



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024

Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
						Inicio	Fin				
1	4.5.1	No se evidencian ajuste tecnologico de acuerdo a los objetivos estratégicos y operativos.	Lograr orientar el uso de la tecnología estrictamente a los objetivos estratégicos de la institución.	Ejecutar diferentes proyectos estrictamente orientados a los objetivos generales del MERCADOM	1. Realizar levantamientos de necesidades tecnológicas en conjunto a la dirección operativa y administrativa. 2. Cuantificar los recursos necesarios. 3. Ejecutar el plan de acción y seguimiento.	ene-24	ago-24	1.Recursos humanos. 2. Recursos financieros. 3. Recursos tecnológicos.	Entrega de un nuevo diseño elaborado.	Tecnología	
2	5.1.1	No se evidencian en todas las area de la Institución descripción de los procesos clave.	Innovar y actualizar el catálogo de servicios ofrecidos por la institución y analizar cuáles de ellos podrían simplificarse para ofrecerlo con mejoramiento de proceso. Manual de cargo, Manual de procedimiento.	Elaboración de manuales que describan los procedimientos.	1.Análisis de tiempos de cada servicio. 2.Revisión de políticas y procedimientos. 3.Documentar los procedimientos requeridos. 4.Monitoreo y evaluación de las mejoras identificadas.	ene-24	oct-24	1.Recursos humanos. 2. Recursos financieros. 3. Recursos tecnológicos.	Manual de procedimientos misionales.	Planificación	
3	5.2.2	No se evidencian métodos y procesos innovadores orientado al servicio al cliente bajo el principio de una sola vez.	Crear procesos innovadores orientado al servicio al cliente utilizando como herramienta el programa de carta compromiso al ciudadano.	Iniciar el proceso de elaboración de la carta compromiso al ciudadano.	1.Selección de la comisión que estará a cargo de la elaboración de la carta compromiso. 2.Realizar varias encuestas para medir los servicios. 3.Evaluar los resultados de las encuestas y tomar la medida correctiva. 4.Solicitar al MAP el analista que estará asesorando en el proceso de elaboración de la carta.	mar-24	dic-24	1.Recursos humanos. 2. Recursos financieros.	Carta compromiso aprobada	Comité de Calidad	
4	6.1.2	No se ha medido resultados de la percepción de los servicios tomando en cuenta las necesidades específicas del cliente.	Implementar programa para realización de encuestas a los ciudadanos clientes tomando en cuenta la diferenciación específica de cada grupo de cliente.	Elaboración de encuesta de evaluación de los servicios tomando en cuenta la diferenciación específica de cada grupo de interés.	1. Realizar el programa para la realización de las encuestas. 2. Realizar encuesta según lo programado. 3. Hacer plan de acción para corregir las oportunidades de mejora que surjan.	abr-24	dic-24	1.Recursos humanos. 2. Recursos financieros. 3. Recursos tecnológicos.	Cantidad de encuesta realizada clasificada en cada grupo de cliente.	Gerencia de Mercado	
5	6.2.1.2	No se ha medido Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Establecer los lineamientos necesarios para la correcta gestión del manejo de los buzones de quejas y sugerencias.	Estandarizar los procedimientos de recepción y seguimiento de quejas y sugerencias en la institución.	1. Elaboración de los procedimientos. 3. Gestionar la aprobación. 4. Difusión e implementación del Documento. 5. Ubicación de los buzones de quejas y sugerencias.	ene-24	dic-24	1.Recursos humanos. 2. Recursos financieros. 3. Recursos tecnológicos.	Cantidad de Quejas/ Sugerencias resueltas.	Gerencia de Mercado	
6	6.2.3.2	No se ha medido el tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias.	Lograr innovar en la institución introduciendo herramientas que permitan evaluar el tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias.	Selección de herramientas que permitan evaluar el tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias.	1. Evaluar los procedimientos. 2. Medir el tiempo de cada procedimiento. 3. Realizar los ajustes y mejora en cada procedimiento. 4. Selección de las herramientas que optimice cada proceso.	ene-24	nov-24	1.Recursos humanos. 2. Recursos financieros. 3. Recursos tecnológicos.	Tiempo de respuestas en cada queja.	Gerencia de Mercado	

7	7.2.1.4	No se ha medido la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Crear una base de datos que documente la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Establecer un registro de las actividades de responsabilidad social realizadas.	1. Selección de un equipo de colaboradores que estará dando seguimiento al proceso. 2. Selección de la herramienta adecuada de medición de datos que se estará utilizando en el proceso.	may-24	dic-24	1. Recursos humanos. 2. Recursos financieros. 3. Recursos tecnológicos.	2. Base de datos realizada.	Recursos Humanos	
8	7.2.2.4	No se ha medido en la institución el reconocimiento de los colaboradores de manera individual, ni de equipos.	Establecer en la institución cada año política de reconocimiento de los colaboradores de manera individual y de equipos.	Elaborar y mantener actualizada en la institución base de datos para evaluar la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	1. Diseñar diferentes planes de compensaciones. 2. Incluir en el presupuesto de la institución una partida para estos fines. 3. Socializar con los colaboradores. 4. Seleccionar la base de datos a utilizar.	abr-24	oct-24	1. Recursos humanos. 2. Recursos financieros. 3. Recursos tecnológicos.	2. Cantidad de colaboradores y equipos de trabajo reconocidos cada trimestre.	Recursos Humanos	
9	8.1.1	No se ha medido impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.	Impactar la calidad de vida de los ciudadanos clientes de las comunidades adyacentes a MERCADOM, con eventos culturales o sociales formalizados y coordinados por la institución.	Conformar una comisión de personas capacitadas en actividades sociales y culturales, conjuntamente coordinadas con los diferentes líderes comunitarios del entorno.	1. selección del personal indicado. 2. Selección de las actividades sociales y culturales. 3. Asignación de un presupuesto anual para ejecución de las actividades. 4. Identificación del espacio donde se estarán realizando dichas actividades. 5. Establecer la logística de actividades.	mar-24	nov-24	1. Recursos humanos. 2. Recursos financieros. 3. Recursos tecnológicos.	2. Cantidad de actividades sociales y culturales realizadas cada trimestre.	Recursos Humanos	
10	9.1.2	No se ha medido evaluación para conocer el impacto en los servicios ofrecidos.	Recolección de datos de manera constante sobre el impacto que causan los servicios que ofrece MERCADOM a la sociedad.	Gestionar acceso de una encuesta en línea, que permita aplicar evaluaciones de servicios al ciudadanos clientes de MERCADOM, a tan solo un click.	1. Crear una comisión que se encargue de dar seguimiento a las encuestas. 2. Elaborar las diferentes preguntas de la encuesta. 3. Realizar una prueba en la plataforma ante de lanzar la encuesta. 4. Analizar los resultados de la prueba. 5. Realizar las correcciones de lugar de la plataforma.	abr-24	dic-24	1. Recursos humanos. 2. Recursos financieros. 3. Recursos tecnológicos.	2. Cantidad de encuesta en la plataforma MERCADOM.	Gerencia de Mercado	