



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 20 24



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



# TABLA DE CONTENIDOS

---

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>I. RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>04</b>
<b>II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
2.1 Marco filosófico Institucional.....	08
a. Misión	
b. Visión	
c. Valores	
2.2 Base legal.....	09
2.3 Estructura Organizativa.....	10
2.4 Planificación Estratégica Institucional.....	12
<b>III. RESULTADOS MISIONALES</b>	
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.....	13
<b>IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO</b>	
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	41
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos.....	51
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	62
4.4 Desempeño de la Tecnología.....	66
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	72
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones .....	87
<b>V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</b>	
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio .....	92
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información .....	94
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias .....	94
5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia .....	95
<b>VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO.....</b>	<b>98</b>
<b>VII. ANEXOS</b>	
a. Matriz de logros relevantes (Datos cuantitativos) .....	105
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).....	106
c. Matriz de principales indicadores del POA.....	107
d. Resumen del Plan de Compras.....	111

## I. RESUMEN EJECUTIVO

---

- **Gestión de Afiliación y Cartera:**

SeNaSa cuenta en sus registros con **7,605,482** ciudadanos dominicanos activos, lo cual representa el **71%** de la población afiliada al Seguro Familiar de Salud.

### **Régimen Subsidiado:**

Al cierre del mes de diciembre la cartera del Régimen Subsidiado cuenta con un total de **5,761,366** 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 **1,717,147 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 **36.50%** frente a las demás ARS del mercado. Distanciándonos del segundo lugar por más de **572,337** afiliados.

En tanto a los Planes Alternativos, al corte del mes diciembre del 2024 contamos con una cartera de **279,921**.



### **Pensionados y Jubilados:**

La cartera de jubilados y pensionados de las diferentes instancias ha aumentado de 62,795 pensionados en el 2020 a **105,532**, logrando un 100% de ejecución. Han sido incorporados 3,432 durante este periodo.

- **Servicios de Salud:**

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

La incorporación de afiliados al Círculo Comunitario de Salud hasta la fecha ha sido de **2,145,243**.

En el Programa “SeNaSa Cuida de Ti” desde agosto 2020 a la fecha se han incorporado **276,772 incorporados** adultos mayores.

**Programa Dispensación de Medicamentos,** En el período enero-diciembre 2024, esta Unidad ha recibido **14,941** solicitudes de medicamentos, solo para afiliados del Régimen Subsidiado, de las cuales el **14,791** fueron resueltas oportunamente.

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

Programa “SeNaSa Contigo” Desde agosto 2020 a la fecha hemos incorporado al programa un total de **40,000**. Tan solo en el 2024 fueron incorporados cerca de **11,000** afiliados al programa.

En el periodo enero-diciembre se auditaron **2,315,557** facturas, con una glosa total de **RD\$841,30,547.96** entre ambos regímenes, monto que representa un retorno a la institución.



**Servicios Especiales: 168,142** casos recibidos, respondiendo un 97% de estos casos.

Incremento de un **2%** en contratación de nuevos prestadores de servicios institucionales en comparación al 2023, con una cantidad contratada a la fecha de **1,677**.

- **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 **100%** 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 **163,953**, presentando un **95%** de aumento con relación al año 2023.

A través de la herramienta Chatbot Sofía se ha generado un total de **206,389** gestiones. En comparación con el año 2023 las interacciones con esta herramienta han aumentado un **100%**.

- **Otros logros 2024:**

SeNaSa es galardonada con **plata por FUNDIBEQ** con plata a la “Mejor Práctica en Materia de ODS 2024, por el Proyecto de Barrio Blanco en San Pedro de Macorís.

Elaboración del nuevo **PEI 2025-2028**.

Alcanzado el puntaje de **100%** en la **NOBACI**.

**SeNaSa y Supérate firman acuerdo para afiliar a familias en situación de vulnerabilidad:** Firmamos un acuerdo de colaboración institucional junto a Supérate, con el objetivo de



afiliar a las familias del programa de protección social que carecen del seguro médico y que viven en situación de vulnerabilidad, al Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud.

**SeNaSa respalda Jornada Nacional contra el Dengue del Ministerio de Salud:** En un esfuerzo conjunto por combatir la propagación del dengue en la República Dominicana, el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) y el Instituto Dermatológico «Dr. Huberto Bogaert Díaz» (IDCP) han anunciado una alianza interinstitucional con el Ministerio de Salud Pública para participar activamente en la Jornada Nacional contra el Dengue. Esta colaboración se centra en estrategias preventivas y educativas para proteger la salud de la población.

**SeNaSa recibe certificación ISO 37301 y recertificación ISO 9001:** Recibimos por parte del INDOCAL los certificados que reconocen las normas de calidad establecidas dentro de la institución, que son la recertificación de la Norma de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Antisoborno.

**Atletas y medallistas olímpicos ahora cuentan con mayor cobertura de SeNaSa:** Nuestra institución otorgó a atletas y medallistas olímpicos de las federaciones de atletismo, pesas y boxeo que participaron en los pasados Juegos Olímpicos de París 2024 el Plan Complementario SeNaSa Premium con cobertura a 100% y 25 mil pesos en medicamentos.



## 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.
- 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



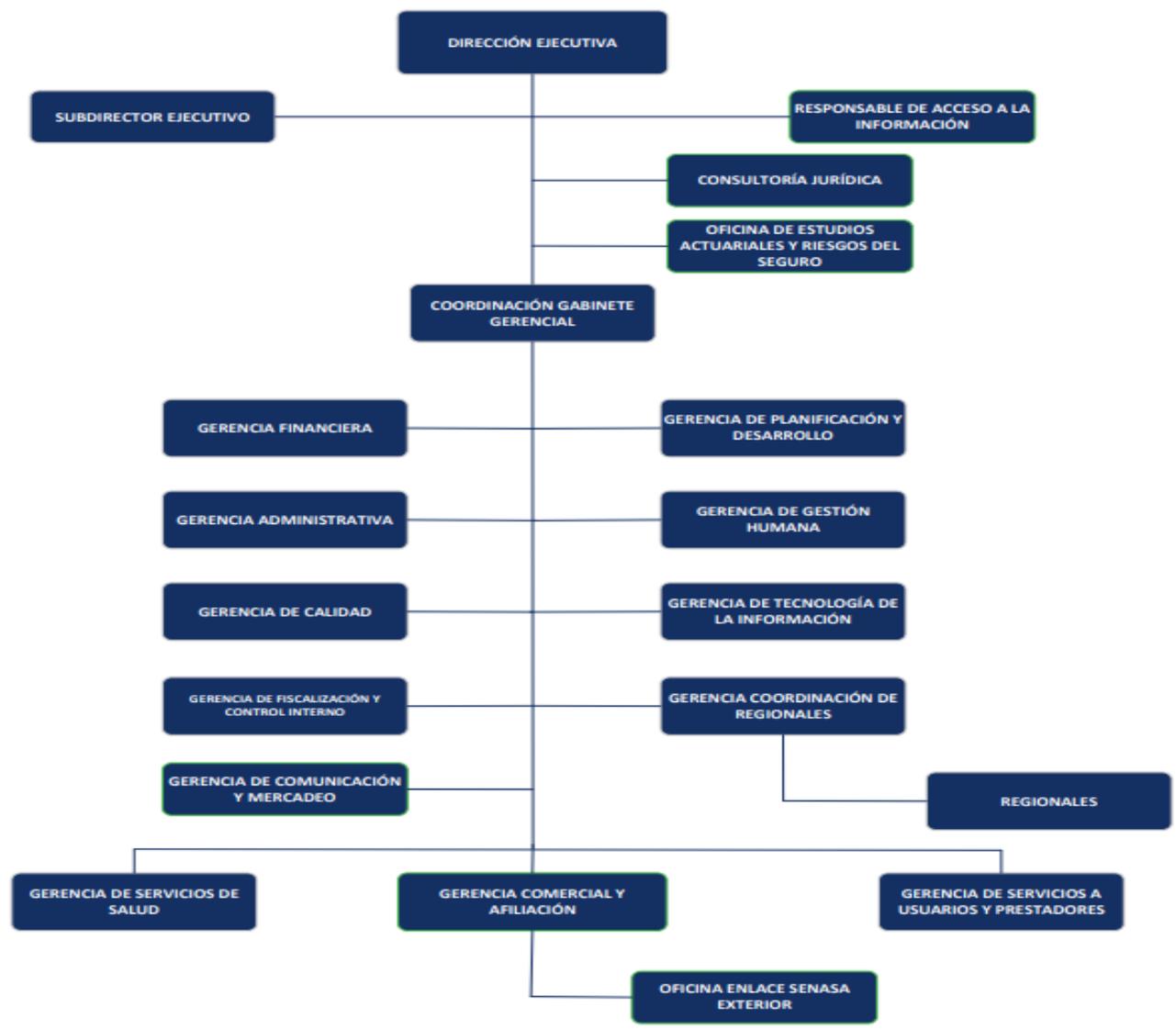
administración de los recursos para garantizar su uso eficiente y transparente.

## **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.

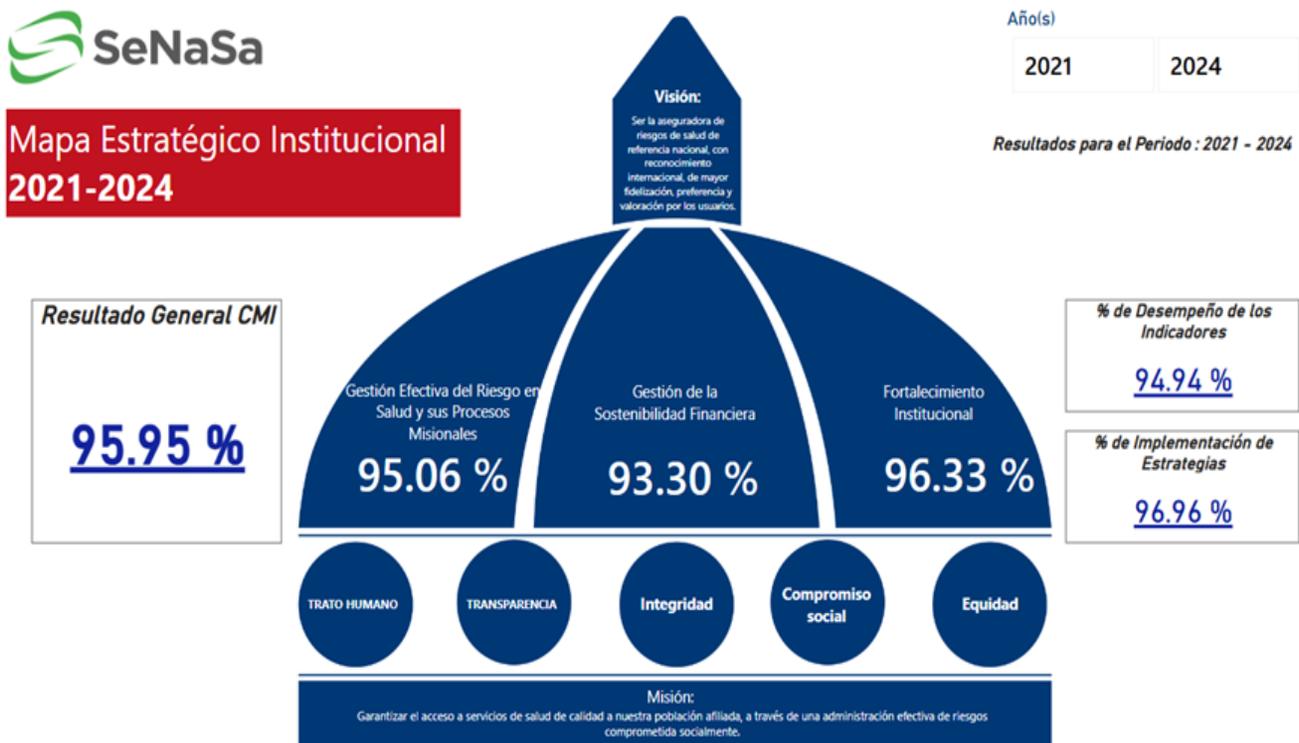
En materia de gestión institucional se abordan 3 niveles de estructura: Organizativa (la cual es aprobada por CoSeNaSa y sustentada en el marco legal), la funcional que (incluye la revisión de mandos medios y despliegue horizontal) y de cargos (vinculada a puestos y sus perfiles). Esta Estructura Organizativa 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 en su cierre de este PEI arroja un 95.95% de cumplimiento como resultado general; si observamos el desempeño de los indicadores estratégicos, alcanzó un 94.94%; y el porcentaje de implementación de las estrategias fue de un 96.96%. Con esto obtenemos el resultado general antes mencionado, según mostramos a continuación:



Actualmente estamos en la construcción del nuevo PEI- 2025-2028, el cual se encuentra en un 95% de avance. Está programado su culminación para la primera semana del mes de diciembre, el cual será presentado al Consejo de SeNaSa (CoSeNaSa) en su próxima asamblea para su respectiva análisis, evaluación y aprobación.

### III. RESULTADOS MISIONALES

---

#### 3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales

##### Cartera actual del SeNaSa:

SeNaSa cuenta en sus registros **7,605,482** ciudadanos dominicanos 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 **71%** de afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

La cartera está compuesta de la siguiente manera:

Régimen/ Plan	Total de cartera
• Régimen Subsidiado	5,761,366
• Régimen Contributivo	1,717,147
• Planes Alternativos de Salud	279,921
• Plan de Pensionados y Jubilados	105,532

Fuente: Reporte de Cartera de Afiliados por régimen/plan, diciembre 2024

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 **5,761,366** afiliados activos recibiendo los servicios de salud en la red pública conforme al plan de servicios de salud (V.9.0).

De acuerdo con el último censo de población y vivienda realizado por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) en el año 2022, la población total del país se expresa en **10,760,028** ciudadanos, si realizamos el alcance del SeNaSa con la población total los resultados de afiliación al Régimen Subsidiado del SeNaSa representa un **54%** de la población total registrada, en este punto impulsamos la estrategia nacional de desarrollo sostenible del punto referente a salud y bienestar.

En los últimos cinco años, la cartera del Régimen Subsidiado de SeNaSa ha fortalecido su sostenibilidad mediante un monitoreo constante, basado en indicadores definidos en los Planes Operativos.

Este proceso ha contado con el apoyo de jornadas de inclusión social coordinadas a nivel nacional, lo que ha permitido una gestión más eficiente y proactiva en el mantenimiento de la cartera.





Fuente: Informe a Presidencia de la República Dominicana.

La consolidación de la cartera de afiliados en el Régimen Subsidiado es resultado de la directriz establecida por el presidente Constitucional de la República Dominicana, Luis Rodolfo Abinader Corona, quien en su discurso del 16 de agosto de 2020 anunció la inclusión de dos millones de ciudadanos no registrados en el Seguro Familiar de Salud (SFS).

En cumplimiento de esta meta, SeNaSa tomó como referencia la Resolución 231-220, emitida por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), que instruyó brindar cobertura para la prueba de COVID-19. A partir de esta base de datos, se incorporaron al sistema a los ciudadanos validados por el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), alcanzando el objetivo de los dos millones de afiliados en el Régimen Subsidiado.

Actualmente, SeNaSa mantiene un esfuerzo continuo para asegurar la permanencia de esta cartera, mediante un monitoreo activo y acciones estratégicas de inclusión social a nivel nacional, garantizando así que el impacto positivo en el acceso a la salud se preserve y fortalezca en beneficio de esta población vulnerable.

Durante el año 2024 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).

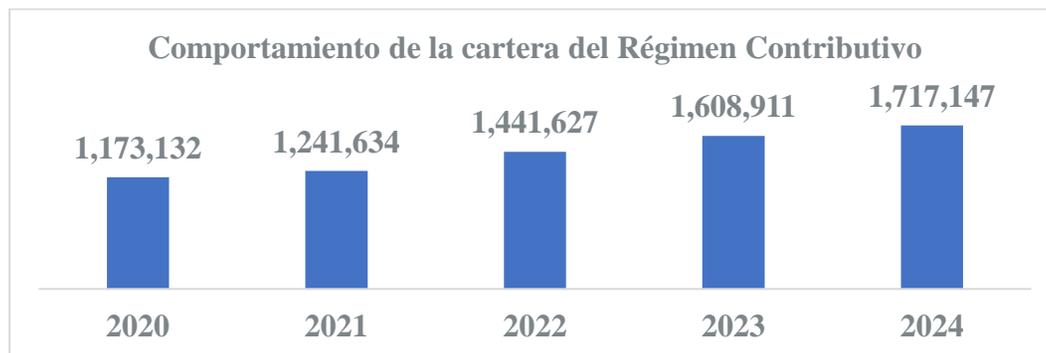
Así mismo, SeNaSa ha realizado registros de ciudadanos con estado pérdida de empleo cumpliendo con lo establecido en la resolución 513, emitida por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).

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:**

Al corte de diciembre 2024 contamos con un total de cartera general de 1,717,147 afiliados al Régimen Contributivo activos con servicios.

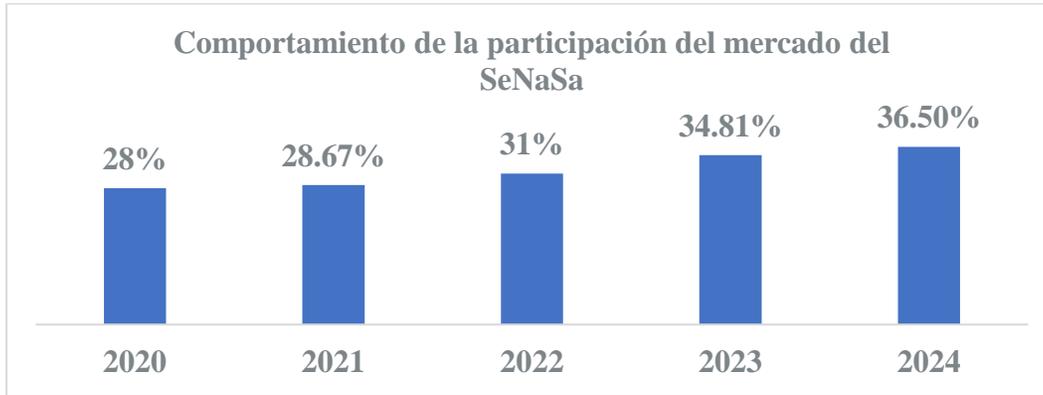
Esta cartera se encuentra dividida en 51% son personas de sexo femenino y el 49% masculino.



Fuente: Informe a Presidencia de la República Dominicana.



Desde el año 2020, la cartera del Régimen Contributivo ha logrado un avance significativo en términos de participación de mercado. En mayo de 2022 alcanzamos el primer lugar y, en la actualidad, mantenemos una cuota del **36.50%** frente a las demás ARS en el mercado.



Fuente: Reporte de dispersión generado por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) agosto 2020/diciembre 2024.

Actualmente SeNaSa ocupa el primer lugar, distanciándonos del 2do lugar por más de 572,337 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 diciembre del 2024 contamos con una cartera de 279,921 afiliados a estos planes.

A continuación, estaremos detallando los logros alcanzados para la cartera del Régimen Contributivo y Planes Complementarios:

- Posicionamiento del SeNaSa logrando ocupar el primer lugar en participación de mercado desde mayo 2022.
- Disminución de las salidas de afiliados a otra ARS.



- La cartera del Régimen Contributivo pasó de 1,172,164 en agosto 2020 a 1,717,147 en diciembre 2024, para un incremento de 426,919 nuevos afiliados perteneciente al periodo corriente equivalente a un 46%.
- Aumento de participación de mercado en el sector privado, en el 2020 contábamos con un 44.47%, actualmente disponemos de un 48.54%.
- La cartera de Planes Complementarios pasó de 58,954 en agosto de 2020 a 279,921 en diciembre 2024, para un incremento absoluto de un 375% con respecto al cierre del año 2020. El porcentaje de crecimiento con respecto a la cartera del Régimen Contributivo es de un 16%.
- El gobierno dominicano dictaminó el aumento de cobertura catastrófica de un millón de pesos adicional a lo contemplado en el Plan Básico de Salud a los afiliados del SeNaSa.
- En cumplimiento de las disposiciones del gobierno dominicano en septiembre del 2024, se implementó el plan complementario "Plan SeNaSa Máximo" dirigido a los militares de las Fuerzas Armadas. Hasta la fecha, se han afiliado un total de 59,700 miembros, quienes actualmente disfrutan de coberturas adicionales a las contempladas en el Plan Básico de Salud.

### **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
- Puerto Rico

A continuación, presentamos el consolidado de solicitudes de afiliaciones tramitadas por cada oficina:

<b>Oficina</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Cantidad</b>
Boston	0	43	206	249
Florida	87	464	370	921
Lawrence	0	16	58	74
Nueva Jersey	377	800	852	2,029
New York	544	1,161	537	2,242
Filadelfia	169	546	575	1,290
Puerto Rico	0	0	89	89
<b>Total General</b>	<b>1,177</b>	<b>3,030</b>	<b>2,687</b>	<b>6,894</b>

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

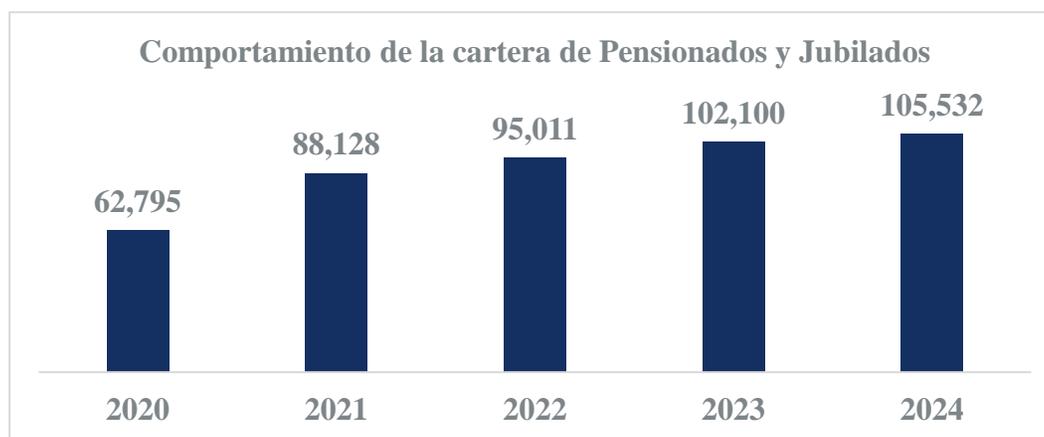
SeNaSa cuenta con una cartera de 105,532 ciudadanos que poseen el Plan de Pensionados y Jubilados, la cual se encuentra distribuida de la siguiente manera:



<b>Plan</b>	<b>Cartera</b>
<b>Fuerzas Armadas (FFAA)</b>	28,992
<b>Sector Salud</b>	5,007
<b>Pensionados y Jubilados decreto 18-19</b>	27,928
<b>Pensionados y Jubilados decreto (342-09)</b>	6,326
<b>PyJ del Estado (Hacienda &amp; Salud Segura)</b>	6,326
<b>Policía Nacional</b>	31,592
<b>Total, General</b>	<b>105,532</b>

Fuente: Reporte de Cartera de Afiliados por régimen/plan, diciembre 2024

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.

Para esta cartera estaremos realizando lo siguiente:

- Continuar con el monitoreo de la cartera 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 este sector vulnerable.

## **Servicios de Salud**

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

#### **Primer Nivel de atención**

Los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad (PYP), abarcan un grupo de actividades con el fin de promover y educar en salud, garantizar la detección temprana de riesgos, identificación de enfermedades, intervenciones oportunas y el seguimiento continuo de las condiciones de salud de las personas que en ellos participan, contribuyendo a evitar riesgos de enfermedad y sus complicaciones procurando mantener bajo control el curso de estas.

Estas iniciativas están orientados a la atención integral y son desarrollados en base a las coberturas de los Programas de PyP descritas en el Catálogo del Plan de Servicios de Salud (PDSS) a partir de las disposiciones de la ley 87-01, y las condiciones y particularidades que están definidas en este marco para cada uno de los regímenes.



## **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.

Desde el inicio del programa hasta diciembre del 2024 se han incorporado a CCS un total de 2,145,243 afiliados del régimen subsidiado, de los cuales el 60% son hipertensos, el 10% diabéticos y el 30% son hipertensos y diabéticos.

Beneficios: Tener una población crónica y/o con factores de riesgo identificada en programa de prevención para contribuir a que mejore su calidad de vida.

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

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

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

A diciembre 2024 se han incorporado 276,772 adultos mayores, a quienes se le han garantizado atenciones personalizadas, basadas en promoción de la



salud y prevención de la enfermedad, como parte integral a programas de políticas públicas sociales, así como evaluaciones medicas de las distintas especialidades (tales como Geriatria, Psiquiatria, Fisiatria, Odontología), además de visitas domiciliarias, con el fin de contribuir al bienestar, evitar discapacidad y mejorar la calidad de vida.

### **Programa SeNaSa Contigo**

Da inicio en el 2017 con el propósito de desarrollar los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad (PyP) enfocados en pacientes que padecen hipertensión arterial, diabetes mellitus tipo II, así como gestantes, a través de un conjunto de atenciones y servicios de salud en el marco del primer nivel de atención, cuyo objetivo para nuestros afiliados es que logren mantener y mejorar su condición de salud y calidad de vida mediante la implementación de acciones que impacten positivamente su salud, lo cual estimula a incrementar su bienestar.

A través del programa nos ocupamos de incorporar afiliados del régimen contributivo, así aquellos que poseen el plan para pensionados y jubilados.

En dicho programa priorizamos la detección oportuna, tratamiento eficaz y seguimiento riguroso de pacientes con hipertensión arterial y diabetes mellitus, en el entendido de que estas son dos patologías que afectan considerablemente nuestra población.

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

Para los servicios del programa, asumimos el copago en las consultas médicas especializadas, laboratorios clínicos y medios diagnósticos. Respecto



a los medicamentos de uso continuo correspondientes a los programas de hipertensión y diabetes, los mismo tienen cobertura total, sin afectar el disponible anual del afiliado, lo que repercute positivamente en la reducción del gasto del bolsillo de estos.

Desde agosto 2020 a diciembre del 2024 hemos incorporado cerca de 40,000 afiliados, de los cuales el 85% pertenecen al régimen contributivo y el 15% corresponden al plan de pensionados y jubilados. Del total de incorporados en programas PyP tenemos el 59% hipertensos, un 30% hipertensos y diabéticos, 5% diabéticos y 6% embarazadas.

Durante el periodo enero- diciembre 2024 fueron incorporado cerca de 11,000 afiliados.

Actualmente contamos con una red de que incluye 63 centros, distribuidos a nivel nacional lo cual demuestra nuestro compromiso de estar más cerca de la población más vulnerable. En dichos centros garantizamos los servicios del primer nivel de atención, así como los programas de PyP.

### **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. Durante la ejecución de las jornadas de salud, orientamos sobre cómo llevar el control de la salud a través de la implementación de los mejores hábitos, de igual forma es un medio oportuno que nos permite realizar una detección eficaz que de paso a intervenir ante la identificación de factores de riesgos que predispongan condiciones que afecten la salud.

De enero a diciembre 2024 se realizaron 474 jornadas de salud en distintas empresas, impactando más de 16,000 afiliados. De estas, 106 fueron en salud cardiovascular, 88 de toma de glicemia, 54 de medición del perfil lipídico, 76



de odontología, 42 de oftalmología, 67 de ginecología de las cuales 61 fueron de sonomamografía y 6 de toma de muestra de PAP y 29 para la salud masculina con toma de muestra de PSA. En estas jornadas encontramos hallazgos positivos, tales como aumento en niveles tensionales y glicemia, factores críticos asociados como sobre peso, obesidad I, II y III con factores de riesgos ( $\uparrow$  T/A,  $\uparrow$  glicemia,  $\uparrow$  colesterol) además, quistes y fibroadenomas, nódulo a investigar, entre otros.

Los afiliados con hallazgos positivos son contactados por el departamento de PyP para instruirlos sobre acciones generales que mejoren su salud y derivarlos a seguimiento con medicina especializada según corresponda. Aquellos detectados con condiciones crónicas son incorporados al Programa SeNaSa Contigo.

Durante el mismo periodo se realizaron 121 charlas de PyP, las cuales fueron facilitadas de manera presencial y a través de plataformas tecnológicas, impactando a cerca de 3,000 participantes. Las charlas incluyeron los siguientes temas: estilo de vida saludable, prevención de tuberculosis, prevención del cólera, detección oportuna del cáncer cérvico uterino y de mama, beneficios del Programa SeNaSa Contigo, prevención de enfermedades cardiovasculares y diabetes, lactancia materna y detección del cáncer de próstata. Así mismo, y en vista de la creciente necesidad de orientación sobre salud mental, se han impartidos charlas de temas como depresión y ansiedad, así como bienestar emocional.

### **Gestión de redes de prestadores de servicios de salud**

SeNaSa luego de recibir y verificar el cumplimiento establecido de todos los requisitos de las solicitudes para ser prestadores en las diferentes modalidades de servicios, agendó 80 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 del Departamento.

Además, se realizaron 28 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 estén dando cumplimiento a los términos y condiciones contractuales en la prestación de servicios a nuestros afiliados.

Al mismo tiempo, y a pesar de las condiciones especiales de la dinámica del departamento de redes, se continuo con las visitas presenciales a nivel nacional de la red contratada y en funciones, a nivel público como privado correspondiente al seguimiento que se realiza cada dos (2) años, con el propósito de vigilar las condiciones en que nuestros afiliados reciben servicios de salud, en relación con lo contratado.

En el proceso de reevaluación de prestadores se realizaron 230 visitas presenciales en todo el territorio nacional, donde nos relacionamos con los representantes de las diferentes instituciones estatales ministro de Salud Pública, Promese cal y Servicio Nacional de Salud, notificándoles el resultado de dicha evaluación a los fines de que sean tomadas 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.

<b>TIPO DE PSS</b>	<b>Levantamiento de Capacidad Instalada</b>	<b>Evaluación 6 meses</b>	<b>Reevaluaciones</b>
Público	4	3	32
Privado	76	25	198
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>28</b>	<b>230</b>

Período 2024



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 en 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, abarcando toda la geografía nacional. De estos centros de atención actualmente 22 se encuentran con disponibilidad de especialistas para desarrollar los programas.

Dando respuesta de esta forma a la atención del primer nivel del RS, a propósito de la recién incorporación de dos millones más de ciudadanos, en todo el territorio nacional y la limitada capacidad resolutive existente.

De igual forma luego de valorar las solicitudes de médicos independientes y confirmado que dichas solicitudes reúnen todos los requisitos establecidos, en el periodo de enero a diciembre del año en curso fueron contratados 76 nuevos especialistas, para un total general de nuestra cartera de médicos especializados de 7,646 correspondientes a este renglón. Habiendo incorporado médicos supra-especializados 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 1,677 a 1,705 a la fecha, para un incremento de 28 nuevas contrataciones, significando un incremento de 2%, 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 RC, 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 86 PSS en la red preferencial en las regiones 0, I y II.

### Gestión de Medicamentos

El procedimiento de dispensación de medicamentos se enmarca en lo que son las "Prestaciones de medicamentos ambulatorios para los afiliados del Régimen Subsidiado, Contributivo y otros planes, del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).

El objetivo de este procedimiento es disponer de un mecanismo normatizado en el correcto proceso de solicitud, entrega, facturación, presentación del reclamo y auditoria, de los medicamentos autorizados de forma directa a nuestros afiliados. Aplica a todas las solicitudes de medicamentos presentadas por los afiliados al Régimen Subsidiado, Régimen Contributivo y otros planes, mediante las vías establecidas para los fines.

### Casos gestionados de Medicamentos Ambulatorios del periodo enero - diciembre 2024

Estatus	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Total
<b>En proceso</b>	0	0	0	0	113	0	0	0	0	0	9	131
<b>Cancelado</b>	2	3	2	1	3	3	10	5	5	4	4	42
<b>Resuelto</b>	1,642	1,890	2,037	2,235	2,186	2,319	2,027	156	123	120	56	14,791
<b>Total</b>	<b>1,644</b>	<b>1,893</b>	<b>2,039</b>	<b>2,236</b>	<b>2,302</b>	<b>2,189</b>	<b>2,037</b>	<b>161</b>	<b>128</b>	<b>124</b>	<b>60</b>	<b>14,941</b>

Fuente CRM

El mayor reto para la Unidad de Gestión de Medicamentos Ambulatorios en este periodo es la optimización de la cadena de suministro y la gestión de inventarios. Con el aumento de la demanda de medicamentos y la necesidad de garantizar su disponibilidad para los pacientes, es crucial implementar estrategias efectivas que aseguren un flujo constante y eficiente de productos. Además, la adaptación a nuevas normativas y tecnologías, así como la mejora



en la comunicación con los proveedores y el personal de salud que también representan desafíos importantes. Todo esto, mientras se busca mantener la calidad del servicio y la satisfacción del afiliado.

### **Gestión de Auditoría Médica**

En el período Enero-diciembre del 2024 la Subgerencia de Auditoría Médica auditó 2,315,557 facturas cuyo monto representó RD\$ 27,241,763,466.20, de estas, corresponden al Régimen Subsidiado RD\$6,728,487,192.48 y al Régimen Contributivo RD\$20,513,276,273.72, con una glosa de RD\$841,304,547.96 entre ambos regímenes, montos que representan un retorno a la institución.

Como parte de los hallazgos de las auditorías realizadas se observó sobrefacturación de insumos, no pertinencia médica, falta de apego a los protocolos de atención, Diferencia de Monto, Falta documentación de soporte, Historia clínica incompleta, Procedimiento o actividad no pertinentes, Autorización de servicios no pertinentes.

Durante el periodo de referencia se dio inicio a los nuevos procesos contemplados en la estructura de auditoría médica, bajo los siguientes elementos:

- Formalización de la unidad de investigación, con el objetivo de dar seguimiento a alertas de comportamientos atípicos de prestadores, mostrando un resultado de 39 médicos investigados con detección de comportamientos irregulares y con la posterior cancelación de código a 27 prestadores que impactaron con más de 200 millones en el gasto en salud, de esto se logró recobrar \$4,151,363,67 en montos objetados de la muestra investigada en los prestadores por servicios no reconocidos por los afiliados entre otros motivos de objeción.



- Introducción del perfil de técnico o auxiliar en auditoría médica, perfil agregado con el objetivo de que el auditor pueda tener mayor enfoque a la pertinencia médica y las funciones de revisión y cargue de servicios pueda ser realizado por un perfil con menor expertiz requerido, que sirva de apoyo al proceso y con un menor costo a nivel de nómina para la institución.
- División de funciones del equipo de auditores, lo que permite una mayor y mejor trazabilidad del proceso, gestión efectiva de los tiempos de auditoría, abordaje oportuno de casos vía concurrencias y mejor clima laboral resultante al final de la implementación completa.
- Gestión de la puesta en producción del Módulo de Cierre de emergencias, herramienta que permitirá transparentar el gasto real de estos servicios en el Régimen Contributivo.
- Anulaciones de emergencias pendientes de ser reclamadas de los años 2018-2022, descargando estos montos del Bordereaux y evitando que sean presentadas para las auditorías sin contar con el soporte de dicho servicio por corresponder a años anteriores, estas anulaciones en su primera represento \$64.500.000.00 liberado de los estados financieros.

Durante el período de referencia se desarrollaron actividades de supervisión de servicios no auditables acorde a las normas institucionales vigentes en referencia al Régimen Contributivo, con la finalidad de identificar la calidad y oportunidad de los servicios brindados a nuestros afiliados, así como detección de comportamientos irregulares por parte de PSS. Se realizaron igualmente reauditorías por parte de los Auditores Líderes a los distintos equipos para obtener diferentes perspectivas en la ejecución de los procesos de auditorías y la correcta ejecución de nuestras políticas y lineamientos institucionales.



En la gestión de casos vía CRM se han abordado solicitudes de traslado de afiliados a red pública, gestión de reportes de quejas y maltratos a afiliados en prestadores, entre otras solicitudes.

Se realizaron además actividades de capacitación al equipo de auditores médicos en manejo de temas de Entrenamiento en prevención y control de infecciones asociadas a la atención de salud y Certificación de Auditoria Medica, con el objetivo de actualización en el conocimiento, unificación de criterios y continuar fortaleciendo las capacidades orientadas a una mejor evaluación de la pertinencia de estos servicios.

Reducción de los tiempos de Auditoria de 9 a 11 días calendario, donde la meta inicial es de 20 días, data actualizada por PowerBI indicador de calidad.

Mantenimiento del indicador de calidad en 99.33% durante el periodo enero-diciembre 2024, para las Auditorías realizadas antes del plazo establecido de 20 días calendario, siendo la meta estipulada de 95%, data proporcionada por PowerBI.

En el proceso de Auditoria de servicios odontológicos la cantidad de facturas auditadas fue de 3,345, con un monto reclamado de \$149,409,509.87 de los cuales \$38,730,045.54 corresponden a servicios ambulatorios de cirujanos máxilos faciales y \$110,679,464.33 a servicios odontológicos del régimen contributivo, con un monto glosado de 1\$2,381,737.82.

Además, se realizaron en el proceso de auditoría de servicios odontológicos: 20 levantamientos de capacidad instalada de los prestadores, 8 inducciones a prestadores de nueva contratación, 128 reevaluaciones en prestadores que brindan servicios al régimen contributivo y 22 del régimen subsidiado.

Con la entrada del personal de los técnicos de facturación se logró aumentar la productividad de auditoría de cargue de emergencias entre los auditores médicos y los técnicos de facturación durante los meses de abril a



diciembre 2024, donde se puede visualizar que el promedio de un auditor médico corresponde a 918 autorizaciones por mes, mientras que un técnico carga un promedio de 8,236 autorizaciones, con lo cual se puede determinar el impacto positivo de la contratación de los auditores técnicos para la agilización en el cargue de las emergencias, disminuyendo así los atrasos en el pago de este tipo de servicio y poder aumentar la satisfacción de los prestadores de servicios de salud, data obtenida de PowerBI comportamiento de emergencias.

Continuamos el proceso para revisión de los documentos de la Subgerencia de Auditoria Médica, así como las herramientas que se utilizan para el mismo en acompañamiento de la Gerencia de calidad.

La Subgerencia de Auditoria se encuentra implementando nuevos modelos de trabajo apegados a la mejora continua de los procesos y los lineamientos institucionales.

### **Gestión de Autorizaciones Médicas**

Durante el período enero – diciembre 2024, el Centro de Autorizaciones Médicas recibió un total de 1,760,212 llamadas entrantes, de las cuales fueron respondidas dentro de los 100 segundos un total de 1,150,686, impactando con un total un total del 65 % de llamadas contestadas antes de los 100 segundos. Se realizaron un total de 15,580,043 autorizaciones medicas por las distintas vías de autorizaciones.

Dentro de mismo periodo se realizaron distintas acciones que impactaron de manera positiva en el nivel de servicio. Estos cambios requerían un tiempo para restablecer nuestro indicador, producto de las modificaciones y mejoras del sistema y procesos. El tiempo medio operativo se redujo de 2 minutos y 55 segundos a 2 minutos y 47 segundos, gracias a que logramos operar con un total máximo de noventa y cinco (95) líneas hábiles.



Parte de las acciones implementadas durante este periodo a lo interno del Call Center fueron:

- Reestructuración de la política de productividad, atando los incentivos al logro de los indicadores.
- Reestructuración del horario del personal en función de la demanda de llamadas por hora.
- Mejoras al sistema junto a GTI de puntos que afectaban: El tiempo de búsqueda de los servicios, las autorizaciones a través de la IVR y funcionalidades que permitan garantizar más servicios a través de la Web Services.
- Mejoras al plan de capacitación, para garantizar refuerzo continuo del personal.
- Inducción intensiva a un promedio de 234 prestadores de Servicio, para el uso de los canales alternos logrando un 38% de las autorizaciones sean emitidas por las vías alternas.

Con la implementación del teletrabajo se han ido realizando ajustes que permiten una adaptación del horario de trabajo en función las necesidades y naturaleza del Departamento. En este sentido, cabe resaltar la gran capacidad de adaptación del personal al Teletrabajo, así como la colaboración técnica de la Gerencia de Tecnología, que permiten mantener que el nivel y la calidad del servicio de salud continúe brindándose de manera eficiente.

En colaboración con GSAUP y el equipo de auxiliares 360 distribuidos en 22 Caunter a nivel nacional, garantizamos las autorizaciones y cierre de cuenta de nuestros afiliados.



## Preautorizaciones

Luego de la creación de la unidad de preautorizaciones dentro del Call Center, para estudios ambulatorios, procedimientos y cirugías. Hemos podido impactar en la calidad de las autorizaciones, en el nivel de servicio del call center y garantizar que los servicios sean autorizados en la medicina basada en evidencia.

La unidad de preautorizaciones inicio formalmente a partir del mes de julio, aunque desde el mes de febrero comenzaron a llegar algunos casos. Se han recibido desde febrero hasta diciembre del 2024 un total de 96,825 casos.

## Monitoreo y Análisis de datos

En este periodo se creó la unidad de análisis y monitoreo en la subgerencia de autorizaciones, para dar seguimiento y respuesta a:

- Monitoreo del comportamiento de las autorizaciones de cara a los prestadores
- Seguimiento a los indicadores de los 2 departamentos
- Implementación de planes de mejora dentro de autorizaciones
- Seguimiento a las incidencias del personal
- Elaboración de informe y reportes de alerta para investigación de auditoria

## Gestión de Servicios Especiales

La unidad de servicios especiales recibió en el periodo enero – diciembre 2024 una totalidad de 168,142 casos entrantes vs enero – diciembre 2023 con una totalidad de 138,995 casos entrantes a través del CRM, teniendo así un



crecimiento de un 17% en comparación con el año 2023 en el mismo periodo de tiempo.

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

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:

- Implementación de sistema de monitoreo de la cola en tiempo real.
- Seguimiento diario de los casos entrantes a la unidad.
- Se realizaron reuniones constantes con prestadores para la discusión de casos clínicos y evaluar los planes quirúrgicos depositados.
- Integración de personal para dar respuesta al crecimiento exponencial en los casos, debido al aumento en nuestra cartera de afiliados.
- Se realizaron talleres de capacitación con los especialistas del comité de Alto Costos para retroalimentar conocimientos médicos sobre los casos de cirugía.
- El personal realizo un taller externo de hemodinamia para reforzar conocimientos.

## **Servicios a Usuarios y Prestadores de Salud**

### **Centros de Servicios a Usuarios**

Para el periodo enero-diciembre 2024, 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 781,014 usuarios.



Entre los servicios más demandados por los usuarios está: autorizaciones de servicios con un total de 188,260, en esta cantidad está incluido la preautorización de los servicios ambulatorios que suman 18,205.

Para los Centros de Servicios al prestador, el servicio más demandado de este periodo fue la entrega de facturas, incluyendo la de los centros SIRS, con 46,726 atenciones en este periodo.

En comparación con el mismo periodo del año 2023, se evidencia un aumento de usuarios atendidos en nuestros centros de servicios a nivel nacional de un **3%**.

### **Gestión de citas**

En este periodo fueron programadas un total de 88 citas a través de nuestra página web, o nuestro centro de llamadas; respecto al periodo anterior del año pasado, hubo un aumento de un 363%, apenas el año pasado sólo fueron realizadas 19 citas.

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

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

#### **Servicios al usuario**

De un total de 5,654 usuarios encuestados luego de finalizado el servicio en nuestros Centros de Servicios a Usuarios, el 58% (2,371) dijo estar satisfecho con el servicio recibido, el 41% (2,320) dijo estar muy satisfecho y el restante 1% (46) dijo estar insatisfecho con el servicio brindado en el centro de servicios a usuarios. La mayor cantidad de usuarios encuestados pertenece al régimen contributivo (52%), seguido del régimen subsidiado con un 25%.

#### **Servicios al prestador**

De un total de 368 usuarios encuestados luego de finalizado el servicio en nuestros Centro de Servicios al Prestador, Naco el 90% (440) dijo estar muy



satisfecho el servicio recibido, el 10% (47) dijo estar satisfecho, el restante 1% (3) dijo encontrarse muy insatisfecho.

### **Centro de Llamadas**

Para el periodo enero-diciembre 2024 fueron recibidas en los centros de llamadas de servicios al usuario y prestador, un total de 443,231 llamadas, de las cuales fueron respondidas por un agente de servicios un total de 411,560 llamadas, para un 93% de llamadas contestadas.

Evidenciamos un aumento de un 1% en las llamadas recibidas, en comparación con el año 2023, en virtud de que se recibieron 3,770 más llamadas con respecto al año anterior.

Entre los servicios más demandados en el Centro de Llamadas de Servicios a Usuarios están las consultas de estatus de afiliación, estatus de solicitud de salud consultas de cobertura; para el Centro de Llamadas de Servicios al Prestador, lo más demandado es consultas de pago, informaciones generales ATP 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**

En cuanto a las descargas, en este periodo se registraron un total de 163,953, siendo las de Android las más altas con 91,803 y para iPhone 72,150. Con respecto al año 2023, se evidencia un aumento de un 95% en el número de descargas en este año.

Para este periodo alrededor de 15,300 personas hicieron uso del APP, generando con esto un total de 32,209 requerimientos a través de esta vía.

### **Redes sociales**

A través de nuestras redes sociales (Instagram, Facebook y Twitter) nuestros usuarios se contactaron con ARS-SeNaSa, generando un total de



24,248 interacciones. En comparación al año 2023, hubo una disminución de un 33% de interacciones ya que para el 2023 las interacciones a través de las redes ascendieron a 36,223; esta disminución se deba a la apertura del canal de servicios Chatbot, disponible en nuestra página web.

### **Gestión a través de correos electrónicos:**

- [info@arssenasa.gob.do](mailto: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 2024 un total de 27,437; en comparación al mismo periodo del año pasado, hubo un incremento de un 8% ya que en este año se recibieron 2,096 correos por encima del año anterior.
- [raltocosto@arssenasa.gob.do](mailto:raltocosto@arssenasa.gob.do): Otro correo electrónico por el que brindamos servicios a los usuarios, en el cual un grupo de Prestadores de Servicios de Salud tienen autorizado el envío de los expedientes de los usuarios, evitando que los mismos deban desplazarse a uno de nuestros centros o puntos de servicio para realizar una autorización de alto costo. En el periodo enero-junio 2024 se han tramitado por esta vía 12,491 expedientes de alto costo, los cuales, en comparación con el año anterior, hubo un aumento de un 74%, ya que en este año se gestionaron 5,325 correos por encima del año anterior.
- [solicitudes@arssenasa.gov.do](mailto:solicitudes@arssenasa.gov.do): este año fue habilitado este correo con el fin de dar soporte a las áreas internas de la institución; en el periodo enero-junio se ha dado asistencia por esta vía a 3,008 correos electrónicos.

### **Chatbot Sofía**

A través de este canal de servicios, en el periodo enero-diciembre 2024, se han realizado un total de 206,389 gestiones a través de este canal, de los cuales 64,900 fueron conversaciones con un representante de servicios, y 141,489 interacciones con asistencias brindadas directamente por el bot, sin la intervención de un personal.



Según la vía, nuestros usuarios han interactuado con Sofia a través de la web unas 159,718 y por WhatsApp 46,671.

Si comparamos las interacciones que hubo en los meses de abril-diciembre del 2023, donde se realizaron 103,152 interacciones, en este año 2024 se han incrementado en un 100% la demanda de servicios por este canal.

### **Gestión de requerimientos**

Para el periodo enero–diciembre 2024 fueron recibidos un total de **1,638,157** requerimientos, siendo las solicitudes la de mayor demanda con 862,896 (53%) seguido las consultas por las 761,937 (47%), las quejas 11,690 (1%), los reclamos 1,613, y 21 sugerencias.

Con relación al año 2023, se evidencia un aumento de un 7% de requerimientos registrados; esto provocado por la inclusión de preautorización de servicios ambulatorios a partir de junio 2024.

Respecto al régimen al que pertenecen los usuarios que demandan servicios, los afiliados subsidiados son los de mayor incidencia con el 45% (732,628) de los requerimientos registrados, seguido del régimen contributivo con un 42% (683,914), no afiliados 8% (137,957); los restantes corresponden a Pensionados y Jubilados 3% (56,633), SeNaSa Larimar 2% (26,345), y por último Voluntarios colectivos e Individual (680) con un 0%.

- **Servicios al Usuario:** En cuanto a la gestión de servicios a usuarios, en este periodo se generaron un total de 1,537,424 requerimientos, siendo las solicitudes la de mayor demanda con 839,255 (55%), seguido de las consultas, con 692,989 (45%), las quejas fueron 3,546 (0.23%) y los reclamos fueron de 1,613 (0.10%); sólo hubo en este periodo 21 sugerencias. De acuerdo con la procedencia, se evidencia que el mayor número de requerimientos de usuarios se realizó a través de las visitas a los centros y puntos de servicios, con 70% de los requerimientos registrados, seguido de los requerimientos registrados por vías no presenciales correspondiente a un 26%, compuesto por los registrados vía telefónica con 21% y los canales alternos Chatbot (2%), redes



sociales (1%), APP (2%) y correo electrónico (1%). Si comparamos el total de requerimientos de servicios a usuarios con la gestión Chatbot Sofía (requerimientos + asistencia directa del bot), representan un 11% de los servicios brindados a nuestros afiliados, con un total de 175,389 gestiones en este periodo. Entre los servicios más demandados, los subtipos requerimientos que tienen más incidencia corresponde información estatus de solicitud de salud, seguido de estatus de afiliación, solicitud de impresión de carta, solicitud de afiliación de dependientes, impresión de carné, entre otros; ver más detalle en el gráfico más abajo.

- **Gestión de requerimientos servicios al prestador:** En cuanto a la gestión de servicios al prestador, en este periodo se generaron un total de 100,733 requerimientos, siendo las consultas la de mayor demanda con 68,948 (68%), seguido de las solicitudes, con 23,641 (23%) y las quejas fueron 8,144 (8%). De acuerdo con la procedencia, se evidencia que el mayor número de requerimientos de prestadores realizó a través del centro de llamadas, con 55% de los requerimientos registrados, seguido correo electrónico con 29% y la visita al área con el 14% de los requerimientos registrados y gestionados de los prestadores. Entre los servicios más demandados, los subtipos requerimientos que tienen más incidencia corresponde a consulta de pagos, información general de ATP, información general salud, consulta de autorización otorgada; ver más detalle en el gráfico más abajo.

## **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 473



prestadores incorporados a esta plataforma, y se han realizado un total de 32,656 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)**

**Umbrales del 2024 publicados por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y cumplimiento del Indicador de Contrataciones Públicas.**

Nuestra institución logró un 91.22% de cumplimiento en el Indicador de Contrataciones Públicas correspondiente al 3er trimestre del 2024.

Logrando 15/20 puntos en la planificación de las compras; 14.55/15 punto en la publicación de los procesos; 12.50/15 en tiempo de gestión de procesos, 28.38/30 puntos en la administración de los contrataos y 20/20 puntos correspondiente a las compras exclusiva para MIPYMES y MPYMES Mujer.

En enero del 2024, la DGCP publicó su primera política normativa de Compras y Contrataciones Públicas para todo el año: la Resolución PNP-01-2024. Por medio de ésta, se estipulan los umbrales que limitan los distintos procesos posibles y sus respectivos procedimientos, 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.**

<b>MODALIDAD</b>	<b>BIENES</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>OBRAS</b>
<b>LICITACIÓN PÚBLICA</b>	Desde RD\$390,784,602.00 en adelante	Desde RD\$5,958,474.82  en adelante	Desde RD\$5,958,474.82  en adelante
<b>LICITACIÓN RESTRINGIDA</b>	Desde RD\$293,636,069.87 hasta RD\$390,784,601.99	Desde RD\$5,362,627.34 hasta RD\$5,958,474.81	Desde RD\$5,362,627.34 hasta RD\$5,958,474.81
<b>SORTEO DE OBRAS</b>	Desde RD\$176,181,641.92 hasta RD\$293,636,069.86	N/A	N/A
<b>COMPARACIÓN DE PRECIOS</b>	Desde RD\$46,981,771.18 hasta RD\$176,181,641.91	Desde RD\$1,761,816.42 hasta RD\$5,362,627.33	Desde RD\$1,761,816.42 hasta RD\$5,362,627.33
<b>COMPRAS MENORES</b>	N/A	Desde RD\$234,908.86 hasta RD\$1,761,816.41	Desde RD\$234,908.86 hasta RD\$1,767,816.41

**Procedimientos realizados por Compras durante este año 2024 hasta el 12 de diciembre del 2024 en 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 ocho (8) de las que fueron adjudicadas o están en proceso de adjudicación dos (2) fueron a MiPymes y MiPymes mujer y cinco (5) declaradas desiertas.
- Doce (12) Compra Menor, de las cuales diez (10) de las que fueron adjudicadas tres (3) fueron a MiPymes y MiPymes mujer y una (1) declarada desierta.

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

En el primer trimestre del 2024, se llevaron a cabo los siguientes procesos:

- Comparación de Precios: 3 procesos
- Licitación Pública: 1 proceso
- Proveedor Único: 1 proceso

En el segundo trimestre del 2024, se realizaron los siguientes procesos:

- Comparación de Precios: 5 procesos
- Licitación Pública: 3 procesos
- Proveedor Único: 1 proceso

En el tercer trimestre del 2024, se llevaron a cabo los siguientes procesos:

- Comparación de Precios: 5 procesos
- Licitación Pública: 4 procesos

En el cuarto trimestre del 2024, se realizaron los siguientes procesos:

- Comparación de Precios: 2 procesos



- Licitación Pública: 3 procesos

Excepción por publicidad directa.

A continuación, mostramos el comportamiento del Presupuesto Institucional y el Plan Anual de Compras y Contrataciones en el periodo enero - diciembre 2024:

<b>Plan Anal de Compras y Contrataciones (PACC) Enero-Diciembre 2024</b>			
	<b>Programación</b>	<b>Ejecutado</b>	<b>Porcentaje de</b>
<b>Total</b>	<b>RD\$1,156,984,817.48</b>	<b>RD\$239,374,422.33</b>	
Ejecutado PACC	RD\$ 239,374,422.33	% de Ejecución Acumulada del PACC	
Programado enero-diciembre 2024	RD\$1,156,984,817.48	20.69%	
PIA Aprobado 2024	RD\$57,805,452,075.19	Porcentaje ejecución Global Acumulada presupuesto total	
PACC Ejecutado enero-diciembre 2024	RD\$239,374,422.33	0.41%	
PACC Aprobado 2024	RD\$1,237,367,958.01	Porcentaje ejecución Global Acumulada PACC total	
PACC Ejecutado enero-diciembre 2024	RD\$239,374,422.33	19.35%	

A su vez, a requerimiento del Órgano Rector la Dirección General de Compras y Contrataciones. DGCP, realizamos el cargue del Plan de Compras Institucional para el 2024, este contiene el desglose de las adquisiciones de bienes o servicios fijas (servicios básicos, iguales, etc.), a continuación, lo cargado en el Portal Transaccional de la DGCP, el monto aprobado fue de RD\$1,180.5 MM.

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.



Los planes sustantivos construidos y aprobados para 2024 fueron:



### Plan de Inversión en Infraestructura Física

La información a continuación ilustra las actividades realizadas por la Unidad de Infraestructura Física. En el año 2024 hemos inaugurado dos (2) Oficinas Satélites, detalles a continuación:

- Oficina Satélite Azua: La Oficina Satélite de Azua fue una remodelación a una estructura existente, accesibilidad y visibilidad, elementos pertinentes como buena ubicación y zona apropiada para la seguridad y comodidad de los usuarios y colaboradores. Esta oficina satélite, cuenta con un área física de (20.37mts<sup>2</sup>) y altura 2.67m. Esta edificación posee un área de atención al usuario con 2 estaciones. Imágenes debajo.
- Oficina Satélite Jarabacoa: La Oficina Satélite de Jarabacoa se realizó una remodelación a una estructura existente, cuenta con un área aproximadamente de (31.40 mts<sup>2</sup>), accesibilidad y visibilidad. Esta edificación posee un área de atención al usuario con 2 estaciones, baño y área de espera. Imágenes debajo.



## Desempeño Financiero

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.

El Presupuesto Institucional del Seguro Nacional de Salud SeNaSa para este 2024 presentó un crecimiento de 6.25% comparado con el año 2023 en términos absolutos equivalente a unos RD\$2,711.2 MM que representa el crecimiento total.

Posterior a la presentación del presupuesto 2024 ante el CoSeNaSa en su sesión ordinaria del 06/12/2023 fueron emitidas las resoluciones No. 0260 por la SISALRIL y No. 581 del CNSS ambas en fecha 14/12/2023, en donde incrementaban las cápitas siguientes:

Régimen	Cápita anterior	Cápita Actual	Diferencia
Contributivo	1,555.14	1,683.22	128.08
Subsidiado	259.43	259.43	
Pensionados y Jubilados Hacienda	1,621.08	1,783.33	162.25
Pensionados Policía Nacional (PN)	1,261.36	1,423.61	162.25
Pensionados Fuerzas Armadas (FFAA)	1,363.99	1,526.24	162.25
Pensionados Salud	2,235.97	2,398.22	162.25
Salud Segura	1,200.00	1,223.45	23.45
CAMAR RC	32.24	32.24	-
CAMAT RS	6.00	6.00	-
COVID RC	31.68	31.68	-
COVID RS	28.00	28.00	-
Planes Complementarios	577.26	577.26	-
Voluntarios Colectivos	1,100.00	1,100.00	-
Voluntarios Individuales	1,747.00	1,747.00	-
Pensionados y Jubilados del Estado Decreto 18-19	1,349.46	1,511.71	162.25



Este incremento represento un aumento del ejercicio presupuestario para el 2024 de 3,925.10, para un total de RD\$57,805.40, de los cuales 91% de lo proyectado a recibirse por este conceto corresponde a gasto en salud, para un valor de RD\$51,940.4 MM. Distribuidos por objeto del gasto como sigue:



**PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN (RD\$)**

<u>GRUPO</u>	<u>PRESUPUESTO</u>
REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	RD\$ 2,316.3 MM
CONTRATACION DE SERVICIOS (+Gasto en Salud y Programa SeNaSa Cuida de Ti)	RD\$ 54,143.4 MM
MATERIALES Y SUMINISTROS	RD\$ 159.21 MM
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	RD\$ 76.02 MM
BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	RD\$ 422.41 MM
INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS	RD\$ 687.9 MM
<b><u>TOTAL GENERAL</u></b>	<b>RD\$57,805.4 MM</b>



Podemos ver los respectivos ajusten a las proyecciones de ingresos para el Anteproyecto de Presupuesto 2024:

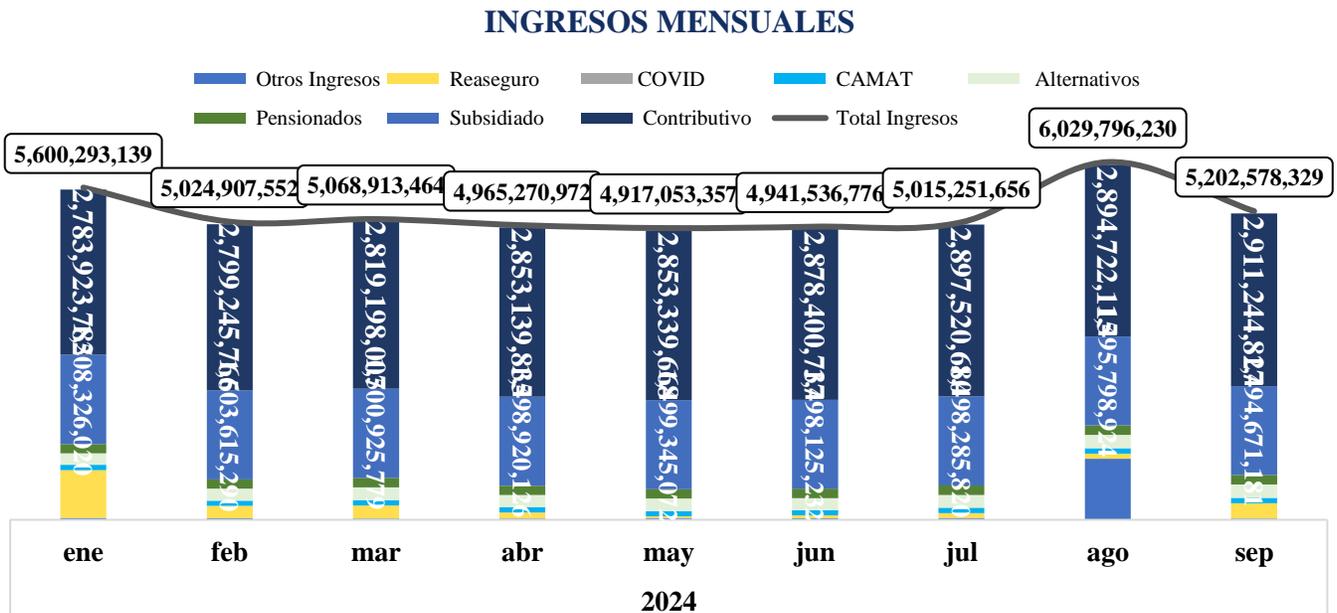
Mes	Ingresos Totales				Totales
	Total Ingresos Cápita	Ingresos por colocación	SeNaSa Cuida de Ti	Otros ingresos	
Enero	4,612,531,947	43,750,000	16,666,667	250,000	4,673,198,613
Febrero	4,640,824,574	43,750,000	16,666,667	250,000	4,701,491,241
Marzo	4,660,611,458	43,750,000	16,666,667	250,000	4,721,278,124
Abril	4,689,294,310	43,750,000	16,666,667	250,000	4,749,960,977
Mayo	4,715,594,291	43,750,000	16,666,667	250,000	4,776,260,957
Junio	4,744,570,389	43,750,000	16,666,667	250,000	4,805,237,056
Julio	4,768,194,252	43,750,000	16,666,667	250,000	4,828,860,919
Agosto	4,797,170,351	43,750,000	16,666,667	250,000	4,857,837,017
Septiembre	4,822,928,288	43,750,000	16,666,667	250,000	4,883,594,955
Octubre	4,851,331,633	43,750,000	16,666,667	250,000	4,911,998,300
Noviembre	4,877,028,150	43,750,000	16,666,667	250,000	4,937,694,817
Diciembre	4,897,372,433	43,750,000	16,666,667	250,000	4,958,039,099
<b>Total</b>	<b>57,077,452,075</b>	<b>525,000,000</b>	<b>200,000,000</b>	<b>3,000,000</b>	<b>57,805,452,075</b>



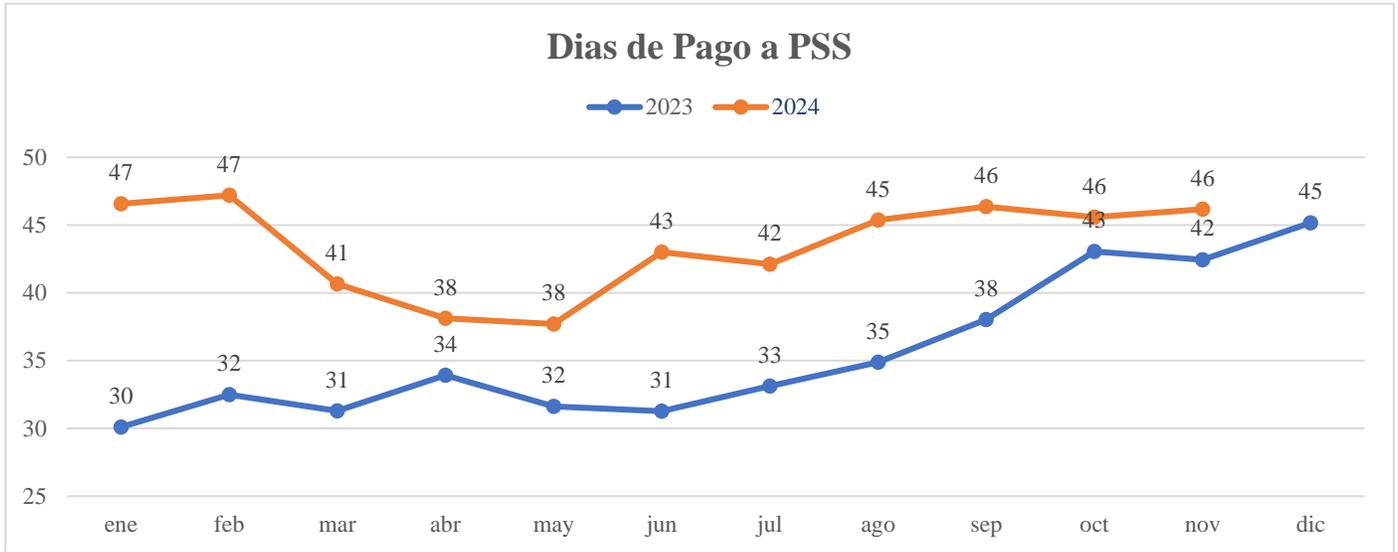
A continuación, mostramos el comportamiento del Presupuesto Institucional en el periodo enero - diciembre 2024:

Ejecución Presupuestaria Enero -Diciembre 2024				
	Programación	Ejecución	Porcentaje de Ejecución Mensual	Ejecución Acumulada del Año
Ejecutado	46,666,458,779	% de Ejecución Acumulada PIA		
Programado en el Año	57,805,452,075	80.73%		

Ingresos por régimen y plan:



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



**Comportamiento del Índice de Reservas Técnicas:**



## 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 el objetivo de optimizar nuestros procesos internos para fortalecer las buenas prácticas y maximizar el uso de recursos, hemos implementado cambios en nuestra estructura, ejecutando acciones pertinentes en cuanto a ingresos y salidas de personal. Actualmente, contamos con un total de 1,975 colaboradores fijos.

Durante el transcurso del año 2024, se incorporaron 332 colaboradores a través de reclutamiento externo, mientras que se llevaron a cabo 285 promociones y/o cambios horizontales, reafirmando nuestro compromiso con el crecimiento y desarrollo de nuestro equipo humano. Asimismo, se registraron un total de 230 salidas de personal.

Desde nuestra unidad de Reclutamiento & Selección, hemos impulsado diversas iniciativas con el propósito de posicionar a nuestra institución como un referente en el mercado laboral en términos de atracción y desarrollo de talento. Entre estas iniciativas destacan el Programa de Pasantías Jóvenes con SeNaSa 2024 y el Assesment Center.

Este año, el programa Jóvenes con SeNaSa ha abierto sus puertas a pasantes externos, brindándoles una experiencia enriquecedora y formativa en varios de nuestras Gerencias estratégicas. Durante el periodo de septiembre a



diciembre, 15 jóvenes están participando en esta pasantía, lo que representa una oportunidad única para sumergirse en el funcionamiento de una institución pública clave en el sector de la salud y seguridad social. De igual forma, hemos actualizado y reestructurado el Assessment Center, integrando nuevos formularios, estudios de casos y dinámicos. Estas mejoras permiten a los participantes demostrar sus competencias de manera más efectiva, alineándose con los objetivos comunes establecidos.

Es relevante subrayar que nos encontramos en este año en un proceso de mejora continua de los procedimientos en la unidad de Reclutamiento & Selección. En este sentido, hemos implementado metodologías e indicadores con el propósito de optimizar dichos procesos, incluyendo la reducción de los tiempos de respuesta, el incremento de la eficiencia operativa y el aseguramiento de la satisfacción tanto del cliente interno como externo.

### **Capacitación y Desarrollo**

En el año 2024, se ha ejecutado de manera muy satisfactoria 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 de este año 2024 se han realizado un total de 332 capacitaciones (programadas y no programadas e incluyendo las capacitaciones internas) respondiendo a las diferentes necesidades de las distintas gerencias, incluyendo las Oficinas Regionales, sobrepasando el 100% de la ejecución de las 253 programadas en el Plan de Capacitación Anual 2024.

En cuanto a las evaluaciones del desempeño de los colaboradores en el 2024, de 1,268 colaboradores evaluados 882 resultaron competente avanzado y 334 competentes, para porcentaje global del 96% de los colaboradores competentes, significando esto un buen porcentaje de colaboradores con alto niveles de competencias evidenciado un nivel del desempeño significativo de



nuestros colaboradores, producto del continuo seguimiento y acompañamiento llevado desde la gerencia en conjunto con las áreas involucradas. Mientras que el 4% restante de los colaboradores con resultados por debajo de competentes se ha estado llevado oportunamente el seguimiento de los acuerdos de mejora a los colaboradores con resultados de desempeño satisfactorios e insuficientes, logrando elevar el nivel de este y cambios positivos en los comportamientos de estos colaboradores en este segundo semestre 2024.

Durante los meses de enero y febrero se realizaron y socializaron los acuerdos de desempeño (Indicadores) sobre los cuales será evaluado el desempeño individual de los colaboradores durante el presente año. En octubre se socializó y se lanzó el proceso de Evaluación del Desempeño para ejecutarse a diciembre 2024.

Se inició con éxito el programa de Maestría 2023-2025 recibiendo 35 solicitudes, de las cuales 11 colaboradores fueron beneficiados conforme al cumplimiento de los requisitos que establece nuestra política de Becas para estudios superiores como parte del programa de capacitación y retención de los talentos del SeNaSa, se sumó a este número como parte del desarrollo individual y alineamiento estratégico otra maestría y postgrado para dos de nuestros colaboradores alcanzando un total de 13 colaboradores beneficiados de este programa.

Del programa maestría 2021-2023 han concluido de manera sobresaliente 8 colaboradores de diferentes gerencias y diferentes maestrías y 4 colaboradores se encuentran cursando el trabajo final para presentar tesis.

Se ejecutó de manera satisfactoria el primer Diplomado Gestión de Riesgos y Protección Social de la Salud con la acreditación del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) para un total de 22 colaboradores de la Gerencia de Servicios Salud, este programa fue diseñado de manera exclusiva para los colaboradores de la gerencia de servicios de Salud apuntando al cumplimiento de nuestro eje estratégico Gestión Efectiva del Riesgo en Salud. En ese mismo orden, inició la tercera entrega de la



Certificación de Auditoría en Médica en UNIBE para nuestros auditores médicos, programa también diseñado exclusivamente para SeNaSa.

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 (ejemplo Trato Digno a las Personas con Discapacidad, Comunicación en Cultura Sorda y Lengua de Señas, Sensibilización del Síndrome de Down, etc.), Gestión Ambiental (Consumo Responsable Y Gestión De Residuos, Gestión ESG: Ambiental Social y Gobierno Corporativo, Identidad Jurídica Medio Ambiental de la República Dominicana (Ley 64-00), Sostenibilidad, Ética e Integridad, Gestión Antisoborno, Cumplimiento Regulatorio, Continuidad del Negocio, Procesos de Salud y seguimiento a requerimientos, Cultura de Servicio y Efecto Wao, Salud y Seguridad Laboral, capacitaciones orientadas al bienestar emocional de nuestros colaboradores tales; varios talleres de inteligencia emocional, manejo del estrés, manejo de finanzas saludables entre otras, garantizando así la mejora continua de nuestros procesos y actualización de conocimientos de nuestros colaboradores y el bienestar laboral.

Nuestro programa interno de Excel y Diplomado de Seguridad Social logrando alcanzar una ejecución acorde a lo programado, ejecutando un total de 11 talleres de Excel (nivel básico-intermedio-avanzado) y 7 diplomados de seguridad social ley 87-01.

Nuestro programa de Capacitación y Desarrollo ha impactado de manera positiva en lo que va de año a más de 1,300 colaboradores en las distintas gerencias.

## **Seguridad y Salud Ocupacional**

La Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional contribuye al mejoramiento de la salud de nuestros colaboradores 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 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 contrato en agosto de 2023 hasta su finalización en agosto de 2024, 425 colaboradores han recibido atenciones psicológicas. En el mes de noviembre se inicia un nuevo contrato.

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

- Se han realizado jornadas de Protección Visual en Sede 27 de febrero, en el edificio administrativo de Naco y Plaza Naco.
- Se han realizado jornada cardiovascular en Sede 27 de febrero y edificio de Naco.
- Se han realizado jornadas de Sonomamografía en Sede 27 de febrero, en el edificio administrativo de Naco y Plaza Naco.
- Se han realizado jornadas de toma de PSA en Sede 27 de febrero y en el edificio de Naco.



## Compensación y Beneficios

Durante el segundo semestre 2024, desde la Gerencia de Gestión Humana, ha permanecido la continuidad de la gestión de compensaciones y beneficios a nuestros colaboradores, lo que permite que continúe las buenas prácticas relacionadas con la motivación, cubriendo todos los aspectos tanto económicos, como en especie. Estamos en un proceso de automatizar algunos procedimientos en las nóminas de personal, gracias a la cooperación de la gerencia de TI, estos cambios van a permitir mejorar los tiempos por la frecuencia que se realizan las diferentes nóminas de SeNaSa.

En este semestre, se realizaron los pagos puntuales según el calendario anual de las nóminas quincenales y especiales, personal fijo, pensión contratado y exterior, además del pago del bono escolar, suplencia; cumpliendo con los bonos del plan de beneficios de la institución, logrando impactar a 126 colaboradores:

- 66 bonos por nacimiento de hijos.
- 32 bonos por matrimonio.
- 28 bonos 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, para un total de 199 colaboradores. Como parte del seguimiento a los movimientos de los colaboradores dentro de los planes alternativos de salud, se han realizado 814 novedades a la fecha del 2024:



<b>Novedades Plan Complementario</b>	<b>Total</b>
CAMBIO DE PLAN	58
EXCLUSIONES	116
INCLUSIONES	640
<b>TOTAL</b>	<b>814</b>
AVANZADO	302
MAXIMO	430
PREMIUM	82
<b>TOTAL</b>	<b>814</b>

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

<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total</b>
<b>I – Servicios Generales</b>	63	127	190
<b>II – Apoyo Administrativo</b>	510	233	743
<b>III – Técnico</b>	108	155	263
<b>IV – Profesionales</b>	412	261	673
<b>V – Supervisión Y Dirección</b>	54	52	106
<b>Total</b>	<b>1,147</b>	<b>828</b>	<b>1,975</b>

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

<b>Grupo Ocupacionales</b>	<b>Competente Avanzado</b>	<b>Competente</b>	<b>Satisfactorio</b>
Grupo I Servicios Generales	61%	13%	8%
Grupo II-Apoyo Administrativo	71%	26%	2%
Grupo III-Técnico	82%	17%	1%
Grupo IV-Profesionales	68%	27%	4%
Grupo V-Directivo y Supervisión	95%	5%	-%
<b><u>Promedio</u></b>	<b><u>75%</u></b>	<b><u>18%</u></b>	<b><u>4%</u></b>



## Clima y Cultura Organizacional

El presente informe detalla la ejecución de las actividades y programas por parte de la Unidad de Clima y Cultura en este segundo semestre de 2024. A lo largo de estos seis meses, nos hemos enfocado en diversas iniciativas claves, las cuales se detallan a continuación:

- Workshop El Antídoto: una iniciativa donde se lograron trabajar los planes de acción de mejora de ambiente laboral derivados de la última encuesta de clima. En dichos talleres se formaron mesas interdisciplinarias, en las cuales se abordaron acciones puntuales para impactar determinadas dimensiones que afectan el clima institucional.
- Coordinación del Evento de la Familia organizado por el Gabinete de Familia, en coordinación con el Comité de Familia.
- Apoyo directo en la Implementación del Plan Piloto Semana Laboral Reducida, programa auspiciado por el Ministerio de trabajo, un proyecto que busca explorar el impacto en la productividad y en la calidad de vida de los colaboradores.
- Experiencias de integración de equipos dirigidos a fortalecer las competencias requeridas por las gerencias de Comunicación y Mercadeo y Administración.
- Lanzamiento Círculo de lectores, una propuesta que se lanza con el objetivo de integrar acciones que favorezcan la integración de equipos, la internalización de buenos hábitos para la salud mental, emocional y desarrollo personal, así como la promoción de actividades que impacten positivamente el balance entre la vida personal y laboral.
- Celebración de una Gran Mesa de Transformación con el título Valorando a las personas, a fin de promover el proyecto de Dominicana Se Transforma y reactivar la formación de mesas de transformación para lograr un mayor alcance en la institución.



- Ejecución del plan de acción para la aplicación de las Encuestas Termómetro, instrumento que permitirá medir la efectividad de los planes de mejora de ambiente laboral y consecuentemente monitorear la evolución del índice de satisfacción del colaborador.

#### Diseño de experiencias de Conexión Emocional:

- “Al pulso de tu corazón”, en ocasión a la festividad de San Valentín, con el objetivo de promover Potencializar las buenas relaciones interpersonales para que los colaboradores sean portadores del buen servicio, el trato humano y un mayor compromiso con la misión de la institución. Áreas trabajadas: Emocional, Laboral, Recreativa y de Ocio, Familiar. Valor de la Institución: Trato Humano.
- “De Quisqueya y SeNaSa soy”, por las festividades Patrias del mes de febrero, con el apoyo de la Unidad de Responsabilidad Social, con el objetivo de apoyar la estrategia de fortalecimiento institucional a través diferentes acciones tales como: recibimiento especial a los colaboradores, presentación artística por la fundación “Yo también puedo”, cantada del himno nacional. Áreas trabajadas: Social. Valor de la Institución: Compromiso.
- “Mujer, que florece”, una experiencia dirigida a la población femenina que favorece el reconocimiento y valoración del talento de la Mujer y su capacidad multiplicadora. Áreas trabajadas: Emocional, finanzas. Valor de la Institución: Trato Humano, Compromiso.
- “Eres pieza clave”, por el día de las secretarias, con el objetivo de propiciar un espacio formativo para las colaboradoras que ocupan la posición de “Asistente Administrativa”, donde se les provea de herramientas básica para el buen desenvolvimiento de sus funciones, así como promover el reconocimiento de la labor que realizan y el



impacto que tienen las mismas para el logro de los objetivos de la gerencia a la cual pertenecen. Áreas trabajadas: Laboral, Vocacional. Valor de la Institución: Compromiso Social, Trato Humano.

- “Descubriendo tu tesoro”, iniciativa para el desarrollo de equipos a través de un metatraining vivencial diseñado para trabajar desde el “ser” para “hacer” y la autovaloración de los colaboradores para el fortalecimiento de los equipos y, por tanto, de la institución.

Experiencias de Conexión Emocional en proceso:

- “Gestos que sanan: Amor propio y el poder de la conciencia”, en conmemoración del Día Internacional de la No Violencia contra la Mujer.
- “Dando es como Recibimos”, iniciativa para trabajar el valor de la generosidad por el Mes de la Familia en coordinación con el Comité de Familia SeNaSa.

Reconocimiento y Fortalecimiento de Equipos: desarrollo trimestral de los Colaboradores Destacados de cada Trimestre.

Seguimiento y apoyo a las diferentes gerencias en torno a temas de gestión de conflictos y desarrollo de planes de acción para la mejora del ambiente laboral.

Adicional, la unidad se encuentra en el proceso de diseño para implementar conjunto con la unidad de innovación y gestión del cambio un plan piloto de Sistema de Recompensa.

Se elaboraron los documentos referidos a: “Gestión de Detalles de Colaborador”, y lanzamiento de un nuevo formulario para seleccionar al colaborador destacado que nos permitirá hacer una selección más objetiva y clara, alineado a los valores institucionales y ejes estratégicos institucionales.

Todas estas acciones realizadas con tres enfoques claves:



- Impulsar el eje estratégico Fortalecimiento Estratégico Institucional
- Responder al criterio de Liderazgo de la norma ISO 9001: 2015
- Aportar al indicador del Lado Humano del Cambio como Índice de Madurez de la Gestión del Cambio de la Institución.

### **Logros específicos de la Gestión Humana:**

A lo largo del 2024, la Gerencia de Gestión Humana ha alcanzado importantes logros que han impulsado el crecimiento y el bienestar de nuestros colaboradores. Estos logros no solo reflejan un compromiso con el talento humano, sino también con la construcción de una cultura organizacional sólida, inclusiva y orientada al rendimiento. A continuación, algunos de nuestros logros más relevante:

- Implementación de los nuevos beneficios incorporado a los Planes Complementarios para los colaboradores de la institución.
- Desde la gerencia de Gestión Humana nos destacan el Programa de Pasantías Jóvenes con SeNaNa, el Assesment Center, así como acuerdos interinstitucionales con universidades.
- Los médicos ocupacionales les han dado atenciones y seguimiento a más de 1,500 colaboradores que se han visto afectados por este virus.
- Apertura de la oficina en SeNaSa exterior: Puerto Rico.
- Obtuvimos un 97% de Índice de Satisfacción de Experiencias con la gerencia de la gerencia de Gestión Humana en la encuesta aplicada por Calidad.
- Se han realizado jornadas de protección Visual, Cardiovascular, Sonomamografía y Toma de PSA en la oficina principal de la Sede 27 de febrero, en el edificio administrativo de Naco y Plaza Naco.
- Fortalecimiento del programa de Atención Psicológica para los colaboradores, tanto de manera presencial como virtual.



- Se ejecuto la Encuestas Termómetro, instrumento que permitirá pedir la efectividad de los planes de mejora de ambiente laboral y consecuentemente monitorear la evolución del índice de satisfacción del colaborador.
- Se realizaron tres evaluaciones de Impacto de las capacitaciones resultando las mismas de “Alto Impacto”.
- Automatización de las Encuestas de Satisfacción, de aprendizaje y de comportamientos eficientizando los procesos en tiempo y respuesta.
- Como resultado de este año 2024 se han realizado un total de 332 capacitaciones (programadas y no programadas e incluyendo las capacitaciones internas) respondiendo a las diferentes necesidades de las distintas gerencias, incluyendo las Oficinas Regionales, sobrepasando el 100% de la ejecución de las 253 programadas en el Plan de Capacitación Anual 2024.

Estos logros han impactado positivamente en la satisfacción de los colaboradores y en los resultados de la institución, y seguiremos trabajando para continuar mejorando.

### **4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos**

En el enero-diciembre 2024 fueron tramitadas en tiempo oportuno más de 3,800 requerimientos entre ellos, 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:

- Larimar Especial
- Larimar Máximo



- Larimar Premium
- Larimar Ultra

### **Acuerdos y Convenios Internacionales suscritos durante el año.**

Para el periodo de Enero – diciembre 2024, fueron suscritos en su totalidad 11 convenios distribuidos a nivel nacional, de los cuales un 40% correspondieron a instituciones de carácter público y el otro 60% corresponde a instituciones de carácter privado.

De estos convenios fueron tocados los siguientes aspectos:

- Desarrollo de Plan Piloto, para reducción de jornada laboral, durante un período de 3 meses.
- Afiliación a través del régimen subsidiado de SeNaSa a personas y familias que viven en situación de vulnerabilidad a nivel nacional.
- Patrocinio del Programa de Estimulación Temprana de la Fundación YO TAMBIEN PUEDO, en beneficio de niños, niñas jóvenes y adultos en situación de discapacidad (síndrome de down, autismo, parálisis cerebral, deficiencia intelectual e hidrocefalia).
- Poner a disposición de todos los afiliados de SeNaSa, los servicios de consultas médicas especializadas, preparación, dispensación y aplicación y tratamientos de quimioterapias, preparación y dispensación de tratamientos de quimioterapias.
- Plan de concientización, con el objetivo de alcanzar la disminución de los accidentes de tránsito, a través de campañas educativas sobre educación vial y respeto a las leyes y normativas vigentes en la República Dominicana.



- Alianza estratégica con el Colegio Médico Dominicano, para el otorgamiento de códigos a los médicos Radiólogos (imagenólogos) y emergenciólogos que laboran en los centros privados del país.
- Promover desde el Estado, una cultura nacional de ciberseguridad que se fundamente en la protección efectiva del Estado dominicano.
- Acompañamiento a los fines de la obtención de la certificación denominada Sostenibilidad 3Rs en las instalaciones de nuestra institución.
- Garantizar de cobertura en el Régimen Subsidiado de SeNaSa, al estudiantado activo de la Universidad Primada de América y sus familiares.
- Garantizar cobertura en el Régimen Subsidiado de SeNaSa a los estudiantes y familiares que forman parte de las Escuelas Fe y Alegría a nivel nacional.
- Garantizar cobertura en el Régimen Subsidiado de SeNaSa a los miembros y familiares del ANPA.

**Los logros y alcances relevantes durante el periodo enero 2024 en materia jurídica:**

Durante este año, se ha consolidado y fortalecido el Sistema de Gestión Antisoborno, cumpliendo con los estrictos requisitos de la norma ISO 37001:2016. Esta certificación, lograda en colaboración con la Gerencia de Calidad, refleja nuestro compromiso institucional con la transparencia y la ética en todos nuestros procesos, promoviendo una cultura de integridad y cero tolerancias al soborno. A través de esta norma, SeNaSa ha implementado controles específicos para prevenir, detectar y responder ante posibles actos de soborno, lo que refuerza la confianza de nuestros afiliados y colaboradores en nuestras prácticas operativas.



Además, este año SeNaSa ha alcanzado un nuevo hito con la certificación bajo la norma ISO 37301:2021 para el Sistema de Gestión de Compliance. Este sistema asegura el cumplimiento de las normativas y políticas aplicables a nuestra institución, estableciendo un marco robusto de integridad y responsabilidad organizacional. La implementación de la ISO 37301:2021 no solo optimiza nuestras prácticas de Compliance, sino que también nos permite gestionar eficazmente los riesgos regulatorios y asegurar el cumplimiento de obligaciones legales y éticas. Así, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia operativa y la creación de un ambiente de trabajo regido por principios de conformidad y buenas prácticas.

Durante el año 2024, se realiza 56 convenios/acuerdos, con el objetivo de aunar esfuerzos de cooperación, de acuerdo con la legislación vigente en sus respectivas competencias, con la finalidad de establecer alianzas estratégicas dentro del marco de la política de Responsabilidad Social Institucional (RSI) de SeNaSa, con el propósito de brindar servicios de salud a los sectores más vulnerables de la población: estudiantes, trabajadores, atletas, discapacitados, niños, niñas y adolescentes.

Se adquirieron dos inmuebles para alojar las oficinas del Seguro Nacional de Salud en la (Región I San Cristóbal y Región III, Terrenas Samaná). 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.

Se crearon las siguientes posiciones: La sub-consultoría, la unidad de Compras y Contrataciones Públicas, la unidad de Litigios y Procesos, la unidad de Coordinación Legal, y el Oficial de cumplimiento del sistema de gestión anti soborno. A continuación, podrán visualizar la nueva estructura CJUR.



Se registraron a nombre de SeNaSa en la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI), las siguientes marcas comerciales: SeNaSa la ARS de Todos, SeNaSa También es para ti y SeNaSa es para ti.

## 4.4 Desempeño de la Tecnología

### Avances, innovaciones e implementaciones

- Mejora Continua del APP Móvil SeNaSa: Se realizaron optimizaciones e incluimos nuevas funcionalidades, como: la implementación de preautorizaciones, actualización de botón de pago, modificaciones al proceso de reembolso para permitir médicos no contratados y el proceso de Push Notification dentro del App.
- Mejora Servicios Web INAPI: Implementamos la automatización de solicitudes con la finalidad de eficientizar este proceso de INAPI. Fue habilitada la consulta a ciudadano para agilizar las solicitudes en la unidad de operaciones, y se habilitamos una pantalla de estatus para fines de orientación.
- Habilitación Servicios Web Gabinete de políticas sociales. Punto solidario (PS): SeNaSa y Punto Solidario, unificaron esfuerzos para crear una herramienta Web, con el fin de informar e identificar los ciudadanos vulnerables, y así brindar los servicios y programas de salud conforme a la ley de protección social. Para ello, se habilitó el Servicio mediante el cual se podrán confirmar, realizar solicitudes de afiliación y consultar estatus.
- Hub de Pagos / Convenio Banreservas: Con la implementación de este Canal de Pagos a través de una interfaz entre ambas instituciones, proporcionamos a nuestros afiliados un servicio ágil, fluido y disponible on-line, permitiéndole realizar sus pagos de póliza o cuotas, de manera oportuna, con facilidad y seguridad utilizando las plataformas y canales de Banreservas.



- Reaseguro con Seguros Banreservas: Con este proyecto, creamos y desarrollamos mejoras a nuestro sistema informático, para facilitar el cumplimiento de la Administración del Reaseguro. Estas mejoras permiten gestionar las coberturas por las condiciones y/o procedimientos descritos en el acuerdo con Seguros Banreservas, incluidos en el grupo 9 y el grupo 13 del Catálogo de coberturas del Plan Básico de Salud (PBS) / y el Plan de Servicios de Salud (PDSS), garantizándole a nuestros afiliados una cobertura de RD\$2,000,000.00 por cada condición.
- Oficina Virtual de Prestadores 2.0: En esta nueva reingeniería del portal, los prestadores pueden utilizar las opciones de cargar sus reclamaciones, consultar facturas, visualizar los pagos, las devoluciones, así como un cambio de imagen gráfica, además de otras nuevas funciones para mejorar la experiencia del prestador.
- Interoperabilidad Web Service TSS – Empleadores: Desarrollamos una herramienta en SOA que permite la consulta de los ciudadanos que se dirigen a nuestras oficinas con la intención de ser incluidos al plan subsidiado y de pensionados, y que a la hora de realizar dicha afiliación no es posible, debido a que aparecen cotizando en el sistema de la Seguridad Social (TSS). Esta solución permite a SeNaSa obtener a cuál empleador pertenecen los ciudadanos en esta condición y orientarles qué deben hacer y donde pueden dirigirse; también capturar los campos de identificación de empleadores (dirección, ubicación registrada, otros, etc.), a los fines de completar o actualizar la base de datos de SeNaSa.
- Automatización proceso afiliación Planes Voluntarios Larimar – exterior: Este proyecto permite la automatización del proceso de afiliación de los planes voluntarios Larimar para los clientes dentro de RD o en el Exterior. Contará con innovaciones en el proceso de



validación de actas de nacimiento para dependientes, proceso de firma digital para no tener que ir a una oficina y así, simplificar la afiliación.

- Mejora Servicios nocturno: Consiste en la realizar una reingeniería a todos los procesos que actualizan aplicaciones críticas, que se ejecutan en horario nocturno (en la madrugada) para evitar que salgan afectadas por la falta de optimización (errores, lentitud y caída de servicios).
- Actualización Plataforma Tecnológica: Cambio de equipos obsoletos de la plataforma de Servidores y Switches Data Center, por equipos de última generación, garantizando la disponibilidad de los servicios de la institución, además realizamos la actualización del sistema operativo de los servidores para obtener beneficios marginales en conectividad, desempeño, espacio, procesamiento y rapidez que trae la versión de Windows Server 2022.
- Certificado Digital OGTIC - Firma Digital: Proveer Certificados Digitales al staff de la institución para usarlos en documentaciones internas.
- Integración SeNaSa-Koneksi: Es una solución cloud a la cuál distintos prestadores de servicio de salud pueden integrarse para registrar autorizaciones y realizar radicaciones electrónicas.
- Facturación Electrónica -FE / DGII: Implementar disposición gubernamental referente a comprobante fiscal electrónico acreditando la prestación de los servicios de salud en SeNaSa, a los fines de ser emisores de e-CF previamente autorizados por DGII según las especificaciones establecidas.
- Traspaso Digital: Integración con aplicativo dispuesto por UNIPAGO o plataforma digital para facilitar o eficientizar los diferentes trámites personales de traspaso que realizan los afiliados, sin necesidad de desplazamiento y seguridad, en cumplimiento de la Resolución Administrativa 258-2023 de SISALRIL.



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

- Proceso continuo de Automatización de las pruebas (QA) con el objetivo de automatizar las pruebas de cada flujo de los sites de la organización, aportando flexibilidad, reducción del tiempo y ser más eficiente en la ejecución de las pruebas de los proyectos.
- Actualización de los Servidores de Base de Datos, lo que nos permite optimizar el desempeño de las consultas a las Bases de Datos y así agilizar los procesos y generación de reportes.
- Mejora y optimización de los procesos de Gradualidad y Seguridad de las aplicaciones, garantizando la disponibilidad y seguridad de la data de la institución.
- Actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) adaptado a nuevas técnicas de ataques.
- Fortalecimiento de la Ciberseguridad mediante la implementación de estrategias de Zero Trust y Doble Factor de Autenticación MFA.

### **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:

- Gestión de solicitudes
- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- 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.

En el 2024 se implementó un programa de capacitación integral para el equipo de Gestión Servicios TI, enfocado en el desarrollo de habilidades técnicas, 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. Un 99.74% en el indicador “Usuario Internos Satisfechos” y un 99.31% en el indicador de cumplimiento de SLA, así lo demuestran. Durante este período, se atendieron un total de 69,313 requerimientos, asegurando una respuesta eficaz y alineada con los estándares de calidad de servicio, lo cual refuerza el compromiso del equipo con la satisfacción del cliente y la eficiencia operativo.

La Gerencia de Tecnología logra en el 2024 el fortalecimiento en las competencias profesional de todas sus unidades; brindando un plan de capacitación continua a sus colaboradores. Para este periodo se cursan las siguientes cursos y certificaciones:

- Certificación ITIL V4
- Developing Solutions for Microsoft Azure
- Taller Presentación de Alto Impacto
- Ingeniería de Datos
- Análisis de datos con Power BI
- Office 365 Administrator
- Windows Server 2019 Administration
- Comptia Security



- Master Scrum
- Cableado Estructurado
- Ciberseguridad
- Certified Tester Test Prompt Engineer | CT-TPE
- Microtik Avanzado

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

La estructura organizacional para el año 2024 de la Gerencia de Tecnología está compuesta por un total de 84 colaboradores, de los cuales su representación en mujeres equivale a un 19% 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. Este índice se actualiza trimestralmente. El ultimo Ranking publicado por la OGTIC, la puntuación obtenida por SeNaSa es de un **90.31**, colocándonos en la posición 10 de las 186 instituciones estatales que participan.

En el 2024 recertificamos las Nortics A2, B2 y E1 y obtuvimos las Nortic A5, consolidando a SeNaSa como una de las instituciones lideres en el uso de TIC y gobierno electrónico.



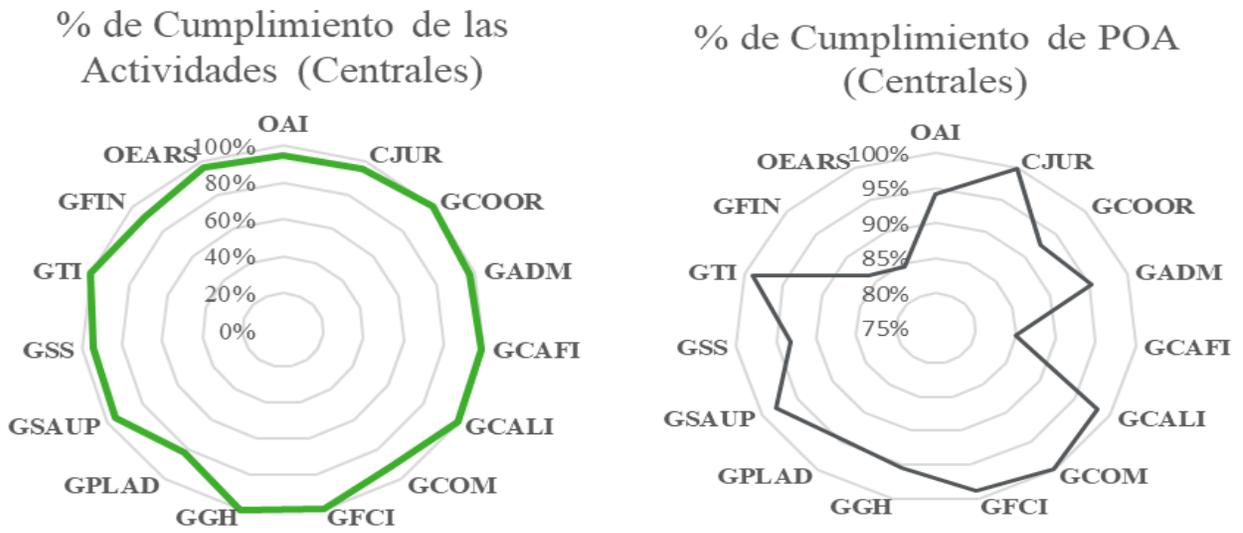
## 4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

### Plan Operativo Anual (POA)

La institución elaboró el Plan Operativo Anual (POA) COSTEADO 2024, bajo las directrices del Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SIFOMEPE) y el Manual de Planificación Estratégica y Operativa. Este plan abarca todas las gerencias y oficinas regionales. La evaluación de los resultados es realizada semestralmente, así mismo han sido monitoreados el primer trimestre 2024. Esta Planificación que se viene ejecutando cuenta con 91 resultados operativos, 273 indicadores operativos, 289 productos y unas 5,282 actividades.

Para diciembre de este año 2024, los resultados de la planificación operativa institucional alcanzaron un 93.08% de cumplimiento de (POA), En cuanto al nivel de ejecución de actividades, el resultado obtenido es de un 96.91%.

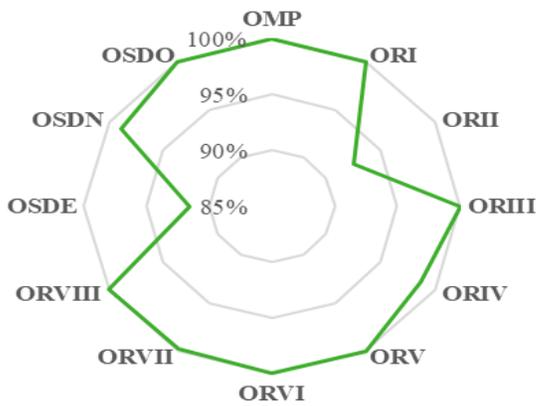
Los resultados cuantitativos gerenciales se muestran a continuación, empezando por el nivel central:



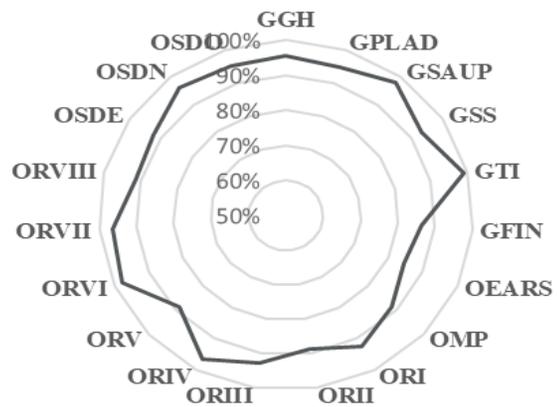
En el caso de las Gerencias Centrales, el cumplimiento de las actividades quedó en un cumplimiento general de 97%, con la mayoría llegando o superando el 90% de cumplimiento de estas. En este caso tenemos la Gerencia de Planificación y Desarrollo, con un cumplimiento rezagado de 83%.

Lo mismo el cumplimiento del Plan Operativo Anual (llegando a ser este de 94%), con la gran mayoría de gerencias llegando o superando el 90%. Sin embargo, vemos que las Gerencia Comercial y de Afiliación, Gerencia Financiera y la Oficina de Estudios Actuariales, tuvieron un cumplimiento de sus actividades están rezagados, con 85%, 86%, 85%, respectivamente.

**% de Cumplimiento de las Actividades (Regionales)**



**% de Cumplimiento de POA (Regionales)**



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, la mayoría tienen un cumplimiento por encima del 90%, exceptuando la Oficina de Monte Plata, la Oficina Regional II y Oficina Regional V, con un cumplimiento de 88% 89% y 89%.

**Gestión de Proyectos Institucionales:**

La unidad de proyectos institucionales; para este año 2024 mantiene en su portafolio de soluciones cuatro implementaciones; siendo estos los proyectos



institucionales aprobados de continuidad. Cada uno de estos responden a la mejora continua para el fortalecimiento y desempeño institucional.

La PMO (Project Management Office) en su gestión de administración y seguimiento del portafolio de proyectos ofrece el siguiente estatus al 31 de diciembre del año en curso:

- **LySI** Este proyecto es un portal diseñado para regular los procesos de los prestadores en tiempo real, simplificar, eficientizar 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 aprobación presidencial para proceder con la notificación para adjudicación. Actualmente el nivel de ejecución del proyecto es de un 48% según cronograma de actividades.
- **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 y para el lanzamiento de Compra. Actualmente el nivel de ejecución del proyecto es de un 44% según cronograma de actividades.
- **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. Actualmente el nivel de ejecución del proyecto es de un 32% según cronograma de actividades.



- **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 etapa valoración de ofertas económicas Actualmente el nivel de ejecución del proyecto es de un 24%. según cronograma de actividades.

Los proyectos institucionales reciben acompañamiento de inicio a fin desde la PMO. Realizando seguimiento continuo según cronograma de actividades en conjunto con los líderes de cada proyecto; PMO ofrece colaboración y asignación exclusiva de nuestros analistas quienes realizan el seguimiento a las diferentes gestiones del proyecto desde sus tareas y actividades, así como también desde la coordinación de la PMO trimestralmente se realizan socializaciones y monitoreos por proyectos, con el objetivo de dar a conocer actualizaciones de estatus y ejecución de las actividades.

Concluyendo con nuestros aportes de gestión y avance para 10 meses del año. La unidad de proyectos institucionales comparte la estandarización de sus lineamientos internos y actualización de política realizando socialización en su primera etapa a nivel regional denominado Circuito PMO-2024 y para el 3er. trimestre se realiza los aprestos para la convocatoria del Comité Mixto de Proyectos y presentar las nuevas propuestas de proyectos institucionales.

El avance del portafolio; durante estos meses se observa un avance de ejecución para el proyecto LYSI. Los demás proyectos que los conforman evidenciaron un stop operativo según estatus.

Nuestro indicador para este año 2024 es: % Seguimiento y evaluación portafolio de proyectos institucionales respondiendo al resultado operativo



gestionando todos los proyectos institucionales con una meta semestral programada de un 100%. Para el 3er. semestre del año ofrece la ejecución de un 62% Vs la meta programada.

Este porcentaje, se obtiene sobre la base del desarrollo de cada una de las actividades que conforman las fases de los proyectos; según nuestro cronograma de ejecución de actividades.

% De distribución según las fases:

- Fase de Inicio 20% (Fase ejecutada al 100%)
- Fase de Planificación 45%
- Fase de Ejecución 15%
- Fase de Control 10%
- Fase de Cierre 10%

80% Meta de Ejecución para este año 2024

En cumplimiento al cronograma establecido según las

Fases: Planificación, Ejecución, Control y Cierre

Proyecto	Pond.	Meta Semestral	Ejecución 1er. Semestre	Cumplimiento	Meta al 3er. Trimestre	Ejecución Anual	Cumplimiento Anual
<b>Lysi</b>	25	40	48	100	60	48	80
<b>Clickeate</b>	25	40	44	100	60	44	73
<b>SIFOMEPE</b>	25	40	32	80	60	32	53
<b>Prevención y Fraudes</b>	25	40	24	60	60	24	40
	<b>100</b>	<b>160</b>	<b>148</b>	<b>85</b>	<b>240</b>	<b>148</b>	<b>61.67</b>



## Gestión del Cambio:

El proceso de Gestión de Cambio se ha seguido fortaleciendo a medida se expande su alcance por las incorporaciones de nuevas normas a la institución en las que se ha trabajado de forma directa creando herramientas para lograr que esos cambios que traen las normas se gestionen de forma eficaz.

Algunas de estas son: ISO 370001:2016 Antisoborno, 37301:2021 Cumplimiento Regulatorio y nuestra certificación en ISO 9001:2015, nos convoca a promover instituciones flexibles, que gestionan cambios.

En el 2024 el Seguro Nacional de Salud dio demostración de madurez institucional sosteniendo su nivel de madurez en 3.53, siendo el mismo resultado para el 2023 debido a la estrategia de fortalecimiento y reforzamiento de los criterios avanzados en el 2022.

Se mantiene un nivel Maduro, basados en certificación <sup>1</sup>Change. Bajo la metodología <sup>2</sup>ADKAR, tomando una escala de 1 al 5, donde 1 indica nivel inicial y 5 total madurez.

Rango	Resultados 2021	Resultados 2022	Resultados 2023	Resultados 2024
Liderazgo	3.2	3.6	3.6	3.6
Cultura	3.0	3.3	3.3	3.3
Estructura	3.2	3.7	3.7	3.7

[1] Certificación Internacional de Gestión del Cambio

[2] Modelo para Gestión de Cambio Organizacional

La institución conformó la Red de Cambio y Proyectos de Transformación, cual tiene como objetivo agregar valor y apoyar los procesos de transformación institucional, este equipo de más de 28 líderes internos fue capacitado y orientado.



## **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.

Todos estos los 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 estableciendo las bases para su eficaz ejecución, remitiendo tanto a gerencias responsables de la implementación de manera consolidada como de manera individual a cada uno de los 29 centros de costo.

## **Seguimiento y Monitoreo del Presupuesto Institucional y sus respectivos productos**

En el marco del ciclo de seguimiento y monitoreo durante este periodo hemos compartido los tableros en formato PBI, tanto de seguimiento al presupuesto institucional 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 periodo hemos desarrollado los siguientes productos y reportes institucionales de seguimiento:

- Informes trimestrales de ejecución de proyectos institucionales.
- Reporte 1er y 2do semestre 2024 de seguimiento a las transferencias de recursos entre cuentas, objetos o centros de costo.
- Reportes de ejecución mensual de nómina institucional enero-diciembre 2024.
- Reporte de ejecución plan de expansión 2024 y reprogramaciones.
- Fichas PIA y PACC 1er y 2do trimestre 2024.
- Elaboración y remisión anteproyecto y versión final de presupuesto 2024 a la Dirección General de Presupuesto – DIGEPRES.
- Elaboración y remisión anteproyecto y versión final del Plan Anual de Compras y Contrataciones 2025 a la DGCP.
- Elaboración y remisión anteproyecto y versión final de presupuesto 2025 a la Dirección General de Presupuesto – DIGEPRES.
- Elaboración y remisión anteproyecto del Plan Anual de Compras y Contrataciones 2025 a la DGCP y versión final.
- Seguimiento al Portal Transaccional de Compras 2024.
- 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 de afiliados e iniciativa de responsabilidad social Barrio Blanco.



## **Órganos Rectores**

### Dirección General de Presupuesto – DIGEPRES-

En cuanto al cumplimiento a órganos rectores hemos realizado la carga al SIGEF de la producción de las metas física correspondientes a los cuatro trimestres del 2024, con su correspondiente análisis de consistencia, en la cual se informa que estuvimos 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.

### Dirección General de Compras y Contrataciones Publicas -DGCP-

En cuanto al cumplimiento de la ley 340-06 sobre Contrataciones Públicas que formaliza el funcionamiento de la herramienta de medición del SISCOMPRAS, mostramos el Comportamiento del Indicador del Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Publicas SISCOMPRAS durante los primeros tres trimestres del año del SeNaSa.

## **Estadística Institucional**

Durante enero-diciembre 2024 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.

Fueron realizadas actividades tales como la actualización de la política y metodología del Sistema de Monitoreo de Entorno (SIMOE), identificación de riesgos operacionales de la gestión estadística y colaboración en la identificación de riesgos emergentes, participación en análisis del contexto en el marco del plan estratégico 2025-2028.

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.

Existe una cultura en la toma de decisiones basadas en los datos, se continúa fortaleciendo la calidad de estos, y se hace necesario continuar hacia la integración de los datos.

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

Para este indicador gubernamental en el tercer trimestre de este año la institución logró alcanzar la puntuación de **100%**, mostrando la siguiente puntuación en cada uno de sus 5 ámbitos:

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



## Gestión de Desarrollo Organizacional

La gestión y manejo de perfiles es en sí mismo es 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, 14 Gerencias ya cuentan con todos sus perfiles de puesto actualizados, validados, firmados y publicados conforme a su estructura organizativa aprobada y las siguientes se encuentran en proceso de actualización de estos:

- Gerencia de Administrativa -GADM-
- Gerencia de Comunicación y Mercadeo -GCOM-
- Gerencia de Servicios de Salud -GSS-
- Gerencia Financiera -GFIN-

La cantidad total de perfiles actualizados, oficializados y socializados son 415 perfiles de puestos.

- 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 de la organización a través del software de gestión documental Softexpert como parte del sistema institucional de gestión de la calidad y que son sujetos de auditoría de manera constante. Actualmente todos han sido actualizados conforme a la última modificación de estructura aprobada en diciembre 2023 por el CoSeNaSa, los últimos manuales trabajados fueron:

- Gerencia de Servicios a Usuarios y Prestadores -GSAUP-
  - Gerencia Comercial y Afiliación -GCAFI-
  - Gerencia de Comunicación y Mercadeo -GCOM-
  - Gerencia de Servicios de Salud -GSS-
- 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 concluido y en proceso de oficialización a través del sistema de gestión documental en Softexpert.
  - Manual de Valoración de Puestos: Actualizado el Manual de Valoración de Puestos, cuyo propósito fundamental es definir los criterios que permiten establecer una escala de calificación cuantitativa 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 reestructuración o construcción de nuevos perfiles de puestos, esto ha ocurrido durante el presente periodo de reporte con los puestos de:



- Auxiliares de Servicios 360°
  - Analista Senior
  - Auxiliar de conserjería y mantenimiento
  - Coordinador de administración de contratos
  - Analista de administración de contratos
- 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 pretenden presentar propuestas de modificación como forma de dimensionar 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, este ejercicio ha concluido de manera satisfactoria, completándose su implementación a más de 85% en base a contrataciones, ajustes y otras acciones de personal, también incluidas en el PCP 2024.

### **Gestión de Cooperación Internacional**

En el año 2024, el Departamento de Cooperación Internacional logramos acercamientos con los órganos rectores de Cooperación Internacional en la República Dominicana para fortalecer y establecer relaciones estratégicas con el objetivo de crear oportunidades de desarrollo y mejoras para la institución y para el país.

En ese sentido se sostuvo acercamiento con El Viceministerio de Cooperación Internacional de la República Dominicana (VIMICI), con la



viceministra Olaya Dotel y su equipo, con quienes seguimos trabajando de manera cercana para que SeNaSa, entre al Catálogo de Ofertas de cooperación del país. En la actualidad estamos llenando con las áreas involucradas en nuestras ofertas que van al catálogo, la Plantilla de sistematización con la que serán sometidas las buenas prácticas de SeNaSa que pueden ser replicadas en el país y otras naciones socias en cooperación.

De igual manera, nos reunimos en el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) con el Sr. Gabriel Mascaró, director de la División Negociaciones Comerciales y su equipo con el cual estamos haciendo los procesos de lugar para participar en la COMIXTA, la cual podrá ser materializada una vez entremos de manera formal al Catálogo de Ofertas de Cooperación de la República Dominicana.

En este período continuamos con los acercamientos y estamos en proceso y fortalecimiento de relaciones con El Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), con quienes queremos trabajar convenios de cooperación que suplan demandas en algunos proyectos de SeNaSa.

Además, a lo interno de nuestra institución nos hemos reunido con diferentes áreas e identificamos que nuestro punto de partida para recibir cooperaciones es por la Gerencia de Salud, donde tenemos la gran oportunidad de fortalecer el portafolio de programas existente como: SeNaSa cuida de Ti, donde órganos cooperantes tengan la oportunidad de realizar convenios que le aporten al mismo.

## **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 2024 la institución ha continuado exhibiendo resultados de excelencia.



En las encuestas de satisfacción de los servicios internos arrojó un resultado global de 93.22%. el objetivo de estas encuestas es medir el servicio interno que brindan las diferentes áreas entre los colaboradores de SeNaSa, asegurando el cumplimiento de los estándares de Cultura de Servicios.

### **En el renglón de mejores prácticas ODS 2024**

La institución fue distinguida con el Premio Plata en la categoría de Mejores Prácticas ODS por la iniciativa "Barrio Blanco, Comunidad Sostenible y Vida Digna". Este reconocimiento fue otorgado en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), resaltando el compromiso de SeNaSa con el desarrollo comunitario y la sostenibilidad.

El proyecto se enfocó en la transformación integral de esta comunidad, promoviendo condiciones de vida más dignas y sostenibles para sus habitantes. A través de esta iniciativa, se trabajó en la implementación de buenas prácticas para el cuidado del medio ambiente, alineándose con los ODS, en especial aquellos relacionados con ODS 1 - Fin de la pobreza y ODS 3 - Salud y Bienestar, garantizando entornos más saludables y seguros para los habitantes de Barrio Blanco, sino que también contribuye significativamente al ODS 6 - Agua limpia y saneamiento.

El reconocimiento a SeNaSa por este proyecto subraya su compromiso con la responsabilidad social y su enfoque en la creación de un impacto positivo y sostenible en las comunidades más vulnerables. Con esta iniciativa, SeNaSa continúa posicionándose como un referente en la implementación de proyectos alineados con los ODS, fortaleciendo su misión de garantizar el bienestar social y la equidad en el acceso a servicios de salud.



## 4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

### Responsabilidad Social Institucional:

La unidad de Responsabilidad Social Institucional mantiene su compromiso de accionar social que hemos asumido como institución socialmente responsable, a través de iniciativas derivadas de nuestros ejes de acción, los cuales son: Inclusión Social, Medio Ambiente, Educación y Vida Sana.

- **Certificación 3Rs (Reduce – Reutiliza - Recicla):** Como parte del programa de Responsabilidad Social Institucional "SeNaSa Verde", hemos logrado obtener la certificación 3Rs categoría Oro por Sostenibilidad. Este logro se ha alcanzado mediante un despliegue integral de acciones que impactan positivamente en el medio ambiente. Entre estas iniciativas, destacan la reducción significativa de nuestra huella de carbono, la implementación de políticas ambientales robustas y la promoción activa de la clasificación adecuada de residuos para su disposición final responsable. Además, hemos impulsado prácticas de consumo eficiente del agua y ahorro de energía eléctrica, esto incluye la migración a sistemas de aire acondicionado inverter y la colocación de iluminación LED en todas nuestras instalaciones, complementada con sensores de movimiento en áreas específicas para optimizar el uso energético.
- **Plan integral de gestión ambiental “SeNaSa Sostenible”:** Este plan tiene como objetivo principal prevenir, mitigar y eliminar los impactos ambientales que generamos como institución responsable.
- **Jornada de reforestación:** Como parte integral de nuestro plan de gestión ambiental, aportando al desarrollo sostenible del planeta, hasta el momento hemos sembrado más de 16,450 plantas en diferentes jornadas de reforestación. Nuestra institución mantiene su compromiso con la sostenibilidad ambiental y la mitigación de nuestra huella de carbono, realizando jornadas y alianzas estratégicas en beneficio del medio ambiente.



- Eje de acción educativa y capacitaciones RSI: Hemos desarrollado una serie de iniciativas enfocadas en promover la inclusión social y el respeto hacia las personas con discapacidad. Esta acción contribuye directamente al ODS 4 (Educación de Calidad), al garantizar la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad auditiva en nuestros servicios.

### **Alianzas estratégicas y donaciones**

- Actividad navideña con los niños de la Fundación Yo También Puedo: Como parte del programa de RSI “SeNaSa para Todos” realizamos una actividad navideña en la fundación Yo También Puedo en la cual hicimos varias dinámicas con los niños de los programas de la fundación y entregamos juguetes. En la misma también fueron integrados los padres de los niños.
- Entrega de Canastillas a los primeros bebés nacidos: Esta iniciativa en su segundo año de ejecución en el marco de nuestro programa de RSI “SeNaSa para Todos” el cual promueve la inclusión social de grupos poblacionales vulnerables para su integración a la sociedad y que está alineada con el ODS 1, "Fin de la Pobreza", al contribuir a mejorar las condiciones de vida de las familias más necesitadas, especialmente durante la etapa crucial del nacimiento de un nuevo miembro. Además, promueve el ODS 3, "Salud y Bienestar", al asegurar que los recién nacidos tengan acceso a los cuidados y servicios de salud necesarios desde el inicio de sus vidas.
- Entrega de Carnet a Recién Nacidos: Como seguimiento a los primeros bebés que nacieron este año 2024, con el objetivo de ser integrados al sistema de salud mediante su afiliación al Seguro Familiar de Salud, lo que fortalece el cumplimiento del ODS 3 y garantiza que continúen recibiendo atención médica y servicios de calidad a lo largo de su crecimiento y desarrollo.



- Proyecto TapitasxQuimio: El Proyecto TapitasxQuimio representa nuestro compromiso con el bienestar de las personas y la protección del medio ambiente, alineándonos con los principios y metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- En seguimiento al apoyo del proyecto continuamos motivando a todos nuestros colaboradores a recolectar tapitas plásticas para reciclarlas con el objetivo de que niños con cáncer de diferentes fundaciones reciban tratamiento de quimioterapias recolectando 1,291.8 libras.
- Jornada de donación de sangre: Como parte de nuestras iniciativas de responsabilidad social institucional realizamos una nueva edición de nuestras jornadas de donación de sangre, en esta oportunidad en colaboración con la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI), bajo el lema “Donar Sangre es un acto de amor”.
- Caminata Dale Color a mi Vida 2024: Continuamos brindando apoyo a las instituciones que trabajan con el bienestar de los grupos vulnerables y nuevamente decimos presentes junto a nuestro equipo del voluntariado en la 9na Caminata Dale Color a mi Vida 2024, en apoyo a la fundación Manos Unidas por el Autismo. En esta edición tuvo un alcance de más de 2500 personas que se movilizaron por el autismo.

#### **Nuevas Alianzas:**

- Viva Dominicana
- Universidad Ince
- Hoteles Hodelpa
- Óptica Lopez
- Academia de Anna Pavlova
- Bávaro Adventure Park



- Curatech
- Daycel Peluquería
- Fertilam Fertility Center
- Joyería HC Exclusive
- Orange Fitness
- Imágenes Diagnosticas de la Mujer
- HX Exclusive
- Cecamb
- Autocare

### **Firmas de acuerdos y patrocinios de impacto**

- Firma de convenio Fundación Yo También Puedo: Este acuerdo establece nuestro compromiso de apoyo mediante la donación de recursos destinados a su programa de estimulación temprana, el cual beneficia a niños con diversas condiciones de salud, incluyendo síndrome de Down, autismo y otras condiciones similares.
- SeNaSa y Supérate firman acuerdo para afiliar a familias en situación de vulnerabilidad: Firmamos un acuerdo de colaboración institucional junto a Supérate, con el objetivo de afiliar a las familias del programa de protección social que carecen del seguro médico y que viven en situación de vulnerabilidad, al Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud.
- SeNaSa y DIGESETT firman acuerdo de colaboración en la prevención de accidentes de tránsito: Con el propósito de promover la disminución de los accidentes de tránsito, a través de campañas educativas sobre educación vial y respeto a las leyes y normativas vigentes en la



República Dominicana firmamos un acuerdo de colaboración. Mediante este acuerdo, ambas instituciones se comprometen a desarrollar programas y actividades conjuntas orientadas a concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de prevenir los accidentes de tránsito.

### Comunicación Efectiva con Nuestros Usuarios

- **Prensa y relaciones públicas:** Planificamos estrategias que apoyan el posicionamiento de la marca y garantizando una comunicación y difusión de las informaciones relevantes de la institución, estas acciones han sido apoyadas con 36 notas de prensa y 1,557 publicaciones en medios de comunicación. Durante este último año hemos mantenido un importante posicionamiento en los medios de comunicación, alcanzando un 99.82% de visibilidad positiva en medios.
- **Crecimiento de la Comunidad Digital:** Alineados a la estrategia de comunicación hemos mantenido una comunidad de seguidores fidelizada y presentando un importante crecimiento. En la actualidad contamos con más de **294,552** seguidores en nuestras Redes Sociales, hemos realizado 1,609 publicaciones y un engagement institucional acumulado de **95.95**. Adicional hemos desarrollado el Landing Pages Club de Beneficios, la creación de Gifts para las diferentes acciones institucionales (Canales alternos, Club de beneficios, Aniversario) y hemos aumentado el % de respuesta a los requerimientos vía redes sociales. Obtuvimos un 100 en el renglón de E-participación en el índice del SISTICGE, formando parte del logro de obtener la posición No. 5 en este índice. Certificaciones y recertificaciones, premios y Recertificación Nortic E-1 Gestión de Redes sociales (En proceso y espera de sello). En cuanto a las visitas a la página web, durante este



último año recibimos **3,600,886** visitas y **2,126,995** de usuarios interactuaron.

### **Iniciativas y Campañas de Mercadeo**

De igual manera dando continuidad al plan estratégico y de posicionamiento de la Gerencia de Comunicación y Mercadeo, hemos desarrollado distintas campañas que apoyan el posicionamiento de la marca, así como acciones en apoyo a distintas áreas de la institución.

- Apoyo a la gerencia de Afiliación y Comercial
- Aniversario Institucional
- Refrescamiento de la campaña Mayoría de edad
- Campaña en Semana Santa
- Encuentro con Atletas
- Campaña prevención Hipertensión
- Ganémosle al Dengue
- Campaña Pre-Autorizaciones Médicas
- Campaña prevención Diabetes
- Campaña prevención Cáncer

## **V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

---

### **5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio**

La medición de la satisfacción de nuestros relacionados internos y externos no es solo un indicador de la experiencia; es una herramienta estratégica que tiene como objetivo fundamental de gestionar y medir la



satisfacción para implementar las mejoras necesarias en la creación de una experiencia que va más allá de un simple intercambio comercial.

Las encuestas externas realizadas hasta la fecha arrojan una Satisfacción Global de 90.21% esto representa la satisfacción de nuestros afiliados de todos los regímenes, prestadores de salud, satisfacción con nuestros canales de comunicación y proveedores de bienes y servicios. Las herramientas utilizadas para obtener estos datos son: Encuestas telefónicas, Correo electrónico, presenciales en las oficinas y puntos de servicios y realización de grupos de enfoque en modalidad virtual y presencial.

- Encuesta de Satisfacción Prestadores de Servicios de Salud (Clínicas Privadas)
- Encuesta de Satisfacción Prestadores de Servicios de Salud (Farmacias)
- Encuesta de Satisfacción Afiliados por Régimen (Subsidiados)
- Encuesta Global de satisfacción con los servicios de SeNaSa
- Encuesta de Satisfacción Prestadores de Servicios de Salud (Médicos independientes)
- Encuesta de Satisfacción Prestadores de Servicios de Salud (Hospitales)
- Encuesta de Satisfacción Afiliados Pensionados
- Encuesta de Satisfacción Afiliados Traspasados a otra ARS
- Encuesta de Satisfacción APP SeNaSa
- Encuesta de Satisfacción Interacción con Redes Sociales
- Encuesta de Satisfacción Post Servicios de Autorizaciones
- Encuesta de Satisfacción Proveedores de Bienes y Servicios
- Encuesta de Satisfacción Afiliados por Régimen (Contributivo)
- Grupo de Enfoque Afiliados Régimen Subsidiado



## 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 2024, 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 51 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, 48 fueron respondidas en un tiempo menor de los 15 días hábiles, 3 fue cerrada por requerimiento del ciudadano.

## 5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

En el año 2024 fueron recibidos a través del Sistema 311 sobre quejas, reclamaciones y sugerencias un total de 39 casos, 27 quejas, 12 reclamaciones, 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.



- Seguimiento a solicitud plan SeNaSa LARIMAR
- Capacitar empleadas de la institución por brindar mal información
- Solicitud de reembolso

**Motivos de las reclamaciones presentadas en el portal:**

- No he recibido notificación de mi afiliación o de mis dependientes.
- Seguimiento traspaso realizado.
- Seguimiento afiliación LARIMAR

**Motivos de sugerencias presentadas en el portal:**

- N/A

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 2024.

Mes	Calificación
Enero	93.29
Febrero	87.17



Mes	Calificación
Marzo	93.29
Abril	87.98
Mayo	91.59
Junio	88.79
Julio	84.85
Agosto	95.06
Septiembre	92.55

### Otros logros de la Gestión Institucional 2024:

- Puesta en marcha el proyecto de SeNaSa en el exterior: se apertura una nueva oficina en Puerto Rico.
- SeNaSa y Supérate firman acuerdo para afiliar a familias en situación de vulnerabilidad: Firmamos un acuerdo de colaboración institucional junto a Supérate, con el objetivo de afiliar a las familias del programa de protección social que carecen del seguro médico y que viven en situación de vulnerabilidad, al Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud. Las firmas fueron rubricadas por el doctor Santiago Hazim, director ejecutivo de SeNaSa y la señora Gloria Reyes, directora general de Supérate en un acto celebrado en la sede principal de SeNaSa.
- SeNaSa respalda Jornada Nacional contra el Dengue del Ministerio de Salud: En un esfuerzo conjunto por combatir la propagación del dengue en la República Dominicana, el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) y el Instituto Dermatológico «Dr. Huberto Bogaert Díaz» (IDCP) han anunciado una alianza interinstitucional con el



Ministerio de Salud Pública para participar activamente en la Jornada Nacional contra el Dengue. Esta colaboración se centra en estrategias preventivas y educativas para proteger la salud de la población.

- SeNaSa cuenta con 7,422 médicos contratados individualmente: La institución ha otorgado más de 1,500 códigos a distintos profesionales.
- SeNaSa presenta investigación sobre prevalencia de cáncer en la población: En el marco de su 22º aniversario, el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) presentó su investigación titulada: "Prevalencia de cáncer en la población afiliada a SeNaSa, 2020-2024", con el propósito de aportar herramientas que permitan conocer el comportamiento de este padecimiento que se visualiza como una de las Enfermedades No Trasmisible (ENT) de alto impacto en la vida del ser humano.
- SeNaSa recibe certificación ISO 37301 y recertificación ISO 9001: Recibimos por parte del INDOCAL los certificados que reconocen las normas de calidad establecidas dentro de la institución, que son la recertificación de la Norma de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Antisoborno; la certificación del Sistema de Gestión de Cumplimiento, los cuales representan el gran trabajo que hemos realizado, sirviendo de ejemplo a otras instituciones y cumpliendo con el compromiso con nuestros afiliados.
- Atletas y medallistas olímpicos ahora cuentan con mayor cobertura de SeNaSa: Nuestra institución otorgó a atletas y medallistas olímpicos de las federaciones de atletismo, pesas y boxeo que participaron en los pasados Juegos Olímpicos de París 2024 el Plan Complementario SeNaSa Premium con el cual los atletas contarán con una 100% de cobertura además de 25 mil pesos en medicamentos, adicionales a los que incluye el plan.



- SeNaSa firma acuerdo junto al Instituto Técnico Superior Comunitario: Con el propósito afiliar a sus estudiantes y sus familiares al Régimen Subsidiado, de manera que estos puedan tener acceso a los mejores servicios de salud que ofrece ARS SeNaSa. El acuerdo fue firmado en la sede central de SeNaSa por el doctor Santiago Hazim, director ejecutivo y José Ramón Holguín, rector del Instituto Técnico Superior Comunitario, junto a ejecutivos de ambas instituciones.
- SeNaSa se alza con plata en el Premio Iberoamericano a la Calidad: En el marco de la XXIX Cumbre Iberoamericana de jefas y jefes de Estado y de Gobierno, celebrada en Cuenca, Ecuador, fuimos galardonados por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) con plata a la “Mejor Práctica en Materia de ODS 2024, por el Proyecto de Barrio Blanco en San Pedro de Macorís.

## 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 menores de edad 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.
- Implementar estrategias para la reducción del porcentaje de siniestralidad.
- Reforzamiento de los programas de Promoción y Prevención de la salud.

#### **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:**

- Fortalecer los sistemas de gestión, la cultura de servicio, la gestión de riesgos y la innovación, con el fin de consolidar la eficiencia operativa y la mejora continua a nivel institucional.
- En el ámbito de Cultura de Servicios, se priorizará la ejecución del cronograma de capacitación en estándares de servicio para diversas áreas estratégicas, incluyendo las gerencias Administrativa,



Financiera, de Tecnología de la Información, de Planificación, Consultoría Jurídica y el departamento de Redes en la Gerencia de Salud. Además, se llevará a cabo un monitoreo exhaustivo del cumplimiento de estos estándares para asegurar la excelencia en la atención interna, complementado por la continuidad en la implementación de encuestas internas, externas y grupos focales para medir la satisfacción, así como la incorporación de nuevas mediciones que impulsen mejoras significativas. 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.

- En el aspecto de Sistemas de Gestión, se ejecutarán auditorías internas para los sistemas de gestión de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento, con un enfoque en el seguimiento y cierre de oportunidades de mejora derivadas de auditorías previas. También se continuará con la implementación de la metodología 5S en nuevas áreas y el seguimiento en aquellas ya certificadas, optimizando así el entorno laboral. El uso de la plataforma SoftExpert permitirá un monitoreo efectivo del ciclo documental institucional y el avance en la gestión de procesos pendientes de mejora.
- Por otro lado, en Gestión de Riesgos, se dará un impulso al desarrollo de un modelo avanzado para la evaluación de riesgos utilizando simulaciones de Monte Carlo, mejorando así la precisión en la toma de decisiones. También se continuará con la consolidación del módulo de gestión de riesgos en SoftExpert y la presentación de una herramienta específica para la gestión de eventos de riesgo e incidentes. Además, se diseñará un programa de capacitación orientado a la gestión de riesgos en proyectos,



basado en las mejores prácticas del PMBOK, para fortalecer las competencias de los equipos de gestión de proyectos.

- En el marco de las iniciativas de Innovación institucional, la Gerencia continuará fortaleciendo las capacidades en innovación a través de un programa de capacitación dirigido a todas las áreas gerenciales. Se consolidará el Sistema de Reconocimiento y Recompensas para motivar a los colaboradores, y se desarrollará una plataforma interna y abierta de innovación que fomente la participación tanto de los colaboradores como del ecosistema de seguridad social. Paralelamente, se reforzará la Red de Embajadores de Innovación, proporcionándoles herramientas avanzadas para maximizar su impacto, y se continuará promoviendo la automatización y la eficiencia productiva mediante iniciativas que mejoren la experiencia en los servicios institucionales y generen ahorros significativos.

### **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.
- Poner a disposición de los órganos Cooperantes el Catálogo de demandas de SeNaSa y poner a disposición nuestros programas de promoción y prevención, para que podamos recibir por las diferentes vías de canalización las negociaciones que aporten lo necesario para que estos programas puedan suplir más ayuda a la población total establecida en los diferentes programas.
- Concluir con todos los procesos necesarios para que se materialice la entrada definitiva de SeNaSa al Catálogo de Ofertas de Cooperación de la República dominicana.
- Concretizar acuerdos de cooperación con el ITLA y otras instituciones ya sean públicas o privadas que beneficien a nuestros colaboradores o a la población afiliada.
- Inicio de implementación 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.
- Como parte de nuestra proyección hacia una cultura de integridad, se reforzarán los canales de denuncias, con campañas que fomenten su uso seguro y confidencial.
- En 2025, se establecerá una red interna de cumplimiento, conformada por colaboradores de distintas áreas que recibirán



capacitaciones en temas de compliance y actuarán como puntos de referencia dentro de la institución. Esta red permitirá una mayor cercanía y respuesta rápida en temas de cumplimiento, ayudando a fortalecer la cultura de integridad y el compromiso institucional.

- Se intensificarán los monitoreos constantes de los cuadros de obligaciones, asegurando que todas las áreas operativas cumplan con los requerimientos legales y normativos. Este seguimiento permitirá mantener un control efectivo sobre nuestras responsabilidades, reduciendo el riesgo de incumplimientos y promoviendo la eficiencia en la gestión de obligaciones.

#### **Gestión de Comunicación Institucional:**

- Mantener el posicionamiento de la marca y la visibilidad positiva en los medios.
- Diseñaremos planes de distintas acciones publicitarias que nos permitirán poder cumplir con la meta de mantener nuestros logros; trabajaremos para impulsar el Índice de Posicionamiento de comunicación de los planes complementarios y voluntarios en el régimen contributivo
- Contaremos con apoyo audiovisual que servirán de complemento a la labor comercial objetiva que tenemos diseñada para la Gerencia Comercial y de Afiliación.

#### **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:

### Matriz de logros relevantes 2024 (Datos cuantitativos).

Producto / servicio	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre	Total año 2024	
3198-Afiliados al Plan Especial Transitorio de Pensionados y Jubilados del Estado	103,107	103,609	105,180	105,160	105,160	Meta fija
Inversión producto 1	RD\$8,446,984.60	RD\$8,332,102.87	RD\$8,305,995.99	RD\$8,157,613.83	RD\$33,242,697.29	
5621-Usuarios atendidos en los centros de atención del Seguro Nacional de Salud (SENASA)	1,678,245	1,761,393	1,755,186	1,418,915	6,613,739	Meta acumulada
Inversión producto 2	RD\$424,020,002.27	RD\$445,027,909.43	RD\$443,459,711.30	RD\$358,498,550.16	RD\$1,671,006,173.16	
5622-Afiliados al Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud (SFS)	5,795,842	5,779,382	5,765,713	5,751,448	5,751,448	Meta fija
Inversión producto 3	RD\$4,615,171,026.13	RD\$4,602,064,092.73	RD\$4,591,179,604.72	RD\$4,579,820,527.87	RD\$18,388,235,251.45	
5623-Afiliados al Régimen Contributivo al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	1,675,064	1,710,121	1,729,634	1,743,798	1,743,798	Meta fija
Inversión producto 4	RD\$150,184,512.21	RD\$156,045,739.95	RD\$167,170,337.36	RD\$171,363,902.19	RD\$644,764,491.72	
5624-Servicios de Salud	26,877,728	28,483,491	28,632,322	19,279,086	103,272,627	Meta acumulada
Inversión producto 5	RD\$8,295,191,237.89	RD\$8,790,772,976.33	RD\$8,836,706,234.05	RD\$5,950,045,526.97	RD\$31,872,715,975.24	

1.Nota: Según Dispersión de la TSS a noviembre, sujeta a modificaciones al cierre fiscal del 2024.

2.Nota: Esta institución no realiza ejecución en línea en SIGEF. Las informaciones presentadas en el “cuadro de desempeño financiero” corresponden a las operaciones internas según aprobación anual CoSeNaSa.

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

**Desempeño Presupuestario 2024**

<b>CÓDIGO /PROGRAM A/SUDPRO GRAMA</b>	<b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b>	<b>ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA 2024 (RD\$)</b>	<b>EJECUCIÓN ENERO- DICIEMBRE 2024 (RD\$)</b>	<b>CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR PROGRAMA</b>	<b>ÍNDICE DE EJECUCIÓN %</b>	<b>PARTICIPACIÓN EJECUCIÓN POR PROGRAMA</b>
01-	Actividades centrales	RD\$2,658,881,039		0		
11-	Gestión de atención al usuario de afiliación y salud	RD\$51,457,495,623	RD\$52,609,964,589	5	102.24%	0**
96-	Deuda Pública y otras operaciones financieras	RD\$688,000,000		0		
98-	Administración de contribuciones especiales	RD\$76,000,000		0		
<b>Total</b>		<b>RD\$54,880,376,662</b>				

\*Nota: Según Dispersión de la TSS a noviembre, sujeta a modificaciones al cierre fiscal del 2024.

\*\*Nota: Esta institución no realiza ejecución en línea en SIGEF. Las informaciones presentadas en el “cuadro de desempeño financiero” corresponden a las operaciones internas según aprobación anual CoSeNaSa.



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	183,800	diciembre	60%
		Núcleo Familiar	Relación de dependencia en el Régimen Contributivo	Mensual	N/A	1.222	diciembre	99%
		Fortalecimiento de la Cartera	Relación de traspaso del Régimen Contributivo	Mensual	N/A	6.475	diciembre	69%
		Mantenimiento de Cartera	Cantidad de afiliados al Régimen Subsidiado al cierre del año 2024	Mensual	N/A	5,775,290	diciembre	100%
		Núcleo Familiar	Relación de dependencia en el Régimen Subsidiado	Mensual	N/A	0.21	diciembre	90%
		Fortalecimiento de la Cartera	Cantidad de nuevos afiliados con planes Complementarios	Mensual	N/A	48,850	diciembre	87%
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	diciembre	100%



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
		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	14,400	diciembre	100%
			% de solicitudes de medicamentos respondidas en los tiempos establecidos del programa SeNaSa Cuida de ti.	Trimestral	N/A	90	diciembre	63%
			GSS-% de PSS odontológicos con notas de calidad levantadas a partir de hallazgos en las auditorias de realizadas en ambos Regímenes.	Trimestral	N/A	95	diciembre	100%
			% de autorizaciones de servicios especiales sin errores críticos.	Mensual	N/A	95	diciembre	100%
3	Gerencia Servicios a		% de satisfacción de afiliados con la atención recibida	Mensual	N/A	97	diciembre	100%



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
	Usuarios y Prestadores		% de requerimiento de los afiliados respondidos en los tiempos establecidos	Mensual	N/A	97	diciembre	100%
			% de llamadas respondidas en el Centro de Atención al Usuario	Mensual	N/A	95	diciembre	97%
			% 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	97	diciembre	100%
			% de usuarios atendidos en el tiempo de servicio establecido (ATP)	Mensual	N/A	97	diciembre	97%
			% de requerimiento de los prestadores respondidos en los tiempos establecidos	Mensual	N/A	97	diciembre	99%
			GSAUP - % de llamadas respondidas en el Centro de llamadas de servicio al prestador	Mensual	N/A	95	diciembre	94%
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%



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
		Gasto Administrativo	% del Gasto Administrativo	Mensual	8.8	8.6	diciembre	100%
		Sostenibilidad financiera	Índice de Sostenibilidad financiera	Mensual	90	90	diciembre	77%
			% de cobros de la cartera de pólizas de los planes complementarios corrientes en la institución	Mensual	N/A	90	diciembre	100%
		Ejecución Presupuestaria	Porcentaje de ejecución Presupuestaria (centro de costos)	Mensual	N/A	90	diciembre	89%



#### d. Resumen del Plan de Compras.

Nuestro Plan Anual de Compras y Contrataciones PACC 2024, está colocado en el Portal Web de la Dirección General de Compras y Contrataciones DGCP y en el Portal Web Institucional en la sección de transparencia al igual que el presupuesto institucional anual.



### PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES AÑO 2024



SNCC.F.069	Capítulo	5208
Version: 1.0.0	Sub Capítulo	01
Cantidad Procesos Registrados	Unidad Ejecutora	0001
Monto Estimado Total	Unidad de Compra	Seguro Nacional de Salud (SENASA)
	Código de la Unidad de Compra	000690
	Año Fiscal	2024
	Fecha Aprobación	



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	1,180,533,876.63
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		219
CAPÍTULO		5208
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA		Seguro Nacional de Salud (SENASA)
AÑO FISCAL		2024
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	583,671,839.01
OBRAS	RD\$	-
SERVICIOS	RD\$	596,862,037.62
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	25,085,960.10
MIPYME MUJER	RD\$	-
NO MIPYME	RD\$	1,144,354,579.81
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	4,244,502.42
COMPRA MENOR	RD\$	63,115,266.00
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	123,979,701.28
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	740,995,409.82
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	4,716,334.88
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	169,381,944.96
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\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	54,621,143.39
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\$	-