



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



# TABLA DE CONTENIDOS

---

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>I. RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>04</b>
<b>II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
2.1 Marco filosófico institucional.....	08
a. Misión	
b. Visión	
c. Valores	
2.2 Base legal.....	09
2.3 Estructura Organizativa.....	10
2.4 Planificación Estratégica Institucional.....	12
<b>III. RESULTADOS MISIONALES</b>	
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.....	13
<b>IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO</b>	
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	37
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos.....	52
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	55
4.4 Desempeño de la Tecnología.....	61
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional....	67
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones .....	87
<b>V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</b>	
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio .....	91
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información .....	94
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias .....	94
5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia .....	95
<b>VI. ANEXOS</b>	
a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos .....	97
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).....	101
c. Plan de Compras.....	105



# I. Resumen Ejecutivo

---

Informe Anual 2021

- **Gestión de Afiliación y Cartera:**

SeNaSa cuenta en sus registros con **7,077,068** ciudadanos dominicanos activos, lo cual representa el **68%** de la población afiliada al Seguro Familiar de Salud.

- **Régimen Subsidiado:**

En el mes de octubre la cartera del Régimen Subsidiado cuenta con un total de **5,750,155** afiliados activos con sus dependientes.

Durante este periodo SeNaSa ha firmado más de **22 acuerdos interinstitucionales** con la finalidad de ofrecer el seguro Subsidiado.

- **Régimen Contributivo:**

El impacto socioeconómico de la pandemia del COVID-19 ha impactado de forma negativa el mercado laboral en el país, sin embargo, el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) ha mantenido la participación en el mercado del Régimen Contributivo en un **28%**, posicionándonos en el segundo lugar respecto a las demás Administradoras de Riesgos de Salud.

Hasta octubre de este año contamos con una cartera total de **1,242,474 afiliados** activos con sus dependientes. Esta cartera se encuentra dividida en 51% son personas del sexo femenino y el 49% masculino.

SeNaSa cuenta con una red de prestadores de más de **8,600 prestadores** de servicio.

En tanto a los Planes Alternativos, al corte del mes noviembre del 2021 contamos con una cartera de **115,388** afiliados en estos planes, logrando **un incremento porcentual de un 94%**.



▪ **Servicios de Salud:**

➤ **Promoción y Prevención de la Salud Régimen Subsidiado:**

La incorporación de afiliados al CCS durante el periodo enero-octubre 2021, ha sido de **234,725** para un total de **738,832** afiliados del R.S. a los Círculos Comunitarios de Salud.

En el Programa “**SeNaSa Cuida de Ti**” a octubre 2021 se han incorporado **239,299** adultos mayores. Se creó el Programa de Evaluación Nutricional, teniendo un alcance de **54,013** adultos mayores, con un total de **137,518** evaluaciones.

**Programa EVA** de Tamizaje y Tratamiento de Cáncer Cérvico Uterino (CCU). El alcance del programa desde su inicio en octubre 2020 a octubre 2021 ha sido de **23,668**.

➤ **Promoción y Prevención de la Salud Régimen Contributivo:**

Programa “**SeNaSa Contigo**” En el periodo señalado hemos incorporado al programa un total de **6,746** afiliados, de los cuales el 71% pertenecen al régimen contributivo y el 26% afiliados del inscritos Régimen Subsidiado, y 3% son Pensionados y Jubilados.

**Programa de Nefropatía**, a octubre 2021 hemos identificado **2,646** afiliados entre hipertensos y diabéticos para prevención de enfermedad crónica. En servicios de hemodiálisis tenemos 1,443 afiliados, de los cuales al 38% se le ha colocado la fistula y al 62% se le ha colocado el catéter.

**Programa Dispensación de Medicamentos**, En el período enero-octubre 2021, esta Unidad ha recibido **7,643** solicitudes de medicamentos, solo para afiliados del Régimen Subsidiado, de las cuales el **99.71%** fueron resueltas oportunamente y representan un monto de **RD\$24,750,267.00**.

Al cierre de octubre fueron autorizados **26,542,523** servicios médicos, los cuales ascienden a un monto de **RD\$7,808,236,361.63**

**Servicios Especiales: 99,693** casos recibidos para un total facturado de **RD\$4,470,376,457.59**.



- **Gestión de servicio a usuarios y prestadores:**

Encuesta de **Post-Servicio** realizada, donde el **97% de los usuarios** dijeron estar satisfecho con el servicio, mientras el **91% de los prestadores** dicen estar satisfecho con la tramitación y el servicio recibido.

Para el periodo enero – octubre 2021 fueron recibidos un total de **33,797** requerimientos a través de la APP, siendo las solicitudes los tipos de mayor demanda, específicamente afiliación de titulares, afiliación de dependientes y autorizaciones.

A través de este correo [info@arssenasa.gob.do](mailto:info@arssenasa.gob.do) se han registrado en el periodo enero – octubre **21,877** correos de usuarios.

- **Finanzas:**

El Presupuesto Institucional Anual programado para este año es de RD\$36,559,806,527, de los cuales se ha ejecutado un monto de **RD\$32,518. MM** equivalente a un **91%** al mes de octubre.

Aumento de la asignación presupuestaria para afiliación de personas en condiciones vulnerables en el Régimen Subsidiado de **RD\$5,443,881,829.00**.

SeNaSa se posiciona como la ARS con menor gasto administrativo, al presentar al corte del mes de junio un **6.33%** de su presupuesto anual. Y en lo relativo al Gasto en Salud, se ha ejecutado aproximadamente **RD\$30,592,285,644**.

Comportamiento de las **Reservas Técnicas** en un **1.1%** promediada durante el periodo.

El Plan Anual de Compras y Contrataciones (**PACC**) ha ejecutado un **81.01%**.

En recursos asociados a partidas de **ayudas y donaciones 28.3 MM**.

- **Otros logros:**

Como plan de expansión y acercamiento de los servicios a nuestros usuarios se ha inaugurado una nueva **oficina en Las Terrenas**.



Apertura de **oficina en el exterior** para ofrecer servicios de cobertura de salud a la diáspora. Esta iniciativa se encuentra en un 56% de avance en la programación.

Logrado un **99%** de visibilidad positiva en medios comunicacionales.

Recertificación en la norma **ISO 9001-2015**

Celebración **Semana de la Calidad**, bajo el lema “Calidad más allá de un derecho”, con la participación de una serie de instituciones y grupos de interés que inciden en la construcción de la política social de salud y seguridad social,

Cumplimiento POA en un **92%** y la ejecución de actividades en un **96%**.

Elaboración del **PEI 2021-2024** bajo el modelo de Cadena de Valor.

En el 2021 el Seguro Nacional de Salud aumentó su **nivel de madurez de 2.8 a 3.1**, de un nivel máximo de 5 en gestión de cambio institucional.

Refreshamiento de la imagen y el logo de SeNaSa y uso del nuevo eslogan “**La ARS de todos los dominicanos**”.

SeNaSa ganadora del Premio **Maratón de Innovación Gubernamental**.



## II. Información Institucional

---

### 2.1 Marco filosófico institucional

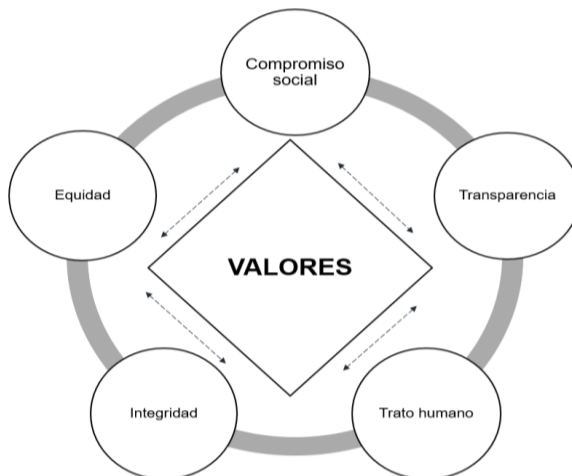
#### a) Misión

Somos una institución social comprometida con mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados, garantizando una eficaz administración del riesgo y el acceso a la atención integral de salud con calidad, oportunidad y trato humano; a través de la innovación, de la transparencia y de un equipo de colaboradores competentes y motivados.

#### b) Visión

Ser un referente nacional de excelencia en la administración de riesgo en salud, con reconocimiento internacional, un alto impacto social y un elevado nivel de compromiso por parte de nuestros afiliados, prestadores y asociados.

#### c) Valores





## 2.2 Base legal Institucional

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) surge con la promulgación de la Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. En esta Ley establece que SeNaSa es la institución pública autónoma y descentralizada responsable de la administración de riesgos de salud de los afiliados a los regímenes Subsidiado, Contributivo-Subsidiado y Contributivo, este último en beneficio de los empleados públicos y de los empleados del sector privado que escojan a SeNaSa como su ARS.

El 4 de septiembre de 2002 fue otorgada por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), mediante Resolución No. 00052-2002, la acreditación a SeNaSa para ejercer funciones de administración de riesgos de salud en el Sistema Dominicano de Seguridad Social. La habilitación definitiva se le otorgó en 2005, con la Resolución No. 012-2005, al cumplir con los requerimientos establecidos SISALRIL.

Las principales funciones de SeNaSa están definidas en el artículo 159 de la Ley No. 87-01:

- a) Garantizar a los afiliados servicios de calidad, oportunos y satisfactorios.
- b) Administrar los riesgos de salud con eficiencia, equidad y efectividad.
- c) Organizar una red nacional de prestadores de servicios de salud con criterios de desconcentración/descentralización.



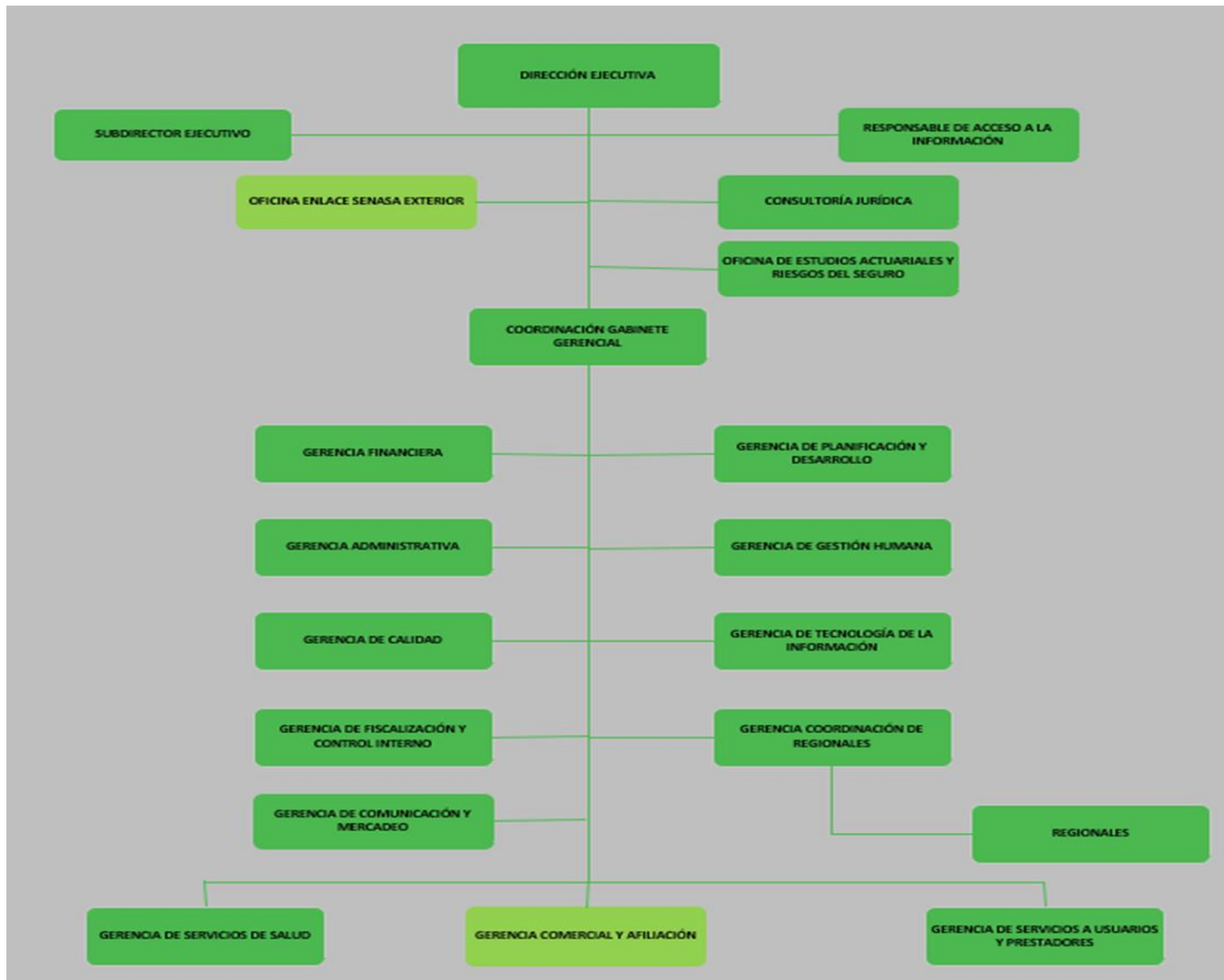
- d) Contratar y pagar a los prestadores de servicios de salud en la forma y condiciones prescritas por la presente Ley para las restantes administradoras de riesgos de salud (ARS).
- e) Rendir informes periódicos al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales sobre la administración de los recursos para garantizar su uso eficiente y transparente.

### **2.3 Estructura Organizativa**

Como línea de base se cuenta con las estructuras aprobadas por el CoSeNaSa en diciembre 2020 las cuales presentamos en el ciclo de reuniones con las gerencias y oficinas.

En materia de gestión institucional se abordan 3 niveles de estructura: Organizativa (aprobada por CoSeNaSa y sustentada en el marco legal), la funcional (incluye revisión de mandos medios y despliegue horizontal) y de cargos (vinculada a puestos y sus perfiles).





## **2.4 Planificación Estratégica Institucional**

El nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2024 fue elaborado bajo los lineamientos del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD) basado en la modalidad de “Cadena de Valor”. Este se desprende del Plan de Gobierno y del Plan Nacional Plurianual del Sector Público. Al mes de septiembre fue concluido nuestro Plan Estratégico Institucional un 100% en la elaboración del PEI. Donde toda la institución respaldó todo el proceso de diseño y elaboración del (PEI), mostrando un Plan Estratégico participativo.

La evaluación estratégica cierra con un robusto 91% de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional. El Plan Estratégico Institucional 2017-2021 concluyó su evaluación de los 13 factores críticos de éxitos, más de 37 indicadores estratégicos, y 246 estrategias, esto articulado y garantizado un alineamiento estratégico que responde desde la concepción de la estrategia hasta la realización de la tarea final.

Se revisó el marco estratégico, arrojando que el 86% de los colaboradores conoce su misión y más del 96% la visión institucional, 94% se identificaron con los valores, lo que refleja el alto nivel de asimilación hacia los preceptos esbozados en el plan; correctamente la formulación pudo reflejar el apego hacia la direccionalidad que se buscaba. También evaluamos el cumplimiento de la visión con una metodología innovadora en la cual reflejó que la misma se ha ejecutado en un 91% de los postulados que se formularon.

En esta evaluación se comparte la actualización del mapa de actores estratégicos de la institución, así como el cumplimiento en lo relativo de las

estrategias institucionales, 98% de las mismas implementadas o en proceso de implementación.

El Plan Estratégico Institucional 2017-2021 cierra su evaluación dando fiel cumplimiento con lo que dicta su Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación.

Ver en **ANEXO** Cuadro de Mando Institucional del PEI 2017-2021

### **III. Resultados Misionales**

---

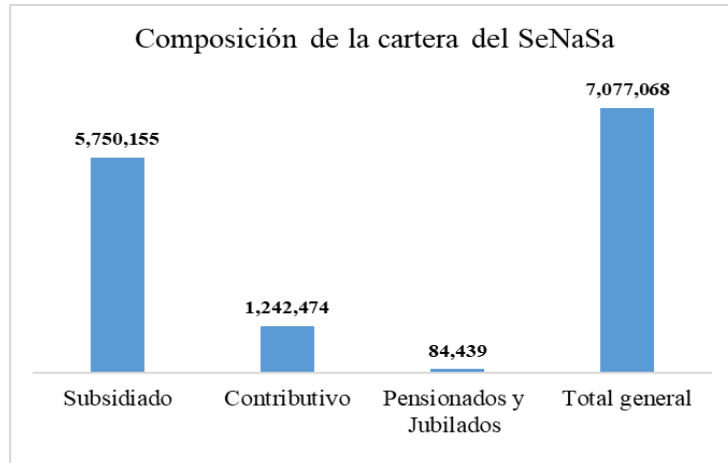
#### **3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales**

##### 3.1.1 Cartera actual del SeNaSa:

SeNaSa cuenta en sus registros 7,077,068 ciudadanos dominicanos (as) activos recibiendo servicios de salud con la más alta calidad en términos de servicios al cliente y con una estructurada red de clínicas y médicos independientes y hospitales. La cartera está compuesta por el Régimen Subsidiado con 5,750,155 afiliados, Régimen Contributivo con 1,242,474 afiliados y 84,439 incluidos en el Plan de Pensionados y Jubilados. De acuerdo con los datos emitidos por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) del año 2010, la población total del país es de alrededor de 10,478,756 ciudadanos, el SeNaSa cuenta con el 68% de afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), en cambio si comparamos con los



10,144,576 de ciudadanos afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS), alcanzamos un 70% de la totalidad en términos generales.



Fuente: Reporte de Cartera de Afiliados por régimen/plan, septiembre 2021

### Gestión Cartera del Régimen Subsidiado:

En la gestión de afiliación al Régimen Subsidiado SeNaSa hasta el mes de septiembre cuenta en su registro de base de datos de afiliados es de 4,744,176 titulares y 1,005,979 dependientes, para un total de 5,750,155 afiliados activos recibiendo los servicios de salud en la red pública conforme al Catálogo de prestaciones del Plan de Servicios de Salud (V 6.0).

De acuerdo con el último censo de población y vivienda realizado por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) en el año 2010, la población total del país se expresa en 10,478,756 ciudadanos, si realizamos el alcance del SeNaSa con la población total los resultados de afiliación al Régimen Subsidiado del SeNaSa representa un 55% de la población total registrada, en este punto impulsamos la estrategia nacional de desarrollo sostenible del punto referente a salud y bienestar.



El significativo avance en la cobertura de afiliación al Régimen Subsidiado ha impactado a la población objetiva, de manera positiva con un aumento en la cobertura de salud en el referido régimen.

Para este año 2021 SeNaSa está trabajando para el mantenimiento de cartera a través de cierre de brechas en escenarios priorizados, debido al nivel de avance en la protección en salud de la población objetiva. El gobierno dominicano ha mantenido la garantía de disponibilidad presupuestaria por medio de la Tesorería de la Seguridad Social de para garantizar los servicios de salud de esta población a través de la red pública.

Dentro de las estrategias contempladas se encuentra la priorización de captación de menores de edad, a fin de completar los núcleos familiares a través del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAPI), otro mecanismo es la captura de dependientes a través de las Unidades de Atención Primaria (UNAP) y Asociaciones sin fines de lucro (ASFL).

Durante este año 2021, el SeNaSa se ha comprometido en gestionar las afiliaciones de ciudadanos dominicanos que ha perdido su empleo, cumpliendo con lo establecido en la resolución 513, emitida por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).

#### **Convenios interinstitucionales firmados con el SeNaSa:**

SeNaSa ha firmado numerosos acuerdos interinstitucionales con la finalidad de ofrecer el seguro Subsidiado para que aquellos familiares que califiquen, en cumplimiento con los criterios establecidos del Sistema Único



de Beneficiarios (SIUBEN), el Consejo Nacional de la Seguridad Social y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, dentro de los cuales se encuentran:

- Círculo De Locutores Dominicanos.
- Comisión Presidencial De Apoyo Al Desarrollo Barrial (CPADB).
- Comisión Presidencial De Apoyo Al Desarrollo Provincial (CPADP) y el Voluntariado Técnico De Apoyo Al Desarrollo Provincial (VTADP).
- Compañía Nacional Mototaxista/Coordinadora Nacional de Motoconchistas FENAMOTO Y COORDINAMOTO.
- Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI).
- Dirección General De Riesgos Agropecuarios (DIGERA).
- Federación Dominicana de Baloncesto (FEDOMBAL)
- Federación Dominicana de Medicina del Deporte (FEDOMEDE).
- Federación Dominicana de Voleibol (FEDOVOLI)
- Fideicomiso para la Operación Mantenimiento y expansión de la Red vial principal de la República Dominicana (RD VIAL).
- Fundación “Yo también puedo”
- Fundación Francina
- Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE)
- Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)
- Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA).
- La Unión de Juntas de Vecinos y Lideres Comunitarios.
- Liga Dominicana del Fútbol.
- Ministerio de la Juventud.
- Ministerio de Obras Públicas.
- Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA).
- Universidad del Caribe (UNICARIBE).





**Afiliación de los niños ubicados en los Centros de Atención a la Infancia y la Familia (CAFI), Centro de Atención a la Primera Infancia (CAIPI) gestionado por el Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI).**

Durante este año 2021 se logró avanzar la estructuración e implementación del proyecto de interoperabilidad de la base de datos de los niños protegidos en los CAFI, CAIPI para eficientizar el proceso de captura y afiliación en línea mediante un sistema interconectado entre ambas instituciones, el nivel de avance de esta iniciativa es de un 90%.

#### **Gestión Cartera del Régimen Contributivo y Planes Complementarios:**

El impacto socioeconómico de la pandemia del COVID-19 ha impactado de forma negativa el mercado laboral en el país, sin embargo, el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) ha mantenido la participación en el mercado del Régimen Contributivo en un 28%, posicionándonos en el segundo lugar respecto a las demás Administradora de Riesgos de Salud.

Al corte de septiembre del 2021 contamos con una cartera de 569,748 titulares y 672,726 dependientes para un total de general de 1,242,474 afiliados al Régimen Contributivo activos con servicios. Esta cartera se encuentra dividida en 51% son personas del sexo femenino y el 49% masculino.

Estos ciudadanos tienen el beneficio de recibir servicios médicos en una amplia red compuesta de más 8 mil prestadores de servicios de salud a nivel nacional contratados por el SeNaSa, esta red se encuentra integrada por médicos y centros privados 24 horas al día los 7 días de la semana.



SeNaSa cuenta con Planes Complementarios para su población afiliada al Régimen Contributivo, estos planes incluyen hasta 614 procedimientos adicionales a los incluidos en el Plan de Servicios de Salud (PDSS), coberturas 100% en servicios hospitalarios, beneficios opcionales de medicamentos ambulatorios, odontología, últimos gastos, ambulancia aérea y terrestre.

Al corte del mes noviembre del 2021 contamos con una cartera de 115,388 afiliados a estos planes, logrando un incremento porcentual de un 94% respecto al cierre de noviembre del 2021.

De acuerdo con las iniciativas del gobierno dominicano, fue completado de forma exitosa la afiliación de Planes Complementarios destinados para los miembros activos de la Policía Nacional, actualmente se encuentran afiliados en la cartera 48,851 policías mejorando la calidad de vida de los agentes.

#### **Gestión Cartera del Plan Pensionados y Jubilados:**

SeNaSa cuenta con una cartera de 86,905 ciudadanos que poseen el Plan de Pensionados y Jubilados, la cual se encuentra distribuida de la siguiente manera:

<b>Plan</b>	<b>Cartera</b>
<b>Ministerio de Hacienda</b>	7,079
<b>Sector Salud</b>	5,160
<b>Pensionados y Jubilados decreto 18-19</b>	13,982
<b>Salud Segura</b>	8,330
<b>Ministerio de defensa</b>	24,442
<b>Policía Nacional</b>	25,766
<b>Total, General</b>	<b>84,759</b>

Fuente: Reporte de Cartera de Afiliados por régimen/plan, junio 2021



De acuerdo con las proyecciones realizadas por SeNaSa esta cartera se ha mantenido dentro de las programaciones y disposiciones emitidas por el gobierno dominicano, logrando un nivel de ejecución de un 100%.

### **3.1.2 Servicios de Salud**

#### **Promoción y Prevención (P&P Regimen Subsidiado**

#### **Estrategia de los Círculos Comunitarios de Salud)**

En el 2020 SeNaSa dio continuidad a la estrategia de seguimiento a afiliados con patologías crónicas no transmisibles, con énfasis en Hipertensión y Diabetes, a través de los Círculos Comunitarios de Salud (CCS), la cual es parte de la implementación de un nuevo modelo de gestión del riesgo en salud, con enfoque preventivo.

Los CCS fueron introducidos en las Metas Presidenciales del año 2017, con una meta establecida de incorporación de 400,000 afiliados con diagnósticos de hipertensión y diabetes, así como con factores de riesgo, para final del 2020.

Desde el inicio del programa hasta octubre 2021 se han incorporado a CCS un total de 738,832 afiliados del Régimen Subsidiado, de los cuales el 39% padecen Hipertensión, el 11% de Diabetes, el 6% de ambas patologías, y el 44% tienen factores de riesgo. De igual forma se han realizado 62,571 visitas domiciliarias.

En esta estrategia, en la que durante el período enero-octubre 2021 se han incorporado 234,725 afiliados.



## **Programa SeNaSa Cuida de Ti (SCDT)**

Es una estrategia del Gobierno Dominicano que tiene como finalidad, garantizar los Servicios de Atención Integral para la población mayor de 65 años pertenecientes al régimen subsidiado. Este programa se viene llevando a cabo desde febrero 2018, en coordinación con el Servicio Nacional de Salud, con la finalidad de mejorar la protección social y calidad de vida del adulto mayor dominicano.

El Programa SCDT fue introducido en las Metas Presidenciales del año 2018, con una meta establecida de incorporación de 387,000 adultos mayores para final del 2020.

A octubre 2021 se han incorporado 239,299 adultos mayores, a quienes se le han garantizado atenciones personalizadas, basadas en promoción de la salud y prevención de la enfermedad, como parte integral a programas de políticas públicas sociales, así como evaluaciones médicas de las distintas especialidades tales como Geriatría, Psiquiatría, Fisiatría, Odontología, además de visitas domiciliarias, centros de cuidado diurnos y permanentes, con el fin de contribuir al bienestar, evitar discapacidad y mejorar la calidad de vida.

## **Programa de Evaluación Nutricional**

Está basado en la evaluación nutricional al adulto mayor, realizado por médicos especializados, quienes identifican los requerimientos nutricionales y hacen entrega de los suplementos nutricionales pertinentes, teniendo especial atención a los pacientes encamados y de mayor vulnerabilidad.



El objetivo del programa es reducir los factores de riesgo de enfermedades crónicas asociadas a la condición nutricional y funcional de adultos mayores, a través de la evaluación nutricional efectiva y suplementación adecuada.

Hasta octubre 2021 SeNaSa ha realizado 137,518 evaluaciones alcanzado a 54,013 afiliados en este programa con una facturación total de RD\$1,047,973,377.00. Del total de afiliados beneficiarios, el 61.55% se realizaron dos o más evaluaciones, acorde a sus requerimientos por la condición y evolución de su salud.

### **Programa Eva**

Es un programa de Tamizaje y Tratamiento de Cáncer Cérvico Uterino (CCU), cuyo objetivo es reducir las incidencias del CCU, la morbimortalidad poblacional y los costos sanitarios que provoca esta patología.

Este programa busca beneficiar con los servicios de tamizaje y tratamiento inicial de lesiones precancerosas de 35,000 a 50,000 afiliadas a nivel nacional, en edades entre los 18 y 65 años.

Desde octubre 2020, fecha en que inició el programa, hasta octubre 2021 se ha realizado tamizaje a 23,668 afiliadas, de las cuales 2,000 presentaron hallazgos positivos. Dentro de esos hallazgos se detectaron 15 casos de cáncer de cérvix los cuales están siendo tratados en centros especializados con acompañamiento de SeNaSa. Estos servicios han sido facturados con un monto a octubre 2021 de RD\$227,975,817.60.



## **Programa de Nutrisalud**

Es un programa basado en el uso sistemático de técnicas de medición antropométricas, permitiendo así establecer diagnósticos oportunos y pertinentes, integrando acciones correctivas para motivar el desarrollo de conductas y hábitos saludables en la alimentación y condiciones físicas, acompañado de complementación de micronutrientes esenciales, a través de los servicios de consulta médica, valoración nutricional, entrega de suplemento nutricional, promoción y educación en salud, con énfasis en estilos de vida saludable y seguimiento médico mediante APP nutricional.

El objetivo de Nutrisalud es contribuir con el desarrollo cognitivo y físico de los niños en edad escolar (de 5 a 15 años) para su óptimo desempeño en la sociedad, detectando y deteniendo retraso en el crecimiento, cognitivos y problemas de visión y concentración, así como a la reducción de las tasas de morbilidad en la población adulta entre los 35 y 64 años priorizada en referencia a las Enfermedades Crónicas No Transmisibles.

Desde su inicio en octubre 2021, el programa ha beneficiado a 12,217 afiliados, de los cuales el 25.5 % corresponde a niños/as de 5 a 15 años, y un 74.5 % son adultos de 35 a 64 años.

## **Promoción y Prevención (P&P) Regimen Contributivo**

### **Programa SeNaSa Contigo**

El Seguro Nacional de Salud desde el 2017, a través de los Centros de Primer Nivel de Atención (CPNA), puso a disposición de sus afiliados el programa SeNaSa Contigo, amparados en los 13 programas de PYP avalados por el Ministerio de Salud Pública de la República Dominicana, priorizando



en un primer momento el seguimiento a Hipertensión Arterial, Diabetes Mellitus y atención a embarazadas.

A través de estos programas se garantiza la atención con cobertura del 100%, de consultas de medicina general y especializada, imágenes diagnósticas y analíticas de laboratorio, sin afectar la disponibilidad de la cobertura anual de los afiliados, y colaborando con la reducción de su gasto de bolsillo.

Desde el año 2017 hasta octubre 2021, han sido incorporados un total de 11,196 afiliados en los programas de PYP. En el período enero a octubre 2021, hemos incorporado 6,746 afiliados, de los cuales 71% corresponden al Régimen contributivo, 26% a afiliados del inscrito Régimen Subsidiado inscritos al inicio de dicho programa y quienes mantienen este beneficio, y 3% son Pensionados y Jubilados. Estos beneficiarios están distribuidos en los distintos programas de la siguiente forma:

**Relación de beneficiarios del Programa SeNaSa Contigo acorde a la condición de salud y/o patología. Período 2017-Octubre 2021**

<b>PROGRAMA</b>	<b>POBLACIÓN BENEFICIARIA</b>
Programa de Hipertensión Arterial	50 %
Prevención de Cáncer Cérvico Uterino	14 %
Embarazadas	9 %
Diabetes Mellitus Tipo I y II	7 %
Salud Escolar	6%
Infecciones de Transmisión Sexual	5 %
Programa Ampliado de Inmunización	2%
Planificación Familiar	2%
Malaria	1 %
Fiebre Reumática	1%



Todas estas incorporaciones han sido realizadas a través de 38 prestadores de primer nivel de atención, de los cuales 30 corresponden a nuevas contrataciones desde el 2020 a octubre 2021, distribuidos en 6 regiones de salud del país.

### **Jornadas de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad**

Las jornadas de salud en promoción y prevención corresponden a una actividad que facilita el acceso a los servicios de salud individuales y colectivos, mediante el acercamiento de los mismos a las entidades que las requieren.

Nos apoyamos en las jornadas para instruir a los afiliados sobre cómo llevar el control sobre su salud a través de hábitos saludables, así como la detección y prevención de enfermedades. En el período de enero al 31 de octubre 2021 hemos impactado a **4,354** participantes en charlas y jornadas de Promoción de la salud y prevención de las enfermedades. Se realizaron **97** jornadas de salud en distintas empresas del país, impactando a **3,536** participantes (**2,645** afiliados de SeNaSa), **27** charlas a **818** participantes, con un costo total de inversión de RD\$1,993,975.00.

Las actividades realizadas incluyen: evaluación cardiovascular, valoración de perfil lipídico, odontología, oftalmología, ginecología, Sonomamografía, Papanicolau, salud del hombre (antígeno prostático específico). En estas jornadas encontramos hallazgos positivos, tales como aumento en niveles tensionales y glicemia, factores críticos asociados: Pre-Obesidad, Obesidad I, II y III + factores de riesgos ( $\uparrow$ T/A,  $\uparrow$ glicemia,  $\uparrow$ colesterol), quistes y fibroadenomas, nódulo a investigar, entre otros.





Los afiliados con hallazgos positivos son contactados por SeNaSa para orientarlos sobre el seguimiento con el médico especialista, y los que aplican son incorporados al programa SeNaSa Contigo.

### **Programa de Seguimiento a Nefropatías**

El programa está enfocado en vigilar las variables clínicas de los afiliados del Régimen Subsidiado con Hipertensión Arterial y la Diabetes que estén inscritos en los Círculos Comunitarios de la Salud (CCS) con factores de riesgo que pudieran avanzar a daño renal, así como monitorear las atenciones clínicas a los afiliados en las unidades de Hemodiálisis.

Dentro de los componentes fundamentales podemos citar: Educación y Comunicación (IEC), insumos y medicamentos a los afiliados, y gestión de servicios integrales (confección de fistulas arteriovenosas, estudios de imágenes, realización de laboratorios, reubicación de afiliados en unidades de diálisis).

A octubre 2021 hemos identificado 2,646 afiliados entre hipertensos y diabéticos para el seguimiento de su enfermedad crónica y prevención de complicaciones. En servicio de Hemodiálisis tenemos 1,443 afiliados, de los cuales al 38% se le ha colocado la fistula y al 62% se le ha colocado el catéter.

### **Gestión de Autorizaciones Médicas**

Durante el período Enero-Octubre 2021, el Centro de Autorizaciones Medicas recibió un total de 1,863,436 llamadas entrantes de las cuales fueron



respondidas a tiempo, 1,421,112 para un 76% de efectividad de este indicador, mientras se reportan 83,856 llamadas abandonadas o no respondidas, para un 5%.

En el período Enero-Octubre 2021, el 97% de los colaboradores cumplen con los monitores de calidad y un 89% de las llamadas respondidas sin errores críticos.

- Promedio de autorizaciones diarias y total semestral.

Detalle	Promedio Cantidad de Servicios a octubre 2021	Valor autorizado
Servicios	26,542,523.00	RD\$7,808,236,361.63

### Gestión de Servicios Especiales

La Unidad de Servicios Especiales se encarga de analizar y autorizar las solicitudes de procedimientos electivos concernientes al Grupo 9 y Grupo 13 del PDSS, así como otros servicios del Grupo 7 que necesitan una pre-autorización y una pertinencia de un especialista médico para su autorización tales como los materiales o insumos médicos que sean necesario para el evento quirúrgico de un afiliado, y medicamentos de pacientes con patologías del mismo grupo correspondiente.

De igual forma esta Departamento se encarga del seguimiento a la atención de los afiliados con patologías cuyas autorizaciones se tramitan a través de la Unidad de Servicios Especiales. En el período Enero–Octubre



2021 la Unidad facturó un total de RD\$4,470,376,457.59 por servicios de solicitudes de pre-autorización.

La Unidad de Servicios Especiales recibió en el período enero-octubre 2021 una totalidad de 99,693 casos a través del CRM, un 37% más de la cantidad de casos en comparación con el año 2019 en el mismo período de tiempo. Este significativo incremento es una muestra del impacto en la cartera de afiliados por la inclusión de los 2 millones de afiliados al Régimen Subsidiado, lo que genera un importante crecimiento de la demanda y la curva de aprendizaje del personal integrado en el período de tiempo Septiembre 2020–Junio 2021.

Este indicador enfrentó períodos de estabilidad desde enero a junio donde a causa del aumento de afiliados y la demanda, disminuyó su nivel de cumplimiento, aunque mantuvo un promedio de 70%. A los fines de elevar la oportunidad de respuesta e incidir en el resultado del indicador, la Unidad de Servicios Especiales implementó un Plan de Acción que contempló acciones diversas. Con la ejecución de estas medidas, en los meses de Julio-Octubre se logró elevar el porcentaje de cumplimiento al 93%. Cabe destacar en el mes de octubre este indicador cerró con un 99 % de cumplimiento.

### **SeNaSa e ITLA se une para crear “Protoscanner 3D”**

Presentamos el proyecto “Protoscanner 3D” entre el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) y el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), en una actividad encabezada por el presidente de la República, Luis Abinader, que consiste en el diseño, fabricación, colocación y seguimiento rutinario de



prótesis transtibial, transfemoral y de mano, creadas por el ITLA y sus coberturas garantizadas a través de la ARS Estatal para sus afiliados.

Este proyecto cuenta con el acompañamiento médico del Hospital Militar Dr. Ramón de Lara, el Centro para la Salud Integral ILAC y el apoyo de la Primera Dama, Raquel Arbaje, quienes junto a SeNaSa y el ITLA tienen el interés común de contribuir a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos afiliados.

### 3.1.3 Gestión de Servicios a Usuarios y Prestadores

#### Centros de Servicios a Usuarios

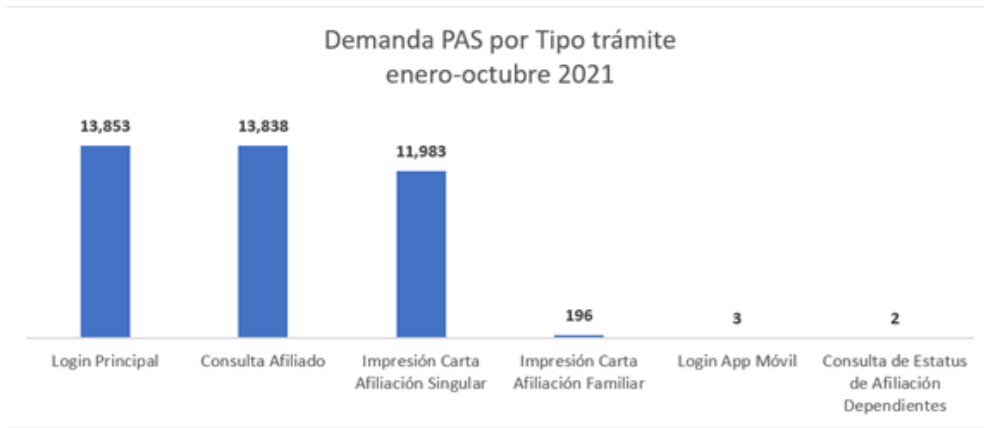
Para el periodo enero - octubre 2021, los usuarios de SeNaSa que han sido atendidos de forma presencial en nuestros Centros de Servicios a Usuario a nivel nacional y Centro de Servicios de atención al prestador un total de **693,131** usuarios.

En comparación con el mismo periodo del año 2020, evidenciamos un aumento de 117,527 usuarios atendidos en nuestros centros de servicios a nivel nacional, representando un 33% de aumento.



## Puestos de Auto Servicio (PAS)

Para el periodo enero - octubre 2021 fueron gestionados 39,875 servicios a través de los puestos de autoservicios, instalados en los centros de servicios de mayor demanda (Alma Mater, SDN, SDE, ORI y ORII).



## Gestión de citas

En este periodo fueron programadas un total de 377 citas a través de nuestra página web, o nuestro centro de llamadas.

El principal servicio solicitado por esta vía es la afiliación de dependientes del régimen contributivo.





### **Furgones de Servicios**

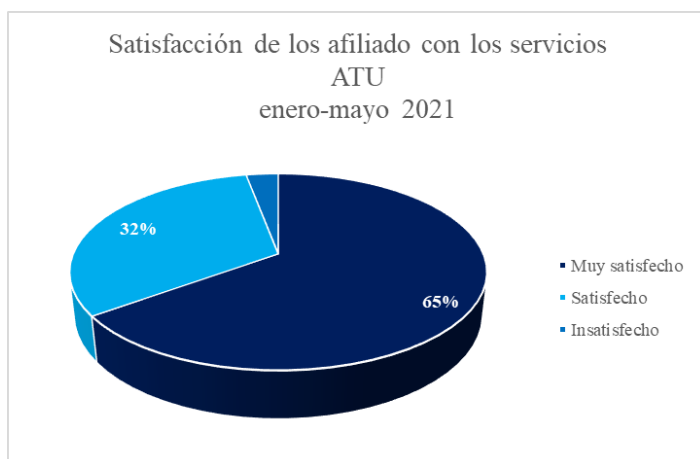
Esta estrategia fue implementada temporalmente con el fin de apoyar a los centros de servicios que tenía una alta demanda de afiliados, para evitar el cúmulo de personas, altos tiempo de espera e insatisfacción, esta estrategia surge a raíz de la afiliación de los 2 millones al régimen subsidiado

### **Resultados de encuestas post - servicio.**

#### **- Atención al usuario**

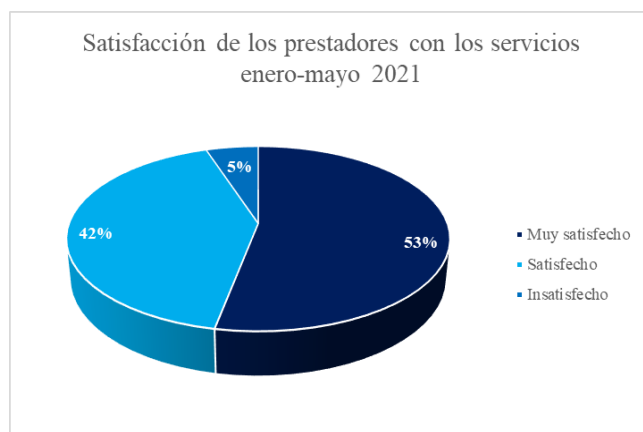
De un universo de 1,115 afiliados encuestados, post servicio, el 65% dijo estar muy satisfecho con el servicio recibido, el 32% dijo estar satisfecho con el servicio y el otro 3% dijo estar insatisfecho con el mismo.





#### - Atención al prestador

De un universo de 202 prestadores consultados, el 53% dijo estar muy satisfecho con la tramitación y el servicio recibido, el 42% dijo estar satisfecho y el otro 5% dijo estar insatisfecho con el mismo.



### Gestión de Servicio no Presencial

#### Centro de Llamadas

Para el periodo enero - octubre 2021 fueron recibidas en los centros de llamadas de atención al usuario y prestador, un total de **421,068** llamadas, de



las cuales fueron respondidas un total de **383,948** llamadas, para un **91%** de llamadas respondidas.

Respecto al mismo periodo del 2020, se evidencia un aumento de **22,350** llamadas entrantes, que representa un **6%** de aumento de la demanda en el 2021.

Los servicios más demandados a través del centro de llamadas ATU corresponden a consultas de estatus de afiliación, consulta de cobertura de medicamentos y estatus de solicitud de salud.

En cuanto a los servicios de atención al prestador, los más demandados a través de su centro de llamadas fueron consulta de pagos, información de estatus afiliación PSS, e información general financiera.





## Servicios Canales Alternos

### APP SeNaSa

Para el periodo enero – octubre 2021 fueron recibidos un total de **33,797** requerimientos a través del APP, siendo las solicitudes los tipos de mayor demanda, específicamente afiliación de titulares, afiliación de dependientes y autorizaciones.

En cuanto a las descargas, en este periodo se registraron un total de 37,885 descargas, tanto de Android como para iPhone.

Se destaca que los afiliados del régimen contributivo son los que más servicios demandan a través de esta aplicación con 13,602 requerimientos, seguido de los subsidiados con 12,846.



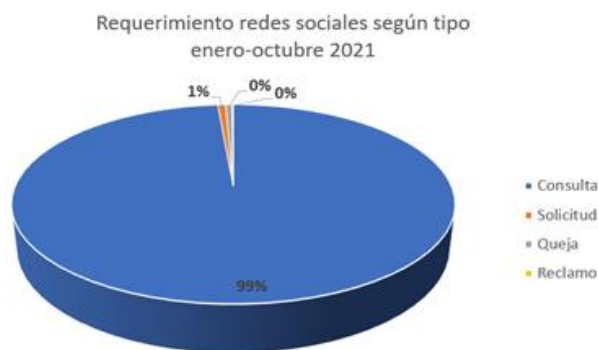
Los tipos de requerimientos solicitados a través del App y las redes sociales son como siguen:



### Redes sociales

A través de nuestras redes sociales (Instagram, Facebook y Twitter) fueron recibidos un total de 5,740 requerimientos, correspondiente a consultas, solicitudes, quejas y reclamos; siendo las consultas los requerimientos de mayor volumen, con un 99% de registros de este tipo.

La demanda de servicios a través de este canal está distribuida por los afiliados del régimen subsidiado y contributivo; los afiliados del régimen subsidiado realizaron 2,667 requerimientos, lo que representa el **46%** de estos, y los afiliados del régimen contributivo, con 2,584 registros que representan un **45%**.



### **Gestión a través correo [info@arsSeNaSa.gob.do](mailto:info@arsSeNaSa.gob.do)**

A través de este correo que se encuentra registrado en nuestra pagina institucional se han registrado en el periodo enero – octubre 21,877 correos de usuarios.

### **Gestión a través de correo recepción alto costo**

A través de este correo tenemos un grupo de Prestadores de Servicios de Salud que envían los expedientes de los usuarios, evitando que los mismos deban desplazarse a uno de nuestros centros o puntos de servicio. En el periodo enero – octubre 2021 se han tramitado por esta vía 5,339 expediente de alto costo de usuarios, directamente desde el prestador de servicios, sin necesidad de que el afiliado tuviera que trasladarse a un centro o punto de servicios.

### **Gestión de requerimientos**

Para el periodo enero – octubre 2021 fueron recibido un total de 1,194,752 requerimientos, distribuidos entre consulta, solicitudes, quejas y reclamos, siendo las solicitudes las de mayor incidencia en este periodo, con un 52% de requerimientos generados. Según la vía de procedencia, se destaca la visita presencial como la de mayor incidencia con un total de 754,555 registros, seguido de la vía telefónica con 349,676.

Respecto al comportamiento de los requerimientos según el régimen de afiliación, el 48% pertenecen a afiliados del régimen subsidiado, con un total de 572,698 registros, seguido de los afiliados del régimen contributivo con un 46% (556,780 registros).





## Actividades relacionadas con el prestador

### Proyecto oficina virtual de prestadores:

Dentro del marco de Republica Digital se está desarrollando el portal de prestadores, vía por la que se persigue acercar el servicio a los prestadores y que cuenten con un canal adicional, por el que puedan gestionar servicios y pre cargar las facturas para ahorro de tiempo antes de ir al centro de contacto de Atención al Prestador. En este periodo se cuenta con un total de 140 prestadores incorporados a esta plataforma, y se han realizado un total de 3,894 transacciones por esta vía de servicio.

Adicional, podemos destacar que el área de relacionamiento con los prestadores ha realizado actividades, tales como visitas y acercamientos y/o acompañamiento a PSS para apoyo a las necesidades o inconformidades que podrían manifestar; comunicaciones distribuidas entre los prestadores con material de interés médico en materia de autorizaciones, App SeNaSa y novedades; notificaciones de pagos por transferencias a PSS e informaciones



de interés sobre pagos por vía electrónica; envíos de tarjetas de cumpleaños y/o fechas conmemorativas e inducciones realizadas.

## IV. Resultados Áreas Transversales y De Apoyo

### 4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

#### Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

Nuestra institución logro un 90.96% de cumplimiento en el Indicador de Contrataciones Públicas correspondiente al tercer trimestre del 2021. Logrando 15/15 puntos en la planificación de las compras; un 22.29/30 puntos en la administración de los contrataos; 15/15 puntos en la publicación de los procesos; 19.90/20 puntos correspondiente a las compras exclusiva para MIPYMES y MPYMES Mujer y 20/20 puntos en la gestión de los contratos.



Fuente: SISCOMPRA, web DGCP.



En enero de 2021, la DGCP publicó su primera política normativa de Compras y Contrataciones Públicas para todo el año: la Resolución PNP-01-2021. Por medio de ésta, se estipulan los umbrales que limitan los distintos procesos posibles y su respectivo procedimiento, de acuerdo al monto involucrado en la adquisición deseada, y en pos de respetar los principios de economía, transparencia y competencia.

<b>CUADRO RESUMEN DE PROCESOS DE COMPRA Y CONTRATACIONES DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS SEGÚN LEY No. 340-06 y SUS MODIFICACIONES, ASÍ COMO EL REGLAMENTO No. 543-12.</b>			
<b>MODALIDAD</b>	<b>BIENES</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>OBRAS</b>
<b>LICITACIÓN PÚBLICA</b>	Desde RD\$4,846,824.00 en adelante	Desde RD\$4,846,824.00 en adelante	Desde RD\$394,299,738.00 en adelante.
<b>LICITACIÓN RESTRINGIDA</b>	Desde: RD\$4,792,884.00 Hasta: RD\$4,846,823.99	Desde: RD\$4,792,884.00 Hasta: RD\$4,846,823.99	Desde: RD\$164,291,557.00 Hasta: RD\$394,299,737.99
<b>SORTEO DE OBRAS</b>	NO APLICA	NO APLICA	Desde RD\$98,574,934.00 Hasta: RD\$164,291,556.99
<b>COMPARACIÓN DE PRECIOS</b>	Desde: RD\$985,749.00 Hasta: RD\$4,792,883.99	Desde: RD\$985,749.00 Hasta: RD\$4,792,883.99	Desde: RD\$26,286,649.00 Hasta: RD\$98,574,933.99*
<b>COMPRAS MENORES</b>	Desde: RD\$131,433.00 Hasta: RD\$985,748.99	Desde: RD\$131,433.00 Hasta: RD\$985,748.99	NO APLICA

Procedimientos realizados en este período.

Hasta el mes de noviembre del 2021 se realizaron compras por las siguientes modalidades:

1. Compra por Debajo del Umbral
2. Compra Menor
3. Comparación de Precios
4. Licitación Pública Nacional
5. Procedimiento de Excepción por: Proveedor Único
6. Procedimiento de Excepción por: Proveedor por Exclusividad



Los procesos bajo la responsabilidad de la Gerencia Administrativa fueron:

- Ocho (8) Compras por debajo del umbral, de las cuales siete (7) fueron adjudicadas y una (1) declarada desierta.
- Dos (2) Compras por debajo del umbral exclusiva para MIPYMES, de las cuales las dos (2) fueron adjudicadas.
- Treinta y siete (37) Compra Menor, de las cuales treinta y cinco (34) fueron adjudicadas y dos (2) están en curso y uno (1) fue cancelado.
- Doce (12) Compra Menor exclusiva para MIPYMES, de las nueve (9) fueron adjudicadas y tres (3) están en curso.

Ver ANEXO de los procesos adjudicados, cancelados y declarados desiertos.

### **Desempeño Financiero**

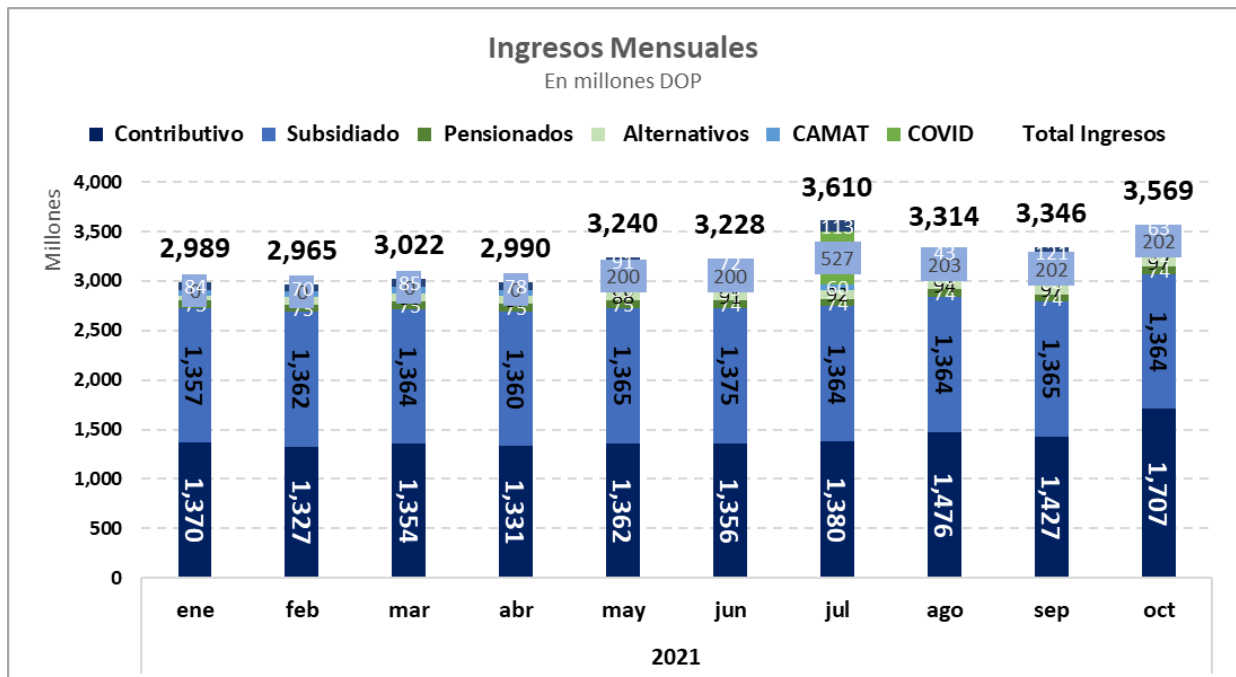
A Octubre de este año, el gobierno ha depositado en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) la suma de RD\$ 31,451,309,085 para el pago a SeNaSa por cápita correspondiente a dichos afiliados, de estos montos RD\$ 28,939,559,569.95 fueron pagados a la red de prestadores por servicios de salud en el período de referencia. La proyección de ingresos de este Régimen para este año fue de RD\$37,741,570 903.



## Estados Financieros por Régimen de Afiliación al 30 de junio 2021

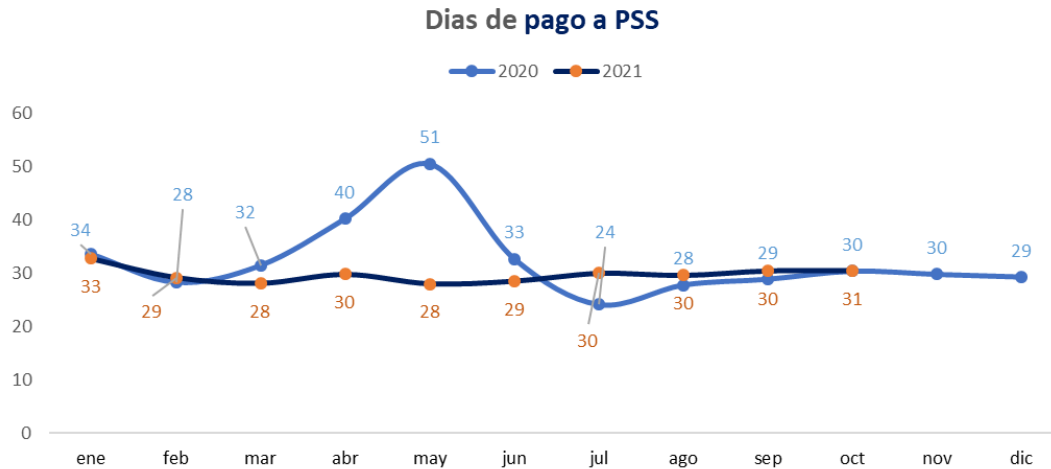
Estados Financieros por Régimen de Afiliación							
Detalle	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	Planes Pensionados	Planes Alternativos	CAMAT	Covid	TOTAL
Ingresos Aportaciones	14,090,721,570	13,640,031,885	740,330,965	853,626,054	591,915,536	1,534,683,076	31,451,309,085
Rendimiento y Otros Ingresos	367,627,070	355,868,572	19,315,242	22,271,112	15,443,082	40,039,897	820,564,976
<b>Total Ingresos</b>	<b>14,458,348,640</b>	<b>13,995,900,457</b>	<b>759,646,207</b>	<b>875,897,166</b>	<b>607,358,618</b>	<b>1,574,722,973</b>	<b>32,271,874,061</b>
Gastos en Salud	14,753,775,105	12,868,204,635	1,411,444,359	261,309,438	710,947,318	586,604,789	30,592,285,644
Gastos Administrativos	891,589,500	863,072,139	46,844,394	54,013,134	37,453,417	97,106,973	1,990,079,556
Comisiones Promotores	24,423,289	-	-	4,926,554.10	-	-	29,349,844
Gastos Financieros, otros	56,454,462	54,648,775	2,966,135	3,420,052	2,371,509	6,148,706	126,009,640
<b>Total de Gastos</b>	<b>15,726,242,356</b>	<b>13,785,925,548</b>	<b>1,461,254,888</b>	<b>323,669,178</b>	<b>750,772,245</b>	<b>689,860,468</b>	<b>32,737,724,683</b>
<b>Resultados Operativos</b>	<b>-1,579,066,324</b>	<b>-91,244,888</b>	<b>-717,957,788</b>	<b>533,376,928</b>	<b>156,485,200</b>	<b>850,971,314</b>	<b>-1,160,405,958</b>
<b>Resultados Netos</b>	<b>-1,267,893,717</b>	<b>209,974,909</b>	<b>-701,608,681</b>	<b>552,227,988</b>	<b>143,413,626</b>	<b>884,862,505</b>	<b>-465,850,622</b>

### Ingresos por Regimen y Plan:





Comportamiento de los días de pago Prestadores de Servicios de salud:



Anticipación de facturación a la red pública al cierre del 31 de octubre 2021:

Hospital	Monto Solicitado	Monto pagado	Monto pendiente
DR FRANCISCO E MOSCOSO PUELLO	19,676,470.50	17,423,911.18	2,252,559.32
DR JOSE FRANCISCO PENA GOMEZ	10,000,000.00	3,203,484.65	6,796,515.36
MUNICIPAL PARTIDO DAJABON	1,216,004.94	907,347.44	308,657.50
CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENCION DE SALUD JUAN XXIII	1,535,630.00	1,215,707.02	319,922.98
HOSPITAL INFANTIL DR ROBERT REID CABRAL	24,972,025.62	18,647,977.33	6,324,048.29
DRA EVANGELINA RODRIGUEZ PEROZO	448,997.28	280,413.76	168,583.52
HOSPITAL LOCAL EL ALMIRANTE	6,987,057.92	5,717,352.53	1,269,705.39
HOSPITAL GENERAL MUNICIPAL DE MICHES	562,279.34	491,412.46	70,866.88
HOSPITAL MUNICIPAL LAS LAGUNAS NISIBON	396,255.90	231,875.26	164,380.64
HOSPITAL CENTRAL FFAA Y P N	8,000,000.00	6,186,175.75	1,813,824.25
HOSPITAL REGIONAL TAIWAN 19 DE MARZO	5,103,177.86	1,613,771.29	3,489,406.57
<b>Totales</b>	<b>78,897,899.36</b>	<b>55,919,428.67</b>	<b>22,978,470.69</b>



Comportamiento del Índice de Reservas Técnicas:



Proyectos realizados en el transcurso de la gestión financiera

- Plataforma Bloomberg, para la gestión Financiera.
- Cortes de pagos Prestadores de salud y eficientizar el proceso de tramitación y estandariza.
- Modelo de inteligencia financiera (Gasto en salud, procesos de pago, reportes financieros).
- Proceso de recobro pruebas Covid-19 y/o ARL.
- Pagos a PDSS a menos de 30 Días.
- Mejora del proceso de Cobros Planes Complementarios. Provisiones de certificados de fondos en proceso de ejecución del 2020 (implementación).
- Auditoría Externa: de la firma Feliz Sencion y Asociados la cual realizo su informe y estados auditado por el periodo diciembre 2020.
- Auditoría de Camara de Cuentas de los periodos 2017, 2018, 2019: La misma se encuentra en curso en trabajos de campo, realizando una auditoría de los procesos administrativos financieros, asi como el



abordaje de compras y contrataciones de bienes, servicios y capital humano.

- Auditoría de Sisaril Subsidiado 2020: Se esta en proceso la auditoría de los desembolsos realizados al programa SeNaSa cuida de ti, así como el comportamiento del regimen subsidiado y los pagos relacionados con el acuerdo marco.

### Ejecución del Presupuesto Institucional Anual

Como parte de los procesos recurrentes y sistemáticos de la institución está la Formulación Presupuestaria Anual (PIA), entre las cuales señalamos la distribución según la clasificación del objeto del gasto y su distribución en este 2021. El ejercicio presupuestario para el 2021 representó unos RD\$36,559.8 MM de los cuales 91% corresponde a gasto en salud para un valor de RD\$32,518.0 MM.

<b>PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN (RD\$)</b>	
<b>GRUPO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	RD\$ 1,656.9 MM
CONTRATACION DE SERVICIOS (+Gasto en Salud y Programa SeNaSa Cuida de Ti)	RD\$ 33,526.4 MM
MATERIALES Y SUMINISTROS	RD\$ 134.5 MM
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	RD\$ 79.3 MM
BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	RD\$ 539.9 MM
INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS	RD\$ 622.8 MM
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>RD\$ 36,559.8 MM</b>



A continuación, Presupuesto Institucional Anual reportado a la Dirección General de Presupuesto DIGEPRES en formato de Objeto/Cuenta/Subcuenta:

<b>Seguro Nacional de Salud</b> <b>Gerencia de Planificación y Desarrollo -GPLAD-</b> <b>Departamento de Presupuesto Institucional -DPI-</b> <b>Presupuesto Institucional Anual (PIA) 2021</b>		
OBJETO/CUENTA/SUBCUENTA/AUXILIAR		VALOR (RD\$)
21	REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	1,656,896,629
211	REMUNERACIONES	974,109,890
212	SOBRESUELDOS	404,212,233
213	DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACIÓN	3,000,000
214	GRATIFICACIONES Y BONIFICACIONES	156,494,573
215	CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL	119,079,933
22	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	33,721,194,648
221	SERVICIOS BÁSICOS	115,097,491
222	PUBLICIDAD, IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN	86,197,903
223	VIÁTICOS	32,792,010
224	TRANSPORTE Y ALMACENAJE	26,217,386
225	ALQUILERES Y RENTAS	74,773,515
226	SEGUROS	10,064,329
227	SERVICIOS DE CONSERVACIÓN, REPARACIONES MENORES E INSTALACIONES TEMPORALES	267,767,484
228	OTROS SERVICIOS NO INCLUIDOS EN CONCEPTOS ANTERIORES	33,102,030,530
229	OTRAS CONTRATACIONES DE SERVICIOS	6,254,000
23	MATERIALES Y SUMINISTROS	135,435,209
231	ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES	21,087,132



232	TEXTILES Y VESTUARIOS	12,272,124
233	PRODUCTOS DE PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS	17,740,030
235	PRODUCTOS DE CUERO, CAUCHO Y PLÁSTICO	2,773,846
236	PRODUCTOS DE MINERALES, METÁLICOS Y NO METÁLICOS	517,250
237	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, PRODUCTOS QUÍMICOS Y CONEXOS	27,348,695
239	PRODUCTOS Y ÚTILES VARIOS	53,696,131
24	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	77,478,396
241	TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO	77,478,396
25	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	-
251	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL AL SECTOR PRIVADO	-
252	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL AL GOBIERNO GENERAL NACIONAL	-
253	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL A GOBIERNOS GENERALES LOCALES	-
254	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL A EMPRESAS PÚBLICAS NO FINANCIERAS	-
255	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL A INSTITUCIONES PÚBLICAS FINANCIERAS	-
256	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL AL SECTOR EXTERNO	-
259	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL A OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	-
26	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	256,395,088
261	MOBILIARIO Y EQUIPO	47,003,125
262	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	449,558
263	EQUIPO E INSTRUMENTAL, CIENTÍFICO Y LABORATORIO	295,233
264	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	22,150,000
265	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	44,993,248
268	BIENES INTANGIBLES	136,387,959
269	EDIFICIOS, ESTRUCTURAS, TIERRAS, TERRENOS Y OBJETOS DE VALOR	5,115,966
27	OBRAS	89,558,878
271	OBRAS EN EDIFICACIONES	89,558,878



271201	Obras para edificación no residencial	-
272401	Infraestructura terrestre y obras anexas	89,558,878
<b>41</b>	<b>INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>622,847,680</b>
<b>411</b>	<b>INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS CORRIENTES</b>	<b>432,847,680</b>
411201	Incremento de inversiones financieras de corto plazo	432,847,680
411202	Incremento de inversiones financieras externas de corto plazo	-
<b>421</b>	<b>DISMINUCION DE PASIVOS</b>	<b>190,000,000</b>
4212	DISMINUCION DE DEUDAS A PAGAR A CORTO PLAZO	190,000,000
421201	Disminución de Cuentas por pagar Internas de Corto Plazo	190,000,000
421202	Disminución de Cuentas por pagar externas de Corto Plazo	-
<b>435</b>	<b>DISMINUCION DE FONDOS DE TERCEROS</b>	<b>-</b>
435101	Disminución depósitos fondos de terceros	-
<b>Total General</b>		<b>36,559,806,527</b>

De igual forma del Presupuesto Institucional Anual (PIA) incluye el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) como un producto derivado, así como seis (6) planes sustantivos transversales en donde fueron consolidados las principales partidas de recursos por insumos similares, los cuales se despliegan por gerencias y demás unidades organizativas constituidas en centros de costo, 28 en la actualidad. El monto total aprobado para el Plan Anual de Compras y Contrataciones 2021 fue de RD\$1,233.0 MM.

Todos estos productos presupuestarios fueron gestionados de manera oportuna, reportados y cargados en las plataformas digitales de los órganos rectores correspondientes, desplegando a nivel interno todos los instrumentos metodológicos para su construcción, así como establecido las bases para su ejecución, remitiendo tanto a gerencias responsables de implementación consolidada, dígame Gerencia Administrativa y Gerencia Financiera, como a cada uno de los 28 centros de costo.



Nuestro Plan Anual de Compras y Contrataciones PACC 2021, está colocado en el Portal Web de la Dirección General de Compras y Contrataciones DGCP y en el Portal Web Institucional.

Ver en ANEXO cargue PACC apartado “c”.

A continuación mostramos el comportamiento del Presupuesto Institucional y el Plan Anual de Compras y Contrataciones:

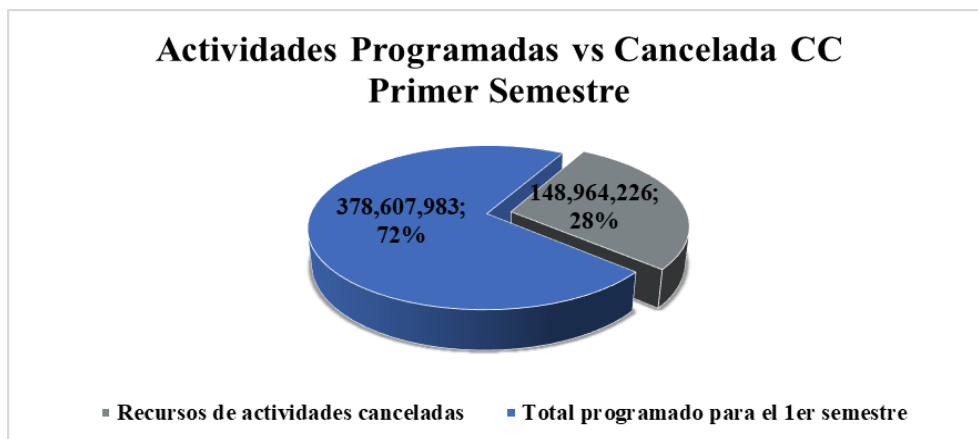
<b>Ejecución Presupuestaria Enero -Septiembre 2021</b>				
<b>Mes</b>	<b>Programación</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Porcentaje de Ejecución Mensual</b>	<b>Ejecución Acumulada del Año</b>
Enero	RD\$3,060,026,410	RD\$2,129,432,754	69.59%	5.82%
Febrero	RD\$2,993,889,463	RD\$3,087,967,833	103.14%	14.27%
Marzo	RD\$3,099,588,501	RD\$3,431,711,353	110.72%	23.66%
Abril	RD\$3,058,518,551	RD\$2,947,243,238	96.36%	31.72%
Mayo	RD\$2,955,343,610	RD\$3,827,573,005	129.51%	42.19%
Junio	RD\$3,280,113,306	RD\$2,900,887,815	88.44%	50.12%
Julio	RD\$2,977,130,025	RD\$3,728,841,856	125.25%	60.32%
Agosto	RD\$2,986,239,267	RD\$4,274,820,303	143.15%	72.01%
Septiembre	RD\$3,075,149,587	RD\$3,290,249,329	106.99%	81.01%
<b>Total</b>	<b>RD\$27,485,998,722</b>	<b>RD\$29,618,727,486</b>	<b>107.76%</b>	
Ejecutado	<b>RD\$29,618,727,486</b>	<b>% de Ejecución Acumulada PIA</b>		
Programado en el Año	<b>RD\$36,559,806,527</b>	<b>81.01%</b>		

### **Ejercicio de desviación presupuestaria ante la situación COVID-19 y post pandemia.**

Durante este 2021 se realiza nueva vez el ejercicio de Desviación Presupuestaria, este producto inicio en el año 2020, a raíz de la situación del COVID-19, este año fruto de la misma situación y como parte de la sistematización de este proceso se realizó el análisis de la Desviación



mediante la metodología establecida, Ciento Cuarenta y Ocho Millones Novecientos Sesenta y Cuatro Mil Doscientos Veinte y Seis con 00/100, RD\$148,964,226.00, fueron identificados por cada gerencia o centro de costo para ser canceladas ante la crisis sanitaria y sus medidas restrictivas, así como por la promulgación del Decreto 396-21 de la Presidencia de la República sobre Austeridad y la limitación de ejecución de ciertas partidas, de fecha 19 de junio 2021, traduciéndose en una disponibilidad de estos recursos, y una redistribución en términos presupuestarios como reprogramación/reformulación por un monto de Veinte y Siete Millones Cuatrocientos Treinta y Siete Mil Seiscientos Diecinueve Pesos con 00/100 (RD\$27,437,619.00), de los Trescientos Setenta y Ocho Millones Seiscientos Siete Mil Novecientos Ochenta y Tres mil pesos con 72/100 ctvs. (RD\$378,607,983.72) programados en el primer semestre del año.



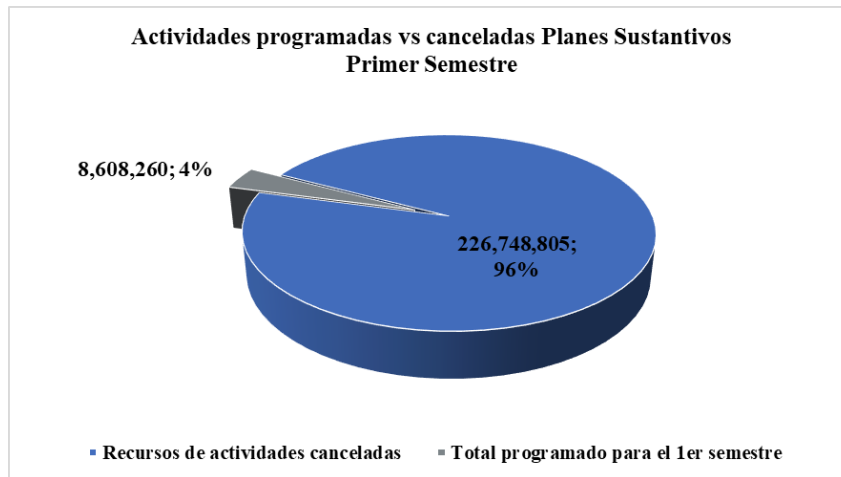
### Planes Sustantivos

En el mismo orden, para planes sustantivos Doscientos Veinte y Seis Millones Setecientos Cuarenta y Ocho Mil Ochocientos Cinco Pesos con 00/100 (RD\$226,748,805.00) fueron afectados según levantamiento con las gerencia administradoras de cada plan sustantivo, de los cuales Ocho





Millones Seiscientos Ocho Mil Doscientos Sesenta Pesos con 00/100 (RD\$8,608,260.00) asociados a actividades canceladas o realizadas por otras vías.



El monto total de actividades reprogramadas asociadas a estos planes sustantivos RD\$46,426,4452.00. El Monto Total disponible para reasignación de recursos presupuestarios: RD\$157,572,485.65.

### **Oficina SeNaSa Exterior**

Dentro del Plan de Expansión de Infraestructura Física se contempla el proyecto “SeNaSa Exterior”. Con este proyecto se tiene planificado abrir nueve oficinas en diferentes localidades internacionales, iniciando con la apertura de cuatro en los estados de New York, Miami, New Jersey y Pennsylvania, de Estados Unidos. Estas oficinas prestarán servicios de afiliación, conformación de núcleos familiares, entrega de carnets, coordinar servicios de salud electivos e información general.



Representa el Centro de Costo No. 29. Los avances de conformación estructural de esta iniciativa se sitúa en un 56%, teniendo aprobada la estructura aprobada por el CoSeNaSa, cuenta con cadena de valor, presupuesto, Plan de Cobertura Tecnológica (PCT) y el Plan de Contratación de Personal (PCP), se identificó Analista técnico de soporte.



## Recursos Asociados a partidas de ayudas y donaciones

El monto total aprobado para la partida de ayudas y donaciones es de RD\$28.3 MM detallados como sigue:

Bloque	Programado	Ejecutado Enero- Abril 2021
Ayudas y Donaciones	25,000,000.00	7,893,239.25
Responsabilidad Social	3,300,000.00	
<b>Total</b>	<b>RD\$28,300,000.00</b>	<b>RD\$7,893,239.25</b>

La ejecución presupuestaria al mes de abril se detalla como sigue:

Gerencia	Descripción	Código Digepris	NOMBRE	CUENTA DIGEPRES	Cód. Actividad / Obra Actividad / Obra	Mes Requerido	Centro De Costo	PRESUPUESTO	Mes	Ejecutado	Disponible
Dirección Ejecutiva	Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y per	241202	Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y personas	2.4.1.2.02 - Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y personas	DIRECCION Y COORDINACION	Enero	C01	2,358,333.00	Enero	1,528,981.84	829,351.16
Dirección Ejecutiva	Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y per	241202	Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y personas	2.4.1.2.02 - Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y personas	DIRECCION Y COORDINACION	Febrero	C01	2,358,333.00	Febrero	1,533,170.45	825,162.55
Dirección Ejecutiva	Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y per	241202	Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y personas	2.4.1.2.02 - Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y personas	DIRECCION Y COORDINACION	Marzo	C01	2,358,333.00	Marzo	2,661,695.61	- 303,362.61
Dirección Ejecutiva	Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y per	241202	Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y personas	2.4.1.2.02 - Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y personas	DIRECCION Y COORDINACION	Abril	C01	2,358,333.00	Abril	2,169,391.35	188,941.65
										<b>7,893,239</b>	

## **4.2 Desempeño de los Recursos Humanos**

### **Fortalecimiento institucional**

La gerencia de Gestión Humana es una de las áreas vitales de la institución, encargada de garantizar que existan los recursos humanos necesarios para realizar los trabajos requeridos por cada área, y así lograr los objetivos planteados en nuestro Plan Operativo Anual, contando con colaboradores de alto desempeño y comprometidos con la institución.

#### **▪ Capacitación y Desarrollo**

SeNaSa cuenta con un Sistema de Evaluación del Desempeño en su plataforma tecnológica el cual se encuentra recibiendo mejoras para la aplicación de esta evaluación en el cuarto trimestre.

En el transcurso de este 2021, a pesar de las adversidades presentadas por el impacto del COVID-19, esta unidad asumiendo su compromiso con los colaboradores ha realizado un total de 147 capacitaciones respondiendo a las diferentes necesidades, alcanzando mas de 1200 colaboradores capacitados en sus diferentes áreas. Esto se logró debido a que hemos sido flexibles y hemos asumido la educación a distancia como una realidad, y como resultado mas del 70% de nuestras capacitaciones internas y externas han sido impartidas de manera virtual.

#### **▪ Seguridad y Salud Ocupacional**

La Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional contribuye al mejoramiento de la salud de los trabajadores y las trabajadoras en el ámbito laboral, mediante las acciones de evaluación, vigilancia y control,

colaborando con la entrega de información sanitaria y enfatizando nuestras acciones en la promoción de la prevención, en relación a los accidentes y enfermedades de origen laboral, así mismo se encarga de velar para que la Institución provea espacios de trabajo adecuados que permitan a los colaboradores alcanzar su máximo nivel de desempeño dentro de un ambiente saludable.

Contamos con una empresa contratada para prestar servicios psicológicos a nuestros colaboradores, con la finalidad de poder brindarles un balance vida/ trabajo, donde más de 200 han recibido atenciones psicológicas en este año 2021. También en conjunto con la Gerencia de Salud se realizaron: jornadas de Sonomamografía y toma de PSA, con el objetivo de realizar concientización a nuestros colaboradores sobre el cáncer de mama y próstata.

Disponemos de dos médicos que realizan funciones de asistencia primaria, dan seguimiento a las licencias médicas del personal para determinar aquellas que puedan presentar algún defecto de forma o contenido y así mantener un índice de absentismo por licencias saludable.

Desde esta unidad fue diseñado un protocolo para lidiar con la pandemia de COVID-19 que enfrentamos, y en general los médicos ocupacionales les han dado atenciones y seguimiento a más de 200 colaboradores que se han visto afectados por este virus.



## ▪ **Clima de Cultura Institucional**

Contamos con un equipo de profesionales orientados a crear políticas y fomentar actividades y buenas costumbres que garanticen un buen clima institucional con el objetivo de generar satisfacción en nuestros colaboradores y a su vez fortalecer el compromiso e identificación con la institución.

Actividades como: “madre extraordinaria”, “padre excepcional”, “día de la mujer”, “día del trabajador” son utilizadas para reforzar el vínculo entre nuestros colaboradores y la institución de manera que, se sientan valorados y tomados en cuenta en su lugar de trabajo.

En el transcurso de este año 2021 desde esta unidad, hemos realizado esfuerzos extraordinarios para equilibrar la carga emocional que nos ha traído la pandemia y las responsabilidades laborales a través de charlas motivacionales impartidas de manera virtual; además de realizar acercamientos y visitas en las diferentes oficinas de la sede y regionales con el fin de fomentar la integración y la resolución de conflictos.

## ▪ **Compensación y Beneficios**

Desde esta unidad se han realizado los pagos a los colaboradores fijos, personal contratado y diferentes suplidores en los tiempos pautados, garantizando la continuidad de los procesos dentro de la institución.



▪ **Información de Hombres y Mujeres por grupo Ocupacional**

<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total</b>
<b>I – Servicios Generales</b>	46	117	163
<b>II – Apoyo Administrativo</b>	465	247	712
<b>III – Técnico</b>	39	28	67
<b>IV – Profesionales</b>	367	165	532
<b>V – Supervisión Y Dirección</b>	78	80	158
<b>Total</b>	<b>995</b>	<b>637</b>	<b>1,632</b>

### 4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Al corte de octubre fueron tramitadas en tiempo oportuno más de 305 requerimientos entre ellos, opiniones legales, consultas, reembolsos, reintegros de cheques, cesiones de crédito, notificaciones legales y gestión de procesos contenciosos.

Con el objetivo de que la institución este presente a nivel internacional, fue registrado en la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) el Lema Comercial “SeNaSa en el Exterior”.

En ese mismo orden fueron tramitamos y gestionado un promedio de 400 expedientes emitidos por la gestión contractual y la unidad de Contrataciones Públicas. No obstante, fueron autenticados aproximadamente 2000 documentos, entre actas de unión libre y actos de apertura de comité de compras.

A los fines de retomar el Plan de acción conforme a la implementación de la norma ISO 19600, hemos realizado varias actividades, entre ellas:



Jornadas de sensibilizaciones regionales sobre Cumplimiento Regulatorio, Campaña de socialización del cumplimiento Regulatorio, charlas de capacitación a los enlaces de Cumplimiento Regulatorio, y la promoción de la cultura de juridicidad a los colaboradores de nuevo ingreso.

Acuerdos y Convenios Internacionales suscritos durante semestre:

INSTITUCIÓN	TIPO DE INSTITUCIÓN	OBJETO	MES DE FIRMA
SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, para garantizar coberturas contenidas en el plan de servicios de salud a todos los dependientes no directos de los empleados del SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	Enero
FEDERACION DOMINICANA DE BALONCESTO, (FEDOMBAL) DE INC.	Privada	JORNADA AFILIACION REGIMEN SUBSIDIADO	Enero
CIRCULO DE LOCUTORES DOMINICANOS, INC.	Privada	JORNADA AFILIACION REGIMEN SUBSIDIADO	Enero
FUNDACION FRANCINA HUNGRIA, INC.	Privada	JORNADA AFILIACION REGIMEN SUBSIDIADO	Enero
INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ (INDOCAFÉ)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y/O CONTRIBUTIVO	Febrero
FEDERACIÓN DOMINICANA DE VOLEIBOL (FEDOVOLI) DE	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO	Febrero
MINISTERIO DE LA JUVENTUD DE LA	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, para proveer coberturas contenidas en el Plan de Servicios de Salud a las y los jóvenes estudiantes, así como también sus familiares	Febrero





ASOCIACIÓN NACIONAL DE CLINICAS Y HOSPITALES PRIVADOS (ANDECLIP)	Privada	Propósito de aunar esfuerzos en el combate del Codvid-19, a través de ayudas mutuas para eficientizar los servicios de salud, facturación y pago entre las partes.	Marzo
INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA (INAIPI)	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, para garantizar coberturas contenidas en el plan de servicios de salud a todas las familias en estado de vulnerabilidad acogidas en los programas de INAIPI	Marzo
YO TAMBIEN PUEDO, INC	Privada	En el marco de la política de Responsabilidad Social Institucional (RSI) de SeNaSa, apadrina por un periodo de 11 meses de escolaridad y 5 meses de terapias, al niño de nueve años ANDRÉS SEBASTIÁN PÉREZ, quien vive con la condición de Autismo	Marzo
UNIÓN DE JUNTAS DE VECINOS Y LIDERES COMUNITARIOS	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO	Marzo
DIRECCION GENERAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS (DIGERA)	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO	Marzo
COMPAÑÍA NACIONAL MOTOTAXISTA FENAMOTO, SRL / COORDINADORA NACIONAL DE MOTOCONCHISTAS (COORDINAMOTO)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO.	Abril
LIGA DOMINICANA DE FÚTBOL (LDF)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y/O CONTRIBUTIVO, para proveer coberturas contenidas en el plan de servicios de salud a los miembros, así como también al personal administrativo	Abril
UNIVERSIDAD DEL CARIBE (UNICARIBE)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y/O CONTRIBUTIVO, para e proveer coberturas contenidas en el plan de servicios de salud a la población estudiantil, así como también al personal docente y administrativo	Abril



FEDERACIÓN DOMINICANA DE MEDICINA DEL DEPORTE (FEDOMEDE)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO	Abril
FIDEICOMISO PARA LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO Y EXPANSION DE LA RED VIAL PRINCIPAL DE LA REPUBLICA DOMINICANA (RD VIAL)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y/O CONTRIBUTIVO, para proveer coberturas contenidas en el Plan de Servicios de Salud a todos los dependientes no directos de los colaboradores	Abril
CONSEJO NACIONAL PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (CONANI)	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, para niños y adolescentes que se encuentren en los programas de cuidado residencial en las Asociaciones Sin Fines de Lucro y los Hogares de Paso que son administrados directamente por el CONSEJO NACIONAL PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (CONANI).	Mayo
OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR (ONDA)	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, para garantizar coberturas contenidas en el plan de servicios de salud los dependientes no directos de los empleados	Mayo
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES (MOPC)	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, para garantizar coberturas contenidas en el plan de servicios de salud a todos los dependientes no directos de la población de jornaleros que laboran en el Ministerio	Junio
Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)	Pública	Las partes, han decidido aunar esfuerzos, de acuerdo con la legislación vigente en sus respectivas competencias, donde SeNaSa pondrá a disposición de la segunda parte, su red de prestadoras de servicios de salud (PSS), con el objetivo de que los ciudadanos y ciudadanas reciban los servicios de evaluaciones y servicios médicos que soliciten.	Julio



Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial (CPADP)	Pública	El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) y la comisión presidencial de apoyo al desarrollo provincial (CPADP), han decidido aunar esfuerzos, de acuerdo a la legislación vigente en sus respectivas competencias, con el objetivo de proveer coberturas contenidas en el plan de servicios de salud, a todos los ciudadanos y todas las ciudadanas que realizan servicios de voluntariado en el país, a través del régimen subsidiado de SeNaSa que califiquen, en cumplimiento con los criterios establecidos del sistema único de beneficiarios (SIUBEN), por el consejo nacional de la seguridad social y la superintendencia de salud y riesgos laborales (SISALRIL) respectivamente.	Agosto
Ministerio de Defensa (MIDE)	Pública	El presente convenio de colaboración, tiene por objeto garantizar coberturas en un ciento por ciento (100%), por concepto de suministro de sangre y sus hemoderivados a través del banco de sangre que ha sido implementado y desarrollado por el mide, es decir, eximir de tarifas concerniente a copago a los miembros de las fuerzas armadas activos y en la honrosa condición de retiro y a sus dependientes directos, que se encuentren afiliados al SeNaSa, cuando requieran dichos servicios.	Agosto
Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA)	Pública	El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) y el instituto tecnológico de las américas (ITLA), han decidido aunar esfuerzos de colaboración, con el objetivo de garantizar coberturas de los diferentes tipos de prótesis que necesiten los afiliados del régimen subsidiado de SeNaSa, siempre y cuando las mismas sean creadas directamente por el ITLA, las cuales se les estará aplicando el uso de la tecnología 3d de escaneo e impresión, utilizando diferentes tipos de materiales plásticos resistentes de alta calidad.	Septiembre
Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial (CPADB)	Pública	El presente convenio de colaboración, tiene el objetivo de proveer coberturas contenidas en el plan de servicios de salud a las personas que pertenezcan a organizaciones comunitarias y juntas de vecinos a nivel nacional, a través del régimen subsidiado de	Septiembre



		SeNaSa que califiquen, en cumplimiento con los criterios establecidos del sistema único de beneficiarios (SIUBEN), por el consejo nacional de la seguridad social y la superintendencia de salud y riesgos laborales (SISALRIL) respectivamente.	
--	--	--	--

### Convenios realizados

Para el periodo de enero-octubre 2021, fueron realizados en su totalidad 25 convenios distribuidos a nivel nacional, de los cuales un 48% correspondieron a instituciones de carácter público y un 52% correspondieron a instituciones de carácter privado. Esto representa un 100% del trabajo logrado en este periodo.

De estos convenios fueron tocados los siguientes aspectos:

- Afiliaciones de dependientes no directos en distintas instituciones
- Afiliaciones al régimen subsidiado para estudiantes y familiares
- Afiliaciones al régimen contributivo personal administrativo
- Apoyo para eficientizar los servicios prestados a clínicas privadas con miras a aunar esfuerzos en la lucha contra el COVID-19
- Apadrinamiento de niño con condición de autismo
- Administración de servicios colectivos no contemplados en el Plan de Servicios de Salud (PDSS)
- Afiliación a través del régimen subsidiado de SENASA a todos los ciudadanos y todas las ciudadanas que realizan servicios de voluntariado en el país.
- Coberturas en un 100% en Banco de Sangre, para los miembros activos y en retiro del MIDE, así como también para los afiliados de SeNaSa.



- Coberturas de los diferentes tipos de prótesis que necesiten los afiliados del régimen subsidiado de SENASA.
- Afiliación a las personas que pertenezcan a organizaciones comunitarias y juntas de vecinos a nivel nacional en el régimen subsidiado de SENASA.
- Afiliación al régimen subsidiado para niños y adolescentes que se encuentren en los programas de cuidado residencial en las Asociaciones Sin Fines de Lucro y los Hogares de Paso:

#### **4.4 Desempeño de la Tecnología**

La Gerencia de Tecnología de la Información enfocada en su objetivo estratégico de lograr el fortalecimiento Institucional a través de la mejora continua de los procesos, gestionando de manera efectiva la tecnología y la innovación; presenta sus aportes para el año 2021.

Ejecuciones sobre los siguientes ejes:

- Avances innovaciones e implementaciones
- Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejoras de procesos
- Certificaciones y desempeño de mesa de servicio
- Participación de mujeres en TIC
- Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge)



## Avances, innovaciones e implementaciones

- **Iniciativa presidencial inclusión Policía Nacional - Plan Máximo:**  
Incorporación de 39MM miembros activos de la policía nacional hacia nuestra plataforma de servicios de salud de SeNaSa, mediante afiliación gratuita, correspondiente al plan SeNaSa Maximo. Asegurando que los beneficiarios recibirán servicios en unas ocho mil prestadoras de salud en cobertura de todo el país.
- **Mejoras Gestión de los Programas de Prevención y Promoción de la salud (P & P):** Integración automática de la plataforma de punto médico para consulta de afiliado y registro de los servicios pertenecientes o adscritos a los programas de Prevención y Promoción de la salud.
- **Mayor Disponibilidad de los Canales de Comunicación Telefónica para el servicio a nuestros afiliados:** Para este 2021 el porcentaje promedio de disponibilidad de la infraestructura es de 97.60%, cumpliendo la meta trazada a inicios de año; aunque es importante resaltar que para el último trimestre del 2021 hemos logrado subir este indicador a un 99.00%. Esto ha sido posible por la automatización del proceso a través de la implementación de herramientas que nos permiten el monitoreo continuo de toda la plataforma tecnológica. Además de que contamos con una mayor disponibilidad en los canales de comunicación telefónica para los Servicios, garantizando de esta forma la continuidad de los servicios para Afiliados y Usuarios.
- **Incremento en la satisfacción del servicio mediante una nueva plataforma de Mesa de servicios de TI:** Incorporamos una nueva plataforma para gestión de solicitudes de servicios TI, que mejora la experiencia de nuestros usuarios internos a través de nuestro Departamento de Servicios, reflejándose en el porcentaje de Usuarios Satisfechos con los Servicios de la Gerencia que para el 2021 es de



99.06% y el porcentaje de cumplimiento de acuerdos de servicios SLA para el mismo periodo que es de 93.30%. sobrepasando las metas trazadas para estos indicadores a inicios del año.

- Integración de los Dominios de las Regionales al Dominio de la Sede Central: En este año 2021 logramos la Integración de los dominios de nuestras regionales (13) al dominio de la Sede Central, mejorando la seguridad y gestión de los dispositivos de la institución y facilitando el acceso de los usuarios a la plataforma, dentro de esta integración modernizamos nuestro parque de equipos tecnológicos actualizando el sistema operativo Windows de la versión 2012 a la 2019.
- Cierre de Brechas de Vulnerabilidades en nuestra Plataforma Tecnológica: En el año 2020 contratamos una firma de auditores externos que mediante el uso de técnicas de vulneración pusieron a prueba los niveles de seguridad de nuestra infraestructura interna y externa, corrigiéndose inmediatamente las pequeñas oportunidades encontradas y a la vez fortaleciendo los controles según las mejores prácticas y estándares internacionales de seguridad de sistemas; basados en sus recomendaciones, incluimos como indicador estratégico para el 2021 el % Cierre de Brechas Vulnerabilidades en la plataforma tecnológica, a la fecha de este informe hemos logrado el cierre del 90% de las brechas identificadas, para un cumplimiento del 100%.
- Actualización plataforma de manejo de imágenes: actualización Plataforma herramienta para el manejo de imágenes en administrativo. Proyecto digitalización de documentos FILLING CABINET.
- Afiliación al Plan Larimar Extranjeros con Pasaporte: Se realizaron las adecuaciones al sistema para poder realizar las afiliaciones de extranjeros con el pasaporte.



- Proyecto Cambios Plataforma Gestión de Indicadores Gestión Humana: Se realizaron los cambios y ajustes al modelo de indicadores por desempeño de los colaboradores de la Institución.

#### **Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejoras de procesos:**

- Incremento en el rendimiento de escritura/lectura para sincronización de la información entre servidores, con la finalidad de garantizar copia de información de varios sistemas críticos (Autorizaciones, Afiliaciones y Trámites de Cuentas) en tiempo óptimo y sin impacto en el procesamiento de la información.
- Realizamos mejoras al proceso del refrescamiento del Data Warehouse, logrando que la información esté disponible cada seis (6) horas en lugar de cuarenta y ocho (48), para una reducción de tiempo 8 veces menor; agilizando los tiempos de respuestas de los servicios que solicitan nuestros afiliados.
- Implementación Servicios Web con los PSS, con el objetivo fundamental de lograr la reducción de los tiempos considerablemente en las autorizaciones médicas que son emitidas y recibidas a través de este medio.
- Inclusión del Carné Digital en nuestra APP Móvil SeNaSa, poniendo a disposición de nuestros afiliados la posibilidad de solicitar servicios con su dispositivo móvil.

#### **Mesa de Servicio TI Certificaciones y desempeño:**

Nuestra mesa de Servicios TI, se encarga de la gestión, seguimiento y evaluación de los servicios de tecnología ofrece.

La herramienta permite el manejo de los procesos:





- Gestión de solicitudes
- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión del conocimiento

La gerencia de Tecnología dispone del monitoreo activo de los servicios tecnológicos a través de la herramienta SolarWinds. Permitiendo en tiempo real evidenciar cualquier alteración al desempeño de los servicios.

Como parte del fortalecimiento del desempeño de nuestro personal, para este primer semestre están cursando la capacitación Fundamentos de ITIL 4 más certificación. Esta posiciona a nuestro personal a niveles de estándares internacionales y proporciona a la institución entes multiplicadores de conocimiento y generadores de cambio.

Para este mismo periodo los colaboradores de Servicio TI han cursado taller de cultura de cambio. Tras el objetivo de insertar y fomentar Cultura de Servicio persiguiendo optimizar la colaboración oportuna y eficaz desde tecnología a toda la organización.

El fortalecimiento y capacitaciones del área Servicios TI; evidencian el buen desempeño en corto plazo, mostrando un resultado de un 97% en el indicador Usuario Internos Satisfecho.

La Gerencia de Tecnología logra para este año 2021 el fortalecimiento en las competencias profesional de todas sus unidades; ofreciendo capacitación continua de sus colaboradores. Para este periodo se cursaron las siguientes certificaciones:



- Diplomado en Planificación y Gestión de Proyectos de Inversión Pública del Estado
- Taller de Preparación para la Certificación de Project Management Profesional (PMP)
- Taller de Preparación para la Certificación Gerente de Seguridad de la Información (CISM)
- Certificación en ITIL Foundations
- Certificación en ITIL 4
- Certificación en Gestión de Cambios

Fortalecimiento de área o competencias del personal:

- Migraciones de Sistemas Operativos en final de soporte (out of life) (EOL) para el fortalecimiento de la infraestructura institucional.
- Actualizaciones de listado de Data Sources - McAfee Enterprise Security Manager.
- Actualizaciones de listado de Novedades de colaboradores departamentales – FortiAnalyzer.
- Fortalecimiento en la capa de la plataforma de buzones de correos electrónicos institucional (Office 365).
- Creación y edición de Políticas de Seguridad de la Información para el fortalecimiento de los procesos de cumplimiento normativo enmarcados en la NORTIC A7.

El fortalecimiento y capacitaciones a las Unidades de la Gerencia de Tecnología, se evidencia con el buen desempeño logrado en el año 2021, mostrando un resultado de un 99.06% en el indicador Usuario Internos Satisfechos.



## **Participación de mujeres en TIC.**

Tecnología exhibe una nueva estructura organizacional para este periodo, el cual muestra su crecimiento funcional. Para este 2021 el total de colaboradores de tecnología son de 74 profesionales de los cuales su representación en mujeres equivale a un 15% superando el valor cuantificado para años anteriores.

## **Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge)**

Para la publicación del índice correspondiente al 3er. Trimestre, hemos logrado una puntuación del **87.21% colocándonos en la posición 53** del Ranking del Año 2021.

Para este año 2021 la institución recibe por parte de la OGTIC los avances y requerimientos para lograr un mejor posicionamiento. Actualmente Nos encontramos en la etapa de identificación del plan de acción sobre recertificaciones e implementaciones de la Nortic requeridas, con el firme de objetivo de lograr colocar a la Institución entre las primeras 10 en el año 2022.

### **4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional**

#### **Plan Operativo Anual (POA)**

La institución elaboró un Plan Operativo Anual (POA) COSTEADO para 2021, bajo las directrices del Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SIFOMEP) y el Manual de Planificación Estratégica y Operativa. El plan abarca a todas las gerencias y oficinas sean



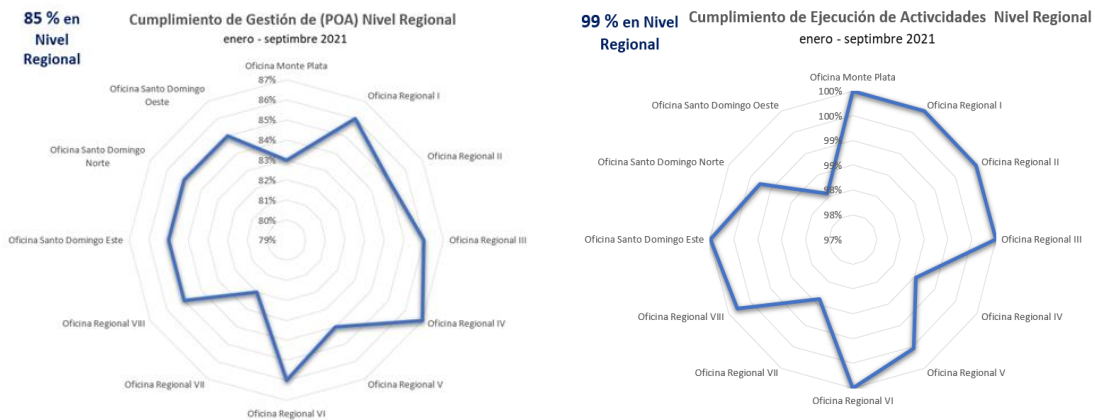
monitoreadas. La evaluación de los resultados es realizada semestralmente, asimismo han sido monitoreados los dos trimestres cerrados del 2021.

Se realizaron tres monitoreos trimestrales cerrado del 2021, obteniendo un cumplimiento de Plan Operativo Anual (POA) en un 98% en el nivel central y un 85% en el nivel regional, en tanto la ejecución de actividades en un 93% para el nivel central y un 99% nivel regional. Siendo esto el desempeño general de la Planificación Institucional del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), lo que certifica que en SeNaSa Cuenta con un robusto proceso de planificación institucional.

Los resultados cuantitativos gerenciales se muestran a continuación, empezando por el nivel central:



## Nivel Regional



### Gestión de Proyectos Institucionales:

Para el año 2021 la PMO continuó con seis (6) Proyectos. De los cuales 3 están en ejecución. Que son los siguientes:

- Core Salud y Afiliación: 68% de ejecución. Actualmente el proyecto se encuentra en una etapa de evaluación del alcance, dado que los levantamientos para el mismo fueron realizados en el año 2018. Fue realizado un informe de los requerimientos dentro del cual fueron identificados mejoras significativas que deberán ser implementadas con el fin de poder entregar un producto que despliegue innovación y eficiencia en los procesos.
- Implementación Nortic A7: El proyecto se encuentra en un 80% de ejecución. En cuanto a las actividades implementar los controles físicos y lógicos, queda pendiente cierre de la estrategia que estamos coordinado con el gerente de tecnología de la Información.
- Caja General: En la actualidad el proyecto se encuentra en un 44.3% de ejecución. Para el mes de agosto el proyecto experimentó un aumento de 11.7% debido a que recibimos un correo de parte de la



Gerencia de Tecnología de la Información el 27/08/21, en donde nos actualizaron algunas actividades pendientes para el área de desarrollo. Adicional a estas tareas, fueron identificados dos reportes que deben ser creados para cumplir con lo requerido del proyecto los cuales los estaría trabajando un recurso adicional. Las mismas se toman 20 horas cada uno lo que agregaría una semana más al desarrollo y entregables. La fecha de finalización total sería 10 de septiembre. De igual forma fue remitido el Manual de Caja a la Gerencia de Calidad, para su aprobación y su colocación en el SoftExpert.

Tenemos 3 proyectos que están en espera de la Dirección Ejecutiva y las áreas correspondientes para que decidan si continuaran a no. Ellos son:

- Prevención de Fraude: La etapa I fue finalizada exitosamente, pero la 2da contempla la adquisición de la herramienta para gestionar el fraude. Estamos a la espera de que la Gerencia de Tecnología nos indique cual es la mejor opción de si adquirir la herramienta en el mercado o desarrollarla en casa. Se realizó una reunión y se espera que la Gerencia de Tecnología emita el informe correspondiente.
- Módulo Especifico de Seguimiento: Existe un contrato PNUD-Simétrica para iniciar la ejecución de este proyecto. El Proyecto Core contemplará este en su momento.
- Sifomep: Actualmente se encuentra en proceso de preparación para los levantamientos correspondiente a los requerimientos solicitados. Se están alineando internamente los macro procesos que regirán el orden lógico del aplicativo. Se ha sostenido 1/3 reuniones de alineación interna para luego dar paso al proceso de levantamiento detallado de los procesos solicitados.



## Gestión del Cambio:

Nuestra certificación en ISO 9001:2015, nos convoca a promover instituciones flexibles, que gestionan cambios.

En el 2021 el Seguro Nacional de Salud dio demostración de madurez institucional alcanzando un nivel de madurez que se encontraba en un 2.8 a un 3, basados en certificación <sup>1</sup>Change. Bajo la metodología <sup>2</sup>ADKAR, tomando una escala de 1 al 5, donde 1 indica nivel inicial y 5 total madurez. Esto indica que existen iniciativas de Gestión de Cambio en múltiples proyectos.

Rango	Resultados 2020	Resultados 2021	Avance
Liderazgo	2.8	3.2	0.4
Cultura	2.6	3.0	0.4
Estructura	1.9	3.2	1.3

[1] Certificación Internacional de Gestión del Cambio

[2] Modelo para Gestión de Cambio Organizacional

## Gestión de Presupuesto Institucional

En este periodo hemos compartido los tableros en formato PBI tanto de seguimiento al presupuesto anual como del Plan de Compras y Contrataciones para cada uno de los 28 centros de costo para un total de 112 tableros y 4 versiones consolidadas de toda la organización. Estas herramientas son socializadas a través de un circuito denominado “10 minutos de presupuesto” en donde se comparten los análisis y justificaciones del comportamiento y se recomiendan acciones correctivas.



Adicionalmente en este periodo hemos desarrollado como novedad los siguientes productos y reportes institucionales de seguimiento:

- Informes trimestrales de ejecución de proyectos
- Reporte de seguimiento en las transferencias
- Monitoreo ejecución visa flotilla
- Monitoreo ejecución incentivo por planes complementarios
- Reporte de identificación de “ahorros” en la ejecución del gasto administrativo
- Análisis de dimensionamiento presupuestario para propuestas de modificación de estructuras organizativas
- Reporte de ejecución de nómina institucional
- Reporte de ejecución partida de combustibles y lubricantes
- Reporte de ejecución partida de gastos de representación
- Reporte de ejecución partida de viáticos
- Reporte de ejecución partida de publicidad y propaganda
- Reporte de ejecución a través de fondos reponibles regionales
- Reporte de ejecución plan de expansión
- Reporte ejecución plan de gastos fijos
- Fichas PIA y PACC cierre 2020 y lo correspondiente hasta septiembre por centros de costo
- Informe anual circuito fortalecimiento capacidades presupuestarias/ encuesta
- Reporte ejecución planes sustantivos
- Reporte de seguimiento ejecución de ingresos
- PACC preliminar 2022 a la Dirección General de Compras y Contrataciones- DGCP
- Anteproyecto 2022 a la Dirección General de Presupuesto – DIGEPRES
- Seguimiento al Portal Transaccional de Compras





- Catálogo del Maestro de Artículos, conforme a la Guía de Imputación de la Clasificación de las Imputaciones de la DIGEPRES, Catálogo de Bienes y Servicios de la DGCP y Catalogo Contable de la Sisalril.

### **Resumen Unidad de Estadística Institucional**

Durante enero-octubre 2021 la gestión estadística e investigación, logró alcanzar óptimos resultados al alcanzar un índice de cumplimiento estadístico de 100, lo que demuestra una gestión efectiva orientada hacia el logro de los resultados.

Uno de los aspectos de innovación a resaltar es el diseño de un nuevo tablero para las Oficinas Regionales, instrumento que identifica oportunidades de crecimiento de afiliación, demanda de servicios de salud, y de la atención.

Se realizó un estudio sobre plan de expansión que contribuye a la Alta Dirección en la toma de decisiones, a los fines de identificar los centros y nuevos puntos de servicios a priorizar para el próximo año.

Se realizó la actualización y socialización de la Política del Sistema Integral de Estadística (SIE) SeNaSa, así como del Manual del Sistema de Monitoreo de Entorno (SIMOE).

La auditoría de calidad bajo la Normativa ISO 9001:2015 externa e interna constata el cumplimiento de las normativas, así como de las políticas que regulan la gestión estadística; la Gerencia de Planificación y Desarrollo exhibe fortalezas tales como el empoderamiento del personal con su proceso y buenas prácticas replicables para otras Instituciones del Estado.



Durante enero-octubre, fueron programados 90 actividades y ejecutadas 90, para un 100% de ejecución. De estos se destacan algunos productos, tales como:

- Boletín Estadístico Anual
- Estadística Trimestral Institucional
- Estadística Mensual Reutilizables
- Estudio Plan de Expansión de puntos de servicios
- Dashboard Estadística Generales Mensuales
- Tablero Oficinas Regionales
- Estadística epidemiológicas
- Dashboard SCORE
- Informe fechas conmemorativas de salud
- Reporte accidentes de tránsito
- Reportes Sistema de Monitoreo de Entorno (SIMOE) socializados quincenalmente
- Análisis normativos de Grupo de interés priorizados al 100%
- Reportes SIMOE socializados mensualmente
- Informe SIMOE anual
- Reportes estadísticos para Revista SeNaSa y notas de prensa Institucional

Es importante destacar que el SeNaSa dispone de un Datawarehouse que permite realizar consultas dinámicas, análisis y cruces de variables. Los tableros de las estadísticas generales, oficinas regionales y del Score están automatizados en Power BI, que permiten la georreferenciación de los datos para un mayor nivel de comprensión de los usuarios. Además, se hace uso del SQL Service Management Studio (SSMS), para realizar consultas complejas con otra estructura de datos y/o de grandes cantidades.



Existe una cultura en la toma de decisiones basadas en los datos, y se hace necesario continuar el fortalecimiento de la calidad de los mismos, así como una propensión hacia la integración de los datos.

## **Gestión de Desarrollo Organizacional**

Perfiles de Puestos:

Los perfiles de puestos se encuentran actualmente en revisión, hemos realizado reuniones con todas las gerencias y oficinas de la institución durante este proceso. En este año tendremos todos los perfiles actualizados con un nuevo formato que permitirá tener información de interés para los reclutadores, supervisores y los colaboradores en general. Fueron revisados y plasmados en el nuevo formato más de 500 de perfiles.

Al nuevo formulario le ha sido incorporado:

1. Modalidad en que se puede realizar el mismo
2. Si puede ser realizado por personas con alguna discapacidad
3. Competencias y destrezas necesarias para ocupar este puesto y si las mismas deben traerlas o se pueden desarrollar en la institución
4. Los equipos tecnológicos necesarios, así como los accesos a los distintos sistemas de información y sus roles

<b>Perfiles de puestos</b>	<b>558</b>
<b>Levantados</b>	391
<b>Pendientes levantar</b>	121
<b>Completados</b>	46



**Para la actualización de los perfiles se agotan tres pasos:**

1. Levantamiento de información, realizado actualmente con el 79% de las gerencias y oficinas a través de Teams.
2. Actualización de los datos, proceso que se realiza desde la unidad de Desarrollo Organizacional.
3. Socialización de los cambios.

**Manuales de funciones**

Los manuales de funciones se encuentran en el software Softexpert, en la reunión con las gerencias y oficinas se realizó la actualización y luego Desarrollo Organizacional realiza los cambios en este programa. Estos manuales, como parte de las políticas de Calidad de la institución, tienen su período de revisión cada dos años y este año corresponde.

El Softexpert tiene un esquema de autorizaciones para cada manual:



En cualquier momento del proceso puede ser devuelto para revisión y entonces se inicia nuevamente. Todos los manuales deben ser actualizados este año.



Para la revisión actual fueron abordados 16 centros de costo (Las 8 gerencias regionales y los 3 provinciales tienen un solo manual) durante el circuito realizado en el 1er trimestre del año. Por lo que la construcción fue participativa.

#### **a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)**

En seguimiento al cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), informamos que durante el año 2021 las mismas han tenido modificaciones y aún en la Contraloría General de la República no hemos tenido la asignación del técnico que nos estará asistiendo. Sin embargo, podemos mencionar que SeNaSa mantuvo el 100 % en la implementación de todos los componentes que conllevan las NOBACI durante más de 20 meses consecutivos.

#### **b) Resultados de los Sistemas de Calidad**

SeNaSa presenta altos niveles de conformidad con las regulaciones aplicables a nivel gobierno y su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. Durante el primer semestre del 2021 la institución ha continuado exhibiendo resultados de excelencia.

#### **Resultados de la evaluación mediante la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF)**

En 2021, fue realizado el seguimiento a los resultados de la evaluación realizada mediante la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF).



SeNaSa cumple con el marco evaluación del criterio CAF y para las oportunidades de mejoras identificadas se ha realizado un plan de mejora.

### **Estado actual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**

En agosto del 2021 se realizó la auditoría de recertificación para la certificación de la Norma ISO 9001:2015 por el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), obteniendo SeNaSa por primera vez cero no conformidades y cero observaciones.

SeNaSa en búsqueda de mejoras continuas que conduzcan hacia horizontes superiores de calidad a partir del 2010 se embarcó en la implementación de un sistema de gestión de calidad tomando como referencia la norma ISO 9001, en ese entonces inicia el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en las normas ISO 9001:2008, siendo certificada por primera vez en el 2012 por el ente certificador Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC).

Como SeNaSa es una institución innovadora para el 2021 comienza el proceso de transferir su ente certificador de ICONTEC a el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL). INDOCAL, es la institución con la autoridad técnica y legal, otorgada por la Ley 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

Durante la gestión del Dr. Santiago Hazim se ha mantenido y fortalecido el Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2015, garantizando así la entrega de servicios con calidad y excelencia y la satisfacción de nuestros grupos claves de interés.



Se ha robustecido el sistema mediante el proceso de transferencia de la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, resultando con una auditoría de recertificación que dio al traste con una revisión general del sistema de gestión de SeNaSa, logrando cero no conformidades mayores o menores, cero observaciones y unas 6 oportunidades de mejora.

SeNaSa sigue comprometida en otorgar los mejores servicios en materia de gestión de riesgos de salud a la ciudadanía dominicana.

**Fortalecimiento de la cultura de excelencia de servicio y posicionamiento de SeNaSa como institución líder dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).**

Se ha realizado la segunda edición de la Semana de la Calidad de SeNaSa, bajo el lema “*Calidad más allá de un derecho*”, con la participación de una serie de instituciones y grupos de interés que inciden en la construcción de la política social de salud y seguridad social, tales como actores de grupos empresariales, legislativos, reguladores y otras entidades del SDSS, con una participación de cerca de mil personas en las distintas charlas, talleres y conferencias, lo que han consolidado a SeNaSa como una institución líder en garantía de derechos fundamentales tales como la salud, la seguridad social y buen servicio público.

Asimismo, SeNaSa ha realizado en este mismo año benchlearning a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, así como a la Superintendencia de Seguros en prácticas innovadoras y efectivas que han garantizado a los ciudadanos niveles de satisfacción que sitúan en la excelencia.



## Gestión de los procesos

- Se adicionaron 3 procesos a la medición de los indicadores misionales para monitorear el impacto en la satisfacción de nuestros afiliados y PSS siendo estos Tiempos de Atención y Llamadas contestadas en ATP y Tiempo de respuesta de solicitudes de Alto Costo.
- En el periodo de enero a noviembre del 2021, fueron gestionados 58 nuevos documentos, mientras que 157 fueron revisados y actualizados.
- Levantamiento de procesos realizado al proceso de alto costo, donde se logra evidenciar los cuellos de botella en los retrasos ocasionados en la entrega oportuna de los servicios. El levantamiento trae como consecuencia el análisis estadístico que permitió recomendar las mejoras, controles e innovaciones al proceso. El plan de implementación de este tiene un periodo de tiempo de ejecución y a la fecha cuenta con el 87% de las actividades desarrolladas.
- Levantamiento de procesos a CoopSeNaSa para poder crear su documentación.
- Desarrollo y seguimiento al plan de implementación del levantamiento de procesos realizado al proceso de medicamentos.
- Desarrollo, implementación y control de la medición de productividad en las áreas de centro de atención telefónica autorizaciones médicas, centro de atención telefónica atención al usuario y área de trámite de facturas para pagos a prestadores de servicios de salud. Mejorando con la implementación de estas los tiempos de respuestas a los usuarios, motivación al personal y cumplimiento de la demanda.
- Realización de una auditoría interna a todos los procesos de la Gerencia de Gestión Humana.
- Desarrollo de la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad a todos los procesos institucionales.





- Seguimiento a las No Conformidades generadas por los no cumplimientos a través del Comité de No conformidades.
- “La Ruta de la Calidad” fue una iniciativa centrada en las Gerencias Regionales, en todo el país, que se enfocó en el objetivo de afianzar el conocimiento y nivelar al nivel directivo y operacional en torno a los principales elementos que conforman el sistema de gestión de la calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2015 y asegurar su adecuado mantenimiento. Como resultado de esas capacitaciones, el 62.4% de la totalidad del personal que brinda servicios en las oficinas regionales y todo el interior del país, han sido capacitados en el SGC y la cultura de excelencia en el servicio.
- En el 2021, se amplió la implementación a un 90% de las oficinas regionales la metodología de las 5s estas son San Cristóbal, San Juan de la Maguana, Barahona, Santiago, San Francisco de Macorís, Cotuí, Bonao, La Vega, Santo Domingo Norte, Santo Domingo Oeste y Santo Domingo Este. De igual modo, se expandió el proyecto de 5s en la ubicación donde se encuentra la gerencia de calidad para que abarque el área de la Gerencia de Calidad y la unidad de soporte de TI y se continua el monitoreo efectivo de las 5s ya implementadas.
- Creación y seguimiento a planes de acción de Nortic A7, apoyo durante su proceso de simulación de auditoría interna.
- Talleres a todos los colaboradores de nuevo ingreso en el Modelo de Excelencia bajo el título de “Porque SeNaSa es una institución de Excelencia”.
- Inicio de levantamiento de procesos del CORE SALUD junto con la gerencia de tecnología de la información, para el proceso de redes de la gerencia de servicios de salud y operaciones de afiliación.
- En innovación y mejora se han capacitado 2 colaboradores en el diplomado de innovación pública impartido por la escuela de innovación de la administración pública (ESAP).



## **Gestión de Riesgos y Oportunidades:**

- En relación con la gestión de riesgos exigida por la norma ISO 9001:2015 y en apoyo al fortalecimiento del sistema de gestión de la calidad, durante el 2021 se llevaron a cabo actividades relevantes, tendentes a consolidar el pensamiento basado en riesgos, de las cuales destacan:
- Despliegue de la estrategia Laboratorios de riesgos, con la participación de la Gerencia de Comunicación Estratégica y la Gerencia Financiera. Con los laboratorios de riesgos se promueve la creación de una cultura de gestión de riesgos, asegurando con ello proteger el valor y fortalecer la organización, al tiempo que reafirmamos la toma de decisiones basada en riesgos.
- Capacitación en gestión de riesgos y líneas de defensa a más de 160 colaboradores, para la concientización del personal en torno a la importancia del trabajo, apegado a las políticas y normativas internas y como la primera línea de defensa se constituye en el principal control para la prevención de riesgos.
- Realización de la primera Semana de la Cultura de Riesgos, evento que constituyó un hito de suma importancia en el camino a la consolidación de la cultura de riesgos institucional, con la participación de actores relevantes del Sistema Dominicano de Seguridad Social y de instituciones públicas rectoras.
- Conformación de la Red de Gestores de Riesgos, la cual permitirá mantener una estrecha comunicación con las áreas internas, convirtiéndose en una red de apoyo en la consolidación de la gestión de riesgos, continuidad y oportunidades en la institución
- Como punto importante de consolidación de la gestión de riesgos y oportunidades, desde la Gerencia de Calidad en coordinación con la Gerencia de Tecnología, se avanzó en la implementación del sistema



de gestión de seguridad de la información bajo el estándar estatal Nortic A7, dejando a SeNaSa en las puertas de la certificación, proyectada para el cierre de diciembre de 2021. La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de Información en las TI colocará a SeNaSa en una posición cimera con relación a otras organizaciones, la cual durante este periodo de preparación para la certificación creó el Comité de Continuidad y ha dispuesto la ampliación del alcance del Plan de Continuidad de las Operaciones a todos los procesos misionales de la organización. Junto a este proyecto, se vienen adoptando prácticas y normas bajo el estándar ISO 27001, en la cual proyectamos certificarnos.

- Dentro de los logros destacables en 2021 y que ha fortalecido la gestión de riesgos y oportunidades, fue la puesta en operación del Módulo de Riesgos en el Softexpert, este lanzamiento constituye un hito de gran trascendencia en términos de gestión de riesgos, el cual permitirá la comunicación, consulta y toma de decisiones con mayor oportunidad.
- Realización de tres campañas internas: continuidad de negocio, gestión de crisis, aportes individuales a la disminución del gasto administrativo.
- Realización de la segunda encuesta de medición de la cultura de riesgos.
- Ejecución de benchmarking con Banreservas en continuidad de negocio, siendo este un insumo de trabajo de gran relevancia para el fortalecimiento de estos temas.
- Actualización de los Análisis de Impacto en el Negocio de todas las unidades organizacionales.
- Definición de estrategias de continuidad para los procesos de operaciones y atención a usuarios y prestadores.



- Disminución de las brechas de continuidad de negocio de SeNaSa en base a ISO 22301 Continuidad de Negocio.
- Realización de pruebas o ejercicios basados en escenarios de interrupción.
- Se ha establecido la red de gestión de riesgos, con una veintena de Analistas Técnicos de cada una de las gerencias centrales y regionales del SeNaSa

### **Monitoreo a la Calidad de los Servicios**

Durante el año 2021 el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) continúa desarrollando la estrategia de excelencia en el servicio, cuyo objetivo principal es fortalecer la calidad de los servicios desde las distintas áreas de la institución, estableciendo protocolos y estándares de servicio, desarrollando programas y talleres de capacitación, así como también implementando un permanente sistema de monitoreo que verifique la calidad de los servicios ofrecidos en la institución.

De igual forma, en el 2021 se fortalece la Unidad de Seguimiento y Monitoreo a la Calidad de los Servicios, obteniendo los siguientes resultados:

- Implementación del Programa de Capacitación a Colaboradores de nuevo ingreso en los diferentes centros de contacto vía telefónica de SeNaSa, en los protocolos de servicio y mediciones que realiza la unidad de monitoreo de la GCAL, con la finalidad de optimizar las transacciones realizadas en la etapa de entrenamiento.
- Fortalecimiento de los monitoreos a las Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y el correo [info@arssenasa.gob.do](mailto:info@arssenasa.gob.do), con la finalidad de dar seguimiento a los tiempos de respuestas,



informaciones correctas y el cumplimiento de los estándares de servicios, así como el nivel de cumplimiento de respuesta a las solicitudes o consultas realizadas a través del correo.

- Fortalecimiento de los monitoreos telefónicos realizados en el centro de llamadas de autorizaciones médicas, atención al usuario, atención al prestador, Centro de Recuperación Afiliados y Unidad de Seguimiento a Requerimientos.
- Fortalecimiento de las auditorías de calidad de los servicios en las áreas de atención post los monitoreos invisibles, cuya finalidad es mejorar la calidad en el servicio brindado.
- Fortalecimiento de las mejores prácticas en control y seguimiento de la prestación del servicio, como es la normativa Customer Experience Management Services (COPC), utilizando este modelo de gestión para optimizar los programas de seguimiento, monitoreo y auditoría de los servicios institucionales.
- Actualización de los formularios para los Monitoreos que se realizan en las diferentes áreas, con la finalidad de una mejora continua.
- Implementación del programa Coaching en la Institución, estableciendo planes de mejora individuales que contribuyan a la mejora continua y eficiente rendimiento de los colaboradores en sus diferentes áreas de trabajo.

Los principales puntos evaluados por el MAP fueron los siguientes:

- Sistema de atención al usuario.
- Quejas y sugerencias.
- Página WEB y redes sociales SeNaSa.
- Reportes e informes de tiempos de respuesta.
- Encuestas de satisfacción de los servicios comprometidos en carta compromiso al ciudadano.



- En esta evaluación se encontraron puntos fuertes y algunas oportunidades de mejora a raíz de las cuales se elaboró un plan de mejora para el oportuno seguimiento al cumplimiento de sus acciones.
- Puntos fuertes señalados en la evaluación:
  - Control y permanencia de las formas de comunicación ciudadana.
  - Seguimiento y monitoreo a los indicadores relacionados con la CCC.
  - Tratamiento a las quejas por las distintas vías de atención.
  - Empoderamiento de los responsables de los servicios ofrecidos en SeNaSa.
- Cumplimiento en un 100% del atributo “amabilidad” en los servicios de autorizaciones médicas y afiliación de dependientes directos del régimen contributivo.
- Cumplimiento en un 100% en el atributo “tiempo de respuesta” para el servicio de entrega de carnés en el período evaluado.

### **c) Acciones para el fortalecimiento institucional**

#### **Proyectos para fortalecimiento institucional**

En conjunto con la Gerencia de Tecnología fue imolementado el proyecto de instalación de control de acceso, con la finalidad de obtener un sistema integral para el monitoreo de absentismo y acceso a las instalaciones.

En otro orden estamos en el proceso de preparación y contratación de suplidor previo a la realización de Encuesta de Clima Institucional pautaada para el tercer trimestre del año en curso.

En este último trimestre del año tenemos programada la realización de la “Evaluación de Desempeño” correspondiente a este año, por lo que hemos trabajado en la actualización de dichas políticas y realizando los levantamientos de mejora requeridos en el software utilizado para estos fines.



En lo adelante y dentro de las medidas de prevención de Covid requeridas para salvaguardar la salud, tenemos el objetivo de continuar con los procesos de reclutamiento según las necesidades y el plan de contratación, así como también ampliar la cartera de capacitaciones institucionales y las actividades de integración que resultan tan necesarias en estos tiempos difíciles, y que nos permitirán fortalecer el clima laboral institucional lo cual se traduce en mayor compromiso por parte de nuestros colaboradores.

#### **4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones**

##### **Logros y resultados del período:**

- 99.9% de visibilidad positiva en medios.
- RD\$196,347.28 de ahorro en publicity.
- 1,934 publicaciones en redes sociales.
- 3,157,297 de alcance en nuestras publicaciones en redes sociales.
- 1,657 de engagement obtenido.
- 3,258,955 visitas en el portal Web.
- 25 + 11 = 36 planes y acciones de comunicación desplegadas.
- 13 + 9 = 22 firmas de acuerdos.
- 14 + 46 = 60 apoyo comunicacional

##### **Acciones y planes de comunicación desplegados durante el año (enero – junio 2021):**

- Refrescamiento de la imagen de SeNaSa y uso del nuevo mensaje “La ARS de todos los dominicanos”. Difusión de esta iniciativa a nivel interno.
- Campaña educativa a los afiliados del Régimen Subsidiado.
- Campaña interna Lo que amo de SENASA.



- Campaña interna para el proyecto CORE.
- Campaña Premio Iberoamericano a la Calidad.
- Campaña Semana Santa.
- Campaña Madre Segura para el día de las madres.
- Campaña educativa interna para reducción de papel.
- Plan de comunicación para difusión del Boletín Estadístico 2020.
- Plan de comunicación de Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 – 2024.
- Acciones de promoción para posicionamiento de la marca y sus beneficios.
- Plan de contenido mensual con despliegue estratégico en los diferentes canales internos y externos.
- Activaciones BTL para afiliados al Régimen Subsidiado.
- Actualización de las señalizaciones en edificaciones y oficinas de la institución.
- Rediseño web de las secciones de consulta tu afiliación e imprime tu carta.
- Acciones de marketing social junto a la fundación Jompéame.
- Apoyo comunicacional a 14 firmas de acuerdo realizadas en el primer semestre.
- Montaje, difusión y protocolo para la inauguración de la nueva oficina en Las Terrenas.
- Montaje, difusión y protocolo para el primer picazo de las nuevas oficinas en San Pedro de Macorís y San Juan de la Maguana.
- Apoyo a la campaña de Promoción de salud y Prevención de enfermedades (PyP) Uniendo Voluntades con Primera Dama y SNS.
- Plan de difusión para los nuevos Puntos de Servicios Móviles (furgones) de atención al usuario.
- Diseño de estrategia interna para lograr mayor interacción de los colaboradores en nuestras redes sociales.





- Coordinación de acciones de comunicación para la Semana de la Cultura de Riesgo.
- Estrategia de comunicación para la actualización de base de datos de afiliados.
- Campaña Redes Sociales Colaboradores.
- Campaña de promoción Madres.
- Estrategia de difusión interna de nueva Mesa de ayuda.
- Coordinación alianza comercial ADOCOSE.
- Seguimiento iniciativas Telemedicina.
- Campaña RSI (lenguaje señas).
- Campaña puntos móviles SeNaSa.
- Campaña educativa Régimen Subsidiado.
- Campaña Verano Saludable.
- Campaña Ahora te toca a ti (Vacúnate).
- Campaña Semana Santa.

**Principales medios donde se colocó publicidad:**

- Listín Diario.
- Diario Libre.
- El Nuevo Diario.
- Diario Libre Metro.

**Principales Apoyo Comunicacional:**

- Apoyo logístico encuentro de revisión POA.
- Apoyo protocolar Reconocimiento Minicipe Distinguido de la Ciudad de Santo Domingo al director.
- Apoyo protocolar Visita Jompéame a Yaslin Reyes.
- Apoyo protocolar Colocación de Foto de la Doctora Mercedes Rodriguez en Galería Pasados directores.
- Apoyo protocolar Visita Jompéame a Ana y Edry.



- Apoyo protocolar Almuerzo Anual de la Mesa de Transparencia de la Seguridad Social
- Apoyo protocolar Invitación de la Afiliada No.1 de la Jornada de los 2,000,000 al Régimen Subsidiado al Discurso de Rendición de Cuenta
- Apoyo logístico Actividad con periodistas por día de la Mujer
- Apoyo protocolar Inauguración Oficina Satélite en Las Terrenas.
- Apoyo logístico Foto ACROARTE con cartas de afiliación.
- Apoyo protocolar Donación Hospital Regional Dr. Antonio Musa.
- Apoyo logístico Primer Picazo Oficina San Pedro de Macorís.
- Apoyo protocolar Invitación Doctor Torneo de Basketball.
- Apoyo logístico Entrega de Kits Primeros Auxilios.

**Principales estrategias:**

- El enfoque de la gerencia de Comunicación y Mercadeo para el 2021 está basado en dos estrategias principales:
- Posicionar nuestra institución como la ARS de los dominicanos, generando sentido de pertenencia y orgullo, dando a conocer las ventajas de la institución que nos hacen diferentes.
- Lograr que SeNaSa se coloque como una marca altamente valorada, vanguardista, respetada y confiable mediante la gestión eficaz de los riesgos reputacionales y estrategias de posicionamiento.



## V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

---

### 5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

#### **Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno y externo. Análisis de las estadísticas.**

Actualmente el nivel de satisfacción externo de acuerdo a la encuesta de Impacto a la Sociedad es de un 92.47% de satisfacción. De igual manera se realizó en el mes de Junio la Encuesta Institucional de Satisfacción con los Servicios de SeNaSa, la cual arrojó un 95.79% de nivel de satisfacción. En cuanto al % de satisfacción de los afiliados que han sido traspasados a otras ARS el nivel de satisfacción cuando pertenecían a SeNaSa era de un 86.94%.

En cuanto a los servicios internos podemos verificar que de acuerdo a las encuestas realizadas a la fecha tenemos un nivel de satisfacción de un 81.64% y 92.17% respectivamente. La Encuesta realizada a los Prestadores de Servicios de Salud, su % de satisfacción es de 93.53%.

En el Grupo de Enfoque realizado a los PSS, se pudo observar la satisfacción que tienen los PSS con la comunicación, proceso de auditoría y facturación que posee SeNaSa, destacando que pesar de los protocolos a que fueron sometidos los procesos de auditorías durante esta pandemia, el servicio no ha tenido ningún cambio en la calidad del mismo. De igual manera en los Grupos de Enfoque realizados a los Afiliados de los regímenes tanto subsidiado y contributivo, se observa la satisfacción que poseen los afiliados en los siguientes aspectos:

- Buenas atenciones en las UNAP
- Buen trato recibido en las oficinas de atención al usuario.
- Servicio recibido.



- Satisfacción con el Seguro
- Indican que recomendarían el seguro a otras personas.

Se realizaron 4 grupos de enfoque con miras a recibir retroalimentación de grupos claves de interés, tales como afiliados al régimen subsidiado y contributivo del seguro familiar de salud, proveedores de bienes y servicios, así como prestadores de servicios de salud, donde se evidencia la fortaleza del sistema de gestión de calidad de SeNaSa y se consolida la cultura de excelencia. De estos grupos de enfoque han surgido oportunidades de mejora, las cuales han sido referidas a sus respectivas áreas para fines de diseño de planes de mejora.

En cuanto a los planes de mejoras derivados de las encuestas:

Para la Encuesta de Traspasados se realizó el mismo con fecha de inicio al mes de agosto, donde se involucran las áreas Afiliación, Atención al Usuario, Comunicación y Calidad. Este plan a pesar de tener fecha de inicio agosto 2021, el área de ATU realizó una reunión para elaborar un plan de actualización de datos de los afiliados salientes de SeNaSa, para la facilidad de contacto al momento de esta encuesta. Dentro de este plan se estará realizando el diseño y despliegue de un plan de comunicación y mercadeo focalizado en los planes complementarios, posicionamiento del régimen contributivo y estrategias para el sector privado. Este plan de mejora tiene como fecha de finalización diciembre 2021. En el mismo se estará rediseñando el formulario de la encuesta para poder medir y valorar otros indicadores.

En el Grupo de Enfoque realizado, se pudo observar la satisfacción que tienen los PSS con la comunicación, proceso de auditoría y facturación que posee SeNaSa, destacando que pesar de los protocolos a que fueron



sometidos los procesos de auditorías durante esta pandemia, el servicio no ha tenido ningún cambio en la calidad del mismo.

### **Resultado del monitoreo de la Carta Compromiso al Ciudadano**

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) en búsqueda de mantener la excelencia en los servicios y con miras a orientar sus procesos y sistemas hacia la satisfacción de las expectativas y los requerimientos de los usuarios, asume el compromiso de mantener altos estándares de calidad en los servicios ofrecidos a sus grupos de interés, muestra de ello es el resultado de un 99.63% de cumplimiento obtenido en la evaluación de nuestra cuarta versión de la Carta Compromiso al Ciudadano realizada en el mes de noviembre 2020 por el Ministerio de Administración Pública (MAP), la cual se realiza anualmente con el objetivo de evaluar la gestión, el cumplimiento de los compromisos asumidos y la fiabilidad de las informaciones que en ella se publican.

Los principales puntos evaluados por el MAP fueron los siguientes:

- Sistema de atención al usuario.
- Quejas y sugerencias.
- Página WEB y redes sociales SeNaSa.
- Reportes e informes de tiempos de respuesta.
- Encuestas de satisfacción de los servicios comprometidos en carta compromiso al ciudadano.

En esta evaluación se encontraron puntos fuertes y algunas oportunidades de mejora a raíz de las cuales se elaboró un plan de mejora para el oportuno seguimiento al cumplimiento de sus acciones. Puntos fuertes señalados en la evaluación:



- Control y permanencia de las formas de comunicación ciudadana.
- Seguimiento y monitoreo a los indicadores relacionados con la CCC.
- Tratamiento a las quejas por las distintas vías de atención.
- Empoderamiento de los responsables de los servicios ofrecidos en SeNaSa.
- Cumplimiento en un 100% del atributo “amabilidad” en los servicios de autorizaciones médicas y afiliación de dependientes directos del régimen contributivo.
- Cumplimiento en un 100% en el atributo “tiempo de respuesta” para el servicio de entrega de carnés en el período evaluado.

## **5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información**

Levantamiento de las solicitudes atendidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, cumplimiento de plazos y justificación en caso de incumplimiento. Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

Durante el 2do semestre del 2021 la Oficina de Acceso a la información ha recibido un total de 36 solicitudes de acceso a la información respondidas en un tiempo menor de los 10 días hábiles, cumpliendo en un 100% el tiempo establecido por la Ley 200-04 de Libre Acceso a información pública.

## **5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias**

Resultados generales del sistema de quejas, reclamos y sugerencias (Línea 3-1-1), información estadística sobre principales motivos de las reclamaciones, cumplimiento de plazos, y justificación en caso de



incumplimiento. Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

Durante el 2do semestre del 2021 se recibieron 14 quejas y 1 reclamación en el Portal del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, las mismas fueron respondidas dentro del plazo establecido en un 100%.

Motivos de las quejas son las siguientes:

- Razón por la cual cancelaron las líneas sin cargos desde el interior
- Estatus de cancelación seguro subsidiado, por no residir en el país.
- Imposible la comunicación al Centro de Contacto.
- Centro médico negó constancia medica
- Ciudadana inactiva en el subsidiado por aparecer en nómina sin estar cotizando.
- Farmacia indica al afiliado consumido el monto en medicamentos.
- Cancelación de terapia.
- Negación de servicio.
- Estatus de afiliación dependiente.
- Reclamación fue por cobertura de estudio médico.

#### **5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia**

Análisis de la información relativa al cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre acceso a la Información Pública como base del fortalecimiento de la democracia representativa. justificación en caso de incumplimiento. Presentar los planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.



<b>Mes</b>	<b>Calificación</b>
<b>Enero</b>	<b>95</b>
<b>Febrero</b>	<b>100</b>
<b>Marzo</b>	<b>99</b>
<b>Abril</b>	<b>100</b>
<b>Mayo</b>	<b>89</b>
<b>Junio</b>	<b>95</b>





## V. Anexos:

### a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.

ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
	Núcleo Familiar	Relación de dependencia en el Régimen Contributivo	Mensual	N/A	1.24	Septiembre	96%
	Fortalecimiento de la Cartera	Relación de traspaso del Régimen Contributivo	Mensual	N/A	2.95	Septiembre	100%
	Mantenimiento de Cartera	Cantidad de afiliados al Régimen Subsidiado al cierre del año 2021	Mensual	N/A	5,664,646	Septiembre	100%
	Núcleo Familiar	Relación de dependencia en el Régimen Subsidiado	Mensual	N/A	0.23	Septiembre	95%
	Fortalecimiento de la Cartera	Cantidad de nuevos afiliados con planes Complementarios	Mensual	N/A	3,600	Septiembre	100%
	Fortalecimiento de la Cartera	Cantidad de Pensionados y Jubilados afiliados al cierre del año 2021.	Mensual	N/A	83,880	Septiembre	100%

<b>Gerencia de Servicios de Salud</b>	Programas de Promoción y prevención de la Salud (P&P)	% de afiliados al Régimen Contributivo y Planes de Pensionados y Jubilados incorporados en el Programa de P&P, recibiendo sus medicamentos sin copago	Mensual	N/A	90	Septiembre	78%
	Cobertura de altos costo	% de solicitudes de Alto Costo respondidas en los tiempos establecidos	Mensual	N/A	100	Septiembre	76%
	Programas de Promoción y prevención de la Salud (P&P)	Cantidad de afiliados adultos mayores de 65 años o más beneficiados en el Programa SeNaSa Cuida De Ti	Mensual	N/A	10,800	Septiembre	100%
	Programas de Promoción y prevención de la Salud (P&P)	Cantidad de facturas auditadas en PSS del Régimen Contributivo en un plazo no mayor de 20 días luego de la fecha de notificación	Mensual	N/A	95	Septiembre	100%
	Programas de Promoción y prevención de la Salud (P&P)	Cantidad de afiliados al Régimen Contributivo, Planes Pensionados y Jubilados integrados a programas de PyP según grupos de riesgo priorizados.	Mensual	N/A	250	Septiembre	100%
<b>Gerencia Servicios a</b>		% de satisfacción de afiliados con la atención recibida	Mensual	N/A	95	Septiembre	100%



<b>Usuarios y Prestadores</b>		% de requerimiento de los afiliados respondidos en los tiempos establecidos	Mensual	97	95	Septiembre	100%
		% de llamadas respondidas en el Centro de Atención al Usuario	Mensual	73	91	Septiembre	97%
		% de llamadas monitoreadas sin errores críticos identificados	Mensual	N/A	94	Septiembre	100%
		% de satisfacción de los prestadores con la atención recibida	Mensual	96	95	Septiembre	95%
		% de usuarios atendidos en el tiempo de servicio establecido (ATP)	Mensual	60	75	Septiembre	100%
		% de requerimiento de los prestadores respondidos en los tiempos establecidos	Mensual	96	95	Septiembre	100%
		% de llamadas respondidas en el Centro de llamadas ATP	Mensual	N/A	88	Septiembre	95%
<b>Gerencia Financiera</b>	Rendimiento de inversiones	% de rendimiento de las Inversiones	Mensual	N/A	4.65	Septiembre	100%
	Rendimiento de inversiones	Índice de inversiones de las reservas técnicas	Mensual	1.1	1.1	Septiembre	100%
	Liquidez corriente	Índice de Liquidez Corriente	Mensual	0.9	0.9	Septiembre	100%



	Gasto Administrativo	% del Gasto Administrativo	Mensual	8.8	8.8	Septiembre	74%
	Sostenibilidad financiera	Índice de Sostenibilidad financiera	Mensual	90	90	Septiembre	93%
		% de cobros de la cartera de pólizas de los planes	Mensual	N/A	89	Septiembre	100%
	Ejecución Presupuestaria	Porcentaje de Ejecucion Presupuestaria (centro de costos)	Mensual	N/A	90	Septiembre	95%



## b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

### Desempeño de la Producción Institucional

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE ENERO – MARZO		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
3198-Afiliados al Plan Especial Transitorio de Pensionados y Jubilados del Estado	Número de afiliados planes pensionados y jubilados	80,974	85,247	105%
5621-Usuarios atendidos en los centros de atención del Seguro Nacional de Salud (SENASA)	Número de usuarios atendidos a nivel nacional en centros ATU	2,358,168	1,202,656	51 %
5622-Afiliados al Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud (SFS)	Cantidad de afiliados en el RS	5,500,000	5,729,595	104%
5623-Afiliados al Régimen Contributivo al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	Cantidad de afiliados en el RC	33,292	-33,223	Salida de los afiliados del programa FASE. Para ese periodo, se produjeron bajas de dependientes que cumplieron la mayoría de edad, esto afectó significativamente a este importante indicador, en el mes de febrero se cumplió el plazo otorgado por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborables (SISALRIL), por tal motivo fueron desactivados del sistema un total de 30,262 dependientes.
5624-Servicios de Salud	Cantidad de servicios de salud autorizados	55,088,725	16,924,562	98.7%
PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE ABRIL – JUNIO		

		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
3198-Afiliados al Plan Especial Transitorio de Pensionados y Jubilados del Estado	Número de afiliados planes pensionados y jubilados	80,974	87,018	107%
5621-Usuarios atendidos en los centros de atención del Seguro Nacional de Salud (SENASA)	Número de usuarios atendidos a nivel nacional en centros ATU	2,358,168	1,294,613	55 %
5622-Afiliados al Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud (SFS)	Cantidad de afiliados en el RS	5,500,000	5,748,790	105%
5623-Afiliados al Régimen Contributivo al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	Cantidad de afiliados en el RC	33,292	-3,832	Salida de los afiliados del programa FASE. Para ese periodo, se produjeron bajas de dependientes que cumplieron la mayoría de edad, esto afectó significativamente a este importante indicador, en el mes de febrero se cumplió el plazo otorgado por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborables (SISALRIL), por tal motivo fueron desactivados del sistema un total de 30,262 dependientes.
5624-Servicios de Salud	Cantidad de servicios de salud autorizados	55,088,725	18,055,837	33%



PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE JULIO – OCTUBRE		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
3198-Afiliados al Plan Especial Transitorio de Pensionados y Jubilados del Estado	Número de afiliados planes pensionados y jubilados	80,974	86,390	107%
5621-Usuarios atendidos en los centros de atención del Seguro Nacional de Salud (SENASA)	Número de usuarios atendidos a nivel nacional en centros ATU	2,358,168	1,355,759	57 %
5622-Afiliados al Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud (SFS)	Cantidad de afiliados en el RS	5,500,000	5,739,473	104%
5623-Afiliados al Régimen Contributivo al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	Cantidad de afiliados en el RC	33,292	35,151	Salida de los afiliados del programa FASE. Para ese periodo, se produjeron bajas de dependientes que cumplieron la mayoría de edad, esto afectó significativamente a este importante indicador, en el mes de febrero se cumplió el plazo otorgado por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborables (SISALRIL), por tal motivo fueron desactivados del sistema un total de 30,262 dependientes.





5624-Servicios de Salud	Cantidad de servicios de salud autorizados	55,088,725	19,395,288	35%
-------------------------	--	------------	------------	-----





c. Plan de Compras.

	A	B	C	D	E	F
1			<b>PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES</b> <b>AÑO 2021</b>			
2	Dirección General <b>CONTRATACIONES</b> <b>PÚBLICAS</b> <small>Transparencia e Igualdad de Oportunidades</small>					
3						
4						
5						
6	SNCC.F.069		Capítulo		5208	
7	Version: 1.0.0		Sub Capítulo		01	
8			Unidad Ejecutora		0001	
9	Cantidad Procesos Registrados	143	Unidad de Compra		Seguro Nacional de Salud (SENASA)	
10	Monto Estimado Total	RDS 1,233,009,053.00	Código de la Unidad de Compra		000690	
11			Año Fiscal		2021	
12			Fecha Aprobación			
13						
14						
15	<b>NOMBRE O REFERENCIA DE CONTRATACIÓN</b>	<b>FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN</b>	<b>OBJETO DE CONTRATACIÓN</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN</b>	<b>DESTINADO A MIPYMES</b>	<b>CÓDIGO SNIP</b>
16	Servicio de seguridad	Servicio de seguridad	Servicios	Licitación Pública	No	
17	FECHA DE NECESIDAD	FECHA INICIO PROCESO DE COMPRA	01/01/2021	LUGAR DE EJECUCIÓN / ENTREGA	Región	DZAMA O METROPOLITANA
18		TRIMESTRE	1		Provincia	Distrito Nacional
19		FECHA PREVISTA ADJUDICACIÓN	01/12/2021		Municipio	Distrito Nacional
20		TRIMESTRE	4		Distrito Municipal	Distrito Nacional
21						
22	CÓDIGO CATÁLOGO	ARTÍCULO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD TOTAL ESTIMADA	PRECIO UNITARIO ESTIMADO	MONTO TOTAL ESTIMADO





**DATOS DE CABECERA PACC**

<b>MONTO ESTIMADO TOTAL</b>	RD\$	1,233,009,053.00
<b>CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS</b>		143
<b>CAPÍTULO</b>		5208
<b>SUB CAPÍTULO</b>		01
<b>UNIDAD EJECUTORA</b>		0001
<b>UNIDAD DE COMPRA</b>		Seguro Nacional de Salud (SENASA)
<b>AÑO FISCAL</b>		2021
<b>FECHA APROBACIÓN</b>		

**MONTO ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN**

<b>BIENES</b>	RD\$	757,215,467.80
<b>OBRAS</b>	RD\$	-
<b>SERVICIOS</b>	RD\$	475,793,585.20
<b>SERVICIOS: CONSULTORÍA</b>	RD\$	-
<b>SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE</b>	RD\$	-

**MONTO ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME**

<b>MIPYME</b>	RD\$	26,190,184.03
<b>MIPYME MUJER</b>	RD\$	-
<b>NO MIPYME</b>	RD\$	1,206,818,868.98

**MONTO ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO**

<b>COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL</b>	RD\$	2,146,328.00
<b>COMPRA MENOR</b>	RD\$	43,588,598.30
<b>COMPARACIÓN DE PRECIOS</b>	RD\$	398,876,723.80
<b>LICITACIÓN PÚBLICA</b>	RD\$	691,817,239.98
<b>LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL</b>	RD\$	-
<b>LICITACIÓN RESTRINGIDA</b>	RD\$	-
<b>SORTEO DE OBRAS</b>	RD\$	-
<b>EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD</b>	RD\$	1,970,729.00
<b>EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO</b>	RD\$	-
<b>EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b>	RD\$	-
<b>EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS</b>	RD\$	24,420,050.00
<b>EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO</b>	RD\$	70,189,383.92
<b>EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL</b>	RD\$	-
<b>EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y</b>	RD\$	-

**Procesos adjudicados, cancelados y declarados desiertos.**

<b>COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL</b>			
<b>Procedimiento de compras</b>	<b>Tipo de Procesos</b>	<b>Adjudicatario</b>	<b>Monto Adjudicado</b>
ARS SENASA-UC-CD-2021-0001 Servicio de Contratación de empresa por un año para realizar pruebas psicométricas.	Compra por Debajo del Umbral	COLOCACIONES, SRL,	RD\$ 103,545.00
ARS SENASA-UC-CD-2021-0003 Servicios de Impresión de Rotulado en Vinil con Protección Laminado para del Seguro Nacional de Salud, SeNaSa.	Compra por Debajo del Umbral	ON PROMOTIONS	<b>RD\$ 46,743.34</b>
ARS SENASA-UC-CD-2021-0005 Adquisición de un (1) Pódium para ser utilizado en las actividades del Seguro Nacional de Salud, SeNaSa.	Compra por Debajo del Umbral	Trim Investment	<b>RD\$ 62,540.00</b>
ARS SENASA-UC-CD-2021-0006 ADQUISICIÓN DE YOYO Y CINTA PARA CARNETS INSTITUCIONAL DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	GLOBAL PROMOTIONS, SRL / CASTING SCORPION SRL	<b>RD\$ 75,461.00</b>
ARS -SENASA-UC-CD-2021-0008 ADQUISICIÓN DE MEMBRESIA PREMIUM PARA IStockPhoto.com para el Seguro Nacional de Salud, SENASA	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	DESIERTO	N/A
ARS-SENASA-UC-CD-2021-0007 ADQUISICIÓN DE CAJAS PLASTICAS TRANSPARENTES PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	INVERSIONES REINY, SRL.	<b>RD\$ 95,816.00</b>
ARS-SENASA-UC-CD-2021-0010 COMPRA DE BOLSAS PLASTICAS TRANSPARENTE PARA CONTENEDORES DE RECICLAJE PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	OPEN CLEAN	<b>RD\$ 75,933.00</b>
ARS-SENASA-UC-CD-2021-0009 IMPRESIÓN DE FORMULARIOS DE EVIDENCIAS DE MANTENIMIENTOS DE AIRES ACONDICIONADOS, UPS, ASCENSORES Y PLANTAS ELÉCTRICAS PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	FACTORIA GRAFICA PRINT FAGAPRINT, SRL	<b>RD\$ 65,602.10</b>

COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL MIPYMES			
Procedimiento de compras	Tipo de Procesos	Adjudicatario	Monto Adjudicado
ARS SENASA-UC-CD-2021-0002 adquisición de aire acondicionado para el Seguro Nacional de Salud, SeNaSa. Exclusivo para mipymes	Compra por Debajo del Umbral (MiPymes)	VICTOR GARCIA AIRE ACONDICIONADO	RD\$ 40,000.00
ARS SENASA-UC-CD-2021-0004 CONTRATACION DE SERVICIOS PARA LA CELEBRACION DEL DIA DE LAS SECRETARIAS, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	Compra por Debajo del Umbral (MiPymes)	DAB INVESTMENTS	RD\$ 86,376.00

COMPRA MENORES			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
ARS SENASA-DAF-CM-2021-0001 SISTEMA DE POSICIONAMIENTO GLOBAL DE VEHICULO (GPS) DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	GRUPO LASER SMART DEVELOPMENT	RD\$ 278,668.80
ARS SENASA-DAF-CM-2021-0002 CONTRATACION DE EMPRESA PARA MANTENIMIENTO DE ASCENSORES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	ELECTROM S.A.S.	RD\$ 240,051.72
ARS-SENASA-DAF-CM-2021-0003 COMPRA DE DISCOS DUROS PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	OFFITEK SRL / ITCORP GONGLOSS	RD\$ 181,312.99



<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0006</b> ADQUISICIÓN DE CAFÉ, AZUCAR Y CREMAS NO LACTEAS (CREMORA) PARA EL PRIMER SEMESTRE DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD.	COMPRA MENOR	INVERSIONES YANG / INVERSIONES REYNI/ Y ABASTECIMIENTO COMERCIALES FJJ	RD\$ 510,247.00
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0007</b> COMPRA DE SUMINISTROS Y MEDICAMENTOS PARA KIT PROMOCIONALES PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	AMARAM ENTERPRISE / SKETCHPROM / Y FARMACONAL	RD\$ 594,600.00
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0014</b> COMPRA E INSTALACIÓN DE PUERTAS ENROLLABLES Y MOTOR PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	COMPRA MENOR	RUIZMO ELECTROSISTEMAS, SRL	RD\$ 420,330.16
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0008</b> ADQUISICIÓN DE MAMPARAS DE PROTECCION PARA VARIAS DEPENDENCIA DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	ZEC ZOLO ENFOKE CREATIVO EIRL	RD\$ 373,788.60
<b>ARS-SENASA-DAF-CM-2021-0009</b> CONTRATACIÓN DE SERVICIOS: SISTEMA DE TIEMPO Y ATENCION (PONCHADO) PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	INTEGRACIONES TECNOLOGICAS M&A (INTEGRATEC)	RD\$ 970,502.80
<b>ARS-SENASA-DAF-CM-2021-0010</b> COMPRA DE BATERIAS PARA PLANTAS ELÉCTRICAS E INVERSORES, PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	ARIAS MOTORS SA / DAF TRADING, SRL	RD\$ 208,829.98
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0011</b> SERVICIO DE IMPRESIÓN DE FORMULARIOS F-005 PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	PAMELA & ROMMEL PAROSA	RD\$ 221,632.32



(SENASA)			
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0012</b> COMPRA DE ELECTRODOMESTICOS PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, DESIERTO EN EL PROCESO DE COMPARACION DE PRECIOS ARS SENASA-CCC-CP-2020-0011 Y DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2021	COMPRA MENOR	AMARAM ENTERPRISE, SRL / GRUPO MARTE ROMAN, SRL / GRUPO MARTE	RD\$ 495,912.70
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0017</b> ADQUISICIÓN DE MASCARILLAS PARA LOS COLABORADORES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA).	COMPRA MENOR	INVERSIONES REINY SRL	RD\$ 849,600.00
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0013</b> SERVICIOS DE FUMIGACION PARA LAS DIFERENTES AREAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	EXTERMINEX SRL	RD\$ 620,000.00
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0015</b> COMPRA DE OBSEQUIOS POR MOTIVO DEL DIA DE LAS MADRES, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA).	COMPRA MENOR	DAB INVESTMENTS	RD\$ 946,891.00
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0016</b> COMPRA DE PLANTA ELECTRICA PARA NUEVO CENTRO DE CONTACTO PUERTO PLATA DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	34 ELÉCTRICO INDUSTRIAL, SRL	RD\$ 914,500.00
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0020</b> COMPRA DE GABINETES Y SWITCH PARA USO DE LA NUEVA OFICINA SATELITE EN NAGUA, CONSTANZA Y PUERTO PLATA, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	WESOLVE TECH / COMPU OFFICE DOMINICANA	RD\$ 310,358.95



<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0023</b> COMPRA DE ARTICULOS ELECTRICOS Y FERRETEROS PARA USO DE LA SEDE CENTRAL, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	REMOTERC, SRL	RD\$ 105,337.60
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0024</b> SERVICIO DE EBANISTERIA DE MUEBLES Y REVESTIMIENTO DE PARED PARA DEPENDENCIA DE LA SEDE CENTRAL DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	REMOTERC, SRL	RD\$ 239,908.16
<b>ARS-SENASA-DAF-CM-2021-0025</b> CONTRATACION DE EMPRESA CONSULTORA DE GESTION AMBIENTAL PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	PASSA: PREVENCIÓN, AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD	RD\$ 521,700.00
<b>ARS-SENASA-DAF-CM-2021-0018</b> REMOZAMIENTO DE LETREROS SEDE CENTRAL, EDIFICIO NACO, SANTO DOMINGO OESTE (LUPERON) Y REGIONAL PUERTO PLATA DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	COMPRA MENOR	TRIM INVESTMENTS / ZEC ZOLO ENFOKE CREATIVO	RD\$ 435,892.00
<b>ARS -SENASA-DAF-CM-2021-0019</b> ADQUISICIÓN DE CINTAS DE COLORES PARA IMPRESIÓN DE CARNET DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	DAB INVESTMENTS, SRL	RD\$ 908,576.40
<b>ARS-SENASA-DAF-CM-2021-0030</b> COMPRA DE BATERIAS DE INVERSORES PARA OFICINA SATELITE DE NAGUA Y CONSTANZA DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	PG CONTRATISTA, SRL	RD\$ 81,542.72



<b>ARS-SENASA-DAF-CM-2021-0027</b> COMPRAS E INSTALACION DE NEUMATICO PARA LA FLOTILLA VEHICULAR DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA).	COMPRA MENOR	BPX MULTISERVICIOS, SRL.	RD\$ 525,454.59
<b>ARS-SENASA-DAF-CM-2021-0028</b> ADQUISICIÓN DE SELLOS INSTITUCIONALES PARA DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	GRUPO MARTE ROMAN, SRL	RD\$ 102,040.50
<b>ARS-SENASA-DAF-CM-2021-0031</b> ADQUISICIÓN DE MEMBRESIA PARA ISTOCKPHOTO.COM, PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. DECLARADO DESIERTO DEL PROCESO ARS SENASA-UC-UD-2021-0008.	COMPRA MENOR	WESOLVE TECH, SRL	RD\$ 297,360.00
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0032</b> COMPRA DE PLACAS DE RECONOCIMIENTOS PARA COLABORADORES DESTACADOS DEL AÑO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	GL PROMOCIONES (GRABO ESTILO)	RD\$ 88,323.00
<b>ARS-SENASA-DAF-CM-2021-0033</b> CONTRATACIÓN DE SERVICIOS IMPERMEABILIZACIÓN DE TECHOS, EDIFICIO SEDE CENTRAL, FINANCIERO NACO Y ALMA MATER, PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	CONSTRUCTORA TRADECO, SRL	RD\$757,780.40





COMPRA MENORES MIPYMES			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0034</b> ADQUISICIÓN MOBILIARIOS DE OFICINA PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	AMILAN STUDIO, SRL	RD\$ 848,620.60
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0037</b> ADQUISICIÓN DE YOYOS Y CINTAS PARA CARNETS INSTITUCIONALES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	GLOBAL PROMO, SRL	RD\$ 128,620.00
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0039</b> ADQUISICIÓN DE SHEETROCK Y MATERIALES PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	CANCELADO	N/A
<b>ARS SENASA-DAF-CM-2021-0040</b> ADQUISICIÓN DE PINTURAS PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	PINTURAS POPULAR	RD\$ 310,077.86



<b>ARS SENASA DAF-CM-2021-0036</b> CONTRATACION DE EMPRESA POR UN AÑO PARA SERVICIO DE RECOGIDA DE DESECHOS SOLIDOS EN EL EDIFICIO ADMINISTRATIVO - FINANCIERO NACO, SEDE CENTRAL Y ALMA MATER, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	KLINETEC DOMINICANA, SRL	RD\$ 538,800.00
<b>ARS SENASA DAF-CM-2021-0042</b> ADQUISICIÓN DE PUERTAS FLOTANTES DE CRISTALES PARA LAS OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA).	COMPRA MENOR	COMMEDIA SRL	RD\$ 482,030.00
<b>ARS SENASA DAF-CM-2021-0043</b> CONTRATACION DE EMPRESA PARA SERVICIO DE MANTENIMIENTO POR UN AÑO PARA ASCENSORES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	ELECTROM, SAS	RD\$ 144,290.40
<b>ARS SENASA DAF-CM-2021-0035</b> CONTRATACIÓN DE EMPRESA POR UN AÑO PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO E INSPECCION DE LOS EXTINTORES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	SERVICIOS LOGISTICO EXPRESS, SRL	RD\$ 700,000.00
<b>ARS-SENASA-DAF-CM-2021-0046</b> CONTRATACION DE EMPRESA PARA LA CONFECCION DE LETREROS PARA SANTIAGO, NAGUA, CONSTANZA Y BOCA CHICA DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA).	COMPRA MENOR	PROCESO ADJUDICACION	



ARS-SENASA-DAF-CM-2021-0047 CONTRATACION DE EMPRESA PARA REALIZAR SERVICIOS DE FUMIGACION DE AREAS DE INFRAESTRUCTURA DEFINIDAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	CREACION DE CRONOGRAMA	
---	--------------	------------------------	--

LICITACIÓN PÚBLICA			
Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0002	Adquisición de equipos informáticos	CECOMSA S.A. / INGENIUM SOLUTIONS SRL / OMEGA TECH SRL / IP EXPERT SRL L /// TCO NETWORKS SRL	RD\$51,117,366.00
ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0001	adquisición, renovación y soporte técnico de licencias	CECOMSA S.A. / INGENIUM SOLUTION / GRUPO TECNOLOGICO ADEXUS SRL / QUALITIC SOLUTIONS SRL / MULTICOMPUTOS SRL	RD\$36,464,834.11
ARSENASA-CCC-LPN-2021-0006	Lote 1-Consultoría para el Fortalecimiento Gestión Tecnológica del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) y lote 2-Contratación de Servicio para consultoría de diseño e implementación de experiencias WAO en los servicios para el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	1-SCP RSI SCP RSILIENCIA. 2-Carlot y Asociados SRL	RD\$ 7,420,310.00
ARS-SENASA-CCC-LPN-2021-0008	"CONTRATACIÓN DE EMPRESA PARA LOS SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE HOJAS A COLOR Y BLANCO Y NEGRO PARA LAS DIFERENTES OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)".	COPY CORP SRL	RD\$ 5.20/ RD\$ 1.43



<b>ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0016</b>	1- CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA DE ACTIVOS FIJOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS, - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE 2021 PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA.	EN CURSO	EN CURSO
<b>ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0014</b>	COMPRA DE UN (1) CAMIÓN, DOS (2) MINIBÚS Y DOS (2) VEHICULOS TIPO SUV MEDIANOS PARA LA FLOTILLA VEHICULAR DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	EN CURSO	EN CURSO
<b>ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0013</b>	CONTRATACION DE SERV. DE VIGILANCIA SEGURIDAD PRIVADA Y SERGURIDAD VIP DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	EN CURSO	EN CURSO
<b>ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0012</b>	2DA CONVOCATORIA PARA LA ADQUISICIÓN, RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DECLARADAS DESIERTAS EN EL PROCESO ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0001 DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	EN CURSO	EN CURSO
<b>ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0010</b>	SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA DIFERENTES ACTIVIDADES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. - - EXCLUSIVO PARA MIPYMES-	EN CURSO	EN CURSO



COMPARACIÓN DE PRECIOS			
Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0001	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS CON LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO, SALUD Y AFILIACIÓN.	NINJA SRL	RD\$2,064,528.00
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0003	SERV. DE MANTENIMIENTO DE PLANTAS ELÉCTRICAS	PG CONTRATISTA SRL	RD\$ 226,500.00
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0004	SERV. DE MATENIMIENTO DE AIRES ACONDICIONADO Y LIMPIEZA DE DUCTOS	SOELCA SRL	RD\$1,710,742.24
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0005	SERV. DE DESARROLLO DE APLICACIÓN CHAT BOT DEL SENASA	SENDIU SRL	RD\$998,280.00
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0006	COMPRA MATERIAL GASTABLE 1ER SEMESTRE 2021 DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJERES	1-SUPLIDORA RENMA S A, 2-AMARAM ENTERPRISE 3- PROGASTABLE 4- PROGASTABLE 5-PROGASTABLE SRL	RD\$ 1,404,436.12
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0008	COMPRA DE MATERIALES DE LIMPIEZA EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJERES	1.EMPRESA PROLIMPISO, SRL 2.EMPRESA GTG INDUSTRIAL, SRL 3. EMPRESA AMARAN ENTERPRISE, SRL 4.EMPRESA HEMIVIX PRODUCTS, SRL 5.EMPRESA SUPLIDORA RENMA, SRL.	RD \$2,453,632.29



ARS SENASA-CCC-CP-2021-0009	SERVICIOS DE ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA	DECLARADO DESIERTO	Declarado desierto
ARS-SENASA-CCC-CP-2021-0007	ADQUISICIÓN DE FORMULARIOS DE RECLAMACIONES MÉDICAS - EXCLUSIVO PARA MIPYMES-	FABERLUX PUBLICIDAD & EVENTOS SRL.	RD\$4,135,664.0
ARS-SENASA-CCC-CP-2021-0027	ADQUISICIÓN DE ARTICULOS IMPRESOS EXCLUSIVO PARA MYPIMES Y MIPYMES MUJER PARA LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	PROCESO EN CURSO	PROCESO EN CURSO
-	ADQ. DE MATERIAL GASTABLE	PROCESO EN ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES	PROCESO EN ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0029	SERV. DE MONITOREO Y RASTREO DE FLOTILLA VEHICULAR	PROCESO EN ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES	PROCESO EN ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0028	SERVICIO DE MANTENIMIENTO UPS POR TRES (3) AÑOS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA	PROCESO EN ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES	PROCESO EN ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES

PROVEEDOR UNICO			
Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
ARS-SENASA-CCC-PEPU-2021-0002	CONTRATACIÓN DE EMPRESA PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA ELABORACIÓN DE CARNETS CORRESPONDIENTE AL 1ER Y 2DO TRIMESTRE DEL AÑO 2021 DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	OFIMATIC SRL	RD\$ 15,947,346.0
ARS SENASA-CCC-PEPU-2021-00003	ADQUISICIÓN DE INMUEBLE A FAVOR DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA, UBICADO EN LA PROVINCIA SAN CRISTOBAL, REPUBLICA DOMINICANA	OTNIEL PENN RAMIREZ	RD\$26,000,000.00



ARS-SENASA-CCC-PEPU-2021-0005	IMPLEMENTACION DE CARNET DIGITAL EN LA APP MOVIL	PROCESO EN ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES	PROCESO EN ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES
ARS-SENASA-CCC-PEPU-2021-0002	Contratación de empresa para la adquisición de insumos de elaboración de carnets correspondiente al 1er. Y 2do trimestre del año 2021 del Seguro Nacional de Salud	PROCESO EN ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES	PROCESO EN ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES
-	SOPORTE DE CENTRAL TELEFONICA	PROCESO EN ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES	PROCESO EN ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES

PROCESOS CANCELADOS			
Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0005	Servicio de Alimentos y Bebida	N/A	N/A
ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0009	Adquisición de UPS para diferentes oficinas	N/A	N/A
ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0011	2da convocatoria para la adquisición, renovación y mantenimiento de licencias declaradas desiertas en el proceso ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0001 del Seguro Nacional de Salud, SeNaSa	N/A	N/A
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0014	Servicio de mantenimiento de plantas eléctricas por un (1) año.	N/A	N/A
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0015	Servicio de mantenimiento de plantas eléctricas por un (1) año.	N/A	N/A
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0018	ADQUISICIÓN DE UPS PARA DIFERENTES OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA	N/A	N/A



<b>ARS SENASA-CCC-CP-2021-0019</b>	2DA. CONVOCATORIA PARA ADQUISICIÓN, RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DECLARADAS DESIERTAS EN EL PROCESO ARS-SENASA-CCC-LPN-2021-0001	N/A	N/A
<b>ARS SENASA-CCC-CP-2021-0023</b>	ADQUISICIÓN DE UPS PARA DIFERENTES OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA APERTURA DE SOBRES (2)	N/A	N/A
<b>ARS SENASA-CCC-CP-2021-0022</b>	CONTRATACION DE SERVICIOS DE ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE 2021 PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA.	N/A	N/A
<b>ARS SENASA-CCC-CP-2021-0027</b>	ADQUISICIÓN DE ARTICULOS IMPRESOS EXCLUSIVO PARA MIPYME Y MIPYME MUJER PARA LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	N/A	N/A

<b>PROCESOS DECLARADOS DESIERTOS</b>			
<b>Referencia</b>	<b>Nombre del proceso</b>	<b>Suplidor Adjudicado</b>	<b>Monto Adjudicado</b>
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0002	Servicio de monitoreo de los servicios de Atención al Usuario	N/A	N/A
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0009	Encuesta Clima Organizacional	N/A	N/A
ARS SENASA-CCC-CP-2021-0012	Adquisición de Aires Acondicionados	N/A	N/A





PROCESOS PAUSADOS			
Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
ARS SENASA-CCC-LPN-2021-0007	MATERIAL IMPRESO 1ER Y 2DO TRIMESTRE	N/A	N/A



## Anexo Cuadro de Mando Institucional 2017-2021

CUADRO DE MANDO INSTITUCIONAL 2017-2021				
VISIÓN 2021				
<i>Ser referente nacional de excelencia en la administración de riesgo en salud, con reconocimiento internacional, logrando un alto impacto social y elevado nivel de compromiso en nuestros afiliados, prestadores y asociados</i>				
PERSPECTIVAS	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO			
Posicionamiento	Posicionamiento Nacional e Internacional		Comunicación Estratégica	
	99.93%		97.50%	
Sostenibilidad	Gestión de la Sostenibilidad Financiera		Responsabilidad Social Institucional	
	98.47%		58.80%	
Riesgo en Salud	Gestión Efectiva del Riesgo en Salud			
	88.58%			
Afiliados y Grupos de Interés	Gestión Efectiva de la Cartera de Afiliados		Gestión de las Relaciones y Experiencias de los Grupos de Interés	
	94.80%		96.21%	
Valores				
Compromiso Social	Trato Humano	Transparencia	Equidad	Integridad
Procesos Internos	Gestión del Excelencia			
	97.48%			
Organización y Aprendizaje	Gestión del Talento Humano		Gestión integral de la información	
	96.27%		79.65%	
	Sistema de Gobernanza Institucional	Desarrollo de la plataforma TI	Modernización de infraestructuras físicas	
	80.74%	98.20%	76.86%	
	Alineamiento estratégico institucional y comunicación interna			
	88.11%			
MISIÓN				
Somos una institución social comprometida con mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados, administrando el riesgo en salud con eficacia y transparencia garantizando el acceso a la atención integral en salud con calidad, trato humano e innovación, apoyados en un equipo de colaboradores competentes y motivados				



Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional

91.43%

Nivel de conocimiento de la Visión Institucional



Año

2017

2020

No.	Factor Crítico de Éxito	Ponderación FCE	Cumplimiento (C)	Cumplimiento relativo FCE
1	Gestión efectiva del Riesgo en Salud	8.00	88.58 % ↗	6.56 %
2	Gestión de la sostenibilidad financiera	8.00	98.47 % ↑	7.29 %
3	Gestión efectiva de la Cartera de Afiliados	8.00	94.80 % ↑	7.02 %
4	Desarrollo de la plataforma TI	8.00	98.20 % ↑	7.27 %
4	Modernización de infraestructuras físicas	8.00	76.86 % →	4.80 %
5	Gestión de las relaciones y experiencia de los grupos de interés	8.00	96.21 % ↑	7.13 %
6	Gestión del Talento Humano	8.00	96.27 % ↑	7.13 %
7	Alineamiento estratégico institucional y comunicación interna	8.00	88.11 % ↗	6.53 %
8	Gestión de Excelencia	8.00	97.48 % ↑	7.22 %
9	Posicionamiento nacional e internacional	7.00	99.93 % ↑	6.48 %
10	Responsabilidad Social Institucional	7.00	58.80 % ↓	3.81 %
11	Sistema de Gobernanza Institucional	8.00	80.74 % →	5.98 %
12	Gestión integral de la información interna y del entorno para la toma de decisiones	7.00	79.65 % →	5.16 %
13	Comunicación Estratégica	7.00	97.50 % ↑	6.32 %