



REPÚBLICA DOMINICANA

**MEMORIA  
INSTITUCIONAL  
PRIMER SEMESTRE AÑO 2024**



**MEMORIA  
INSTITUCIONAL  
PRIMER SEMESTRE AÑO 2024**



# **TABLA DE CONTENIDOS**

## **ÍNDICE DE CONTENIDO**

### **I.RESUMEN EJECUTIVO**

### **II.LOGROS ACUMULADOS DE LA GESTIÓN**

### **III.RESULTADOS MISIONALES**

### **IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO**

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.

4.4 Desempeño de la Tecnología.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

4.6 Desempeño del Área Comunicaciones.

## **TABLA DE CONTENIDOS**

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

- 5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio.
- 5.2 Nivel de cumplimiento de Ley de acceso a la información.
- 5.3 Resultados de Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- 5.4 Resultados mediciones del portal de Transparencia.

### **VI.ANEXOS**

- a. Matriz de logros Relevantes.**
- b. Matriz de Gestión Presupuestaria.**
- c. Matriz de principales indicadores del POA.**
- d. Resumen de Plan de Compras.**

## I. RESUMEN EJECUTIVO

Con miras, de estar acorde con los cambios tecnológicos preponderantes y mantener la sustentabilidad a través del tiempo, es que la actual gestión del Centro de Educación Médica de Amistad Domínico Japonesa (CEMADOJA) ha tenido que hacer una vista panorámica de las exigencias y demandas de los pacientes de hoy en día, para así contrarrestar de manera positiva la alta afluencia de personas que buscan un servicio de salud acertado y de calidad, es por ello, que sus esfuerzos están enfocados en elaborar programas que garanticen el logro de la visión, haciendo uso a la vez, de la formación constante de su personal y de tramitar la adquisición de innovadores equipos, así como de mantener en funcionamiento los existentes, mediante la ejecución del Plan de Mantenimientos Preventivo de Equipos.

Igualmente, se han creado planes para enriquecer la cartera de servicios del Centro y por tanto acrecentar la cobertura de la red pública de salud, con la compra de equipos tecnológicos vanguardistas, todo ello con la intención de maximizar las finanzas del Centro por medio del control de los gastos, saneamiento de las deudas y ampliación de las diferentes fuentes de financiamiento.

En vista, de que el Centro desde su fundación estaba siendo representado por Persona Física en la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI), fue tramitado para la modificación de dicha información, siendo recibido la Certificación de Registro del Nombre Comercial del CEMADOJA de la aprobación del cambio en el mes de febrero del presente, lo que especifica que a partir de la fecha la Institución es acogida como Persona Jurídica ante el Servicio Nacional de Salud (SNS).

A todo esto, para el mes de abril fue habilitado y puesto en marcha el Servicio de Ecocardiograma en el CEMADOJA, contando con equipos modernos y un personal altamente capacitado, reflejando en las estadísticas de producción una buena acogida por parte de los usuarios que recurren al Centro por un servicio.

Con el propósito, de apoyar la implementación del Programa de Bioseguridad y Vigilancia Epidemiológica en los Establecimientos de Salud, fue que en los meses de enero y mayo respectivamente se capacitó a los colaboradores de Higienización sobre la Guía de Limpieza y Desinfección del Ministerio de Salud Pública, en la cual se socializó acerca de los colores de los paños de limpieza indicados para cada área de la Institución, ya que desde que comenzaron las operaciones del CEMADOJA se había utilizado un solo color:

el amarillo, por esta razón se acordó solicitar a la División de Compras y Contrataciones los colores de paños que serán usados en lo adelante para tener suficientes en la Sección de Almacén y Suministro; adicionalmente, dicho personal se adiestró en lo relativo al manejo apropiado de los desechos y se les continúa facilitando los elementos de protección para la realización de sus tareas.

Además, se efectuó una capacitación en Lavado e Higiene de Manos dirigido al personal administrativo del Centro, donde se enumeraron tres tipos de lavados de manos: el social, el clínico y el quirúrgico, al unísono, se especificó, que para un correcto lavado de manos se necesita agua a chorro, lavamanos, jabón y papel toalla; si estos últimos no se disponen cerca o no se tiene tiempo para hacerse la limpieza, se opta por utilizar las soluciones alcohólicas. Es bueno aclarar que el Lavado de manos tiene indicaciones de uso, duración y un procedimiento estandarizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Por otro lado, en el intervalo del mes de abril se hizo una reunión con los miembros del Comité Hospitalario de Emergencias y Desastres, con la finalidad de conversar sobre el Plan de Contingencia en caso de Eventos Hidrometeorológicos y así dar una respuesta conveniente a la Temporada Ciclónica que arrancará a partir del 1ro de junio y concluirá el 30 de noviembre del año en curso.

**Referente a los avances para el crecimiento organizacional se revela lo siguiente:**

- Aprobación e implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) 2024.
- Se procedió a someter los documentos requeridos para el proceso de habilitación de los servicios de salud ante la Dirección General de Habilitación del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, debido a que la licencia que actualmente tiene el CEMADOJA está próxima a vencer, por lo que se está a la espera de la aprobación de la habilitación 2024.
- En este momento, se está trabajando de la mano con el Ministerio de Administración Pública (MAP) para la puesta en funcionamiento de la Carta Compromiso al Ciudadano y a la espera de que le sea diseñado al Centro 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%.
- Continúa estando vigente la firma del acuerdo de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI) del 2022.
- Respecto, a la aplicación del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), la División de Recursos Humanos del CEMADOJA le está dando seguimiento a la No Objeción por parte del Servicio Nacional de Salud (SNS).

- Después de que el Centro concluyera el proceso de recolección de información para poder hacer la implementación del SAP, fue remitida una comunicación al Servicio Nacional de Salud (SNS) a fin de solicitar la puesta en marcha del SISMAP, siendo esto último un requisito planteado por el Departamento de Tecnología del Ministerio de Administración Pública (MAP).

## II. LOGROS ACUMULADOS DE LAS GESTIÓN

Desde los inicios de la gestión las máximas autoridades se han focalizado en el desarrollo sostenible del CEMADOJA, velando por diversificar el catalogo de servicios, manteniendo los equipos en óptimas condiciones y haciendo todos los trámites pertinentes para captar el 100% de las aseguradoras del país, acciones que han dado sus frutos llegando a ser reconocidos por las entidades competentes, tal como se desglosa a continuación:

- El índice de las cuentas por pagar se ha mantenido en cero (0.00) deudas desde el año 2020 hasta la fecha.
- El porcentaje de las glosas se mantiene en cero por ciento (0%).
- Evaluación de cumplimiento en el Portal de Transparencia con un promedio de 97.93%.
- Satisfacción del Usuario de un 99.11%.
- Evaluaciones de cumplimiento en el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones con un índice de 79.35% en el periodo de enero-mayo del año 2024.
- Reconocimiento de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental por haber cumplido con las Normativas Contables vigentes en el 100%.
- Apertura del Laboratorio Clínico con capacidad para realizar y ofertar más 102 pruebas bioanalistas.
- Entre los meses de enero – mayo del 2024 fueron realizados y facturados un total de 38,963 estudios.
- Se han procesado alrededor de 44,735 pruebas del Laboratorio en los meses de enero-mayo 2024 teniendo una alta demanda de los usuarios que acuden al Centro.
- Apertura del nuevo servicio de Ecocardiograma y está en proceso de aplicación de anestesia a la población pediátrica y a personas de edad avanzada.
- Ampliación de la cartera de servicios, con la contratación de la ARS Amor y Paz (ASEMAP), completando con ello una cobertura de un 99% de las Aseguradoras existentes en el país.
- Un incremento del 25% en las apariciones en medios de comunicación, obteniendo un total de más de 45 apariciones en los medios informativos.

- Reparación del equipo de resonancia magnética, donde se procedió a hacer una sustitución del sistema de enfriamiento cabeza fría.
- Adquisición e Implementación de la nueva Central telefónica con un moderno sistema de trabajo.
- Presentación de investigaciones y trabajos de Tesis de Grado y Post-Grado.
- 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.
- Resolución de conformación del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC).
- Reestructuración y conformación de todos los comités institucionales.

### **III. 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 y Post-Grado de diversas universidades, así como en el Ministerio de Salud Pública y Epidemiología.

Igualmente, se cuenta con un Laboratorio Clínico que tiene capacidad para realizar y ofertar más 102 pruebas bioanalistas y posee un Laboratorio Especializado en investigaciones Científicas, con formadores de los facultativos en la salud, proporcionándoles a los pacientes servicios diagnósticos, con tecnología avanzada y con carácter igualitario.

Así mismo, el Centro posee algunas áreas que fungen como piedras angulares para la puesta en funcionamiento de la misión institucional y sin las cuales no sería viable la consecución de sus metas, dentro de las que se destacan las siguientes:

- ❖ El Departamento de Investigación clínica y residencia medica
- ❖ El Departamento de Diagnóstico e Imágenes
- ❖ La División de Laboratorio de Investigación Clínica
- ❖ Laboratorio Clínico
- ❖ La División de Epidemiología

Con la intención, de asegurar que la misión, visión y valores de la organización estén alineados al Plan Estratégico Institucional (PEI) del Servicio Nacional de Salud (SNS) es que se han ideado programas, planes, proyectos y políticas que fomentan el desarrollo del Centro, una muestra palpable de ello ha sido la contratación de nuevas aseguradoras y la incorporación de más estudios a la cartera de servicios del CEMADOJA, no solo eso, a su vez se han firmado convenios y acuerdos que han tenido lugar con otros establecimientos de salud y Centros de estudios a nivel nacional e internacional.

Es bueno mencionar, que todavía sigue estando vigente la firma del acuerdo de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), el cual fue elaborado en el año 2022 en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el propósito de fijar los compromisos de resultados particulares que se adquieren con el Centro al momento de preparar el Plan de Mejora CAF para el fortalecimiento institucional y con esto la mejora continua de la calidad de los servicios prestados a los pacientes, conservando siempre la transparencia y el desarrollo del CEMADOJA.

A fin, de colaborar con la Planeación Estratégica Institucional (PEI) conforme a las directrices del Servicio Nacional de Salud (SNS), y en su defecto, enriquecer la gestión del CEMADOJA a través de la optimización de los procesos y la adecuada infraestructura física, fue que se llevó a cabo la Apertura del nuevo servicio de Ecocardiograma y está en proceso de aplicación de anestesia a la población pediátrica y a personas de edad avanzada, para así fortificar la oferta del Centro en términos de calidad y eficiencia.

En cuanto, a la producción de servicios se percibió un aumento significativo que trascendió favorablemente todos los procesos de producción, esto fue el resultado de la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos, es decir, se generó un incremento en la facturación de los servicios de Laboratorio Clínico y de Imágenes.

Cuadro No.1  
Producción de Servicios de Imágenes  
Enero a Mayo 2024

<i>SERVICIOS</i>	<i>ENERO</i>	<i>FEBRERO</i>	<i>MARZO</i>	<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>TOTAL</i>
<b>Rayos X</b>	1.615	1.650	1.883	1.769	1.946	<b>8.863</b>
<b>Tomografías</b>	2.065	2.195	2.242	2.026	1.923	<b>10.451</b>
<b>Sonografías</b>	2.637	2.533	2.002	1.810	2.049	<b>11.031</b>
<b>Mamografías</b>	372	508	509	478	419	<b>2.286</b>

<b>Urografías Excretora</b>	25	19	26	12	19	<b>101</b>
<b>Ecocardiograma</b>	0	0	0	73	79	<b>152</b>
<b>Resonancias Magnética</b>	231	961	877	805	839	<b>3.713</b>
<b>Densitometría</b>	227	352	309	301	299	<b>1.488</b>
<b>Biopsia</b>	1	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>Fluoroscopia</b>	54	86	58	68	54	<b>320</b>
<b>Doppler</b>	85	106	130	106	130	<b>557</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.312</b>	<b>8.410</b>	<b>8.036</b>	<b>7.448</b>	<b>7.757</b>	<b>38.963</b>

Fuente: Unidad de Estadística

Cuadro No.2

Producción de Servicios de Laboratorio  
Enero a Mayo 2024

<b>SERVICIOS</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Panel de Hematología</i>	1.070	1.145	1.081	1.115	1.147	<b>5.558</b>
<i>Panel de Microbiología</i>	149	176	164	193	197	<b>1.178</b>
<i>Panel de Parasitología</i>	155	143	129	145	143	<b>1.014</b>
<i>Panel Pruebas Especiales</i>	1.380	1.600	1.591	1.664	1.787	<b>8.022</b>
<i>Panel de Química</i>	4.375	4.651	4.359	4.595	4.873	<b>22.853</b>
<i>Panel Serio logia</i>	247	312	292	343	360	<b>1.853</b>
<i>Lab. Científico</i>	0	50	0	0	0	<b>50</b>
<i>Panel de Uroanálisis</i>	531	565	510	534	571	<b>3.010</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.907</b>	<b>8.642</b>	<b>8.126</b>	<b>8.589</b>	<b>9.078</b>	<b>42.342</b>

Fuente: Unidad de Estadística

Conforme, a lo que se observó en los cuadros estadísticos citados más arriba, la producción de servicios tanto de Imágenes (Rayos X, Tomografías y Sonografías) como de Laboratorio Clínico (Panel de Hematología, Panel de Pruebas Especiales y Panel de Uroanálisis) han revelado un incremento considerable, originado por el óptimo manejo de los gastos, al saneamiento de las deudas adquiridas y el aumento de las diferentes fuentes de financiamiento, lo que ha facilitado a la gerencia del CEMADOJA la creación de ideas innovadoras y a establecer los cimientos sólidos para la implementación de proyectos a corto, mediano y a largo plazo, con la intención de que la Institución mantenga un sitio prominente en la mente de los pacientes, transformándose en un Centro modelo de Educación e Investigación médica continuada para Centroamérica y El Caribe, en brindar servicios de imagenología y laboratorio con humanización, tecnología de punta y atención especializada.

**En la actualidad se están llevando a cabo algunas investigaciones en CEMADOJA, tal como se indica a continuación:**

- ✓ Se hicieron un total ocho (8) pruebas procesadas de Antígeno de Sars-Cov-2.
- ✓ Realización del cultivo de secreción corneas para la Determinación de agentes causantes de queratitis, de, Centro Cardio-Neuro Oftalmológico y Trasplante (CECANOT), donde se procesaron 40 muestras desde enero hasta mayo 2024.
- ✓ Trabajo de tesis Periodoncia de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra de Santo Domingo Análisis Bacteriológico De Conos de Gutta Percha Points de tres Marcas 1- Meta 2- ANEL.SAM 3-HYGENIC. Y Eficacia de Chlor X y del Hipoclorito de Sodio al 1% ,2.5% 5.25%, siendo procesadas 300 pruebas.
- ✓ Análisis Microbiológico de nueve (9) cultivos de muestras diferentes, llegadas por distintas vías.
- ✓ Ejecución de 62 Muestras ambientales para la determinación de la calidad microbiológica ambiental de Zonas de Mediano y Bajo Riesgo de CEMADOJA, tomadas el 09 de abril 2024 y analizadas desde esa fecha hasta el 26 del mes antes citado.
- ✓ Trabajo de Tesis de Grado de estudiante de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) en Coprocultivo para la Determinación del Microbioma bacteriano en niño de 0-3 meses, en la misma se procesaron un total de 502 pruebas.
- ✓ En el Área de Servicio de Bacteriología Clínica, se recibieron un total de 1,059 muestras de diferentes Cultivos bacteriológicos como: Urocultivo, Hemocultivo, Cultivos de secreciones de ojo, oído, esputo, faríngea, vaginales, semen, vesícula, uretrales, abscesos, heridas, pie diabético y líquidos corporales, entre otros.

- ✓ Análisis Bacteriológico y pruebas de antibiograma de 539 de distintas muestras de secreciones llegadas al laboratorio en el área de Servicio de Bacteriología Clínica.

Además, durante 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 del Concurso de Residencias Médicas de Salud Pública y programación de las Entrevistas a los aspirantes de varias especialidades médicas que componen la Ciudad Sanitaria Dr. Luis E. Aybar después de haber concursado en Residencias Médicas de Salud Pública 2024.

Agregando a esto, se reciben Rotaciones tanto internas como externas de la Ciudad Sanitaria de Educación Continua en el área de Epidemiología e Imagenología; Igualmente, se reciben en el Área de Imágenes para realizar su pasantía a los Estudiante del Instituto como requisito previo para completar su capacitación.

Con respecto, a la Rotación de Salud Pública y Epidemiología en el periodo comprendido entre enero – mayo 2024, el programa realizó un total de 2 rotaciones, recibiendo participantes desde la provincia de San Juan, específicamente del Hospital Dr. Alejandro Cabral para la residencia de Medicina Familiar y Comunitaria, asistiendo dos estudiantes por cada rotación; al mismo tiempo, estuvieron dos miembros de la residencia de Ginecología y Obstetricia del Hospital Luis E. Aybar.

Con el propósito, de contar con un equipo de trabajo competente y al día con las novedades existentes, es que se organiza **la participación en: cursos, seminarios, congresos, jornadas y talleres de forma virtual como presencial tanto** nacionales como internacionales vinculados con la salud pública, epidemiología, microbiología y enfermedades infecciosas emergentes y reemergentes como:

- ❖ Coordinación y participación en el curso- taller: **“Métodos Moleculares para la Detección de Virus en Mosquitos Vectores de Arbovirosis”**, efectuado los días 22, 23 y 26 de febrero 2024. En conjunto con el Instituto de Microbiología y Parasitología IMPA-FC-UASD y CEMADOJA, teniendo como objetivo proporcionar a los participantes las habilidades teóricas y prácticas necesarias para la identificación morfológica y aplicación de técnicas moleculares para la detección de virus en mosquitos vectores transmisores de arbovirosis, especialmente aquellos asociados a enfermedades como el Dengue, Zika y Chikungunya, con una duración de 12 horas e impartido por la Dra. Fiona Hunter, Ph. D, Mtro. Carlos Peña y el Mtro. Alessio Gasparotto, de la Universidad de Brock, Canadá.

- ❖ Asistencia a la reunión del Comité “Grupo Técnico de Microbiología”, realizado en la Red Interamericana de Laboratorios de Análisis de Alimentos (RILAA / INFAL) durante el mes de febrero, en representación de los laboratorios de la República Dominicana, donde se tocaron tópicos sobre el desarrollo de los temas de ETA bacteriana y ETA no emergente y el análisis de la información contenida en el formulario encuesta a los laboratorios miembros de la RILAA.
  
- ❖ Realización de Máster Class online sobre el “**Estrés Oxidativo Excesivo**”, lo que resulta del desequilibrio entre la producción de especies reactivas de oxígeno (ROS) o radicales libres y su eliminación por las defensas antioxidantes celulares, daña las proteínas, los lípidos y el ADN, lo que deriva en citotoxicidad, genotoxicidad e incluso, carcinogénesis cuando abundan las células mutadas, este descontrol desencadena una respuesta inflamatoria crónica, acelera el proceso de envejecimiento prematuro y puede contribuir al crecimiento de afecciones, incluidas las dolencias neurodegenerativas, cardiovasculares, la diabetes o la artritis, el cual fue impartido por el Dr. Niraldo Paulino, quien es Doctor en Farmacología por la Universidad Federal de Santa Catarina y Maximilian Universität München (2005), al igual que coordinador del curso de Farmacia en UNISUL (1996-2006) y del curso de Farmacia en UNIBAVE (2006-2010), a su vez, es coordinador del Grupo de Investigación y Desarrollo Biomédico en el Programa de Maestría Profesional en Farmacia de UNIBAN (SP). 5 de marzo, 2024. España.
  
- ❖ Asistencia a la reunión del Comité “**Grupo Técnico de Microbiología**” efectuada en la Red Interamericana de Laboratorios de Análisis de Alimentos (RILAA / INFAL) en el transcurso del mes de abril; fungiendo el rol de representante de los laboratorios de la República Dominicana. Es importante agregar, que en este encuentro se compartió un poco del laboratorio LESP, Tamaulipas, México, acerca del que hacer de su laboratorio, metodologías de análisis llevadas a cabo, métodos de referencia, participación en redes, entre otros temas muy interesantes concernientes a las diferentes vigilancias que hacen, abordaje de brotes, etc. Todo esto estuvo a cargo de María Esperanza Rodríguez. También se dieron a conocer los distintos inter-laboratorios ofrecidos por laboratorios miembros de RILAA, así como el listado de inter-laboratorios del instituto SENAI/SC de tecnología.
  
- ❖ Participación en el mes de mayo del Seminario virtual “**Validación y Verificación de Métodos de Ensayos Microbiológicos**”, en el cual se tuvo la presentación de la experiencia de Chile en la aplicación de la Norma ISO 16140-3 para la verificación microbiológica cualitativa y cuantitativa en

matrices hortofrutícolas, el mismo fue impartido por la Red Interamericana de Laboratorios de Análisis de Alimentos (RILAA / INFAL).

- ❖ Realización en mayo 2024 del curso **“Evolución de la Microbiota”**, impartido por la Dra. Lola de la Puerta, quien afirmó que nacemos prácticamente estériles y que la primera gran colonización microbiana se produce durante el canal del parto si éste es natural, aseguró que desde los cinco (5) hasta los sesenta (60) años la microbiota se mantiene relativamente estable y que la genética, el consumo de fármacos o la alimentación afectan a su diversificación y estabilidad.
- ❖ Participación como ponente en las actividades conmemorativas dentro del 58 Aniversario de la Facultad de Ciencias, Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) el viernes 24 de mayo 2024, con el tema **“Aplicación potencial del papel de las vesículas extracelulares como biomarcadores en cáncer”**,

Alineados a la naturaleza del Centro en lo relativo a la formación del personal de salud se dispone de contratos y acuerdos autorizando el uso de las infraestructura del CEMADOJA y facilitadores para recibir estudiantes de Grado y Pos-Grado, impartiendo al mismo tiempo docencia práctica y/o 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.

Concerniente, a los acuerdos con otros establecimientos de salud, se puede resaltar que sigue vigente el que se tiene con el Centro de Gastroenterología acerca del cuidado crítico o unidad de cuidado crítico, estos convenios se realizan con el objetivo de consolidar las relaciones de cooperación e integración de la Ciudad Sanitaria Luis Eduardo Aybar y mantener robustecida la cartera de servicios de la Institución.

A todo esto, se prosigue con el acuerdo de intercambio con Japón para impartir talleres, conferencias, capacitaciones y demás, dirigido al personal en general, siendo este fijado desde la constitución del Centro.

También, continúa estando en vigor los acuerdos firmados con las ARS, acrecentando a su vez la cartera de servicios con la incorporación de la ARS Amor y Paz (ASEMAP), completando con ello una cobertura de un 99%, este tipo de acciones tienen como finalidad brindar mayores oportunidades a los pacientes de acceder al catálogo de servicios del Centro, lo que se traduce en un alto flujo de pacientes y un incremento en la facturación.

## IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Concerniente, a los resultados de las áreas transversales y de apoyo del Centro de Educación Médica de Amistad Domínico Japonesa se toman en consideración las informaciones más trascendentales sobre el desempeño de: Recursos Humanos, el Área Administrativa Financiera, los Procesos Jurídicos, Tecnología, Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional y el Área de Comunicación, tal como se observa a continuación:

### 4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera:

El desempeño del Departamento Administrativo Financiero ha sido preponderante en la obtención de los objetivos y metas concebidas en el periodo comprendido entre los meses de enero a mayo 2024, con la implementación de iniciativas que viabiliza gestionar de un modo adecuado el uso racional de los recursos económicos de los servicios y ejerciendo el papel de fiscalizador del capital financiero, los bienes muebles, inmuebles y equipos que componen el patrimonio del Centro, añadiendo a esto, el acompañamiento a la hora de crear las estrategias necesarias para afianzar de la mano con la máxima autoridad el desempeño de los pilares organizacionales, sustentando la mejora continua de los procesos y utilizando herramientas digitales enlazadas con la gestión de los activos y bienes disponibles de la institución.

Con respecto, a la facturación registrada en los meses de enero a mayo del año en curso se refleja un monto de: RD\$33.912.773,62, esto fue viable gracias al buen manejo de los recursos financieros, apreciándose un aumento sustancial en comparación con igual periodo de años anteriores.

A todo esto, se evidencia que en el lapso de tiempo de enero a mayo 2024 fueron 1,392 pacientes los que recibieron ayuda en trabajo social para las exoneraciones parciales y/o totales, representando un monto total de RD\$936,065.00.

Agregando a ello, tenemos que los resultados de las auditorías de Seguros Médicos efectuadas desde enero hasta mayo 2024 fueron de 234 facturas auditadas para un total de 63,363 expedientes clínicos ejecutados, conteniendo estos documentos los sellos y firmas del Servicio de Auditoria Médicas realizados al 100% y acorde a las normas establecidas en lo que a su organización y contenido se refiere, reafirmando que se mantiene en cero por ciento (0%) en glosas por parte de las ARS.

Complementando a esto:

- Exhibir los estados financieros acerca de la producción de servicios cristalizados en un 100%.
- Utilización de las normativas contables de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) llevadas a cabo en un 100%
- Cumplimiento en el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones con una evaluación total de 79.35% a lo que va de año.
- Las Cuentas por Cobrar conforme a la política estipulada con las ARS para el pago de 30 a 45 días y con la ARS Senasa a través del sistema SIRS por auditorías, manteniendo una cuenta por cobrar general a la fecha de RD\$ **22,665,537.32**.
- Las Cuentas por Pagar conservan un índice de cero (0.00) deudas.
- La adquisición y contrataciones de bienes y servicios para el abastecimiento y rendimiento del CEMADOJA fueron de 66 procesos, enumerado tal cual sigue: 40 por debajo del umbral, 24 de compras menores, 2 comparaciones de precios (entre ellas: 1 normal y la otra por excepción), consumados en un 100% y amparados en las normativas legales. En este aspecto, se usa 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 por medio del Decreto No.490-07.

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

El desempeño de la División de Recursos Humanos ha sido palpable asegurando los trámites oportunos conjuntamente con las máximas autoridades para que el personal tenga un óptimo rendimiento, haciendo las funciones de unificación y vigilancia, mediante la planificación, las formaciones constantes y la aplicación de procesos que rigen las relaciones interpersonales, a la par incitan el trabajo en equipo, todo esto con el objetivo de vigorizar una base sólida y transformadora, acopladas a los nuevos modelos de gestión y de esta manera cooperar con la consecución de las metas institucionales propuestas de antemano.

En miras, de fortificar la capacidad resolutoria de los empleados del CEMADOJA y amplificar sus habilidades y competencias es que mensualmente se hacen charlas, talleres y cursos del Plan de Capacitación Anual, considerando simultáneamente otras formaciones que acrecientan el potencial intelectual de los

empleados, contando con una participación activa de un 100% del personal convocado de las diversas áreas y niveles jerárquicos. Estos adiestramientos se hicieron gracias al apoyo del Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), la División de Epidemiología y el Ministerio de Energía y Minas etc. Los temas elegidos de los últimos 5 meses fueron los subsiguientes: Atención al Usuario, Conociendo tu grandeza, Comportamiento Organizacional, Ética Pública (Decreto 791.21), Uso Racional de la Energía y la charla del Día de la Mujer con el Tema: “Importancia de la Imagen personal en las Instituciones”. Es innegable que estos programas de enseñanzas ayudan a añadir valor a la productividad de la organización, o sea, favorece a optimizar el rendimiento de los colaboradores en el desempeño de sus funciones, suscitando con ello un servicio con altos estándares de calidad.

Después, que el CEMADOJA finalizara el proceso de recopilación de información para poder hacer la implementación del SAP, fue remitida una comunicación al Servicio Nacional de Salud (SNS) para así solicitar la puesta en funcionamiento del SISMAP, siendo esto último un requisito propuesto por el Departamento de Tecnología del Ministerio de Administración Pública (MAP).

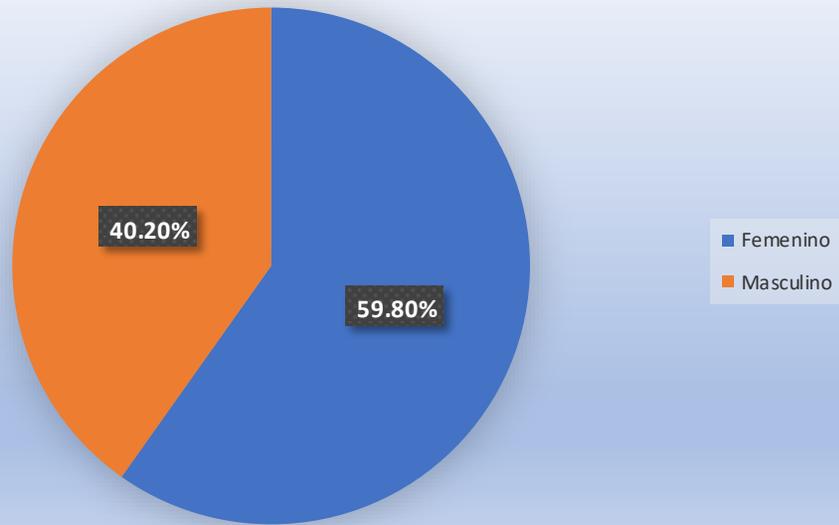
Respecto, al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP), las máximas autoridades del Centro firmaron el año pasado un convenio para dar continuidad a dicho sistema y se conformó el Comité Mixto de Seguridad y Salud en miras de suministrar acompañamiento.

En lo concerniente, a la aplicación del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), la División de Recursos Humanos del CEMADOJA le está dando seguimiento a la No Objeción por parte del Servicio Nacional de Salud (SNS).

Por otro lado, tenemos la cantidad de empleados según el género del Centro en el periodo de enero a mayo 2024, tal como sigue más adelante:

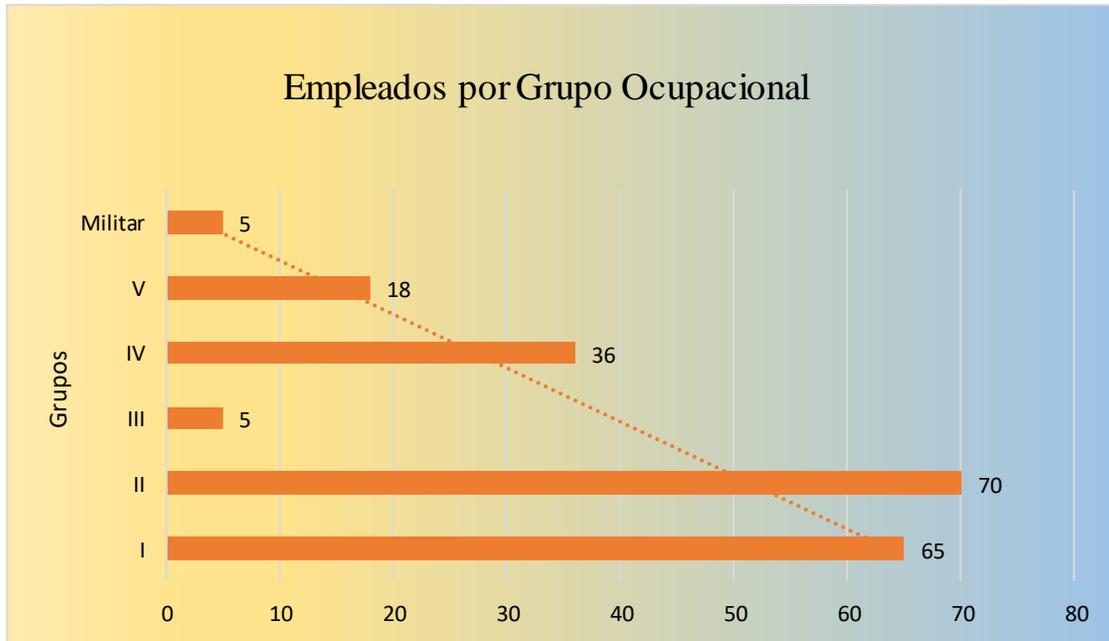
<b>Género</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Femenino</b>	119	59.80%
<b>Masculino</b>	80	40.20%
<b>Total</b>	199	100%

### Cantidad de Empleados Según el Género



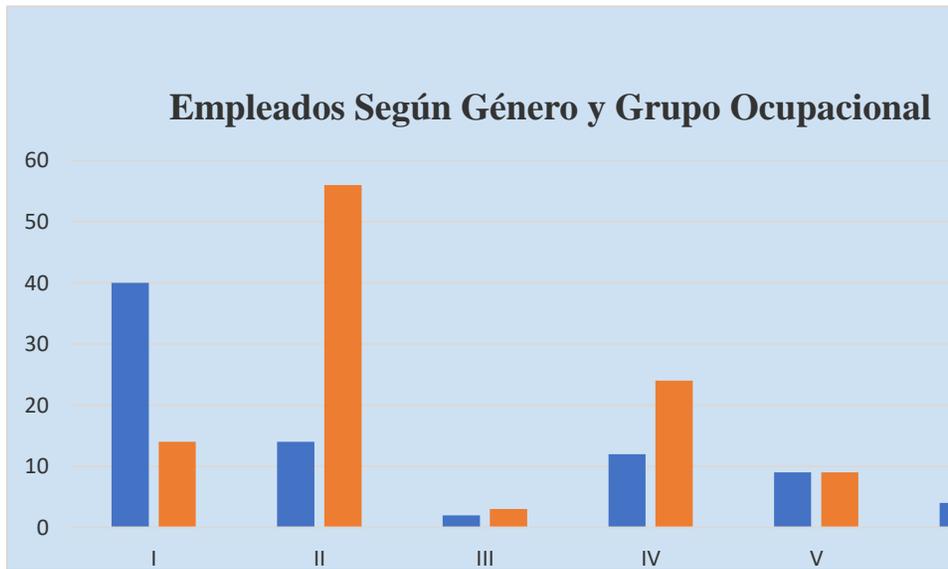
En lo relativo, a la cantidad de empleados por Grupo Ocupacional en el Centro se cuenta con el total que se presenta a continuación:

Grupo	Total
I	65
II	70
III	5
IV	36
V	18
Militar	5
<b>Total</b>	<b>199</b>



#### Empleados según Género y Grupo Ocupacional:

Grupo	Hombre	Mujeres	Total
<b>I</b>	40	14	54
<b>II</b>	14	56	70
<b>III</b>	2	3	5
<b>IV</b>	12	24	36
<b>V</b>	9	9	18
<b>Militar</b>	4	1	5
<b>Total</b>	81	118	199



### Promedio resultados en Evaluación Desempeño período enero-mayo 2024

Grupo Ocupacional	Promedio de Resultados	Porcentaje Estimable
<b>I</b>	70	35%
<b>II</b>	70	35%
<b>III</b>	5	2%
<b>IV</b>	36	19%
<b>V</b>	18	9%



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

<b>No.</b>	<b>No. De cédula</b>	<b>Nombre</b>	<b>Apellido</b>	<b>Departamento</b>	<b>Función</b>	<b>Grupo ocupacional</b>	<b>Sueldo bruto (RD\$)</b>
1	40226268684	Guiober Francisco	Sabina espinal	Miembro de seguridad	Seguridad	I	\$17,303.00
2	40200704845	Mary Nelly	Figuereo Amancio	Seguridad	Miembro de seguridad	I	\$17,303.00
3	40225368691	Kendry Manuel	Alcántara	Seguros médicos	Aux. administrativo	II	\$25,000.00
4	12500018218	Faustina Yeraldin	Ramírez de oleo	Dirección	Secretaria	II	\$25,000.00
5	22400319756	Roberto	Sandoval de oleo	Contabilidad	Auxiliar de contabilidad	III	\$38,000.00
6	00115204547	Viviana Emilia	Franco Ureña	Contabilidad	Auxiliar de contabilidad	III	\$38,000.00
7	00500428842	Jenny Miguelina	Hernández Manzueta	Imágenes	Médico sonografista	IV	\$69,663.10
8	00118111914	Franklin	Brito cruz	Imágenes	Medico cardiólogo	IV	\$69.663.10
9	22500343946	Julissa	Bautista Mejía	Calidad	Enc. Sección de Calidad en la Gestión	V	\$58,000.00
10	00104345400	Manuel	De los Santos Vizcaíno	Mantenimiento	Enc. División De Servicios Generales	V	\$58,000.00

De acuerdo a lo que visualizó en los cuadros y gráficos mostrados previamente, el Centro contribuye con el crecimiento de una cultura con igualdad de oportunidades y libre de discriminaciones, e incluso proporciona un salario competitivo conforme con la escala salarial instaurada y la complejidad de sus funciones.

**Algunos de los logros más relevantes de la División de Recursos Humanos fueron los que se detallan más abajo:**

- En coordinación con el Departamento Administrativo Financiero y la Sección Almacén y Suministros se le continúa dando seguimiento a la entrega de los uniformes al personal de nuevo ingreso.
- Colaboración de manera permanente con la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo del CEMADOJA, impulsando las mejores prácticas de Integridad laboral por parte de los encargados.
- Pago del incentivo por rendimiento individual SENASA correspondiente a los meses Julio-diciembre del 2023. (Pagado en abril 2024)
- 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.

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

El desempeño de la Unidad Legal ha sido visible en su rol de orientar al CEMADOJA en los procesos jurídicos y administrativos se trata, resguardados en la ley y respetando los derechos del personal del Centro, dando seguimiento para que sus acciones estén afines con las normas legales instituidas.

Formulando en coordinación con la máxima autoridad y el Comité Ejecutivo: intercambios educativos, planes y proyectos de cooperación que pretenden fortalecer los recursos humanos, ampliar los conocimientos y vigorizar las relaciones interinstitucionales, firmando acuerdos, adendas a contratos y convenios con otros establecimientos de salud y del sector educativo.

Cabe resaltar, que en el transcurso de enero a mayo 2024 hubieron 2 Contratos de Bienes y Servicios en proceso, correspondientes a la compra de insumos del Centro. Adicional, a lo antes expuesto, en la Unidad de Legal se llevaron a cabo tres actividades, como se visualiza más adelante:

- 1) Procesos Judiciales ante el Tribunal Contencioso Administrativo.
- 2) Demanda por violación a la **Ley 53-09 sobre Crímenes y Delitos de alta Tecnología.**
- 3) Conformación del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), y posterior Juramentación de sus integrantes en cumplimiento a la estandarización de la tecnología del sector público, mediante la **Resolución No. CEMADOJA-03-2024.**

#### 4.4 Desempeño de la Tecnología:

El desempeño de la División de la Tecnología de la Información y Comunicación ha sido valioso, propiciando la digitalización de las gestiones administrativas con el fomento de programas y sistemas informáticos nuevos que han solidificado la calidad de los servicios de salud, sosteniendo una plataforma electrónica apta para satisfacer las necesidades de los usuarios que asisten al CEMADOJA por un servicio.

Favoreciendo al mismo tiempo, con las transformaciones tecnológicas predominantes, productos de la internalización, y por esta razón haciendo renovaciones periódicas, así como se manifiesta a continuación:

- Se implementó el Servicio de Ecocardiografía en el Sistema de Gestión Médica GEMEDI y el de Gestión Administrativa SIGMA.
- Se puso en marcha un nuevo servicio de internet y se incluyó un pull con 5 nuevas direcciones ip públicas.
- Fueron aplicadas nuevas políticas de seguridad perimetral con FORTINET.
- Se activó un nuevo servidor de virtualización con la herramienta HYPER-V de Microsoft Windows Server 2019.
- Por razones de seguridad, fueron implementados dos nuevos servidores DNS.
- Alrededor de un 88% por ciento de todos los datos que se produce y se transmite en el Centro se hizo a través de los servicios de correo y chat institucional, esto simplificó la toma de decisión y el trabajo en equipo.
- Los procesos financieros están 100% automatizados, ejecutando 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).
- 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).
- Cerca de un 30% de los pacientes o usuarios que visitaron la Institución, utilizaron los servicios de Internet Wireless en las áreas de espera y recepción.
- Aproximadamente un 26% de los pacientes o usuarios de nuestros servicios usaron los medios web y digitales del CEMADOJA para reservar su cita y requerir datos sobre los servicios que ofrece el Centro. Además, un 22% de usuarios que obtuvieron y solicitaron informaciones desde el perfil corporativo en Google y a través de mensajería instantánea de Facebook e Instagram.

- Participación del personal de la División de Tecnología de la Información y Comunicación en Seminario de Seguridad organizado por la empresa de telecomunicaciones Claro Dominicana.

### Desempeño de la Mesa de Servicio

La Mesa de Servicio ha tenido un excelente desempeño en lo que va de año, atendiendo unas 2,099 solicitudes de asistencia y soportes técnicos de los colaboradores del Centro tanto virtual como presencial, quienes son usuarios de los recursos tecnológicos del CEMADOJA.

A continuación, se exhibe un cuadro con la totalidad de solicitudes completadas por tipo, según áreas funcionales de TI:

ÁREAS	CORPORATIVA	SERVICIOS	INSUMOS	HARDWARE	SOFTWARE	TOTAL
GERENCIALES	143	0	0	0	0	143
ANALISIS DE SISTEMAS	0	9	0	5	253	267
ADM REDES	0	166	37	30	380	613
ADM BASE DE DATOS	0	4	0	0	310	314
PROGRAMACION	0	0	0	0	50	50
SOPORTE	0	37	5	143	258	443
WEB	0	0	0	0	56	56
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>216</b>	<b>42</b>	<b>178</b>	<b>1307</b>	<b>1886</b>

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

La División de Planificación y Desarrollo ha tenido un desempeño notable en la ejecución de sus funciones, diseñando estrategias y dirigiendo sus acciones en la confección de planes, políticas, normas, estructuras organizativas y reglamentos; fortaleciendo la calidad y optimización de la gestión administrativa en consonancia a las prioridades directivas y a metas proyectadas en el Plan Operativo Anual (POA) del CEMADOJA, siendo sustentado por los medios de verificación de las actividades realizadas en el transcurso de enero a mayo 2024, entre los que se pueden enumerar: reportes, informes, minutas y otras evidencias que son valiosas a la hora de la alta gerencia tomar decisiones, afianzando con esto la sostenibilidad organizacional.

Acorde a lo que dispone 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, es bueno destacar que la Sección de Calidad en la Gestión ha conseguido su

intención de desarrollar, organizar y vigilar para que se pongan en práctica los sistemas y normas de gestión, supervisando los procesos y procedimientos reservados a la mejora continua de la calidad científico-técnica, así como a la humanización, medición y supervisión directa de la satisfacción de los usuarios por los servicios ofrecidos en la Institución.

**Dentro de las actividades que se realizaron se destacan las que prosiguen más abajo:**

- Realización de la mesa técnica con los responsables de dar seguimiento a los diferentes indicadores de la autoevaluación del programa de desempeño del SNS, referente al 4to trimestre 2023, dentro de los que se encuentran: Dirección, Depto. Administrativo Financiero, División de Recursos Humanos, Sección de Calidad en la Gestión, División de Contabilidad, División de Servicio de Atención al Usuario y Unidad de Estadística, donde se analizaron las causas de las desviaciones de cada indicador por debajo de un 65% y se identificaron las acciones de mejoras a implementar en un plan.
- Elaboración del Plan de Mejora de la Metodología de la Gestión Productiva juntamente con la División de Planificación y Desarrollo, con la finalidad de reforzar la calidad en el servicio.
- Monitorear las quejas y sugerencias de los pacientes, mediante el Comité de Apertura de Buzones, canalizando hasta dar una respuesta a estos requerimientos.
- A requerimiento del Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), en mayo del presente año se entregaron los criterios de la Guía de Autodiagnóstico CAF correspondientes a los miembros del Comité de Calidad y luego, se procedió con su actualización.
- Dar seguimiento y control de los procesos y procedimientos de las diversas áreas de Servicio al Cliente.
- Inspeccionar diariamente el cumplimiento de los indicadores de calidad en la salud.

**Referente al desempeño operativo del Sistema de Planificación y Desarrollo, tuvieron un 100% de cumplimiento. Entre las actividades materializadas se pueden citar las siguientes:**

- Contribuir con el desarrollo y fortalecimiento de las iniciativas proyectadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) del Servicio Nacional de Salud (SNS), mediante de la mejora continua del servicio brindado y la ampliación de la cobertura universal de salud, obteniendo un porcentaje de un 100%.

- Velar por tener actualizadas las Actas Constitutivas de los diversos Comités del Centro, conforme a los lineamientos del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), alcanzando un 100% de ejecución.
- Garantizar el cumplimiento de las actividades planeadas acorde con el presupuesto del Centro. Siendo estos procesos concretizados en un 100%.
- Velar para que se aplique las encuestas diarias de satisfacción de usuarios a través de la Plataforma digital, en procura de mantener un porcentaje mensual sobre el 95%.
- Organizar reuniones para la ejecución de actividades y supervisión frecuente de las acciones plasmadas en el Plan Operativo Anual (POA) del CEMADOJA, amparadas por la evidencia, logrando un porcentaje de 100%.
- Coordinación de la Reunión con los miembros del Comité Hospitalario para Emergencias y Desastres para preparar el Operativo de Semana Santa 2024, el mismo fue realizado el miércoles 20 de marzo a las 11:00 a.m. del presente año.
- Creación del Informe de evaluación de las Metas Físicas Financieras del CEMADOJA, en conjunto con la División de Contabilidad, en miras de dar seguimiento a la ejecución de la programación presupuestaria del Centro.
- Asegurar la calidad en tiempo prudente de la prestación de servicios en salud, a fin de aportar al fortalecimiento económico de la organización.

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

Como fruto de la implementación de una estrategia encauzada en concretizar los objetivos de la institución en concordancia con el Plan Operativo Anual (POA) y auditada todos los meses por el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), se corrobora que las diferentes áreas del Centro proporcionaron las evidencias de las actividades consumadas dentro del tiempo instaurado, alcanzando con ello un cumplimiento de un 100% durante los meses de enero a mayo 2024.

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

Referente, a los resultados de las Normas Básica de Control Interno (NOBACI) tenemos que el Centro participó en una reunión convocada por la Licda. Yenni Heredia, Analista de Gestión de Riesgo del SNS, en la cual se adiestraron a un grupo de hospitales que la pondrán en funcionamiento, paralelamente se notificó que dicho proceso será dirigido y supervisado desde la Contraloría General de la República.

## **B) Resultados de los Sistemas de Calidad:**

Por sugerencias del Ministerio de Administración Pública (MAP) en el mes de mayo del año en curso, se hizo la actualización de la Guía de Autodiagnóstico CAF en conjunto con los miembros del Comité de Calidad, siendo facilitado los 9 criterios a las áreas correspondientes, y luego fue remitido a la Analista del Ministerio de Administración Pública (MAP) con copia al Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) para los fines de aprobación.

## **C) Acciones para el fortalecimiento institucional:**

A fin, de operar más eficientemente y de conservar vigorizada la gestión institucional, a la vez que garantizar la consolidación financiera del CEMADOJA, por medio del uso adecuado de los gastos, saneamiento de las deudas e intensificación de las diferentes fuentes de financiamiento es que todos los procesos administrativos y económicos se publican en el portal de transparencia, Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) y el Servicio Nacional de Salud (SNS) tomando en consideración las directrices de las altas instancias con el empleo de los medios de verificación estandarizados en consistencia con las actividades a realizar.

En lo que respecta, a los recursos humanos ellos orientan sus acciones en reforzar las habilidades y competencias de los colaboradores mediante capacitaciones, cursos, conferencias y charlas, facilitándoles herramientas digitales conforme a la dificultad de sus tareas. Añadiendo a esto, se comprometen en proveer a la institución de los equipos tecnológicos primordiales que promuevan el incremento de pacientes y por ende de la facturación, fue que en el transcurso de los primeros cinco meses del año 2024 se llevó a cabo la implementación del Servicio de Ecocardiograma, siendo contratado un Médico Cardiólogo para dichos fines, lo que permitirá la diversificación de la cartera de servicio, al mismo tiempo, se puso en marcha los sábados el Servicio de Sonografía especializada (Doppler carotideo, Doppler arterial y venoso y perfil biofísico), los cuales se hacían en su mayoría de lunes a viernes. De igual modo, se materializaron dos campañas de sensibilización acerca del Uso responsable del Agua y Energía Eléctrica. Cabe resaltar que con este tipo de iniciativas lo que se busca es concienciar a la población sobre el ahorro del agua y disminuir el consumo energético, para así contribuir con el Plan Responsabilidad Social Institucional del SNS y de paso aportar a la sustentabilidad del medio ambiente.

## **D) Resultados o avances en la Implementación de las Políticas Transversales:**

Con la finalidad, de contribuir con la Estrategía Nacional de Desarrollo que contempla la Ley No. 01-02 en su capítulo III sobre la incorporación de políticas transversales y de aportar al despliegue del Plan de Responsabilidad Social Institucional del Servicio Nacional de Salud (SNS) fue que el CEMADOJA puso en marcha tres campañas de concienciación juntamente con los colaboradores del Centro, tal como se muestra más adelante:

- **Campaña 1:** “Uso responsable del agua”, con el objetivo de promocionar una cultura de uso responsable del agua y la energía para apoyar a la viabilidad ambiental y optimar la conciencia ciudadana acerca de lo vital de preservar estos recursos vitales para las generaciones presentes y futuras.

- **Campaña 2:** “Uso Racional de la energía”, teniendo como propósito principal promover prácticas sustentables, a la vez, que concienciar a los colaboradores y a los usuarios sobre la importancia de la eficiencia energética.

- Campaña 3: “Jornada de Reforestación”, esta se hizo con la intención de aportar a la protección del medio ambiente, sembrando nuevos árboles en las áreas requeridas y así sensibilizar a los colaboradores acerca de la importancia de conservar los árboles para que puedan subsistir y germinar en su hábitat, en este caso se eligió al municipio de San Luís en Santo Domingo Este, dicha actividad fue coordinada con la Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País (DIGECAC), contando con la participación de los directivos de CEMADOJA, encabezados por la directora Doctora Glendis Ozuna Feliciano y el encargado del Departamento Administrativo Financiero Licdo. Ramón Feliz, junto a los encargados de las diversas áreas del Centro.

### **4.6 Desempeño del Área Comunicaciones:**

El desempeño del área de comunicaciones ha sido palpable con el impulso positivo de la difusión oportuna de información a los usuarios, haciendo uso de estrategias que han posibilitado tener una mayor conectividad y dinamismo de los servicios que brinda el CEMADOJA, generando más interacción y satisfacción de los pacientes.

Dentro de los logros cristalizados se encuentran:

-Promoción de las campañas de Uso Racional de la Energía y Uso Racional del Agua, a través de charlas educativas y materiales audiovisuales, suscitando con ello, el uso responsable de estos recursos, beneficiando tanto al medio ambiente como a la comunidad.

-Optimización de la información compartida en las pantallas de interconexión del CEMADOJA, proporcionando a los usuarios detalles visuales precisos sobre los servicios que se ofrecen, esto ha facilitado una mejor comprensión y acceso a la Cartera de Servicios.

-Alineación de la implementación de la línea gráfica en la institución, conforme a lo establecido en el Manual de Identidad, lo que ha robustecido la imagen y coherencia comunicativa.

-Creación de nuevas plataformas digitales y fortalecimiento de las existentes con el nombre de usuario: CEMADOJARDO, tales como: Instagram, Facebook, X (Twitter), Theards, YouTube, Flick, LinkedIn, alcanzando una presencia significativa y una alta difusión de las actividades en los medios de comunicación, generando así una amplia conexión con la audiencia y una excelente comunicación de las iniciativas, tanto de manera externa como interna.

-Puesta en funcionamiento del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), lo que ha sido fundamental para propulsar mediante la normativa NORTIC E1, el desempeño del Centro en sus redes sociales, mejorando la intercomunicación y alcance en el entorno electrónico.

Con relación, a las acciones y planes en materia de comunicación desplegados en los meses de enero – mayo 2024, la División de Relaciones Públicas y Prensa ha trabajado intensamente en mejorar la visibilidad del CEMADOJA en los medios de comunicación, obteniendo un óptimo apoyo de los mismos.

En lo que respecta, a las apariciones en los Medios Nacionales se consiguieron más de 45 apariciones en medios de prensa y radio, siendo fuente de información acerca de las actividades efectuadas en el CEMADOJA, como: charlas, talleres y capacitaciones, etc. Igualmente, en lo que a tipos de contenidos se trata, hubo publicaciones de reportajes, actividades y campañas de Responsabilidad Social Institucional (RSI) que resaltaron los servicios y eventos de la Organización.

Con el propósito, de vigorizar la comunicación del Centro en el ámbito externo como interno, fue que se pusieron en marcha algunas estrategias en conjunto con las diferentes áreas del CEMADOJA, tal como se vislumbra más abajo:

- Crecimiento en Seguidores: reflejando un aumento del 30% en seguidores en las plataformas digitales.
- Contenido Efectivo: publicaciones interactivas, vídeos educativos, servicios y campañas publicitarias, lo cuales han sido particularmente exitosos.
- Difusión de mensajes por los canales telefónicos del Centro, en aras de reconocer a cada colaborador en su día especial.
- Confección de campañas de Responsabilidad Social Institucional (RSI) con los empleados del CEMADOJA, en procura de impulsar el trabajo en equipo y el liderazgo de estos.

Concerniente, a los ejes o pilares fundamentales del Plan de Comunicación Institucional que sirvieron de base para fomentar el posicionamiento alcanzado en los medios de comunicación, tenemos los siguientes:

- **Coordinación Interdepartamental:** con esta acción lo que se busca es generar la colaboración entre los diferentes departamentos para garantizar una comunicación coherente y eficiente.
- **Comunicación Externa:** se intenta expandir la visibilidad y posicionamiento de la Institución en la comunidad y medios de comunicación.
- **Comunicación Interna:** se pretende mejorar la información y comunicación dentro de la organización para potenciar el flujo de trabajo y el ambiente laboral.
- **Uso de Tecnología y Redes Sociales:** se propone modernizar y perfeccionar la comunicación mediante herramientas digitales y redes sociales.
- **Capacitación y Desarrollo:** su objetivo es acrecentar las habilidades comunicativas del personal del CEMADOJA.
- **Medición y Evaluación:** la finalidad es monitorear y evaluar el impacto de las estrategias de comunicación implementadas.

Con miras, de contribuir con el despliegue del Plan de Responsabilidad Social Institucional del SNS, y en su defecto, reducir el consumo energético, fomentando una cultura de ahorro y sostenibilidad en las instalaciones del Centro fue que durante los meses de enero a mayo se ejecutaron las siguientes campañas:

- **Campaña 1:** “Uso responsable del agua”, con el objetivo de promocionar una cultura de uso responsable del agua y la energía para apoyar a la viabilidad ambiental y optimar la conciencia ciudadana acerca de lo vital de preservar estos recursos vitales para las generaciones presentes y futuras.

- **Campaña 2:** “Uso Racional de la energía”, teniendo como propósito principal promover prácticas sustentables, a la vez, que concienciar a los colaboradores y a los usuarios sobre la importancia de la eficiencia energética.

Por otro lado, las apariciones en medios de comunicación han sido cruciales para el posicionamiento del CEMADOJA, este reconocimiento mediático no solo refleja el éxito de las estrategias de comunicación, sino también el compromiso y la excelencia en la prestación de servicios de salud. Siendo la cobertura en portales de noticias y redes sociales claves para llegar a un público más joven y tecnológicamente conectado, aumentando la interacción y el engagement con la audiencia.

El impacto mediático del CEMADOJA ha sido fruto de las estrategias de comunicación implementadas en los últimos meses, generando la promoción de los servicios del Centro, como es el caso de: Fluoroscopia, Densitometría, Ecocardiograma y Sonografía Doppler, a través de la divulgación de información oportuna y relevante, consolidando la conexión con los usuarios e incrementando su conocimiento y confianza en los servicios que se brindan.

El enfoque en la comunicación efectiva ha permitido destacar la calidad y la innovación de los servicios médicos, al unísono que posicionar a CEMADOJA como un referente en la atención especializada. La presencia constante en medios de comunicación y plataformas digitales ha sido crucial para conseguir estos objetivos, asegurando que la comunidad esté bien informada sobre las capacidades y ventajas de los servicios de la Institución.

Por otra parte, la ejecución presupuestaria de las inversiones en comunicación y publicidad en el CEMADOJA ha sido mínima, acorde con la filosofía de maximizar los recursos y beneficiar al Centro utilizando herramientas que faciliten un trabajo oportuno y eficaz.

De igual forma, reconociendo el potencial de las redes sociales y otras plataformas digitales, se ha optado por enfocar los esfuerzos en estrategias de comunicación que ayuden a contar con una conexión directa y segura con la comunidad, sin comprometer la calidad ni la relevancia de la información proporcionada.

Esta perspectiva ha colaborado a racionalizar los recursos y alcanzar resultados significativos en la transmisión de los servicios y actividades, demostrando que es posible lograr una comunicación valiosa con un presupuesto moderado.

Agregando a esto, el posicionamiento del CEMADOJA en las redes sociales durante los meses de enero-mayo ha sido notable, reflejados en las métricas obtenidas mensualmente. Este éxito se manifiesta en el crecimiento sostenido de seguidores, la alta interacción con las publicaciones y el aumento en la propagación de los servicios, tales como: Fluoroscopia, Densitometría, Ecocardiograma y Sonografía Doppler.

**INSTAGRAM**

Nombre del centro	SRS	Seguidores	Publicaciones	Interacciones	Impresiones
CEMADOJA RDO	Metropolitano	16,384	79	595	22.11 k

**FACEBOOK**

Nombre del centro	SRS	Seguidores	Publicaciones	Interacciones	Impresiones
CEMADOJA RDO	Metropolitano	9,041	72	166	1,875

**TWITTER**

Nombre del centro	SRS	Seguidores	Publicaciones	Interacciones	Impresiones
CEMADOJARDO	Metropolitano	164	78	86	2,238

**YOUTUBE**

Nombre del centro	Seguidores	Publicaciones	Interacciones	Impresiones
CEMADOJA RD	30	13	510	1,050

**THREADS**

Nombre del centro2	SRS2	Seguidores 2	Publicaciones	Interacciones2	Impresiones2
CEMADOJARDO	Metropolitano	1,017k	75.00	43.00	69.00

**Flickr**

Nombre del centro22	SRS22	Seguidores 22	Publicaciones2	Interacciones22	Impresiones22
CEMADOJARDO	Metropolitano	3.00	22.00	5.00	10.00

**LINKEDIN**

Nombre del centro222	SRS223	Seguidores 224	Publicaciones25	Interacciones226	Impresiones227
CEMADOJARDO	Metropolitano	1.00	1.00	0.00	0.00

En conclusión, estos logros reflejan el compromiso del CEMADOJA con la excelencia y la innovación en la comunicación, y continúan posicionando al Centro como líder en la prestación de servicios eficientes y responsables, el cual se ha podido alcanzar a través del manejo e implementación del plan de comunicación que fue diseñado para fortalecer la presencia y efectividad de la Institución tanto interna como externamente, por medio de estrategias integradas y alineadas con los objetivos del SNS para la red hospitalaria. La implementación y monitoreo constante reafirmarán que los servicios de la Organización se promuevan y mejoren permanentemente, favoreciendo a toda la comunidad.

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

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

En lo que se refiere a la Carta Compromiso al Ciudadano del CEMADOJA, la misma se encuentra en la 4ta etapa del proceso, es decir, por el momento se están acopiando las evidencias restantes requeridas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para así tramitar la aprobación de esta, para eso se tendrán que cumplir algunas condiciones, tal cual se precisa más adelante:

- 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.

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

La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de la Institución ha tenido un nivel de cumplimiento de un 100%, esto se debe a que las solicitudes son gestionadas y respondidas dentro del plazo establecido, acoplados a los términos erigidos en la ley 200-04 y logrando con esto una notable calificación en la evaluación mensual de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

### **5.3 Resultados de Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias:**

En virtud de que el CEMADOJA está vinculado al Sistema de Atención Ciudadana 311 se le efectúa un seguimiento constante a todas las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias que se llevan a cabo por

esta vía, demostrando que en el intervalo comprendido de enero hasta mayo 2024 no se recibieron requerimientos por parte de los usuarios.

**5.4 Resultados de mediciones del Portal de Transparencia:**

Con la finalidad de sustentar el robustecimiento de la democracia representativa y laborando enlazados a las normativas de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información pública y a la Resolución No. 002-2021 es que las publicaciones que se hacen en el portal de transparencia del CEMADOJA y por consiguiente, en la página web institucional a la par que los datos suministrados cuentan con la credibilidad que se requiere, lo que ha permitido que en el lapso de tiempo de enero a mayo 2024 haya alcanzado un promedio de 97.93% en la evaluación de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), concorde a lo que se cristaliza en el siguiente cuadro:

Mes	Años	Calificación
Enero	2024	98.78
Febrero	2024	97.47
Marzo	2024	97.54

**VI. ANEXOS**

**a. Matriz de Logros Relevantes**

Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Primer Semestre año 2024
Producto 1	15,219	17,352	16,162	16,037	18,928	0	83,698
Beneficiarios	0	0	0	0	0	0	-
Inversión producto 1	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	
Producto 2	0	0	0	0	0	0	-
Beneficiarios	0	0	0	0	0	0	-
Inversión producto 2	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	

*Nota: Completar las informaciones que apliquen de acuerdo a la naturaleza de la institución. Presentar detallado por mes. La matriz puede ser presentada en una página con orientación horizontal en formato abierto.*

## b. Matriz de Gestión Presupuestaria

<b>Servicio Nacional de Salud</b> Servicio Regional de Salud Metropolitano <b>CENTRO DE EDUCACION MEDICA DE AMISTAD DOMINICO JAPONESA</b> Presupuesto Inicial VS Presupuesto Vigente Ejecucion del Primero de 01 Enero al 30 de Mayo 2024 En RD\$					
DETALLE	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Vigente	Monto Devengado	Balance	%
<b>2 - GASTOS</b>					
2.1 - REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	126.240.185,00	126.240.185,00	43.934.756,24	82.305.428,76	35%
2.2 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	26.156.886,00	26.156.886,00	8.750.834,23	17.406.051,77	33%
2.3 - MATERIALES Y SUMINISTROS	84.371.027,00	84.371.027,00	19.927.831,11	64.443.195,89	24%
2.4 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES	-	-	-	-	
2.5 - TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	-	-	-	-	
2.6 - BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	16.275.000,00	16.275.000,00	6.174.527,53	10.100.472,47	38%
2.7 - OBRAS	-	-	-	-	
2.8 - ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	-	-	-	-	
2.9 - GASTOS FINANCIEROS	-	-	-	-	
<b>4 - APLICACIONES FINANCIERAS</b>					
4.1 - INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS	-	-	-	-	
4.2 - DISMINUCIÓN DE PASIVOS	-	-	-	-	
4.3 - DISMINUCIÓN DE FONDOS DE TERCEROS	-	-	-	-	
<b>Total general</b>	<b>253.043.098,00</b>	<b>253.043.098,00</b>	<b>78.787.949,11</b>	<b>174.255.148,89</b>	<b>31%</b>

## c. Matriz de principales indicadores del POA

ND.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Recursos Humanos	3.2.11 Programa de capacitación del SNS.	Ejecución Plan de Capacitación SRS-2023	Mensual	N/A	9 meses	Incrementada las competencias y resoluntividad de los colaboradores, de acuerdo a la complejidad de sus funciones, las necesidades de salud de la población y los compromisos del sector	100%
3	Recursos Humanos	3.2.11. Programa de capacitación del SNS	Detección necesidades capacitación por departamento SRS y CEAS-Plan 2025	1 sola vez al año	N/A	1mes	Incrementada las competencias y resoluntividad de los colaboradores, de acuerdo a la complejidad de sus funciones, las necesidades de salud de la población y los compromisos del sector	100%
			Elaboración del Plan de Capacitación SRS				Incrementada las competencias y resoluntividad de los colaboradores, de acuerdo a la	

#### d. Resumen de Plan de Compras

<b>DATOS DE CABECERA PACC</b>	
Monto estimado total	\$130,883,225.35
Monto total contratado	\$130,883,225.35
Cantidad de procesos registrados	66
Capítulo	5180
Sub capítulo	01
Unidad ejecutora	0011
Unidad de compra	CEMADOJA
Año fiscal	2024
Fecha aprobación	2024
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN</b>	
Bienes	\$ 8,341,582.92
Obras	N/A
Servicios	\$567,000.00
Servicios: consultoría	N/A
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES</b>	
MiPymes	N/A
MiPymes mujer	N/A
No MiPymes	\$8,908,582.92
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO</b>	
Compras por debajo del umbral	\$3,218,804.9
Compra menor	\$21,062,245.8
Comparación de precios	\$5,100,000.00
Licitación pública	N/A
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	\$24,783,961.00

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	\$1,521,471.20

Fuente: División de Compras y Contrataciones, División de Contabilidad