



REPÚBLICA DOMINICANA

INFORME SEMESTRAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

INFORME SEMESTRAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

TABLA DE CONTENIDOS

Informe Semestral 2024

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.....	20
III. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	22
3.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	22
a) Desempeño Financiero	22
b) Contrataciones y Adquisiciones	27
3.2 Desempeño de los Recursos Humanos	28
3.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	31
3.4 Desempeño de la Tecnología	32
3.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	34
a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	35
3.6 Desempeño del Área Comunicaciones	36
IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	38
4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	38
4.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	39
4.4 Resultado mediciones del portal de transparencia	39

V. ANEXOS	40
a) Matriz Logro Primer Semestre 2024	40
b) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos	40
b) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	41
c) Plan de Compras	42

I. RESUMEN EJECUTIVO

Informe Semestral 2024

La ARS SEMMA pone a disposición el Informe Evaluación Intermedia POA 2024, con el interés de continuar presentando los avances que ha experimentado durante la ejecución de este primer semestre del año en curso.

En el segundo semestre de año 2024 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 2024 a diciembre 2024 que corresponde a 3,901 nuevos afiliados, significando esto un aumento en los ingresos de RD\$ 6,566,241.22.

Se incrementó la red de servicios durante este segundo semestre de 2024, mediante la contratación de prestadores de salud en niveles estratégicos en todo el territorio nacional. Pasamos de 5,278 prestadoras en el 2023 a 5,557 prestadoras en el segundo semestre del año 2024, demostrando avances significativos para nuestros afiliados. En la contratación de éstas 95 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 segundo semestre del año 2024 ha sido 150 afiliados.



En sentido general para el segundo semestre del año 2024 el nivel de ejecución del Plan Operativo de la ARS SEMMA, cuenta con una ejecución del 55% del presupuesto destinado para tales fines, equivalentes a **RD\$3,216,870,621.63** los cuales fueron utilizados para el desarrollo de las actividades determinadas en el POA 2024.



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 julio-diciembre 2024. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el segundo 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 90% de los controles establecidos en las diferentes áreas los de servicios de salud	Reuniones con los encargados del área de salud, analizando la situación financiera de la ars y plantear estrategias para el fortalecimiento institucional por áreas.	90%
	. Actualización del manual y políticas de la Dirección de los Servicios de Salud de acuerdo a los políticas establecidas por las entidades de la SDSS.	90%
	Participar en la creación de nuevos	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	controles en el sistema de autorización.	
	Dar seguimiento a la integración del sistema de gestión para el control integral entre las áreas de salud.	90%
	Participar en la creación del manual de procedimiento de auditoria de los servicios de salud.	90%
	Supervisar que la División de PSS de monitoreo a los acuerdos firmados con las pss y se cumplan.	90%
	. Dar seguimiento a las acciones para el fortalecimiento del programa de prevención y promoción.	90%
	Monitorear el consumo de la ARS con el fin de trazar las acciones y controles que disminuyan el gasto.	90%



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.	90%
	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 2024. 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.	67.5%
META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	ASIS Epidemiologico de PSS Vs provincia mayor diagnosticos, para fortalecer auditoria según la demarcacion.	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	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%
	Presentar las propuestas para la creación del módulo de material Osteosíntesis en conjunto con el Departamento de autorizaciones médicas.	67.5%
META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Rediseña y revisar el Módulo de auditoría de Cuentas Medicas/ y View Rerpot/para hacer mejoras que eficienten la sostenibilidad institucional.	67.5%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Preparar propuesta para el fortalecimiento de las auditorias de Pares.	90%
	Evaluacion aleatoria de los expedientes ya auditados, para evaluar el trabajo realizado por auditor/ de casos cirugias que impacten alto costo/Largas estancias.	90%
	Capacitación de los auditores de los servicios de Salud, según areas captadas de debilidad para fortalecer las auditorias.	67.5%

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 julio-diciembre 2024.

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.	90%
	Implementación de clubes de patologías crónicas de HTA/DM, cuyas actividades sean beneficiosas para nuestros afiliados.	90%
Optimizar los procesos de servicios a un 90 %	Evaluación y presentación de propuestas para disminuir los costos de medicamentos.	90%
	Realizar levantamiento para la contratación de centros de primer nivel.	90%
	Actualización de los criterios de inclusión para programa pyp.	45%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Crear mecanismos para la supervision a los programas de pyp.	60%
	Presentacion semestral de los indicadores de salud mediante perfil epidemiologico.	45%
	Monitoreo de indicadores de salud de los afiliados del programa pyp.	90 %
	Monitoreo de indicadores de salud de los afiliados del programa PyP.	90 %

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 2024. 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	Revisión 2 Manuales del prestador.	90%
	Revisión y/o actualizacion de	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
ARS SEMMA a un 90%	procedimientos de la Div. de Gestion de PSS.	
	Identificacion de las necesidades del modulo de Gestion de PSS para que Tics realice las mejoras	90%
	Monitoreo y Seguimiento a los procesos de pagos de las PSS.	90%
Aumentar la satisfacción de afiliados en un 90 %	Contratación de Prestadores de acuerdo con el análisis de la RED PSS.	90%
	Contratación de Medicos Especialistas estratégicos por región.	90%
	Seguimiento a las PSS contratadas por trimestre vía llamadas telefónicas.	90%
	Aplicar encuesta de satisfacción a las	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	PSS Institucionales de la RED ARS SEMMA.	

e) Reembolso a Afiliados.

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha julio-diciembre 2024. 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 90%	Realizar cronograma de visitas a las oficinas provinciales para fortalecer el proceso de reembolso.	90%
	Informar a la Division de Gestion al Prestador sobre las necesidades de PSS y de los inconvenientes ocurridos con los afiliados y las PSS.	90%
	Verificar debilidades en los procesos que contribuyan a la	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	disminución de los reembolsos notificando a las áreas correspondientes para las mejoras	
	Identificar las principales causas de reembolsos por grupo de atención.	90%
	Notificar al area de TIC posibles mejoras en el Modulo de Reembolso.	90%

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 2024.

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

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Optimizar los procesos de servicios a un 90%	Formar mesa de trabajo para preparar la propuesta de los planes centrados en las necesidades de los usuarios y	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	establecer la cultura de servicio.	
	Elaborar el borrador del Plan.	90%
	Presentar y socializar el plan con las partes involucradas	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%
	Supervisar las solicitudes de los usuarios respondidas en los tiempos establecidos por los	90%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	diferentes canales de atención.	
	Supervisar las llamadas y mensajes de whatsapp respondidas por la central telefónica y canales digitales de atención al usuario.	90%
	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 julio-diciembre 2024. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el segundo semestre del año por el Departamento de Afiliación es la siguiente:

META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
Optimizar los procesos de servicios a un 85	Alianza estratégica con el MINERD para captar nuevos afiliados.	63.75%
	Gestionar con los directivos del MINERD el cumplimiento de las afiliaciones a la ARS.	63.75%
	Velar el monitoreo y mantenimiento de la cartera.	85%
	Dar Seguimiento a los procesos de cambio de titularidad y monitorear la novedad de estos.	85%
	Solicitar documentación y actualizar los datos a tiempo en nuestro sistema.	85%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Captación de adicionales que inician a cotizar como titulares.	85%
	Dar seguimiento a las afiliaciones por traspaso, a fin de aumentar nuestra cartera de afiliados.	85%
	Identificar los traspasos salientes, para objetar cualquier anomalía, a fin de mantener a nuestros afiliados.	85%
	Recibir, mantener ordenados y actualizados los expedientes de los afiliados y velar para que estos permanezcan en buen estado.	85%



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 2024 el presupuesto institucional, teniendo una proyección de gastos ascendentes a la suma de RD\$5,889,286,149.02

En este segundo semestre del año 2024 la ARS SEMMA tuvo un ingreso de RD\$2,706,979,617.83 por concepto de la cápita que se recibe por los planes de salud de los afiliados, ingresos por intereses ganados en Certificados de inversiones de Reservas Técnicas y otras inversiones libres; además de otros ingresos por conceptos varios. Los ingresos fueron destinados para pago a los prestadores de servicios de salud por los servicios brindados a los afiliados y los gastos administrativos.

Distribución Presupuesto 2024

(Valores en RD\$)

Distribución Presupuesto	Monto RD\$
Remuneraciones	252,741,765.21
Sobresueldos	55,152,792.98
Dietas y Gastos de Representación	100,000.00
Gratificaciones y Bonificaciones	43,600,000.00
Contribuciones a la Seguridad Social	32,696,103.34
Servicios Básicos	9,070,000.00
Publicidad, Impresión Y Encuadernación	6,826,610.00
Viáticos	561,276.00



Transporte y Almacenaje	1,610,000.00
Alquileres y Rentas	5,697,273.68
Seguros	2,800,000.00
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	7,750,000.00
Otros Servicios no Incluidos en Conceptos Anteriores	31,604,356.38
Otras Contrataciones de Servicios	4,928,869,436.75

Distribución Presupuesto 2024

(Valores en RD\$)

Distribución Presupuesto	Monto RD\$
Alimentos y Productos Agroforestales	250,000.00
Textiles y Vestuarios	1,654,500.00
Productos de Papel, Cartón E Impresos	13,293,790.00
Productos Farmacéuticos	798,400.00
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	824,000.00
Productos y Útiles Varios	63,932,210.00
Transferencias Corrientes Al Sector Privado	500,000.00
Mobiliario y Equipo Educativo y Recreativo	55,023,760.00
Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	63,985,674.68
Vehículos y Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	8,000,000.00
Equipos de Defensa y Seguridad	544,200.00
Bienes Intangibles	1,000,000.00
Obras en Edificaciones	45,000,000.00
Infraestructura	255,400,000.00
Total General	5,889,286,149.02

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 julio hasta diciembre 2024, debido a que nuestro sistema no nos arroja los datos por semestre.

Ejecución Presupuestaria del Periodo

Distribución Presupuesto 2024 (Valores en RD\$)

Distribución Presupuesto	Presupuesto	Ejecutado	% Ejecutado
Remuneraciones	252,741,765.21	113,365,701.03	45%
Sobresueldos	55,152,792.98	1,276,800.00	2%
Dietas y Gastos de Representación	100,000.00	-	0%
Gratificaciones y Bonificaciones	43,600,000.00	32,887,891.43	75%
Contribuciones a la Seguridad Social	32,696,103.34	14,283,539.52	44%
Servicios Básicos	9,070,000.00	4,557,592.79	50%
Publicidad, Impresión Y Encuadernación	6,826,610.00	2,156,423.58	32%
Viáticos	561,276.00	257,518.00	46%
Transporte y Almacenaje	1,610,000.00	951,255.73	59%
Alquileres y Rentas	5,697,273.68	3,600,375.40	63%
Seguros	2,800,000.00	1,249,189.41	45%

Distribución Presupuesto 2024 (Valores en RD\$)

Distribución Presupuesto	Presupuesto	Ejecutado	% Ejecutado
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	7,750,000.00	4,773,844.75	62%
Otros Servicios no Incluidos en Conceptos Anteriores	31,604,356.38	9,595,566.79	30%
Otras Contrataciones de Servicios	4,928,869,436.75	3,003,797,318.29	61%



Alimentos y Productos Agroforestales	250,000.00	856,123.03	342%
Textiles y Vestuarios	1,654,500.00	872,256.00	53%
Productos de Papel, Cartón E Impresos	13,293,790.00	8,757,786.48	66%
Productos Farmacéuticos	798,400.00	15,192.04	2%
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	824,000.00	408,589.28	50%
Productos y Útiles Varios	63,932,210.00	2,381,205.23	4%
Transferencias Corrientes Al Sector Privado	500,000.00	-	0%
Mobiliario y Equipo Educativo y Recreativo	55,023,760.00	6,953,769.74	13%
Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	63,985,674.68	3,872,683,.11	6%
Vehículos y Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	8,000,000.00	-	0%
Equipos de Defensa y Seguridad	544,200.00	-	0%
Bienes Intangibles	1,000,000.00	-	0%
Obras en Edificaciones	45,000,000.00	-	0%
Infraestructura	255,400,000.00	-	0%
Total General	5,889,286,149.02	3,216,870,621.63	55%



Ingresos/Recaudaciones

Total, de Ingreso julio a diciembre 2024

Descripción Cuentas	Monto en RD\$
Aportaciones provenientes del PDSS Contributivos	1,602,861,275.11
Contribuciones del Plan de Jubilados de INABIMA Y Ministerio de HACIENDA	66,851,239.58
Contribuciones de Planes Voluntarios	470,273,562.39
Contribuciones de Planes Complementarios	381,812,809.18
Contribuciones para Atenciones Médicas por Accidentes de Tránsito (CAMAT)	27,848,428.40
Ingresos por Intereses ganados en Certificados de inversiones de Reservas Técnicas y otros Ingresos	25,931,793.34
Aporte del MINERD para cubrir déficit de los HOSPITALES HDSSD Y HDSS	120,000,000.00
Otros ingresos	7,088,164.34
Producto de Otras Inversiones Libres	4,312,345.45
Total General	2,706,979,617.83



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 segundo semestre 2024, 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\$.539,738,310

Los procesos ejecutados a la fecha ascienden a un monto de RD\$39,965,287.42

Modalidad de Compras	
Modalidad	Monto en RD\$
Compras por Debajo del Umbral	RD\$1,369,200.33
Compras Menores	RD\$ 14,986,020.00
Comparación de Precios	RD\$ 11,427,500.05
Licitaciones públicas nacionales	RD\$0.00
Procesos de Excepcion	RD\$12,182,567.04
Totales	RD\$ 39,965,287.42

La calificacion del SISCOMPRAS correspondiente al segundo semestre julio-diciembre 2024, es de 94.28



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 100% logrado, Plan de Capacitación con un 61% 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 julio-diciembre 2024.

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
Contar con el 100% de capital humano altamente capacitado, comprometido e identificado para llevar a cabo los procesos	Evaluar los procesos actuales de Recursos Humanos.	100%
	Resideñar los procesos de recursos humanos que lo ameriten.	100%
	Revisión de automatización y monitoreo de los procesos de Recursos Humanos.	100%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	Elaborar un manual de políticas y procedimiento para determinar una medida de contingencia cuando se presentan rotaciones de personal	0%
	Actividades de integración orientadas a la identificación Institucional del personal.	100%
Alcanzar el 90% de 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%
	Impartir capacitaciones	100%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	orientadas a mejorar la cultura de servicio.	
	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.	100%
	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 2024.

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%
Contribuir 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 100 %.

- **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 69.01% posición No.51 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 94%.

Implementación de Gobierno Electrónico (Interoperabilidad, Estándares, Presencia Web y Mejores Prácticas) Avance en Sub-Pilar 74.60%.

Avance en Gobierno Abierto y Participación electrónica (Datos Abiertos, Redes Sociales y E-Participación) Avance en Sub-Pilar 55.25 %

Desarrollo de Servicios en Línea (Disponibilidad y Desarrollo de los servicios en línea) Avance en Sub-Pilar 78.80%

- **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 2024. 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%
	Solicitar al área de calidad el informe de resultados de la encuesta de satisfacción anual.	90%
"Automatizar y optimizar en un 100% los procesos institucionales.	Revisar, validar y actualizar las evidencias para la NOBACI.	100%
	Monitoreo, actualización y realización de los indicadores del	100%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	SISMAP pertenecientes al área.	
	Elevar la puntuación en el índice general de las NOBACI y SISMAP a nivel satisfactorio.	100%
	Realizar monitoreo al Cumplimiento del POA 2024	100%
	Realizar monitoreo al Cumplimiento del POA 2024	100%
Incrementar en un 100% la implementación de la Norma ISO 9001.	Realizar auditorías internas.	0%
	Revisar, validar los hallazgos de las auditorías internas realizadas	0%

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 2024.

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.	Fomentar identidad corporativa y sentido de pertenencia en los colaboradores.	95%
	Creación y difusión de contenido basado en cultura del servicio, diferentes aspectos.	95%
	Realizar trivia basada en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.	0%
	Celebración de fechas especiales junto a los colaboradores.	63.3%
	Fomentar el uso de redes sociales	95%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	institucionales entre los colaboradores internos.	
	Celebración de actividades conmemorativas junto a los afiliados.	95%
	Colocación de contenidos audiovisuales que generen posicionamiento de la marca ARS SEMMA, a través de sus diferentes canales de comunicación.	95%
	Generación de campañas para redes sociales con carácter informativo acerca de servicios administrativos.	95%
	Promoción de planes y servicios Semma en redes sociales y página web.	95%
	Promoción de planes y servicios Semma en	95%



META	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
	redes sociales y página web.	

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 21 de mayo y se concluyó el 14 junio del año 2024, arrojando un resultado de 88% 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 2024 la ARS SEMMA se recibió 11 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:100/100,agosto:99.34/100,septiembre:97.79/100,octubre:100/100. Los meses de noviembre diciembre aun no han sido calificados, 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 segundo Semestre 2024

Producto / servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 1er semestre 2024
Aumento de la cartera de afiliados	731	672	692	606	598	602	3,901
Aumento Red de prestadores de servicios de salud	33	16	12	13	19	2	95
Ingresos por Aumento de la cartera de afiliados	RD\$ 1,230,433.82	RD\$1,131,123.84	RD\$1,164,788.24	RD\$1,020,031.32	RD\$1,006,565.56	RD\$1,013,298.44	RD\$6,566,241.22

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	2023	85%	Diciembre, 2024	85%
		Cartera de afiliados jóvenes por encima del año anterior	% de reducción de la siniestralidad con relación al año anterior	Trimestral	2023	85%	Diciembre, 2024	85%
2	Departamento de Atención al Usuario	Planes de Mejoras Diseñado	# de procesos claves estandarizados	Trimestral	2023	90%	Diciembre 2024	78.75%
		Cumplimiento Carta Compromiso	% De respuestas emitidas en los	Trimestral	2023	90%	Diciembre, 2023	90%



No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
			tiempos establecidos					
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	2023	90%	Diciembre, 2023	35%
4	División Gestión del Prestador	Manuales y procedimientos revisados	% de controles mejorados	Trimestral	2023	85%	Diciembre, 2023	45%

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\$ 12,693,755.00
Cantidad De Procesos Registrados	37
Capítulo	0206
Sub Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0001
Unidad De Compra	Administradora de Riesgos de Salud para los Maestros
Año Fiscal	2024
Fecha Aprobación	

**MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE
CONTRATACIÓN**

Bienes	RD\$ 9,298,761.00
Obras	RD\$.00
Servicios	RD\$ 3,394,994.00
Servicios: Consultoría	RD\$ -
Servicios: Consultoría Basada En La Calidad De Los Servicios	RD\$ -

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME

Mipyme	RD\$4,619,532
Mipyme Mujer	RD\$ 801,939.00
No Mipyme	RD\$7,272,284.00

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO

Compras Por Debajo Del Umbral	RD\$ 2,021,952.00
Compra Menor	RD\$ 8,920,404.00
Comparación De Precios	RD\$1,751,399.00
Licitación Pública	RD\$ 0.00



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	
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\$
	-

