



**POLICIA NACIONAL**  
**Plan de Acción de Mejora Institucional**  
**DE: ENERO 2022 HASTA : DICIEMBRE 2022**

Este Plan de Mejoras Institucional se actualiza de manera recurrente apoyado en el Modelo de Autodiagnóstico CAF

NO.	CRITERIO	SUBCRITERIO No.	AREAS MEJORAS	OBJETIVOS	ACCION DE MEJORAS	TAREAS	TIEMPO	RECURSOS NECESARIOS	RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACION	COMENTARIO
1	1- LIDERAZGO	1.1.3 Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	No hemos publicado afiches o carteles con la Visión, Misión y Valores en todas las dependencias de la Policía Nacional.	Comunicar a todos los empleados de la Institución y a los grupos de interés la misión, visión, valores mediante mecanismo de publicación.	Continuar con la colocación de carteles y afiches con la Visión, Misión y Valores de la Policía Nacional.	a) Identificar las direcciones que ya tienen publicada en puntos claves de su dirección carteles con la Visión, Misión y Valores de la Policía Nacional. b) Mandar memorándum ratiificando la publicación de la misión, visión y valores de la Policía Nacional a las dependencia que no la tienen publicada.	ene-22 dic-22	315,000.00	Dirección de Comunicación Estratégica	1. Publicación de la Visión, Misión y Valores de la Policía Nacional en la direcciones.	
2	1- LIDERAZGO	1.2.6 Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	No tenemos implementado el Sistema Policial de Gestión de Denuncia Digital SPGD en el 100% de los Destacamentos.	Aumentar el numero de destacamento que tienen implementado el Sistema Policial de Gestión de Denuncia Digital SPGD.	Implementar el Sistema Policial de Gestión de Denuncia Digital SPGD en 52 Destacamentos.	a) Instalar del SPGD en los Destacamentos. b) Capacitación del uso del SPGD a los usuarios.	ene-22 dic-22	15,471,742.00	Dirección de Tecnologías de la información	1. Destacamentos con el SPGD implementado.	
3	1- LIDERAZGO	1.3.4 Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	No tenemos alineados en un 100% los acuerdos de desempeños con los planes de acción.	Obtener una congruencia entre los acuerdos de desempeños realizados a los agentes policiales y los planes de acción en las áreas donde laboran con la finalidad de que se optimice el rendimiento en sus labores.	Desarrollar una metodología que nos permita alinear los acuerdos de desempeño a las tareas, planes, objetivos y metas de los empleados en las cinco áreas seleccionadas.	a) Elaborar un instructivo para el llenado de los acuerdos de desempeño. b) Elaboración de los procedimientos en el área de evaluación de desempeño. c) Implementar los procedimientos elaborados. d) Verificar que estén alineados los acuerdos de desempeño con los planes de acción de las áreas donde laboran.	ene-22 dic-22	50,150.00	Dirección Central de Recursos Humanos	1. Instructivos y Procedimientos elaborados. 2. Acuerdos alineados a los planes de acción.	
4	1- LIDERAZGO	1.3.9 Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	No se ha aplicado el estímulo metálico y recompensar buenas prácticas policiales, creando mecanismo de premiación y reconocimiento de servicios meritorios.	Aumentar la cobertura de reconocimientos por desempeño y beneficios extra presupuestales.	Crear mecanismo que permitan aumentar la motivación del personal en la realización de sus labores.	a) Implementar Políticas para el reconocimiento del bono por desempeño a los miembros de la Policía Nacional por Dirección. b) Gestionar los recursos económicos para implementar el bono por desempeño. c) Hacer reconocimiento por su desempeño a los miembros de la Policía Nacional por dirección.	ene-22 dic-22	44,625,000.00	Todas las áreas	1. Listado de agentes policiales beneficiados con el bono de desempeño.	
5	1- LIDERAZGO	1.4.4 Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.	No tenemos actualizado el Plan Estratégico Institucional	Contar con una herramienta de gestión que organiza y orienta estratégicamente las acciones estratégicas a realizar por la Institución para el logro de sus objetivos y el cumplimiento de su misión.	Actualizar el Plan Estratégico Institucional 2021-2024	a) Realizar levantamiento de informaciones. b) Socializar con las áreas c) Documentar las informaciones aportadas por las áreas d) actualizar el Plan Estratégico	ene-22 dic-22	Humanos y tiempo	Dirección de Planificación y Desarrollo	1. Plan Estratégico 2021-2024	
6	2-ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.1.2 Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	No tenemos la logística para aplicar encuesta de percepción	Realizar encuestas a los usuarios de los servicios que brinda la institución con la finalidad de medir su satisfacción para poder cumplir con sus necesidades	Realizar encuesta a los usuarios de forma periódica	a) Rediseñar evaluaciones de encuesta de satisfacción. b) Diseñar métodos de recopilación de información por parte del ciudadano. d) Implementar mecanismos de respuesta a la ciudadanía.	ene-22 dic-22	538,000.00	Departamento de Calidad	1. Informe de encuesta de satisfacción	

7	2-ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.4.2 Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	No se evidencia Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Monitorear que el sistema SoftExpert este midiendo y evaluando periódicamente los indicadores definidos en el PEI-POA.	Lograr que el sistema SoftExpert tenga informaciones oportuna y de calidad que permita el monitoreo de los indicadores para aplicar mejoras continua los procesos.	a) Alimentar periódicamente los indicadores para monitorear los avances logrados. b) Verificar que los indicadores del PEI-POA tengan informaciones oportunas. c) Identificar mejoras a realizar.	ene-22	dic-22	Humanos y tiempo	Dirección de Planificación y Desarrollo	1. Reporte de tablero de control de indicadores.
8	3- PERSONAS	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 contamos con un procedimiento de reconocimiento estandarizado a nivel nacional.	Aumentar la cobertura de reconocimientos por desempeño y beneficios extra presupuestales.	Crear los mecanismo que permitan aumentar la motivación del personal en la realización de sus labores.	a) Gestionar los recursos económicos para implementar el bono por desempeño. B) Implementar políticas de reconocimiento por su desempeño a los miembros de la Policía Nacional por dirección.	ene-22	dic-22	1,625,000.00	Todas las áreas	1. Listado de agentes policiales beneficiados con el bono de desempeño.
9	3- PERSONAS	3.3.5 Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	No se realizan encuestas de microclima.	Medir el nivel de satisfacción en sentido general a cada uno de los miembros desde el inicio de sus labores en la institución a fin de conocer los aspectos que lo motivan o desmotivan.	Realizar encuesta de microclima a los miembros de La institución	A) Realizar una encuesta de Microclima Laboral a los miembros de la institución B) Tabulación y resultados de la encuesta. C) Realizar mejoras a las condiciones de trabajo acorde a los resultados de las encuestas.	ene-22	dic-22	75,000.00	Dirección Central de Recursos Humanos	1. Informe de Encuesta. 2. Plan de Mejora
10	4- ALIANZAS Y RECURSOS	4.1.4 Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	No tenemos un plan de evaluación periódica.	Conocer los resultados o avances en la implementación de las alianzas y colaboraciones con la Institución.	Elaborar un plan para evaluar la implementación de las alianzas y colaboraciones.	a) Identificar los acuerdos en las alianzas y colaboraciones. b) Medir el nivel de cumplimiento con relación a lo acordado. c) Elaborar el plan de evaluación periódica.	ene-22	dic-22	Humano y tiempo	Dirección de Planificación y Desarrollo	1. Plan de Evaluación periódica
11	5- PROCESO	5.1.5 Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	No tenemos el 100% de todas las direcciones con su manual de procesos y procedimientos elaborados.	Lograr que todas las direcciones de la Policía Nacional cuenten con su manual de procesos y procedimientos a fin de que conozcan sus responsabilidades y como desarrollarlas	Elaborar los manuales de procesos y procedimientos.	a) Realizar un levantamiento de los manuales de procesos y procedimientos existente. b) Levantar las informaciones en las direcciones identificadas que no tienen manual. c) Elaborar manuales de procesos y procedimientos.	ene-22	dic-22	Humano y tiempo	Dirección de Planificación y Desarrollo	1. Manual de Procesos y Procedimientos
12	6- RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS	6.1.1 La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	No se evidencia la existencia de un sistema de tabulación que permita procesar las encuestas realizadas periódicamente por el Departamento de Calidad de DIPLAN, DIGESETT y CETUR.	Contar con una aplicación que permita procesar las encuestas de satisfacción realizadas al ciudadano que recibe el servicio.	Realizar encuestas a los usuarios de forma periódica	a) Implementar formularios estándar al realizar las encuesta d satisfacción. b) Implementar un sistema en línea que tabule las informaciones de la encuesta. c) Aplicar la encuesta de satisfacción D) Implementar mecanismos de respuesta a la ciudadanía.	ene-22	dic-22	Humano y tiempo	Dirección de Tecnologías de la información Departamento de Calidad	1. Aplicación que tabule los resultados de la encuestas de satisfacción.
13	6- RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS	6.1.6 La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	No se evidencia nivel de satisfacción con la comprensión de necesidades individuales.	Realizar encuestas a los usuarios de los servicios que brinda la institución con la finalidad de medir su satisfacción clasificándolo por genero y su edad.	Tener en los formularios de encuestas variables que nos permitan obtener informaciones de acuerdo al genero y su edad al medir el nivel de satisfacción.	a) Implementar formularios donde contenga la variable de genero y edad para realizar las encuesta de satisfacción. b) Implementar un sistema en línea que tabule las informaciones de la encuesta. c) Aplicar la encuesta de satisfacción. D) Elaborar informe con lo resultados de las encuestas de satisfacción con las variable de genero y edad.	ene-22	dic-22	Humano y tiempo	Dirección de Tecnologías de la información Departamento de Calidad	1. Informe con los resultados de la encuesta de satisfacción.

14	6- RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS	6.2.5 Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	No se evidencia el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen	Conocer los resultados o avances al gestionar las necesidades de los grupos de interés en las visitas realizadas a la comunidad.	Desarrollar una metodología que nos permita supervisar el grado de cumplimiento de las gestiones realizadas en las comunidades para mejorar sus necesidades.	a) Identificar las necesidades a las que se le dieron respuesta en las visitas realizadas a la comunidad. b) Identificar el área responsable de supervisar y registrar el grado de cumplimiento en las gestiones realizadas. c) Elaborar un procedimiento para la supervisión.	ene-22	dic-22	Humano y tiempo	Dirección de Comunicación Estratégica	1. Informe con los resultados o avances logrados en las visitas a las comunidades.	
16	8- RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1.1 Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	No se realizan actividades deportivas y culturales de interacción con la comunidad.	Diseñar programas deportivos y culturales que permita la interacción con las comunidades.	Elaborar un plan para desarrollar los programas deportivos y culturales con la policía comunitaria y las comunidades.	a) Identificar las actividades que se incluirán en los programas. b) Identificar al personal que realizará las actividades. c) Gestionar la logística necesaria para implementar el plan.	ene-21	dic-21	Humanos, tiempo y económico	Dirección de Policía Comunitaria	1. Plan elaborado. 2. Programas diseñados.	
17	9- RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.2.1 La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	No evidenciamos mediciones sobre la respuesta de los líderes a los resultados y a las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgo.	Dar a conocer las conclusiones de las mediciones y la gestión de riesgos en la ejecución de los procesos a los líderes a fin de que puedan dar respuesta.	Implementar un procedimiento que le permita a los líderes conocer las conclusiones de las mediciones y la gestión de riesgos en la ejecución de los procesos.	a) Hacer un levantamiento con las necesidades de los líderes. b) Identificar si el sistema SoftExpert genera las mediciones requeridas. c) Elaborar procedimiento. d) Aprobar e implementar procedimiento.	ene-21	dic-21	Humano y tiempo	Dirección de Planificación y Desarrollo	procedimiento implementado.	
































