



SERVICIO REGIONAL DE SALUD METROPOLITANO

INFORME

**MONITOREO PLANES OPERATIVOS DE LA DRSM Y CEAS DEL
SRSM**

Elaborado por:

Soraya Perez de Mercedes, Analista de MYE SRSM

Monitoreo y Evaluación del Servicio Regional de Salud Metropolitano

**Santo Domingo, D.N.
enero 2023**

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 CUARTOTRIMESTRE POA 2022.	7
5. HALLAZGOS ENCONTRADOS EN MONITOREO PLAN OPERATIVO DE LA RED:	8
6. CONCLUSIONES:	9
7. RECOMENDACIONES DE MEJORAS:.....	11
8. ANEXOS:	12

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente informe corresponde al monitoreo y evaluación seguimiento de las ejecutorias de planes operativos del SRSM, del cuarto 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 o SharePoint a treinta y seis (36) dependencias de la Dirección Regional y nueve (9) hospitales, para un total de cuarenta y cinco (45) 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 2022, 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: **Aceptable (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 **97%** y en 9 Hospitales con un avance de un **78%**.

El SRSM logro un acumulado en los indicadores de productos de Planificación Operativa de resultados de Monitoreo Interno:

1. Promedio de ejecución del POA en Oficina Regional: 97%
2. Promedio de ejecución del POA de la Red: 93%
3. Porcentaje de dependencias que reportan ejecución POA: Un 98%
4. Porcentaje de Dependencias con desempeño mayor de 80%:

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 cuarto trimestre del POA 2022 del SRSM.

SEGUIMIENTO A REPORTES OPORTUNOS CUARTO TRIMESTRE DEL POA 2022 SRSM				
DEPENDENCIAS SRSM (DRSM Y CEAS)		Oportuno	No oportuno	No reportó
1	Dirección Regional	X		
2	División Administrativo Financiero (DAF)/Fiscalización y Conytrol (FYC)	X		
3	División Planificación y Desarrollo (DPYD)	X		
4	División Centro Hospitales (DCH)	X		
5	División de Enfermería (DE)	X		
6	División Primer Nivel de Atención (DPNA)	X		
7	División de Urgencias y Emergencias (DUYE)	X		
8	División Gestión Humana (DGH)	X		
9	División Abastecimiento Medicamentos e Insumos (DAMI)	X		
10	División Unidad de Laboratorios e Imágenes (ULEI)	X		
11	División Gestión Clínica (DGC)	X		
12	Division Infraestructura y equipos	X		
13	Jurídica	X		
14	Comunicación Estratégica (CE)	X		
15	Coordinación Materno Infantil (CMI)	X		
16	Coordinación odontología (CODO)	X		
17	Monitoreo y evaluación (MYE)	X		
18	Atención Usuarios (AU)	X		
19	Infraestructura y equipos	X		
20	Oficina Acceso Información (OAI)	X		
21	Gestión Sistema Información (GSI)	X		
22	Tecnología	X		
23	Supervisiones de Áreas SDEO I Y II	X		
24	Supervisiones de Áreas SDEC	X		
25	Supervisiones de Áreas SDEM	X		
26	Supervisiones de Áreas SDN	X		
27	Supervisiones de Áreas DNE	X		
28	Supervisiones de Áreas DNO	X		
29	Supervisiones de Áreas SDO	X		
30	Supervisiones de Áreas MP	X		
37 Hospitales del Servicio Regional de Salud Metropolitano		36		RESIDE NO REPORTO
Porcentaje de dependencias que reportan ejecución trimestral del POA		98%		

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

Criterios aplicados en el monitoreo: Se invalida a 0% cuando no usan instrumentos estandarizados; se fracciona a menos 20%, Informes o minutas sin acuerdos o recomendaciones; contenidos que no evidencian calidad en los procesos de la actividad, porcentajes estándares según manual de lineamientos de proceso de monitoreo.

4.1. **Tabla No.1.** Resultados de monitoreo cuarto trimestre POA 2022, de la Dirección Regional de Salud Metropolitano y Hospitales del SRSM.

DESEMPEÑO ALCANZADO SRSM CUARTO 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	DADM	100%
3	División Planificación y Desarrollo	PYD	100%
4	División Gestión Clínica	DGC	100%
5	División Centro Hospitalares	DCH	100%
6	División de Enfermería	DCE	100%
7	División Primer Nivel de Atención	DPNA	100%
8	División de Urgencias y Emergencias	DEM	93%
9	División Gestión Humana	DRH	100%
10	División Abastecimiento Medicamentos e Insumos	DAMI	100%
11	División Unidad de Laboratorios e Imágenes	DLJ	82%
12	División Coordinación Materno Infantil	DMIA	100%
13	División Infraestructura y Hostería	DIH	100%
14	División Odontología	DODO	100%
15	Oficina Acceso Información	OAI	100%
16	Comunicación Estratégica	--	
17	Fiscalización y Control	CF	75%
18	Financiera	F	100%
19	Monitoreo y evaluación	MYE	100%
20	Gestión de Calidad Institucional	GCI	100%
21	Calidad de Servicios de Salud	CSS	100%
22	Atención Usuarios	AU	99%
23	Gestión Información	GI	100%
24	Tecnología	T	100%
25	Jurídica	J	100%
26	Coordinación TB	TB	100%
27	Coordinación MH	MH	100%
28	Coordinación Salud Mental	SM	100%
29	Supervisión de Área SDEO	SSDEO	100%
30	Supervisión de Área SDEC	SSDEC	90%
31	Supervisión de Área SDEM	SSDEM	77%
32	Supervisión de Área SDN	SSDN	98%
33	Supervisión de Área SDNE	SDNE	100%
34	Supervisión de Área SDNO	SDNO	100%
35	Supervisión de Área SDO	SSDO	100%
36	Supervisión de Área SMP	SMP	67%
Dirección Regional Salud Metropolitano		DRSM	97%
1	Santo Socorro	SSRR	80%
2	Engombe	EMG	93%
3	Dario Contreras	DC	47%
4	Padre Billini	PB	88%
5	CE MADOJA	CEMD	77%
6	Ntra. Sra. Atagracia	MNSA	89%
7	Yamasa	Y	62%
8	El Almirante	EA	78%
9	Pedro Heredia	PH	84%
Hospitales del Servicio Regional Salud M.		CEAS	78%
Promedio General de cumplimiento del POA del SRSM		SRSM	93%

4.2. Tabla. No.2. Resultados alcanzados en indicadores de productos al cuarto trimestre del POA 2022 SRSM, según de monitoreo interno del SRSM.

RESULTADOS INDICADORES DE PRODUCTO DE PROCESOS DE MONITOREOS CUARTO RIMESTRE DEL POA 2022				
Resultados	Producto	Indicadores	Meta	Alcanzado 1T 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	Porcentaje de cumplimiento ejecución de la del POA 2022 Red.	75%	93%
		Porcentaje de dependencias con un cumplimiento del POA mayor a 85%	90%	78%
		Porcentaje de dependencias que reportan ejecución trimestral del POA	100%	98%

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

- 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 no evidencia gestión para implementar mejoras y no cumplen con estructura de informe.
- Poco uso de la Plataforma de Modelo integrado de Emergencias Medicas y seguimiento a los indicadores.
- Continúan con evidencias de Minutas y listados sin sellos; ni firmas de responsables.
- 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 4RTP las actividades a reprogramar o falta de sustento de reprogramación.
- Faltan evidencias de actividades programadas para ejecuciones mensuales en el trimestre y solo evidencias un medio de verificación de un mes o de dos.
- Continúan con 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.

- Continúan sin utilizar 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.
- Continúan las debilidades de 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 completitud a las informaciones informadas.
- 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.
- En muchos casos no están utilizando los documentos estandarizados de gestión documental enviados en seis ocasiones y una todos los del 2022 con adiestramientos ejecutados.
- Los Hospitales no están cumpliendo con el proceso de 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 97% en la ejecución tercer trimestre POA 2022, desempeño; objetivo cumplido, verde.
- Hospitales, alcanzaron un 78% en la ejecución tercer trimestre POA 2022, cierto avance, amarillo.
- Para un desempeño general del SRSM de un 93% en el tercer trimestre POA 2022, objetivos cumplidos, verde.

4.3. Tabla No.3. Resultados de monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual del 2022 del SRSM.

No.	DEPENDENCIAS SRSM	Monitoreo y Evaluación (Indicador de Eficacia) POA 2022								PROMEDIO
		IT SRS	IT SNS	II SRS	II SNS	III SRS	III SNS	IV SRS	IV SNS	
1	HOSPITAL DOCENTE UNIVERSITARIO DR. DARIÓ CONTRERAS		77%		80%		77%	47%		70%
2	HOSPITAL MATERNO INFANTIL SAN LORENZO DE LOS MINA	81%	80%		94%		84%			85%
3	HOSPITAL BOCA CHICA (VIEJO)	81%								81%
4	HOSPITAL MUNICIPAL BOCA CHICA (NUEVO)	N/A								
5	HOSPITAL ELVIRA ECHAVARRÍA VDA. CASTILLO			6%						6%
6	HOSPITAL LOCAL EL ALMIRANTE							78%		78%
7	HOSPITAL CIUDAD JUAN BOSCH						65%			65%
8	HOSPITAL MATERNO INFANTIL VILLA MELIA				81%					81%
9	HOSPITAL MUNICIPAL LA VICTORIA					35%				35%
10	HOSPITAL MUNICIPAL HACIENDA ESTRELLA		23%	60%						42%
11	HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO DR. NEY ARIAS LORA	81%	76%	88%	99%		96%			90%
12	HOSPITAL MATERNO DR. REYNALDO ALMÁNzar		71%	33%	78%	74%	91%			80%
13	HOSPITAL PEDIÁTRICO DR. HUGO MENDOZA	89%	95%		84%		88%			89%
14	UNIDAD DE QUEMADOS PEAR F. ORT	20%								20%
15	RESIDE			16%						16%
16	HOSPITAL DR. FÉLIX MARÍA GOICO					39%	30%			43%
17	UNIDAD MENTAL PROF. RAMÓN REY ARDID (UNIHSAM)			16%						16%
18	HOSPITAL UNIVERSITARIO MATERNIDAD NUESTRA SEÑORA DE LA ALTAGRACIA		84%		80%		95%	89%		87%
19	SEÑORA DE LA ALTAGRACIA									
20	HOSPITAL DR. FRANCISCO MOSCOSO PUELLO	59%	95%		55%	30%	77%			63%
21	CENTRO GASTROENTEROLOGIA	94%			95%		84%			91%
22	HOSPITAL DOCENTE DR. PADRE BILLINI						88%			88%
23	CEMADOJA						77%			77%
24	HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDAD SANITARIA	N/A								
25	HOSPITAL MATERNO INFANTIL SANTO SOCORRO						80%			80%
26	HOSPITAL DR. SALVADOR B GAUTIER					67%				67%
27	HOSPITAL DR. ROBERT REID CABRAL	54%	62%		72%	39%	56%			57%
28	HOSPITAL EVANGELINA RODRÍGUEZ PEROZO	88%	87%		57%	61%	83%			75%
29	INCART				50%	40%	80%			65%
30	HOSPITAL DR. JACINTO IGNACIO MAÑON			79%						79%
31	HOSPITAL MUNICIPAL ENGOMBE						94%			94%
32	HOSPITAL GRAL DR. MARCELINO VELEZ SANTANA	81%			67%		43%			59%
33	HOSPITAL GRAL DR. VINICIO CALVENTI	40%			88%		92%			90%
34	HOSPITAL MUNICIPAL ALCARRIZOS II					50%	36%			43%
35	HOSPITAL DR. RODOLFO DE LA CRUZ LORA			16%						16%
36	HOSPITAL SANTO CRISTO DE LOS MLAGROS	30%								30%
37	HOSPITAL DR. PEDRO HEREDIA ROJAS						84%			84%
38	HOSPITAL MUNICIPAL YAMASA						62%			62%
39	HOSPITAL DR. ANGEL CONTRERAS		50%		62%	71%	79%			64%
40	OFICINA REGIONAL		87%		96%		92%			92%
41	SERVICIO REGIONAL SALUD METROPOLITANO	76%	74%	46%	80%	53%	78%	79%		79%

Nota: Falta Monitoreo y evaluación del SNS cuarto trimestre POA 2022.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAS:

1. Deben elaborar los medios de verificación definidos para la actividad del POA versión aprobada por el SNS
2. Informe y/o minutas elaboradas, el contenido debe evidenciar implementación de mejoras y seguimiento anteriores.
3. Usar la Plataforma de Modelo integrado de Emergencias Médicas y seguimiento a los indicadores.
4. Las Minutas y listados deben estar firmadas y selladas por responsables, con fechas y lugar donde se realiza.
5. Reportar en 4RTP las actividades a reprogramar y reportar sustento de reprogramación.
6. Deben verificar que no le faltan evidencias de actividades programadas y ejecutadas en el trimestre o mensuales si se repite la actividad.
7. Informe de seguimiento de Planes, debe evidenciar 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.
8. Utilizar modelo estandarizado de Informe de ejecución de plan de capacitación y reportar los primeros 5 días de cada mes a RRHH del SRS.
9. Mejorar los informes de componente de sostenibilidad financiera ya sean los de facturación; tesorería; estados financieros, utilizando estandarizados, evaluar procesos de estas áreas y evidenciar en los informes.
10. Deben elaborar Planes y dar seguimiento a ejecuciones mensualmente en proceso de Monitoreo de la Calidad de los Servicios, mejorar el cumplimiento metodológico del monitoreo.
11. Es normativos utilizar los documentos estandarizados de gestión documental enviados en seis ocasiones y una todos los del 2022 con adiestramientos ejecutados.
12. Los Hospitales deben realizar monitoreo mensual y cumplir con el proceso de monitoreo según manual socializado en varias ocasiones.

8. ANEXOS:

Gráfico No.1. Tabla No.1. Resultados de monitoreo cuarto trimestre POA 2022, de la Dirección Regional de Salud Metropolitano del SRSM.

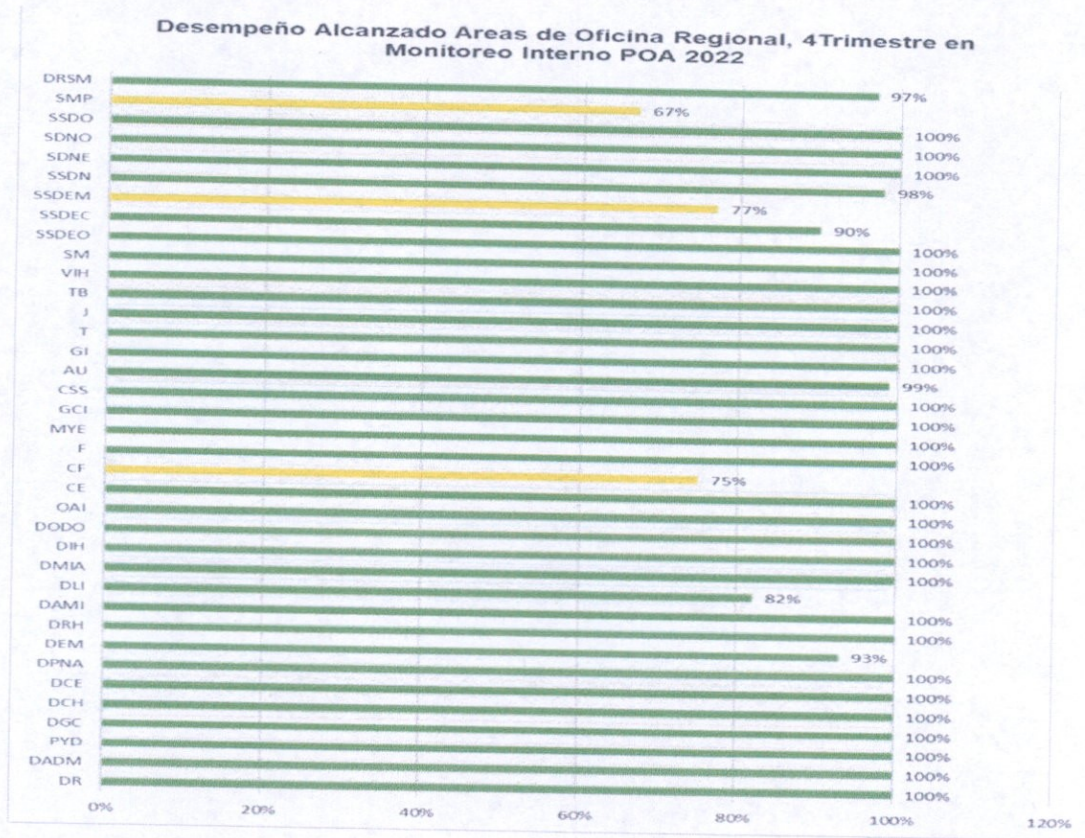


Gráfico No.2. Tabla No.1. Resultados de monitoreo cuarto trimestre POA 2022, de Hospitales del SRSM.

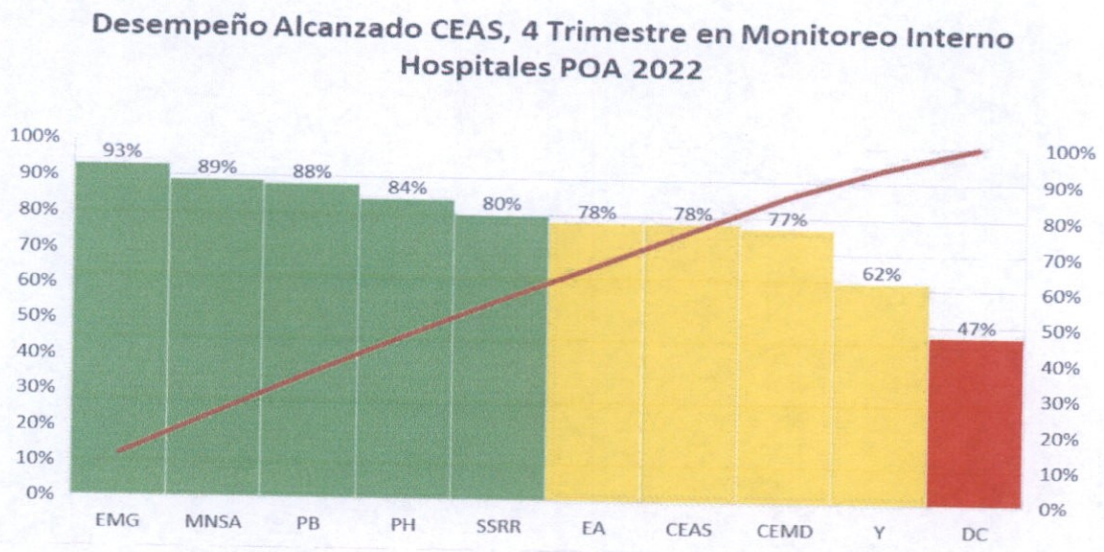


Gráfico No.3. Tabla. No.2. Resultados alcanzados en indicadores de productos al cuarto trimestre del POA 2022 SRSM, según de monitoreo interno del SRSM.

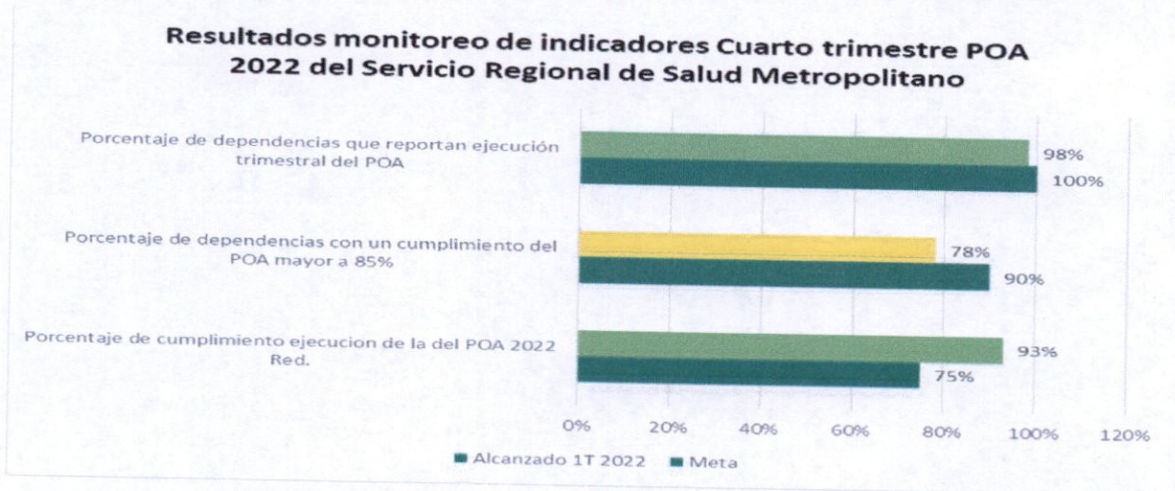
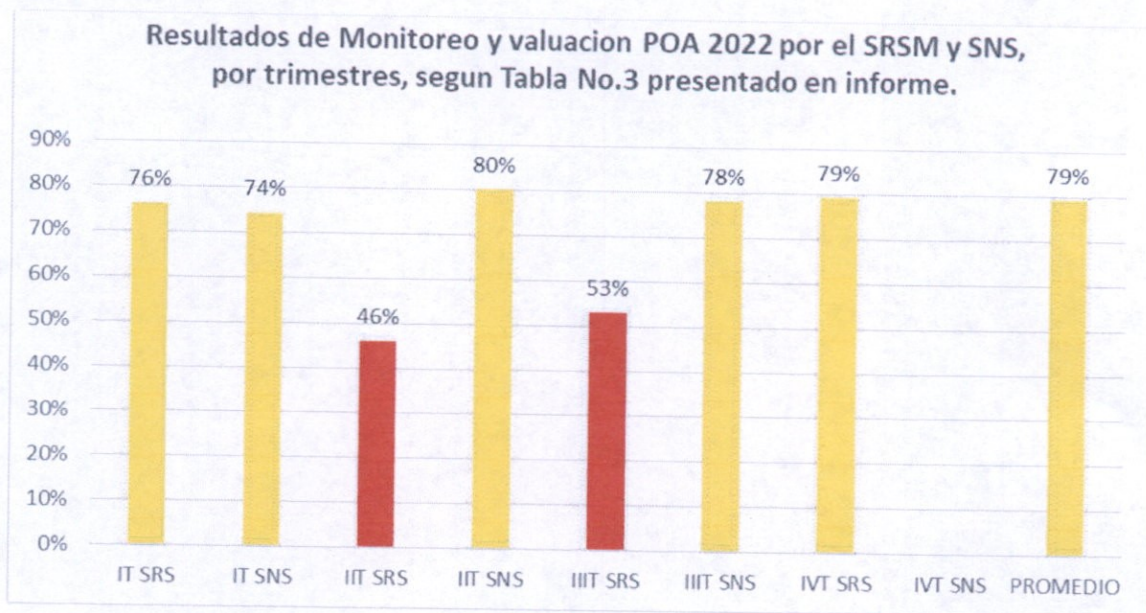


Gráfico No.4. Tabla No.3. Resultados de monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual del 2022 del SRSM.



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

Revisado por: Ydoldia Ortega, Enc. Planificación y Desarrollo del SRSM

Firma:

Sello:

