

## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2020-2021

		Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo					
No.	Criterio No.						Inicio	Fin	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
1	ı	1.1	No se observa que se comunique la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	institucional a todos los grupos de	Comunicado el nuevo marco institucional a los grupos de interés internos y externos.	Colocar nuevo marco institucional en página web institucional, redes sociales, murales y zonas de paso.		May-21	N/A		Dirección Planificación y Desarrollo/ Dirección Comunicaciones/Di rección Tecnologías de la Información y Comunicación	
2	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. Levantamiento de las necesidades y expectativas a través de encuestas.	Mar-21	May-21	N/A	Cantidad de necesidades y expectativas posibles (viables)/ Cantidad de necesidades expresadas	Dirección Planificación y Desarrollo	
3	ı	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 análizar las necesidades		Elaborar plan de acción en base a los resultados de las encuestas de necesidades y expectativas de los grupos de interés. Socializar plan de acción con áreas involucradas.	May-21	Jun-21	N/A	Cantidad de necesidades satisfechas/ Cantidad de necesidades expresadas	Dirección Planificación y Desarrollo	
4	2	2.1	No se evidencian análisis de forma sistemática de las debilidades y fuerzas internas, incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	oportunidades, debilidades y amenazas que pueden incidir en el	'	Realizar analisis FODA y Análisis de Riesgos periódicamente.	Feb-21	May-21	N/A		Dirección Planificación y Desarrollo	

5	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.	Implementar la Política General de RR.HH.	Jan-21	Mar-21	N/A	Cantidad de políticas elaboradas e implementadas, Cantidad de poliicas planteadas.	Dirección Recursos Humanos	
6	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.	Elaborar boletínes periódicos con explicaciones de los servicios disponibles e indicadores de calidad.	Jan-21	Dec-21	N/A	Cantidad de boletines emitidos	Dirección Comunicaciones/ Dirección Planificación y Desarrollo	
7	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 (Layout) de las áreas sea eficiente y eficaz.	Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento fisico 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 (Layout) de las áreas eficiente y eficazmente.	Equilibrada la eficiencia y eficacia del emplazamiento fisico 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.	Realizar encuesta de satisfacción y expectativas a los usuarios.	Mar-21	Jun-21	N/A	Porcentaje de ciudadanos encuestados satisfechos con la ubicación de la institución y distribución de las áreas dentro de la misma.	Dirección Planificación y Desarrollo	
8	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.	Realizar encuesta de satisfacción y expectativas a los usuarios.	Mar-21	Jun-21		Expectativas cumplidas/expectativ as planteadas	Dirección Planificación y Desarrollo	

9	,	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.	Realizar encuesta de satisfacción y expectativas a los usuarios.	Apr-21	Jun-21	N/A	Cantidad de horas dedicadas a la formación en atención al usuario.	Dirección Planificación y Desarrollo/ Dirección Recursos Humanos
11	0	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.	Velar que la información adecuada, fiable y actualizada sea de conocimiento del personal de atención al usuario. Aplicar encuestas a los clientes/ciudadanos que midan el nivel de accesibilidad, adecuación y fiabilidad de la información.	Mar-21	May-21	N/A	Nivel de satisfacción de los clientes/ciudadanos respecto a la accesibilidad, adecuación y fiabilidad de la información. Efectividad de las capacitaciones.	Dirección Planificación y Desarrollo
1	ı	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.	Apr-21	Jun-21	N/A	Nivel de satisfacción (%) de los usuarios en cuanto a la calidad de productos y servicios.	Dirección Planificación y Desarrollo
1:	2	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.	Medir cantidad de horas de capacitación en cursos de atención al usuario. Recopilar y medir las quejas y sugerencias depositadas a través de los distintos canales.	Jan-21	May-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/ Dirección Recursos Humanos
					i							