



Cancillería



Informe Indicadores de Gestión

Segundo y tercer trimestre (abril - septiembre de 2024)

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo.....	7
3. Resultados de los Indicadores de Gestión.....	7
3.1.1 Reporte indicadores de gestión – Segundo trimestre (Abril-Junio).....	8
3.1.2 Nivel de cumplimiento de los indicadores – Segundo trimestre (Abril-Junio)	12
3.1.3 Resultados de incumplimiento – Segundo trimestre (Abril-Junio)	13
3.2.1 Reporte de indicadores de gestión – Tercer trimestre (Julio-Septiembre)	14
3.2.2 Nivel de cumplimiento de los indicadores – Tercer trimestre (Julio-Septiembre)	17
3.2.3 Resultados de incumplimiento – Tercer trimestre (Julio-Septiembre)	19
4. Conclusiones	20
5. Referencias	21

Indicadores de Gestión

Informe trimestral (Abril-Septiembre)

1. Introducción

El Ministerio de Relaciones Exteriores es el encargado de formular, planear, coordinar, ejecutar y evaluar la política exterior de Colombia, así como de gestionar las relaciones internacionales y el servicio exterior de la República.

El Ministerio, actualmente implementa el Sistema Integrado de Gestión (SIG) como modelo que articula los diferentes sistemas implementados en la Entidad (Calidad (ISO 9001:2015), Ambiental (ISO 14001:2015), Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información y Protección de datos personales), y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el propósito de facilitar la integración e interacción de los procesos, encaminados hacia los mismos objetivos, aumentando la eficiencia y la productividad.

La Entidad desarrolla su gestión bajo un enfoque de procesos, que cuenta con un total de 14 procesos, que se agrupan en 4 macroprocesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación (ver tabla 1); los cuales de manera articulada y en alineación con el Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, buscan la integración de los sistemas, fomentando la estandarización de actividades para la mejora de la eficiencia, eficacia, efectividad y evaluación de los resultados de la gestión pública.

Los procesos que integran a la Cancillería son:

Tabla 1. Procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores

Macroprocesos	Despacho	Procesos	Sigla
Estratégicos	Despacho del Ministro	Direccionamiento Estratégico	DE*
		Comunicaciones	CO
		Gestión de Información y Tecnología	IT
Misionales	Despacho del Ministro Secretaría General	Desarrollo de la Política Exterior	DP
	Despacho del Viceministro de Asuntos Multilaterales Despacho del Viceministro de Relaciones Exteriores	Servicio al Ciudadano	SC
Apoyo	Despacho del Ministro Secretaría General	Gestión del Talento Humano	GH
	Secretaría General	Gestión Financiera	GF
	Secretaría General	Gestión Administrativa	GA
	Secretaría General	Gestión Contractual	GC
	Despacho del Ministro Secretaría General	Gestión Documental	GD
	Secretaría General	Apoyo Jurídico	GJ
	Despacho del Ministro	Administración de los Sistemas de Gestión	AS
Evaluación	Despacho del Ministro	Evaluación y Mejora de la Gestión	MC*
	Despacho del Ministro	Evaluación Independiente	EI

Fuente: Tomado del Organigrama y Manual del Sistema Integrado de Gestión, actualizados por la Oficina Asesora de Planeación y Gestión.

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

Para el correcto seguimiento y continuo monitoreo del cumplimiento de los objetivos, el Ministerio cuenta con múltiples herramientas dentro de las cuales se encuentran los indicadores de gestión, los cuales a partir de una medición cuantitativa (datos numéricos) y cualitativa (análisis) evalúan el desempeño de los procesos, a partir de la medición de las actividades claves de las dependencias y misiones.

Los indicadores de gestión en la Cancillería son clasificados en:

- **Indicadores de eficiencia:** Miden la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos.
- **Indicadores de efectividad:** Evalúan el grado en el que se alcanzan los objetivos establecidos.
- **Indicadores de eficacia:** Miden el grado en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados con base a dicha planificación.

Así mismo, el Ministerio realiza una clasificación del nivel de cumplimiento de los indicadores, el cual se determina a partir de la comparación entre el valor resultante del indicador, contra el valor de la meta propuesta. Los niveles de cumplimiento son los siguientes:

- **Satisfactorio:** cumple con la meta propuesta
- **Aceptable:** El cumplimiento del valor obtenido con respecto a la meta se encuentra entre el 90% y por debajo del 100%.
- **Insatisfactorio:** El cumplimiento del valor obtenido con respecto a la meta es menor al 90%.

En la actualidad, la Cancillería cuenta con un total de 183 indicadores de gestión, de los cuales como se evidencia en la tabla 2, el 54,10% mide la eficacia, el 37,70% la efectividad y el 8,20% la eficiencia.

Tabla 2. Cantidad de Indicadores por clase de indicador

Clase	Cantidad	Porcentaje
Eficacia	99	54,10%
Efectividad	69	37,70%
Eficiencia	15	8,20%
Total	183	100,00%

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

La estructura jerárquica del Ministerio se encuentra en cabeza del Despacho del Ministro, la Secretaría General, el Despacho del Viceministro de Asuntos Multilaterales y el Despacho del Viceministro de Relaciones Exteriores, de las cuales se desprenden las diferentes Oficinas, Direcciones, Grupos Internos de Trabajo y misiones de Colombia en el Exterior.

En la tabla 3 se identifican la cantidad de indicadores por despacho, evidenciándose que el despacho con mayor cantidad de indicadores de gestión es el Viceministro de Relaciones Exteriores con una cantidad total de 94 indicadores, seguida de la Secretaría General con 69, el Despacho del Ministro con 16 y el Despacho de Viceministro de Asuntos Multilaterales con 4.

Tabla 3. Cantidad de Indicadores por clase de indicador

Clase	Cantidad	Porcentaje
Despacho del Ministro	16	8,7%
Secretaría General	69	37,7%
Despacho del Viceministro de Asuntos Multilaterales	4	2,2%
Despacho del Viceministro de Relaciones Exteriores	94	51,4%
Total	183	100,00%

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

2. Objetivo

El presente informe tiene como objetivo exponer los resultados asociados al desempeño de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, a partir de la medición, análisis y reporte de los indicadores de gestión en el periodo comprendido entre abril y septiembre de 2024.

3. Resultados de los Indicadores de Gestión

A continuación, se presentan los resultados de cumplimiento de los indicadores de gestión medidos entre abril y septiembre (segundo y tercer trimestre del 2024). El desempeño de estos corresponde al resultado obtenido en función del cumplimiento de la meta asociada.

Considerando esto, en la tabla 4 se refleja el promedio de cumplimiento de los indicadores medidos en el segundo y en el tercer trimestre de 2024 (Abril – Septiembre 2024), obteniéndose un resultado del 92% en función de los indicadores considerados como cumplidos y no cumplidos.

Tabla 4. Nivel de cumplimiento por trimestre

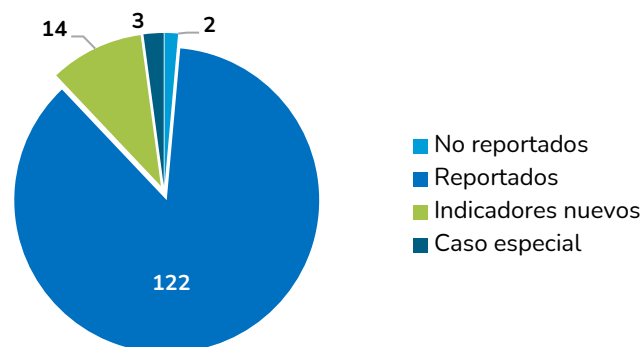
	II Trimestre	III Trimestre
Cumplió	112	140
No cumplió	10	13
Total de indicadores	122	153
Porcentaje de cumplimiento	92%	

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

La evidente diferencia entre el número total de indicadores del segundo y terceros trimestres registrados en la tabla 4, se debe a la creación de indicadores en las Misiones de Colombia en el Exterior que en 2024 se encuentran en el proceso de articulación con el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores.

3.1.1 Reporte indicadores de gestión – Segundo trimestre (Abril-Junio)

Para el segundo trimestre de 2024, la cantidad total de indicadores de gestión vigentes fue de 141, los cuales de acuerdo con la gráfica 2, presentaron las siguientes novedades:

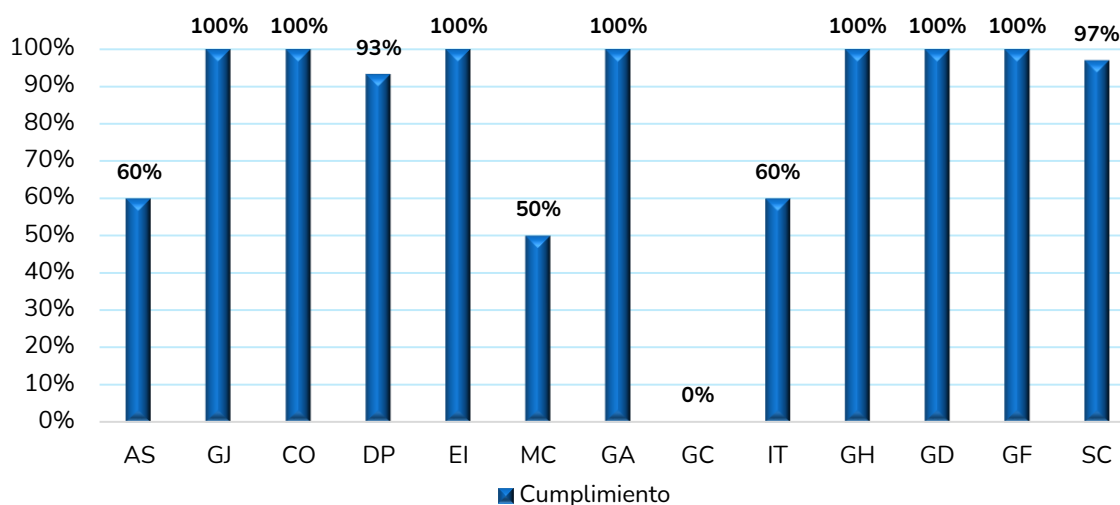
Gráfica 1. Indicadores de Gestión con corte a 30 de junio de 2024

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

- Dos (2) indicadores no contaron con el respectivo reporte en la Suite Visión Empresarial, correspondientes a la Embajada de Colombia en Costa Rica.
- Catorce (14) corresponden a indicadores nuevos que iniciarían su medición en el tercer trimestre de 2024.
- Tres (3) indicadores corresponden a casos especiales considerando que:
 - Los indicadores “Cumplimiento de los objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)” y “Avance Ejecución del Plan de Acción Institucional (IG)”, del proceso de Dirección Estratégico, no fueron reportados, en razón a que la medición de estos se desprende de los resultados del seguimiento y evaluación del plan de acción institucional, el cual será reportado durante el mes de octubre y comprenderá I, II y III trimestre de 2024.

- El indicador “*Satisfacción usuarios trámites y servicios (E. Sudáfrica)*”, a pesar de haber sido reportado, los resultados obtenidos no cumplieron con el objetivo de medición, al no contar con encuestas respondidas por parte de los usuarios.
- Ciento veintidós (122) indicadores fueron reportados en el segundo trimestre de 2024, donde los resultados obtenidos para los 13 procesos que realizaron medición de su desempeño pueden observarse en la gráfica 3:

Gráfica 2. Porcentaje de cumplimiento por proceso de los Indicadores reportados para el II trimestre de 2024



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

- Siete (7) procesos tuvieron un cumplimiento del 100% (Apoyo Jurídico, Comunicaciones, Evaluación Independiente, Gestión Administrativa, Gestión del Talento Humano, Gestión Documental y Gestión Financiera),

- Cinco (5) procesos obtuvieron un nivel de cumplimiento inferior al 100%, e igual o superior al 50% (Administración de los Sistemas de Gestión, Desarrollo de la Política Exterior, Evaluación y Mejora de la Gestión, Gestión de Información y Tecnología y Servicio al Ciudadano).
- Un (1) proceso, tuvo cumplimiento del 0%, al contar con un único indicador que presentó resultado aceptable (Gestión Contractual).

Para comprender el porcentaje de cumplimiento anteriormente expuesto, en la tabla 5 se evidencia la cantidad de indicadores reportados por proceso y su cumplimiento, donde el proceso con mayor número de indicadores reportados fue Servicio al Ciudadano (68), seguido por Desarrollo de la Política (15) y Gestión del Talento Humano (12).

Tabla 5. Desempeño de cumplimiento de los indicadores por proceso

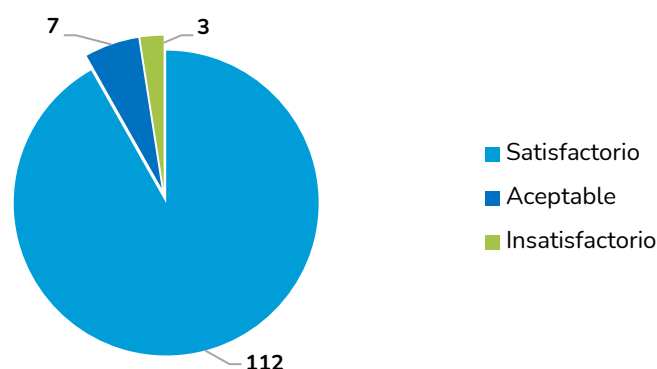
Proceso	Porcentaje de Cumplimiento	Indicadores con cumplimiento	Indicadores con incumplimiento	Total de indicadores reportados
AS	60%	3	2	5
GJ	100%	2	0	2
CO	100%	3	0	3
DP	93%	14	1	15
EI	100%	1	0	1
MC	50%	2	2	4
GA	100%	2	0	2
GC	0%	0	1	1
IT	60%	3	2	5
GH	100%	12	0	12
GD	100%	2	0	2
GF	100%	2	0	2
SC	97%	66	2	68
Total	92%	112	10	122

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

3.1.2 Nivel de cumplimiento de los indicadores – Segundo trimestre (Abril-Junio)

Referente al nivel de cumplimiento de los indicadores reportados en el II trimestre de 2024, a continuación, en la gráfica 4 se expone la cantidad de indicadores según su nivel de cumplimiento:

Gráfica 3. Nivel de cumplimiento de los Indicadores de Gestión con corte a 30 de junio de 2024



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

Los indicadores que presentaron nivel insatisfactorio fueron:

1. Cumplimiento de las acciones definidas en el Mapa de Riesgos.
2. Eficacia en la gestión de riesgos.
3. Satisfacción usuarios trámites y servicios (C. en Los Ángeles).

3.1.3 Resultados de incumplimiento – Segundo trimestre (Abril-Junio)

A continuación, en la tabla 6 se presenta los 10 indicadores que presentaron incumplimientos de meta según el despacho, el proceso y el área o misión responsable de los indicadores:

Tabla 6. Cantidad de Indicadores que no cumplieron con la meta en el II trimestre

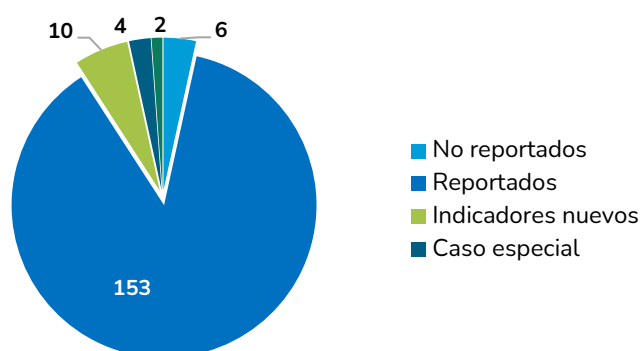
Despacho	Proceso	Área/Misión	Cantidad de indicadores
Despacho del Ministro	MC	GIT de Control Interno de Gestión	1
	AS y MC	GIT de Gestión y Desempeño Institucional	3
	IT	GIT de Servicios Tecnológicos	1
	IT	GIT de Sistemas de Información	1
Secretaría General	SC	Consulado en Los Ángeles	1
	DP	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	1
	GC	GIT de Licitaciones y Contratos	1
Despacho del Viceministro de Relaciones Exteriores	SC	Embajada en San Salvador	1
			10

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

3.2.1 Reporte de indicadores de gestión – Tercer trimestre (Julio-Septiembre)

Para el tercer trimestre de 2024, la cantidad total de indicadores vigentes fue de 183, los cuales de acuerdo con la gráfica 5, presentaron las siguientes novedades:

Gráfica 4. Indicadores de Gestión con corte a 30 de septiembre de 2024

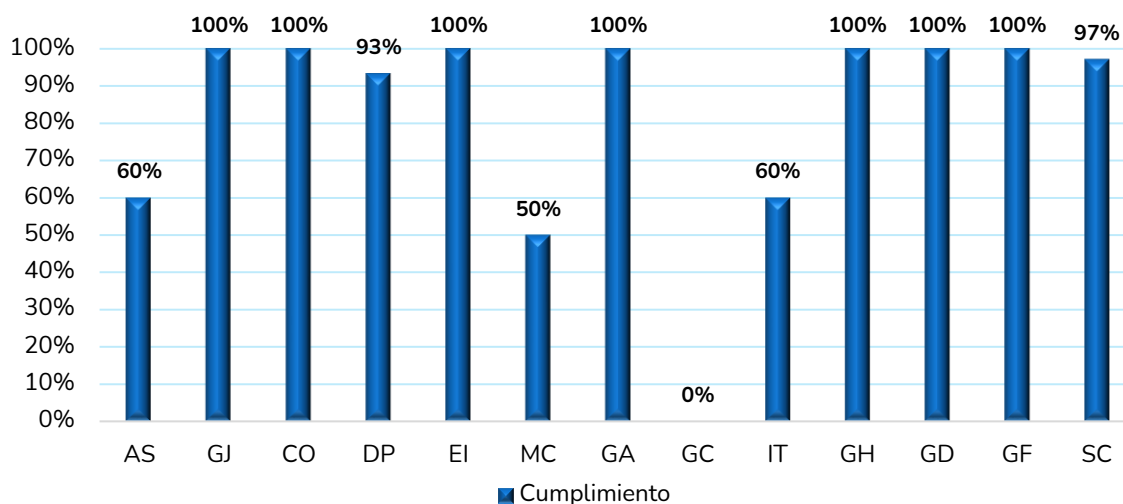


Fuente: Datos tomados del aplicativo Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional.

- Seis (6) indicadores no fueron reportados y corresponden a la medición de la calidad de los productos y de la satisfacción de los usuarios en los consulados de Colombia en los Ángeles, Costa Rica y Noruega.
- Dos (2) indicadores catalogados como casos especiales, debido a que, a pesar de haber sido reportados, los resultados obtenidos no cumplieron con el objetivo de medición, al no contar con encuestas respondidas.

- Diez (10) indicadores nuevos, correspondientes a las Misiones de Colombia en el Exterior, que tienen proyectado iniciar su medición y reporte en el IV Trimestre de 2024.
- Cuatro (4) indicadores, correspondientes a los procesos de Direccionamiento Estratégico (2) y Evaluación y Mejora de la Gestión (2) representan casos especiales, toda vez que su medición se realiza a partir de la revisión de los reportes realizados por la áreas y misiones, por lo que metodológicamente se reportan mes vencido.
- Ciento cincuenta y tres indicadores (153) fueron reportados en el tercer trimestre de 2024, en donde teniendo en cuenta la medición del desempeño del tercer trimestre 2024, correspondientes a 12 de los 14 procesos, se obtuvieron los siguientes resultados representados en la gráfica 6:

Gráfica 5. Porcentaje de cumplimiento por proceso de los Indicadores reportados para el III trimestre de 2024



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

- Siete (7) procesos tuvieron un cumplimiento del 100% (Apoyo Jurídico, Comunicaciones, Desarrollo de la Política Exterior, Evaluación Independiente, Gestión Contractual, Gestión Documental y Gestión Financiera).
- Cuatro (4) procesos obtuvieron un nivel de cumplimiento inferior al 100%, e igual o superior al 50% (Gestión Administrativa, Gestión de Información y Tecnología, Gestión de Talento Humano y Servicio al Ciudadano).
- Un (1) proceso, tuvo un cumplimiento menor al 50% (Administración de los Sistemas de Gestión).

Para comprender el porcentaje de cumplimiento de la gráfica anterior, en la tabla 7, se evidencia la cantidad de indicadores reportados según su cumplimiento, donde el

proceso con mayor número de indicadores reportados es Servicio al Ciudadano (109), seguido por Desarrollo de la Política (14) y Gestión del Talento Humano (9).

Tabla 7. Desempeño de cumplimiento de los indicadores por proceso

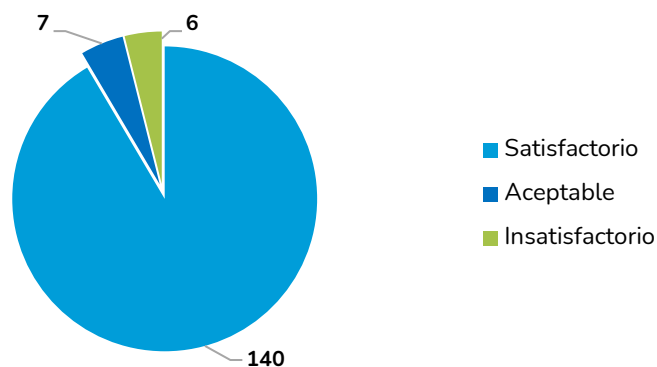
Proceso	Porcentaje de Cumplimiento	Indicadores con cumplimiento	Indicadores con incumplimiento	Total de indicadores reportados
AS	20%	1	4	5
GJ	100%	1	0	1
CO	100%	3	0	3
DP	100%	14	0	14
MC	100%	1	0	1
GA	50%	1	1	2
GC	100%	1	0	1
IT	80%	4	1	5
GH	89%	8	1	9
GD	100%	1	0	1
GF	100%	2	0	2
SC	94%	103	6	109
Total	92%	140	13	153

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

3.2.2 Nivel de cumplimiento de los indicadores – Tercer trimestre (Julio-Septiembre)

Considerando los 153 indicadores que se encuentran en análisis en el presente referente al cumplimiento en el III trimestre, en la gráfica 7, se evidencia la cantidad de indicadores según su nivel de cumplimiento:

Gráfica 6. Nivel de cumplimiento de los Indicadores de Gestión con corte a 30 de septiembre de 2024



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

Los indicadores que presentaron nivel insatisfactorio fueron:

1. Apropiación e implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos.
2. Apropiación e implementación del Programa de Ahorro y Uso eficiente de Agua.
3. Apropiación e implementación del Programa de Ahorro y Uso eficiente de Energía.
4. Satisfacción usuarios trámites y servicios (C. Guayaquil).
5. Satisfacción usuarios trámites y servicios sección consular Embajada de Colombia en Emiratos Árabes.

6. Satisfacción usuarios trámites y servicios Trinidad y Tobago (C. Puerto España).

3.2.3 Resultados de incumplimiento – Tercer trimestre (Julio-Septiembre)

A continuación, en la tabla 8 se presenta los 13 indicadores que presentaron incumplimientos de meta según el despacho, el proceso y el área o misión responsable de los indicadores:

Tabla 8. Cantidad de Indicadores que no cumplieron con la meta en el III Trimestre

Despacho	Proceso	Área/Misión	Cantidad de indicadores
Despacho del Ministro	AS	GIT de Gestión y Desempeño Institucional	4
	IT	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos	1
Secretaría General	GA	Grupo Interno de Trabajo de Almacén	1
	GH	Grupo Interno de Trabajo de Bienestar, Capacitación, Seguridad y Salud en el Trabajo	1
	SC	Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Norte	1
	SC	Consulado en Guayaquil	1
	SC	Consulado en Santo Domingo de los Colorados	1
Despacho del Viceministro de Relaciones Exteriores	SC	Embajada De Colombia En Suiza (Berna)	1
	SC	Embajada De Colombia En Emiratos Árabes	1
	SC	Embajada De Colombia En Trinidad Y Tobago	1
			13

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

4. Conclusiones

A partir del desarrollo del presente informe podemos concluir que:

- En el tercer trimestre incrementó el número de indicadores de gestión en 42, pasando de 141 en el segundo trimestre a 183 indicadores en el tercero. Lo anterior se debe a la articulación de las misiones con el Sistema de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- A pesar del incremento en el número de indicadores de gestión, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento es proporcional (92%) en el segundo y tercer trimestre, lo cual representa la eficacia de los controles establecidos para aquellas actividades con resultados satisfactorios en su medición; y la necesidad de fortalecer el monitorio y establecer acciones correctivas o de mejora sobre aquellas que presentan incumplimiento y/o resultados reiterativos por debajo de las metas definidas.
- Se deben generar estrategias relacionadas con la obtención de respuestas a las encuestas de satisfacción en las Misiones de Colombia en el Exterior, con el propósito de lograr el objetivo de la medición de los indicadores de satisfacción, y a partir de esto, contar con información que permita mejorar los tramites y servicios en el exterior.

- Se hace necesario fortalecer las políticas relacionadas con el oportuno y adecuado reporte de los indicadores de gestión, con el fin de lograr la medición integral de los objetivos de los procesos de la Entidad.

5. Referencias

Freepik.es. (2024). *Freepik*. Obtenido de <https://www.freepik.es/>

Pensemos S.A. (2024). *Suite Visión Empresarial*. Obtenido de <https://sistemaintegradogestion.cancilleria.gov.co/suiteve/base/client?soa=4>