



SERVICIO REGIONAL DE SALUD METROPOLITANO

INFORME

MONITOREO PLANES OPERATIVOS DE LA DRSM Y CEAS DEL SRSM

Elaborado por:

Soraya Perez, Analista de MYE SRSM

Monitoreo y Evaluación del Servicio Regional de Salud Metropolitano

**Santo Domingo, D.N.
octubre 2022**

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. RESUMEN EJECUTIVO.....	4
PRODUCTOS STANDARIZADOS SNS POA 2022.	5
3. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL MONITOREO:.....	6
4. NIVEL DE DESEMPEÑO DE GENERAL DEL SERVICIO REGIONAL DE SALUD METROPOLITANO Y SUS DEPENDENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE POA 2022.....	7
5. HALLAZGOS ENCONTRADOS EN MONITOREO PLAN OPERATIVO DE LA RED:	9
6. CONCLUSIONES:	10
7. RECOMENDACIONES DE MEJORAS:.....	11
8. ANEXOS:	13

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente informe corresponde al monitoreo y evaluación seguimiento de las ejecutorias de planes operativos del SRSM, del tercer trimestre, periodo a evaluar del año 2022.

El propósito de este informe es monitorear el desempeño, en función de sus ejecutorias, el cumplimiento de los productos y actividades programados en el citado periodo, conforme al Plan Operativo Anual (POA) formulado para el año 2022; los avances logrados, así como el análisis de las desviaciones y las causas de éstas, también se evalúan el alcance en las metas de los indicadores de productos

La metodología utilizada fue monitoreo presencial a treinta y seis (36) dependencias de la Dirección Regional y diez (10) hospitales, para un total de cuarenta y seis (46) dependencias seleccionadas, lo corresponde un 73% de una muestra representativa para esta valoración de 63 áreas funcionales que ejecutan POA del SRSM.

Para este informe se consideraron las matrices de reportes trimestral (RTP) y medios de verificación, además de la matriz de evaluación de ejecutorias enviadas por los departamentos Dirección Regional y CEAS.

Para mejores resultados este informe ha sido estructurado de la manera siguiente:

1. Resumen ejecutivo correspondiente a los resultados más relevantes del informe, donde se analizarán los elementos principales que evidencian el desempeño de la institución a nivel general.
2. Presentación y análisis de reportes oportunos.
3. Presentación y análisis del desempeño de las dependencias que ejecutan POA 2021, monitoreadas por selección aleatoria.
4. Presentación hallazgos en el proceso de monitoreo a las dependencias en periodo evaluado.
5. Conclusiones generales del proceso de monitoreo.
6. Las recomendaciones que pudiesen ser consideradas para implementación mejoras, por las dependencias de este Servicio Regional de Salud Metropolitano.
8. Anexos.

Es importante destacar que para fines de la evaluación se consideró la siguiente escala de valoración: **Acceptable (verde)** si la desviación es inferior al 10%, **en alerta (amarillo)** la desviación está entre 10 y 40%, **Inaceptable (rojo)** si la desviación es de más del 30% entre el valor de la meta y el valor ejecutado. Es importante señalar que en los casos donde la desviación sea positiva, se considera en términos de programación negativo, pero en términos absolutos refleja que el producto obtuvo logros por encima de lo esperado.

ESCALA DE VALORACIÓN		COLOR DE VALORACIÓN
Desviación es inferior al 19%,	<i>objetivos cumplidos.</i>	80% y más
Desviación está entre 20 - 40%.	<i>ciertos avances.</i>	Entre 79% - 60%
Desviación es de más del 41%.	<i>Poco avance</i>	59% y menos

2. RESUMEN EJECUTIVO

EN TÉRMINOS DE CALIFICACIÓN GENERAL: Se reflejan los siguientes resultados según monitoreo SRSM; al corte del tercer trimestre del POA 2022; en 36 dependencias de la **Dirección Regional Salud Metropolitana**, alcanzaron un desempeño de un cumplimiento de un **94%** y en 10 Hospitales con un avance de un **54%**, para un promedio de **desempeño general de la Región Metropolitana de un 85%**

El SRSM logró un 87% de avance en los **indicadores de productos** de Planificación Operativa de resultados de Monitoreo Interno.

1. Promedio de ejecución del POA en Oficina Regional: **94%**
2. Promedio de ejecución del POA de la Red: **85%**
3. Porcentaje de dependencias que reportan ejecución POA: **99%**
4. Porcentaje de Dependencias con desempeño mayor de 80%: **75%**

PRODUCTOS STANDARIZADOS SNS POA 2022.

- 1.1.1.8. Fortalecimiento de la gestión de los servicios Hospitalarios
- 4.1.1.7. Implementación programas desempeño hospitalario (Ranking Hospitalario y SISMAP Salud)
- 4.1.1.12. Gestión de la información de la prestación de servicios de forma oportuna y con calidad
- 1.1.1.1. Fortalecimiento de la provisión de servicios odontológicos
- 1.1.1.2. Implementación del Plan de Mejora de los Servicios Odontológicos
- 1.1.1.4. Mejora del suministro y abastecimiento de medicamentos
- 1.1.1.10. Implementación y transversalización del enfoque de género, humanización y derechos humanos en los servicios de salud, para la aplicación del plan de abordaje efectivo de las víctimas de violencia que asisten a los Centros Especializados de Atención en Salud
- 1.1.4.1. Provisión de servicios de salud para la atención a la malaria en la red de establecimientos
- 1.1.4.2. Mejorada la atención de enfermedades transmisibles, incluyendo las transmisibles por vectores
- 1.1.4.3. Fortalecimiento de la gestión de los Servicios de Atención Integral (SAIs) para el VIH-SIDA en todos sus componentes
- 1.1.4.4. Fortalecimiento a la atención en los servicios ante la Tuberculosis (TB, TB-DR, TB/VIH) enfocado al cumplimiento de las Metas para la Detección, Diagnóstico y Tratamiento (DDT)
- 1.2.2.2. Gestión de usuarios para adhesión a una cultura institucional de servicio
- 1.2.2.3. Programa Gestión de Citas
- 2.1.1.4. Conectividad de la Red de Establecimientos del Primer Nivel con el Especializado (Sistema referencia y Contrarreferencia)
- 2.1.1.8. Comités de Salud conformados y fortalecido en la Red
- 4.1.1.12. Gestión de la información de la prestación de servicios de forma oportuna y con calidad.

3. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL MONITOREO:

Tabla No.1. Seguimiento de reportes de las dependencias en monitoreo ejecución al corte del tercer trimestre del POA 2022 del SRSM.

SEGUIMIENTO REPORTES OPORTUNO DEL SRSM, TERCER TRIMESTRE POA 2022				
No.	DEPENDENCIAS SRSM (DRSM Y CEAS)	Oportuno	No oportuno	No reportó
1	Dirección Regional Salud Metropolitano	X		
2	División Administrativo Financiero	X		
3	División Planificación y Desarrollo	X		
4	División Gestión Clínica	X		
5	División Centro Hospitales	X		
6	División de Enfermería	X		
7	División Primer Nivel de Atención	X		
8	División de Urgencias y Emergencias	X		
9	División Gestión Humana	X		
10	División Abastecimiento Medicamentos e Insumos	X		
11	División Unidad de Laboratorios e Imágenes	X		
12	División Coordinación Materno Infantil	X		
13	División Infraestructura y Hostelería	X		
14	División Odontología	X		
15	Oficina Acceso Información	X		
16	Comunicación Estratégica	X		
17	Fiscalización y Control	X		
18	Monitoreo y evaluación	X		
19	Gestión de Calidad Institucional	X		
20	Calidad de Servicios de Salud	X		
21	Atención Usuarios	X		
22	Gestión Información	X		
23	Tecnología	X		
24	Jurídica	X		
25	Coordinación TB	X		
26	Coordinación VIH	X		
27	Coordinación Salud Mental	X		
28	Supervisión de Área SDEO	X		
29	Supervisión de Área SDEC	X		
30	Supervisión de Área SDEM	X		
31	Supervisión de Área SDN	X		
32	Supervisión de Área SDNE	X		
33	Supervisión de Área SDNO	X		
34	Supervisión de Área SDO	X		
35	Supervisión de Área SMP	X		
Dirección Regional Salud Metropolitano reportó			100%	
Hospitales del Servicio Regional Salud M. reportaron			97%	
1	Reside			X
Porcentaje de dependencias que reportan ejecución POA			99%	

4. NIVEL DE DESEMPEÑO DE GENERAL DEL SERVICIO REGIONAL DE SALUD METROPOLITANO Y SUS DEPENDENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE POA 2022.

Criterios aplicados en el monitoreo: Se invalida a 0% cuando no usan instrumentos estandarizados; se fracciona a menos 20% sin fechas, Informes o minutas sin acuerdos o recomendaciones; contenidos que no evidencian calidad en los procesos de la actividad y 0% cuando no presentan evidencias, o sin medios de verificación definidos en POA.

4.1.1. **Tabla No.2.** Resultados de monitoreo tercer trimestre POA 2022, de la Dirección Regional de Salud Metropolitano y Hospitales del SRSM.

DESEMPEÑO ALCANZADO SRSM TERCER TRIMESTRE MONITOREO INTERNO SRSM POA 2022			
No.	DEPENDENCIAS SRSM (DRSM Y CEAS)	SIGLAS	Promedio cumplimiento individual
1	Dirección Regional Salud Metropolitano	DR	100%
2	División Administrativo Financiero	DAF	67%
3	División Planificación y Desarrollo	PYD	100%
4	División Gestión Clínica	DGC	92%
5	División Centro Hospitales	DCH	100%
6	División de Enfermería	DCE	100%
7	División Primer Nivel de Atención	DPNA	100%
8	División de Urgencias y Emergencias	DEM	84%
9	División Gestión Humana	DRH	100%
10	División Abastecimiento Medicamentos e Insumos	DAMI	100%
11	División Unidad de Laboratorios e Imágenes	DLI	99%
12	División Coordinación Materno Infantil	DMIA	88%
13	División Infraestructura y Hostelería	DIH	100%
14	División Odontología	DODO	95%
15	Oficina Acceso Información	OAI	100%
16	Comunicación Estratégica	CE	100%
17	Fiscalización y Control	CF	67%
18	Monitoreo y evaluación	MYE	100%
19	Gestión de Calidad Institucional	GCI	100%
20	Calidad de Servicios de Salud	CSS	100%
21	Atención Usuarios	AU	81%
22	Gestión Información	GI	83%
23	Tecnología	T	100%
24	Jurídica	J	100%
25	Coordinación TB	TB	94%
26	Coordinación VIH	VIH	92%
27	Coordinación Salud Mental	SM	100%
28	Supervisión de Área SDEO	SSDEO	99%
29	Supervisión de Área SDEC	SSDEC	100%
30	Supervisión de Área SDEM	SSDEM	90%
31	Supervisión de Área SDN	SSDN	93%
32	Supervisión de Área SDNE	SDNE	100%
33	Supervisión de Área SDNO	SDNO	80%
34	Supervisión de Área SDO	SSDO	100%
35	Supervisión de Área SMP	SMP	83%
Dirección Regional Salud Metropolitano		DRSM	94%

4.1.2. **Tabla No.3.** Resultados de monitoreo tercer trimestre POA 2022, de los Hospitales del SRSM.

DESEMPEÑO ALCANZADO SRSM TERCER TRIMESTRE MONITOREO INTERNO SRSM POA 2022			
No.	DEPENDENCIAS SRSM (DRSM Y CEAS)	SIGLAS	Promedio cumplimiento individual
1	Dr.Fco. Moscoso Puello	FMP	30%
2	Dr. Feliz María Goico	FMG	39%
3	Dr. Robert Reid Cabral	RRC	39%
4	Instituto Nacional del Cáncer	INCART	40%
5	La Victoria	LV	35%
6	Dra. Evangelina Rodríguez de Perozo	ERP	61%
7	Dr. Salvador B. Gautier	SBG	67%
8	Dr. Angel Contreras	AC	71%
9	Dr. Reynaldo Almanzar	RA	74%
10	Villa Mella	VM	81%
Hospitales del Servicio Regional Salud M.		CEAS	54%

4.1.3. **Tabla No.4.** Resultados de monitoreo tercer trimestre POA 2022, de la Dirección Regional de Salud Metropolitano y Hospitales del SRSM.

Dirección Regional Salud Metropolitano	DRSM	94%
Hospitales del Servicio Regional Salud M.	CEAS	54%
Promedio General de cumplimiento del POA del SRSM	SRSM	86%

4.1.4. **Tabla. No. 5.** Resultados alcanzados en indicadores de productos al tercer trimestre del POA 2022 SRSM, según de monitoreo interno del SRSM.

RESULTADOS INDICADORES DE PRODUCTO DE PROCESOS DE MONITOREOS DEL POA 2022				
Resultados	Producto	Indicadores	Meta	Alcanzado 3T 2022
Definidos y estandarizados los mecanismos, instrumentos de medición y reporte de los planes y programas.	1.10.1.5 Despliegue del Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión	Promedio de ejecución del POA en Oficina Regional	75%	94%
		Porcentaje de cumplimiento ejecución de la del POA 2022 Red.	75%	85%
		Porcentaje de dependencias con un cumplimiento del POA mayor a 80%	90%	75%
		Porcentaje de dependencias que reportan ejecución trimestral del POA	100%	99%

5. HALLAZGOS ENCONTRADOS EN MONITOREO PLAN OPERATIVO DE LA RED:

- Continúan sin utilizar los instrumentos de Gestión de metodología productiva, para evaluar cuantitativamente e implementar mejoras en el requerimiento mínimo por componentes.
- Los reportes de las dos actividades de Planificación familiar post evento obstétrico, la primera de adolescentes y la según general, no hay un medio de verificación estándar, lo que se puede validar si es post-evento obstétrico.
- Continúan cambiando los medios de verificación definidos para la actividad; ejemplos informes cambian por minutas por viceversa.
- Continúan con Informe y/o minutas elaboradas, con contenido que evidencia gestión para implementar mejoras y no cumple con estructura de informe.
- No uso de la Plataforma de Modelo integrado de Emergencias Médicas y seguimiento a los indicadores.
- Debilidades en las evidencias de productos de Emergencias Médicas de los Hospitales.
- Minutas y listados sin sellos; ni firmas de responsables; coordinadores o relatores.
- Continúan los listados de Participantes sin los responsables; coordinadores; relatores; supervisores; supervisados; evaluadores; evaluados; sin nombre de la actividad; sin fecha; ni lugar.
- Continúan sin reportar en RTP las actividades a reprogramar o falta de sustento de reprogramación.
- Actividades programadas para ejecuciones mensuales en el trimestre y solo evidencias un medio de verificación de un mes o de dos.
- Continúan elaborando los informes de seguimiento de ejecución del Plan de Mantenimiento, si evaluar el porcentaje de cumplimiento de lo programado vs los ejecutado y sin anexar el Plan.
- Informe de seguimiento de Planes, no evidencia información de estatus de ejecuciones de las actividades o acciones programadas a ejecutar el plan, evaluar cuantitativamente el porcentaje de ejecución y tampoco anexan los planes.

- No están utilizando modelo estandarizado de Informe de ejecución de plan de capacitación y tampoco están reportando los primeros 5 días de cada mes a RRHH del SRS.
- Los informes de componente de sostenibilidad financiera ya sean los de facturación; tesorería; estados financieros, no están utilizando estandarizados, ni ajustados a los contenidos para evaluar procesos de estas áreas, faltando complitud a las informaciones informadas.
- Las actividades del producto 4.1.2.3 (Fortalecimiento de los procesos de Facturación de la Red del SNS) Fortalecimiento de los procesos de captación de recursos por venta de servicios a las ARS; auditoria de expedientes, no cumplen con estructura y contenido, para proseguir de forma lógica a las demás actividades de realizar acuerdos con las áreas responsables de las objeciones, implementación y seguimiento de las mejoras de calidad.
- El producto de Monitoreo de la Calidad de los Servicios, no se observan Planes objetivos de resultados e informe tampoco se evidencia el cumplimiento metodológico del monitoreo.
- Los Hospitales no están realizando monitoreo mensual.

6. CONCLUSIONES:

Aplicando los criterios de valoración de la evaluación según metodología de semáforo.

Exhiben un nivel de cumplimiento en términos de calidad de ejecución y medios de verificación auditados, según escala de valoración siguiente:

RESULTADO:

- Oficina de Dirección SRSM, alcanzó un 94% en la ejecución tercer trimestre POA 2022, desempeño; objetivo cumplido, verde.
- Hospitales, alcanzaron un 54% en la ejecución tercer trimestre POA 2022, poco avance, rojo.
- Para un desempeño general del SRSM de un 85% en el tercer trimestre POA 2022, desempeño; objetivo cumplido, verde.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAS:

1. Implementar la autoevaluación y utilizar los instrumentos de Gestión de metodología productiva.
2. Estandarizar modelo de reporte de las actividades de Planificación familiar post evento obstétrico, la primera de adolescentes y población general.
3. Monitorear que estén usando los medios de verificación definidos POA para la actividad.
4. Mejorar los contenido y estructuras de informes y minutas, recordando que casi todos son seguimientos de meses o trimestres anteriores, donde se deben evidenciar mejoras cuantitativas.
5. Todos los CEAS deben usar la Plataforma de Modelo integrado de Emergencias Médicas y seguimiento a los indicadores.
6. Debilidades en las evidencias de productos de Emergencias Médicas de los Hospitales.
7. Minutas y listados deben estar sellados y firmados por los responsables; coordinadores o relatores.
8. En los listados de Participantes deben estar los responsables; coordinadores; relatores; supervisores; supervisados; evaluadores; evaluados; además debe estar el código; nombre de la actividad; fecha y lugar.
9. Es de carácter obligatorio reportar en 4RTP las actividades a reprogramar si tienen sustento de reprogramación, por lo menos con fecha de un mes antes de ejecutar.
10. Actividades programadas de contener todos sus medios de verificación, dependiendo del total de metas programadas en POA en el cronograma, Eje. Si son tres en el trimestre deben ser tres evidencias definidas.
11. Los informes de seguimiento de ejecución del Plan de Mantenimiento, debe contener el porcentaje de cumplimiento de lo programado vs lo ejecutado y anexar el Plan.
12. Los Informe de seguimiento de Planes, debe contener información de estatus de ejecuciones de las actividades o acciones programadas a ejecutar el plan, evaluar cuantitativamente el porcentaje de ejecución y anexar los planes.

13. Utilizar modelo estandarizado de Informe de ejecución de plan de capacitación y reportar los primeros 5 días de cada mes a RRHH del SRS.
14. Los informes de componente de sostenibilidad financiera ya sean los de facturación; tesorería; estados financieros, no están utilizando estandarizados, ni ajustados a los contenidos para evaluar procesos de estas áreas, faltando complitud a las informaciones informadas.
15. Cumplir con los documentos estandarizados, socializados por Centros Hospitalarios del SNS en el mes de octubre para las actividades del producto 4.1.2.3 (Fortalecimiento de los procesos de Facturación de la Red del SNS) Fortalecimiento de los procesos de captación de recursos por venta de servicios a las ARS cumplir con estructura y contenido.
16. El informe Monitoreo de la Calidad de los Servicios, debe contener la evaluación de cumplimiento de protocolos supervisado y plan de mejora elaborado con relación a resultados de supervisiones, además de seguimiento a cumplimiento de las acciones de mejoras.
17. Los encargados o responsables de ejecución de actividades del POA 2022; deben realizar monitoreo mensual y socializar resultados con todos los responsables y dirigido por el director del Hospital.

8. ANEXOS:

Gráfico No.1. Tabla No.2. Resultados Monitoreo tercer trimestre del POA 2022 de la Dirección Regional del Servicio Regional de Salud Metropolitano.

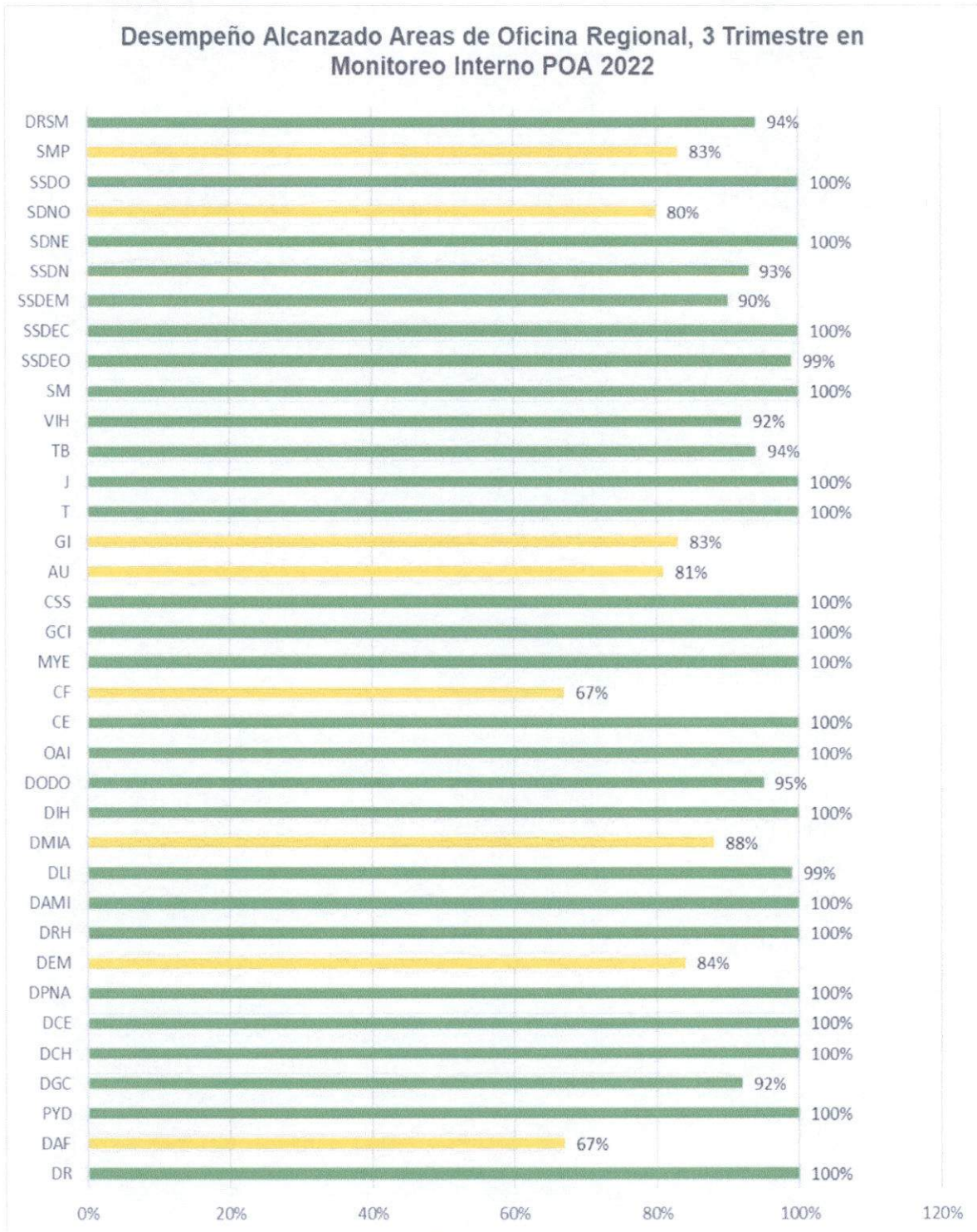


Gráfico No.2. Tabla No.3. Resultados Monitoreo tercer trimestre del POA 2022 de la Dirección Regional del Servicio Regional de Salud Metropolitano.

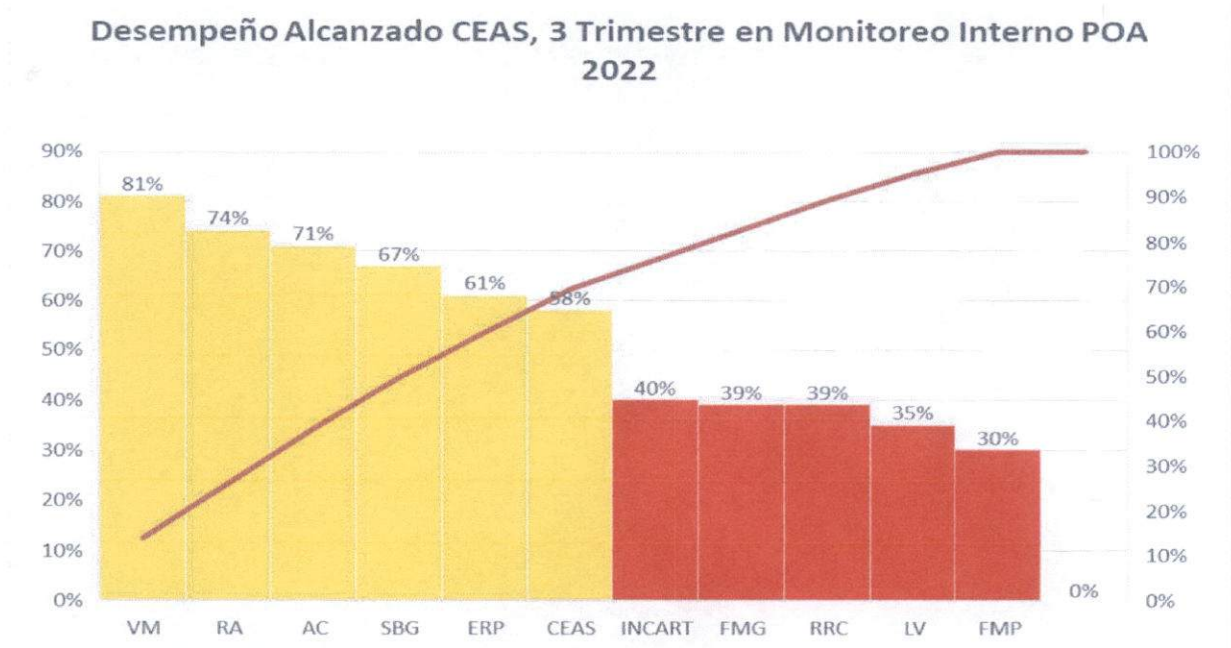


Gráfico No.3. Tabla No.4. Resultados monitoreo tercer trimestre POA 2022 de Hospitales del Servicio Regional de Salud Metropolitano.

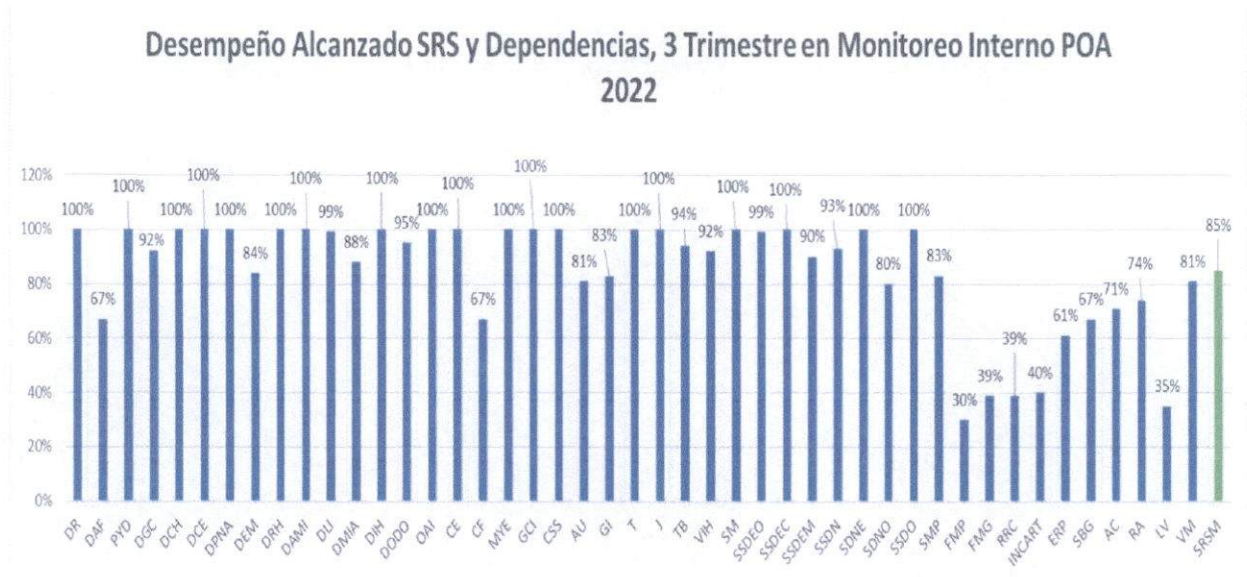
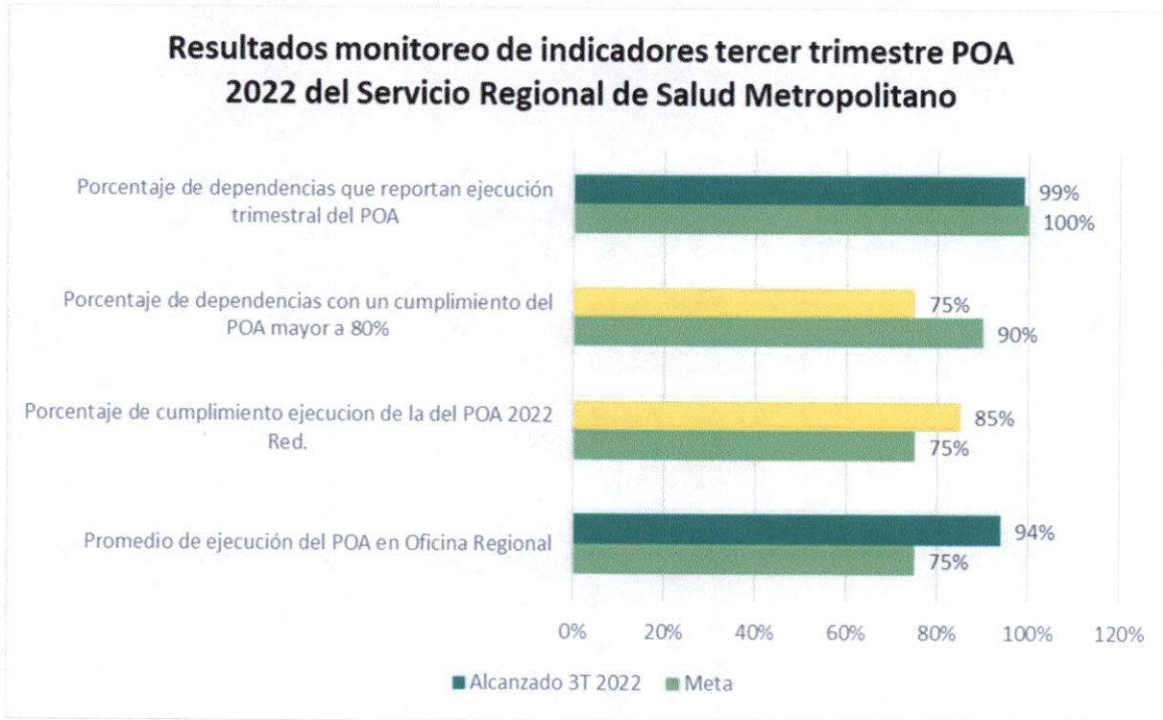


Gráfico N0.3. Tabla. No. 5. Resultados monitoreo de indicadores de Productos en el tercer trimestre POA 2022, según Informe de Monitoreo del SNS.



Elaborado por: Soraya Pérez, Analista de monitoreo y evaluación del SRSM.

Firma: *Soraya Pérez*

Revisado y aprobado por: Ydolidia Ortega, Enc. Planificación y desarrollo del SRSM.

Firma: *Ydolidia Ortega*

Sello:

