

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	1.3	Manual de Organización y Funciones no está actualizado.	Fortalecer el posicionamiento e identidad de la institución con misión, visión y valores identificados por los ciudadanos/clientes y colaboradores institucionales	Disponer con de un enunciado de misión, visión y código de valores institucionales, aprobado por la máxima autoridad, a trves de la dibulgacion interna y extena, para posicionarnos con institucion de referencia nacional.	2. Campaña de Divulgación de la Misión, vision y valores del Hosp. Dr. Marcelino Velez Santana, por los medios de comunicación pertinentes informar de formar interna y externa.	ene-25	dic-25	4 barners,	Total de personas que conocen nuestro marco filosofico	Planificación y Desarrollo	Poner en las pantallas de todas las computadoras de escritorio la Mision Vison, valores y en redes sociales una vez al mes.
2	1	1.3	No se ha mostrado evidencias, ni programa para otorgar reconocimientos, premios de manera individual, ni en equipo	Implementar un programa de reconocimiento al merito de forma individual y por equipo	Demostrar el valor que tienen sus acciones y comportamientos en los resultados eficaces en el Hospital	4. Realizar levantamiento e informe de identificación de los empleados con mejores desempeño trimestralmente	ene-25	dic-25	Recursos Humanos, Financieros	Cantidad en el Levantamiento de mejores empleados	División de Recursos Humanos	Realizar la actividad despues de la evaluación del desempeño anual, tenemos formularios para levantamiento de buien desempeño trimestral, semestral y anual.
3	3	3.2	No se evalúa el impacto del programa de formación y desarrollo a las personas, del conocimiento obtenido y costo beneficio	Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros (gestión del conocimiento), en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Determinar de los efectos a mediano y largo plazo Plan de Capacitacion e Induccion en relación con las metas y objetivos propuestos y los recursos asignados, cumpliendo con presupuesto asignados y aumentando el desempeño de los colaboradores según Planificacion opertaiva.	7. Monitorear Indicadores para medir el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas en relacion a costo/beneficios	ene-25	dic-25	Recursos Humanos, Monitoreo	Matriz de indicadores elaboradas.	División de Recursos Humanos	Solicitar asesoria con el SNS
4	3	3.3	Debilidad en la gestion del buzón de quejas y sugerencias instalados en las areas del Hospital, ni otros mecanismos	Fortalecer el mecanismo de gestión de quejas y sugerencias del personal del Hospital Dr. Marcelino Velez Santana	Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar	8. Promocionar diariamente el uso de Buzones de quejas y sugerencias y apertura semanal de identificación de QDRS	ene-25	dic-25	Buezones de QDRS	Buzones funcionantes en el mes	Atencion Usuario	Conformacion del comité de QDRS
5	4	4.6	No contamos com um Sistema de información gestión administrativo y financiero para gestionar de forma oportuna y datos de calidad	Contar con un Sistema de Informacion para gestionar los datos y reportes administrativos y financieros	Mejorar la calidad delos datos y oportunidad reportes financieros al SNS.	12. Solicitar asistencia tecnica del SNS, para la implementacion del sistema de administrativo y financiero.	ene-25	dic-25	Matriz de seguimiento administrativo y financiero	Sistema de informacion para la gestión administrativo y financiero funcionante	Administracion	Implementacion del sistema de informacion administrativo financiero.
6	6	6.1	No hay evidencia de aplicación de encuestas para tener un resultado de la percepción de la imagen global de la organización y reputación pública del SRSM	Implementar la aplicación de encuesta externa de satisfacción de usuarios enel Hospital	Conocer el nivel de satisfacción de usuarios con los servicios que oferta la DRSM, e implmentar mejoras según hallagos detectados.	14. Aplicar las Encuestas de percepción ciudadanos y clientes en el hospital	ene-25	dic-25	Recursos Humanos	Encuesta de satisfaccion de usuarios para aplicar en el hospital	Calidad de los servicios y Atención de Usuarios	
7	7	7.1	No se gestiona adecuadamente la ejecución de las acciones de mejoras de las auditorias (objeciones médicas y de facturación) médicas,	Fortalecer participacion la ejecucion de Planes de mejoras de las auditoria medica.	Ejecutar oportunamente los Planes de mejoras resultados de la auditoria medica; mejorando la persepccion de la calidad de los servicios	15. Realizar seguimiento y monitoreo la ejecucion Planes de mejoras resultados de las auditoria medica	ene-25	dic-25	Recursos Humanos	Porcentaje de disminucion de las glosas.	Auditoria medica	Reportes de Glosas y facturacion de ARS mensual.