REPÚBLICA DOMINICANA

INFORME CUARTO TRIMESTRE

AÑO 2024

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

INFORME CUARTO TRIMESTRE

AÑO 2024

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

TABLA DE CONTENIDOS

Informe Cuarto Trimestre 2024

I. RESUMEN EJECUTIVO 5

II. RESULTADOS MISIONALES 6

2.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales 6

a) Servicios de Salud 6

b) Auditoria de Servicios de Salud 8

c) Promoción de la Salud y Prevención de las Enfermedades 10

d) Gestión del PSS 13

e) Reembolso a Afiliados. 15

f) Atención al Usuario. 17

g) Afiliación.....21

III. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO 23

3.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera 23

a) Desempeño Financiero 23

b) Contrataciones y Adquisiciones 28

3.2 Desempeño de los Recursos Humanos 29

3.3 Desempeño de la Tecnología 32

3.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional 34

a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 36

IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL 37

4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio 37

4.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 37

4.3 Resultado mediciones del portaal de transparencia 37

V. ANEXOS 38

a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos 38

b) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) 40
c) Plan de Compras 40

I. RESUMEN EJECUTIVO

Informe cuarto Trimestre 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 cuarto trimestre del año en curso.

En el cuarto trimestre del año 2024 los esfuerzos de la ARS SEMMA en mejorar la calidad del servicio fue de mucho crecimiento, pues se incrementó la red de servicios durante este cuarto trimestre del 2024, mediante la contratación de prestadores de salud en niveles estratégicos en todo el territorio nacional. Tuvimos 34 prestadores contratados en el cuarto trimestre octubre – diciembre en el año 2024, 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 cuarto trimestsre julio ha sido de 75 afiliados.

Durante el cuarto trimestre de 2024, comprendido entre octubre y diciembre, se registró un total de 1,806 nuevos afiliados, con un valor monetario correspondiente de 3,039,895.32. En el mes de octubre, se incorporaron 606 nuevos afiliados, lo que generó un impacto monetario de

1,020,031.32. En noviembre, se sumaron 598 nuevos afiliados, con una significancia económica de 1,006,565.56. Finalmente, en diciembre, se añadieron 602 nuevos afiliados, con una contribución monetaria de 1,013,298.44. Este conjunto de datos refleja una tendencia estable en la captación de nuevos afiliados a lo largo del trimestre, con un valor total significativo que asciende a más de tres millones de pesos.

En sentido general para el cuarto trimestre del año 2024 el nivel de ejecución del Plan Operativo de la ARS SEMMA, cuenta con una ejecución del 26% del presupuesto destinado para tales fines, equivalentes a RD$1,515,483.79 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) Direccion de Servicios de Salud

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha octubre -diciembre 2024. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el cuarto trimestre del año en curso por la Direccion de los Servicios de Salud es la siguiente:

Meta 1: Realizar actividades para aumentar en un 90% de los controles establecidos en las diferentes areas los de servicios de salud

ENTREGABLE	ACTIVIDADES	% CUMPLIMIENTO
1.Controles creados/manual actualizado	1.1. Reuniones con los encargados del área de salud, analizando la situación financiera de la ars y plantear estrategias para el fortalecimiento institucional por áreas.	90%
	1.2. Actualización del manual y políticas de la Dirección de los Servicios de Salud de acuerdo a los politicas establecidas por las entidades de la SDSS.	90%
	1.3. Participar en la creación de nuevos controles en el sistema de autorización.	90%
	1.4.Dar seguimiento a la integración del sistema de gestión para el control integral entre las áreas de salud.	90%
	1.5. Participar en la creación del manual de procedimiento de auditoria de los servicios de salud.	90%
	1.6 Supervisar que la División de PSS de monitoreo a los acuerdos firmados con las pss y se cumplan.	90%
	1.7. Dar seguimiento a las acciones para el fortalecimiento del programa de prevención y promoción.	90%

	1.8. Monitorear el consumo de la ARS con el fin de trazar las acciones y controles que disminuyan el gasto.	90%

b) Auditoria de Servicios de Salud

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha octubre-diciembre 2024. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el cuarto trimestre del año en curso por el Departamento de Auditoría de los Servicios de Salud es la siguiente:

Meta: Incrementar la sostenibilidad mediante al fortalecimiento de los procesos y controles en auditoria de los servicios de salud en un 90%		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
1. Políticas creadas/ Reporte de informes/Modulo Implementado	1.1 Creación de políticas o lineamientos estándar de las auditorias de cuentas y concurrencia médicas.	90%
	1.2 Análisis trimestral de las PSS de Mayor consumo con miras de disminuir el alto consumo.	90%
	1.3 Análisis Trimestral de Grupo de Atención del PDSS.	90%

	1.4 Contribuir a la conclusión del Módulo de Petición de Auditoria, para su posterior implementación.	67.5%
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
	1.5 ASIS Epidemiologico de PSS Vs provincia mayor diagnosticos, para fortalecer auditoria según la demarcacion.	90%
	1.6 Evaluación periódica del cumplimiento de las funciones de los auditores, con el objetivo de plantear mejora.	90%
	1.7 Realización de las auditorias de cuentas dentro de un tiempo de 20 días.	90%
	1.8 Obtener el 80% de las auditorias de concurrencias de los casos dentro de 3 a 5 días de hospitalización.	90%
META	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
	2.1. Presentar las propuestas para la creación del módulo de material Osteosíntesis en conjunto con el Departamento de autorizaciones médicas.	67.5%%
	2.2. Rediseña y revisar el Módulo de auditoría de Cuentas Medicas/ y View	67.5%

	Rerpot/para hacer mejoras que eficenticen la sostenibilidad institucional.	
	2.3 Preparar propuesta para el fortalecimiento de las auditorias de Pares.	90%
	2.4 Evaluacion aleatoria de los expedientes ya auditados, para evalauar el trabajo realizado por auditor/ de casos cirugias que impacten alto costo/Largas estancias.	90%
	2.5 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 trasparencia, 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 octubre-diciembre 2024.

Meta 1: Optimizar los procesos de servicios a un 90 %		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
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.	90%
	1.2 Implementación de clubes de patologías crónicas de HTA/DM, cuyas actividades sean beneficiosas para nuestros afiliados.	90%
Metas 2: Optimizar los procesos de servicios a un 90 %		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
1. Precios de medicamentos.	2.1. Evaluacion y presentacion de propuestas para disminuir los costos de medicamentos.	90%
3. Propuestas de las evaluaciones de PSS a contratar.	3.1. Realizar levantamiento para la contratacion de centros de primer nivel.	90%
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**

4. Revision de politicas y manuales de inclusion/ informes semestrales.	4.1. Actualizacion de los criterios de inclusion para programa pyp	45%
5. Modelo de informes de vistas a PSS/medicos independienes	5.1. Crear mecanismos para la supervision a los programas PyP	45%
6. Indicadores de salud/perfil epidemiologico	6.1. Presentacion semestral de los indicacores de salud mediante perfil epidemiologico.	45%
	6.2. Monitoreo de indicadores de salud de los afiliados del programa PyP	90%
7. Educacion en salud y prevencion de enfermadades por las redes junto a comunicaciones	7.1. 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 octubre -diciembre 2024. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el cuarto trimestre del año por la Division de Gestion al PSS es la siguiente.

Meta 1 : Mejorar los controles para incrementar la sostenibilidad financiera de la ARS SEMMA aun 90%		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
1. Manuales y procedimientos revisados, correo remitido, carteras de servicios enviadas y depuradas y correos e informes remitidos	1.1. Revisión 2 Manuales del prestador.	90%
	1.2. Revisión y/o actualizacion de procedimientos de la Div. de Gestion de PSS.	90%
	1.3 Identificacion de las necesidades del modulo de Gestion de PSS para que Tics realice las mejoras	90%
	1.4 Mantenimiento de las carteras de servicios de las PSS contratadas y actualizacion de las	90%

	tarifas de acuerdo a su contrato.	
	1.5 Monitoreo y Seguimiento a los procesos de pagos de las PSS.	90%
Meta 2: Aumentar la satisfacción de afiliados en un 90 %		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
1. Red de PSS contratadas	1.1. Contratación de Prestadores de acuerdo con el análisis de la RED PSS.	90%
	1.2. Contratación de Medicos Especialistas estratégicos por región.	90%
2. Matriz de llamadas realizadas	2.1 Seguimiento a las PSS contratadas por trimestre vía llama das telefónicas.	90%

	3.1 Aplicar encuesta de satisfacción a las PSS Institucionales de la RED ARS SEMMA.	90%

e) Reembolso a Afiliados.

Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha octubre-diciembre 2024. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el cuarto trimestre del año por la Seccion es la siguiente:

Meta: Fortalecer los controles en miras de lograr la estabilidad financiera a un 90%		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
1. Controles fortalecidos y sistematizados	1.1 Realizar cronograma de visitas a las oficinas provinciales para fortalecer el proceso de reembolso.	90%
	1.2 Capacitar a los oficiales de las oficinas provinciales sobre Reembolso.	90%
	1.3. Informar a la Division de Gestion al Prestador sobre las	90%

	necesidades de PSS y de los inconvenientes ocurridos con los afiliados y las PSS.	
	1.4 Verificar debilidades en los procesos que contribuyan a la disminución de los reembolsos notificando a las áreas correspondientes para las mejoras	90%
	1.5. Identificar las principales causas de reembolsos por grupo de atención.	90%
	1.6 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 octubre-diciembre 2024.

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

Meta: Optimizar los procesos de servicios a un 90%		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
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.	90%
	1.3 Elaborar el borrador del Plan.	90 %
	1.4. Presentar socializar el Plan con las partes involucradas	90%
	1.5. Ejecutar del Plan con las areas involucradas	60%

Meta: Optimizar los procesos de servicios a un 90%		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
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%
	2.2. Presentar y socializar las actualizaciones realizadas mediante talleres a todos los colaboradores de atención al usuario.	90%
	2.3. Aplicar las actualizaciones realizadas.	90%
	2.4. Supervisar el cumplimiento de los atributos de calidad de los servicios comprometidos.	90%

Meta: Optimizar los procesos de servicios a un 90%		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
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.	90%
	3.2. Supervisar las solicitudes de los usuarios respondidas en los tiempos establecidos por los diferentes canales de atención.	90%
	3.3. Supervisar las llamadas y mensajes de whatsapp respondidas por la central telefónica y canales digitales de atención al usuario.	90%

Meta: Optimizar los procesos de servicios a un 90%		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
	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.	90%

g) Afiliación.

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

Meta: Optimizar los procesos de servicios a un 85		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
1. Cartera de afiliados en crecimiento conforme a lo planificado.	1.1 Alianza estratégica con el MINERD para captar nuevos afiliados.	63.75%
	1.2. Gestionar con los directivos del MINERD el cumplimiento de las afiliaciones a la ARS.	63.75%
	1.3. Velar el monitoreo y mantenimiento de la cartera.	85%
2. Afiliados que abandonan la ARS disminuyendo	2.1 . Dar Seguimiento a los procesos de cambio de titularidad y monitorear la novedad de estos.	85%
	2.2. Solicitar documentación y actualizar los datos a tiempo en nuestro sistema.	85%

Meta: Optimizar los procesos de servicios a un 85		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
	2.3. Captación de adicionales que inician a cotizar como titulares.	85%
3. Cartera de afiliados jovenes por encima del año anterior	3.1 Dar seguimiento a las afiliaciones por traspaso, a fin de aumentar nuestra cartera de afiliados.	85%
	3.2 Identificar los traspasos salientes, para objetar cualquier anomalia, a fin de mantener a nuestros afiliados.	85%
	3.3 Recibir, mantener ordenados y actuaizados 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 cuarto trimestre del año 2024 la ARS SEMMA tuvo un ingreso de RD$1,352,084.82 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 inveersiones libres; ademas 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 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

Distribución Presupuesto 2024
(Valores en RD$)

Distribución Presupuesto	**Monto RD$**
Otros Servicios no Incluidos en Conceptos Anteriores	31,604,356.38
Otras Contrataciones de Servicios	4,928,869,436.75
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 Educacional 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 corresponde a las aportaciones por contribuciones del sistema del plan basico y los planes alternativos y complementarios.

Ejecución Presupuestaria del Periodo

Distribución Presupuesto 2024

(Valores en RD$)

Distribución Presupuesto	Presupuesto	Ejecutado	% Ejecutado
Remuneraciones	252,741,765.21	56,329,180.49	22%
Sobresueldos	55,152,792.98	876,900.00	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	7,150,354.80	22%
Servicios Básicos	9,070,000.00	2,301,748.19	25%
Publicidad, Impresión Y Encuadernación	6,826,610.00	869,113,.56	13%
Viáticos	561,276.00	161,911.00	29%
Transporte y Almacenaje	1,610,000.00	412,734.47	26%
Alquileres y Rentas	5,697,273.68	1,609,572.35	28%

Distribución Presupuesto 2024

(Valores en RD$)

Distribución Presupuesto	Presupuesto	Ejecutado	% Ejecutado
Seguros	2,800,000.00	541,984.26	19%
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	7,750,000.00	1,922,268.33	25%
Otros Servicios no Incluidos en Conceptos Anteriores	31,604,356.38	5,940,629.81	19%

Otras Contrataciones de Servicios	4,928,869,436.75	13,957,323.63	28%
Alimentos y Productos Agroforestales	250,000.00	487,318.98	195%
Textiles y Vestuarios	1,654,500.00	872,256.00	53%
Productos de Papel, Cartón E Impresos	13,293,790.00	2,814,596,73	21%
Productos Farmacéuticos	798,400.00	15,192.04	2%
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	824,000.00	161,342.92	20%
Productos y Útiles Varios	63,932,210.00	-	0%
Transferencias Corrientes Al Sector Privado	500,000.00	-	0%
Mobiliario y Equipo Educacional y Recreativo	55,023,760.00	3,458,942.43	6%
Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	63,985,674.68	936,804.17	1%
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**	**1,515,483,104.09**	**26%**

Ingresos/Recaudaciones

Total, de Ingreso octubre a diciembre 2024

Descripción Cuentas	**Monto en RD$**
Aportaciones provenientes del PDSS Contributivos	795,875,779.85
Contribuciones del Plan de Jubilados de INABIMA Y Ministerio de HACIENDA	35,977,917.02
Contribuciones de Planes Voluntarios	206,897,305.78
Contribuciones de Planes Complementarios	222,146,922.31
Contribuciones para Atenciones Médicas por Accidentes de Tránsito (CAMAT)	13,815,162.40
Ingresos por Intereses ganados en Certificados de inversiones de Reservas Técnicas y otros Ingresos	11,585,540.22
Aporte del MINERD para cubrir déficit de los HOSPITALES HDSSD Y HDSS	60,000,000.00
Otros ingresos	5,299,387.01
Producto de Otras Inversiones Libres	1,297,070.23
Total General	1,352,895,084.82

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 cuarto trimestre 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$ 571,208,508.44.

Los procesos ejecutados a la fecha ascienden a un monto de RD$12,693,755.

Modalidad de Compras	
Modalidad	**Monto en RD$**
Compras por Debajo del Umbral	RD$ 2,021,952.00
Compras Menores	RD$ 8,920,404.00
Comparación de Precios	RD$1,751,399.00
Licitaciones públicas nacionales	RD$0.00
Procesos de Excepcion	RD$0.00
Totales	RD$12,693,755.00

La calificacion del SISCOMPRAS correspondiente al cuarto trimestre octubre-diciembre 2024, es de 94.28

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 98% logrado. Esta área obtuvo un cumplimiento satisfactorio general en el logro de sus actividades planificadas para ser ejecutadas en fecha octubre-diciembre 2024.

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

Meta 1: Contar con el 100% de capital humano altamente capacitado, comprometido e identificado para lleva a cabo los procesos.		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
"1. Procesos de Recursos Humanos rediseñados.	1.1. Evaluar los procesos actuales de Recursos Humanos.	100%
	1.2. Rediseñar los procesos de Recursos Humanos que lo ameriten.	100%
	1.3. Revisión de automatización y	100%

	monitoreo de los procesos de Recursos Humanos.	
	1.4 Elaborar un manual de politicas y procedimiento para determinar una medida de contingencia cuando se presentan rotaciones de personal.	0%
2. Colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	2.1. Revisión del plan motivacional para fomentar el compromiso institucional de los colaboradores	100%
	2.2. Revision planes que permitan aumentar las competencias de los colaboradores	0%
	2.3. Actividades de integración orientadas a la identificación Institucional del personal.	100%
Meta 2: Alcanzar el 90% de Actividades de fomento a la cultura del cambio.		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**

1. 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%
	1.3. Impartir capacitaciones 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%
5. Colaboradores de las áreas de servicio reconocidos por su desempeño trimestralmente.	5.1. Reconocer los colaboradores de las áreas de servicio con mejor desempeño.	100%
6. Colaboradores de las áreas de servicio sancionados por faltas relacionadas con el mal servicio brindado a los usuarios.	6.1. Sancionar a los colaboradores con servicio deficiente.	100%

3.3 Desempeño de la Tecnología

Durante este tercer 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 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 /100.00 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 %.

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

Innovación 50.00 %

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%

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 octubre-diciembre 2024. La ejecución relacionada a las metas programadas para ser realizadas en el tercer trimestre del año por el Departamento de Planificacion y Desarrollo es la siguiente:

Meta 1: Incrementar en un 90% la satisfaccion 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. Clientes satisfechos con el servicio prestado	2.1. Apoyar en la realización de encuesta de satisfacción.	90%
	2.2. Apoyar en la realización del Informe de resultados de la encuesta.	90%
3. Informe con resultados de valoracion	3.1 Solicitar al area de calidad el informe de resultados de la encuesta de satisfaccion anual	90%
Meta 3: "Automatizar y optimizar en un 100% los procesos institucionales.		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**

4. Realización de las actividades para el cumplimiento de las NOBACI y SISMAP.	4.1. Revisar, validar y actualizar las evidencias para la NOBACI.	100%
	4.2. Monitoreo, actualización y realización de los indicadores del SISMAP pertenecientes al área.	100%
	4.3. Elevar la puntuación en el índice general de las NOBACI y SISMAP a nivel satisfactorio.	100%
5. Actividades realizadas para el fortalecimiento de la planificación.	5.2. Realizar monitoreo al Cumplimiento del POA 2024	100%
Meta 4: Incrementar en un 100% la implementacion de la Norma ISO 9001.		
ENTREGABLES	**ACTIVIDADES**	**% CUMPLIMIENTO**
6. Acreditacion Norma ISO 9001.	6.1. Realizar auditorias internas.	0%
	6.2. Revisar, validar los hallazgos de las auditorias 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 carga de evidencia de un 100%.

IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Actualmente la ARS SEMMA cuenta con la aprobacion de la primera version de la Carta Compromiso al Ciuadano la misma fue aprobada mediante la resolucion No.281-22 del Ministerio de Administración Pública (MAP) de fecha 26 de septiembre del 2023.
En el trimestre octubre – diciembre se obtuvo un resultado de 97% la encuesta con relacion a los servicos comprometidos a la carta compromiso, evidenciandose asi la satisfaccion de estos.

4.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

En los meses octubre-diciembre la ARS SEMMA se recibió 7 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 la siguiente calificacion en el mes de: octubre 100/100. Los meses de noviembre diciembre aun no han sido calificados, 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	2023	85%	Diciembre,2024	70%
		2. Identificación de dependientes que han pasado a ser titulares, pero aún se encuentran bajo la dependencia del titular principal.	% Dependientes que han pasado a ser titulares en 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	1.Planes de Mejoras	Documento Conteniendo el Plan realizado y ejecutado	Trimestral	2023	90%	Diciembre,2024	84%
		2.Cumplimiento Carta Compromiso	% de entrevistados que refieren satisfacción con el servicio prestado"	Trimestral	2023	90%	Diciembre,2024	90%

No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
		3.Cumplimiento de los indicadores de calidad de los servicios brindados al usuario.	% de llamadas y WhatsApp monitoreadas. -Informes de seguimiento de indicadores	Trimestral	2023	90%	Diciembre,2024	90%
3	Sección de Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades	1- listado de participantes crónicos a convocar."	# de estrategias aplicadas para disminuir el gasto en salud	Trimestral	2023	90%	Diciembre,2024	67.5%
		2. Precios de medicamentos. 3. Propuestas de las evaluaciones de pss a contratar. 4. Revisión de políticas y manuales de inclusión/ informes semestrales. 5. Modelo de informes de vistas a PSS/médicos independientes. 6. Indicadores de salud/perfil epidemiológico. 7. Educación en salud y prevención de enfermedades por las redes junto a comunicaciones.	% de controles mejorados	Trimestral	2023	90%	Diciembre,2024	67.5%

No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
4	División Gestión del Prestador	1. Manuales y procedimientos revisados, correo remitido, carteras de servicios enviadas y depuradas y correos e informes remitidos.	% de controles mejorados y % de disminución en los tiempos de pagos a las PSS.	Trimestral	2023	90%	Diciembre,2024	67.5%
		1. Red de PSS contratadas.	% de los clientes altamente satisfechos.	Trimestral	2023	90%	Diciembre,2024	67.5%
		2. Matriz de llamadas realizadas.	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca.	Trimestral	2023	90%	Diciembre,2024	67.5%

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$0.00
Servicios	RD$3,394,994.00
Servicios: Consultoría	RD$ -
Servicios: Consultoría Basada En La Calidad De Los Servicios	RD$ 0.00
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
Mipyme	RD$4,619,532
Mipyme Mujer	RD801,939.00
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$ 0.00
Licitación Restringida	RD$ 0.00
Sorteo De Obras	RD$ 0.00
Excepción - Bienes O Servicios Con Exclusividad	RD$ 0.00

Excepción - Construcción, Instalación O Adquisición De Oficinas Para El Servicio Exterior	RD$ 0.00
Excepción - Contratación De Publicidad A Través De Medios De Comunicación Social	RD$ 0.00
Excepción - Obras Científicas, Técnicas, Artísticas, O Restauración De Monumentos Históricos	RD$ 0.00
Excepción - Proveedor Único	RD$ 0.00
Excepción - Rescisión De Contratos Cuya Terminación No Exceda El 40% Del Monto Total Del Proyecto, Obra O Servicio	RD$ 0.00
Excepción - Resolución 15-08 Sobre Compra Y Contratación De Pasaje Aéreo, Combustible Y Reparación De Vehículos De Motor	RD$ 0.00