



REPÚBLICA DOMINICANA

INFORME SEMESTRAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

INFORME SEMESTRAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

TABLA DE CONTENIDOS

Informe Semestral 2022

I. RESUMEN EJECUTIVO	5
II. RESULTADOS MISIONALES	6
2.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales	6
a) Servicios de Salud	6
b) Auditoria de Servicios de Salud	8
c) Promoción de la Salud y Prevención de las Enfermedades	10
d) Gestión del PSS	12
e) Reembolso a Afiliados.	14
f) Atención al Usuario.	16
g) Afiliación.....	19
h) Mantenimiento de Cartera.....	22
III. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	24
3.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	24
a) Desempeño Financiero	24
b) Contrataciones y Adquisiciones	29
3.2 Desempeño de los Recursos Humanos	30
3.3 Desempeño de la Tecnología	33
3.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	35
a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 39	
IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	39
4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	40
4.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	40
4.3 Resultado mediciones del portaal de transparencia.....	40
V. ANEXOS	41

a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos	41
b) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	42
c) Plan de Compras	42

I. RESUMEN EJECUTIVO

Informe Semestral 2022

La ARS SEMMA pone a disposición el Informe Evaluación Intermedia POA 2022, con el interés de continuar presentando los avances que ha experimentado durante la ejecución de este primer semestre del año en curso.

En el presente Informe de Evaluación Intermedia POA correspondiente al primer semestre del año 2022 los resultados de ejecución de actividades programadas en el proceso evaluado, se presentan con un 96% de cumplimiento mostrando un excelente desempeño en materia de ejecución.

En sentido general para el primer semestre del año 2022 el nivel de ejecución del Plan Operativo de la ARS SEMMA, cuenta con una ejecución del 43.78% del presupuesto destinado para tales fines, equivalentes a RD\$ 2,174,087,828.52 los cuales fueron utilizados para el desarrollo de las actividades determinadas en el POA 2022.



II. RESULTADOS MISIONALES

2.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales

a) Servicios de Salud

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-julio 2022. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer semestre del año en curso por la Dirección de los Servicios de Salud es la siguiente:

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Realizar actividades para aumentar en un 85% de los controles establecidos en las diferentes áreas los de servicios de salud	Monitorear el consumo de la ARS con el fin de trazar las acciones y controles que disminuyan el gasto	100%
	Actualización del manual y políticas de la Dirección de los Servicios de Salud	100%
	Participar en la creación de nuevos controles en el sistema de autorización	100%
	Dar seguimiento a la integración del sistema de gestión para el control integral entre las áreas de salud	100%



	Participar en la creación del manual de procedimiento de auditoria de los servicios de salud	100%
	Supervisar que la División de PSS de monitoreo a los acuerdos firmados con las pss y se cumplan	100%
	Reuniones con los encargados del área de salud, analizando la situación financiera de la ars y plantear estrategias para el fortalecimiento institucional por áreas.	100%
	Análisis de las condiciones particulares descritas y cuadro de cobertruas de los planes alternativos aprobados, con miras de plantear acciones para que sean sostenibles	100%



	Dar seguimiento a las acciones para de los clubes de crónicos para la Hipertensión arterial y la Diabetes mellitus en el programa de prevención y promoción	100%
Aumentar en un 80% la percepción positiva con la presentación de propuestas innovadoras en los planes complementarios	Revisión de los planes actuales para posible actualización y mejoras en las condiciones particulares y de costo.	100%
	Preparar propuesta de planes centrados en los procedimientos no contemplados en el PDSS y los planes vigentes que son demandados por nuestros usuarios	100%

b) Auditoría de Servicios de Salud

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-julio 2022. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer semestre del año en curso por el Departamento de Auditoría de los Servicios de Salud es la siguiente:



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Incrementar la sostenibilidad mediante al fortalecimiento de los procesos y controles en auditoria de los servicios de salud en un 85%	Creación de políticas o lineamientos estándar de las auditorias de cuentas y concurrencia médicas.	85%
	Análisis trimestral de las PSS de Mayor consumo con miras de disminuir el alto consumo	85%
	Análisis Trimestral de Grupo de Atención del PDSS	85%
	Contribuir a la conclusión del Módulo de Petición de Auditoria, para su posterior implementación.	85%
	Realizar auditoria aleatoria de manera trimestral de las prestadoras Farmacéuticas de mayor consumo.	85%
	Evaluación periódica del cumplimiento de las funciones de los auditores, con el objetivo de plantear mejora.	85%
	Realización de las auditorias de cuentas	85%



	dentro de un tiempo de 20 días.	
	Obtener el 80% de las auditorias de concurrencias de los casos dentro de 3 a 5 días de hospitalización.	85%
	Diseñar las pautas para la creación del módulo de material Osteosíntesis en conjunto con el Departamento de autorizaciones médicas.	80%
	Rediseña y revisar el Módulo de auditoría de Cuentas Medicas.	80%
	Preparar propuesta para el fortalecimiento de las auditorias de Pares.	80%
	Capacitación de los auditores de los servicios de Salud.	80%

c) Promoción de la Salud y Prevención de las Enfermedades

La ARS SEMMA ha estado fortaleciendo su programa de Promoción de la Salud y Prevención de las enfermedades, teniendo como norte fortalecer la reputación organizacional, mediante la promoción de la transparencia, la imagen y la credibilidad de la institución, mediante la sensibilización activa de los colaboradores y la comunicación efectiva dentro y fuera de la entidad, creando conciencia a nuestros afiliados de

la



importancia de prevenir y dar seguimiento a las enfermedades, las cuales con diagnóstico temprano pueden hacer la diferencia.

Esta área obtuvo un cumplimiento general de un 100% en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-julio 2022.

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Realizar 8 actividades o encuentros enfocados en la educación en salud de los afiliados.	Realización de jornadas educativas y asistenciales de promoción de la salud con alcance a nivel nacional, para estimular en nuestros afiliados los estilos de vida saludables.	100 %
	Implementación de clubes de patologías crónicas de HTA/DM, cuyas actividades sean beneficiosas para nuestros afiliados.	90 %
Mejorar los controles en un 85% durante el año 2022	Evaluación y presentación de propuestas para disminuir los costos de medicamentos	85 %
	Realizar levantamiento para la contratación de centros de primer nivel	100 %



	Actualización de los criterios de inclusión para programa pyp	100 %
	Crear mecanismos para la supervisión a los programas de pyp	85 %
	Presentación semestral de los indicadores de salud mediante perfil epidemiológico	85 %
	Monitoreo de indicadores de salud de los afiliados del programa pyp	85 %
	Monitoreo de indicadores de salud de los afiliados del programa pyp	85 %

d) Gestión del PSS

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-julio 2022. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer semestre del año en curso por la División de Gestión al PSS es la siguiente:

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Mejorar los controles para incrementar la sostenibilidad	Revisión 3 Manuales del prestador.	100%
	Revisión y actualización 3	100%



financiera de la ARS SEMMA aun 85%	procedimientos de la Di. De Gestion de PSS	
	Identificación de las necesidades del módulo de gestión del prestador para que TICS realice las mejoras	100%
	Mantenimiento de la cartera de servicio de las PSS contratadas y actualizando las tarifas de acuerdo con su contrato	100%
	Aprobación e implementación del manual de política seguimiento y monitoreo de las PSS contratadas	100%
	Monitoreo y seguimiento a los procesos de pago a prestadores	100%
Aumentar la satisfacción de	Contratación de Prestadores de acuerdo con el análisis de la RED PSS	100%



afiliados en un 85 %	Contratación de Medicos Especialistas estratégicos por región.	100%
	Diseño de Modulo Virtual para interacción de las PSS con la ARS	100%
	Socialización de Diseño de Modulo con área de Tecnología	100%
	Seguimiento a la Implementación del Modulo	100%
	Acompañamiento en Implementación	100%
	Seguimiento a las PSS 100 PSS contratadas por trimestre vía llamadas telefónicas.	100%

e) Reembolso a Afiliados.

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-julio 2022.



La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer semestre del año en curso por la Sección de es la siguiente:

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Fortalecer los controles en miras de lograr la estabilidad financiera a un 85%	Gestionar con el área de tecnología la identificación de las necesidades del área para la integración de los sistemas de gestión	80%
	Diseñar las alertas y bloqueos en el módulo de reembolso para los casos declinados que no sean modificables	80%
	Actualizar el manual de proceso y procedimiento	80%
	Realización de reuniones con áreas que interactúan en los reembolsos	80%
	Identificar las principales causas de reembolsos por grupo de atención	80%



	Verificar debilidades en los procesos que contribuyan a la disminución de los reembolsos notificando a las áreas correspondientes para las mejoras	80%
--	--	-----

f) Atención al Usuario.

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-julio 2022.

La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer semestre del año en curso por el Departamento de Atención al Usuario es la siguiente:

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Contribuir en un 85% con la satisfacción plena de los usuarios, mediante la realización y ejecución de los planes de mejora centrados en las necesidades de los usuarios y de	Formar mesa de trabajo para preparar la propuesta de los planes centrados en las necesidades de los usuarios y establecer la cultura de servicio.	0%
	Realizar el levantamiento de la información	0%



cultura de servicio.	Elaborar el borrador del Plan	0%
	Presentar socializar el Plan	0%
	Ejecutar del Plan	0%
	Realizar el seguimiento al nivel de ejecución del Plan	0%
	Realizar mesas de trabajo para la revisión y actualización de los procesos y procedimientos, manuales, políticas de prestación de servicios y tiempos de respuesta.	80%
	Presentar y socializar las actualizaciones realizadas mediante talleres a todos los colaboradores de atención al usuario	80%
	Aplicar las actualizaciones realizadas	80%



	Supervisar el cumplimiento de los atributos de calidad de los servicios comprometidos	80%
	Realizar mesa de trabajo para la revisión y actualización de los indicadores de calidad del servicio brindados a nuestros usuarios.	100%
	Supervisar las solicitudes de los usuarios respondidas en los tiempos establecidos por los diferentes canales de atención.	100%
	Supervisar las llamadas respondidas por la central telefónica de atención al usuario	100%



	Elaborar y ejecutar un plan de mejora y seguimiento sobre los resultados de los buzones de sugerencias y las encuestas de satisfacción a los usuarios	100%
--	---	------

g) Afiliación.

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-julio 2022.

La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer semestre del año en curso por el Departamento de Afiliación es la siguiente:

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Contribuir en el incremento de nuevos afiliados, como forma de ampliar la base de servicios de la institución a un 10%	Crear un plan de afiliación para captación de nuevos afiliados	80%
	Alianza estratégica con la ADP y el MINERD para captar nuevos afiliados	0%
	Monitoreo y mantenimiento de cartera	80%



	Gestionar con los directivos del MINERD el cumplimiento de las afiliaciones a la ARS SEMMA	80%
	Dar respuesta de manera oportuna y eficaz a las solicitudes de inclusión y novedades realizada por los afiliados.	80%
	Dar Seguimiento a los procesos realizados con el fin de brindar respuesta a las solicitudes a la mayor brevedad posible.	80%
	Actualizar en el sistema de los procedimientos realizados para poder brindar respuesta al afiliado tanto de este como de otros departamentos	80%



	Solicitar información, documentación y actualización de datos a tiempo para realizar los procesos de manera oportuna.	80%
	Informar de los tiempos establecidos para cada solicitud a fin de trabajar correctamente los procedimientos.	80%
	Realizar Operativo de afiliación y traspaso en el Gran Santo Domingo	80%
	Ejecutar Operativo para la parte administrativa del MinerD para captar afiliados de 20 a 35 años	80%
	Operativo de captación en las diferentes dependencias del MinerD	80%
	Gestión de inclusión temprana de	80%



	dependiente de nuevos titulares.	
	Captación de adicionales que inician a cotizar como titulares.	80%

h) Mantenimiento de Cartera.

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-julio 2022.

La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer semestre del año en curso por la Sección de Mantenimiento de Cartera es la siguiente:

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Incrementar en un 25% el ingreso a través del aumento de un 10% de cartera de afiliados en los diferentes planes de la ARS SEMMA y otros medios de recaudos, durante cuatro años.	Realizar llamadas de bienvenida a los afiliados de ingreso por traspaso	20%
	Gestionar la activación de al menos el 80% de los afiliados excluidos del sistema por cumplir mayoría de edad.	20%
	Mantener activos dependientes	20%



	próximo a cumplir 21 años.	
	Ofertar planes de afiliación para captar nuevos afiliados	20%
	Revisar el 100% de los traspasos salientes, realizar las objeciones correspondientes para evitar salida de afiliados	20%
	Identificar Titulares sin dependientes afiliados a Semma	20%
	Participar en mesa de trabajo para programar las actividades a realizar	20%
	Informar a los afiliados los nuevos paquetes de salud	20%



III. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

3.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

a) Desempeño Financiero

El Consejo de Directores aprobó para el año 2022 el presupuesto institucional, teniendo una proyección de gastos ascendentes a la suma de RD\$4,965,584,905.34.

En este primer semestre del año 2022 la ARS SEMMA tuvo un ingreso de RD\$ 2,262,106,021.19 por concepto de la cápita que se recibe por los planes de salud de los afiliados, de los cuales un 100.04% de los mismos fueron destinados para pago a los prestadores de servicios de salud por los servicios brindados a los afiliados.

Distribucion Presupuesto 2022	
	Monto en RD\$
Remuneraciones	RD\$ 218,092,543.35
Gratificaciones Y Bonificaciones	RD\$ 16,053,399.00
Contribuciones A La Seguridad Social	RD\$ 27,142,978.21
Servicios Básicos	RD\$ 8,200,000.00
Publicidad, Impresión Y Encuadernación	RD\$ 4,607,595.00
Viáticos	RD\$ 1,200,000.00
Alquileres Y Rentas	RD\$ 2,400,000.00
Seguros	RD\$ 3,240,000.00
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	RD\$ 2,346,000.00



Otros Servicios No Incluidos En Conceptos Anteriores	RD\$ 29,999,000.00
Otras Contrataciones De Servicios	RD\$ 4,309,075,101.65
Alimentos Y Productos Agroforestales	RD\$ 761,392.00
Textiles Y Vestuarios	RD\$ 1,839,300.00
Productos Farmacéuticos	RD\$ 123,618.50
Productos De Cuero, Caucho Y Plástico	RD\$ 249,000.00
Productos De Minerales, Metálicos Y No Metálicos	RD\$ 89,800.00
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	RD\$ 1,753,680.00
Productos Y Útiles Varios	RD\$ 37,435,690.14
Transferencias De Capital A Otras Instituciones Públicas	RD\$ 240,000,000.00
Mobiliario Y Equipo	RD\$ 18,876,550.30
Equipo E Instrumental, Científico Y Laboratorio	RD\$ 101,749.20
Vehículos Y Equipo De Transporte, Tracción Y Elevación	RD\$ 5,000,000.00
Maquinaria, Otros Equipos Y Herramientas	RD\$ 1,554,432.92
Equipos De Defensa Y Seguridad	RD\$ 1,529,480.00
Obras En Edificaciones	RD\$ 33,628,500.00
Comisiones Y Otros Gastos Bancarios De La Deuda Pública	RD\$ 285,095.07
Total General	RD\$ 4,965,584,905.34

Nota: El desempeño financiero de la ARS SEMMA atañe a las aportaciones realizadas por los afiliados y empleadores.



Ejecución Presupuestaria del Periodo

Distribucion Presupuesto 2022			
	Presupuestado	Ejecutado	% Ejecutado
Remuneraciones	RD\$ 218,092,543.35	RD\$ 106,998,663.58	49.06%
Gratificaciones Y Bonificaciones	RD\$ 16,053,399.00	RD\$0.00	0%
Contribuciones A La Seguridad Social	RD\$ 27,142,978.21	RD\$ 12,674,862.28	46.70%
Servicios Básicos	RD\$ 8,200,000.00	RD\$ 4,388,359.94	53.52%
Publicidad, Impresión Y Encuadernación	RD\$ 4,607,595.00	RD\$ 912,651.92	19.81%
Viáticos	RD\$ 1,200,000.00	RD\$0.00	0%
Transporte y Almacenaje	RD\$ 0.00	RD\$ 1,425.00	0%
Alquileres Y Rentas	RD\$ 2,400,000.00	RD\$ 2,083,403.26	86.81%
Seguros	RD\$ 3,240,000.00	RD\$ 690,526.57	21.31%
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	RD\$ 2,346,000.00	RD\$ 1,159,552.05	49.43%
Otros Servicios No Incluidos En Conceptos Anteriores	RD\$ 29,999,000.00	RD\$ 7,444,887.85	24.82%
Otras Contrataciones De Servicios	RD\$ 4,309,075,101.65	RD\$ 2,025,049,076.21	46.99%
Alimentos Y Productos Agroforestales	RD\$ 761,392.00	RD\$ 463,565.09	60.88%



Textiles Y Vestuarios	RD\$ 1,839,300.00	RD\$ 106,530.40	5.79%
Productos Farmacéuticos	RD\$ 123,618.50	RD\$0.00	0%
Productos De Cuero, Caucho Y Plástico	RD\$ 249,000.00	RD\$0.00	0%
Productos De Minerales, Metálicos Y No Metálicos	RD\$ 89,800.00	RD\$0.00	0%
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	RD\$ 1,753,680.00	RD\$ 501,581.39	28.60%
Productos Y Útiles Varios	RD\$ 37,435,690.14	RD\$ 6,132,973.19	16.38%
Transferencias De Capital A Otras Instituciones Públicas	RD\$ 240,000,000.00	RD\$0.00	0%
Mobiliario Y Equipo	RD\$ 18,876,550.30	RD\$ 3,402,608.67	18.03%
Equipo E Instrumental, Científico Y Laboratorio	RD\$ 101,749.20	RD\$0.00	0%
Vehículos Y Equipo De Transporte, Tracción Y Elevación	RD\$ 5,000,000.00	RD\$0.00	0%
Maquinaria, Otros Equipos Y Herramientas	RD\$ 1,554,432.92	RD\$0.00	0%



Equipos De Defensa Y Seguridad	RD\$ 1,529,480.00	RD\$0.00	0%
Obras En Edificaciones	RD\$ 33,628,500.00	RD\$0.00	0%
Comisiones Y Otros Gastos Bancarios De La Deuda Pública	RD\$ 285,095.07	RD\$ 133,739.85	46.91%
Total General	RD\$ 4,965,584,905.34	RD\$ 2,174,087,828.52	43.78%

Ingresos/Recaudaciones

Total de Ingreso Oct-20 al Oct-21	
	Monto en RD\$
Aportaciones provenientes del PDSS Contributivos	RD\$ 1,178,053,705.18
Contribuciones del Plan de Jubilados de INABIMA Y Ministerio de HACIENDA	RD\$ 78,922,758.15
Contribuciones de Planes Voluntarios	RD\$ 322,190,855.77
Contribuciones de Planes Complementarios	RD\$ 392,394,331.01
Contribuciones para Atenciones Médicas por Accidentes de Tránsito (CAMAT)	RD\$ 19,588,224.62
Contribuciones por sobrevivientes de Pensionados	RD\$ 0.00
Ingresos por Intereses ganados en Certificados de inversiones de Reservas Técnicas	RD\$ 4,883,119.64
OTROS INGRESOS (servicios administrativos internos)	RD\$ 877,314.84
Aporte del MINERD para cubrir déficit de los HOSPITALES HDSSD Y HDSS	RD\$ 120,000,000.00



Aporte del MINERD para cubrir déficit de las Reservas	RD\$ 145,195,711.98
Total General	RD\$ 2,262,106,021.19

b) Contrataciones y Adquisiciones

El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), fue el resultado de la planificación de todos los requerimientos de compras de bienes, servicios y contrataciones, para el logro de las actividades planteadas para el primer trimestre 2022, en cumplimiento de la ley No. 449-06 de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, el cual fue presupuestado por un monto de RD\$120,316,915.74.

Los procesos ejecutados a la fecha ascienden a un monto de RD\$14,018,346.19.

Modalidad de Compras	
Modalidad	Monto en RD\$
Compras por Debajo del Umbral	RD\$2,155,173.69
Compras Menores	RD\$9,864,887.50
Comparación de Precios	RD\$1,998,285.00
Licitaciones públicas nacionales	RD\$0.00
Totales	RD\$14,018,346.19

En las diferentes mediciones que ha realizado la Dirección de Contrataciones Públicas (DGCP) la ARS SEMMA ha promediado un 98.57%, colocándose en un lugar privilegiado dentro de las instituciones con mayor nivel de cumplimiento en términos de transparencia, eficiencia, eficacia y calidad en correspondencia con



el marco normativo y procedimental de los procesos de compras y contrataciones.

3.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Entre los indicadores relevantes para el Área de Recursos Humanos se encuentran: planificación de RR.HH con un 100% logrado, Escala Salarial con un 100% logrado, Gestión de Acuerdos de Desempeño con un 99% logrado, Evaluación del desempeño por resultados y competencias con un 100% logrado, Plan de Capacitación con un 85% logrado, Sub sistemas de Relaciones laborales con un 80% logrado.

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-julio 2022.

La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer semestre del año en curso por el Departamento de Recursos Humanos es la siguiente:

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
90% de los clientes altamente satisfechos.	Incluir capacitaciones orientadas a la mejorar la cultura de servicio en el Plan Anual de Capacitación.	100%



	Gestionar las capacitaciones con INFOTEP, orientadas a mejorar la cultura de servicio.	100%
	Impartir capacitaciones orientadas a mejorar la cultura de servicio.	100%
	Evaluar la mejora de la cultura de servicio en los colaboradores luego de las capacitaciones.	100%
	Elaborar política de reconocimiento para los colaboradores de las áreas de servicio.	100%
	Reconocer los colaboradores de las áreas de servicio con mejor desempeño.	100%
	Elaborar política de sanciones para los colaboradores con servicio deficiente.	100%



	Sancionar a los colaboradores con servicio deficiente.	100%
4 actividades de fomento a la cultura del cambio.	Elaborar Plan de Gestión del Cambio.	80%
	Actividades de integración orientadas a la identificación Institucional del personal.	0%
Contar con un capital humano altamente capacitado, comprometido e identificado para lleva a cabo los procesos.	Evaluar los procesos actuales de Recursos Humanos.	0%
	Rediseñar los procesos de Recursos Humanos que lo ameriten.	0%
	Automatización y monitoreo de los procesos de Recursos Humanos.	0%
	Describir funciones y cargos de la Unidad.	100%
	Solicitar la incorporación de la nueva Unidad al Organigrama.	100%



	Designar el personal correspondiente a la Unidad.	80%
	Elaborar Plan Motivacional.	0%
	Diseñar herramientas de evaluación de competencias que complementen los métodos de evaluación actuales.	0%
	Elaborar planes que permitan aumentar las competencias de los colaboradores.	0%

3.3 Desempeño de la Tecnología

Durante este semestre el área de Tecnologías se ha encontrado con grandes retos no solo a nivel departamental sino también a nivel institucional, mitigando puntos recurrentes de auditorías, desarrollo y mejoras de software institucional, implementación de Proyectos y optimas readecuaciones a la infraestructura tecnológica en general.

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-julio 2022.



La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer semestre del año en curso por el Departamento de Recursos Humanos es la siguiente:

- **Desarrollo e implementación del Sistema de Medicamentos Ambulatorios SEMMA.** Desarticulación de la Red Nacional de Servicios médicos de FARMACARD, transferencia e integración del total de prestadoras de servicios de salud al nuevo sistema de despacho de medicamentos ambulatorios de la ARS SEMMA, en los servicios de Farmacia y Odontología. Estado: completado al 100 %.

- **Adecuación del Desarrollo de aplicación móvil de ARS SEMMA disponible para Android y IOS.** Aplicación donde los afiliados pueden solicitar servicios, visualizar noticias, consultar planes de salud, consultar la red de prestadores de servicio de salud, ver información sobre oficinas de servicios, entro varios otros servicios. Estado: La APP se encuentra en el 90 % del proceso de actualización en cuanto a desarrollo.

- **Sistema de Gestión de Inventario Tecnológico.** Se encarga de administrador y controlar los activos tecnológicos alineado al sistema de inventario de activos fijos. Estado: Proceso de desarrollo en 80 %.

- **ITICge:** Incremento del índice del uso de las tecnologías de la información y comunicación e implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano -SISTICGE con puntuación general de 83.34 posición No.72 del Promedio País, distribuidos de la siguiente manera:

Uso de las TIC (Infraestructura TIC, Desarrollo de Software, Servicios TIC, Proyectos y Seguridad TIC) Avance en Sub-Pilar 86.25 %.



Implementación de Gobierno Electrónico (Interoperabilidad, Estándares, Presencia Web y Mejores Prácticas) Avance en Sub-Pilar 85.33 %.

Avance en Gobierno Abierto y Participación electrónica (Datos Abiertos, Redes Sociales y E-Participación) Avance en Sub-Pilar 80.00 %

Desarrollo de Servicios en Línea (Disponibilidad y Desarrollo de los servicios en línea) Avance en Sub-Pilar 81.96 %

- **Actualización de Manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos de TIC .**

- **Actualización del Plan de Contingencia TIC: Matriz de Análisis de Riesgos Tecnológicos.**

3.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-julio 2022.

La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer semestre del año en curso por el Departamento de Planificación y Desarrollo es la siguiente:



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Implementar herramientas para la eficientización de los procesos en un 85%	Coordinar con TIC diseño de prototipo de modulo para medición de procesos.	0%
	Lanzar el plan piloto del módulo.	0%
	Monitoreo y evaluación de la ejecución del plan piloto.	0%
Incrementar en un 88% la satisfacción de los afiliados	Apoyar en la realización de encuesta de satisfacción.	100%
	Apoyar en la realización del Informe de resultados de la encuesta.	100%
	Seguimiento a la ejecución de los planes de mejora.	100%
	Apoyar para el monitoreo de los tiempos de respuestas.	100%
"Documentar y optimizar en un	Rediseñar el mapa de proceso.	100%



<p>85% los procesos internos</p> <p>Aumentar a un 90% la calificación en las NOBACI y en el SISMAP</p> <p>Realizar 2 actividades para el fortalecimiento de la planificación. "</p>	Revisar los manuales operativos de las diferentes áreas misionales.	100%
	Reuniones con las áreas involucradas sobre las NOBACI.	74%
	Revisar, validar y aprobar las evidencias recolectadas para la NOBACI.	74%
	Monitoreo, actualización y realización de los indicadores del SISMAP pertenecientes al área.	74%
	Elevar la puntuación en el índice general de las NOBACI y SISMAP a nivel satisfactorio.	74%
	Diseño de prototipo para medición de POA	0%
	Elaborar POA 2023	0%



	Realizar monitoreo al Cumplimiento del POA 2022	100%
	Monitoreo, evaluación y seguimiento al Sistema de Gestión de Riesgo	100%
Apoyar para un capital humano altamente capacitado, comprometido e identificado para llevar a cabo los procesos a un 85%	Apoyar en la evaluación de los procesos actuales de Recursos Humanos.	0%
	Apoyar en el rediseño de los procesos de Recursos Humanos que lo ameriten.	0%
	Apoyar en la incorporación de áreas especializadas del departamento de Recursos Humanos al organigrama institucional	100%
	Apoyar en la Descripción de las funciones y cargos propios de cada una de las áreas	100%



	especializadas creadas	
--	---------------------------	--

a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

En referencia al desarrollo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que fueron modificadas a través de la Resolución No. 008-20, donde se dieron indicaciones de colocar a todas las Instituciones en cero, actualmente nos encontramos en un porcentaje de ejecución de un 74.45% y un 97.80% en carga de evidencias.

**IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA
INSTITUCIONAL**



4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Enfocados en mantener satisfechos nuestros afiliados/ciudadanos con la prestación de los servicios institucionales, la Administradora de Riesgos de Salud Seguro Médico para los Maestros (ARS SEMMA) aplicó la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos, la misma inició el día 25 de abril y se concluyó el 24 de junio del año 2022, arrojando un resultado de 94.14% de satisfacción ciudadana a nivel general de los servicios que se ofrecen en la institución.

Actualmente nos encontramos trabajando en la realización de la Carta Compromiso al ciudadano, la misma se encuentra en proceso de revisión del Ministerio de Administración Pública (MAP) y posterior aprobación.

4.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

En los meses Febrero y Marzo la ARS SEMMA se recibió 2 queja, habiendo sido respondidas todas satisfactoriamente de acuerdo a los plazos estipulados.

4.3 Resultado mediciones del portaal de transparencia

El índice de transparencia de acuerdo a la Ley 200-04 que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), tras la resolución 1/2018 sobre estandarización de Portales de Transparencia hemos obtenido las siguientes calificaciones en los meses: enero 99.7/100, febrero 99.7/100, marzo 98.15/100, abril 99.3/100, y los demás meses pendientes de evaluación, de lo cual se infiere que la ARS SEMMA ha mostrado altos niveles de



transparencia y respuestas a través de la Oficina de Acceso a la Información.

V. ANEXOS

a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos



No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
1	Departamento de Afiliación	Aumento de la cartera de afiliados	% Incremento de la cartera de afiliados	Trimestral	2021	10%	Julio,2022	2%
		Eficientizar cada uno de los procesos	Cantidad de procesos eficientizados	Trimestral	2021	100%	Julio,2022	80%
2	Departamento de Atención al Usuario	Ampliar los canales de atención al usuario	% de solicitudes generadas en línea	Trimestral	2021	100%	Julio,2022	100%
		Apertura de nuevos puntos de servicios	cantidad de puntos de servicios en funcionamiento	Trimestral	2021	100%	Julio,2022	95%
3	Sección de Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades	Fortalecimiento de los programas de PyP	% de afiliados en el programa bajo el nuevo modelo de gestión	Trimestral	2021	10%	Julio,2022	7.40%
4	División Gestión del Prestador	Incrementar y consolidar la Red de PSS de ARS SEMMA	% de PSS evaluadas	Trimestral	2021	100%	Julio,2022	61.66%

b) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

La ARS SEMMA no recibe fondos directos del Gobierno Central, por tal motivo no cuenta con el Sistema de la Gestión Financiera (SIGEF)

c) Plan de Compras



DATOS DE CABECERA PACC

Monto Estimado Total	RD\$ 120,316,915.74
Cantidad De Procesos Registrados	84
Capítulo	0206
Sub Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0001
Unidad De Compra	Administradora de Riesgos de Salud para los Maestros
Año Fiscal	2022
Fecha Aprobación	

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN

Bienes	RD\$ 62,371,427.74
Obras	RD\$ 34,078,500.00
Servicios	RD\$ 23,866,988.00
Servicios: Consultoría	RD\$ -
Servicios: Consultoría Basada En La Calidad De Los Servicios	RD\$ -

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME

Mipyme	RD\$ 36,753,492.68
Mipyme Mujer	RD\$ 17,920,565.75
No Mipyme	RD\$ 62,446,507.31

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO

Compras Por Debajo Del Umbral	RD\$ 1,414,910.26
Compra Menor	RD\$ 14,783,261.39
Comparación De Precios	RD\$ 50,473,665.51
Licitación Pública	RD\$ 53,645,078.58
Licitación Pública Internacional	RD\$ -



Licitación Restringida	RD\$ -
Sorteo De Obras	RD\$ -
Excepción - Bienes O Servicios Con Exclusividad	RD\$ -
Excepción - Construcción, Instalación O Adquisición De Oficinas Para El Servicio Exterior	RD\$ -
Excepción - Contratación De Publicidad A Través De Medios De Comunicación Social	RD\$ -
Excepción - Obras Científicas, Técnicas, Artísticas, O Restauración De Monumentos Históricos	RD\$ -
Excepción - Proveedor Único	RD\$ -
Excepción - Rescisión De Contratos Cuya Terminación No Exceda El 40% Del Monto Total Del Proyecto, Obra O Servicio	RD\$ -
Excepción - Resolución 15-08 Sobre Compra Y Contratación De Pasaje Aéreo, Combustible Y Reparación De Vehículos De Motor	RD\$ -

