PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2026 SERVICIO NACIONAL DE SALUD

									Avance General	0.00%				
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Cumplimiento por Tareas	Cumplimiento por Criterio	Comentarios	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin						
1	1. Liderazgo	Subcriterio 1.1.	No se evidencian buzones físicos adecuados para quejas sobre comportamientos no éticos, ya que se usan los de la OAI.	Colocar buzones físicos exclusivos para quejas sobre comportamientos no éticos en lugares accesibles y visibles dentro de las instalaciones del SNS.	Implementar buzones físicos específicos y adecuados para la recepción de quejas sobre comportamientos no éticos, asegurando una gestión independiente y confidencial de dichas quejas.	Solicitar compra de buzón	01/01/2026	31/12/2026	0.00%	0.00%		Recursos Humanos / Recursos financieros	Buzones físicos instalados	Dirección de Recursos Humanos/ Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)
						Instalar buzón	01/01/2026	31/12/2026	0.00%					
						Realizar campaña de comunicación	01/01/2026	31/12/2026	0.00%					
2		Subcriterio 1.2.	Aún existen oportunidades para fortalecer la cultura de mejora continua orientada a la excelencia organizacional.	Realizar el Autodiagnóstico institucional utilizando la herramienta CAF.	Impulsar la mejora continua de la organización a través de la evaluación sistemática de su desempeño, conforme al modelo de calidad CAF.	Elaborar autodiagnóstico CAF	01/01/2026	31/12/2026	0.00%	0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Autodiagnóstico CAF elaborado	Dirección de Planificación y Desarrollo
3		Subcriterio 1.2.	Se identifican oportunidades para ampliar las estrategias e implementaciones institucionales enfocadas en la mejora continua de los procesos.	Continuar implementando procesos internos para una gestión más eficiente de la información institucional.	Optimizar la circulación de la información para mejorar el rendimiento operativo y la toma de decisiones en los distintos niveles de la institución.	Diseñar e implementar procesos internos que favorezcan la eficiencia y agilidad informativa.	01/01/2026	30/06/2026	0.00%	0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Matriz de documentaciones aprobadas	Dirección de Planificación y Desarrollo
4	3. Personas	Subcriterio 3.1.	Se requiere reforzar los mecanismos de seguimiento y evaluación para apoyar de manera efectiva la cultura de desempeño institucional.	Apoyar la cultura de desempeño mediante la definición de objetivos individuales, seguimiento y evaluación sistemática.	Realizar un monitoreo de desempeño individuales de los colaboradores para el apoyo a la cultura de desempeño.	Monitorear el cumplimiento a través del indicador en SISMAP Gestión Pública	01/01/2026	30/12/2026	0.00%	0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Matriz de acuerdos de desempeño	Dirección de Recursos Humanos
5	5. Procesos	Subcriterio 5.3.	La ejecución de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad requiere fortalecerse para asegurar su efectividad y oportunidad.	Fortalecer la planificación, ejecución y seguimiento del programa de auditorías internas, asegurando su cumplimiento conforme a la norma ISO 9001:2015	Garantizar que las auditorías internas se ejecuten de forma planificada, cubriendo los procesos del sistema de gestión y generando valor en la mejora continua.	Realizar programa anual de auditorías internas	01/01/2026	31/12/2026	0.00%	0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Auditorías realizadas	Dirección de Planificación y Desarrollo
6						Ejecutar las auditorías según lo planificado	01/01/2026	31/12/2026	0.00%					
7	6. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes	Subcriterio 6.2.	La Carta Compromiso del SNS no ha sido actualizada a su tercera versión.	Revisar y actualizar la CCC, fortaleciendo los compromisos de calidad y transparencia institucional.	Incrementar la confianza ciudadana mediante la rendición de cuentas y la mejora de los estándares de servicio.	Realizar levantamiento de la información disponible	01/01/2026	31/12/2026	0.00%	0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Carta Compromiso Actualizada	Dirección de Planificación y Desarrollo
						Entregar la documentación requerida por el MAP para la elaboración de la CCC	01/01/2026	31/12/2026	0.00%					
						Obtener la resolución aprobatoria de la CCC	01/01/2026	31/12/2026	0.00%					
8		Subcriterio 6.2.	Se requieren acciones para evaluar el tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias, de manera que se asegure su continuidad y seguimiento.	Dar seguimiento al tiempo de respuesta de las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.	Continuar evaluando las QDRS realizadas.	Generar reportes periódicos de las QDRS.	01/01/2026	31/12/2026	0.00%	0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Cumplimiento de tiempo de respuesta	OAI, Departamento de Atención al Usuarios y Dirección de Comunicaciones
9		Subcriterio 6.1.	Se requiere fomentar una mayor participación de los ciudadanos y partes interesadas externas en los procesos institucionales.	Fomentar la participación ciudadana en la evaluación de los servicios prestados.	Fortalecer los mecanismos de escucha activa para incorporar las percepciones y expectativas de los usuarios en la mejora institucional.	Realizar encuestas de satisfacción	01/01/2026	31/12/2026	0.00%	0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Dirección de Planificación y Desarrollo
						Informe de resultados de las encuestas	01/01/2026	31/12/2026	0.00%					
10	9. Resultados Clave de Rendimiento	Subcriterio 9.2.	La medición de los resultados institucionales necesita ser fortalecida con acciones que garanticen su continuidad.	Monitorear el rendimiento de los indicadores de evaluación del desempeño institucional.	Fortalecer la toma de decisiones mediante el seguimiento de resultados claves que impulsen la mejora continua.	Monitoreo de indicadores	01/01/2026	31/12/2026	0.00%	0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Dirección de Planificación y Desarrollo
						Informe de monitoreo	01/01/2026	31/12/2026	0.00%					