

Hospital Dr. Jose Fausto Ovalles													PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AÑO 2025												
4.1.1.7.04 Elaboracion Plan de mejora CAF 2025													Fecha: 31-07-2024												
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios													
							Inicio	Fin																	
1	Criterio 1: de liderazgo	SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	La misión, visión y valores del hospital no se visualiza en los carteles alusivos del hospital, ni en los murales.	Establecer el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios y valores del sector público, específicamente del sector salud.	Declarar los principios y valores del hospital a la ciudadanía.	1-Colocar carteles en las salas y murales la mision, vision y valores del hospital en conjunto con los derechos y deberes de los ciudadanos.	5/1/2025	25/12/2025	Economico	Identidad hospitalaria	Atencion al usuario														
2	Criterio 1: de liderazgo	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su desempeño y su mejora continua.	No existe un manual de funciones propio del hospital.	Definir las estructuras organizativas, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Informar e indicar sobre las actividades, tareas, asignaciones y procesos que se realizan dentro de una empresa que se ejecutan en el trabajo.	1- Socializar el manual de funciones con las areas correspondiente. 2- Estandarizar manual de funciones.	5/1/2025	25/12/2025	Tecnologico, humano, economico y materiales	Manuales	RRHH y Planificacion														
3	Criterio 1: de liderazgo	Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades politicas y otras partes interesadas.	No se ha realizado una encuesta para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y autoridades políticas.	Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de los pacientes.	Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y establecer mejora.	1- Realizar una encuesta para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	5/1/2025	25/12/2025	Tecnologico, humano, economico y materiales	Resultados de la necesidades y expectativas de los grupos de intereses	Atencion al usuario														
4	Criterio 3: personas	SUBCRITERIO 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar	No se ha realizado la publicación de los resultados y acciones de mejora derivadas de la encuesta de clima laboral.	Evaluar el grado de satisfacción y comodidad de los empleados dentro del hospital y establecer mejoras en los resultados.	Evaluar el grado de satisfacción y comodidad de los empleados dentro del hospital.	1- Publicar y socializar con los colaboradores los resultados de la encuesta de clima laboral ademas de su plan de mejora.	5/1/2025	25/12/2025	Tecnologico, humano, economico y materiales	Informe de resultados	RRHH														
5	Criterio 4: Alianzas y recursos	SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	No se ha realizado la carta compromiso al ciudadano.	Establecer y estandarizar una herramienta de calidad a través del cual la institución informa al ciudadano/cliente sobre los servicios que gestiona, cómo acceder y obtenerlos y los compromisos de calidad establecidos para su prestación, enfocado en las necesidades de los ciudadanos.	Mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano.	1-Solicitar asesoria y acompañamiento en la elaboracion de la carta compromiso al ciudadano via el MAP. 2- Solicitar taller de induccion para la implementacion de la carta compromiso al ciudadano. 3- Elaboracion y estandarizacion de la carta compromiso al ciudadano del hospital.	5/1/2025	25/12/2025	Tecnologico, humano, economico y materiales	Políticas de calidad	Calidad institucional														
6	Criterio 4: Alianzas y recursos	SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento	No existen murales informativos.	Poner al tanto a los colaboradores sobre informaciones interna.	Expandir los canales de comunicación interna.	1-Crear murales informativos tantos internos como externos.	5/1/2025	25/12/2025	Tecnologico, humano, economico y materiales	Canales de comunicación interna y externa	RRHH														
7	Criterio 5: Procesos	SUBCRITERIO 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor para ciudadanos y clientes	No se tiene identificados claramente los procesos en un mapa y los propietarios de cada unos.	Identificar y evaluar los procesos clave prioritarios en salud para contribuir con la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos.	Identificar y evaluar los procesos clave prioritarios en salud.	1-Identificar y estandarizar los proceso prioritarios de salud.	5/1/2025	25/12/2025	Tecnologico, humano, economico y materiales	Procesos prioritarios en salud	Planificacion calidad institucional														

8	Criterio 5: Procesos	SUBCRITERIO 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor para ciudadanos y clientes.	No se tiene documentados los procesos clave no son descritos, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes, para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.	Promover una mejor comprensión de los procesos prioritarios en salud.	Identificar áreas de mejoras en los procesos	1- Realizar un mapeo de procesos prioritarios en salud. 2- Documentar los procesos.	5/1/2025	25/12/2025	Tecnológico, humano, económico y materiales	Mapa de procesos	Planificación institucional	calidad
9	Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos clientes	SUBCRITERIO 6.2 Mediciones de Rendimiento (desempeño).	No se ha medido el grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria, en relación a: número de pacientes por día, número de camas ocupadas por día, tiempo medio ocupación de sala quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.	Medir constantemente el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante los indicadores hospitalarios que van de acuerdo con la misión y la visión.	Medir constantemente el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante los indicadores hospitalarios.	1- Realizar un informe trimestral del comportamiento de los indicadores hospitalarios y socializarlo con las áreas pertinentes.	5/1/2025	25/12/2025	Tecnológico, humano, económico y materiales	Indicadores de desempeños hospitalarios.	de Dirección y planificación	y
10	Criterio 8: Resultados de la responsabilidad social	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción	No se ha medido la cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas en el hospital.	Llevar datos estadísticos de las QSRF.	Medir y tener los datos estadísticos de las QSRF que llegan al centro.	Realizar un informe trimestral de la cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas en los buzones y demás canales de comunicación.	5/1/2025	25/12/2025	Tecnológico, humano, económico y materiales	Quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones	Atención al usuario	