

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	I	1.1	No se evidencia que se evalué el nivel de conocimiento de los colaboradores de la misión, visión y valores.	Evaluar el nivel de conocimiento que tiene los colaboradores sobre la misión, visión y valores de la institución	Conocer el nivel de conocimiento que tiene los colaboradores sobre la misión, visión y valores de la institución	1. Establecer preguntas puntuales sobre el conocimiento del marco estratégico 2. Recolectar, comparar y analizar los datos de la encuesta de clima 3. Reforzar el personal o áreas que reflejen bajo nivel de conocimiento de la misión, visión y valores.	mar-21	abr-21	Humanos, Tecnológico	Nivel de conocimiento de los colaboradores sobre el Marco estratégico	Encargado de División de formulación, monitoreo y seguimiento de planes, programas y proyectos	
2	I	1.2	No evidencia que se planifiquen, definan, midan y mejoren los procesos de gestión del cambio.	Establecer procesos para la gestión del Cambio en la organización	Establecer procesos para la gestión del Cambio en la organización	1. Realizar un taller de gestión del cambio en coordinación con el MAP (Dirección de Gestión del Cambio) 2. Establecer políticas y/o procedimiento de gestión del cambio. 3. Socializar las políticas y/o procedimientos de gestión del cambio establecidas.	jun-21	nov-21	Humanos, Tecnológico	Procesos para la Gestión de Cambio institucional establecido	Encargado de Recursos Humanos	
3	I	1.4	No evidencia que mida el nivel de influencia de los grupos de interés relevantes ni planes de mejora para hacer frente amenazas o aprovechar oportunidades de actores claves (mapa de actores). No evidencia el análisis de las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés relevantes de la organización y como se dará respuesta a las mismas en función de las capacidades institucionales.	Definir un mapa de actores que permita abordar de manera adecuada los riesgos y oportunidades con los actores claves	Definir un mapa de actores que permita abordar de manera adecuada los riesgos y oportunidades con los actores claves	1. Revisar la Matriz de grupos de interés 2. Identificar grupos de interés por áreas 3. Actualizar Matriz de grupos de interés	abr-21	jun-21	Humanos, Tecnológico	Mapa de Actores elaborado	Responsable del SGC	
4	2	2.1	No se evidencia que se despliegue los objetivos estratégicos, las metas, y se comuniquen a las diferentes áreas. Ni que se adecue el plan de comunicación general de la institución.	Desplegar y comunicar las estrategias y metas con todas las áreas, permitiendo que todos los colaboradores puedan conocer los objetivos que se persiguen alcanzar.	Desplegar y comunicar las estrategias y metas con todas las áreas, permitiendo que todos los colaboradores puedan conocer los objetivos que se persiguen alcanzar.	1. Publicar en los canales de comunicación interna las metas y objetivos de la organización 2. Publicar las Metas POA's departamentales en la intranet institucional, correos electrónicos. 4. Revisar y actualizar el Plan de comunicaciones de la institución	mar-21	may-21	Humanos, Tecnológico, Financiero	PEI's y POA's publicados	Encargada de Comunicación	

5	3	3.1	No se evidencia las fichas de indicadores de desempeño que contemplen las hojas de vida y quede la trazabilidad de los análisis y las acciones de mejora que se pretendan ejecutar.	Realizar ficha de indicadores de desempeño que permitan eficientizarlos y tomar las acciones de mejoras requeridas	Conocer y analizar el comportamiento de los indicadores de Desempeño para poder tomar acciones de mejora y eficientizar la ejecución de los mismos	1. Levantar los indicadores de desempeño institucional 2. Elaborar fichas a dichos indicadores que contemplen vida, y la trazabilidad 3. Analizar los datos y realizar plan de mejora	feb-21	dic-21	Humanos, Tecnológico	Indicadores de desempeño de RRHH con fichas	Encargado de Recursos Humanos
6	3	3.2	No evidencia la identificación de las capacidades (conocimientos, habilidades y actitudes) actuales de las personas (individuales como organizativas), a fin de que se comparen sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Determinar las necesidades de las personas que componen la organización y compararlas de forma sistémica con las necesidades de organización.	Determinar las necesidades de las personas que componen la organización para que estas sean comparadas de forma sistémica con las necesidades de organización.	1. Realizar levantamiento de las necesidades de capacitación y de desarrollo de las personas 2. Elaborar y ejecutar el plan de capacitación y el plan de desarrollo a largo plazo	jul-21	dic-21	Humanos, Tecnológico	Plan de capacitación de las personas	Coordinadora de Capacitación
7	3	3.2	No se evidencia que exista una estrategia para desarrollar las capacidades de las personas basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y que la misma se haya establecido, consensuado y revisado con los empleados.	Elaborar plan de desarrollo individual de las personas	Establecer una estrategia que permita desarrollar la capacidades de las personas que permita dar respuesta a las necesidades actuales y futuras de la institución, siendo de mutuo acuerdo con los colaboradores	1. Levantar las informaciones requeridas para elaborar plan de desarrollo individual de las personas 2. Ver buenas prácticas de planes de sucesión con otras organizaciones como puede ser el Banco Central	jul-21	dic-21	Humanos, Tecnológico	Plan de desarrollo individual elaborado	Analista de Recursos Humanos
8	3	3.2	No se evidencia que se lleven registros de la movilidad externa.	Llevar registro de las causas de salida de colaboradores para desarrollar estrategias que permitan a la organización ser mejor opción para laborar en ella	Conocer las causas de salida de los colaboradores de la institución para desarrollar estrategias que permitan a la organización ser mas competitivas y una mejor opción para laborar en ella	1. Promover los concursos de externos/internos que se publican en Concursa del MAP. 2. Elaborar herramienta para el registro de las movilidades externas de los colaboradores 3. Analizar las causas de movilidad externa y desarrollar estrategias que permitan mantener al personal valioso. 4. Realizar encuesta al personal saliente donde se evalúe la causa de la salida y su percepción acerca de la organización.	jul-21	sep-21	Humanos, Tecnológico	Registro de movilidad externa de los colaboradores salientes	Analista de Recursos Humanos
9	4	4.3	No evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, a través de Presupuesto por programas o centros de costos.	Formular los presupuestos por programas y asignar fondos por áreas para gestionar los productos y procesos que son su responsabilidad	Desarrollar los presupuestos por programas y asignar fondos por áreas para gestionar los productos y procesos que son su responsabilidad	1. Levantar las necesidades de compras por áreas y consolidar el Plan de Compras y Contrataciones Anual de la Institución 2. Asignar presupuestos a las actividades de la Planificación Operativa 3. Elaborar informe de ejecución de las compras.	abr-21	ene-22	Humanos, Tecnológico	Presupuesto por Programas	Analista de Planificación
10	5	5.3	No se evidencia el mapeo de la Cadena de Valor para la producción de los servicios y la integración de los diferentes grupos de interés en los mismos.	Identificar la interacción e impacto de los grupos de interés en los productos y servicios la institución	Identificar la interacción e impacto de los grupos de interés en los productos y servicios la institución	1. Revisar y Actualizar las fichas de procesos 2. Actualizar Mapa de Procesos	feb-21	nov-21	Humanos, Tecnológico	Mapa de procesos actualizados	Analista de Desarrollo Organizacional
11	6	6.1	No se evidencia la frecuencia establecida por la organización para la aplicación de encuestas	Determinar los tiempos para la aplicación de las diferentes encuestas realizadas en la organización	Determinar los tiempos para la aplicación de las diferentes encuestas realizadas en la organización	1. Realizar levantamiento de las encuestas, los tiempos para la aplicación de cada una 2. Actualizar la política de encuestas con los datos levantados 3. Socializar y difundir la nueva versión de la política	feb-21	mar-21	Humanos, Tecnológico	Política de encuestas actualizada	Analista de Desarrollo Organizacional

12	6	6.2	No se evidencia el grado en que se utilizan los métodos para la atención de los ciudadanos / clientes.	Conocer en que nivel son utilizados los métodos de atención a los clientes para brindar un mejor servicio	Conocer el grado en que son utilizados los métodos de atención de los clientes para brindar un mejor servicio	1. Establecer los métodos de atención de servicios 2. Registrar Estadísticas de Frecuencia de uso de los servicios.	mar-21	may-21	Humanos, Tecnológico	Estadísticas de frecuencias de uso de los servicios registradas	Coordinadora de Proyectos	
13	6	6.2	No se evidencian resultados de mediciones en relación al alcance de revisiones periódicas realizadas con los grupos de interés	Determinar el alcance de la revisiones periódicas realizadas con los grupos de interés y evaluar sus resultados	Determinar el alcance de la revisiones periódicas realizadas con los grupos de interés y evaluar sus resultados	1. Levantar el tipo de relación con los grupos de interés 2. Determinar como se evalúan las relaciones, que mecanismos se utilizan	ene-21	jul-21	Humanos, Tecnológico	Alcance de la revisiones periódicas con los grupos de interés determinado	Encargado departamento de Planificación y Desarrollo	
14	6	6.2	No se evidencia la definición de indicadores sobre los tiempos de espera de todos los servicios, tampoco se han establecido los tiempos para la tramitación en la prestación de todos los servicios	Tipificar los servicios y determinar los tiempos de espera y los tiempos de tramitación para la prestación de estos, con el fin de abordar estrategias que permitan mejorar los servicios	Tipificar los servicios y determinar los tiempos de espera y los tiempos de tramitación para la prestación de estos, con el fin de abordar estrategias que permitan mejorar los servicios	1. Levantar y tipificar los servicios 2. Actualizar catalogo de servicios	abr-21	jul-21	Humanos, Tecnológico	Tipos de Servicios con estadísticas de tiempo de respuesta	Analista de Calidad	
15	6	6.2	No se evidencia el número de expedientes devueltos por errores o que necesiten repetir el proceso, ni sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación	Llevar registro de los casos devueltos por errores o las salidas no conformes para mejorar los procesos y evitar que estos casos se vuelvan repetitivos	Determinar los casos devueltos por errores o no conformes para mejorar los procesos y evitar que estos casos se vuelvan repetitivos	1. Revisar la política de salidas no conformes 2. Crear herramienta para reporte de salidas no conformes 3. Realizar informe de estatus de errores, reprocesos o salidas no conformes identificados.	may-21	jun-21	Humanos, Tecnológico	Registro de los casos por errores o salidas no conformes	Responsable del SGC	
16	8	8.1	No se evidencian resultados de mediciones a los grupos de interés sobre la percepción en cuanto a la conciencia pública con el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.	Medir la percepción de los grupos de interés sobre la conciencia pública y el impacto de la entidad en la calidad de vida de los ciudadanos clientes	Conocer la percepción de los grupos de interés sobre la conciencia pública y el impacto de la entidad en la calidad de vida de los ciudadanos clientes	1. Elaborar formulario de encuesta de grupos de interés 2. Aplicar encuesta 3. Realizar informes de encuestas	ene-21	mar-21	Humanos, Tecnológico	Informe de encuesta aplicada	Encargada de Comunicación	
17	8	8.1	No se evidencian resultados de mediciones a los grupos de interés en relación a la reputación de la organización como empleadora, tampoco en cuanto al impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional.	Evaluar la percepción de los grupos de interés sobre la reputación de la organización como empleadora, y sobre el impacto en la sociedad en el ámbito local, regional y nacional	Conocer la percepción de los grupos de interés sobre la reputación de la organización como empleadora, y sobre el impacto en la sociedad en el ámbito local, regional y nacional	1. Elaborar formulario de encuesta de grupos de interés 2. Aplicar encuesta 3. Realizar informes de encuestas	ene-21	jul-21	Humanos, Tecnológico	Informe de encuesta aplicada	Responsable del SGC	
18	8	8.1	No evidencia mediciones de la percepción de los grupos de interés sobre la participación de la institución en la comunidad organizando eventos culturales, sociales o de apoyo financiero, ni sobre la cobertura mediática recibida por los medios de comunicación	Realizar mediciones de la percepción de los grupos de interés sobre la participación de la institución en la comunidad organizando eventos culturales o sociales, y sobre cobertura mediática	Determinar la percepción de los grupos de interés sobre participación de la institución en la comunidad organizando eventos culturales o sociales. También sobre cobertura mediática de por parte de los medios de comunicación	1. Elaborar formulario de encuesta de grupos de interés 2. Aplicar encuesta 3. Realizar informes de encuestas	ene-21	mar-21	Humanos, Tecnológico	Informe de encuesta aplicada	Encargada de Comunicación	
19	8	8.1	No evidencia que se realicen mediciones a los grupos de interés de percepción sobre la cobertura recibida en medios de comunicación relacionadas con su responsabilidad social.	Efectuar evaluaciones de la percepción de los grupos de interés sobre la cobertura en medios de comunicación en relación a la responsabilidad social	Conocer la percepción de los grupos de interés sobre la cobertura en medios de comunicación en relación a la responsabilidad social	1. Elaborar formulario de encuesta de grupos de interés 2. Aplicar encuesta 3. Realizar informes de encuestas	ene-21	mar-21	Humanos, Tecnológico	Informe de encuesta aplicada	Encargada de Comunicación	

20	9	9.1	No se evidencia que mida el grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos que se han realizado en la institución	Ejecutar mediciones sobre el nivel de cumplimiento de los contactos/acuerdos realizados	Determinar el nivel de cumplimiento de los contactos/acuerdos realizados	1. Realizar mediciones sobre el nivel de cumplimiento de los acuerdos y contratos	31/01/2021	30/11/2021	Humanos, Tecnológico	Nivel de cumplimiento de los acuerdos	Encargado departamento Jurídico	
21	9	9.1	No se evidencian resultados de mediciones sobre resultados a partir de la participación en benchmarking, ni sobre la innovación en servicios o productos para la mejora del impacto	Medir los resultados obtenidos de la realización de benchmarking, la innovación en los servicios y productos	Conocer los resultados obtenidos de la realización de benchmarking, la innovación en los servicios y productos	1. Levantar benchmarking realizados 2. Registrar las actividades relevantes e implementadas 3. Llevar estadísticas de las mejoras implementadas producto de los benchmarking	ene-21	dic-21	Humanos, Tecnológico	Mejoras aplicadas productos de los benchmarking	Responsable del SGC	