



Secretaría de Planeación

# MIPG

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

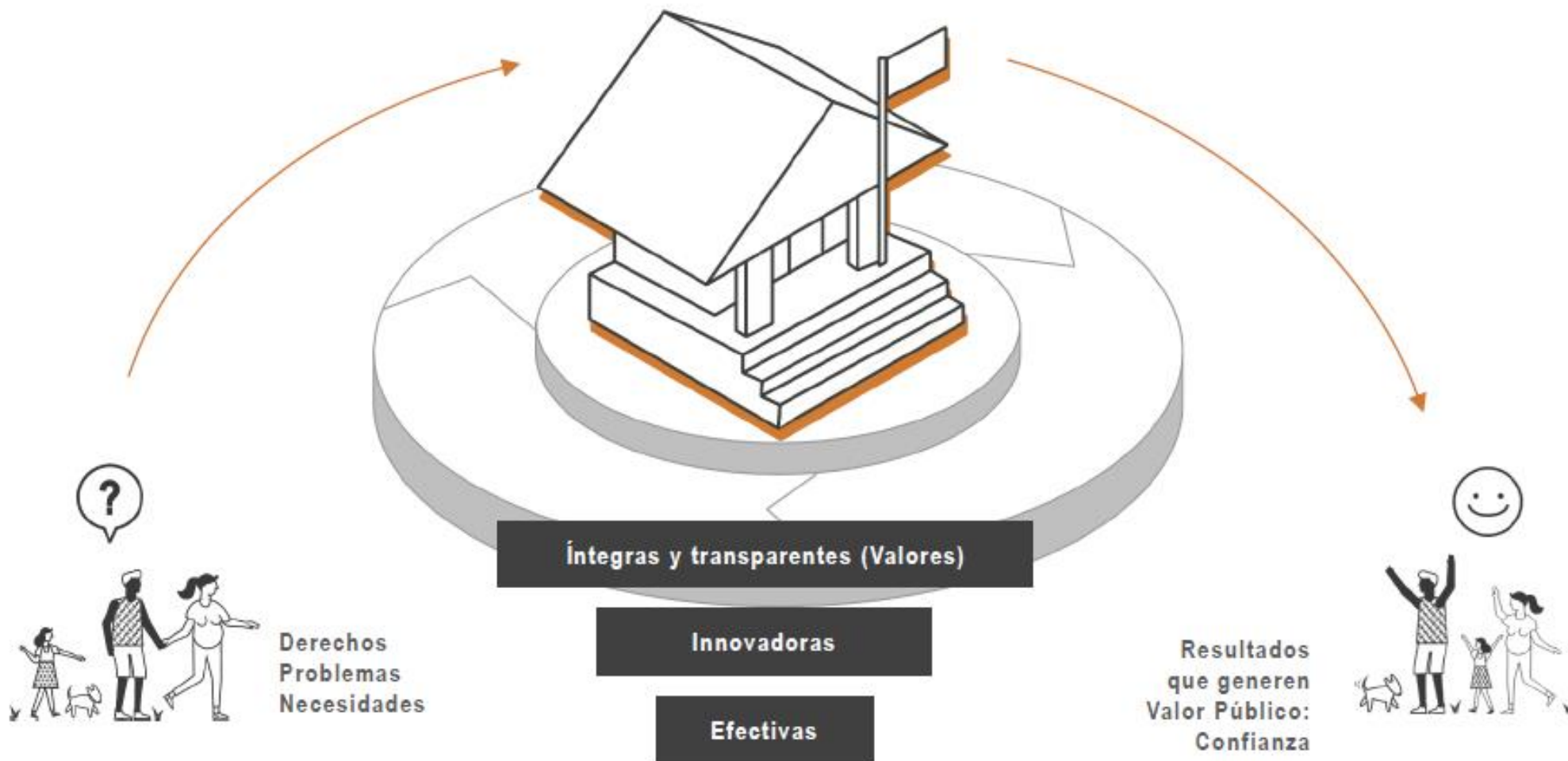


Marzo 2022



# D03: GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES

# Todos soñamos con Entidades Públicas



# 2. GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES



DIMENSIÓN 3

## Gestión con Valores para resultados

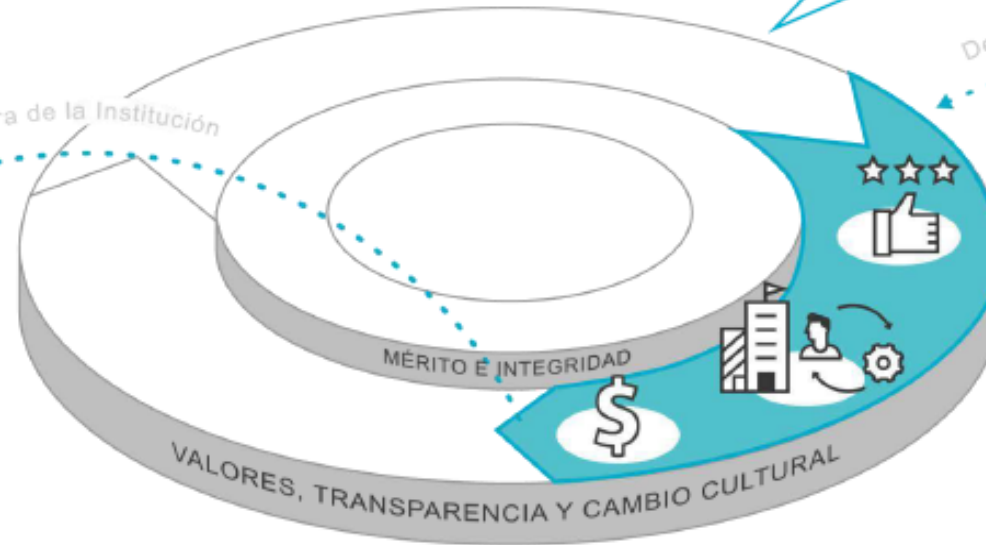
La Dimensión de gestión con valores para resultados será abordada desde dos enfoques, en primer lugar de la ventanilla hacia adentro donde se concentran mayor parte de las políticas y relación estado ciudadano



RELACIÓN  
ESTADO – CIUDADANO

- Racionalización de Trámites
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Servicio al Ciudadano
- Gobierno Digital

Fuera de la Institución



Dentro de la Institución













DE LA VENTANILLA  
HACIA ADENTRO

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público
- Gobierno digital
- Seguridad digital
- Defensa jurídica
- Mejora normativa

# 2. GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES











## De la ventanilla hacia adentro

Desde esta primera perspectiva se revisarán los elementos que debe tener en cuenta una entidad, para operar internamente, tales como:

 <p><b>Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</b></p>	 <p><b>Política de gestión presupuestal</b></p>	 <p><b>Políticas de Gobierno digital: TIC para gestión</b></p>	 <p><b>Política de seguridad digital</b></p>	 <p><b>Política de defensa jurídica</b></p>
				
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<p>Implementación del <b>Direccionamiento Estratégico</b> definido</p> <p>*Diseñar // rediseñar Estructura Esquema de negocio Cadena de valor Planta de personal</p> <p>Diseño y mejora de procesos Identificar/definir</p> <p>*Procesos *Responsable *Objetivos *Riesgo *Secuencia *Controles</p> <p>Implementación de los Lineamientos de calidad del MIPG</p>	<p>Ejecutar presupuesto</p> <p>Alineación de la planeación y el presupuesto</p> <p>Plan Anual de Adquisiciones</p>	<p>Formular estrategia de TI</p> <p>Gestionar Gobierno de TI</p> <p>Desarrollar procesos para el manejo de información</p> <p>Gestionar sistemas de información y servicios tecnológicos</p> <p>Potenciar capacidades institucionales</p>	<p>Consultar documento CONPES 3854 /2016 para orientar y dar lineamientos</p> <p>Articular esfuerzos para asegurar la implementación (Comités sectoriales de gestión y desempeño)</p> <p>Consultar lineamientos de entidades territoriales en MINTIC</p>	<p>Conformar Comité de conciliación</p> <p>Utilizar el Sistema único de gestión de información de actividad litigiosa del Estado</p> <p>Adelantar las acciones de gestión de la defensa jurídica en entidades: Nacionales / Territoriales</p>

## Relación Estado - Ciudadano

Desde esta segunda perspectiva se desarrollarán las políticas que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información:

 <p><b>Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</b></p>	 <p><b>Política de servicio al ciudadano</b></p>	 <p><b>Política de racionalización de trámites</b></p>	 <p><b>Política de participación ciudadana en la gestión pública</b></p>	 <p><b>Política de Gobierno digital</b></p>
				
<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<p><b>Derecho de acceso a la Información Pública</b></p> <p>*Transparencia Activa (Divulgación proactiva de Información) *Transparencia Pasiva (Respuesta Solicitudes de Acceso)</p> <p>Instrumentos de Gestión de Información</p> <p>*Registros (Inventario) de activos de información *Índice de información clasificada y reservada *Esquema de Publicación de Información *Gestión Documental</p>	<p>Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad</p> <p>Entender la gestión del servicio al ciudadano como una labor integral</p> <p>Consultar el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano para identificar el estado de la gestión de la entidad</p>	<p>Orientar la entidad a:</p> <p>*Simplificar *Estandarizar *Eliminar *Optimizar *Automatizar trámites y procedimientos</p> <p>Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo:</p> <p>*Costos *Tiempos *Documentos *Procesos *Pasos</p>	<p>Elaborar el diagnóstico y construir las estrategias de:</p> <p>1. Participación 2. Rendición de Cuentas</p> <p>Divulgar y ejecutar las estrategias</p> <p>Evaluar las estrategias y retroalimentar</p>	<p>Revisar TIC Gobierno abierto:</p> <p>*Transparencia *Participación *Colaboración</p> <p>Revisar TIC para servicios:</p> <p>*Tramites y servicios *Sistema integrado de preguntas *Trámites y servicios en línea</p>



# VENTANILLA HACIA ADENTRO



# POLÍTICA FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

*Esta política permite establecer el Modelo de Operación por procesos, acorde con las necesidades de la cada organización, su misión, capacidades, grupos de valor, así como sus productos y servicios.*



# La estrategia como base para la Gestión por Procesos







# Gestión por Procesos

Secuencia ordenada de actividades interrelacionadas para crear valor

Insumos Dimensión Dirección  
Estratégico y Planeación

Requerimientos

## Análisis de Contexto.



Caracterización de los grupos de valor y sus **necesidades**



Priorización de esas necesidades y su despliegue en las características de los **productos y servicios**



Análisis de los requisitos normativos desde su constitución hasta los planes de desarrollo, donde se detallan todas las **obligaciones misionales** que debería estar cumpliendo



## Grupo Interdisciplinario

- Jefe de Planeación o quien haga sus veces.
- Servidores que participan en el proceso.
- Jefe de Control Interno o quien haga sus veces (invitado)
- Contratistas que tengan participación



Procesos que actualmente está ejecutando la entidad **(estén o no documentados)**



# Gestión por Procesos



Determinar los tipos de usuarios y productos finales, y devolverse a los procesos que los generan.



No pensar en el organigrama, sino en secuencias completas y productos (salidas) especificados.



Debe ser elaborado por grupos interdisciplinarios, quienes desarrollan las actividades, con el acompañamiento de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces. El Jefe de Control Interno puede participar asesorando en aspectos metodológicos.



Adoptar un formato amigable para la entidad.

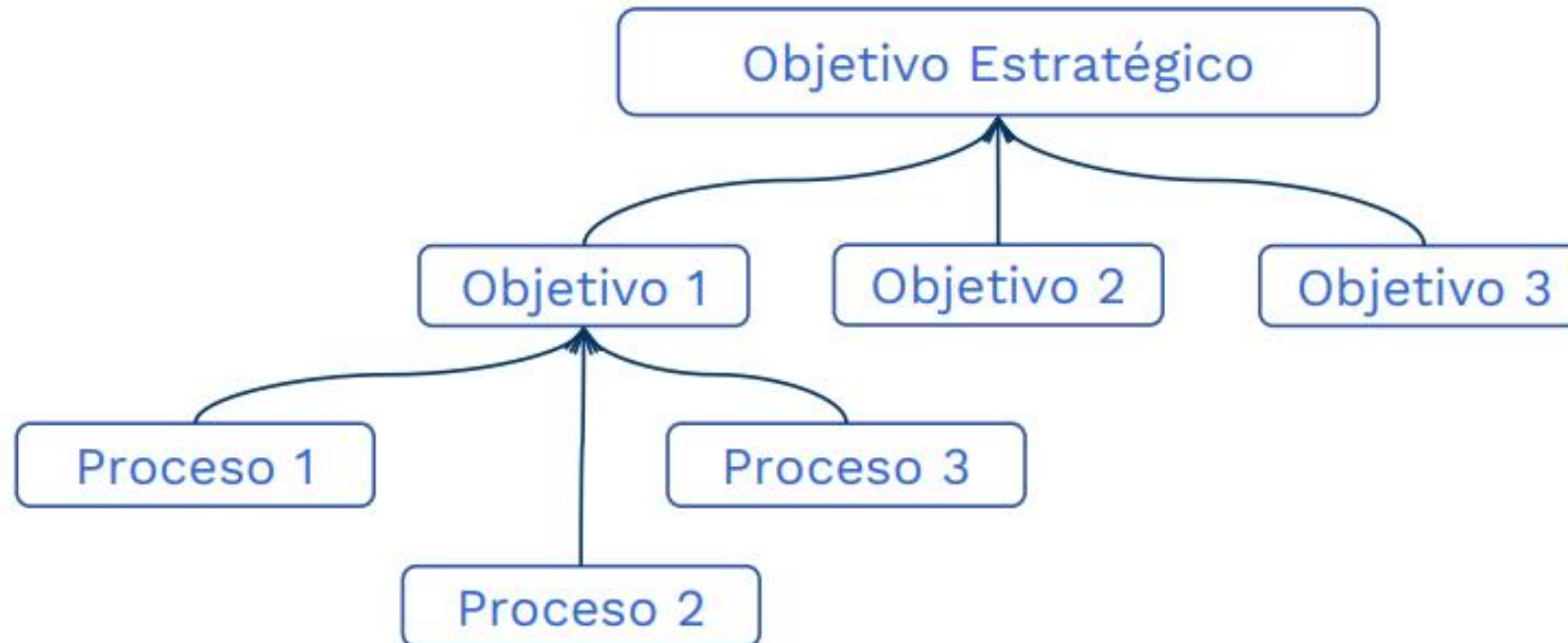


# Gestión por Procesos

1

## Identificar Objetivos

Para poder hablar de procesos primero es necesario identificar y relacionar los objetivos estratégicos o macro objetivos con los que cuenta una entidad para poder identificar procesos asociados a cada uno de ellos.





# Gestión por Procesos

## 2 Registrar procesos existentes

Una vez se han identificado los objetivos dentro de la entidad se procede a identificar los procesos existentes que se relacionan con cada uno de ellos.

- Procesos Documentados
- Procesos No Documentados



Teniendo en cuenta que los procesos que se llevan a cabo al interior de una entidad no necesariamente se encuentran documentados, es **clave la participación** de los grupos de valor al interior de la entidad en el registro de procesos. Para tales fines es posible usar herramientas participativas a través de las cuales se pueda consignar la mayor cantidad de información.





# Gestión por Procesos

## 3 Asignar y reconocer responsables sobre procesos

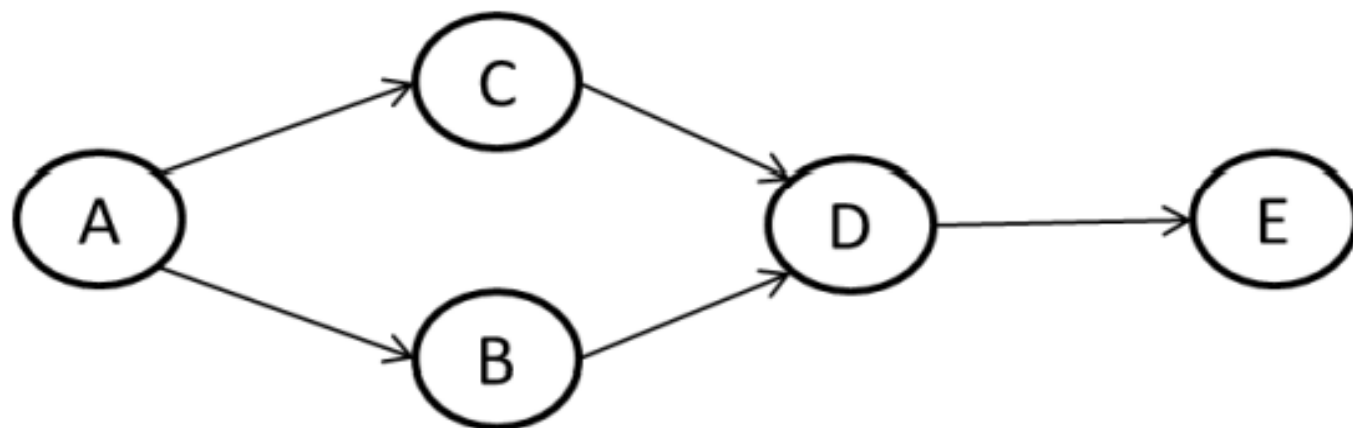
Los métodos participativos que involucren a diferentes personas al interior de la entidad, pueden ser útiles no solo para identificar responsables y asignar responsabilidades a medida que es necesario sino que también pueden servir para identificar responsabilidades compartidas o individuales que previamente no eran tenidas en cuenta.





# Gestión por Procesos

## 4 Mapear la interrelación entre procesos



Se espera que al mapear las relaciones entre procesos, se tenga mayor claridad en cómo la operación de los mismos se soporta entre sí y que a su vez la identificación de precedencias permita la identificación de entradas, salidas, fallas y rupturas.

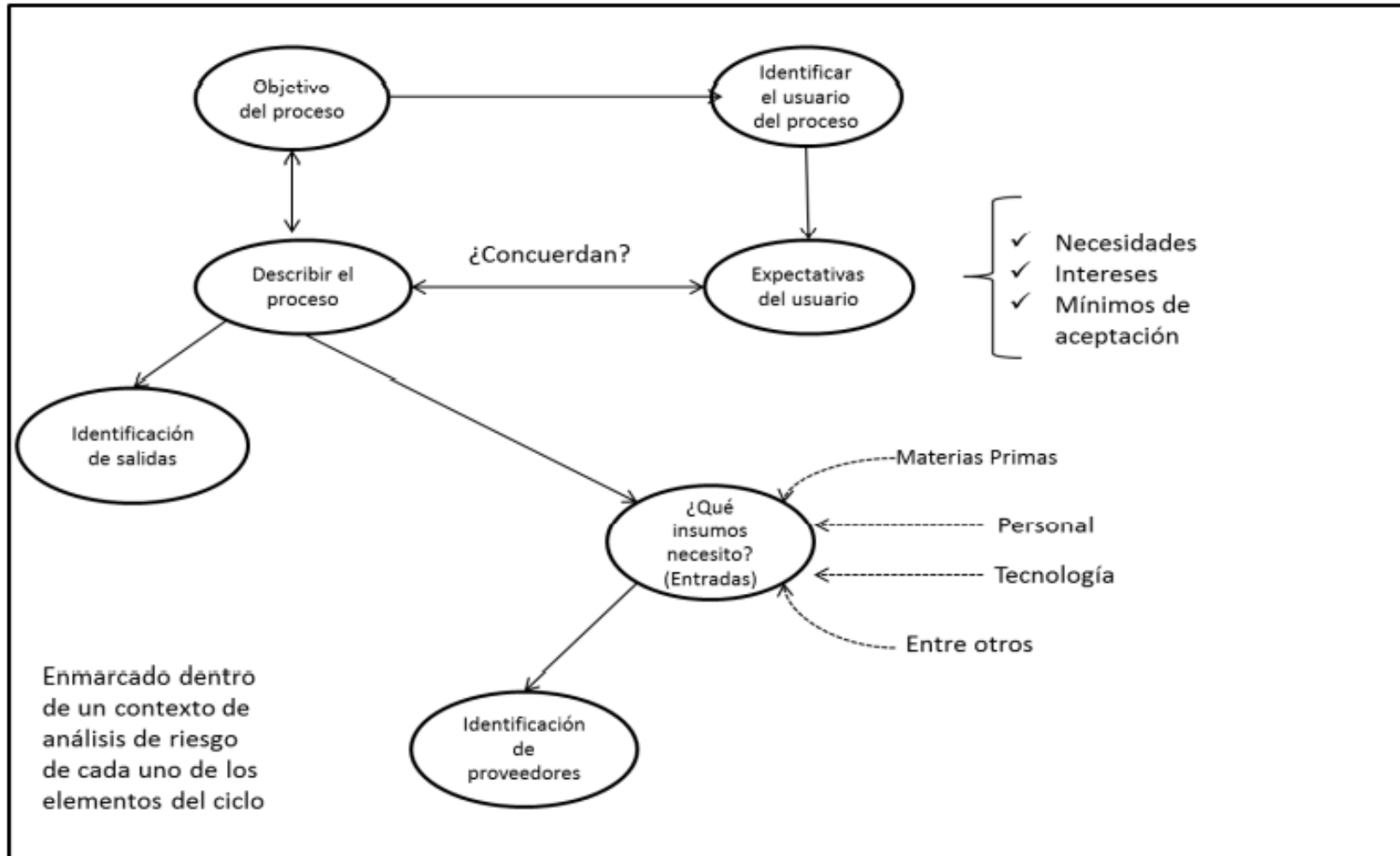




# Gestión por Procesos

## 5 Ciclo de procesos

El ciclo de procesos permite caracterizar cada uno de los procesos que han sido identificados hasta este momento.





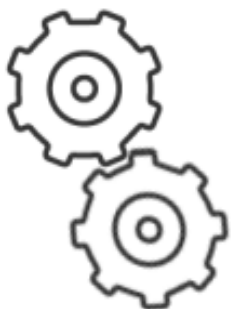
# Gestión por Procesos

## Proceso

Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados (productos/servicios) de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.

## Caracterizar un proceso

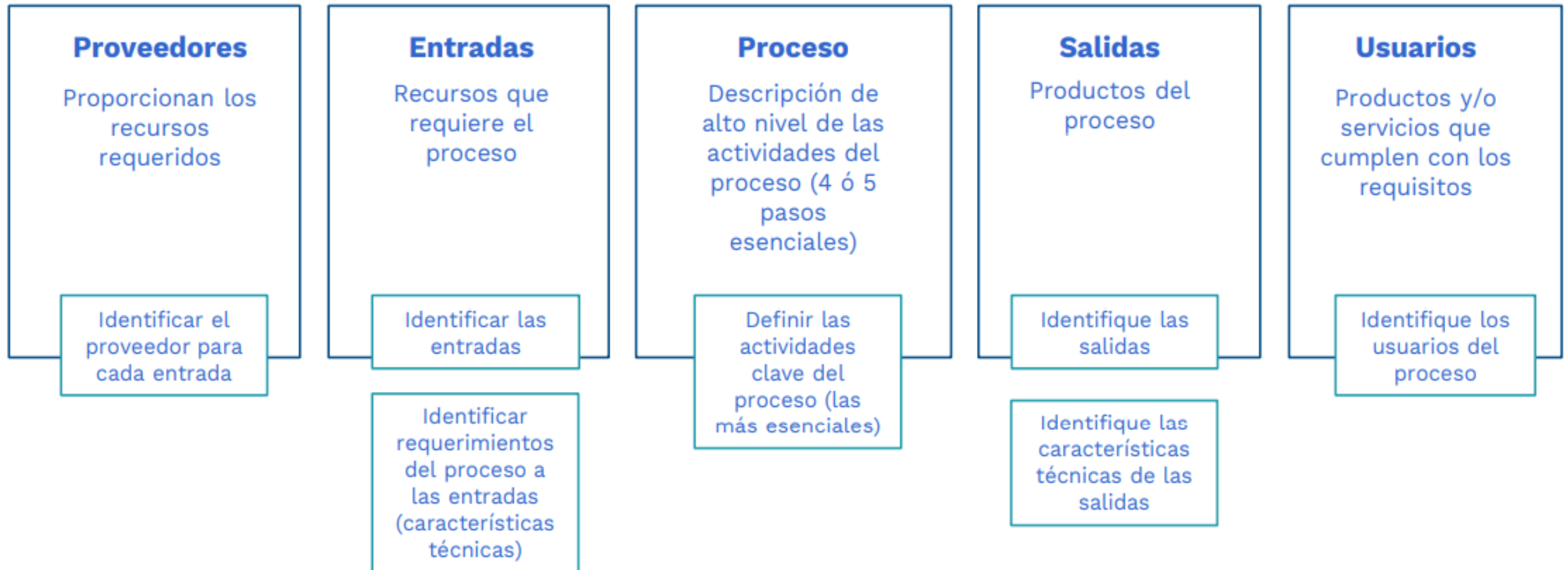
- Consiste en definir los rasgos diferenciadores de los procesos (insumos, salidas, proveedores, clientes y riesgos asociados).
- Permite ver de manera integral y secuencial la esencia del proceso y el aporte que hace a los objetivos institucionales.





# Gestión por Procesos

## Resumen Ciclo del Proceso





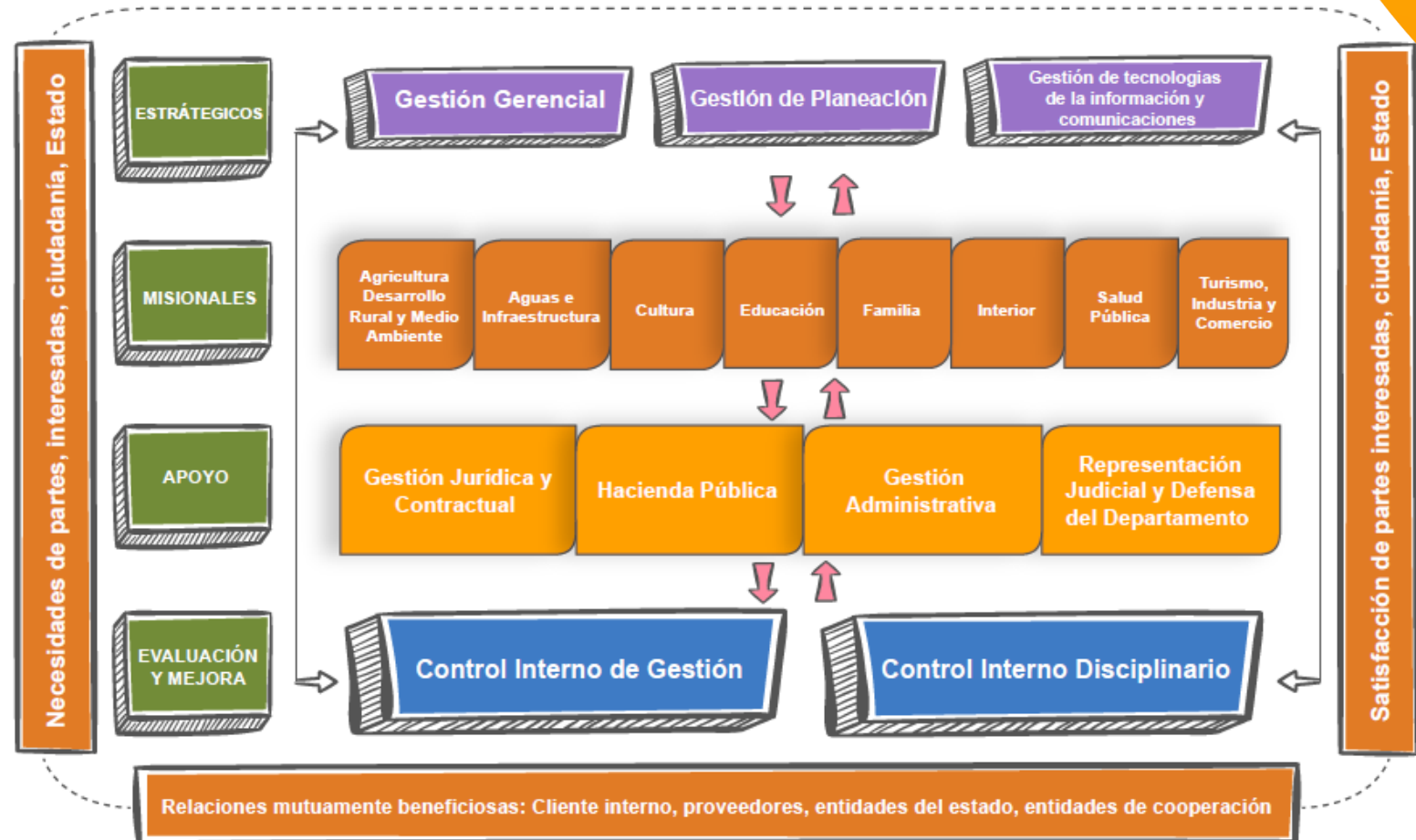
# Formato caracterización

PROCESO:			Fecha:	Código:	Versión N°:	
Objetivo:						
Alcance:						
Lider o Responsable del proceso:						
<b>ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCION DEL PROCESO</b>						
ENTRADA/ INSUMO	PROVEEDOR-PROCESO		ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE - PROCESO	
	INTERNO	EXTERNO			INTERNO	EXTERNO
<b>ENTORNO ESPECIFICO DEL PROCESO</b>						
CONTROLES DEL PROCESO		NORMATIVIDAD		RIESGOS IDENTIFICADOS		
<b>RECURSOS DEL PROCESO</b>						
DOCUMENTOS ASOCIADOS		HUMANOS		TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS		
<b>MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES</b>						
Elaboró Firma: _____		Revisó Firma: _____		Aprobó Firma: _____		
Nombre:		Nombre:		Nombre:		
Cargo:		Cargo:		Cargo:		

# Construcción del Mapa de Procesos

- Representación gráfica (visual) de la forma como la organización opera para conocer y para satisfacer las necesidades de sus clientes.

## Mapa de Procesos



# Clasificación de los Procesos

Una vez caracterizados los procesos, clasifíquelos según el tipo que corresponda, teniendo en cuenta las siguientes descripciones :

## Estratégicos

Tienen como tarea primordial el establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación y disposición de recursos necesarios, facilitan el seguimiento y la mejora

## Apoyo

Proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

## Misionales

Cadena de valor que permite obtener el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

## Evaluación

Necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad



# Identificar procedimientos relacionados a un proceso

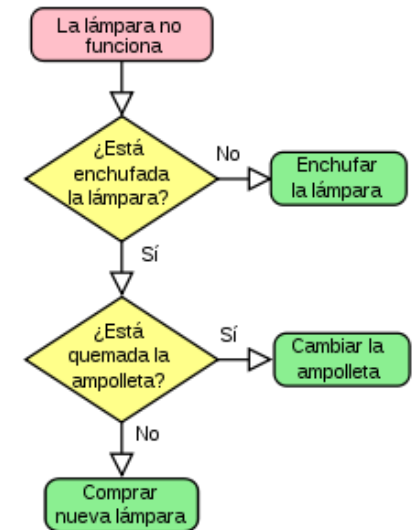


Antes de identificar un procedimiento, **analice su pertinencia** teniendo en cuenta que no todo proceso requiere su elaboración, dado que también existen otras mecanismos para su desarrollo tales como: guías, protocolos, manuales, entre otros.

## PROCEDIMIENTO

Conjunto de especificaciones, relaciones y **ordenamiento de las tareas** requeridas para cumplir las actividades de un proceso

- En su diseño se establecen los **métodos para realizar las tareas**, la **asignación de responsabilidad** y autoridad en la ejecución de las actividades.
- Se deben levantar a procedimientos **actividades vitales** para la entidad, de la cuales se requiere preservar el conocimiento, no todas las actividades requieren procedimientos.



Para documentar un procedimiento tenga en cuenta los siguientes aspectos, facilitando su estructuración. Su presentación consta, preferiblemente, de una parte descriptiva y una gráfica, contenida en una misma página

N°	ACTIVIDAD (FLUJOGRAMA)	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
	INICIO			
1	Operación o actividad			
2	Operación o actividad			
3	Operación o actividad			
4	Operación o actividad			
5	Operación o actividad			
6	Operación o actividad			
7	Operación o actividad			
8	Operación o actividad			
9	Operación o actividad			
	A			

**1. Objetivo:** Describe lo que se pretende lograr con el procedimiento.

**2. Alcance:** Declara la pertinencia y límites del procedimiento. La pertinencia está dada como la respuesta a: "Este procedimiento aplica a.. (qué, dónde, cuándo quien, cómo)".

**3. Responsabilidad:** Establece quien(es) se encarga(n) de lograr el objetivo del procedimiento.

**4. Generalidades O Políticas Operacionales:** En el caso que se requiera, son aquellos aspectos relacionados con el procedimiento, que no están contemplados dentro de su secuencia, y son importantes para una mejor interpretación del proceso descrito en el documento.

**5. Desarrollo del procedimiento.**

Menciona qué acciones se desarrollan, quién las lleva a cabo, cuándo y dónde.

**6. Documentos Relacionados:** Se refiere a una lista de documentos (Manuales, procedimientos, políticas, reglamentos, leyes, decretos, etc.), internos y externos, que se relacionan directamente con el procedimiento.

**7. Registros:** Se refiere a una lista de evidencias que se generan en la aplicación de una actividad dentro de cada procedimiento.

**8. Anexos:** Se refiere a la información que sirve de soporte al procedimiento. Debe identificarse con palabra y número correspondiente y su respectivo nombre.

# Sabias que...

Deben elaborarse en un formato amigable, es decir, que sea fácil de entender, interpretar y consignar.

Las actividades que describen en los procedimientos deben ser muy claras

Las actividades deben describir una secuencia

Cada actividad debe tener un responsable.

Los procedimientos deben de ser únicos, exclusivos.

Los procedimientos deben de ser susceptibles de mejora

El manual de procedimientos es la suma de los procedimientos de cada área

Debe tener un diagrama de flujo de las actividades descritas.

Los procedimientos deben ser descritos por las personas que más saben acerca de la operación

# POLÍTICA GOBIERNO DIGITAL

*Esta política actúa de forma transversal desde las dos perspectivas de la dimensión (ventanilla hacia adentro y relación estado ciudadano), haciendo uso de las TIC's es posible optimizar la gestión de las entidades, interactuar de manera ágil y coordinada y dar solución a problemáticas y necesidades de interés público.*



Para iniciar la conceptualización de esta política es necesario entender cómo su desarrollo le apuesta a generar valor Público y confianza mediante el uso de la tecnología en la relación del Estado y el ciudadano. El valor público se relaciona con el desarrollo social, la gobernanza, la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios de calidad. No sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales.





## Valor público

- Garantía de derechos, satisfacción de necesidades y prestación de servicios de calidad
- Estado que llega a donde no llega el mercado y creación de nuevos mercados
- Gobernanza desde la participación y la legitimidad



## Confianza digital

- Estado, oferta institucional y acción ciudadana en un ambiente digital corresponsable, previsible y seguro
- Diálogo permanente entre los actores del ecosistema digital
- Medios digitales ágiles, sencillos y útiles





# ¿Para qué sirve la política de Gobierno Digital (propósitos)?



## 5 PROPÓSITOS



**SERVICIOS DIGITALES DE CONFIANZA Y CALIDAD**



**PROCESOS INTERNOS, SEGUROS Y EFICIENTES**



**DECISIONES BASADAS EN DATOS**



**EMPODERAMIENTO CIUDADANO A TRAVÉS DE UN ESTADO ABIERTO**



**TERRITORIOS Y CIUDADES INTELIGENTES A TRAVÉS DE LAS TIC**

Consiste en poner a disposición servicios del Estado que cuenten con esquemas de manejo seguro de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la y que hagan uso de los servicios de autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, a fin de que éstos sean ágiles, sencillos y útiles para los usuarios.

Consiste en desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, a través de la incorporación de esquemas de manejo seguro de la información y de la alineación con la arquitectura institucional de la entidad

Consiste en mejorar la toma decisiones por parte de la entidad, ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, a partir del uso y aprovechamiento de datos que incorporan estándares de calidad y seguridad en su ciclo de vida (generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación).

Consiste en lograr una injerencia más efectiva en la gestión del Estado y en asuntos de interés público por parte de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar la gobernanza en la gestión pública, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.

Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de tecnologías de la información y las comunicaciones: consiste en promover el codiseño y la implementación de iniciativas de tipo social, ambiental, político y económico, por parte de entidades públicas y diferentes actores de la sociedad

# ¿Como implementar la política?

Para la implementación de la Política de Gobierno Digital, se han definido dos componentes: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, que son habilitados por tres elementos transversales: Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales.

Los dos componentes TIC para el Estado y TIC para la Sociedad son líneas de acción que orientan el desarrollo y la implementación de la política

Los tres habilitadores transversales Arquitectura, Seguridad y privacidad y Servicios Ciudadanos Digitales, son elementos de base que permiten el desarrollo de los componentes de la política.







## Componentes

### TIC para Estado

Componente TIC para el Estado: Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con las demás entidades públicas, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Este componente se enmarca en la perspectiva **“de la ventanilla hacia adentro”**

### TIC para Sociedad

Componente TIC para la Sociedad: Tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, la participación ciudadana en el diseño de políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común. Este componente se enmarca en la perspectiva “Relación Estado Ciudadano”



# Habilitadores

Los habilitadores transversales de la política de Gobierno Digital: Arquitectura, Seguridad de la Información y Servicios Ciudadanos Digitales; son elementos fundamentales que permiten el despliegue de los componentes de la política y tienen como objetivo, desarrollar capacidades en cada entidad para la implementación de la política.

## Arquitectura

Este habilitador busca que las entidades apliquen en su gestión un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI.

## Servicios digitales

Este habilitador busca que todas las entidades públicas implementen lo dispuesto en el título 17, parte 2, libro 2 del Decreto 1078 de 2015, que establece los lineamientos para la prestación de los servicios ciudadanos digitales y para permitir el acceso a la administración pública a través de medios electrónicos.

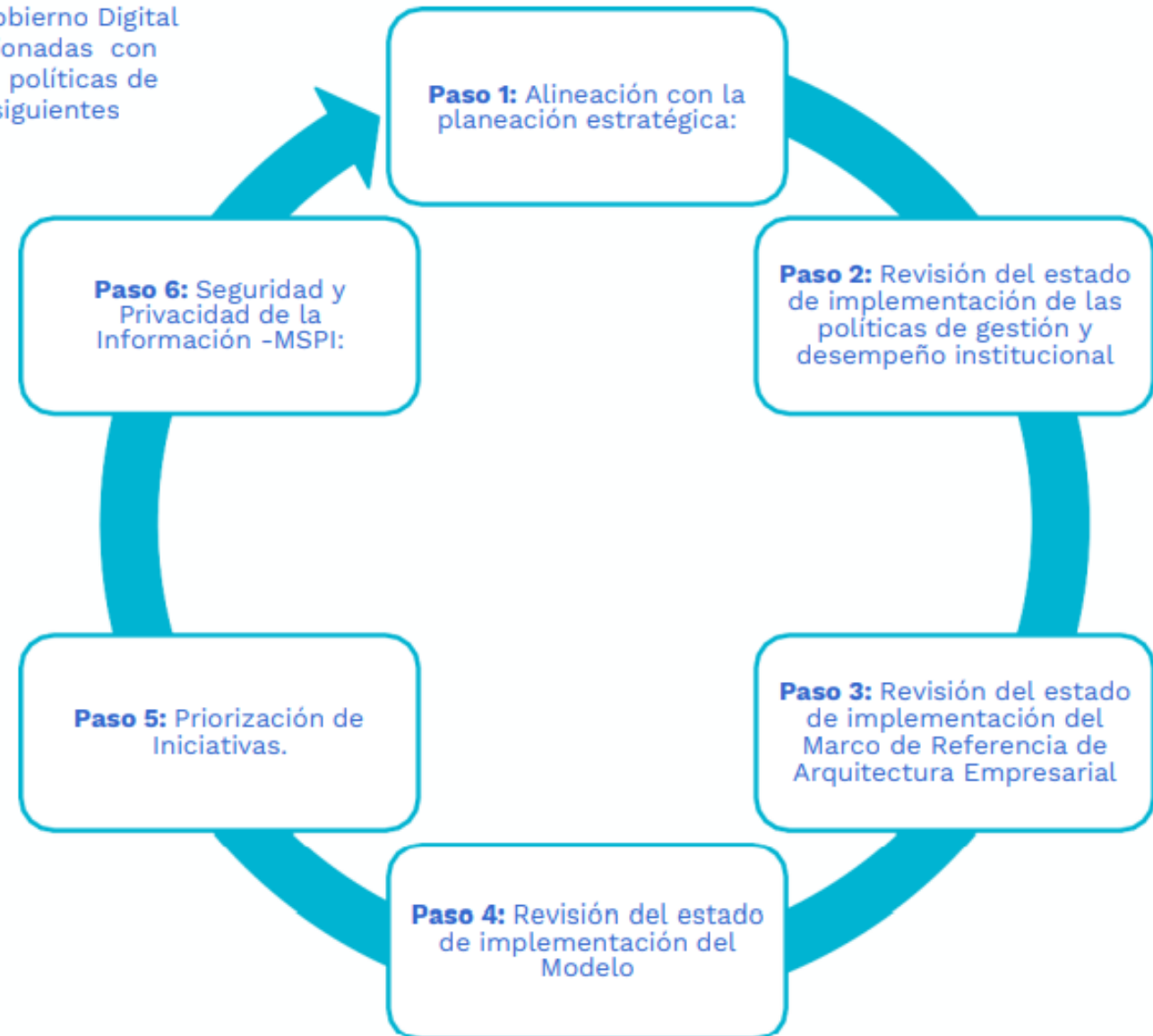
## Seguridad de la información

Este habilitador busca que las entidades públicas incorporen la seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y privacidad de los datos.



## ¿Cómo planear la política en la entidad?

Las acciones orientadas a planear la política de Gobierno Digital en cada entidad deben estar estrechamente relacionadas con 1). La Planeación Estratégica de la entidad y 2). Las políticas de gestión y desempeño institucional a través de los siguientes pasos:





## ¿Cómo iniciar la ejecución de la política?

Todos los proyectos desarrollados por las entidades públicas que incorporan el uso y aprovechamiento de las TIC, deben aplicar los siguientes lineamientos de los Componentes TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, para garantizar un uso eficiente y efectivo de la tecnología:

Asegure la generación de valor para entidad y los usuarios “Use la tecnología para resolver necesidades y no por que debe cumplir”

Cuente con la participación de todos “Aplique el valor de trabajar en equipo”

Diseñe integralmente su proyecto  
“Trabaje con los beneficiarios y piense en todos los detalles”

Gestione el proyecto de principio a fin “Garantice buenos resultados y satisfacción de necesidades”

Para el desarrollo de cada uno de estos aspectos consulte los Anexos del Manual Gobierno Digital, en el siguiente link:  
[http://estrategia.gobierno.onlinea.gov.co/623/articulos-7929\\_recurso\\_1.pdf](http://estrategia.gobierno.onlinea.gov.co/623/articulos-7929_recurso_1.pdf)



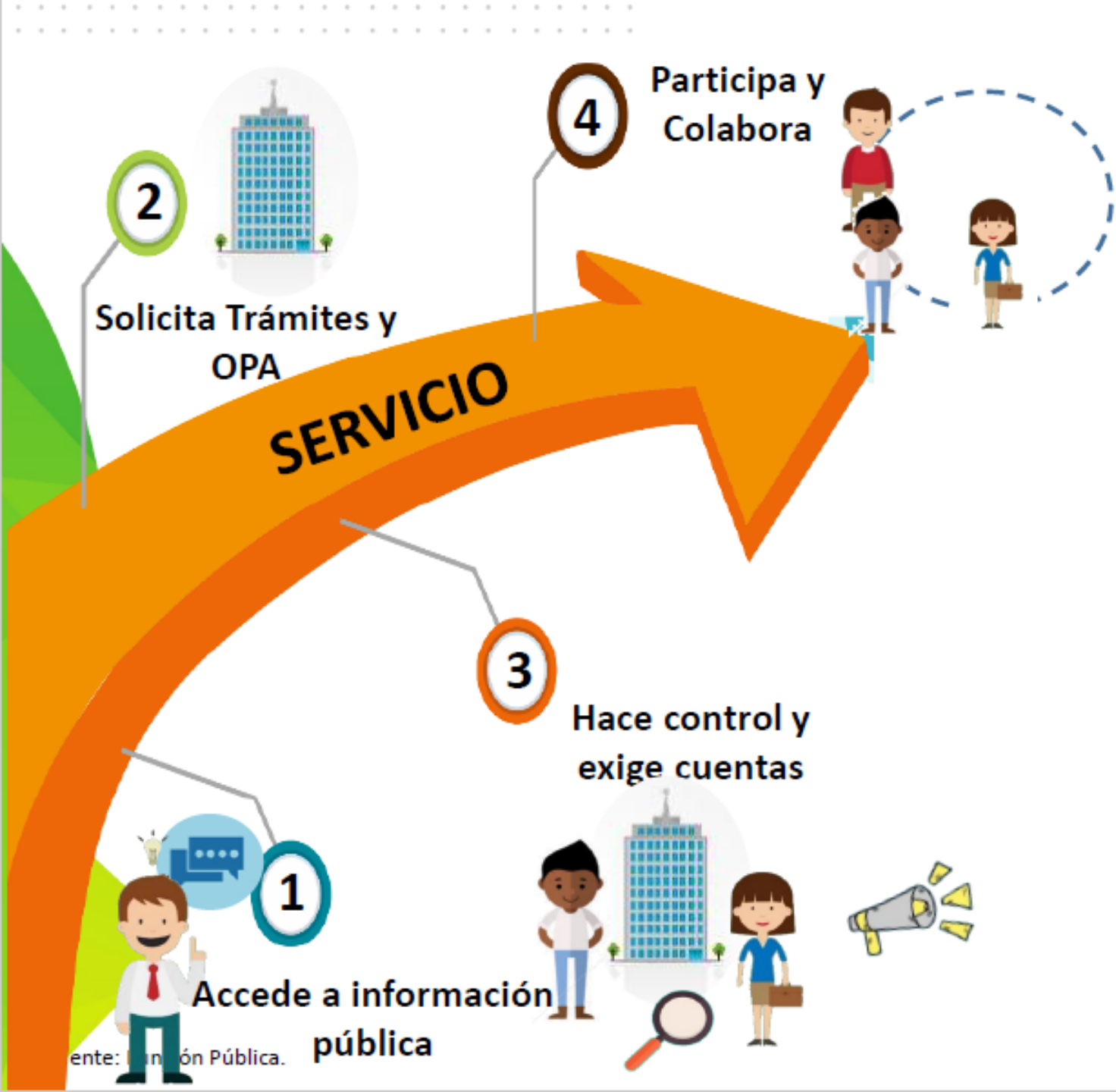
# RELACION ESTADO - CIUDADANO



# SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Departamento del Quindío



## Escenarios de relacionamiento del ciudadano con el Estado

# Escenarios de relacionamiento

Función Pública



## 1. Accede a Información Pública

### Resultados esperados

- Publicando información de la entidad y de los trámites y procedimientos que ofrece, con lenguaje claro
- Estandarizando la información brindada a través de los diferentes canales
- Informando al ciudadano de manera proactiva
- Informando a la medida de las necesidades del ciudadano acorde con los ejercicios de caracterización
- Teniendo en cuenta elementos de accesibilidad físicos y digitales para la interacción con el ciudadano

### Herramientas



- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Sistema Único de Información de Trámites – SUIT
- Sistema de Gestión del Empleo Público – SIGEP
- Guía para la implementación de la Ley de Transparencia

# Escenarios de relacionamiento



## 2. Adelanta Trámites y otros Procedimientos Administrativos

### Resultados esperados

- Identificando y difundiendo el portafolio de trámites y otros procedimientos administrativos
- Priorizando de forma participativa los trámites y otros procedimientos administrativos a racionalizar
- Formulando e implementando la estrategia de racionalización de trámites
- Reduciendo o eliminando pasos, requisitos, tiempos y/o documentos con el uso de las TIC

### Herramientas

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, Modulo de Racionalización
- Metodologías para la racionalización de trámites
- Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios







## 3. Hace control y exige cuentas



### Resultados esperados

- Diseñando y promoviendo espacios de rendición de cuentas que tengan en cuenta los intereses de los ciudadanos
- Garantizando un lenguaje claro para el ciudadano y los grupos de valor
- Generando una cultura organizacional que informe, explique, dialogue y de a conocer los resultados de su gestión
- Implementando protocolos de atención de peticiones y cartas de trato digno.

### Herramientas

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Manual Único de Rendición de Cuentas
- Plan Nacional de Formación para el Control Social
- Metodología para el diagnóstico y la planeación participativa
- ABC de la Ley de Participación Ciudadana





## 4. Participa y colabora

### Resultados esperados

- Diseñando y promoviendo espacios de participación que tengan en cuenta necesidades de ciudadanos y grupos de valor
- Facilitando la interacción de los ciudadanos con el Estado, sus entidades y organismos a través del diálogo efectivo
- Promoviendo la co-creación de políticas, acciones, planes y programas.

### Herramientas

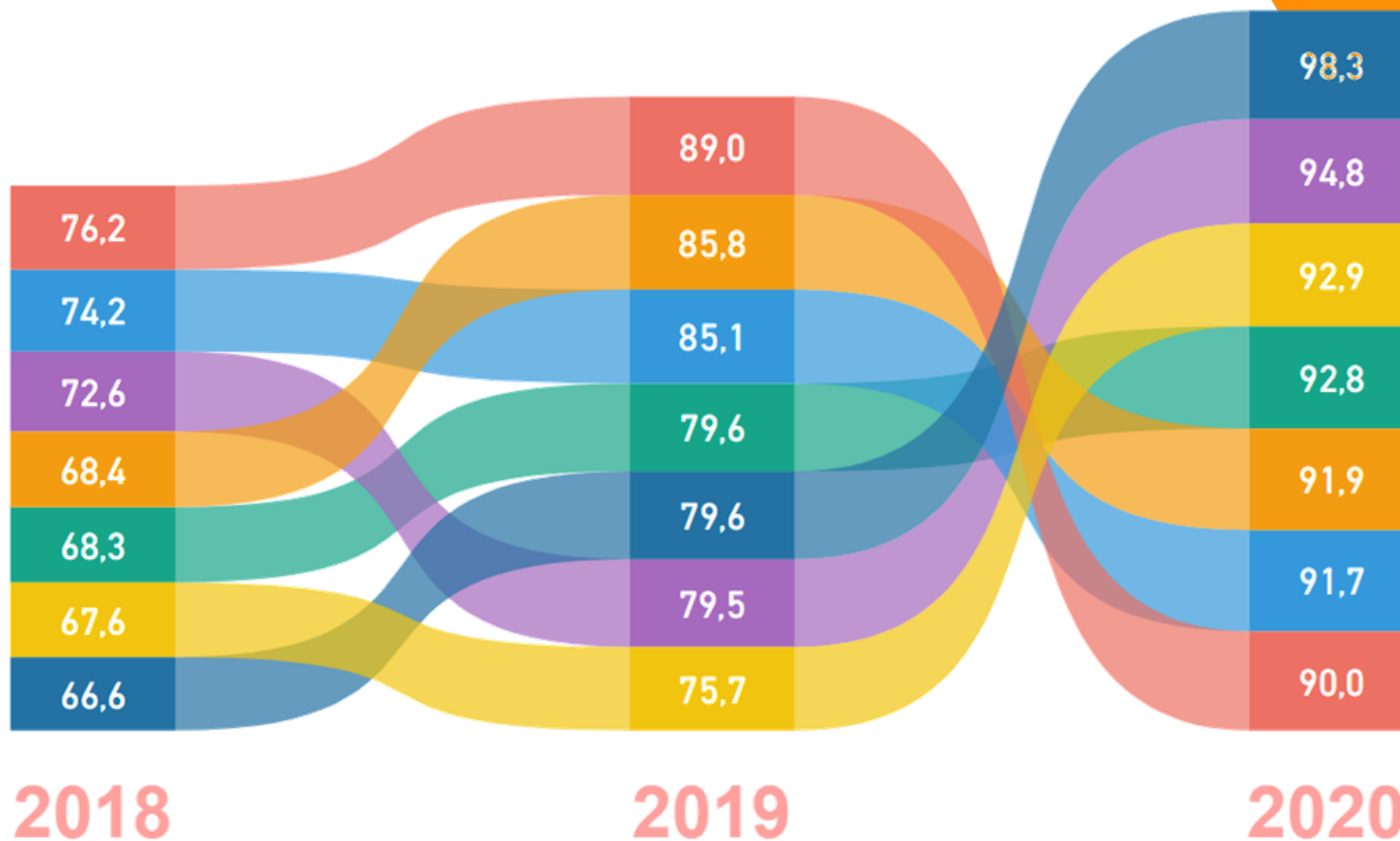


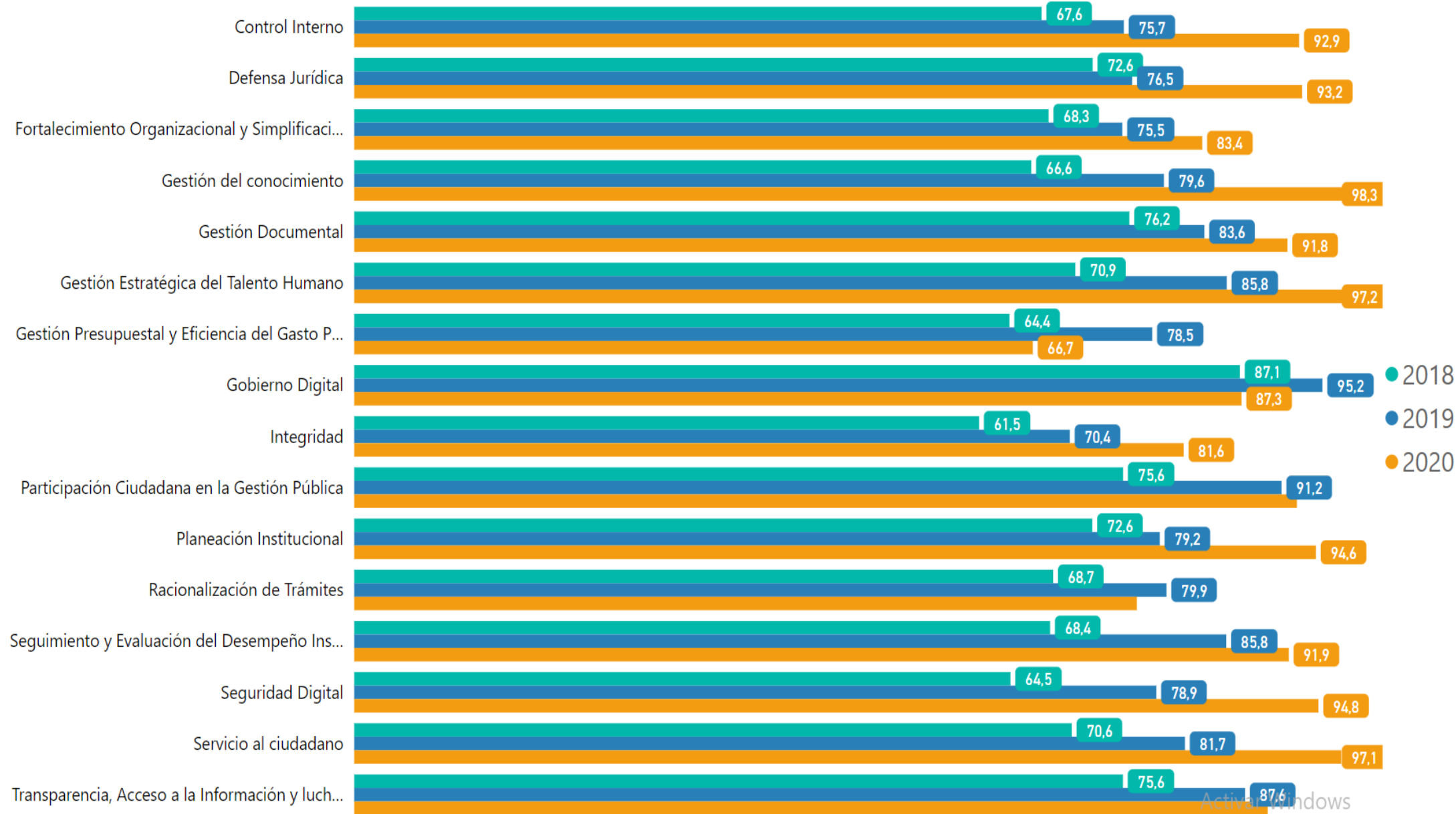
- Metodología para el diagnóstico y la planeación participativa
- Plan de Participación Ciudadana
- Manual Único de Rendición de Cuentas
- ABC de la Ley de Participación Ciudadana



# RESULTADOS FURAG 2020

- Talento Humano
- Direccionamiento y Planeación
- Gestión para Resultados
- Evaluación de Resultados
- Información y Comunicación
- Gestión del Conocimiento
- Control Interno

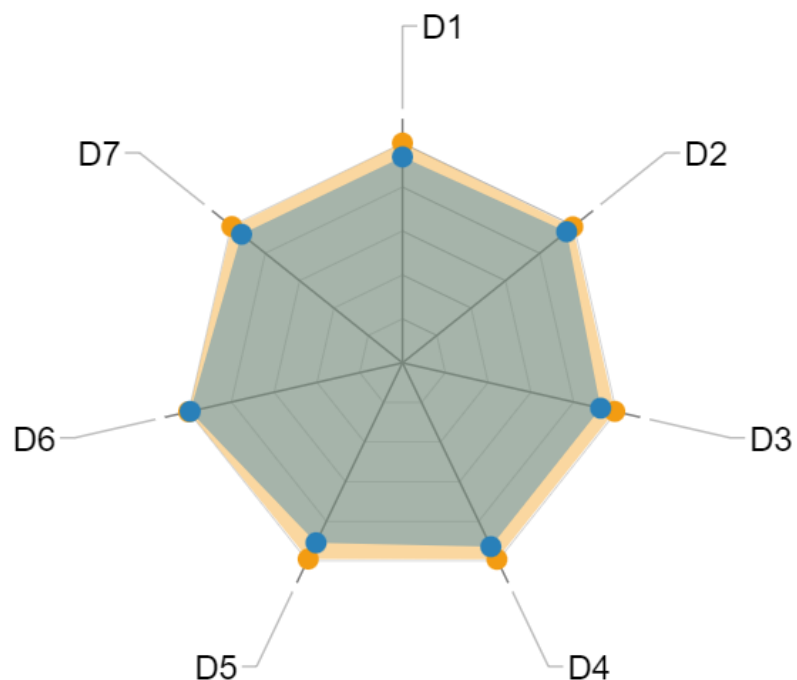




Activar Windows  
 Vea la Configuración para activar Windows

## II. Índices de las dimensiones de gestión y desempeño

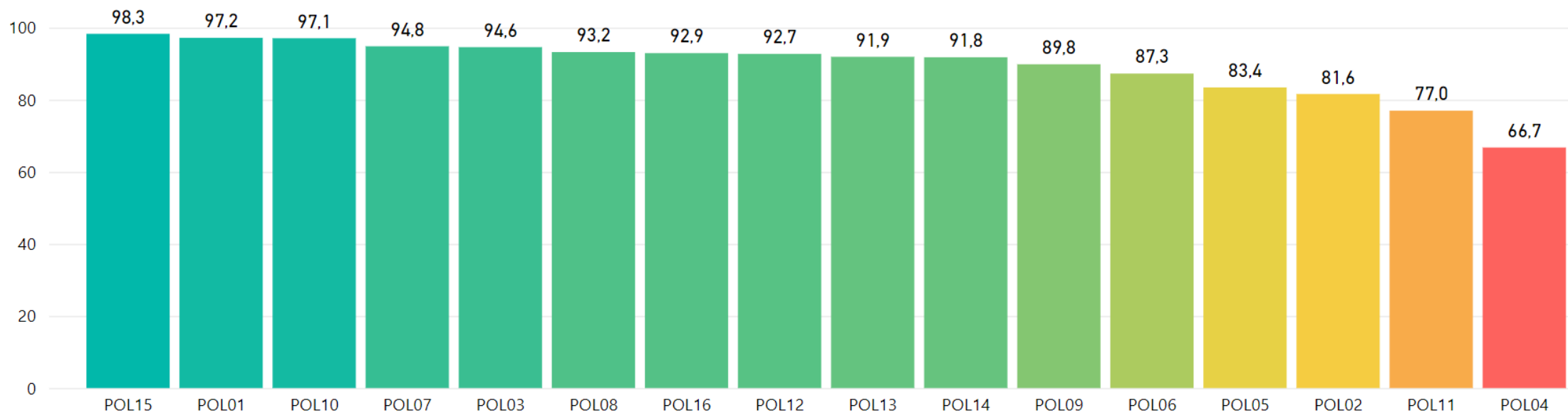
● Valor máximo de referencia ● Puntaje consultado



Dimensión	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
▲ D1: Talento Humano	92,8	99,0
D2: Direccionamiento y Planeación	94,8	98,3
D3: Gestión para Resultados	91,7	98,2
D4: Evaluación de Resultados	91,9	98,2
D5: Información y Comunicación	90,0	98,1
D6: Gestión del conocimiento	98,3	99,0
D7: Control Interno	92,9	98,5

Valor máximo de referencia:

99.0 98.8 98.1 97.6 98.3 99.0 98.5 98.6 98.2 98.4 98.0 98.1 97.7 98.7 97.9 68.1



POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano

POL02: Integridad

POL03: Planeación Institucional

POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

POL06: Gobierno Digital

POL07: Seguridad Digital

POL08: Defensa Jurídica

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción

POL10: Servicio al ciudadano

POL11: Racionalización de Trámites

POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

POL14: Gestión Documental

POL15: Gestión del conocimiento

POL16: Control Interno



Índices detallados por política de gestión y desempeño institucional	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS: Eficacia Organizacional	80,5	95,6
FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS: Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo	81,7	96,0

Índices detallados por política de gestión y desempeño institucional	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
GOBIERNO DIGITAL: Empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto	92,2	99,0
GOBIERNO DIGITAL: Fortalecimiento de la Arquitectura Empresarial y de la Gestión de TI	81,8	98,1
GOBIERNO DIGITAL: Fortalecimiento de la Seguridad y Privacidad de la Información	90,1	97,5
GOBIERNO DIGITAL: Procesos seguros y eficientes	37,2	83,7
GOBIERNO DIGITAL: Servicios Digitales de Confianza y Calidad	71,8	99,0
GOBIERNO DIGITAL: Toma de decisiones basadas en datos	92,1	98,3
GOBIERNO DIGITAL: Uso y apropiación de los Servicios Ciudadanos Digitales	62,8	95,1

Índices detallados por política de gestión y desempeño institucional	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
SERVICIO AL CIUDADANO: Conocimiento al servicio del ciudadano	92,0	99,0
SERVICIO AL CIUDADANO: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	84,6	98,2
SERVICIO AL CIUDADANO: Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	98,0	99,0
SERVICIO AL CIUDADANO: Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	95,3	98,0
SERVICIO AL CIUDADANO: Planeación estratégica del servicio al ciudadano	92,6	97,9

Índices detallados por política de gestión y desempeño institucional	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública	88,7	98,0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	97,5	97,5
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente	96,5	97,3
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios	97,2	98,3
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional	87,5	99,0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Grado involucramiento de ciudadanos y grupos de interés	87,0	98,0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Información basada en resultados de gestión y en avance en garantía de derechos	82,5	99,0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Rendición de Cuentas en la Gestión Pública	92,9	98,5

# 5. PREGUNTAS



# CONTACTO



**GLORIA EUGENIA CASTAÑO**

Contratista

Secretaría de Planeación Departamental

E-mail: [mipgquindio@gmail.com](mailto:mipgquindio@gmail.com)

Cel.: ++ 304 653 4009



**GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO**

***¡GRACIAS!***



Departamento del Quindío



Departamento del Quindío

