

CONSEJO NACIONAL PARA EL VIH Y EL SIDA

CONAVIHSIDA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2021

No.	Criterio No.	Sub criterio No.	Áreas de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	2-Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	4	4.5	Se debe Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	Monitorizar y evaluar la relación costo-beneficio de las tecnologías usadas en la Institución.	Lograr el CONAVIHSIDA sea eficiente en el uso de los recursos tecnológicos.	1-Examinar los requerimientos de tecnología. 2-Determinar los costos en términos monetarios y los beneficios, analizar la relación costo-beneficio a través del tiempo. 3-Establecer los indicadores de medición de costo-beneficio. 4-Determinar el tiempo de retorno de la inversión.	ENE. 2021	DIC. 2021	1-Equipos tecnológicos. 2-Programas requeridos. 3-Asistencia técnica para el entrenamiento al personal.	Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicación.	Análisis costo-beneficio realizado.	Dirección Ejecutiva.	
2	6	6.2	Sugerencias recibidas e implementadas.	Dar seguimiento a las sugerencias de los grupos de interés y promover la implementación de las sugerencias recibidas.	Responder las sugerencias recibidas de los usuarios.	1-Revisar todas las sugerencias recibidas por los diferentes medios (encuestas, buzón, redes sociales, etc.). 2-Darle curso a dichas sugerencias como esta establecido en el procedimiento de información y comunicación.	ENE. 2021	DIC. 2021	1-Apoyo administrativo. 2-Materiales de oficina.	1-Comision de Ética. 2-Coordinacion de Gestión y Desarrollo Humano.	Cantidad de sugerencias atendidas y resueltas.	1-Planificación y Desarrollo. 2-Gestion y Desarrollo Humano.	
3	6	6.2	Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Medir tiempo de espera de los usuarios y compararlo con el tiempo establecido para cada servicio.	Lograr que se cumpla el tiempo estimado para cada servicio.	1-Establecer los procedimientos Institucionales, en los cuales se defina los tiempos para cada uno de los servicios que ofrece la Institución. 2-Establecer los estándares de cumplimiento para cada servicio. 3-Capacitar al personal para que cumpla con los procedimientos establecidos. 4-Dar seguimiento al personal en la prestación de los servicios.	JUL. 2021	DIC. 2021	1-Tecnologicos. 2-Materiales de Oficina. 3-Apoyo técnico y administrativo. 4-Información.	1-Poblaciones Clave. 2- Planificación y Desarrollo.	Cumplimiento del tiempo establecido para los servicios.	1-Gerencia Técnica. 2-Planificación y Desarrollo.	
4	4	4.1	Identificar necesidades de alianzas publico-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Realizar alianzas con otras instituciones	Llevar a cabo actividades conjuntamente con otras instituciones para impulsar la Respuesta Nacional al VIH.	1.-Firmar convenios con otras instituciones, que nos permitan ampliar los resultados en cuanto a la Respuesta Nacional al VIH. 2.-Elaborar plan para el desarrollo de las acciones conjuntas 3.-Socializar con el personal del CONAVIHSIDA las acciones que se lleven a cabo y buscar la colaboración a todos los niveles institucionales.	ENE. 2021	DIC. 2021	1-Tecnologicos. 2-Materiales de Oficina. 3-Apoyo técnico y administrativo. 4-Información.	1.-Departamento Técnico	1.-Cantidad de alianzas logradas. 2.-Objetivos logrados con cada alianza.	1-Dirección Ejecutiva	

5	4	4.2	Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.)	Que existan políticas de información documentadas.	Lograr que todo el personal esté informado sobre el funcionamiento de la organización, la estructura organizativa y las competencias de las autoridades.	1.-Revisar las políticas de información. 2.-Socializar las políticas establecidas en el tema de comunicación.	JUL. 2021	DIC. 2021	1-Tecnologicos. 2-Materiales de Oficina. 3-Apoyo técnico y administrativo. 4-Información.	1.-Division de Planificación y Desarrollo. 2.-Division de Comunicaciones. 3.-División de Tecnología de la Información y Comunicación.	1.-Políticas revisadas, documentadas y socializadas.	1.-Dirección Ejecutiva.	
6	4	4.2	Incentivar el involucramiento de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opción y grupos de calidad.	Realizar encuesta de satisfacción ciudadana, sondeos, etc. y utilizar los buzones de sugerencias para que los usuarios puedan manifestar sus opiniones y aportes.	Que los usuarios sean escuchados y se tomen las decisiones necesarias para satisfacer sus necesidades.	1.-Realizar encuesta de satisfacción ciudadana, sondeos, etc. 2.-Reactivar el uso de los buzones de quejas y sugerencias.	JUN. 2021	DIC. 2021	1-Tecnologicos. 2-Materiales de Oficina. 3-Apoyo técnico y administrativo. 4-Información.	1.-Division de Planificación y Desarrollo. 2.-Departamento Técnico. 3.-Comisión de Ética Pública	1.-Resultados de encuesta analizados y considerados en la toma de decisiones. 2.-Quejas y sugerencias atendidas.	1.-Dirección Ejecutiva.	
7	4	4.2	Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción)	Involucrar mas al ciudadano/cliente en la mejora de los servicios de la institución, por medio de mediciones de su satisfacción.	Lograr la participacion de los ciudadanos/clientes en la mejora institucional.	1.-Realizar consultas con los usuarios. 2.-Realizar encuesta de satisfacción ciudadana.	JUN. 2021	DIC. 2021	1-Tecnologicos. 2-Materiales de Oficina. 3-Apoyo técnico y administrativo. 4-Información.	1.-Poblaciones Clave. 2- Planificación y Desarrollo.	1.-Tener la informacion relativa a la percepcion y opiniones de los ciudadanos/clientes en los puntos a mejorar.	1.-Departamento Técnico. 2.-Planificación y Desarrollo.	
8	4	4.5	Aplicar de forma eficiente las tecnologías mas adecuadas a: actividades formativas y de mejora.	Realizar actividades de mejora en cuanto a las tecnologías de la informacion.	Involucrar a los colaboradores en la mejora del uso de las tecnologías de la informacion.	1.-Establecer las actividades de mejora en cuanto al uso de las tecnologías de la información. 2.-Realizar talleres, reuniones, entre otras actividades con el personal, para tratar las mejoras que se quieren implementar en cuanto a las tecnologías de la información.	ENE. 2021	DIC. 2021	1-Tecnologicos. 2-Materiales de Oficina. 3-Apoyo técnico y administrativo. 4-Información.	1.-División de Recursos Humanos. 2.-División de Tecnología de la Información y Comunicación.	Cantidad de colaboradores que participan en actividades de mejoras tecnológicas.	1.-Dirección Ejecutiva	

9	4	4.5	Definir como las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.	Realizar análisis de la relación que existe entre el uso de las tecnologías y las estrategias institucionales.	Asegurar que las tecnologías sean utilizadas de forma eficiente y eficaz, enfocadas en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.	1.-Realizar análisis sobre la incidencia del uso de las tecnologías con el logro de objetivos institucionales. 2.-Elaborar un plan para implementar los ajustes que sean necesarios.	JUL. 2021	DIC. 2021	1-Tecnológicos. 2-Materiales de Oficina. 3-Apoyo técnico y administrativo. 4-Información.	1.-División de Tecnología de la Información y Comunicación.	1.-Nivel de uso de las tecnologías de la información en el logro de los objetivos institucionales.	1.-Dirección Ejecutiva.	
10	5	5.2	Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y sin ser eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad).	Realizar actividades en las cuales los ciudadanos/clientes puedan manifestar sus ideas de los servicios deseables para ellos.	Lograr la participación de los ciudadanos/clientes en el diseño de los servicios que presta la institución.	1.-Realizar encuestas, sondeos, para que los ciudadanos/clientes identifiquen algunos servicios que les gustaría recibir y además mejorar los existentes.	JUL. 2021	DIC. 2021	1-Tecnológicos. 2-Materiales de Oficina. 3-Apoyo técnico y administrativo. 4-Información.	1-Poblaciones Clave. 2- Planificación y Desarrollo.	1.-Sugerencias recibidas e implementadas en el diseño de los servicios a brindar.	Departamento Técnico.	