



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AYUNTAMIENTO DE POSTER RIO 2026 - 2027



No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.1 (3)	No se evidencia comunicación, socialización, de la misión, visión y valores.	Socializar el contenido de la misión, visión y valores mediante reuniones internas, murales y plataformas digitales.	Garantizar la comunicación y socialización efectiva de la misión, visión y valores institucionales, promoviendo el conocimiento y la apropiación por parte del personal y la comunidad.	1. Revisar y validar la misión, visión y valores institucionales. 2. Elaborar material visual y digital informativo. 3. Publicar la información en el portal web y redes sociales institucionales.	Sep-26	Sep-27	Humanos.	Porcentaje de personal y ciudadanos que han recibido información sobre la misión, visión y valores institucionales	Alcaldía, RRHH	
2	2	2.2 (5)	No se evidencian acciones orientadas a la sostenibilidad, gestión ambiental y responsabilidad social.	Realizar de limpieza comunitaria y actividad de cambiar plásticos por juguetes.	Incorporar prácticas de sostenibilidad, gestión ambiental y responsabilidad social en la gestión municipal.	1. Realizar jornadas de reforestación y limpieza comunitaria. 2. Convocar a actividad de cambiar plásticos por juguetes. 3. Comprar Juguetes.	Sep-26	Sep-27	Humanos.	Cantidad de acciones ambientales ejecutada.	Media Ambiente.	

3	2	2.3 (4)	<i>No se evidencia la socialización de objetivos, planes, tareas, logros y metas con los grupos de interés y el Concejo.</i>	<i>Realizar reuniones periódicas de socialización con el Concejo y comité de seguimiento y control municipal para presentar resultados de gestión.</i>	<i>Garantizar la socialización periódica de los objetivos, planes, avances, logros y metas con los grupos de interés y el Concejo Municipal.</i>	<p>1. <i>Presentar informes breves de avances y resultados de la gestión.</i></p> <p>2. <i>Publicar logros y metas alcanzadas en medios institucionales.</i></p> <p>3. <i>Recoger retroalimentación de los grupos de interés.</i></p>	Sep-26	Sep-27	Humanos.	Número de reuniones o Informes de socialización realizados con el Concejo y actores clave.	Planificación.
4	2	2.4 (4)	<i>No se evidencia que se Usan los resultados de los indicadores para la mejora continuo.</i>	Mejorar los resultados en base a las notas asignadas en los indicadores, tanto en la gestión interna, como externa de los servicios.	Usar los resultados de los indicadores para mejorar de manera constante los índices, a través de realizar un trabajo con alto estándares de calidad, con el objetivo de subir la calificación en las tareas ejecutadas de la institución.	<p>1. Evaluación constante.</p> <p>2. Autodiagnóstico Reuniones con Directivos y Enc. Departamentales.</p>	Sep-26	Sep-27	Humanos.	<p>1. Aumento de %</p> <p>2. Posición Ranking.</p>	<p>1. OMPP.</p> <p>2. Compras & Contrataciones.</p> <p>3. RR.HH.</p> <p>4. OPU.</p>
5	3	3.3 (4)	<i>No se evidencia que procure que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</i>	<i>Realizar proceso de carnetización del personal de la institución y compras de uniformes.</i>	<i>Tener el personal debidamente identificado y el munícipe lo puede reconocer en la jornada laboral.</i>	<p>1. Solicitar compra de uniforme y carnet.</p> <p>2. Hacer entrega de uniformes y carnet.</p>	Sepr-26	Sep-27	Humanos.	Cantidad de empleados debidamente identificados.	RR.HH. y compras.

6		4.2 (1)	No se evidencia que se busque activamente ideas, sugerencias, por medio de consultas, encuestas y sondeos, sugerencias o quejas.	Aplicar trimestralmente encuestas ciudadanas (presenciales y digitales) para recoger opiniones, quejas y sugerencias sobre los servicios municipales.	Recoger de manera periódica la opinión de la población sobre los servicios municipales, con el fin de mejorar la gestión y la toma de decisiones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar una encuesta breve sobre los principales servicios municipales. 2. Aplicar la encuesta de forma digital (redes sociales) y presencial en puntos estratégicos. 3. Analizar los resultados y elaborar un informe con acciones de mejora. 	Sep-26	Sep-27	Humanos.	Cantidad de ideas, quejas o sugerencias recibidas de parte de la población.	OAIM y RRHH.	
7	4	4.2 (2)	No se evidencia que el buzón de sugerencia se encuentra operable.	Mantener inoperable el buzón de sugerencia.	Conocer las opiniones de los ciudadanos sobre nuestros servicios, acciones y proyectos.	Conocer las opiniones de los ciudadanos sobre nuestros servicios, acciones y proyectos.	Sep-26	Sep-27	Humanos.	Buzón de sugerencias funcionando.	RRHH y Alcaldía.	
8		4.2 (3)	No se evidencia que contamos con un documento tipo carta compromiso al ciudadano.	Realizar una carta compromiso explicando a los ciudadanos/clientes los servicios ofrecidos.	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas explicando a los ciudadanos/clientes los servicios disponibles.	Solicitar al MAP acompañamiento para la creación de la carta compromiso.	Sep-26	sep-27	Humanos.	Carta compromiso al ciudadano creada.	RRHH y Alcaldía.	
9	4	4.5 (5)	No se evidencian servicios municipales en línea ni herramientas digitales para la gestión y atención ciudadana.	Habilitar servicios en línea en el portal web y crear canales digitales para quejas y sugerencias.	Implementar servicios municipales en línea que faciliten el acceso, la eficiencia y la transparencia en la atención ciudadana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Habilitar servicios en línea en el portal web municipal. 2. Crear canales digitales para quejas y sugerencias. 3. Socializar el uso de los servicios digitales con la ciudadanía. 	Sep-26	Sep-26	Humanos.	Porcentaje de servicios municipales digitalizados y disponibles en línea.	OAIM.	

10		4.6(6)	No se evidencia que haya accesibilidad para las personas con discapacidad.	<i>Crear accesibilidad para personas con discapacidades en las diferentes áreas de la institución, para crear u factores de inclusión para su plena participación e integración en la comunidad.</i>	<i>Permitir la movilidad a personas discapacitadas.</i>	<i>Crear rampas de accesibilidad para discapacitados.</i>	Sep-26	Sep-27	Humano.	Rampa de accesibilidad	Depto. Financiero. Depto. Planeamiento Urbano.	
----	--	--------	---	--	---	---	--------	--------	---------	------------------------	--	--