

 	Informe de Avances SISMAP Salud	Documento No.: INAP-FOF-029
		Fecha de emisión: 03/07/2024
		Fecha de revisión: N/A
	Proceso: Planificación, Gestión y Ejecución de Acciones Formativas	Versión: 01

Institución: Hospital Dr. Vinicio Calventi Fecha: 24/2/2026

Responsable: Bibiana Bueno Delgado Correo Electrónico: rrhhcalventi@hotmail.com

No.	Programa de Capacitación	Mes de Ejecución	Estatus	Observaciones
1	ATENCION AL CIUDADANO Y CALIDAD EN EL SERVICIO	Febrero	Logrado	DADA EL 24/3/2026 POR LA LIC. SEGUNDO GUERRERO DE INFOTEP
2				
3				
4				
5				
6				
7				

Cantidad Eventos formativos contenidos en el Plan
1

Programas Logrados
1

% de avance
100

Bibiana Bueno Delgado

Responsable Recursos Humanos
Firma y Sello



FECHA 14-04-26

DATOS GENERALES
Lugar: DCSNS ☐ SRS ☒ Hospital ☐ CPN ☐
***Nombre del lugar:** Hospital Dr. Vinicio Calventi

Área: Recursos Humanos

Nombre de la Actividad: Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio

Código POA (Si aplica): 2.1.1.01

INTRODUCCIÓN

El día 24 de febrero de 2026 se llevó a cabo la capacitación en “Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio”, impartida por el facilitador **Segundo Guerrero, del Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), de 8:00am a 4:00pm**. Esta actividad estuvo dirigida al personal del hospital, con el propósito de fortalecer las competencias relacionadas con la atención al usuario y la mejora continua en la calidad del servicio brindado.

OBJETIVO DEL INFORME

Presentar de manera detallada el desarrollo de la capacitación en atención al ciudadano y calidad en el servicio, resaltando la metodología aplicada, los contenidos abordados y los principales resultados obtenidos.

METODOLOGÍA (Si aplica)

La capacitación se desarrolló bajo un enfoque participativo, integrando exposiciones teóricas con actividades prácticas, análisis de situaciones reales y dinámicas grupales. Se promovió la interacción activa de los participantes, facilitando el aprendizaje significativo y el intercambio de experiencias.

DESARROLLO / HALLAZGOS

Durante la jornada se abordaron temas clave como la importancia de la atención centrada en el ciudadano, principios de calidad en el servicio, comunicación efectiva, trato humanizado, manejo de quejas y resolución de conflictos. El facilitador orientó ejercicios prácticos que permitieron a los participantes identificar buenas y malas prácticas en la atención al usuario, así como desarrollar habilidades para ofrecer un servicio más eficiente, oportuno y empático. Asimismo, se enfatizó la importancia de la actitud, la responsabilidad y el compromiso institucional en la percepción de calidad por parte de los usuarios.

RESULTADOS / CONCLUSIONES

Durante la jornada se abordaron temas clave como la importancia de la atención centrada en el ciudadano, principios de calidad en el servicio, comunicación efectiva, trato humanizado, manejo de quejas y resolución de conflictos.

RECOMENDACIONES

- Continuar implementando capacitaciones enfocadas en la calidad del servicio.
- Establecer mecanismos de evaluación de la atención brindada a los usuarios.
- Fomentar una cultura organizacional centrada en el ciudadano.
- Dar seguimiento a la aplicación de las buenas prácticas aprendidas.

ANEXOS (Si aplica)

Listado de participación, fotos.

Instrucciones de llenado:

*Indique nombre del lugar: Este campo sólo aplica para SRS, Hospital y CPN.

Licda. Eliana Boero

Elaborado por
(Nombre y apellido)



Código de la Acción de Capacitación: 20260701828
 Nombre de la Acción de Capacitación: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CALIDAD EN EL SERVICIO
 Institución / Empresa: HOSPITAL DR VINICIO CALVENTI
 Facilitador(a): SEGUNDO GUERRERO

Fecha de Inicio: 01/03/2026
 Fecha de Término: 01/03/2026
 Total Horas Programadas: 8

A Pagar: _____

No.	Participantes		Sexo		Nivel		Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Resultado	
	Número de Cédula o Pasaporte	Nombre(s) y Apellido(s)	F	M	OP	MM/G	Firma Asistencia de los Participantes					C	NC
1	01100280179	NELSON ALCANTARA VALDEZ		X	X		Nelson						
2	00104219654	EDUVIGIS ALVAREZ ZAPETE	X			X							
3	40224308607	JUANA MARINELIS CARMONA GONZALEZ	X			X	Juana						
4	40238741314	KARINA ESTHER CLASE EUSTAQUIO	X			X	Karina						
5	00111183554	FIDEL CONTRERAS PEGUERO		X	X		Fidel						
6	40234459267	LUZ MARIA DE LA ROSA ABREU	X			X	Luz M de la Rosa						
7	00114982606	EMILIANA ALTAGRACIA DE LA ROSA ALTAGRACIA	X		X		Emiliana						
8	00110532587	MARIA ELENA DIAZ RAMOS	X		X		Maria E D						
9	08000055908	MARISOL FELIZ FELIZ	X		X		Marisol						
10	00109493882	ANGEL FELIPE GARCIA POLANCO		X	X		ANGEL						
11	00118565803	KAREN GERMAN NUÑEZ	X			X	Karen						
12	40213056738	TAMAIRA HERNANDEZ PRESINAL	X		X		Tamaira						
13	40230157766	LEUANNY JAIME MORALES	X			X	Leuanny						
14	00105848386	OLGA LIDIS JIMENEZ	X			X							
15	40233002050	FARIANNY PAULINA PUELLO PEREZ	X		X		Farianny						
16	22900228077	ROSANNI RODRIGUEZ MOREL	X			X							
17	00111709093	BLASDIMIRT TAVARES HEREDIA		X		X	Blasdimirt						
18	02200227219	JOANNY VARGAS PEÑA	X			X	Joanny						
19	40233056601	ASHLIE VARGAS SANTOS	X		X								
Total			15	4	9	10						Total	

Observaciones:

Leyenda: F= Femenino, M= Masculino, OP = Operario, MM = Mandos Medios, G = Gerente, Resultado, C = Califica N/C = No califica

Certificado: Físico ☐ Web ☐

Marleny Pote de Lara
 Contraparte de la Empresa

Segundo Guerrero
 Facilitador(a)

Cecibel D'Alto C.
 Asesor(a)

Bibiana Bueno D.
 Encargado(a) de División Depto.



Instructivo de llenado del RT-07-PT-ONA-040:2025

Código de la Acción de Capacitación: Se escribe el código de la acción formativa tal y como aparece en la programación.

Nombre de la Acción de Capacitación: Se escribe el nombre de la acción formativa.

Institución / Empresa: Se escribe el nombre de la Institución o Empresa que recibe la acción formativa.

Facilitador: Se escribe el nombre del facilitador que imparte la acción formativa.

Fecha de Inicio: Se escribe la fecha en que inicia la acción formativa; Ejemplo 09-12-14

Fecha de Término: Se escribe la fecha que termina la acción formativa; Ejemplo 13-12-14

Total Horas Instrucción: Se obtiene de la sumatoria de las horas instrucción ejecutadas por el Facilitador durante el Período.

Horas a pagar: Si este registro es reportado a nomina se colocaran las horas para el pago. De lo contrario no aplica, N/A

Participantes: Se escribe Número de Cédula o Pasaporte, los Nombres y Apellidos de cada participante.

Sexo: Se coloca una marca de cotejo en la columna de la F para el sexo femenino o en la de la M para el masculino.

Nivel: Si el participante es un Operario marcara con una X el recuadro que corresponda en la columna OP, si es un Mando Medio o Gerente, una X en el recuadro MM /G.

Fecha: Se escribe la fecha de ejecución de la sesión de entrenamiento o acción formativa.

Firma Asistencia Participantes: El participante firma en el recuadro correspondiente a la fecha de su asistencia. En caso de ausencia el facilitador tachará el espacio de la firma que corresponda.

Totales: Se coloca el No. total de Operarios, Mandos Medios o Gerentes que participaron en la acción formativa.

Resultado: Según cumplimiento de asistencia de los participantes, se colocará X en la columna que corresponda.

Totales: se coloca la cantidad de participantes que Califican y No Califican.

Observaciones: se escriben aquellas informaciones que sean relevantes.

Empresa: Se escribe el nombre y la firma de la contraparte de la empresa.

Facilitador: El facilitador que imparte la acción formativa firma en el espacio correspondiente.

Asesor: El Asesor responsable de la acción formativa firma en el espacio correspondiente.

Encargado de División o Depto.: El encargado responsable de la división o departamento firma en el espacio correspondiente.

Certificado: Se marcará con una X la opción descada por la empresa, es decir, si quiere certificado fisico marcará recuadro correspondiente, y si lo quiere descargar de la Web marcara con una X en el recuadro Web.



DISEÑO DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN PUNTUAL

Dirección Regional:
METROPOLITANA

Nombre de la Empresa o Institución:
Hospital Dr Vinicio Calventi

Nombre de la Capacitación:
Atención al Ciudadano y Excelencia en el Servicio

Objetivo de la Capacitación:

Al finalizar esta capacitación, las personas participantes estarán en capacidad de:

- Proveer un servicio de excelencia al ciudadano en el entorno hospitalario, aplicando técnicas de comunicación efectiva, inteligencia emocional y protocolos de humanización, para garantizar la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los estándares institucionales del Hospital Calventi.

Población Enfocada:

Empleada/os referidos por la organización.

Contenido de la Capacitación:

- Cultura Organizacional y La Filosofía del Servicio en el Hospital Calventi
- Comunicación Efectiva y Humanización
- Asertividad, Empatía y Manejo de Conflictos
- Excelencia y Gestión de Situaciones Difíciles
- El Ciclo de Servicio y los Momentos de Verdad

Carga Horaria: 8 horas

Perfil del Facilitador:

Lic. en Administración de empresas y/o técnico en áreas afines, con experiencia laboral y profesional de un año o más en el área de relaciones con los clientes, facilitador y docente certificado.

Recursos Didácticos y Logísticos:

PC, Proyector, Material de apoyo, Lista de participantes, Diseño de la capacitación, mesa, sillas, escritorio, Internet, Salón, pizarra, creyones, escritorio, lápices.

Marleny Mota De León

Firma Contraparte de la Empresa y Fecha

Ezequiel De Oleo Contreras

Firma Asesor y Fecha

Segundo Guerrero

Segundo Guerrero, PhD

Firma Facilitador(es) y Fecha



Nombre de la Actividad: ATENCION AL CIUDADANO Y CALIDAD EN EL SERVICIO (INFOTEP)

Área Responsable: H.D.V.C.RECURSOS HUMANOS

Fecha: 24/2/2026

Modalidad de la Reunión: Virtual ☐ Presencial ☒

Hora: 8:00AM A 4:00PM

Lugar/Plataforma: SALON DE CONFERENCIA DR. ADRIANO REYES PAULINO

Participantes						
Nombre	Sexo (F/M)	Cédula (A solicitud)	Cargo	Institución/Dirección/Área	Firma	Correo Electrónico o Teléfono
Tamaira Hernández	F	402-1305673-8	secretaria	Departamento Medico	Tamaira Hernand	Tamairahernandez2Presing@gmail.com
Juana M. Carmona C.	F.	402-2430260-2	secretaria	Departamento Juridico	Manneuscarmona	Manneuscarmona94@gmail.com
Maria E. Diaz	F	001-1053258-7	Auxiliar	Archivos	Maria E Diaz	829-930-8586
Emiliana Altagracia de la Rosa	F	001-1498260-6	Secretaria	Mantenimiento	Emiliana	829-272-8269
Fanny Paola Puello Perez	F	402-3300209-0	secretaria	mantenimiento	Fanny	849-583-813
Rosanni Rodriguez morales	F	229-0022807-2	Enfermera	Emergencia	Rosanni	829-957-2008
Ashlie Vargas Santos	F	402-3305660-1	Enfermera	Emergencia	Ashlie Vargas	809-999-7962
ANGEL FELIPE GARCIA P.	M	001-094938-2	SUPERVISOR	SERVICIO NACIONAL SALUD	Angel Felipe	809-676-0754
NELSON ALCANTARA	M	001-0028017-9	SEGURIDAD	ETERCITA DOMINICANA	Nelson Alcantara	849-752-6471
Bladimir Taveras	M	001-1709093	Enseñanza	Servicio de Salud	Bladimir	809-963-7488
Karina Clare E.	F	402-387113-4	servicio al cliente	compras	Karina Clare	829-702-3907
Juanmy Jaime Morales	F	402-3015776-4	secretaria ped	pediatria	Juanmy Jaime Morales	829-720-3214
Eleudis R. R.	F	001-0421965-4	Enc. E.	esterilizacion	Eleudis	829-5989230
Orlando L. L.	F	001-0584838-6	Enc. E.	Aten. Consulta	Orlando L. L.	809-474-9735
Karen G. G.	F	01-1856583	Aten. E.	Aten. E.	Karen G. G.	829-707-2720
Luz Maria de la Rosa A.	F	402-3443926-7	Auxiliar	Aten. E.	Luz Maria de la Rosa A.	LuzMariaDeLaRosaA@scabrev124@gmail.com

*Instrucciones de llenado: - Coloque su cédula solo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A.

- Para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.



