

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	No monitoreamos los resultados y el impacto que tienen las alianzas con nuestros aliados.	Llevar un control de los resultados de las alianzas.	Fortalecer las alianzas y medir los beneficios.	1. Crear una matriz que permita visualizar las alianzas y los acuerdos.	05 de marzo 2024	07 de junio 2024	Recursos, humanos, económicos y tecnológicos.	No. De alianzas registradas y nivel de cumplimiento.	Dirección.	
2		SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con las comunidades iclientes.	No cumplimos con el indicador de la Carta Compromiso al Ciudadano.	Asumir el cumplimiento de procesos que nos permitan garantizar nuestra calidad y transparencia en los servicios.	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad.	1. Solicitar acompañamiento para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano. 2. Elaborarla. 3. Hacerla pública por medio de diferentes vías.	05 de febrero 2024	30 de abril 2024	Recursos, humanos y tecnológicos.	Publicación de la Carta Compromiso.	Dirección.	
3		SUBCRITERIO 4.5 Gestionar la tecnología	No contamos con equipos tecnológicos totalmente actualizados.	Obtener equipos actualizados y óptimos.	Aplicar las TIC para mejorar los servicios y facilitar el trabajo de gestión a los colaboradores.	1. Solicitar equipos actualizados. 2. Solicitar aumento de la cobertura de internet.	25 marzo de 2024	27 de mayo 2024	Recursos económicos y tecnológicos.	Nivel de avance de tecnología registrado.	Depto. Contabilidad y Administración.	
4	PROCESOS	SUBCRITERIO 5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor para ciudadanos y clientes	No contamos con un mapa que identifique o describa los procesos ni a sus responsables.	Analizar los procesos y organizarlos de manera que se puedan optimizar para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.	Elaborar y dar seguimiento al manual de procesos, con la finalidad de estandarizar y agilizar la estructura organizativa.	1. Gestionar el diseño de un mapa de procesos clave. 2. Realizar reuniones de socialización de las partes interesadas.	08 julio de 2024	30 de septiembre 2024	Recursos humanos y tecnológicos.	Volumen de procesos estandarizados, evidencia de las reuniones realizadas.	Dirección, Depto. RRHH.	
5		SUBCRITERIO 5.2 Entregar productos y servicios para clientes, ciudadanos, grupos de interés y la sociedad	No proveemos servicios totalmente accesibles.	Desarrollar un servicio más personalizado y orientado a las necesidades de los usuarios.	Proporcionar servicios más accesibles.	1. Utilizar las redes sociales y otros recursos tecnológicos para hacer nuestros servicios más accesibles a los usuarios. 2. Publicar horarios de consulta. 3. Trabajar en la actualización de la cartera de servicios.	25 de marzo 2024	27 de mayo 2024	Recursos humanos y tecnológicos.	Índice de satisfacción de usuarios.	Atención al usuario y encargado de redes.	

Mr. Souren



6	RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción	No se mide la capacidad de la organización para la innovación y lo que percibe el usuario de esta.	Identificar indicadores que nos permitan conocer el avance e innovaciones dentro de nuestro centro.	Cuantificar la innovación del centro, utilizando las herramientas oportunas para conocer la percepción de los usuarios.	1. Aplicar encuestas para realizar un levantamiento de información. 2. Enviar encuestas. 3. Elaborar un informe final con los resultados.	30 enero 2024	28 junio 2024	Recursos humanos y tecnológicos.	Evidencia de la ejecución de las mediciones de percepción.	Dept. Atención al usuario. Dept. RRHH	
7		SUBCRITERIO 6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).	No se ha medido el porcentaje de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y en los procesos del centro.	Monitorizar constantemente los procesos	Identificar que tanto se integran los grupos de interés al diseño de los servicios, la prestación de estos y al cumplimiento de los procesos.	1. Supervisar constantemente las áreas críticas.	15 de abril 2024	27 de octubre 2024	Recursos humanos	Porcentaje de resultados positivos.	Dirección.	
8	RESULTADOS EN LAS PERSONAS	SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.	No se mide la participación de las personas en las actividades de mejora.	Tener en conocimiento el nivel de participación de las personas en las actividades que se realizan.	Estandarizar procesos para tener medidores de participación más claros.	1. Establecer que procesos se van a llevar a cabo para ejecutar las mediciones de manera sistemática.	08 de julio 2024	05 de agosto 2024	Recursos humanos y tecnológicos	Evidencia de la ejecución de las mediciones de participación de las personas.	Dirección y Dept. Administración.	
9			Los procesos internos de la organización no son ejecutados con agilidad.	Organizar los procesos de la institución y empoderar a cada colaborador con su respectiva función.	Agilizar y aumentar la calidad en la ejecución de los procesos internos.	1. Solicitar acompañamiento para la elaboración del manual de funciones. 2. Socializar manual de funciones.	13 de mayo 2024	29 de julio 2024	Recursos humanos y tecnológicos	Evidencia mapa de procesos. Evidencia manual de funciones.	Dirección y Dept. RRHH.	
10	RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No se ha medido el impacto de la tecnología en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.	Mejorar las evidencias de rendimiento en la gestión hospitalaria y administrativa.	Evidenciar resultados clave en el rendimiento de la gestión, para que sean de conocimiento de todo el equipo interesado. (Memoria institucional)	1. Gestionar los recursos humanos y financieros disponibles para trabajar con eficiencia. 2. Optimizar los recursos humanos, la gestión del conocimiento y el uso de las instalaciones.	01 de julio 2024	29 de diciembre 2024	Recursos humanos, económicos y tecnológicos.	Evidencia de resultados y comparaciones con resultados pasados.	Dept. Administración.	

Ante mí

