

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	2	2.1	El centro no cuenta con la identificación de los grupos de interés relevantes con los cuales comparte periódicamente sus necesidades en busca de satisfacerlas.	Identificar los grupos de intereses relevantes para analizar las necesidades y expectativas	Solucionar las necesidades y expectativas en busca de satisfacerlas	Realizar reuniones para la conformación de los comites.	ene-23	dic-23	Recursos humanos, materiales e insumos.	Medir las necesidades y expectativas	Dirección, Subdirección, Epidemiología, RR-HH	
2	2	2.2	El centro de salud no cuenta con un plan anual de compras y contrataciones	Planificar y mejorar los procesos de compras y contrataciones	Nombramiento del personal para cumplir con la licitación de proveedores.	Elaborar el PACC	ene-23	jun-23	Materiales e insumos.	% del cumplimiento del PACC	Administración contabilidad	
3	4	4.2	No se incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización como: encuesta de satisfacción al usuario, buzón de sugerencias.	Incentivar a los pacientes para la participación y colaboración activa en los procesos de toma de decisiones	Implementar estrategias para incentivar a los pacientes a participar en la encuesta de satisfacción al usuario y buzón de sugerencias.	Realizar las encuestas de satisfacción al usuario y revisión de los buzones de sugerencia	ene-23	dic-23	Materiales e insumos.	% de encuesta de satisfacción al usuario y los buzones de sugerencias	Dirección y atención al usuario.	
4	4	4.2	No se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo: el Catálogo de Servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Implementar la elaboración de la CCC y actualización de la cartera de servicio.	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas de los servicios disponibles y sus estándares de calidad.	Elaborar la CCC y actualizar la cartera de servicio.	ene-23	dic-23	Materiales e insumos	Porcentaje de los estándares de calidad y los servicios disponibles	Dirección, Gestión de calidad, Atención al usuario y Tecnología	

