	4	3	7
GF	100%	2	0	2

GC	100%	1	0	1
GD	100%	1	0	1
AS	100%	1	0	1
MC	100%	1	0	1
Total	92%	92	8	100

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

Los porcentajes de **incumplimiento** por proceso teniendo en cuenta su proporcionalidad (cantidad de indicadores asociados), son:

1. Gestión del Talento Humano (43%), de un total de 7 indicadores reportados 3 no cumplieron con la meta definida.
2. Desarrollo de la Política (14%), de un total de 14 indicadores 2 no cumplieron la meta.
3. Servicio al Ciudadano (4%), de un total de 67 indicadores 3 no lograron cumplir la meta planteada.

Incumplimiento de meta de los Indicadores de Gestión

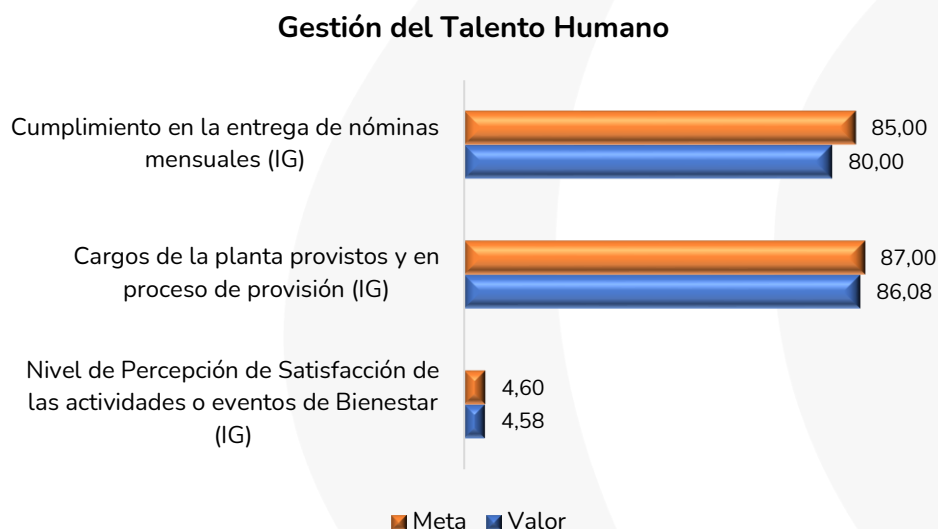
En este apartado se mencionarán los 8 indicadores clasificados como incumplidos, exponiendo las causas reportadas por las cuales se generó un resultado aceptable o insatisfactorio:

Gestión del Talento Humano

- *Nivel de Percepción de Satisfacción de las actividades o eventos de Bienestar*, el propósito de este indicador es medir el nivel de satisfacción de los servidores que participan en las actividades o eventos generados por el GIT de Bienestar, obteniéndose que de 4 eventos programados la calificación promedio fue de 4,58 estando por debajo de la meta planteada. Dentro de las causas de insatisfacción de los funcionarios para el periodo, están la logística en el traslado y entrega de suministros de la actividad Proyecto de Reforestación, los cuales son proporcionados por un tercero.
- *Cargos de la planta provistos y en proceso de provisión*, a partir de este indicador se mide la cantidad de cargos provistos a la entidad para el funcionamiento y cumplimiento de sus actividades. De un total de 1.738 cargos de planta se encuentran provistos o en proceso un total de 1.496, generando un resultado de 86,08% estando por debajo de la meta establecida en 0,02 puntos porcentuales. Este resultado se vio afectado por factores excepcionales como la ampliación de la planta en 114 cargos (Decreto 1808 de 30 de octubre 2023), los cuales se encuentran en proceso de provisión y ajustes administrativos como la actualización del Manual de Funciones y Competencias.

- Cumplimiento en la entrega de nóminas mensuales*, este indicador mide la oportunidad en la entrega de las diferentes nominas que lleva la Cancillería, obteniendo que de las 10 nominas, 8 fueron entregadas de manera oportuna generando un resultado del 80% en comparación del 85% de la meta definida. Entre las razones por las cuales no se entregaron de manera oportuna las dos nominas, se encuentran las inconsistencias en el SIAD en los tiempos indicados, dificultando el proceso de cálculo.

Gráfica 2. Indicadores del proceso Gestión del Talento Humano que incumplieron la meta



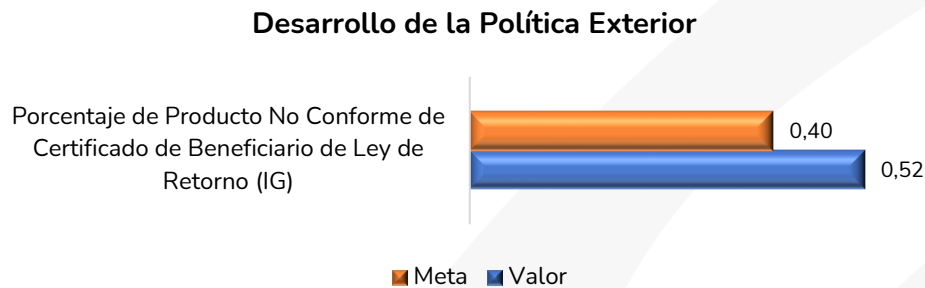
Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Desarrollo de la Política Exterior

- Porcentaje de Producto No Conforme de Certificado de Beneficiario de Ley de Retorno*, tiene como objetivo medir los certificados que no cumplen con las características especificadas. De un total de 383 solicitudes, se presentaron 2 rechazos por errores debido a fallas en el proceso de

autorización, producto de la digitación incorrecta de los resultados, presentándose un incumplimiento de la meta proyectada en 0,12 puntos porcentuales.

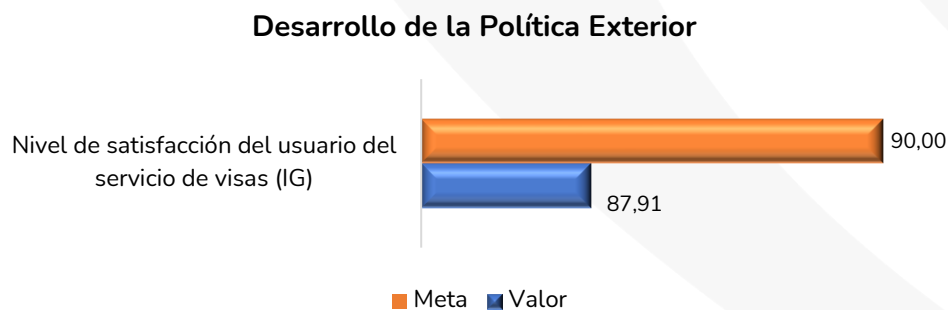
Gráfica 3. Indicador del proceso Desarrollo de la Política Exterior que incumplió la meta



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

- Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas*, el cual para el periodo presentó un resultado aceptable dada la satisfacción de los usuarios respecto al servicio y al trámite, en donde de un total de 215 encuestas diligenciadas, 189 usuarios manifestaron encontrarse satisfechos, generándose un resultado del 87,91% estando por debajo de la meta (90%).

Gráfica 4. Indicador del proceso Desarrollo de la Política Exterior que incumplió la meta

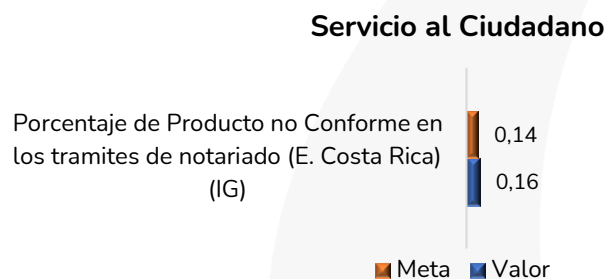


Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

Servicio al Ciudadano

- Porcentaje de Producto no Conforme en los tramites de notariado (E. Costa Rica) (IG)*, a través de este indicador se mide el porcentaje de tramites de notariado que no cumplieron con las características del producto. De los 2.442 trámites se presentaron un total de 4 productos con errores, generado por fechas incorrectas en el documento aprobado.

Gráfica 5. Indicador del proceso Servicio al Ciudadano que incumplió la meta

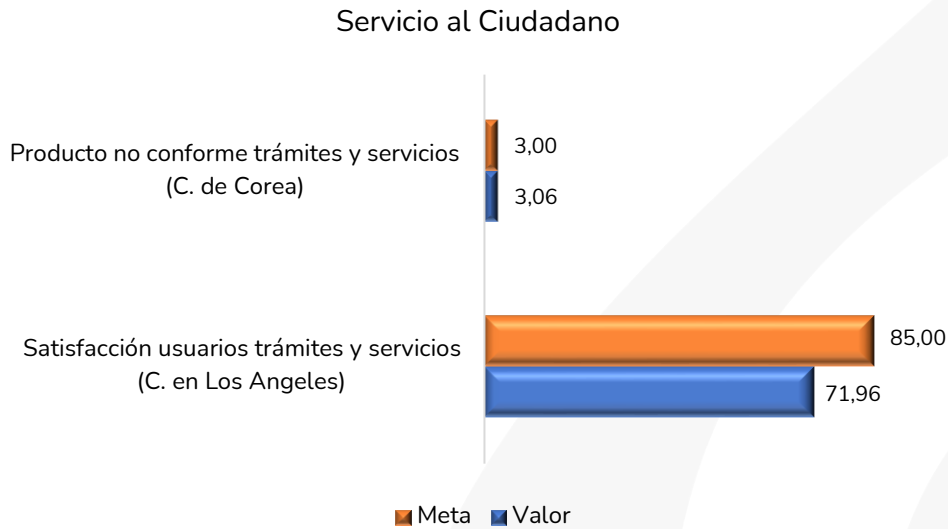


Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

- Satisfacción usuarios trámites y servicios (C. en Los Ángeles)*, durante el trimestre se presentó un total 77 usuarios satisfechos contra las 107 encuestas diligenciadas, resultados que representa el 71,96% de personas satisfechas, lo cual se encuentra por debajo de la meta establecida (85%). Dentro de los aspectos de insatisfacción se encuentran los tiempos de atención, los cuales el Consulado atribuye a la capacidad que se tiene frente a la comunidad y migración presentada en Los Ángeles.
- Producto no conforme trámites y servicios (C. de Corea)*, de un total de 98 productos generados en el I trimestre se presentaron 3 productos no conformes causados por errores en el diligenciamiento de documentos por

parte de los connacionales, los cuales representan el 3,06% de los productos generados; resultado que representa incumplimiento de la meta (3%).

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



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

Indicadores con incumplimientos reiterativos

1. Los indicadores que para el periodo de este informe presentaron reiteración de incumplimiento de meta con relación al trimestre anterior, fueron:
 - Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas (IG) (4to trimestre 2023: Aceptable; 1er Trimestre 2024: Aceptable).
 - Satisfacción usuarios trámites y servicios (C. de los Ángeles) (4to Trimestre 2023: Insatisfactorio; 1er Trimestre 2024: Insatisfactorio).
2. El indicador con reiteración de no reporte en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), es:
 - Satisfacción usuarios trámites y servicios (E. Sudáfrica) (4to trimestre de 2023 y 1er trimestre de 2024).
3. Indicador con reiteración de datos que no fueron considerados en el análisis por no cumplir su objetivo de medición, es:
 - Satisfacción usuarios trámites y servicios (E. Filipinas).