

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CAF 2027

HPBV 3.1.6.07 Elaboracion Plan de mejora CAF del proximo año (enero-diciembre 2027)

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 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	Subcriterio 2.2 Desarrollar la estrategia y la planificación teniendo en cuenta la información recopilada.	No se evidencia la aplicación sistemática y documentada de un análisis del desempeño interno y del entorno que integre fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas y riesgos como insumo de la planificación	Diseñar un formulario que sirva para realizar de forma continua encuestas y evaluaciones a los empleados sobre el clima laboral.	Saber los porcentajes de aceptación de los usuarios ,mediante las encuestas, para así brindar un mejor servicio.	1) Definir los puntos críticos que sirvan para la creación de la encuesta y evaluación. 2) El departamento de Recursos Humanos debe de instruir a los colaboradores sobre el uso correcto de las encuestas y evaluaciones.	ene-27	nov-27	Recursos Tecnológicos	Medir el % de los colaboradores encuestados y evaluados periódicamente mediante encuesta de satisfacción	Dirección Médica; Gestión de Calidad y Planificación.	
2	CRITERIO 3: PERSONAS	Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos para apoyar la estrategia de la organización	No se evidencia un marco institucional formalizado para el desarrollo de la carrera profesional basado en mérito, igualdad de oportunidades, criterios objetivos y ausencia de discriminación o exclusión.	Talleres sobre desarrollo profesional: Ofrecer talleres sobre habilidades de liderazgo, comunicación efectiva, gestión del tiempo y otras competencias clave para el avance profesional.	Fomentar un ambiente de trabajo justo y motivador, sino que también fortalecer sus talentos internos, mejorar la retención de personal y optimizar el uso de sus Recursos Humanos para el logro de sus metas estratégicas.	Desarrollar, comunicar e implementar un marco integral de desarrollo de carrera que defina claramente los objetivos de promoción e igualdad de oportunidades y eliminando cualquier forma de discriminación o exclusión	ene-27	dic-27	Recursos Tecnológicos	Medir el % mediante el clima laboral , medir % mediante encuestas y sugerencias relacionadas con discriminación en promoción.	Recursos Humanos; Dirección Médica.	
3	CRITERIO 3: PERSONAS	Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las competencias de las personas.	No se evidencia un sistema completo para identificar brechas de competencias y establecer planes individuales de desarrollo que incluyan habilidades técnicas, personales, gerenciales y de liderazgo.	Crear un formulario que sirva para realizar periódicamente encuestas y evaluaciones a los empleados sobre el clima laboral.	Definir un formulario que sirva para realizar encuestas y evaluaciones periódicas que sirvan para medir el desempeño y nivel de satisfacción de los colaboradores en la organización, y así poder detectar problemas y mejorar las condiciones de directivos y empleados.	1) Definir los puntos críticos que servirán para la creación de la encuesta y evaluación. 2) El departamento de Recursos Humanos debe de instruir a los colaboradores sobre el uso correcto de las encuestas y evaluaciones.	ene-27	dic-27	Recursos Tecnológicos	Medir el % de los colaboradores encuestados y evaluados periódicamente mediante encuesta de satisfacción	Recursos Humanos; Gestión de Calidad	

4	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.2. Desarrollar y establecer alianza con los ciudadanos/clientes	No se evidencia un marco único y estandarizado para recoger, integrar, procesar, analizar y responder la opinión de los usuarios obtenida a través de los diferentes canales.	Implementar un sistema rentable , donde puedan recolectar y procesar los datos de opinion cliente /cuidadano.	Requiere establecer un marco estructurado para recolectar y procesar la informacion de manera coherente.	Asegurar que se capture la opinión de manera sistemática y completa a través de todos los canales relevantes, reduciendo la fragmentación de datos.	ene-27	dic-27	Rercursos Tecnologicos	Medir el % de opiniones e ideas ,mediante buzones de sugerencias para la satisfacer las necesidades de los ciudadanos.	Atención al Usuario; Gestión de Calidad; Estadística	
5	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia una evaluación sistemática y documentada de la rentabilidad, costo-efectividad, utilización e impacto de las tecnologías institucionales.	Implementar un sistema de monitoreo centralizado, donde puedan recolectar y procesar los datos consernientes a costos y efectividad	Objetivo principal es determinar que los beneficios obtenido con la tecnologia justifique la inversion economica realizada.	Se debe medir el efecto real que estas tecnologías tienen en la productividad, la eficiencia o el alcance de los objetivos de la organización.	ene-27	dic-27	Recursos monetarios y Recursos Tecnologicos	Medir el % nivel tecnologico asignado a cada departamento.	Administración/ Finanzas; Gestión de Calidad; Mantenimiento	
6	CRITERIO 5: PROCESOS	Subcriterio 5.2. Entregar producto y servicios para clientes, ciudadanos, grupos de interes y la sociedad.	No se evidencia una metodología sistemática para rediseñar servicios mediante innovación, simplificación y el principio de solicitar la información al usuario una sola vez.	Evaluar que las tecnologías que soportan tus servicios sean rentables y tengan un impacto positivo.	No basta con innovar; el servicio debe ser monitoreado sistemáticamente para asegurar su rentabilidad y el impacto real que genera.	Requiere que la organización defina un marco de trabajo sólido para recoger y procesar la opinión de los clientes a través de diversos medios.	ene-27	dic-27	Rercursos Tecnologicos	Medir % de la capacidad de cada empleado,mediante talleres y capacitaciones	Gestión de Calidad; Atención al Usuario	
7	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANO S/CLIENTES	Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento	No se evidencia un seguimiento suficientemente sistemático y documentado del cumplimiento de los estándares de servicio publicados en la Carta Compromiso.	Solicitar a las autoridades competentes acompañamiento y mediante encuesta de perspectivas medir la satisfaccion del usuario, esta en proceso	Mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano , garantizar la transparencia en la gestion y fortalecer la confianza entre el usuario y el centro.	1) Recopilacion de la informacion. 2) Implementacion de programas o sistemas. 3) Capacitacion o entrenamiento del personal.	ene-27	dic-27	Recursos monetarios y Recursos Tecnologicos	Medir mediante encuesta el nivel de satisfacion de los usuarios en cuanto al tiempo de espera del servicio.	Gestión de Calidad; Atención al Usuario	

8	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño)	No se evidencia un sistema consolidado de indicadores para medir de forma periódica la transparencia, actualización, oportunidad y accesibilidad de la información institucional.	Adoptar un enfoque variado que abarque desde la capacitación y el fomento de una cultura de innovación hasta la implementación de herramientas .	Transformar la experiencia de servicio, haciéndola más eficiente, personalizada y accesible, a la vez que se optimizan los recursos internos y se aumenta la satisfacción general.	Identificar y documentar todos los puntos de contacto actuales con ciudadanos/clientes (presenciales, telefónicos, digitales, etc.). Realizar encuestas de satisfaccion. Evalaur las habilidades y competencias.	ene-27	dic-27	Recursos Tecnologico s	Medir mediante encuesta el nivel de satisfacion de los usuarios en cuanto al tiempo de espera del servicio.	Responsable de Acceso a la Información; Dirección; Gestión de Calidad	
9	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABI LIDAD SOCIAL	Subcriterio 8.1. Mediciones de Percepcion	No se evidencia un tablero institucional que mida de forma sistemática el uso, alcance, efectividad y disponibilidad de las herramientas digitales de información y comunicación.	Porcentaje de cudadanos que dentro del marcode las diferentes redes estan disponibles.	El objetivo es identificar los medios digitales para ofertar los difierentes servicios que ofrece el centro	Medir el uso real de las herramientas digitales dentro del marco de los distintos medios	ene-27	dic-27	Recursos Monetarios y Recursos Tecnologico s	Medir mediante las redes sociales y los documentos que se cargan con la actualizacion de los Portales.	Comunicaciones ; Gestión de Calidad.	
10	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABI LIDAD SOCIAL	Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No se evidencia una medición integral y periódica del impacto del hospital en el desarrollo económico y social de la comunidad, incluyendo empleo, compras locales, seguridad, movilidad y acciones comunitarias.	Establecer políticas que favorezcan la contratación de proveedores de bienes y servicios locales y nacionales siempre que cumplan con los estándares de calidad y precio.	Crear y mantener puestos de trabajo estables, bien remunerados y con oportunidades de desarrollo profesional, mejorando la calidad de vida de los individuos y familias.	Cuantificar la contribución económica directa. Analizar el impacto en seguridad. Impelematar y mejorar sistema de seguridad laboral.	ene-27	dic-27	Recursos Monetarios y Recursos Tecnologico s	Medir mediante encuesta el nivel de satisfacion de los usuarios que acuden a nuestro centro.	Dirección; Administración; Recursos Humanos; Gestión de Calidad.	

II	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	Subcriterio 9.1. Resultados externos: productos/servicios y valor público.	No se evidencia una estrategia institucional sistemática para identificar, documentar y aprovechar resultados de reconocimientos, premios, concursos y certificaciones como evidencia de desempeño y mejora.	Identificar y documentar los flujos de trabajo actuales para cada servicio y producto, desde el diseño hasta la entrega.	Es necesario registrar los resultados de la participación en concursos y la obtención de premios.	Se debe definir un marco de trabajo estructurado para recoger y procesar los datos sobre la opinión de ciudadanos y clientes mediante distintos medios.	ene-27	dic-27	Recursos Monetarios y Recursos Tecnológicos	Medir mediante encuesta el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a nuestro centro, utilizando los buzones de sugerencias	Dirección; Gestión de Calidad	
----	--	---	---	---	--	--	--------	--------	--	--	-------------------------------------	--


Director

