



**HOSPITAL DOCENTE SEMMA SANTO DOMINGO**  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

**INFORME DE EVALUACIÓN**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)**  
**PERIODO: ENERO-MARZO 2022**

[info@hdssd.semma.gob.do](mailto:info@hdssd.semma.gob.do)





**INFORME EVALUACIÓN  
PLAN OPERATIVO AÑO 2022  
Enero-Marzo 2022**

**ELABORADO POR:  
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**Abril 2022**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	7
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	8
INFORME DE EVALUACIÓN.....	9
MACROPROCESO DE EVALUACIÓN.....	10
CRONOGRAMA TRABAJO DE ESCRITORIO.....	11
EJECUTORIAS DE LAS ÁREAS TRIMESTRE ENERO-MARZO 2022 .....	12
1. DIVISIÓN DE COMUNICACIONES .....	12
2. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO .....	13
3. DIVISIÓN JURÍDICA .....	15
4. SECCIÓN DE EPIDEMIOLOGÍA .....	16
5. DEPARTAMENTO DE PROCESOS Y REGISTROS .....	16
6. AUDITORÍA MÉDICA .....	17
7. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS .....	18
8. SECCIÓN LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	19
9. DEPARTAMENTO HOSTELERÍA HOSPITALARIA .....	20
10. DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	21
11. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN .....	22
12. DEPARTAMENTO MÉDICO .....	22
13. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO .....	22
PARTICIPACIÓN DE LAS ÁREAS EVALUADAS .....	23
RESULTADOS DE EVALUACIÓN .....	24

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de Formulación, Evaluación y Monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, presenta el resultado de las ejecutorias de los productos y metas programadas por la institución, y contempla la ejecución de las metas programadas por las áreas sustantivas y el fortalecimiento institucional para el periodo Enero-Marzo 2022.

El propósito de este documento, es orientar a las autoridades del HDSSD y los demás grupos de interés, sobre el nivel de cumplimiento de las metas programadas para este primer trimestre del año, asociadas al logro de la estrategia institucional, y que permita servir de insumo para la toma de decisiones.

En sentido general, fueron evaluadas 117 actividades, con 114 indicadores, de los cuales 107 fueron logrados. En relación con la eficacia en el cumplimiento, que se mide a través del promedio de cumplimiento de las metas de cada área, a nivel general, en el trimestre analizado, el HDSSD obtuvo una calificación general de un 94%.

El proceso de planificación para la evaluación del POA 2022, fue desarrollado mediante las fases de Pre Evaluación, Evaluación, Informes de Evaluación y Presentación de Resultados; llevando a cabo sesiones de trabajo, cuyo resultado resalta el logro de los objetivos y metas de la institución.

Finalmente, el Plan Operativo Anual (POA) busca proporcionar al personal de la institución una visión clara de sus tareas y responsabilidades, congruentes con las metas y objetivos contenidos en el Plan Estratégico.

## MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

### MISIÓN

Somos una reconocida prestadora de servicios de salud del sector magisterial, que proporciona atención médica integral, humanizada y de calidad, garantizando el equilibrio financiero, la formación del talento humano y el compromiso con el medio ambiente, para la satisfacción de los usuarios.

### VISIÓN

Ser reconocida como una institución modelo de excelencia en la prestación de servicios de salud, que garantice la fidelización de nuestros usuarios, apoyados de forma sostenible en los resultados financieros y el uso eficiente de las tecnologías.

### VALORES

**Ética:** Promoviendo entre nuestros usuarios y colaboradores la honestidad, el respeto a las normas, las leyes y la dignidad humana.

**Calidad:** Pasión por el servicio, garantizando la mejor atención estandarizada, para satisfacer las expectativas del usuario.

**Eficiencia:** Lograr mejores resultados con la optimización de los recursos existentes.

**Transparencia:** Garantizamos el acceso oportuno a informaciones fidedignas, de acuerdo a la normativa legal vigente.

**Equidad:** Brindando acceso a los servicios de salud, de acuerdo a las necesidades particulares de cada persona, con humanización y espíritu social.

**Innovación:** Promoviendo proyectos novedosos de integración y desarrollo, para la mejora continua de nuestros servicios y ser un referente institucional.

**Solidaridad:** Asumimos el compromiso de colaborar con la solución a las necesidades de nuestros usuarios, acorde a nuestras posibilidades.

**Compromiso:** Promoviendo acciones que garanticen el desarrollo institucional y el respeto a los derechos de los usuarios con fidelidad y sentido de pertenencia.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

**OE1**

- Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de usuarios internos y externos.

**OE2**

- Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de la transparencia.

**OE3**

- Fortalecer la plataforma tecnológica a fin de adecuarla a las necesidades de la institución, para la mejora de los procesos, eficiencia, seguridad e integridad de la información.

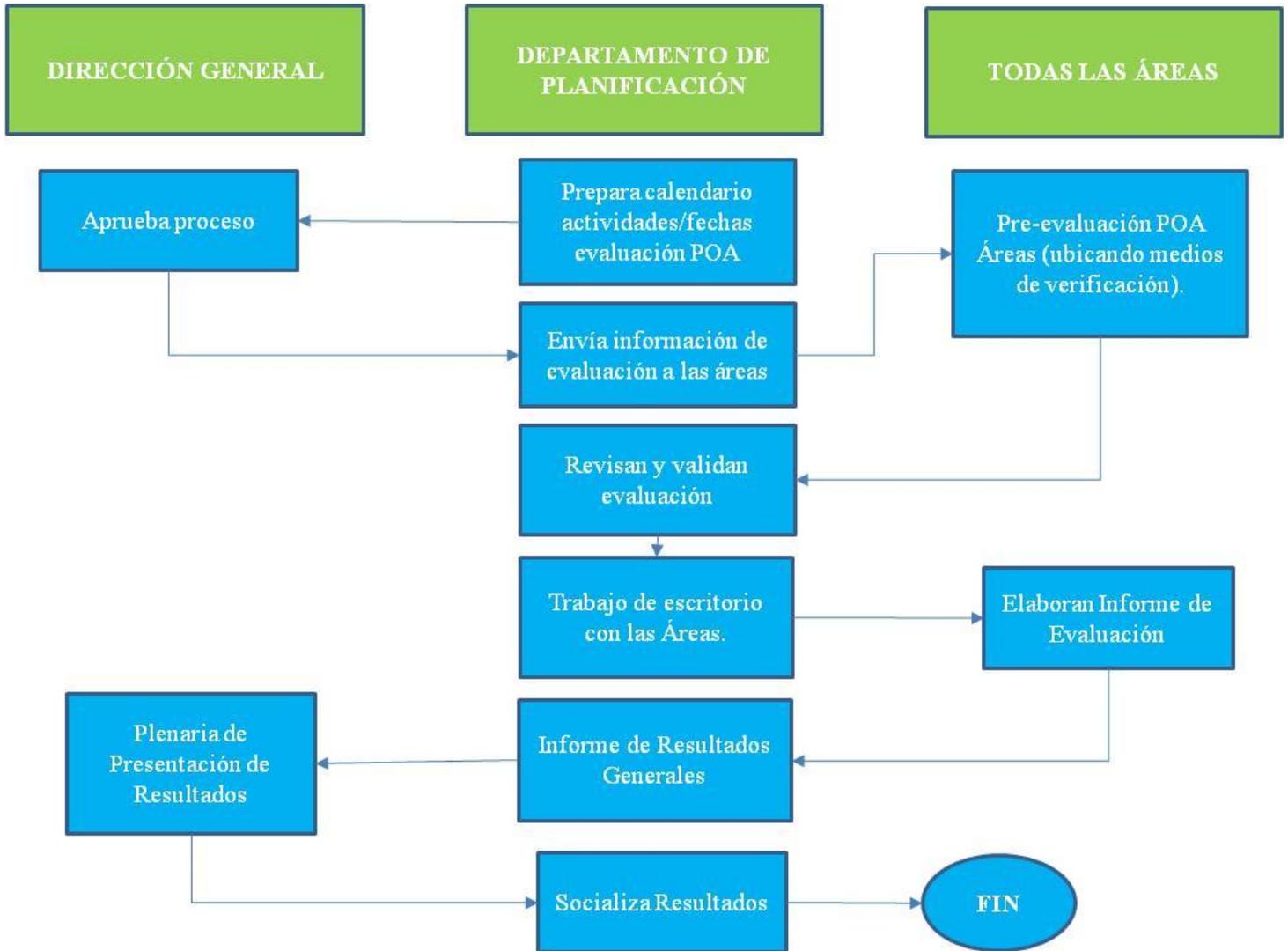
## INFORME DE EVALUACIÓN

El Plan Operativo Anual (POA) es el instrumento orientador de la gestión durante el año, siendo el punto de partida para la elaboración del Presupuesto Anual; le cual contiene los objetivos institucionales del HDSSD, así como los proyectos y actividades que se van a ejecutar durante el año.

Mediante autorización por parte de la Dirección General, se dió inicio al proceso de evaluación Plan Operativo Anual 2022 HDSSD para el periodo Enero- Marzo 2022, iniciando con la apertura del proceso participativo, informando al Staff Gerencial en qué consiste y cronograma recepción de sus fases:

- 1) **Pre Evaluación POA – Ejercicio Diagnóstico:** Los encargados de áreas con los colaboradores realizarán pre evaluación de las actividades en su documento POA, del trimestre correspondiente a los meses enero, febrero y marzo 2022.
- 2) **Evaluación – Trabajo de escritorio con las áreas:** Conforme recepción POA pre evaluado y evidencias presentadas.
- 3) **Recepción de Informes de Evaluación POA – Resumen de las Ejecutorias realizadas:** Periodo enero-marzo de cada una de las áreas.
- 4) **Presentación de resultados POA HDSSD 2022:** Trimestre Enero – Marzo.

MACROPROCESO DE EVALUACIÓN



**CRONOGRAMA TRABAJO DE ESCRITORIO**

11

**Departamento Planificación y Desarrollo****Cronograma Trabajo de Escritorio Evaluación POA 2022 - T-I.**

No.	ÁREAS	ABRIL 2022											
		Lunes 04	Martes 05	Miércoles 06	Jueves 07	Viernes 08	Lunes 11 - Jueves 14	Lunes 18 - Jueves 21	Viernes 22	Lunes 25 - Jueves 28			
1	Sección Libre Acceso a la Información	09:00 AM					R E M I S I O N  D E  I N F O R M E S	P R E P A R A C I O N  I N F O R M E  P O A	P R E S E N T A C I O N  D E  R E S U L T A D O S	R E M I S I O N  O A I			
2	División Jurídica	10:30 AM											
3	División Comunicaciones	02:00PM											
4	Sección de Epidemiología		09:00 AM										
5	Departamento Control Procesos y Registros		10:30 AM										
6	Departamento de Tecnología		02:00 PM										
7	Departamento Hostelería Hospitalaria			09:00 AM									
8	División Atención al Usuario			11:00 AM									
9	Departamento Planificación y Desarrollo			02:00 PM									
10	División Auditoría Médica				10:30 AM								
11	Departamento Médico				02:00 PM								
12	Departamento RRHH					09:00 AM							
13	Departamento Administrativo Financiero					10:30 AM							

**EJECUTORIAS DE LAS ÁREAS TRIMESTRE ENERO-MARZO 2022****1. DIVISIÓN DE COMUNICACIONES****Plan de colocación cápsulas informativas.**

Cápsulas informativas acorde a la misión institucional, colocadas en las salas de espera del HDSSD: (Medicina Interna, Gastroenterología, Diálisis, Laboratorio Clínico, Emergencia, Materno Infantil); en donde se destacan efemérides nacionales y mundiales relativas a la salud, medidas de prevención COVID-19 y promoción de los servicios brindados.

**Plan de Medio Sociales y Tradicionales.**

Con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional y dar a conocer a los usuarios los servicios y actividades del hospital, además con esto buscamos ofrecer informaciones adicionales sobre nuestro centro de salud, y garantizar nuestros servicios de salud con un trato humanizado.

Se realizó una entrevista con el Encargado de Hostelería Hospitalaria, en la cual se desarrollaron los siguientes temas:

- Impermeabilización del techo,
- Traslado del área de cardiología,
- Remodelación de los quirófanos,
- Incorporación de nuevos estudios,
- Entre otros.

**Solicitudes realizadas mediante Formulario.**

Recibimos un total de 42 solicitudes, entre las que tenemos: promoción de servicios, creación de carnet, carteles y cubrir actividades, todas cumplidas en su totalidad.

**Redes Sociales.****(Facebook, Instagram y Twitter)**

Se realizaron 75 publicaciones por las diferentes redes sociales.

Enero - Marzo	
Enero	21
Febrero	28
Marzo	26
<b>Total</b>	<b>75</b>

## 2. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

13

Se realizó la tabulación y envío de la Matriz de Datos Estadísticos, en donde se cuantificaron los siguientes servicios:

1. Procesos Quirúrgicos.
2. Nacidos vivos.
3. Legrados.
4. Unidad de Cuidados Intensivos.
5. Ingresos y Egresos.
6. Emergencias.
7. Consultas externas, realizadas por especialidad.
8. Servicio diagnóstico: Imágenes y Pruebas de Laboratorio.
9. Hemodiálisis
10. Curas Pie Diabético.
11. Estudios cardiovasculares: Mapa y Holter.

Con el objetivo de fortalecer la planificación institucional y contemplar el cumplimiento de los procesos documentales del HDSSD, se llevó a cabo auditoría de procesos en la División de Farmacia Hospitalaria, para una calificación de actividades en un 93%; a través del Formulario de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejoras.

Con la finalidad de abordar riesgos y oportunidades para la orientación a la mejora continua, que ayuden a la empresa a mejorar sus procesos internos y productivos, que repercuta directamente en lo que debe ser siempre lo más importante, la satisfacción del cliente; la División de Gestión de Calidad, ha creado cuatro (4) documentos aprobados y seis (6) en proceso de elaboración; que totalizan diez (10) documentos trabajados en el primer trimestre, tal y como se muestra en la imagen:

NO.	DOCUMENTO	NOMBRE	ÁREA	ESTATUS
1	Manual	Manual de Organización y Funciones	Dirección General	Aprobado
2	Manual	Manual de Costos Hospitalarios	Administrativa Financiera	En revisión
3	Política	Políticas de Fondos Administrativos	Dirección General	En revisión
4	Manual	Manual Gestión de Inventario de Materiales, Medicamentos e Insumos Médicos	Administrativa Financiera	Pendiente
5	Formulario	Formulario Verificación del Paciente Quirúrgico	Médica	Aprobado
6	Formulario	Formulario Acto de Compromiso Mapa y Holter		
7	Formulario	Formulario Reporte de Síntomas y Actividades del Paciente		
8	Manual	Manual Inducción de Gestión Humana	Recursos Humanos	Pendiente
9	Instructivo	Instructivo Reconocimiento al Empleado		
10	Formulario	Formulario Ingreso/Salida de Empleado		

La División de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Planes, Programas y Proyectos, realizó Evaluación POA correspondiente al T-1, periodo Enero- Marzo 2022, evaluando 12 de 13 áreas, en un tiempo record de cinco (5) días; exceptuando el Departamento Médico, que solicitó reformulación de su POA, y que de igual manera, se programó realizar dentro del mismo cronograma.

Se recibieron seis (6) Formularios de Solicitud de Cambios para modificación documento POA.

Solicitudes recibidas	Cantidad
División Atención al Usuario	2
Departamento Planificación y Desarrollo	1
Departamento Médico	1
Sección OAI	1
Departamento Recursos Humanos	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

Durante el proceso también se evaluaron los siguientes planes:

No.	Área	Plan
1	Departamento Hostelería Hospitalaria	Mantenimiento
2	Departamento Recursos Humanos	Capacitación
3	Sección Epidemiología	Salud Colectiva
4	División Comunicación	Medios Sociales y Tradicionales Colocación de Cápsulas Informativas
5	División Atención al Usuario	Promoción Vías de Acceso y Procesos en Redes Sociales
6	Departamento Tecnología	Mantenimiento de Equipos

### 3. DIVISIÓN JURÍDICA

15

#### **Apertura para los procesos de compras:**

Fueron aperturados cinco (05) procesos de compras bajo los siguientes números de referencia:

1. 0001, Adquisición de Equipo Médico para el área de Cardiología.
2. 0022, Adquisición de Medicamentos.
3. 0003, Adquisición de Insumos Médicos.
4. 0004, Adquisición de Combustible.
5. 0005, Suministro de Oxígenos Médicos y otros gases medicinales, (Declarado desierto).

#### **Informe relativo a Cuentas por Cobrar:**

A los fines de dar cumplimiento en el renglón de Cuentas por Cobrar, se emitieron tres (03) informes con la información actual, respecto a las CxC.

#### **Solicitud de Asesoría Legal:**

Fueron recibidos cinco (05) solicitudes de asesorías Jurídica de diferentes áreas de la institución, a las cuales se les dió respuesta de manera oportuna.

#### **Contratación de personal por servicios prestados:**

Bajo esta modalidad fueron elaborados seis (6) contratos, con igual número de solicitud de las áreas correspondientes. De esos seis contratos indicados anteriormente, cinco (5) de ellos corresponden a nuevo contrato, y solo uno corresponde a extensión del mismo.

#### **Contratación de Bienes y Servicios:**

Tomando en cuenta lo establecido en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas; para este primer trimestre fueron elaborados tres (03) contratos con igual número de solicitud y autorizaciones.

#### **Corresponden a contratación de empresas para los siguientes servicios:**

1. Transporte de medicamentos desde PromeseCal hasta el HDSSD.
2. Mantenimiento preventivo y correctivo del sistema Osmosis del HDSSD.
3. Suministro de Gas Propano.

Todos bajo la modalidad de Comparación de Precios, (CP).

#### 4. SECCIÓN DE EPIDEMIOLOGÍA

16

Se realizaron las siguientes actividades, tal y como se muestra en el gráfico:

PROGRAMAS SECCIÓN DE EPIDEMIOLOGÍA AÑO 2022					
NO.	ACTIVIDADES	MES			TOTAL T1
		E	F	M	
1	COVID-19	222	0	0	222
2	Neumonía	22	8	8	38
3	Dengue	0	0	3	3
4	Casos Febriles	9	5	19	33
5	Sifilis	0	0	1	1
6	Leptospirosis	0	0	0	0
7	Infecciones Intrahospitalarias	0	0	0	0
8	Defunciones	17	4	11	32
9	Nacidos vivos	3	0	8	11
10	Consejería Pre y Post natal	103	238	232	573
SALUD COLECTIVA					
11	Charlas Promoción y Prevención	8	10	10	28
12	Programa TB	0	0	0	0
13	Lactancia Materna	15	20	20	55
14	Programa Inmunización Ampliado (PAI)	190	238	213	641
15	Servicio Atención Integral (SAI)	18	38	50	106

#### 5. DEPARTAMENTO DE PROCESOS Y REGISTROS

La estrategia relacionada a la ejecución de las metas para ser alcanzadas en el trimestre se detalla de la siguiente manera:

1. **Revisión de expedientes**, de acuerdo a normativas: equivalente a 242 expedientes revisados con cheques emitidos.
2. **Revisión de los procesos de compras y contrataciones**, equivalentes a 134 órdenes de compras revisadas en el trimestre.
3. **Toma física mensual de inventarios de Farmacia Hospitalaria, Almacén y Alimentación**, con ejecución total fue del 100%, equivalentes a 3 informes con conclusiones y recomendaciones para el primer trimestre del año 2022.
4. **Participación en cuadros diarios de caja**, con ejecución total fue de 122 cuadros realizados.

**6. AUDITORÍA MÉDICA**

17

Las actividades de la División incluyen:

No	Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Total
1	No. de Auditorías concurrentes	18	20	23	61
2	Cantidad informes de glosas socializados	1	1	1	3
3	% Certificaciones (Documentos entregados/solicitudes recibidas )	19	13	33	65
4	% de facturas validadas	2	1	1	4
5	% honorarios e incentivos validados	2	1	1	4

En este trimestre se recibieron un total general de tres mil quinientos treinta y uno (3,531) expedientes, de los cuales fueron auditados 5,219, por el remanente de mil seiscientos ochenta y ocho (1,688) expedientes de los meses anteriores. A continuación presentamos de manera detallada la relación de expedientes:

% Expedientes Auditados (Expedientes auditados/Expedientes recibidos)						
Tipos de expedientes	Enero		Febrero		Marzo	
	Recibidos	Auditados	Recibidos	Auditados	Recibidos	Auditados
Hospitalización	94	198	108	312	27	326
Emergencia	842	815	363	977	817	1072
Hemodiálisis	317	317	587	587	377	615
<b>Totales</b>	<b>1,253</b>	<b>1,330</b>	<b>1,057</b>	<b>1,876</b>	<b>1,221</b>	<b>2,013</b>

Porcentaje de glosa		
Enero	Febrero	Marzo
4.8 %	8.19%	6.02%
<b>Porcentaje de glosa trimestral</b>		
<b>6.34%</b>		

## 7. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

18

Al periodo marzo 2022, el HDSSD contempla un total de 523 empleados, de los cuales 209 corresponden al área administrativa y 314 al área médica, para un ponderación de 40% del área administrativa y un 60% del área médica respectivamente.

### Reclutamiento y Selección de Personal

Fueron realizados diez y siete (17) nombramientos regulares, realizando lo reglamentario en toda selección, como las pruebas psicométricas y entrevista de área correspondiente.

### Concursos

Se realizaron dos concursos para cubrir vacantes en las áreas de Cardiología y Auditoría Médica, cumpliendo con la necesidad de las áreas.

### Acciones de personal

Se realizaron un total de 319 acciones, evidenciando lo siguiente:

Descripción de la Acción de Personal	Cantidad
Licencia con disfrute con sueldo	96
Vacaciones	110
Otras acciones	113
<b>Total</b>	<b>319</b>

### Capacitación y Educación Continua

Con el objetivo de producir resultados de calidad, que reflejen le servicio brindado a nuestros usuarios, se realizaron las siguientes capacitaciones:

No.	Capacitación	Marzo	Abril
1	Taller 5S		
2	Diplomado Gestión Hospitalaria		

- **Taller 5S:**

Con la finalidad de reconocer las generalidades de las 5S, asociación de las 5S con el rendimiento laboral, motivación del personal, así como dotar de las herramientas básicas de calidad y la mejora continua e implementación de las 5S en los procesos de salud.

- **Diplomado en Gestión Hospitalaria:**

Con la finalidad formar en herramientas de Gestión de Servicios de Salud, Operaciones de los Servicios de Salud, Gestión Financiera y calidad en los Servicios Hospitalarios.

### Actividades Recreativas

De acuerdo al cronograma de trabajo del Plan de Actividades de Integración y Recreación del Personal, han sido desarrolladas las siguientes actividades:

- Actividad Día de San Valentín
- Actividad Día Internacional de la Mujer

### Compensación y Beneficios

Fué derogado por concepto de nómina lo siguiente:

Mes	Monto	Variación
Enero	16,140,515.49	RD\$ (4,474.50)
Febrero	16,016,742.00	RD\$ (121,073.25)
Marzo	15,770,262.65	RD\$ (246,479.35)
<b>Sub -Total Estimado Disminución</b>		<b>RD\$ (409,174.99)</b>
<b>Reducción Pago TSS Empleador</b>		<b>RD\$62,972.03.</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>RD\$(472,147.02)</b>

## 8. SECCIÓN LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

### Casos SAIP:

En lo referente a las solicitudes de información pública realizadas al HDSSD, fueron realizadas 4 solicitudes las cuales han sido respondidas satisfactoriamente y de manera oportuna. Las mismas fueron solicitadas por los siguientes ciudadanos:

No.	Fecha	Solicitud a Nombre de:
1	11/01/2022	Antonio Manuel Luciano Santana
2	04/02/2022	Audry Michell Dotel Rodríguez,
3	07/02/2022	Oficina Universal
4	17/02/2022	Antonio Manuel Luciano Santana

### Portal 311:

No se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o sugerencias, durante este periodo.

**Comité de Ética:**

20

No se ha realizado actividad, a raíz del Decreto 791-21 que crea la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGC), la cual instruye a esperar sobre nueva directriz por el órgano rector (DIGEIG).

**9. DEPARTAMENTO HOSTELERÍA HOSPITALARIA**

Las ejecuciones de las actividades y procesos por parte del Departamento ha permitido comprobar el avance de las metas, la adecuada utilización de recursos para lograr dicho avance y la consecución de los objetivos planteados para este año 2022 y a su vez detectar oportunamente deficiencias, obstáculos o realizar ajuste en el momento preciso.

- **División de Mantenimiento y Reparaciones**

Las actividades planificadas relacionada al mantenimiento de los equipos de nuestro hospital incluido en el plan preventivo y, predictivo de los equipos fue realizado en su totalidad; como son la remodelación del área de cirugía, levantamiento de cada uno de los quirófanos, sala de parto y sala de recuperación, al igual que los equipos quirúrgicos que lo componen.

Los programas de reparación y mantenimientos de equipos contemplados en la matriz de mantenimiento del año 2022 fueron ejecutados de acuerdo a lo programado.

- **División de Mayordomía y Desechos Hospitalarios**

Con el fin de llevar un control del consumo, entrega, solicitudes y seguimientos a las diferentes tareas hemos creado e implementado la “Matriz de Control”, en la cual se visualizan todas las actividades relacionada a la limpieza y el manejo de los desechos hospitalarios.

- **Fumigación y control de plagas**

Se ha cumplido con el control de plaga, para lo cual se fumiga cada 15 días, por parte de una empresa que fue contratada para estos fines, de acuerdo a la recepción satisfactorias emitida por la Gerente de Limpieza y Manejo de Desechos Hospitalarios.

- **Ayuntamiento del Distrito Nacional**

El servicio ofrecido por parte del Ayuntamiento del Distrito Nacional, ha sido bien eficiente, por lo que hemos cumplido de manera satisfactoria con el programa propuesto, del manejo adecuado de la basura común.

### Recolección interna y externa

El servicio de transporte, tratamiento y disposición final de residuos generados por nuestro hospital, es brindado por una empresa privada, la cual se encuentran normalizada por el “*Reglamento sobre los Desechos y Residuos Generados por los Centros de Salud y afines, emitido mediante decreto 126-09*”.

- **Sección de Lavandería**

El área cuenta con un formulario para el control de la recepción y devolución de ropa hospitalaria. Se realizó inventario a los juegos de sabanas, donde muestra que el hospital se encuentra abastecido y por ende suministra sin inconvenientes lo que se requiera en el área.

- **Sección de Seguridad**

No se reportó ninguna novedad en el área de monitoreo y cámaras vigilancia.

La distribución de los agentes de seguridad se realizó de acuerdo a los lugares estratégicos a los fines de evitar que se generen incidentes.

## 10. DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Esta División ha seguido fortaleciendo el trato humanizado con calidad a todos nuestros usuarios, coordinando, evaluando y analizando las sugerencias, quejas y reclamos, para eficientizar de manera oportuna las necesidades de los usuarios a través del Comité de Satisfacción al Usuario.

A través del Plan de Vías de Acceso, educamos e informamos a los usuarios y población general a través de las diferentes plataformas sociales, sobre las diferentes modalidades de colocación de citas, información, y el lugar donde deben expresar sus quejas, sugerencias y sus necesidades.

En el área del Call Center fueron programadas por las diferentes vías 15,286 citas médicas, para las diferentes especialidades que ofrece el HDSSD en su cartera de servicio, como se muestra a continuación:

Vías	Cantidad
Telefónica	1,287
WhatsApp	4,380
Presencial	9,619
<b>Total</b>	<b>15,286</b>

En la Sección de Archivo Clínico se realizaron las siguientes actividades:

Expedientes	Enero	Febrero	Marzo	Total T1
Entrada/salida	10	10	36	56
Recibidos/facturación	157	116	248	521

Las actividades de la Sección de Admisión, incluyen las siguientes actividades:

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total
Emergencias	1,060	913	1,117	3,090
Hospitalizaciones	111	85	179	375
Traslados	48	27	30	105

## 11. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Informe no presentado.

## 12. DEPARTAMENTO MÉDICO

Informe no presentado.

## 13. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

Informe no presentado.

**PARTICIPACIÓN DE LAS ÁREAS EVALUADAS**

23

**PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE LAS ÀREAS POR  
ACTIVIDADES EVALUADAS**

Periodo: Enero - Marzo 2022

No.	Área	Actividades	%
1	Departamento Administrativo Financiero	35	30%
2	Departamento Control Procesos y Registros	11	9%
3	División Atención al Usuario	11	9%
4	Departamento Hostelería Hospitalaria	10	9%
5	División Auditoría Médica	9	8%
6	Sección Epidemiología	9	8%
7	División Comunicaciones	8	7%
8	Departamento Recursos Humanos	7	6%
9	Sección Libre Acceso a la Información	5	4%
10	Departamento Tecnología	5	4%
11	División Jurídica	5	4%
12	Departamento Planificación y Desarrollo	2	2%
13	Departamento Médico		0%
<b>Total</b>		<b>117</b>	<b>100%</b>

**PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE LAS ÀREAS POR  
INDICADORES EVALUADOS**

Periodo: Enero - Marzo 2022

No.	Área	Indicadores	%
1	Departamento Administrativo Financiero	33	29%
2	Departamento Control Procesos y Registros	12	11%
3	División Comunicaciones	11	10%
4	División Atención al Usuario	10	9%
5	Departamento Hostelería Hospitalaria	9	8%
6	Departamento Recursos Humanos	9	8%
7	División Auditoría Médica	7	6%
8	Departamento Tecnología	6	5%
9	Sección Libre Acceso a la Información	5	4%
10	División Jurídica	5	4%
11	Sección Epidemiología	5	4%
12	Departamento Planificación y Desarrollo	2	2%
13	Departamento Médico		0%
<b>Total</b>		<b>114</b>	<b>100%</b>

**PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE LAS ÀREAS POR  
INDICADORES LOGRADOS**

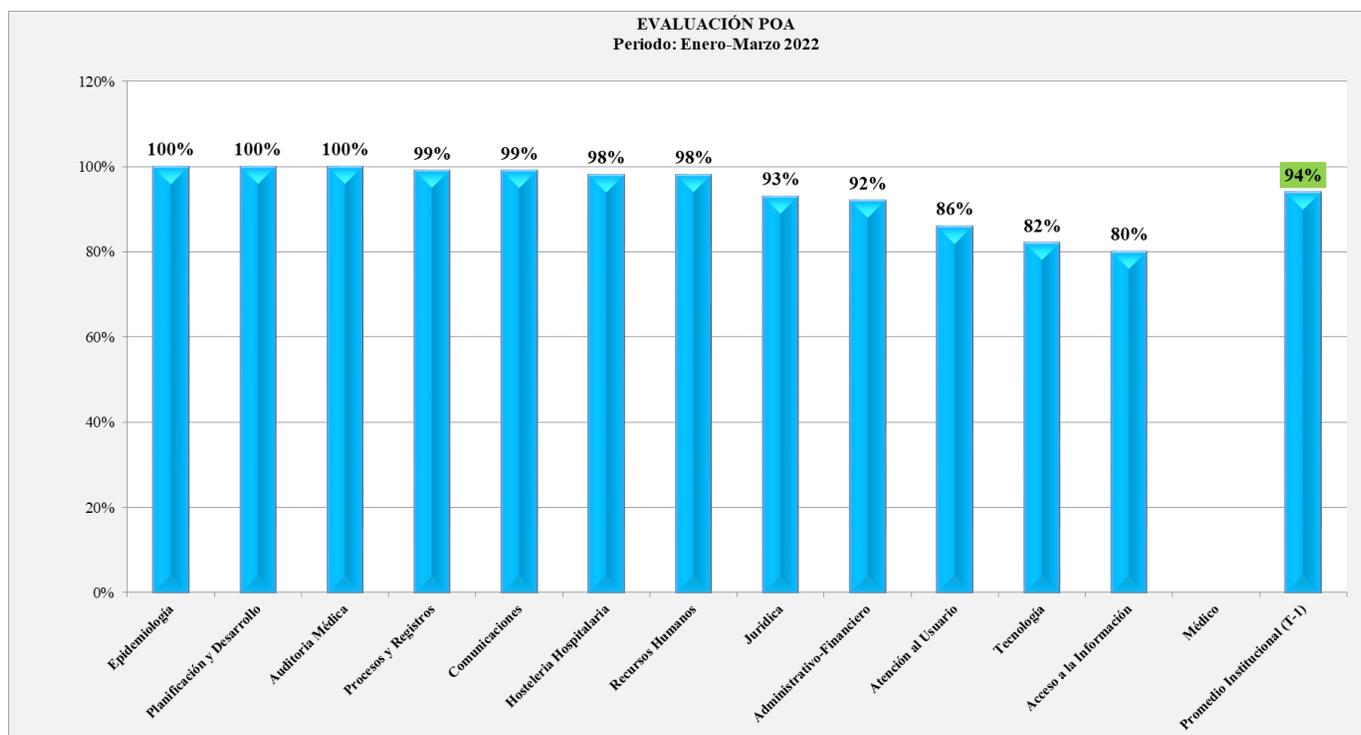
Periodo: Enero - Marzo 2022

No.	Área	Indicadores Logrado	%
1	Departamento Administrativo Financiero	30	28%
2	Departamento Control Procesos y Registros	12	11%
3	División Comunicaciones	11	10%
4	División Atención al Usuario	9	8%
5	Departamento Hostelería Hospitalaria	9	8%
6	Departamento Recursos Humanos	9	8%
7	División Auditoría Médica	7	7%
8	Departamento Tecnología	5	5%
	Sección Epidemiología	5	5%
9	Sección Libre Acceso a la Información	4	4%
10	División Jurídica	4	4%
	Departamento Planificación y Desarrollo	2	2%
12	Departamento Médico		0%
<b>Total</b>		<b>107</b>	<b>100%</b>

**RESULTADOS DE EVALUACIÓN**

Los resultados de la Evaluación del Plan Operativo Anual (POA), correspondiente al T1 (Enero-Marzo) 2022, fueron los siguientes:

<b>EVALUACIÓN POA</b>		
<b>PERIODO: Enero - Marzo 2022</b>		
<b>No.</b>	<b>AREAS</b>	<b>Puntuación</b>
1	Epidemiología	100%
2	Planificación y Desarrollo	100%
3	Auditoria Médica	100%
4	Procesos y Registros	99%
5	Comunicaciones	99%
6	Hosteleria Hospitalaria	98%
7	Recursos Humanos	98%
8	Juridica	93%
9	Administrativo-Financiero	92%
10	Atención al Usuario	86%
11	Tecnología	82%
12	Acceso a la Información	80%
13	Médico	
	<b>Promedio Institucional (T-1)</b>	<b>94%</b>





---

**Elaborado Por:**  
**Nixalis Fernández**  
Coordinadora de Calidad



---

**Revisado Por:**  
**Jatna Agramonte**  
Analista de Calidad



---

**Aprobado Por:**  
**Dr. José Manuel Tejada**  
Director General.





# HOSPITAL DOCENTE SEMMA SANTO DOMINGO

## REPÚBLICA DOMINICANA

### INFORME DE EVALUACIÓN

### PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

C/ José Joaquín Pérez esq. Josefa Perdomo, Gazcue. Santo Domingo, Rep. Dom.

Tel. 809-686-1705 / 1503 / 1428

[info@hdssd.semma.gob.do](mailto:info@hdssd.semma.gob.do)

