

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de Seguimiento	CMI:M6oment arios
							Inicio	Fin				
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	SSUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	Implementar política de compensación y beneficios	Garantizar un esquema justo y equitativa de restricción y reconocimiento a todos los empleados del ministerio	revisión de de la carpeta de incentivos y bienestar institucional	Mar-21	Dec-21	I Enc. de División	un carpeta de beneficios adicionales actualizada	RRHH y DMT	
2	CRITERIO 3: PERSONAS	SUBCRITERIO 3.1: Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma	Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios	Implementar política de compensación y beneficios	Garantizar remuneración justa y equitativa a todos los empleados del ministerio	1. Actualizar la política de compensación y beneficios.	Mar-21	Jun-21	I Analista de RRHH	I política actualizada	RRHH	
						2. Realizar análisis de inequidad interna.	Mar-21	Jun-21			RRHH	Esta tarea la realiza la misma analista
						3. Preparar propuesta para implementar la escala salarial vigente.	Mar-21	Jun-21		I informe entregado al Despacho	RRHH	Esta tarea la realiza la misma analista
					Aumentar en la	1, Actualizar Comité de Reconocimiento	Jul-21	Aug-21	Analista de RRHH	I Comité Actualizado	RRHH	

3		transparente.	objetivos.		Incrementar en la satisfacción de los empleados mayor compromiso y un mejor ambiente laboral.	2. Analizar y ver cual es region de c/u postulante	Aug-21	Sep-21		100% empleados reconocidos		Esta tarea la realiza la misma analista
			No se lleva a las instalaciones de los Buzones en las RLTs y OTEs	instalación de Buzones de Sugerencias en las RLT y OTEs	Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y participación activa en	1.Solicitar la compra de mas Buzones de Segerencia	Jan-21	Dec-21	1 Analista de Calidad	1 comunicación	DPD, DCG	
4						2. Colocar buzones en la RLT y OTEs	Jan-21	Dec-21	Auxiliar de mantenimiento	20 RLT y toda las OTEs	DPD, DCG, DAF	
			No existe Carta Compromiso al Ciudadano	Firmar Carta Compromiso al Ciudadano	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	1-Actualizaciõnn del equipo para la realización del trabajo de campo y enviarlo al MAP, bajo la coordinaciõn del Depto. De Calidad	Jan-21	Jan-21	1 Analista de Calidad	1 Comité de Calidad constituido	DPD, DCG, DGT,DGE	
						2.La Actualización del nuestro Mapa de Producción	Jan-21	Mar-21		1 Mapa de Producción	DPD, DCG	Esta tarea la realiza la misma analista
						3.Actualizar la Relación de Servicios, conforme al Mapa de producción	Mar-21	Apr-21	1 Analistta de Calidad	100% servicios levantados	DPD, DCG, y todas las áreas Sustanttivas	
						4.Culminar las tabulaciones de la Medición de Atributos de los servicios escogido a comprometer para establecer el compromisos de calidad que ofreceremos.	Mar-21	Mar-21	2 Auxiliar administrativo	4 servicios tabulados y medido su atributo	DPD, DCG	

**Criterio 4: Alianzas y Recursos
Conciderar lo que la Organización hace:**

TERIO 4.2. Desarrolla y Establecer alianza con los ciudadanos/clientes

5						5. Establece el compromiso de mejora con los demás servicios que salieron como fuerte	Mar-21	Mar-21	1 Analista de Calidad	5 servicios con su plan de mejora a ejecutar	DPD, DCG		
						6. Enviar al Ministerio de Administración Pública para culminar	Apr-21	Apr-21		1era. Carta Firmada	DPD, DCG	Esta tarea la realiza la misma analista	
6	ios: anización para:	SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No se monitorea el impacto de los servicios electrónico en los procesos de la organización, en eficiencia y calidad	Aplicar encuestas de satisfacción a los servicios en líneas	mantener la calidad y eficiencia de los servicios electrónico	solicitar a la Dirección de informática el levantamiento de los servicios que ofrecemos en líneas	Apr-21	Apr-21	1 Analista de Calidad	1 comunicación	DCG		
						diseñar la encuesta para aplicarla a los servicios, conforme a la plataforma	Apr-21	Apr-21	1 Analista	instrumento diseñado	DCG		
							colocar la encuesta de Satisfacción del servicio recibido a C/U de ellos	May-21	May-21	1 Analista 1 programador	50% de los servicios con su encuesta colocada	DCG	
7				No se evidencia innovación en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional.	Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	Mantener los servicios innovado bajo las buenas practicas	hacer los contacto con la institución u Organismo	Apr-21	Apr-21				
		prestar los a	involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y		Diseñar, analizar y mejorar continuamente nuestros servicios,	Creación del formulario de queja y Sugerencias	Mar-21	Dec-21	1 analista de Calidad	50% de servicios con encuesta aplicada	DCG y todas las Areas Sustantiva		

8

9

10

Criterio 5: Procesos
 Considera lo que hace la orga

SUBCRITERIO 5.2.Desarrollar y mejorar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos	Aplicar encuestas a las áreas sustantivas	tomando en consideración la participación de nuestro grupos de interes	Creación de un correo institucional de servicio al cliente o quejas y sugerencias	Mar-21	Apr-21	1 Programado y analista de Calidad	Correo creado	DCG/ DTI	
	Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Habilitar varios canales de entrada de las quejas.	Asegurar un seguimiento seguro con respuestas viables y seguras	Seguimiento a las quejas recibidas por los diferentes vías	Mar-21	Dec-21	1 analista de calidad y 1 Oficial de Información	100% quejas recibidas respondidas	DCG y todas las Areas Sustantiva	
	Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Creación del Portal Interno del Sistema de control de documentación,	Tener un canal único de consulta y socialización de la documentación Controlada por el Sistema de Control de Documentación, y que esté al alcance de toda la Institución de manera directa.	1. solicitar a Informatica la creación del Intranet o base datos que contengan los documentos controlado	Mar-21	May-21	1 analista	100% de Documento controlado	DCG	
				Levantamiento y Control de toda la documentación pertinente de la institución, en el Sistema de Control de Documentación.	Jan-21	Dec-21	1 Analista de Calidad	Procedimientos y documentos controlados en el sistema	DCG/ Institución	
				Socialización interna del Intranet de Documentación a todos los usuarios de dichos documentos	Jan-21	Jan-21	1 salon de Reuniones 1 Catering	100% de Documento controlado	DCG	