

# Resultados Furag 2018 - 2021



El progreso  
es de todos

Mincomercio

**Variables comunes**  
**Relación con el Ciudadano**  
**Requerimientos de información**  
**institucional**

# Contenido



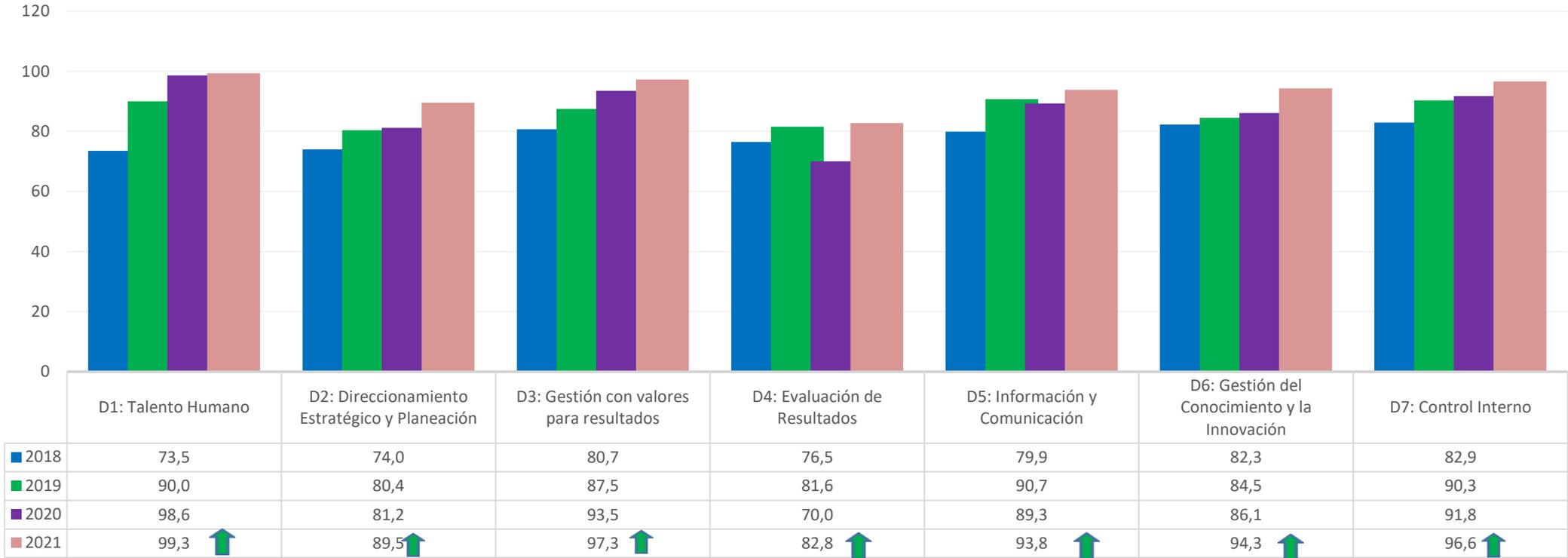
01. Índice de Desempeño Institucional Mincit 2018 - 2021
02. Desempeño por Dimensiones MIPG
03. Desempeño General de las Políticas MIPG
04. Desempeño Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
05. Desempeño Políticas de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana
06. Desempeño Política de Seguimiento y evaluación del Desempeño Institucional
07. Indicaciones Generales

## 1. Índice de Desempeño Institucional Mincit 2018 - 2021

Año	Calificación Índice de Desempeño Institucional
2018	80,9
2019	88,4
2020	92,5
2021	96,9 

El índice de Desempeño Institucional del Ministerio para la vigencia 2021, se incrementó en 4,4 puntos frente al resultado de la vigencia 2020.

# 2. Desempeño dimensiones MIPG 2018 - 2021



■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021

### 3. Desempeño por Políticas MIPG 2018 - 2021

Dimensión	Política	2018	2019	2020	2021	
1. Talento Humano	Gestión Estratégica del Talento Humano	71,1	96,2	98,4	99,3 ↑	
	Integridad	78,7	76,3	95,4	97,2 ↑	
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	Planeación Institucional	73,9	80,7	80,9	88,6 ↑	
	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	69,5	69,2	74,7	69,3 ↓	
3. Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	80,7	79,0	90,0	89,5 ↓	
	Gobierno Digital	83,8	92,1	84,7	97,8 ↑	
	Seguridad Digital	89,4	90,9	98,3	99,2 ↑	
	Defensa Jurídica	66,1	77,8	87,7	87,3 ↓	
	Mejora Normativa	-	79,1	79,4	81,4 ↑	
	Servicio al Ciudadano (*)	73,4	74,8	90,0	95,9 ↑	
	Racionalización de Trámites(*)	70,4	81,9	90,7	87,6 ↓	
	Participación ciudadana en la Gestión Pública – Rendición de Cuentas(*)	79,2	88,6	80,6	88,6 ↑	
	4. Evaluación de Resultados	Seguimiento y evaluación del Desempeño Institucional	76,5	81,6	70,0	82,8 ↑
	5. Información y comunicación	Gestión Documental	75,3	91,8	81,1	83,7 ↑
Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción		78,9	88,5	88,3	93,4 ↑	
Gestión de la Información Estadística		-	76,2	88,7	95,4 ↑	
6. Gestión del Conocimiento y la Innovación	Gestión del Conocimiento y la Innovación	82,3	84,5	86,1	94,3 ↑	
7. Control Interno	Control Interno	82,9	90,3	91,8	96,6 ↑	

(\*) Gestión con Valores – Relación Estado Ciudadano

4. Política de Transparencia y Acceso a la Información	2018	2019	2020	2021
(I29) Formulación y Seguimiento al Plan Anticorrupción	66,1	73,7	80,8	76,8 ↓
(I30) Promoción de la Transparencia, la Integridad y la Lucha Contra la Corrupción	79,9	65,1	95,6	93,0 ↓
(I31) Gestión de Riesgos de Corrupción	83,8	76,6	81,8	80,8 ↓
(I32) Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública	71,4	90,6	86,2	91,6 ↑
(I33) Divulgación proactiva de la información	74,4	93,5	94,4	94,4 ↔
(I34) Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía	85,8	68,7	81,0	89,5 ↑
(I35) Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento (*)	65,9	81,7	74,0	75,6 ↑
(I36) Lineamientos para el manejo y la seguridad de la información pública implementados	75,8	93,2	90,5	91,1 ↑
(I37) Institucionalización efectiva de la Política de Transparencia y acceso a la información pública	76,5	83,3	77,9	85,6 ↑
(I38) Gestión documental para el acceso a la información pública implementada	72,4	94,7	77,5	81,6 ↑
(I40) Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados	80,8	66,5	98,3	96,8 ↓

(\*) Mide la capacidad de la entidad pública de orientar acciones para el acceso a la información pública desde la perspectiva de la transparencia pasiva que corresponde al derecho de cada persona a solicitar y recibir información de las instituciones del Estado, y su relación con los procesos de atención al ciudadano.

## 5. Políticas de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana

(I99) Planeación estratégica del servicio al ciudadano	(I100) Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	(I101) Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	(I102) Conocimiento al servicio del ciudadano	(I103) Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana
87,4 – 85,3 ↓	91,8 -91,9 ↑	92,1 – 96,7 ↑	91,2 -86,6 ↓	69,6 – 80,3 ↑
<b>Política de Participación Ciudadana</b>				
Índice	2018	2019	2020	2021
(I52) Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	77,0	81,1	74,0	81,0 ↑
(I53) Grado involucramiento de ciudadanos y grupos de interés	73,5	67,4	82,3	79,1 ↓
(I54) Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública	82,4	87,8	86,0	90,1 ↑
(I55) Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional	77,7	79,6	76,9	86,6 ↑
(I56) Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública	85,8	88,3	80,1	86,6 ↑
(I57) Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente	74,5	81,4	79,8	78,6 ↓
(I58) Información basada en resultados de gestión y en avance en garantía de derechos	77,2	88,6	86,0	87,7 ↑
(I59) Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios	72,1	81,8	<b>70,3</b>	82,1 ↑
(I60) Responsabilidad por resultados	76,9	84,7	<b>61,8 (*)</b>	75,0 ↑

(\*) **Responsabilidad:** responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. Este elemento supone, además, la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión no sea satisfactoria.

## Definiciones Índices – Participación Ciudadana

(I52) Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación: Mide la capacidad de la entidad pública de elaborar el diagnóstico, diseñar la estrategia, ejecutar y evaluar la gestión adelantada para promover la participación ciudadana articulada con el direccionamiento estratégico y la planeación institucional.

(I53) Grado involucramiento de ciudadanos y grupos de interés: Mide la capacidad de la entidad pública de incluir amplios y diversos grupos de interés, organizaciones y ciudadanos, representativos de diversas poblaciones, sectores y territorios en los procesos de participación ciudadana

(I54) Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública: Mide la capacidad de la entidad pública de contar con diseños institucionales que involucran efectivamente a los ciudadanos y grupos de interés de acuerdo con su caracterización en: 1. Identificación y diagnóstico de problemáticas y necesidades de grupos de valor. 2. Formulación de planes, programas, políticas y normatividad, 3. Coproducción de servicios, codiseño e innovación, solución de problemas, 4. Seguimiento y ejecución, 5. Control y Rendición de Cuentas.

(I55) Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional: Mide la capacidad de la entidad pública de valorar la incidencia de la ciudadanía, organizaciones y grupos de interés en las decisiones y gestión institucional.

(I56) Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública: Mide la capacidad de la entidad pública de avanzar en la estrategia anual de rendición de cuentas, en la formulación de acciones para informar en lenguaje claro la gestión, los resultados institucionales y la garantía de los derechos, asegurando la realización de espacios para el diálogo con grupos de interés y asumiendo la responsabilidad institucional basada en los aportes ciudadanos.

(I57) Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente: Mide la capacidad de la entidad pública de formular, implementar y evaluar la estrategia de rendición de cuentas.

(I58) Información basada en resultados de gestión y en avance en garantía de derechos: Mide la capacidad de la entidad pública de disposición, exposición y difusión de datos, estadísticas, documentos, informes, entre otros, en lenguaje claro sobre los resultados, avances en la gestión y la garantía de derechos, durante todo el ciclo de la gestión pública de acuerdo con los intereses de los ciudadanos y sus organizaciones, a través de canales adecuados.

(I59) Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios: Mide la capacidad de la entidad pública de hacer varios eventos públicos de interlocución presenciales, apoyados en canales virtuales, para escuchar e intercambiar opiniones, evaluaciones y recomendaciones sobre los resultados y avances de la gestión institucional, así como sobre la garantía de derechos.

(I60) Responsabilidad por resultados: Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. Este elemento supone, además, la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión no sea satisfactoria.

## 6. Política de Seguimiento y evaluación del Desempeño Institucional

Índice	2018	2019	2020	2021
(I61) Mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación	72,1	81,7	81,7	82,8 ↑
(I62) Documentación del seguimiento y la evaluación	77,5	65,7	66,6	68,0 ↑
(I63) Enfoque en la satisfacción ciudadana	66,7	79,9	58,5	73,3 ↑
(I64) Mejoramiento continuo	67,8	69,3	67,7	75,4 ↑

### DEFINICIONES

#### Índice

(I61) Mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación: Mide la capacidad de la entidad pública de utilizar indicadores o cualquier otro mecanismo que le permita verificar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos y el logro de los resultados.

(I62) Documentación del seguimiento y la evaluación: Mide la capacidad de la entidad pública de concretar ejercicios de seguimiento y evaluación de gestión y resultados en documentos claros, disponibles y útiles para la elaboración de informes de gestión internos y externos, la rendición de cuentas a la ciudadanía o futuros ejercicios de planeación institucional.

(I63) Enfoque en la satisfacción ciudadana: Mide la capacidad de la entidad pública de evaluar la satisfacción (percepción) ciudadana frente a los servicios prestados o si es posible a la gestión institucional.

(I64) Mejoramiento continuo: Mide la capacidad de la entidad pública utilizar los resultados de los ejercicios de evaluación institucional y de la gestión del riesgo, como insumos para identificar oportunidades de mejora, aprendizaje e innovación.

## 8. Indicaciones Generales

- Presentar planes de Mejora, respecto a correcciones o redefiniciones de planes, proyectos o programas, resultado del proceso de interacción con la ciudadanía y contar con las evidencias.
- Es importante en el reporte de evidencias relacionar las sesiones con nuestros grupos de valor enfocados a considerar sus necesidades y construir alternativas conjuntas que satisfagan sus requerimientos. Así como el seguimiento y rendición de cuentas – resultados.
- Continuar con la implementación de la herramienta tecnológica que permita el seguimiento a los espacios de participación ciudadana. – Oficina de Sistemas de Información.

# Gracias

Grupo de Relación con el Ciudadano  
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo



El progreso  
es de todos

Mincomercio

