

HOSPITAL DR. VINICIO CALVENTI PLAN DE MEJORA CAF INSTITUCIONAL 2025

| 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 | 1,1,4 | Garantizan una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas. | Comunicaciones de la dirección para socializar la Misión, Visión y Valores con los empleados. | Fortalecer la filosofía institucional. Implementar mecanismos de Gestión del Cambio. | 1-Socializar con todo el personal nuestra filosofía institucional. 2- Realizar encuestas sobre el conocimiento de nuestra filosofía institucional. 3-Realizar informe semestral de las encuestas. | 10/1/2025 | 18/12/2025 | Recursos tecnológicos, humano y financiero | Actividades realizadas (Listado de participantes, fotos) | Comité de Calidad | |
| 2 | 1 | 1,3.5 | Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas | Cartas del director empoderando al personal asignaciones especiales. | Fortalecer la cultura de valores. Implementar mecanismos de Gestión del Cambio. | 1-Cartas de la dirección delegando o autorizando empleados asignaciones especiales. 2- Informe de los hallazgos encontrados en las asignaciones especiales o delegación de autoridad. | 10/1/2025 | 18/12/2025 | Recursos tecnológicos, humano y financiero | Actividades realizadas (Cartas de la dirección e informe de seguimiento) | Comité de Calidad | |
| 3 | 1 | 1.3.6 | Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente. | Realizar informe de seguimiento al plan de capacitación. | Poner en marcha la educación continua a nivel de todos los grupos ocupacionales. | 1-Plan de capacitación 2025 2- Informe de seguimiento al plan de capacitación 2025 | 10/1/2025 | 18/12/2025 | Recursos tecnológicos, humano y financiero | Actividades realizadas (plan de capacitación 2025 e informe de seguimiento al plan, fotos y listado de participantes) | Recursos Humanos | |
| 4 | 2 | 2.4.2 | Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. | Planificar benchmarking/benchlearning (cronograma) | Promover la buenas practicas entre organizaciones | 1-Realizar informe del alcance y las buenas practicas de los Benchmarking y Benchlearning realizado en el 2024 y su implementación en el 2025. | 10/1/2025 | 18/12/2025 | Recursos tecnológicos, humano y financiero | Actividades realizadas (Cronograma, cartas, fotos) | Dirección General y departamento de enseñanzas. | |
| 5 | 3 | 3.1.4 | Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia. | Promover la carrera administrativa | Promover la estabilidad del cargo, garantizado por el Estado, siempre que su desempeño se ajuste a la eficiencia y requerimientos éticos y disciplinarios. | 1-Solicitar al MAP acompañamiento. 2-Talleres y socialización de la carrera administrativa en los grupos ocupacionales | 10/1/2025 | 18/12/2025 | Recursos tecnológicos, humano y financiero | Actividades realizadas (cartas al MAP y listado y fotos de los talleres y socializaciones) | RRHH | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-------|--|--|--|---|-----------|------------|---|---|---------------------|--|
| 6 | 4 | 4.2.3 | Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo: el Catálogo de Servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano. | Actualizar el brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano 2024-2026 | Gestión eficaz de las expectativas de los usuarios, mediante compromisos de atributos de calidad | 1-Actualización del brochure Carta Compromiso al Ciudadano 2024-2026. 2- reportes trimestrales del seguimiento de los atributos de calidad comprometidos en la CCC. (matriz estandarizada). 3- Publicación de los resultados trimestrales de la CCC en la página institucional. | 10/1/2025 | 18/12/2025 | Recursos tecnológicos, humano y financiero | Actividades realizadas (reportes trimestrales y publicación en la página institucional) | Comité de Calidad | |
| 7 | 6 | 6.1.2 | Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). | Mejorar la satisfacción al usuario. | Gestión eficaz de las expectativas de los usuarios, mediante compromisos de atributos de calidad | 1. Involucrar todos los grupos de interés. 2. Talleres o charlas de humanización de los servicios | 10/1/2025 | 18/12/2025 | Recursos tecnológicos, humano y financiero | Actividades realizadas (listados de participantes y fotos.) | Subdirector médico | |
| 8 | 6 | 6.1.3 | Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | realizar informe de las inquietudes y sugerencias de los grupos focales del hospital. | Gestión eficaz de las expectativas de los usuarios. Y mejorar la satisfacción de los usuarios. | 1- Reuniones de los grupos focales. 2- Informe semestral de las inquietudes y sugerencias. | 10/1/2025 | 18/12/2025 | Recursos tecnológicos, humanos y financiero | Actividades realizadas (listado de participantes e informe) | Atención al Usuario | |
| 9 | 6 | 6.1.5 | Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes | Realizar informe de las encuestas de satisfacción al usuario para dar seguimiento al plan de mejora. | Gestión eficaz de las expectativas de los usuarios. Y mejorar la satisfacción de los usuarios. | 1-Levantamiento mensual de las encuestas 2- Informe trimestral de las encuestas con planes de mejoras. | 10/1/2025 | 18/12/2025 | Recursos tecnológicos, humano y financiero | Actividades realizadas (Reporte de encuestas de satisfacción al usuario) | Atención al Usuario | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|-------|--|---|--|---|-----------|------------|---|-----------------------------------|----------------------------------|--|
| 10 | 8 | 8.1.8 | . Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios. | Realizar informe cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios | Fortalecer el sistema de informacion | 1-Seguimiento trimestral de las cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios. (informe) | 10/1/2025 | 18/12/2025 | Recursos tecnologicos, humano y financiero | Actividades realizadas | Tecnologia y Atencion al Usuario | |
| 11 | 8 | 8.2.3 | Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). | Realizar informe del nivel de importancia de la cobertura positiva o negativa recibida por los medios de comunicación | Fortalecer la imagen de la institucion | 1-Informe del nivel de cobertura recibida de los medios de comunicación semestral | 10/1/2025 | 18/12/2025 | Recursos tecnologicos, humanos y financiero | Actividades realizadas (informe) | Comunicaciones | |