



**Plan de Mejora Institucional 2026**  
**Ayuntamiento Municipal de Bánica**

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	6	6.2.2	1) No se ha medido el número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Medir el número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Evaluar la efectividad y el impacto de su estrategia comunicacional para así optimizar la difusión y mejorar la interacción.	Realizar medición de número de canales de comunicación, cantidad de publicaciones, cantidad de comentarios y cantidad de reacciones.	ene-26	mar-26	Computador, Internet	Tarea realizada	Planificación, Comunicaciones	N/A
2	4	4.4.	6) No se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Asegurar que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Asegurar la continuidad operativa, mitigando riesgos, manteniendo la calidad y preservando la experiencia institucional dentro de la organización.	Crear un archivo compartido de almacenamiento de información relevante por departamento.	ene-26	nov-26	Computador, Internet	Tarea realizada	RRHH	N/A
3	5	5.3	3) No se crean grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Centralizar la comunicación, mejorar la coordinación, aumentar la eficiencia y resolver problemas de forma más rápida y colaborativa usando herramientas como correo, chat y calendarios compartidos.	Crear Grupos y Chats de trabajo con los proveedores	ene-26	sep-26	Dispositivos electrónicos, Internet	Tarea realizada	Compras	N/A
4	6	6.2.2	8) No se asegura que los municipios tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	Medir el acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	Facilitar la participación ciudadana, mejorar la eficiencia administrativa y asegurar que todos los habitantes puedan acceder a los servicios básicos.	Realizar medición del acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal. Cuantos están en la Pagina Web y cuantos están en el mural	abr-26	may-26	Computador, Internet, material gastable	Tarea realizada	Encargado de la Pagina Web	N/A
5	6	6.2.3	1) No se ha medido el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	Medir grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	Evaluar la efectividad de la participación ciudadana fomentando la legitimidad y el compromiso para asegurar que las soluciones sean relevantes, inclusivas y exitosas.	Realizar medición de cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	ene-26	ene-26	Computador, Internet, Material gastable	Tarea realizada	Encargado de presupuesto participativo	N/A
6	6	6.2.3	2) No se han medido las sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Medir las sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Evaluar la efectividad de la gestión de la experiencia del cliente, identificar áreas de mejora continua, fortalecer la confianza y fidelización.	Medir las sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	abr-26	jun-26	Computador, Internet, formularios	Tarea realizada	OAI	N/A
7	6	6.2.3	5) No se ha medido el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Medir el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Evaluar la efectividad de la comunicación y el compromiso organizacional, asegurando que la institución realmente escuche y responda a las necesidades y expectativas cambiantes de sus partes interesadas para así mejorar la calidad de sus servicios, procesos y toma de decisiones, reflejando transparencia y adaptabilidad.	Medir cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	jul-26	sep-26	Computador, material gastable	Tarea realizada	Encargada de Presupuesto Participativo	N/A
8	7	7.2.1	5) No se ha medido el número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los municipios.	Medir el número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los municipios.	Evaluar la eficacia de las estrategias de mejora en la atención al ciudadano, identificar fallos en el servicio, aumentar la satisfacción y lealtad del cliente/municipio, optimizar la calidad del personal y tomar decisiones informadas para mejorar la experiencia general.	Medir número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos clientes sobre el trato recibido por el personal, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los municipios.	ene-26	sep-26	Computador, Internet, Material gastable	Tarea realizada	RRHH, OAI	N/A
9	7	7.2.2	3) No se ha medido la tasa de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.	Medir la tasa de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.	Evaluar la efectividad de la inversión en desarrollo de personal, asegurar la correcta aplicación de recursos, identificar áreas de mejora y garantizar que los empleados adquieran las habilidades necesarias para mejorar el servicio público.	Medir cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento	ene-26	sep-26	Computador, Internet, Material gastable	Tarea realizada	RRHH	N/A

10	8	8.2.	5)No se ha medido el reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.	Medir el reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.	Demostrar el compromiso de la entidad local, fortaleciendo la transparencia, motivando la participación de colaboradores, identificando áreas de mejora, y comunicando los beneficios tangibles a la comunidad y a la propia organización, alineándose con la estrategia de responsabilidad social y buena gobernanza.	Medir la participación de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.	ene-26	nov-26	Computador, internet, Material gastable	Tarea realizada	RRHH, Planificación	N/A
----	---	------	---	---	--	---	--------	--------	---	-----------------	---------------------	-----