PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
DESPACHO DE LA PRIMERA DAMA
2019 - 2020

No.	Subcriterio	Área de Mejora Autodiagnóstico CAF	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable de ejecución	Indicador logro	Responsable de seguimiento	Comentarios
						Inicio	Fin					
3	***1.2***	***No tenemos política de comunicación.***	Elaborar la política de comunicación.	Establecer lineamientos de comunicación.	1. Reunión con los responsables de área. 2. Beachmarking de institituciones. 3. Elaboración de la política. 4. Revisión y validación. 5. Aprobación y divulgación de la política	ago-19	oct-19	Personal, Tecnologico	Encargado de Comunicaciones / Planificación y Desarrollo	Política de Comunicacion elaborada y difundida	Comite de Calidad	
4	***1.2***	***No contamos con política de calidad***	Elaborar la política de calidad.	Mejorar los procesos y servicios del DPD	1. Reunión con los responsables de área. 2. Beachmarking de institituciones. 3. Elaboración de la política. 4. Revisión y validación. 5. Aprobación y divulgación de la política	ago-19	sep-19	Personal, Tecnologico	División de Calidad y Procesos	Política de calidad elaborada y difundida	Planificación y Desarrollo	
6	***1.3***	***No se reconoce a los equipos de trabajo***	Elaborar política de reconocimiento de equipo de trabajo.	Motivar al personal, disminuir la movilidad, aumentar la productividad y el empoderamiento	1. Reunión con los responsables de área. 2. Beachmarking de institituciones. 3. Elaboración de la política. 4. Revisión y validación. 5. Aprobación y divulgación de la política	ago-19	nov-19	Personal, Tecnologico	División Reclutamiento y Selección de Personal.	Política de reconocimiento personal	Direccion de GTH / Comite de Calidad	
8	***1.4***	***No se ha concluido con Carta Compromiso***	Concluir con la Carta Compromiso al Ciudadano	Clasificar y comprometer los servicios del DPD	1. Reunión con los responsables de área. 2. Beachmarking de institituciones. 3. Elaboración de la política. 4. Revisión y validación. 5. Aprobación y divulgación de la política	ago-19	nov-19	Personal, Tecnologico y Financiero	División Calidad y Procesos	Carta compromiso elaborada y publicada	Comite de Calidad	

9	***1.5***	***Elaborar un documento que identifique los grupos de interés y socios claves.***	Elaborar un documento con los grupos de interes y socios claves	Agilizar los procesos y servicios	1. Identificar en cada área los grupos de interes y socios claves. 2. Clasificarlos. 3. Documentarlos y socializarlos	ago-19	nov-19	Personal, Tecnologico	División Calidad y Procesos	Documento grupos de interes y socios claves elaborado	Comite de Calidad	
12	***2.2***	***No tenemos política de responsabilidad social y los colaboradores no conocen sobre el programa de pasantía de los CAID***	Elaborar una política de responsabilidad social	Establecer política de responsabilidad social	1. Reunión con los responsables de área. 2. Beachmarking de institituciones. 3. Elaboración de la política. 4. Revisión y validación. 5. Aprobación y divulgación de la política	ago-19	oct-19	Personal, Tecnologico	División Calidad y Procesos / Recursos Humanos	Política de Resposabilidad Social	Comite de Calidad	
18	***3.1***	***No medimos los resultados en equipo.***	Elaborar política de reconocimiento de equipo de trabajo.	Motivar a los equipos de trabajo, disminuir la movilidad, aumentar la productividad y el empoderamiento	1. Reunión con los responsables de área. 2. Beachmarking de institituciones. 3. Elaboración de la política. 4. Revisión y validación. 5. Aprobación y divulgación de la política	ago-19	nov-19	Personal, Tecnologico	Division Reclutamiento y Seleccion de Personal / Seccion Compensacion y Beneficios.	Politica de reconocimiento personal	Direccion de GTH / Comite de Calidad	
56	***6.1***	***No disponemos de estudio sobre la imagen global de la institución ni reputación***	Realizar encuesta de percepcion de la imagen global y la reputacion	Conocer el nivel de percepcion de los ciudadanos sobre la imagen global de la institucion y su reputacion	1. Solicitar al MAP la asistencia para la elaboración de la encuesta de percepción de la imagen global y la reputación. 2. Analizar resultados de la encuesta de percepcion de la imagen global y la reputacion DPD. 3. Realizar informe de los resultados. 4. Socializar los resultados con el personal.	ago-19	mar-20	Personal, Tecnologico	División Calidad y Procesos	Informe resultados	Comite de Calidad	

58	***6.1***	***No se mide la percepción de los ciudadanos en relación a la transparencia***	Realizar encuesta de percepción de los ciudadanos en relación a la transparencia	Conocer el nivel de percepcion de los ciudadanos en relación a la transparencia	1. Solicitar al MAP/DIGEIG la asistencia para la elaboración de la encuesta de percepción de la imagen global y la reputación. 2. Analizar resultados de la encuesta de percepción de la imagen global y la reputación DPD. 3. Realizar informe de los resultados. 4. Socializar los resultados con el personal.	ago-19	mar-20	Personal, Tecnologico	División Calidad y Procesos / Oficina de Acceso a la Informacion	Informe resultados	Comite de Calidad	
60	***6.1***	***No se mide la opinión de los ciudadanos clientes referente a la cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura de la información.***	Realizar encuesta para conocer opinión de los ciudadanos clientes referente a la cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura de la información	Conocer la opinión de los ciudadanos clientes referente a la cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura de la información	1. Solicitar al MAP la asistencia para la elaboración de la encuesta de percepción de opinión de los ciudadanos clientes referente a la cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura de la información. 2. Analizar resultados de la encuesta de opinión de los ciudadanos clientes referente a la cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura de la información. 3. Realizar informe de los resultados. 4. Socializar los resultados con el personal.	ago-19	mar-20	Personal, Tecnologico	Division Calidad y Procesos / Oficina de Acceso a la Informacion	Informe resultados	Comite de Calidad	

76	***8.1***	***No medimos la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.***	Realizar encuesta de accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético	Conocer la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético	1. Solicitar al MAP/DIGEIG la asistencia para la elaboracion de la encuesta de accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético. 2. Analizar resultados de la encuesta de accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético. 3. Realizar informe de los resultados. 4. Socializar los resultados con el personal.	ago-19	mar-20	Personal, Tecnologico	División Calidad y Procesos / Oficina de Acceso a la Informacion / Comite de Ética	Informe resultados	Comite de Calidad	
81	***9.1***	***No se considera el nivel de calidad en los servicios ofrecidos en cuanto a estándares y regulaciones.***	Concluir con la Carta Compromiso al Ciudadano	Establecer los criterios de medición de los estandares en los servicios	1. Elaborar plan de seguimiento carta compromiso. 2. Implementar y analizar los resultados. 3. Socializar resultados de manera interna.	ago-19	ago-20	Personal, Tecnologico	Division de Calidad y Procesos	Informe resultados	Comite de Calidad	