



Fecha: **25 DE MARZO 2026**

Datos Generales

Dependencia : **ATENCIÓN AL USUARIO HOSPITAL GENERAL DE ESPECIALIDADES DR. MARIO TOLENTINO DIPP** Servicio Regional de **OZAMA**

No.	Área / Programa / Servicio / Proceso	Oportunidad de Mejora	Actividad	Responsable de Ejecución	Fecha de Finalización	Indicador	Reporte del Seguimiento a la Ejecución del Plan			
							Fecha de Seguimiento	Medio de Verificación	Avances	Responsable del Seguimiento
1	Citas Médicas	Eficienciar los tiempos de espera de las llamadas mediante un sistemas de respuesta automático call center, que nos serviría para reducir los tiempos de espera además de optimizar la asignación del personal.	Solicitamos un sistema automatizado de Call Center	Director General, Gerente Financiero y Dirección de Comunicaciones.	30/12/2026	N/A	25/6/2026	A través de Solicitud	15%	Lic. Danny Mendez
2	Capacitación personal de Atención al Usuario	Proporciona mediante talleres, guías, protocolos de atención las herramientas necesarias para proceder de manera oportuna en caso de un eventos Adversos.	Coordinar las capacitaciones para el personal de atención al Usuario	Depto. De RRRH, Enc. De Atención al Usuario y Depto. Calidad de los Servicios de Salud	30/6/2026	N/A	25/3/2026	Listado de Participación y Fotos	Se realizó el 1er. Taller de Eventos Adversos al personal de Atención al Usuario 100%	Lic. Danny Mendez
3	Buzones que Quejas y Sugerencias	Colocación de más buzones de quejas y sugerencias tras la apertura de nuevas áreas.	Adquirir un total de 15 nuevos buzones	Director General, Gerente Financiero y Enc. De Comunicaciones y Enc. De Atención al Usuario.	30/12/2026	N/A	25/3/2026	Comunicación de solicitud y fotos de los nuevos buzones de quejas y sugerencias reparados	50%	Lic. Danny Mendez
4	Capacitación personal de Atención al Usuario	Proporciona mediante talleres, guías, protocolos de atención las herramientas necesarias para la atención digna y oportuna con humanización a los usuarios que nos visitan..	Procedimos a inscribir el personal de ATU al taller de humanización de los servicios a través del infotep.	Depto. De RRRH y Atención al Usuario	25/6/2026	N/A	25/3/2026	Listado de Participación y fotos	Se realizó el 1er. Taller de humanización de los Servicios al personal de Atención al Usuario 100%	Lic. Danny Mendez
5	Servicios Generales	Señalización de la Rampa de discapacitados en la entrada principal	Se solicita formalmente la señalización y pintura para el área de rampa de discapacitados que dan acceso a las consulta y emergencia.	Enc. De Comunicaciones, Gerente Financiero y Servicios Generales	30/12/2026	N/A	25/6/2026	Fotos de las Rampas	30%	Lic. Danny Mendez
6	Señalización de la capilla	Que todos los usuario identifiquen el lugar donde se encuentra la capilla del hospital.	Procedimos a solicitar vía comunicación la Identificación de la capilla del Centro hospitalario.	Gerente Financiero y Dirección de Comunicaciones	30/12/2026	N/A	25/6/2026	Fotos de la capilla debidamente identificada.	30%	Lic. Danny Mendez
7	Área de archivo / Se retoma la supervisión	Verificar que cada expediente de los usuario subsecuentes y nuevos se encuentre en un estado adecuado para su conservación.	Supervisión permanente de la guarda y custodia de todos los expedientes de los usuarios del hospital.	Enc. De Archivo y Enc. Atención al Usuario	30/6/2026	N/A	25/3/2026	Fotos del área de archivo	Se ha evidenciado una mejor organización de los expediente, evitando así que se extravíen o se encuentren mal archivados. 100%	Lic. Danny Mendez
8	Atención al usuario	Adquirir uniformes para el personal de servicio de Atención al Usuario	Se hace solicitud de requerimiento para la compra de los uniformes vía comunicación al Director General y Gerente Financiero.	Director General, Gerente Financiero y Enc. De Comunicaciones.	30/12/2026	N/A	25/6/2026	Comunicación de solicitud y Fotos de los uniformes	15%	Lic. Danny Mendez
9	Hostelería / Conserjería	Mantener la limpieza de todas las áreas del hospital y los suministros en los baños	Supervisar el cumplimiento y la ejecución de las actividades de Limpieza de las áreas.	Dpto. de Hostelería y Conserjería	30/6/2025	N/A	25/3/2026	Fotos de las áreas limpias	Los hospitales son lugares donde circulan bacterias, virus y hongos. Una limpieza rigurosa reduce el riesgo de infecciones adquiridas dentro del Hospital. 100%	Lic. Danny Mendez y María Lopez Lic.
10	Sillas de ruedas para el área de lobby y emergencia	Brindar atención a los pacientes que llegan al área de consulta y emergencia con condiciones físicas o de salud que limitan su movilidad, garantizando un acceso adecuado y oportuno a los servicios médicos.	Adquirir un total de 15 sillas de ruedas	Director General, Gerente Financiero y Enc. De Comunicaciones.	30/12/2026	N/A	25/6/2026	Comunicación de solicitud y Fotos de las sillas de rueda	15%	Lic. Danny Mendez

[Handwritten signature]

