

CENTRO DE EDUCACIÓN MÉDICA DE AMISTAD DOMÍNICO-JAPONESA
(CEMADOJA)

MEMORIA INSTITUCIONAL
PRIMER SEMESTRE 2023



TABLA DE CONTENIDOS

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	3
II. RESULTADOS MISIONALES.....	8
Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.....	8
III. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	13
Desempeño del Área de Infraestructura y Equipos.....	13
Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	14
Desempeño de los Recursos Humanos.....	16
Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	19
Desempeño de la Tecnología.....	20
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	21
Desempeño del Área Comunicaciones.....	24
IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL..	26
Nivel de la satisfacción con el servicio.....	26
Nivel de cumplimiento acceso a la información.....	27
Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	27
Resultado mediciones del portal de transparencia.....	28
ANEXOS.....	28
- Matriz de principales indicadores de gestión por procesos.....	28
- Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).....	29
- Resumen de Plan de Compras.....	29
- Indicadores de Salud.....	31

I. RESUMEN EJECUTIVO

En miras de propulsar el crecimiento y desarrollo del Centro de Educación Médica de Amistad Domínico Japonesa (CEMADOJA) la actual gestión ha focalizado sus esfuerzos en trazar proyectos e implementar estrategias innovadoras que le permitan garantizar su sostenibilidad y trascendencia a través del tiempo, por tal motivo procura contar con un equipo de trabajo comprometido e identificado con los pilares de la institución, para así ofrecer un servicio de salud oportuno y de calidad, siempre acorde con las exigencias del mercado.

En cumplimiento de las solicitudes de bioseguridad de la red pública de salud, o mejor dicho por sugerencias del Servicio Nacional de Salud (SNS) específicamente de la dirección de hospitales, se está tramitando en conjunto con la máxima autoridad la realización de evaluaciones médicas oftalmológicas, destinadas a todos los colaboradores que laboran en el Centro, como una manera de contribuir a la detección de enfermedades visuales a tiempo y de garantizar una buena salud de los ojos.

De igual modo, se está gestionando junto a la alta gerencia la ejecución de una jornada odontológica con el apoyo del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), reduciendo con ello las posibilidades de padecer enfermedades periondentales o lesiones en las encías por parte de los colaboradores de CEMADOJA.

Como una manera de prevenir la transmisión de la nueva ola del COVID-19, se han continuado usando las medidas protocolares adecuadas en respuesta a la alta asistencia de pacientes, como es el caso: del distanciamiento físico, el ponchador digital de reconocimiento facial para el personal del CEMADOJA y varios dispensadores de gel antibacterial disponibles en todas las áreas de la institución.

A fin de evitar la propagación de microbios en el área de la salud, fueron efectuadas algunas capacitaciones sobre el correcto lavado de las manos, siendo dirigido tanto al personal médico como a los técnicos del Departamento de Diagnóstico e Imágenes para de esta forma ampliar sus conocimientos al respecto y proteger su integridad física.

También, se han diseñado planes para expandir la cartera de servicios y por consiguiente maximizar la cobertura de la red pública de salud, con la puesta en marcha de nuevas adquisiciones y modernos equipos tecnológicos que procuran aumentar la sostenibilidad financiera del Centro mediante el control de los gastos, saneamiento de las deudas e incremento de las distintas fuentes de financiamiento.

Con motivo de recibir la temporada navideña se hicieron algunas actividades para fomentar el compañerismo entre los empleados del Centro y los usuarios que acuden al mismo, con aguinaldos, compartir de un chocolate con jengibre y galletas, a la vez que charlas motivacionales.

En virtud, de aportar al despliegue del Plan de Responsabilidad Social Institucional del Servicio Nacional de Salud (SNS) y como parte de la Campaña de protección del Medio Ambiente se llevó a cabo en diciembre un Taller para promover la economía ambiental, con el objetivo de tomar conciencia acerca del uso apropiado del entorno natural, ya que es claro que la economía depende del ecosistema para subsistir, pero en la actualidad también es importante notar que el planeta requiere de acciones para protegerlo.

Por otra parte, cabe destacar que para el mes de febrero la Dra. Glendis Ozuna directora del CEMADOJA participó en el consejo de directores para coordinar el seguimiento a las iniciativas aplicadas por la Ciudad Sanitaria r. Luis E. Aybar, dirigido por el presidente del Consejo de Directores el Dr. José Joaquín Puello Herrera. De igual modo, se reunió con los encargados de las distintas áreas del Centro para organizar la Apertura del Laboratorio Clínico, saliendo a colación que por dicho acontecimiento fueron recibidos en varias ocasiones representantes del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM). En ese mismo tenor, fue impartido por tres miembros del Comité Hospitalario de Emergencias y Desastres un Taller de Evacuación donde estuvieron todos los encargados de la Institución.

A raíz de conmemorarse en el mes de marzo el Día Internacional de la Mujer fue realizada una charla sobre los retos que enfrenta la mujer de hoy, contando con la participación del personal femenino del CEMADOJA y aportando con esto al fomento del equilibrio en los diferentes roles de la misma, y en su defecto a la salud mental; además, fueron reconocidas por su brillante labor y dedicación todas las secretarias del Centro el 26 de abril del año; igualmente se festejó el Día Internacional del Trabajador, el cual contó con la asistencia del personal completo de la institución, en esta dos últimas actividades a los convocados se les brindó un rico almuerzo.

Con el propósito de celebrarse el Día de las Madres, el CEMADOJA se hizo eco de esta festividad, agotando un programa de actividades, entre las que destacan: Taller de globos donde las madres del Centro aprendieron a confeccionar arreglos con globos, a la vez, la Dra. Yenny Gil dio un taller de Emprendimiento enfocado en esas madres luchadoras y con espíritu de superación, en adición a esto, se le hizo un compartir tipo refrigerio.

En otro sentido, el CEMADOJA fue uno de los seleccionados dentro de las instituciones del estado para participar en el proceso electoral que fue realizado el día 30 de mayo del año en curso, a fin de proceder con la Conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo del Centro, el cual finalizó de manera satisfactoria.

A todo esto, durante el mes de mayo se efectuó una reunión donde participaron los miembros del Comité Hospitalario de Emergencias y Desastres para coordinar la Respuesta a la Temporada Ciclónica y Eventos Hidrometeorológicos que inició el pasado 1ro de junio y se extenderá hasta el 30 de noviembre del año 2023.

En lo relativo a los avances para el desarrollo institucional se distingue:

- Aprobación e implementación del Marco Común de Evaluación (CAF),
- Actualmente estamos trabajando de la mano del Ministerio de Administración Pública (MAP) para la puesta en funcionamiento de la Carta Compromiso al Ciudadano y a la espera de que nos diseñen una plataforma de atención al usuario que pueda medir estos servicios.
- El área digital de la biblioteca “Doctor Kumato Mifune” está habilitada en un 100%.
- Sigue vigente la firma del acuerdo de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI) del 2022.
- Continuamos en espera por parte del Servicio Nacional de Salud (SNS) para la aplicación del Sistema de Monitoreo SISMAP Salud. En ese sentido, está en proceso un levantamiento de información para la implementación del SAP que forma parte de dicho sistema.
- Por recomendación del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) se hizo un levantamiento de información para luego proseguir con la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP).

A continuación se resaltan los logros que se han alcanzado desde diciembre 2022 a mayo 2023 respectivamente:

- Desde que inició la actual gestión en el año 2020 el índice de las cuentas por pagar se han mantenido en cero (0.00) deudas.
- El nivel de glosas se ha mantenido en cero por ciento (0%).
- En el periodo de diciembre 2022 - mayo 2023 fueron realizados y facturados un total de 47,863 estudios.
- Aumento en la productividad en el último trimestre en comparación con los años anteriores.
- Adquisición y habilitación en un 100% del nuevo equipo de Fluoroscopia para el funcionamiento de este servicio.
- Adquisición de un equipo de ultrasonido para realizar procedimientos de: Sonografías, Ecocardiogramas y Doppler.
- Mantenimiento correctivo del sistema de tomografía.
- Adquisición del equipo de anestesia anti-magnetismo e hibrido para realizar estudios a niños, envejecientes y personas especiales en el área de resonancia.
- Adquisición de chaising para resonancia de cráneo.
- Acondicionamiento de la infraestructura física del Laboratorio Clínico con los equipos, insumos y todo el personal que integra esa área en un 100%.
- Habilitación del área para la realización de servicio de ecocardiograma y electrocardiograma.
- Apertura del laboratorio clínico.
- Reapertura de Biblioteca con espacio de reacondicionamiento para teleconferencia.
- Firma de acuerdos con otros centros de la red pública de salud.
- Contamos con la Silla anti-magnetismo en el área de resonancia magnética para facilitar atención a nuestros usuarios.
- Adquisición de 5 Sillas de Ruedas destinadas a las personas que asistan al centro y tengan una condición especial, la cual tiene una capacidad de hasta 500 libras.
- Firma de renovación de convenios interinstitucionales con centros educativos.
- Presentación de más de 5 propuestas de proyectos Científicos para ser ejecutados en el Laboratorio Científico de CEMADOJA.
- Presentaciones de proyectos de investigación y tesis de post grado y grado.

- Resolución No.015/2023 de la aprobación del Manual de Organización y Funciones del Centro.
- Modernización de nuestro portal de transparencia con el Organigrama Estructural incluido con los cambios modernos avances tecnológicos a nivel de nuestras páginas de CamWeb y en los internos con ahorro de material gastable.
- Resolución No.009/2022 de la aprobación del Manual de Organización y Funciones.
- Modernización del portal de transparencia institucional con la incorporación de los nuevos cambios en la Estructura Organizacional e implementación de innovadores avances tecnológicos a nivel de nuestra página Web, redes sociales, WhatsApp Business y en la intranet (correo interno) con ahorro de material gastable.
- Reestructuración y conformación de todos los comités institucionales.
- Evaluaciones de cumplimiento en el portal transaccional de compras y contrataciones con un índice de 99.17% en Diciembre 2022 y 90.34% durante el 1er trimestre del año 2023.
- Reconocimiento de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental por haber cumplido con las Normativas Contables vigentes en el 100%.
- Satisfacción del usuario de un 97.23%.
- Evaluación de cumplimiento en el portal de transparencia con un promedio de 97.64%

En el informe de la memoria que exhibiremos más adelante se desglosan las actividades que han sobresalido en los últimos 6 meses, de las distintas áreas que conforman el CEMADOJA, tratando temas como: las informaciones cuantitativas y cualitativas e indicadores de los procesos misionales, al igual que el resultado de las áreas transversales y de apoyo o mejor dicho, el desempeño de: Recursos Humanos, el Área Administrativa Financiera, los Procesos Jurídicos, Tecnología, Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional y el Área de Comunicación, etc.

II. RESULTADOS MISIONALES

El Centro de Educación Médica de Amistad Domínico Japonesa (CEMADOJA) tiene la misión de ser un centro docente, de capacitación, formación, investigación y desarrollo nacional e internacional de educación médica especializada y continuada, en las áreas de Imagenología, contando con una residencia, también de las rotaciones de las diversas especialidades médicas a nivel nacional y de estudiantes de Grado de diversas universidades, así como en Salud Pública y Epidemiología.

Además tenemos un Laboratorio Especializado en investigaciones Científicas, con formadores de recursos humanos en salud, facilitando servicios diagnósticos, con tecnología de punta a la población que amerite de los mismos en igualdad de condiciones.

En vista de asegurar que la misión, la visión y los valores estén acorde con el Plan Estratégico Institucional (PEI) del Servicio Nacional de Salud (SNS) se han confeccionado y materializados algunos planes, políticas y proyectos que fomentan el progreso del Centro, no solo eso, a la vez, se ha participado con frecuencia en reuniones, firmado acuerdos de cooperación con otros establecimientos de salud en el ámbito nacional e Internacional, al mismo tiempo poniendo en marcha acciones que propician la planificación oportuna del servicio en consonancia con las recomendaciones de las altas instancias o mejor dicho, del Servicio Nacional de Salud (SNS) y Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) correlativamente.

En ese sentido, sigue vigente la firma del acuerdo de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI) del 2022 de la mano del Ministerio de Administración Pública (MAP) con la intención de fijar los compromisos de resultados específicos que contrae el Cemadoja al momento de poner en marcha el Plan de Mejora CAF para la consolidación organizacional, al unísono que enriquecer la calidad de los servicios que brinda a la población, conservando la transparencia y la potencialización de su gestión.

Fruto de la programación estratégica de la presente gestión de enfocarse en diversificar los servicios, para de esta manera lograr un mayor rendimiento que repercute efectivamente en la productividad y por ende, que garantice la estabilidad económica del Centro, se adquirió un equipo de ultrasonido para realizar procedimientos de: Sonografías, Ecocardiogramas y Doppler, al unísono se está acondicionando un espacio para brindar este servicio.

Con respecto a la producción de servicios se vislumbró un crecimiento paulatino que impactó positivamente todos los procesos operativos, gracias a las nuevas adquisiciones y de la concretización del plan de mantenimiento preventivo de equipos, siendo habilitado en un 100% la infraestructura física del Laboratorio Clínico con los equipos e insumos que integra esa área, simultáneamente, que reparado un equipo de ultrasonido (sonógrafo), del mismo modo se le hizo un mantenimiento correctivo al sistema de tomografía por fallo en el colimador, lo que generará prolongar su la vida útil y en su defecto, ofrecer a los pacientes un servicio oportuno y de calidad.

Cuadro No.1

Producción de Servicios diciembre 2022 a mayo 2023

Sonografía	14,185
Mamografía	2,185
Urografía Excretora	104
Resonancia Magnética	107.00
Cultivo	107.00
Biopsia de US	4
Densitometría	1,800
Fluoroscopia	364
Doppler	715
Total	47,863

Fuente: Unidad de Estadística

Según lo que se observa en el cuadro estadístico, la producción de servicios en general han experimentado un aumento considerable, esto fue fruto del excelente manejo de los gastos, al saneamiento de las deudas adquiridas y al aumento de las distintos fuentes de financiamiento, lo que ayuda a la toma de decisiones por parte de la gerencia del CEMADOJA y establece los cimientos sólidos para la ejecución de planes y proyectos a corto, mediano y largo plazo, en busca de alcanzar un sitio preponderante en la mente de los pacientes, convirtiéndose en un centro de referencia de Educación e Investigación médica continuada para Centroamérica y El Caribe, en ofrecer servicios de imagenología y laboratorio con humanización, tecnología de punta y atención especializada.

Con la intención de aportar al establecimientos de una cultura que promueva el uso de las novedades tecnológicas en lo concerniente al crecimiento inter-institucional, es que se habilitó en un 100% el área digital de la biblioteca y se esta tramitando el reacondicionando los salones multiusos para así

robustecer, a la par que perfeccionar las herramientas digitales de aprendizaje, por medio de intercambios con otras organizaciones.

En la actualidad estamos desarrollando algunas investigaciones, tal como se muestra a continuación:

- ✓ Análisis Bacteriológico de Agua procedentes de los hospitales: CECANOT y GASTRO, donde fueron procesadas un total de 58 muestras.
- ✓ Realización del cultivo de secreción cornea con 44 muestras procesadas desde diciembre 2022 hasta mayo 2023.
- ✓ Trabajo de Tesis de estudiante de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) en Microbiología y Perfil de Resistencia de bacterias aisladas en muestra de lentes de contactos y secreción de Cornea de los pacientes que asistan a la consulta de emergencia del Centro Cardio – Neuro – Oftalmológico y Transplante (CECANOT).
- ✓ Se hicieron un total 21 pruebas procesadas de Antígeno de sarc-cov-2.
- ✓ Trabajo de Tesis de Residente de Neumología Pediátrica del Hospital Infantil Dr. Robert Read Cabral. Dentro de la “Deteccion de virus respiratorios en niños”, que forma parte del Proyecto Virus Respiratorios en Niños en R.D. FondoCyT, en el mismo se procesaron un total de 37 pruebas de RT-PCR Panel Respiratorio.
- ✓ Junto con CECANOT: Determinación de microorganismos en cornea (44 muestras procesadas) desde (diciembre 2022 – Mayo 2023).
- ✓ Análisis Microbiológico de 12 cultivos de muestras diferentes, llegadas por varias vías.

Además, en el mes de mayo el CEMADOJA sirvió como CEDE principal del Consejo de Enseñanzas e Investigaciones de la Ciudad Sanitaria Dr. Luis E. Aybar, para la recepción de los Aspirantes a las distintas especialidades incluidas en el Concurso de Residencias Médicas de Salud Pública 2023.

En ese mismo orden de ideas, a la División de Enfermería se les otorgó asistir al XVII Congreso Nacional y IX Internacional de Enfermería con el tema: “Enfermería base central del Desarrollo y sostenibilidad universal”, organizado por el: Colegio Dominicano de Profesionales de Enfermería CODOPENF, esta actividad se llevó a cabo en Hard Rock (Hotel & Casino) Punta Cana y se efectuó con el objetivo de que los participantes puedan expandir sus conocimientos con las innovaciones que han surgido y que fueron mostradas en el congreso antes mencionado.

También, a la División Técnica Radiológica les fue concedido participar en el 46^a Congreso Colombiano de Radiología CCR2023, con el tema: “Diagnóstico e Intervencionismo por Imagen”, coordinado por la Asociación Colombiana de Radiología, esta actividad se concretó en el Centro de Convenciones de Cartagena de Indias, Colombia y se hizo con el propósito de que los participantes puedan ampliar sus competencias en cuanto a los adelantos tecnológicos en la materia que se han manifestado y que fueron presentados en dicho congreso.

Con el objetivo de mantener al equipo de trabajo de la División de Laboratorio de Investigación Clínica capacitado y actualizado, es que se coordina **la participación en: cursos, seminarios, congresos, jornadas y Talleres tanto de manera presenciales como** virtuales nacionales e internacionales afines con la salud pública, epidemiología, microbiología y enfermedades infecciosas emergentes y reemergentes como:

- Continuamos realizando un Diplomado **Superior en Gestión, Políticas, Sistemas de Salud y Protección Social Coordinación académica:** Dr. Gonzalo Basile (Argentina – director del Programa Salud Internacional FLACSO República Dominicana /Coordinador regional de GT Salud Internacional CLACSO), teniendo la asistencia de un **destacado equipo docente internacional y nacional, este inició en** octubre 2022- marzo 2023 contado con una **duración de 6 Meses** y una **Carga horaria de 128 horas.**
- Participación en el curso **Interpretación del Antibiograma 2023**, Organizado por la Red de Educación Médica para Iberoamérica en conjunto con la Sociedad Brasileira de Infectología (SBI) y la gestión de **Evimed.** Allende, cuenta con el patrocinio Científico de la Sociedad Española de Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica (SEIMC) y la co-organización nacional de la Asociación Mexicana de Infectología y Microbiología Clínica (AMIMC), siendo dirigido a Microbiólogos, Bioquímicos, Técnicos del Laboratorio, Farmacéuticos, Infectólogos, Médicos Intensivistas e Internistas, así como a otros clínicos y profesionales de la salud interesados en estas temáticas, este tuvo una duración de alrededor de 2 meses (19 Abril al 13 Junio 2023) donde se trabajaron 8 Módulo en 30 Horas y tuvo 34 Docentes.
- Asistencia del **Taller de Integración Científica para América latina y el caribe - Santo Domingo 2023** efectuado el jueves 30 de marzo en el Salón Bayahibe Hotel Cataloña desde las 9:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. Coordinado por La **ACADEMIA DE CIENCIAS DE LA REPUBLICA DOMINICANA, Internacional Science Council, IMPA-UASD.**

- Participación en el Taller Pre-Congreso **Micobacterias** el lunes 8 de mayo 2023 en el Salón Sued –Fagos desde las 8:00 a.m. a 12:00 p.m., con los conferencistas internacionales: Alicia Lacoma, José Domínguez, Gulillen Safont y Jodi Torrelles **E. COST GRUP** España y con-organizado por la **Sociedad de Infectología**.
- Asistencia del Taller Pre-Congreso de Infectología el miércoles 10. mayo 2023 en el Salón Bayahibe Hotel Cataloña desde las 9:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. este fue un Programa Para Optimizar el Uso de Antimicrobiano.
- Los días 8 y 9 de mayo del presente año se asistió al Curso pre-Congreso de Infectología **Aislamiento de Células PBMCS de TB, utilizando la técnica PBMCS BD Vacutainer[®]CPT[™]** Organizado conjuntamente con la Sociedad de Infectología a la par que el Laboratorio de Investigación CEMADOJA y con los docentes Alicia Lacoma, José Domínguez, Gulillen Safont y Jodi Torrelles **E. COST GRUP** Barcelona, España.
- Participación en el **XV Congreso Dominicano de Infectología** coordinado por la **Sociedad Dominicana de Infectología** en el Hotel LIVE AQUA Punta Cana, República Dominicana desde el miércoles 10 de mayo hasta el sábado 13 de mayo 2023.

Apegados a la misión institucional en lo relativo a la formación del personal de salud tenemos contratos y acuerdos donde se autoriza el uso de las instalaciones del CEMADOJA y personal docente para recibir estudiantes de Grado y Pos-Grado, impartiendo a la par docencia tanto práctica como teórica. Dentro de los centros educativos están: Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), el Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC), etc.

De la misma manera, se mantiene vigente durante 5 años el convenio con el Instituto Técnico Superior Comunitario ITSC renovado el pasado 2022.

En lo referente a los acuerdos con otros establecimientos de salud, podemos recalcar el efectuado con el Centro de Gastroenterología sobre cuidado crítico o unidad de cuidado crítico, estas alianzas estratégicas se materializan con la finalidad de fortalecer los lazos de cooperación e integración de la Ciudad Sanitaria Luis Eduardo Aybar y en respuesta de ello conservar robustecida la cartera de servicios.

De igual modo, seguimos con el acuerdo de intercambio con Japón para impartir talleres, conferencias, capacitaciones y demás, dirigido al personal en general, siendo este estipulado desde la fundación del centro.

Por sugerencias del Consejo Nacional de la Seguridad Social fueron actualizados los precios de los servicios de Imágenes de las ARS según la resolución 563-01 de fecha 26 de enero del 2023, los cuales entraron en vigencia el pasado 1ro de febrero del año en curso, aplicando un aumento de 7% a los exámenes diagnósticos.

Agregando a lo anterior, siguen vigente los acuerdos firmados con las ARS, donde tenemos una cobertura de casi un 98%, tramitando desde hace unos meses la afiliación o contratos de 2 nuevas ARS, todo ello con el propósito de ofrecer mayores facilidades a los usuarios en lo relativo al catálogo de servicios con los que cuenta el centro, lo que se traduce una alta demanda de pacientes y en consecuencia un aumento notable en la facturación.

Como una forma de evitar la propagación de la nueva ola del COVID-19, se han continuado usando las medidas protocolares adecuadas en respuesta a la alta asistencia de pacientes, como es el caso: del distanciamiento físico, el ponchador digital de reconocimiento facial para el personal del CEMADOJA y varios dispensadores de gel antibacterial disponibles en todas las áreas de la institución.

III. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

En lo concerniente a los resultados de las áreas transversales y de apoyo del Centro de Educación Médica de Amistad Domínico Japonesa se toman en cuenta las informaciones más relevantes acerca del desempeño de: Recursos Humanos, el Área Administrativa Financiera, los Procesos Jurídicos, Tecnología, Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional y el Área de Comunicación, tal cual se evidencia a continuación:

Desempeño del Área de Infraestructura y Equipos:

Con miras de mantener reforzada la capacidad institucional a través de la mejora continua de los procesos e implementación de acciones que buscan contar con una infraestructura física capaz de dar respuesta a la población en lo que a calidad y eficiencia se refiere, a la vez, que disponer de equipos en óptimas condiciones acorde a las exigencias de la Red Pública de Salud, es que se realizan anualmente planes de mantenimientos preventivos de equipos y se ponen en marcha actividades que fomentan el

crecimiento del CEMADOJA, tales como: adecuaciones y equipamientos de áreas y reparaciones y/o mantenimientos de equipos. Dentro de las cuales podemos destacar las siguientes:

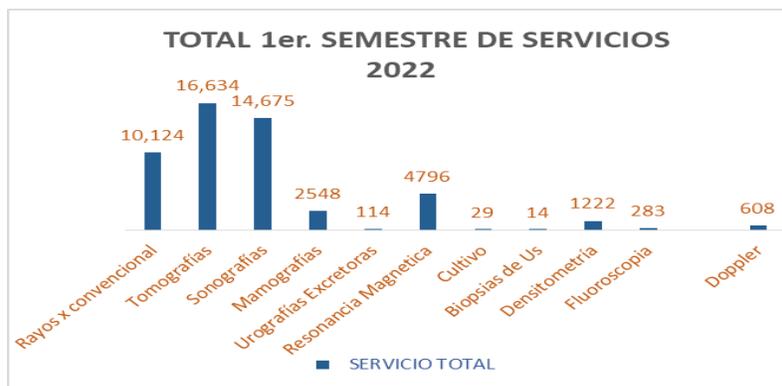
- A sugerencia del Servicio Nacional de Salud (SNS) fue Remodelado en un 100% el área de Laboratorio Clínico, el cual estaba fuera de servicio.
- Mantenimiento correctivo del ascensor e Instalación del sistema de control electrónico y táctil para el acceso al área administrativa, con una ejecución de un 100%.
- Adquisición del Sistema de ultrasonido para realizar procedimientos de: Sonografías, Ecocardiogramas y Doppler.
- Mantenimientos correctivos y preventivos programados de: equipos, planta física y áreas de la institución.

Desempeño Área Administrativa y Financiera:

El Departamento Administrativo Financiero ha jugado un rol preponderante en la alcance de las metas trazadas para el periodo comprendido entre los meses de diciembre 2022 a mayo 2023, con la implementación de iniciativas que permiten gestionar de una forma adecuada el manejo de recursos monetarios de los servicios y ejerciendo el papel de fiscalizador del capital económico, los bienes muebles, inmuebles y equipos que componen las posesiones del Centro, agregándole a esto, el acompañamiento en cuanto a la formulación de estrategias primordiales para ratificar en combinación con la máxima autoridad el cumplimiento de los pilares organizacionales, manteniendo la mejora asidua de los procesos y aplicando herramientas digitales entrelazadas con la gestión del patrimonio disponible.

Cuadro No. 2
Comparativa producción de servicios

SERVICIO	Dic.2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Rayos x convencional	1,191	1,643	1,881	1,627	1,767	2,024	10,133
Tomografías	1,805	2,196	2,658	2,272	2,422	2,470	13,823
Sonografías	1,728	2,170	2,825	2,441	2,671	2,350	14,185
Mamografías	245	302	469	399	394	376	2,185
Urografías Excretoras	11	17	18	17	24	17	104
Resonancia Magnetica	679	730	872	675	750	737	4,443
Cultivo	75	4	7	3	11	7	107
Biopsias de Us	4	0	0	0	0	0	4
Densitometría	216	229	363	302	334	356	1,800
Fluoroscopia	47	45	69	59	91	53	364
Doppler	81	96	110	133	138	157	715
TOTAL	6,082	7,432	9,272	7,928	8,602	8,547	47,863



Fuente: Unidad de Estadística

En ese sentido, gracias a la eficacia y buen manejo de las finanzas en el transcurso de los meses de enero a mayo 2023 se registró una facturación total de: RD\$51,634,571.71 percibiendo un alza significativa en comparación del mismo periodo de años anteriores.

Igualmente, se verifica que en el transcurso de diciembre 2022 a mayo del presente año fueron 1,429 pacientes los que recibieron ayuda en trabajo social para las exoneraciones parciales y/o totales, representando un monto total de RD\$926,195.00.

En adición a ello, tenemos que los resultados de las auditorías de Seguros Médicos formalizadas desde diciembre 2022 a mayo 2023 fueron de 172 facturas auditadas para un total de 40,167 expedientes clínicos trabajados, cuyo monto total obtenido fue de RD\$78,281,940.17, contando estos documentados con los sellos y firmas del Servicio de Auditoría Médicas efectuados al 100% y conforme a las normas instituidas en cuanto a su organización y contenido evidenciando cero por ciento (0%) en glosas por parte de las ARS.

Agregándole a esto:

- Presentar los estados financieros acerca de la producción de servicios efectuados en un 100%.
- Uso de las normativas contables de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) llevadas a cabo en un 100%.
- Evaluaciones de cumplimiento en el portal transaccional de compras y contrataciones con un índice de 99.17% en Diciembre 2022 y 90.34% durante el 1er trimestre del año 2023.

- Las cuentas por cobrar acorde a la política pactada con las ARS para el pago de 30 a 45 días y con la ARS Senasa por medio del sistema SIRS por auditorias, conservando una cuenta por cobrar general a la fecha de RD\$ 15,394,061.30.
- El índice de las cuentas por pagar se mantiene en cero (0.00) deudas.
- La adquisición y contrataciones de bienes y servicios para el suministro y funcionamiento del CEMADOJA fueron de 58 procesos, desglosado como prosigue: 30 por debajo del umbral, 25 de compras menores, 2 comparaciones de precios y un proceso de excepción, efectuados en un 100% y acogidos en las normativas legales. En ese sentido, se emplea la Ley No. 05-07 que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), Ley de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y 13 Concesiones No. 340-06, y su Reglamento de aplicación aprobado a través del Decreto No.490-07.

Desempeño de los Recursos Humanos:

El desempeño de la División de Recursos Humanos ha sido notorio de asegurar los tramites de lugar en conjunto con las máximas autoridades para que el personal tenga un buen rendimiento, haciendo las funciones de unificación e inspección, por medio de la planificación, los adiestramientos constantes y la aplicación de procesos que rigen las relaciones interpersonales, no sólo eso, también que incitan el trabajo en equipo, todo esto con la finalidad de afianzar una base sólida y transformadora, alineadas a los nuevos modelos de gestión y de esta manera favorecer la obtención de las metas institucionales proyectadas con antelación.

Con miras de reforzar la capacidad resolutive del personal de CEMADOJA y ampliar sus habilidades y destrezas es que mensualmente se llevan a cabo charlas, talleres y cursos contemplados en el Plan de Capacitación institucional, aunque también se toman en cuenta otras formaciones que enriquecen el potencial intelectual de los empleados, teniendo en cada uno de ellos una participación de un 100% de los colaboradores convocados de las diferentes áreas y niveles jerárquicos. Estos adiestramientos fueron posibles gracias al apoyo del Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), AFP Popular, la División de Epidemiología, etc. Entre los temas seleccionados durante los últimos 6 meses podemos señalar los siguientes: Liderazgo y Trabajo en Equipo "Las cualidades de un líder", Redacción de Informes, Humanización de los servicios de Salud, Ética Pública Decreto 791-21, Motivación para

participar en el Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), Inducción de personal, Conmemoración del Día Internacional de la Mujer, Beneficios de la AFP, Arreglos de Globos y ¿Para qué trabajo?. Es evidente que estos programas de enseñanzas ayudan a añadir valor a la funcionalidad del centro, o sea, favorece a incrementar el desempeño de los empleados en el desempeño de sus tareas, suscitando con ello un servicio de excelente calidad.

En lo concerniente al SISMAP, el Centro se encuentra en el proceso de recolección de información para poder hacer la implementación del SAP, siendo este último parte de dicho sistema.

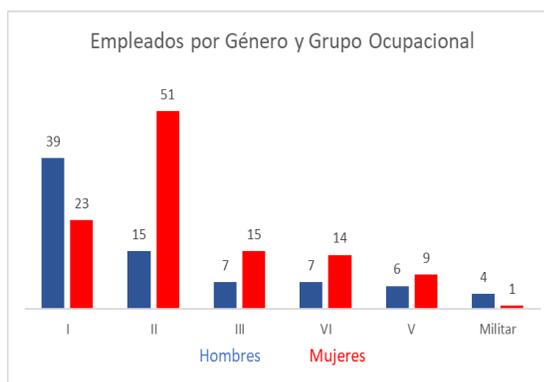
Cabe resaltar, que el promedio de desempeño por grupo ocupacional en CEMADOJA en lo que va de año, tenemos lo siguiente:

Grupo Ocupacional	Promedio de Resultados	Porcentaje Estimable
I	53	96.36
II	52	94.55
III	53	96.36
IV	53	96.36
V	64	98.46

A lo que a cantidad de hombres y mujeres por grupo ocupacional se refiere en el Centro contamos con el total que se muestra a continuación:

Cantidad de empleados según el género y grupo ocupacional

GRUPO	GENERO		Total
	Hombres	Mujeres	
I	39	23	62
II	15	51	66
III	7	15	22
VI	7	14	21
V	6	9	15
Militar	4	1	5
Total	78	113	191



Muestreo de equidad salarial entre empleados de ambos géneros, por grupo ocupacional y cargos similares:

No.	Cedula	Nombre	Apellido	Departamento	Función	Grupo Ocupacional	Sueldo Bruto (RD\$)
1	402-4047419-3	FERNANDO	RODRIGUEZ ARNO	HIGIENZACION	AUXILIAR DE HIGIENZACION	I	14,157.00
2	001-0442724-0	CLARIZA BEATRIZ	MAMBRU SORIANO	HIGIENZACION	AUXILIAR DE HIGIENZACION	I	14,157.00
3	001-1241816-5	JUANA SILVESTRE	UBIERA	TESORERIA	CAJERO (A)	II	21,771.75
4	001-1871302-3	JESUS MIGUEL	MIGUEL DISLA	TESORERIA	CAJERO (A)	II	21,771.75
5	001-1520454-7	VIVIANA EMILIA	FRANCO UREÑA	CONTABILIDAD	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	III	38,000.00
6	224-0031975-6	ROBERTO	SANDOVAL DEL ROSARIO	CONTABILIDAD	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	III	38,000.00
7	090-0009951-6	DORKA	MORETA VALERIO	IMAGENES	TECNICOS RADIOLOGO	IV	59,502.20
8	223-0147952-7	SAUL EMMANUEL	LEON RAMIREZ	IMAGENES	TECNICO RADIOLOGO	IV	59,502.20
9	001-0251735-6	EDISSON RAFAEL	PEÑA FELIZ	ALMACEN Y SUMINISTRO	ENCARGADO DE ALMACEN	V	58,000.00
10	470-2052337-6	ANA AURELINA	GOMEZ	CONTABILIDAD	CONTADORA	V	58,000.00

Como se pudo visualizar en los cuadros y gráficos presentados anteriormente, el Centro contribuye con el fomento de una cultura con igualdad de oportunidades y libre de discriminaciones, al mismo tiempo ofrece una sueldo competitivo en coherencia con la escala salarial establecida y la complejidad de sus funciones.

Algunos de los logros más relevantes del desempeño de Recursos Humanos son:

- De la mano de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), la División de Tecnología de la Información y Comunicación y la Sección de Calidad en la Gestión, es decir, de los miembros que integraban la Junta Electoral, fueron organizadas y posteriormente realizadas las elecciones para la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo el día 30 de mayo del año en curso, el cual finalizó de manera satisfactoria.
- Por recomendación del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) se hizo un levantamiento de información para luego proseguir con la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP).

- En coordinación con el Departamento Administrativo Financiero y la Sección Almacén y Suministros fueron entregados los uniformes al 64% de los empleados.
- A Solicitud del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) fue conformado el Comité de Salud Ocupacional.
- Escogencia del Empleado del Mes junto con la Sección de Calidad en la Gestión, teniendo como objetivo motivar el esfuerzo y las buenas prácticas.
- Pago de nómina al personal y a los servicios por contratos en tiempo oportuno.

Desempeño de los Procesos Jurídicos:

El desempeño de la Unidad Legal ha sido palpable en lo que a representar y asesorar al centro en los aspectos jurídicos y administrativos se refiere, amparados en la ley y acatando los derechos del personal del CEMADOJA, custodiando para que sus acciones estén acordes a las normas legales instauradas.

Formulando en coordinación con la máxima autoridad y el comité ejecutivo: intercambios educativos, planes y proyectos de cooperación que procuran vigorizar los recursos humanos, maximizar los conocimientos y fortalecer las relaciones interinstitucionales, firmando a la par acuerdos, adendas a contratos y convenios con el sector salud.

En ese sentido, es importante mencionar que en los meses comprendidos entre diciembre 2022 a mayo 2023 se hicieron 9 contratos con sus respectivas Certificaciones, dentro de los que figuran: renovaciones de servicios, mantenimientos de equipos de imágenes, compra de insumos y de construcción para la adecuación y acondicionamiento del Laboratorio Clínico y Rayos X del Centro, entre otros.

A fin de transparentar los servicios y fortalecer los procesos legales es que se registran todos los acuerdos, Certificaciones de Contrato por servicios personales y Contratos de Bienes y Servicios en el Sistema TRE de la Contraloría General de la República, obteniendo satisfactoriamente la certificación de cuatro (04) contratos, y cumpliendo así con una cultura que fomenta la interconexión de los establecimientos de salud. Además, a partir de abril del año en curso se efectuó en un 100% la conformación y/o actualización de los comités hospitalarios.

Desempeño de la Tecnología:

El desempeño de la Tecnología ha sido palpable, sustentado en la mejora de la gestión administrativa con el fomento de programas y sistemas informáticos actuales que han reforzado la calidad de los servicios de salud, manteniendo una plataforma digital capaz de dar una respuesta oportuna y satisfactoria a todos los usuarios que acuden al centro por un servicio.

Aportando a su vez, un granito de arena a los cambios tecnológicos reinantes, productos de la globalización, y por ente teniendo que poner en marcha renovaciones constantes, tal como se detalla más abajo:

- Se implementó en modo prueba, un sistema de almacenamiento de imágenes radiológicas PACS (sistema de archivo de imágenes radiológicas), el cual permitirá contar con la historia clínica de los pacientes, al unísono, brindará la oportunidad de disponer del récord radiológico vía internet.
- Está en proceso de prueba la puesta en marcha de una VPN (Red virtual de conexión) para el personal del CEMADOJA que por alguna razón tenga la necesidad de trabajar en un determinado momento de manera remota, es decir, desde su casa, esto garantizará la seguridad y discrecionalidad durante sus labores a distancia.
- Aplicación del servicio de Internet Wireless con un 100% de efectividad.
- Poco más de un 88% por ciento de todos los datos que se produce y se transmite en el Centro se hizo por medio de los servicios de correo y chat institucional, lo que produjo un Sinterización de los procesos y propicio la toma de decisión relacionados al uso de la información, los cuales mejoraron su disponibilidad en un 80%.
- Simplificación de las gestiones administrativas con el uso del intranet y el chat de la organización.
- De la misma manera, todos los procesos financieros están 100% automatizados, implementando las herramientas tecnológicas para la custodia, control de los activos fijos, cuentas por pagar, flujo de efectivos, cuentas por cobrar, requisiciones, entradas y despacho e inventario del almacén con el uso del Sistema de Gestión y Manejo Administrativo (SIGMA), junto con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB).
- Igualmente, están automatizados todas las gestiones administrativas de: pagos a proveedores, nóminas, manejo y asignación de presupuesto mediante el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) de la Contraloría General de la República y Reclasoft del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Con la implementación del Gobierno Electrónico, se pudo observar que cerca de un 20% de los pacientes que asistieron a CEMADOJA, utilizaron el servicio de Internet Wireless en las áreas de espera y recepción.
- Además, alrededor de un 20% de los usuarios del centro hicieron uso de los canales electrónicos para reservar su cita y solicitar información acerca de los servicios de la institución, facilitando en gran modo este tipo procesos, puesto que, ya el paciente no tiene que ir al Centro para hacer una cita, a esto tendríamos que agregar que un 20% de personas que obtuvieron respuesta a sus inquietudes fue desde el perfil corporativo en Google y a través de mensajería instantánea de Facebook e Instagram

Desempeño de la Mesa de Servicio

Con respecto al desempeño de la Mesa de Servicio en el transcurso de diciembre 2022 a mayo 2023 ha sido excelente, atendiendo unas 2322 solicitudes de asistencia y soportes técnicos a todo el personal que labora en Cemadoja por los diferentes medios de comunicaciones existentes e incluso de manera presencial.

En breve se exhibe un cuadro con la cantidad de solicitudes cumplidas por tipo, según áreas funcionales de TI:

AREAS	HARDWARE	SOFTWARE	TOTAL
GERENCIALES			176
ANALISIS DE SISTEMAS	23	738	761
ADM REDES	74	284	358
ADM BASE DE DATOS	0	154	154
PROGRAMACION	0	2	2
SOPORTE	547	229	776
OTRAS ACTIVIDADES			95
TOTAL	644	1407	2322

Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional:

El desempeño de la División de Planificación y Desarrollo ha sido notable en la consecución de sus operaciones diarias, desarrollando estrategias y encaminando por medio de la retroalimentación, la confección de planes, políticas, normas, estructuras organizativas y reglamentos; garantizando la eficacia y optimización de la gestión administrativa en conformidad a las prioridades directivas y a metas planteadas en el Plan Operativo Anual (POA) del CEMADOJA, siendo sustentado por los medios de verificación de las actividades llevadas a cabo en el transcurso de diciembre 2022 a mayo 2023, entre los que se pueden citar: reportes, informes, minutas y otra evidencias que son importantes a la hora de la alta gerencia tomar decisiones, asegurando con ello la estabilidad y consolidación institucional.

De acuerdo a lo que estipula la Resolución no. 14-2013 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD), en lo referente al desempeño de los subsistemas de Planificación, cabe destacar que la Sección de Calidad en la Gestión ha logrado su cometido de fomentar, organizar y velar porque se apliquen los sistemas y normas de gestión, juntamente con la supervisión de los procesos y procedimientos destinados a la mejora continua

de la calidad científico-técnica, así como a la humanización, medición y monitoreo directo de la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados en el Centro.

Dentro de las tareas efectuadas se pueden mencionar las siguientes:

- Vigilar de manera constante el cumplimiento de los indicadores de calidad en la salud.
- El Cemadoja se encuentra en proceso de Implementación del Manual de Identidad Hospitalaria, trabajando de la mano con el Licdo. Abel Castillo encargado del Depto. de Identidad Hospitalaria del Servicio Nacional de Salud (SNS).
- Actualización del Acta Constitutiva del Comité de Calidad con los nuevos integrantes que la conforman.
- Elaboración del plan de mejora CAF, de la Gestión Productiva y Hostelería Hospitalaria en conjunto con la División de Planificación y Desarrollo, a fin de vigorizar la calidad en el servicio.
- Monitorear las quejas y sugerencias de los pacientes, a través del Comité de Apertura de Buzones, tramitando hasta dar una respuesta a dichas solicitudes.
- Seguimiento de los procesos y procedimientos de las diversas áreas de servicio al cliente.
- Elaboración y seguimiento de los distintos de planes de mejora del CEMADOJA.

En lo referente al desempeño operativo del Sistema de Planificación y Desarrollo, obtuvieron un cumplimiento de un 100%. Entre las actividades realizadas podemos destacar las que se presentan más adelante:

- Colaborar con el desarrollo y fortalecimiento de las acciones plasmadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) del Servicio Nacional de Salud (SNS), por medio de la mejora de los servicios y el incremento de la cobertura universal de salud, percibiéndose una ejecución de un 100%.
- Velar por tener actualizadas las Actas Constitutivas de los distintos Comités con los que cuenta el CEMADOJA, en conformidad a las directrices del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), obteniendo un logro de un 100%.
- Garantizar el cumplimiento de las actividades proyectadas acorde al presupuesto del CEMADOJA. Siendo estos procesos llevados a cabo en un 100%.

- Dar seguimiento a la aplicación de las encuestas diarias de satisfacción de usuarios en la Plataforma digital, en procura de mantener un porcentaje mensual por encima del 95%.
- Coordinar reuniones para la puesta en marcha de actividades y monitoreo constante de las acciones contempladas en el Plan Operativo Anual (POA) del centro, respaldada por la evidencia, alcanzando un porcentaje de 100%.
- Elaboración del Informe de evaluación de la ejecución de las Metas Físicas Financieras del CEMADOJA en conjunto con la División de Contabilidad, con la finalidad de supervisar la ejecución de la programación presupuestaria del CEMADOJA.
- Asegurar la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios en salud, como una forma de ayudar a la sustentabilidad económica de la institución.

Cumplimiento de las diferentes unidades organizativas en la entrega oportuna de informaciones y reportes:

Fruto de la aplicación de una estrategia enfocada y centrada en materializar los objetivos institucionales alineados al Plan Operativo Anual (POA) y constatada todos los meses por el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), se evidencia que las diversas áreas del centro facilitaron los medios de verificación estandarizado de las actividades realizadas en el marco del tiempo establecido para esos fines

y con la calidad que amerita, logrando con ello un cumplimiento de un 100% durante los meses de diciembre 2022 hasta mayo 2023 inclusive.

Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI):

Actualmente estamos trabajando de la mano del Servicio Nacional de Salud (SNS) y la Contraloría General de la República para la puesta en funcionamiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y a la espera de que nos confirmen la fecha para iniciar con la confección del autodiagnóstico, al unísono que la implementación de la misma.

Resultados de los Sistemas de Calidad:

Por sugerencias del Ministerio de Administración Pública (MAP) en el mes de mayo del presente año, se procedió con la actualización de la Guía de Autodiagnóstico CAF en colaboración de los miembros del Comité de Calidad, siendo entregado los 9 criterios a las áreas correspondientes, de igual forma, se elaboró el informe del sistema de puntuación completado, la cual fue enviada al Ministerio de

Administración Pública (MAP) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) para los fines de aprobación.

Acciones para el fortalecimiento institucional:

En miras de mantener fortificada la capacidad de la organización y garantizar la estabilidad financiera del CEMADOJA, a través del manejo razonable de los gastos, saneamiento de las deudas y aumento de las diferentes fuentes de financiamiento es que todos los procesos administrativos y financieros se publican en el portal de transparencia, Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) y el Servicio Nacional de Salud (SNS) prosiguiendo las pautas recomendadas por las autoridades competentes con el empleo de los medios de verificación estandarizados en congruencia con las actividades a efectuar. Ya en lo que se refiere a los recursos humanos ellos concentran sus esfuerzos en fortalecer las aptitudes y destrezas del personal por medio de charlas, cursos, adiestramientos y suministrándoles herramientas tecnológicas según la complejidad de sus funciones. En adición a esto, se encargan de proporcionar al Centro de los equipos tecnológicos primordiales que promuevan el incremento de la demanda asistencial y en consecuencia la facturación, es por ello que en coordinación con las autoridades se adquirió un nuevo equipo de ultrasonido para realizar procedimientos de: Sonografías, Ecocardiogramas y Doppler, lo que permitirá ampliar la cobertura de salud. Igualmente, se hizo una campaña de protección del medio ambiente, donde se procedió a sembrar plantas ornamentales en los alrededores del Centro y así aprovechar los beneficios que estas brindan como la purificación del aire, proporcionando oxígeno puro para cuidar el medio ambiente; este tipo de iniciativas se ejecutan con el propósito de contribuir con el despliegue del plan de responsabilidad social de la red pública de salud.

Desempeño del Área Comunicaciones:

El área de comunicaciones ha logrado su misión de administrar las informaciones proporcionadas a los pacientes mediante los medios digitales que tiene la institución, consiguiendo con esto la ampliación del nivel de trascendencia, con el empleo inteligente de la tecnología de la información y comunicación.

Algunas de las tareas realizadas se enumeran a continuación:

- Conservar una calificación promedio de 97.64% en las evaluaciones efectuadas de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al portal de transparencia del Centro.

- Puesta en marcha de las actividades planeadas, o sea, de las directrices sugeridas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Seguimiento constante del portal de Quejas y Sugerencias del 311, comprobando una baja incidencia de solicitudes a través de este medio de comunicación.
- Gestión del portal de transparencia del CEMADOJA en un 100%, es decir, administración de las publicaciones hechas y las informaciones suministradas, a la vez, que de los datos financieros, mediante la oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI).
- Creando para las redes sociales un contenido de excelente calidad en lo relativo al uso de la línea gráfica institucional.

En lo referente a los canales digitales del CEMADOJA, las redes sociales fueron mencionadas o visitadas aproximadamente unas 38,438 veces durante el periodo Diciembre 2022 – Mayo 2023, lo que género una mayor propagación de los datos compartidos, manteniendo al público al día con las actividades del Centro, a la par, cumplir y promover las políticas del Estado en cuanto a Salud preventiva.

Más adelante, se presenta un cuadro que detalla las actividades consumadas en las redes sociales del Centro desde diciembre 2022 hasta mayo 2023 respectivamente:

Red Social	Seguidores	Alcance	Visitas	Me gusta	Publicaciones
INSTAGRAM	15,691	5,610	3,023	562	31
FACEBOOK	8,821	3,854	650	165	31
Total	24,512	9,464	3,673	727	62

También, en la página web los usuarios tuvieron acceso a datos importantes de la institución como es el caso, del Catálogo de servicios, así como el flujograma de procesos, ubicación, entrega de resultados, requisitos y tratamientos para procedimientos o estudios especiales, consentimiento del paciente y publicaciones de la División de Compras y Contrataciones; además, informaciones esenciales de la institución y de los funcionarios que lo integran. Es bueno resaltar que esta recibió alrededor de 300 visitas por parte de los pacientes en los últimos 6 meses.

En cuanto, a las pantallas del sistema de turnos podemos decir que se difundieron informaciones sobre los servicios, campañas de Prevención del Cáncer, protocolos para previsión de enfermedades como el

dengue, leptospirosis y otras informaciones de salud preventiva. Dichos videos se reprodujeron unas 5,000 veces en el lapso de diciembre 2022 a mayo 2023.

Gracias a todas las informaciones propagadas a través de estos medios o herramientas de comunicación se pudo instruir a los usuarios, no solo respecto a los servicios que el CEMADOJA ofrece, sino también se les educó acerca de cómo preservar su salud. Esto permitió un aumento representativo en los requerimientos vía los canales alternos, reduciendo así la asistencia de pacientes que únicamente iban a buscar alguna información en un 80% y maximizando la calidad en los procesos, lo que desencadenó una mayor operatividad del personal del área de servicio.

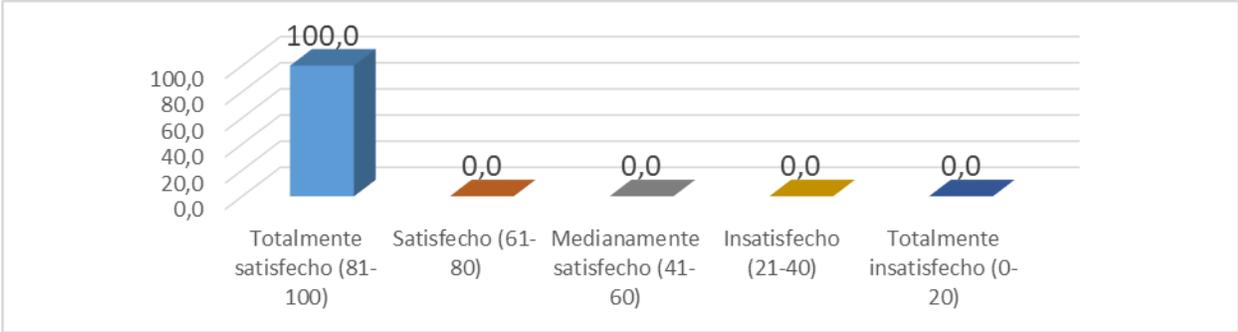
IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

- Nivel de la satisfacción con el servicio:

En lo concerniente a la Carta Compromiso al Ciudadano, el CEMADOJA está en la 4ta etapa del proceso, o sea, por el momento está recolectando las evidencias restantes solicitadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para así tramitar la aprobación de esta, por ello tendrá que acatar algunos requisitos, como se detalla a continuación:

- Comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución solicitando la aprobación de la carta.
- Brochure Divulgatorio de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Constitución de equipo/comité de calidad.
- Evidencia de sensibilización al personal de la institución.
- Servicios principales.
- Identificación de atributos de calidad.
- Procesos documentados (flujogramas o procedimientos, en donde se presenten las actividades del proceso).
- Mediciones de quejas/sugerencias.
- Mediciones de compromiso de calidad.
- Plan de comunicación interna.
- Plan de comunicación externa.

A fin de medir el nivel de satisfacción por parte de los pacientes acerca de la calidad de los servicios y la estructura física de la institución, es que en el periodo comprendido entre diciembre 2022 hasta mayo 2023, se realizó una encuesta manual a 90 usuarios, obteniendo la puntuación que se muestra en el gráfico más abajo:



Según los datos arrojados en la encuesta se puede constatar que la supervisión constante de los procesos está dando los resultados esperados, debido a que el 100% de las personas se siente satisfecha con el servicio ofrecido en base a los atributos de calidad, lo que demuestra que los colaboradores están enfocados en la materialización de los objetivos organizacionales.

- Nivel de cumplimiento acceso a la información:

El nivel de cumplimiento de las solicitudes recibidas en la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública del Centro es de un 100%, debido a que son gestionadas al área correspondiente y contestadas en un lapso de tiempo estimado, alineados a los plazos establecidos en la ley 200-04 y logrando con esto una alta valoración en la calificación de evaluación mensual por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

- Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias:

En miras de que la institución está vinculado al Sistema de Atención Ciudadana 311 le damos el debido seguimiento a todas las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias que se llevan a cabo por esta vía, percatándonos que en el transcurso de diciembre 2022 hasta mayo 2023 recibimos una queja de una persona que estaba solicitando un servicio que en este Centro no se realiza, por lo que fue referido a otro hospital de la red pública de salud, facilitándole la dirección y el número de teléfono del mismo.

B) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Servicio Nacional de Salud					
Servicio Regional de Salud Metropolitano					
CENTRO DE EDUCACION MEDICA DE AMISTAD DOMINICO JAPONESA					
Presupuesto Inicial VS Presupuesto Vigente					
Ejecucion del Primero de 01 Enero al 31 de Mayo 2023					
En RDS					
DETALLE	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Vigente	Monto Devengado	Balance	%
2 - GASTOS					
2.1 - REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	125.905.765,00	131.563.765,53	45.612.457,53	85.951.308,00	35%
2.2 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	25.117.126,00	25.117.126,00	8.536.884,62	16.580.241,38	34%
2.3 - MATERIALES Y SUMINISTROS	67.496.765,00	67.496.765,00	19.469.863,10	48.026.901,90	29%
2.4 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES	115.000,00	115.000,00	-	115.000,00	0%
2.5 - TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	-	-	-	-	
2.6 - BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	19.970.000,00	19.970.000,00	1.677.582,24	18.292.417,76	8%
2.7 - OBRAS	570.204,00	570.204,00		570.204,00	0%
2.8 - ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS CON FIN	-	-		-	
2.9 - GASTOS FINANCIEROS	-	-		-	
4 - APLICACIONES FINANCIERAS					
4.1 - INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS	-	-		-	
4.2 - DISMINUCIÓN DE PASIVOS	-	-		-	
4.3 - DISMINUCIÓN DE FONDOS DE TERCEROS	-	-		-	
Total general	239.174.860,00	244.832.860,53	75.296.787,49	169.536.073,04	31%
Fuente: [Detalle de Ejecución de Cuenta y SubCuenta SIGEF]					
Presupuesto aprobado: Se refiere al presupuesto aprobado en la Ley de Presupuesto General					

C) Resumen del Plan de Compras

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	\$ 94,889,130.84
Monto total contratado	\$ 31,717,008.00
Cantidad de procesos registrados	57
Capítulo	5180
Sub capítulo	01
Unidad ejecutora	0011
Unidad de compra	CEMADOJA
Año fiscal	2023
Fecha aprobación	2023
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	\$ 24,389,551.96
Obras	N/A
Servicios	\$ 3,708,917.00
Servicios: consultoría	N/A

Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
--	-----

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES

MiPymes	\$
MiPymes mujer	\$
No MiPymes	\$ 28,098,468.96

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO

Compras por debajo del umbral	\$ 703,676.00
Compra menor	\$ 2,496,850.94
Comparación de precios	\$ 11,329,979.97
Licitación pública	\$ 6,630,527.05

Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	\$ 6,937,435.00
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	N/A
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción - proveedor único	N/A
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	N/A
Compra y contratación de combustible	\$ 1,100.000.00

Fuente: Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo

D) Indicadores de Salud

- Porcentaje de expedientes clínicos que cumplen con la Norma Nacional de Expediente Clínico en cuanto a su organización y contenido.

No. de ingresos realizados Período Dic 2022- Mayo 2023	No. de expedientes. Auditados correspondientes al Período Dic 2022- Mayo 2023	Proporción de expedientes que cumplen con las normas nacional de expedientes clínico Período Dic 2022-Mayo 2023	Observaciones
40,167	172	100%	

- Porcentaje de satisfacción al usuario.

Total de personas encuestadas	Total de personas satisfechas	Proporción de satisfacción Período Dic 2022-Mayo 2023
1,451	1,413	97.40%

- Numero de laboratorio clínico, sala de emergencia, sala de parto, sala de adaptación neonatal, sala de recién nacido, sala de cirugía que al ser inspeccionado cumple con los estándares críticos de habilitación (Habilitación Servicios de Salud).

Área o servicio	Calificación %	Habilitados Ene-julio 2019	Habilitados Ene-julio 2021	Observaciones
Emergencias	%	-	-	
Cirugías	%	-	-	
Diagnósticos	%	-	-	
Laboratorios	%	-	-	
Área de partos	%	-	-	
Área de neonatología	%	-	-	
Servicio de imágenes	100%	100%	100%	Aunque por la naturaleza del centro no tenemos laboratorio clínico, sala de emergencia, sala de parto y demás porque somos especializados en diagnósticos de imágenes, contamos con todas las áreas acondicionadas en un 100% para esos fines y poseemos un certificado de habilitación con un período de vigencia hasta el año 2024.

- Comités hospitalarios, conformado, juramentado y funcionando Acorde a Reglamento 434-07

Comités *	Conformados	Juramentados y con actas constitutivas	Funcionando	Observaciones
Comité de Calidad	Si	Si	Si	
Emergencias y Desastres	Si	Si	Si	
Control de Infecciones Asociadas a las Atenciones en Salud (IASS)	Si	Si	Si	
Comité de Mortalidad	No	No	No	Por la naturaleza del centro este comité no aplica.
Comité de Farmacia y terapeutica	No	No	No	Por la naturaleza del centro este comité no aplica.
Comité de Bioética	Si	Si	Si	
Comité de Compras	Si	Si	Si	
*Reglamento 434-07. Artículo 43				