



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	04
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
2.1 Marco filosófico Institucional.....	09
a. Misión	
b. Visión	
c. Valores	
2.2 Base legal.....	10
2.3 Estructura Organizativa.....	11
2.4 Planificación Estratégica Institucional.....	13
III. RESULTADOS MISIONALES	
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.....	14
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	40
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos.....	51
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	58
4.4 Desempeño de la Tecnología.....	59
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	64
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones	80
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	86
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	87
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	87
5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia	88
VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO.....	91
VII. ANEXOS	
a. Matriz de logros relevantes (Datos cuantitativos)	96
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).....	97
c. Matriz de principales indicadores del POA.....	98
d. Resumen del Plan de Compras.....	102



I. RESUMEN EJECUTIVO

- **Gestión de Afiliación y Cartera:**

SeNaSa cuenta en sus registros con **7,511,866** ciudadanos dominicanos activos, lo cual representa el **70%** de la población afiliada al Seguro Familiar de Salud.

Régimen Subsidiado:

Al cierre del mes de noviembre la cartera del Régimen Subsidiado cuenta con un total de **5,795,727** afiliados activos con sus dependientes.

Durante este año SeNaSa ha firmado más de 26 acuerdos interinstitucionales con la finalidad de ofrecer el seguro Subsidiado.

Régimen Contributivo:

Hasta diciembre de este año contamos con una cartera total de **1,599,084 afiliados** activos con sus dependientes. Esta cartera se encuentra dividida en 51% son personas del sexo femenino y el 49% masculino.

Actualmente contamos con un **34.81%** frente a las demás ARS del mercado.

En tanto a los Planes Alternativos, al corte del mes noviembre del 2023 contamos con una cartera de **175,195** afiliados a estos planes, logrando **un incremento porcentual de un 94%**.

Pensionados y Jubilados:

La cartera de jubilados y pensionados de las diferentes instancias ha aumentado de 87,399 pensionados a **102,100**, logrando un 100% de ejecución. Han sido incorporados 7,089 durante este periodo.

- **Servicios de Salud:**

Promoción y Prevención de la Salud Régimen Subsidiado:

La incorporación de afiliados al Círculo Comunitario de Salud hasta diciembre 2023 ha sido de **1,139,589**.



En el Programa “SeNaSa Cuida de Ti” desde agosto 2020 a diciembre 2023 se han incorporado **56,503** adultos mayores para un total **231,716 incorporados**. Se ha creado el Programa de Evaluación Nutricional, se ha tenido un alcance de **133,095** adultos mayores, con un total de **854,737** evaluaciones.

Programa Nutrisalud de Tamizaje y Tratamiento de Cáncer Cérvico Uterino (CCU). El alcance del programa desde su inicio en octubre 2020 a diciembre 2023 ha realizado **1,119,721** evaluaciones, alcanzando a **365,000** afiliados

Promoción y Prevención de la Salud Régimen Contributivo: Programa “SeNaSa Contigo” Desde el inicio del programa a diciembre 2023 hemos incorporado al programa un total de **31,172**. Tan solo en el 2023 se incorporaron al programa **13,220** afiliados.

Programa de Nefropatía, a diciembre 2023 hemos identificado **2,869** afiliados entre hipertensos y diabéticos para prevención de enfermedad crónica. En servicios de hemodiálisis tenemos **2,666** afiliados, de los cuales al 37% se le ha colocado la fistula y al 63% se le ha colocado el catéter.

Programa Dispensación de Medicamentos, En el período enero-diciembre 2023, esta Unidad ha recibido **14,229** solicitudes de medicamentos, solo para afiliados del Régimen Subsidiado, de las cuales el **99.88%** fueron resueltas oportunamente y representan un monto de RD\$49,578,079.66.

Al cierre de diciembre fueron autorizados **272,707,894** servicios médicos, impactando una población de **5,488,889** afiliados, los cuales ascienden a un monto de **RD\$134,841,223,144.06**.

Servicios Especiales: 138,995 casos recibidos para un total facturado de **RD\$5,722,084,994.68**.

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

Encuesta de Post-Servicio realizada, donde el 99% de los usuarios dijeron estar satisfecho con el servicio, mientras el 93% de los prestadores dicen estar satisfecho con la tramitación y el servicio recibido.

En cuanto a la descarga de la APP se registraron un total de 83,881, presentando un 82% de aumento con relación al año 2022.

A través de la herramienta Chatbot Sofía se ha generado un total de 27,669 requerimientos.



- **Otros logros 2023:**
SeNaSa es galardonada con **plata por FUNDIBEQ** como colaboradores directos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En Responsabilidad Social logramos la **certificación Oro 3R:** reducir, reutilizar y reciclar.

Realización del **taller de Evaluación Intermedia del PEI 2021-2024.**

Alcanzado el puntaje de la **NOBACI de 0% a un 96.06%** en tan solo tres trimestres.

Cumplimiento del **Plan de Expansión en el territorio nacional:** Apertura e ampliación de las oficinas en Nagua y Santo Domingo Oeste, Centro de Contacto en Aut. San Isidro, mudanza centro de servicio La Romana, Nueva Oficina de Santiago. Colocación de 19 counters nuevos: Marcelino Vélez Santana, Hospital Municipal, Puerto Plata, Hospital de Sánchez, Hospital Municipal Dr. José Perez, Vicente Noble, Hospital Mario Tolentino Dipp, Hospital Municipal Elvira Echavarría, Hospital Municipal El Almirante, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, Hospital de La Victoria, Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, Subcentro Santo Cristo de los Milagros, Hospital Municipal de Bonaó, Hospital Nuestra señora de regla y Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora.

Implementación del nuevo canal de servicio **Chatbot Sofia**

SeNaSa patrocina habilitación de sala de terapias en ADOSID: En el marco de la política de Responsabilidad Social Institucional, firmamos un acuerdo de cooperación junto a la Asociación Dominicana de Síndrome de Down, como parte de las acciones del programa “SeNaSa Para Todos”.

Lanzamiento del **Club de Beneficios SeNaSa** para el Régimen Contributivo.

Trabajadores **colocan a SeNaSa en primer lugar** de su preferencia según datos de la TSS.



- **Principales logros del periodo agosto 2020 a diciembre 2023:**

SeNaSa es galardonada con plata por FUNDIBEQ como colaboradores directos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Afiliación de más de **2 millones de personas al Régimen Subsidiado**, atendiendo al mandato del Señor presidente Luis Abinader superando las expectativas.

SeNaSa galardonada con el Oro del Premio Iberoamericano de la Calidad. El Premio está basado en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión en sus dos versiones, para Administraciones Públicas y para empresas privadas.

En mayo 2022 nos convertimos **en la ARS número uno en el Régimen Contributivo.** distanciándonos del 2do lugar por más de **407 mil 610 afiliados.**

Alcanzado el puntaje de la **NOBACI** de 0% a un **96.06%** en tan solo tres trimestres.

Puesta en marcha el proyecto de **SeNaSa en el exterior: se abrieron 4 oficinas** de SeNaSa ubicadas en Estados Unidos en los estados: Nueva York, Nueva Jersey, Filadelfia y Miami Florida, con un total de 16 nuevos empleados, dominicanos en nuestra diáspora internacional.

Se aumentó de uno a dos millones de pesos la cobertura de cada evento para las personas que padecen enfermedades catastróficas. El aumento representa un ahorro de 5,000 millones de pesos y beneficiará a un total de 7,328,343 afiliados a los planes básicos y contributivos, así como a 87,679 personas pensionadas y jubiladas, quienes tendrán 16 eventos catastróficos cubiertos.

Hemos puesto en disposición nuestros canales de servicio **Chatbot Sofía.**

Certificaciones de las NORTICS:

- Certificado NORTIC A7: Norma para la seguridad de las tecnologías de la información y comunicación en el Estado Dominicano.

- Recertificado NORTIC A6: Norma sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano.



- Certificado NORTIC E1: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.
- Certificado NORTIC B1: Norma para la implementación y gestión de la conectividad en el Estado Dominicano.
- Recertificado NORTIC A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.

SeNaSa es reconocida con la **NORTIC de Oro 2022**: En el marco de la celebración de la Semana de la Calidad, el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) fue galardonado con la “NORTIC de Oro 2022”, un reconocimiento entregado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) a todas aquellas instituciones gubernamentales que cumplan con las certificaciones correspondientes de al menos seis estándares implementados por el Estado dominicano para estandarizar y eficientizar el uso de las TIC en la administración pública.

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

En el año 2021 logramos la Recertificación en la norma **ISO 9001-2015**

En Responsabilidad Social logramos la **Certificación Oro 3R**: reducir, reutilizar y reciclar.

Colocación de **19 counters nuevos y de arrastre** igual número de establecimientos de la red pública y privada, además de ampliación y aperturas de oficinas de servicios como: Centro de Contacto Las Terrenas RIII, Centro de Contacto Monseñor Nouel RVIII, Centro de llamadas Puerto Plata, Adquisición Local Regional San Cristóbal, Centro de Contacto Maria Trinidad Sánchez (Nagua), Oficina Regional San Juan de la Maguana RVI, Oficina Regional San Pedro de Macorís RV, Centro de Contacto La Cuadra, San Isidro, SDE, Nuevo Centro de servicio La Romana, RV (Mudanza), Nueva oficina Regional + Centro de Servicio, Santiago, RII y Nueva oficina regional + Centro de servicio SDO.



II. Información Institucional

2.1 Marco filosófico institucional

a) Misión

Garantizar el acceso a servicios de salud de calidad a nuestra población afiliada, a través de una administración efectiva de riesgos, socialmente comprometida.

b) Visión

Ser la aseguradora de riesgos de salud, de referencia nacional, con reconocimiento internacional, de mayor fidelización, preferencia y valoración por los usuarios.

c) Valores

Trato Humano: Ofrecer servicios de forma personalizada, empática y digna a nuestros afiliados/as, colaboradores/as y asociados/as.

Transparencia Hacer visible antes los ciudadanos lo que hacemos. Integridad Actuar de forma coherente con los principios, valores y políticas institucionales.

Compromiso Actuar con sentido de responsabilidad en la protección de los ciudadanos de mayor vulnerabilidad, en defensa de los derechos constitucionales.

Equidad Ofrecer nuestros servicios a los usuarios en igualdad de condiciones.



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).



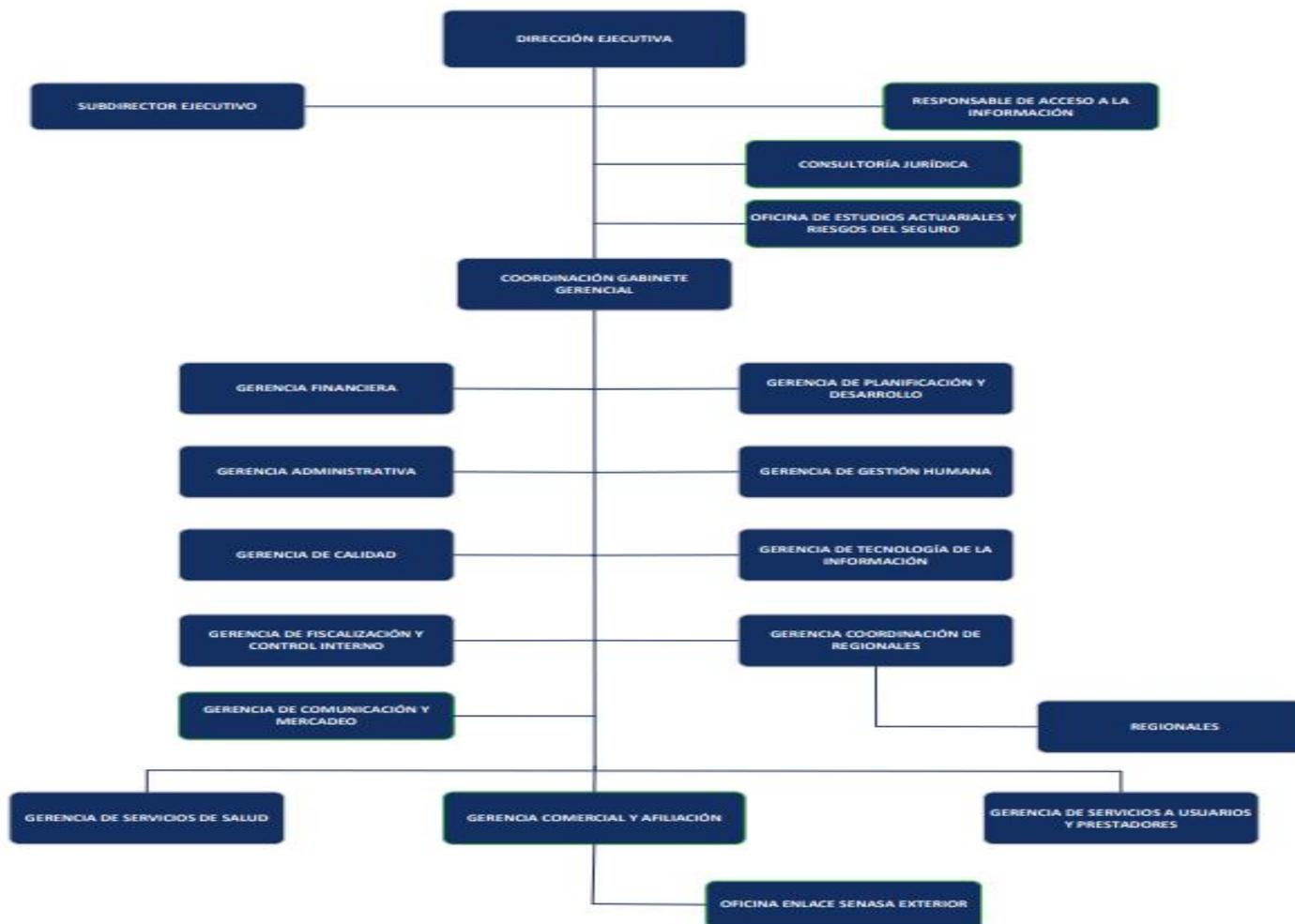
- e) Rendir informes periódicos al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales sobre la administración de los recursos para garantizar su uso eficiente y transparente.

2.3 Estructura Organizativa

Como línea de base se cuenta con las estructuras aprobadas por el Consejo del Seguro Nacional de Salud 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 (la cual es aprobada por CoSeNaSa y sustentada en el marco legal), la funcional que (incluye la revisión de mandos medios y despliegue horizontal) y de cargos (vinculada a puestos y sus perfiles). Esta Estructura Organizativa Institucional recibió ajustes en la reunión ordinaria del CoSeNaSa celebrada el pasado 6 de diciembre.





2.4 Planificación Estratégica Institucional

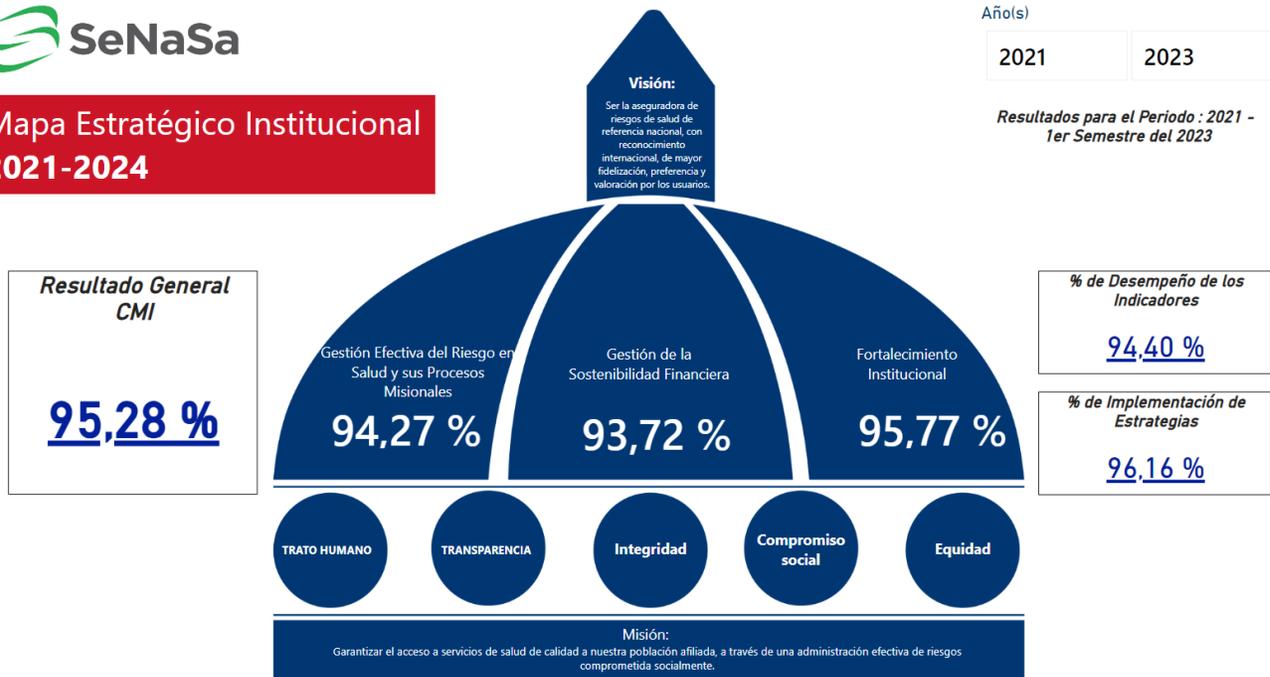
El Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se elabora a partir de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), la cual a su vez se elaboró a partir de los lineamientos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales tienen una delimitación al 2030, específicamente el objetivo 3.8, sobre la universalidad del aseguramiento de la población.

Nuestro Plan Estratégico consiste en 3 Ejes Estratégicos, 10 Estrategias y 27 indicadores, a partir de los cuales se miden los resultados de los ejes estratégicos. El promedio del resultado de los dos primeros nos da el cumplimiento general del Plan Estratégico Institucional.

El Resultado General del Plan Estratégico en su última medición desde el 2021 hasta el primer semestre del 2023 se resumen a continuación:



Mapa Estratégico Institucional 2021-2024



En el mes de julio de este año 2023 realizamos la evaluación intermedia del PEI, donde se evaluaron como enfoque principal el conocimiento general del PEI por parte de los colaboradores obteniendo un 76%, la Visión institucional alcanzó un resultado de cumplimiento en un 80%. De igual forma se reevaluó el análisis FODA a las 10 estrategias institucionales a implementar, abordando los obstáculos, iniciativas, perspectivas, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a cada una.

III. RESULTADOS MISIONALES

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales

Cartera actual del SeNaSa:

SeNaSa cuenta en sus registros 7,511,866 ciudadanos dominicanos (as) activos recibiendo servicios de salud con la más alta calidad mediante una cultura de excelencia y con una estructurada red de clínicas, médicos independientes y hospitales en todo territorio nacional. Si comparamos con los datos emitidos del censo realizado durante el año 2022 por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), la población total del país es de alrededor de 10,760,028 ciudadanos, el SeNaSa cuenta con el 70% de afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

La cartera está compuesta de la siguiente manera:

Régimen/ Plan	Total de cartera
• Régimen Subsidiado	5,795,727
• Régimen Contributivo	1,599,084
• Planes Alternativos de Salud	175,198
• Plan de Pensionados y Jubilados	102,100

Fuente: Reporte de Cartera de Afiliados por régimen/plan, noviembre 2023



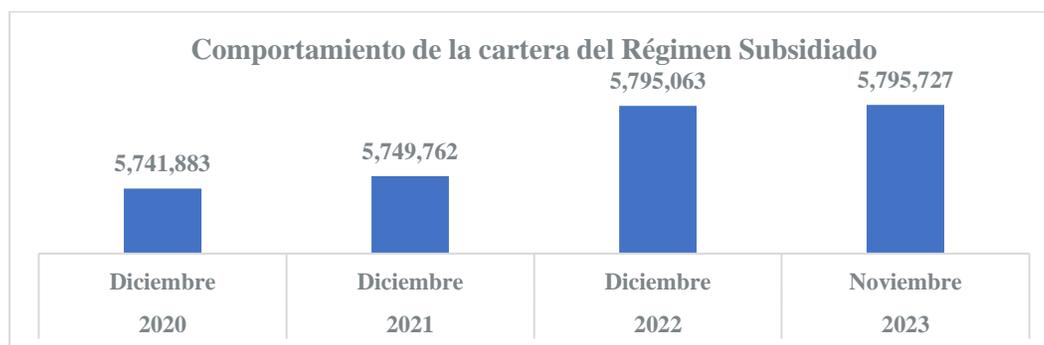
Es importante destacar que la cartera de afiliados de Planes Complementarios se encuentra incluidos en la cartera del Régimen Contributivo, estos ciudadanos disfrutan de una amplia cobertura que ofrecen los planes SeNaSa Especial, SeNaSa Avanzado, SeNaSa Máximo y SeNaSa Premium.

Gestión Cartera del Régimen Subsidiado:

En la gestión de afiliación al Régimen Subsidiado SeNaSa cuenta en su registro de base de datos un total de 5,795,727 afiliados activos recibiendo los servicios de salud en la red pública conforme al plan de servicios de salud.

De acuerdo las proyecciones de la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) para el año 2022, la población total del país se expresa en 10,760,028 ciudadanos, lo que implica que, los afiliados del Régimen Subsidiado representan el 54% de la población total proyectada por la ONE, y este punto representa un impulso del Gobierno Dominicano a la Estrategia Nacional de Desarrollo, para el Objetivo de Desarrollo Sostenible referente a Salud y Bienestar.

Durante estos últimos años la cartera del Régimen Subsidiado ha tenido un incremento de un 31% respecto al cierre de agosto del 2020 y corte del presente año.



Fuente: Informe a Presidencia de la República Dominicana.



El aumento de cartera de afiliados ha sido fruto del discurso dictaminado por el señor presidente Constitucional de la República Dominicana, Luis Rodolfo Abinader Corona. Este indicó el 16 de agosto del 2020 la inclusión 2 MM de ciudadanos que no se encontraban registrados al Seguro Familiar de Salud (SFS).

Para alcanzar la meta se tomó como referencia la resolución 231-220 emitida por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborables (SISALRIL) que instruyó a SeNaSa otorgar la cobertura para la prueba del COVID; de esta base de datos se procedió a registrar a nuestra base de datos aquellos validados por el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), a fin de lograr la meta de los 2MM de afiliados.

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.

Durante el año 2023 SeNaSa continúa 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.

Dentro de las estrategias contempladas se encuentra la priorización de captación de menores de edad, los cuales se realizan con la colaboración de las escuelas públicas del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI), otro mecanismo es la captura de dependientes por mediación de las Unidades de Atención Primaria (UNAP) y Asociaciones sin fines de lucro (ASFL).

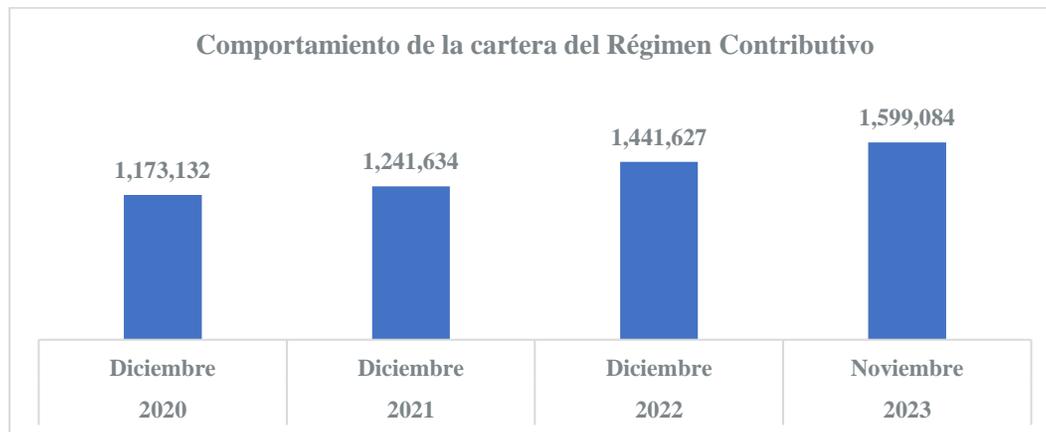
Así mismo, SeNaSa ha realizado registros de ciudadanos con estado pérdida de empleo cumpliendo con lo establecido en la resolución 513, emitida por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).



El gobierno dominicano ha mantenido la garantía de disponibilidad presupuestaria por medio de la Tesorería de la Seguridad Social para garantizar los servicios de salud de esta población a través de la red pública.

Gestión Cartera del Régimen Contributivo y Planes Complementarios:

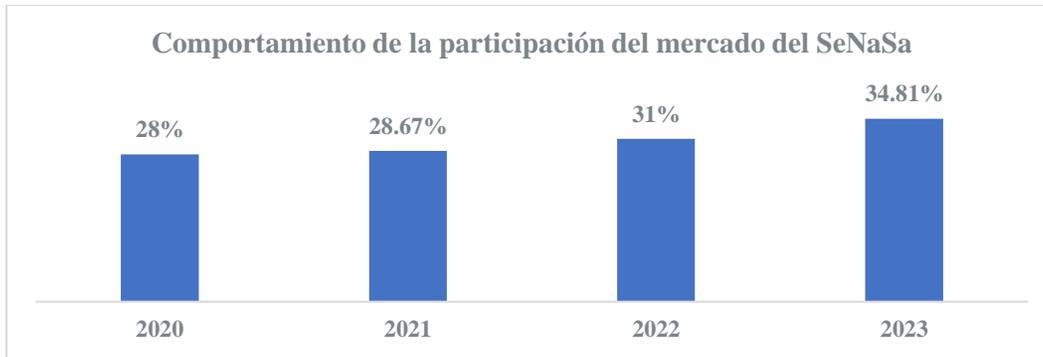
Contamos con un total de cartera general de **1,599,084** afiliados al Régimen Contributivo activos con servicios. Esta cartera se encuentra dividida en **51.25%** son personas del sexo femenino y el **48.75%** masculino.



Fuente: Informe a Presidencia de la República Dominicana.

Desde el año 2020 la cartera del Régimen Contributivo ha tenido un avance importante en términos de participación de mercado. En mayo del 2022 obtuvimos el primer lugar, actualmente contamos con un 34.81% frente a las demás ARS del mercado.





Actualmente SeNaSa ocupa el primer lugar, distanciándonos del 2do lugar por más de 392,449 mil afiliados.

SeNaSa cuenta con Planes complementarios para su población afiliada al Régimen Contributivo, estos planes incluyen hasta 796 procedimientos adicionales al Plan Básico de salud, coberturas 100% en servicios hospitalarios, beneficios opcionales de medicamentos ambulatorios, odontología, últimos gastos, ambulancia aérea y terrestre. Al corte de noviembre del 2023 contamos con una cartera de 175,198 afiliados a estos planes.

Plan Larimar SeNaSa en el exterior:

A partir del año 2022 SeNaSa inició el proceso de apertura de oficinas ubicadas en el exterior para dominicanos radicados en el extranjero que desean optar por el Plan Larimar, con el objetivo que puedan tener acceso a los servicios que ofrece SeNaSa cuando se encuentren en territorio dominicano.

Las oficinas inauguradas han sido las siguientes:

- Nueva York
- New Jersey
- Filadelfia



- Florida
- Boston

A continuación, presentamos el registro de las afiliaciones tramitadas por cada oficina al cierre del 10 de noviembre del 2023:

Oficina	Cantidad
Boston	23
Florida	564
New Jersey	1269
Nueva York	1820
Filadelfia	700
Total general	4,376

Gestión Cartera del Plan Pensionados y Jubilados:

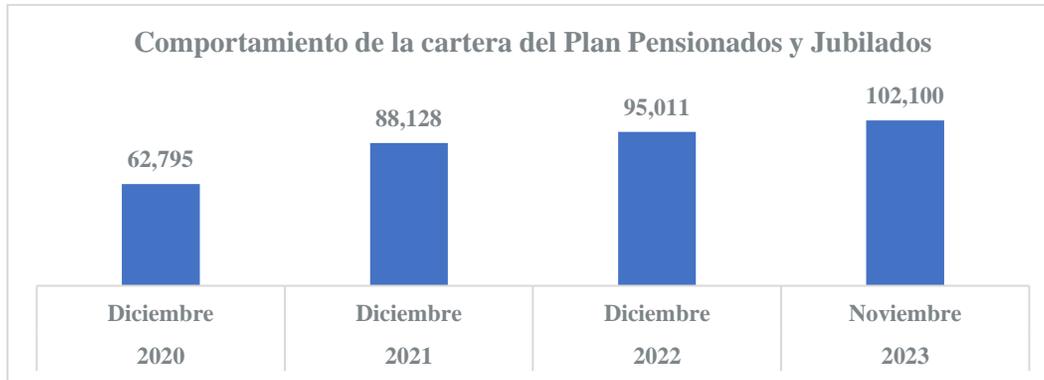
SeNaSa cuenta con una cartera de 102,100 ciudadanos que poseen el Plan de Pensionados y Jubilados, la cual se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Plan	Cartera
Fuerzas Armadas (FFAA)	27,072
Sector Salud	5,012
Pensionados y Jubilados decreto 18-19	25,604
Pensionados y Jubilados decreto (342-09)	6,308
PyJ del Estado (Hacienda & Salud Segura)	7,367
Policía Nacional	30,737
Total, General	102,100

Fuente: Reporte de Cartera de Afiliados por régimen/plan, noviembre 2023



A continuación, presentamos el comportamiento de este desde diciembre 2020 a la fecha:



Fuente: Informe a Presidencia de la República Dominicana.

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%.

Este plan ha sido creado para garantizar la cobertura de salud de los pensionados y jubilados que reciben sus retribuciones a través de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado, dependencia adscrita al Ministerio de Hacienda.

Servicios de Salud

Programas de Promoción de salud y Prevención de enfermedades (P&P)

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. El beneficio de esta estrategia es mantener la población crónica y/o con factores de riesgo identificada en programa de prevención para contribuir a que mejore su calidad de vida.

Desde el inicio del programa hasta octubre 2023 se han incorporado a CCS un total de 1,139,589 afiliados del Régimen Subsidiado, de los cuales el 33.4% padecen Hipertensión, el 14.7% de Diabetes, el 7.7% de ambas patologías, y el 44.2% tienen factores de riesgo. Durante el periodo enero-diciembre se han incorporado 261,527 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, que se viene llevando a cabo en coordinación con el Servicio Nacional de Salud desde febrero 2018, 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 y se proyectó la incorporación de 387,000 adultos mayores para final del 2020.

De agosto 2020 a diciembre 2023 se han incorporado 56,503 adultos mayores para un total de 231,716 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 Geriátrica, 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 del Adulto Mayor

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 con mayor vulnerabilidad, incluyendo encamados y otros.

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 diciembre 2023 SeNaSa ha realizado 854,737 evaluaciones alcanzado a 133,095 afiliados en este programa. Del total de afiliados incorporados 102,135 han recibido dos o más evaluaciones lo cual representa el 76.7%, acorde a los requerimientos por la condición y evolución de su salud.

Programa Nutri Salud SeNaSa

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 morbimortalidad en la población adulta entre los 35 y 64 años priorizada en referencia a las Enfermedades Crónicas No Transmisibles.

De iniciado el programa hasta octubre 2023 SeNaSa ha realizado 1,119,7210 evaluaciones alcanzado a 365,00 afiliados en edades de 5 a 15 y de 35 a 64 años. Del total de afiliados beneficiados, el 68.7% se realizaron dos o más evaluaciones, acorde a los requerimientos por la condición y evolución de su salud.

Promoción y Prevención (P&P) Régimen Contributivo

De acuerdo con datos extraídos del Power BI de la GSS para el periodo enero a diciembre de 2023, un total de 33,480 afiliados recibieron servicios de los programas de P&P. Estos afiliados recibieron 78,970 servicios para una frecuencia de 2.4 servicios por usuario. El costo por usuario fue de RD\$ 3,302.51 y el costo por servicio fue de RD\$ 1,400.13. El monto total autorizado enero-diciembre fue de RD\$ 110,235,079.63. Los servicios ambulatorios tuvieron un monto autorizado de RD\$ 108,604,839.78 y en medicamentos RD\$ 1,630,239.85.

La Región Metropolitana fue en la que más afiliados demandaron servicios de P&P, con 17,250 usuarios. Le sigue la Región I con 13,271 afiliados, la Región II con 1515, la III con 943, la V con 466, la VIII con 71, la VI con 65, la VII con 35 y la IV con 17 afiliados.

El programa con mayor demanda fue el Programa Ampliado de Inmunizaciones con 77,414 servicios, luego Asistencia Prenatal con 1,274, entre otros.



Programa SeNaSa Contigo

A fin de brindar atención personalizada y cercana a los afiliados que cursan con diagnóstico de hipertensión y diabetes mellitus, SeNaSa decidió crear un programa de seguimiento llamado SeNaSa Contigo, mediante el cual se les garantiza atención sin copagos y los medicamentos a los afiliados incluidos en el mismo. Los afiliados del régimen contributivo y planes de pensionados tienen acceso a este programa especial. Posteriormente, en el programa se incluyó embarazadas debido a su condición de salud priorizada en los planes globales e institucionales del sector salud.

El programa inició en el año 2017 con el propósito de desarrollar los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad (P&P), a través de un conjunto de atenciones y servicios de salud en el marco del primer nivel de atención, cuyo objetivo es que los afiliados logren mantener y mejorar su condición de salud y calidad de vida mediante la promoción de la salud, la cual estimula a los afiliados a incrementar el control sobre su salud.

A través del programa el Departamento de P&P Contributivo de SeNaSa se ocupa de incorporar afiliados del régimen contributivo, así como a los pensionados y jubilados a los programas de P&P, identificando preexistencias de hipertensión y diabetes y factores de riesgo en el núcleo familiar.

En dicho programa se prioriza la detección, tratamiento y seguimiento de Hipertensión Arterial, Diabetes Mellitus, en el entendido de que estas son dos patologías que afectan considerablemente a la población, donde la prevención y detección oportuna afecta positivamente el pronóstico.

De igual forma dentro de SeNaSa Contigo asistimos las afiliadas embarazadas a las que les garantizamos el seguimiento ginecobstetricia durante las 38-40 semanas, de acuerdo con las guías y protocolos de atención a embarazos, otorgando las vitaminas correspondientes con cobertura en un 100%.



Dentro de los servicios, SeNaSa Contigo asume el copago en las consultas médicas especializadas, laboratorios clínicos y medios diagnósticos. Mientras que, en los medicamentos de uso continuo correspondientes a los programas de hipertensión y diabetes, se les brinda cobertura al 100%, sin afectar el disponible anual del afiliado, lo que repercute positivamente en la reducción del gasto del bolsillo de estos.

Desde agosto 2020 al 9 de noviembre de 2023 se ha incorporado al programa un total de 26,341 afiliados, de los cuales 22,819 pertenecen al Régimen Contributivo y 3,522 son pensionados y jubilados. Desde el inicio del programa en el 2017, se han incorporado un total de 31,175 afiliados.

Tan solo en el 2023, se incorporaron 13,220 nuevos afiliados al programa. De estos, 11,470 (87%) pertenecen al Régimen Contributivo y 1,750 (13%) al Plan de Pensionados y Jubilados.

De acuerdo con el sexo, de los incorporados en el 2023, un total de 793 fueron mujeres (6%) y 12,427 fueron hombres (94%).

En cuanto a la condición, los datos enero-noviembre de 2023, muestran que el diagnóstico predominante en la incorporación fue la hipertensión arterial con 8,019 afiliados (61%), la combinación de hipertensión más diabetes mellitus ocupó el segundo lugar con 3875 afiliados (29%), la diabetes mellitus con 678 casos (5.1%) y el embarazo con 642 afiliadas (4.9%).

Las vías para las solicitudes de inclusiones más demandadas fueron: CRM con 11,121 casos, correo PSS con 1970 casos, a través de colaboradores con 115 casos y mediante las jornadas con 54 casos para un total de 13,220 incorporaciones en lo que va del año (corte al 9 de noviembre).

En cuanto a la prestación de servicios a los afiliados, fueron contratados 7 centros de atención primaria individuales y dos redes de centros APS, uno con 26 prestadores y el otro con 16, para un total de 39 centros distribuidos en



distintas zonas geográficas del país, lo que contribuye a un mayor alcance a los servicios por parte de nuestros afiliados.

En dichos centros se garantizan los programas de P&P del catálogo del PDSS y los servicios a los afiliados del programa SeNaSa Contigo. Otros servicios de P&P también son brindados en la red contratada de SeNaSa.

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 estos 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, de igual forma es un medio de detección y prevención de enfermedades.

De enero a septiembre de 2023 se impartieron 81 charlas y se realizaron 273 jornadas de salud en distintas empresas, impactando 10,608 afiliados.

De las jornadas realizadas, 65 fueron para la prevención de riesgos cardiovasculares, 56 para prevención de diabetes mellitus, 40 oftalmológicas, 52 odontológicas, 5 jornadas de sonomamografía, 12 para la toma de muestra de PSA, 30 para la toma de muestra de perfil lipídico, 8 para la toma de muestras de PAP y 5 jornadas pediátricas.

Tan solo a las jornadas, asistieron 3,170 personas de las cuales 703 resultaron con alteraciones en sus resultados. Las alteraciones que más se presentan son un índice de masa corporal en obesidad, índice de masa corporal en bajo peso, niveles de tensión arterial elevados, alteraciones en el PAP, mama quística, PSA elevado y niveles de colesterol elevado.

Un total de 139 empresas fueron beneficiadas con charlas y jornadas durante los meses de enero a septiembre.



Para la realización de las jornadas y charlas se hizo una inversión de más de 4 millones de pesos, para garantizar la salud de los afiliados.

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 diciembre 2023 hemos identificado 2,869 afiliados entre hipertensos y diabéticos para el seguimiento de su enfermedad crónica y prevención de complicaciones. En servicio de Hemodiálisis tenemos 2,666 afiliados, de los cuales al 37% poseen fistula como acceso vascular y el 63% tienen algún tipo de catéter.

Gestión de Redes de Prestadores de Servicios de Salud

Tomando en cuenta el comportamiento de las solicitudes de evaluación por parte de prestadores que buscan ser contratados por el SeNaSa en las diferentes modalidades de servicios, se agendaron y ejecutaron 191 visitas para levantamiento de capacidad instalada con el fin de validar la infraestructura del prestador, y contrastar la cartera de servicios con la habilitación otorgada por el Ministerio de Salud Pública, tal como establece los manuales



institucionales que para los fines utiliza el Departamento de Gestión de Redes de Prestadores de Servicios de Salud.

Además, se realizaron 137 visitas de evaluación de prestadores, correspondientes a la verificación de los primeros seis (6) meses de incorporación a nuestra red, con el fin de validar y garantizar que los prestadores mantienen el cumplimiento a los términos y condiciones contractuales en la prestación de servicios a nuestros afiliados.

En el proceso de reevaluación de prestadores se realizaron 936 visitas presenciales en todo el territorio nacional, donde nos relacionamos con los representantes de las diferentes instituciones estatales Ministerio de Salud Pública, Promese-Cal y Servicio Nacional de Salud (SNS), notificándoles el resultado de dicha evaluación a los fines de que sean ejecutadas las acciones correctivas, ante algún hallazgo encontrado que pudiera condicionar el Centro de Servicios de Salud de Nuestra Red. De igual forma se procede con los PSS a nivel privado.

TIPO DE PSS	Levantamiento de Capacidad Instalada	Evaluación 6 meses	Reevaluaciones
Publico	4	1	86
Privado	187	136	850
TOTAL	191	157	936

Con el interés de ofrecer atención con suficiencia a nuestros afiliados tanto en el Primer Nivel de Atención, desde donde se da seguimiento a los distintos programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad como son consultas especializadas, centros diagnósticos y centros de salud de 2do y 3er. Nivel, el Departamento de Redes labora continuamente a los fines de garantizar la atención en una red de PSS idónea y eficaz.



A tales fines contamos con un PSS privado que amplió los centros de atención de Primer Nivel para los regímenes Subsidiado, Contributivo y Pensionado, en 35 centros de atención, distribuidos en toda la geografía nacional. De estos centros de atención actualmente 22 se encuentran con disponibilidad de especialistas para dar soporte al desarrollo de los programas.

De esta forma se da respuesta a la atención del Primer Nivel del Régimen Subsidiado, a propósito de la recién incorporación de dos millones más de ciudadanos, en todo el territorio nacional y la limitada capacidad resolutive existente.

Asimismo, luego de valorar las solicitudes de médicos independientes y confirmado que dichas solicitudes reúnen todos los requisitos establecidos, en el período de enero a diciembre del año en curso, fueron contratados 413 nuevos especialistas, para un total general de nuestra cartera de médicos especializados de 7,469 correspondientes a este renglón. Habiendo incorporado médicos de diversas subespecialidades en áreas de mayor demanda o insuficientes hasta entonces.

En lo relativo a la contratación de prestadores institucionales, tales como clínicas, laboratorios, farmacias, centros diagnósticos, centros odontológicos, pasamos de 1,571 a 1,650 PSS contratados a la fecha, para un incremento de 79 nuevas contrataciones, lo que significa un incremento de 5%, de PSS institucionales.

SeNaSa con el más alto interés de garantizar acceso a servicios para la salud de calidad y sin afectar el gasto de bolsillo de nuestros afiliados del Régimen Contributivo, ha establecido una modalidad de contratación de PSS, en la denominada red preferencial; que consiste en asumir dentro de la tarifa contratada el copago correspondiente al afiliado, de manera que no afecte su gasto de bolsillo al tiempo de garantizar el acceso y la cobertura a nuestros



afiliados contributivos, con limitados recursos que son una gran proporción, contribuyendo de esta forma a conservar un buen estado de salud. Actualmente SeNaSa cuenta con 101 PSS en la red preferencial en las regiones 0, I, II, IV Y VIII.

Gestión de Medicamentos

Las solicitudes de prestaciones farmacéuticas ambulatorias de los afiliados del Régimen Subsidiado, Régimen Contributivo y otros planes, que son presentadas a través de las oficinas de la ARS, ejecutadas mediante transacciones directas en el Prestador de Servicios Farmacéutico. Este mecanismo, que procura garantizar que los afiliados reciban los medicamentos, se activa a partir de la solicitud, e incluye, tanta entrega, facturación, presentación del reclamo del prestador hasta la auditoria en referencia a los medicamentos autorizados en el Régimen Subsidiado.

Fueron recibidas 14 mil 229 solicitudes de medicamentos para el Programa SeNaSa Cuida de Ti, que se dispensaron a través de la red de farmacias privadas contratadas para los fines, durante el periodo enero-diciembre 2023 de las cuales, el 99.88% fueron resueltas.

Estatus de las solicitudes de medicamentos ambulatorios presentadas por afiliados al Régimen Subsidiado. Período enero-junio 2021

Estatus	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Activo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	49
Cancelado	1	1	4	4	4	4	8	8	5	3	42
Resuelto	686	934	1,076	887	836	1919	2,059	2601	2,834	2,936	16,768
Total	687	935	1,080	891	840	1923	2,067	2609	2839	2,988	16,859

Fuente: CRM



Estas solicitudes resueltas representan un monto de RD\$49,578,079.66, según se pudo constatar en la auditoría realizada como parte de los procesos desarrollados en el marco de las normas establecidas para los fines. Solo 16 solicitudes fueron canceladas, lo que indica que no cumplieron con los requisitos establecidos, y fueron devueltas para su correcta tramitación.

Se recibieron novecientos cuarenta y siete (947) reclamaciones de servicios para afiliados al Régimen Contributivo en el periodo enero-octubre 2023, a través de nuestra plataforma de CRM de las cuales, 97.88% fueron resueltas.

La Unidad de Medicamentos junto al departamento de Tecnología de la Información se ha encargado de liderar el proyecto de cambio de sistema de reclamaciones farmacéuticas de medicamentos ambulatorios para el Régimen Contributivo, velando por correcta implementación de las coberturas en cada uno de nuestros planes.

Gestión de Auditoría Médica

Durante el periodo enero-diciembre 2023, el Departamento de Auditoría Médica llevó a cabo la revisión de un total de 1,913,920.00 facturas, cuyo monto global alcanzó los RD\$23,089,924,871.10. De esta suma, un 27% correspondió al Régimen Subsidiado, representando RD\$6,128,011,986.24, mientras que el 73% restante perteneció al Régimen Contributivo, totalizando RD\$16,961,912,884.86.

Dentro de los resultados obtenidos de las auditorías realizadas, se identificaron irregularidades que incluyeron sobrefacturación de insumos, falta de pertinencia médica y desviaciones de los protocolos de atención, entre otros aspectos. Estos hallazgos resultaron en objeciones por un monto de RD\$794,146,086.83. Cabe destacar que el 46% de estas objeciones



correspondió a prestadores públicos, mientras que el 54% restante fue atribuible a prestadores privados, hallazgos socializados con los prestadores mediante notas de calidad y planes de mejoras, pues la corrección de estos incide positivamente en la atención a nuestros afiliados.

Gestión de Autorizaciones Médicas

Durante el período enero - diciembre 2023, el Centro de Autorizaciones Médicas recibió un total de 2,019,426 llamadas entrantes, de las cuales fueron respondidas a tiempo un total de 1,178,300 para un 58% de efectividad de este indicador, mientras se reportan 221,139 llamadas abandonadas o no respondidas, para un 11%.

Recordamos que debido al incremento masivo de nuevos afiliados régimen contributivo y Plan Larimar (96,000 afiliados aproximadamente los meses enero y febrero 2023) a nuestra ARS SeNaSa, así como a las mejoras y cambios a nuestro sistema de Autorizaciones Médicas, producto de la implementación de las últimas resoluciones emitidas por SISALRIL, proyecto Reaseguro y establecer mayores controles en las parametrizaciones de los servicios, nos vimos afectados significativamente en nuestro indicador POA de llamadas respondidas (actualmente antes de los 100 segundos).

Durante los meses de febrero, marzo y abril 2023, el indicador de nivel de servicio tuvo una estrepitosa caída, ya que producto de estos cambios y mejoras, las llamadas tenían una mayor duración, ya que los auxiliares, dentro de su curva de aprendizaje, se tomaban tiempo adicional para emitir finalmente el número de autorización, de acuerdo con el tipo de servicio que requiere el prestador y afiliado. El tiempo medio operativo por llamada se incrementó de 2 minutos 55 segundos hasta 5 minutos 09 segundos. El centro de llamadas cuenta con un total máximo de cien (100) líneas hábiles, permitiendo que las llamadas siguientes a este tope, no pudieron ser atendidas.



Es por esto por lo que, como parte de buscar solución inmediata a esta situación actual, nos vimos en la necesidad de realizar acciones y movimientos internos de personal para poder tener mayor cantidad de auxiliares conectados en horario regular, sobre todo en horas de mayor demanda, para contrarrestar un poco este inconveniente. Se adicionó un total de ocho (8) nuevos colaboradores al departamento, así como de la identificación e inducción de PSS para utilizar vías alternas (IVR – Web Service – Portal Web).

El pasado mes de octubre 2023, nos vimos afectados nuevamente para cumplir con el indicador de nivel de servicio para llamadas atendidas antes de los 100 segundos. El factor salud afecto a gran parte de nuestro personal, así como unas mejoras en el sistema de Autorizaciones Medicas, con relación a un aumento en la tarifa de planes complementarios.

Implementación del Plan de Continuidad de Negocio

Con la finalidad de continuar brindando un servicio de calidad 24/7 fue creado un plan de continuidad de negocio, que garantiza a nuestros afiliados, la recuperación del negocio y de las operaciones de la Unidad Autorizaciones Médicas, antes, durante y después de que se produzca una contingencia, para minimizar los impactos ocasionados.

Monitoreo a la calidad de los servicios

En el período enero-diciembre 2022, el 97% de los colaboradores cumplen con los monitores de calidad y un 88% de las llamadas respondidas sin errores críticos.



Gestión de Servicios Especiales

La unidad de servicios especiales recibió en el periodo enero–diciembre 2023 una totalidad de 138,995 casos entrantes el mismo periodo 2022 con una totalidad de 115,377 casos entrantes a través del CRM, teniendo así un crecimiento de un 18% en comparación con el año 2022 en el mismo periodo de tiempo.

La Unidad de Servicio Especiales / Alto costo, ha respondido el 98% de todos los casos entrantes a la unidad dentro del tiempo establecido, estando 1% por encima de lo programada (97%) en el plan operativo estratégico.

En el periodo enero-diciembre 2023 la Unidad de Servicios Especiales facturó un total de RD\$5,722,084,994.68 el mismo periodo 2022 con un total facturado de RD\$5,182,763,130.00 servicios de solicitudes de pre-autorización, teniendo así un aumento en lo facturado de RD\$539,321,864.68

A los fines de mantener 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, entre las cuales están:

- La medición de un segundo indicador para garantizar la calidad de los servicios que se están autorizando desde el departamento. Este indicador comenzó a partir de mayo del presente año, por solicitud de la misma unidad.
- Elaboración de nuevos paquetes de angioplastia para garantizar la calidad de la atención de nuestros afiliados y medidas de contención del gasto.

Con la ejecución de estas medidas se ha logrado mantener el porcentaje de cumplimiento al 98%.



A partir de enero del 2023 la Unidad de Servicios Especiales / Alto Costo ha mejorado el nivel de servicio basado en los monitoreos de la gerencia de calidad, manteniendo así el nivel en 96% los últimos meses, dentro del periodo enero–diciembre 2023.

Servicios a Usuarios y Prestadores de Salud

Centros de Servicios a Usuarios

Para el periodo enero-diciembre 2023, 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 suman un total de 757,218 usuarios.

En comparación con el mismo periodo del año 2022, se evidencia un aumento de usuarios atendidos en nuestros centros de servicios a nivel nacional de un 12%.

Puestos de Auto Servicio (PAS)

Para el periodo enero-diciembre 2023 fueron gestionados 612 servicios a través de los puestos de autoservicios, instalados en los centros de servicios de mayor demanda. Actualmente solo está en funcionamiento el puesto instalado en el Centro de Servicios de la Oficina Regional I, San Cristóbal.

Esta modalidad de servicio permite que los usuarios no tengan que requerir la asistencia de un representante, por lo que pueden gestionar sus propias consultas y solicitudes.



Gestión de citas

En este periodo fueron programadas un **total de 156 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.

Resultados de encuestas post - servicio.

- **Servicios al usuario**

De un total de 10,302 usuarios encuestados luego de finalizado el servicio en nuestros Centros de Servicios a Usuarios, el 46% (4,740) dijo estar muy satisfecho con el servicio recibido, 53% (5,475) dijo estar satisfecho y el restante 1% (87) dijo estar insatisfecho con el servicio brindado en el centro de servicios a usuarios. La mayor cantidad de usuarios encuestados pertenece al régimen contributivo (61%), seguido del régimen subsidiado con un 20%.

- **Servicios al prestador**

De un total de 866 usuarios encuestados luego de finalizado el servicio en nuestros Centro de Servicios al Prestador, el 93% (802) dijo estar muy satisfecho el servicio recibido, el 7% (60) dijo estar satisfecho, el restante 0.5% (4) dijo encontrarse muy insatisfecho.

Centro de Llamadas

Para el periodo enero-diciembre 2023 fueron recibidas en los centros de llamadas de servicios al usuario y prestador, un total de 439,461 llamadas, de las cuales fueron respondidas por un agente de servicios un total de 410,390 llamadas, para un 93% de llamadas contestadas.



Evidenciamos un aumento de un 23% en las llamadas recibidas, en comparación con el año 2022, en virtud de que se recibieron 81,402 adicionales.

Entre los servicios más demandados en el Centro de Llamadas de Servicios a Usuarios están las consultas de estatus de afiliación, consultas de cobertura, y estatus de solicitudes de salud; para el Centro de Llamadas de Servicios al Prestador, lo más demandado es informaciones generales, consultas de pago y consultas de autorizaciones otorgadas. A continuación, presentamos el detalle de los 5 principales servicios demandados de este periodo para cada centro de llamadas.

Servicios Canales Alternos

APP SeNaSa

Para el periodo enero–diciembre 2023 fueron registrados un total de **19,928** requerimientos a través del APP, entre los que se encuentran las solicitudes de afiliación de titulares y dependientes, autorizaciones de servicios de salud, reembolsos, entre otros. En comparación con el año anterior, se evidencia una disminución de un **17%** ya que los requerimientos en 2022 fueron 23,887.

En cuanto a las descargas, en este periodo se registraron un total de **83,881**, siendo las de Android las más altas con **44,247** y para iPhone **39,634**. Con respecto al año 2022, se evidencia un aumento de un **82%** en el número de descargas en este año.

Referente al tipo de usuario que demanda servicios por esta vía, el régimen contributivo tiene el mayor número de interacciones 4,765 representando el 54%, seguido de afiliados del régimen subsidiado con el 32% (2,776).



Redes sociales

A través de nuestras redes sociales (Instagram y Twitter) fueron registrados 14,195 requerimientos, de los cuales 13,320 corresponden a consultas, 850 a solicitudes, 15 quejas y 10 reclamos. En comparación al año 2022, hubo una disminución de un 16% en los requerimientos, disminución producto de que los requerimientos que se reciben a través de Facebook entran dentro de la plataforma de chatbot y son contabilizados por esta vía de servicios.

Los servicios más demandados por esta vía son información general, información sobre estatus de afiliación, información sobre planes alternativos de salud, procesos para solicitar afiliación de dependiente y titular, entre otros. En cuanto al régimen, la mayor cantidad de servicios demandados por esta vía corresponden al régimen subsidiado con un 47% (3,772), contributivo con un 37% (2,998) y no afiliados con 12% (949); el restante corresponde a los regímenes pensionados y jubilados, SeNaSa Larimar, Voluntarios colectivos e individual.

Gestión a través correo info@arssenasa.gob.do

A través de este correo que se encuentra registrado en nuestra página institucional se han recibido en el periodo enero–diciembre 2023 un total de 25,341; en comparación al mismo periodo del año pasado, hubo un incremento de un 76%.

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–diciembre 2023 se han tramitado por esta vía 7,166 expedientes de alto costo, los cuales, en comparación con el año anterior, hubo una disminución de un 15%.



Chatbot Sofía

A través de esta herramienta de servicios, en el periodo enero-diciembre 2023, se han generado un total de 27,669 requerimientos, de los cuales el 97% corresponde a consultas. De acuerdo con el régimen, los afiliados del régimen contributivo fueron los que más realizaron requerimientos por esta vía con 17,234, seguido del subsidiado con 8,441.

Entre las consultas más demandas por este canal, están la información sobre estatus de afiliación, consulta de cobertura, proceso para afiliación de dependientes, consulta de monto disponible, entre otros.

Gestión de requerimientos

Para el periodo enero–diciembre 2023 fueron recibido un total de 1,534,358 requerimientos, siendo las solicitudes la de mayor demanda con 806,038, seguido las consultas con 713,841, quejas 7,934, reclamos 6,513 y 32 sugerencias. Con relación al año 2022, se evidencia un aumento de 193,590 requerimientos que representa un 14% más de requerimientos registrados.

De forma general, los subtipos requerimientos que tienen más incidencia corresponde a la solicitud de carta de impresión afiliación, así como estatus de afiliación; también está entre los principales subtipos de requerimientos los estatus de solicitudes, la impresión de carne, solicitud de afiliación de dependientes, ver más detalle en el gráfico más abajo.

Los afiliados contributivos son los de mayor incidencia con el 44% (675,060) de los requerimientos registrados, seguido del régimen subsidiado con un 43% (667,343), no afiliados 7% (109,226); los restantes corresponden a Pensionados y Jubilados 3% (52,231), SeNaSa Larimar 2% (30,056) Voluntarios colectivos e Individual (442) con un 0%.



En cuanto a la procedencia de los requerimientos, el mayor número entraron a través de las visitas a las áreas a los centros y puntos de servicios, con 1,016,488, seguido vía telefónica con 376,167.

Actividades de relacionamiento 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 precargar 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 433 prestadores incorporados a esta plataforma, y se han realizado un total de 14,613 transacciones por esta vía de servicio.

IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

Umrales del 2022 publicados por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y cumplimiento del Indicador de Contrataciones Públicas.

En enero de 2023, la DGCC publicó su primera política normativa de Compras y Contrataciones Públicas para todo el año: la Resolución PNP-01-2023. Por medio de ésta, se estipulan los umbrales que limitan los distintos procesos posibles y su respectivo procedimiento, de acuerdo con el monto involucrado en la adquisición deseada, y en busca de respetar los principios de economía, transparencia y competencia.



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.

MODALIDAD	BIENES	SERVICIOS	OBRAS
LICITACIÓN PÚBLICA	Desde RD\$5,208,103.00 en adelante	Desde RD\$5,208,103.00 en adelante	Desde RD\$396,704,654.00 en adelante.
LICITACIÓN RESTRINGIDA	Desde RD\$5,154,163.00 hasta RD\$5,208,102.99	Desde RD\$5,154,163.00 hasta RD\$5,208,102.99	Desde RD\$257,189,487.00 hasta RD\$396,704,653.99
SORTEO DE OBRAS	NO APLICA	NO APLICA	Desde RD\$154,313,692.00 hasta RD\$257,189,486.99
COMPARACIÓN DE PRECIOS	Desde RD\$1,543,137.00 hasta RD\$5,154,162.99	Desde RD\$1,543,137.00 hasta RD\$5,154,162.99	Desde RD\$41,150,318.00 hasta RD\$154,313,691.99
COMPRAS MENORES	Desde RD\$205,752.0000 hasta RD\$1,543,136.99	Desde RD\$205,752.0000 hasta RD\$1,543,136.99	NO APLICA

Procedimientos realizados durante este año hasta el viernes 11 del mes de noviembre del 2022 se realizaron compras por las siguientes modalidades:

- Compra por Debajo del Umbral
- Compra Menor
- Comparación de Precios
- Licitación Pública Nacional
- Procedimiento de Excepción por: Proveedor Único
- Procedimiento de Excepción por: Proveedor por Exclusividad

Los procesos bajo la responsabilidad de la Gerencia Administrativa fueron:

- Trece (13) Compras por debajo del umbral, de las cuales siete (9) fueron adjudicadas y tres (3) declaradas desiertas y una (1) en proceso.



- Ocho (8) Compras por debajo del umbral exclusiva para MIPYMES, de las cuales las cuatro (04) fueron adjudicadas y dos (2) declaradas desiertas y una (1) en proceso.
- Treinta y Dos (32) Compra Menor, de las cuales veinte y nueve (29) fueron adjudicadas y dos (2) declaradas desiertas y una (1) en proceso.
- Diez (10) Compra Menor exclusiva para MIPYMES, de las cuales diez (10) fueron adjudicadas.

Ver anexo procesos adjudicados.

Procesos bajo la responsabilidad del Comité de Compras y Contrataciones fueron:

- Once (11) procesos de Comparaciones de precios, de lo cual está actualmente once (10) están adjudicadas y (1) en cursando el cronograma del proceso en espera de contrato.
- Siete (7) procesos de Licitaciones Públicas de los cuales seis (6) están adjudicadas y una (1) de ellas adjudicadas a MIPYMES MUJER.
- Cinco (5) procesos de Proveedor único de los cuales cinco (5) están adjudicadas.
- Dieciséis (16) procesos de excepción por publicidad de los cuales 16 están adjudicadas.
- Cero (0) procesos de Exclusividad



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.



PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES
AÑO 2023



SNCC.F.069 Version: 1.0.0	Capítulo	5208
Cantidad Procesos Registra	Sub Capítulo	01
Monto Estimado Total	Unidad Ejecutora	0001
RD\$ 1,613,972,582.87	Unidad de Compra	Seguro Nacional de Salud (SENASA)
	Código de la Unidad de Compra	000690
	Año Fiscal	2023
	Fecha Aprobación	



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	1,613,972,582.87
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		146
CAPÍTULO		5208
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA		Seguro Nacional de Salud (SENASA)
AÑO FISCAL		2023
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	913,991,896.15
OBRAS	RD\$	-
SERVICIOS	RD\$	699,980,686.72
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	55,353,000.41
MIPYME MUJER	RD\$	21,783,891.00
NO MIPYME	RD\$	1,536,456,191.45
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	3,061,039.22
COMPRA MENOR	RD\$	17,187,550.18
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	95,211,108.57
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	1,099,142,048.88
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	146,783,529.50
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	-
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	3,020,000.00
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	246,896,076.52
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$	-



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. A continuación, detalle de ejecución del PACC:

Plan Anal de Compras y Contrataciones (PACC) Enero-Septiembre 2023			
Mes	Programación	Ejecutado	Porcentaje de Ejecución Mensual
Enero	RD\$585,946,057.40	RD\$14,564,159.28	2.49%
Febrero	RD\$271,641,749.66	RD\$35,245,979.89	12.98%
Marzo	RD\$148,283,175.11	RD\$35,202,686.80	23.74%
Abril	RD\$185,297,575.60	RD\$32,812,595.28	17.71%
Mayo	RD\$40,371,382.33	RD\$41,187,938.72	102.02%
Junio	RD\$54,774,345.50	RD\$42,990,164.35	78.49%
Julio	RD\$58,551,192.26	RD\$35,443,383.83	60.53%
Agosto	RD\$41,467,452.90	RD\$29,450,442.60	71.02%
Septiembre	RD\$44,549,005.83	RD\$38,664,648.25	
Total	RD\$1,430,881,936.59	RD\$305,561,999.00	
Ejecutado PACC	RD\$ 305,561,999.00	% de Ejecución Acumulada del PACC	
Programado Enero-septiembre 2023	RD\$1,430,881,936.59	21.35%	
PIA Aprobado 2023	RD\$50,509,191,916.90	Porcentaje ejecución Global Acumulada presupuesto total	
PACC Ejecutado Enero-septiembre 2023	RD\$305,561,999.00	0.60%	
PACC Aprobado 2023	RD\$1,719,143,547.90	Porcentaje ejecución Global Acumulada PACC total	
PACC Ejecutado Enero-septiembre 2023	RD\$305,561,999.00	17.77%	

100% cumplimiento con las normas y procedimientos de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones con Modificaciones de la Ley No. 449-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12.

Este nivel de cumplimiento se ha logrado:

- Afianzamos el indicador de Contrataciones Públicas que mide los sub-indicadores de: Planificación de Compras, Publicación de Procesos, Gestión de Procesos, Administración de Contratos y Compras a MIPYMES.



- Realizar los procesos de contratación de publicidad por el procedimiento de compras de excepción por publicidad.
- Realización de la renta de locales a través de procesos de proveedor único según la misiva emitida por la Contraloría de la república dominica y la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas d/f 03 de febrero del 2023.
- La mejora de la instrumentación de procesos de compras a partir de planes anuales de compras y contrataciones (PACC) (2023).
- Instrumentación de los procesos de compra, respetando los umbrales aprobados y difundidos para cada año, por el órgano rector: compras por debajo del umbral, compras menores, comparaciones de precio, licitaciones públicas y procesos de excepción.
- Utilización de los portales institucionales: tanto la página WEB de la institución, como el Portal Transaccional de la Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP).
- Cabal cumplimiento de todas las disposiciones legales notificadas por el órgano rector.
- Cumplimiento de lo establecido en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de la GADM de la cual estamos certificados.

Plan de Inversión en Infraestructura Física

La información a continuación ilustra las actividades realizadas por el La Unidad de Infraestructura Física.

En el año 2023 se inauguró la mudanza de la Oficina Santo Domingo Oeste, con un espacio físico de 393.46M2, capacidad para 26 puestos de trabajo, baños, área de caja y comedor.



Instalación de Counters:

Provincia	Localidad
• Santo Domingo Oeste	• Marcelino Vélez Santana
• Yaguajay	• Hospital Municipal
• Villa Isabela	• Puerto Plata
• Samaná	• Hospital de Sánchez
• Duvergé	• Hospital Municipal Dr. José Pérez
• Barahona	• Vicente Noble
• Las Matas de Farfán	• Hospital Federico Armando Aybar
• Provincia de Azua	• Hospital Taiwán
• Provincia de la Vega	• Constanza
• Santo Domingo Norte	• Hospital Mario Tolentino Dipp
• Guerra	• Hospital Municipal Elvira Echavarría
• El Almirante	• Hospital Municipal El Almirante
• Santo Domingo Norte	• Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza
• Santo Domingo Norte	• Hospital de La Victoria
• Santo Domingo Norte	• Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar
• Bayaguana	• Subcentro Santo Cristo de los Milagros
• Bonao	• Hospital Municipal de Bonao
• Bani	• Hospital Nuestra señora de regla
• Santo Domingo Oeste	• Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora



Desempeño Financiero

El Presupuesto Institucional del Seguro Nacional de Salud SeNaSa para este 2023 presentó un crecimiento de 14.81% comparado con el año 2022 en términos absolutos equivalente a unos RD\$7,308.3 MM que representa el crecimiento total, de los cuales RD\$6,650.9 MM pasan al gasto en salud.

El ejercicio presupuestario para el 2023 representó unos RD\$49,340.6 MM de los cuales 91% corresponde a gasto en salud para un valor de RD\$44,260.30 MM, y un 7.69% a gastos administrativos para un valor de RD\$3,795.3 MM.

El ejercicio presupuestario para el 2023 representó unos RD\$49,340.6 MM de los cuales 91% corresponde a gasto en salud para un valor de RD\$44,260.30 MM, y un 7.69% a gastos administrativos para un valor de RD\$3,795.3 MM.

PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN (RD\$)	
GRUPO	PRESUPUESTO
REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	RD\$2,151.1 M
CONTRATACION DE SERVICIOS (+Gasto en Salud y Programa SeNaSa Cuida de Ti)	RD\$45,818.2 MM
MATERIALES Y SUMINISTROS	RD\$129.9 MM
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	RD\$75.9 MM
BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	RD\$502.4 MM
INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS	RD\$662.8 MM
TOTAL GENERAL	RD\$49,340.6 MM

Posterior a la aprobación y despliegue de este presupuesto fueron requeridos ajustes conforme a las nuevas resoluciones emitidas por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) en donde modifican al alza la cápita a recibir del Régimen Contributivo.

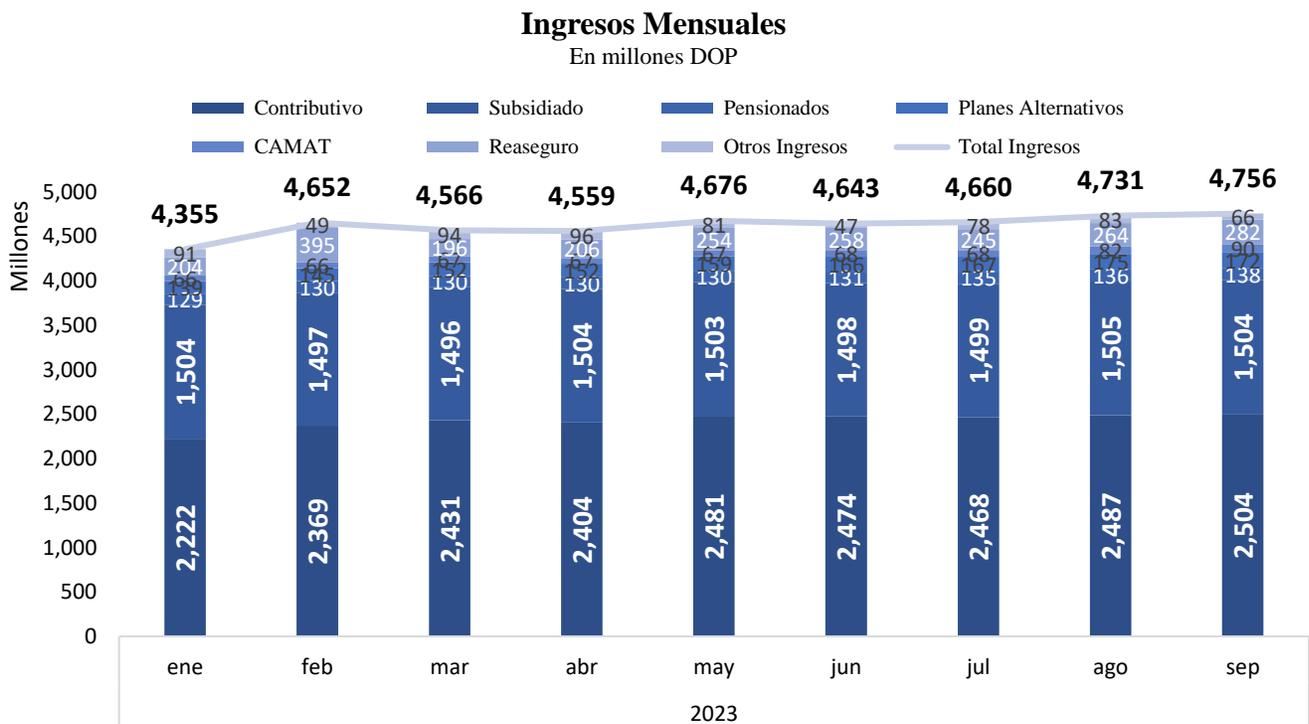
En la Resolución 563-01 correspondiente a la sesión extraordinaria de fecha 26 de enero del 2023 del Consejo Nacional de Seguridad Social, CNSS,



se instruye el incremento del cápita del Régimen Contributivo de RD\$1,490.14 a RD\$1,555.14, equivalente a unos RD\$65.00 más por afiliado, con el propósito básicamente de incrementar coberturas dentro del gasto en salud.

Por lo que se hizo necesario modificar las proyecciones de ingresos que sustentan nuestro presupuesto de gastos. La partida afectada es la denominada: 2.2.8.3.02 - Servicios sanitarios médicos Régimen Contributivo.

Ingresos por régimen y plan:



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



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 estandarizar.
- Modelo de inteligencia financiera (Gasto en salud, procesos de pago, reportes financieros).
- Proceso de Recobro pruebas Covid-19, Reaseguro, ARL y Remdesivir
- Pagos a PSS 30 días.
- Mejora del proceso de Cobros Planes Complementarios, implementación de cobro recurrente vía cardnet (diferentes vías: pago web y en línea Banreservas).
- Auditoría Externa de la firma Felix Sención & Asociados la cual realizo su informe y estados auditado por el periodo diciembre 2021 detallados a continuación:
- Auditoria de SISARIL Subsidiado 2022: Auditoria de los desembolsos realizados al programa SeNaSa cuida de ti, así como el comportamiento del régimen subsidiado y los pagos relacionados con el acuerdo marco.
- Capacitaciones al personal: Corazón del servicio, curso de Excel, SQL server, design thinking, Análisis Financiero, al personal de la Gerencia Financiera.
- Dotación de verifone digital al departamento de cobros.
- Rotación oportuna del portafolio de inversiones para contrarrestar los aumentos de tasas de interés del banco central, realizando ventas para contrarrestar posibles pérdidas potenciales futuras.



- Mitigación de riesgos a través de una cartera de inversiones diversificada.
- Vinculación con todos los participantes del mercado bancario y mercado de valores.
- Implementación de modelos de medición de riesgos de crédito, mercado y liquidez.
- Reducción de los pagos por cheques a un 2% del total de los pagos a PSS.
- Implementación de pagos de viáticos por transferencia para la mejora del control del gasto y desahogo de las cajas chicas.
- Implementación de un modelo de manejo de cartera de inversiones y digitalización de soportes para mayor transparencia.
- Implementación de cuadro de cajas depósitos vs sistema, para mitigar la pérdida de recursos en efectivo.
- Actualización de las políticas de gestión de tesorería y contabilidad.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Fortalecimiento institucional

La Gerencia de Gestión Humana es una de las áreas vitales de la institución, responsable de contribuir con el crecimiento de una institución integrada por un equipo de personas comprometidas, competentes y motivadas, que promuevan una cultura de servicio y con altos estándares de calidad y excelencia, para asegurar una gestión que satisfaga las necesidades y expectativas de sus afiliados y garantice el bienestar de todos los relacionados.



Reclutamiento y selección.

Con la finalidad de mejorar nuestros procesos internos en miras del fortalecimiento de buenas prácticas y optimización de recursos, hemos realizado cambios en la estructura, ejecutando las acciones correspondientes a ingresos y salidas del personal, teniendo hasta el momento un total de 1,849 colaboradores fijos.

En lo que va de año 2023 han ingresado 326 colaboradores por reclutamiento externo y han sido realizadas 184 promociones y/o cambios horizontales, apostando al crecimiento y desarrollo de nuestra gente. Del mismo modo se produjeron un total de 290 salidas de personal.

Desde la unidad de Reclutamiento se han impulsado iniciativas que buscan posicionar a la institución en el Mercado Laboral como una institución de referencia para la atracción y desarrollo de talentos, tales como: Programa de pasantías, Assessment Center, Acuerdos interinstitucionales con algunas universidades, entre otras acciones.

Capacitación y Desarrollo

En el transcurso de este 2023, se ejecutó el plan de capacitación diseñado para atender las necesidades y reforzamiento de las competencias necesarias para elevar los niveles de desempeño de la institución.

Como resultado, en este segundo semestre (julio hasta diciembre) se han realizado un total de 112 capacitaciones respondiendo a las diferentes necesidades de las distintas gerencias, incluyendo las Oficinas Regionales, para un total de un 44% de la ejecución de lo programado en el Plan de Capacitación Anual que sumadas a las 126 del primer semestre hacen un total de 238, representado un 94% de ejecución desde enero a diciembre 2023, proyectando al mes de diciembre superar el 100% de ejecución conforme a las capacitaciones programadas y confirmadas de estos dos meses restantes.



En cuanto a las evaluaciones del desempeño de los colaboradores en el 2022, de 1,281 colaboradores evaluados 795 resultaron competente avanzado y 442 competentes, para porcentaje global del 97% de los colaboradores competentes, significando un incremento de un 7% por encima del año anterior que fue un 90%, evidenciando una mejora significativa en el nivel del desempeño de nuestros colaboradores, producto del continuo seguimiento y acompañamiento llevado desde la gerencia en conjunto con las áreas involucradas. Mientras que el resto de los colaboradores con resultados por debajo de competentes se ha estado llevando oportunamente el seguimiento de los acuerdos de mejora a los colaboradores con resultados de desempeño satisfactorios e insuficientes, logrando elevar el nivel del mismo y cambios positivos en los comportamientos de estos colaboradores en este primer semestre 2023.

Hemos iniciado con el proceso de evaluación de desempeño de los colaboradores en el 2023, de cuyos resultados derivarán diferentes planes de acciones para elevar el mismo, con miras a ejecutarlos en el 2024.

Se realizó el lanzamiento del programa de Maestría 2023-2025 recibiendo 35 solicitudes, de las cuales al menos el 50% serán beneficiados como parte del programa de capacitación y retención de los colaboradores.

Se ejecutó de manera satisfactoria la segunda Certificación de Servicios de Auditoría de Salud (Auditoría Médica) con la acreditación de la Universidad Iberoamericana (UNIBE) para un total de 35 auditores médicos.

Como parte del compromiso de SeNaSa con la sociedad, nuestros afiliados y nuestros colaboradores y mejora continua de nuestros procesos internos hemos realizado varias capacitaciones orientadas a Responsabilidad Social, gestión ambiental, sostenibilidad, ética e integridad, gestión antisoborno, cumplimiento regulatorio, procesos de salud y seguimiento a requerimientos,



cultura de servicio y efecto Wao, salud y seguridad laboral entre otras, garantizando así la mejora continua de nuestros procesos y actualización de conocimientos de nuestros colaboradores.

Hemos dado continuidad a nuestros programas internos de Excel y Diplomado de Seguridad Social logrando alcanzar una ejecución acorde a lo programado.

Hemos capacitado en este semestre 1,600 colaboradores en las distintas gerencias.

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.

En la actualidad la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional ha realizado visitas a las diferentes oficinas a nivel nacional, para cumplir con el levantamiento de los riesgos en esta materia. Los riesgos identificados de alto impacto fueron reportados al área correspondiente para ser corregidos tan pronto sea posible.

Se han realizado dos simulacros de evacuación en Sede 27 de febrero, dos simulacros en Alma Mater y un simulacro en edificio de Naco.



Se cuenta con una empresa contratada para prestar servicios psicológicos a nuestros colaboradores, con la finalidad de poder brindarles un balance vida/trabajo, desde que se inició el nuevo contrato en agosto, 53 colaboradores han recibido atenciones psicológicas, 27 a nivel central y 26 en el Centro.

Disponemos de dos médicos ocupacionales que, a parte de sus funciones, dan asistencia primaria a los colaboradores, 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.

Disponemos de dos médicos ocupacionales que, a parte de sus funciones, dan asistencia primaria a los colaboradores, 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.

Compensación y Beneficios

Durante el año 2023, se ha dado continuidad a las buenas prácticas relacionadas con la motivación económica al colaborador cubriendo aspectos que hacen referencia al tema salud.

Adicionalmente, para mejorar los tiempos de respuesta, se siguen realizando revisiones de los procesos operativos, identificando oportunidad de automatización y actualizaciones de la Datos para una mejor información constante.

Durante el 2023 se han realizado los pagos puntuales de las nóminas quincenales, además del pago del bono escolar, bono por desempeño, suplencia y cumpliendo con los bonos del plan de beneficios de la institución, logrando impactar a 36 colaboradores con su bono por nacimiento de hijos, 10



colaboradores con el pago por bono por matrimonio y 11 colaboradores con el pago del bono por últimos gastos o fallecimiento de familiar directo.

De igual forma, la unidad ha cumplido puntualmente con las gestiones de cálculo y solicitudes de pago de prestaciones laborales por salidas a un total de 134 colaboradores.

Como parte del seguimiento a los movimientos de los colaboradores dentro de los planes alternativos de salud, se han realizado 322 novedades en este segundo semestre del 2023, con 232 inclusiones a los planes alternativos, siendo 130 para el plan avanzado, 166 para el plan máximo y 26 plan premium.

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

Grupo Ocupacional	Femenino	Masculino	Total
I – Servicios Generales	59	126	185
II – Apoyo Administrativo	477	214	691
III – Técnico	8	21	29
IV – Profesionales	494	209	703
V – Supervisión Y Dirección	127	114	241
Total	1,165	684	1,849

- **Promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional**

Grupo Ocupacionales	Competente Avanzado	Competente	Satisfactorio
Grupo I Servicios Generales	59%	10%	5%
Grupo II-Apoyo Administrativo	65%	34%	0.70%
Grupo III-Técnico	69%	29%	0.98%
Grupo IV-Profesionales	56%	38%	5%
Grupo V-Directivo y Supervisión	71%	29%	-0%
Promedio	64%	28%	9%



Clima y Cultura Organizacional

En este periodo la unidad de Clima y Cultura abraza un nuevo enfoque a fin de impulsar el apoyo al direccionamiento estratégico de la institución, generando iniciativas que promuevan un ambiente de bienestar, de confianza y compromiso, ofreciendo herramientas que favorezcan el ejercicio de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de personas, para garantizar una experiencia memorable para los colaboradores y mantener una relación agradable entre todos los relacionados, que se vean traducidos en el logro de los objetivos institucionales. En ese sentido se han trabajado las siguientes iniciativas:

- Segundo monitoreo de los planes de acción derivados de la encuesta de clima, con un alcance al 100% de todas las gerencias, evidenciando un nivel de ejecución de las acciones programadas en un 70% de avance entre finalizadas y en proceso.
- Ejecución del plan de acción para la aplicación de la Encuesta de Clima 2023.
- Apertura y Cierres de nuevas Mesas de transformación del proyecto Dominicana Se Transforma así como formación de nuevos líderes para continuar con el proyecto.
- Aplicación de Encuesta de Ambiente Laboral y socialización de resultados en el periodo septiembre- diciembre 2023, donde se puso en conocimiento a todo el nivel de liderazgo sobre los resultados de la encuesta realizada para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores.
- Adicional, la unidad se encuentra en el proceso de diseño de Workshops “El antídoto lo tienes tú”, una experiencia en la que se busca trabajar los Planes de Mejora de ambiente laboral derivados de la encuesta.
- Se elaboraron los documentos referidos a: “Lineamiento para manejo de conflicto” y “Políticas para la aplicación de la Encuesta de



Ambiente Laboral”, entre otros documentos que se encuentran en frase de revisión tales como: Programa de reconocimiento y Programa de Bienestar.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

En el primer semestre fueron tramitadas en tiempo oportuno más de 1,500 requerimientos entre ellos, opiniones legales, consultas, reembolsos, reintegros de cheques, cesiones de crédito, notificaciones legales y gestión de procesos contenciosos.

Durante el período enero-noviembre fueron tramitadas en tiempo oportuno más de 2500 requerimientos entre ellos, actos administrativos de contrataciones públicas, resoluciones administrativas, dictamen jurídico, contratos, opiniones legales, consultas, reembolsos, reintegros de cheques, cesiones de crédito, notificaciones legales y gestión de procesos contenciosos.

Fueron registrados en la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI), a nombre de SeNaSa, los siguientes intangibles:

- SeNaSa la ARS de Todos
- SeNaSa También es para ti
- SeNaSa es para ti

Gestión Contractual y Contrataciones Públicas

Para el periodo de enero-noviembre 2023, fueron suscritos en su totalidad 3 convenios distribuidos a nivel nacional, de los cuales un 90%



correspondieron a instituciones de carácter privado y el otro 10% corresponde a instituciones de carácter público.

De estos convenios fueron tocados los siguientes aspectos:

- Afiliación a través del régimen subsidiado de SENASA a miembros y traspasos al régimen contributivo.
- Contratación prestaciones de servicios establecidos en el Catálogo del Plan de Servicios de Salud PDSS 9.0, para cirugía manga gástrica o bypass en todas las variedades con o sin reparación hiatal.
- Dispersión de medicamentos de alto costo a los afiliados de SENASA, debidamente autorizados por la DMAC en función del PDSS y que tenga contrato el afiliado.

Plan de acción conforme a la implementación de la norma ISO la

Normas ISO 37301-2021 Y 37001-2016

SeNaSa fue Certificada bajo la NORMA ISO 37001:2016 sobre el Sistema de Gestión de ANTISOBORNO; (juntamente con la Gerencia de Calidad). Actualmente nos encontramos en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Compliance bajos los lineamientos de la Norma ISO 37301:2021.

4.4 Desempeño de la Tecnología

Avances, innovaciones e implementaciones

- Actualización Pagina Web:
Actualizamos y renovamos nuestra página Web, con un look and feel más moderno e intuitivo para nuestros afiliados.
- Oficina Virtual de Afiliados (OVA):



Creación de una nueva oficina virtual de afiliados, más amigable y atractiva, con nuevos servicios que el afiliado puede solicitar desde sus dispositivos.

Solicitar Pre-autorización de Servicios de Salud.

Bitácora de Actividad de Usuario.

Foto de Perfil

Realizar Pago Factura Larimar.

Cambiar correo electrónico.

- Oficina Virtual de Prestadores (OVP):

Creación de una nueva oficina virtual de prestadores, más amigable y atractiva, con nuevas funcionalidades.

Pre-Factura.

Consulta Estatus de Facturas.

Visualización de Pagos.

Devolución de Facturas.

- Activación del Servicio *737:

Habilitamos el numero abreviado para mejorar la accesibilidad de nuestros usuarios a través de la línea telefónica.

- Proyecto ChatBot:

Con la implementación del ChatBot dotamos a nuestros usuarios de una herramienta que le permite acceder a la información que manejamos como ARS.

- Implementación de las Mejoras de los Trasplantes Renales y Grupo 13:

Se mejoro la funcionalidad de nuestro sistema de autorizaciones medicas para aplicar de una manera más eficiente y controlada los procesos de alto costo relacionados a los trasplantes renales, así como los involucrados en el grupo 13.

- Relanzamiento APP Móvil SeNaSa: Implementamos el carnet digital en la app con un código QR y las informaciones básicas del afiliado. Con esta funcionalidad nuestros usuarios pueden acceder a todos los



servicios que brinda nuestra Red de Prestadores a nivel nacional desde su móvil.

- Integración del carnet Digital al APP Móvil SeNaSa: Implementamos el carnet digital en la app con un código QR y las informaciones básicas del afiliado. Con esta funcionalidad nuestros usuarios pueden acceder a todos los servicios que brinda nuestra Red de Prestadores a nivel nacional desde su móvil.
- Implementación enlace ITLA: Nuevo servicio de pre-autorización para el desarrollo, fabricación y colocación de prótesis transtibiales y transfemorales, previa recomendación y autorización médica para nuestros afiliados.
- Cambio de Voces e Imágenes E-Flow: Actualizamos la línea grafica de nuestro E-flow y módulo de encuestas.
- Interoperatividad SeNaSa - SIUBEN: Creamos una interfase para compartir información entre ambas instituciones con la finalidad que agilizar los procesos y dar un mejor servicio a la población más desprotegida.
- Implementación CSD – Vicepresidencia: Con esta implementación generaremos información de los servicios de salud de SeNaSa, que sirvan de apoyo y colaboración al Centro de Soporte a las Decisiones - CSD-, que contribuyan en las mejoras de políticas públicas del sector salud.
- SeNaSa en el Exterior
Consiste en la automatización del formulario para la gestión de afiliación del plan alternativo Larimar. Con este proyecto optimizamos el tiempo del proceso de afiliación al eliminar la presencialidad en oficinas para realizarlo.
- Interoperabilidad Punto Solidario-SeNaSa
Punto Solidario (PS) y SeNaSa colaboran para implementar una ventanilla única que ofrece servicios e información del Gabinete de



Política Social a ciudadanos de bajos recursos. Esta herramienta web interoperable tiene como objetivo identificar y brindar servicios de salud a ciudadanos vulnerables, promoviendo la eficiencia y calidad en la entrega de servicios a través de una coordinación integrada de la Red de Protección Social.

- Hub de Pagos

Este proyecto consiste en la implementación de un Canal de Pagos a través de interfaz entre las partes (API), que proporcione a los afiliados de SeNaSa un servicio ágil, fluido y disponible on-line en diversos dispositivos, permitiéndole realizar sus pagos de póliza o cuotas de manera oportuna, con facilidad y seguridad utilizando la plataforma y canales de Banreservas.

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

- Uso del Azure DevOps para la automatización del Ciclo de Vida del Desarrollo de Sistemas.
- Automatización de las pruebas (QA).
- Mejora en el Desempeño de las consultas a las Bases de Datos lo que nos permite agilizar los procesos y generación de reportes.
- Digitalización del Buzón de Quejas y Sugerencias.

Mesa de Servicio TI Certificaciones y desempeño:

La Mesa de Servicios TI, esta se encarga de la gestión, seguimiento, medición y evaluación de los servicios que tecnología ofrece.

La herramienta permite el manejo de los procesos:

1. Gestión de solicitudes
2. Gestión de incidentes
3. Gestión de problemas
4. Gestión de Cambios



La gerencia de Tecnología dispone del monitoreo activo de los servicios tecnológicos a través las más modernas plataformas. Permitiendo en tiempo real evidenciar cualquier alteración al desempeño de los servicios.

Al mes de diciembre seguimos con la ejecución del plan de capacitación de los colaboradores de Servicio TI, con el objetivo de que nuestro personal esté a niveles de estándares internacionales y proporcionar a la institución entes multiplicadores de conocimiento y generadores de cambio. De esta forma fomentamos una **Cultura de Servicio**, garantizando la colaboración oportuna y eficaz desde tecnología a toda la organización

El fortalecimiento y capacitaciones del área Servicios TI, se evidencia en el buen desempeño que sostenidamente viene mostrando, con un resultado de un 99.83% en el indicador “Usuario Internos Satisfechos” para el año 2023.

Participación de mujeres en TIC.

La estructura organizacional para el año 2023 de la Gerencia de Tecnología está compuesta por un total de 83 colaboradores, de los cuales su representación en mujeres equivale a un 20% superando el valor cuantificado para años anteriores.

Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge)

El Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge), fue creado con el objetivo de evaluar de manera sistemática lo concerniente a la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno. El ultimo Ranking publicado por la OGTIC, la puntuación



obtenida por SeNaSa es de un **89.90**, colocándonos en la posición 29 de las 328 instituciones estatales que participan.

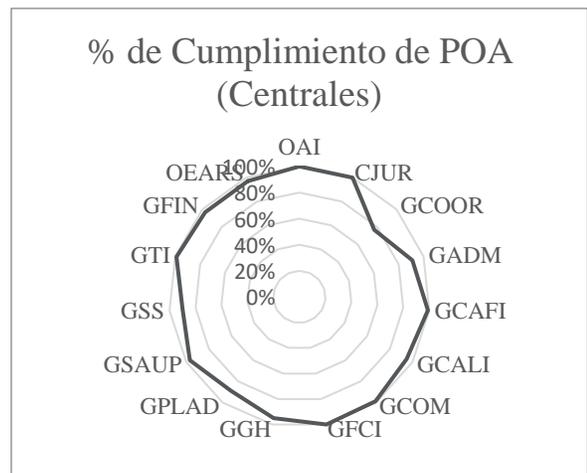
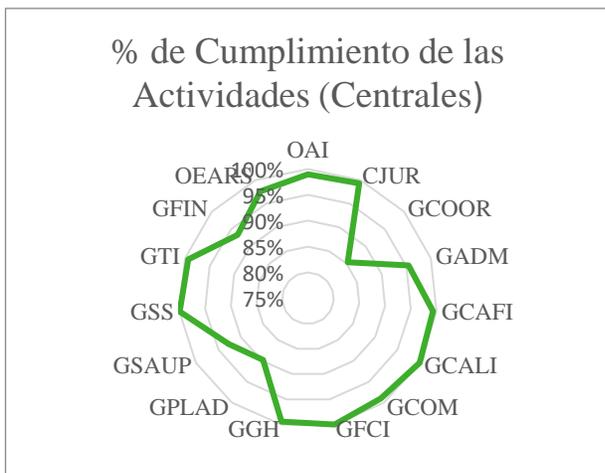
En el mes de noviembre 2022 recibimos de esa entidad el premio Nortic de Oro, por estar dentro del grupo instituciones gubernamentales que más cumplen con el marco normativo TIC en el país. En el año 2023 obtuvimos la certificación Nortic A4, y recertificamos las Nortics A2 y B2; a la fecha, nos encontramos en el proceso de certificación de la Nortic A5 que esperamos concluir antes de finalizar el año.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Plan Operativo Anual (POA)

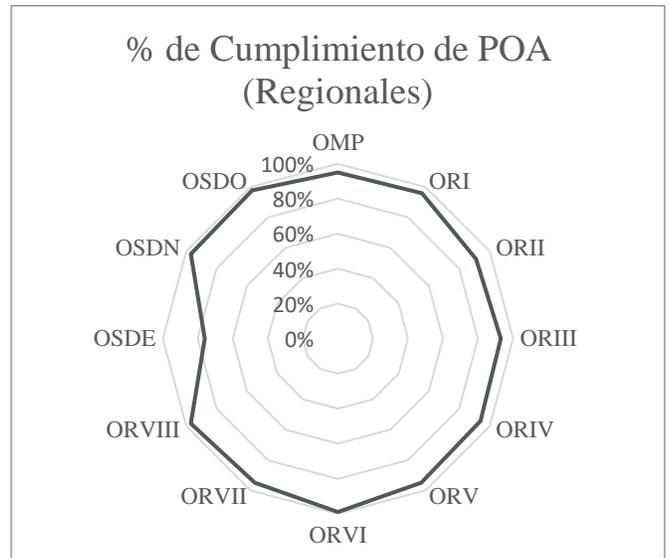
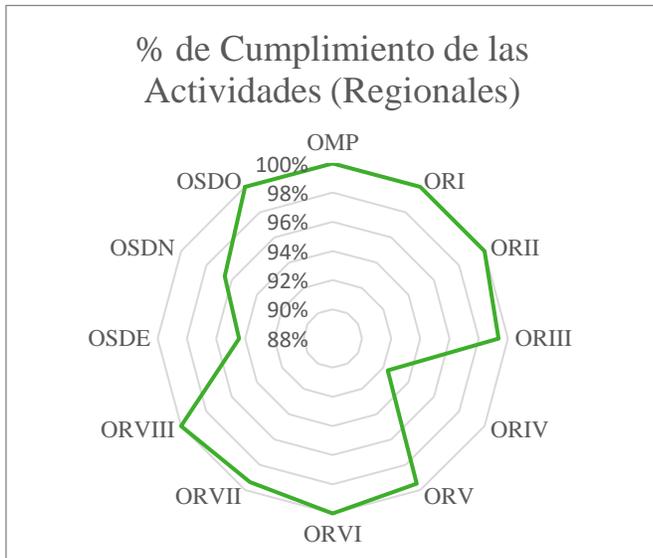
La institución elaboró un Plan Operativo Anual (POA) COSTEADO para 2022, bajo las directrices del Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SIFOMEP) y el Manual de Planificación Estratégica y Operativa. El plan abarca a todas las gerencias y oficinas sean monitoreadas

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



En el caso de las Gerencias Centrales, el cumplimiento de las actividades quedó en un cumplimiento general de 97%, con la mayoría llegando o superando el 90% de cumplimiento de estas. Solo la Gerencia de Coordinación de Gerencias Regionales muestra un rezago en el cumplimiento de las actividades con un cumplimiento de actividades de un 85%.

Lo mismo el cumplimiento del Plan Operativo Anual, llegando a ser este de 95%, con la gran mayoría de gerencias llegando o superando el 90%, con la Gerencia de Planificación y Desarrollo casi llegando a este umbral con un 89%. En este caso también vemos que la Gerencia de Coordinación de Gerencias Regionales con un cumplimiento de 77% en su POA.



Para las Gerencias Regionales, tenemos que todas tienen un cumplimiento de actividades igual o por encima del 90%. En el caso de Plan Operativo Anual, todas tienen un cumplimiento por encima del 90%, exceptuando la Oficina Regional Santo Domingo Oeste, con un cumplimiento de 76%.



Gestión de Proyectos Institucionales:

La unidad de proyectos institucionales; para este año 2023 exhibe su portafolio de soluciones de nuevos proyectos más la continuidad de otras implementaciones de años anteriores. Cada uno de estos, responden a la mejora continua para el fortalecimiento y desempeño institucional.

La PMO en su gestión de administración y seguimiento del portafolio de proyectos institucionales cuenta con seis (6) proyectos en curso; y estos ofrecen el siguiente objetivo y estatus a la fecha:

- **LySI.** Este proyecto es un portal diseñado para regular los procesos de los prestadores en tiempo real, simplificar, efficientizar y automatizar todas las actividades relacionadas con el área Comercial y de Afiliación de SeNaSa. El proyecto se encuentra en la fase de planificación en la actividad a la espera de la convocatoria de oferentes para el lanzamiento de compra, con un nivel de ejecución de un 44%.
- **CLICKEATE.** Su objetivo es automatizar de manera integral a través de un sólo Sistema Informático los diferentes subsistemas que componen la Gerencia de Gestión Humana. El proyecto se encuentra en la fase de planificación en el desarrollo de la actividad evaluación de TDR para el lanzamiento de Compra con un nivel de ejecución de un 44%.
- **SIFOMEPE.** Mejorar al Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación de manera tal que este cumpla con los requerimientos de la Institución, para un uso eficiente de la herramienta, mejorando las funciones y consolidando los procesos de planificación. El proyecto se encuentra en la fase de planificación en la actividad definición de perfiles del personal técnico.
- **Core Salud.** Tiene como objetivo dotar al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) de un sistema de información integral para la gestión de los procesos de salud y afiliación basado en una arquitectura tecnológica innovadora, moderna, robusta, flexible, fácil de usar, escalable y segura



que permita a la institución desarrollar su misión y visión estratégica de manera eficaz y eficiente. El proyecto actualmente presenta una ejecución de implementación de años anteriores de un 53%.

- **P & P.** Este proyecto tiene como objetivo ofrecer gestión para los grupos específicos de seguimiento (GES) que pueda integrarse al Core Salud y sistemas internos que permita gestionar de manera innovadora, eficaz, eficiente, segura, estable, ágil, amigable y flexible las prestaciones de los programas de promoción de la salud y prevención de las enfermedades. Este módulo es una dependencia del proyecto Core Salud y se encuentra en la espera para su interface con una ejecución de un 24%.
- **Prevención y Fraude.** Solución que persigue fortalecer la gestión del riesgo en salud, a través de un mecanismo de identificación, investigación y prevención de posibles fraudes en los procesos de tramitación de siniestros. Actualmente el proyecto se encuentra en su segunda etapa en el desarrollo de la fase de planificación sujeto al cronograma de ejecución. El proyecto se encuentra en la fase de planificación en la evaluación del presupuesto asignado para la actividad de adquisición de software.

Gestión del Cambio:

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

En el 2023 el Seguro Nacional de Salud mantiene una madurez institucional alcanzando un nivel de 3.6, lo que significa un nivel Maduro, basados en la certificación ¹Change American. bajo la metodología ²ADKAR, tomando una escala de 1 al 5, donde 1 indica nivel inicial y 5 total madurez.



Rango	Resultados 2021	Resultados 2022	Resultados 2023
Liderazgo	3.2	3.6	3.6
Cultura	3.0	3.3	3.4
Estructura	3.2	3.7	3.8

[1] Certificación Internacional de Gestión del Cambio

[2] Modelo para Gestión de Cambio Organizacional

Instrumentos creados y validados por el sistema de gestión de calidad del SeNaSa:

En los archivos oficiales de la institución se registran los siguientes instrumentos ya concluidos, formalizados y aprobados:

- Políticas de Gestión de Cambio.
- 22 indicadores de Madurez referente a los procesos de cambio.
- 5 indicadores de cambio.
- Estrategias de Impacto, Aprendizaje, Comunicación, Sostenibilidad, Planes maestros, cada uno de estos con sus respectivos instrumentos ubicados ya en los archivos oficiales del SeNaSa.
- Órganos de gestión estratégicos y operativos, MECAM estratégica, MECAM operativa. Esta cuenta con los estatutos y normas de regulaciones para su uso.
- Personal entrenado en la gerencia de Planificación, Comunicación, Gestión Humana, Tecnología y Calidad.
- Definición del sistema de Gestión de Cambio.
- Metodología de Gestión.
- Métricas definidas y frecuencia de reportes con sus debidos instrumentos creados.
- Creación de la Red de Cambio y Transformación, la cual tiene como objetivo agregar valor y apoyar los procesos de transformación institucional.



- Controles de cambios.

Gestión de Presupuesto Institucional

Dentro de los procesos recurrentes y sistemáticos de la institución está la Formulación Presupuestaria Anual (PIA), que incluye la clasificación según el objeto del gasto y su distribución institucional anual programada conforme a los lineamientos de los órganos rectores.

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, 29 en la actualidad.



Seguimiento y Monitoreo del Presupuesto Institucional y sus respectivos productos

En el marco del ciclo de seguimiento y monitoreo de ambos productos, durante 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 29 centros de costo para un total de 56 tableros y 2 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 en caso de que apliquen.

Adicionalmente en este primer semestre hemos desarrollado los siguientes productos y reportes institucionales de seguimiento:

- Informes trimestrales de ejecución de proyectos institucionales.
- Reporte 1er semestre 2023 de seguimiento a las transferencias de recursos entre cuentas, objetos o centros de costo.
- Reportes de ejecución mensual de nómina institucional enero-diciembre 2023.
- Reporte de ejecución plan de expansión 2023 y reprogramaciones.
- Fichas PIA y PACC 1er y 2do trimestre y 1er semestre 2023.
- Elaboración y remisión anteproyecto y versión final de presupuesto 2023 a la Dirección General de Presupuesto – DIGEPRES.
- Elaboración y remisión anteproyecto y versión final del Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023 a la DGCP.
- Elaboración y remisión anteproyecto de presupuesto 2024 a la Dirección General de Presupuesto – DIGEPRES y en proceso de construcción de la versión final.
- Elaboración y remisión anteproyecto del Plan Anual de Compras y Contrataciones 2024 a la DGCP y en proceso de construcción de la versión final.
- Seguimiento al Portal Transaccional de Compras primer semestre 2023.
- Socialización modificación metodología de cálculo indicador desempeño de la gestión de compras conducido por la DGCP.



- Elaboración del estudio de viabilidad técnica-económica proyecto 2 millones.

Órganos Rectores

En cuanto al cumplimiento a órganos rectores hemos realizado la carga al SIGEF de la producción de las metas física correspondiente a los primeros trimestres, así como del 1er semestre 2023 con su correspondiente análisis de consistencia, en la cual se informa que estaremos enfocados en:

- Mantener la cartera del Régimen Subsidiado enfocado en grupos priorizados.
- Aumentar la cartera del Régimen Pensionado y Jubilados de acuerdo con disposiciones del Poder Ejecutivo.
- Identificar nichos favorables para el aumento de la cartera del Régimen Contributivo.

Seguimiento al Comportamiento de las Compras, y su traducción en cuanto a la desviación presupuestaria.

Para el primer semestre 2023 se realiza el Seguimiento al Comportamiento de las Compras, cuyo objetivo es dar a conocer las compras ejecutadas por gerencias y las no ejecutadas con la finalidad de visualizar las desviaciones en el marco de las adquisiciones de bienes y servicios, Ciento Diecisiete Mil Seiscientos Cincuenta y Dos 117,652 compras ejecutadas, la cual asciende un monto de Ciento Veinte y Nueve Millones Ciento Cincuenta y Dos Mil Setecientos Ochenta y Siete Pesos con 00/100, entre las causas de la no ejecución se encuentra el Decreto 06-2023 de la Presidencia de la República sobre Austeridad y la limitación de ejecución de ciertas partidas, traducándose en una disponibilidad de estos recursos, y una redistribución en términos presupuestarios como



reprogramación/reformulación de Ciento Noventa y Un Millones Seiscientos Ochenta y Nueve Mil Treinta y Cinco Pesos con 00/100 RD\$191,689,035.00

Compras ejecutadas vs compras no ejecutadas Poa Costeado- Primer Semestre



Estadística Institucional

Durante enero-diciembre 2023 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.

La auditoría de calidad bajo la Normativa ISO 9001:2015 externa e interna constata el cumplimiento de las normativas, así como el 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.

Uno de los aspectos a resaltar es la continuidad sistemática de un tablero para las Oficinas Regionales segmentado, instrumento que contribuye a identificar oportunidades de crecimiento.



Durante enero-diciembre 2023, fueron programados 104 productos y ejecutados 104, para un 100% de ejecución.

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 están automatizados en Power BI, que permiten la georreferenciación de los datos para un mayor nivel de comprensión de los usuarios.

Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Para este indicador gubernamental la institución ha logrado alcanzar una puntuación de **96.06%** en tan solo 3 trimestres, mostrando la siguiente puntuación en cada uno de sus 5 ámbitos:

- | | |
|--|------|
| • Ambiente de Control | 100% |
| • Valoración y Administración de Riesgos | 96% |
| • Actividades de Control | 92% |
| • Información y Comunicación | 100% |
| • Monitoreo y Evaluación | 96% |

Gestión de Desarrollo Organizacional

- **Construcción y actualización de Perfiles de Puesto**

La gestión y manejo de perfiles es en sí mismo dinámico, ya que puede surgir a demanda además de los procesos programados en materia de desarrollo organizacional, así como, ajustes estructurales, incorporación de responsabilidades por nuevas normativas, entre otras variables.



Actualmente se están entregando los perfiles de puestos actualizados, cuya vigencia comprenderá el bienio 2023 – 2025. Los mismos, una vez cuentan con la validación correspondiente son entregados a las gerencias y oficinas para su socialización con todos los colaboradores que la integran, así como también se han construido desde cero algunos que representaran nuevas áreas en desarrollo.

En el caso de algunas gerencias que, por su complejidad y dimensión, como es el caso de la Gerencia de Servicios de Salud, aún se encuentra en proceso de cambios en su estructura requerirá un paso posterior el concluir la actualización de los perfiles que corresponde.

Por otra parte, aquellas gerencias en donde la estructura homogénea y transversal permanece invariable por los próximos 2 años y han sido trabajadas en su totalidad como es el caso de: Gerencia Gestión Humana (15), Gerencia de Planificación y Desarrollo (28), Gerencia de Calidad (17), Gerencia Comercial y Afiliación, gerencia de Atención a usuarios y Prestadores (38), Oficina de Acceso a la Información (3), Gerencia de Coordinación Regional (5), Gerencias Regionales (20), Oficina de Estudios Actuariales y riesgos del Seguro (7) y Gerencia de fiscalización y Control Interno (12), para un total de 145 perfiles actualizados y oficializados.

- **Construcción y actualización de Manuales de funciones**

Otra de las líneas funcionales de la unidad de DO es la construcción y formalización de los manuales de funciones de las diferentes unidades, los cuales, una vez concluidos se colocan a disposición en el software Softexpert como parte del sistema institucional de gestión de la calidad. Actualmente todos han sido actualizados conforme a la última modificación de estructura aprobada en diciembre 2022 por el CoSeNaSa, sumando unos 09 manuales de funciones actualizados y oficializados.

- **Ajustes a Estructura Organizacional**

En diciembre 2022 el CoSeNaSa aprobó 13 cambios en la estructura de la institución para ser aplicados en este 2023, lo que conllevó un proceso de



análisis, revisión funcional, procedimental y sistémica, validación y participación de las áreas involucradas, entre otras acciones que permitieron concluir con las propuestas presentadas.

- **Socialización de política de Desarrollo Organizacional**

En cada trimestre se socializa la política de DO con el nuevo personal de supervisión que se incorpora a la organización como parte del proceso de inducción al puesto correspondiente.

- **Diccionario de Competencias**

Se ha evidenciado la necesidad de que la organización cuente con un Diccionario de Competencias, el cual actualmente se encuentra en borrador, pendiente para su conclusión en el 1er semestre 2024.

- **Manual de Valoración de Puestos**

Creado el manual de Valoración de Puestos, cuyo propósito fundamental es definir los criterios que permitirán establecer una escala de valoración por tipo de puesto considerando elementos técnicos y de mercado. Este ejercicio es parte de las funciones de DO más no su garantía de implementación, por lo que la tarea para estos fines se entiende 100% completada.

- **Revisión de puestos**

En algunos casos de ajustes estructurales de las diferentes gerencias y unidades se hace necesario, a demanda, el análisis y elaboración de propuestas de revaloración de los puestos, esto ha ocurrido durante el presente periodo de reporte con los puestos de:

Analistas

Auxiliares de Autorización Médicas

Supervisor de Servicios TI

Programadores



- **Análisis y valoración de propuestas**

Realización de análisis de pertinencia para casos recibidos asociados a propuestas de creación o ajustes de perfiles de puesto o paquete de beneficios u otras gratificaciones. Este servicio es a demanda en el caso de gerencias que pretender presentar propuestas de modificación como forma de dimensional implicaciones e inversión para la toma de decisiones.

- **Planes especiales de trabajo**

En casos complejos en donde la multiplicidad de variables y factores impactaran a procesos neurálgicos de la organización, como el caso de las gerencias misionales, se hizo necesaria la Elaboración de un plan de trabajo para el abordaje de todos los escenarios posibles que conlleva esta reingeniería como es el caso de la Gerencia de Servicios de Salud, abocada a valorar su hacer por procesos.

- **Fortalecimiento de las funciones DO**

Participación en la certificación internacional en Desarrollo Organizacional como forma de mantener la adecuada actualización de capacidades y competencias.

Departamento de Cooperación Internacional

En el año 2023, el Departamento de Cooperación Internacional inicia operaciones priorizando el trabajo de campo y estableciendo relaciones estratégicas con los diferentes organismos cooperantes en el país con el objetivo de crear oportunidades de desarrollo y mejoras para la institución.

Es en este período que el departamento recibe su primera solicitud de demanda de cooperación por parte de la Gerencia de Salud, producto del levantamiento de necesidades llevado a cabo durante el tiempo de formulación 2023-2024. La misma se encuentra en desarrollo, bajo el marco de cooperación público-privada.



De igual manera, se encuentra en desarrollo benchmarking bajo el marco de la cooperación bilateral con Super Salud Colombia.

Se realizaron los primeros acercamientos con la AECID para posibles proyectos de Cooperación a futuro.

Se logró incorporar al portafolio de ofertas de cooperación, los diferentes cursos ofrecidos por la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social OISS, para los colaboradores de SeNaSa.

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 2023 la institución ha continuado exhibiendo resultados de excelencia.

En mayo del 2023 se realizó la auditoría de seguimiento para la certificación de la Norma ISO 9001:2015 por el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), obteniendo SeNaSa por tercera vez cero no conformidades.

El sistema de gestión de la calidad del Seguro Nacional de Salud (SENASA) cumple con los requisitos normativos y legales aplicables. Lo demuestra la capacidad actual de sus procesos, su sistema documental actualizado en línea, sus indicadores de gestión, compromiso de la alta dirección y de los líderes, así como, los resultados de las auditorías internas y el sistema de gestión de quejas y satisfacción del cliente. Este proceso se ratifica con el mantenimiento de la certificación de la Norma ISO 9001:2015. El sistema de gestión de calidad sigue demostrando ser conveniente, eficaz, adecuado y alineado a la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución. Este proceso se ratifica con el mantenimiento de la certificación de la Norma ISO 9001:2015.



Estado actual del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS)

En mayo del 2023 se realizó la auditoría de seguimiento para la certificación en el sistema antisoborno bajo la norma ISO 37001:2016, por el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), obteniendo SeNaSa por segunda vez cero no conformidades.

El sistema de gestión antisoborno demuestra que los controles aplicados en los distintos procesos para abordar los riesgos han sido eficaces y se han evaluado su implementación durante el ejercicio de la auditoría, evidenciando a través de la muestra tomada que apoya a la consecución de los fines para los cuales están establecidos.

Los indicadores de los procesos demuestran cumplimiento y mejora a través del tiempo, lo cual apoya la conclusión de la eficacia.

La identificación y atención de denuncias, de manera adecuada y de acuerdo con sus procedimientos, demuestra la eficacia de la comunicación y la aplicación de las sanciones establecidas en la institución.

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

En el mes de diciembre participamos en la *IV Edición Reconocimiento Mejores Prácticas ODS 2023, de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad FUNDIBEQ*, referenciando nuestro compromiso con nuestra sociedad, en los crecientes desafíos globales a los que nos enfrentamos, que requieren del esfuerzo conjunto y, por ello, contribuimos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de forma directa e indirecta mediante iniciativas que impactan positivamente en los ámbitos económico, social y ambiental.

En noviembre, mes conmemorativo del día de la calidad, celebramos nuestra quinta entrega de la Semana de la calidad con el tema "*Excelencia en acción, Calidad en resultados*". Para la misma contamos con un expositores internos y externos con temas tales como: "Entrenamiento Grupal Excelencia



y Alto Rendimiento Laboral”, y videos instructivos de Capacitación sobre la Gestión de las Gerencias: Financiera, Planificación, Administración, Tecnología de la Información, Comunicaciones y gestión Humana, además de esto se realizó un Rally de la Excedencia. En esta semana de la calidad participaron más de 400 colaboradores.

De igual manera en el mes de noviembre en fecha 23 y 24, estaremos optando por la certificación en *Sostenibilidad 3R*, con esta implementación efectiva de un Sistema de Gestión Ambiental en SeNaSa, garantizamos nuestro compromiso con el control de los impactos ambientales, nuestro con el medio ambiente.

Gestión de Riesgo Institucional

- Reingeniería del Mapa de Riesgos Institucional: Durante el año 2023, se llevó a cabo una reingeniería en el mapa de riesgos institucional, abordando todos los riesgos asociados a la gestión operativa, soborno, riesgos tecnológicos y continuidad del negocio. Se identificaron y analizaron detalladamente los riesgos relacionados con estos aspectos, lo que permitió establecer estrategias y controles más efectivos para mitigarlos.
- Abordaje de Riesgos del Grupo de Interés Externo y Gestión de Planificación Estratégica: En el año 2023, se tiene previsto abordar los riesgos asociados al grupo de interés externo, con el objetivo de identificar y gestionar adecuadamente los riesgos que puedan afectar la relación con los stakeholders. Además, se prestará especial atención a la gestión de la planificación estratégica y su cumplimiento, analizando los riesgos asociados y estableciendo acciones para su mitigación.
- Desarrollo de Riesgos en Subprocesos Institucionales: Se ha avanzado en el desarrollo de todos los riesgos asociados a los subprocesos institucionales. Estos subprocesos han sido analizados en profundidad



para identificar los riesgos inherentes y establecer medidas de control efectivas. Esta acción contribuye a fortalecer la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización.

- **Despliegue de Política y Manual de Gestión de Riesgos:** Durante el año 2023, se ha llevado a cabo el despliegue de la política de gestión de riesgos y el manual correspondiente. Estos documentos son fundamentales para establecer los lineamientos y procedimientos necesarios en la gestión de riesgos de la institución. Su implementación promueve una cultura organizacional orientada hacia la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos.
- **Capacitación en la Nueva Metodología de Riesgos y Política:** Se ha logrado capacitar al 95% de las áreas institucionales en la nueva metodología de riesgos implementada y en la política de gestión de riesgos. Estas capacitaciones han permitido que los colaboradores estén familiarizados con los conceptos y herramientas de gestión de riesgos, promoviendo su participación en la identificación y control de los riesgos en sus respectivas áreas de trabajo.

Estos logros sientan las bases para una gestión eficiente y efectiva de los riesgos y oportunidades en el futuro.

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

Logros y resultados del período:

- 97% de visibilidad positiva en medios.
- 537 publicaciones en redes sociales.
- 346,530 de alcance en nuestras publicaciones en redes sociales.
- 128% de engagement obtenido.
- 835,311 visitas en el portal Web.



Acciones que apoyan el posicionamiento institucional a diciembre 2023:

- Refreshamiento campaña mayoría de edad.
- Creación de imagen de la unidad de cooperación internacional (Gerencia de Planificación).
- Campaña de donación de sangre.
- Entrega de Canastillas a los primeros 4 bebés nacidos en el 2023.
- Firma de acuerdo con Alcaldía de la Vega
- Inicio de la campaña de concienciación «Dilo como se debe».
- Afiliación y entrega de carnets a las madres de los primeros recién nacidos.
- Entrega de Carnet a los internos del centro de tratamiento a las adicciones.
- Firma de Acuerdo SeNaSa – ALAVER.
- Firma de acuerdo - SeNaSa - Iglesia de Dios INC.
- Firma de acuerdo con ADOSID – SeNaSa.
- Nuevas alianzas Club de Beneficios
- Taller “Trato Digno hacia las Personas con Discapacidad” impartido por CONADIS en las regionales II y VII, como parte de las acciones de sensibilización del programa “SeNaSa para Todos”.
- Instalación de Puntos Limpios en Barrio Blanco.
- Inicio de las capacitaciones a los niños de las escuelas Barrio Blanco y La Santa María sobre gestión de residuos y reciclaje
- Inicio de talleres para las mujeres de Barrio Blanco sobre manualidades con residuos impartido por INDARTE
- Inicio de capacitaciones a los niños de las escuelas Barrio Blanco y La Santa María para la creación de instrumentos musicales con residuos.
- Jornada de Nutrisalud en la Romana (adultos mayores y niños)
- Inauguración Oficina SeNaSa La Romana



- Lanzamiento de la campaña de prevención de accidentes Semana Santa 2023
- Semana de la Innovación 2023
- Almuerzo con directores de Medios
- Charla vida Saludable y Nutrición
- Nuevas alianzas Club de Beneficios con Aro y pedal
- Campaña interna conoce a Sofía
- Celebración día de las madres (SeNaSa)
- Firma de acuerdo con la Asociación Duarte de Ahorros y Préstamos
- Nueva alianza estratégica Beania Estética Spa para Club de beneficios
- Campaña interna Madre extraordinaria
- Inauguración oficina SeNaSa en Santo Domingo Oeste
- Inauguración oficina SeNaSa en Nagua, provincia María Trinidad Sánchez
- Jornada de salud en Nagua
- Lanzamiento Club de Beneficios.
- Jornadas de reforestación en alianza con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA).
- Proyecto de Desarrollo Sostenible y Gestión de Residuos Sólidos en Barrio Blanco de San Pedro de Macorís (SPM): "SeNaSa Cuidando Tu Salud y Tu Barrio"

Acciones y Estrategias implementadas en Responsabilidad Social:

- Capacitación en lengua de señas a colaboradores de ATU a nivel nacional.
- Acciones para el desarrollo del programa educativo "Creciendo en salud", de Responsabilidad Social Institucional en escuelas de San Pedro de Macorís.



- Taller “Integrando la Sostenibilidad en el ADN de la Institución” en los departamentos y oficinas de SeNaSa a nivel nacional.
- Seguimiento a solicitud de patrocinio realizada por Revista Mercado para el evento Change The Word Summit.
- Patrocinio a la Fundación Manos Unidas por Autismo para la Caminata Dale Color a Mi Vida 2023
- Reuniones y coordinaciones con el Comité de Familia sobre próximas acciones a realizar.
- realización de campaña “Seamos empáticos, utilicemos el nombre correcto”, en el marco del programa de RSI, SeNaSa para Todos, para sensibilizar y educar sobre la terminología apropiada para referirse a las personas con discapacidad.
- Gestión ante D.E. sobre el caso de la afiliada Rachel Socias para el otorgamiento de cobertura por accidente de tránsito.
- Actividades protocolares para firma de acuerdo con la Asociación Dominicana de síndrome de Down.
- Taller de trato digno a las personas discapacitadas impartido por CONADIS al equipo de la gerencia.
- Continuación de la campaña "Seamos empáticos, utilicemos el nombre correcto", en el marco del programa RSI, SeNaSa para Todos.
- inducción a nuevos colaboradores.
- Taller “Trato Digno hacia las Personas con Discapacidad” impartido por CONADIS en las regionales II y VII, como parte de las acciones de sensibilización del programa “SeNaSa para Todos”.
- Conferencia “Mujer, más preciosa que las piedras preciosas” realizada por la Unidad de Clima y Cultura Institucional de la Gerencia de Gestión Humana para colaboradoras, en conmemoración del día internacional de la mujer.
- Reactivación del apoyo al proyecto TapitasxQuimio, motivando a los colaboradores a que aporten tapitas plásticas para el reciclaje, con el



fin de que niños con cáncer de la fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil reciban tratamiento de quimioterapias.

- Lanzamiento del programa de Responsabilidad Social Institucional (RSI) “Creciendo en Salud”.
- Jornada de donación de sangre “Regala una gota de amor”, como iniciativa de Responsabilidad Social Institucional promovida por la Gerencia de Comunicación y Mercadeo con el apoyo de la unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Gerencia de Gestión Humana junto a Homocentro Nacional, donde nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de aportar a esta noble causa.
- Apoyo a la Caminata Dale Color a mi Vida 2022 de la fundación Manos Unidas por Autismo, con participación del voluntariado de RSI, patrocinio, entrega de promocionales y concurso interno con colaboradores de SeNaSa para entradas al evento, como parte de las acciones del programa de RSI “SeNaSa para Todos”.
- Taller “Integrando la Sostenibilidad en el ADN de la institución” a la regional II, como parte del programa de RSI “SeNaSa Educa”.
- Taller “Trato Digno hacia Personas con Discapacidad” a la regional 0 - Monte Plata, como parte del programa de RSI “SeNaSa para Todos”.
- Impartición de charla sobre un desayuno saludable como parte del programa “Creciendo en Salud” en la escuela Elpidio Rosa Sosa.
- Impartición de charla sobre un desayuno saludable como parte del programa “Creciendo en Salud” en la escuela Padre Silas, ubicada en San Pedro de Macorís.
- Realización de jornada de reforestación en la Laguna Mallen ubicada en San Pedro de Macorís como parte del programa de RSI “SeNaSa Verde”, en conjunto al equipo de voluntariado de SeNaSa Impulsa y a la universidad UNIBE.



- Ejecución, gestión y coordinación del Proyecto de Desarrollo sostenible y Gestión de Residuos Sólidos con impacto en la salud en barrio Blanco de San Pedro de Macorís
- Capacitaciones continuas en lengua de señas a colaboradores del área de Atención al Usuario en nuestras diferentes oficinas, en el marco del programa de RSI “SeNaSa para Todos”.
- Talleres sobre “Trato Digno Hacia las Personas con Discapacidad” impartido por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).
- Talleres “Integrando la Sostenibilidad en el ADN de la Institución” por gerencia y oficina a nivel central y regional.
- Desarrollo de plan integral de gestión ambiental “SeNaSa Sostenible” en nuestras principales oficinas, para prevenir y mitigar los impactos negativos que generamos como institución en el medio ambiente.
- Jornadas de reforestación en alianza con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA).
- Proyecto de Desarrollo Sostenible y Gestión de Residuos Sólidos en Barrio Blanco de San Pedro de Macorís (SPM): “SeNaSa Cuidando Tu Salud y Tu Barrio”.

Principales estrategias:

- El enfoque de la gerencia de Comunicación y Mercadeo para el 2023 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

SeNaSa obtuvo un 94.97% de apreciación Concerniente a la Encuesta de Posicionamiento Institucional realizada el mes de diciembre, Así mismo, el nivel de satisfacción de acuerdo con la encuesta de Impacto a la Sociedad realizada el mes de junio es de 91.40%.

En el mes de febrero del 2023, la encuesta realizada al régimen subsidiado arrojó un 93.72 % de satisfacción, de igual manera, la satisfacción que arrojó la encuesta realizada al régimen contributivo el mes de agosto es de 91.58%.

Se ejecutaron ocho encuestas de satisfacción a los servicios internos de SeNaSa, en las siguientes áreas: Gerencia de Tecnología de la Información, Gerencia Administrativa, Cooperativa de SeNaSa, Gerencia de Comunicaciones, Gerencia de Coordinación Regional, Gestión Humana, Gerencia de Calidad y Gerencia Financiera. Destacando que estos estudios de medición arrojaron un promedio de 91.50% de satisfacción.

Se han realizado tres grupos de enfoque con miras a recibir retroalimentación de grupos claves de interés, tales como: afiliados pertenecientes al régimen contributivo, clínicas privadas y centros diagnósticos, 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.

Se han realizado 2 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, 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.

5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

La Oficina de Acceso a la información, ha mantenido los estándares de transparencia institucional en este año 2023, de acuerdo a la ley 200-04, de Libre Acceso a la información Pública , presentando en su Portal de transparencia todas las informaciones institucionales para que los ciudadanos puedan acceder a ellas, Portal de Datos Abiertos todas las informaciones disponibles a los ciudadanos de igual manera en responder en tiempo hábil las solicitudes de información a través del SAIP, responder en tiempo oportuno las quejas, reclamos y sugerencias recibidas por el Sistema 311.

Durante este año, fueron presentadas formalmente 57 solicitudes de acceso a la información pública. Todas fueron respondidas dentro de los plazos establecidos en la Ley General de Libre Acceso a la Información, 56 fueron respondidas en un tiempo menor de los 15 días hábiles, 1 fue cerrada por requerimiento del ciudadano.

5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

En el año 2023 fueron recibidos a través del Sistema 311 sobre quejas, reclamaciones y sugerencias un total de 26 casos, 20 quejas, 5 reclamaciones y 1 sugerencia, todas respondidas dentro del plazo legal establecido.

Motivos de las quejas son las siguientes:

- Seguimiento a casos de medicamento.



- Seguimiento cobertura de afiliación.
- Autorización estudios.
- Seguimiento a traspaso realizado
- Inconveniente con mensajero al entregar carnet a institución.

Motivos de las reclamaciones presentadas en el portal:

- No he recibido notificación de mi afiliación o de mis dependientes.
- Seguimiento traspaso realizado.
- No respuesta a solicitud de prestador de servicios de salud.

Motivos de sugerencias presentadas en el portal:

- Quien responde a preguntas de ciudadanos por el Instagram de SeNaSa, no debe pedir número de cedula. Debe solamente solicitar nombre y responder cualquier duda ya que esto hace que el ciudadano desestime cualquier pregunta.
- Todos estos casos son remitidos a las áreas correspondientes para su seguimiento, con la responsabilidad de comunicarse con el ciudadano, dar respuesta a su queja o sugerencia y remitirnos a nosotros la respuesta por escrito para cerrar cada caso en tiempo oportuno.

5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

Mostramos las diferentes calificaciones sobre el portal de transparencia institucional, siendo esto un resultado general hasta el mes de septiembre del 2023.

Mes	Calificación
Enero	90.15
Febrero	95.48



Marzo	90.81
Abril	90.20
Mayo	92.27
Junio	89.37
Julio	96.69
Agosto	92.16
Septiembre	96.19

Otros logros de la Gestión 2023:

- SeNaSa inaugura nueva oficina en Nagua.
- SeNaSa inaugura en autopista de San Isidro.
- Nueva oficina en Santo Domingo Oeste.
- Nueva oficina en San Pedro de Macorís
- Puesta en marcha el CHATBOT Sofia y la Oficina Virtual de Afiliados:

Doctor Santiago Hazim recibe reconocimiento por implementación ChatBot Sofia: Las empresas Botpro y Sendiu entregaron un reconocimiento al doctor Santiago Hazim por los logros alcanzados por la institución y la implementación de inteligencia artificial, específicamente por el ChatBot Sofía, sirviendo como modelo de transformación digital en el sector salud, que beneficiará a los más de 7.4 millones de afiliados de SeNaSa. Se estima que en un tiempo prudente realizará el 95 por ciento de los procesos requeridos.

- **SeNaSa patrocina habilitación de sala de terapias en ADOSID:** En el marco de la política de Responsabilidad Social Institucional,



firmamos un acuerdo de cooperación junto a la Asociación Dominicana de Síndrome de Down, como parte de las acciones del programa “SeNaSa Para Todos”, donde nos comprometimos a patrocinar la habilitación o adecuación de una sala de terapias dentro de las instalaciones de la Fundación, para beneficiar a aproximadamente 300 niños, niñas y adolescentes que viven con la condición de Síndrome de Down, así como afiliar al Régimen Subsidiado a las personas con discapacidad y sus familiares que reciben servicios de la Fundación.

- **SeNaSa lleva Nutrisalud a La Romana:** Continuando con nuestro recorrido que forma parte de las acciones del programa de Promoción y Prevención de la Salud a nivel nacional, realizamos en esta ocasión una jornada de Nutrisalud en La Romana, donde el enfoque es educar a la población de 5 a 15 años y de 35 a 64 años sobre la importancia de una adecuada nutrición para prevenir enfermedades crónicas y ayudar al desarrollo cognitivo de niños y adolescentes.
- **SeNaSa garantiza cobertura a pacientes renales a través de la donación de órganos:** El director ejecutivo del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) llamó a la población apoyar al Instituto Nacional de Coordinación de Trasplantes (INCORT) a través de la donación de órganos para ayudar a otros a tener una segunda oportunidad en la vida.

Los pacientes tienen una cobertura integral establecida por la Resolución 533-01 dada por el Consejo Nacional de la Seguridad Social, en diciembre del 2021, que establece un límite de tres millones quinientos mil pesos por año.

- Lanzamiento del Club de Beneficios SeNaSa para el Régimen Contributivo.



- **Trabajadores colocan a SeNaSa en primer lugar de su preferencia según datos de la TSS:** Los trabajadores del sector privado y público convirtieron, nueva vez, al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) en la Administradora de Riesgos de su preferencia en el régimen contributivo, de acuerdo con los datos dados por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) al cierre del mes de septiembre 2023.

VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Gestión de afiliación:

- Mantener el seguimiento de la digitación de las actas de nacimientos capturadas en las jornadas de afiliación a nivel regional.
- Continuar con la gestión de afiliación de dependientes en los diferentes escenarios priorizados.
- Continuar con el monitoreo de la cartera de los pensionados y dar seguimiento a los acuerdos sostenidos con las entidades competentes de estos planes.
- Seguir cumpliendo el rol de SeNaSa en aseguramiento y administración de riesgos de salud a los pensionados.

Gestión de servicios de Salud:

- Para la unidad de medicamentos: Desarrollo de Capacidades Analíticas Avanzada, con la finalidad de entregar una evaluación más profunda y precisa de los datos.
- Implementación de Procesos de Auditoria para medicamentos, esto incluirá la creación de nuevos protocolos de auditoría.



Gestión servicio a Usuarios y Prestadores:

- Mantener los estándares de calidad en el servicio
- Continuar con el desarrollo y fortalecimiento de los canales alternos de servicios
- Fidelización de los afiliados con la institución construyendo la mejor experiencia del servicio

Gestión del Sistema de Calidad:

- Certificarnos en la norma ISO 37301 compliance.
- Planificar las Auditorías Internas y Externas en las Normas ISO90001, ISO37001, ISO3701 y en Sostenibilidad 3R y trabajar para obtener 0 no conformidades.
- Automatizar el proceso de monitoreo de la calidad
- SeNaSa tiene previsto llevar a cabo un exhaustivo levantamiento de la Gestión de Continuidad de Negocios, en colaboración con la reconocida empresa consultora OKR Consultores. Esta iniciativa tiene como objetivo robustecer aún más la capacidad de la organización para afrontar posibles interrupciones y garantizar la continuidad de sus operaciones de manera eficiente.
- Implementación del modelo de innovación de SeNaSa: Desplegaremos la estrategia desarrollada con el modelo de innovación, fomentando diferentes etapas de innovaciones modernas y alineadas con empresas avanzadas en esta materia.

Gestión de Planificación Institucional:

- Lanzamiento de dos proyectos: LYSI; con esta implementación, la institución estará logrando brindar a sus prestadores procesos en tiempo real y estos permitirán simplificar, eficientizar y



automatizar todas las actividades relacionadas con el área Comercial y de Afiliación de SeNaSa. CLICKEATE; con esta implementación, la institución logrará automatizar de manera integral un solo Sistema Informático para los diferentes subsistemas que componen la Gerencia de Gestión Humana, impactando al desempeño y fortalecimiento institucional.

- Seguir trabajando en el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Cambio.
- Elaboración de un Diccionario de Competencias para Desarrollo Organizacional.
- Presentación de la Estructura Organizacional en Power BI.
- Fortalecimiento del portafolio de Cooperantes a través de visita a órganos cooperantes y benchmarking con órganos rectores de la cooperación internacional y relaciones exteriores del país para lograr el cierre de proyectos de cooperación tanto bilateral como multilateral que contribuyan con el desarrollo de los sectores relacionados con SeNaSa y su población afiliada.
- Elaboración del Plan Estratégico Institucional 2025-2028.

Gestión de Juridicidad:

- La Implementación de un Sistema de Gestión de Cumplimiento Regulatorio bajo la NORMA ISO 37301:2021. (Sistema de Gestión del Compliance).
- Mitigar los riesgos legales que puedan afectar a la institución. Continuar con el cumplimiento a las leyes, normas, políticas y procedimientos del sistema de calidad institucional.

Gestión de Comunicación Institucional:

- Trabajar sobre el posicionamiento de la marca



- Diseñaremos planes de distintas acciones publicitarias que nos permitirán poder cumplir con la meta de incrementar esta importante cartera.

Gestión de Tecnología de la Información:

- Seguiremos fortaleciendo nuestra infraestructura, para hacer frente a las crecientes amenazas en el campo de ciberseguridad.
- Continuar con la eliminación de obsolescencia y dotar a cada colaborador con equipos modernos.
- A nivel de Software, estaremos realizando la migración de Dynamics AX, lo que nos permitirá integrar el ciclo presupuestario completo, facilitando las labores de las áreas de Finanzas, Planificación y Administrativo.
- estaremos desarrollando el proyecto de firmas digitales, fortaleciendo nuestro compromiso con una cultura de gestión ambiental sostenible.
- Mejora de los canales alternos para mayor inclusión de las personas con limitaciones visuales.
- Implementación del sistema de gestión de proyecto sincronizado directamente con la mesa de servicios de TI, para agilizar y documentar las iniciativas de las áreas de Senasa.

Gestión de Acceso a la Información:

- Continuar actualización en transparencia institucional, Gobierno Abierto y logrando el 100% por carga de estas informaciones.
- Seguir los lineamientos del Sistema 311, respuestas oportunas en el SAIP



- Continuar nuestras calificaciones en el Portal de Transparencia para lograr el 100%.
- Dar seguimiento y completar la agenda con los trabajos de la Comisión de Integridad, tanto a lo interno como a lo externo de la institución.
- Continuar con la promoción de una cultura de honestidad y transparencia en los servidores públicos.



VII. ANEXOS:

a. Matriz de logros relevantes (Datos cuantitativos).

Producto / servicio	Enero -Marzo	Abril-Junio	Julio -Septiembre	Total 3er trimestre 2023	
3198-Afiliados al Plan Especial Transitorio de Pensionados y Jubilados del Estado	94,875	95,497	100,048	100,048	Meta fija
Inversión (en RD\$)	RD\$5,218,948.09	RD\$6,649,859.00	RD\$7,557,697.00	RD\$19,426,504.09	
5621-Usuarios atendidos en los centros de atención del Seguro Nacional de Salud (SENASA)	1,739,674	986,648	1,784,363	4,510,685	Meta acumulada
Inversión (en RD\$)	RD\$454,390,773.64	RD\$257,705,609.00	RD\$466,063,230.00	RD\$1,178,159,612.64	
5622-Afiliados al Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud (SFS)	5,768,693	5,789,490	5,801,661	5,801,661	Meta fija
Inversión (en RD\$)	RD\$4,593,552,375.07	RD\$4,610,112,817.57	RD\$4,619,804,462.80	RD\$13,823,469,655.44	
5623-Afiliados al Régimen Contributivo al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	1,567,473	1,591,011	1,610,233	1,610,233	Meta fija
Inversión (en RD\$)	RD\$129,605,159.34	RD\$218,919,118.74	RD\$87,514,536.18	RD\$436,038,814.26	
5624-Servicios de Salud	23,740,027	22,800,390	24,673,449	71,213,866	Meta acumulada
Inversión(en RD\$)	RD\$6,650,201,556.98	RD\$6,386,984,693.73	RD\$6,911,677,436.42	RD\$19,948,863,687.13	

RD\$35,405,958,273.55

b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Desempeño Presupuestario 2023

CÓDIGO /PROGRAMA/SUDPROGRAMA	NOMBRE DEL PRODUCTO	ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA 2023 (RD\$)	PRIMER SEMESTRE EJECUCIÓN 2023	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR PROGRAMAS	ÍNDICE DE EJECUCIÓN %	PARTICIPACIÓN EJECUCIÓN POR PROGRAMA
01-	Actividades centrales	RD\$2,061,610,060	RD\$0	0		
11-	Gestión de atención al usuario de afiliación y salud	RD\$43,621,825,289	RD\$35,405,958,274	5	81.17%	0**
96-	Deuda Pública y otras operaciones financieras	RD\$662,830,845	RD\$0	0		
98-	Administración de contribuciones especiales	RD\$76,000,000	RD\$0	0		
Total		RD\$46,422,266,194				

**Nota: Esta institución no realiza ejecución en línea en SIGEF. Las informaciones presentadas en el “cuadro de desempeño financiero” por programa son de autoría y responsabilidad de la institución.



c. Matriz de Principales Indicadores del POA.

NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
1	Gerencia de Afiliación	Fortalecimiento de la Cartera	Cantidad de nuevos afiliados del Régimen Contributivo	Mensual	N/A	150,864	diciembre	100%
		Núcleo Familiar	Relación de dependencia en el Régimen Contributivo	Mensual	N/A	1.22	Septiembre	97%
		Fortalecimiento de la Cartera	Relación de traspaso del Régimen Contributivo	Mensual	N/A	4.97	diciembre	100%
		Mantenimiento de Cartera	Cantidad de afiliados al Régimen Subsidiado al cierre del año 2023	Mensual	N/A	5,775,290	Septiembre	100%
		Núcleo Familiar	Relación de dependencia en el Régimen Subsidiado	Mensual	N/A	0.21	Septiembre	94%
		Fortalecimiento de la Cartera	Cantidad de nuevos afiliados con planes Complementarios	Mensual	N/A	41,669	diciembre	100%



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
2	Gerencia de Servicios de Salud	Programas de Promoción y prevención de la Salud (P&P)	% de afiliados al Régimen Contributivo incorporados activos en programas P&P con seguimiento.	Trimestral	N/A	90	Septiembre	100%
		Cobertura de altos costo	% de solicitudes de Alto Costo respondidas en los tiempos establecidos	Mensual	N/A	97	diciembre	100%
		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	Trimestral	N/A	32,000	Septiembre	100%
			% de medicamentos entregados en los tiempos establecidos.	Trimestral	N/A	80	Septiembre	87%
			% de prestadores con notas de calidad levantadas a partir de los hallazgos de Infecciones Asociadas a los Servicios (IASS) de Salud para ambos regímenes.	Trimestral	N/A	95	Junio	70%



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
			% de autorizaciones de servicios especiales sin errores críticos.	Mensual	N/A	90	diciembre	100%
3	Gerencia Servicios a Usuarios y Prestadores		% de satisfacción de afiliados con la atención recibida	Mensual	N/A	95	diciembre	100%
			% de requerimiento de los afiliados respondidos en los tiempos establecidos	Mensual	N/A	95	diciembre	100%
			% de llamadas respondidas en el Centro de Atención al Usuario	Mensual	N/A	95	diciembre	94%
			% de llamadas monitoreadas sin errores críticos identificados	Mensual	N/A	93	diciembre	100%
			% de satisfacción de los prestadores con la atención recibida	Mensual	N/A	95	diciembre	100%
			% de usuarios atendidos en el tiempo de servicio establecido (ATP)	Mensual	N/A	85	diciembre	100%



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
			% de requerimiento de los prestadores respondidos en los tiempos establecidos	Mensual	N/A	95	Septiembre	93%
			% de llamadas respondidas en el Centro de llamadas de servicio al prestador	Mensual	N/A	95	diciembre	99%
4	Gerencia Financiera	Rendimiento de inversiones	Índice de inversiones de las reservas técnicas	Mensual	1.1	1.1	diciembre	100%
		Liquidez corriente	Índice de Liquidez Corriente	Mensual	0.9	0.9	diciembre	100%
		Gasto Administrativo	% del Gasto Administrativo	Mensual	8.8	8.6	diciembre	100%
		Sostenibilidad financiera	Índice de Sostenibilidad financiera	Mensual	90	90	diciembre	90%
			% de cobros de la cartera de pólizas de los planes complementarios corrientes en la institución	Mensual	N/A	86.5	diciembre	100%
		Ejecución Presupuestaria	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria (centro de costos)	Mensual	N/A	90	diciembre	100%



d. Resumen del Plan de Compras.

COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
ARS SENASA-UC-CD-2023-0001 CONTRATACION DE EMPRESA PARA LA REPARACION DEL ANILLO DE FIBRA OPTICA QUE INTERCONECTAN LOS EDIFICIOS INSTITUCIONALES NACO Y SEDE 27 DE FEBRERO, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	DESIERTO	DESIERTO
ARS SENASA-UC-CD-2023-0003 CONTRATACION DE EMPRESA PARA LA REPARACION DEL ANILLO DE FIBRA OPTICA QUE INTERCONECTAN LOS EDIFICIOS INSTITUCIONALES NACO Y SEDE 27 DE FEBRERO, DEL PROCESO DECLARADO DESIERTO ARS SENASA-UC-CD-2023-0001 DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	DESIERTO	DESIERTO
ARS SENASA-UC-CD-2023-0004 CONTRATACION DE EMPRESA PARA LA REPARACION DEL ANILLO DE FIBRA OPTICA DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA; DEL PROCESO DECLARADO DESIERTO ARS SENASA-UC-CD-2023-0003	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	LIGHT CUBE, EIRL.	RD\$ 127,268.90
ARS SENASA-UC-CD-2023-0008 COMPRA DE CONVERTIDOR DE VEHICULOS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	SEATS SERVICIOS EMPRESARIALES A TUS NECESIDADES, SLR	RD\$ 160,262.88
ARS SENASA-UC-CD-2023-0006 COMPRA CAJAS PLASTICAS TRANSPARENTES PARA LA GERENCIA FINANCIERA DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	MADEIS CARIBBEAN, S.R.L.	RD\$ 198,240.00

COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
ARS SENASA-UC-CD-2023-0007 ADQUISICION DE IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	CECOMSA, SRL	RD\$ 110,214.68
ARS SENASA-UC-CD-2023-0009 SERVICIO DE LAMINADO FROST PARA LA OFICINA DE SANTO DOMINGO OESTE DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	BLANCO & PRIETO, SERVICIOS MULTIGRAFICOS, SRL.	RD\$ 113,418.06
ARS SENASA-UC-CD-2023-0013 ADQUISICION DE PINTURAS PARA DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	SUINSA SUPLIDORA INSTITUCIONAL, SRL	RD\$ 205,262.68
ARS SENASA-UC-CD-2023-0015 COMPRA DE BOLSAS PLASTICAS TRANSPARENTE PARA CONTENEDORES DE RECICLAJE PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	DESIERTO	DESIERTO
ARS SENASA-UC-CD-2023-0016 SERVICIO DE LAMINADOS PARA VEHICULOS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	TOP INMOBILIARIA, SRL	RD\$ 162,722.00
ARS SENASA-UC-CD-2023-0020 ADQUISICION DE MODULOS GBIC 10GBPS Y PATCH CORDS PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	LOGARITMOS, SRL	RD\$ 77,619.02
ARS SENASA-UC-CD-2023-0024 SERVICIO DE BARNIZADO DE GABINETES Y PINTURA EN LACA BLANCA A FACHADA DEL TECHO DE COCINA DE EDIFICIO SEDE CENTRAL, PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	FEROX SOLUTIONS, SRL	RD\$ 191,160.00



COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
ARS SENASA-UC-CD-2023-0025 CONTRATACION DE EMPRESA PARA SERVICIO DE MANTENIMIENTO POR UN AÑO PARA ASCENSORES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	EN PROCESO	EN PROCESO

COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL MIPYMES Y MIPYMES MUJER			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
ARS SENASA-UC-CD-2023-0002 COMPRA DE BOLSAS PLASTICAS TRANSPARENTE PARA CONTENEDORES DE RECICLAJE PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL, EXCLUSIVO PARA MIPYMES	DESIERTO	DESIERTO
ARS SENASA-UC-CD-2023-0005 ADQUISICION DE BACK PANEL PARA LA JORNADA DE INCLUSION SOCIAL REGIMEN SUBSIDIADO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJER.	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL, EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJER.	BLANCO & PRIETO, SERVICIOS MULTIGRAFICO , S.R.L.	RD\$ 225,000.04
ARS SENASA-UC-CD-2023-0014 SUMINISTRO E INSTALACION DE VENTANALES PARA BAÑOS DEL EDIFICIO DE LA SEDE CENTRAL DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES MUJER.	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL, EXCLUSIVO PARA MIPYMES MUJER	SOLUDIEM BY ROSS, SRL.	RD\$ 160,539.00



COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL MIPYMES Y MIPYMES MUJER			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
ARS SENASA-UC-CD-2023-0019 ADQUISICION DE SOFTWARE PARA EVALUACION DE PRUEBAS PSICOMETRICAS POR UN AÑO PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL, EXCLUSIVO PARA MIPYMES	DESIERTO	DESIERTO
ARS SENASA-UC-CD-2023-0021 ADQUISICION DE SOFTWARE PARA EVALUACION DE PRUEBAS PSICOMETRICAS POR UN AÑO PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES DEL PROCESO DECLARADO DESIERTO ARS SENASA-UC-CD-2023-0019	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL, MIPYMES	DESIERTO	DESIERTO
ARS SENASA-UC-CD-2023-0022 ADQUISICION DE SOFTWARE PARA EVALUACION DE PRUEBAS PSICOMETRICAS POR UN AÑO PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES DEL PROCESO DECLARADO DESIERTO ARS SENASA-UC-CD-2023-0021	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL, MIPYMES	PELOPIDES CONSULTORES DE GESTION HUMANA, SRL	RD\$ 179,478.00
ARS SENASA-UC-CD-2023-0018 ADQUISICION DE SELLOS PARA LOS AUDITORES MEDICOS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJER	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJER	GRUPO MARTE ROMAN, SRL	RD\$ 100,300.00
ARS SENASA-UC-CD-2023-0026 REPARACION ELECTRICA DE MONOLITO ALMA MATER E ILUMINACION DE SEDE CENTRAL DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD,	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL, MIPYMES	EN PROCESO	EN PROCESO



COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL MIPYMES Y MIPYMES MUJER			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES			

COMPRA MENORES			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0001 SERVICIO DE ROTULACION E IMPRESIÓN DE MURAL DE LA SEDE CENTRAL DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	BLANCO & PRIETO, SERVICIOS MULTIGRAFICO, SRL	RD\$ 649,990.02
ARS -SENASA-DAF-CM-2023-0003 ADQUISICION DE LUMINARIAS Y OTROS MATERIALES ELECTRICOS PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES	COMPRA MENOR	PROYECTOS INTER A2R, SRL	RD\$ 657,995.42
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0004 COMPRA DE SWITCHES Y ANTENAS WIFI PARA USO DE LA OFICINA REGIONAL SANTO DOMINGO OESTE DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	LOGARITMOS, SRL.	RD\$ 608,552.24
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0010 COMPRA DE MATERIALES DE AIRES ACONDICIONADOS PARA OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	INVERSIONES REINY, SRL	RD\$ 777,011.12
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0006 ADQUISICION DE VIDRIOS Y PUERTAS PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	SOLUDIEM BY ROS, SRL	RD\$ 1,038,341.00



COMPRA MENORES			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0007 SERVICIO DE CONTRATACION DE HOTEL PARA LANZAMIENTO DE CANALES ALTERNOS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	DESIERTO	DESIERTO
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0011 ADQUISICION DE EQUIPOS DE PROTECCION DE SEGURIDAD DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	INVERSIONES REINY SRL	RD\$ 797,118.56
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0013 CONTRATACION DE EMPRESA DE MONITOREO DE OPINION Y MONITOREO DE PUBLICIDAD DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	MEDIAEXPRESS .COM.DO, SRL	RD\$ 828,000.00
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0015 ADQUISICION DE SELLOS INSTITUCIONALES PARA DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	GRUPO MARTE ROMAN, SRL	RD\$ 133,759.51
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0016 COMPRA E INSTALACION DE CORTINAS Y ALFOMBRAS PARA DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	FEROX SOLUTIONS, SRL	RD\$ 1,500,422.79
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0019 ADQUISICION DE INSUMOS PARA SCANNERS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	MERCANTIL RAMI, SRL	RD\$ 785,611.10
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0021 SERVICIO DE CONTRATACION DE EMPRESA PARA PRODUCCION MUSICAL DE JINGLE Y ANIMACION 3D SPOT PUBLICITARIO PARA LA CAMPAÑA DE CANALES	COMPRA MENOR	LINK PARTNERS RA, SRL	RD\$ 637,719.20



COMPRA MENORES			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
ALTERNOS, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD			
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0023 CONTRATACION DE SERVICIO PRUEBAS DE ESTRÉS PARA LOS SERVICIOS WEB SOAP, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	GBM DOMINICANA, S.A.	RD\$ 517,344.96
AR SENASA-DAF-CM-2023-0022 COMPRA DE GOMAS E INSTALACION PARA VEHICULOS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	ARIAS MOTORS, SA.	RD\$ 719,620.50
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0024 ADQUISICION E INSTALACION DE BOMBAS SUMERGIBLES PARA EDIFICIO FINANCIERO NACO Y EDIFICIO ALMA MATER DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	ZN ASOCIADOS, SRL &	RD\$ 533,388.20
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0025 SERVICIO DE REPARACION DE CASETA Y REFORZAMIENTO DE VERJA PERIMETRAL OFICINA DE LA REGIONAL IV BARAHONA, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	ZN ASOCIADOS, SRL &	RD\$ 896,882.99
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0027 ADQUISICION DE BOTIQUIN Y UTENSILIOS PARA DIFERENTES OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	AMARAM ENTERPRISE, SRL	RD\$ 229,392.00
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0029 ADQUISICION DE TRAMERIA PARA VARIAS DEPENDENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	COMPRA MENOR	FEROX SOLUTIONS, SRL	RD\$ 230,100.00



COMPRA MENORES			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0031 CONTRATACION DE EMPRESA PARA REPARACION DE AVERIA FIBRA OPTICA: SEDE - NACO Y TRAMITE DE CUENTA - EDIFICIO ADMINISTRATIVO NACO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SeNaSa	COMPRA MENOR	LIGHT CUBE, EIRL	RD\$ 299,850.00
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0032 ADQUISICION DE MATERIALES PARA AUTOMATIZACION DE BAÑOS DEL EDIFICIO SEDE CENTRAL DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SeNaSa.	COMPRA MENOR	ARCADIA DIGITAL, SRL	RD\$ 1,259,513.12
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0034 ADQUISICION DE LICENCIA ADOBE CREATIVE CLOUD Y ADOBE ACROBAT PRO-DC, PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	MATTAR CONSULTING, SRL.	RD\$ 433,696.80
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0033 IMPRESION E INSTALACION DE LAMINADO EN LOS EDIFICIOS SEDE CENTRAL, ALMA MATER Y FINANCIERO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	NYPA CORPORATION, S.R.L.	RD\$ 162,014.00
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0038 CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE PRUEBAS PREEMPLEO DEL PERSONAL DE NUEVO INGRESO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SeNaSa.	COMPRA MENOR	VANTER, SRL	RD\$ 1,053,760.00
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0035 CONTRATACION DE EMPRESA PARA MUDANZA DE UN ALMACEN HACIA OTRO DEL SEGURO	COMPRA MENOR	TRANSPORTE VIRAMICA, SRL	RD\$ 900,340.00



COMPRA MENORES			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
NACIONAL DE SALUD, SENASA.			
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0036 SERVICIO DE CONTRATACION DE AUDITORIA DE CERTIFICACION SOSTENIBLE 3RS MENCION ORO PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	SOSTENIBILIDAD 3RS & ES, SRL	RD\$ 271,400.00
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0039 SERVICIO REPARACION DE ESCALERA FRONTAL DEL EDIFICIO DE LA SEDE CENTRAL DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	GRAN CASA SRL	RD\$ 728,534.00
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0037 REPARACION DE AREAS DE TRABAJOS EN VARIAS DEPENDENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	ZN & ASOCIADOS, SRL	RD\$ 419,972.80
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0041 CONTRATACION DE EMPRESA POR UN AÑO PARA SERVICIO DE RECOGIDA DE DESECHOS SOLIDOS EN LOS EDIFICIOS: ADMINISTRATIVO - FINANCIERO NACO, SEDE CENTRAL Y ALMA MATER DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	DESIERTO	DESIERTO
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0040 CONTRATACION DE EMPRESA PARA ASESORIA PUBLICITARIA Y DISEÑO PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	COMPRA MENOR	IDDIGITAL, SRL	RD\$ 1,050,200.00



COMPRA MENORES			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0043 SUMINISTRO E INSTALACION DE CONDENSADORES PARA REPARACION DE AIRES ACONDICIONADOS DE LA DIRECCION EJECUTIVA Y LA GERENCIA DE COMUNICACION DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	34 ELECTRICO INDUSTRIAL, SRL	RD\$ 1,159,940.00
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0046 CONTRATACION DE BANCO DE IMÁGENES PARA EL DISEÑO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPRA MENOR	EN PROCESO	EN PROCESO
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0045 CONTRATACION DE EMPRESA POR UN (1) AÑO PARA EL SERVICIO DE RECOGIDA DE DESECHOS SOLIDOS EN LOS EDIFICIOS: ADMINISTRATIVO – FINANCIERO NACO, SEDE CENTRAL Y ALMA MATER DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. DEL PROCESO DECLARADO DESIERTO ARS SENASA-DAF-CM-2023-0041.	COMPRA MENOR	KLINITEC DOMINICANA SRL	RD\$ 616,800.00



COMPRA MENORES			
MIPYMES Y MIPYMES MUJER			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0002 ADQUISICION DE PLAFONES, SHEETROCK Y ACCESORIOS PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES MUJER	COMPRA MENOR MIPYMES MUJER	JERAM INVESTMENT, SRL	RD\$ 1,248,167.51
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0009 ADQUISICION DE INODOROS, LAVAMANOS Y OTROS MATERIALES PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES MUJER.	COMPRA MENOR MIPYMES MUJER	JERAM INVESTMENT, SRL.	RD\$ 302,332.52
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0012 ADQUISICION DE HERRAMIENTAS ELECTRICAS PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJER.	COMPRA MENOR MIPYMES MUJER	Y TECNOFIJACIONES DE DOMINICANA, SRL	RD\$ 257,814.02
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0020 ADQUISICION DE MATERIALES FERRETEROS PARA STOCK DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJER	COMPRA MENOR MIPYMES MUJER	Y TORRES MALAVER CORPORATIONS, SRL	RD\$ 1,330,635.99
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0026 CONFECCION DE UNIFORMES PARA COLABORADOS DE LA GERENCIA DE AFILIACION Y SEGURIDAD DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES	COMPRA MENOR MIPYMES	BUBBLE INVESTMENT, SRL	RD\$ 289,277.00
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0028 ADQUISICION DE MATERIAL GASTABLE PARA USO DEL SEGURO NACIONAL	COMPRA MENOR MIPYMES	INVERSIONES REINY, SRL / JUANCRYSTONER, SRL /	RD\$ 1,009,043.25



COMPRA MENORES			
MIPYMES Y MIPYMES MUJER			
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	TIPO DE PROCESOS	ADJUDICATARIO	MONTO ADJUDICADO
DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES.		PADRON OFFICE, SRL.	
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0030 ADQUISICION DE MATERIAL DE LIMPIEZA PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJER.	COMPRA MENOR MIPYMES Y MIPYMES MUJER	NAUKA COMERCIAL, SRL	RD\$ 972,486.14
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0044 SERVICIO DE IMPERMEABILIZACION DIRECCION EJECUTIVA, PINTURA FACHADA METALICA ALMA MATER Y REPARACION TERRAZA DEL COMEDOR DE LA SEDE CENTRAL DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES	COMPRA MENOR MIPYMES	ARCADIA DIGITAL, SRL	RD\$ 1,052,983.62
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0042 CONTRATACION DE EMPRESA POR UN (1) AÑO PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO E INSPECCION DE LOS EXTINTORES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES	COMPRA MENOR MIPYMES	CUERPO DE EVACUACION PRIMEROS AUXILIOS Y SEGURIDAD INDUSTRIA, CEPASI, SRL	RD\$ 554,980.00
ARS SENASA-DAF-CM-2023-0005 CONTRATACION DE EMPRESA PARA LA COLOCACION DE VALLAS EN EL JARDIN BOTANICO PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD. EXCLUSIVO PARA MIPYMES	COMPRA MENOR MIPYMES	EDITORIA ARIANNA	RD\$ 231,999.85



Procesos bajo la responsabilidad del Comité de Compras y Contrataciones

COMPARACION DE PRECIOS ENERO-MARZO 2023				
no.	REFERENCIA DEL PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
1	ARS SENASA- CCC-CP- 2023-0003	CONTRATACIÓN DE PRODUCCIÓN VIDEO MAPPING 30 CON DESPLIEGUE DE ANIMACIONES E IMÁGENES TRIDIMENSIONALES CON EFECTO HOLOGRÁFICO.	-	DESIERTO
2	ARSENASA -CCC-CP- 2023-0002	CONTRATACIÓN DE EMPRESA PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO POR UN AÑO (1) DE AIRES ACONDICIONADOS Y LIMPIEZA DE DUCTOS PARA LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA),	FR Group SRL	RD\$ 2,236,100.00

LICITACION PUBLICA ENERO-MARZO 2023				
NO. 1	REFERENCIA DEL PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
1	ARSENASA- CCC-LPN-2023- 0001	COMPRA DE CINCO (5) CAMIONETAS, DOS (2) MINIBÚS Y UN (1) VEHÍCULO TIPO SUV MEDIANO PARA LA FLOTILLA VEHICULAR DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA).	VIAMAR, S.A ADJUDICATARIA DEL LOTE 1 (CAMIONETAS AUTOMÁTICA DOBLE CABINA 4X4), POR UN MONTO TOTAL CON IMPUESTOS INCLUIDOS DE CATORCE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS DOMINICANOS CON 00/100,	RD\$ 22,096,225.00



LICITACION PUBLICA ENERO-MARZO 2023

NO. 1	REFERENCIA DEL PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
			(RD\$14,561,250.00). /////////// MAGNA MOTORS, S.A ADJUDICATARIA DEL LOTE 2 (MINIBÚS) Y LOTE 3 (JEEPETA TIPO SUV MEDIANO), PARA UN MONTO TOTAL CON IMPUESTOS INCLUIDOS DE SIETE MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS DOMINICANOS CON 28 /100 (RD\$7,534,975.28).	
2	ARSENASA- CCC-LPN-2023- 0002	SERVICIO DE SUMINISTRO DE GASOIL PREMIUM PARA LA SEDE CENTRAL, EDIFICIO ADMINISTRATIVO- FINANCIERO Y ALMA MATER Y ADQUISICIÓN DE TICKETS DE GASOLINA PARA USO DE FLOTILLA VEHICULAR DE LA INSTITUCIÓN	MONTO TOTAL ADJUDICADO EN EL LOTE 1 CUATRO MILLONES QUINIENTO SESENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y NUEVE CON 60/100 (RD\$4,565,469.60). ESTA OFERTA INCLUYE UN DESCUENTO DE RD\$ 15.00 PESOS POR GALÓN AL COMBUSTIBLE A GRANEL. ///////////MONTO TOTAL PARA ADJUDICAR EN EL LOTE 2 DOS MILLONES CON 00/100 (RD\$2,000,000.00). ESTA OFERTA INCLUYE UN DESCUENTO DE 3% OTORGADO A LOS TICKETS DE COMBUSTIBLES.	RD\$6,565,469.60



PROVEEDOR UNICO ENERO-MARZO 2023				
NO. 1	REFERENCIA DEL PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
1	ARSENASA-CCC-PEPU-2023-0002	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SEGURIDAD SOLUCION WEB APPLICATION FIREWALL (CLODFLARE)	INTEGRACIONES TECNOLOGICAS M&A	4,564,317.38
2	ARSENASA-CCC-PEPU-2023-0001	ADQUISICION SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE SOFTEXPERT DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA).	CONCENTRA CID CORREA, S.R.L	RD\$3,160,000.00

COMPARACION DE PRECIOS ABRIL-JUNIO 2023				
NO.	Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
1	ARS-SENASA-CCC-CP-2023-0014	SERVICIO DE ENCUESTA PRESENCIAL Y TELEFÓNICA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS CON LOS SERVICIOS DE SALUD, AFILIACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO QUE OFRECE EL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA).	CONSULTORÍA INTERDISCIPLINARIA EN DESARROLLO (CLD), SRL	RD\$ 1,024,096.23
2	ARS-SENASA-CCC-CP-2023-0012	CONTRATACION DE EMPRESA PARA EL SERV. DE APLICACIÓN DE ENCUENTRA CLIMA ORGANIZACIONAL	LINK GERENCIAL DOMINICANA, SRL	RD\$2,300,000.00
3	ARS-SENASA-CCC-CP-2023-0008	2DA. CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN DE PRODUCCION VIDEO MAPPING 3D CON DESPLIEGUE DE ANIMACIONES E IMÁGENES TRIDIMENSIONALES CON EFECTO HOLOGRÁFICO.	CTAV SRL	RD\$3,879,840.00
4	ARS-SENASA-CCC-CP-2023-0006	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOLOGICA, EVALUACIONES PSICOMETRICAS Y SERVICIOS PARA PRUEBAS	INSTITUTO DOMINICANO PARA EL ESTUDIO DE LA SALUD APLICADA IDESIP	RD\$1,200,000.00



COMPARACION DE PRECIOS ABRIL-JUNIO 2023				
NO.	Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
		PRE-EMPLEO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.		
5	ARS SENASA-CCC-CP-2023-0004	CONTRATACIÓN DE EMPRESA PARA LOS SERVICIO DE PINTURA DE LOS EDIFICIOS ALMA MATER, SEDE CENTRAL Y EL EDIFICIO FINANCIERO NACO	MPOWERMENT SERVICIOS TECNICOS EMPRESARIAIES, S	RD\$2,756,480.00

LICITACION PUBLICA MAYO-JUNIO 2023				
NO.	Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
1	ARS SENASA-CCC-LPN-2023-0009	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS Y COMPONENTES INFORMÁTICOS DECLARADOS DESIERTOS EN EL PROCESO ARS-SENASA-CCC-LPN-2022-0019 DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA).	EN PROCESO	EN PROCESO
2	ARS SENASA-CCC-LPN-2023-0006	SERVICIOS DE CATERING DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA) EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJER	A FUEGO LENTO, SRL	RD\$11,578,101.00.

PROVEEDOR UNICO ABRIL-JUNIO 2023				
NO.	Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
1	ARS SENASA-CCC-PEPU-2023-0006	RENTA DE NAVE INDUSTRIAL PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA.	GRUPO RAPHA SRL	RD\$24,745,333.73
2	ARS SENASA-CCC-PEPU-2023-0005	RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE RENTA DE SERVIDOR PARA EXPANSIÓN DE CAPACIDAD OPERATIVA	SOLUCIONES GLOBALES JM, SA	RD\$ 315,000.00



PROVEEDOR UNICO ABRIL-JUNIO 2023				
NO.	Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
		DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA.		
3	ARS-SENASA-CCC-PEPU-2023-0003	LOTE 1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA HERRAMIENTA CHATBOT (SOFÍA) DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD-SENASA-LOTE 2: RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE INTEGRACIÓN DEL WHATSAPP BUSINESS API CON CHATBOT DEL -SENASA-.	SENDIU, SRL	SENDIU, SRL EN EL LOTE 1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA HERRAMIENTA CHATBOT (SOFÍA) DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD-SENASA- POR UN MONTO CON IMPUESTOS INCLUIDOS DE UN MILLÓN CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS DIEZ CON 30/100, (RD\$1,179,510.30) Y EL LOTE 2: RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE INTEGRACIÓN DEL WHATSAPP BUSINESS API CON CHATBOT DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD -SENASA-; POR UN MONTO CON IMPUESTOS INCLUIDOS DE TRES MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS CON 20/100, (RD\$3,380,452.20).

PROVEEDOR UNICO ABRIL-JUNIO 2023				
NO.	Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
1	ARS SENASA-CCC-PEPU-2023-0006	RENTA DE NAVE INDUSTRIAL PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA.	GRUPO RAPHA SRL	RD\$24,745,333.73
2	ARS SENASA-CCC-PEPU-2023-0005	RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE RENTA DE SERVIDOR PARA EXPANSIÓN DE CAPACIDAD OPERATIVA	SOLUCIONES GLOBALES JM, SA	RD\$ 315,000.00



PROVEEDOR UNICO ABRIL-JUNIO 2023				
NO.	Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado
		DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA.		
3	ARS-SENASA-CCC-PEPU-2023-0003	LOTE 1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA HERRAMIENTA CHATBOT (SOFÍA) DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD-SENASA-LOTE 2: RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE INTEGRACIÓN DEL WHATSAPP BUSINESS API CON CHATBOT DEL - SENASA-.	SENDIU, SRL	SENDIU, SRL EN EL LOTE 1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA HERRAMIENTA CHATBOT (SOFÍA) DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD-SENASA-POR UN MONTO CON IMPUESTOS INCLUIDOS DE UN MILLÓN CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS DIEZ CON 30/100, (RD\$1,179,510.30) Y EL LOTE 2: RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE INTEGRACIÓN DEL WHATSAPP BUSINESS API CON CHATBOT DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD -SENASA-; POR UN MONTO CON IMPUESTOS INCLUIDOS DE TRES MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS CON 20/100, (RD\$3,380,452.20).

COMPARACIÓN DE PRECIOS JULIO-SEPTIEMBRE 2023				
REFERENCIA	NOMBRE DEL PROCESO	SUPLIDOR ADJUDICADO	MONTO ADJUDICADO	ESTATUS
ARS SENASA-CCC-CP-2023-0009	COMPRA MATERIAL GASTABLE 2DO SEMESTRE 2023 DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA EXCLUSIVO PARA	SUPPLY AMAG; INFOMATIC; BROTHERS SUPPLY	RD\$3,161,944.40; RD\$77,998.00; RD\$18,215.00	FINALIZADO



COMPARACIÓN DE PRECIOS JULIO-SEPTIEMBRE 2023				
REFERENCIA	NOMBRE DEL PROCESO	SUPLIDOR ADJUDICADO	MONTO ADJUDICADO	ESTATUS
	MIPYMES Y MIPYMES MUJERES			
ARS-SENASA-CCC-CP-2023-0010	COMPRA DE MATERIALES DE LIMPIEZA 2DO SEMESTRE, ARS-SENASA-CCC-CP-2023-0010 EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJERES	1- EMPRESA SUPPLY AMAG, SRL 2- EMPRESA SOLDIER ELECTRONIC, SRL, 3- EMPRESA INV. REINY, SRL,4-. EMPRESA GTG INDUSTRIAL, SRL	1-RD\$ 7,434.00. 2-RD\$ 74,340.00., 3-RD\$ 196,328.40., RD\$2,377,520.05	FINALIZADO
ARS SENASA-CCC-CP-2023-0013	COMPRA DE ELECTRODOMÉSTICOS PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	1. AMARAM ENTERPRISE, SRL ADJUDICADA EN EL ÍTEM 4 PARA UN MONTO TOTAL CON IMPUESTOS INCLUIDOS DE TRESCIENTOS CINCO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS CON 82/100 (RD\$305,677.82). 2. EMPRESAS INTEGRADAS, SAS ADJUDICADA EN LOS ÍTEMS 6,7,8 Y 13 POR UN MONTO TOTAL CON IMPUESTOS INCLUIDOS DE CIENTO OCHENTA Y UN MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS CON 97/100 (RD\$181,997.97). SE DECLARAN DESIERTOS LOS ÍTEMS: 1.2.3.5.9.10.11Y 12.	RD\$487,675.79	FINALIZADO
ARSSENASA-CCC-CP-2023-0017	CONTRATACIÓN POR DOS (2) AÑOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE PLANTA ELÉCTRICA DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	PG CONTRATISTA POR UN MONTO TOTAL CON IMPUESTOS INCLUIDOS DE CUATRO MILLONES DOCE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS CON /00 (RD\$ R0S4,012,944.00.	RD\$4,012,944.00	EN ESPERA DEL CONTRATO



LICITACIÓN PÚBLICA JULIO-SEPTIEMBRE 2023				
REFERENCIA	NOMBRE DEL PROCESO	SUPLIDOR ADJUDICADO	MONTO ADJUDICADO	ESTATUS
ARS SENASA-CCC-LPN-2023-0008	“ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DECLARADAS DESIERTAS EN EL PROCESO ARS SENASA-CCC-LPN-2022-0017 PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA”	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO DE ELABORACIÓN DE CONTRATO
ARS SENASA-CCC-LPN-2023-0010	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).	COPYCORP SRL	RD\$ 24,932,260.72	FINALIZADO
ARS-SENASA-CCC-LPN-2023-0005	SERVICIOS PARA LA ADQUISICION DEL SISTEMA GESTION INTEGRADA DE PROCESOS DE LA GERENCIA DE GESTION HUMANA DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	CANCELADO	CANCELADO	CANCELADO

PROCESO DE EXCEPCION POR PUBLICIDAD				
REFERENCIA	NOMBRE DEL PROCESO	SUPLIDOR ADJUDICADO	MONTO ADJUDICADO	ESTATUS
ARSENASA-CCC-PEPB-2023-0003	CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE VARIOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	1. CONTRATAR A ANNEL ALIANDRA CÁRDENES JIMÉNEZ, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE DOSCIENTOS NOVENTA MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS CON 00/100 (RD\$290,280.00 ITBIS INCLUIDO). 2. CONTRATAR A RADIO CADENA COMERCIAL, S.R.L POR UN PLAZO DE 3 MESES,	RD\$2,290,200.0	FINALIZADO



PROCESO DE EXCEPCION POR PUBLICIDAD				
REFERENCIA	NOMBRE DEL PROCESO	SUPLIDOR ADJUDICADO	MONTO ADJUDICADO	ESTATUS
		<p>POR UN MONTO TOTAL DE CIENTO CINCO MIL PESOS CON 00/100 (RD\$105,000.00 ITBIS INCLUIDO)</p> <p>3. CONTRATAR A DENNY RAFAEL MÉNDEZ ALMONTE POR UN PLAZO DE 3 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE NOVENTA MIL PESOS CON 00/100 (RD\$90,000.00 ITBIS INCLUIDO)</p> <p>4. CONTRATAR A BARTOLO DE JESÚS GARCÍA DE LEÓN, POR UN PLAZO DE 3 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE CIENTO CINCUENTA MIL PESOS CON 00/100 (RD\$ 150,000.00 ITBIS INCLUIDO).</p> <p>5. CONTRATAR A RIVERA MARTE & ASOC. S.R. L, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE QUINIENTOS TREINTA Y UN MIL PESOS CON 00/100 (RD\$ 531,000.00 ITBIS INCLUIDO).</p> <p>6. CONTRATAR A OPERADORA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN OPEMECO, E.I.R. L, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO DE DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS PESOS CON 00/100 (RD\$ 283,200.00 ITBIS INCLUIDO).</p> <p>7. (RD\$ 283,200.00 ITBIS INCLUIDO).</p> <p>8. CONTRATAR A PRODUCTORA LMO, S.R.L POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE TRECIENTOS MIL PESOS CON 00/100 (RD\$300,000.00 ITBIS INCLUIDO).</p>		



PROCESO DE EXCEPCION POR PUBLICIDAD				
REFERENCIA	NOMBRE DEL PROCESO	SUPLIDOR ADJUDICADO	MONTO ADJUDICADO	ESTATUS
		9. CONTRATAR A FACTORÍA DE MEDIOS, S.R.L POR UN PLAZO DE 3 MESES, POR UN MONTO TOTAL CIENTO SETENTA Y SIETE MIL PESOS CON 00/100 (RD\$ 177,000.00 ITBIS INCLUIDO). 10. CONTRATAR A HIERBABUENA ENTRETENIMIENTOS, S.R. L POR UN PLAZO DE MESES, POR UN MONTO TOTAL DE TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL PESOS CON 00/100 (RD\$354,000.00 ITBIS INCLUIDO).		
ARSENASA-CCC-PEPB-2023-0004	CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE VARIOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	MIGUEL MONTILLA PEÑA, JOSE DARIO ESPINO, EMILIO PEREZ, TRASERMUL, S.R.L., FÉLIX NÚÑEZ DE JESUS, NEURONAS DEL JAYA SRL, MARÍA VICTORIA BÁEZ BÁEZ, OSCAR QUEZADA HEREDIA, MARY YERLYN PAULA PINEDA, ROSSMERY ARISLEIDA JIMENEZ BELTRE, LUIS FRANCISCO BRITO JEREZ, JOSE PATRICIO PERALTA GUZMAN, RADIO Y MEDIO NETWORKS, S.R.L., RAFAEL ZAPATA GONZÁLEZ Y CARLOS SANTOS MANAGER, S.R.L.	RD\$ 1,604,200	EN EVALAUCION DE OFERTAS, HENRRY GUADA NOTIFICO HOY ENVIARA LA EVALAUCION EN ESTA SEMANA. PENDIENTE DESDE EL 02/08/2023
ARSENASA-CCC-PEPB-2023-0005	CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE VARIOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	1. CONTRATAR A PRODUCCIONES OMMC, S.R.L PROGRAMA “HOY MISMO”, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE SEISCIENTOS MIL PESOS CON 00/100 (RD\$600,000.00 CON ITBIS INCLUIDO).	RD\$5,910,000.00	FINALIZADO



PROCESO DE EXCEPCION POR PUBLICIDAD				
REFERENCIA	NOMBRE DEL PROCESO	SUPLIDOR ADJUDICADO	MONTO ADJUDICADO	ESTATUS
		<p>2. CONTRATAR A CHAHEDE GROUP, S.R.L PROGRAMA “PASANDO BALANCE”, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS CON 99/100 (RD\$ 299,999.99 CON ITBIS INCLUIDO).</p> <p>3. CONTRATAR A EDITORA EL NUEVO DIARIO, S. A PERIÓDICO “EL NUEVO DIARIO”, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE SEISCIENTOS MIL PESOS CON 00/100 (RD\$600,000.00 CON ITBIS INCLUIDO)</p> <p>4. CONTRATAR A MEDIOS MR, S.R.L PROGRAMA “EL TRIBUNAL DE LA TARDE”, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS CON 00/100 (RD\$450,000.00 CON ITBIS INCLUIDO).</p> <p>5. CONTRATAR MEDIOS JUMARPO, S.R.L PROGRAMA “ENCUENTRO INFORMAL”, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE TRESCIENTOS MIL PESOS CON 00/100 (RD\$300,000.00 CON ITBIS INCLUIDO).</p> <p>6. CONTRATAR A CORPORACIÓN DOMINICANA DE RADIO Y TELEVISIÓN, S.R.L PROGRAMA “EL INFORME CON ALICIA</p>		



PROCESO DE EXCEPCION POR PUBLICIDAD				
REFERENCIA	NOMBRE DEL PROCESO	SUPLIDOR ADJUDICADO	MONTO ADJUDICADO	ESTATUS
		<p>ORTEGA, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL PESOS CON 00/100 (RD\$1,200,000.00 CON ITBIS INCLUIDO).</p> <p>7. CONTRATAR A CORPORACIÓN DOMINICANA DE RADIO Y TELEVISIÓN, S.R.L PROGRAMA “NURIA INVESTIGACIÓN PERIODÍSTICA”, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL PESOS CON 00/100 (RD\$1,200,000.00 CON ITBIS INCLUIDO).</p> <p>8. CONTRATAR A JSPENCER PROMOCIONES CONSTRUCCIONES Y MÁS, S.R.L PROGRAMA “CON TOOO EL PIE”, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE CIENTO CINCUENTA MIL PESOS CON 00/100 (RD\$150, 000.00 CON ITBIS INCLUIDO).</p> <p>9. CONTRATAR A CAMILO LORENZO VARGAS PROGRAMA “ENTRE VÍAS CON CAMILO LORENZO”, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE TRESCIENTOS MIL PESOS CON 00/100 (RD\$300,000.00 CON ITBIS INCLUIDO).</p> <p>10. CONTRATAR A NORBERTO ANTONIO RUBIO PROGRAMA “DEBATE SEMANAL”, POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE CIENTO OCHENTA MIL PESOS CON 00/100</p>		



PROCESO DE EXCEPCION POR PUBLICIDAD				
REFERENCIA	NOMBRE DEL PROCESO	SUPLIDOR ADJUDICADO	MONTO ADJUDICADO	ESTATUS
		(RD\$180,000.00 CON ITBIS INCLUIDO). 11. CONTRATAR A BEKAA, S.R.L PROGRAMA "SÚBETE A LA OLA", POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE DOSCIENTOS DIEZ MIL PESOS CON 00/100 (RD\$210,000.00 CON ITBIS INCLUIDO). 12. CONTRATAR A SIN ESQUEMA BY ALBERTO ATALLAH SRL, PROGRAMA SIN ESQUEMA POR UN PLAZO DE 6 MESES, POR UN MONTO TOTAL DE CUATROCIENTOS VEINTE MIL PESOS CON 00/100 (RD\$420,000.00 CON ITBIS INCLUIDO).		

