

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Extraordinario 2019



El progreso
es de todos

Mincomercio

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

17 de octubre de 2019

Contenido: Revisión por la dirección

01. Satisfacción de los usuarios por la prestación de los trámites y servicios
02. Conformidad de los trámites y servicios
03. Desempeño de los proveedores externos
04. Recursos

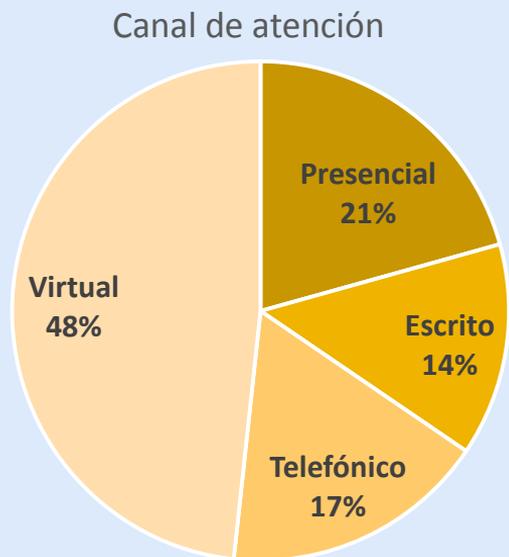
05. Eficacia de las acciones tomadas para abordar oportunidades
06. Sugerencia de oportunidades de mejora
07. Varios



01. Satisfacción de los usuarios por la prestación de los trámites y servicios

10 minutos

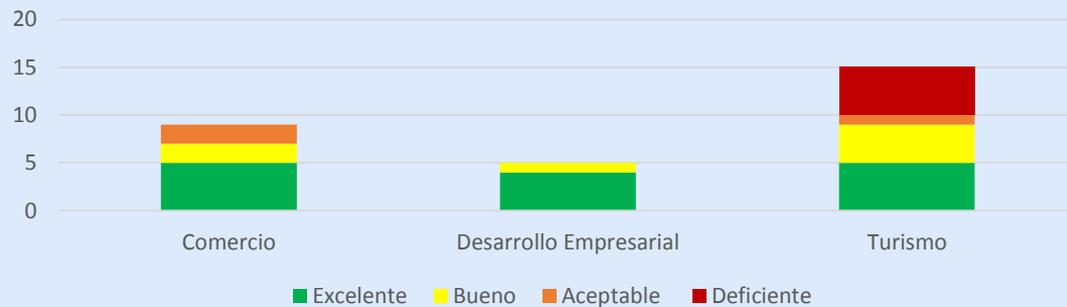
Satisfacción de los usuarios por la prestación de los trámites y servicios



Calificación de acceso al servicio o programa



Calificación de información recibida



Satisfacción de los usuarios por la prestación de los trámites y servicios

Datos de la encuesta

Período de la encuesta: 1 de abril al 26 de septiembre de 2019

Usuarios que contestaron la encuesta de percepción: 29 (15 del Viceministerio de Turismo, 9 de Comercio y 5 de Desarrollo Empresarial)

Apreciaciones sobre la encuesta

Tamaño de las empresas: 12 emprendedores, 6 microempresas y 1 gran empresa.

Programas de mayor consulta: Orientación en turismo con 8 usuarios y capacitación en turismo con 6 usuarios

Programas no consultados: Medidas de defensa comercial y atención a población vulnerable o de especial protección

Canales más usados para recibir los programas: virtual, seguido de presencial y por último el escrito

Calificación de acceso al servicio o programa: Viceministerios de Comercio y Desarrollo Empresarial tienen más alto puntaje (excelente). Viceministerio de Turismo tiene la misma cantidad de puntos (5) en los rangos excelente y deficiente.

Calificación de información recibida: se presenta exactamente la misma situación del ítem anterior para los 3 Viceministerios.

Recomendaciones

Identificar las razones por las cuales las calificaciones de los ítems de **acceso al servicio o programa e información recibida** del Viceministerio de Turismo son deficientes en un alto porcentaje.



2. Recordemos: PARTES INTERESADAS, REQUISITOS Y EXPECTATIVAS

Partes Interesadas

Categorías



SATISFACCIÓN
DE
NECESIDADES



Servicios



REQUISITOS

- Necesidades
- Condiciones institucionales



02. Conformidad de los trámites y servicios

5 minutos



El progreso
es de todos

Mincomercio

Conformidad de los trámites y servicios:

Reporte trámite y servicio no conforme a 30 de septiembre de 2019

De los 4 procesos misionales, solo uno presentó y reportó **Producto No Conforme**.

PROCESO	TRÁMITES O SERVICIOS	ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DE LIBERACIÓN	TOTAL PNC A LA FECHA	TOTAL PRESTADOS A LA FECHA EN SUIT
FACILITACIÓN DEL COMERCIO Y DEFENSA COMERCIAL	Aprobación o modificación de Licencias de Importación (Código SUIT: 557)	Solicitar la reapertura de la Licencia de importación: Una vez se identifican inconsistencias en los registros de importación o modificaciones al registro de importación; se solicita a la Oficina de Sistemas de Información la reapertura del documento siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento "Reapertura de registros y licencias de importación, modificaciones y cancelaciones" y se realiza la corrección de la inconsistencia.	Comité de Importaciones	28	8.686
	Registro de importación o modificación del registro de importación (581)		Grupo Ventanilla Única de Comercio Exterior	67	87.471
	Cancelación del registro de importación (583)				

Su registro no alcanza a ser el 1% de los trámites y servicios prestados del año, por consiguiente **no aplica para documentar en ISOlución una no conformidad e implementar acciones de mejora.**



03. Desempeño de los proveedores externos

10 minutos



El progreso
es de todos

Mincomercio

Desempeño de los proveedores externos

¿Qué necesitamos?

- Determinar y aplicar criterios para el seguimiento del desempeño y la reevaluación de proveedores.

¿Qué hemos realizado?

- Elaboración del Procedimiento
- Diseño del formato de evaluación y reevaluación de proveedores
- Articulación con el MIPG (Política de control Interno)

¿Qué falta por realizar?

- Aprobar e implementar el procedimiento y formato
- De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación y reevaluación a los proveedores, se definan e implementen la acciones de mejora por parte de la Junta de Adquisiciones
- Solicitar concepto adicional respecto a la evaluación y reevaluación a los proveedores en el Estado



04. Los recursos

5 minutos



El progreso
es de todos

Mincomercio

Los recursos:

Ejecución proyecto Fortalecimiento Institucional – Sistema de Gestión de Calidad

CONTRATOS REALIZADOS	VALOR
3 Contratos de Prestación de Servicios	\$ 132.270.877,00
Certification Quality Resources SAS (Contrato 287 de 2019)	\$ 3.020.220,00
Gestión Total Corporativa S.A.S (Acep Oferta 321 de 2019)	\$ 14.875.000,00
Auditorias Externas ICONTEC	\$ 7.233.106,00
Isolución - Sistemas integrados de Gestión S.A. (Contrato 244 de 2019)	\$ 36.419.675,00
TOTAL	\$ 193.818.878,00



05. La eficacia de las acciones tomadas para abordar las oportunidades

15 minutos



El progreso
es de todos

Mincomercio

La eficacia de las acciones tomadas para abordar las oportunidades

	OPORTUNIDAD	EJE ESTRATÉGICO	INICIATIVA
1	Crecimiento del sector Turismo como motor de desarrollo económico del país.	D. Emprendimiento y formalización E. Nuevas Fuentes de Crecimiento	Generar condiciones favorables en materia de formalización y procesos de empleabilidad en el sector turismo Promover el turismo como una nueva fuente de crecimiento responsable y sostenible
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, seguido de las pequeñas (4,3%), medianas (0,7%) y grandes (0,2%) empresas.	E. Nuevas Fuentes de Crecimiento	Implementar la estrategia del Sector para la promoción, desarrollo e impulso de la Economía Naranja
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 (OEE, cifras DANE)	B. Productividad e Innovación	Crear políticas públicas, programas, incentivos y condiciones institucionales necesarios para el fomento de la innovación



La eficacia de las acciones tomadas para abordar las oportunidades

	OPORTUNIDAD	EJE ESTRATÉGICO	INICIATIVA
4	Condiciones naturales del país que facilitan el Turismo, promoción y desarrollo sostenible.	D. Emprendimiento y formalización E. Nuevas Fuentes de Crecimiento	Generar condiciones favorables en materia de formalización y procesos de empleabilidad en el sector turismo Promover el turismo como una nueva fuente de crecimiento responsable y sostenible
5	Ley de Financiamiento que ofrece una oportunidad al sector para implementar nuevas políticas y desarrollar mayores iniciativas.	A. Entorno competitivo C. Inversión	Diseñar, implementar y coordinar políticas, programas e instrumentos que promuevan un entorno competitivo para el país Contar con un portafolio de megaproyectos estructurados que faciliten la llegada de inversionistas de gran escala
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.	A. Entorno competitivo	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar, implementar y coordinar políticas, programas e instrumentos que promuevan un entorno competitivo para el país Intervenir trámites y normas para mejorar condiciones para hacer negocios



06. Sugerencia de oportunidades de mejora

10 minutos

Sugerencia de oportunidades de mejora

- Liderar la estrategia de los Sistemas de Gestión desde la Oficina Asesora de Planeación Sectorial y desarrollar la parte técnica desde las áreas
- Liderar auditorías internas y externas a los Sistemas de Gestión desde la Oficina de Control Interno
- Liderar el control de documentos producidos en los Sistemas de Gestión desde el grupo de Gestión Documental
- Construir de la matriz de requisitos legales de los procesos a partir del normograma vigente.
- Actualizar los Procesos de la Entidad de acuerdo con nuevas necesidades



Sugerencia de oportunidades de mejora

- Realizar seguimiento al reporte de servicio no conforme generado por los procesos misionales desde el grupo de atención al ciudadano, articulado con la caracterización del usuario
- Frente a la satisfacción de los usuarios por la prestación de los trámites y servicios:
 - Formalizar la Oferta Institucional en el SUIIT
 - Medir la satisfacción a los trámites y servicios por parte del grupo de atención al ciudadano
 - Fortalecer la medición a través de la definición e implementación de la metodología
 - Articular la medición de la satisfacción con los trámites y servicios establecidos a la Oferta Institucional



07. Varios

10 minutos

1. Indicadores Objetivos del Sistema Integrado de Gestión/Calidad

Indicadores a retirar*:

- Número de trámites, barreras y procedimientos administrativos intervenidos.
- Micro, pequeñas y medianas empresas acompañadas a través de estrategias de desarrollo empresarial.
- Producto interno bruto en alojamiento y servicios de comida.
- Promedio móvil de las exportaciones no minero energéticas.
- Promedio móvil de Inversión Extranjera Directa (IED) no extractiva.

Justificación:

- Indicadores Transformacionales – PND con medición anual.
- Presentan rezago en la medición (hasta 90 días).
- Por ser indicadores que miden el desempeño de los objetivos del Subsistema de Calidad no hay oportunidad en información.
- El desempeño del SIG/Calidad se medirá hasta el segundo trimestre de cada vigencia.

* Aprobados en Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD del 03 de julio de 2019 (Extraordinario)

Solicitud al CIGD: No asociar Indicadores a los objetivos del SIG/
Subsistema Calidad



El progreso
es de todos

Mincomercio

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

Indicadores a suprimir:

- Directrices o políticas sobre TIC comunicados
- Campañas de promoción en el manejo responsable de los activos e información

Justificación:

El indicador **Porcentaje de implementación de la gestión de la seguridad y privacidad de la información** tiene incluida la medición de directrices y campañas.

Solicitud al CIGD: Aprobar la eliminación de los indicadores



3. Aplazamiento compromiso del Grupo de Talento Humano

Compromiso: Terminar el proceso de ajuste a la denominación Grupo Protección al Turista

Justificación:

Involucra varias áreas: Grupo de TH, Viceministerio de Turismo y sus Direcciones.

Una vez ajustada la resolución de los grupos internos de la Dirección de Análisis Sectorial y de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible conforme a las recomendaciones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación, se remitió la misma al Viceministro de Turismo quien realizó algunas observaciones que deben ser puestas en conocimiento de cada una de la Direcciones.

Solicitud al CIGD: Aprobar nueva fecha de entrega para el 15 de noviembre de 2019



Muchas gracias por su atención

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

www.mincit.gov.co



El progreso
es de Todos

Vivamoslo.com.co