

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	2	2.4	Identificar las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Contar con un software que nos permita detectar las necesidades de cambio para desarrollar un levantamiento de manera eficiente.	Optimizar la ejecución de los procesos con diversas herramientas tecnológicas.	Implementar la utilización de formularios con un software especializado para realizar cuestionarios digitales en las encuestas de satisfacción y más.	25/1/2024	15/05/2024	Dirección de Planificación	Resultado de la encuesta Digital	Dirección de Planificación	N/A
2	2	2.4	Promover los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Contar con colaboradores que se encuentren comprometidos y motivados en aportar ideas para mejorar los servicios brindados a los ciudadanos.	Motivar a los colaboradores en aportar ideas innovadoras y creativas para afrontar las necesidades y expectativas de los clientes/ciudadanos.	Realizar mesas de trabajo con representantes de diversas áreas estratégicas con el propósito de analizar y proponer mejoras en los procesos de la institución que están relacionados con el servicio brindando a los ciudadanos.	20/1/2024	29/08/2024	Dirección de Planificación	Resultados de las mejoras implementadas	Dirección de Planificación	N/A
3	4	4.5	Tomar en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidad.	Proponer mejoras para disminuir o regular el impacto socioeconómico y ambiental de la TIC	Desarrollar un plan que nos permita gestionar y reducir el impacto ambiental de la institución.	-Ejecutar un plan de gestión para la reducción de toners, impresiones y papel. -Establecer en el plan de gestión...	22/2/2024	18/09/2024	Dirección de Tecnología	Resultados de las capacitaciones	Dirección de Planificación	N/A
4	5	5.1	Identificar los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.	Tener productos y servicios en el mercado orientados a los ciudadanos y grupo de intereses del programa, considerando el reciclaje y la reutilización de materiales	Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	Identificar cuáles de los proyectos que desarrolla la institución cumple con dichas características.	25/2/2024	16/2/2024	Dirección de Planificación	Informe del los proyectos detectados	Dirección de Planificación	N/A
5	6	6.1	Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Determinar la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Crear procesos que nos permitan generar confianza en el programa y sus servicios.	Implementar un procedimiento que indique el paso a seguir cuando las solicitudes son rechazadas, para que estas solicitudes no se queden en el olvido.	15/2/2024	18/05/2024	Dirección de Operaciones	Procedimiento completado	Dirección de Planificación	N/A
6	7	7.1	El impacto de la digitalización en la organización.	El impacto de la digitalización en la organización y agilidad de la organización	Medir el impacto de la digitalización en la organización y agilidad de la organización	Agregar a la encuesta de satisfacción, preguntas sobre la percepción del público sobre la digitalización y agilidad de la organización o en el algunos de los levantamientos de información al beneficiario levantar dicha información.	24/2/2024	10/9/2024	Dirección de Planificación	Resultados de las mediciones	Dirección de Planificación	N/A
7	7	7.1	La agilidad de la organización.									
8	7	7.2	Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Analizar el impacto que tenemos como institución en las comunicaciones internas y las externas.	Determinar los indicadores de las herramientas digitales de información y comunicaciones	-Medir los correos enviados por COMUNICANDONOS -Medir las publicaciones de las redes sociales Superpérate. -Presentar las mediciones de las herramientas mencionadas.	17/1/2024	29/08/2024	Dirección de Comunicación	Resultados de las mediciones	Dirección de Planificación	N/A
9	8	8.1	El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Determinar la sostenibilidad de medio ambiental	Identificar los indicadores relacionadas a la sostenibilidad medioambiental	Gestionar los resultados de los indicadores de la implementación de la política transversal de sostenibilidad ambiental	18/2/2024	19/2/2024	Dirección de Planificación	Resultados de las mediciones	Dirección de Planificación	N/A
10	9	9.1	Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Contar con un software que nos permita detectar las necesidades de cambio para desarrollar un levantamiento de manera eficiente.	Optimizar la ejecución de los procesos con diversas herramientas tecnológicas.	Implementar la utilización de formularios con un software especializado para realizar cuestionarios digitales en las encuestas de satisfacción y más.	25/1/2024	15/05/2024	Dirección de Planificación	Resultado de la encuesta Digital	Dirección de Planificación	N/A

11	9	9.1	Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Contar con herramientas que nos permitan medir el desarrollo de las reformas del sector público.	Medir los resultados de la implementación de reformas publicas.	Implementar un seguimiento constate para medir los resultados de las diversas reformas públicas que se desarrollan en el programa.	26/11/2024	15/07/2024	Dirección de Planificación	Resultados de los indicadores	Dirección de Planificación	N/A
12	9	9.2	Benchmarking/benchleaming internos o con otras organizaciones (análisis comparativo)	Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo)	Realizar análisis comparativos para observar cómo se realizan los procesos desde otras organizaciones.	Jornadas de Benchmarking y Benchlearning internas con respecto a instituciones similares respecto a la cadena de servicio y atención a los ciudadanos	18/2/2024	13/9/2024	Dirección de Planificación	Informe del Benchmarking y Benchlearning	Dirección de Planificación	N/A