



FICHA DE RESULTADOS
COMPONENTE DE POLÍTICA: GESTIÓN DE LA CALIDAD
VIGENCIA 2016

Sector: INTERIOR

Institución: MINISTERIO DEL INTERIOR

| Ítem | Puntaje* |
|---|-------------|
| 1. Componente de Política | |
| Gestión de la Calidad | 88.7 |
| 1.1. Indicadores | |
| a. Alcance, política y objetivos de calidad | 100.0 |
| b. Usuarios o ciudadanos | 84.0 |
| c. Productos y/o servicios | 89.0 |
| d. Gestión documental | 85.0 |
| e. Procesos y procedimientos | 84.6 |
| f. Integración de los sistemas | 80.0 |
| g. Mejoras | 98.0 |

*Escala: 0-100

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. (2017). Ficha de Resultados.



RECOMENDACIONES - FURAG 2016

La entidad alcanzó una calificación de 88,7% en el Indicador de Madurez para el SGC, ubicándose en el nivel Satisfactorio, lo que indica que se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos, así mismo existe tendencia a mantener la mejora en los procesos y el (los) productos y/o servicio(s), tomando en cuenta tanto las recomendaciones de los usuarios como de los servidores de la entidad.

En este caso, es necesario avanzar en la integración de sistemas de gestión en la entidad, más allá de control interno y calidad.

Así mismo, se recomienda a la entidad analizar la percepción de ciudadanos, usuarios o grupos de interés frente a: la gestión de la entidad, el impacto de los incentivos adoptados para promover la petición de cuentas, los productos y/o servicios (cumplimiento de las expectativas y requisitos del usuario), los trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano entre otros.

Finalmente, es necesario la caracterización de los usuarios y la información recolectada de necesidades y expectativas en la entidad frente a: los requisitos dentro del Sistema de Gestión de Calidad y la información para establecer los requisitos del usuario.