

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	3	3.2/3	No se evidencia la existencia de un plan de desarrollo de competencias.	Implementar el plan de carrera, sucesión y desarrollo del talento humano.	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. Implementar y dar seguimiento al plan de carrera, sucesión y desarrollo del talento humano 2. Analizar el nivel de avance del mismo y la factibilidad de incluir otras áreas.	15/01/2022	30/06/2022	Tecnológico, Humano, Financiero	Porcentaje de implementación del Plan de carrera, sucesión y desarrollo a los puestos claves y servidores de carrera administrativa	Enc. Div. Evaluación del Desempeño y Capacitación	
2	3	3.2/9	No se evidencia que la herramienta aplicada para evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas determine el retorno de la inversión o su análisis en términos de costo de actividades, así como el análisis costo/beneficio.	Realizar capacitaciones especializadas sobre el ROI o retorno de la inversión. Establecer mejoras a las metodologías de evaluación de impacto, que considere el análisis costo/beneficio.	Determinar si ha sido rentable o beneficioso para la institución las capacitación de mayor relevancia que realiza la institución, para lo que se requiere mejorar los análisis del retorno de la inversión en capacitación.	1. Identificar empresas de capacitación que impartan cursos o diplomados sobre análisis costo/beneficios o retorno de la inversión. 2. Gestionar la realización de la capacitación sobre costo/beneficios. 3. Revisar y mejorar la metodología de evaluación de impacto de las capacitaciones. 4. Poner en marcha una herramienta o solución tecnológica para la evaluación de impacto de las capacitaciones.	30/04/2022	31/10/2022	Tecnológico, Humano, Financiero	Cantidad de Capacitaciones con evaluación Costo/beneficio realizado	Enc. Div. Evaluación del Desempeño y Capacitación	
3	6	6.2/2	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.	Realizar el levantamiento de los servicios y los tiempos de respuesta actuales. Definir los protocolos y adecuaciones a los sistemas utilizados para el registro de las atenciones o servicios prestados.	Determinar los tiempos de espera y los tiempos de tramitación para la prestación de estos, con el fin de establecer estándares del servicio y realizar su medición.	1. Levantamiento de los servicios y los tiempos de respuesta actuales. 2. Establecer los estándares del servicio. 3. Establecer los protocolos de atención al usuarios. 4. Adecuar la herramienta tecnológica para atención al usuario y registro de los servicios.	30/04/2022	30/11/2022	Tecnológico, Humano	Porcentaje de Servicios estandarizados	ÁREAS SUSTANTIVAS	
4	6	6.2/3	No evidencian resultados suficientes de mediciones en relación a la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los diferentes servicios.	Realizar el levantamiento ampliado de los diferentes servicios, la información y responsabilidad de gestión de los servicios.	Disponer de datos relacionados a la disponibilidad de la información y responsables de los servicios.	1. Realizar la identificación de los tipos de servicios de todas las áreas misionales. 2. Relacionar las informaciones que deben disponer las instituciones para requerir los servicios. 3. Establecer horarios de prestación de los servicios y información sobre responsables asignados.	30/04/2022	30/11/2022	Tecnológico, Humano	Porcentaje de Servicios estandarizados	ÁREAS SUSTANTIVAS	

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
5	6	6.2/1	<i>No se evidencian resultados de mediciones en relación a la eficiencia de los canales de información.</i>	Ampliar los campos de las encuestas aplicadas a los usuarios externos, que permitan conocer los canales de comunicación más utilizados y si han resultado efectivos.	Conocer la efectividad de los canales de comunicación externa y su nivel de usabilidad.	1. Revisar y actualizar el formulario de encuestas de usuarios externos. 2. Incluir variables que midan la usabilidad de los canales de comunicación con usuarios externos y su efectividad. 3. Aplicar y analizar las encuestas de usuarios externos.	20/01/2022	30/11/2022	Tecnológico, Humano	Porcentaje de percepción de eficacia en los canales de comunicación	Coordinadora de Proyectos	
6	6	6.2/2	<i>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.</i>	Realizar un taller de capacitación sobre la política y herramientas utilizadas para el reporte y tratamiento de las salidas no conformes.	Aumentar la identificación y soluciones de: casos devueltos por errores o salidas conformes, para mejorar los procesos y servicios.	1. Revisar la política de salidas no conformes 2. Capacitar al personal para que utilice las herramientas creadas para identificación de errores o salidas no conformes. 3. Realizar informe de estatus de errores, reprocesos o salidas no conformes identificados.	30/01/2022	30/06/2022	Tecnológico, Humano	Porcentaje de salidas no conformes solucionadas	Enc. Div. Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad	
7	8	8.1/6	<i>Evidenciamos no realizamos encuestas sobre Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</i>	Aplicar las encuestas de grupos de interés anualmente, mejorando la redacción de las preguntas del cuestionario con ejemplos que sirvan de guía al encuestado.	Obtener mediciones de percepción de los principales grupos de interés sobre el impacto en la sociedad en ámbitos local, regional, nacional e internacional (NICSP, Saneamiento de cuentas y los informes de rendición de cuentas).	1. Revisar y actualizar el formulario de encuestas de grupos de interés. 2. Aplicar anualmente la encuesta de grupos de interés. 3. Realizar los informes de resultados de la encuesta y difundirlo a las partes interesadas.	15/02/2022	30/06/2022	Tecnológico, Humano	Porcentaje de percepción sobre el impacto de la organización en la sociedad	Enc. Depto. Comunicación/ Coordinadora de Proyectos	
8	9	9.1	<i>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.</i>	Establecer políticas y herramientas para la gestión del benchmarking y/o benchlearning que facilite el reporte de resultados vinculados a la mejora o innovación en servicios o procesos	Establecer políticas que permitan identificar los benchmarking/benchlearnig a ser realizados y que se puedan evidenciar las mejoras que se producen luego de su realización.	1. Documentar una política de benchmarking. 2. Identificar los benchmarking que se han realizado, su finalidad y las mejoras que se han replicado para la mejora. 3. Establecer un registro estadístico o indicadores que midan el benchmarking/benchlearnig así como las mejoras implementadas.	30/01/2022	30/12/2022	Tecnológico, Humano	Cantidad de Mejoras implementadas productos de los benchlearning/ benchmarking	Enc. Depto. Planificación y Desarrollo/ Enc. Div. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión/ Coordinadora de Proyectos.	