



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

PRESENTACIÓN

El Servicio Nacional de Salud, creada en fecha 16 de julio del año 2015, mediante la Ley 123-15 es una entidad pública, provista de personalidad jurídica, con autonomía administrativa, financiera y técnica y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

El Servicio Nacional de Salud (SNS) tiene como propósito asegurar la efectividad, técnica, administrativa y financiera de los Servicios Regionales de Salud.

Niveles Organizativos y Funcionales

Estructuralmente está constituido por tres (3) niveles organizativos y funcionales, para cubrir las necesidades en términos de salud, de más de 10 millones de ciudadanos y ciudadanas con derecho a la salud.

1. Nivel Central, que tiene función de gestión de todos los servicios regionales de salud
2. Nivel Regional, estructurado por Nueve (9) Servicios Regionales de Salud (SRS) quienes a su vez se constituyen en los servicios de atención de carácter público.
3. Nivel Operativo, que tiene función de provisión de los servicios de salud a la población.



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Funciones Principales

- Promover y coordinar el fortalecimiento y desarrollo de los Servicios Regionales de Salud
- Evaluar el cumplimiento de los requisitos para los Servicios Regionales de Salud obtener la autonomía administrativa y financiera y proponer al Ministerio de Salud Pública su habilitación.
- Coordinar y asistir técnicamente a los Servicios Regionales de Salud en la formulación e implementación de sus planes de desarrollo y en su funcionamiento, enfatizando en la articulación de los diferentes niveles de complejidad de la atención y la cartera de servicios, con equidad, accesibilidad, efectividad y calidad en la provisión, en correspondencia con el marco legal vigente y las políticas y planes trazados por el Ministerio de Salud Pública para el sector salud.
- Establecer, en coordinación con las disposiciones dictadas por el Ministerio de Administración Pública y el marco legal vigente, el modelo de estructura organizacional y de funcionamiento para los Servicios Regionales de Salud; así como, los manuales e instrumentos operativos, técnicos, administrativos, de orden clínico y otros que se requieran, de común aplicación.
- Promover y supervisar la aplicación del modelo de Red de los Servicios Regionales de Salud y sus manuales de operación, para una oferta de servicio de base poblacional, orientada a la demanda, con criterios de racionalidad e integridad en el manejo de los servicios, y los recursos, con base en el Plan Decenal de Salud, el Modelo de Atención y las prioridades que establezca el Ministerio de Salud Pública, en su accionar como máxima autoridad sanitaria nacional.
- Promover e impulsar el proceso de cambio, modernización y mejoramiento continuo de los prestadores públicos de servicios de salud que conforman los Servicios Regionales de Salud.
- Establecer criterios, normas e instrumentos complementarios para realizar y evaluar los procesos de negociación de todas las relaciones contractuales que se establezcan para el financiamiento de los prestadores de servicios de salud públicos (compra y venta de servicios) en correspondencia con los requerimientos que establezca el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en calidad de ente rector.
- Desarrollar y mantener los sistemas de información para la toma de decisiones conforme a los reglamentos y disposiciones que establezca el rector del sector salud.
- Establecer regulaciones complementarias para la supervisión y el apoyo al desarrollo de los Servicios Regionales de Salud y redes de servicios de atención y de diagnóstico y tratamiento, a la vez que defina los modelos de supervisión, monitoreo y evaluación del cumplimiento de estas regulaciones.



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

- Asegurar que los Servicios Regionales de Salud mantengan actualizadas las necesidades de atención de salud de su población asignada, en estrecha coordinación y bajo las normativas definidas por el Ministerio de Salud Pública, en sus órganos centrales y desconcentrados, con miras a establecer estrategias operativas de intervención, en el marco del cumplimiento de los convenios de gestión.
- Impulsar y gestionar programas de gestión de calidad, equidad y acceso de los servicios de salud, y el desarrollo armónico y proporcional de los Servicio Regionales de Salud.

Misión

Impulsar el desarrollo y fortalecimiento de la provisión de servicios de salud, a través de los Servicios Regionales organizados en Red, de acuerdo a los valores y principios del Modelo de Atención, para contribuir a la salud de las personas, familias y comunidades.

Visión

Ser reconocido por la sociedad como una institución altamente efectiva en la gestión de la provisión de servicios de salud en un ambiente de equidad, eficacia, eficiencia, calidad y transparencia.

Valores Institucionales

- **Equidad:** Creación de oportunidades en salud acordes a las necesidades de la población.
- **Eficacia:** Capacidad para lograr los objetivos propuestos.
- **Eficiencia:** Capacidad para realizar lo propuesto al menor costo en uso de recursos.
- **Calidad:** Capacidad para mantener un determinado estándar en la prestación de servicios.
- **Transparencia:** Administrar los recursos y procedimientos internos con apego a las normas éticas y de libre acceso a la información disponible para todos los actores.
- **Calidez:** Mantenimiento de un entorno laboral agradable, acogedor y familiar para todos los usuarios.
- **Responsabilidad social:** Contribuir al desarrollo sustentable y sostenible del medio ambiente, de la familia y de los segmentos vulnerables de la sociedad, sin comprometer los recursos de las futuras generaciones.



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

AREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2019-2020

Acorde a lo planificado en este plan, detallamos a continuación el avance logrado en cada acción priorizada:

Acción 1: Realizar campañas que promuevan una cultura de valores en la institución

Evidencias: Emailings fomentando la importancia de los valores

La educación sin valores parece hacer al hombre un demonio más inteligente.

Lewis indica que es imprescindible educar en valores a la población, de manera que puedan dirigir su conducta.





Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

“
Tus valores definen quien eres realmente. Tu identidad real es la suma total de tus valores.”

Esta frase de **Assegid Habtewold** refleja que los valores configuran no solo cómo actuamos sino también nuestro autoconcepto:

Quienes somos.



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF





Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 2: Realizar una guía de Liderazgo

Evidencias: Política para ejercer el Liderazgo en el SNS.

 **SNS**
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

POLÍTICA PARA EJERCER EL LIDERAZGO EN EL SNS
DCD-PI 004 - Versión: 01
Fecha de aprobación: 31/10/2019

POLÍTICA PARA EJERCER EL LIDERAZGO EN EL SNS

Distribución
Número de copias: 21 copias
Número de copias controladas: 21 copias

Dirección Ejecutiva Dirección Jurídica Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección Administrativa Financiera Dirección Tecnología de la Información Dirección de Comunicaciones Dirección de Recursos Humanos Dirección Gestión Institucional Dirección de Gestión de Servicios Dirección de Gestión Técnica Dirección de Gestión de la Información Oficina de Libre Acceso a la Información Pública	Servicios Regionales de Salud
---	-------------------------------

Creado	Responsable	Fecha
Elaborado	Cecilia Camilo Encargada de Reclutamiento y Selección <i>Cecilia Camilo</i> Yrene Castro Encargada de Desarrollo Institucional <i>Yrene Castro</i>	Octubre, 2019
Revisado	Nazareth de Moya Directora de Recursos Humanos <i>Nazareth de Moya</i> Esquina Navarro Encargada de Calidad en la Gestión <i>Esquina Navarro</i>	Octubre, 2019
Autorizado	Chanel Rosa Chupany Director Ejecutivo <i>Chanel Rosa Chupany</i>	Octubre, 2019

^ v 1 de 15 🔍 ↻ 🔍



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 3: Desarrollar un plan de innovación

Evidencias: Plan de Innovación y evidencias de acciones de innovación

Autoguardado PPT Programa Innovación - Solo le... - Guardado en Este PC Gabriel Mateo GM

Archivo Inicio Insertar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Revisar Vista Ayuda Acrobat Compartir Comentarios

Pegar Nueva diapositiva Volver a usar las diapositivas Fuente Párrafo Dibujo Edición Crear y compartir PDF de Adobe Ideas de diseño Dictar

Portapapeles Diapositivas

2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

Programa Generación de Ideas innovadoras en el SNS y los SRS

SNS SERVICIO NACIONAL DE SALUD

3

Diapositiva 3 de 26 Español (República Dominicana) 82%



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Jueves, agosto 22, 2019 | Galería de Imágenes | Videos | Contacto

SNS Digital

EVITEMOS CRIADEROS DE MOSQUITOS CON ESTAS MEDIDAS

CENTRAL | REGIONALES | MI COMUNIDAD | SALUDABLE | TESTIMONIOS | EN NÚMEROS | INNOVACIÓN

Inicio > Nivel Central > SNS premia creador slogan del Plan Estratégico Institucional

Nivel Central

SNS premia creador slogan del Plan Estratégico Institucional

Por **Presse Digital** · 22 agosto 2019

Compartir

Santo Domingo. El Servicio Nacional de Salud (SNS), a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, premió la creatividad del ingeniero civil Amado Méndez Ozoria quien resultó ganador del concurso para elaborar el slogan del **Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024**.

Méndez Ozoria, fue reconocido con un certificado y bonos, por crear el lema: **"Construyendo Nuestro Plan Hacemos un Mejor Servicio"**.

La directora de la Dirección de Planificación y Desarrollo, **Michelle**

¡LAS MÁS VISTAS!

- Nivel Central**
Mamá Canguro ha contribuido a la sobrevivencia de más de 7...
- 0 Metropolitana**
Programa "Manos que Ayudan" mejora condición de vida pacientes hemodiálisis del...
- 0 Norcentral**
Director SNS dispone descongestión del Arturo Orullón
- Nivel Central**
Acuerdan fortalecer Emergencias de los hospitales



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 4: Crear e implementar un tablero de Gestión del Desempeño

Evidencias: Herramienta para la medición del Desempeño

Prioridad Directiva	Indicadores	Responsable	Objetivo	Resultado	%	Indicador	
DESARROLLO INSTITUCIONAL	Gestión Integral de Información	Implementación Oportuna Proyectos Institucionales	Planificación & Desarrollo	100	74	74%	●
	Automatización Tecnológica	Implementación modelo de Calidad CAF	Planificación & Desarrollo	100	80	80%	●
		Nivel de cumplimiento ITICGE	Tecnología	100	80	80%	●
	Transparencia Institucional	Evaluación transparencia Gubernamental	OAI	100	83	83%	●
		Lanzamiento Carta Ciudadano al Ciudadano	Planificación & Desarrollo	100	86	86%	●
	Cultura de Servicios y Gestión de Usuarios	Cumplimiento en la Automatización Proceso Pasantías Médica y Postgrado	R.H.	100	84	84%	●
		Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	R.H. y Planificación	100	84	84%	●
	Gestión y Control de la Planificación Institucional	Cumplimiento de POA Institucional	Planificación & Desarrollo	100	84	84%	●
		Nivel de cumplimiento Metas presidenciales	Planificación & Desarrollo	100	84	84%	●
	Fortalecimiento de la Veeduría y participación social	Ejecución Plan Responsabilidad Social	Comunicaciones	100	70	70%	●
FORTALECIMIENTO CAPACIDADES		Clima Laboral	R.H.	100	75	75%	●
	Gestionar y fortalecer el Talento Humano	Cumplimiento Documentación Manual Procedimientos SNS	Planificación & Desarrollo	100	95	95%	●
		Cumplimiento en la Implementación Estructura MAP	Planificación & Desarrollo	100	49	49%	●
USUARIOS EXTERNOS	Desarrollo y Gestión de la Red de Servicios	Porcentaje Referencia válida	Asistencia a la Red de Servicios de Salud	100	70	70%	●
		Porcentaje Contrareferencia efectiva	Asistencia a la Red de Servicios de Salud	100	95	95%	●
		Porcentaje Centros con mejor desempeño en Vigilancia Epidemiológica	Centros Hospitalarios y Primer Nivel de Atención	100	85	85%	●
	Disminución de la Mortalidad Materna e Infantil	Porcentaje Control Prenatal oportuno (< 15 Semanas)	Asistencia a la Red de Servicios de Salud	100	75	75%	●
		Porcentaje Control Prenatal oportuno (> 4 Controles antes 32 Semana)	Asistencia a la Red de Servicios de Salud	100	86	86%	●
	Calidad de la Atención Clínica	Adherencia a protocolos clínicos	Calidad de los Servicios	100			
	Cultura de Servicios y Gestión de Usuarios	Adherencia a protocolos de atención a usuarios	Calidad de los Servicios	100			
	Cultura de Servicios y Gestión de Usuario	Encuesta Satisfacción de Usuarios Finales	Calidad de los Servicios	100	84	84%	●
FINANZAS	Gestión y Control de la Planificación Institucional	Cumplimiento Normas Básicas Control Interno (NOBACI)	Finanzas	100	80	80%	●
		Nivel de cumplimiento contrataciones públicas (Compras y Contrataciones)	Administrativo	100	80	80%	●
		Días promedio de pagos a proveedores de servicios	Administrativo	100			
		Nivel de Cumplimiento Ejecución presupuestaria	Finanzas	100	80	80%	●



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 5: Desarrollo política de Responsabilidad Social.

Evidencias: Política de Responsabilidad Social Institucional



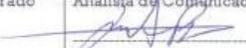
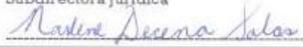
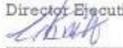
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL
 DCOM-PI-003 Versión: 01
 Fecha de aprobación: 31/10/2019

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL

Distribución

Número de copias: 1829 copias

Número de copias controladas: 1829 copias

Dirección Ejecutiva Dirección Jurídica Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección Administrativa Financiera Dirección Tecnología de la Información Dirección de Comunicaciones Dirección de Recursos Humanos Dirección Gestión Institucional Dirección de Gestión de Servicios Dirección de Gestión Técnica Dirección de Gestión de la información Oficina de Libre Acceso a la Información Pública		Servicios Regionales de Salud Establecimientos de Salud
Creado	Responsable	Fecha
Elaborado	José Aristides Remy Analista de Comunicaciones  Marlene Decena Subdirectora Jurídica 	Octubre, 2019 
Revisado	María Gómez Directora de Comunicaciones  Escania Navarro Encargada de Calidad en la Gestión 	Octubre, 2019
Autorizado	Chanel Rosa Chupany Director Ejecutivo 	Octubre, 2019



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 6: Desarrollar una política de Reconocimiento a los Colaboradores

Evidencias: Política de Reconocimiento al Mérito a los Colaboradores



POLÍTICA DE RECONOCIMIENTO AL MÉRITO DE COLABORADORES

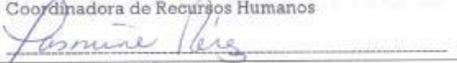
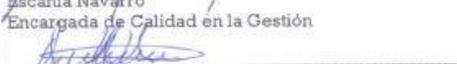
DGH-PI-003 – Versión: 01
Fecha de aprobación: 31/10/2019

POLÍTICA DE RECONOCIMIENTO AL MÉRITO DE LOS COLABORADORES

Distribución

Número de copias: 21 copias

Número de copias controladas: 21 copias

Dirección Ejecutiva Dirección Jurídica Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección Administrativa Financiera Dirección Tecnología de la Información Dirección de Comunicaciones Dirección de Recursos Humanos Dirección Gestión Institucional Dirección de Gestión de Servicios Dirección de Gestión Técnica Dirección de Gestión de la información Oficina de Libre Acceso a la Información Pública		Servicios Regionales de Salud
Creado	Responsable	Fecha
Elaborado	Jasmine Pérez Coordinadora de Recursos Humanos 	Octubre, 2019
Revisado	Nazareth De Moya Directora de Recursos Humanos  Escania Navarro Encargada de Calidad en la Gestión 	Octubre, 2019
Autorizado	Chanel Rosa Chupany. Director Ejecutivo 	Octubre, 2019



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 7: Crear una herramienta que permita la creación de reportes de capacitación

Evidencias: Herramienta para el registro de Capacitación

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with a form overlay titled "Registro de Capacitación y Entrenamiento - SNS". The form is divided into several sections:

- Información General de la Capacitación:** Includes fields for "Lugar" (Location), "Desde" (Start Date), "Hasta" (End Date), "Tema" (Topic), "Facilitador" (Facilitator), and "Comentario" (Comment).
- Participante:** Includes fields for "Cédula" (ID), "Nombre" (Name), "Área" (Area), "Cargo" (Position), "Teléfono" (Phone), and "Correo" (Email).
- Listado de Participantes:** A large green rectangular area intended for a list of participants, with a "Limpiar" (Clear) button below it.

At the bottom of the form, there are buttons for "Limpiar" (Clear) and "Agregar" (Add) for the general information section, and "Limpiar" (Clear) for the participant list. At the very bottom of the form, there are "Salir" (Exit) and "Guardar" (Save) buttons. The background shows the Excel interface with the "Registro de Capacitaciones" workbook open, and the Windows taskbar at the bottom.



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 8: Crear un formulario que permita medir la efectividad y eficacia de las capacitaciones realizadas por los colaboradores

Evidencias: Formulario de Evaluación de Eficacia



Formulario de Evaluación de Eficacia
DGH-FO-012 Versión: 01
Fecha de aprobación: 18/10/2018

Nombre de la Formación: _____

Lugar: _____

Nombre Persona a Evaluar: _____

Nombre y Cargo Supervisor Inmediato: _____

CUESTIONARIO

FACTORES (Marque con una X la casilla que se corresponda con la ejecución del evaluado).

	CALIFICACION									
	DEFICIENTE					BUENO		EXCELENTE		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Ha mejorado el desempeño de sus funciones.										
2. Aplica en su labor cotidiana los conocimientos adquiridos en la capacitación.										
3. Ha desarrollado nuevos métodos o formas de realizar el trabajo.										
4. Ha propuesto acciones concretas para mejorar los procesos en los que interviene.										
5. Ha transferido a otros los conocimientos y destrezas adquiridos en la capacitación.										

Indique puntualmente en cuáles aspectos el empleado ha sido impactado y cuales resultados se han alcanzado:

DEFINICION DE ESCALA DE MEDICION
*DEFICIENTE: Aplicación no adecuada.
*BUENO: Aplicación justo en la forma adecuada.
*EXCELENTE: Aplicación por encima de lo esperado.
*Marcar N/A en caso que uno de los puntos no apliquen.

FIRMA SUPERVISOR

PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Objetivo Alcanzado

Reforzar Capacitación:

Fecha: _____

Director de Recursos Humanos



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 9: Gestionar las señaléticas de la institución

Evidencias: Señaléticas colocadas en diferentes áreas de la institución





Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF





Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF





Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 10: Realización en Línea del proceso de requerimiento de la Pasantía Médica de Ley

Evidencias: Implementación de una plataforma de autoservicio para la gestión del requerimiento de la pasantía medica de ley evidencias de uso del servicio en línea por parte de los ciudadanos/clientes

RECUERDA QUE SOLICITAR
**TU PASANTIA
MÉDICA DE LEY**
AHORA es más fácil.

Visita nuestro portal y regístrate.

sns.gob.do





Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Recuerda que solicitar tu **Pasantía Médica de Ley** ahora es más fácil.

VISITA NUESTRO PORTAL Y REGÍSTRATE.

WWW.SNS.GOB.DO

srsernd • Follow

¿Necesitas realizar tu Pasantía Médica de Ley? Visita nuestra página web y solicítala fácil y rápido. → <https://sns.gob.do/servicios/pasantia-medica-ley/>

#SaludAvanza
#RepúblicaDigitalRD
#SNSRD #SRSEN
#PasantíasMédicasSNS

17w

Liked by **hospitalbajosdehaina** and others

JANUARY 30

Add a comment... Post



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

The screenshot shows the user interface of the SNS web application. At the top, there is a dark blue header with the SNS logo and name on the left, and notification, search, and share icons on the right. Below the header, a grey bar identifies the current module as 'Modulo de Gestión de Pasantías Médicas'. On the left side, a dark blue sidebar contains a user profile for 'YENNI YHOCAIRA HERED' with a status indicator 'Online' and a list of navigation options: 'Aplicaciones', 'Consultas', 'Reportes', 'Externas', and 'Documentos'. The main content area, titled 'Menú principal', displays a list of menu items under the heading 'SNS - Pasantías Médicas'. Each item includes a description and a right-pointing arrow icon.

SNS - Pasantías Médicas	
Solicitudes de Pasantías Médicas de Ley (vía Autoservicios)	➔
Designaciones de Pasantías Médicas de Ley	➔
Solicitudes Cartas de Finalización de Pasantías Médicas de Ley	➔
Registro de Solicitudes de Pasantías Médicas de Ley (vía Dpto. de Pasantías)	➔
Consulta de # de Expediente en MESCyT	➔
Configuración de Secuencias, Turnos y Plazas	➔



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

The screenshot displays a Microsoft Forms survey interface. The survey title is 'Encuesta de Satisfacción Pasantía Médica de Ley'. Key statistics shown are 1287 responses and a completion time of 01:21. The survey is currently 'Activo' (Active). A 'Ver resultados' (View results) button is visible, along with an option to 'Abrir en Excel' (Open in Excel). The first question is '¿Cómo fue la accesibilidad del sistema?' (How was the system's accessibility?). The results are visualized in a pie chart and a table:

Respuesta	Cantidad
Muy buena	787
Buena	361
Regular	107
Mala	24
Muy mala	8

The second question is '¿Cómo fue la forma de utilizar y entender el sistema?' (How was the way of using and understanding the system?).



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

ID	Start time	Completion time	Email	¿Cómo fue la accesibilidad	¿Cómo fue la forma de utilizar	¿Cómo considera el tiempo	¿Tuvo algún inconveniente	Si su respuesta anterior es un "Sí", favor indicar
1084	3/1/20 11:44:37	3/1/20 11:45:16		Muy buena	Buena	Muy bien	No	
1085	3/1/20 18:55:09	3/1/20 18:55:54	anonymous	Buena	Buena	Muy bien	No	
1086	3/2/20 10:52:27	3/2/20 10:53:38	anonymous	Buena	Muy buena	Bien	No	
1087	3/2/20 10:52:19	3/2/20 10:53:38	anonymous	Buena	Muy buena	Bien	No	
1088	3/2/20 11:53:02	3/2/20 11:54:45	anonymous	Muy buena	Muy buena	Regular	No	
1089	3/2/20 17:43:49	3/2/20 17:44:14	anonymous	Buena	Buena	Bien	No	
1090	3/2/20 19:12:09	3/2/20 19:13:58	anonymous	Muy mala	Mala	Mal	Si	No me permitía el entrar después de registrar mis datos.
1091	3/3/20 8:32:12	3/3/20 8:33:20	anonymous	Muy buena	Muy buena	Bien	No	
1092	3/3/20 12:09:30	3/3/20 12:10:17	anonymous	Muy buena	Muy buena	Muy bien	Si	No salía el botón para enviar la solicitud
1093	3/3/20 12:12:55	3/3/20 12:13:25	anonymous	Buena	Buena	Muy bien	No	
1094	3/3/20 20:15:04	3/3/20 20:16:41	anonymous	Muy buena	Buena	Muy bien	Si	el formato de envío de documentos que es en pdf
1095	3/3/20 22:36:43	3/3/20 22:37:49	anonymous	Mala	Regular	Regular	Si	No se quería enviar
1096	3/4/20 9:27:40	3/4/20 9:28:38	anonymous	Regular	Muy buena	Muy bien	Si	El número de expediente aparecía inexistente, al cabo de más de 10 intentos fue que pude acceder
1097	3/4/20 11:24:32	3/4/20 11:25:03	anonymous	Buena	Muy buena	Muy bien	No	
1098	3/4/20 14:32:26	3/4/20 14:32:44	anonymous	Muy buena	Muy buena	Bien	No	
1099	3/5/20 7:26:21	3/5/20 7:29:21	anonymous	Muy buena	Buena	Muy bien	No	
1100	3/5/20 7:35:22	3/5/20 7:36:11	anonymous	Buena	Regular	Bien	No	
1101	3/5/20 11:23:57	3/5/20 11:24:23	anonymous	Muy buena	Muy buena	Muy bien	No	
1102	3/5/20 15:33:53	3/5/20 15:34:30	anonymous	Muy buena	Muy buena	Bien	No	
1103	3/5/20 15:44:10	3/5/20 15:45:02	anonymous	Muy buena	Buena	Muy bien	No	
1104	3/5/20 16:45:49	3/5/20 16:46:41	anonymous	Buena	Buena	Bien	Si	Me solicitaron una carta porque hubo un error en el sistema y seleccione otra provincia por error
1105	3/5/20 18:18:26	3/5/20 18:18:48	anonymous	Regular	Buena	Bien	No	
1106	3/5/20 18:57:13	3/5/20 18:59:08	anonymous	Regular	Muy buena	Muy bien	Si	La plataforma no aceptaba mi número de expediente desde mi dispositivo una iPad Pro el cual es mi dispositivo base para todas mis diligencias
1107	3/6/20 8:18:10	3/6/20 8:18:45	anonymous	Regular	Buena	Muy bien	No	
1108	3/6/20 12:05:03	3/6/20 12:05:52	anonymous	Buena	Muy buena	Regular	No	
1109	3/6/20 15:12:32	3/6/20 15:12:58	anonymous	Buena	Buena	Bien	No	
1110	3/6/20 15:27:43	3/6/20 15:28:02	anonymous	Muy buena	Muy buena	Muy bien	No	



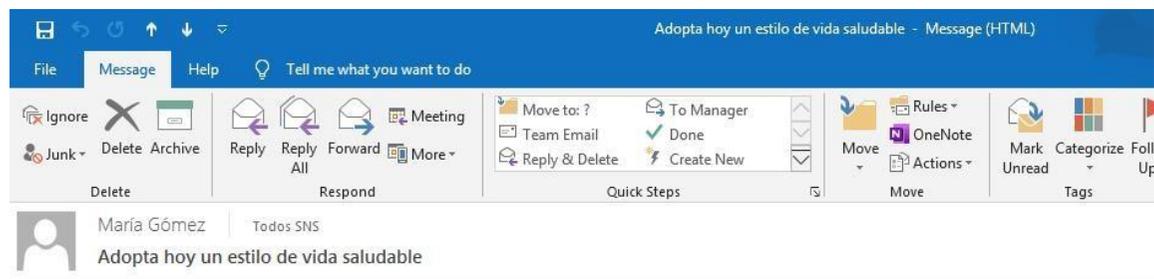
Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 12: Fomentar un estilo de vida saludable, con pautas de prevención de riesgos y accidentes

Evidencias: Campañas de Prevención de Riesgo.

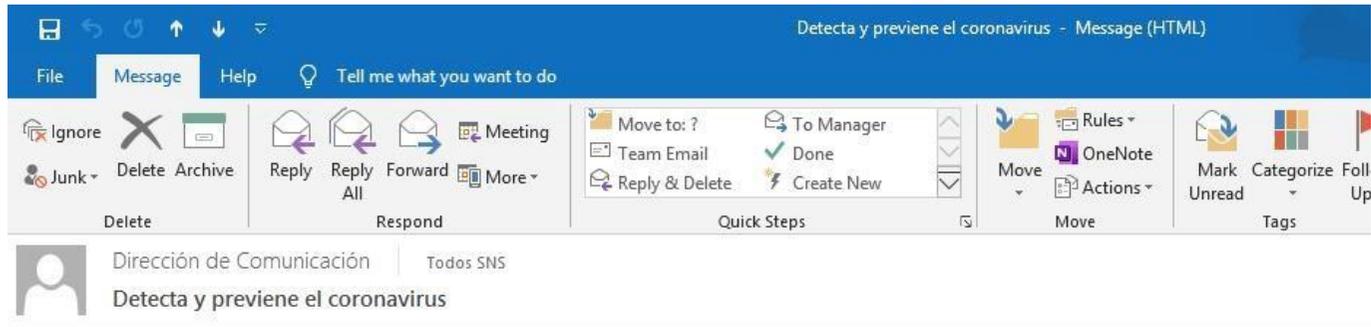




Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF



¿Qué es un nuevo coronavirus?

Es un virus respiratorio que puede causar enfermedades, que van desde un resfriado común hasta complicaciones agudas y graves.

Síntomas coronavirus

Fiebre
Tos
Dificultad para respirar

Medidas de prevención

- Lava tus manos con agua y jabón frecuentemente.
- Si estornudas o toses, cubre tu boca y nariz con el antebrazo o un pañuelo.
- Evita estar en contacto cercano con personas que tengan síntomas de gripe o resfriado.

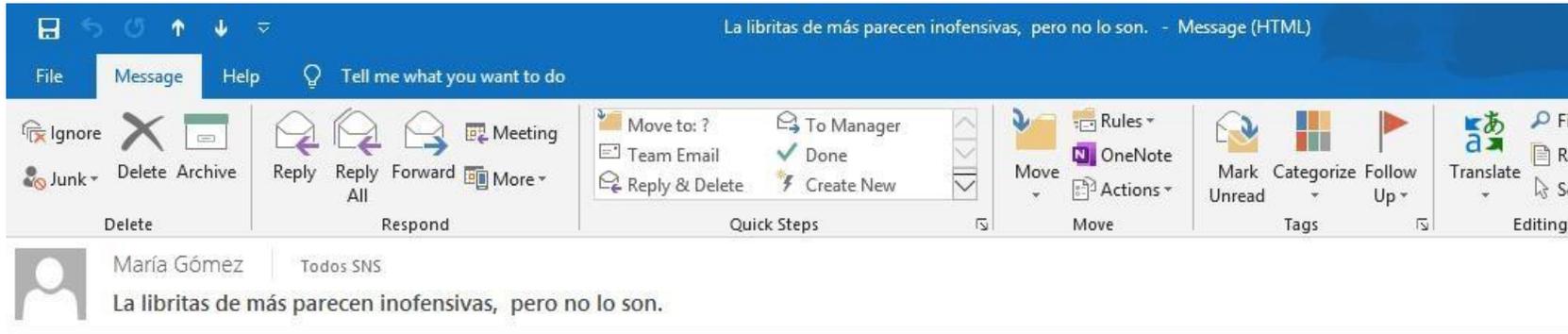




Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF



La identidad y el contenido de este correo electrónico, así como el mensaje de texto, pueden estar sujetos a cambios, modificaciones, correcciones, actualizaciones, cancelaciones y otros cambios.
Si usted no es el destinatario de este correo electrónico, se le pide que no lo divulgue ni lo copie.
#Protección

Esas libritas de más
parecen inofensivas
PERO NO LO SON.





Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

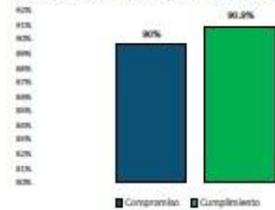
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF



CUMPLIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO SERVICIO NACIONAL DE SALUD, NIVEL CENTRAL Abril 2020

Este reporte muestra el comportamiento de los atributos comprometidos en la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Servicio Nacional de Salud, Nivel Central, siendo la Pacaría Médica de Ley el servicio comprometido con los atributos: **Amigabilidad de la Plataforma** y **Tiempo de Respuesta**

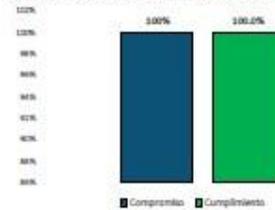
Gráfico 1: Nivel General de Satisfacción Atributo "Amigabilidad de la Plataforma"



Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pacaría Médica de Ley, abril 2020.

Como se muestra en el gráfico 1, para el mes de abril, la satisfacción de la amigabilidad de la plataforma supera más del 90%, por lo que cumple con el compromiso asumido.

Gráfico 2: Nivel General de Cumplimiento del Atributo "Tiempo de Respuesta"



Fuente: Reporte de Relación de Satisfacción Pacaría Médica de Ley, abril 2020.

Según se evidencia en el gráfico 2, el mes de abril se ha cumplido al 100% el tiempo de respuesta, al cual establece un período no mayor a 3 días hábiles.

Tabla 1: Resultado Encuesta de Satisfacción, Atributo "Amigabilidad de la Plataforma" y Resultados Nivel de Cumplimiento Atributo "Tiempo de Respuesta", Abril 2020

Atributo	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total	Compromiso	Cumplimiento
Amigabilidad Plataforma	0	0	2	10	10	22	90%	90.9%
Tiempo de Respuesta	0	0	0	2	8	10	100%	100.0%
	0-10 días	6-9 días	3-5 días	1-2 días	1 día			

Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pacaría Médica de Ley, abril 2020 y Reporte de Relación de Satisfacción Pacaría Médica de Ley

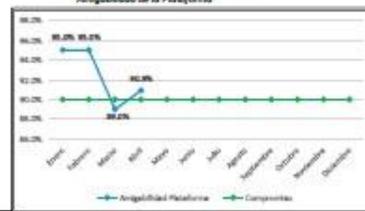
HISTORICO COMPORTAMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

Tabla 2: Resultado mensual de Encuesta de Satisfacción, Atributo "Amigabilidad de la Plataforma" y "Tiempo de Respuesta" 2020

Mes	Compromiso	Amigabilidad Plataforma	Compromiso	Tiempo de Respuesta
Enero	90%	95.0%	100.0%	99.0%
Febrero	90%	65.0%	100.0%	99.0%
Marzo	90%	99.0%	100.0%	100.0%
Abril	90%	90.0%	100.0%	100.0%
Mayo	90%		100.0%	
Junio	90%		100.0%	
Julio	90%		100.0%	
Agosto	90%		100.0%	
Septiembre	90%		100.0%	
Octubre	90%		100.0%	
Noviembre	90%		100.0%	
Diciembre	90%		100.0%	

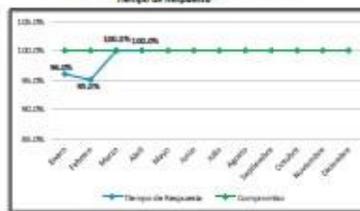
Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pacaría Médica de Ley y Reporte de Relación de Satisfacción Pacaría Médica de Ley, abril 2020

Gráfico 3: Histórico Nivel de Satisfacción Atributo "Amigabilidad de la Plataforma"



Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pacaría Médica de Ley y Reporte de Relación de Satisfacción Pacaría Médica de Ley, abril 2020.

Gráfico 4: Histórico Nivel de Satisfacción Atributo "Tiempo de Respuesta"



Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pacaría Médica de Ley y Reporte de Relación de Satisfacción Pacaría Médica de Ley, abril 2020.