

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	2	2.4.4	No se promueve los deportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarle bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Realizar una encuesta para conocer las ideas innovadoras y creativas del personal.	Mejorar la calidad del servicio.	1-Realizar una encuesta virtual donde el personal exprese sus aportes de ideas innovadoras y creativas para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes. 2- Solicitar acompañamiento del map conocer de antes mano las necesidades del ayuntamiento. 3- socializar con el personal a cargo de áreas que le alerte para tener un mutuo acuerdo en el cumplimiento de dicha política	ago-24	ago-25	Humanos y Tecnológicos.	Porcentaje de servicio ofrecido involucrando a los grupos de interés	Depo. de RR.HH.
2	3	3.1.2	No contamos 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 política de recursos humanos adecuada a las necesidades de la institución	Mejor manejo de los recursos humanos y por consiguiente un mejor desempeño.	1-Elaborar un diagrama con el proceso de selección de personal. 2-Realizar una reunión con el personal administrativo donde cada uno firme y apruebe la documentación.	ago-24	ago-25	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Cantidad de políticas creadas.	Depo. de RR.HH.
3	3	3.1.4	No se evidencia la gestión del proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de	Crear una política de recursos humanos para ingresar al nuevo personal	Mejorar la calidad del servicio.	1-Realizar una reunión con los servidores públicos. 2- Definir un método de compensación.	ago-24	ago-25	Recursos Tecnológicos y financieros	Cantidad de políticas creadas.	Depo. De RR.HH.
4	3	3.3.1/0	No se implementa un sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Presentar varias opciones relacionadas al sistema de compensación y definir la medida más apropiada para la satisfacción de los servidores público	Mejor manejo de los recursos humanos por consiguiente un mejor desempeño.	1-Realizar una reunión con los servidores públicos. 2- Definir un método de compensación.	ago-24	ago-25	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de personal que cuenta con uniforme y carnet	Recepción y Depo. de RR.HH.
5	3	3.3.4	No logramos evidenciar que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándole distintos (carnet de empleador visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Realizar carnet identificativo e uniforme para el nuevo personal y actualizar al personal antiguo	Mejorar la calidad del servicio.	1-Recopilar Datos 2-Organizar reunión con el personal para entrega y compromiso del uso adecuado.	ago-24	ago-25	Recursos Humanos y Tecnológicos	Porcentaje de personal de municipios encuestados.	Acceso a la información y Depo De RR. HH.
6	4	4.4.4	No contamos con evidencias de que establezcamos redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Realizar encuesta de manera virtual y compartir en redes del ayuntamiento donde los municipios pueda expresar sus opiniones e aportes	Mejorar la calidad del servicio.	1-Anunciar encuesta con dos días de anticipación. 2-Realizar una encuesta abierta a la comunidad. 3-Definir un tiempo razonable para dicha encuesta. 4-Evaluar y presentar a la administración municipal los resultados adquiridos.	ago-24	ago-25	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Porcentaje de personal de municipios encuestados.	Acceso a la información y Depo De RR. HH.

7	5	5.2.2	No desarrollamos 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 cubrir necesidades	Mejorar la calidad del servicio.	1-Reuniones con los ciudadanos y grupos de interés. 2- formulario para control de reclamos 3- Notificación inmediata al encargado de área, para mejorar y solucionar lo mas breve posible.	ago-24	ago-25	Materiales Gastables y Recursos humanos	Porcentaje de servicio ofrecido involucrando a los grupos de Recursos Humanos, interés	Vice Alcaldesa y Depto. De RR.HH.
8	6	6.1.2.6	No tenemos como evidenciar, la agilidad de la organización. La opinión de los municipios sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Realizar una investigación para medir la opinión de los municipios	Conocer la opinión de los municipios para mejorar	1-Documentación anonimo donde expresen su opinión 2-analizar los resultados he implementar mejora	ago-24	ago-25	Recursos Humanos y económicos	Porcentaje de ciudadanos encuestados	Vice Alcaldesa y Depto. De RR.HH.
9	6	6.1.2.7	No tenemos como evidenciar, la 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 una investigación para medir la opinión de los municipios	Evaluar el uso suministrado de la tecnología para mejorar oferta, atención y trabajo.	1-Realizar reunion con los grupos de interés 2-Documentación que nos permita obtener la información solicitada para cumplir dicha función 3- organizar reunion con el personal administrativo para presentar el nuevo compromiso de cada servidor publico con los municipios	ago-24	ago-25	Recursos Humanos y económico	Porcentaje de municipios encuestados	Vice Alcaldesa y Depto. de RR.HH.
10	6	6.2.2	No contamos con evidencias de 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 documentación para evidenciar dicho proceso	Mejorar la calidad del servicio.	1-Establisher una fecha periodica para revision 2-Un periodo de tiempo para soluciones no mayor a 2 dias laborables	ago-24	ago-25	Recursos Humanos	Cantidad de quejas procesadas	Recepción y Depto. de RR.HH.
11	6	6.2.2.8	No disponemos 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 opinión de los municipios	Conocer la opinión de los ciudadanos sobre la disponibilidad de acceder a los servicios de la institución	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.	ago-24	ago-25	Recursos Humanos y Tecnológico	Porcentaje de municipios encuestados	Acceso a la Información y Depto. De RR. HH.