

Memoria Institucional 2022



HOSPITAL
PEDIÁTRICO
DR. ROBERT REID CABRAL



TABLA DE CONTENIDOS

Informe semestral 2022

I. RESUMEN EJECUTIVO.

II. INFORMACION INSTITUCIONAL

III. RESULTADOS MISIONALES

- Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.

IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

- Desempeño Área Administrativa y Financiera.
- Desempeño de los Recursos Humanos.
- Desempeño de los Procesos Jurídicos.
- Desempeño de la Tecnología.
- Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.
- Desempeño del Área Comunicaciones.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

- Nivel de la satisfacción con el servicio.
- Nivel de cumplimiento acceso a la información
- Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Resultado mediciones del portal de transparencia

VI. Anexos.



INTRODUCCIÓN

El siguiente informe corresponde a la memoria institucional de la ejecución de planes, prioridades directivas, acciones dirigidas por el gobierno y responsabilidades de gestión, asumidas por el Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral en el año 2022.

El propósito de este informe es presentar los avances y logros de la ejecución de procesos de gestión de las áreas de Atención y Transversales de nuestro centro de salud. Se evalúa el alcance de los resultados programados y direccionados por el SRMS e impulsados por nuestro director Dr. Clemente Terrero Reyes.

Mediante una recopilación de información producida por las unidades funcionales del hospital, se realizó una autoevaluación para identificar el desempeño alcanzado en la gestión administrativa y asistencial.

Este informe ha sido estructurado de la siguiente manera:

- I. 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.
- II. Presentación y análisis de avances, logros de los resultados misionales, áreas transversales y de apoyo, además de servicio al ciudadano y transparencia institucional, según la guía estandarizada.



I. Resumen Ejecutivo

Informe 2022

El Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral en sus funciones de prestador de servicio de salud según la Ley 123-15 y sus reglamentos, para garantizar el acceso y cobertura a la población de nuestra demarcación geográfica nacional, gestiona a través de políticas, normas, procesos internos y lineamientos normativos de planificación institucional

II. Información Institucional

2.1. Marco Filosófico Institucional:

Misión:

Somos un hospital pediátrico de Tercer Nivel Especializado de referencia nacional, garantizando la atención pediátrica integral, basada en el conocimiento, la investigación y la docencia.

Visión:

Ser un hospital pediátrico de referencia nacional e internacional, prestando servicios de salud con altos estándares de calidad, oportunos y con alto sentido humanista

Valores:

- **Compromiso:** Es la declaración del principio del servicio que debemos dar, buscando el bien común de todos los usuarios.
- **Confidencialidad:** Respeto a la información de los pacientes que no debe y/o no puede ser difundida, sin previa autorización del paciente.
- **Humanización:** Respetar y reconocer en cada usuario su dignidad humana, su valor intrínseco como persona, dando lo mejor de cada uno de nosotros, como recurso humano del hospital
- **Igualdad:** Prestación de nuestros servicios sin distinción alguna, teniendo como única medida la responsabilidad de solucionar integralmente los problemas de salud de nuestros usuarios.
- **Justicia:** Principio moral que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad, dando a cada uno lo que le corresponde.
- **Liderazgo:** Somos líderes en la prestación de servicios de salud pediátrica de alta complejidad, fomentando la investigación y formando RRHH con un sentido de compromiso y solidaridad, tendientes a mejorar nuestro sistema de salud.



III. Resultados Misionales

Este Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral su principal misión es contribuir con la salud de la población infanto-juvenil y satisfacción de los usuarios, a través de la provisión de los servicios de salud.

En el proceso de facturación y auditoria medica hemos logrado mantener un promedio mensual de facturación por venta de servicios a las aseguradoras de salud por valor de trece millones seiscientos treinta y ocho mil ochocientos cuarenta y seis pesos con 74/100 (RD\$13,638,846.74) y una glosa promedio de un 2.78%.

IV. Resultados de Áreas Transversales y de Apoyo.

4.1. Desempeño Administrativo Financiero:

Al 30 de noviembre del 2022, se ejecutó la suma de Ciento noventa y un millones, ciento veinte y nueve mil doscientos siete pesos con 90/100 (RD\$191,129,207.90) equivalente a un 38.8% del presupuesto estimado, asimismo los recursos disponibles para el gasto fueron de Ciento cuarenta y un millones quinientos catorce mil novecientos cincuenta y seis pesos con 12/100 (RD\$141,514,956.12) , con un logro de monto ejecutado es de un 98% del total de ingresos. La ejecución estuvo basada en compromisos de gastos fijos, pagos a suplidores y compras.

Con elación a las Cuentas por Cobrar tenemos pendiente del mes de noviembre Quince millones setecientos mil doscientos cincuenta pesos con 63/100 (RD\$15,700,250.63) y por pagar un monto de Ochenta millones quinientos sesenta y nueve mil novecientos noventa y cuatro pesos con 77/100 (RD\$89,569,994.77), más una deuda depositada en el SNS por un valor de Ciento nueve millones setecientos cincuenta y dos mil quinientos treinta pesos con 94/100 (RD\$109,752,530.94) , se cumplen los plazos de pago establecidos.

Resaltando que a la fecha ya se recibieron los 10 fondos correspondientes del año con un aumento en el último, los mismos fueron liquidados de manera oportuna y con todas las revisiones de lugar por el departamento de auditoria interna a un 100%.



División de Infraestructura y Equipos no fue entregada

4.2. Desempeño de los Recursos Humanos:

la División de Recursos Humanos del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral, ha definido su misión como una Unidad de apoyo estratégico para la Institución, actuando con responsabilidad conjuntamente con los niveles de dirección en el diseño de políticas y aplicación de técnicas de personal, para el desarrollo y fortalecimiento continuo, que contribuya a cumplir con los objetivos organizacionales; conformando un equipo de profesionales y técnicos calificados, comprometidos en brindar a la organización un clima laboral con excelencia en el año 2022.

El propósito de este informe es presentar los avances y logros de la ejecución de los procesos de gestión programados y direccionados por el SNS, SRSM.

El Departamento de RRHH ha tenido significativos logros en los siguientes procesos:

Desempeño de los Recursos Humanos:

Aumentamos el desempeño en un 85%, de los colaboradores del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral; contamos con el 100% de acuerdos de desempeño elaborados del personal de carrera y un 25 % médicos, 33% enfermeras, 37% administrativo los cuales continúan aumentando esta cifra.

En cumplimiento en la equidad de género tenemos con mayor cantidad de empleados de sexo femenino en los 5 grupos ocupacional y que detallamos a continuación:

- Grupo I: 150 femeninos y 72 masculinos.
- Grupo II: 150 femeninos y 55 masculinos.
- Grupo III: 257 femeninos y 60 masculinos
- Grupo IV: 671 femeninos y 97 masculinos.
- Grupo V: 97 femeninos y 27 masculinos.

Para un total de: 1325 femeninos y 311 masculinos, aproximadamente el 23% de la fuerza laboral corresponde al sexo femenino en nuestra centro.

Por el momento se ha solicitado 46 nombramientos para disminuir la brecha, se a realizado 74 desvinculacione.s

Dando seguimiento al plan Operativo Anual POA 2022.



Hemos avanzado en el cumplimiento del Programa de formación y capacitación continua de los RRHH del Hospital Robert Reid Cabral en un 95% con el objetivo de incrementar las competencias, de acuerdo con la complejidad de sus funciones, con 891 empleados capacitados de 1636 dando seguimiento a las necesidades, donde se a ejecutado 35 capacitaciones programadas en el Plan de Capacitación 2022, y 1 diplomado en coordinación con los proveedores del INFOTEP, MAP y facilitadores de nuestro centro hospitalario.

Remisión de los informes y reportes dando una respuesta justo a tiempo y oportuna requerida por el SNS, SRSM y dirección ejecutiva del centro.

Seguimiento del personal pasivo por enfermedad

Entre los periodos de Enero-Septiembre se detectaron 34 casos de colaboradores los cuales están en proceso de Pensión por enfermedad y antigüedad, fueron enviados al Departamento de Auditoria Medica del Ministerio de Salud Pública.

● Enero-Marzo:

- (10) Colaboradores del Área de Enfermería
- (4) Colaboradores del Área de Laboratorio Clínico
- (6) Colaboradores del Área Administrativa

Abril-junio:

- (1) Medico Ayudante de Pediatría, Nomina Fija
- (2) Auxiliares de Enfermería, Nomina Fija
- (1) Conserje, Nomina Fija
- (1) Secretaria, Nomina Fija
- (1) Conserje, Nomina Fija
- (2) Enfermeras Atención Directa

● Julio- Septiembre:

- (1) Enfermera Atención Directa, Nomina Fija
- (1) Conserje, Nomina Fija
- (1) Asistente Dental, Nomina Fija
- (1) Auxiliar d Enfermería, Nomina Fija
- (1) Auxiliar de Farmacia, Nomina Fija
- (1) Jefe de Servicio, Nomina Fija

- Registro de licencias y permisos 891.
- Actualización de los expedientes de los colaboradores
- Implementación del mantenimiento de la gestión de registro y control.
- Sincerización de la Nómina 2022
- Ejecución de la Nomina 2022 sin demora



- Cálculos beneficios laborales (Reclasoft) 87 cálculos realizados en base al historial del empleado.
- Reporte a IDOPPRIL 21 casos riesgo y 3 casos de enfermedades profesionales
- Reporte (Usuario de la SISALRIL) -1 caso de embarazo colaboradora de Nómina Interna.
- Manejo de reclamo siguiendo los precedentes.
- Ejecución de la Nomina sin demora.

Detección del personal con actitud negativa o desgustado, para ayudar a reconducir dicha actitud , tanto por el bien común como el suyo propio.

Igualmente se esta trabajando por mejorar los beneficios de los trabajadores, en cuanto el ambiente y condiciones de trabajo, propiciado la sana convivencia, apoyando actividades culturales, y sociales.



4.3. Desempeño de los procesos Jurídicos:

La Misión de la Unidad Legal del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral es asesorar y representar jurídica y administrativamente a las autoridades y demás funcionarios que conforman esta institución, en todo lo referente al aspecto legal, con la finalidad de convenir sus actuaciones a los lineamientos establecidos en nuestro ordenamiento jurídico, esto con el objetivo de proporcionar seguridad jurídica y reguardar los intereses patrimoniales de la institución.

Al igual que nuestra Visión es construir la conciencia legal de la institución, mejorar el rendimiento de la asesoría jurídica, aplicando estrategias, que permitan agilizar el tiempo de respuesta a los diferentes requerimientos de la institución, en materia de ámbito legal.

CONFORMACION Y REESTRUCTURACION DE LOS COMITÉ EN VIRTUD DEL ARTÍCULO 43 Y SU PARRAFO I DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS CENTROS ESPECIALIZADOS DE ATENCION EN SALUD DE LAS REDES PÚBLICAS NO. 434-07 DE FECHA 18 DE AGOSTO DE 2007.

- Uno (01) conformado
- Comité de Expedientes Clínicos
- Siete (07) reestructurados, de comité conformado en años anteriores, a continuación detallamos:
- Comité de Auditoría Médica
- Comité de dengue
- Comité Emergencias y Desastres
- Comité Expedientes Clínicos
- Comité de Tumores
- Comité de Protocolos
- Comité de Salud Ambiental, Higiene y Manejo de Desechos Sólidos.

RENOVACION DE CONTRATOS DE SERVICIO:

Renovación de dos (02) contratos de servicio, correspondiente a los años 2014 y 2020, para la obtención de registros en 2022, expedidos por la Contraloría General de la República, con fines de procesar pago.

CONTRATO COMPRA DE EQUIPO

Un contrato de equipo en proceso para la obtención de registro en 2022, expedido por la Contraloría General de la República, con fines de procesar pago.



CONVENIOS FIRMADOS

Dos (02) convenios interinstitucionales, con la Fundación Apoyo al Hemofílico, Organización sin fines de lucro (ONG) y la Universidad Iberoamericana (UNIBE).

Tres (03) propuestas de convenios en revisión y posterior firma.

Seis (06) propuestas en elaboración para remisión, revisión y posterior firma.

INFORME REALIZADOS

Tres (03) informe para comunicar estatus de sus expedientes.

ELABORACION DE DOS (02) ACTAS

Un (01) Acta elección del Coordinador de la Residencia en Salud de Neurología Pediátrica, del Período Correspondiente al año 2022-2025 del HOSPITAL PEDIATRICO DR. ROBERT REID CABRAL.

Un Acta elección del Coordinador de la Residencia en Salud Pediátrica, Correspondiente al Período al año 2022-2025 del HOSPITAL PEDIATRICO DR. ROBERT REID CABRAL

EXPEDIENTES, POR SITUACIONES GENERADA AL MOMENTO DEL LLENADO DE LA CERTIFICACIÓN DEFUNCIÓN

- Una (1) declaración jurada por caso abandono de cadáver
- Un (1) expediente suplantación de identidad
- Una (1) expediente respuesta comunicación Magistrada Rita Duran
- Nueve (09) expedientes declaración jurada por falta de documentos personales.

RESPUESTAS A REQUERIMIENTO DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

- Seis (6) respuestas a la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)
- OPINIONES LEGALES
- Dos (02) opiniones legales solicitadas por la Dirección del Hospital
- ASESORIAS LEGALES
- Varias asesorías brindadas a diferentes áreas del hospital
- Asistencia a las reuniones del comité de compras.

ACTOS DE ALGUACIL INTIMACION DE PAGO

Cuatro (04) Actos de alguacil de intimación de pago de diferentes compañías, de los cuales dos para constituir abogados y representar a la institución en los Tribunales de la República.



EXPEDIENTE EN LOS TRIBUNALES DE LA REPUBLICA

Dos (02) expedientes en los Tribunales de la República de los cuales uno en Casación, (demanda en daños y perjuicio) y un segundo de Intervención forzosa en solicitud de liquidación de astreinte; ambos pendiente de fallo.

Dos (02) expedientes de demandas en cobro de pesos, responsabilidad civil, reparación de daños y perjuicio e inclusión solidaria responsabilidad; pendiente de fallo.

Un (01) Emplazamiento y o citación a fin de conocer la acción de amparo, en la Primera Sala del Tribunal Superior Administrativo, relativa a desvinculación de servidora.

INSTRUMENTACION DE ACTOS DE ALGUACIL POR CASOS DE ABANDONO

Elaboración de catorce (14) actos de alguacil para notificación de desvinculación.

Elaboración de catorce (14) actos de pliego de cargo

Elaboración de catorce (14) Opiniones legales por casos de abandono de servidores público..

Elaborados para entrega y notificación veintiocho (28) actos de alguacil para notificación de desvinculación. y pliego de cargo.

4.4. Desempeño de la Tecnología:

Los avances obtenidos por el monitoreo periódico de la **Oficina de Tecnologías de la Información (OPTIC)**, en las calificaciones publicadas del mes de abril 2022 del Observatorio e investigación de Gobierno Electrónico reportan un avance del Uso de las TIC en un 78.47%; en implementación de e-Gobierno un 61.90% y en Desarrollo de los e-servicios un 69.59%, para el logro de promedio general de un 67.01%, el avance que obtuvimos de la última evaluación ascendimos 89 posiciones, siendo líder en el lugar 103 en Desarrollo institucional de las TIC y el Gobierno electrónico, de las 25 instituciones que más avanzaron a nivel de ranking iTICge posición #2, en Puntuación posición #9, según reporte de sistema de monitoreo y medición de la gestión pública (SMMGP).

El último avance aplicado en mayo 2022 para la siguiente calificación es la implementación de la Help Desk (mesa de ayuda), este permite un control más eficiente y oportuno de las solicitudes y respuesta de soporte técnico a usuarios interno de la dirección Regional.

También fuimos recertificados en la NORTIC A2:2016 y A3:2016, según correo enviado por OPTI el 4 de mayo 2022, en el cual somos felicitados por mantener el cumplimiento de los requerimientos normativos; a posteriori fue entregado el



certificado en físico, no se emitió el sello digital porque la plataforma está en desarrollo técnico.

En el departamento de tecnología laboran seis (6) personas, una (1) de sexo femenino y cinco (5) masculino, ella está designada como encargada de Web Máster, en enero 2022 culminó con un posgrado en “Máster Certificado Experto en Programación de Aplicaciones Web/Web máster” avalada por Plan de Formación EUROINNOVA., con una inversión de 1000 euros, costeados por nuestra región, con el objetivo de mejorar las competencias de los colaboradores.

En fortalecimiento de la Dotación de equipos en el periodo de enero a junio 2022 se realizó de la siguiente manera:

- Con la apertura del nuevo local del Centro Zona A se realizó un levantamiento y se dotó de 7 computadoras y e internet.
- Se le entregaron laptops nuevas para la digitación de en los diferentes sistemas de gestión de la Información estandarizados, en seis (6) Centro de Atención Primaria, La Unión; Mamá Tingó; Mata Mamón; Centro Brisas del Este; Ana Y Joaquín y La Municipal.
- Se prepararon con todos los equipos necesarios para la aumentar la facturación por la ARS SENASA en 27 Centros Diagnósticos.

4.5. Desempeño del sistema de Planificación y Desarrollo Institucional:

En la División de Planificación y Desarrollo del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral hemos logrado dar fiel cumplimiento al cronograma de ejecución del POA 2022, así como la carga continua y actualizada de las evidencias correspondientes al SISMAP, Resolución de Aprobación del Manual de Organización y Funciones de acuerdo a los estamentos establecidos por los órganos rectores.



4.6. Desempeño de las Áreas de Comunicaciones:

Mediante la implementación del plan de comunicación interna y externa del Hospital pediátrico Dr. Robert Reid Cabral se ha fortalecido el posicionamiento de la imagen institucional, mediante la puesta en marcha de políticas que han permitido generar informaciones claras y sencillas tanto para el público interno como externo.

Asimismo, el centro de salud ha sido situado en la percepción de la sociedad dominicana fundamentada en la gerencia corporativa moderna, concatenada a la misión, visión y valores de esta institución.

Además, de emitir mensajes a la población sobre los logros de la institución a través de las diferentes plataformas principalmente de los medios sociales, boletín institucional, y la creación de una imagen positiva a nivel nacional.

De igual forma, las informaciones sobre los programas y servicios de la entidad son comunicados de manera fluida, clara y sencilla a toda la población.

Hemos logrado un aumento de los seguidores en todos los perfiles de redes sociales en lo que tenemos presencia.

Hemos creado vínculos de cercanía con la comunidad, así como con las demás instituciones de salud.

Mantenemos al público siempre informado, en los diferentes cambios y acciones.

Garantizamos la calidez de las actividades desarrolladas por todos los departamentos de este centro de salud, esto con el objetivo de visualizarnos como un hospital organizado y coherente.

Actividades:

Dentro de las acciones desplegadas durante el año 2022 en materia de comunicaciones en el hospital pediátrico Dr. Robert Reid Cabral, podemos citar:

- Campañas de divulgación en medios sociales: Posicionamiento institucional y reputación (marco estratégico). Divulgación derechos y deberes de los usuarios. Acceso a nuestros servicios de salud según un nuevo modelo de atención. Líneas estratégicas. promoción y prevención de la salud.
- Campañas de divulgación Redes Sociales: Posicionamiento institucional y reputación en las redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter), para llegar a una población cada día más creciente.



- **Organización y Protocolo:** Coordinación de jornadas científicas y residente, así como de la graduación de nuestros médicos especialistas, impulsando la promoción de cultura e innovación.
- **Rendición de Cuentas:** Socializar desempeño institucional en ejecución Plan Operativo Anual. Taller para socializar la memoria anual, creación de brochure, y boletín institucional.

En el estilo comunicacional también creamos algunas pautas en cuanto al tono con que debemos dirigirnos hacia nuestros pacientes. Esto nos ha permitido mantener la calma en las redes sociales y ante los usuarios que día a día visitan nuestro centro de salud.

- Ser amable y utilizar un tono cercano y cordial.
- Sostener conversaciones, no argumentos.
- Ser honesto, educado, considerado y respetuoso.
- Ser claro y conciso, ajustar el mensaje a la necesidad de la audiencia.
- Dar respuesta de forma rápida y adecuada.

Fue elaborado el Manual de Comunicaciones para definir políticas de comunicación donde se establecen los estándares y responsabilidades que garanticen la calidad de las comunicaciones internas y externa.

Con el objetivo de garantizar que la institución sea certificada en las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (NORTIC) fue conformado el Comité Webcam.

Actualmente hemos obtenido el Certificado de Cumplimiento de la Nortic E1:2018.

Esta certificación representa un avance en el uso y manejo correcto de las redes sociales institucionales.





Logros, impacto en la ciudadanía, beneficios obtenidos en cuanto a difusión, resultados en los públicos de interés tanto interno como externo.

Alcance:

Con la implementación de nuestro plan trabajamos nuestros perfiles en todas nuestras redes sociales, logrando un aumento significativo en todas las plataformas en la que tenemos presencia: Instagram, Facebook, Twitter.

Análisis del estado actual:

A la fecha cada una de estas redes cuenta con el siguiente número de seguidores:

Instagram: Una red muy activa en la que nuestros seguidores son participe de todo el contenido que compartimos y responden con sus reacciones inmediatas a las publicaciones, actualmente esta red social cuenta con un total de 7,449 seguidores.

Facebook: En nuestra página de Facebook o Fan Page, tenemos una gran aceptación por parte de nuestros seguidores, quienes reaccionan a todas las publicaciones realizadas, de igual forma logramos más del 80 % de la participación de nuestros usuarios a través de ella, en la actualidad tenemos 5.943 seguidores y 4,500 like.

Twitter: En la actualidad tenemos un total de 1,397 seguidores quienes se mantienen al tanto de cada una de nuestras publicaciones.



Red Social	Nombre Usuario	Nombre de Registro	Número de Seguidores / Like	Concentración Usuario	Nivel de Respuesta
Instagram	@HIRRC	Relaciones Públicas	7,449 seguidores	82.4% de los seguidores son mujeres el 17.6% restante pertenece a hombres. En edades de 17 a 65 años.	Alta
Facebook	Hospital Infantil Robert Reid Cabral	Relaciones Públicas	5,943 seguidores 4.500 Like	El 90 % de los seguidores son mujeres y el 10% corresponde a hombres. Con un rango de edad de 13 a 65 años.	Alta
Twitter	@HIRRC	Relaciones Públicas	1,397 seguidores	Un 89.88 % de los seguidores son mujeres, mientras que un 9.84 pertenece a hombres. Con un rango de edad 13 a 65 años.	Alto



Metodología de medición de los Resultados

Herramientas de Monitoreo:

- **Google Alert:**

Con esta plataforma de Google monitoreamos por medio de palabras claves las publicaciones respecto a la institución.

El mecanismo de monitoreo que utilizamos en los medios sociales son las estadísticas que emite cada perfil de las diferentes redes sociales que tenemos presencia. cada mes recolectamos la información y hacemos una comparación para poder medir el crecimiento de las mismas. Así como también la aplicación en línea Metricool.

En cuanto a la ejecución presupuestaria de las inversiones en comunicación y publicidad, este centro de salud no cuenta con recursos económicos destinados para publicidad. Actualmente utilizamos los mismos recursos que nos proporcionan las distintas plataformas comunicacionales, como las mencionadas anteriormente.

Otro logro significativo, fue la creación del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

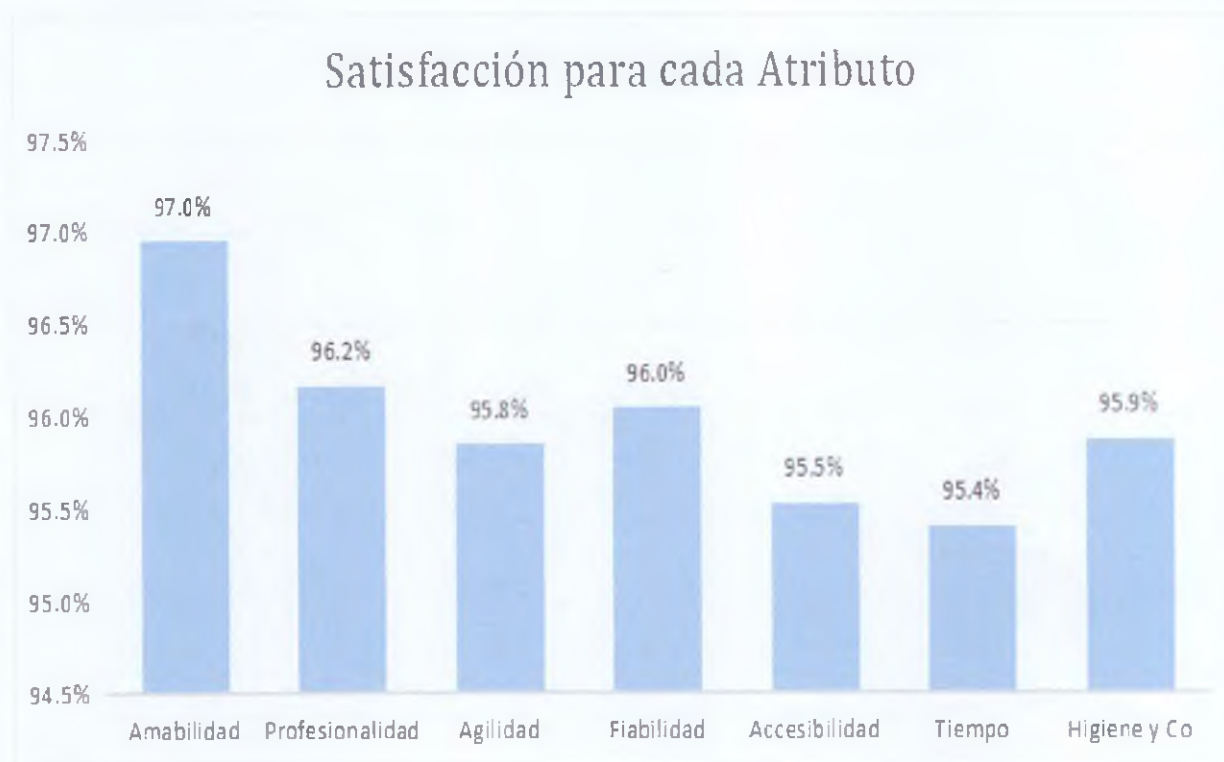


IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

Nivel de Satisfacción con el Servicio

Al momento de realizar la redacción de la actual memoria se han aplicado 4,071 encuestas, el detalle de informe presentado corresponde al semestre Enero-08 de Diciembre.

El nivel de satisfacción logrado para dicho periodo por atributo de calidad es:



Resultados del Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 311.

El Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral se encuentra vinculado al sistema de Administración de Denuncias. Quejas, Reclamaciones y Sugerencias a través del mismo se recibe y se da respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

Este sistema tiene como objetivo mejorar los canales de interacción entre la ciudadanía y el estado, basado en la comunicación en ambas direcciones.

Los resultados de servicios de solicitudes mediante el Sistema de Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias 311, en el periodo informado enero-noviembre 2022, fueron recibidos y despachados en un 100% a través de la oficina de acceso a la Información Pública, mediante la Línea 311.

Estos fueron los principales logros alcanzados durante los meses enero – noviembre 2022, mediante el Sistema de Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias 311.

Lo casos recibidos en esos periodos fueron los siguientes:

Primer Trimestre, Enero, febrero y Marzo 2022, recibimos una (01) Queja, en el mes de febrero.

Segundo Trimestre, Abril, mayo y Junio 2022, esta oficina de acceso a la Información Pública, no recibió Queja, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias mediante el Sistema 311.

Tercer Trimestre, julio, agosto y septiembre, recibimos una (01) Queja, en el mes de Julio.

En el mes de octubre-noviembre 2022, recibimos una (01) Queja, en el mes de Octubre.

Recibimos un total Cinco (3) Quejas, desde enero –Noviembre 2022, Las cuales fueron resueltas satisfactoriamente, al comunicarles a los usuarios las respuestas a las misma, los cuales manifestaron sentirse conforme por los resultados obtenidos.

El cumplimiento de los plazos establecidos para la solución de las referidas Quejas, estuvo dentro los términos establecidos por la Ley General de Libre acceso a la Información Pública No.200-04 y el Decreto N0.130-05 que aprueba su Reglamento de aplicación



El principal motivo de las reclamaciones mediante el Sistema de Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias 311, fueron Las Quejas.

Estas informaciones son visibles en el portal de transparencia de la institución, ya que son publicadas en los informes estadísticos trimestrales del 311.

A la fecha la Oficina de Acceso a la Información Pública recibió:

-Cinco (5) solicitudes de reclamación, mediante el sistema 311 y el Correo del Servicio Regional de Salud Metropolitano, las cuales fueron resueltas en un 100%, de manera satisfactoria.



a) Matriz de Índice de Ejecución Presupuestaria Anual.



ESNS

SERVICIO NACIONAL DE SALUD

DIVISION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



HOSPITAL

PEDIÁTRICO

DR. ROBERT REID CABRAL

EJECUCION FINANCIERA DE INGRESOS Y GASTOS DUARNTE EL PERIODO ENERO-NOVIEMBRE 2022

DESCRIPCION	TOTAL RDS	TOTAL RDS	TOTAL RDS	TOTAL RDS	TOTAL RDS	TOTAL RDS	TOTAL RDS	TOTAL RDS	TOTAL RDS	TOTAL RDS	TOTAL RDS	
Total Ingresos	141.514.956,12 VS	11.721.209,47	13.913.533,31	14.055.060,27	11.420.981,02	14.055.271,48	12.829.915,81	10.764.750,03	13.059.738,69	13.258.281,32	12.682.690,37	
Total Gastos	47.725.862,35 FR			4.903.092,76	4.901.743,63	9.000.068,23	4.901.898,17	4.905.637,14	4.903.311,33	4.903.932,79	8.495.943,46	
Resumen Reportados												
			Descripcion Egresos por Cuentas	TOTAL AÑO	%	Ejecucion Presupuestaria Enero-Marzo 2022	Ejecucion Presupuestaria Abril-Junio 2022	Ejecucion Presupuestaria Julio-Septiembre 2022	Ejecucion Presupuestaria Octubre- Noviembre 2022	Total Ejecutado 2022	Deficit o Superavit 2022	Indice de Gestion Presupuestaria
		Egresos		492.535.740,12	100,00	40.278.545,27	63.760.961,55	47.917.958,70	39.171.742,38	191.129.207,90	301.406.532,12	38,80



b) Consolidado Plan de Compra Año 2022.

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	\$ 492,535,740.12
Monto total contratado	*
Cantidad de procesos registrados	66
Capítulo	*
Sub capítulo	1
Unidad ejecutora	*
Unidad de compra	Hospital Pediátrico Robert Reid Cabral
Año fiscal	2022
Fecha aprobación	*
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	\$ 53,890,004.00
Obras	\$ 109,942,069.29
Servicios	\$ 163,148,283.56
Servicios: consultoría	\$ 20,607,369.80
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES	
MiPymes	
MiPymes mujer	
No MiPymes	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	
Compra menor	
Comparación de precios	
Licitación pública	
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A



Excepción - bienes o servicios con exclusividad	*
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	*
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción - proveedor único	*
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	*

