

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.2	No se han instalado sistemas de gestión de calidad o de certificación EFQM o la Norma ISO 9001.	Crear una plan de implementación para un sistema de Gestión de Calidad.	Establecer las bases para la implementación de un sistema de Gestión de Calidad para eficientizar la calidad de los servicios brindados dentro y fuera de la Institución.	1- Capacitación en normas ISO.	ene-23	ene-23	Financieros	Un (1) Informe de avances de implemetación.	Dirección de Planificación y Desarrollo	
						2-Evaluación de la situación actual de la Institución.	ene-23	feb-23	Humanos			
						3- Elaboración de un cronograma de implementación del sistema de gestión de calidad.	ene-23	mar-23	Humanos			
						4- Presentación de informe de avance de implementación.	jun-23	dic-23	Financieros, Humanos.			
2	9	9.1	No se evidencia se registren sistemáticamente el cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Crear metodología e instrumentos para evaluación y seguimiento de los contratos/acuerdos/convenios .	Establecer una metodología e instrumentos para dar seguimiento a los contratos/acuerdos/convenios .	1- Realizar levantamiento de los contratos/acuerdos/convenios que existan en la Institución (vigentes o no).	ene-23	mar-23	Humanos, Tecnológicos	100% de los contratos/acuerdos y/o convenios dado el seguimiento.	Dirección Jurídica, Departamento Relaciones Interinstitucionales	
						2- Crear matriz para el monitoreo de los contratos/acuerdos/convenios y medir la eficacia el impacto de los mismos.	mar-23	mar-23	Humanos, Tecnológicos			
						3 - Generar reporte anual de avances de los contratos/acuerdos/convenios.	nov-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos			
3	2	2.1	No se realiza sistemáticamente análisis de gestión de riesgos.	Crear metodología e instrumentos para el análisis de la gestión de riesgos .	crear las herramientas que nos permitan sistematizar el análisis de la gestión de los riesgos en la Institución.	1. Crear instrumento para análisis de riesgo de los planes y proyectos de la Institución.	abr-23	jun-23	Humanos, Tecnológicos	100% de nuevos planes y/o proyectos con analisis de riesgos realizados.	Dirección de Planificación y Desarrollo	
						2. Socializar documentos con áreas involucradas.	jun-23	jun-23	Humanos, Tecnológicos			
4	9	9.2	No se evidencia el impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)	Crear metodología e instrumentos para la medición del impacto de las mejora tecnológicas aplicadas.	Medir el impacto de las mejoras tecnológicas aplicadas a los diferentes procesos de la Institución	1- Levantamiento de los procesos neurálgicos de la Institución que tienen necesidad de mejora en la actualidad.	ene-23	mar-23	Humanos, Tecnológicos	Un (1) Informe de avances de implemetación presentado.	Dirección de Planificación y Desarrollo, TIC	
						2. Establecer matriz de proyectos para la creación de aplicaciones par mejorar procesos.	ene-23	mar-23	Humanos, Tecnológicos			
						3. presentar informe de mejoras implementadas y el impacto de las mismas.	oct-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos			

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
5	7	7.2	No contamos indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades. (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Crear reporte con información relacionada con los indicadores de las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos clientes.	Generar sistemáticamente la información relacionada con los indicadores de la capacidad de las personas para tratar con los ciudadanos clientes.	1. Crear un formulario para recolección de información sobre capacitación y entrenamiento de los colaboradores en gestión de la atención al ciudadano.	ene-23	ene-23	Humanos	100% de la información de los indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos clientes disponibles.	Dirección de Planificación y Desarrollo	
						2. Generar un reporte de las quejas recibidas relacionadas con la atención al ciudadano.	ene-23	ene-23	Humanos, Tecnológicos			
						3. Generar un reporte con los atributos relacionados a la atención al ciudadano en las encuestas que se realizan.	jun-23	ago-23	Humanos, Tecnológicos			
6	4	4.6	No se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos.	Establecer una política de uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos.	Establecer una cultura de ahorro de energía en todos los colaboradores de INTRANT	1. Crear una política de calidad y ambiente para la Institución.	abr-23	jun-23	Humanos, Tecnológicos	Una (1) Política de calidad y ambiente para la Institución elaborada y aplicada.	Dirección de Planificación y Desarrollo	
						2. Presentar informe de acciones realizadas.	oct-23	dic-23	Financieros, Humanos, Tecnológicos			
7	1	1.3	No se evidencia que se inspire a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Crear las condiciones para abordar las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Abordar las necesidades individuales de los empleados sin ningún tipo de discriminación.	1. Hacer un levantamiento de las necesidades y/o casos que se presentan regularmente en la vida de los colaboradores y cual sería el abordaje que se le daría.	ene-23	mar-23	Humanos, Tecnológicos	Un (1) Informe de avances de acciones implementadas presentado.	Dirección de Recursos Humanos	
						2. crear una política para abordar las necesidades individuales y las circunstancias adversas de los colaboradores.	abr-23	jun-23	Financieros, Humanos, Tecnológicos			
						3. Presentar informe de acciones ejecutadas.	oct-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos			

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
8	3	3.3	No hemos asegurado las buenas condiciones de trabajo en toda la organización ni los requisitos de seguridad laboral.	Proporcionar las herramientas y condiciones para realizar el trabajo a todos colaboradores de la organización.	Garantizar las condiciones y herramientas mínimas para realizar el trabajo a todos los colaboradores de la Institución.	1. Actualización de informe diagnóstico de las instalaciones de la Institución.	ene-23	feb-23	Humanos, Tecnológicos	100% de las acciones programadas ejecutadas.	DAF, Departamento de Mantenimiento	
						2. Implementar las acciones resultantes del informe.	mar-23	dic-23	Financieros, Humanos, Tecnológicos			
						3. Presentar informe de ejecución.	nov-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos			
9	3	3.3	No se evidencia que se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Motivar las reuniones periódicas de los equipos de la institución y el uso de las herramientas disponibles.	Promover la realización de reuniones periódicas en los equipos y el uso de los documentos elaborados	1. Promover las reuniones periódicas de equipo en todas las áreas de la Institución.	ene-23	jun-23	Humanos	100% de la promoción planificada realizada.	Dirección de Planificación y Desarrollo	
						2. Promover el uso de los documentos elaborados para soporte de las reuniones.	ene-23	jun-23	Humanos, Tecnológicos			
						3. habilitar buzón de sugerencias en plataforma digital.	ene-23	jun-23	Humanos, Tecnológicos			
10	8	8.2	No se evidencia que se mida el grado de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.	Medir la cobertura de los medios de comunicación.	Conocer el grado de importancia de la cobertura por parte de los medios de comunicación	1. Crear Instrumento para el seguimiento y medición de cobertura de los medios de comunicación.	ene-23	ene-23	Humanos, Tecnológicos	Un (1) informe de cobertura de los medios de comunicación presentados.	Dirección de Comunicaciones	
						2. Presentar informe de cobertura de los medios de comunicación.	mar-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos			