



REPÚBLICA DOMINICANA

INFORME SEMESTRAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

INFORME SEMESTRAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

TABLA DE CONTENIDOS

Informe Semestral 2023

I. RESUMEN EJECUTIVO	5
II. RESULTADOS MISIONALES	7
2.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales	7
a) Servicios de Salud	7
b) Auditoria de Servicios de Salud	10
c) Promoción de la Salud y Prevención de las Enfermedades	12
d) Gestión del PSS	14
e) Reembolso a Afiliados.	16
f) Atención al Usuario.	¡Error! Marcador no definido.
g) Afiliación.....	21
III. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	24
3.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	24
a) Desempeño Financiero	24
b) Contrataciones y Adquisiciones	28
3.2 Desempeño de los Recursos Humanos	29
3.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	32
3.4 Desempeño de la Tecnología	33
3.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	35
a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 37	
3.6 Desempeño del Área Comunicaciones	37
IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	40
4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	40
4.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	40
4.4 Resultado mediciones del portal de transparencia	41

V. ANEXOS	42
a) Matriz Logro Primer Semestre 2023	42
b) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos	42
b) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	43
c) Plan de Compras	44

I. RESUMEN EJECUTIVO

Informe Semestral 2023

La ARS SEMMA pone a disposición el Informe Evaluación Intermedia POA 2023, con el interés de continuar presentando los avances que ha experimentado durante la ejecución de este segundo semestre del año en curso.

En el segundo semestre de año 2023 los esfuerzos de la ARS SEMMA en mejorar la calidad del servicio fue de mucho crecimiento, pues la cartera de afiliados tuvo un incremento de julio 2023 a diciembre 2023 que corresponde a 3,209 nuevos afiliados, significando esto un aumento en los ingresos de RD\$ 4,956,774.27.

Se incrementó la red de servicios durante este segundo semestre de 2023, mediante la contratación de prestadores de salud en niveles estratégicos en todo el territorio nacional. Pasamos de 5,095 prestadoras en el 2023 a 5,278 prestadoras en el segundo semestre del año 2023, demostrando avances significativos para nuestros afiliados. En la contratación de éstas 183 prestadoras se benefician mas de 100 mil afiliados.

La ARS SEMMA ha estado fortaleciendo su programa de Promoción de la Salud y Prevención de las enfermedades, teniendo como norte hacer conciencia a nuestros afiliados de la importancia de prevenir y dar seguimiento a las enfermedades, las cuales con diagnóstico temprano pueden hacer la diferencia. En donde la cantidad total de afiliados inscritos en los programas de despacho de medicamentos de prevención y promoción durante el año 2023 ha sido 291 afiliados.



En sentido general para el segundo semestre del año 2023 el nivel de ejecución del Plan Operativo de la ARS SEMMA, cuenta con una ejecución del 91% del presupuesto destinado para tales fines, equivalentes a RD\$ 4,848,572,302.27 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-junio 2023. 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.	85%
	Actualización del manual y políticas de la Dirección de los Servicios de Salud.	85%
	Participar en la creación de nuevos controles en el sistema de autorización.	85%
	Dar seguimiento a la integración del sistema de gestión para el control integral entre las áreas de salud.	85%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Participar en la creación del manual de procedimiento de auditoria de los servicios de salud.	85%
	Supervisar que la División de PSS de monitoreo a los acuerdos firmados con las pss y se cumplan.	85%
META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Aumentar en un 80% la percepción positiva con la presentación de propuestas innovadoras en los planes complementarios	Reuniones con los encargados del área de salud, analizando la situación financiera de la ars y plantear estrategias para el fortalecimiento institucional por áreas.	85%
	Análisis de las condiciones particulares descritas y cuadro de coberturas de los planes alternativos aprobados, con miras de plantear acciones para que sean sostenibles.	85%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	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.	85%
	Revisión de los planes actuales para posible actualización y mejoras en las condiciones particulares y de costo.	80%
	Preparar propuesta de planes centrados en los procedimientos no contemplados en el PDSS y los planes vigentes que son demandados por nuestros usuarios.	80%



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 julio-diciembre 2023. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el segundo 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 90%	Creación de políticas o lineamientos estándar de las auditorias de cuentas y concurrencia médicas.	90%
	Análisis trimestral de las PSS de Mayor consumo con miras de disminuir el alto consumo.	90%
	Análisis Trimestral de Grupo de Atención del PDSS.	90%
	Contribuir a la conclusión del Módulo de Petición de Auditoria, para su posterior implementación.	90%
META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Realizar auditoria aleatoria de manera trimestral de las prestadoras	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Farmacéuticas de mayor consumo.	
	Evaluación periódica del cumplimiento de las funciones de los auditores, con el objetivo de plantear mejora.	90%
	Realización de las auditorias de cuentas dentro de un tiempo de 20 días.	90%
	Obtener el 80% de las auditorias de concurrencias de los casos dentro de 3 a 5 días de hospitalización.	45%
	Diseñar las pautas para la creación del módulo de material Osteosíntesis en conjunto con el Departamento de autorizaciones médicas.	30%
META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Rediseña y revisar el Módulo de auditoría de Cuentas Medicas.	68%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Preparar propuesta para el fortalecimiento de las auditorias de Pares.	90%
	Capacitación de los auditores de los servicios de Salud.	90%

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 en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-junio 2023.

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Realizar 8 actividades o encuentros enfocados en la educación	Realización de jornadas educativas y asistenciales de promoción de la salud con alcance a nivel nacional, para estimular en nuestros afiliados los	85%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
en salud de los afiliados.	estilos de vida saludables.	
	Implementación de clubes de patologías crónicas de HTA/DM, cuyas actividades sean beneficiosas para nuestros afiliados.	85 %
Mejorar los controles en un 90% 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.	85 %
	Actualización de los criterios de inclusión para programa pyp.	85%
	Crear mecanismos para la supervisión a los programas de pyp.	85%
	Presentación semestral de los indicadores de salud mediante perfil epidemiológico.	85 %



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Monitoreo de indicadores de salud de los afiliados del programa pyp.	85 %
	Presentacion de la programacion anual de las actividades de prevencion 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 julio-diciembre 2023. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el segundo semestre del año por la Division de Gestion al PSS es la siguiente:

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Mejorar los controles para incrementar la sostenibilidad financiera de la ARS SEMMA a un 85%	Revisión y actualización de procedimientos de la Di. De Gestion de PSS.	42.5%
	Identificacion de las necesidades del modulo de Gestion de	85%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	PSS para que Tics realice las mejoras.	
	Mantenimiento de la cartera de servicio de las PSS contratadas y actualizando las tarifas de acuerdo con su contrato.	85%
	Monitoreo y seguimiento a los procesos de pago a prestadores.	85%
Aumentar la satisfacción de afiliados en un 85 %	Contratación de Prestadores de acuerdo con el análisis de la RED PSS.	85%
	Contratación de Medicos Especialistas estratégicos por región.	85%
	Diseño de Modulo Virtual para interacción de las PSS con la ARS.	85%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Socialización de Diseño de Modulo con área de Tecnología.	85%
	Seguimiento a la Implementación del Modulo.	85%
	Acompañamiento en implementacion.	42.5%
	Seguimiento a las PSS 100 PSS contratadas por trimestre vía llamadas telefónicas.	85%

e) Reembolso a Afiliados.

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha julio-diciembrw 2023. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el segundo semestre del año por la Seccion de es la siguiente:

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Fortalecer los controles en miras de lograr la estabilidad financiera a un	Gestionar con el área de tecnología la identificación de las necesidades del área para la integración de	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
90%	los sistemas de gestión.	
	Diseñar las alertas y bloqueos en el módulo de reembolso para los casos declinados que no sean modificables.	45%
	Actualizar el manual de proceso y procedimiento.	90%
	Realizar de reuniones con áreas que interactúan en los reembolsos/ Atencion al Usuario y Gestion al Prestador.	90%
	Identificar las principales causas de reembolsos por grupo de atención.	90%
	Verificar debilidades en los procesos que contribuyan a la disminución de los reembolsos	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	notificando a las áreas correspondientes para las mejoras.	

f) Atención al Usuario.

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha julio-diciembre 2023.

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 90% 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 cultura de servicio.	Formar mesa de trabajo para preparar la propuesta de los planes centrados en las necesidades de los usuarios y establecer la cultura de servicio.	90%
	Realizar el levantamiento de la información.	90%
	Elaborar el borrador del Plan.	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Presentar y socializar el plan.	90%
	Ejecutar el plan.	90%
	Realizar el seguimiento al nivel de ejecución del plan.	90%
	Realizar mesas de trabajo para la revisión y actualización de los procesos y procedimientos, manuales, políticas de prestación de servicios y tiempos de respuesta.	90%
	Presentar y socializar las actualizaciones realizadas mediante talleres a todos los colaboradores de atención al usuario.	90%
	Aplicar las actualizaciones realizadas.	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Supervisar el cumplimiento de los atributos de calidad de los servicios comprometidos.	90%
	Realizar mesa de trabajo para la revisión y actualización de los indicadores de calidad del servicio brindados a nuestros usuarios.	90%
	Supervisar las solicitudes de los usuarios respondidas en los tiempos establecidos por los diferentes canales de atención.	90%
	Supervisar las llamadas y mensajes de whatsapp respondidas por la central telefónica y canales digitales de atención al usuario.	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	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.	90%

g) Afiliación.

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-junio 2023. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer semestre del año 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	Crear un plan de afiliación para captación de nuevos afiliados	0%
	Alianza estratégica con la ADP y el MINERD para captar nuevos afiliados	0%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
10%	Velar el monitoreo y mantenimiento de la cartera.	5%
	Gestionar con los directivos del MINERD el cumplimiento de las afiliaciones a la ARS SEMMA	0%
	Dar respuesta de manera oportuna y eficaz a las solicitudes de inclusión y novedades realizada por los afiliados.	5%
	Dar Seguimiento a los procesos realizados con el fin de brindar respuesta a las solicitudes a la mayor brevedad posible.	5%
	Actualizar en el sistema de los procedimientos realizados para poder brindar respuesta	5%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	oportunas a los afiliados.	
	Solicitar documentación y actualizar los datos a tiempo en nuestro sistema.	5%
	Captación de adicionales que inician a cotizar como titulares.	5%
	Operativo de captación en las diferentes dependencias del MinerD.	0%
	Gestión de inclusión temprana de dependiente de nuevos titulares.	5%
	Recibir, mantener ordenados y actualizados los expedientes de los afiliados. Y velar para que estos permanezcan buen estado.	5%



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 2023 el presupuesto institucional, teniendo una proyección de gastos ascendentes a la suma de RD\$5,329,441,916.19.

En este segundo semestre del año 2023 la ARS SEMMA tuvo un ingreso de RD\$2,551,187,936.17 por concepto de la cápita que se recibe por los planes de salud de los afiliados, de los cuales un 100.00% de los mismos fueron destinados para pago a los prestadores de servicios de salud por los servicios brindados a los afiliados.

Distribucion Presupuesto 2023	
	Monto en RD\$
Remuneraciones	RD\$ 249,970,710.84
Sobresueldos	RD\$ 57,041,233.93
Dietas y Gastos de Representación	RD\$ 1,782,400.00
Gratificaciones Y Bonificaciones	RD\$ 19,430,000.00
Contribuciones A La Seguridad Social	RD\$ 31,839,045.49
Servicios Básicos	RD\$ 9,350,000.00
Publicidad, Impresión Y Encuadernación	RD\$ 9,064,172.00
Viáticos	RD\$ 1,100,000.00
Transporte y Almacenaje	RD\$ 2,519,962.22
Alquileres Y Rentas	RD\$ 3,912,904.01
Seguros	RD\$ 2,800,000.00



Distribucion Presupuesto 2023	
	Monto en RD\$
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	RD\$ 9,599,081.00
Otros Servicios No Incluidos En Conceptos Anteriores	RD\$14,288,888.88
Otras Contrataciones De Servicios	RD\$ 4,660,366,266.28
Alimentos Y Productos Agroforestales	RD\$ 310,000.00
Textiles Y Vestuarios	RD\$ 2,657,160.00
Productos de Papel, Cartón e Impresos	RD\$ 9,996,458.26
Productos Farmacéuticos	RD\$ 798,400.00
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	RD\$ 824,000.00
Productos Y Útiles Varios	RD\$ 41,267,391.65
Transferencias Corrientes al Sector Privado	RD\$ 114,000.00
Mobiliario Y Equipo	RD\$ 43,746,205.00
Mobiliario y Equipo Educacional y Recreativo	RD\$ 107,050.00
Equipo E Instrumental, Científico Y Laboratorio	RD\$ 41,198,481.00
Vehículos Y Equipo De Transporte, Tracción Y Elevación	RD\$ 8,000,000.00
Equipos De Defensa Y Seguridad	RD\$ 515,000.00
Bienes Intangibles	RD\$ 4,843,105.63
Obras En Edificaciones	RD\$ 30,000,000.00
Infraestructura	RD\$ 72,000,000.00
Total General	RD\$ 5,329,441,916.19

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



Ejecución Presupuestaria del Periodo

Nota: Esta ejecución presupuestaria corresponde al periodo anual comprendido desde enero hasta diciembre 2023, debido a que nuestro sistema no nos arroja los datos por semestre.

Distribución Presupuesto y ejecución enero-diciembre 2023				
	Presupuestado	Modificado	Ejecutado	% Ejecutado
Remuneraciones	RD\$ 249,970,710.84	RD\$ 249,970,710.47	RD\$ 226,785,524.47	91%
Sobresueldos	RD\$ 57,041,233.93	RD\$ 57,041,233.93	RD\$ 27,340,935.32	48%
Dietas y Gastos de Representación	RD\$ 1,782,400.00	0	-	-
Gratificaciones Y Bonificaciones	RD\$ 19,430,000.00	RD\$ 19,430,000.00	RD\$ 15,125,219.95	78%
Contribuciones A La Seguridad Social	RD\$ 31,839,045.49	RD\$ 31,839,045.49	RD\$ 28,467,080.68	89%
Servicios Básicos	RD\$ 9,350,000.00	RD\$ 9,350,000.00	RD\$ 8,965,407.42	96%
Publicidad, Impresión Y Encuadernación	RD\$ 9,064,172.00	RD\$ 9,064,172.00	RD\$ 6,158,656.04	68%
Viáticos	RD\$ 1,100,000.00	RD\$ 2,882,400.00	RD\$ 2,746,002.51	95%
Transporte y Almacenaje	RD\$ 2,519,962.22	RD\$ 2,519,962.22	RD\$ 1,538,639.25	61%
Alquileres Y Rentas	RD\$ 3,912,904.01	RD\$ 3,912,904.01	RD\$ 3,654,996.14	93%
Seguros	RD\$ 2,800,000.00	RD\$ 2,800,000.00	RD\$ 2,658,874.14	95%
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	RD\$ 9,599,081.00	RD\$ 9,599,081.00	RD\$ 5,934,361.34	62%
Otros Servicios No Incluidos En Conceptos Anteriores	RD\$ 14,288,888.88	RD\$ 14,288,888.88	RD\$ 18,608,807.59	130%
Otras Contrataciones De Servicios	RD\$ 4,660,366,266.28	RD\$ 4,658,252,266.28	RD\$ 4,437,663,634.06	95%
Alimentos Y Productos Agroforestales	RD\$ 310,000.00	RD\$ 2,424,000.00	RD\$ 1,974,292.20	81%
Textiles Y Vestuarios	RD\$ 2,657,160.00	RD\$ 2,657,160.00	RD\$ 1,004,545.80	37.80%
Productos de Papel, Cartón e Impresos	RD\$ 9,996,458.26	-	-	-
Productos Farmacéuticos	RD\$ 798,400.00	RD\$ 798,400.00	RD\$ 29,299.00	4%



Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	RD\$ 824,000.00	RD\$ 824,000.00	RD\$ 869,853.00	106%
Productos Y Útiles Varios	RD\$ 41,267,391.65	RD\$ 51,263,849.91	RD\$ 21,795,197.35	43%
Transferencias Corrientes al Sector Privado	RD\$ 114,000.00	RD\$ 114,000.00		
Mobiliario Y Equipo	RD\$ 43,746,205.00	RD\$ 43,746,205.00	RD\$ 17,810,592.76	41%
Mobiliario y Equipo Educativo y Recreativo	RD\$ 107,050.00	RD\$ 107,050.00		
Equipo E Instrumental, Científico Y Laboratorio	RD\$ 41,198,481.00	RD\$ 41,198,481.00	RD\$ 19,440,383.25	47%
Vehículos Y Equipo De Transporte, Tracción Y Elevación	RD\$ 8,000,000.00	RD\$ 8,000,000.00	-	-
Equipos De Defensa Y Seguridad	RD\$ 515,000.00	RD\$ 515,000.00	-	-
Bienes Intangibles	RD\$ 4,843,105.63	RD\$ 4,843,105.63	-	-
Obras En Edificaciones	RD\$ 30,000,000.00	RD\$ 30,000,000.00	-	-
Infraestructura	RD\$ 72,000,000.00	RD\$ 72,000,000.00	-	-
Total, General	RD\$ 5,329,441,916.19	RD\$ 5,329,441,916.19	RD\$2,073,365,881.42	91%



Ingresos/Recaudaciones

Total, de Ingreso julio-diciembre 2023	
	Monto en RD\$
Aportaciones provenientes del PDSS Contributivos	RD\$1,539,120,797.24
Contribuciones del Plan de Jubilados de INABIMA Y Ministerio de HACIENDA	RD\$61,902,183.19
Contribuciones de Planes Voluntarios	RD\$477,560,742.86
Contribuciones de Planes Complementarios	RD\$274,585,229.97
Contribuciones para Atenciones Médicas por Accidentes de Tránsito (CAMAT)	RD\$26,504,427.96
Ingresos por Intereses ganados en Certificados de inversiones de Reservas Técnicas y otros ingresos	RD\$51,514,554.95
Aporte del MINERD para cubrir déficit de los HOSPITALES HDSSD Y HDSS	RD\$120,000,000.00
Total, General	RD\$2,551,187,936.17

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 semestre 2023, 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\$210,192,802.48.



Los procesos ejecutados a la fecha ascienden a un monto de RD\$3,766,686.00

Modalidad de Compras	
Modalidad	Monto en RD\$
Compras por Debajo del Umbral	RD\$ 1,061,702.00
Compras Menores	RD\$ 555,263.00
Comparación de Precios	RD\$ 2,149,721.00
Licitaciones públicas nacionales	RD\$0.00
Procesos de Excepcion	RD\$0.00
Totales	RD\$ 3,766,686.00

Aun no contamos con la calificacion del SISCOMPRAS correspondiente al segundo trimestre abril-junio 2023.

3.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Entre los indicadores relevantes para el Área de Recursos Huamnos se encuentran: planificación de RR.HH con un 100% logrado, Escala Salarial con un 80% logrado, Gestión de Acuerdos de Desempeño con un 99% logrado, Evaluación del desempeño por resultados y competencias con un 99% logrado, Plan de Capacitación con un 88% logrado, Sub sistemas de Relaciones laborales con un 100% logrado.

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha julio-diciembre 2023.

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



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
<p>Contar con un capital humano altamente capacitado, comprometido e identificado para lleva a cabo los procesos</p>	<p>Evaluar los procesos actuales de Recursos Humanos.</p>	<p>100%</p>
	<p>Resideñar los procesos de recursos humanos que lo ameriten.</p>	<p>100%</p>
	<p>Revisión de automatización y monitoreo de los procesos de Recursos Humanos.</p>	<p>80%</p>
	<p>Solicitar acompañamiento para la encuesta del clima organizacional.</p>	<p>100%</p>
	<p>Aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	<p>100%</p>
	<p>Elaboración del plan de Acciones de mejora.</p>	<p>100%</p>
	<p>Revisión del plan motivacional para fomentar el compromiso institucional de los colaboradores.</p>	<p>100%</p>



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Revisión planes que permitan aumentar las competencias de los colaboradores.	100%
	Actividades de integración orientadas a la identificación Institucional del personal.	100%
	Evaluar el desempeño de los colaboradores basándonos en los resultados y competencias.	100%
Actividades de fomento a la cultura del cambio.	Incluir capacitaciones orientadas a 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%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	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%
	Reconocer los colaboradores de las áreas de servicio con mejor desempeño.	75%
	Sancionar a los colaboradores con servicio deficiente	100%

3.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha julio-diciembre 2023.

La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el segundo semestre del año por el Departamento Jurídico:



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Construibir en un 95% al puntaje favorable en transparencia con relación a las normativas vigente	Fortalecer el portal de transparencia orientado al cumplimiento de las normativas emanadas de los organos rectores o de control.	95%
Construibuir en un 90% a mejorar los controles establecidos en conformidad con entidades reguladoras.	Fortalecer los controles en la ejecución de los procesos institucionales.	90%

3.4 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.

• **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 87.61% posición No.33 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 89.00%.

Implementacion de Gobierno Electrónico (Interoperabilidad, Estándares, Presencia Web y Mejores Prácticas) Avance en Sub-Pilar 100.00%.

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 81.44 %



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

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

3.5 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 julio-diciembre 2023. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el segundo semestre del año por el Departamento de Planificación y Desarrollo es la siguiente:

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Incrementar en un 90% la satisfacción de los afiliados en los tiempos de respuestas y servicios ofrecidos.	Apoyar para el monitoreo de los tiempos de respuestas en cumplimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano.	90%
	Apoyar en la realización de encuesta de satisfacción	90%
	Apoyar en la realización del informe de resultados de encuesta	90%
	Apoyar en la realización de los planes de mejora con el area correspondiente.	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Seguimiento de ejecución de los planes de mejora.	90%
Incrementar en un 95% la valoración e identificar con la institución.	Solicitar al área de calidad el informe de resultados de la encuesta de satisfacción anual	95%
Automatizar y optimizar en un 95% los procesos institucionales, aumentar a un 95% la calificación de NOBACI y en el SISMAP y realizar 2 actividades para el fortalecimiento de la planificación.	Solicitar la compra de un Software	0%
	Implementar Software	0%
	Revisar, validar y actualizar las evidencias para la NOBACI.	95%
	Monitoreo, actualización y realización de los indicadores del SISMAP pertenecientes al área.	95%
	Elevar la puntuación en el índice general de las NOBACI y SISMAP a nivel satisfactorio.	95%
	Elaborar POA 2024	95%
	Realizar monitoreo al Cumplimiento del POA 2023.	95%



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 100% en carga de evidencias.

3.6 Desempeño del Área Comunicaciones

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha julio-diciembre 2023.

La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el segundo semestre del año por el Departamento de Comunicaciones:

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Incrementar en un 25% la reputación en el 2023.	Creación de campañas internas capaces de fomentar la identidad corporativa.	25%
	Generar secuencia de mensajes que motiven un servicio de excelencia hacia los afiliados y colaboradores.	25%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Realizar trivia basada en la identidad corporativa de ARS SEMMA, dirigida a los colaboradores.	25%
	Celebración de fechas especiales junto a los colaboradores.	25%
	Fomentar el uso de redes sociales institucionales entre colaboradores internos.	25%
	Celebración de actividades conmemorativas junto a los afiliados	25%
	Colocación de contenido audiovisual en pantalla de espera, redes sociales y página web.	25%
	Campañas de posicionamiento de marca en redes sociales y páginas web.	25%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Promoción de planes y servicios Semma en redes sociales y páginas web.	25%
	Incentivar en la población de afiliados, el uso servicios en línea y redes sociales.	25%
	Generación de brochures con prestadores de servicios de la ARS SEMMA de la zona sur y este.	25%
	Realización de de media tour en la zona este del país.	7%
	Envío de regalos y detalles institucionales a periodistas que cubren salud en fechas importantes	0%



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 24 de abril y se concluyó el 31 de mayo del año 2023, arrojando un resultado de 94% de satisfacción ciudadana a nivel general de los servicios que se ofrecen en la institución.

Actualmente la ARS SEMMA cuenta con la aprobación de la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano la misma fue aprobada mediante la resolución No.281-22 del Ministerio de Administración Pública (MAP) de fecha 26 de septiembre del 2022.

4.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

El nivel de cumplimiento acceso a la información de la Administradora de Riesgos de Salud Seguro Médico para los Maestros (ARS SEMMA) ha mostrado altos niveles de transparencia y respuestas a través de la Oficina de Acceso a la Información.

4.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

En los meses julio-diciembre 2023 la ARS SEMMA se recibió 8 quejas, habiendo sido respondidas todas satisfactoriamente de acuerdo a los plazos estipulados.



4.4 Resultado mediciones del portal 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:

julio:97.44/100, agosto:100/100, septiembre:100/100, octubre:100/100 , y los meses noviembre y diciembre 2023 aun no han sido calificado estamos a la espera de la DIGEIG. 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 Logro Primer Semestre 2023

Producto / servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 1er semestre 2023
Aumento de la cartera de afiliados	878	721	672	680	707	562	4,360
Aumento Red de prestadores de servicios de salud	45	36	22	32	25	16	176
Ingresos por Aumento de la cartera de afiliados	RD\$1,365,412.92	RD\$1,121,255.94	RD\$1,045,054.08	RD\$1,057,495.20	RD\$1,099,483.98	RD\$873,988.68	RD\$6,680,375.40

b) 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	Afiliados que abandonan la ARS disminuyendo	% de afiliados que abandonaron la ARS con relación al año anterior	Trimestral	2022	10%	Diciembre, 2023	5%
		Cartera de afiliados jóvenes por encima del año anterior	% de reducción de la siniestralidad con relación al año anterior	Trimestral	2022	10%	Diciembre, 2023	5%



No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
2	Departamento de Atención al Usuario	Planes de Mejoras Diseñado	# de procesos claves estandarizados	Trimestral	2022	90%	Diciembre 2023	90%
		Cumplimiento Carta Compromiso	% De respuestas emitidas en los tiempos establecidos	Trimestral	2022	90%	Diciembre, 2023	90%
3	Sección de Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades	"1. Listado de participantes 2.- listado de participantes crónicos a convocar."	% de afiliados en el programa bajo el nuevo	Trimestral	2022	90%	Diciembre, 2023	85%
4	División Gestión del Prestador	Manuales y procedimientos revisados	% de controles mejorados	Trimestral	2022	85%	Diciembre, 2023	85%

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\$
	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
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\$
	-

