

REPORTE DE INDICADORES DE GESTIÓN 2014

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	META	REPORTE	RANGO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Cumplimiento objetivos de calidad (Objetivos estratégicos)	Eficacia	95%	98,70%	SATISFACTORIO
	Seguimiento en el reporte Compromisos-Comité directivo	Eficacia	100%	100%	SATISFACTORIO
COMUNICACIONES	Impacto en Medios de comunicación	Efectividad	60%	100%	SATISFACTORIO
	Nivel de consultas a la Página Web	Efectividad	25%	100%	SATISFACTORIO
	Grado de satisfacción comunicaciones	Eficacia	80%	100%	SATISFACTORIO
	Satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia a Connacionales	Efectividad	80%	66,70%	ACEPTABLE
	Realización de Comisiones Mixtas de Cooperación Técnica y Científica	Eficacia	95%	100%	SATISFACTORIO
	Realización de Comisiones Mixtas de cooperación técnica, científica, cultural y educativa (DIAC)	Eficacia	95%	100%	SATISFACTORIO

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	META	REPORTE	RANGO
DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR	Realización de Comisiones Mixtas Demarcadoras o Comisiones de Vecindad (DSTDF)	Eficacia	90%	100%	SATISFACTORIO
	Gestión para visitas y reuniones - (América)	Eficacia	90%	91,73%	SATISFACTORIO
	Gestión para visitas y reuniones - (Asia, África y Oceanía)	Eficacia	95%	99,90%	SATISFACTORIO
	Gestión para visitas y reuniones (Europa)	Eficacia	95%	99,20%	SATISFACTORIO
	Gestiones para la participación en reuniones internacionales estratégicas sobre DDHH y DIH	Eficacia	100%	100%	SATISFACTORIO
	Representación y apoyo estratégico en las reuniones de los Mecanismos de Concertación e Integración Regionales	Eficacia	95%	100%	SATISFACTORIO
	Porcentaje de Producto No Conforme en la expedición de visas	Eficacia	1,5%	0,78%	SATISFACTORIO
	Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas	Eficacia	85%	96%	SATISFACTORIO

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	META	REPORTE	RANGO
	Representación y/o apoyo estratégico en las reuniones y eventos de organismos multilaterales de carácter económico, social y ambiental	Eficacia	90%	100%	SATISFACTORIO
	Porcentaje de producto no conforme en la prestación de servicios protocolarios	Efectividad	2%	2,01%	ACEPTABLE
	Nivel de satisfacción de la comunidad colombiana en el exterior CNU	Eficacia	90%	93,80%	SATISFACTORIO
	Nivel de satisfacción de los servicios de Nacionalidad	Efectividad	92%	95,20%	SATISFACTORIO
	Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Diplomáticos y Oficiales	Eficacia	1%	0,63%	SATISFACTORIO
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA EXTERIOR	Nivel de ejecución financiera de los proyectos de inversión	Eficacia	95%	93,20%	ACEPTABLE
	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción - procesos DP y SE	Eficacia	90%	98,90%	SATISFACTORIO
	Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Norte	Eficacia	1%	0,23%	SATISFACTORIO

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	META	REPORTE	RANGO
SERVICIO AL CIUDADANO	Satisfacción de usuarios - Sede Norte	Efectividad	93%	99%	SATISFACTORIO
	Porcentaje de Producto no Conforme Pasaportes Sede Chapinero	Eficacia	1%	0,32%	SATISFACTORIO
	Satisfacción de usuarios - Sede Chapinero	Efectividad	93%	98%	SATISFACTORIO
	Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Apostilla	Eficiencia	1%	0,13%	SATISFACTORIO
	Porcentaje de Producto no Conforme en la expedición de Legalización	Eficiencia	1%	0,13%	SATISFACTORIO
	Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización	Efectividad	94%	97%	SATISFACTORIO
	Nivel de servicio atención correos electrónicos	Eficiencia	95%	99,30%	SATISFACTORIO
	Eficiencia en la respuesta de las Quejas	Eficiencia	90%	88%	ACEPTABLE
	Eficiencia en la respuesta de los Reclamos	Eficiencia	90%	95,60%	SATISFACTORIO

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	META	REPORTE	RANGO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cobertura de actividades de capacitación	Efectividad	90%	99,10%	SATISFACTORIO
	Evaluación de las actividades de Bienestar	Efectividad	4,5	4,61%	SATISFACTORIO
	Cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	80%	100%	SATISFACTORIO
	Cubrimiento de la formación y capacitación de los funcionarios CD	Eficacia	100%	100%	SATISFACTORIO
	Cumplimiento de actividad Disciplinaria	Eficacia	85%	88,23%	SATISFACTORIO
	Cumplimiento del plan de gestión ambiental	Eficacia	90%	80%	ACEPTABLE
	Evaluación de las actividades de capacitación	Efectividad	4,5	4,63%	SATISFACTORIO
	Cobertura de Actividades de Bienestar	Efectividad	90%	90,90%	SATISFACTORIO
GESTIÓN FINANCIERA	Cuentas pagadas y obligadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Eficiencia	95%	100%	SATISFACTORIO

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	META	REPORTE	RANGO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento	Eficacia	95%	99,80%	SATISFACTORIO
	Reducción del consumo de papel	Eficiencia	-5%	-15,60%	SATISFACTORIO
	Despacho de Pasaportes	Eficacia	95%	100%	SATISFACTORIO
	Legalización de compras de bienes en el exterior	Eficacia	95%	95,40%	SATISFACTORIO
	Actualización de inventarios de planta interna en el sistema	Eficiencia	95%	86,90%	ACEPTABLE
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Oficinas de Colombia)	Eficacia	99%	99,60%	SATISFACTORIO
	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Para el ciudadano)	Eficacia	99%	99,90%	SATISFACTORIO
	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Misiones y Oficinas Consulares)	Eficacia	99%	99,60%	SATISFACTORIO
GESTIÓN CONTRACTUAL	Satisfacción del usuario del servicio de la gestión contractual	Efectividad	95%	100%	SATISFACTORIO

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	META	REPORTE	RANGO
GESTIÓN DOCUMENTAL	Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG	Eficacia	90%	86,20%	ACEPTABLE
	Eficacia en la entrega de correspondencia	Eficacia	99%	97,40%	ACEPTABLE
	Eficiencia en el prestamo de documentos	Eficiencia	90%	99,70%	SATISFACTORIO
APOYO JURÍDICO	Terminación de procesos	Eficacia	10%	7,59%	ACEPTABLE
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SIG	Cumplimiento del programa anual de auditorias internas	Eficacia	98%	100%	SATISFACTORIO
MEJORA CONTINUA	Efectividad de las acciones cerradas en el Plan de Mejoramiento por procesos	Efectividad	85%	96,07%	SATISFACTORIO
	Seguimiento a los procesos	Eficacia	80%	92,90%	SATISFACTORIO
	Seguimiento al mapa de Riesgos por Procesos	Eficacia	90%	100%	SATISFACTORIO

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	META	REPORTE	RANGO
---------	----------------------	------	------	---------	-------

La información contenida en este documento es de carácter privado conforme a lo previsto en la Constitución y en la Ley 1273 del 5 de Enero de 2009, y no compromete la responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores. Ningún contenido de este documento puede ser copiado, reproducido, recopilado, cargado, publicado, transmitido, distribuido, o utilizado sin el consentimiento previo del Ministerio por escrito. Los contenidos están protegidos por derechos de autor y cualquier uso no autorizado, así como el incumplimiento de los términos, condiciones o avisos, pueden violar la normatividad nacional vigente al respecto.