

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 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	1.2.4. No se evidencia la implementación del sistema de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	La implementación de la metodología de valoración de riesgo cuando sea aprobado el Plan Estratégico Institucional	Implementar la metodología de riesgos existentes	a) Aprobar el Plan Estratégico b) Implementar la metodología de Valoración de Riesgos	ene-24	dic-24	Humanos Tecnológicos	50% Implementación total de la metodología	Dirección de Planeación y Desarrollo	N/A
2	4	4.4. Gestionar la información y el conocimiento	4.4.6. No se evidencia que la institución cuente con mecanismos para la transferencia de conocimientos.	Concientizar a las áreas del envío de la información de transferencia de conocimientos	Estandarizar proceso de transferencia de conocimiento	a) Crear y socializar mecanismo de medición de la transferencia de conocimientos	ene-24	dic-24	Humanos Tecnológicos	Cantidad de eventos ejecutados para transferencia de conocimientos	Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación	N/A
3	6	6.1. Mediciones de la percepción	6.1.1.2. No se evidencia la deficiencia de objetivos para la medición del índice de satisfacción ciudadana.	Establecer el indicador de cumplimiento para la satisfacción ciudadana de los servicios	Definir meta a lograr para mantener o aumentar el índice de satisfacción en los ciudadanos	a) Evaluar tendencia de los resultados del índice general de satisfacción ciudadana del periodo seleccionado b) Definir meta c) Medir la satisfacción mediante las encuestas d) Analizar la data obtenida de las encuestas e) Elaborar informe	ene-24	ago-24	Humanos Tecnológicos	Índice de satisfacción ciudadana vs la meta establecida	Departamento de Calidad en la Gestión	N/A
4	6	6.2. Mediciones de Rendimiento.	6.2.1.1. No se evidencian resultados sobre el tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Medir los tiempos de espera y de prestación de servicios	Medir los tiempos de los servicios seleccionados	a) Priorizar los servicios a ser medidos	ene-24	dic-24	Humanos Tecnológicos	Tiempo de respuesta en días laborables de la prestación de servicio	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Áreas Sustantivas	N/A
5	6	6.2. Mediciones de Rendimiento	6.2.3.3. No se evidencia el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Definir de los indicadores de los servicios priorizados	Medir los resultados de grado de utilización de los métodos nuevos e innovadores para la atención de los ciudadanos	a) Identificar los servicios a priorizar b) Definir los indicadores y responsables c) Construir la reportería	ene-24	dic-24	Humanos Tecnológicos	Porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores por servicio	Coordinadora Comité Burocracia Cero/Área responsable del servicio	N/A

6	7	7.1. Mediciones de la percepción	7.1.1.1 No se evidencia la definición y medición de los objetivos a alcanzar mediante la encuesta de clima organizacional	Establecer el índice deseable en los resultados de encuesta de clima organizacional	Definir meta en la medición del clima organizacional	a) Evaluar tendencia de los resultados de las encuestas de clima organizacional en base al índice general de los años seleccionados b) Definir la meta para la medición.	ene-24	dic-24	Humanos Tecnológicos	Índice general de la encuesta de clima organizacional vs Meta	Departamento de Relaciones Laborables y Sociales	N/A
7	7	7.1. Mediciones de la percepción	7.1.1.4 No se evidencia la medición con relación a la percepción de la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad	Medir sistemáticamente los posibles conflictos de intereses que surjan en la institución y fomento de un comportamiento ético enfocado en la integridad.	Gestionar los dilemas éticos al pudieran surgir en la institución, con la finalidad de proteger la imagen institucional, mejorar la reputación al igual que fomentar un comportamiento ético	a) Gestionar la documentación e implementación de información documentada de la gestión de los conflictos de intereses. b) Elaborar e implementar encuesta para medición los conflictos de intereses. c) Incorporar de charlas sobre, Gestión de Conflictos de Intereses	ene-24	dic-24	Humanos Tecnológicos	Índice de percepción de la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de interés	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	N/A
8	7	7.1. Mediciones de la percepción	7.1.3.3. No se evidencia la medición del manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Conocer el nivel de satisfacción en términos igualdad de oportunidades e equidad en el trato	Medir el nivel satisfacción en términos de igualdad de oportunidades y equidad en el trato	a) Incluir criterios en la encuesta de clima con relación a la igualdad de oportunidades b) Realizar encuesta de clima laboral c) Realizar informe de la encuesta de clima laboral d) Realizar encuesta de percepción de las personas con diversidad funcional	ene-24	dic-24	Humanos Tecnológicos	Porcentaje de percepción del buen trato en términos de igualdad de oportunidades	Departamento de Relaciones Laborables y Sociales	N/A
9	7	7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño)	7.2.1.2. No se evidencia la medición del nivel de participación en actividades de mejora.	Establecer el indicador que mida el nivel de participación de colaboradores que realicen aportes de mejora a los procesos y servicios internos.	Medir el nivel participación de los colaboradores en aportes o sugerencias en pro de la mejora institucional.	a) Analizar la data de las ideas de mejora implementadas. b) Realizar informe correspondiente con el indicador establecido.	ene-24	dic-24	Humanos Tecnológicos	Cantidad de colaboradores que aportaron ideas de mejora o innovadoras / Total de colaboradores (por grupo ocupacional)	Dpto. de Calidad en la Gestión / Dirección de Recursos Humanos	N/A
10	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	9.2.3. No se evidencia Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.	Crear matriz de benchmarking/benchlearning	Dejar evidencia de los encuentros inter institucionales con las mejoras aprendidas o externadas	a) Diseñar matriz y actualizar con las actividades que apliquen	ene-24	dic-24	Humanos Tecnológicos	Cantidad de actividades realizadas	Dpto. de Calidad en la Gestión	N/A