



Plan de mejora CAF 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de verificación	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	1. Liderazgo	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	No se ha realizado la actualización de la misión y la visión de la organización alineados a la ley 12-21.	Realizar actualización de la misión, visión y valores alineados a la nueva ley 12-21 y realizar una jornada de sensibilización a todos los involucrados para fomentar el sentido de pertenencia a la Institución.	Mantener la misión, visión y valores alineados a los intereses de la institución y ley 12-21.	1. Reuniones de trabajo con el comité de calidad. 2. Evaluar y/o actualizar la misión, visión y valores de la institución. 3. Establecer los criterios para la reestructuración. 4. Realizar una jornada de sensibilización a todos los involucrados para fomentar el sentido de pertenencia a la Institución. 5. Solicitar la aprobación de la Dirección Ejecutiva	En-23	mar-23	Humano y Financiero	100%	PYD/DE/RRHH/COMUNICACIÓN	Actualización en diferentes medios o informe. Registro de participación a sensibilización.	
2	1. Liderazgo	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se ha actualizado la estructura organizativa acorde a los alineamientos de la ley 12-21.	Actualizar la estructura organizativa acorde a los lineamientos de la Ley 12-21 y nuevos cargos aprobados.	Mantener una estructura organizativa acorde a los lineamientos a la nueva ley 12-21.	1. Solicitar acompañamiento del MAP. 2. Reunión con analista. 3. Solicitar aprobación mediante carta.	mar-23	jun-23	Humanos	100%	DE/PYD/RRHH	Actualización de la estructura organizativa.	
3	3. Personas	3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No se ha actualizado el Manual de cargos y manual de funciones del CCDF.	Realizar actualización de manera efectiva el manual de cargo y funciones del CCDF	Mantener actualizado el manual de cargos, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de la Administración Pública	1. Solicitar Aprobación de los Cargos. 2. Solicitar acompañamiento técnico del manual. 3. Solicitar aprobación del Map.	may-23	julio-2023	Humanos	100%	DE/PYD/RRHH	Actualización del manual de cargo.	
4	3. Personas	3.2 Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	No se ha implementado la evaluación de desempeño por competencias.	Evaluar y medir el desempeño en base al modelo de competencias requerido por el Ministerio de la Administración Pública,	Cumplir con los nuevos lineamientos del Ministerio de la Administración Pública	1. Entregar a encargados de área la plantilla de desempeño 2. Completar la plantilla y formulario de evaluación 3. Enviar al MAP	nov-23	dic-23	Humanos	100%	RRHH	Relación de acuerdos de desempeño	

5	4. Alianzas y recursos	4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	No se evidencia aprobación de Carta Compromiso.	Habilitar medios de información sobre la percepción ciudadana acerca de los servicios ofrecidos por la institución.	Generar una relación de confianza con nuestros ciudadanos clientes sobre los servicios que ofrecemos.	Elaborar informe del status de Carta Compromiso al Ciudadano.	jun-23	ago-23	Humanos	100%	PYD/CALIDAD	Informe de carta compromiso.	Este informe puede variar según el programa establecido de evaluación del indicador.
6	4. Alianzas y recursos	4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia ejecución el proyecto del Chatbox en el portal web.	Habilitar medios que permitan mejorar la relación con los ciudadanos/clientes, manteniendo cercanía y fácil acceso a la institución.	Mejorar la relación con los servidores/clientes brindándole soporte técnico en línea siendo así más eficientes.	Habilitar en el portal web el Chatbox para que los clientes puedan hablar de forma directa con un representante de la institución	jun-23	dic-23	Humanos y Financiero	100%	TIC	Chatbox en el portal web	
7	6. Resultados en los ciudadanos/clientes	6.1. Mediciones de la percepción	No se evidencia plan de mejora para la mejora de percepción ciudadana.	Identificar cuales son las áreas de mejoras en los servicios ofrecidos.	Medir la calidad y percepción de nuestros clientes hacia nuestros servicios.	Elaborar un plan con estrategias que ayude a mejorar el servicios a partir de la encuesta de satisfacción del CCDF.	may-23	jun-23	Humanos	100%	PYD CALIDAD	Porcentaje de cumplimiento de Cumplimiento con el plan.	
8	6. Resultados en los ciudadanos/clientes	6.2. Mediciones de resultados.	No se ha desarrollado estrategia para motivar la generación de sugerencias.	Promover en nuestros clientes ciudadano la opción de ejercer su derecho a queja y/o sugerencia	Desarrollar estrategia para motivar la generación de sugerencias.	1.Colocar de manera periodica en todos los medios posibles como redes sociales y portal web la opciones que tiene nuestra institución para recibir las quejas y sugerencias de la institución. 2.Encuesta de satisfacción ciudadana	ene-23	dic-23	Humanos	100%	CALIDAD PYD COMUNICACIÓN	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	
9	8 Resultados de responsabilidad social.	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No se evidencia la medición de los programas para la prevención de riesgos para la salud y accidentes	Informar a los colaboradores sobre las actividades preventivas en beneficio de la salud y seguridad en las áreas de trabajo.	Velar por las actividades y programas que cuiden a los colaboradores y/o ciudadanos	Elaborar plan de Trabajo del SISTAP	ene-23	mar-23	Humanos Financieros	100%	SISTAP	Porcentaje de cumplimiento del programa de prevención para la salud y riesgos laborales	
10	8 Resultados de responsabilidad social.	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No se evidencia la medición del Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados.	Incrementar el número de participaciones en actividades de índole social de los ciudadanos/clientes	Velar por el cumplimiento del sentido de Responsabilidad Social de los ciudadanos clientes	Informe del Programa Plan Compromiso Social Fronterizo	ene-23	dic-23	Humanos Financieros	100%	PYD	Porcentaje de cumplimiento del programa del compromiso social.	