

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Nivel de avance
							Inicio	Fin				
1	Criterio 1	1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	No se evidencia que la institución desarrolle un concepto de marketing centrado en las necesidades de los grupos de interés	Elaborar un programa de marketing orientado a las necesidades de la parte interesada	Contar con un programa de marketing enfocado en las necesidades de los grupos de interés	1. Desarrollar un programa de marketing. 2. Realizar actividades y/o reuniones con los grupos de interés para detección de necesidades. 3. Desarrollar campañas publicitarias (Costumizadas)	ene-24	dic-24	1. Herramientas tecnológicas, sistemas y transporte para facilitar la ejecución del programa y demás. 2. Personal capacitado y permiso para acceder a las áreas en días no laborales. 3. Material necesario.	Dirección de Mercado Turístico	% de ejecución del programa de marketing	
2	Criterio 3	3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	Falta de señalización de espacios para discapacitados, en las áreas de parqueo y baños e instalación parrillas de seguridad para evitar caídas	Colocar señalización en los espacios para discapacitados, en las áreas de parqueo y baños e instalar parrillas de seguridad	Facilitar la accesibilidad y mitigar el riesgo de accidentes a personas con discapacidad motora	1. Elaborar un cronograma para la colocación de las señalizaciones y parrillas de seguridad. 2. Informe de ejecución trimestral	ene-24	dic-24	1. Personal capacitado y permiso para acceder a las áreas en días no laborales. 2. Material necesario.	Viceministerio administrativo/Servicio generales	Número de señalizaciones y parrillas colocadas	
3	Criterio 6	6.1 Mediciones de la percepción: Resultados de la percepción general de la organización, percepción de los servicios y productos	No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente	Modificar la encuesta de percepción Ciudadana	Agregar en la encuesta de percepción ciudadana con cual de los servicios que ha recibido en el MITUR se siente más cómodo con el método utilizado	Modificar la encuesta y agregar pregunta sobre la percepción de los servicios y métodos que utiliza la institución	ene-24	dic-24	Acceso a la información para modificar la encuesta de percepción ciudadana	División de Gestión de Calidad	Número de preguntas agregadas a la encuesta	
4	Criterio 6	6.1 Mediciones de la percepción: Resultados de la percepción general de la organización, percepción de los servicios y productos	No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la digitalización en la organización	Modificar la encuesta de percepción Ciudadana	Modificar la encuesta para conocer la percepción de los ciudadanos sobre la digitalización implementada en la institución	Modificar la encuesta y agregar pregunta sobre la percepción sobre de los ciudadanos en relación a la digitalización en la organización			Acceso a la información para modificar la encuesta de percepción ciudadana	División de Gestión de Calidad	Número de preguntas agregadas a la encuesta	
5	Criterio 6	6.2 Mediciones de Rendimiento en relación a: Resultados sobre la calidad de los productos y servicios, materia de transparencia, accesibilidad e integridad, Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación y sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico	No se evidencia medición del grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes	Modificar la encuesta de percepción Ciudadana	Conocer la aceptación de los ciudadanos sobre la implementación de métodos innovadores	Agregar pregunta en la encuesta de percepción ciudadana sobre la utilización de los métodos implementados	ene-24	dic-24	Acceso a la información para modificar la encuesta de percepción ciudadana	División de Gestión de Calidad	Número de preguntas agregadas a la encuesta	
6	Criterio 8	8.2. Medir del rendimiento organizacional: Indicadores de la responsabilidad social	No se evidencia mediciones de las actividades para la preservación y mantenimiento de los recursos naturales	1. Colaborar con Medio Ambiente en las jornadas de reforestación en los distintos destinos turísticos donde tenemos presencia en el país. 2. Participar y colaborar en las jornadas de limpiezas de playas, ríos o balnearios que sean organizadas por las autoridades competentes.	Preservar los destinos turísticos, costas, cuencas de ríos, playas y balnearios que componen la oferta turística del país	1. Limpiezas de Playa, Ríos y Balnearios. 2. Campañas audiovisuales para la educación de las comunidades en el tema medio ambiental. 3. Reforestación	ene-24	dic-24	Personal capacitado, materiales gastables, transporte y permiso para acceder a las áreas a intervenir	Vice Ministerio Gestión de Destinos	Número de actividades realizadas para la preservación el medio ambiente y los recursos naturales	
7	Criterio 8	8.2. Medir del rendimiento organizacional: Indicadores de la responsabilidad social	No se evidencia mediciones sobre el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas	Evidenciar y/o medir el apoyo que brinda la institución a la diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas	Medir el apoyo que el MITUR brinda a las actividades de integración y aceptación de personas socialmente desfavorecidas y/o con condiciones especiales	Crear programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados y número de beneficiarios	ene-24	dic-24	Personal capacitado, herramientas tecnológicas, sistemas, materiales gastables y transporte	Dirección de Recursos Humanos	% de cumplimiento de los Planes y/o proyectos planificados	
8	Criterio 8	8.2. Medir del rendimiento organizacional: Indicadores de la responsabilidad social	No se evidencia medición de los resultados de la responsabilidad social	Ejecución del Plan Nacional de Ordenamiento, Regularización, Capacitación y Financiamiento para Miembros de Asociaciones y Vendedores informales de Playas	Diseñar una estrategia de capacitación y sensibilización para los comunitarios que intervienen en la cadena de valor de la oferta turística de los territorios, con el interés de empoderarlos y elevar su calidad de vida, con el cual aumentaremos la oferta de los servicios turísticos que estos ofrecen.	1. Coordinar de la mano con el INFOTEP las capacitaciones necesarias para elevar la calidad de vida de los comerciantes de las diferentes playas del territorio nacional. 2. Canalizar prestamos con PROMIPYME para los comerciantes en lo puntos intervenidos	ene-24	dic-24	Personal capacitado, materiales gastables, transporte y acuerdos	Vice Ministerio Gestión de Destinos	% de Ejecución del Plan Nacional de Ordenamiento, Regularización, Capacitación y Financiamiento para Miembros de Asociaciones y Vendedores informales de Playas	