



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ALCADIA MUNICIPAL EL FACTOR 2023-Abril 2024

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	2	2.3.3	Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Realizar reuniones de manera periodica y compartir informaciones relevantes a traves de los medios tecnologicos.	Empoderar al personal sobre los objetivos a lograr de la institución.	1-Coordinar reuniones mensuales 2-Comunicar via Whatsapp	sep-23	abr-24	Humanos y Tecnologicos.	Cantidad de reuniones realizadas.	Asistente del alcalde.	
2	3	3.1.2	Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Crear una politica de recursos humanos adecuada a las necesidades de la institución	Mejor manejo de los recursos humanos y por consiguiente un mejor desempeño.	1-Solicitar acompañamiento del map 2-conocer de antes las necesidades del ayuntamiento. 3-socializar con el personal a carga de area que le aferte para tener un mutuo acuerdo en el cumplimiento de dicha politica	sep-23	abr-24	Humanos y Tecnologicos.	Cantidad de politicas creadas.	Depto. RR.H.H.	
3	3	3.3.4	Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Realizar carnet indentificativos para el personal fijo de la institución, supervisores de areas y personal en las funerarias.	Mejorar la calidad del servicio.	1-Recolectar fotos 2x2, para oriental el equipo 2-Organizar reunion 3- Firmar documento que confirme la entrega de dicho carnet y compromiso para su buen uso.	sep-23	abr-24	Humanos, Financieros y tecnologicos.	Cantidad de personal que cuenta con carnet.	Depto. RR.H.H.	
4	7	7.1.4	Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.	Realizar encuesta para analizar y mejorar la pesptiva de los servidores publicos en la institucion	Evitar que por desconocimiento el personal incurra en algun conflicto de interes o comportamiento no etico.	1-solicitar acompañamiento Map 2-Evaluar los resultados de la encuesta	sep-23	abr-24	Recursos Humanos y economicos	Cantidad del personal encuestado	Depto RR:HH:	
5	5	5.2.2	Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc	Implementar un control de reclamos para subliir necesidades	Mejorar la calidad del servicio.	1-Reuniones con los ciudadanos y grupos d interes. 2-formulario para control de reclamos 3-Notificacion inmediata al encargado de area, pasra mejorar y solucionar lo mas breve posible.	sep-23	abr-24	Materiales Gasstables y Recursos humanos	Porcentaje de servicio ofrecido involucrando a los grupos de interes	Depto. RR.HH.	
6	6.1	2.6	Agilidad de la organización. La opinión de los municipios sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Realizar encuesta para medir la opinion de los municipios	Conocer la opinion de los municipios para mejorar	1-formulario para encuesta 2-analizar los resultados he implementar mejora	sep-23	abr-24	Recursos Humanos y economicos	Porcentaje de ciudadanos encuestados	Depto. RR.HH.	
7	6.1	2.7	Digitalización en la organización. La opinión de los municipios sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.	Realizar encuesta para medir la opinion de los municipios	Evaluar el uso suministrado de la tecnologia para mejorar oferta, atencion y trabajo.	1-solicitar apoyo para realizar encuesta 2-elaborar un formulario que nos permita obtener la informacion solicitada para cumplir dicha funcion 3- organizar reunion para presentar el nuevo compromiso de cada servidor publico con los municipios	sep-23	abr-24	Recursos Humanos y economico	Porcentaje de municipios encuestados	Depto. RR.H.H.	
8	6	6.2.1.2	Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.	Crear formulario y llevar una documentacion para evidenciar dicho proceso	Mejorar la calidad del servicio.	1-Establecer una fecha periodica para revision 2-Un periodo de tiempo para soluciones no mayor a 2 dias laborables	sep-23	abr-24	Recursos Humanos	Cantidad de quejas procesadas	Depto. RR.H.H.	
9	6.2	2.8	Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los municipios tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	Realizar una encuesta para conocer la opinion de los municipios	Conocer la opinion de los ciudadanos sobre la disponibilidad de acceder a los servicios de la institucion	1-Analizar los resultados de la encuesta 2-Notificar mediante una reunion los resultados de la encuesta para con la ayuda del alcalde y los servidores publico buscar soluciones que mejoren la calidad de nuestro servicio.	sep-23	abr-24	Recursos Humanos y economicos	Porcentaje de personas encuestada	Depto De RR. HH.	
10	7.1	1.2	Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.	Realizar una encuesta de clima organizacional	Mejorar la motivacion entre los servidores publicos	1-Solicitar apoyo del Map 2-Crear una encuesta con una porcion del personal 3-Analizar el resultado para implementar mejora	sep-23	abr-24	Recursos Humanos	Cantidad del personal encuestado	Depto. De RR. HH	