

#DESCONOCIDO!					PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL - JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL DON JUAN RODRIGUEZ							
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	I	1.2 (6)	No se evidencia un sistema de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	Diseñar e implementar un sistema integrado de información para la gestión, control interno y monitoreo de riesgos.	Garantizar el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización, fortaleciendo la transparencia y la toma de decisiones informadas.	1. Identificar necesidades y diseñar el sistema de información y control. 2. Capacitar al personal clave para su uso y operación. 3. Implementar el sistema y realizar ajustes según los resultados iniciales.	ene-25	mar-25	Humanos, Economicos y Tecnológicos	Sistema diseñado y funcionando. Número de procesos estratégicos y operativos monitoreados por el sistema. Porcentaje de personal capacitado en el uso del sistema.	Encargado de Planificación y Responsable de Libre Acceso a la Información	N / A
2		1.2 (9)	No se implementa una estrategia de administración electrónica alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Diseñar e implementar una estrategia de administración electrónica para optimizar procesos y alinearlos con los objetivos operativos.	Alinear los sistemas electrónicos con las estrategias organizacionales para mejorar la eficiencia operativa.	Identificar los procesos clave que requieren digitalización. Diseñar una estrategia de administración electrónica adaptada a las necesidades de la organización. Implementar y monitorear el uso del sistema electrónico en las áreas seleccionadas.	ene-25	mar-25	Humanos, Economicos y Tecnológicos	Estrategia implementada y funcional. Porcentaje de procesos digitalizados.	Encargado de Tecnología y Encargado de Planificación y Programación Municipal.	N / A
3		1.2 (10)	No se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Establecer condiciones operativas que favorezcan el desarrollo de procesos eficientes, la gestión de proyectos y la colaboración en equipo.	Garantizar un entorno operativo adecuado para la gestión eficiente de proyectos y el trabajo en equipo.	Identificar las condiciones operativas actuales y sus brechas. Dotar de recursos e infraestructura necesarios para la colaboración en equipo y la gestión de proyectos. Monitorear el impacto de las mejoras implementadas en el desempeño de los procesos.	ene-25	mar-25	Humanos, Economicos y Tecnológicos	Incremento en el número de proyectos completados con éxito. Mejoras en encuestas de percepción del personal sobre las condiciones operativas.	Encargado de Recursos Humanos y Encargado de Planificación y Programación Municipal.	N / A
4		1.2 (11)	No se confirma una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés, ni interna en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Diseñar e implementar un plan de comunicación interna y externa utilizando medios digitales y tradicionales.	Asegurar una comunicación efectiva y fluida entre la organización, los grupos de interés y la comunidad.	Crear un plan de comunicación que integre redes sociales, medios digitales y tradicionales. Capacitar al personal en estrategias de comunicación efectiva. Monitorear la efectividad del plan mediante encuestas y análisis de alcance en medios digitales.	ene-25	mar-25	Humanos, Economicos y Tecnológicos	Incremento en la interacción con los grupos de interés a través de redes sociales y medios tradicionales. Resultados positivos en encuestas internas y externas sobre comunicación.	Encargado de Comunicación y Encargado de Participación Comunitaria.	N / A
5		1.2 (12)	No se muestra un compromiso con la innovación ni se promueve una cultura de mejora continua; además, no se fomenta la retroalimentación de los empleados.	Diseñar e implementar iniciativas que promuevan la innovación, la mejora continua y la retroalimentación efectiva dentro de la organización.	Fomentar una cultura organizacional basada en la innovación, el aprendizaje continuo y el intercambio de retroalimentación para mejorar los procesos y el clima laboral.	Crear un sistema de retroalimentación interna que permita a los empleados expresar ideas y sugerencias. Implementar programas de capacitación enfocados en la mejora continua y la innovación. Reconocer públicamente las iniciativas innovadoras de los empleados para fomentar su participación activa.	ene-25	mar-25	Humanos, Economicos y Tecnológicos	Número de ideas implementadas a partir de la retroalimentación de los empleados. Porcentaje de empleados capacitados en programas de innovación. Encuestas internas que reflejen una percepción positiva sobre el compromiso con la innovación.	Encargado de Recursos Humanos y Encargado de Planificación y Programación Municipal.	N / A
6		6.2(1)	No se han logrado reducir los tiempos de espera en la prestación de servicios; el tiempo de procesamiento y entrega sigue siendo prolongado, afectando la satisfacción de los ciudadanos.	Optimizar los procesos internos para reducir los tiempos de espera.	Reducir los tiempos de procesamiento y entrega, mejorando la satisfacción ciudadana.	Analizar los procesos actuales para identificar cuellos de botella. Capacitar al personal en los nuevos procedimientos y herramientas.	abr-25	ago-25	Humanos, Economicos y Tecnológicos	Reducción del tiempo promedio de espera en un 20%.	Encargado de Recursos Humanos y Encargado de Planificación y Programación Municipal.	N / A

7	6	6.2 (3)	<b>No se han implementado medidas de evaluación efectivas para subsanar errores ni para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad; las acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal han sido insuficientes.</b>	Diseñar y aplicar un sistema de evaluación de servicios para corregir errores y cumplir con estándares de calidad.	Asegurar la calidad en los servicios prestados y la satisfacción de los ciudadanos.	Diseñar un sistema formal de retroalimentación para los servicios municipales. Realizar auditorías internas y externas sobre el cumplimiento de estándares. Capacitar al personal en procedimientos de evaluación y resolución de problemas.	abr-25	ago-25	Humanos, Economicos y Tecnologicos	Incremento en el porcentaje de servicios que cumplen con los estándares de calidad.	Encargado de Calidad y Supervisión de Servicios.	N / A
8		6.2 (3-3)	<b>No se utilizan métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes, y no se han establecido resultados de indicadores para medir la innovación implementada en función de la satisfacción del municipio que requiere los servicios de la entidad municipal.</b>	Introducir métodos innovadores y medir su impacto en la satisfacción ciudadana.	Mejorar la experiencia del ciudadano mediante el uso de tecnologías y procesos innovadores.	Implementar un sistema de citas en línea para servicios municipales. Diseñar una aplicación móvil para facilitar el acceso a los servicios. Realizar encuestas de satisfacción ciudadana enfocadas en el uso de tecnología.	abr-25	ago-25	Humanos, Economicos y Tecnologicos	Implementar un sistema de citas en línea para servicios municipales. Diseñar una aplicación móvil para facilitar el acceso a los servicios. Realizar encuestas de satisfacción ciudadana enfocadas en el uso de tecnología.	Encargado de Innovación y Tecnología.	N / A
9		6.2 (3-4)	<b>No se han desarrollado ni se miden indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</b>	Implementar indicadores y estrategias para garantizar el cumplimiento de equidad de género y diversidad cultural.	Promover una cultura inclusiva que respete y valore la diversidad.	Desarrollar políticas internas para fomentar la equidad de género y diversidad. Realizar capacitaciones para el personal sobre temas de inclusión. Publicar un informe semestral sobre avances en equidad y diversidad.	abr-25	ago-25	Humanos, Economicos y Tecnologicos	100% de políticas inclusivas implementadas y reportes públicos disponibles.	Encargado de Recursos Humanos y Diversidad.	N / A
10		6.2 (3-5)	<b>No se realiza una revisión periódica con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes, ni se ha medido el alcance de su participación en la actualización de la información sobre sus necesidades y expectativas.</b>	Realizar revisiones periódicas con grupos de interés para identificar y satisfacer necesidades cambiantes.	Mejorar la calidad de los servicios mediante la alineación continua con las necesidades ciudadanas.	Establecer mesas de trabajo mensuales con los grupos de interés. Implementar un sistema de monitoreo para necesidades específicas. Diseñar planes de acción basados en las prioridades identificadas en las reuniones.	abr-25	ago-25	Humanos, Economicos y Tecnologicos	Incremento en la satisfacción de los grupos de interés en un 20%.	Encargado de Participación Ciudadana.	N / A
11		9.1 (1)	<b>No se han logrado resultados satisfactorios en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos por la entidad municipal.</b>	Optimizar procesos y recursos para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.	Mejorar la calidad en la prestación de servicios municipales.	1. Implementar un sistema de monitoreo de calidad para identificar fallas en los servicios. 2. Realizar capacitaciones al personal para estandarizar procesos.	sep-25	dic-25	Humanos, Economicos y Tecnologicos	Incremento del 20% en la satisfacción ciudadana.	Encargado de Calidad y Supervisión de Servicio	N / A
12	9.1 (2)	<b>No se ha observado un impacto significativo en la sociedad ni entre los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos (Outcome).</b>	Implementar estrategias para mejorar la percepción y el impacto de los servicios ofrecidos.	Incrementar la percepción positiva de los beneficiarios sobre los servicios municipales.	1. Diseñar campañas de comunicación para informar a los ciudadanos sobre beneficios de los servicios. 2. Realizar foros comunitarios trimestrales para recoger retroalimentación.	sep-25	dic-25	Humanos, Economicos y Tecnologicos	Incremento en el conocimiento de los servicios en un 30%.	Encargado de Participación Comunitaria.	N / A	
13	9.1 (3)	<b>No se realiza una revisión periódica con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes, ni se ha medido el alcance de su participación en la actualización de la información sobre sus necesidades y expectativas.</b>	Implementar un sistema periódico de revisión y actualización de información sobre necesidades y expectativas.	Garantizar la adecuación de los servicios a las necesidades de los grupos de interés.	1. Diseñar un sistema digital para capturar datos sobre necesidades ciudadanas. 2. Realizar encuestas semestrales a grupos de interés.	sep-25	dic-25	Humanos, Economicos y Tecnologicos	Sistema de revisión implementado y operando con un 90% de cobertura.	Encargado de Innovación y Desarrollo.	N / A	
14	9	9.1 (4)	<b>No se realiza una revisión periódica con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes, ni se ha medido el alcance de su participación en la actualización de la información sobre sus necesidades y expectativas.</b>	Crear mecanismos participativos para garantizar la integración de los ciudadanos en la mejora de servicios.	Fomentar la participación activa de los grupos de interés en las decisiones de servicios.	1. Establecer comités ciudadanos para discutir mejoras en los servicios. 2. Facilitar reuniones virtuales y presenciales para recibir propuestas.	sep-25	dic-25	Humanos, Economicos y Tecnologicos	Participación del 50% de los grupos de interés en las reuniones.	Encargado de Participación Ciudadana.	N / A

15		9.1 (5)	<b>No se realiza una revisión periódica con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes, ni se ha medido el alcance de su participación en la actualización de la información sobre sus necesidades y expectativas.</b>	Monitorear y analizar los niveles de involucramiento ciudadano en procesos clave.	Incrementar la participación ciudadana en los procesos de planificación y actualización de servicios.	1. Generar reportes trimestrales sobre niveles de participación ciudadana. 2. Difundir los resultados y mejoras logradas a través de boletines.	sep-25	dic-25	Humanos, Economicos y Tecnologicos	Incremento del 15% en la participación documentada de los ciudadanos.	Encargado de Comunicación Institucional.	N / A
16		9.1 (6)	<b>No se realiza una revisión periódica con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes, ni se ha medido el alcance de su participación en la actualización de la información sobre sus necesidades y expectativas.</b>	Establecer mecanismos de consulta directa y actualizada con la población.	Garantizar que las necesidades cambiantes de los ciudadanos se identifiquen y se integren en los planes municipales	1. Organizar foros trimestrales de consulta ciudadana en diferentes sectores del municipio. 2. Recopilar y analizar las necesidades identificadas en las consultas y generar propuestas de acción.	sep-25	dic-25	Humanos, Economicos y Tecnologicos	Realización de al menos 3 foros con un promedio de 50 asistentes cada uno.	Encargado de Participación Comunitaria.	N / A
17		9.1 (7)	<b>No se realiza una revisión periódica con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes, ni se ha medido el alcance de su participación en la actualización de la información sobre sus necesidades y expectativas.</b>	Implementar estrategias efectivas para la actualización participativa de datos comunitarios.	Involucrar a los ciudadanos en la actualización de la información municipal para mejorar los servicios ofrecidos.	1. Crear una red de representantes comunitarios para recopilar información clave sobre necesidades locales. 2. Establecer un sistema de retroalimentación donde los ciudadanos puedan monitorear las acciones realizadas con base en la información proporcionada.	sep-25	dic-25	Humanos, Economicos y Tecnologicos	80% de los sectores representados en la red de consulta y retroalimentación ciudadana.	Encargado de Gestión Comunitaria.	N / A