



**1ER. INFORME DE SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORA CAF 2022-2023**

**JUNIO 2023**

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA .....	4
ANEXOS .....	11
Encuesta a Grupos de Interés 2023.....	11
Plan de Mejora CAF 2022-2023 .....	11

## 1. INTRODUCCIÓN

Producto de la autoevaluación CAF, surge el Plan de Mejora CAF 2022-2023 que busca abordar las áreas de mejoras detectadas en la autoevaluación, luego de identificadas las mejoras, se analizan y se elabora una estrategia para encaminar estas debilidades hasta convertirlos en fortalezas.

Este primer informe, presenta los avances del seguimiento realizado al Plan de Mejora Institucional para el primer semestre del año 2023, con el cual se muestran las acciones implementadas, de acuerdo a lo establecido en la metodología CAF, con el objetivo de verificar el nivel de cumplimiento del plan.

## 2. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA

Para el periodo comprendido entre julio 2022 y junio 2023, de las 08 áreas de mejoras que conforman el Plan de Mejora CAF, se presentan los siguientes avances y evidencias de los mismos.

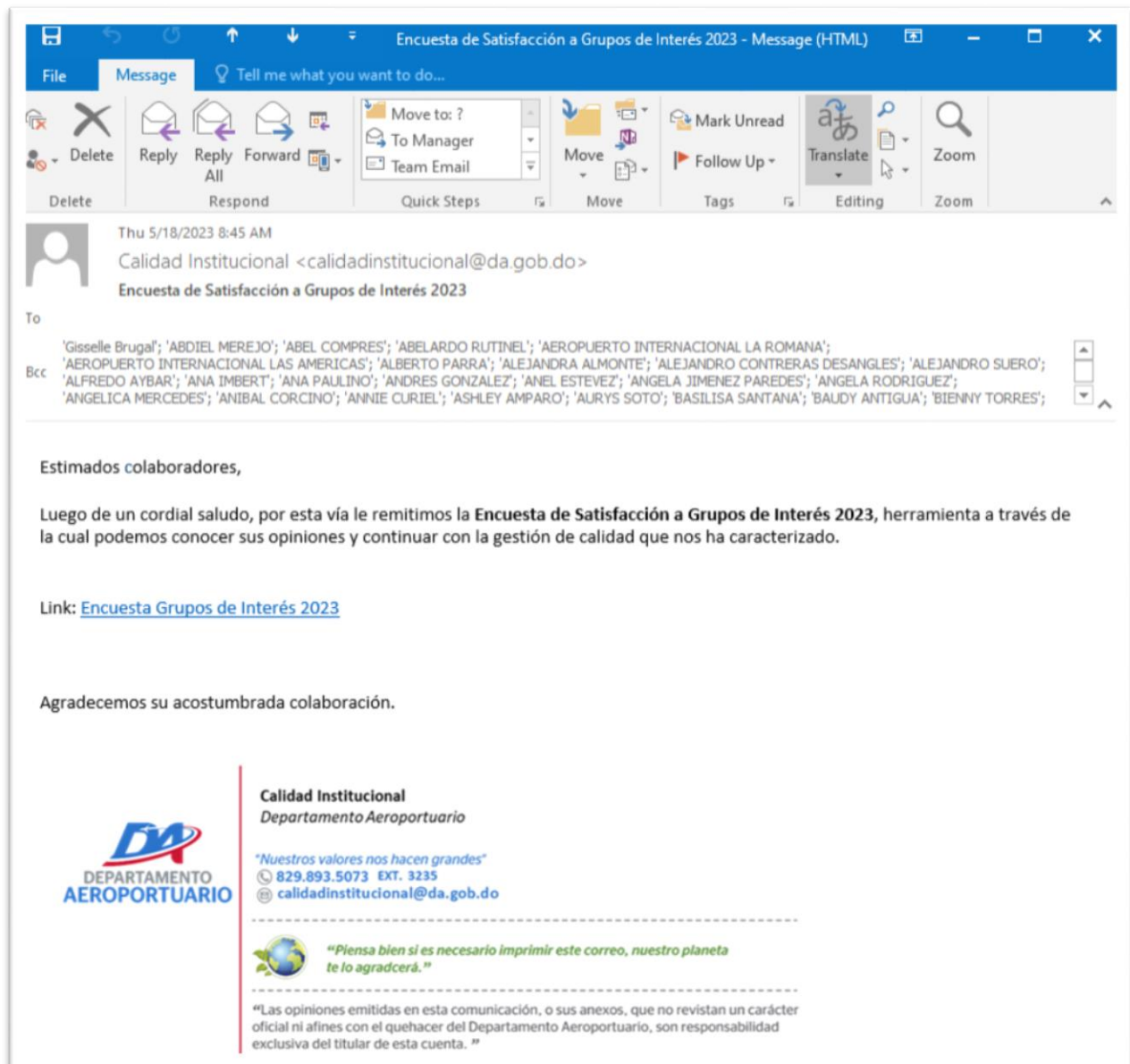
RESUMEN AVANCES PLAN DE MEJORA CAF	
Áreas de Mejora	% Avance
No se ha realizado la convocatoria para actualizar la información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	0%
No existe una encuesta que permita determinar la percepción referente a la responsabilidad social de la organización.	100%
No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	0%
No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización. / 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	100%
No existe un mecanismo que permita conocer la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local. / (con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	100%
No existe un mecanismo que permita conocer la percepción en cuanto a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	100%
No existe un mecanismo que permita conocer la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético	100%
No se ha establecido un mecanismo para la medición de este indicador. / Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	0%
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO LOGRADO</b>	<b>62.5 %</b>

**Sub-criterio 7.1.6:** La responsabilidad social de la organización.

**Área de mejora:** No existe una encuesta que permita determinar la percepción referente a la responsabilidad social de la organización.

**Acción implementada:** El Departamento Aeroportuario implementa la “Encuesta para Grupos de Interés” como herramienta para conocer la percepción de las partes interesadas, en la cual participaron los colaboradores de la institución.

**Evidencia:** Encuesta a Grupos de Interés enviada a los colaboradores (ver anexo encuesta).



8. ¿Considera que la Institución demuestra respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente?

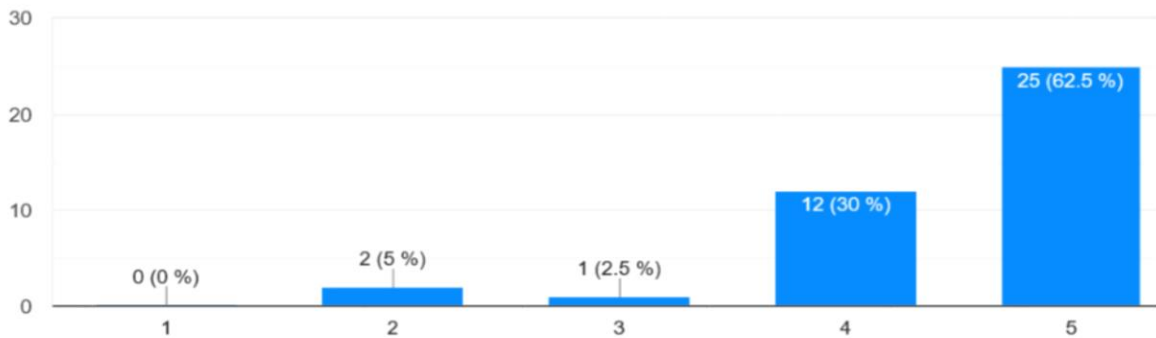
Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

¿Considera que la Institución demuestra respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente?

 Copiar

40 respuestas



**Sub-criterio 8.1.1:** Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.

**Área de mejora:** No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización. / 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.

**Acción implementada:** El Departamento Aeroportuario implementa la “Encuesta para Grupos de Interés” como herramienta para conocer la percepción de las partes interesadas con relación a algunos aspectos de la institución. Los campos de la encuesta han sido ampliados para conocer la percepción sobre el impacto de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos y usuarios vinculados a esta.

**Evidencia:** Encuesta a Grupos de Interés (ver adjunto) y sus resultados.

URL ENCUESTA: <https://forms.gle/JiSkRWTCf6JDvbFq6>

11. ¿Considera que la institución impacta de manera positiva en la calidad de vida de los ciudadanos y usuarios?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5



**Sub-criterio 8.1.2:** La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).

**Área de mejora:** No existe un mecanismo que permita conocer la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local.

**Acción implementada:** El Departamento Aeroportuario implementa la “Encuesta para Grupos de Interés” como herramienta para conocer la percepción de las partes interesadas con relación a algunos aspectos de la institución. Los campos de la encuesta han sido ampliados para conocer la percepción sobre la reputación de la institución como contribuyente a la sociedad local.

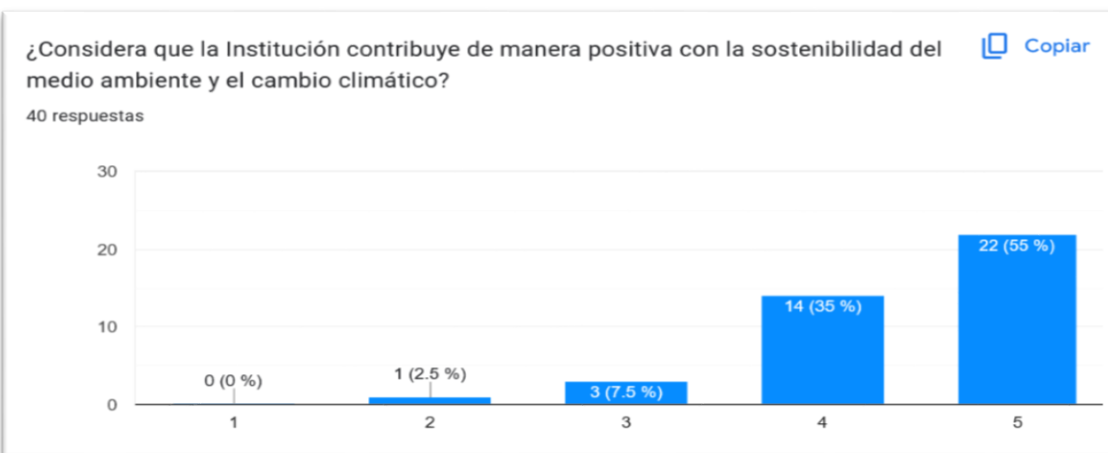
**Evidencia:** Encuesta a grupos de interés (ver adjunto encuesta completa).

URL ENCUESTA: <https://forms.gle/JiSkRWTCf6JDvbFq6>

14. ¿Considera que la Institución contribuye de manera positiva con la sostenibilidad del medio ambiente y el cambio climático?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5





**Sub-criterio 8.1.3:** Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

**Área de mejora:** No existe un mecanismo que permita conocer la percepción en cuanto a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

**Acción implementada:** El Departamento Aeroportuario implementa la “Encuesta para Grupos de Interés” como herramienta para conocer la percepción de las partes interesadas con relación a algunos aspectos de la institución. Los campos de la encuesta han sido ampliados para conocer la percepción sobre las acciones llevadas a cabo por la institución, dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales, etc.

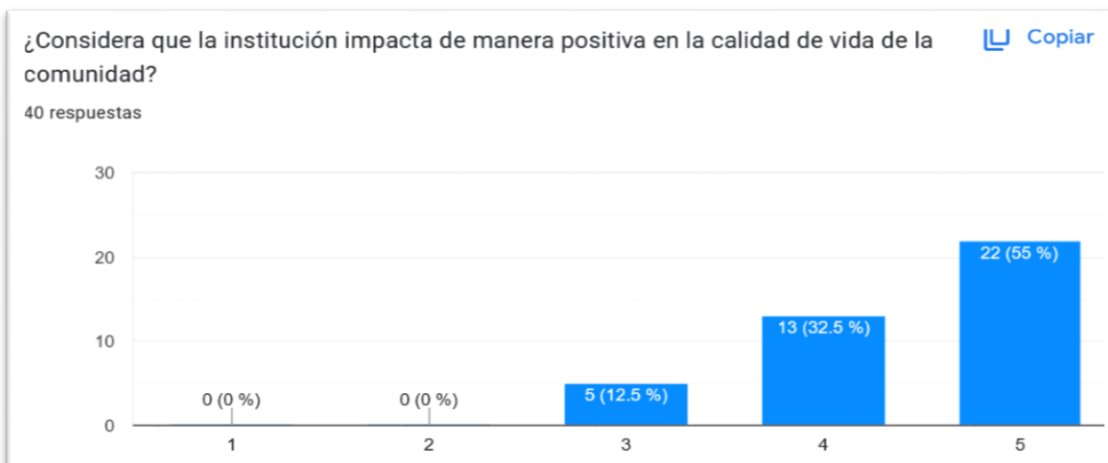
**Evidencia:** Encuesta a grupos de interés (ver adjunto encuesta completa).

URL ENCUESTA: <https://forms.gle/JiSkRWTCf6JDvbFq6>

9. ¿Considera que la institución impacta de manera positiva en la calidad de vida de la comunidad?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5



**Sub-criterio 8.1.7:** Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).

**Área de mejora:** No existe un mecanismo que permita conocer la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético

**Acción implementada:** El Departamento Aeroportuario implementa la “Encuesta para Grupos de Interés” como herramienta para conocer la percepción de las partes interesadas con relación a algunos aspectos de la institución. Los campos de la encuesta han sido ampliados para conocer la percepción sobre la reputación de la institución como contribuyente a la sociedad local.

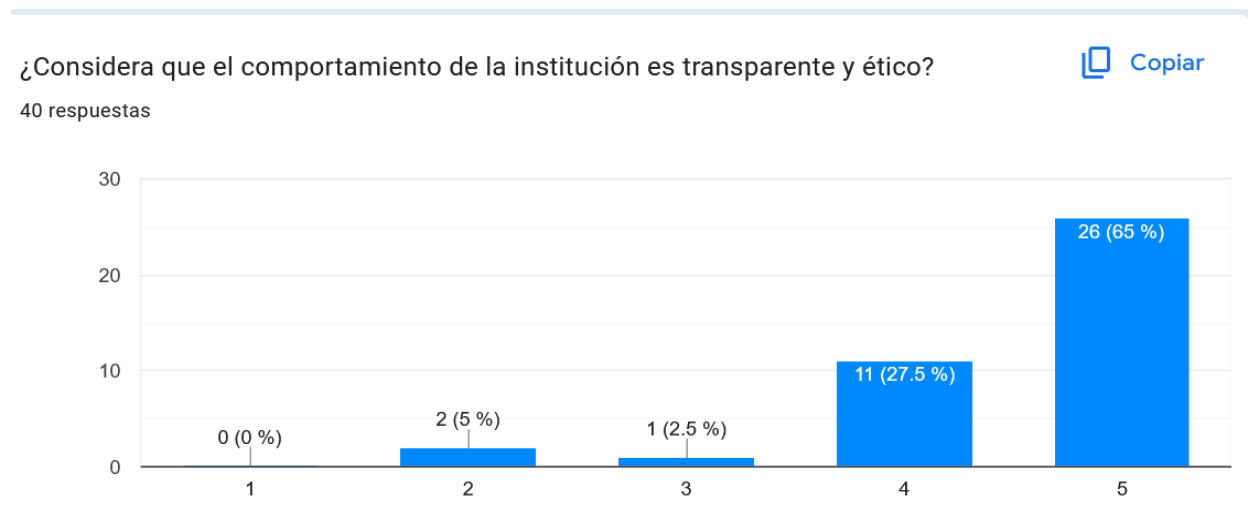
**Evidencia:** Encuesta a grupos de interés (ver adjunto encuesta completa).

URL ENCUESTA: <https://forms.gle/JiSkRWTCf6JDvbFq6>

15. ¿Considera que el comportamiento de la institución es transparente y ético?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5



# ANEXOS

Encuesta a Grupos de Interés 2023  
Plan de Mejora CAF 2022-2023

# Encuesta Grupos de Interés 2023

Estamos comprometidos con garantizar la calidad y transparencia en todos nuestros procesos y servicios y para lograrlo su opinión es de suma importancia para nosotros.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es Insuficiente y 5 Sobresaliente ¿cómo valora los siguientes aspectos?

1. ¿Cómo valora el desempeño y el seguimiento de los protocolos de la institución?

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ¿Cómo califica la atención recibida en la Institución?

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ¿Considera que sus inquietudes son tomadas en cuenta por la Institución?

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ¿Considera transparente la información suministrada por la Institución?

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ¿Considera usted que la Institución está a la vanguardia y va innovando según las necesidades del tiempo?

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ¿Cómo considera la agilidad de la Institución en cuanto a los servicios que ofrece?

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. ¿Considera que las informaciones de la institución se encuentran digitalizados de manera organizada?

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. ¿Considera que la Institución demuestra respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente?

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. ¿Considera que la institución impacta de manera positiva en la calidad de vida de la comunidad?

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. ¿Considera que la Institución contribuye con la sostenibilidad del medio ambiente?

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. ¿Considera que la institución impacta de manera positiva en la calidad de vida de los ciudadanos y usuarios?

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. ¿Considera que la Institución impacta en el desarrollo económico del país?

*Marca solo un óvalo.*

1   2   3   4   5

---

---

13. ¿Considera que la Institución impacta de manera positiva en la democracia, la transparencia y la igualdad del país?

*Marca solo un óvalo.*

1   2   3   4   5

---

---

14. ¿Considera que la Institución contribuye de manera positiva con la sostenibilidad del medio ambiente y el cambio climático?

*Marca solo un óvalo.*

1   2   3   4   5

---

---



15. ¿Considera que el comportamiento de la institución es transparente y ético?

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	6	6.3.5	No se ha realizado la convocatoria para actualizar la información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Realizar el ejercicio de identificación y análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, mediante un taller de directivos previo a la cada periodo de planificación estratégica.	Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como su análisis y comprensión para detectar los atributos a fin de implementar acciones que incrementen el apoyo para la gestión de los servicios.	1- Realizar convocatoria del taller. 2- Realizar ejercicio de identificación y análisis 3-Actualizar la matriz de partes interesadas.	Mayo 2023	Junio 2023	Humano / Tecnológico	Matriz de partes interesadas actualizadas	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A
2	7	7.1.6	No existe una encuesta que permita determinar la percepción referente a la responsabilidad social de la organización.	Ampliar los campos de las encuestas aplicadas a los colaboradores, que permita medir el impacto con respecto a la responsabilidad social.	Conocer la percepción social respecto a las iniciativas implementadas a favor de los colaboradores del DA y de la sociedad.	1- Revisar y actualizar la encuesta a partes interesadas. 2- Incluir variables que permitan el cumplimiento del objetivo. 3- Aplicar encuesta y analizar los resultados.	Enero 2023	Mayo 2023	Humano / Tecnológico	% de percepción positiva sobre el impacto social de la institución.	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A
3	7	7.2.4	No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Elaborar matriz para consolidar las actividades de responsabilidad social realizadas por la institución.	Medir la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de las actividades relacionadas con responsabilidad social.	1- Elaborar matriz que recoja las actividades. 2-Ejecutar las actividades. 3-Llevar control de asistencia de participantes. 4-Realizar medición de la participación voluntaria de los colaboradores.	Julio 2023	Noviembre 2023	Humano / Tecnológico	% de asistencia de los colaboradores a las actividades.	Departamento de Recursos Humanos	N/A
4	8	8.1.1	No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización. / 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Ampliar los campos de las encuestas aplicadas a los grupos de interés, que permita medir el impacto de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos.	Conocer el impacto del DA en la calidad de vida de los ciudadanos.	1- Revisar y actualizar la encuesta a partes interesadas. 2- Incluir variables que permitan el cumplimiento del objetivo. 3- Aplicar encuesta y analizar los resultados.	Enero 2023	Mayo 2023	Humano / Tecnológico	% de impacto positivo de la institución en la calidad de vida del ciudadano..	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A
5	8	8.1.2	No existe un mecanismo que permita conocer la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local. / (con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Ampliar los campos de las encuestas aplicadas a los grupos de interés, que permita conocer la reputación de la institución como contribuyente de la sociedad local.	Conocer la reputación de la institución como contribuyente de la sociedad local.	1- Revisar y actualizar la encuesta a partes interesadas. 2- Incluir variables que permitan el cumplimiento del objetivo. 3- Aplicar encuesta y analizar los resultados.	Enero 2023	Mayo 2023	Humano / Tecnológico	% de percepción positiva sobre la reputación de la institución como contribuyente de la sociedad local.	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A
6	8	8.1.3	No existe un mecanismo que permita conocer la percepción en cuanto a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Ampliar los campos de las encuestas aplicadas a los grupos de interés, que permita conocer la percepción en cuanto a acciones realizadas por la institución, dirigidas a personas en situaciones de desventajas.	Conocer la percepción en cuanto a las acciones dirigidas a personas en situaciones de desventajas, ejecutadas por la institución.	1- Revisar y actualizar la encuesta a partes interesadas. 2- Incluir variables que permitan el cumplimiento del objetivo. 3- Aplicar encuesta y analizar los resultados.	Enero 2023	Mayo 2023	Humano / Tecnológico	% de percepción positiva sobre la realización de acciones dirigidas a personas en situaciones de desventajas.	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A
7	8	8.1.7	No existe un mecanismo que permita conocer la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético	Ampliar los campos de las encuestas aplicadas a los grupos de interés, que permita conocer la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la institución.	Obtener mediciones que permita conocer la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la institución.	1- Revisar y actualizar la encuesta a partes interesadas. 2- Incluir variables que permitan el cumplimiento del objetivo. 3- Aplicar encuesta y analizar los resultados.	Enero 2023	Mayo 2023	Humano / Tecnológico	% de opinión positiva sobre la accesibilidad y transparencia de la institución.	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A
8	9	9.2.9	No se ha establecido un mecanismo para la medición de este indicador. / Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Monitorear el nivel de cumplimiento de la planificación de compras.	Establecer un mecanismo de medición.	1-Definir el informe de cumplimiento de la planificación. 2-Analizar su contenido. 3-Evaluar el avance y el costo-efectividad de los resultados.	Julio 2023	Noviembre 2023	Humano / Tecnológico	Informe de Cumplimiento PACC	División de Compras y Contrataciones	N/A