

# COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Cuarta Sesión 2020



**El progreso  
es de todos**

**Mincomercio**

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

29 de octubre de 2020

01. Esquema de Publicación de Información, contenido en el Artículo 2.1.1.5.3.1, de la Ley 1712 de 2014
02. Revisión de la Dirección
03. Actualización del Manual Operativo del SIG
04. Modificación Plan de Bienestar Social 2020
05. Varios

# 01. Esquema de Publicación de Información

# Instrumentos de gestión de información pública

Los *Instrumentos de Gestión de Información Pública* son una de las principales disposiciones que introduce la **Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional** (Ley 1712 de 2014), que tiene como objetivo **regular el derecho de acceso a la información pública**, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las **excepciones** a la publicidad de información.

Uno de los instrumentos que dispone la Ley 1712 para cumplir su función es el **Esquema de Publicación de Información**, que relaciona la información que la entidad publica en su página web.

# Instrumentos de gestión de información pública

El *Esquema de Publicación de Información*, consignado en el Artículo 2.1.1.5.3.1, de la Ley 1712 es el instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.

El Grupo Comunicaciones, en su labor de administración de la página web, ejecutó la tarea de creación del Esquema, consignando en él la totalidad de las publicaciones de la página web, esto es 2.247 registros, cada uno de los cuales cuenta con los siguientes elementos:

# Instrumentos de gestión de información pública

- Nombre o título de la información
- Idioma
- Medio de conservación y/o soporte
- Formato
- Fecha de generación de contenido
- Frecuencia de actualización
- Lugar de consulta (link de publicación)
- Nombre del responsable de la producción de la información
- Nombre del responsable de la publicación/información
- Fecha de última actualización

**Solicitud al  
CIGD: Aprobar  
el esquema de  
publicación**

# 02. Revisión de la Dirección

## 2.1 Estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección anteriores

# Actividades de revisión por la dirección anteriores

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	ESTADO
1	Plan de Choque uso de energía	Responsable Sistema Gestión Ambiental	30/04/2020	Cumplida
2	Coordinar mesas de trabajo con la Oficina de Planeación para el subsistema de Empresa Familiarmente Responsable	Grupo de Talento Humano	30/07/2020	Cumplida

**Nota:** Para el Sistema de Gestión Empresa Familiarmente Responsable – efr, esta es la primera revisión por la dirección, por tal razón no cuenta con actividades anteriores.

## 2.2 Revisión Política y Objetivos del SIG

# Ajuste a la Política del SIG

## MODIFICACIONES:

- Se incluye la intención del Sistema efr
- SST - Se cambia la palabra lesiones y se incluye peligros

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, como entidad que lidera el desarrollo económico y el crecimiento empresarial, impulsa el comercio exterior y la inversión extranjera y fomenta el turismo para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y generar equidad en el país, se compromete a:

Asegurar la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la ciudadanía, en el marco de una cultura del cuidado, contribuyendo **al equilibrio de la vida personal, familiar y laboral de los servidores**, a la protección de la seguridad y salud de colaboradores y partes interesadas, previniendo **la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, mediante la gestión de los peligros**, la preservación del ambiente, la prevención de la contaminación y el uso sostenible de los recursos naturales y la salvaguarda de la información institucional, implementando los mecanismos y controles adecuados para garantizar su confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad, con el fin de mantener la continuidad de las operaciones del Ministerio y dar cumplimiento a los requisitos aplicables a la entidad, mediante el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión- SIG.

Solicitud al CIGD: Aprobar el cambio

# Cambio e inclusión en los Objetivos del SIG

## MODIFICACIONES:

- Se incluyen los objetivos e indicadores del Sistema de Gestión efr.
- Se modifican los objetivos del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

SISTEMA DE GESTIÓN	OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS	INDICADORES QUE MIDEN LOS OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
Seguridad y Salud en el Trabajo	Proteger la salud en el trabajo y fomentar la seguridad de todos los colaboradores.	Ejecución del Plan Anual de Trabajo	Grupo de Talento Humano
	Cumplir la normatividad vigente aplicable frente a los estándares mínimos legales.	Autoevaluación SST	Grupo de Talento Humano
Modelo Empresa Familiarmente Responsable - efr	Generar un cambio en la cultura organizacional	Índice de Empresa Familiarmente Responsable	Grupo de Talento Humano
	Promover un estilo de liderazgo transformacional al interior de la Entidad		

\* Los objetivos e indicadores de los demás sistemas de gestión se revisaron y se encuentran adecuados.

**Solicitud al CIGD: Aprobar el cambio**

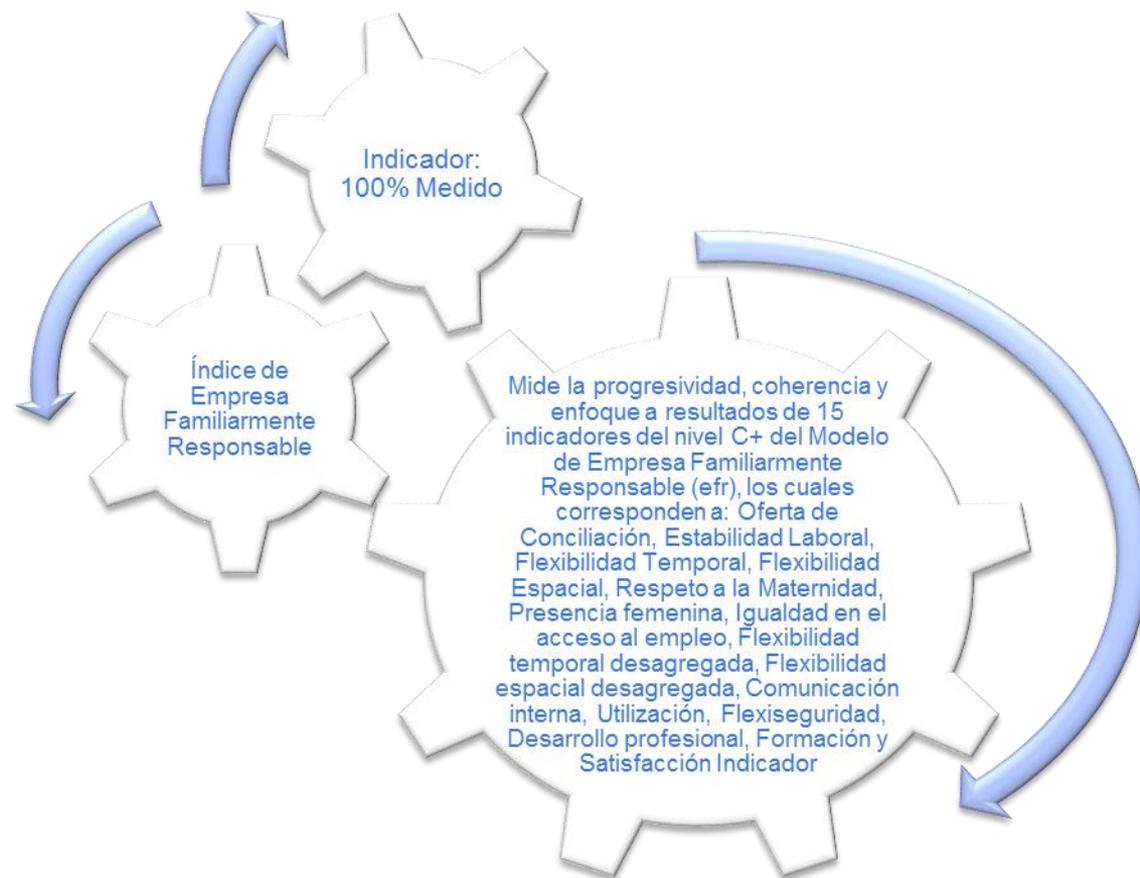
## 2.3 Información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema Integrado de Gestión

**a.** El grado en el que se han logrado los objetivos del SIG

# Avance acumulado - periodo enero a septiembre 2020

SISTEMA DE GESTIÓN	OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS	INDICADORES QUE MIDEN LOS OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS	Avance 2020	% Cumplimiento Objetivo SIG *
<b>Ambiental</b>	- Mejorar y fortalecer la implementación de buenas prácticas ambientales	Desempeño Ambiental	100%	<b>92%</b>
	- Identificar, evaluar, prevenir, minimizar y controlar los impactos y aspectos ambientales generados por la Entidad	Compras públicas sostenibles	84%	
<b>Calidad</b>	- Mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios y la ciudadanía	Porcentaje de PQRSD contestadas oportunamente	101%	<b>86%</b>
		Satisfacción del usuario	119%	
	- Contribuir al desarrollo económico y social del país en el sector comercio, industria y turismo	Porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico Sectorial 2019- 2022	56%	
	- Mejorar permanentemente el desempeño de los procesos y la gestión eficiente de los recursos de la entidad	Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad - SGC	55%	
	- Evitar la materialización de los riesgos asociados a los procesos de la Entidad	Riesgos identificados y gestionados en la Entidad	100%	
<b>Seguridad y Privacidad de la Información</b>	- Definir las directrices y políticas de seguridad y privacidad con el fin de salvaguardar los activos de información y protección de los datos personales en los procesos del Ministerio	Porcentaje de implementación del Plan de seguridad y privacidad de la información	60%	<b>60%</b>
	- Evaluar el nivel de madurez y de eficacia de la gestión de la seguridad y privacidad de la información			
	- Promover el manejo responsable de los activos de información de la Entidad			
<b>Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles en los lugares de trabajo, minimizando la ocurrencia de accidentes generados por caídas y golpes preservando la seguridad de los colaboradores y partes interesadas	Autoevaluación SST	92%	<b>96%</b>
	- Evaluar y vigilar las condiciones de salud y trabajo de los colaboradores, controlando las enfermedades con mayor prevalencia relacionadas con: alteración visual, osteomuscular, cardiovascular y psicosocial			
	- Mejorar y promover ambientes de trabajos seguros y saludables, manteniendo una cultura de responsabilidad frente al autocuidado	Acciones correctivas SST	100%	
				<b>84%</b>

# Objetivo e indicador del sistema de gestión efr



**b.** Desempeño de los  
procesos del MinCIT

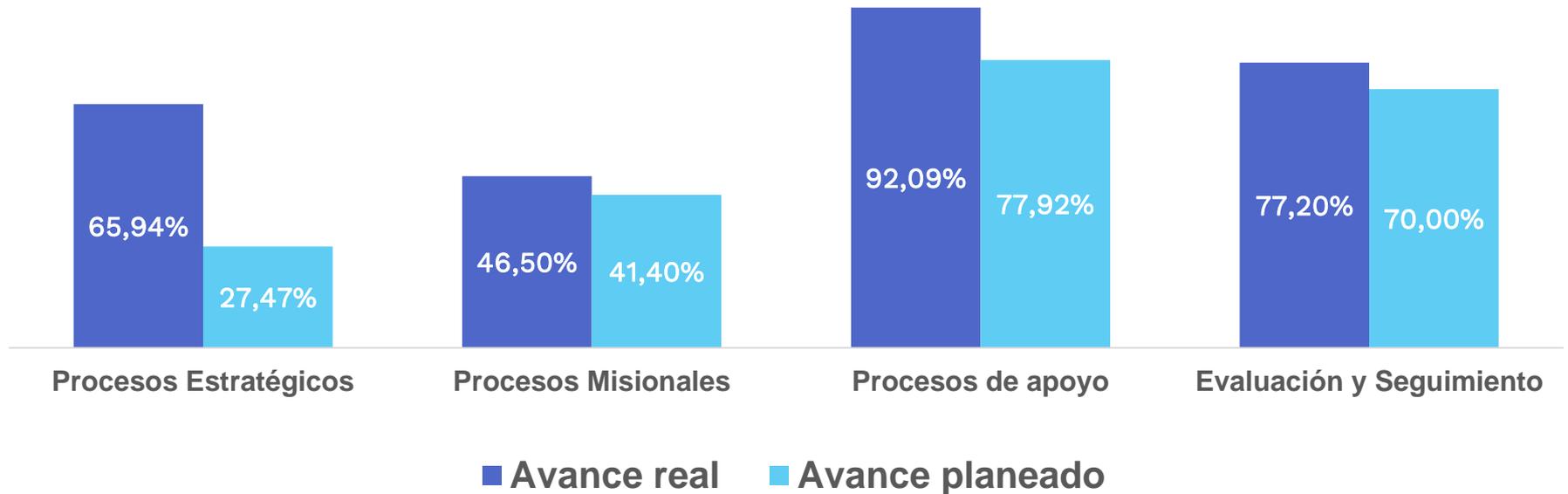
# Avance Anual por tipo de proceso

Porcentaje total

55,21%

131

INDICADORES



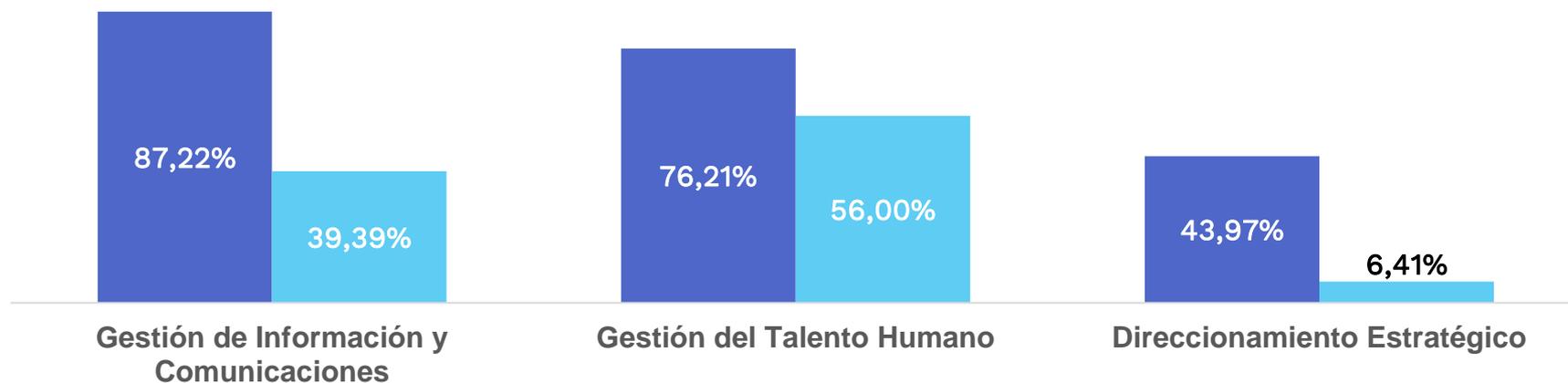
# Avance Anual de Proceso Estratégicos

Porcentaje total

65,94%

29

INDICADORES



■ Avance real ■ Avance planeado

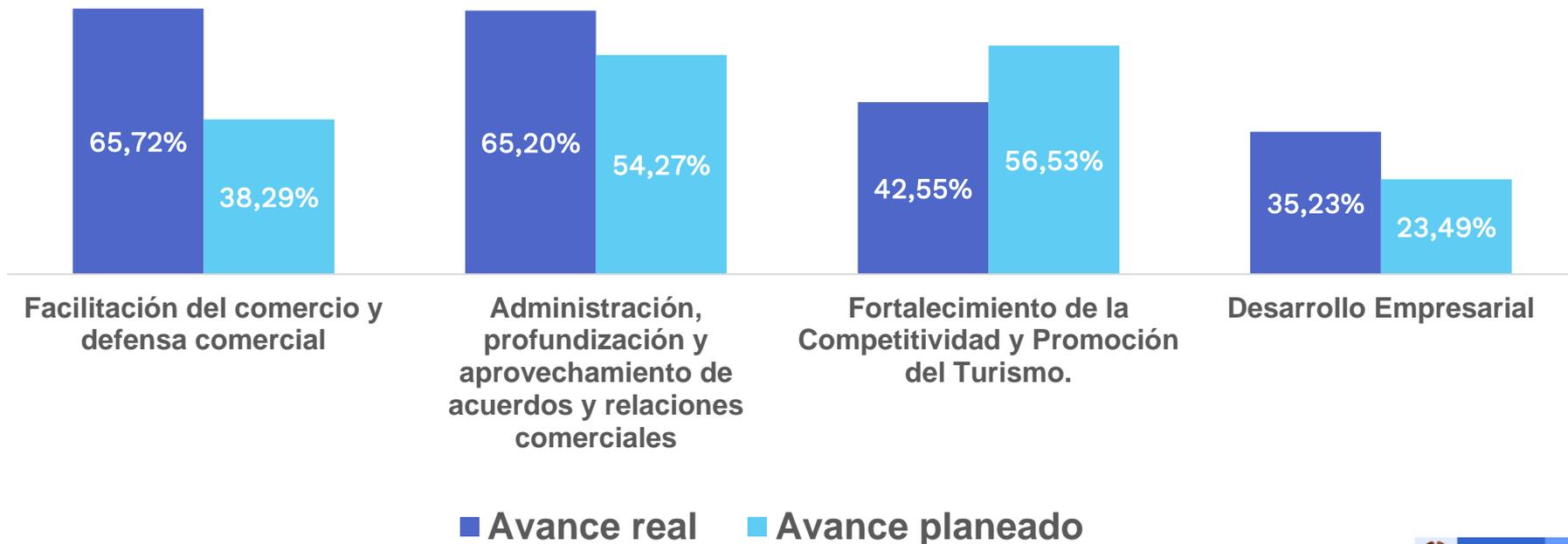
# Avance Anual de Proceso Misionales

Porcentaje total

46,50%

89

INDICADORES



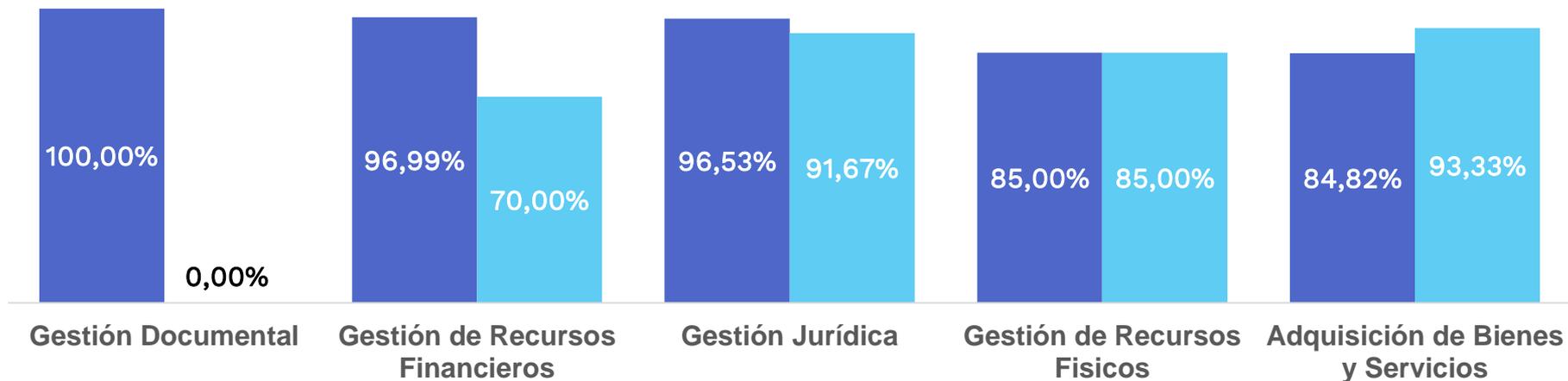
# Avance Anual de Procesos de Apoyo

Porcentaje total

92,09%

12

INDICADORES



■ Avance real   ■ Avance planeado

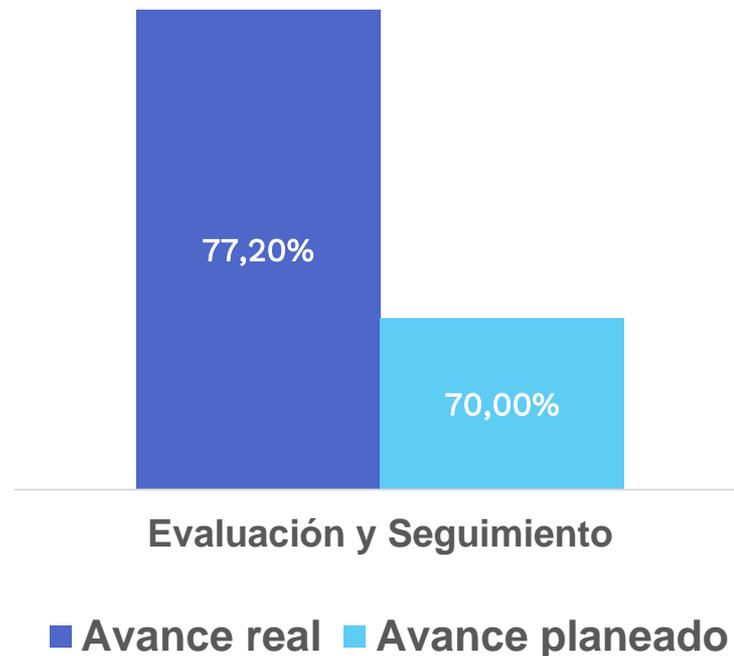
# Avance Anual de Proceso de Evaluación y Seguimiento

Porcentaje total

77,20%

1

INDICADOR



# C. Resultados de seguimientos e indicadores específicos de los Sistemas de Gestión

# 1. Sistema de Gestión Empresa Familiarmente Responsable

## Utilización

- Calidad en el empleo 97%
- Flexibilidad temporal y espacial 98%
- Apoyo a la familia 90%
- Desarrollo Personal y Profesional 86%
- Igualdad de Oportunidades 75%
- Liderazgo y estilo de dirección 81%

## Satisfacción

- Calidad en el empleo 93%
- Flexibilidad Temporal y Espacial 90%
- Apoyo a la Familia 82%
- Desarrollo Personal y Profesional 66%
- Igualdad de Oportunidades 70%
- Liderazgo y Estilos de Dirección 64%

## Clima Laboral

- 89%

## Rotación no deseada

- 10%

## Inversión

- 20%

## 2. Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información

Indicadores SPI		Activos SPI	Riesgos y Tratamiento	Eventos de Seguridad de la Información	Incidentes de Seguridad de la Información	Estrategia Capacitación, Comunicación Y Sensibilización			
							Capacitación	Comunicación	Sensibilización
		2019	980	4 riesgos 5 controles	2	135	2	3	7
2020	1348	5 riesgos	3	121	2	2	9		

d. Desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

# Resultados 2020

Cumplimiento de Requisitos Mínimos

92%

\*Corte: 30/07/2020

Revisión de la Política

Junio del 2020

Actividades ejecutadas Plan de Trabajo Anual.

85%

\*Corte: 30/09/2020

Asignación de Recursos

\$123.153.087

\*Responsable del Sistema SST  
\*Elementos Ocupacionales  
\*Elementos de Ergonomía  
\*Dotación de Botiquines  
\*Dotación de Brigada  
\*EPI de Inocuidad  
\*Pruebas Covid-19

Ejecución del Presupuesto

63%

Se encuentra en proceso de adjudicación  
\*Elementos de Ergonomía  
\*Dotación de Botiquines  
\*Dotación de Brigada  
-en proceso de adjudicación los elementos médicos periódicos  
\*Corte: 30/09/2020

Reporte e investigación de Accidentes de Trabajo

100%

# 2019

86%

\*Corte: 18/12/2019

Agosto de 2019

98%

\*Corte: 31/12/2019

\*Corte: 31/12/2019

\$121.382.734

\*Responsable del Sistema SST.  
\*Elementos Ocupacionales  
\*Elementos de Ergonomía  
\*Dotación de Botiquines  
\*Dotación de Brigada

90%

Se encuentra en proceso de adjudicación  
\*Elementos de Ergonomía  
\*Dotación de Botiquines  
\*Dotación de Brigada  
\*Corte: 31/12/2019

100%

# 2020

Plan de Emergencias - Simulacro

se realizó la inscripción para el simulacro Nacional.  
Fecha: 22 de octubre 2020

Identificación de Requisitos Legales

100%

Acciones Correctivas, preventivas y/o oportunidades de mejora

2/2

100%

Cierre de las NC vigencia 2020

Copasst

Resolución 2244 de 2017  
Apoyo Técnico en las reuniones  
12 mensuales  
100% Integrantes Capacitados

Comité de Convivencia

Resolución 2351 de 2017

# 2019

\*En total en los dos edificios se evacuaron 387 personas: 233 mujeres y 154 hombres, en un tiempo total : 9 minutos y 8 segundos.



100%

4/4

100%

Cierre de las NC vigencia 2019

Copasst

Resolución 2293 de 2019  
Apoyo Técnico en las reuniones  
9 mensuales  
50% Integrantes Capacitados

\*Corte: 30/09/2020

Comité de Convivencia

Resolución 0902 de 2020  
capacitación de funciones y responsabilidades  
capacitación de resolución de conflictos

**2020****2019****Indicadores 2020****2019****PVE DME**

Tele Inspecciones de puesto de trabajo	14
Pausas Activas (horas)	44
Participantes Pausas Activas /periodo Personal capacitado( colaboradores)	534 125



Inspecciones de puesto de trabajo	144
Pausas Activas (horas)	126
Participantes Pausas Activas /jornada	244

**PVE Psicolaboral**

Talleres de intervención	9
Población intervenida	302
Intervención individual	15



Talleres de intervención	29
Población intervenida	368

**PVE Cardiovascular**

Talleres de Nutrición	3
Clases Kick boxing, zumba, rumba, yoga	6
Taller de alimentación saludable población intervenida	2 121
Total de asistencias	322

**PVE Biológico**

Actividades Programadas	44
Actividades realizadas	30
Población Intervenida	720

**PVE Visual**

Talleres de intervención	2
Población intervenida	30

**PGR Vial**

Talleres de intervención	2
Población intervenida	104

**PVE Auditivo**

Talleres de intervención	2
Población intervenida	45

**Capacitación**

ARL Positiva	306
Plan de Capacitaciones MinCIT	1672

**Severidad de AT****1.1 días de incapacidad por AT.****Prevalencia de EL****3**

Por cada 100.000 trabajadores existen 0.000022 caso nuevos de enfermedad laboral en el periodo 2018-2019.

**Frecuencia de Accidentes****-79 %**

AT Reportados 2020: 4

En el transcurso del 2020 se han tenido 4 Accidentes de Trabajo, 2 de ellos en el mes de Febrero, la baja frecuencia de la Accidentalidad se debe en parte al Trabajo en Casa debido al mes de Marzo y a las medidas de prevención y promoción por parte del Equipo STI

**Incidencia de EL****0**

Por cada 100.000 trabajadores del sector existen 0 casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo de Enero 2020 a Septiembre del 2020.

**Ausentismo****529 días perdidos por causa medica.**

El ausentismo es variable pero se tiene un aumento significativo en el mes de septiembre debido a los cambios climáticos y los picos respiratorios.

**AT. Mortales****0%****Severidad de AT****1.4 días de incapacidad por AT.****Prevalencia de EL****1**

Por cada 100.000 trabajadores existen 0.000022 caso nuevos de enfermedad laboral en el periodo 2018-2019.

**Frecuencia de Accidentes****99%**

AT Reportados 2018: 9  
AT Reportados 2019: 17

**Incidencia de EL****2**

Por cada 100.000 trabajadores del sector existen 0.000222 casos de enfermedad laboral en el periodo de Enero 2018 a Diciembre del 2019.

**Ausentismo****1680 días perdidos por causa medica.**

El ausentismo es variable pero se tiene un aumento significativo en el mes de septiembre debido a los cambios climáticos y los picos respiratorios.

**AT. Mortales****0%****El progreso es de todos****Mincomercio**

# GESTIÓN DEL CAMBIO

## Medidas de Contención MinCIT

Talento Humano / Seguridad y Salud en el Trabajo



## Resolución 0654 del 2020

### Caracterización



\*Corte: 30/09/2020

### Divulgación de protocolos

Talleres de intervención	9
Población intervenida	302



### Retorno responsable

Talleres de intervención	9
Población intervenida	302



## Cerco Epidemiológico COVID 19



Reportes	34
Caso laborales	0
Funcionarios	30
Contratistas	4

Total de pruebas	22
Positivas para Covid19	14
Negativo para Covid19	10

**Casos Graves 0**



El progreso es de todos

Mincomercio



El progreso es de todos

Mincomercio

e. Desempeño del Sistema  
de Gestión efr

# Avance implementación Subsistema efr

## Etapas efr



SUBSISTEMA DE GESTIÓN efr		
Actividades finalizadas	30	65%
Actividades en ejecución	9	20%
Actividades pendientes	7	15%
<b>Total actividades</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

f. Desempeño de los  
proveedores externos

# Desempeño proveedores / contratistas 2020



A partir de la vigencia 2020, los supervisores deberán diligenciar el Formato de Evaluación de Proveedores, una vez se termine el contrato, adjuntarlo al último informe de supervisión y subirlo a la plataforma SECOP II.



Esta obligación se encuentra dispuesta en la cláusula décimo novena de los contratos, según la cual: “...el supervisor, a la terminación del plazo de ejecución del contrato, deberá efectuar la calificación en el formato BS-FM-052.V0, que se encuentra en el Sistema Integrado de Gestión...”.



La medida aplica, igualmente, en el caso de cesión de contratos, caso en el cual, se evalúa al cedente e igualmente deberá quedar reflejada en el último informe de supervisión.

# Desempeño proveedores / contratistas 2020

## CONTRATOS VIGENCIA 2020

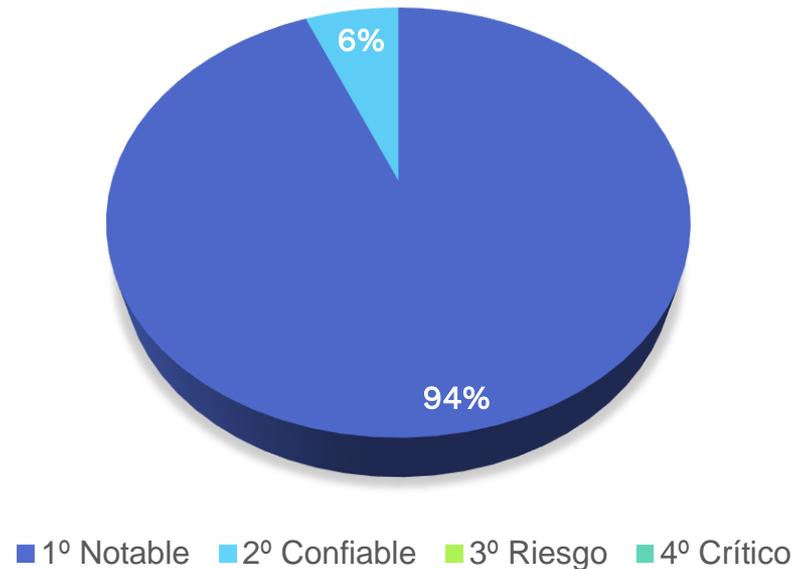
CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN	303
--	-----

CONTRATOS CEDIDOS	17
-------------------	----

CONTRATOS TERMINADOS ANTICIPADAMENTE	7
--------------------------------------	---

TOTAL EVALUACIONES RECIBIDAS	16
------------------------------	----

## EVALUACIONES CON CORTE 14 DE OCTUBRE DE 2020





Estado de las Acciones  
de Mejora

# Estado de las acciones de mejora\*

<b>ACCIÓN DE MEJORA ABIERTAS</b>	<b>Cantidad</b>
Acción Correctiva	15
Acción para abordar riesgos	15
Oportunidad de Mejora	3
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>			
	<b>Acción Correctiva</b>	<b>Acción para abordar riesgos</b>	<b>Oportunidad de Mejora</b>	<b>TOTAL</b>
Sistema de Gestión Ambiental	2		1	3
Sistema de Gestión de Calidad	4	14	1	19
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1		2
Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información.	8		1	9
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>33</b>

\*Información extraída de ISOLución. Corte de la información al 15 de octubre de 2020

# Distribución de las acciones de mejora por proceso:

PROCESOS	ACCIÓN DE MEJORA			TOTAL
	Acción Correctiva	Acción para abordar riesgos	Oportunidad de Mejora	
Adquisición de Bienes y Servicios		3		3
Desarrollo Empresarial	1			1
Direccionamiento Estratégico	2		1	3
Evaluación y Seguimiento	1			1
Facilitación del comercio y defensa comercial.		1		1
Fortalecimiento de la Competitividad y Promoción del Turismo.		4		4
Gestión de Información y Comunicaciones	4			4
Gestión de Recursos Financieros		1		1
Gestión del Talento Humano		1		1
Gestión Jurídica	1	4		5
Sistemas de Gestión	1			1
Subsistema de Gestión Ambiental	2		1	3
Subsistema de Gestión en la Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1		2
Subsistema de Seguridad y Privacidad de la Información.	2		1	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>33</b>

# Situación actual de las acciones de mejora por proceso:

SITUACIÓN ACTUAL ACCIONES MEJORA	Cantidad
Definir nuevas acciones, ya que las actuales no han sido eficaz	1
Ejecutaron las actividades, pendiente de seguimiento y cierre	3
En Implementación, dentro del tiempo	12
Fechas vencidas, pendiente de seguimiento	17
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

PROCESOS	SITUACIÓN ACTUAL ACCIONES MEJORA				TOTAL
	Definir nuevas acciones, ya que las actuales no han sido eficaz	Ejecutaron las actividades, pendiente de seguimiento y cierre	En Implementación, dentro del tiempo	Fechas vencidas, pendiente de seguimiento	
Adquisición de Bienes y Servicios		1	2		3
Desarrollo Empresarial				1	1
Direccionamiento Estratégico		1	2		3
Evaluación y Seguimiento				1	1
Facilitación del comercio y defensa comercial.				1	1
Fortalecimiento de la Competitividad y Promoción del Turismo.			4		4
Gestión de Información y Comunicaciones			2	2	4
Gestión de Recursos Financieros			1		1
Gestión del Talento Humano				1	1
Gestión Jurídica			1	4	5
Sistemas de Gestión				1	1
Subsistema de Gestión Ambiental	1			2	3
Subsistema de Gestión en la Seguridad y Salud en el Trabajo				2	2
Subsistema de Seguridad y Privacidad de la Información.		1		2	3
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>33</b>

**h.** Conformidad del servicio

# Reporte trámites “NO CONFORMES” a 30 de septiembre de 2020

PROCESO	CÓDIGO SUI (Sistema único de Información de Trámites)	TRÁMITES O SERVICIOS	ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DE LIBERACIÓN	TOTAL SNC A LA FECHA	% SNC	TOTAL REPORTADOS A LA FECHA EN SUI
FACILITACIÓN DEL COMERCIO Y DEFENSA COMERCIAL	(557)	Aprobación o modificación de Licencias de Importación.	Se reprocesan y se corrige el error	Comité de Importaciones	15	0,092%	16.186
	(581)+(583)	Registro de importación o modificación del registro de importación/Cancelación del registro de importación		Grupo Ventanilla Única de Comercio Exterior	29	0,045%	64.429

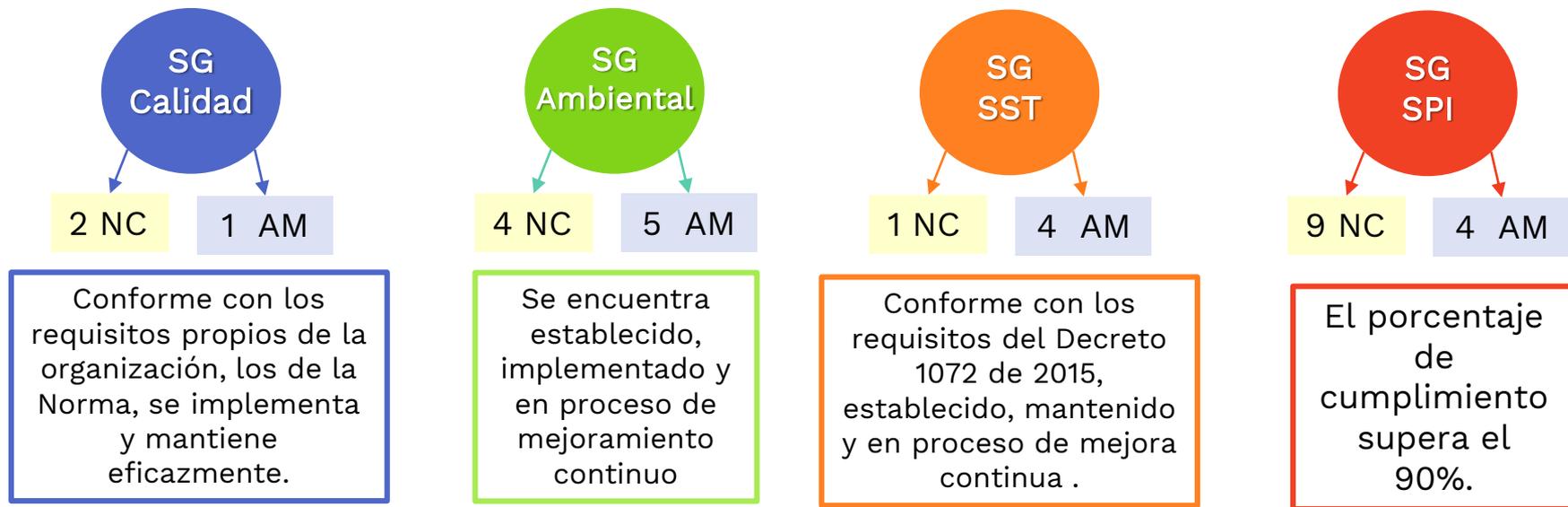
- El proceso que reportó servicio no conforme.
- Se recomienda fortalecer la identificación y reporte del servicio no conforme por parte de los procesos misionales.

# i. Resultado de las Auditorias Internas del SIG

# Auditoría interna al SIG

Realizada de 23 de septiembre al 05 de octubre de 2020

- Se auditaron los 14 procesos del Ministerio
- Se auditaron 4 sistemas de gestión, obteniendo los siguientes resultados:



Total: 16 No conformidades

Total: 14 Aspecto por Mejorar

# Auditoria interna al SGefr

Realizada el 26 de octubre de 2020

Se auditó el Sistema de gestión Empresa Familiarmente Responsable – efr, obteniendo los siguientes resultados:



El sistema efr del Ministerio de Comercio Industria y Turismo cumple con los requisitos establecidos en las normas efr 1000 -1 y 1000 -3 y sus documentos complementarios para presentar auditoria externa de certificación.

Lo que sigue:

Actividad	Responsable	Plazo
1. Documentar en ISOLución las no conformidades.	Of. Asesora de Planeación Sectorial	27/10/2020
2. Documentar la corrección, análisis de causas y acciones correctivas, en ISOLución	Responsable del proceso o líder del sistemas de gestión	10/11/2020
3. Implementar las correcciones y acciones correctivas. Realizar seguimiento en ISOLución	Responsable del proceso o líder del sistemas de gestión	Fecha de compromiso establecida

## 2.4 Información relativa a las partes interesadas

a. La satisfacción de las  
necesidades globales;  
resultado de las  
encuestas de  
satisfacción

# Actualización de la Encuesta de Satisfacción

- 1 • ¿Qué tan oportuno fue el servicio brindado por el Ministerio?
- 2 • ¿Cómo califica la calidad de la información recibida de parte del Ministerio?
- 3 • ¿En cuanto a la información recibida de parte del Ministerio, considera que la misma fue?
- 4 • ¿Cómo califica el acceso a los servicios del Ministerio?
- 5 • ¿En cuanto al trato recibido de parte del servidor público que lo atendió, se considera?
- 6 • **El acceso a las instalaciones físicas el Ministerio, se considera?** (Por favor contestar esta pregunta sí sólo si el acceso se hizo de manera física)

# Encuesta con el envío de las respuestas PQRS - Resultados Septiembre



2.350  
Encuestas  
enviadas



75  
Encuestas  
contestadas

## Resultados Septiembre 2020

93%

¿Qué tan oportuno fue el servicio brindado por el Ministerio?

97%

¿Cómo califica la calidad de la información recibida de parte del Ministerio?

97%

¿En cuanto a la información recibida de parte del Ministerio, considera que la misma fue?

93%

¿Cómo califica el acceso a los servicios del Ministerio?

96%

¿En cuanto al trato recibido de parte del servidor público que lo atendió, se considera?

No se midió

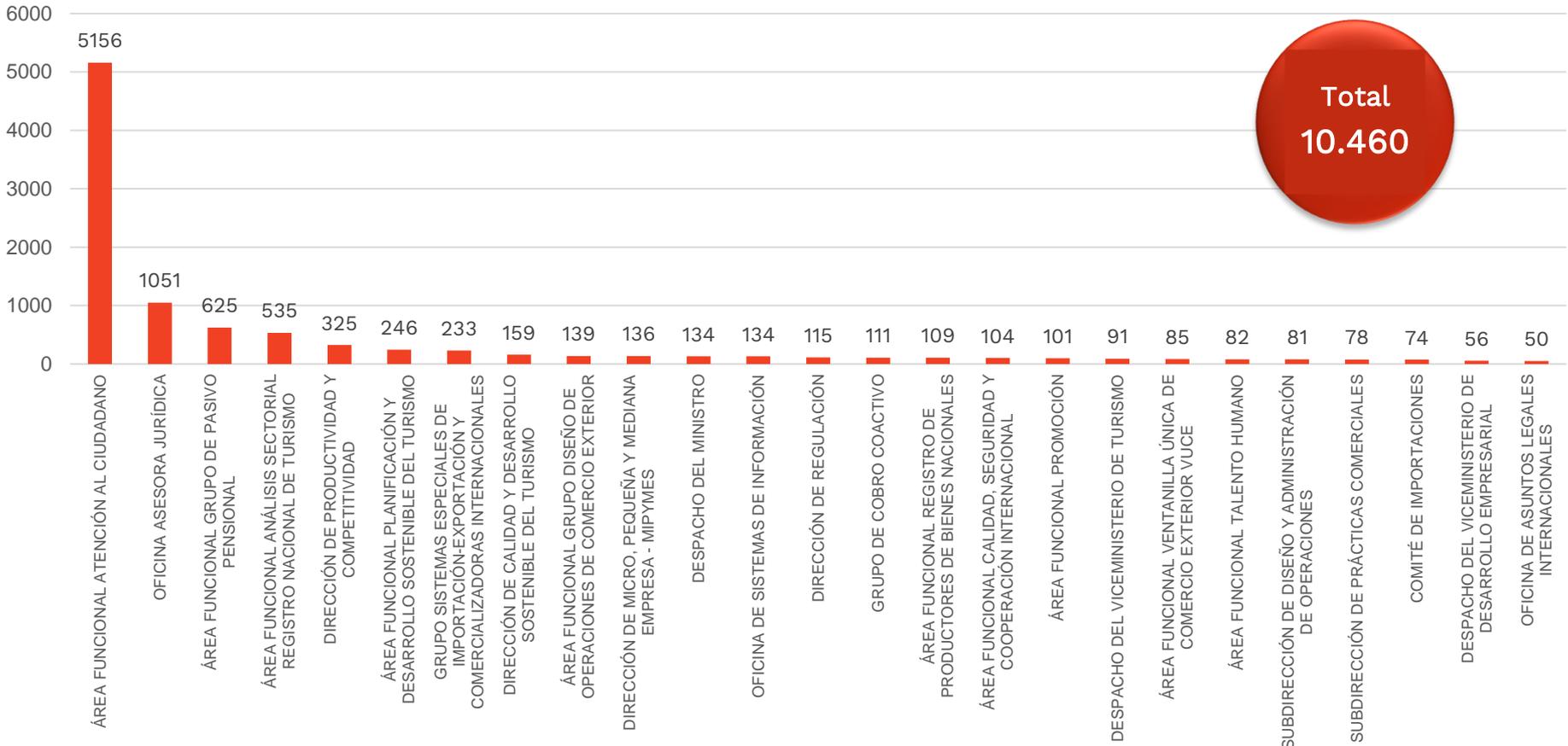
El acceso a las instalaciones físicas del Ministerio, se considera? (Por favor contestar esta pregunta sí sólo si el acceso se hizo de manera física)

**b.** Las quejas,  
reclamaciones y  
retroalimentación de las  
partes interesadas  
(PQRSD)

## Solicitudes recibidas por el canal formulario PQRSD e info@mincit.gov.co

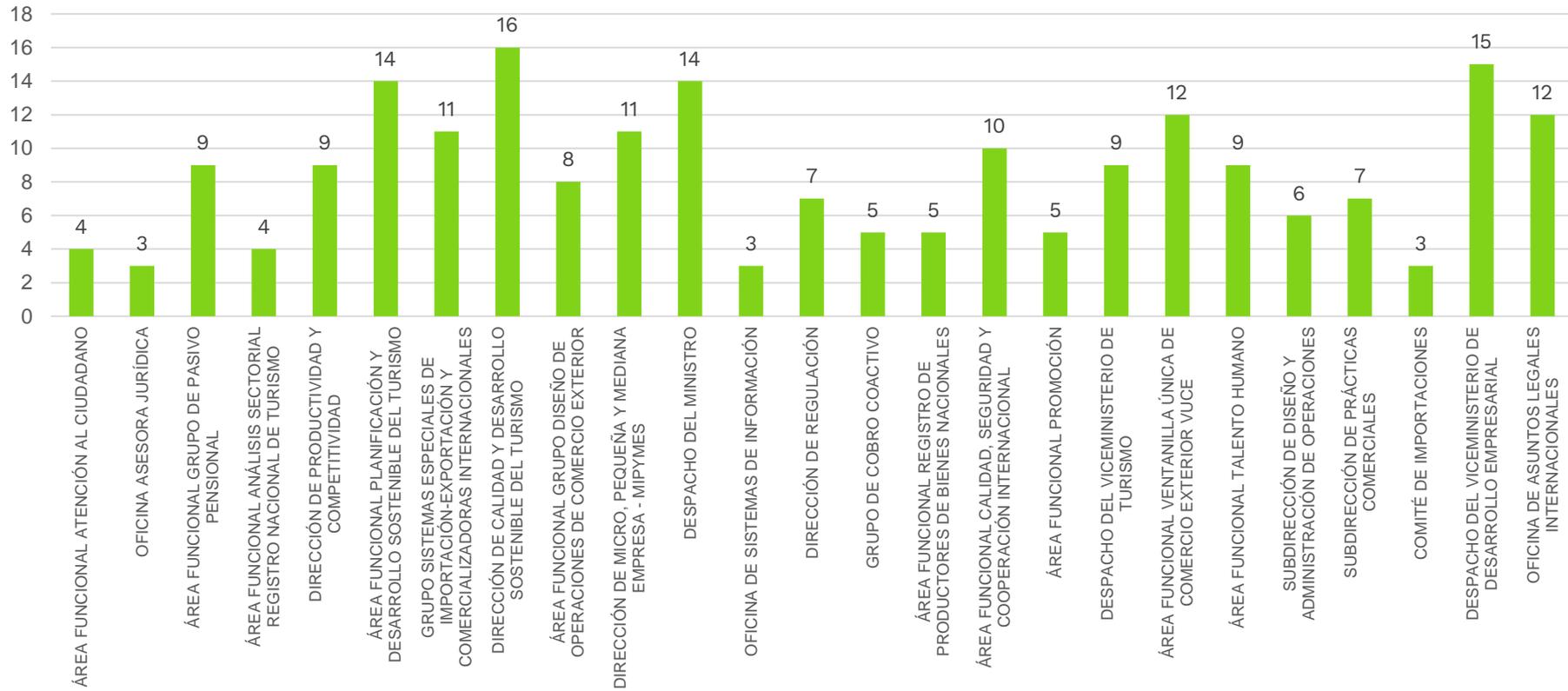


# PQRSD asignadas por área



**Total**  
**10.460**

# Tiempo de respuesta en días – promedio por área

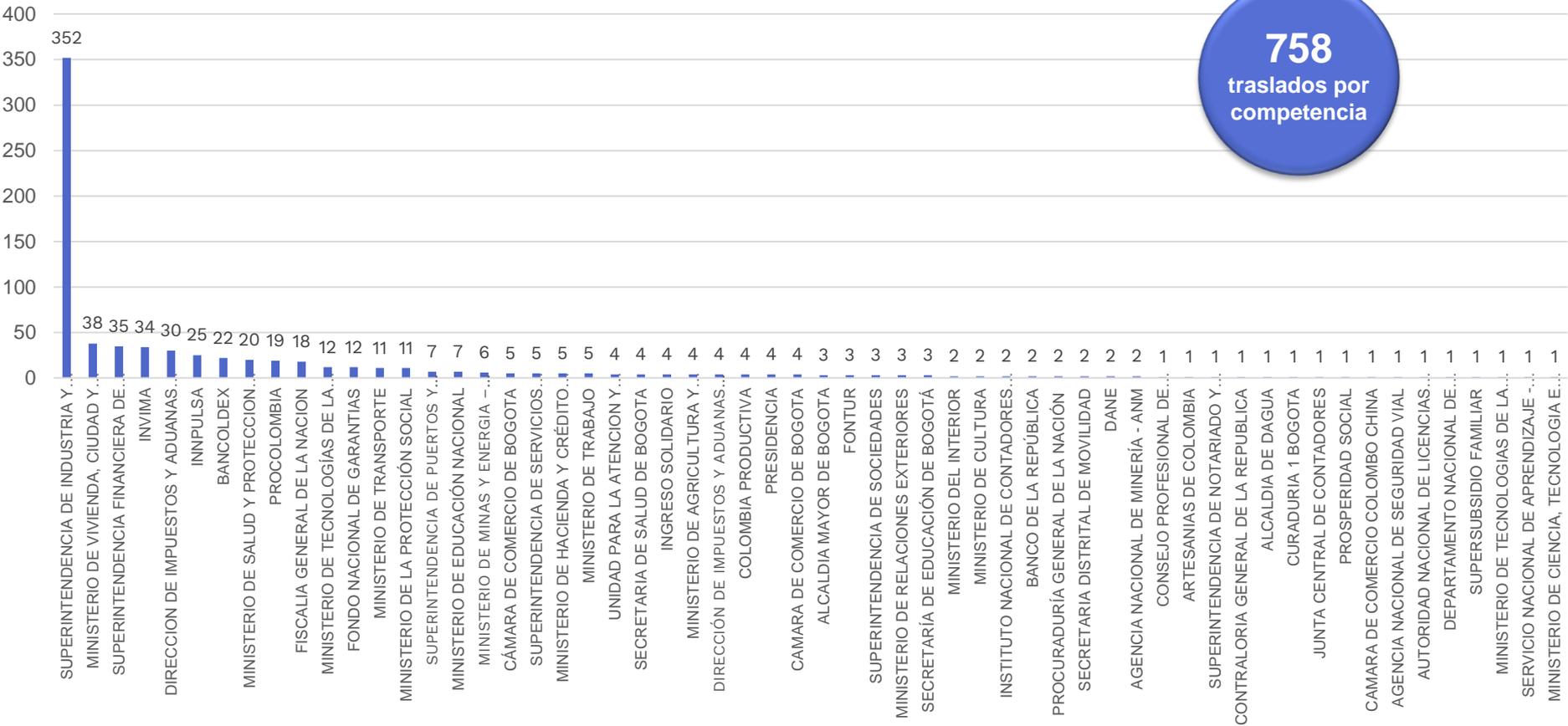


## PQRSD 10.460

156	96	41	16	738	37	4.471	24	4.881
Clasificador web	Derechos de petición (30 días)	Petición de consultas (30 días hábiles)	Petición de documentación (20 días hábiles)	Petición de información formulada por entidad pública (20 días hábiles)	Petición de información formulada por miembros del Congreso (5 días hábiles)	Petición de información formulada por persona natural, jurídica y empresa privada (30 días hábiles)	Sugerencias (30 días hábiles)	Verificación de contenido - MAIL

# Solicitudes trasladadas a otra entidad

**758**  
traslados por  
competencia



# Sugerencias

- Realizar campañas en los sitios de trabajo que promuevan el sentido de pertenencia y la importancia del servicio al ciudadano.
- Implementar como prioridad la consulta del sistema de gestión documental una vez se inicie la labor diaria.
- Solicitar a la alta dirección la delegación de un gestor de servicio al ciudadano de cada área para facilitar la tarea de capacitación e información de los temas misionales.

# C. Las comunicaciones y participación de las partes interesadas

# 1. Sistema de Gestión Empresa Familiarmente Responsable

## Comunicación y participación de las partes interesadas

Invitación del Ministro a participar del proceso de implementación del Modelo efr (03032020)

Campaña de expectativa y aportes al Desarrollo del Modelo efr. (03032020 – 24032020)

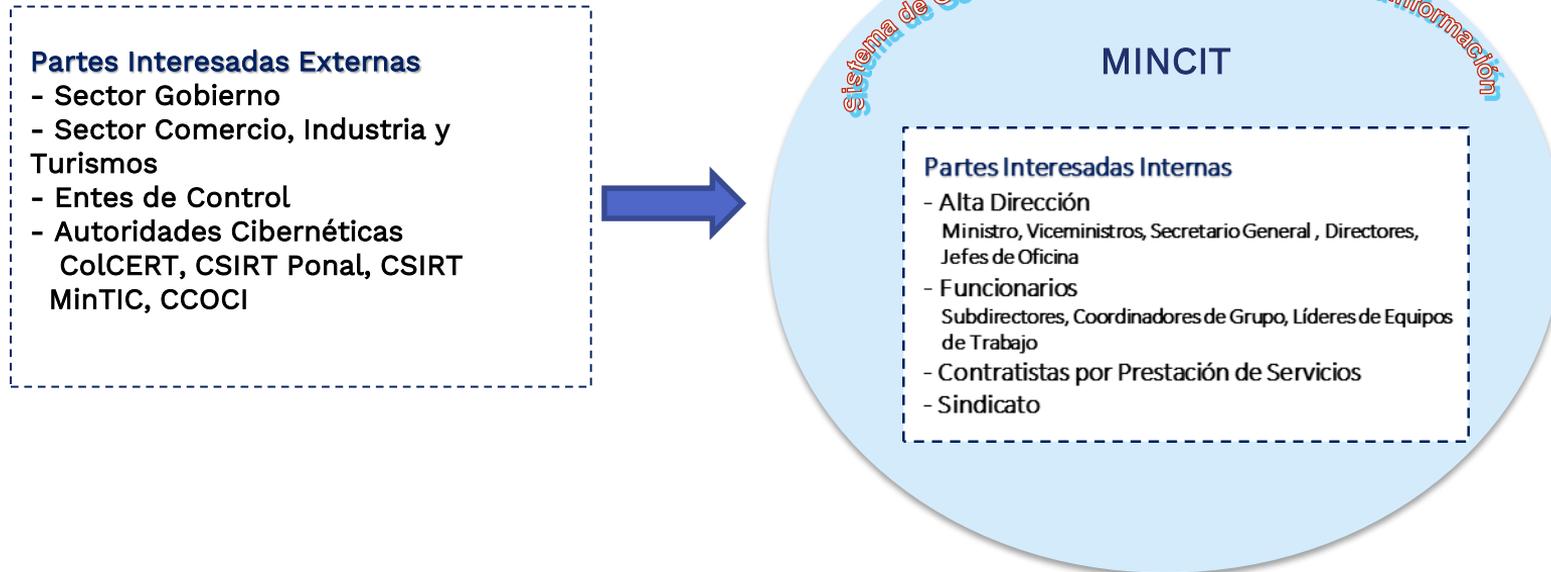
Firma de compromiso por parte de la Alta Dirección en el desarrollo e implementación de efr. (03062020)

Información sobre efr como nuevo Subsistema de Gestión. (16072020).

Sesiones de sensibilización y escucha: 7 con Directivos, 1 con Coordinadores y 9 con funcionarios (17042020 – 31072020)

Participación y conformación de equipo efr. (17092020 – 02102020)

## 2. Sistema de Gestión Seguridad y Privacidad de la Información



## 2.5 Adecuación de los recursos asignados y cumplimiento de los resultados esperados

## Sistema de Gestión de Calidad

CONTRATOS REALIZADOS	VALOR
2 Contratos de Prestación de Servicios	\$82.837.868
Auditorias internas al Sistema Integrado de Gestión - Ingeteknia Consultores LTDA ( Aceptac. De Oferta 331 de 2020)	\$10.998.000
Auditorias Externas- ICONTEC (Contrato 338 de 2020)	\$7.450.099
Mantenimiento y Soporte plataforma Isolución ( Sistemas Integrados de Gestión S.A ( 159 de 2020)	\$38.052.093
<b>TOTAL</b>	<b>\$139.338.060</b>

## Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

- Responsable del Sistema de SST
- Exámenes ocupacionales
- Elementos de ergonomía
- Dotación de botiquines
- Dotación de brigada
- Elementos de protección personal de bioseguridad
- Pruebas COVID-19

**\$123.153.080**

## Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información

### Recurso Humano OSI

#### Equipo de Trabajo SPI

- Oficial de Seguridad
- Profesional Especializado
- Profesional Universitario

### Recurso Técnico y Tecnológico

- Monitoreo Plataforma Tecnológica SOC/NOC
- Infraestructura Tecnológica
- Soporte Técnico – Mesa de Ayuda

### Recurso Financiero

PETI - Proyecto de Inversión “Ampliación de la Capacidad de los Servicios de las Tecnologías de Información en el MinCIT”

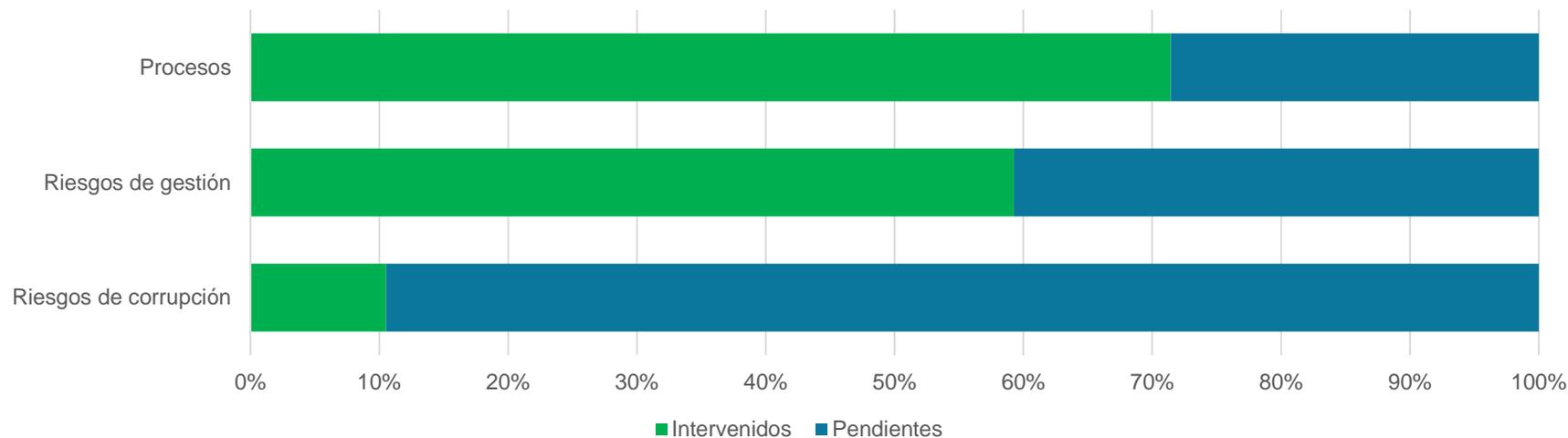
- GC175 de 2020 Contrato Oficial de Seguridad
- GC377 de 2019 Contrato Monitoreo Plataforma Tecnológica
- GC379 de 2018 Contrato Infraestructura Tecnológica
- GC377 de 2018 Contrato Soporte Técnico Mesa de Ayuda

Funcionamiento - Profesionales

## 2.6 Información relativa a riesgos y oportunidades

# 1. Sistema de Gestión de Calidad - Riesgos

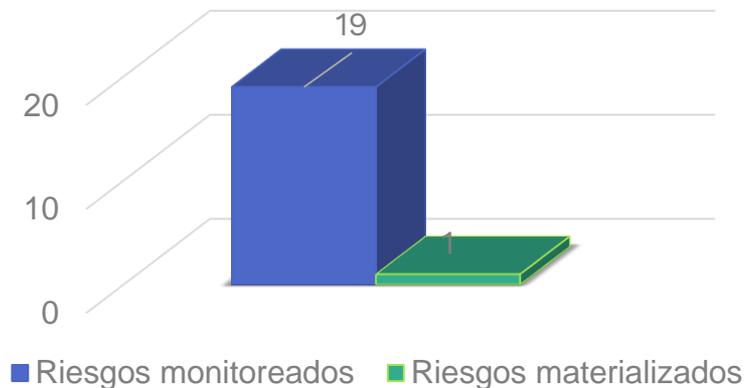
## Avances actualización del Mapa de Riesgos



- Revisados los riesgos de 10 procesos de un total de 14
- 80 riesgos de gestión revisados de un total de 135
- 2 riesgos de corrupción revisados de 19

# 1. Sistema de Gestión de Calidad - Riesgos

## Monitoreo abril 2020



**Eficacia abril: 94,8%**

### Riesgo materializado:

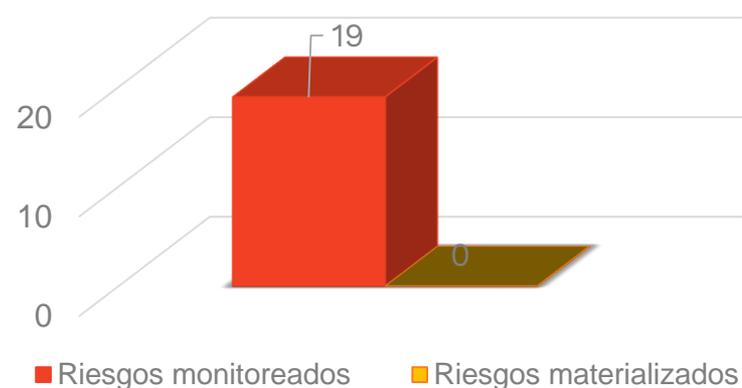
No gestionar de manera adecuada y oportuna los procesos judiciales.

(Gestión Jurídica)

### Causas de materialización:

No se realizó el seguimiento adecuado durante todas las instancias del proceso judicial, sin embargo, se implementó un seguimiento responsable de acuerdo con el compromiso adquirido.

## Monitoreo agosto 2020



**Eficacia agosto: 100%**

### Acción correctiva # 230, en implementación:

- Socialización del Código de Integridad
- Control mensual de los indicadores de gestión que emiten alertas sobre las actividades del proceso
- Control de actividades en términos de provisión contable

# 1. Sistema de Gestión de Calidad - Oportunidades

No.	OPORTUNIDAD	EJE / INICIATIVA	ACCIONES IMPLEMENTADAS 2019 - Enero a Septiembre 2020
1	Crecimiento del sector Turismo como motor de desarrollo económico del país	D. Emprendimiento y formalización / Generar condiciones favorables en materia de formalización y procesos de empleabilidad en el sector turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalización de prestadores de servicios turísticos para contar con mejores estándares de calidad y seguridad en el sector: proyecto de Jornadas de Formalización Turística y creación de mesa permanente de formalización</li> <li>Más de 700 empresas apoyadas en los últimos 2 años en gestión de destinos y oferta turística, innovación y desarrollo empresarial y fortalecimiento del capital humano</li> <li>Incentivo económico a guías de turismo para mitigar impacto de la emergencia generada por la pandemia</li> </ul>
		E. Nuevas Fuentes de Crecimiento / Promover el turismo como una nueva fuente de crecimiento responsable y sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulación de proyecto de Ley General de Turismo</li> <li>Implementación del visor de turismo, en conjunto con el DANE, herramienta que permite explorar los principales indicadores del sector</li> <li>Mejor conectividad aérea: 37 nuevas rutas aéreas</li> </ul>
4	Condiciones naturales del país que facilitan el Turismo, promoción y desarrollo sostenible.	D. Emprendimiento y formalización / Generar condiciones favorables en materia de formalización y procesos de empleabilidad en el sector turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de 21 planes de turismo para municipios PDET en ejecución</li> <li>Lanzamiento del programa “Destinos + Competitivos” junto con la cooperación Suiza</li> </ul>
		E. Nuevas Fuentes de Crecimiento / Promover el turismo como una nueva fuente de crecimiento responsable y sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulación de política de turismo sostenible</li> <li>Diseño de rutas de aviturismo que reconocen, aprovechan y protegen el potencial del país</li> <li>Proyecto de narrativas regionales para guardar la memoria de los atractivos turísticos y recoger la riqueza cultural de las regiones</li> </ul>

# 1. Sistema de Gestión de Calidad - Oportunidades

No.	OPORTUNIDAD	EJE ( INICIATIVA	ACCIONES IMPLEMENTADAS 2019 - Enero a Septiembre 2020
2	La economía naranja, apuesta estratégica de gobierno, se caracteriza por tener una importante proporción de microempresas, que representaron el 94,8% del total en 2018	E. Nuevas Fuentes de Crecimiento / Implementar la estrategia del Sector para la promoción, desarrollo e impulso de la Economía Naranja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En conjunto con MinCultura e Innpulsa, se avanza en puesta en marcha de las Ruedas de Negocios Naranja, para promover la generación de negocios en sectores culturales y creativos en diferentes regiones del país.</li> <li>• Lanzamiento del programa de Escalamiento Creativo, con el cual diferentes organizaciones podrán incursionar y escalar nuevos modelos de negocio, a través de la innovación abierta.</li> <li>• Facilidades en acceso a financiación a empresarios de economía naranja (EN):               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Bancóldex, a través de sus líneas de crédito de redescuento, ha desembolsado \$1,02 billones a más de 38.900 empresas que pertenecen a los 103 códigos CIUU definidas como EN en 2020</li> <li>◦ Este año el FNG ha respaldado a 86.072 empresarios pertenecientes a actividades naranja, que han accedido a 104.114 por valor de \$ 3,24 billones en créditos garantizados.</li> </ul> </li> <li>• En el último año, más de 185 empresas de animación, producción audiovisual, publicidad, contenido digital, software, servicios TI y videojuegos de 14 departamentos de Colombia han reportado haber realizado negocios por US\$106 millones con compradores de 50 países</li> </ul>
3	Entre las empresas manufactureras, menos del 1% son innovadoras en sentido estricto y solo el 21,5% y 3,6% son innovadoras en sentido amplio y potencialmente innovadoras, respectivamente	B. Productividad e Innovación / Crear políticas públicas, programas, incentivos y condiciones institucionales necesarios para el fomento de la innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño e implementación de la estrategia InnovaCluster</li> <li>• Puesta en marcha de <i>MiLab</i>, primer laboratorio de innovación pública orientado a transformar la cultura de las entidades del gobierno a partir de la innovación</li> <li>• Elaboración de un protocolo conciliado para que las entidades del ecosistema de innovación reporten las empresas beneficiarias de instrumentos CTI que podrían ser incluidas en el directorio de la EDIT por parte del DANE.</li> <li>• Elaboración del modelo para Estandarizar Aportes de Contrapartida en Instrumentos de Financiación Pública de Desarrollo Tecnológico e Innovación (Lineamientos generales de adopción, implementación y evaluación para la oferta de instrumentos 2021 y 2022)</li> </ul>

# 1. Sistema de Gestión de Calidad - Oportunidades

No.	OPORTUNIDAD	EJE / INICIATIVA	ACCIONES IMPLEMENTADAS 2019 - Enero a Septiembre 2020
5	Ley de Financiamiento que ofrece una oportunidad al sector para implementar nuevas políticas y desarrollar mayores iniciativas*	C. Inversión / Contar con un portafolio de megaproyectos estructurados que faciliten la llegada de inversionistas de gran escala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedición de decretos para promover la inversión y el empleo: con la expedición del Decreto 1157 (régimen sobre megainversiones y contratos de estabilidad tributaria), reglamentario de la Ley de Crecimiento económico se potencia la capacidad del incentivo para atraer megainversiones al país.</li> <li>• Se creó el trámite para la aprobación de megainversiones en el SUIT.</li> <li>• Se avanza en la expedición de un nuevo modelo de Zonas Francas..</li> <li>• Se ha consolidado la estrategia de promoción para atracción de empresas ancla, así como la creación de una estrategia para promover a Colombia como el destino ideal para la localización de empresas internacionales (nearshoring).</li> </ul>
6	Ley anti trámites y Directiva Presidencial No. 07 de 1 de octubre de 2018, que permiten el desarrollo de estrategias para mejorar el entorno competitivo para el país.	<p>A. Entorno competitivo</p> <p>/ Diseñar, implementar y coordinar políticas, programas e instrumentos que promuevan un entorno competitivo para el país</p> <p>/ Intervenir trámites y normas para mejorar condiciones para hacer negocios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de la estrategia Estado Simple Colombia Ágil (ESCA), con acciones orientadas a contar con una regulación más clara y actualizada en pro de la eficiencia del Estado, que ha mejorado la relación con el ciudadano, y hace más atractivo el país para la inversión extranjera. 2.620 intervenciones para mejorar trámites, eliminar barreras y actualizar normas, a nivel nacional y territorial.</li> <li>• Expansión de servicios y cobertura regional de la Ventanilla Única Empresarial.</li> <li>• Expansión de servicios y funcionalidades de la Ventanilla de Comercio Exterior.</li> </ul>

\* La Corte Constitucional declaró inexecutable toda la Ley de Financiamiento (Ley 1943 de 2018), por lo que en diciembre de 2019 se expidió la Ley de Crecimiento Económico, que tiene como principal base la Ley 1943 y que se convirtió en el marco normativo, entre otros, para la creación de incentivos para atraer grandes proyectos de inversión al país.

## 2. Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información – riesgos y oportunidades

	Seguridad y Privacidad de la Información	Tecnologías de la Información	Infraestructura Crítica Cibernética
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Afectación de la Integridad y Privacidad por inadecuado manejo de los Activos de Tipo información</li><li>- Afectación de la Confiabilidad de los Activos de Tipo información por deficiencias en su tratamiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Afectación de la Disponibilidad de los servicios de aplicación y servicios de TI debido a la falta de oportunidad en su mantenimiento o actualización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Afectación de la Disponibilidad de los equipos y servicios de monitoreo de red y navegación en Internet por la intervención de agentes externos</li></ul>
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formaliza Activos de Información no asociados a los procesos- TRD</li><li>- Clasificar y Etiquetar Información</li><li>- Almacenamiento de Información en Nube MinCIT</li><li>- Caracterización de Bases de Datos Personales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión funcional de los controles implementados por los servicios de aplicación para mejorar su funcionalidad y asegurar la calidad de la información</li><li>- Mejora de las capacidades de los servicios tecnológicos para la protección de la información</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mejora de las capacidades de los equipos y servicios tecnológicos para la protección de la red , servicios de ampliación de información</li></ul>

## 2.7 Los cambios en las cuestiones internas o externas que son pertinentes al Sistema Integrado de Gestión

# Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información y Calidad

## - Cambios en el Contexto Interno

- Talento Humano: Teletrabajo y Trabajo Remoto
- Mapa de Procesos: incorporación de Procesos nuevos: Gestión de TI , Gestión de Conocimiento, EFR
- TIC: Incorporación de Nuevas Tecnologías para el manejo de la información
- Protección de Datos Personales

## - Cambios en el Contexto Externo

### Regulatorio

- Decreto 1008 de 2018 : Política de Gobierno Digital
- Decreto 499 de 2017 – MIPG

## 2.8 Recomendaciones de mejora que puedan afectar la entidad

# Recomendaciones de mejora

- Unificación del contexto definido en los sistemas de gestión con el definido para el Ministerio
- Regular la modalidad de teletrabajo - trabajo remoto
- Mejorar el seguimiento y monitoreo de activos de tipo información
- Implementar el etiquetado de documentos digitalizados y aplicativos

# 3. Actualización del Manual Operativo del SIG

# Cambios del Manual Operativo del SIG

Se cambia la estructura del manual y se actualiza en su totalidad, para tener un documento claro, puntual y preciso

Se incluye el Sistema de Gestión Empresa Familiarmente Responsable – efr

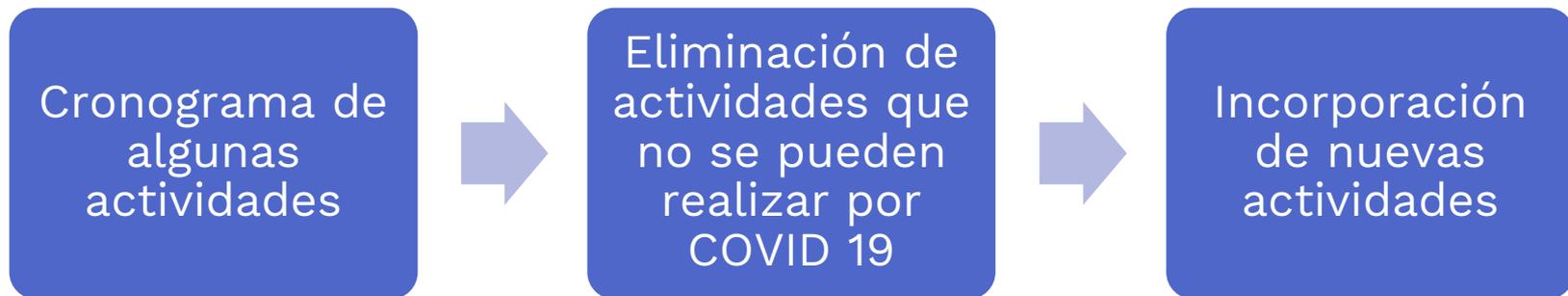
## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO DEL MANUAL .....	
2.	RESEÑA HISTORICA DEL MINCIT .....	
3.	ANTECEDENTES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	
4.	OBJETIVO DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO .....	
5.	MARCO ESTRATÉGICO .....	
6.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MINISTERIO.....	
7.	ALCANCE DEL SIG.....	
7.1	REQUISITOS NO APLICABLES.....	
8.	POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	
9.	OBJETIVOS DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	
10.	ROLES Y RESPONSABILIDADES ASOCIADOS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG....	
11.	MAPA DE PROCESOS .....	
12.	ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS .....	
13.	HISTORIAL DE CAMBIOS .....	
14.	REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.....	

Solicitud al CIGD: Aprobar la actualización

# 4. Modificación Plan de Bienestar Social 2020

# Modificación Plan de Bienestar



Solicitud al CIGD: Aprobar la modificación al plan

# Muchas gracias por su asistencia

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia  
Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6  
Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 01 8000 958283  
Email: [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co)  
[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)



El progreso  
es de todos

Mincomercio