

| No. | CRITERIO | NO. | SUBCRITERIO | Descripción | Área de Mejora | Acción de Mejora |
|-----|------------------|-----|---|---|--|---|
| 1 | LIDERAZGO | 1.2 | GESTIONAR LA ORGANIZACIÓN, SU RENDIMIENTO Y SU MEJORA CONTINUA | (1.2.1) Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. | No se cuenta con la documentación institucional de todas las áreas, incluyendo el Manual de Cargos. Estructura aún no esta aprobada. | Conformar los equipos de trabajo para la realización de la documentación institucional. |
| 2 | | | | (1.2.5) Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001 | Se está trabajando en la implementación del CAF. Se programó la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (ISO-9001:2015) Plan de Mejoras como resultados de Auditorías realizadas. | Seguimiento al proceso de licitación para la contratación de la compañía consultora, apoyar las áreas en levantamiento de la documentación. Seguimiento a las Mejoras como resultado de Auditorías realizadas. |
| 3 | | 1.3 | MOTIVAR Y APOYAR A LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ACTUAR COMO MODELO DE REFLEXIÓN | (1.3.3) Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. | Se realizó una encuesta de clima laboral para medir la satisfacción de los colaboradores, pero no se evidencia la comunicación interna dentro de las diferentes áreas o reuniones periódicas. | Socializar la Encuesta de Clima Laboral con los Colaboradores. |
| 4 | | | | (1.3.8) Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones / propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. | No existe un mecanismo para evidenciar la participación de los Colaboradores en recomendaciones | Documentar en las reuniones de revisión de cuentas y las entrevistas de evaluaciones del desempeño las propuestas de los colaboradores |
| 5 | | | | (1.3.9) Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. | No se cuenta con programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. | Desarrollar Programa o Política de reconocimiento al Colaborador |

| | | | | | | |
|----|----------------------------|-----|--|---|--|---|
| 6 | ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN | 2.4 | PLANIFICAR, IMPLEMENTAR Y REVISAR LA INNOVACIÓN Y EL CAMBIO. | (2.4.1) Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento. | No se evidencia el Benchlearning entre los colaboradores, no se cuenta con un laboratorio de conocimientos. | Fomentar la cultura de compartir las capacitaciones adquiridas con los demás colaboradores. |
| 7 | | | | (2.4.3) Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes. | No se evidencia la conclusión de la propuesta del Diseño e Informatización del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación. Concretar el proceso actual para la recolección y procesamiento y gestión del aprendizaje de todo lo relacionado con los servicios que se ofrecen a los Niños y Niñas. | Concluir el Diseño de proceso del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación e implementario |
| 8 | PERSONAS | 3.1 | PLANIFICAR, GESTIONAR Y MEJORAR LOS RECURSOS HUMANOS DE ACUERDO A LA ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN DE FORMA TRANSPARENTE. | (3.1.5) Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración / reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo. | No se cuenta con programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo | Determinar y analizar el nivel de satisfacción de los Colaboradores, estableciendo análisis de mejora ante los resultados. |
| 9 | | 3.2 | IDENTIFICAR, DESARROLLAR Y APROBECHAR LAS CAPACIDADES DE LAS PERSONAS EN CONSONANCIA CON LOS OBJETIVOS TANTO INDIVIDUALES COMO DE LA ORGANIZACIÓN. | (3.2.9) Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio. | No se evidencia con evidencia documental del traspaso de contenido entre colaboradores. | Realizar un plan de acción que mida los objetivos esperados de la capacitación luego de un tiempo de haberse realizado |
| 10 | | 3.3 | INVOLUCRAR A LOS EMPLEADOS POR MEDIO DEL DIÁLOGO ABIERTO Y DEL EMPODERAMIENTO, APOYANDO SU BIENESTAR. | (3.3.1) Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. | No se evidencian retroalimentación a los colaboradores de los resultados de los sugerencias tomadas de los buzones y comité de ética. | Realizar reuniones periódicas por área con todo el personal, informando los resultados departamentales o institucionales. |
| 11 | ALIANZA Y RECURSO | 4.1 | DESARROLLAR Y GESTIONAR ALIANZAS CON ORGANIZACIONES RELEVANTES | (4.1.6) Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión. | No se evidencia el monitoreo con las organizaciones a fin de evaluar el impacto de las mismas. | Designar a un responsable para el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los acuerdos de las alianzas y colaboraciones que tiene el INIAPI |

| | | | | | | |
|----|--------------------------------------|-----|--|---|---|--|
| 12 | PROCESOS | 5.1 | IDENTIFICAR, DISEÑAR, GESTIONAR E INNOVAR EN LOS PROCESOS DE FORMA CONTINUA, INVOLUCRANDO LOS GRUPOS DE INTERÉS. | (5.1.1) Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. | Se inicio el proceso de documentación de los procesos claves, no se evidencia la culminación del sistema de documentación. | Realizar la planificación para la gestión de la documentación institucional en los procesos que se ejecutan en busca la mejora continua. |
| 13 | | | | (5.1.5) Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). | No se evidencia la medición de los resultados esperados. | Realizar la planificación para la gestión de la Documentación Institucional en los procesos que se ejecutan en busca la mejora continua. |
| 14 | | | | (5.1.8) Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). | No se evidencia un sistema de medición de indicadores. Se evidencia la elaboración de la carta de compromiso. | Realizar las mediciones de los resultados logrados por areas. |
| 15 | RESULTADOS ORIENTADOS A CIUDADANOS / | 6.1 | MEDICIONES DE LA PREPARACIÓN RESULTADOS DE MEDICIONES DE | (6.1.2) Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | No se evidencia la implementación de mecanismos que nos ayuden a conocer las quejas de clientes. | Realizar mejoras dentro de los servicios con las quejas recibidas. |

| | | | | | | |
|----|----------|-----|---|--|---|--|
| 16 | CLIENTES | | PERCEPCION EN CUANTO A: | (6.1.4) Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). | No sé cuenta con evidencia sobre la percepción de los ciudadanos en referencia a la transparencia en el funcionamiento de la organización | Medir el impacto de satisfacción que tiene la ciudadanía con los servicios brindados. |
| 17 | | | | (6.2.2) Sugerencias recibidas e implementadas. (6.2.1) Número y tiempo de procesamiento de las quejas. | No se evidencia el tiempo de respuestas a las quejas recibidas por medio al CAU. | Realizar un estandar de procesos que nos ayude a medir el tiempo promedio en que se debe responder una queja. |
| 18 | | 6.2 | MEDICIONES Y RESULTADOS EN RELACIÓN CON LA PARTICIPACIÓN | Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios: (6.2.2) Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. | No se evidencia el número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten el proceso / compensación. | Realizar la gestión para determinar los indicadores que permitan determinar el número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación |
| 19 | | | | Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios: (6.2.3) Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales) | No se cuenta con la política de cumplimiento de estándares de servicios públicos. | Realizar la documentación de los estándares del servicio y crear los indicadores de medición de los mismos. |

| | | | | | | |
|----|---------------------------|-----|--|--|---|---|
| 20 | RESULTADOS EN LAS PERSONA | 7.1 | | (7.1.5) Mecanismos de consulta y dialogo. | No se evidencia un mecanismo de consulta y diálogo. | Con la creación de los buzones de quejas y sugerencias se crea una línea directa con el colaborador, además de la creación de comité de ética. |
| 21 | | | | (7.1.6) La responsabilidad social de la organización. | No se cuenta con evidencia sobre el el conocimiento de las actividades de Responsabilidad Social por parte del personal | Realizar inducciones a los colaboradores de las razones sociales de la institución. |
| 22 | | | | (8.1.3) Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes. | No se cuenta con evidencia sobre la percepción de la reputación de la organización | Realizar medición de la satisfacción de las familias con el servicio que ofrece la institución, que impacto causa la misma en sus vidas. |
| 23 | | | | (8.1.5) Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). | No se cuenta con evidencia de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local. | Medir el impacto local que ofrece la instrucción donde es colocado un centro de servicio. |

| | | | | | | |
|----|---|------------|--|---|--|--|
| 24 | RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | 8.1 | MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN. | (8.1.6) Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad. | No se cuenta con evidencia de la percepción del impacto en la sociedad sobre el proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización. | Medir el impacto local que ofrece la instrucción donde es colocado un centro de servicio. |
| 25 | | | | (8.1.7) Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). | No se cuenta con evidencia de la percepción del público sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético. | Medir el impacto local que ofrece la instrucción donde es colocado un centro de servicio. |
| 26 | | | | (8.1.9) Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. | No se cuenta con evidencia de la percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. | Medir el impacto local que ofrece la instrucción donde es colocado un centro de servicio. |
| 27 | | 8.2 | MEDICIONES DEL RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL. Indicadores de responsabilidad social: | (8.2.1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). | No se cuenta con el desarrollo de actividades. | Documentar los planes de impacto social y cuidado de recursos. |

| | | | | | | |
|----|--|-----|---|--|---|--|
| 28 | RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO | 9.2 | RESULTADOS INTERNOS: NIVEL DE EFICIENCIA | (9.2.1) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. | No se cuenta con un sistema de medición y gestión de riesgo | Determinar y accionar ante los posibles riesgos |
| 29 | | | | (9.2.4) Resultados de benchmarking (análisis comparativo). | No se cuenta con análisis comparativos debido a que esto es un nuevo modelo, tomando como referencia otras experiencias de atención integral en América Latina. | Determinar indicadores para medir el grado de comparativo con otras instituciones establecidos |

| Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento | Comentarios |
|--|---|--------|--------|--|---|--|--|
| | | Inicio | Fin | | | | |
| Mejorar el sistema gestión de la institución, creando así un mejor desempeño y una mejora continua de los procesos. | Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos de documentación. Espera de aprobación de Presidencia para la Estructura Organizativa. | mar-18 | jun-19 | Sistema de Comunicación Interna, INTRANET, Correo Institucional. | Estructura aprobada Sistema de Gestión de Calidad funcionando | Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión Directores de Áreas, Encargados de Departamento, División y Sección | Evidencias: Estructura y Documentos aprobados |
| Planear, Controlar, Verificar y Mejorar los elementos que conforman el servicio que se les brinda a los Niños, Niñas y Familias. | Contratación de una firma consultora para que acompañe al INAPI en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad. Realizar encuentros con las áreas de la Institución, responsables de dar respuestas a mejoras detectadas por | ago-17 | ago-19 | Licitación para la contratación de la Empresa consultora | Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y CAF funcionado de manera óptima. | Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | N/A |
| Identificar las oportunidades de mejoras por áreas | 1. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta. 2. Determinar y analizar los resultados. 3. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos. 4. Socializar los resultados de la Encuesta para conocimiento de los Colaboradores. | jul-18 | ene-19 | Correo Institucional (R.R.H.H informa) | Cantidad de mejoras desarrolladas que surjan del buzón. | Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Comunicaciones | N/A |
| Fomentar la mejora continua de los colaboradores en base a sus funciones. | Promover el crecimiento profesional de los colaboradores. | ene-19 | dic-19 | Correo Institucional (R.R.H.H informa) | Premiación de los Colaboradores | Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Recursos Humanos | Evidencias: Evoluciones de Desempeños, Asensos. |
| Crear motivación en los Colaboradores a través de los resultados de las Evaluaciones de Desempeño. | Promover el crecimiento profesional de los Colaboradores. | ene-19 | dic-19 | Correo institucional (R.R.H.H informa) | Promoción de Colaboradores | Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Recursos Humanos | N/A |

| | | | | | | | |
|--|--|--------|--------|-----------------------|--|---|--|
| Crear una cultura para la innovación del servicio través del apredinzaje mutuo. | Culminar la propuesta del diseño del sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación. | jun-18 | mar-19 | Humano y Tecnológico | Personal altamente Capacitado | Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Recursos Humanos | Evidencia: Certificados de participación, listas de asistencia, acuerdo de compromisos de |
| Contar con sistema de medición y seguimiento a nivel nacional de todos los centros. | 1.Concluir la consultoría de Monitoreo y Evaluación. 2. Informatizar las propuestas de mejoras resultado de la consultoría. 3.Seleccionar los grupos de trabajo de monitoreo y capacitarlos. 4.Hacer el piloto. | sep-18 | dic-19 | Humano y Tecnológico | Proceso diseñado y Proceso Implementado. | Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Desarrollo Infantil Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación TIC | Evidencia del TDR de la Consultoría. Presentaciones en mesas de debates. Listas de participantes en reuniones. |
| Conocer los niveles de satisfacción del personal | Tomar acciones de mejora con los resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Realizar un esquema de reconocimiento | ene-18 | dic-18 | Recursos Tecnológicos | Crecimiento de profesional dentro de la institución. | Dirección de Recursos Humanos Dirección de Planificación y Desarrollo | Evidencias: Encuesta de Clima Laboral Evaluaciones de Desempeño. |
| Personal capacitado de acuerdo a sus funciones. | Planes de medición, Realizar evaluaciones de Desempeño | ene-18 | dic-18 | Humano y Tecnológico | Personal Capacitado | Dirección de Recursos Humanos | Evidencia: Evaluación de Desempeño, Acuerdos Con el colaborador de Compartir |
| Colaboradores identificados con la institución. | Realizar minutas de las reuniones que se realizan por área. actualizar los tableros de trello | ene-18 | dic-18 | Humano y Tecnológico | Personal Identificado con la Institución | Dirección de Recursos Humanos | Evidencias: Minutas de Reuniones, Asistencia de los participantes, fotos y tableros de trello. |
| Tener un equipo que de seguimiento a los acuerdos entre ambas partes | A definir | ene-18 | dic-18 | Humano y Tecnológico | | Dirección de Planificación y Desarrollo | N/A |

| | | | | | | | |
|---|---|--------|--------|----------------------|--|--|--|
| Tener los procesos claves de gestión identificados. | 1. Culminar la documentación de los proceso claves. 2. Publicar y Divulgar los documentos generados. Publicar y divulgar los documentos de los procesos claves de la institución. | jul-18 | dic-18 | Tecnológicos | Documentos aprobados y publicados | Dirección de Planificación y Desarrollo | Evidencia: Mapa de Procesos, Documentación aprobada y publicada. |
| Involucrar a los colaboradores de las áreas en la documentación, medición de la eficacia y eficiencia de los procesos. Estandarización y divulgación de los documentos. | 1. Culminar la documentación de los proceso claves. 2. Publicar y Divulgar los documentos generados. 3. Realizar indicadores de calidad. Culminar la documentación institucional y socializarla con toda la institución | ene-16 | ago-20 | Humano y Tecnológico | Cantidad de procesos documentados, aprobados y divulgados. | Dirección de Planificación y Desarrollo | Evidencia: Mapa de Procesos, Documentación aprobada y publicada. |
| Medir el logro de los objetivos trazados. | Concluir la Carta Compromiso al Ciudadano INAIPI Desarrollar los Indicadores de medición. Realizar indicadores de calidad. | jun-18 | mar-19 | Humano y Tecnológico | Estandarización de procesos | Dirección de Planificación y Desarrollo | Evidencia: Procesos Culminados de la elaboración de la carta compromiso. |
| Involucrar a los ciudadanos / Clientes en la mejora de los servicios. | 1. Culminar la Carta Compromiso. 2. Realizar un sistema de quejas de clietes. 3. Crear mejoras en los servicios de las quejas recibidas. Culminar con la implementación de NOBACI y CAF | jun-18 | feb-19 | Humano y Tecnológico | Medición de Satisfacción de los Clientes, mejora de los procesos | Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) Oficina Acceso a la Información | Evidencia: Procesos Culminados en la implementación de NOBACI y CAF |

| | | | | | | | |
|---|---|--------|--------|----------------------|--|--|---|
| Conocer los niveles de satisfacción de las familias que reciben el servicio. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer encuesta de para medir el impacto del servicio, percepción 2. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta. 3. Determinar y analizar los resultados. 4. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos. 5. Socializar los resultados de la encuesta para conocimiento. | jun-18 | mar-19 | Humano y Tecnológico | Satisfacción del Cliente | <p>Dirección de Planificación y Desarrollo</p> <p>Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)</p> | N/A |
| Conocer las inconformidades de los clientes externos y eliminarlas en menor tiempo posible | <ol style="list-style-type: none"> 1. Plasmear las estadísticas de sugerencias recibidas, así como el tiempo de procesamiento de las mismas, 2. Realizar informes de mejora continua en base a las quejas recibidas. | jun-18 | mar-19 | Humano y Tecnológico | Cantidad de quejas recibidas resueltas en el menor tiempo posible. | <p>Dirección de Planificación y Desarrollo</p> <p>Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)</p> | <p>N/A</p> <p>Evidencias: fotos y listados de asistencias de las reuniones con la comunidad</p> |
| Conocer los erros y minimizarlos | Diseñar los indicadores que median la cantidad de expedientes que son Re trabajados | mar-19 | jun-19 | Humano y Tecnológico | Cantidad de expedientes Re trabajados | <p>Dirección de Planificación y Desarrollo</p> <p>Dirección</p> | N/A |
| Ciudadanía conozca los servicios que ofrece la institución y los estándares de calidad de los mismos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conformar equipos de trabajo para la conformación y desarrollo de los indicadores 2. Diseñar e implementar herramientas metodológicas para la medición del impacto de los servicios 3. Dar a conocer los datos a los grupos de intereses sobre los resultados obtenidos en relación a los servicios institucionales 4. Desarrollo de la documentación para el cumplimiento de los estándares de los servicios | feb-19 | mar-19 | Humano y Tecnológico | Impacto de Satisfacción | <p>Dirección de Planificación y Desarrollo</p> <p>Dirección</p> | N/A |

| | | | | | | | |
|--|---|---------------|---------------|-----------------------------|---|--|------------|
| <p>Brindar a los colaboradores la confianza de poder expresar sus puntos de vista y participar en la toma de decisiones.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los colaboradores. 2. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos. 3. Socializar los resultados de la encuesta de clima laboral para conocimiento de los colaboradores. 4. Dar seguimiento a las sugerencias que son expuestas en el buzón. | <p>oct-18</p> | <p>feb-18</p> | <p>N/A</p> | <p>Colaboradores Identificados con la Institución</p> | <p>Dirección de Recursos Humanos</p> | <p>N/A</p> |
| <p>Todo colaborador de INAIPI tenga claro cual es el objetivo de la institución.</p> <p>Brindar a los colaboradores la confianza de poder expresar sus puntos de vista y participar en la toma de decisiones.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los colaboradores. 2. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos. 3. Socializar los resultados de la encuesta de clima laboral para conocimiento de los colaboradores. 4. Dar seguimiento a las sugerencias que son expuestas en el buzón. | <p>jun-18</p> | <p>dic-18</p> | <p>N/A</p> | <p>Colaboradores Identificados con la Institución</p> | <p>Dirección de Recursos Humanos</p> | <p>N/A</p> |
| <p>Determinar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer encuesta de para medir el impacto del servicio, percepción 2. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta. 3. Determinar y analizar los resultados. 4. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos. 5. Socializar los resultados de la encuesta para conocimiento. | <p>oct-18</p> | <p>abr-18</p> | <p>Humano y Tecnológico</p> | <p>Nivel de satisfacción del servicio ofrecido.</p> | <p>Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) Departamento de Comunicaciones</p> | <p>N/A</p> |
| <p>Determinar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer encuesta de para medir el impacto del servicio, percepción 2. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta. 3. Determinar y analizar los resultados. 4. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos. 5. Socializar los resultados de la encuesta para conocimiento. | <p>oct-18</p> | <p>abr-18</p> | <p>Humano y Tecnológico</p> | <p>Nivel de satisfacción del servicio ofrecido.</p> | <p>Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) Departamento de Comunicaciones</p> | <p>N/A</p> |

| | | | | | | | |
|--|--|--------|--------|----------------------|--|--|-----|
| Determinar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución | <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer encuesta de para medir el impacto del servicio, percepción 2. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta. 3. Determinar y analizar los resultados. 4. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos. 5. Socializar los resultados de la encuesta para conocimiento. | oct-18 | abr-18 | Humano y Tecnológico | Nivel de satisfacción del servicio ofrecido. | <p>Dirección de Planificación y Desarrollo</p> <p>Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)</p> <p>Departamento de Comunicaciones</p> | N/A |
| Determinar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución | <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer encuesta de para medir el impacto del servicio, percepción 2. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta. 3. Determinar y analizar los resultados. 4. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos. 5. Socializar los resultados de la encuesta para conocimiento. | oct-18 | abr-18 | Humano y Tecnológico | Nivel de satisfacción del servicio ofrecido. | <p>Dirección de Planificación y Desarrollo</p> <p>Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)</p> <p>Departamento de Comunicaciones</p> | N/A |
| Determinar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución | <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer encuesta de para medir el impacto del servicio, percepción 2. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta. 3. Determinar y analizar los resultados. 4. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos. 5. Socializar los resultados de la encuesta para conocimiento. | oct-18 | abr-18 | Humano y Tecnológico | Nivel de satisfacción del servicio ofrecido. | <p>Dirección de Planificación y Desarrollo</p> <p>Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)</p> <p>Departamento de Comunicaciones</p> | N/A |
| Mejorar los recursos de la institución del medioambiente | <p>Realizar cronograma de actividades donde se desarrolle temas de reciclaje y mejora de recursos.</p> <p>Dar a conocer a los Colaboradores la Política de medio ambiente.</p> | | | Humano y Tecnológico | Conocimiento del tema de los Colaboradores y los niños | <p>Dirección de Planificación y Desarrollo</p> <p>Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)</p> <p>Departamento de Comunicaciones</p> | N/A |

| | | | | | | | |
|---|-------------------------------------|--------|--------|----------------------|-------------------------------|--|-----|
| Medir los riesgos institucionales creando asi oportunidades de mejoras | Realización de una matriz de Riesgo | ene-18 | dic-18 | Humano y Tecnológico | Cantidad de riesgos mitigados | Dirección de Planificación y Desarrollo | N/A |
| Conocer y medir el nivel de avance de la institución en comparación con otros modelos de América Latina | Diseñar Indicador de medición | ene-19 | dic-19 | Humano y Tecnológico | Crecimiento de la Institución | Oficina de Relaciones Interinstitucionales | N/A |