



PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

ALCALDÍA DE CALDAS DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES 2024

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS TALENTO HUMANO Enero 2024



PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Marco Legal.....	4
3. Antecedentes.....	5
4. Objetivo General.....	7
4.1 Objetivo (s) Específico (s).....	7
5. Partes Interesadas.....	8
7. Desarrollo del Plan.....	13
8. Gestión del Conocimiento y la innovación.....	18
9. Otros temas del Plan.....	18
10. Plan De Acción.....	20
11. Seguimiento.....	21



Alcaldía de
Caldas

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

1. Introducción

Dado los retos que ha traído a la Administración Pública las nuevas formas de trabajo en el marco de las nuevas tendencias nacionales e internacionales a raíz de la Pandemia del Covid 19, se hace necesario fortalecer las destrezas, habilidades, competencias para poner al servicio de la comunidad los recursos que surgen de las nuevas tecnologías y métodos de trabajo en las entidades públicas.

La Alcaldía Municipal de Caldas Antioquia, a través de la Secretaría de Servicios Administrativos, dependencia encargada del área de Talento Humano, en el marco de los lineamientos del Plan Nacional de desarrollo 2022 -2026, Colombia, Potencia Mundial de La Vida alineado con el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030 y la Circular Externa No 100-023 emitida por el DAFP el 16 de diciembre de 2021, contempla en sus objetivos el desarrollo y la implementación de mecanismos que permitan el fortalecimiento de una institución cuya finalidad es la prestación óptima de servicios, capaz de ejecutar procesos con el objetivo de consolidar una entidad eficiente y transparente.

Teniendo como lineamiento el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que concibe al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y que desarrollar las competencias laborales constituyen el eje de la capacitación, el propósito es fomentar las actitudes, destrezas y conocimientos ,además de potenciar habilidades individuales para contar con servidores competentes, innovadores, motivados, comprometidos con su propio crecimiento, este mejoramiento continuo del servidor será reflejado en la calidad del servicio y así devolver la confianza ciudadana.

El presente Plan Institucional de Capacitaciones está diseñado partiendo de los lineamientos del Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030, el auto diagnóstico de la dimensión del talento humano, los resultados de la evaluación de desempeño, las conclusiones de la última evaluación del clima laboral, los resultados la última encuesta de expectativas realizada a los servidores, la plataforma PQRSDF y procesos disciplinarios.

Como componente del Plan Institucional de Capacitación uno de los principales retos este año, es reestructurar el modelo de inducción de manera interactiva y atemporal, y realizar la Reinducción para que los servidores y servidoras se integren hacia el nuevo plan de desarrollo y las líneas que fomentarán una nueva cultura organizacional para la entidad.

2. Marco Legal

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991.
- ✓ Ley 909 de 2004, por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto Ley 1567 de 1998, por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado.
- ✓ Decreto 1227 de 2005, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998.
- ✓ Decreto 2539 de 2005, por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005.
- ✓ Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- ✓ Decreto 612 de 2018: Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- ✓ .Ley 1960 de 2019
- ✓ Actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030

El Plan de Desarrollo Municipal vigente **CALDAS TERRITORIO TRANSFORMADOR en su componente FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL en su línea estratégica No 4 Gobernanza Para La Transformación De La Esperanza En Confianza Ciudadana Y Su Programa Modernización Institucional Y Gestión Del Conocimiento.** Con el siguiente indicador de producto.

Desarrollar iniciativas de transformación y modernización Institucional que fortalezcan las capacidades de gestión administrativa y atención ciudadana.



Alcaldía de
Caldas

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

3. Antecedentes

Teniendo como base los lineamientos del Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030 que brinda elementos y conceptos normativos necesarios para la realización del PIC se tiene como marco de referencia los siguientes aspectos:

La capacitación como derecho:

Las normas relacionadas a la capacitación como un derecho en las entidades públicas son las siguientes:

“La capacitación es planteada como un derecho laboral en la Constitución Política de 1991 y en su artículo 53 establece: (...) La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y - DOCUMENTO OFICIAL - 1 8 calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.” (Subrayado fuera del texto original). Por su parte, la Ley 489 de 1998 determinó que el Plan Nacional de Formación y Capacitación es uno de los dos pilares sobre los que se cimienta el sistema de desarrollo administrativo (ahora sistema de gestión y desempeño), entendido este como el ciclo de mejora continua de la gestión pública. Igualmente, el modelo de empleo público adoptado mediante la Ley 909 de 2004 estableció que la capacitación está orientada al desarrollo de capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales con miras a propiciar la eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los individuos y el mejoramiento en la prestación de los servicios. No obstante, fue con la expedición del Decreto Ley 1567 de 1998 que se definió el marco institucional para la política de formación y capacitación con la creación del sistema nacional de capacitación, que establece cinco componentes:

1. Conjunto de reglas jurídicas y técnicas relacionadas con la definición y alcance del Sistema.
2. Actores institucionales que guían, coordinan, regulan y ejecutan las actividades relacionadas con la formación y capacitación.
3. Lineamientos de política (Plan Nacional de Formación y Capacitación) e instrumentos de aplicación en las entidades públicas (planes institucionales de capacitación).



Alcaldía de
Caldas

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

4. Diferentes recursos que se dispongan sobre la materia y los responsables para la implementación de planes institucionales de capacitación en cada organización.
5. Conjunto de principios, objetivos y definiciones conceptuales de la formación y la capacitación para el sector público”

Aseguramiento de la capacitación para todos los servidores públicos:

La regla general del empleo público es el mérito y la carrera administrativa, pero en realidad en las entidades públicas existen diferentes tipos de vinculación por eso la planeación de las capacitaciones debe hacerse de manera flexible y que incluya a todos los servidores públicos, independientemente de su tipo de vinculación.

La Ley 1960 de 2019, en su artículo 3, amplía el alcance en los principios de la capacitación propuesto inicialmente en el Decreto 1567 de 1998 si el presupuesto es insuficiente se dará prioridad a los empleados de carrera administrativa.

Los colaboradores de la administración pública y la capacitación: contratistas por prestación de servicios

De acuerdo a la normatividad vigente los contratistas por prestación de servicios no son servidores públicos, son considerados colaboradores de la administración por lo tanto no tendrían derecho a la capacitación que se haga a través de procesos de contratación; sin embargo pueden participar en aquellas actividades que sean programas gestionados con aliados o que sean ofertados por la ESAP Y el Sena.

Alcance del Plan Nacional de Formación y Capacitación

Los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Formación y Capacitación son de obligatorio cumplimiento para todas las entidades, órganos y organismos de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial, del nivel central o descentralizado, que cuente con régimen general de carrera y de los que cuentan con régimen específico que no haya sido reglamentado.



Alcaldía de
Caldas

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

La capacitación analizada desde el marco legal del sistema educativo colombiano

De la definición ofrecida en la Ley 115 de 1994 se exponen en las siguientes consideraciones para efectos de la capacitación en las entidades, órganos y organismos públicos:

- a. Las entidades deben apoyarse de su tecnología, equipos de informática y comunicaciones
- b. Los procesos de capacitación deben ser dinámicos y de preferencia orientada al puesto de trabajo, de manera tal, que la experiencia asistida permita desarrollar las habilidades, destrezas requeridas e incluso los comportamientos esperados por la cultura organizacional.
- c. La oferta de capacitación que diseñen las entidades debe contemplar las costumbres, tradiciones, situaciones socialmente aceptables que conforman la cultura organizacional, además de valores, principios y reglas formales de la organización.
- d. A nivel territorial, también se debe tener en cuenta la cultura, costumbres y tradiciones ancestrales de los habitantes del territorio específico para fortalecer la dinámica y cultura organizacional a través de procesos de capacitación y formación, que reconozcan la realidad del territorio en el que se gobierna y se administra lo público.

4. Objetivo General

Contribuir al fortalecimiento de competencias, a través de actividades de capacitación, entrenamiento, inducción y reinducción, conforme con las necesidades identificadas en los diagnósticos generados, contribuyendo al mejoramiento continuo del servidor y aumentando la calidad del servicio.

4.1 Objetivo (s) Específico (s)

- Contribuir a la profesionalización de los servidores de la Alcaldía de Caldas.
- Promover la capacitación del talento humano al servicio de la Alcaldía de Caldas y así aumentar la calidad del servicio a la comunidad
- Fortalecer estrategias que permitan el mejoramiento en la eficiencia, desempeño y la capacidad institucional.

- Elevar el nivel de compromiso de los empleos con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos y los objetivos de la Alcaldía de Caldas.
- Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva de aportar a la Gestión del conocimiento.

5. Partes Interesadas

El presente Plan Institucional de Capacitación es de aplicación a todos los empleados de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción, los empleados de periodo fijo y empleados de provisionalidad, en los niveles de asesor, profesional, técnico y asistencial, así mismo como los contratistas de acuerdo al artículo 3 de la ley 1960 de 2019 .referente a la profesionalización del servidor público independiente de su relación con el estado.

6. Esquema del Plan

Para el diseño del Plan Institucional de capacitación 2024 se tendrán en cuenta los siguientes insumos

- **Intervención Evaluación del Riesgo Psicosocial y del Clima Laboral**

De acuerdo a la evaluación realizada las principales recomendaciones a tener en cuenta en el Plan de Capacitaciones son las siguientes:

- Realizar capacitación con los líderes sobre El Propósito del Liderazgo, con el fin de que identifiquen y desarrollen las habilidades del liderazgo actual y lo apliquen con su personal en las áreas de trabajo.
- Desarrollar mediante actividades de capacitación, habilidades en el personal de estilos de afrontamiento para el manejo del estrés, liderazgo personal, comunicación, trabajo en equipo, inteligencia emocional, relaciones interpersonales y manejo de conflictos y estilos de vida y trabajo saludables,

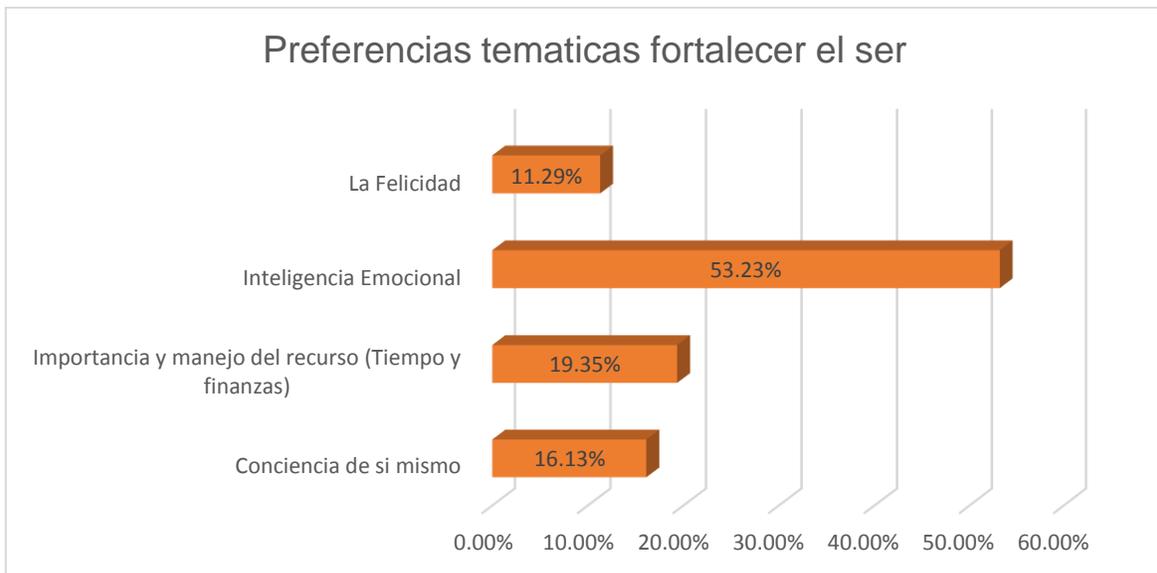
PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

de forma que puedan manejar las situaciones de riesgo que puedan presentarse sin afectar su bienestar y su desempeño.

- Capacitación con la caja de compensación familiar sobre los servicios que ofrece al personal para el manejo adecuado del tiempo libre, para él y su familia.
- Realizar capacitación sobre manejo de finanzas personal y familiar, involucrando a los fondos de pensiones que puedan brindar dicho apoyo o con la caja de compensación familiar.
- manejar las situaciones de riesgo que puedan presentarse sin afectar su bienestar y su desempeño.

- **Encuesta de expectativas:**

En los temas propuestos de fortalecimiento personal, el 53.23% quiere el tema de inteligencia emocional, al 19.35% de las personas les gustaría capacitaciones de importancia y manejo del recurso (Tiempo y finanzas), un 16.13% que le gustaría sobre el tema de conciencia de mí mismo y un 11.29% la felicidad.

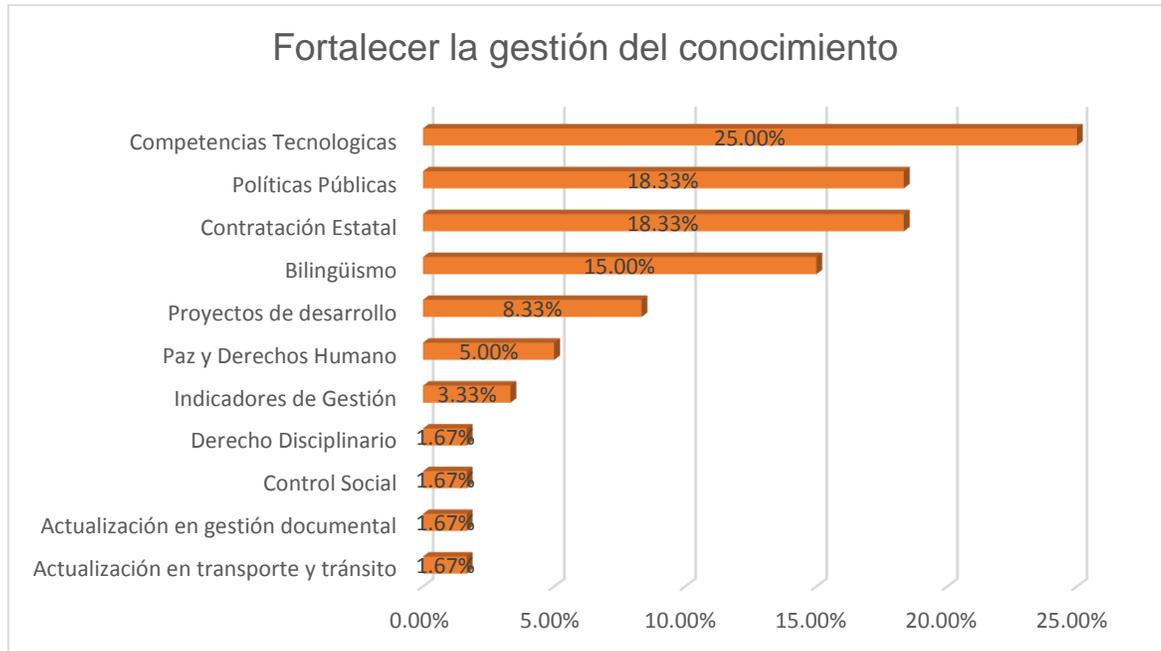




Alcaldía de
Caldas

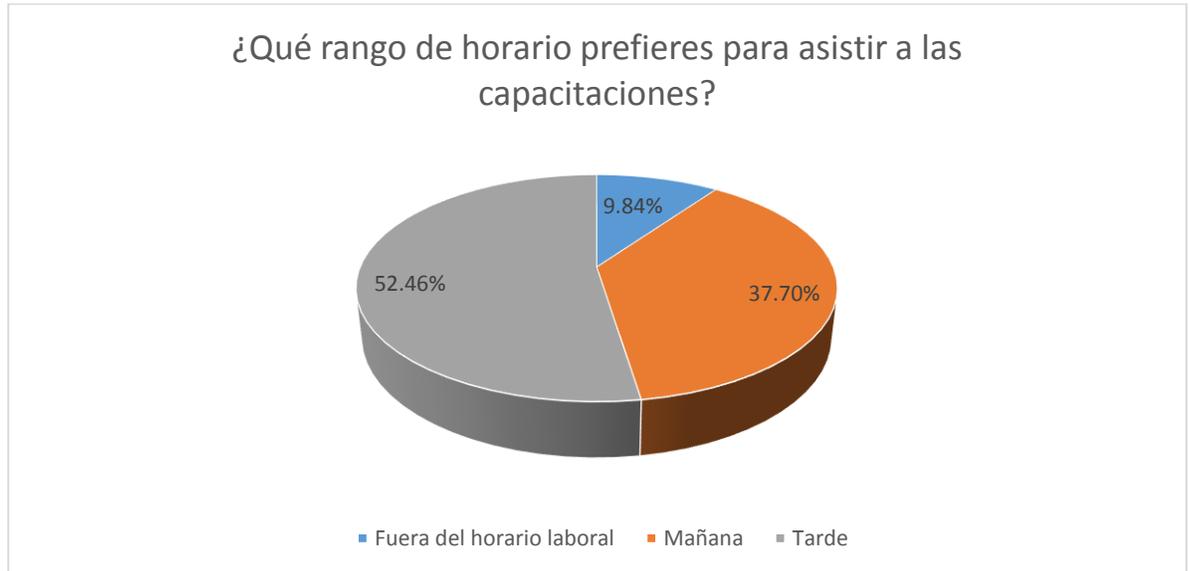
PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

El ITEM de fortalecimiento profesional los temas de mayor interés fueron Competencias Tecnológicas con un 25%, después el tema de Políticas Públicas Y Contratación Estatal con un 18.33% y el bilingüismo con el 15%.

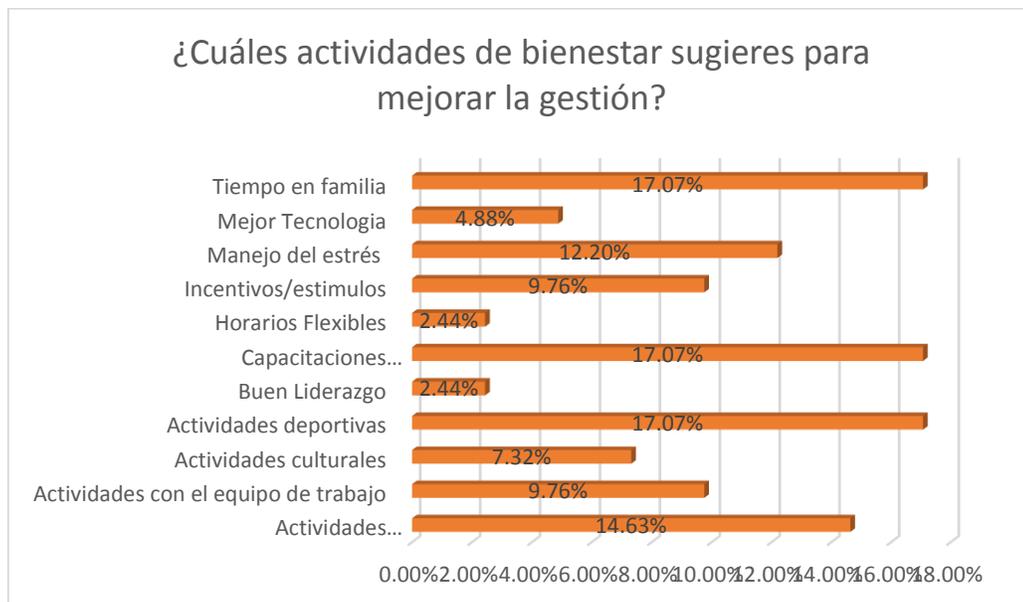


El ITEM de fortalecimiento profesional los temas de mayor interés fueron Competencias Tecnológicas con un 25%, después el tema de Políticas Públicas Y Contratación Estatal con un 18.33% y el bilingüismo con el 15%.

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES



En la pregunta que horario prefiere para asistir a las capacitaciones el 52.46% contesta que prefiere las horas de la tarde, un 37.70%, dice que es mejor la mañana y un 9.84%, opina que deben ser fuera del horario laboral.



A la pregunta cuales actividades sugiere para mejorar la gestión el 17.07% opinan las capacitaciones para fortalecer las actividades que tiene en su cargo contribuyen a mejorar la gestión.



Alcaldía de
Caldas

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

- **Evaluación de desempeño:**

Los siguientes son los resultados de la Última evaluación de desempeño para servidores de carrera, en el sistema EDL de acuerdo a las directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Nivel de Calificación	Porcentaje de Servidores
Sobresaliente > 90	93.48%
Satisfactorio > 65 y < 90	6.52 %

Nivel Satisfactorio

Rango de la Calificación	Número de Servidores
85 a 89	3

Participación por Nivel

Nivel de Empleo	Número de Servidores
Asistencial	1
Técnico	2

En el rango del nivel satisfactorio se encuentran solo tres (3) servidores que equivale a un 6.52 % de los evaluados, estas personas tienen el deber de asistir a la mayoría de capacitaciones que impacten en su mejoramiento para alcanzar un nivel sobresaliente.

- **Procesos Disciplinarios**

AÑO	CANTIDAD
2019	30
2020	3
2021	92
2022	55
2023	50

En la actualidad las Secretarías a las que más quejas les colocan son:

- Secretaría de Movilidad (Agentes de Tránsito)
- Secretaria de Seguridad y Convivencia (Inspectores)

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

La mayoría de quejas se presenta por Irrespeto, actuar de forma parcializada y por razón de servicio.

Se hace necesario fortalecer desde la prevención capacitando, tanto el nivel directivo, servidores y contratistas, en manejo de situaciones y usuarios difíciles.

7. Desarrollo del Plan

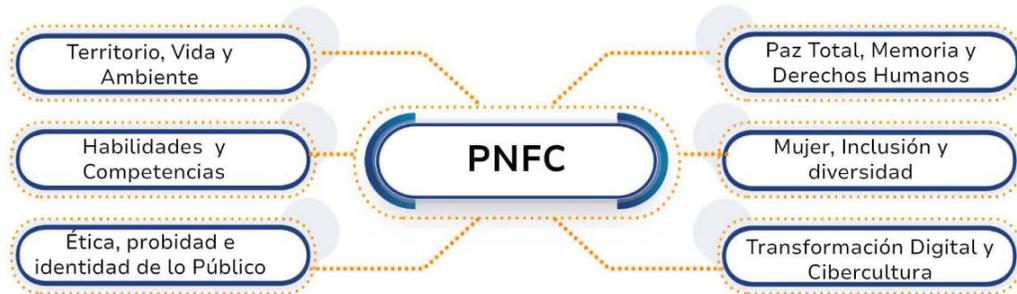
Teniendo como base la información anterior y que la actualización del Plan Nacional de Capacitación y formación 2023-2030 alineado al Plan Nacional de desarrollo 2022-2026 nos sugiere tener los siguientes referentes.



Y que los siguientes son los seis (06) ejes temáticos en que debe enmarcarse el Plan Institucional para la presente vigencia.

Ejes Temáticos Plan Nacional de Capacitaciones

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES



EJE 1: PAZ TOTAL, MEMORIA Y DERECHOS HUMANOS

Está enfocada en el papel que tienen las entidades en la construcción de paz en la sociedad y de generar las políticas públicas que favorezcan la convivencia y el bienestar de la comunidad.

Para este pueden gestionarse las siguientes temáticas,

DIMENSIONES	TEMATICA
SABERES	Reforma Institucional para la Paz
	Historia del Conflicto en Colombia
	Reparación a las Víctimas

DIMENSIONES	TEMATICA
SABER HACER	Construcción de Indicadores
	Evaluación de Políticas Públicas
	Reconciliación y resolución pacífica de conflictos
	Participación Ciudadana



Alcaldía de
Caldas

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

DIMENSIONES	TEMATICA
SABER SER	Transparencia y gobernanza pública
	Comunicación Efectiva
	Resolución de conflictos

EJE 2: TERRITORIO, VIDA Y MEDIO AMBIENTE

Está dirigido a que las servidoras y servidores conozcan e interpreten los territorios en que se mueven, generar estrategias de planificación, desarrollo y transformación del territorio urbano y rural al que pertenece su entidad.

DIMENSIONES	TEMATICA
SABERES	Cambio climático
	Desarrollo desde lo local
	Sistemas de Información Geográfica

DIMENSIONES	TEMATICA
SABER HACER	Mejoramiento de la comunicación
	Incrementos sustanciales en la productividad

DIMENSIONES	TEMATICA
SABER SER	Lenguaje claro y comprensible
	Servicio al ciudadano
	Creación de equipo
	Flexibilidad y adaptación al cambio



Alcaldía de Caldas

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

	Formas de Interacción
	Gestión por resultados
	Comunicación asertiva y no violenta
	Pensamiento holístico

EJE 3: MUJERES, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

Este eje propone que las entidades tengan capacitación en enfoque de género, la inclusión y la diversidad, las siguientes temáticas pueden gestionarse

DIMENSIONES	TEMATICA
SABERES	Violencia basadas en género
	Discriminación por género, raza, etnia, discapacidad, ciclo de vida, identidad diversa.
	Liderazgo femenina

DIMENSIONES	TEMATICA
SABER HACER	Estadísticas con enfoque de género
	Ruta de empleabilidad para personas con discapacidad

DIMENSIONES	TEMATICA
SABER SER	Empatía
	Respeto por la diversidad

EJE 4: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CIBERCULTURA

Es el proceso mediante el cual las entidades se reorganizan para obtener mejores resultados aprovechando el desarrollo de tecnologías de la información y las comunicaciones, el gobierno nacional a través de MINTIC genera lineamientos con el fin de generar impacto en los costos y servicios a la comunidad.

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

DIMENSIONES	TEMATICA
SABER	Apropiación y uso de la Tecnología (Excel en todos los niveles)
SABER HACER	Manejo de Plataformas para gestión de datos (dashboard)
SABER SER	Toma de decisiones razonadas, creatividad
	Optimización del recurso del tiempo

EJE 5: PROBIDAD Y ETICA DE LO PÚBLICO

La ética deber ser el principal rasgo de la identidad del servidor público, por eso las entidades deben interiorizarla en cada uno de los servidores y colaboradores, para que así reflejen esta característica en su actuar cotidiano lo cual incidirá de manera positiva en devolver al ciudadano la confianza en el sector público.

DIMENSIONES	TEMATICA
SABER	Programación de neurolingüística
SABER HACER	Pensamiento Crítico
SABER SER	Empatía y solidaridad

EJE 6: HABILIDADES Y COMPETENCIAS

Las entidades deben buscar que se fomente las habilidades y desarrollen las competencias de las servidoras y servidores para incrementar el valor público.

DIMENSIONES	TEMATICA
SABER	Análisis y procesamiento de datos.
SABER HACER	Innovación
SABER SER	Orientación al servicio
	Flexibilidad y adaptación al cambio
	Inteligencia emocional
	Trabajo en equipo
	Comunicación asertiva
	Gestión del cambio



Alcaldía de
Caldas

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

8. Gestión del Conocimiento y la innovación

Uno de los principales activos de las entidades públicas es el conocimiento, por lo cual es necesario garantizar que la información necesaria esté disponible y en circulación por las diferentes áreas y al alcance de los servidores. Para mitigar el riesgo de fuga del conocimiento es necesario que los procesos, procedimientos, documentos, entre otros, estén sistematizados así como también el conocimiento intangible acumulado por los años de experiencia en la entidad.

Componentes de la gestión del conocimiento y la innovación

- Generación y Producción: Generar nuevas ideas para mejorar e innovar en las tareas diarias.
- Herramientas para el uso y apropiación: Facilitar la implementación y organización de la información para estar disponible a todos los servidores de la entidad.
- Analítica Institucional: Con la información disponible facilitar la toma de decisiones, la priorización y el seguimiento continuo.
- Cultura del compartir y difundir: Favorecer espacios en los que se socialicen conocimientos adquiridos, buenas prácticas, aprendizaje –enseñanza con la finalidad de consolidar la memoria institucional.

9. Otros temas del Plan

La ESAP, a través de la Subdirección de Alto Gobierno y en coordinación con Función Pública, adelantará anualmente capacitaciones dirigidas a la alta gerencia de la administración pública en el orden nacional y territorial, con la finalidad de fortalecer habilidades del liderazgo y mejorar las competencias de servidores y colaboradores en torno a :

- Las funciones principales de la Administración Pública
- Contratación Estatal
- Políticas Públicas
- MIPG
- Desempeño Institucional



Alcaldía de
Caldas

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

- Transparencia
- Derecho Disciplinario
- Gestión documental

A través de los principales aliados como la Caja de Compensación y la Arl se gestionaran las temáticas de habilidades blandas, herramientas ofimáticas.

- Desarrollar el programa del bilingüismo en la entidad:

Consultar con la Función pública como acceder al convenio con el Sena, de preferencia presencial, para entidades del orden territorial, de igual manera y de acuerdo al nivel de conocimiento del servidor, gestionar con la caja de compensación y universidades aliadas sus ofertas en programas de ingles

- Inducción

Desarrollar una aplicación o programa interactivo que contengan los módulos de inducción, sugeridos por la entidad, para que sea una plataforma que permita evaluar los conocimientos obtenidos así como la eficacia del proceso.

Actualmente se tienen definidos los siguientes módulos:

1. Módulo 1 de Historia del municipio y Régimen del Servidor Público.
2. Módulo 2 Estructura Administrativa

- Reinducción

Dado que en la presente vigencia se cumplen los 2 años, mínimos, para realizar reinducción y dado el cambio de Administración debe realizarse una jornada en la que los servidoras y servidores interioricen y apropien del nuevo Plan de Desarrollo para el cuatrienio 2024-2027



Alcaldía de
Caldas

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

10. Plan De Acción

Entregable	Responsable	Actividades	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Periodicidad	Indicador
Plan Institucional de Capacitaciones	Servicios Administrativos	Definir necesidades del Plan de Capacitaciones	02/01/2024	23/01/2024	Anual	No de Actividades realizadas /No de Actividades programadas
Convenios con Aliados		Proyectar PIC	01/02/2024	30/11/2024	Anual	
Fotografías		Gestionar con aliados actividades para ejecutar el PIC	01/02/2024	30/10/2023	Mensual	F-TH-30 Evaluación de impacto de formación
Listados de Asistencia		Ejecutar PIC	01/02/2024	30/10/2024	Mensual	
		Evaluar PIC	01/02/2024	30/12/2024	Trimestral	



PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

11. Seguimiento

El seguimiento al PIC se realizará midiendo los indicadores definidos trimestralmente

No de Actividades realizadas
/No de Actividades programadas

Cada capacitación será evaluada y se medirá su impacto principalmente en los siguientes procesos:

- Instrumento de evaluación F-TH-30
- Evaluación de desempeño
- Encuestas de percepción de la ciudadanía
- Disminución de quejas y reclamos