

| 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 | |

