SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Informe Plan de Mejora

2025

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

PRESENTACIÓN

El Servicio Nacional de Salud, creado en fecha 16 de julio del año 2015 mediante la Ley 123-15, es una entidad pública, provista de personalidad jurídica, con autonomía administrativa, financiera y técnica y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. El Servicio Nacional de Salud (SNS) tiene como propósito asegurar la efectividad, técnica, administrativa y financiera de los Servicios Regionales de Salud.

Niveles Organizativos y Funcionales

Estructuralmente está constituido por tres 3 niveles organizativos y funcionales, para cubrir las necesidades en términos de salud, de más de 10 millones de ciudadanos y ciudadanas con derecho a la salud.

1. Nivel Central, que tiene función de gestión de todos los servicios regionales de salud.
2. Nivel Regional, estructurado por diez 10 Oficinas Regionales de Salud (ORS) quienes a su vez se constituyen en los servicios de atención de carácter público.
3. Nivel Operativo, que tiene función de provisión de los servicios de salud a la población.

Funciones Principales

- Promover y coordinar el fortalecimiento y desarrollo de los Servicios Regionales de Salud.
- Evaluar el cumplimiento de los requisitos para los Servicios Regionales de Salud obtener la autonomía administrativa y financiera y proponer al Ministerio de Salud Pública su habilitación.
- Coordinar y asistir técnicamente a los Servicios Regionales de Salud en la formulación e implementación de sus planes de desarrollo y en su funcionamiento, enfatizando en la articulación de los diferentes niveles de complejidad de la atención y la cartera de servicios, con equidad, accesibilidad, efectividad y calidad en la provisión, en correspondencia con el marco legal vigente y las políticas y planes trazados por el Ministerio de Salud Pública para el sector salud.
- Establecer, en coordinación con las disposiciones dictadas por el Ministerio de Administración Pública y el marco legal vigente, el modelo de estructura organizacional y de funcionamiento para los Servicios Regionales de Salud, así como, los manuales e instrumentos operativos, técnicos, administrativos, de orden clínico y otros que se requieran, de común aplicación.

Funciones Principales

- Promover y supervisar la aplicación del modelo de Red de los Servicios Regionales de Salud y sus manuales de operación, para una oferta de servicio de base poblacional, orientada a la demanda, con criterios de racionalidad e integridad en el manejo de los servicios, y los recursos, con base en el Plan Decenal de Salud, el Modelo de Atención y las prioridades que establezca el Ministerio de Salud Pública, en su accionar como máxima autoridad sanitaria nacional.
- Promover e impulsar el proceso de cambio, modernización y mejoramiento continuo de los prestadores públicos de servicios de salud que conforman los Servicios Regionales de Salud.
- Establecer criterios, normas e instrumentos complementarios para realizar y evaluar los procesos de negociación de todas las relaciones contractuales que se establezcan para el financiamiento de los prestadores de servicios de salud públicos (compra y venta de servicios) en correspondencia con los requerimientos que establezca el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en calidad de ente rector.
- Desarrollar y mantener los sistemas de información para la toma de decisiones conforme a los reglamentos y disposiciones que establezca el rector del sector salud.

Funciones Principales

- Establecer regulaciones complementarias para la supervisión y el apoyo al desarrollo de los Servicios Regionales de Salud y redes de servicios de atención y de diagnóstico y tratamiento, a la vez que defina los modelos de supervisión, monitoreo y evaluación del cumplimiento de estas regulaciones.
- Asegurar que los Servicios Regionales de Salud mantengan actualizadas las necesidades de atención de salud de su población asignada, en estrecha coordinación y bajo las normativas definidas por el Ministerio de Salud Pública, en sus órganos centrales y desconcentrados, con miras a establecer estrategias operativas de intervención, en el marco del cumplimiento de los convenios de gestión.
- Impulsar y gestionar programas de gestión de calidad, equidad y acceso de los servicios de salud, y el desarrollo armónico y proporcional de los Servicio Regionales de Salud.

Misión

Contribuir con la salud de la población y satisfacción de los usuarios, a través de la provisión de los servicios públicos de salud organizados en redes integradas.

Visión

Ser reconocidos por la población como una red efectiva y con calidad en la provisión de servicios integrales de salud, mediante una atención humanizada y eficaz.

Valores Institucionales

- *Equidad:* Brindamos nuestros servicios de salud y oportunidades, acorde a las necesidades de a quienes servimos.
- *Transparencia:* Manejamos con honestidad y pulcritud los recursos de que disponemos y los procesos internos, abiertos al escrutinio público.
- *Calidez:* Mantenemos un ambiente laboral agradable, acogedor y familiar para todos nuestros usuarios y colaboradores.
- *Compromiso:* Realizamos nuestras responsabilidades con calidad y entusiasmo por encima de las expectativas.

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2025

Acorde a lo planificado en este plan, detallamos a continuación los avances logrados en cada acción priorizada:

Acción 1: Colocar buzones físicos exclusivos para quejas sobre comportamientos no éticos en lugares accesibles y visibles dentro de las instalaciones del SNS.
Evidencias: Solicitud compra de buzón

Santo Domingo de Guzmán, D. N.
19 de mayo de 2025

A : Ing. Jusan Kalaf Guzmán.
Director Administrativo
Su despacho. –

Asunto : Solicitud Proceso de Compras

Estimado Ing. Kalaf:

Por medio de la presente, le comunicamos que, la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, con la finalidad de poder cumplir con su labor necesita los insumos indicados a continuación:

1. Dos (2) buzones con las siguientes características: en material metal pintado de color blanco, debe contar con las dimensiones estándar en la vista frontal de 15 pulgadas de ancho por 11 pulgadas de alto. En la vista lateral, la altura izquierda será de 13 pulgadas y el ancho inferior de 9 pulgadas. En la vista superior, la parte destinada al texto "¡Deposite su denuncia aquí!" tendrá una dimensión de 4 pulgadas, la ranura para depositar será de 0.5 pulgadas de ancho y 12 pulgadas de largo. Estará debidamente identificado como "Buzón Físico de Denuncia Ciudadana" y contará con un cerrojo ubicado en la vista frontal del buzón para garantizar la confidencialidad y discrecionalidad del contenido.

- Mil (1,000) botones metálicos redondos (pines) con la frase **"Yo soy ético, soy SNS", con alfiler al reverso y con la medida 1.5 pulgadas;**

2. Dos (2) bajantes roll over con la medida 180 x 80cm; y,

3. Sello gomígrafo para la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo

Sin otro particular por el momento, se despiden

Muy atentamente,

Juan José Escaño
Miembro

José Joaquín Martínez
Miembro

Yahaira Martín
Miembro

Patricia Báez
Miembro

Anexo:

1. Páginas 83 y 84 de la Resolución 05-2024 sobre Política de Gestión de Buzón Físico de Denuncias Ciudadana en donde se indica las medidas y el diseño del Buzón de Denuncias.
2. El arte del bajante y de los botones

Servicio Nacional de Salud
SNS
Comisión de Ética Publica
Santo Domingo, D.N.

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2025

Acción 2: Integrar actividades y estrategias de cambio climático y gestión de riesgos en los programas y servicios existentes del SNS, asegurando su alineación con los objetivos institucionales.

Evidencias: Incluir subfunción de riesgo y cambio climático

Solicitud Revisión Estructura Programática

Código	Proceso	Fecha Versión	Versión
FO-FP-02	Formulación Presupuestaria	27/5/2024	6

I - Institución

I.I - Completar los datos requeridos sobre la institución

Capítulo	5180	DIRECCIÓN CENTRAL DEL SERVICIO NACIONAL DE SALUD
Subcapítulo	01	DIRECCIÓN CENTRAL DEL SERVICIO NACIONAL DE SALUD
Unidad Ejecutora	0001	DIRECCIÓN CENTRAL DEL SERVICIO NACIONAL DE SALUD

II - Propuesta de Estructura Programática

II.I - Favor detallar la estructura programática institucional

Programa	Producto	Proyecto	Actividad / Obra	Nombre	Unidad de Medida del Producto	Clasificación Funcional	Clasificador Geográfico	Unidad Responsable	Comentario
01				**Actividades centrales**					
	00			N/A					
		00		N/A					
			0001	Dirección y coordinación superior		4.2.99	98.99.9999	0001 Direccion Central Serivicio Nacional de Salud	Sin cambios
			0002	Desarrollo y administración de los recursos humanos		4.2.99	98.99.9999	0001 Direccion Central Serivicio Nacional de Salud	Sin cambios
			0003	Gestión administrativa y financiera		4.2.99	98.99.9999	0001 Direccion Central Serivicio Nacional de Salud	Sin cambios
			0004	Administración del mantenimiento de las plantas físicas y equipos		4.2.99	98.99.9999	0001 Direccion Central Serivicio Nacional de Salud	Sin cambios
			0005	Gestión de la provisión de servicios públicos de salud		4.2.99	98.99.9999	0001 Direccion Central Serivicio Nacional de Salud	Sin cambios
			0006	Gestión infraestructura y equipamiento centros de salud		4.2.99	98.99.9999	0001 Direccion Central Serivicio Nacional de Salud	Sin cambios
			0007	Gestión de riesgos y cambio climático		3.3.06	98.99.9999	0001 Direccion Central Serivicio Nacional de Salud	Se incluye a fin de dar respuesta a la política trasversal gestión de riesgo

Evidencia: Estructura Programática

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2025

Acción 3: Actualizar la información de las necesidades de los grupos interés relevantes

Evidencias: Matriz de grupos de interés actualizada.

SERVICIO NACIONAL DE SALUD

ANALISIS PARTES INTERESADAS

CATEGORÍA	GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCION/CARACTERISTICAS	MÉTODO DE RELACIÓN (A, B, C o D)	EXPECTATIVAS	NECESIDADES	Interlocutor SNS	Interlocutor en el grupo de interes	Periodicidad de las comunicaciones	Canal/es de comunicación (reuniones, comunicación telemática, etc.)	Respuesta a las expectativas de los GI
Sector Público	**Servicios Regionales de Salud**	Rol de coordinación de los servicios públicos de salud en la regiones de salud. Entidades desconcentradas del Servicio Nacional de Salud, responsables de garantizar la provisión de servicios de salud, organizadas en Redes integradas.	B	Establecimiento del marco normativo y conceptual para la gestión pública de los servicios de salud. Asignación presupuestaria para la provisión continua de los servicios de salud.	Reportes/Informes de la operatividad de la microred. Definición del Plan Operativo Anual, Presupuesto Anual, Plan Anual de Compras y Contrataciones	Dirección general	Director Regional	Recurrentes/A demanda	Reuniones virtuales y presenciales Comunicación escrita Comunicación virtual Reportes/Informes	Designación anticipo financiero Desarrollo del plan de inversión de la red Programación de medicamentos e insumos Elaboración de documentos y procedimientos para la gestión operativa y de los servicios de salud
	Consejo Directivo SNS	Rol de coordinación y evaluación del desarrollo del SNS conforme las atribuciones establecidas en la Ley 123-15. Aprobación de los planes y programas institucionales. Aprobación y designación del personal directivo sede central y SRS.	B	Ratificación de las designaciones del personal directivo. Aprobación del Plan Estratégico Institucional, Presupuesto y convenios suscritos con los SRS.	Cumplimiento del marco normativo y legal para promover acciones coordinadas con el fin de mejorar la accesibilidad, calidad y eficiencia en la provisión de servicios.	Director Ejecutivo	Miembros del Consejo Directivo	Mensuales/A demanda	Reuniones virtuales y presenciales Comunicación escrita Comunicación virtual Actas y Resoluciones	Presentación para aprobación en sesiones ordinarias y extraordinarias de la plantilla staff directivo sede central y SRS; PEI SNS, Presupuesto, convenios de la red, entre otros.
	Ministerio de Salud Pública	Rol rector del sistema dominicano de salud. Definición de las normativas y reglamentos de prestación de servicios de salud. Supervisión y monitoreo del apego a las protocolos de atención	B	Apego a los protocolos y normas de atención en salud. Cumplimiento de los criterios de habilitación como prestador de servicios de salud. Implementación del Acuerdo Marco MSP-SNS.	Autoevaluación del apego a protocolos. Solicitud y aprobación de la habilitación de los establecimientos de salud.	Director Ejecutivo	Ministro de Salud	Recurrentes/A demanda	Reuniones virtuales y presenciales Comunicación escrita Comunicación virtual Reportes/Informes	Reporte de los resultados de la autoevaluación de los protocolos de atención Sometimiento para aprobación y emisión licencia de los establecimientos que cumplen con los criterios de habilitación Firma e implementación del acuerdo marco MSP-SNS
	Ministerio de Medioambiente	Este ministerio cumple el rol de ser la institución gubernamental encargada de proteger, preservar y conservar los recursos naturales de República Dominicana. Es también el responsable de penalizar los actos en contra de la naturaleza.	D	Mitigar las implicaciones que tienen las acciones del SNS en todas sus fases, a fin de evitar, minimizar y/o restaurar los daños posibles sobre el medio ambiente y los recursos naturales; así como, mitigar los efectos adversos de fenómenos peligrosos sobre la población, los bienes y servicios.	Cumplimiento con la solicitud de certificaciones y permiso para construcción, movimiento de escombros, entre otros.	Director/a Infraestuctura y Equipos	Dirección general	A demanda	Reuniones virtuales y presenciales Comunicación escrita Reportes	Proyectos de Inversión Pública con análisis de impacto medioambiental Solicitud de certificaciones
	Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS)	Órgano rector y superior del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), responsable de garantizar la protección social, solidaria, suficiente y oportuna contra los riesgos de vejez, discapacidad, sobrevivencia, enfermedad, maternidad, infancia y riesgos laborales, procurando el mayor impacto social, económico y de calidad de vida de la población beneficiaria, cumpliendo con las normas establecidas.	D	Que el SNS sea la entidad que orienta y direcciona la prestación de servicios de forma integradora y armonizada. Que todos los prestadores de salud públicos tengan capacidad de facturación y cobro a las ARS públicas y privadas. Continuar impulsando mecanismos para garantizar el derecho al acceso a los servicios de salud en tiempos y calidad. Articular la red integral y gestión de casos, referencia y contra referencia . Planificación y ampliación en la cobertura del Primer Nivel de Atención. Promover el Modelo de Atención Primaria.	Mayor integración en el trabajo interinstitucional entre el SNS y el CNSS. Establecer sistemas de garantía de calidad y normas de autorregulación a fin de alcanzar y mantener niveles adecuados de calidad, oportunidad y satisfacción de los afiliados y usuarios, así como detectar a tiempo cualquier falla que afecte su desempeño. Que el SNS proponga temas que el SDSS requiera mejorar o implementar para beneficio de la población asegurada, enviando propuestas al CNSS.	Director Ejecutivo	Gerente General	A demanda	Reuniones virtuales y presenciales Comunicación escrita Comunicación virtual	Fortalecimiento del proceso de facturación de los servicios brindados a las ARS Cumplimiento de los criterios de habilitación para concertar contratos con las ARS Implementación del Modelo de Atención
	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)	Órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, orientado a la mejora continua del ciclo de las políticas públicas, enfocado en el bienestar de los ciudadanos y en el desarrollo sostenible de la nación.	D	Fortalecimiento institucional mediante el cumplimiento efectivo de las leyes y normativas vigentes, fomento de una cultura de calidad, transparencia y gestión por resultados, motivando a la innovación, el desarrollo de las competencias y el compromiso institucional de todo el personal.	Elaboración, implementación y seguimiento del Plan Estratégico Institucional alineado a la END, PNPSP, Plan de Gobierno, entre otros. Reporte y actualización de la producción física vinculada al Plan Nacional Plurianual del Sector Público. Aportes para los informes país de los diversos compromisos pactados en el ámbito internacional. Promoción de la articulación Plan / Presupuesto y orientación a la gestión por resultados	Dirección Planificación	Dirección general	Trimestral/ A demanda	Reuniones virtuales y presenciales Comunicación escrita Comunicación virtual Informes/Reportes	Aplicación del marco legal y normativo que rige el sector público Cultura de rendición de cuentas y veeduria social Programa de innovación del SNS Elaboración y actualización del PEI SNS Desarrollo de los planes operativos de la Red Formulación de lso programas orientados a resultados Reporte de la producción física del SNS

Evidencia: Matriz de grupo de interés

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2025

Acción 4: Organizar una actividad que fomente habilidades interpersonales, comunicación efectiva y trabajo en equipo.
Evidencias: Ejecutar actividad de integración.





Evidencias: Actividades de integración

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2025

Acción 5: Programar taller para los directivos y servidores, impartidos por expertos en derechos humanos.
Evidencias: Ejecución del taller

Taller de Sensibilización en Derechos Humanos – Grupos Ocupacionales 1 al 3

Yenni Heredia

Para:

CC:

Mar 29/04/2025 16:03

Buenas tardes estimados,

Esperando que se encuentren bien.

Les compartimos el enlace de inscripción para el taller de sensibilización en Derechos Humanos que será impartido el próximo **1 de mayo de 2025**, dirigido al personal general, específicamente de los **grupos ocupacionales I al III** (incluyendo choferes, secretarias, mensajeros y personal de servicios generales).
es

Enlace de inscripción: https://forms.office.com/r/i3XFf7G5ww

Cupos disponibles: 30

Solicitamos su apoyo para compartir esta información con el personal bajo su cargo y dar seguimiento para asegurar su inscripción y participación. La modalidad será **virtual**, permitiendo el ingreso desde cualquier ubicación.

Evidencia: Convocatoria curso de Derechos Humanos

SNS SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Lista de Participación para Actividades
DCG-FO-001 Versión: 06
Fecha de aprobación: 27/04/2023

Nombre de la Actividad: Taller de Sensibilización sobre Derechos Humanos

Área Responsable: Departamento Evaluación del Desempeño y Capacitación **Fecha:** 1/5/2025

Modalidad de la Reunión: Virtual ☑ Presencial ☑ **Hora:** 9:00 a.m.

Lugar/Plataforma: Zoom

Participantes

Nombre	Sexo (F/M)	Cédula (A solicitud)	Cargo	Institución/Dirección/Área	Firma	Correo Electrónico o Teléfono
Yesenia Mercedes Ogando	F	001-1493501-8	Tec. RR.HH	Recursos Humanos		
Marinelly Mateo Encarnación	F	402-2344424-6	Aux. Adm	Recursos Humanos		
Patricia Peña Polanco	F	093070257-6	Mensajero	Servicios Generales		
Michael Pineda Mateo	M	402-2994319-2	Conserje	Servicios Generales		
Angeli Burgos Heredia	M	402-0074396-3	Conserje	Servicios Generales		
Yoseiry Matos	F	016007-5182-6	Conserje	Servicios Generales		
Yolanda Rosario Parra	F	001-1[illegible]8836	Mensajero	Servicio Generales		
Thesa Mª Hernández	F	001-0244923-8	Auxiliar	RR HH (Capacitación)		
[illegible]	F	001-1[illegible]	[illegible]	Servicios Generales		
Yolena Arias Paredes	F	039-0019354-9	Conserje	Servicio General		
[illegible]	M	001-1623493-1	Técnico Contable	Activo Fijo		
Ana Luisa Rosas A.	F	224-0030230-3	Tc. Activo Fijo	Activo Fijo		
[illegible]	F	001-1517614-1	Tecn. Contable	Activo Fijo		
Angela Bera	F	402-3029007-3	"	"		
[illegible]	F	402-0076180-3	Tec. Cont. A.	Activo Fijo		

*Instrucciones de llenado: - Coloque su cédula solo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A.
- Para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.

1 | Página

Evidencia: Ejecución del Taller

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 6: Contribuir con la comunidad a través del préstamo de nuestras instalaciones para actividades educativas

Evidencias: Se ha facilitado el uso de nuestras instalaciones para la realización de jornadas de salud dirigidas a la comunidad, tales como campañas de prevención y detección temprana del cáncer de mama, cervicouterino y próstata, así como jornadas de donación de sangre.

Estas actividades son organizadas con el objetivo de brindar a la comunidad acceso a servicios especiales y educativos que promuevan su bienestar y salud. El préstamo de nuestras instalaciones garantiza un espacio adecuado, accesible y seguro para el desarrollo efectivo de estos programas.

Las fotografías adjuntas evidencian la ejecución de estas jornadas, demostrando el compromiso institucional con la comunidad y la responsabilidad social que asumimos mediante la puesta a disposición de nuestros recursos físicos para actividades que generan un impacto positivo en la salud pública.



Evidencia: Prestación de instalaciones para jornada de mama



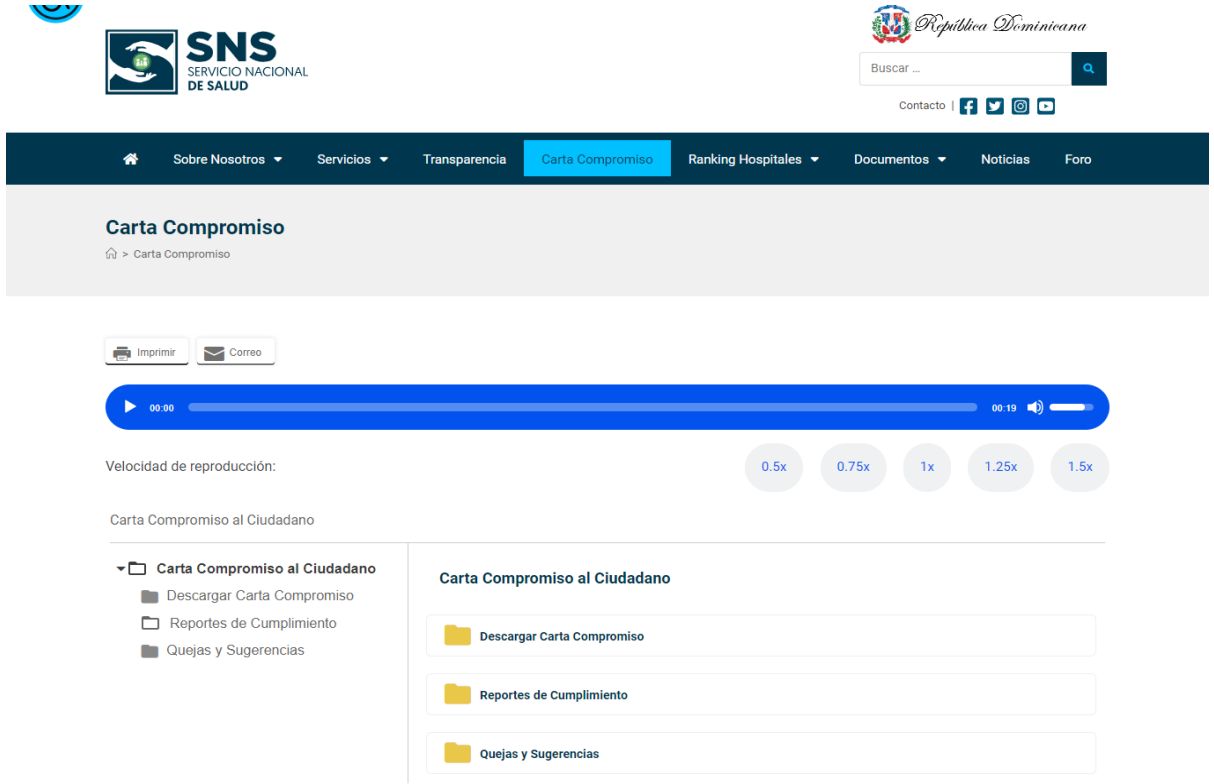


Evidencia: Jornada de Sangre

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2025

Acción 7: Garantizar la transparencia de los servicios que se brindan a los ciudadanos y tener visibilidad de los niveles de satisfacción

Evidencias: Resolución aprobatoria de la CCC



Evidencia: CCC en portal web SNS

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"Avanzamos para ti"

12 de diciembre de 2024 020616
Santo Domingo, R. D.

Señor
Mario Lama
Director Ejecutivo
Servicio Nacional de Salud (SNS)
Su despacho. -

Distinguido Sr. Lama:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública. En este sentido, tenemos la obligación de evaluar la gestión de estas a la luz del cumplimiento de los compromisos asumidos y la fiabilidad de las informaciones que en ella se publican.

Por lo anterior, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano del **Servicio Nacional de Salud (SNS)**, correspondiente al período **diciembre 2023 - noviembre 2024.**

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **100%**, valor que estará reflejado en el indicador de Carta Compromiso del SISMAP. Ver anexo el Informe de Evaluación en donde se señalan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.

Con sentimientos de alta consideración y estima, aprovechamos la ocasión para enviarle un cálido saludo.

Atentamente,

Alan Jiménez Martínez
Viceministro de Servicios Públicos

GOBIERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MAP REPÚBLICA DOMINICANA

Ministerio de Administración Pública República Dominicana Correspondencia

Evidencia: Resolución Aprobatoria

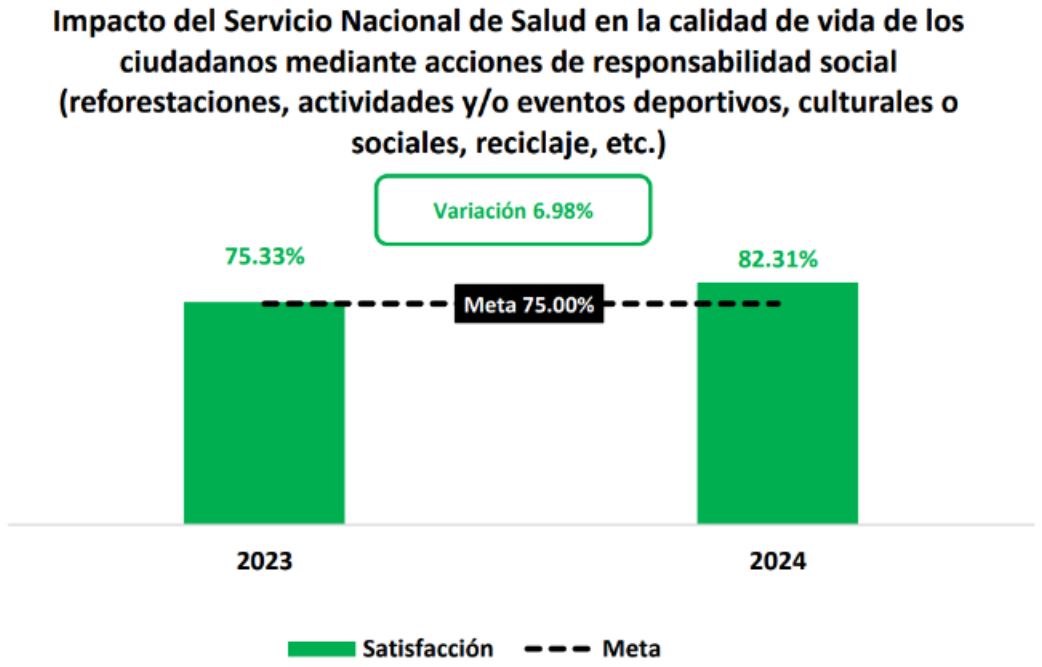
Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2025

Acción 8: Realizar encuesta para evaluar cambios en la percepción y ajustar las estrategias según sea necesario, para mejorar la percepción de los grupos de interés sobre el impacto positivo del SNS en la calidad de vida de las personas.

Evidencias: Resultado de la encuesta.



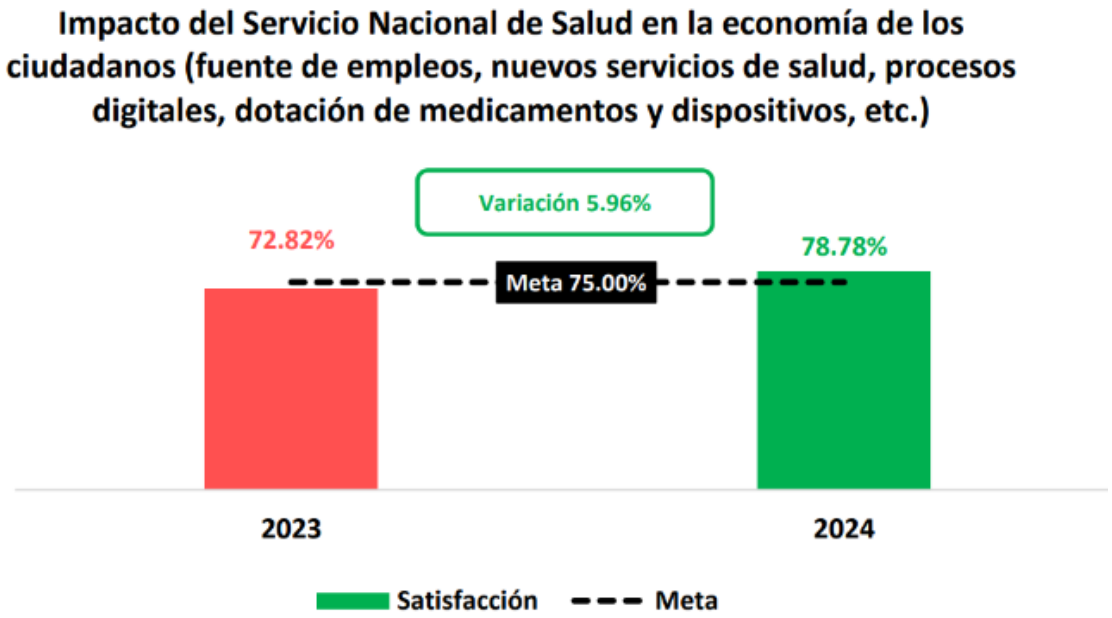
Evidencia: Despliegue de la encuesta.



Evidencia: Resultados de la encuesta.

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2025

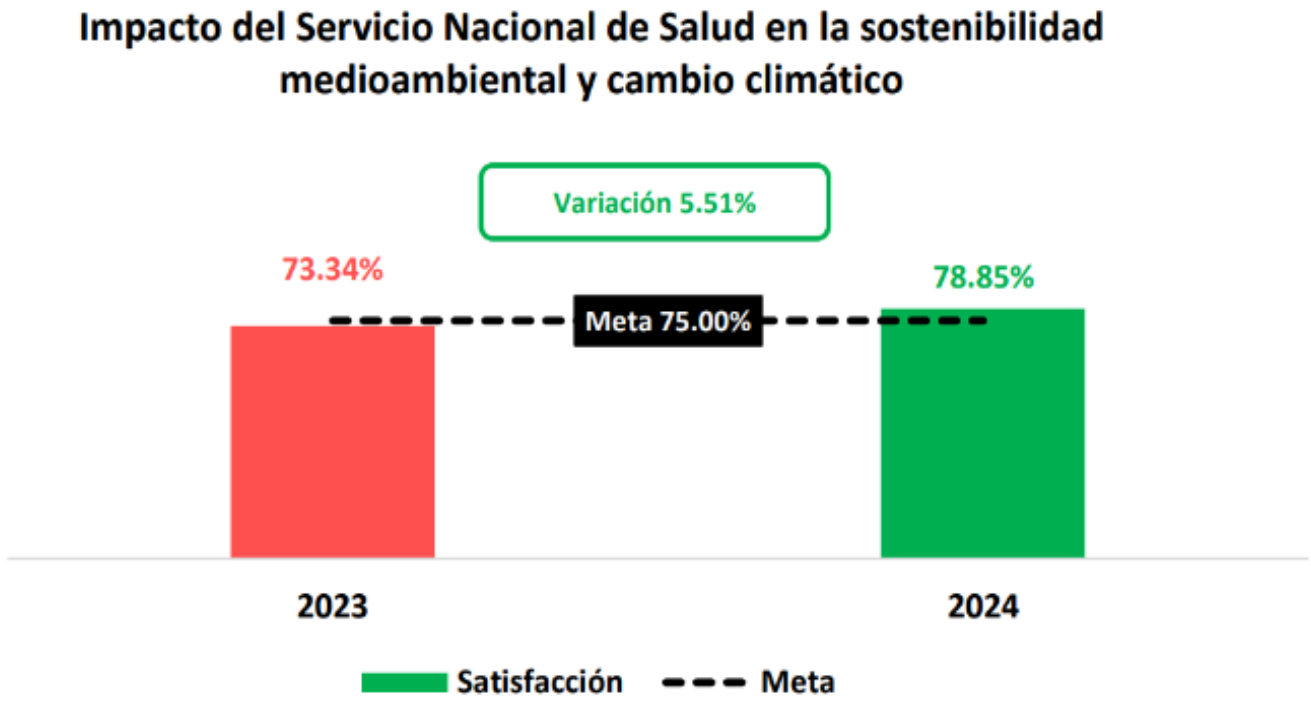
Acción 9: Realizar encuesta para evaluar cambios en la percepción y ajustar las estrategias según sea necesario, para mejorar la percepción de los grupos de interés sobre la contribución de la institución a la sociedad local/global.
Evidencias: Resultado de la encuesta.



Evidencia: Resultados de la encuesta

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2025

Acción 10: Realizar encuesta para evaluar cambios en la percepción y ajustar las estrategias según sea necesario, para mejorar la percepción de los grupos de interés sobre el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental.
Evidencias: Resultado de la encuesta.



Evidencia: Resultados de la encuesta

Conclusiones

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

El Servicio Nacional de Salud (SNS) presenta este documento con el objeto de que sirva de evidencia de la realización de las acciones contenidas en el Plan de Mejora Institucional 2025 el cual se encuentra ejecutado en un **93.33%.**

La realización de estas acciones ha permitido cerrar brechas en determinadas áreas de la institución y seguir encaminados hacia la ruta de la mejora continua, en favor de la satisfacción de los ciudadanos.

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Solicitar compra de buzón	Dirección de Recursos Humanos/ Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)					X	Solicitud de compra realizada	La comisión de ética gubernamental está realizando la gestión para instalar los buzones exclusivos.
Instalar buzón		X					Buzón instalado	
Realizar campaña de comunicación		X					Campaña de comunicación ejecutada	
Solicitar la incorporación de subfunción de riesgo y cambio climático	Dirección de Planificación y Desarrollo					X	Solicitud de incorporación realizada	
Incluir subfunción de riesgo y cambio climático						X	Subfunción de riesgo y cambio climático incluida	
Conformar equipo interdiciplinario para el levantamiento de la información	Dirección de Planificación y Desarrollo					X	Equipo conformado	
Actualizar la información						X	Matriz actualizada	
Realizar convocatoria de participación	Dirección de Recursos Humanos					X	Convocatoria realizada	
Ejecutar actividad de integración						X	Actividad ejecutada	
Realizar convocatoria de participación	Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Calidad en los Servicios de Salud					X	Convocatoria realizada	
Ejecutar el taller						X	Actividad ejecutada	
Identificar el grupo de interés objetivo	Dirección de Comunicaciones / Dirección de Recursos Humanos					X	Grupo de interés identificado	
Ejecutar la actividad						X	Actividad ejecutada	

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Realizar levantamiento de la información disponible	Dirección de Planificación y Desarrollo					X	Información recopilada	
Entregar la documentación requerida por el MAP para la elaboración de la CCC						X	Información entregada al MAP	
Obtener la resolución aprobatoria de la CCC						X	Carta Compromiso renovada a su 3ra versión	
Diseñar de la encuesta	Dirección de Recursos Humanos					X	Encuesta diseñada	
Despliegar de la encuesta						X	Encuesta desplegada	
Elaborar informe de resultados de la encuesta						X	Informe elaborado	
Diseñar de la encuesta	Dirección de Recursos Humanos					X	Encuesta diseñada	
Despliegar de la encuesta						X	Encuesta desplegada	
Elaborar informe de resultados de la encuesta						X	Informe elaborado	
Diseñar de la encuesta	Dirección de Recursos Humanos					X	Encuesta diseñada	
Despliegar de la encuesta						X	Encuesta desplegada	
Elaborar informe de resultados de la encuesta						X	Informe elaborado	