



REPÚBLICA DOMINICANA

# INFORME PRIMER TRIMESTRE

---

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



**Ars Semma**  
"Valorando vidas que enseñan"

# INFORME PRIMER TRIMESTRE

---

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



**Ars Semma**  
"Valorando vidas que enseñan"

# TABLA DE CONTENIDOS

Informe Primer Trimestre 2023

<b>I. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>II. RESULTADOS MISIONALES .....</b>	<b>7</b>
2.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales .....	7
a) Servicios de Salud .....	7
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. ....	15
f) Atención al Usuario. ....	16
g) Afiliación.....	18
<b>III. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO .....</b>	<b>22</b>
3.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera .....	22
a) Desempeño Financiero .....	22
b) Contrataciones y Adquisiciones .....	27
3.2 Desempeño de los Recursos Humanos .....	27
3.3 Desempeño de la Tecnología .....	29
3.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional .....	31
a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 32	
<b>IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....</b>	<b>33</b>
4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio .....	33
4.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias .....	33
4.3 Resultado mediciones del portal de transparencia .....	33
<b>V. ANEXOS .....</b>	<b>34</b>
a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos .....	34

b)Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) .....	37
c)Plan de Compras .....	37

## I. RESUMEN EJECUTIVO

Informe Primer Trimestre 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 primer trimestre del año en curso.

En el presente Informe de Evaluación Intermedia POA correspondiente al primer trimestre del año 2023 los resultados de ejecución de actividades programadas en el proceso evaluado, se presentan con un 89% de cumplimiento mostrando un excelente desempeño en materia de ejecución.

En el primer trimestre del 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 enero 2023 a marzo 2023 que corresponde a 991 nuevos afiliados, significando esto un aumento en los ingresos de RD\$ 1,507,473.74.

Se incrementó la red de servicios durante este primer trimestre del 2023, mediante la contratación de prestadores de salud en niveles estratégicos en todo el territorio nacional. Tuvimos 116 prestadores contratados en el primer trimestre enero – marzo en el año 2023, demostrando avances significativos para nuestros 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 trimestre enero – marzo 2023 ha sido 116 afiliados.

En sentido general para el primer trimestre del año 2023 el nivel de ejecución del Plan Operativo de la ARS SEMMA, cuenta con una ejecución del 47.% del presupuesto destinado para tales fines, equivalentes a RD\$ 2,340,219,225.22 los cuales fueron utilizados para el desarrollo de las actividades determinadas en el POA 2023.



## II. RESULTADOS MISIONALES

### 2.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

#### a) Direccion de Servicios de Salud

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-marzo 2023. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer trimestre del año en curso por la Direccion de los Servicios de Salud es la siguiente:

<b>Meta 1: Realizar actividades para aumentar en un 85% de los controles establecidos en las diferentes areas los de servicios de salud</b>		
<b>ENTREGABLE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
1. Controles creados/manual actualizado/listado de participacion/informes	1. Monitorear el consumo de la ARS con el fin de trazar las acciones y controles que disminuyan el gasto.	85%
2. Estrategias propuestas/analisis de los planes alternativos/Minutas	2.1. 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%



### 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-marzo 2023. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer trimestre del año en curso por el Departamento de Auditoría de los Servicios de Salud es la siguiente:

<b>Meta: Incrementar la sostenibilidad mediante al fortalecimiento de los procesos y controles en auditoria de los servicios de salud en un 90%</b>		
<b>ENTREGABLES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
1. Políticas creadas/ Reporte de informes/Modulo Implementado	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%



ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Realizar auditoria aleatoria de manera trimestral de las prestadoras Farmacéuticas de mayor consumo.	90%
	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.	90%
	Diseñar las pautas para la creación del módulo de material Osteosíntesis en conjunto con el Departamento de autorizaciones médicas.	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Rediseña y revisar el Módulo de auditoría de Cuentas Medicas.	90%
	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 de un 100% en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-marzo 2023.



**Meta 1:** Realizar 8 Actividades o Encuentros Enfocados en la Educacion en Salud de los Afiliados.

ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
"1. Listado de participantes. 2.- Listado de participantes crónicos a convocar."	1.1 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%
	1.2 Implementación de clubes de patologías crónicas de HTA/DM, cuyas actividades sean beneficiosas para nuestros afiliados.	0%

**Metas 2:** Mejorar los controles en un 90% durante el año 2022

ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
1. Precios de medicamentos estandarizados.	1.1. Evaluacion y presentacion de propuestas para disminuir los costos de medicamentos.	0%
2. Propuestas de las evaluaciones de pss a contratar.	2.1. Realizar levantamiento para la contratacion de centros de primer nivel	25%



ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
3. Revision de politicas y manuales de inclusion/informes semestrales.	3.1. Actualizacion de los criterios de inclusion para programa pyp	90%
4. Modelos de mecanismos creados y la realizacion de informes de visitas a pss/jmedicos independientes.	4.1. Crear mecanismos para la supervision a los programas de pyp	90%
6-Afiliados educados en prevencion y promocion de la salud	6.1 Elaboracion de la programacion anual de las actividades de prevencion de salud de los afiliados del programa pyp.	100%
	6.2 Educaci3n en salud y prevenci3n de enfermedad.	100%

#### d) Gesti3n del PSS

Esta 3rea obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-marzo 2023. La ejecuci3n relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer trimestre del a3o por la Divisi3n de Gesti3n al PSS es la siguiente.



<b>Meta:</b> Mejorar los controles para incrementar la sostenibilidad financiera de la ARS SEMMA a un 85%		
<b>ENTREGABLES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
1. Manuales y procedimientos revisados	1.2. Revisión y/o actualización de procedimientos de la Div. de Gestion de PSS	85%
2. Correo Remitido	2.1 Identificación de las necesidades del modulo de Gestion de PSS para que Tics realice las mejoras	85%
3. Carteras de servicios enviadas y depuradas	3.1 Mantenimiento de las carteras de servicios de las PSS contratadas y actualización de las tarifas de acuerdo a su contrato	85%
4. Correos e informes remitidos	4.1 Monitoreo y Seguimiento a los procesos de pagos de las PSS	85%



Meta: Aumentar la satisfacción de afiliados en un 85 %		
ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
1. Red de PSS contratadas	1.1. Contratación de Prestadores de acuerdo con el análisis de la RED PSS	85%
	1.2. Contratación de Medicos Especialistas estratégicos por región.	85%
2. Actas, minutas, correos de Seguimiento	2.1. Diseño de Modulo Virtual para interacción de las PSS con la ARS	0%
	2.2. Socialización de Diseño de Modulo con área de Tecnología	0%
3. Matriz de llamadas realizadas	3.1 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 enero-marzo 2023. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer trimestre del año por la Sección de es la siguiente:

<b>Meta: Fortalecer los controles en miras de lograr la estabilidad financiera a un 90%</b>		
<b>ENTREGABLES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
1. Controles fortalecidos y sistematizados	1.1 Gestionar con el área de tecnología la identificación de las necesidades del área para la integración de los sistemas de gestión	90%
	1.2. Identificar las principales causas de reembolsos por grupo de atención	90%
	1.3. Verificar debilidades en los procesos que contribuyan a la disminución de los reembolsos notificando a las áreas correspondientes para las mejoras	90%



**f) Atención al Usuario.**

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

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

<b>Meta: 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.</b>		
<b>ENTREGABLES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
1. Planes de Mejoras Diseñado.	1.1. Formar mesa de trabajo para preparar la propuesta de los planes centrados en las necesidades de los usuarios y establecer la cultura de servicio.	80%
2. Cumplimiento Carta Compromiso.	2.1. 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%



**Meta: 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.**

ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	2.2. Supervisar el cumplimiento de los atributos de calidad de los servicios comprometidos.	80%
3.Cumplimiento de los indicadores de calidad de los servicios brindados al usuario.	3.1. Realizar mesa de trabajo para la revisión y actualización de los indicadores de calidad del servicio brindados a nuestros usuarios.	70%
	3.2. Supervisar las solicitudes de los usuarios respondidas en los tiempos establecidos por los diferentes canales de atención.	80%
	3.3. Supervisar las llamadas y mensajes de whatsapp respondidas por la central telefónica y	85%



<b>Meta: 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.</b>		
<b>ENTREGABLES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
	canales digitales de atención al usuario.	
	3.4. 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.	80%

**g) Afiliación.**

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-marzo 2023. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer trimestre del año por el Departamento de Afiliación es la siguiente:



**Meta: Contribuir en el incremento de nuevos afiliados, como forma de ampliar la base de servicios de la institución a un 10%.**

ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
1. Cartera de afiliados en crecimiento conforme a lo planificado	1.1. Crear un plan de afiliación para captación de nuevos afiliados.	0%
	1.2. Alianza estratégica con la ADP y el MINERD para captar nuevos afiliados.	0%
	1.3. Velar el monitoreo y mantenimiento de la cartera.	10%
	1.4 Gestionar con los directivos del MINERD el cumplimiento de las afiliaciones a la ARS.	0%
2. Afiliados que abandonan la ARS disminuyendo	2.1 Dar respuesta de manera oportuna y eficaz a las solicitudes de inclusión y novedades realizada por los afiliados.	10%



**Meta: Contribuir en el incremento de nuevos afiliados, como forma de ampliar la base de servicios de la institución a un 10%.**

ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	2.2 Dar Seguimiento a los procesos realizados con el fin de brindar respuesta a las solicitudes a la mayor brevedad posible.	10%
	2.3 Actualizar en el sistema de los procedimientos realizados para poder brindar respuesta oportunas a los afiliados.	10%
	2.4 Solicitar documentación y actualizar los datos a tiempo en nuestro sistema.	10%
	2.5 Captación de adicionales que inician a cotizar como titulares.	10%



**Meta: Contribuir en el incremento de nuevos afiliados, como forma de ampliar la base de servicios de la institución a un 10%.**

ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
3. Cartera de afiliados jovenes por encima del año anterior	3.1 Operativo de captación en las diferentes dependencias del Minerd.	0%
	3.2 Gestión de inclusión temprana de dependiente de nuevos titulares.	10%
	3.3 Recibir, mantener ordenados y actuaizados los expedientes de los afiliados. Y velar para que estos permanezcan buen estado.	10%



### 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 primer trimestre del año 2023 la ARS SEMMA tuvo un ingreso de RD\$1,212,339,712.25 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.

<b>Distribucion Presupuesto 2023</b>	
<b>Distribución de Presupuesto</b>	<b>Monto en RD\$</b>
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
Servicios de Conservación, Reparaciones Menores e Instalaciones Temporales	RD\$ 9,599,081.00



<b>Distribucion Presupuesto 2023</b>	
<b>Distribución de Presupuesto</b>	<b>Monto en RD\$</b>
Otros Servicios no Incluidos en Conceptos Anteriores	RD\$ 14,288,888.88
Otras Contrataciones De Servicios	RD\$ 4,660,366,266.28
Alimentos 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
<b>Total General</b>	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

Distribucion Presupuesto 2023			
	Presupuestado	Ejecutado	% Ejecutado
Remuneraciones	RD\$ 249,970,710.84	RD\$ 56,238,744.03	22%
Sobresueldos	RD\$ 57,041,233.93		
Dietas y Gastos de Representación	RD\$ 1,782,400.00	RD\$ 557,400.00	31%
Gratificaciones Y Bonificaciones	RD\$ 19,430,000.00		
Contribuciones A La Seguridad Social	RD\$ 31,839,045.49	RD\$ 6,947,002.87	22%
Servicios Básicos	RD\$ 9,350,000.00	RD\$ 2,266,469.66	24%
Publicidad, Impresión Y Encuadernación	RD\$ 9,064,172.00	RD\$ 2,729,987.84	30%
Viáticos	RD\$ 1,100,000.00		
Transporte y Almacenaje	RD\$ 2,519,962.22	RD\$ 950.00	3.76%
Alquileres Y Rentas	RD\$ 3,912,904.01	RD\$ 1,193,465.24	31%
Seguros	RD\$ 2,800,000.00	RD\$ 663,640.29	24%
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	RD\$ 9,599,081.00	RD\$ 1,167,782.77	12%
Otros Servicios No Incluidos En Conceptos Anteriores	RD\$ 14,288,888.88	RD\$ 2,178,953.82	15%
Otras Contrataciones De Servicios	RD\$ 4,660,366,266.28	RD\$ 659,993,077.19	14%



<b>Distribucion Presupuesto 2023</b>			
	<b>Presupuestado</b>	<b>Ejecutado</b>	<b>% Ejecutado</b>
Alimentos Y Productos Agroforestales	RD\$ 310,000.00	RD\$ 233,778.40	75%
	<b>Presupuestado</b>	<b>Ejecutado</b>	<b>% Ejecutado</b>
Textiles Y Vestuarios	RD\$ 2,657,160.00		
Productos de Papel, Cartón e Impresos	RD\$ 9,996,458.26	RD\$ 8,034,704.42	80%
Productos Farmacéuticos	RD\$ 798,400.00		
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	RD\$ 824,000.00	RD\$ 177,741.99	22%
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	RD\$ 4,343,215.13	10%
Mobiliario y Equipo Educativo y Recreativo	RD\$ 107,050.00		
Equipo E Instrumental, Científico Y Laboratorio	RD\$ 41,198,481.00		
Vehículos Y Equipo De	RD\$ 8,000,000.00		



<b>Distribucion Presupuesto 2023</b>			
	<b>Presupuestado</b>	<b>Ejecutado</b>	<b>% Ejecutado</b>
Transporte, Tracción Y Elevación			
	<b>Presupuestado</b>	<b>Ejecutado</b>	<b>% Ejecutado</b>
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		
<b>Total General</b>	<b>RD\$ 5,329,441,916.19</b>	<b>RD\$ 746,726,913.65</b>	<b>14%</b>

### **Ingresos/Recaudaciones**

<b>Total, de Ingreso Oct-20 al Oct-21</b>	
	<b>Monto en RD\$</b>
Aportaciones provenientes del PDSS Contributivos	RD\$ 750,145,951.24
Contribuciones del Plan de Jubilados de INABIMA Y Ministerio de HACIENDA	RD\$ 30,731,694.26
Contribuciones de Planes Voluntarios	RD\$ 229,021,807.67
Contribuciones de Planes Complementarios	RD\$ 142,550,536.06
Contribuciones para Atenciones Médicas por Accidentes de Tránsito (CAMAT)	RD\$ 9,740,300.59
Ingresos por Intereses ganados en Certificados de inversiones de Reservas Técnicas y otros Ingresos	RD\$ 9,164,411.53
Aporte del MINERD para cubrir déficit de los HOSPITALES HDSSD Y HDSS	RD\$ 40,000,000.00
Plan de Cobertura de Atención Medica por COVID-19	RD\$ 985,010.90
<b>Total General</b>	<b>RD\$ 1,212,339,712.25</b>



## b) Contrataciones y Adquisiciones

El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) para el primer trimestre enero – marzo 2023 no ha sido ejecutado debido a que el consejo de directores se reunió de manera tardía.

### 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 80% logrado, Gestión de Acuerdos de Desempeño con un 99% logrado, Evaluación del desempeño por resultados y competencias con un 99% logrado. Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha enero-marzo 2023.

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

<b>Meta 1: Contar con un capital humano altamente capacitado, comprometido e identificado para llevar a cabo los procesos</b>		
<b>ENTREGABLES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
2. Incrementar la satisfacción de colaboradores internos del Semma	2.1.Solicitar acompañamiento para la encuesta del clima organizacional	100%
	1.2. Rediseñar los procesos de Recursos Humanos que lo ameriten.	100%



ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
3. 90% de colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	3.3. Actividades de integración orientadas a la identificación Institucional del personal.	100%
Meta 2: Actividades de fomento a la cultura del cambio.		
ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
1.90% de las capacidades centrales enfocados, direccionados y orientados en procesos de capacitación	1.1. Incluir capacitaciones orientadas a mejorar la cultura de servicio en el Plan Anual de Capacitación.	100%
	1.2. Gestionar las capacitaciones con INFOTEP, orientadas a mejorar la cultura de servicio.	100%
	1.4. Evaluar la mejora de la cultura de servicio en los colaboradores luego de las capacitaciones.	100%
2. Colaboradores de las áreas de servicio reconocidos por su desempeño trimestralmente.	2.1. Reconocer los colaboradores de las áreas de servicio con mejor desempeño.	0%



ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
3. Colaboradores de las áreas de servicio sancionados por faltas relacionadas con el mal servicio brindado a los usuarios.	3.1. Sancionar a los colaboradores con servicio deficiente.	100%

### 3.3 Desempeño de la Tecnología

Durante este trimestre 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 80.11 posición No. 68 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 83.00 %.

Implementación de Gobierno Electrónico (Interoperabilidad, Estándares, Presencia Web y Mejores Prácticas) Avance en Sub-Pilar 96.00 %.

Avance en Gobierno Abierto y Participación electrónica (Datos Abiertos, Redes Sociales y E-Participación ) Avance en Sub-Pilar 88.00 %

Desarrollo de Servicios en Línea (Disponibilidad y Desarrollo de los servicios en línea) Avance en Sub-Pilar 53.44 %

- **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-marzo 2023. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el primer trimestre del año por el Departamento de Planificación y Desarrollo es la siguiente:

<b>Meta:</b> Incrementar en un 90% la satisfacción de los afiliados en los tiempos de respuestas y servicios ofrecidos.		
ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
1. Clientes satisfechos con los tiempos de respuestas	1.1 Apoyar para el monitoreo de los tiempos de respuestas en cumplimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano.	90%
	2.1 Apoyar en la realización de encuesta de satisfacción	90%

<b>Meta 2:</b> 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.		
ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
1. Automatizados y optimizados los procesos institucionales	1.1. Solicitar la compra de un Software	0%
2. Realización de las actividades para el cumplimiento de	2.1. Revisar, validar y actualizar las evidencias para la NOBACI.	95%



**Meta 2:** 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.

ENTREGABLES	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
las NOBACI y SISMAP.	2.2 Monitoreo, actualización y realización de los indicadores del SISMAP pertenecientes al área.	95%
	2.3 Elevar la puntuación en el índice general de las NOBACI y SISMAP a nivel satisfactorio.	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 carga de evidencia de un 99.53%.



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

---

### **4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio**

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 2023.

En el trimestre enero – marzo se obtuvo un resultado de 91% la encuesta con relación a los servicios comprometidos a la carta compromiso, evidenciándose así la satisfacción de estos.

### **4.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias**

En los meses Enero-marzo la ARS SEMMA se recibió 23 quejas habiendo sido respondidas todas satisfactoriamente de acuerdo a los plazos estipulados.

### **4.3 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: enero 96.58/100, febrero 100/100. El mes de marzo aun no ha sido calificado estamos a la espera de la DIGEIG.



## 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	Cartera de afiliados en crecimiento conforme a lo planificado	% de crecimiento en las gestiones realizadas para lograr la afiliación automática de los empleados del MINERD	Trimestral	2022	10%	Marzo,2023	10%
		Afiliados que abandonan la ARS disminuyendo	% de afiliados que abandonaron la ARS con relación al año anterior	Trimestral	2022	10%	Marzo,2023	10%
		Cartera de afiliados jóvenes por encima del año anterior	% de reducción de la siniestralidad con relación al año anterior	Trimestral	2022	10%	Marzo,2023	10%
2	Departamento de Atención al Usuario	1.Planes de Mejoras Diseñado	# de procesos claves estandarizados	Trimestral	2022	90%	Marzo,2023	80%
		2.Cumplimiento Carta Compromiso	% De respuestas emitidas en los tiempos establecidos	Trimestral	2022	90%	Marzo,2023	85%
		3.Cumplimiento de los indicadores de calidad de los servicios	% De entrevistados que refieren satisfacción con	Trimestral	2022	90%	Marzo,2023	90%



No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
		brindados al usuario.	el servicio prestado					
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%	Marzo,2023	50%
		1. Precios de medicamentos estandarizados 2. Propuestas de las evaluaciones de pss a contratar 3. Revisión de políticas y manuales de inclusión/ informes semestrales	% de controles mejorados	Trimestral	2022	90%	Marzo,2023	38%
		4. Modelos de mecanismos creados y la realización de informes de visitas a pss/médicos independientes. 5. Porcentajes de indicadores salud/perfil epidemiológico	% de controles mejorados	Trimestral	2022	90%	Marzo,2023	90%
		6-Afiliados educados en prevención y promoción de la salud	% de controles mejorados	Trimestral	2022	90%	Marzo,2023	90%



No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
4	División Gestión del Prestador	1. Manuales y procedimientos revisados	% de controles mejorados	Trimestral	2022	85%	Marzo,2023	85%
		2. Correo Remitido	85% de controles mejorados	Trimestral	2022	85%	Marzo,2023	85%
		3. Carteras de servicios enviadas y depuradas	85% de controles mejorados	Trimestral	2022	85%	Marzo,2023	85%
		4. Correos e informes remitidos	20% de disminución en los tiempos de pagos a las PSS	Trimestral	2022	85%	Marzo,2023	85%
		1. Red de PSS contratadas	% de los clientes altamente satisfechos	Trimestral	2022	85%	Marzo,2023	85%
		2. Actas, minutas, correos de Seguimiento	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	Trimestral	2022	85%	Marzo,2023	85%
		3. Matriz de llamadas realizadas	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	Trimestral	2022	85%	Marzo,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

<b>DATOS DE CABECERA PACC</b>	
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	2023
Fecha Aprobación	
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN</b>	
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\$ -
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME</b>	
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 Exklusividad	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\$ -

