

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
DICIEMBRE 2020

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.2	No se han identificado las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés externos (clientes/usuarios, proveedores, instituciones, etc).	Identificar las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés externos (clientes/usuarios, proveedores, instituciones, etc).	Identificadas las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés externos (clientes/usuarios, proveedores, instituciones, etc).	Realizar un cronograma de actividades. Convocatoria a los grupos de interés externos. Levantamiento de las necesidades y expectativas a través de encuestas.	mar-21	may-21	N/A	Cantidad de actividades con grupos focales para definir principales necesidades.	Dirección Planificación y Desarrollo	
2	1	1.4	No se evidencia desarrollo y análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Desarrollar y analizar las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Desarrolladas y analizadas las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Realizar un cronograma de actividades. Convocatoria al equipo directivo de la institución. Socialización de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	may-21	jun-21	N/A	Cantidad de actividades realizadas enfocadas a socializar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Equipo Directivo del Ministerio	
3	3	3.1	No se ha desarrollado e implementado una política de gestión de Recursos Humanos, basada en la estrategia y planificación de la Organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Desarrollar e implementar una política de gestión de Recursos Humanos, basada en la estrategia y planificación de la Organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Desarrollada e implementada una política de gestión de Recursos Humanos, basada en la estrategia y planificación de la Organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Socializar la Política General de RR.HH.	ene-21	mar-21	N/A	Cantidad de políticas elaboradas e implementadas, basadas en el logro de objetivos estratégicos y competencias necesarias.	Dirección Recursos Humanos	
4	4	4.2	No se ha desarrollado 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.	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.	Desarrollada 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.	Seleccionar equipo de trabajo para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano. Diseñar el plan de trabajo. Capacitación del equipo del trabajo. Divulgar a lo interno y externo de la institución la Carta Compromiso al Ciudadano.	ene-21	abr-21	N/A	Porcentaje de ciudadanos encuestados que conocen la Carta Compromiso de la institución.	Dirección Comunicaciones/ Dirección Planificación y Desarrollo	

5	4	4.6	No se evidencia un equilibrio entre la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). No se observa que la distribución (Lay-out) de las áreas sea eficiente y eficaz.	Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). Distribuir el (Lay-out) de las áreas eficiente y eficazmente.	Equilibrada la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). Distribuido el (Lay-out) de las áreas eficiente y eficazmente.	Levantamiento de las necesidades de los usuarios a través de encuestas de satisfacción. Diseñar un plan de acción adaptado a las necesidades identificadas mediante encuestas.	mar-21	may-21	N/A	Porcentaje de ciudadanos encuestados satisfechos con la ubicación de la institución.	Dirección Recursos Humanos/ Dirección Administrativa y Financiera	
6	5	5.2	No se involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño de los servicios y productos.	Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño de los servicios y productos.	Involucrados los ciudadanos/clientes en el diseño de los servicios y productos.	Aplicar encuestas que involucren a los ciudadanos en el diseño o mejora de los servicios.	mar-21	may-21	N/A	Cantidad de actividades realizadas enfocadas en la participación de ciudadanos en el diseño de los servicios.	Dirección Planificación y Desarrollo	
7	5	5.2	No se han involucrado a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Involucrados los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparados tanto los ciudadanos/clientes como los trabajadores públicos en esta nueva relación de cambio de roles.	Elaborar instructivo de atención al usuario. Capacitar al personal de atención al usuario.	abr-21	jun-21	N/A	Cantidad de actividades realizadas enfocadas en participación de ciudadanos en el cambio de roles. Porcentaje de efectividad de las capacitaciones.	Dirección Planificación y Desarrollo	
8	5	5.2	No se evidencia el aseguramiento de que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Asegurar la accesibilidad a la información adecuada y fiable, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Asegurada la accesibilidad a la información adecuada y fiable, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Aplicar encuestas que midan el nivel de accesibilidad, adecuación y fiabilidad de la información. Aplicar capacitaciones en base a resultados de las encuestas.	mar-21	may-21	N/A	Porcentaje de efectividad de las capacitaciones.	Dirección Planificación y Desarrollo	

9	6	6.1	No se miden los productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	Medir los productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc).	Medidos los productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc).	Aplicar encuestas para medir el nivel de calidad de productos y servicios.	abr-21	jun-21	N/A	Nivel de satisfacción (%) de los usuarios en cuanto a la calidad de productos y servicios.	Dirección Planificación y Desarrollo	
10	7	7.2	No se mide el número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente y el número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal.	Medir el número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente y el número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal.	Medido el número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente y el número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal.	Elaborar un plan de capacitación en base a las necesidades de formación en atención al usuario. Recopilar las quejas y sugerencias depositadas a través de los distintos canales.	ene-21	mar-21	N/A	Cantidad de horas de cursos de capacitación sobre atención al usuario. Cantidad de quejas y sugerencias recibidas a través de los distintos canales.	Dirección Planificación y Desarrollo	