



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



SISALRIL
Superintendencia de Salud
y Riesgos Laborales

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



SISALRIL
Superintendencia de Salud
y Riesgos Laborales

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2021

Índice de contenidos

I.	Resumen Ejecutivo	6
II.	Información Institucional.....	11
2.1.	Marco filosófico institucional	11
2.1.1.1.	Misión	11
2.1.1.2.	Visión.....	11
2.1.1.3.	Valores	11
2.1.2.	Base legal	11
2.1.3.	Estructura organizativa	15
2.1.4.	Planificación estratégica institucional.....	18
III.	Resultados misionales.....	26
3.1.	Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales...	26
3.1.1.	Afiliación universal (Eje I)	26
3.1.1.1.	Afiliación al Seguro Familiar de Salud.....	26
3.1.1.2.	Afiliación al Seguro de Riesgos Laborales	30
3.1.2.	Reducción del gasto de bolsillo en salud de los afiliados (Eje II).....	32
3.1.2.1.	Reducción del Gasto de Bolsillo en el Marco del Seguro Familia de Salud.	32
3.1.3.1.	Reducción de Gasto en Bolsillo en Salud en el Marco del Seguro de Riesgos Laborales.....	41
3.1.2.2.	Calidad en el servicio a los afiliados a través de prestadores.....	44
3.1.3.	Servicio oportuno y de calidad a los usuarios (Eje III).....	48
3.1.3.1.	Servicio oportuno y de calidad a los usuarios	49
3.1.4.	Fortalecimiento de los Procesos de Regulación, Supervisión, Conciliación y Control (Eje IV).....	58



3.1.4.1.	Mejora de las regulaciones para optimizar el proceso de conciliación y arbitraje por conflictos entre ARS-PSS	58
3.1.4.2.	Emisión de normativas para fortalecer los procesos de regulación, supervisión, conciliación y control	60
3.1.4.3.	Conformación de redes integrales de atención y gestión de riesgos en salud.	62
3.1.4.4.	Acuerdos entre PSS-ARS para fortalecer la oferta pública y privada.....	63
3.1.4.5.	Supervisión basada en riesgos.....	65
3.1.4.6.	Automatización de los procesos de supervisión y vigilancia.....	66
3.1.5.	Producción y divulgación de conocimientos sobre SFS y SRL (Eje V)	67
3.1.5.1.	Producción y gestión de conocimientos.....	67
3.1.5.2.	Proyección e imagen institucional	71
3.1.6.	Fortalecimiento institucional (Eje VI)	75
3.1.6.1.	Implementación del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública	76
3.1.6.2.	Cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión (SG).....	80
3.1.6.3.	Mejoras al Sistema de Gestión (SG).....	80
3.1.6.4.	Coordinación interinstitucional e internacional para apoyar la estrategia organizacional.....	82
3.1.6.5.	Fortalecimiento de la imagen institucional y mejora de la comunicación interna	90
3.1.6.6.	Rediseño organizativo para apoyar la estrategia institucional	91
3.1.6.7.	Mejora del nivel de satisfacción de los colaboradores.....	93
3.1.6.8.	Desarrollo de las competencias de los colaboradores	95
3.1.6.9.	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica en apoyo a la gestión estratégica y operativa	96
3.2.	Otros Resultados de Impacto a la Población.....	102
3.2.1.	Aseguramiento en Salud para los Regímenes Contributivos.....	102
3.2.2.	Aseguramiento en Salud para el Régimen Subsidiado	106
3.2.3.	Aseguramiento en Riesgo Laboral.....	108
3.2.4.	Monitoreo y Gestión de Riesgos.....	109



3.2.5 Análisis y estudios actuariales y estadísticos.....	128
3.2.6. Gestión de Subsidios.....	138
3.2.7. Atención al Usuario.....	142
IV. Resultados áreas transversales y de apoyo.....	145
4.1. Desempeño Área Administrativa y Financiera	145
4.2. Desempeño de los Recursos Humanos	149
4.3. Desempeño de los Procesos Jurídicos (DJ).....	152
4.4. Desempeño de la Tecnología (DTIC)	160
4.5. Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	163
4.6. Desempeño del Área Comunicaciones	170
V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional.....	172
5.1. Nivel de la satisfacción con el servicio	172
5.2. Nivel de cumplimiento acceso a la información	173
5.3. Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	176
5.4. Resultado mediciones del portal de transparencia	176
VI. PROYECCIONES	178
VII. ANEXOS	181
6.1. Indicadores de Gestión de Procesos*	182
6.2. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual.....	183
6.3. Plan de Compras	184



I. Resumen Ejecutivo

Durante el 2021, esta Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), a través de una alineación estratégica delimitada por las funciones misionales circunscritas en la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, ha desarrollado iniciativas cuyos resultados van dirigidos a garantizar a la población dominicana la protección del aseguramiento en salud y riesgos laborales, mediante el aumento de la afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) y el Seguro de Riesgos Laborales (SRL), la reducción del gasto de bolsillo en salud, y la mejora en la calidad del servicio al usuario.

Acciones relevantes:

- a) Afiliación universal: Con corte a octubre de 2021, se tiene un total de 10,086,571 ciudadanos afiliados al SFS, que representa aproximadamente un 95.48% de la población. De este total, 4,243,256 corresponden al Régimen Contributivo, 5,744,483 al Régimen Subsidiado y 98,832 a Planes Especiales de Pensionados y Jubilados. Mientras que, para el SRL se tienen afiliados un total de 2,297,931 de ciudadanos, económicamente activos y ocupados del mercado laboral. En este sentido, fueron construidos tableros de control para el monitoreo del SFS y el SRL, basado en riesgos operacionales, financiero y salud. Estos tableros, se encuentran en utilización y visualización pública.
- b) Reducción del gasto de bolsillo en salud: Para contribuir a la reducción del Gasto de Bolsillo (GB), que se estima en 50.5%, equivalente a RD\$2,596.0/mensual/hogar; se llevaron a cabo las siguientes iniciativas y avances:
 - Realizado el levantamiento de los listados de medicamentos de alta demanda 2019-2020.
 - Implementada en un 15% la Estrategia de Atención Primaria en salud y el Primer Nivel de Atención.



- Siete (7) propuestas presentadas al Comité Interinstitucional y remitidas al CNSS, para garantía de las prestaciones al afiliado, en condiciones de calidad:
 - 1) Sistema de Gestión de Atenciones y Medicamentos de Muy Alto Costo;
 - 2) Revisión Metodológica del PBS, remitida al CNSS.
 - 3) Reorganización de la lista de medicamentos ambulatorios, para mejor acceso, cobertura y eficientización del gasto;
 - 4) Inclusión de la Tomografía por Emisión de Positrones (PET-CT) en el PDSS;
 - 5) Inclusión de Terapia de Presión Negativa y Medias de Compresión en el PDSS;
 - 6) Cobertura de Reconstrucción Mamaria / Mastectomía por reducción de Riesgos y Pruebas genéticas para tipificación BRCA 1 y BRCA 2;
- Otras propuestas elaboradas:
 - 1) Determinación de precio de referencia de medicamentos ambulatorios para Hipertensión Arterial y Diabetes;
 - 2) Propuesta de modificación del Reglamento 665-12, sobre Prescripción y Dispensación de Medicamentos Ambulatorios del PDSS
- Revisadas y actualizadas 388 coberturas del PDSS 9.0, o sea, un 15.36% del total de las coberturas. Otras 46 adicionadas al PDSS por ampliación (36) y desagregación (10).
- Aprobación, por parte del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), de las propuestas remitidas por la Superintendencia de Salud



y Riesgos Laborales, mediante la Resolución No. 533-01, donde se incluye nuevos beneficios para los afiliados, entre ellos:

- Cobertura Integral del Trasplante Renal: Se amplía la cobertura de un RD\$1,000,000.00 a RD\$3,500,000.00, garantizando la atención como un proceso integral facilitando el trasplante desde el diagnóstico de insuficiencia renal crónica en falla renal hasta el seguimiento posterior al trasplante, mejorando las coberturas del donante vivo e incluyendo al donante cadavérico.
- Cobertura de la Tomografía por Emisión de Positrones (PET-CT).
- Cobertura de genes BRCA1 y BRCA2, pruebas genéticas para diagnóstico del riesgo de contraer cáncer de mama
- Cobertura de la Mastectomía por reducción de riesgos, por BRCA 1 y 2 positivos
- Cobertura de la Reconstrucción Mamaria post-mastectomía por cáncer o por mastectomía por reducción de riesgos.
- Para la correcta implementación de esta Resolución CNSS No. 533-01:
 - Se agregó el Grupo 13 al Catálogo de Prestaciones del PDSS, para materializar la cobertura de trasplante renal.
 - Elaboración y socialización de 2 de 3 dispositivos regulatorios para normar el proceso de coberturas de trasplantes Renal: Resolución sobre Mecanismos de notificación oportuna de fallecidos y Guía de Financiamiento para el Trasplante Renal.
- Aprobada la propuesta de cuadro nuevas Indemnizaciones y Gastos funerales a través de la Resolución CNSS No. 525-04.
- Elaborada y remitida al CNSS la Propuesta de actualización al Reglamento del SRL, la cual incluye la incorporación de aspectos no



contemplados, tales como la cobertura de riesgos en el marco de nuevas modalidades de trabajo.

- Elaborada la Propuesta de mejora a las pensiones por discapacidad del SRL
- Validada la Propuesta de pensiones dignas para los pensionados y jubilados del SRL a través de la estimación del impacto técnico y financiero en las reservas.
- Elaborada la propuesta de norma complementaria para la cobertura del SRL sobre los beneficios para el colectivo de la Policía Nacional.
- Elaborada propuesta de Resolución para complementar el procedimiento para la extensión por excepción de los subsidios por discapacidad temporal del Seguro de Riesgos Laborales más allá de las 52 semanas.
- Elaborada y remitida la propuesta al CNSS sobre propuesta para el reembolso a empleadores por cotizaciones en exceso debido a la calificación de una categoría mayor a la que corresponde (Res. CNSS No. 525-05)
- Cooperación técnica entre OPS WDC-RedEsta y SISALRIL para, la implementación de Evaluación de Tecnologías Sanitarias en el país.
- Elaborado y actualizado en su versión 2021, el Estudio del impacto del Covid-19 a la población afiliada al Régimen Contributivo. Enero 2020-junio 2021.
- Se estableció un convenio entre las ARS y el Estado Dominicano, para garantizar las coberturas de salud que se otorgan a la población afiliada del SFS para la atención médica por COVID19.
- Emitidas las resoluciones 0238-2021 y 0239-2021, que establecen la Normativa de Auditoria Médica, Calidad de las Atenciones, Glosas y



Pagos entre ARS, ARL y PSS y Código Único de Prestador de Servicio de Salud en el SDSS, respectivamente, ambas de fecha 3 de noviembre de 2021.

- c) Servicio de calidad al usuario: Partiendo de los resultados en la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021, a la fecha la SISALRIL cuenta con un 91% de satisfacción por partes del usuario. Entre las acciones que apoyaron el resultado indicado, destaca el cierre, en el tiempo establecido, de un 81.20% de los casos recibidos por quejas y reclamaciones de los usuarios, equivalente a un total de 24,394 de casos cerrados. Asimismo, se procedió a acreditar 172 nuevos promotores de salud de los cuales 142 fueron promotores físicos y 25 promotores morales. Destaca también el desarrollo de la App SISALRIL, con miras a facilitar a los ciudadanos la consulta de informaciones sobre el SFS y propias de su afiliación, procesos de traspasos, subsidios por maternidad, lactancia y enfermedad común, y la funcionalidad para el proceso de completar las solicitudes de lactancia cargando la imagen del acta de nacimiento de su(s) lactante(s).
- d) Administración de subsidios: Desde abril 2021, se ha estado trabajando entre las áreas involucradas en el proceso de procesamiento y pagos de subsidios, en un operativo para mejorar los atrasos por casos pendientes de solicitudes de subsidios, logrando a la fecha más de 176,000 solicitudes procesadas, lo que representa más de un 83% de las solicitudes recibidas, de un total de 212,048. En este sentido, y a fin de apoyar esta iniciativa, se completó el desarrollo y el proceso de certificación de una nueva plataforma para agilizar el procesamiento y pago de los Subsidios, el seguimiento de los casos y la interoperabilidad con el IDOPPRIL; dicha plataforma pasará a fase de producción a finales de diciembre 2021.



II. Información Institucional

2.1. Marco filosófico institucional

2.1.1.1. Misión

Garantizar a la población la protección del aseguramiento en salud y riesgos laborales en condiciones de calidad, equidad y sostenibilidad, actuando en representación del Estado Dominicano en la regulación, supervisión, conciliación y arbitraje, así como en la formulación de propuestas técnicas.

2.1.1.2. Visión

Ser una institución líder en la garantía del derecho de la población a la protección en salud y riesgos laborales, en el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

2.1.1.3. Valores

- Integridad
- Compromiso
- Excelencia
- Equidad
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Solidaridad

2.1.2. Base legal

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales es una entidad estatal creada por la Ley No. 87-01 sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, la cual posee autonomía, personería jurídica y patrimonio propio. En nombre y representación del Estado ejerce la función, dentro del ámbito de su competencia,



de velar por el estricto cumplimiento de la ley No. 87-01, sus modificaciones y sus normas complementarias en lo relacionado al seguro familiar de salud y al seguro de riesgos laborales; de proteger los intereses de los afiliados; de vigilar la solvencia financiera del Seguro Nacional de Salud y de las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS); supervisar el pago puntual a dichas Administradoras y de éstas a las Prestadoras de Servicios de Salud; y de contribuir a fortalecer el Sistema Nacional de Salud.

La SISALRIL es una institución técnicamente especializada dotada de un personal altamente calificado que es supervisada por el Consejo Nacional de la Seguridad Social como órgano rector del Sistema. Mientras que, en lo concerniente al examen de sus ingresos y gastos es fiscalizada por la Contraloría General de la República y la Cámara de Cuentas. Esta Superintendencia tiene a su cargo el ejercicio de las siguientes funciones:

- a. Supervisar la correcta aplicación de la Ley No. 87-01, el Reglamento de Salud y Riesgos Laborales, así como de las resoluciones del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) en lo que concierne a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y de la propia Superintendencia;
- b. Autorizar el funcionamiento del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) y de las ARS que cumplan con los requisitos establecidos por la ley No. 87-01 y sus normas complementarias; y mantener un registro actualizado de las mismas y de los promotores de seguros de salud;
- c. Proponer al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) el costo del plan básico de salud y de sus componentes; evaluar su impacto en la salud, revisarlo periódicamente y recomendar la actualización de su monto y de su contenido;



- d. Supervisar, controlar y evaluar el funcionamiento del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), y de las ARS y del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL); fiscalizarlas en cuanto a su solvencia financiera y contabilidad; a la constitución, mantenimiento, operación y aplicación del fondo de reserva y al capital mínimo;
- e. Requerir de las ARS y del SeNaSa el envío de la información sobre prestaciones y otros servicios, con la periodicidad que estime necesaria;
- f. Disponer el examen de libros, cuentas, archivos, documentos, contabilidad, cobros y bienes físicos de las ARS, SeNaSa y de las Prestadoras de Servicio de Salud (PSS) contratadas por éstas;
- g. Imponer multas y sanciones a las ARS y al SeNaSa, mediante resoluciones fundamentadas, cuando no cumplan con las disposiciones de la ley No. 87-01 y sus normas complementarias;
- h. Cancelar la autorización y efectuar la liquidación del SeNaSa y de la ARS en los casos establecidos por la ley No. 87-01 y sus normas complementarias;
- i. Fungir como árbitro conciliador cuando existan desacuerdos entre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) o el Seguro Nacional de Salud y las Proveedoras de Servicios de Salud (PSS), sean estas entidades y/o profesionales de la salud y establecer, en última instancia, precios y tarifas de los servicios del plan básico de salud;
- j. Supervisar a la Tesorería de la Seguridad Social y al Patronato de Recaudo e Informática de la Seguridad Social (PRISS) en lo relativo a la distribución de las cotizaciones al Seguro Familiar de Salud y al Seguro de Riesgos Laborales dentro de los límites, distribución y normas establecidas por la ley No. 87-01 y sus normas complementarias;



k. Proponer al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) la regulación de los aspectos no contemplados sobre el Seguro Familiar de Salud y el Seguro de Riesgos Laborales, dentro de los principios, políticas, normas y procedimientos establecidos por la ley y sus normas complementarias;

l. Someter a la consideración de la CNSS todas las iniciativas necesarias en el marco de la ley y el reglamento de Salud y Riesgos Laborales, orientadas a garantizar el desarrollo y el equilibrio financiero del sistema, la calidad de las prestaciones y la satisfacción de los usuarios, la solidez financiera del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) y de las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), el desarrollo y fortalecimiento de las ARS locales y la libre elección de los afiliados.

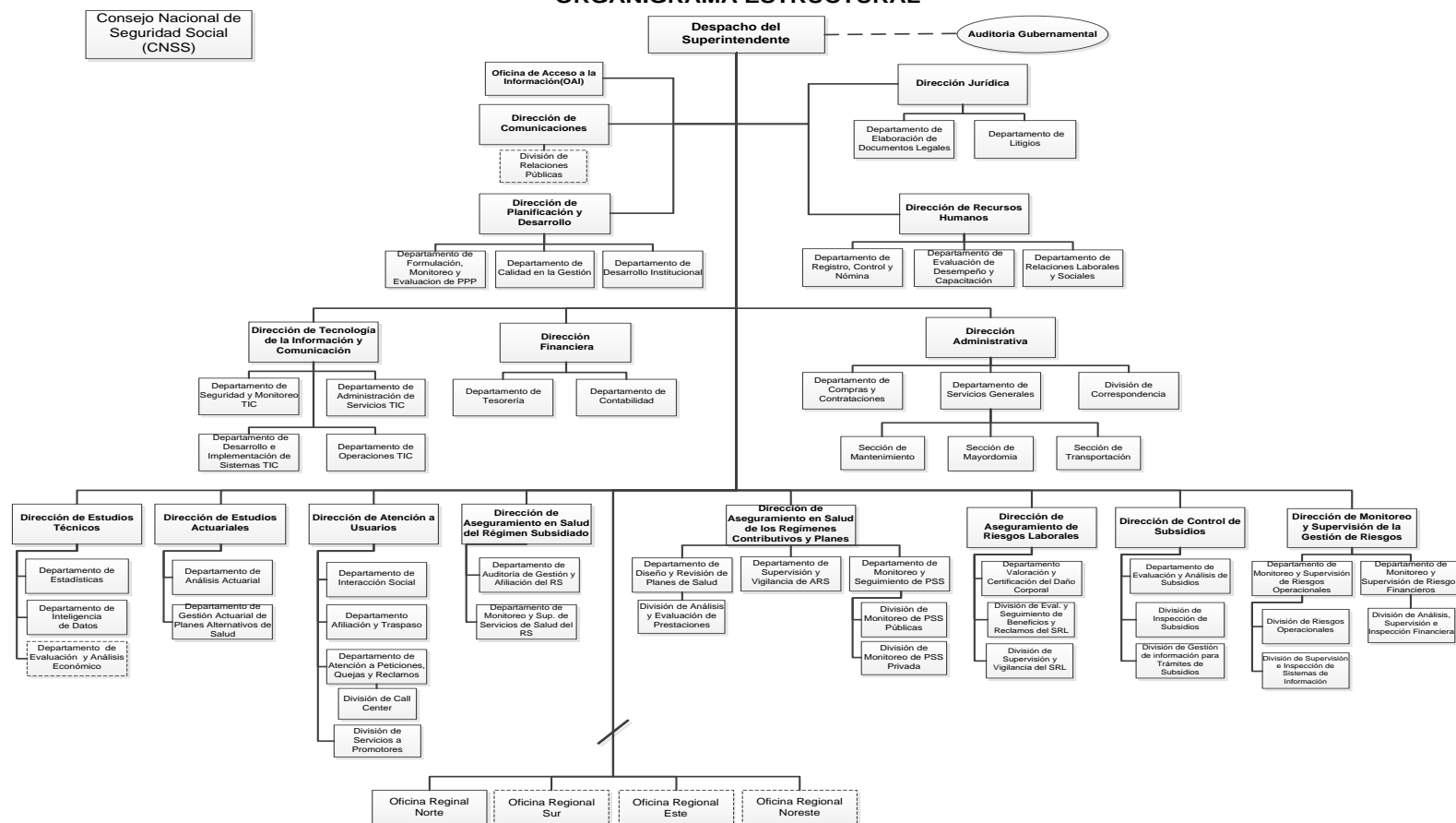
m. Administrar los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común dirigidos a las trabajadoras y trabajadores afiliados al Régimen Contributivo.

o. Además, corresponde a la SISALRIL supervisar los Planes Especiales Transitorios para Pensionados y Jubilados del Estado, establecidos mediante los Decretos No. 342-09 y ampliado mediante el Decreto No. 213-10, Decretos Nos. 371-16 y 159-17 para Pensionados del sector salud y de las Fuerzas Armadas, y la Resolución SISALRIL No. 207-2016, con base en el artículo 136 de la Ley 590-16 y otros similares que puedan ser Decretados en lo sucesivo.



2.1.3. Estructura organizativa

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES (SISALRIL) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Listado de funcionarios de primer y segundo nivel		
NOMBRES	APELLIDOS	POSICIÓN EN LA INSTITUCIÓN
Jesús Manuel	Feris Iglesias	Superintendente de Salud y Riesgos Laborales
Jeroham	Milanes Iglesias	Director Administrativo
Pastor Arismendi	Palmero Guerrero	Director de Aseguramiento en Salud para el Régimen Subsidiado
Josefina	Fernández	Directora de Atención al Usuario
Andrés Joel	Matos Cabrera	Director de Comunicaciones
Ramon Hidelky	Acosta Robles	Director de Control de Subsidios
Rafael Antonio	Báez Pérez	Director de Estudios Técnicos
Ives Giordano	Mallebranche Báez	Director de Recursos Humanos
Ramon Emilio	Flaquer Santana	Director de Tecnología de Información y Comunicación
Bienvenido Alejandro	Nuñez Mirabal	Director Financiero
Tristán Giordano Mario Jose	Carbuccia Medina	Director Jurídico
Sergio Rafael	Guzman Duran	Director Regional Norte
Graciela Esther	Gil Montalvo De Genao	Directora de Aseguramiento de Riesgos Laborales
Yesenia	Diaz Medina	Directora de Aseguramiento en Salud de los Regímenes Contributivos y Planes
Leticia	Martinez Martiñón	Directora de Estudios Actuariales
Karina Raquel	Mena Fernandez	Directora de Monitoreo y Supervisión de la Gestión de Riesgos
Melissa Lizbeth	Yunes Cabrera	Directora de Planificación y Desarrollo
Diana Miguelina	Zayas Reyes	Encargada de la División de Análisis y Evaluación de Prestaciones
Evelyn Beronesa	Ricardo Rosario	Encargada de la División de Análisis, Supervisión e Inspección Financiera
Irina Marlot	Santana Sanchez	Encargada de la División de Call Center
Geydy Margarita	Marmolejos Ortiz	Encargada de la División de Correspondencia
Rosabel	Fermin Veras	Encargada de la División de Evaluación y Seguimiento de Beneficios y Reclamos del Seguro de Riesgos Laborales
Maydolin Yonaica	Reynoso Jimenez	Encargada de la División de Gestión de Información para Trámites de Subsidios
Arelis Teresa	De La Cruz Hernandez	Encargada de la División de Inspección de Subsidios
Kenia Maria	Feliz Feliz	Encargada de la División de Monitoreo de Prestadoras de Servicios de Salud Privadas
Yasmil Esther	Vallejo Perez	Encargada de la División de Monitoreo de Prestadoras de Servicios de Salud Públicas



Odin Maria	Gomez Garcia	Encargada de la División de Monitoreo de Riesgos Operacionales
Dayna Margarita	Abreu La Hoz	Encargada de la División de Relaciones Públicas
Yassmil	Perez Fermin	Encargada de la División de Servicios a Promotores
Luz Obid	Segura Grandel	Encargada de la División de Supervisión y Vigilancia del Seguro de Riesgos Laborales
Victoria Alexandra	Cruz Grullon	Encargada del Departamento de Contabilidad
Nicauris	Guzman Perez	Encargada del Departamento de Desarrollo Institucional
Erika Esther	Sanchez Jimenez	Encargada del Departamento de Diseño y Revisión de Planes de Salud
Loyda Lucia	Ramirez Gonzalez	Encargada del Departamento de Elaboración de Documentos Legales
Pamela Ercilia	De Los Santos De León	Encargada del Departamento de Estadísticas
Raydire Elizabeth	Mena Lima	Encargada del Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación
Madeline Melissa	Martinez Garcia	Encargada del Departamento de Evaluación y Análisis Económico
Jahaziel	Valenzuela Mendez	Encargada del Departamento de Gestión Actuarial de Planes Alternativos de Salud
Maria Emilia	Vargas Luzón	Encargada del Departamento de Interacción Social
Ana Marianny	Calderon Castillo	Encargada del Departamento de Litigios
Albania Gislenys	Ureña Lora	Encargada del Departamento de Monitoreo y Seguimiento de Prestadoras de Servicios de Salud (PSS)
Ligia Mirqueya	Lorenzo T De Tejeda	Encargada del Departamento de Monitoreo y Supervisión de Riesgos Financieros
Ana Lucia	Meyer Lorenzo	Encargada del Departamento de Monitoreo y Supervisión de Servicios del Régimen Subsidiado
Monica	Bello Navarro	Encargada del Departamento de Registro, Control y Nómina
Maureen Loreysi	Cruz Perez	Encargada del Departamento de Relaciones Laborales y Sociales
Evelyn Alexandra	Lebrón Mendez	Encargada del Departamento de Supervisión y Vigilancia de Administradoras de Riesgos de Salud
Mercedes Antonia	Garcia Mendez	Encargada del Departamento de Valoración y Certificación del Daño Corporal



Victor Cesáreo	Castillo Garcia	Encargado de la División de la Oficina de Acceso a la Información Pública
Hamlet Bismarck	De Los Santos Rodriguez	Encargado de la División de Supervisión e Inspección de Sistemas de Información
Luis Agustín	Ferreras Recio	Encargado del Departamento de Administración de Servicios TIC
Santiago Arturo	Nuñez Alcantara	Encargado del Departamento de Afiliación y Traspaso
Deivi Alexander	Moreno Betances	Encargado del Departamento de Análisis Actuarial
Daniel Enrique	Rodriguez Rijo	Encargado del Departamento de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos
Máximo Román	Batista Álvarez	Encargado del Departamento de Auditoria de Gestión y Afiliación del Régimen Subsidiado
Gabriel Antonio	Payano Perez	Encargado del Departamento de Calidad en la Gestión
Julio Abraham	Ponce De La Rosa	Encargado del Departamento de Compras y Contrataciones
Francisco Antonio	Peguero Alcantara	Encargado del Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC
Raffi Antonio	Quero Jimenez	Encargado del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
Jorge Abraham	Rodriguez Reynoso	Encargado del Departamento de Inteligencia de Datos
Ambiorix	Mora Lugo	Encargado del Departamento de Operaciones TIC
Ramon Antonio	Jimenez Ureña	Encargado del Departamento de Servicios Generales
Mac Arthur Rafael	Chaljub Rodriguez	Encargado del Departamento de Supervisión y Monitoreo de Riesgos Operacionales
Ru Antonio Francisco	Jorge Quiterio	Encargado del Departamento de Tesorería

2.1.4. Planificación estratégica institucional

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales formuló su Plan Estratégico Institucional (PEI) correspondiente al período 2021-2024, el cual fue aprobado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo por constatar que, dentro de las iniciativas estratégicas definidas, la SISALRIL daba cumplimiento al marco normativo superior indicado a continuación:



- 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):** Como marco estratégico internacional, se tienen los ODS, una iniciativa que surge en septiembre de 2015 cuando los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales, 17 en total, para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años, y para alcanzar estas metas, cada sector juega un rol importante: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y la ciudadanía en general.

Según la razón de ser de esta Superintendencia, nos toca adoptar el objetivo no. 3 *Salud y Bienestar*. El cual busca Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades, como medida esencial para el desarrollo sostenible.

- 2. Constitución de la República Dominicana:** La Constitución de la República Dominicana como documento que formaliza los principios y objetivos fundamentales de la nación, en sus Artículos nos. 60 y 61, establecen parámetros para el “Derecho a la Seguridad Social” y el “Derecho a la Salud”, respectivamente. Por ello, resulta relevante citar estos artículos en este acápite de entorno legal.

Artículo 60.- Derecho a la seguridad social. Toda persona tiene derecho a la seguridad social. El Estado estimulará el desarrollo progresivo de la seguridad social para asegurar el acceso universal a una adecuada protección en la enfermedad, discapacidad, desocupación y la vejez.

Artículo 61.- Derecho a la salud. Toda persona tiene derecho a la salud integral.

En consecuencia:



- 1) El Estado debe velar por la protección de la salud de todas las personas, el acceso al agua potable, el mejoramiento de la alimentación, de los servicios sanitarios, las condiciones higiénicas, el saneamiento ambiental, así como procurar los medios para la prevención y tratamiento de todas las enfermedades, asegurando el acceso a medicamentos de calidad y dando asistencia médica y hospitalaria gratuita a quienes la requieran;
- 2)) El Estado garantizará, mediante legislaciones y políticas públicas, el ejercicio de los derechos económicos y sociales de la población de menores ingresos y, en consecuencia, prestará su protección y asistencia a los grupos y sectores vulnerables; combatirá los vicios sociales con las medidas adecuadas y con el auxilio de las convenciones y las organizaciones internacionales.”

3. Estrategia Nacional de Desarrollo 2030: La Ley 498-06 plantea la concertación de una Estrategia de Desarrollo como instrumento de planificación que “definirá la imagen objetivo del país a largo plazo y los principales compromisos que asumen los poderes del Estado y los actores políticos, económicos y sociales del país, tomando en cuenta su viabilidad social, económica y política. Para ello, identificará los problemas prioritarios que deben ser resueltos, las líneas centrales de acción necesarias para su resolución y la secuencia de su implementación. Será resultado de un proceso de concertación y deberá ser aprobada por ley del Congreso de la República.”

En este acápite, se enlistan objetivos generales y específicos, y las líneas de acción que fueron tomadas como referencia para la definición del marco estratégico institucional de la SISALRIL.



Objetivo estratégico	Objetivos específicos	Líneas de acción
<p>2.2 Salud y seguridad social integral</p>	<p>2.2.2 Universalizar el aseguramiento en salud para garantizar el acceso a servicios de salud y reducir el gasto de bolsillo.</p>	<p>2.2.2.1 Fortalecer los mecanismos de afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud, para lograr el aseguramiento universal.</p>
	<p>2.2.2.2 Reforzar las funciones de rectoría, regulación y supervisión de las instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) para asegurar sostenibilidad financiera, calidad, equidad, oportunidad, pertinencia, eficiencia de costos y expansión de la canasta de prestaciones del Plan Básico de Salud.</p>	
	<p>2.2.3 Garantizar un sistema universal, único y sostenible de Seguridad Social frente a los riesgos de vejez, discapacidad y sobrevivencia, integrando y</p>	<p>2.2.3.1 Fortalecer las regulaciones, mecanismos y acciones que garanticen la afiliación y una eficaz fiscalización del pago al SDSS por parte de empleadores públicos y privados, a fin de garantizar</p>



	transparentando los regímenes segmentados existentes, en conformidad con la ley 87- 01.	la oportuna y adecuada provisión de los beneficios a la población afiliada, así como la sostenibilidad financiera del Sistema.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Asimismo, el PEI 2021-2024 de la SISALRIL guardar alineación con la estrategia definida por instituciones líderes vinculadas a este proceso como son el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) y el Ministerio de Planificación y Desarrollo (MEPyD), a través del **Plan Estratégico del Consejo Nacional de la Seguridad Social 2021-2024** y el **Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024**, respectivamente.

Considerando las directrices superiores indicadas, la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales diseñó su Marco Estratégico Institucional para el período 2021-2024; el cual contiene la siguiente estructura: Ejes Estratégicos- Objetivos Estratégicos – Indicadores Claves de Desempeño- Iniciativas Estratégicas. Esta estructura sirve de base para la formulación de los Planes Operativos Anuales (POA's), los cuales deben definir de manera detallada los resultados esperados para cada año, junto a los recursos requeridos, cronograma de ejecución y responsables e involucrados de llevar a cabo las iniciativas estratégicas segregadas en actividades puntuales dirigidas a apoyar la gestión estratégica de la organización.

En cuanto a la estrategia, se definieron 6 ejes estratégicos fundamentales para el citado período, los cuales mencionamos a continuación junto a los objetivos estratégicos en cada caso:



Eje Estratégico 1: Afiliación universal al SFS y al SRL	
Objetivos	1.1 Afiliar el 100% de la población al Seguro Familiar de Salud, incluyendo los pensionados y jubilados, y los sectores o grupos vulnerables, en cumplimiento con el marco legal vigente.
	1.2 Colaborar con la cobertura de afiliación del 100% de la población, económicamente activa y ocupada del mercado laboral, al Seguro de Riesgos Laborales.
Eje Estratégico 2: Reducción del gasto de bolsillo en salud de los afiliados	
Objetivos	2.1 Reducir a un 25% el gasto familiar de bolsillo en salud, mejorando el acceso y la cobertura del Plan Básico de Salud del SFS, garantizando la continuidad de cobertura del PBS ante movimientos entre regímenes de financiamiento, y propiciando una gestión de autorización oportuna en el marco del SRL para disminuir los copagos de los afiliados.
	2.2 Apoyar las funciones del Ministerio de Salud para que al menos el 60% de los Prestadores de Servicios de Salud Públicos y Privados se encaminen hacia una cultura de calidad institucional y de la atención y de la atención del paciente.
Eje Estratégico 3: Servicio oportuno y de calidad a los usuarios	
Objetivos	3.1 Alcanzar un nivel general de satisfacción de los usuarios igual o superior al 90%, brindando un servicio oportuno y de calidad, mediante la gestión integral y efectiva de la respuesta a las quejas y reclamaciones de los usuarios.
	3.2 Reducir a cinco (5) días laborables el procesamiento de las solicitudes de subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común, mediante la mejora y simplificación de los sistemas desde el registro hasta el proceso para el otorgamiento de subsidios.
	3.3 Mantener menor que uno (1) el coeficiente de la suficiencia del fondo de subsidios para lograr un equilibrio financiero y la garantía del servicio
Eje Estratégico 4: Fortalecimiento de los procesos de Regulación, Supervisión, Conciliación y Control	
Objetivos	4.1 Conciliar en un 100% los conflictos entre ARS y PSS, mejorando las regulaciones y el proceso de gestión de conflictos.
	4.2 Emitir el 100% de las normativas identificadas para fortalecer los procesos de regulación, supervisión, conciliación y control.
	4.3 Propiciar la conformación y contratación de al menos el 60% de los Prestadores de Servicios de Salud (públicos y privados), mediante redes integradas de atención y de gestión de riesgos en salud.



	<p>4.4 Lograr que al menos el 40% de la oferta hospitalaria privada sostenga contratos con ARS SENASA para la garantía de atención, en condiciones de emergencia (médica), a afiliados del Régimen Subsidiado y/o Planes Especiales.</p> <p>4.5 Lograr que al menos el 70% de la oferta pública sostenga contrato con todas las ARS para todos los regímenes de financiamiento.</p> <p>4.6 Lograr que al menos el 80% de PSS contratadas cumpla con las normativas y regulaciones del SFS.</p> <p>4.7 Implementar en un 75% la Supervisión basada en Riesgos.</p> <p>4.8 Desarrollar e implementar en un 100% el Sistema de Información y Gestión de Planes (SIGEP) ARS – SISALRIL.</p>
Eje Estratégico 5: Promoción de la producción y divulgación de conocimientos sobre el SFS y el SRL	
Objetivos	<p>5.1 Divulgar a través de los medios digitales y los sectores sociales establecidos, el 100% de la información Estadística producida sobre el SFS y el SRL, que cumpla con las legislaciones vigentes sobre Ley de acceso a la información pública y la Resolución que clasifica la Información de la SISALRIL; apoyando la producción y gestión de conocimientos sobre el aseguramiento y el financiamiento en salud.</p>
Eje Estratégico 6: Fortalecimiento institucional	
Objetivos	<p>6.1 Mantener por encima del 90% la calificación promedio de la SISALRIL en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.</p> <p>6.2 Implementar el 100% de las mejoras identificadas para fortalecer los procesos sobre la gestión interna de la SISALRIL.</p> <p>6.3 Cumplir en un 100% con los objetivos del Sistema de Gestión.</p> <p>6.4 Actualizar e implementar en un 100% la Estructura Organizativa aprobada con el fin de apoyar la gestión estratégica y operativa de la SISALRIL.</p> <p>6.5 Alcanzar un nivel general de satisfacción y bienestar de las personas igual o superior al 90%, gestionando integralmente las políticas de recursos humanos e implementando estrategias de desarrollo organizacional.</p> <p>6.6 Disminuir a 5% la brecha de competencias de los colaboradores con el fin de apoyar la gestión estratégica y operativa de la SISALRIL.</p> <p>6.7 Desarrollar e implementar el 100% de los sistemas de información identificados para apoyar la gestión estratégica y de procesos de la institución; fortaleciendo así la infraestructura tecnológica de información y comunicaciones de la SISALRIL.</p>



	6.8 Adecuar en un 100% las instalaciones de la SISALRIL con el fin de apoyar los procesos para ofrecer un servicio oportuno y de calidad a los usuarios.
	6.9 Aplicar en un 100% la auditoria de imagen para determinar el porcentaje de la población que tiene conocimiento sobre la SISALRIL, sus funciones y servicios.



III. Resultados misionales

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

En esta sección se presentan los resultados misionales por eje estratégico, objetivos y directrices, acorde a la estructura del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 de esta Superintendencia, definiendo así la respuesta a su rol social de garantizar a la población la protección del aseguramiento en salud y riesgos laborales. En ese tenor, se presentan los avances y logros correspondientes al período enero-diciembre 2021:

3.1.1. Afiliación universal (Eje I)

La SISALRIL ha gestionado esfuerzos orientados al cumplimiento de una de las iniciativas presidenciales dentro del Pan de Gobierno vigente “Afiliar el 100% de la población al Seguro Familiar de Salud y al Seguro de Riesgos Laborales”, incluyendo a los pensionados y jubilados, y los sectores o grupos de difícil afiliación, en cumplimiento con el marco legal vigente.

Como se podrá apreciar en los resultados a presentarse en esta sección, esta dimensión permite reducir brechas existentes para la afiliación en los regímenes de financiamiento vigentes, así como la posibilidad de incorporar a aquella población con capacidad de contribución que no forma parte en la formalidad del mercado laboral.

3.1.1.1. Afiliación al Seguro Familiar de Salud

Al finalizar el 2021, un total de **10,086,571** personas se encontraban afiliadas al Seguro Familiar de Salud (SFS) a través de los diferentes regímenes vigentes, lo que representa un **95.48%** de la población. De los 10,086,571, están afiliados al Régimen Contributivo **4,243,256**, al Régimen Subsidiado **5,744,483** y en los



Planes Especiales de Pensionados y Jubilados **98,832** personas con cobertura en salud dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Estos valores han sido calculados con base en la población proyectada por la Oficina Nacional de Estadísticas de 10,564,131 habitantes, a octubre del 2021. Dicho lo anterior, presentamos las iniciativas de la estrategia institucional que han tributado al logro de estos resultados.

Elaborado el Informe de Estudio Actuarial sobre la estimación del aporte o valor de suficiencia, para que los Pensionados y Jubilados del Régimen Contributivo tengan continuidad de cobertura del Plan Básico de Salud en el mismo régimen de financiamiento del SFS, destacando la importancia de mantener en el Régimen Contributivo a la población que pasa a esta categoría, ante el cese de su vida laboral. El documento fue elevado a los organismos de nivel superior del SDSS, como son el Consejo Nacional de la Seguridad Social, el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de la Presidencia.

Este informe presenta los escenarios posibles: uno solidario, donde la dispersión de los pensionados y jubilados la cubre el aporte de los Activos. Para lograr esta situación, desde el 2021 los cotizantes activos tendrían que aportar 1.18% de su salario, con lo cual se generaría un Fondo de Salud para cubrir la dispersión de este grupo.

Los otros escenarios presentados se basan en el porcentaje de aporte aplicado al valor de la pensión de la población pensionada o jubilada, por ejemplo, si el pensionado aporta el 3.0% del valor de su pensión, y la diferencia del per cápita del pensionado y sus dependientes se aporta con cargo a la Cuenta Cuidado de la Salud de las Personas del SFS, o es aportado por el Estado Dominicano, a través del presupuesto nacional. En este escenario, se necesitaría de manera inicial RD\$3,562,569,095.03 anuales, para completar la dispersión, y anualmente se iría incrementando hasta alcanzar la cifra de RD\$22,379,596,721.35 anuales para el año 2035.



Propuesta de afiliación universal (100% población) en el SFS, esta iniciativa además de favorecer la reducción de brechas y la definición y establecimiento de nuevos segmentos para los regímenes vigentes, permite también la posibilidad de incorporar a aquellas poblaciones con capacidad contributiva, o de pago, que no forma parte de estos grupos debido a la informalidad de su mercado de trabajo. Además, a través del trabajo conjunto de colaboración interinstitucional, entre las entidades y socios claves en esta dinámica, como son la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) y el Ministerio de Hacienda (MH), se ha logrado la realización de cruces con sus bases de datos, lo que a su vez ha permitido la construcción de información y monitoreo para el seguimiento a la evolución de la afiliación en el SFS. Para apoyar esto último, fue *Creado un tablero control o dashboard sobre los afiliados al Seguro Familiar de Salud*, donde se visualiza la afiliación por régimen de financiamiento, matriz de ARS por grupo poblacional, sexo y edad y mapa geográfico de afiliación.

Una colaboración especial a resaltar con el SIUBEN, debido a su impacto en el avance hacia el acceso a una salud universal, fue entre finales del 2020 y principios del 2021, cuando fruto de los levantamientos conjuntos fue posible la identificación de una población de incorporación rápida de más de 1,000,000 ciudadanos. Para los meses de julio- octubre del 2020, se generaron sinergias con el Seguro Nacional de Salud (SENASA) para el abordaje de nuevas oportunidades de incorporación y flujo de información de ciudadanos con índice de calidad de vida (ICV 1 y 2) que le permitiera su incorporación al sistema de forma inmediata, según el artículo 10 párrafo primero de la Ley 87-01. Estos cruces de información y estrategias de trabajo impactaron significativamente en la afiliación en el Régimen Subsidiado de más de 2,000,000 millones de ciudadanos adicionales a diciembre 2020. A octubre 2021, este régimen posee 5,744,483 de afiliados que representa un aumento de la cartera de 53% desde mayo de año 2020 a la fecha, la cual era de 3,742,716. De manera fundamental, este crecimiento nos



lleva a alcanzar el 95.48% de cobertura en afiliación al SFS, y del total de 10,086,571 afiliados, para un aproximado de 57% correspondiente al Régimen Subsidiado y un 43% restante al Régimen Contributivo.

En el mismo orden de ideas, durante este 2021 se logró la *Identificación y caracterización de nuevos segmentos de la población no afiliada con vocación de afiliación en los regímenes de financiamiento vigentes del SFS*, esto a través de estudios técnicos con fines de reducción de la brecha identificada del 5% de la población no cubierta en el SFS. Asimismo, buscando alternativas para asegurar la valoración de la viabilidad y sostenibilidad de los regímenes ante la integración de estos nuevos grupos, se llevaron a cabo espacios de colaboración e interoperabilidad con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), para favorecer el cruce de información sobre la población afiliada con capacidad contributiva, práctica que permitió la identificación de la cantidad de afiliados dentro del SFS, con posibilidad de pertenecer al régimen de financiamiento aún no vigente, el Régimen Contributivo Subsidiado, en la visión de caracterizar los rangos de montos de ingresos para que su incorporación no sea una transferencia de costos, sino que sean asumidos a través del pago de cobertura en salud, impactando positivamente en el gasto familiar en este renglón.

La construcción de esta propuesta para el Régimen Contributivo Subsidiado (RCS), con los componentes identificados, puede influir en la ampliación de la cobertura universal en la dimensión de afiliación, y la extensión al acceso de servicios de salud que actualmente rige para los beneficiarios del Régimen Subsidiado, mejorando así la calidad de las prestaciones, y abriendo la posibilidad de contratación de planes complementarios de salud, diferenciados según la capacidad contributiva de los afiliados y/o ciudadanos.

En otro orden, a través de los diferentes medios y mecanismos que se utilizan para la afiliación de distintos segmentos de la población al régimen subsidiado, existe la posibilidad de que pueda desviarse o perderse una afiliación debido a

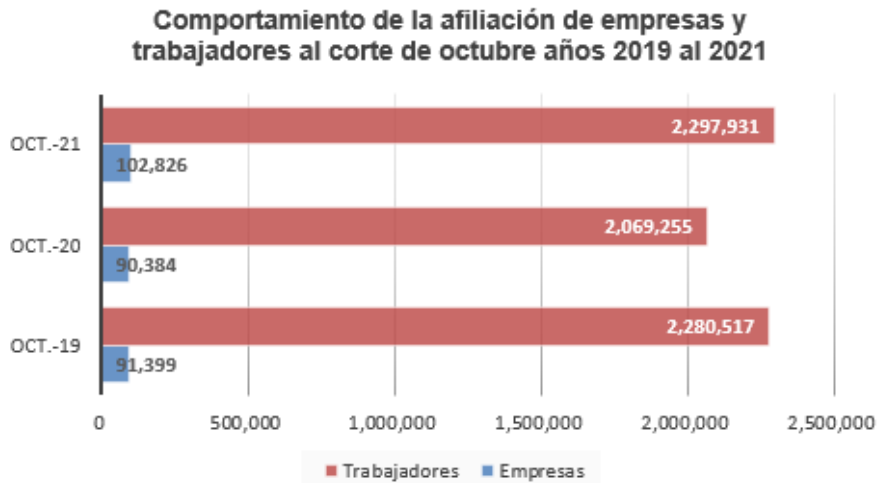


debilidades en los procesos creados para esos fines, es por esto que desde el área de aseguramiento al régimen subsidiado han desplegado dinámicas para el monitoreo y control de estos procesos con el objetivo de prevenir o mejorar cualquier práctica de desvío identificada.

3.1.1.2. Afiliación al Seguro de Riesgos Laborales

Durante el año 2021, se visualiza una recuperación del 100% de la población afiliada, y un incremento de 13% de las empresas en relación al mismo período en el año 2019, lo que señala una reparación de las bajas de afiliación al SRL producto del cierre por COVID-19.

En cuanto al monitoreo de la formalidad laboral en la población económicamente activa y ocupada de la República Dominicana a través del registro de trabajadores en el SDSS, se tiene que un *total de 2,297,931 de la población, económicamente activa y ocupada del mercado laboral*, tiene acceso al Seguro de Riesgos Laborales, lo cual representa un 50% de la población. Valores a noviembre 2021.

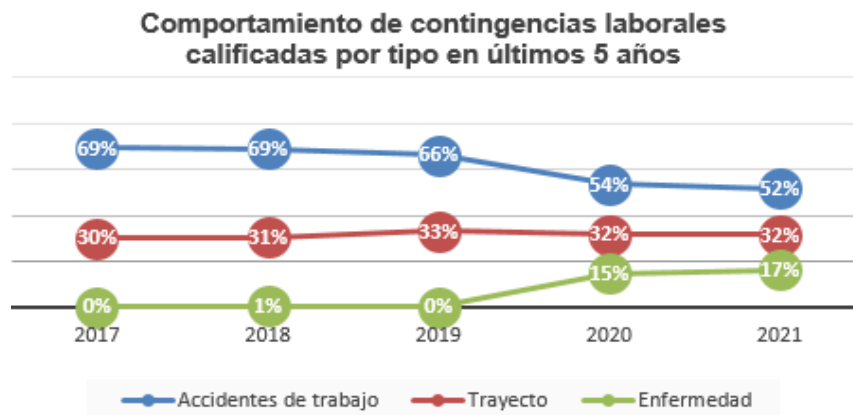


Fuente: SISALRIL, según registros SUIR TSS

En relación al monitoreo de la accidentabilidad registrada por el IDOPPRIL sobre los reconocimientos de contingencias laborales, corresponden los siguientes



porcentajes: el 52% *accidentes de trabajo*; 32% *accidentes del trayecto* y 17% *enfermedades profesionales*. Esta última, considerando que a propósito del COVID-19 a principios del 2021 tuvo un notable incremento en relación al 2019, reportándose un pico de 25% en febrero 2021, a causa de la calificación para trabajadores de la Salud. Sin embargo, la medición en este renglón presenta tendencia a disminuir, pues aunque continúe siendo significativa la proporción actual, a noviembre 2021 ha disminuido 8 puntos.



Elaborada propuesta para perfilar la protección en riesgos laborales de los siguientes colectivos multisectoriales: la Confederación de Trabajadores Portuarios, la Asociación de Navieros de la República Dominicana (ANRD) y la Dirección Portuaria (DP). Fueron realizados acercamientos con este primer grupo colectivo de trabajadores vulnerables, para indagar sobre sus necesidades y evaluar los mecanismos que esas asociaciones sindicales puedan establecer para su afiliación al SRL. Con esto se logra la consolidación de una primera propuesta con un colectivo con potencial contributivo, pero de difícil afiliación y composición donde se registran ocupaciones en informalidad.

Dicha propuesta se encuentra en fase de socialización institucional, alineando la misma a los procesos de afiliación vigentes y realizando los estudios correspondientes de factibilidad económica. Para el 2022, se plantea la



presentación formal de esta propuesta ante los organismos del nivel regulatorio y superior de esta Superintendencia. Así mismo, se continúa la identificación y análisis de cobertura de otros colectivos de difícil afiliación, para la continuidad de esta iniciativa.

Adicional al SFS, se *Construyó un tablero de control para el Seguro de Riesgos Laborales*, con características de distribución de trabajadores, estructura de trabajadores por grupo de edad y sexo, trabajadores por categoría de riesgo de la empresa, trabajadores por tamaño de empresa, trabajadores por rango de trabajadores en la empresa y salario promedio del trabajador y trabajadores por tipo de empresa.

3.1.2. Reducción del gasto de bolsillo en salud de los afiliados (Eje II)

Esta Superintendencia tiene bajo su responsabilidad la “Reducción del gasto de bolsillo en salud de los afiliados”, como iniciativa presidencial y como su segundo eje prioritario en su gestión estratégica, esto así buscando mejorar el acceso y la cobertura del Plan Básico de Salud del Seguro Familiar de Salud, y con esto lograr equidad en el financiamiento en salud.

3.1.2.1. Reducción del Gasto de Bolsillo en el Marco del Seguro Familia de Salud

Uno de los objetivos en este ámbito es la reducción a un 25% el gasto familiar de bolsillo en salud, junto a iniciativas que garanticen la continuidad de cobertura del PBS ante movimientos entre regímenes de financiamiento, y que propicien una gestión de autorización oportuna en el marco del SRL, lo cual a su vez tributa a la disminución del copago.

A principios del año 2021, fue conformado el equipo interno involucrado en esta iniciativa presidencial, con miras a definir la metodología y los paquetes de



trabajo a desarrollar para el abordaje de la misma. A través de los espacios de intercambios e integración con los miembros líderes de este equipo, fue definida la línea de base a partir de la cual se medirá el avance en la ejecución de estrategias impulsadas en este sentido, resultando ser este valor 50.5% a partir de los resultados de la Encuesta Nacional de Gastos e Ingresos de los Hogares (ENGIH) 2018, y los cálculos de Gasto de Bolsillo en Salud (GBS), realizados por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), la cual estimó un valor cuantitativo equivalente a los RD\$1,310.3/mensual/hogar, lo que representa el 50.5% del gasto total en bienes y servicios de salud. Finalmente, se estableció un monto por gasto total en salud por valor de RD\$2,596.0/mensual/hogar. En resume, los avances para el logro de esta meta de reducción del gasto de bolsillo en salud, fueron los siguientes:

- Definida la línea base de medición.
- Definidas las metas intermedias y los hitos.
- Delimitado el concepto de Gasto de Bolsillo de cara al alcance y funciones de la SISALRIL.
- Realizados acercamientos con instituciones estatales afines (Banco Central, Ministerio de Salud Pública, Superintendencia de Seguros y Oficina Nacional de Estadísticas), para fines de viabilizar las propuestas definidas.
- En proceso de construcción de los indicadores internos y externos para medición y reporte de la reducción del gasto.
- Enviada al Banco Central de la República Dominicana, la *Propuesta para la construcción indicadores claves* mediante las cuentas nacionales, esto con la finalidad de capturar informaciones ajustadas que permitan la creación de mecanismos para evaluar el impacto de las medidas implementadas.



- Realizado el levantamiento de los listados de medicamentos ambulatorios de mayor demanda en los períodos 2019-2021, expresados por medicamentos de uso frecuente, sin exclusión por cobertura dentro del Plan Básico de Salud (PBS), esto visto desde la demanda de medicamentos en el mercado local por mayor demanda.
- Revisión de los cuestionarios y resultados de las encuestas para visualizar los gastos directos e indirectos.
- Realizados los ajustes y proyecciones para producir una nueva serie de gasto de bolsillo en salud.
- Se acordó un ajuste metodológico, además de un análisis sobre la tendencia del gasto, basada en la encuesta 2007, a fin de examinar los cambios y patrones de consumo.

Por otro lado, fueron *revisadas y actualizadas 388 coberturas del PDSS 6.0, 15.36% de las coberturas*. Otras 46 adicionadas al PDSS por ampliación (36) y desagregación (10).

CRITERIO DE RESTRUCTURACIÓN		CODIGO SIMON PDSS		Total General
		PREVIAMENTE REGISTRADO	NUEVO	
TOTAL DE COBERTURAS:		388	46	434
AMPLIACION PDSS ³		154	36	190
CORRECCIONES OPERATIVAS	COBERTURAS CORREGIDAS	193	0	193
	COBERTURAS DESAGREGADAS	3	10	13
	COBERTURAS RECLASIFICADAS	7	0	7
	COBERTURAS ELIMINADAS	31	0	31

En cuanto al Apoyo a los procesos requeridos para la implementación de la Estrategia de Atención Primaria en Salud y el Primer Nivel de Atención, se reporta un resultado de medición de un 15%.



En cuanto al desarrollo de propuestas e implementación de medidas que permitan garantizar el acceso de los afiliados a las prestaciones del Plan Básico de Salud, en condiciones de oportunidad y calidad, los resultados fueron:

- Presentada al Comité Interinstitucional de Salud y Riesgos Laborales *Propuesta para Sistema de Gestión de Atenciones y Medicamentos de Muy Alto Costo.*
- Presentada al Comité Interinstitucional de Salud y Riesgos Laborales la *Revisión Metodológica del PBS* y colocación en vistas públicas para consulta; adicional a esto, fue *Remitida* al CNSS para su valoración.
- Elaborada la *Propuesta para implementación de la atención integral y continuada de Hipertensión Arterial (HTA) y Diabetes Mellitus (DM)*, en fase de revisión y socialización.
- *Análisis y delimitación de precio de referencia de medicamentos ambulatorios*, inicialmente medicamentos que responden a HTA, Diabetes Mellitus y algunas complicaciones derivadas.
- Elaborada y remitida al CNSS la *Propuesta de reorganización de la lista de medicamentos ambulatorios, para mejor acceso, cobertura y eficientización del gasto para este grupo de prestaciones.*, fue *Remitida* al CNSS.
- Elaborada y remitida al CNSS la *Propuesta de Inclusión de la Tomografía por Emisión de Positrones (PET-CT) en el catálogo de prestaciones de servicios de salud (PDSS).*
- Elaborada y remitida al CNSS la *Propuesta de Inclusión de Terapia de Presión Negativa y Medias de Compresión en el catálogo de prestaciones el PDSS.*
- Elaborada y remitida al CNSS la *Propuesta de Cobertura de Reconstrucción Mamaria / Mastectomía por reducción de Riesgos y Pruebas genéticas para tipificación BRCA 1 y BRCA 2.*



- Elaborada y remitida al CNSS *Propuesta para la revisión metodológica del PBS.*

En otro orden, dentro de las propuestas que se gestionan con fines de motorizar los mismos derechos y coberturas para todos los afiliados, indistintamente del régimen de financiamiento al que pertenezcan, se encuentra en fase de consenso y levantamiento de datos el Plan de Trabajo para delimitar aspectos regulatorios requeridos y poder desarrollar una propuesta acorde a las informaciones recopiladas.

Para la eficientización y mejora del financiamiento de las atenciones de alto costo, así como servicios priorizados a poblaciones vulnerables, se presentan los siguientes resultados:

- CNSS emitió la Resolución 533-01, donde se incluye la aprobación de propuestas presentadas por la SISALRIL para la mejorar los beneficios a la población afiliada en materia de Alto Costo se aprobaron:
 - *Cobertura Integral del Trasplante Renal, ampliando el beneficio de RD\$1,000,000.00 a RD\$3,500,000.00, garantizando la atención como un proceso integral, que abarca desde el diagnóstico de la enfermedad renal crónica en falla renal hasta el seguimiento posterior al trasplante e incluyendo coberturas correspondientes al donante vivo y al donante cadavérico.*
 - *Cobertura de la Tomografía por Emisión de Positrones (PET-CT).*
 - *Cobertura Mastectomía para reducción de riesgos.*
 - *Cobertura de la Reconstrucción Mamaria Post-mastectomía por Cáncer o por Reducción de Riesgos*
 - *Cobertura de genes BRCA1 y BRCA2, pruebas genéticas para diagnóstico preventivo de Cáncer de mama.*



En el año 2018, se elaboró y presentó al CNSS la *Propuesta Integral de Trasplante Renal*. A raíz de la emisión de la Res. 533-01 en octubre de este año 2021, la SISALRIL ha estado inmersa en la elaboración de los documentos normativos correspondientes, para asegurar la correcta implementación de esta Resolución:

- Revisión del PDSS.
- Agregado el grupo 13 al PBS, para materializar la cobertura de trasplante renal.
- Elaboración y socialización de 3 dispositivos regulatorios para normar el proceso de coberturas de trasplantes Renal: Normativa de contratos de Trasplante Renal, Resolución sobre Mecanismos de notificación oportuna de fallecidos y Guía de Financiamiento.

Adicionalmente, se han estado realizando los acercamientos con los actores clave para el resto de las coberturas aprobadas. A nivel interno, se trabajó junto al área actuarial el proceso de reestructuración del PDSS a partir de la propuesta de correcciones operativas, creando la versión 7.0 del PDSS.

En orden de ideas, se encuentra el apoyo de esta Superintendencia a los procesos requeridos para la implementación de la Estrategia de Atención Primaria en Salud y el Primer Nivel de Atención, los resultados son los siguientes:

- Ejecutado el *Levantamiento virtual de capacidad instalada a 25 centros de atención primaria* para la identificación de la cartera de servicios en este orden, la contratación con las ARS con el fin de validar si con esto da respuesta del nivel de atención primaria, correspondientes al Grupo 1 del catálogo.
- Se *Desarrolló un esquema de precios de referencia nacional* para garantizar la cobertura de un listado de medicamentos en el régimen contributivo del



Sistema de Seguridad Social en salud para HTA –DM en RD, basado en la metodología utilizada por el Fondo de Población de las Naciones Unidas. El propósito de este esquema, es analizar el mercado farmacéutico no monopolístico, pues los medicamentos tienen diferentes opciones de precios y algunas son significativamente altas, esto en comparación con sus competidores; por lo tanto, se definirá un valor tope que se cubre para cada medicamento, como elemento clave para el efecto vida y sostenibilidad de esta política. Este tope, se hará a través de establecer un Precio por Unidad Mínima de Concentración (PUMC), el cual es la unidad mínima utilizada para poder realizar la comparación entre los distintos medicamentos.

Asimismo, el precio tope es el valor por debajo del cual se encuentran las opciones elegibles para el consumidor y, a su vez, es el monto que reconoce el sistema de salud a las ARS por estas tecnologías dentro del Plan de Servicios de Salud (PDSS).

Al cierre de este documento, la propuesta fue presentada a una parte del mapa de actores e involucrados del proceso, actualmente está en etapa de análisis de impacto en la cápita. Para el 2022, se espera establecer consenso con todos los actores a los fines de iniciar con el establecimiento de topes para algunos principios activos, así como el análisis de precios para todos los medicamentos contenidos en el catálogo de medicamentos.

Sobre el mismo concepto del eje estratégico de reducción de bolsillo, fueron realizados estudios actuariales de suficiencia financiera para la ampliación de coberturas y beneficios de salud al afiliado. Los resultados logrados son los que siguen:

- *Realizada la estimación de la carga financiera que tienen los núcleos familiares que pertenecen al SFS, al tener inscritos a sus dependientes adicionales, resultando que mensualmente RD\$260 millones de pesos*



salen de los ingresos directos de los núcleos familiares para mantener la cobertura de salud a ese segmento de la población, que por sus características ya no son objeto de ser respaldadas por la tasa de aporte del cotizante. Estas valoraciones tienen por objetivo trabajar hacia la creación de una política para reducir este gasto, que afecta directamente al afiliado.

- *Realizada la estimación del monto asociado al pago de Planes Complementarios o Planes Voluntarios:* resultando que mensualmente se pagan RD\$692 millones de pesos para ampliar las coberturas del Plan Básico de Salud (Planes Complementarios) o para tener una cobertura de salud a través de Planes Voluntarios (privados), lo cual constituye un gasto de bolsillo directo de la población en estos planes.
- *Fue elaborado y presentado al CNSS un (1) informe estudio actuarial sobre la estimación del aporte o valor de suficiencia, para iniciar el Régimen Contributivo-Subsidiado* con una población propuesta que parte de 257,961 afiliados, de los cuales 123,306 se encuentran actualmente en el Régimen Subsidiado y 134,655 no están afiliados en ningún régimen, estos son los afiliados con cotizantes por encima del salario mínimo de la seguridad social que es de RD\$15,600.00.

En dicho informe se presentaron escenarios, en los cuales se consideró que los afiliados aporten desde el 3.04% al 4.34% del valor de su ingreso y la diferencia la aporte el Estado; y otra propuesta en que el estado aportaría el per cápita del régimen subsidiado y el afiliado la diferencia del per cápita del régimen contributivo-subsidiado.

- *Elaborada propuesta de guía para evaluación de nuevas tecnologías en el Catálogo de Prestaciones y su Listado de Medicamentos:* Esta iniciativa marca dos aspectos fundamentales, primero, el fortalecimiento de las capacidades institucionales para la Evaluación de Tecnologías en Salud,



en apoyo a la toma de decisiones sobre inclusiones de nuevas coberturas y beneficios en el Catálogo de Prestaciones del Plan de Servicios de Salud en el Seguro Familiar de Salud, permitiendo así asegurar la mejora del acceso y la calidad para el uso racional de las tecnologías puestas a disposición de la población afiliada, a través de los sistemas de financiamiento vigentes. Y segundo, la construcción de marcos de referencia y metodológicos (manuales, guía y procedimientos) que permitan estandarizar los procesos de evaluación de tecnologías sanitarias.

Para abordar aspectos sobre conformación, estructura y metodología con miras a enriquecer esta propuesta, se realizó una mesa de trabajo con el equipo técnico de ETS-OPS y la Red de Evaluación de Tecnologías en Salud (RedETSA), para la cooperación técnica, establecimientos de criterios para el desarrollo de la política institucional y buenas prácticas en evaluación de tecnologías. Este encuentro, sirvió para concretizar un acuerdo con la Organización Panamericana de Salud para una Cooperación Técnica Financiera, cuya estructura se divide en dos etapas: la primera, la construcción de un esquema o perfil país de Evaluación de Tecnologías Sanitarias y toma de decisiones de cobertura en salud; y 2, la definición de un plan de trabajo, con el alcance y productos a entregar del acuerdo.

También se cuenta con una consultora asignada por OPS-WDC para la consumación del tema a nivel país, la Dra. Malen Hollmann, quien apoyará en el levantamiento, realización de líneas de acción e implementación de ETS en el país, a fin de contribuir en las políticas y metodologías para la estandarización del proceso de evaluación.

- Elaboración de estudio sobre el patrón de gastos por servicios prestados en el Seguro Familiar de Salud (SFS), en niveles ingresos del núcleo familiar: Para esta iniciativa, se cuenta con la actualización de los datos por



patrones de gastos y niveles de ingresos de núcleos familiares en el Seguro Familiar de Salud a febrero 2021.

En fase de construcción y análisis la propuesta de revisión y actualización del 25% del Plan Básico de Salud que garanticen el financiamiento de la atención integral en salud, de acuerdo al perfil de necesidades de la población, normativas, sentidas o expresadas. La Matriz de prestaciones se encuentra en fase de análisis, y en proceso el perfil poblacional general.

3.1.3.1. Reducción de Gasto en Bolsillo en Salud en el Marco del Seguro de Riesgos Laborales

Por otro lado, el Seguro de Riesgos Laborales (SRL) es un eje fundamental en la protección integral de los trabajadores dominicanos, es por esto que, en el mismo contexto de la reducción del gasto de bolsillo en salud, la estrategia de la SISALRIL orienta iniciativas que tributan a este importante ámbito de acción. A continuación, se ofrece una descripción de los resultados para el período:

- Iniciativa “Elaboración de Propuesta de actualización de beneficios en el Seguro de Riesgos Laborales”.
- Para propiciar la entrada en vigencia de la Normativa sobre Subsidios por Discapacidad del SRL, durante el período fueron realizadas mesas de trabajo con TSS, Unipago e IDOPPRIL en virtud de la Res. CNSS No. 461-02, 04 y 525-06, con fines de desarrollar mecanismos de pago en beneficio de los amparados por el SRL en situaciones de incapacidad laboral temporal; esto mientras se espera un dictamen sobre discapacidad permanente, con protección en el SFS para este y su familia. Durante este período fue elaborada una propuesta que contempla el proceso y los procedimientos para el reconocimiento, la



extensión de los subsidios por excepción, al igual que el otorgamiento de los beneficios junto al IDOPPRIL.

- Fue notificado el CNSS para reactivar la revisión del Catálogo de Enfermedades Profesionales, el Manual de Evaluación y Valoración de la Discapacidad (MECAD), y el Procedimiento Administrativo de las Comisiones Médicas Nacional y Regionales (CMNyR).

Otros resultados en el ámbito del SRL:

- *Aprobada la propuesta de cuadro nuevas Indemnizaciones y Gastos funerales* a través de la Resolución CNSS No. 525-04. Esta propuesta normativa sobre modificación para las prestaciones económicas contempladas en la Ley 397-19, fue remitida al CNSS junto a un informe especial del monitoreo al IDOPPRIL de las personas beneficiadas desde la emisión de la ley, para hacer los pagos retroactivos a las mismas de acuerdo al procedimiento automatizado sugerido por la SISALRIL.
- *Revisada y actualizada la Nota Técnica de referencia para la Calificación de Contingencias Laborales (NTC-03) sobre Criterios de la COVID como Enfermedad Profesional (EP)*, adicionalmente fue realizada la socialización de la NTC con el IDOPPRIL y la DIDA con el objetivo de unificar criterios técnicos en la consideración para su calificación y todas las NTC publicadas en el portal SRL-SISALRIL.
- *Entregado al IDOPPRIL el informe de auditoría al proceso de nueva normativa de subsidios por IT*, logrando con este la implementación de autorizaciones 24/7.
- *Elaborada y remitida al CNSS la Propuesta de actualización al Reglamento del SRL*. El CNSS atendió la solicitud de la SISALRIL de remitir la última versión revisada del Reglamento del SRL, para fines de



actualización. Posteriormente, se procedió a la revisión y actualización del mismo, incluyendo la incorporación de aspectos no contemplados, tales como la cobertura de riesgos en el marco de nuevas modalidades de trabajo.

- En apoyo a la iniciativa que plantea la Auditoría a la gestión de reconocimiento de la COVID-19 como EP, fue construida una herramienta de registro estadístico para fines de seguimiento y auditoría programada para el 2022. En ese orden, la Nota Técnica publicada en la página Web SISALRIL sugiere los criterios para su reconocimiento.

- *Elaborada la Propuesta de mejora a las pensiones por discapacidad del SRL*, con el propósito de dignificar las pensiones estableciendo un piso mínimo para las pensiones por discapacidad, en correspondencia con el salario más bajo de las actividades económicas no sectorizadas. Esto implica que, en los casos de una pensión de sobrevivencia, significaría un beneficio al determinarse sobre la pensión de origen. Actualmente, la propuesta se encuentra en espera de ser conocida ante el Comité Interinstitucional de Salud y Riesgos Laborales para fines de su aprobación y posterior elevación al CNSS.

- *Validada la Propuesta de pensiones dignas para los pensionados y jubilados del Seguro de Riesgos Laborales a través de la estimación del impacto técnico y financiero en las reservas del SRL de incrementar las pensiones por discapacidad permanente amparadas.* La propuesta es que el piso mínimo del valor de la pensión sea por lo menos el salario mínimo más bajo no sectorizado.

Para esto se visualizaron dos escenarios posibles de incremento de pensiones, considerando la vulnerabilidad de los pensionados. **Escenario 1:** Se incrementa el monto de la pensión al salario mínimo de todos los



pensionados que devenguen una pensión por debajo y cumplan con los siguientes requisitos: que su grado de discapacidad sea mayor del 67%, o que tengan más de 60 años cumplidos al 30 de junio de 2021. **Escenario 2:** Se incrementa el monto de la pensión al salario mínimo de todos los discapacitados permanentes, que devenguen una pensión por debajo del salario mínimo de la seguridad social, sin importa su grado de discapacidad. El efecto del incremento en las cuentas contables y el efecto que se tiene en las reservas actuales, en el caso del **escenario 1** sería incrementar en un **20%** las reservas actuales y para el **escenario 2** en un **68%**.

Adicionalmente, a los avances mencionados en este renglón, se realizaron esfuerzos para dar *Seguimiento a la implementación del Decreto 26-21*, que supone una nueva Clasificación de las actividades económicas, realizando encuentros con la TSS y la DGII, con el objetivo de asegurar que dichas entidades se ajusten para esta implementación, la cual repercute en la calificación de la categoría de riesgo que están asociadas a dichas actividades, debido a su impacto en la prima a cobrar por el SRL.

3.1.2.2. Calidad en el servicio a los afiliados a través de prestadores

Por otro lado, está el objetivo estratégico apoyar las funciones del Ministerio de Salud para que al menos el 60% de los Prestadores de Servicios de Salud Públicos y Privados se encaminen hacia una cultura de calidad institucional y de la atención del paciente. Los resultados de medición de este indicador, 175 de PSS públicas y privadas, un 92% de estas, se les orienta para que cuentan con procesos estructurados e implementados con base en una cultura de calidad institucional y hacia la atención del paciente, a través de la capacitación y formación en temas relativos.



Del universo de 190 PSS, de los cuales 105 son privados y 85 corresponden al Servicio Nacional de Salud, fueron encaminados hacia una cultura de calidad institucional y de la atención y de la atención del paciente un total de 175 PSS públicos y privados.

- Revisión de los instrumentos de supervisión que serán empleados en el seguimiento a las PSS, pautado para el último trimestre del año, como parte de la continuación del seguimiento virtual iniciado durante el 2020.
- Construcción de capacidades del recurso humano de las PSS en términos de calidad y satisfacción del cliente (afiliado) con el servicio provisto.
- Fomento de creación de procesos autorregulación y control de riesgos operacionales en la gestión de los servicios administrativos.
- Diseño de encuestas de satisfacción para identificar la percepción de los afiliados con el servicio provisto por el PSS, pautado para el último trimestre del año.
- Interacción con la Dirección General de Habilitación del Ministerio de Salud Pública (MSP) para intercambio de informaciones sobre la habilitación de las PSS privadas y públicas.
- Diseñada una encuesta de satisfacción para realizar levantamiento de campo en algunos centros privados a nivel nacional.



Dicha encuesta fue aplicada en 40 Prestadores de Servicios de Salud (PSS) a nivel privado, y a un total de 400 afiliados a septiembre del 2021. A continuación, presentamos algunos de los resultados obtenidos:

Encuesta de Satisfacción sobre la Calidad de la Atención Recibida en el PSS	Cantidad
Con relación a este centro, ha presentado usted alguna de las siguientes situaciones	
• No ha tenido situaciones	335
Monto estimado de lo pagado como diferencia por el servicio recibido	
• de RD\$300 a RD\$1,500	217
Recomendaría usted este centro de salud	
• Muy probable	221
Cómo calificaría el servicio del centro de salud de forma global	
• Muy Bueno	169

Además, para la mejora de servicios de los PSS, se propició el fortalecimiento de las capacidades de los equipos técnicos de PSS para asegurar el cumplimiento de las regulaciones y la garantía de la calidad de los servicios prestados, a través de la ejecución de las siguientes actividades formativas durante el semestre. En estos talleres fueron capacitados un total de 1,525 técnicos de PSS, de las cuales también participaron técnicos de la SISALRIL.

Tema	Cantidad de Participantes	Fecha	Tipo de PSS
Planificación Estratégica en Salud	183	13/1/2021	Privadas y Públicas
Pensamiento y Cultura basada en Riesgos “Para la Gestión Clínica Efectiva”	167	20/1/2021	
Gestión de Riesgos en instituciones sanitarias, “De la fluctuación al control estratégico”	138	27/1/2021	
Planificación Estratégica / Gestión centrada en el Cliente	313	27/5/2021	
Principios Básicos de Identificación y Levantamiento de Costos Hospitalarios	364	3/6/2021	



Adicional a esto, fue realizada una capacitación interna sobre los eventos adversos objeto de ser gestionados de manera compartida entre ARS y Prestadores.

Además se realizaron las siguientes capacitaciones:

Tema / Dirigido a	Cantidad de Participantes	Fecha	Modalidad
Calidad y Humanización de los servicios, Personal directivo y Administrativo PSS privadas	252	8/7/2021	Virtual
Seguro Familiar de Salud (SFS), Centro médico moderno	30	14/9/2021	Presencial
Capacitación sobre la oficina virtual, Servicios regionales de salud del SNS	11	15/09/2021	Presencial
Taller de capacitación sobre gestión de calidad y control de riesgos en salud en los PSS	83	25/11/2021	Presencial
Total	376 participantes		

En cuanto al fortalecimiento de las capacidades de los equipos técnicos de PSS para asegurar el cumplimiento de las regulaciones y garantía de la calidad de los servicios prestados, fue realizado taller de capacitación dirigido a Hospitales Públicos que conforman la red del Servicio Nacional de Salud, contando con una participación de 360 personas.

Taller de Capacitación para las PSS del Servicio Nacional de Salud (SNS)			
Temas	Cantidad de Participantes	Fecha	Modalidad
– Seguro Familiar de salud y Plan Básico de Salud y Regulaciones vigentes relacionadas al prestado y Marco Regulatorio	24	22/4/2021	Presencial
	36	17/5/2021	
	40	20/5/2021	
	76	24/5/2021	
	36	26/5/2021	
– Proceso de Contratación y Normativa de contrato de gestión	41	31/5/2021	Modalidad
	13	7/6/2021	



– Proceso de Admisión, Autorización, Facturación y Auditoría de los Servicios de Salud	33	10/6/2021	Virtual
	61	17/6/2021	
Total de personas capacitadas: 360			

En este mismo contexto, fue realizada una conferencia vía plataforma Zoom al Colegio Dominicano de Cirujanos en febrero de este año, bajo el tema Sistema Dominicano de Seguridad social (SDSS), Plan Básico de Salud (PBS) y Catálogo de servicios, la misma se retransmitió por plataforma de YouTube, que contó con 110 visualizaciones. Finalmente, los resultados obtenidos en esta iniciativa para este período fue de un 100% de cumplimiento, considerando que fue sobrepasada la meta prevista de 10 capacitaciones durante el año 2021.

En otro orden, también se dio seguimiento a la implementación del Decreto No. 26-21 que establece la nueva Clasificación actividades económicas, realizando reuniones con la TSS y la DGII, con el objetivo de velar por la posterior ejecución de estas disposiciones en sus entidades, las cuales repercuten en la calificación de la categoría de riesgo que están asociadas a las actividades que realizan, debido a su impacto en la prima a cobrar por el SRL.

3.1.3. Servicio oportuno y de calidad a los usuarios (Eje III)

La tercera línea estratégica está dedicada al Servicio oportuno y de calidad a los usuarios. Luego de ir tras el logro de afiliación universal y la reducción del gasto de bolsillo de las familias dominicanas en servicios de salud, lo próximo es gestionar de manera efectiva la respuesta a los usuarios al momento de estos requerir los servicios.



3.1.3.1. Servicio oportuno y de calidad a los usuarios

A los fines de alcanzar un nivel general de satisfacción de los usuarios igual o superior al 90%, brindando un servicio oportuno y de calidad, mediante la gestión integral y efectiva de la respuesta a las quejas y reclamaciones de los usuarios, para el período en reporte se cuenta con los siguientes resultados de medición:

- El nivel de satisfacción general de los usuarios con los servicios ofrecidos por la SISALRIL *ha aumentado en un 25%*, siendo los resultados de medición al finalizar el 2021 un *88% de satisfacción de los usuarios*, desde un *63% que fue la línea base del año 2020*. Cabe resaltar que la meta proyectada para el período era un 75% en esta medición.
- En cuanto a los *resultados en la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021* a la fecha se cuenta con un 91%. La encuesta consiste en la respuesta de los usuarios a la siguiente pregunta: ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?, siendo la tendencia una valoración positiva para la SISALRIL.
- Fueron *solucionados*, en tiempo establecido, un *81.20% de los casos recibidos* por quejas y reclamaciones de los usuarios durante este año 2021, equivalente a un total de *24,394 cerrados*. Con estos valores, se sobrepasa la meta proyectada para final del año 2021 de un *80%*.

Los casos recibidos por quejas y reclamaciones de los usuarios sumaron un total de 27,477, de los cuales 24,394 cerrados en tiempo (tiempo \leq 30 días laborables); siendo respondidos fuera de tiempo un total de 3,083 casos.

- Solucionadas un 99.7% de las solicitudes presenciales recibidas, antes de los 20 minutos, de un total de 19,532.00.



- De 71,699 traspasos recibidos, fueron ejecutados o realizados 40,871, cancelados por vencimiento 18,258, y cancelados por Problemas de Imagen 12,570.
 - Durante el periodo enero-noviembre 2021, han sido recibido un total de 539 casos, de los cuales 211 corresponden a solicitudes de investigación de traspasos por alto costo y/o cirugía pendiente y 328 de notificación de condición de enfermedad vía UNIPAGO.
- En cumplimiento a lo indicado en el artículo 155 de la ley 87-01, el cual faculta a esta Superintendencia a medir el conocimiento sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, y sus normas complementarias, con especial énfasis en el Plan Básico de Salud y Planes Alternativos de Salud, desde la División de Servicios a Promotores, durante este 2021 se procedió a acreditar **172 nuevos promotores** de salud de los cuales **142 fueron promotores físicos y 25 promotores morales**.

Estos resultados a nivel de servicio se lograron a través del desarrollo de iniciativas destinadas a mejorar la experiencia de los usuarios de nuestros servicios, al igual que su satisfacción respecto a estos.

- Integración de un personal o representante para abordar a los usuarios que se dirigen a la oficina de atención al usuario de esta Superintendencia, con fines de indagar previamente sobre la solicitud que desean realizar, y si es necesario orientarles al respecto antes de ser atendidos por el oficial de servicio. Con esto se ha percibido una disminución de tiempo en la espera en sala, debido a que cuando pasan al oficial del servicio ya se tiene información previa de lo que desea realizar.
- Se ha implementado la práctica de acercamiento cuando el usuario se encuentra en sala de espera para asistencia de un oficial de servicio, y se



les informa sobre cursos virtuales todos los pasos que se deben seguir como usuario beneficiario del SFS.

Con estas prácticas ha sido notoria la mejoría en cuanto al flujo de usuarios en sala, y han mejorado los resultados de las encuestas y mediciones relacionadas con la satisfacción al usuario. En este sentido, se proyecta para el año próximo, el diseño e implementación de una herramienta para medir el impacto de estas prácticas; la identificación de otras mejoras viables en el proceso; y la implementación de un sistema automático para turnos en sala (Turnomatic).

- Por otro lado, se ha logrado disminuir el tiempo de respuesta a solicitudes de usuario recibidas vía correo electrónico (anteriormente 10-15 días - ahora máximo 24 horas).
- Desde otro ámbito, fue creado un equipo para dar respuesta a solicitudes a través de la Redes Sociales de la oficina de atención al usuario, con acompañamiento directo con la DCS para los casos de los diferentes tipos de subsidios, mediante un sistema de asignación y fechas límites de respuestas. Con la finalidad de agilizar las respuestas a los reclamos sobre los procesos de Subsidios que son interpuestos por los beneficiarios y empleadores que se dirigen de manera presencial a las Oficinas de Atención al Usuario, fue designado un personal dentro de la DCS para la atención exclusiva de estas solicitudes.
- En el mismo orden de ideas, para apoyar la iniciativa para la mejora de la calidad del servicio a través de la automatización de las herramientas de acceso a los servicios de atención al usuario:
 - o Fueron realizadas mejoras significativas en la comunicación entre la Oficina Regional Norte (ORN) y la sede principal de la



SISALRIL, para garantizar la seguridad de las comunicaciones y un servicio constante a los usuarios afiliados del SFS y el SRL.

- Por razones de reestructuración y ampliación del personal que trabaja directamente en los servicios a los afiliados del SFS y SRL, se realizó el aprovisionamiento con equipos y herramientas para su trabajo habitual y reuniones virtuales a las áreas de trabajo de los distintos departamentos de la institución y del Call Center, con el objetivo de mejorar los servicios que se ofrecen a los afiliados.
- Fue desarrollada una App SISALRIL, que actualmente pasó al ambiente de producción, la misma busca facilitar a los ciudadanos la consulta de informaciones sobre el SFS y propias de su afiliación, procesos de traspasos, subsidios por maternidad, lactancia y enfermedad común, además de recibir notificaciones. También, es a través de esta herramienta, que las trabajadoras podrán completar sus solicitudes de lactancia cargando la imagen del acta de nacimiento de su(s) lactante(s).
- Se implementó una estación, dotada con una PC, para que los usuarios que visitan las oficinas de servicios de la Superintendencia, en Unicentro Plaza, puedan realizar sus consultas personalmente, sobre su información de afiliación, el estado de sus casos y procesos en curso, propiciando además la agilización de trámites y solicitudes. También fue implementada una facilidad para que los usuarios puedan agendar sus citas y recibir atención más oportuna en las oficinas de servicios. Estas medidas contribuyen a satisfacer mejor las necesidades del usuario que acude de manera



presencial a requerir los servicios que ofrecemos; además, esto evita las aglomeraciones mitigando así las posibilidades de contagio por COVID-19.

- Implementación de la firma digital para agilizar la respuesta a los afiliados e instituciones, a través de la documentación emitida de manera automática en nuestro sistema actual de gestión de casos y solicitudes (Archi-casos). Anteriormente, la tramitación física de esta documentación, era causante de la dilatación en el proceso de respuesta a estos casos.

Como resultado de la vinculación en este período con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), en el Eje VI se amplía sobre esta información, fue implementada la firma digital institucional, permitiendo esto la firma vía el sistema de la referida documentación, propiciando esto una notable simplificación del trámite, reduciendo los tiempos del proceso, al igual que el ahorro y reducción del uso de papel; todo lo cual finalmente se refleja en la satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado.

- El Departamento de Calidad en la Gestión realizó la digitalización y automatización del Buzón de Sugerencias Externo, en el cual los usuarios a través de sus teléfonos celulares podrán ingresar al buzón y valorar el recibido brindado por nuestros representantes de atención, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta y atención y la disminución del uso de papel. Esta medida iniciará su ejecución a partir de Enero 2022.



Para caracterizar el impacto de esta automatización, contamos con que durante el año 2021 se recibieron un total de **967 registros de buzones depositados** en nuestras oficinas de atención al usuario, valorando nuestros servicios y la atención brindada durante su estancia en nuestras instalaciones. De estos buzones recibidos, el **89%** de los usuarios valoraron la atención brindada en las categorías “Excelente, Muy Bueno”. Del total de registros recibidos el **13.54%**, equivalente a **131 buzones**, correspondieron a reclamaciones, quejas, y/o sugerencias de mejoras presentadas por los usuarios. Estos buzones fueron **atendidos y canalizados** por el personal del Departamento de Calidad en la Gestión **en un tiempo promedio de 5 días laborables**.

- Como parte de las iniciativas para garantizar la cobertura de prestaciones del PBS/PDSS, actualmente se encuentra en producción la **Plataforma para la gestión de la autorización de los dispositivos de apoyo** (Silla de rueda, cojín antiescara, coches especializados, hidrofibra de hidrocoloide, centella asiática), a favor de los afiliados del SFS y el Fondo Nacional de Atención Médica por Accidentes de Tránsito (Fonamat), con discapacidad permanente, certificados por el CONADIS.
- Se actualizó y estandarizó el nuevo procedimiento de PQRS, para seguimiento a la calidad del servicio brindado al usuario a través de las PSS y ARS. Se elaboró el modelo de encuesta que se estará aplicando para recibir la percepción de los afiliados con el servicio provisto, estableciendo el mecanismo de retroalimentación, a través de las plataformas de atención al usuario.



- Con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de usuarios y la estandarización del procedimiento de gestión de casos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) se busca lo siguiente:
 - o Re direccionamiento de los indicadores, de acuerdo a los resultados obtenidos.
 - o Identificación de áreas de mejora para fortalecer la respuesta a los usuarios que solicitan servicios a la DARCP.
 - o Mejorar tipificación de los temas y motivos de solicitudes por parte de los usuarios.
 - o Mejora en la descripción de los procesos y responsabilidades sobre la gestión de casos PQRS

Todo esto se traduciría en una reducción progresiva de los tiempos de respuesta a los usuarios por parte del equipo de gestión de casos del régimen contributivo y planes.

A continuación, se enlistan las iniciativas que apoyaron la consecución de los resultados presentados:

- Fueron remitidas al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) las propuestas de modificación a las normativas que rigen la concesión de los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común.

Una vez aprobadas por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), la solicitud de modificación a las normativas que rigen la concesión de los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común, se estarán elaborando los procedimientos internos que permitirán la agilización y simplificación de los procesos desde el registro de las solicitudes hasta el pago de subsidios.



- Desde abril 2021, se ha estado trabajando entre las áreas involucradas en el proceso de procesamiento y pagos de subsidios, en un operativo para mejorar los atrasos por casos pendientes de solicitudes de subsidios, logrando a la fecha más de 176,000 solicitudes procesadas, lo que representa más de un 83% de las solicitudes recibidas, de un total de 212,048.

Para mitigar este tipo de situaciones, se completó el desarrollo y el proceso de certificación de una *nueva plataforma* para agilizar el *procesamiento y pago de los Subsidios*, el seguimiento de los casos y la interoperabilidad con el IDOPPRIL; dicha plataforma *pasará a fase de producción a finales de diciembre 2021*. Actualmente, se le ha dado inicio a la ejecución del plan de trabajo para la implementación para la Plataforma de Información y Pago de los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad común del SFS. Se iniciaron los procesos de capacitación, y paralelamente estamos llevando simulaciones entre el sistema actual y la nueva plataforma con el objetivo de culminar con el despliegue en producción al cierre de este período. La plataforma se ha desarrollado con las siguientes funcionalidades y fortalezas:

- Facilitar a los empleadores completar sus solicitudes, cuando por algún motivo presentan problemas o están incompletas.
- Dar seguimiento de forma detallada a las solicitudes de subsidios realizadas por los trabajadores.
- Recibir notificaciones vía correo sobre el estatus de sus solicitudes.
- A través de nuestra App SISALRIL las trabajadoras podrán completar las solicitudes de subsidios por lactancia.
- El personal interno que tiene las responsabilidades de gestionar y trabajar las solicitudes de subsidios en la SISALRIL, tendrá una plataforma más colaborativa con funcionalidades para el seguimiento



preventivo y con mayores controles, lo cual permitirá reducir de forma óptima los tiempos de respuesta.

- A todos los procesos se les han integrado datos de trazabilidad que permitirán una medición y gestión más oportuna.
- Con la ejecución de la iniciativa dirigida a definición e implementar una estrategia con fines de ampliación de la capacidad de respuesta en el procesamiento de las solicitudes, fueron contratados cinco (5) nuevos colaboradores, con lo cual ha disminuido significativamente el tiempo de respuesta en el procesamiento de las solicitudes.

Con el objetivo de mantener menor que uno (1) el coeficiente de la suficiencia del fondo de subsidios para lograr un equilibrio financiero y la garantía del servicio, se continúan los trabajos de levantamiento y análisis de toda la información relacionada al fondo de Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común, a fin de elevar al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), un informe actualizado del estado del mismo y una propuesta de abordaje a la situación actual.

Este indicador busca asegurar la sostenibilidad del pago de subsidios, que para este período fue de 0.97, lo que cumple con la meta proyectada coeficiente menor que 1, lo que demuestre que el monto demandado fue menor a la disponibilidad recaudada. En ese orden, para el primer semestre de 2021 se recibieron 125,015 solicitudes de subsidios demandando un monto total de RD\$1,342,965,765.8; con una disponibilidad en el fondo de RD\$1,125,654,953.9

A fin de velar por la sostenibilidad financiera del sistema y garantizar el incremento de las coberturas de los afiliados en el SDSS, en marzo del 2021 fue *remetido al Ministerio de Trabajo un (1) informe referido al estado de Situación de los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común, actualizado a diciembre de 2020*. En dicho informe se presentó la situación económica del



fondo, evidenciando que existía en ese momento un déficit de RD\$1,790 millones en el fondo acumulado hasta diciembre del 2020, tomando en cuenta el “Incurrido Pero No Reportado” (IBNR), para honrar los posibles compromisos que todavía no se han reportado y/o autorizado, pero que ya ocurrieron entre septiembre 2008 y diciembre 2020. También se evidenció que solo en la reserva pendiente de pago se tendría un déficit de RD\$521,891,320.97. Esta situación ha sido reportada y actualizada desde febrero del 2017, donde se aumentó de 12 a 14 semanas el subsidio de maternidad.

Un segundo informe, actualizado a mayo 2021, ha sido sometido al Ministerio de Trabajo, visualizando que la situación reportada en marzo del 2021 se ha agravado. En ese orden, se solicitaba la disposición de Fondos del Estado, para solventar la situación de insuficiencia financiera detectada.

En septiembre del 2021, se estimó que, para diciembre del 2021, el Fondo de Subsidios tendría un déficit de RD\$2,390,438,742.25. Adicionalmente, se estimó que la tasa de recaudo que va dirigida al Fondo de Subsidios que es de 0.48% debe incrementarse por lo menos a un 0.72%, para poder así garantizar la sostenibilidad financiera y actuarial de este beneficio que otorga el SDSS.

3.1.4. Fortalecimiento de los Procesos de Regulación, Supervisión, Conciliación y Control (Eje IV)

3.1.4.1. Mejora de las regulaciones para optimizar el proceso de conciliación y arbitraje por conflictos entre ARS-PSS

La SISALRIL como garante de los derechos de los afiliados, en esta línea estratégica, se ha propuesto como primer objetivo conciliar en un 100% los conflictos entre ARS y PSS, mejorando las regulaciones y el proceso de gestión de conflictos. En este orden, durante el año 2021 fueron recibidos y gestionados



un total de 11 casos de Conciliación y Arbitraje, de los cuales fueron *cerrados 7*, lo que representa el *64% del total recibido*. Además, estos casos cerrados involucran un *monto reclamado de RD\$21,366,898.78* gestionado, y *recuperado* por las PSS un monto de *RD\$17,383,869.11* a favor de los Prestadores de Servicios de Salud (PSS) reclamantes.

De los 7 casos gestionados y cerrados, tres (3) fueron cerrados de manera formal a través de la emisión de resolución arbitral de casos, los cuatro (4) restantes pudieron ser concluidos mediante la gestión de acuerdos entre las partes.

Regulaciones para mejorar el proceso de gestión de conflictos:

- Fue remitido el Anteproyecto de modificación de para la reforma integral de Ley No. 87-01, al Ministerio de la Presidencia en fecha 30 de abril de 2021.
- Revisada la propuesta de Regulación de Triage con base en la Resolución No. 0000022 del Ministerio de Salud Pública.
- Durante el mes de noviembre, fue *colocado en consulta pública el proyecto de Resolución que regula los reembolsos por servicios a los afiliados al PBS, Planes Especiales de Pensionados y Jubilados y/o beneficiarios de los planes regulados por la SISALRIL.*
- *Elaborada la propuesta para modificar el Reglamento sobre Prescripción y Dispensación de Medicamentos en el SDSS.* El borrador final del Reglamento se encuentra en revisión final, en el siguiente período se presentará ante el Comité Interinstitucional de Salud y Riesgos Laborales.

El CNSS emitió la Resolución No. 533-01, a través de la cual los afiliados gozarán de mayor cobertura, la liberalización de las recetas médicas, permitiendo la dispensación de medicamentos indistintamente si el médico pertenece o no a la red de la PSS, y la inclusión de más servicios en el



catálogo aprobado para atender los problemas de salud. Para dar cumplimiento a esto, el CNSS solicitó al Poder Ejecutivo la modificación del Numeral 16, del artículo 3 del Reglamento para la Prescripción y Dispensación de Medicamentos Ambulatorios en el SDSS. Sin embargo, la propuesta elaborada en este período por esta Superintendencia, para modificación del referido Reglamento continuará su curso hasta presentarse al CNSS, pues la misma propone otras modificaciones y sugerencias relacionados al tema, no incluidos en la Resolución No. 533-01.

- *Realizada la revisión de la Propuesta de resolución para modificar la Resolución SISALRIL No. 144, que regula la contratación de farmacias.* La misma se encuentra en revisión por el área jurídica.
- *Realizada la emisión de la Resolución sobre el Código Único de Prestador de Servicio de Salud.* Mediante la Resolución No.00239-2021, de fecha 3 de noviembre de 2021, fue aprobada por esta Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), la resolución que establece el Código Único del Profesional de la Salud en calidad de Prestador de Servicios de Salud, en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Fueron realizadas varias pruebas piloto, previamente a la puesta en marcha de la plataforma el 15 de diciembre, a partir de lo cual se encuentra hábil para la recepción de las solicitudes de profesionales de la salud en referencia a CUPRE.

3.1.4.2. Emisión de normativas para fortalecer los procesos de regulación, supervisión, conciliación y control

Para este segundo objetivo del cuarto eje, de emitir el 100% de las normativas identificadas para fortalecer los procesos de regulación, supervisión, conciliación



y control, el resultado de medición esperado fue cumplido al haberse logrado la emisión de las resoluciones requeridas durante este año 2021.

- *Emitida la Resolución Administrativa No.00237-2021*, de fecha 16 de abril de 2021, que modifica el procedimiento para la cobertura de las pruebas de detección del Coronavirus.
- *Emitida la nueva Normativa sobre auditorías médica y glosas pagos entre ARS/ARL y PSS*. La misma fue aprobada por la SISALRIL mediante la Resolución Administrativa No. 00238-2021, de fecha 3 de noviembre de 2021.
- *Revisada la nueva Normativa sobre los Planes Alternativos de Salud*. Fueron remitidas al área jurídica las observaciones correspondientes. Al día de hoy está vigente la versión anterior de esta Normativa previamente aprobada, a través de la Resolución SISALRIL No. 200-2014.

Esta Normativa regula la vigencia de las tarifas de los Planes Alternativos de Salud (PAS) que las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS/SeNaSa) comercializan, define los Planes Opcionales y redefine el diseño de las coberturas de los Planes Especiales de Medicina Prepagada.

- *Elaborada la propuesta de modificación del Reglamento de Infracciones y Sanciones al Seguro Familiar de Salud (SFS) y al Seguro de Riesgos Laborales (SRL)*, en proceso de revisión interna.
- *Revisada la nueva Normativa sobre Contratos de Gestión*. Actualmente, esta última versión se encuentra siendo validada por el área jurídica para fines de emisión.
- En cuanto a la Elaboración de la resolución que regula la presentación de las reservas técnicas por parte del IDOPPRIL a la SISALRIL. En el mes



de agosto de 2021, se remitió al IDOPPRIL la nota metodológica número 1: “Bases Técnicas y Metodológicas para la Determinación del Valor Presente Actuarial y Financiero de las Obligaciones Asociadas con las Prestaciones del Seguro de Riesgos Laborales (constitución de las Reservas)”, que regula la metodología de cálculo y el tratamiento de la información involucrada por cada componente del SRL, que genera una obligación económica o una prestación en especie, el formato, estimación y presentación de los compromisos financieros asumidos por la gestión financiera y actuarial del SRL con los afiliados del SRL, administrados por el IDOPPRIL, a fin de garantizar la suficiencia técnica y financiera del SDSS.

Esta metodología fue aplicada para la estimación de las reservas a diciembre del 2020. Se estimaron las reservas a constituir al cierre del 2020 en RD\$18,201,787,280.50. Este valor es RD\$48,507,588.23 que el estimado a diciembre del 2019, que fue de RD\$18,153,279,692.27. Hasta el día de hoy se tiene garantizada la suficiencia del Seguro de Riesgos Laborales, ya que el valor de su Inversión es de RD\$33,747,985,772.96.

Además, fueron remitidas al CNSS las propuestas de modificación a las normativas que rigen la concesión de los Subsidios por Enfermedad Común, al igual que las destinadas a regir la concesión de los Subsidios por Maternidad y Lactancia.

3.1.4.3. Conformación de redes integrales de atención y gestión de riesgos en salud.

El tercer objetivo es propiciar la conformación y contratación de al menos el 60% de los Prestadores de Servicios de Salud (PSS, públicos y privados), mediante redes integradas de atención y de gestión de riesgos en salud.



Con fines de aportar a este objetivo, la institución se ha propuesto identificar, promover y monitorear, entre los Prestadores de Servicios de Salud, acuerdos en Redes Integrales de Atención, por Niveles de Complejidad; por lo que, durante el primer trimestre, se realizó un levantamiento de información sobre las normas generales que rigen este punto, además, se socializó con el MSP la clasificación por nivel de complejidad de los prestadores con la finalidad de poder reclasificar en nuestro sistema los Prestadores, y de esta forma poder proyectar una propuesta de red integrada. Al finalizar este 2021, se encuentra elaborado el borrador de esta propuesta, se plantea su socialización y validación interna con las áreas involucradas para fines de enriquecimiento.

Por otro lado, se ha elaborado una propuesta con miras a propiciar, entre los Prestadores de Servicios de Salud y ARS, mecanismos de gestión de riesgos compartidos que faciliten acuerdos mutuamente satisfactorios, a través de la gestión de riesgos de salud. La misma será socializada con las áreas de salud, para su posterior trabajo con los actores vinculados a nivel externo, los resultados y hallazgos se presentarán en el próximo período.

3.1.4.4. Acuerdos entre PSS-ARS para fortalecer la oferta pública y privada.

El quinto objetivo supone lograr que al menos el 70% de la oferta pública sostenga contrato con todas las ARS para todos los regímenes de financiamiento. En función de lo cual se exponen los siguientes avances para este período:

El Servicio Nacional de Salud posee un universo de 189 hospitales de segundo y tercer nivel, 85 de estos serán objeto contratación debido a que cuentan con habilitación para algún tipo de servicios, de estos PSS 17 (20%) cuentan con convenios con al menos el 50 % de las ARS habilitadas para el Régimen Contributivo; 5 de ellos (5.8%) cuenta con contratación con las ARS.



Durante el segundo semestre se realizó un levantamiento diagnóstico a 69 hospitales que tienen menos del 50% de contratación con las ARS, para propiciar un acompañamiento en la gestión de los procesos internos requeridos para el completivo de contratación.

Al finalizar el proceso de acompañamiento del presente año, el 10% de las PSS habilitadas del SNS cuenta con contratación con todas las ARS del Régimen Contributivo. Un 30% cuenta con más del 50% de contratación de las ARS y el 71% cuenta con contrataciones con al menos una ARS.

Este producto continua su curso, con la finalidad de fortalecimiento junto al SNS de los establecimientos, a los fines que estos puedan obtener su habilitación o renovarla cuando amerite, y robustecer las competencias de facturación y auditoría, como requisitos para este proceso.

Asimismo, con miras a promover y propiciar acuerdos de gestión entre las PSS Públicas y todas las ARS, para la garantía de la atención a todos los afiliados, indistintamente del régimen de financiamiento, los avances han sido los que siguen:

- Se ha propiciado el fortalecimiento de los acuerdos entre ARS y PSS, realizando capacitaciones a todos los hospitales de segundo y tercer nivel, sobre el Seguro Familiar de Salud, regulaciones complementarias, procesos de facturación y auditoría.
- Se ha inducido y acompañado a los PSS en el proceso de completar los requisitos mínimos establecidos y la solicitud de contratación ante las ARS.
- Se ha establecido una mesa técnica con la Dirección General de Habilitación y el Servicio Nacional de Salud, con el propósito de aunar



esfuerzos y producir mejoras en los PSS Públicos, para que los mismos puedan habilitarse y posteriormente ser contratados por las ARS.

Por otro lado, está el sexto objetivo que plantea lograr que al menos el 80% de PSS contratadas cumpla con las normativas y regulaciones del SFS, para el cual se ha mantenido un seguimiento para validar este cumplimiento. A finales del mes de noviembre, fueron *capacitadas* un total de **83 PSS**, con la finalidad de construir y fortalecer las capacidades para el cumplimiento de criterios específicos de accesibilidad, oportunidad y seguridad de los pacientes. Los temas fueron de la actividad formativa fueron:

- Evaluación de la calidad de los servicios desde la perspectiva de la salud pública.
- Eventos Adversos
- Compra de servicios y modelos de contratación como instrumento para la generación de valor en la relación ARS/PSS.
- Auditorías de autocontrol y normativa de auditoría médica.
- Gestión de riesgos corporativos.
- Gestión de la calidad, indicadores y su impacto en el servicio al paciente.

3.1.4.5. Supervisión basada en riesgos.

Por otra parte, se planteó en el séptimo objetivo la implementación en un 75% del Plan para la supervisión a las ARS basada en Riesgos. Para estos fines, fue conformado y capacitado el Equipo de Trabajo para la formulación del Plan, además de haberse delimitado las funciones y construcción de capacidades del equipo técnico para la Gestión de Riesgos. Adicional a esto, desde mayo de 2021, las áreas misionales de la institución tienen a su disposición, la *herramienta de inteligencia en gestión de riesgos, orientada a los aspectos de riesgos en salud*,



operativos y financieros. Estos tableros de control o dashboard apuntan a la evaluación, identificación y mejora en los procesos de selección de muestra para los procesos de regulación, supervisión y control de las ARS.

De igual modo la herramienta, facilita realizar análisis interactivos y sistemáticos de informaciones relacionadas al SDSS, construyendo una visión integral de los riesgos sistémicos del SFS y el SRL, para la identificación de oportunidades de mejora en el cumplimiento de su misión; además de contribuir a la toma de decisiones oportunas, en beneficio de la sostenibilidad y la calidad de la protección social en salud de los afiliados. Esta información es actualizada de manera mensual y se encuentra disponible en los tableros de control estratégicos de uso interno para las direcciones que realizan las funciones de monitoreo, supervisión y control de las ARS y PSS.

3.1.4.6. Automatización de los procesos de supervisión y vigilancia

Por último, en este cuarto eje, se tiene previsto desarrollar e implementar en un 100% el Sistema de Información y Gestión de Planes (SIGEP) ARS – SISALRIL.

Durante el año 2021 la parte correspondiente al Módulo de Gestión Externo del software para el registro de los planes y su documentación ha sido desarrollado en un 70%¹, por lo que, una vez concluido el desarrollo de este sistema, entraremos en la fase de prueba interna, a fin de validar las funcionalidades requeridas para la implementación del mismo. Mientras que el módulo de gestión interna se encuentra desarrollado en un 20%. Para esto, se realizó el desarrollo e implementación de la automatización del proceso de recepción de información, auditoría y autorización del pago de los recobros reclamados por las ARS por cobertura del medicamento Remdesivir.

¹ El Módulo de Gestión Interna, correspondiente a la evaluación y aprobación de los Planes Alternativos de Salud (PAS) en el SIGEP, se encuentra desarrollado en un 20%.



Entre los beneficios del SIGEP, como software para el registro de la documentación asociada al sometimiento de los planes, se destacan:

- Automatización del registro de las características, las primas, la documentación, las coberturas y los datos utilizados por las ARS para determinar las primas de los Planes Alternativos de Salud.
- Permitir a las ARS visualizar a través de la Oficina Virtual (OV) de la SISALRIL las etapas y los resultados del proceso de evaluación de la documentación de los planes a sometimientos.
- Estandarización de la presentación de los Cuadros de Coberturas de los planes, transparentando a los afiliados la cobertura que ofrece el PDSS, la Cobertura Complementaria y los Servicios Complementarios adicionales en cada plan.
- Aumento de la eficiencia en el proceso de evaluación de los planes, lo cual reducirá el tiempo de espera de las ARS para recibir las respuestas de la SISALRIL.

3.1.5. Producción y divulgación de conocimientos sobre SFS y SRL (Eje V)

3.1.5.1. Producción y gestión de conocimientos

El objetivo de este eje es la divulgación, a través de los medios digitales y los sectores sociales establecidos, del 100% de la información estadística producida sobre el SFS y el SRL, que cumpla con las legislaciones vigentes sobre Ley de Acceso a la Información Pública y la Resolución que clasifica la información de la SISALRIL; apoyando la producción y gestión de conocimientos sobre el aseguramiento y el financiamiento en salud.



- Elaborados el 100% de los Estudios Especiales, en total de *tres (3) estudios*, sobre los temas: *1) Salud mental, 2) Cobertura de salud para embarazadas; 3) Cobertura Universal al SFS*. Actualmente, se encuentran los documentos listos en proceso de diagramación para su divulgación, sobre lo cual se reportará en el próximo periodo.
- Ejecutado en un 100% el inventario institucional de publicación de información estadística del SFS y SRL, un total de 72 cuadros estadísticos publicados.

**Oferta Estadística por Seguro según Tema.
Al Mes de Noviembre 2021**

Seguro	Cuadros Disponibles	Tema			
		Afiliación	Financiamiento	Prestaciones Otorgadas	Siniestralidad
Total general	72	44	16	6	6
SFS	53	27	14	6	6
SRL	19	17	2		

Fuente: Elaboración Departamento de Estadística.

Dentro de este objetivo, se detallan los siguientes logros:

Durante 2021, a través del portal Web institucional se han publicado de manera mensual, dieciocho 18 cuadros estadísticos de series históricas del Seguro Familiar de Salud y del Seguro de Riesgos laborales en su componente de Afiliación, Dispersión, y Estados financieros del SFS. Distribución según tema: Afiliación SFS (9), Dispersión SFS (4), Afiliación SRL (5); logrando con esto ejecutar en un 100% el inventario institucional de publicación de información, conforme la meta proyectada. A través de esa información se conoce la estructura poblacional de la afiliación y de los cotizantes, así como de la estructura de las empresas cotizantes en cuanto al número de población empleada o trabajadora.



En ese contexto, de igual manera también han sido publicados de manera sistemática treinta y dos (32) cuadros Estadísticos de manera trimestral y 13 de manera mensual en el portal de transparencia de la institución para dar cuenta del accionar institucional mediante las estadísticas institucionales.

En cuanto al *Desarrollo del Portal de manejo de Información estadísticas del SFS y el SRL*, se tiene un resultado de **100%** de cumplimiento, pues el Portal ya se encuentra publicado en el Área de Estadísticas del Portal de la SISALRIL (sisalril.gob.do). La SISALRIL, a partir de la experiencia del 2020, durante 2021 desarrolló los elementos de la sección del portal institucional de estadísticas, de cara a la conformación de un Sub-portal de Estadísticas del Seguro Familiar de Salud y del Seguro de Riesgos Laborales, publicando los resultados de las secciones Numeralia y Series históricas las cuales están compuestas por tableros con los datos de las últimas cifras del SFS y SRL, así como también, setenta y dos (72), cuadros estadísticos de series históricas e indicadores, lo que supone un incremento de la oferta estadística de cincuenta y cuatro (54) cuadros de los diferentes temas como Afiliación, Financiamiento, Prestaciones y Siniestralidad del SFS y SRL.

Otro resultado notable, fue el *Diseño e implementación del Portal de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) para empleadores*. Empoderar a los empleadores y trabajadores con informaciones de seguridad y salud en el trabajo y del seguro de riesgos laborales.

A mediados del presente año, se desarrollaron los programas informáticos correspondientes a la estructuración de los observatorios y perfiles, de igual manera se aplicaron mejoras a las secciones de numeralia y series históricas, se elaboraron las fichas técnicas de la sección de numeralia y se remitió la presentación del proyecto a las direcciones involucradas para iniciar la implementación.



En ese orden, también se han sentado las bases con el desarrollo de los principales elementos que conformaran las secciones de Perfiles del SFS y SRL y Observatorios (Alto Costo, Medicamentos, Cáncer, otros).

También, se publican 3 cuadros con información sobre el desempeño técnico de las ARS, se han actualizado los cuadros al último mes disponible. En la oficina virtual se tiene actualizada la información de todos los Planes Alternativos de Salud que se comercializan por las ARS, aprobados por la SISALRIL, en donde se encuentran las características de cada uno de los 2,276 Planes Alternativos de Salud autorizados, las condiciones generales y las coberturas de cada plan. En la Oficina Virtual, también se tiene actualizada por ARS, toda la información asociada con la situación financiera.

En otro orden de ideas, en cuanto a la iniciativa de Producción y distribución de una Edición del Boletín de Estudios Técnicos SISALRIL, se cuenta con estudios realizados para la consolidación del boletín, las líneas fueron desarrollados para fines de producción y construcción del compendio publicable, lo cual fortalezca el conocimiento mediante el Compendio de Estudios Especiales. Esta iniciativa concluirá este año.

Por otro lado, fueron producidos estudios y análisis estratégicos, que sirven de base para la toma de decisiones y para la formulación de propuestas que fortalezcan el desarrollo del SFS y el SRL. Fueron generados estudios sobre el Análisis de los costos de las pruebas RT-PCR para el diagnóstico de la SARS-CoV-2 o COVID-19 y construcción de matriz de precios de referencia para la propuesta en construcción de atención integral en las patologías de hipertensión arterial y diabetes.



3.1.5.2. Proyección e imagen institucional

Por otro lado, fueron realizados dos (2) talleres y un (1) encuentro, todas iniciativas dirigidas a centrales sindicales del país, con el fin de realizar acercamientos con trabajadores en las regiones del país, lo cual facilite la identificación de aspectos de mejora en el acceso y otorgamiento de los beneficios económicos del SFS.

- Taller con 50 líderes de organizaciones de base de la Confederación de Trabajadores Dominicano CNTD, de San Pedro de Macorís y el Municipio de Boca Chica.
- Taller con 50 líderes de organizaciones de base de la Confederación Autónoma sindical Clasista CASC, de las diferentes organizaciones sindicales de base del Distrito Nacional y el Gran Santo Domingo.
- Se realizó un encuentro de incidencias y socialización sobre el Seguro familiar de salud con jóvenes estudiantes del Instituto Tecnológico Comunitario de San Luis, en el que participaron un total de 44 Jóvenes.

En otro orden, se presenta el avance en el desarrollo de iniciativas orientadas al análisis y los estudios especiales en favor y mejora de la seguridad social. Se realiza evaluación periódica, seguimiento e indexación del Per Cápita del PDSS y de las Primas de los planes de salud aprobados por la SISALRIL y el CNSS, a continuación los resultados más notables:

- Desarrollado el proyecto “Impacto de los Planes Alternativos de Salud en el PDSS”, con la entrada de siete (7) pasantes de INTEC correspondientes a la carrera de "Licenciatura en Matemática con concentración en Estadística y Ciencias Actuariales", se realizó la valuación actuarial de las tarifas pagadas por los afiliados para cada Plan Alternativo de Salud, de



acuerdo a las coberturas ofrecidas por la ARS en estos planes y en el Plan de Servicios de Salud (PDSS). El objetivo: validar si la suscripción a las pólizas complementarias está suscitando desviaciones que distorsionan en la rentabilidad o estabilidad técnica del PDSS y/o tergiversan el alcance del mismo. Durante el período, se procesaron los datos utilizados por los pasantes en el 2020, correspondientes al periodo de estudio: enero 2018 – febrero 2020, tomando en cuenta los parámetros y exclusiones previamente establecidos, limitando este análisis a las coberturas amparadas en el “Catálogo de Prestaciones del PDSS”, es decir, sin incluir los Servicios Complementarios, con el objetivo de presentar los resultados a grandes rasgos.

- Se validó que las coberturas ofrecidas, son otorgadas por los Prestadores de Servicios de Salud (PSS) contratados, garantizando la entrega de los servicios de salud ofrecidos en los Planes Alternativos de Salud a los afiliados, a través de los PSS contratados o por el mecanismo de reembolso.
- Fue elaborado el segundo informe de resultados del análisis de las reclamaciones pagadas y reportadas por las ARS en el Esquema 352, para el Plan Básico de Salud y los Planes Alternativos de Salud (PAS) aprobados por la SISALRIL y el CNSS (Periodo de Estudio: abril 2020 – octubre 2021). Con lo cual se estaría validando la correcta asignación de siniestralidad y frecuencia de cada plan según las coberturas autorizadas y su impacto en el Plan Básico de Salud.

En el transcurso del primer semestre del 2021, fueron elaborados y remitidos al despacho las visualizaciones desarrolladas como infografías y

² **Esquema 35:** Estructura para la carga de todas las informaciones referentes a todos los servicios prestados a los afiliados, cuyas facturas pagaron en el mes anterior, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No.00135-2007, de fecha 12 de septiembre de 2007 (Resolución Administrativa SISALRIL No. 194-2013).



dashboards que presentan la situación actual el SFS y SRL, como resultado de la evaluación del ciclo SFS y SRL, donde se destacan la dispersión, el recaudo, la siniestralidad, el gasto en Salud, las cotizaciones, entre otros. Adicionalmente, se desarrollaron varias infografías adicionales para medir el impacto del COVID-19 entre las cuales destacan:

1. Cuadro Maestro
2. Cantidad de personas confirmadas y fallecidas COVID 19 - Por sexo y grupos de edad
3. Ocupación Hospitalaria
4. Situación Nacional COVID-19.
5. Distribución Geográfica e Indicadores de Ocupación hospitalaria COVID-19.

Otros avances destacados:

- Se realizó la estimación del valor per cápita para la cobertura de la PCR dentro del Plan Básico de Salud y su impacto en el Fondo de la Cuenta Cuidado de la Salud. A partir del Simulador (realizado en Excel) se pudieron discutir varios escenarios de cobertura y su impacto, sin cobertura de la prueba Antígeno y con la cobertura de dicha prueba como determinante de acceso a la PCR. Dichas discusiones se tuvieron con representantes del Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud y el Sector Empleador. La decisión fue que el Estado siguiera pagando vía reembolso la cobertura de PCR aportando los recursos a la TSS y a las ARS aprobando al afiliado(a) y recobrando de la TSS el valor por el mecanismo de reembolso.
- Se realizó la estimación del valor per cápita extraordinario para la garantía de las coberturas de salud para los pacientes Covid-19. La cobertura de Equipos de Protección Personal y el exceso del Millón de Alto Costo en los pacientes COVID. Se estima el per cápita de RD\$31.68 por afiliado



por mes en el Régimen Contributivo y el per cápita de RD\$28.00 por afiliado por mes en el Régimen Subsidiado y en Planes Especiales de Salud para Pensionados y Jubilados. Este valor per cápita lo respalda el Estado a partir de un monto mensual que se deposita a la TSS, y vía la TSS se dispersa a las ARS.

- Se realizó la estimación del valor per cápita de las propuestas elevadas por el Colegio Médico Dominicano al Sistema Dominicano de Seguridad Social, sobre el aumento de tarifa en una lista de procedimientos, aumento para los anesthesiólogos y para el aumento en las tarifas de Consulta Hospitalaria. Se realizó un simulador para visualizar el impacto en el per cápita mensual y la suficiencia en el Fondo de la Cuenta Cuidado de la Salud.

Fue remitido al CNSS el Simulador del impacto en el per cápita del Régimen Contributivo del SFS para los escenarios solicitados por el CNSS y el CMD. El informe sobre la estimación del per cápita requerido por el CNSS, que respaldaría la propuesta del Tarifario de los honorarios para los profesionales médicos, con las tarifas mínimas planteadas por el Comité Nacional de Honorarios Profesionales (CNHP).

A partir de esta instrucción se sostuvieron reuniones entre la SISALRIL y el CMD, tras lo cual se construyeron varios escenarios, presentados en un simulador estructurado para que se puedan estimar incremento del per cápita necesario si varían algunos de los componentes de incremento de tarifas y honorarios solicitados, sea este el porcentaje de incremento por procedimiento médicos del catálogo del PBS, o el porcentaje asignados a los anesthesiólogos con relación a las tarifas y honorarios pagados a los cirujanos en cada procedimiento. Este simulador permitió incrementar el per cápita del RC, garantizando la continuidad de las prestaciones a los afiliados del SFS.



En lo adelante, se realizaron una serie de cuadros estadísticos que dan cuenta del aumento de honorarios o pagos desde la Seguridad Social a Médicos Independientes por coberturas otorgadas del período 2017-2020. Estas informaciones sirvieron de base al Ministro de Trabajo en las negociaciones con el Colegio Médico Dominicano, sobre los posibles aumentos de los Honorarios Médicos.

Fueron diseñados y formulados reportes digitales de métricas para la toma de decisiones. Esto así que se cuenta con tableros de control o dashboard relacionados con aspectos propios de Seguro Familiar de Salud (SFS) en los temas de: afiliación al Seguro Familiar de Salud, gasto de la Administradora de Riesgos de Salud (ARS) en prestaciones de servicios de salud, la ocupación hospitalaria diaria para la red tanto pública como privada, la utilización del sistema, los prestadores de servicios de salud y las herramientas de riegos (salud, operacionales y financieros). Se trata de 4 ejes estratégicos sobre: Seguro Familiar de Salud, Seguro de Riesgos Laborales, Catálogo de Series Histórica y Cama Covid. Para análisis específicos, se cuenta con 19 tableros de datos que apoyan la toma de decisiones basadas en información.

Estas informaciones permiten constar con reportes digitales y métricas para la toma de decisiones.

3.1.6. Fortalecimiento institucional (Eje VI)

Las líneas de acción contenidas en este eje estratégico van dirigidas a apoyar el fortalecimiento y desarrollo organizacional en cumplimiento con el marco normativo de las entidades rectoras de los procesos transversales en todas las instituciones del sector pública.



3.1.6.1. Implementación del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública

En este último eje estratégico, el primer objetivo que se plantea la SISALRIL es mantener por encima del 90% la calificación promedio en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). En ese orden, Al corte del semestre se obtuvo una calificación promedio 82%.

- Fue *Elaborado e implementación un Programa de Responsabilidad Social*

A mediados del 2021, la SISALRIL desarrolló por primera vez un Programa de Responsabilidad Social orientado apoyar la sostenibilidad social, ambiental y económica de las generaciones presentes y futuras, tomando como base regulaciones nacionales e internacionales tales como: Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Norma ISO 26000:2010, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), entre otros. Para lograr este cometido, se establecieron como directrices: Eficiencia en el consumo de agua y energía, Gestión Integral para el Manejo Adecuado de Residuos Sólidos, Sostenibilidad de los Ecosistemas, Apoyo a la Comunidad, Salud y Bienestar, y Servicio Responsable. En lo adelante, se mencionan las principales iniciativas ejecutadas:

- ***Ayudemos a Haití:*** En agosto del 2021, se desarrolló una campaña de donación de alimentos dirigida a los colaboradores, para apoyar a las familias damnificadas en Haití a raíz del terremoto de 7.2 grados ocurrido el sábado 14 de agosto de 2021. La meta establecida fue 300 kits de alimentos y superamos la misma, logrando impactar 421 familias.
- ***Conmemoración del Día Mundial Sin Carro:*** El miércoles 22 de septiembre de 2021, la Institución se unió a la celebración del día sin automóvil con el fin de promover el uso de transporte menos invasivos para el medio



ambiente. Los principales medios de transporte alternativos utilizados por los servidores que se unieron a la iniciativa fueron: compartir vehículo con un compañero (52.8%), transporte público (14.29%), taxi (14.29%) y otros (14.29%).

- ***Conmemoración Día Mundial del Corazón:*** En octubre del 2021, nos unimos a la Sociedad Dominicana de Cardiología, para promover el ejercicio como un estilo de vida saludable y dar a conocer informaciones, para prevenir factores de riesgos y controlar enfermedades cardiovasculares. Entre las actividades realizadas fue: la iluminación con luces rojas del edificio principal de la SISALRIL y participación en el Cardio Maratón Conecta tu Corazón.
- ***Conmemoración del Día mundial de Ahorro de Energía:*** El 21 de octubre de 2021, se motivó a los servidores a crear conciencia sobre el impacto del ahorro de energía en el medio ambiente, mediante prácticas cotidianas. También se apagó un ascensor, para promover el uso de las escaleras.
- ***Jornada Nacional de Reforestación:*** En el marco de la celebración del mes de la reforestación y en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, el día 26 de octubre 2021 participamos de la Jornada Nacional de Reforestación, en el Municipio de Villa Altagracia, San José del Puerto, paraje los Mogotes. Se estableció como meta 1500 árboles plantados y superamos la misma en un 133%, lo que equivale a 2000 árboles plantados.
- ***Mes de la Prevención del Cáncer de Mama:*** Durante el mes de octubre de 2021, se realizó una campaña para concientizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de realizarse evaluaciones de forma regular, a fin de reducir la probabilidad de enfermar de cáncer o recibir un diagnóstico



temprano. En este sentido, se realizan las siguientes actividades: se iluminó de color rosado el edificio SISALRIL, se habilitó un set para fotos y se impartió Charla Virtual de Prevención del Cáncer de Mama.

- ***Operativo Azúcar en Equilibrio:*** Para motivar el chequeo preventivo y fomentar el mantenimiento de un buen estado de salud de los colaboradores, el 20 de octubre de 2021 se organizó una jornada de salud en coordinación con la ARS MAPFRE. Durante el operativo a los participantes les fue realizado una evaluación de antecedentes, toma de glicemia, examen físico, evaluación de peso e índice de masa corporal y presión arterial. Se logró la evaluación de 50 servidores y se acordó dar continuidad a la actividad.
- ***Programa de Reciclaje:*** Durante octubre a noviembre de 2021, se han realizado acercamientos a diferentes empresas de gestión de desechos, para conocer sus servicios. Fue elegida la empresa Green Love, para el acompañamiento en la implementación una cultura de reciclado y de reutilización de desechos sólidos en la Institución.
- ***Charla Beneficios y Retos de la Lactancia Materna:*** En el marco de la Semana de la Calidad orientada a la prestación del servicio, el 19 de noviembre de 2021 se impartió la charla con el propósito de orientar a los usuarios/beneficiarios sobre las bondades de la lactancia materna exclusiva y refrescar los beneficios de subsidios por maternidad y lactancia.
- ***Charla de Alimentación Saludable:*** El 29 de noviembre de 2021, se impartió una charla con la finalidad de incentivar a los servidores a adoptar una alimentación saludable para mejorar su salud y prevenir enfermedades.



- ***Siembra una Sonrisa y Dona de Corazón:*** En diciembre de 2021, se llevó a cabo una campaña de donación de ropa y juguetes para el Centro de Niños y Niñas Andrea Soriano ubicado en San Pedro de Macorís, con la finalidad llevar esperanza, felicidad y amor a sus integrantes. Como escuela inclusiva, cuenta con niños(as) con diferentes condiciones: sordera, discapacidades motoras, discapacidades cerebrales, epilepsia, autismo, síndrome de down, dislexia, síndrome de hunter, meningitis, entre otros. Con esta causa, se beneficiaron 162 niños(as), equivalente al 100% de la meta establecida.

Por otro lado, en el marco de la iniciativa de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes Institucionales y presupuestos dirigidos a apoyar la gestión estratégica de la SISALRIL, los resultados fueron los que se reportan a continuación:

- Elaborado y consensuado con el Equipo Directivo el Informe de cierre del PEI 2018-2021.
- Plan Estratégico Institucional 2021-2024 aprobado y cargado en el Portal de Transparencia SISALRIL; y remitido al CNSS y al MEPyD. De igual modo, fue cargado en la plataforma RUTA como parte de los requerimientos de la MEPyD"
- Se gestionó con las áreas involucradas la actualización de las fichas de los Programas e Indicadores en los que la SISALRIL tiene incidencia para la formulación del PEI del SDSS.
- Actualmente se encuentra en proceso de actualización el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

Además, fue elaborado el borrador del Manual sobre la Planificación Estratégica Institucional. Y el módulo de administración de controles SoA actualmente se encuentra en producción.



3.1.6.2. Cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión (SG)

En cuanto al tercer objetivo, que establece cumplir en un 100% con los objetivos del Sistema de Gestión, siendo para este primer semestre los resultados de la medición al respecto:

Objetivos	Meta 2021	Resultados de Medición (Enero-Octubre 2021)
Dar cumplimiento al 100% a los requisitos y/o monitoreos externos que impacten el Sistemas de Gestión a diciembre 2021.	100%	79.24%
Aumentar la satisfacción de los usuarios y lograr valores por encima del 90% en las mediciones.	90%	80.8%
Impartir un mínimo de 2 horas de capacitación trimestral en temas referentes al Sistema de Gestión.	100%	100%
Mantener los eventos de seguridad dentro de los valores aceptables. Disponibilidad de Servicios en Infraestructura TI	Mayor o Igual a 98%	98.45%
Rediseñar el manual de continuidad de las operaciones incluyendo instrucciones para los procesos críticos y los no críticos antes de diciembre del 2021	100%	Avance: 60%

3.1.6.3. Mejoras al Sistema de Gestión (SG)

En consonancia con las iniciativas de *Mejora de procesos sobre la gestión interna* y la *Mejora y actualización del Sistema de Gestión*, se reportan los siguientes avances y resultados:

- Dos (2) Mejoras implementadas
- Cuatro (4) Mejoras en proceso



- Implementación del ***Proyecto de Automatización del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información***

En el mes de julio 2021 se realizó el pase a producción de los módulos completados, acorde al proyecto se logró automatizar la gestión de la información documentada de los procesos, logrando con esto la elaboración, revisión y aprobación de los procedimientos del sistema de manera automatizada, disminuyendo el tiempo de creación y actualización de los documentos y logrando la implementación de las firmas de aprobación a través de dicho módulo.

- ***Automatización de la creación y revisión de los procesos que conforman el sistema de gestión***, así como la ***Automatización de su registro***.
- ***Implementación de un maestro de documentos externos***, el cual recoge como punto de uso la documentación externa (leyes, reglamentos) aplicables a los procesos para asegurar el cumplimiento de la misma.
- ***Automatización de la gestión de las No conformidades del Sistema de Gestión (SG)***, logrando realizar el registro de las acciones correctivas, preventivas y servicios no conformes de los procesos. Esto a su vez permite un seguimiento y recopilación de evidencias, de forma automatizada para demostrar el correcto tratamiento de las No conformidades detectadas en el SG. Esta mejora también aplica para el registro y gestión de los eventos de seguridad de la información reportados por los colaboradores de la institución.
- ***Implementación del módulo de administración de controles de seguridad de la información***, el cual registra y administra la gestión de los procesos y las direcciones sobre las directrices de los 114 controles de seguridad de la información establecidos en la norma ISO 27001:2013.



3.1.6.4. Coordinación interinstitucional e internacional para apoyar la estrategia organizacional

Los avances y resultados en cuanto a los acuerdos y la vinculación, a nivel nacional e internacional, con miras a propiciar y promover la colaboración mutua, se enlistan a continuación:

- En el mes de mayo fue rectificado el acuerdo con FARMACARD para apoyar la construcción y levantamiento de información sobre el mercado de precios de medicamentos. También, se generó compromiso de cooperación interinstitucional con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) remitido en fecha 25/6/2021 para los fines de cooperación mutua de información, lo cual apoya el abordaje para alcanzar el 100% de cobertura universal. En noviembre, se generó un acuerdo de cooperación técnica financiera (pendiente de firma) con la Organización Mundial de Salud para temas de impulso e implementación de Evaluación de Tecnologías Sanitarias en país, en vista que el país no cuenta con esta figura de evaluación de tecnologías para la incorporación de coberturas al catálogo de PBS.

Formalización de cooperación y vinculación:

- o ***Firma de acuerdo entre SISALRIL - Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)***

Este acuerdo marco, se firmó con el fin de concentrar voluntades donde ambas partes tengan como intención, establecer las acciones y compromisos para incorporarse a los servicios que ofrece la OGTIC, a las instituciones de Estado Dominicano. A raíz de este acuerdo, se valoró la posibilidad de incursionar a los puntos GOB y se acordó realizar un levantamiento de necesidades de atención al usuario.



Por otro lado, en el marco de esta vinculación, fue solicitado y llevado a cabo el proceso de implementación de la Firma Digital.

- ***Firma de acuerdo entre SISALRIL - Sistema Único de Beneficiario (SIUBEN)***

Este acuerdo fue firmado con la intención de aunar esfuerzos con el objetivo de mejorar y actualizar la información disponible de las personas vulnerables, con miras a que esto sirva de base para diseñar e implementar intervenciones que impulsen el desarrollo humano, el bienestar de la población y el acceso a la seguridad social.

En Continuidad a los acuerdos marco de cooperación firmados con las instituciones: SIUBEN y OGTIC, se determinaron los planes de acción por medio de la coordinación de mesas de trabajo con el fin de fortalecer y robustecer los puntos acordados en los convenios. Específicamente con SIUBEN, la mesa técnica realizada con SIUBEN consistió en colaborar en la conformación del registro social con el fin de tomar decisiones que fomenten el desarrollo de la Sociedad dominicana y el uso eficiente de los recursos.

- ***Convenio específico de cooperación entre la Organización Iberoamérica de Seguridad Social (OISS) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)***

El acuerdo de Marco de Colaboración firmado en 2018 propicia que, las partes trabajen conjuntamente, para el desarrollo de actividades conjuntas de formación online en el marco del fortalecimiento de la salud y la prevención de Riesgos Laborales.

En este sentido, ambas instituciones estuvieron colaborando para el desarrollo del "Curso online de Inspección, Vigilancia y Control de la Protección social en el marco de la Gestión de Riesgos", dirigido



a funcionarios de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales de República Dominicana, elaborado por la OISS. Asimismo, como producto de esta vinculación el 15 de diciembre, se realizó un curso presencial en la Superintendencia, aprovechando la estadía del Sr. Holmann, Director de Programas, Técnico Delegado de la Comisión Económica, Secretaría General OISS.

- Para el mes de octubre, se realizó un *acuerdo compromiso para la mejora en la contratación y gestión de los servicios en el marco del Sistema Dominicano de Seguridad Social suscrito entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), el Ministerio De Trabajo (MT), La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), Las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), El Colegio Médico Dominicano (CMD) y el Consejo de Sociedades Médicas Especializadas.*

En este acuerdo, la SISALRIL se comprometió a promover igualmente la iniciativa sobre la modificación de las normas vigentes sobre la dispensación de medicamentos, a fin de incluir que la dispensación de medicamentos cubiertos en el Catálogo de Prestaciones del Plan de Servicios de Salud (PDSS) sea aceptada por las ARS, incluso cuando el médico que prescriba dichos medicamentos no se encuentre adscrito a la red de prestadores de la ARS del afiliado. Además, se comprometió a modificar cualquier normativa que le sea contraria, así como tomando las medidas de supervisión y fiscalización que garanticen su cumplimiento.

- Se mantiene la participación activa en el rol de la presidencia de la Cámara Americana de Prevención de Riesgos del Trabajo de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS).



- En el semestre enero-junio de 2021, fue coordinado el respaldo académico y la vinculación formativa para el levantamiento de la propuesta de estructurar la Escuela de Actuaría de Centroamérica y República Dominicana, que asume el CIESS, en el marco del Convenio INTEC-CISS.
- Se consolidó el proceso de colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo con la dotación de dos (2) consultores que estarán trabajando con la SISALRIL revisión del PBS a partir de la propuesta metodológica presentada al CNSS.

En cuanto a la iniciativa de “Coordinación interinstitucional e internacional para el fortalecimiento de los mecanismos de intercambio de información”, se reportan los siguientes avances y resultados:

Como miembro de la Junta Directiva del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS), se ha participado en varias reuniones de trabajo, entre ellas la encaminada a fortalecer, mediante la creación de la Escuela de Actuaría de Centroamérica y República Dominicana, las capacidades técnicas y conceptuales del personal que labora dentro de las Instituciones de Seguridad Social. El INTEC se ha visualizado como una institución que puede respaldar una Maestría Internacional sobre Gestión Actuarial de la Seguridad Social, aunando esfuerzos con otras universidades de América Latina y el Caribe. Se ha avanzado en los criterios para establecer dicho convenio.

Se revisó y aprobó el plan de la oferta académica que ofrece el CIESS a los países miembros en el 2021, y se está revisado para su aprobación el plan de la oferta académica 2022.

Como país miembro de la CISS (Conferencia Interamericana de Seguridad Social), somos representantes en la subregión México-Cuba-República Dominicana, la misma propició e impulsó el ciclo de Webinars sobre el Impacto



de la Covid-19 en los Sistemas de Seguridad Social. ***Se reporta la participación en dos (2) Webinars*** como ponente institucional: A) Foro "El Futuro de la Seguridad Social en América" en la Mesa 5. Sostenibilidad de los Sistemas de Seguridad Social en el Continente Americano y B) Semana de Diálogo de Alto Nivel Sobre el Desarrollo de la Pandemia y la respuesta de los Institutos de Seguridad Social. En ambos espacios, el tema gira en torno al manejo de la COVID-19 y su impacto en la Suficiencia Financiera, Técnica y Actuarial en los Sistemas de Seguridad Social, así como en la garantía de la cobertura de Salud.

El CIESS elaboró los cuadernillos Cuadernos Covid-19: República Dominicana con el apoyo sostenido y de revisión de la SISALRIL. Producto: esta por publicarse para finales del año 2021.

También, se tuvo ***participación institucional como ponente en III Congreso Nacional de Estadística – Panamá con la ponencia: Índice de Vulnerabilidad Compuesto IVC Cov2 (Riesgo muerte).***

A partir de la declaración de la pandemia por la COVID-19, en República Dominicana, se construyó un índice que resumía en un solo valor el riesgo de morir, de los contagiados por la COVID-19. Es un índice compuesto que toma cuatro elementos para su construcción: Comorbilidades, Sexo, Edad y Composición del Núcleo Familiar.

Para la construcción de este índice se utilizó la información del Seguro Familiar de Salud sobre los afiliados que tenían asociadas diez patologías. A través de la información del Ministerio de Salud Pública, se estructuró un perfil de las probabilidades de muerte por la COVID-19 y las variables sexo, edad y condición de convivencia dentro del núcleo familiar, entre personas de diferentes edades o incluso personas mayores de 60 años. De manera específica, las que vivían solas o solo su núcleo familiar estaba compuesto por personas de 60 años o más.



Se logró construir una base de alrededor de un millón de personas (10% de la población total del país), a través del perfil que se construye de cada persona con las variables seleccionadas, se les asignó un valor de riesgo de 0 a 100. Así como una clasificación en riesgo: Alto, Medio y Bajo.

Se tiene un seguimiento de esta cohorte desde mayo del 2020 a la fecha y se ha visualizado la eficacia de la predicción de este índice.

- En otro orden, la institución proveyó informaciones estadísticas a entidades con las que se tienen acuerdos de cooperación interinstitucional. En el marco de estos acuerdos se realizaron las actividades siguientes:
 - o Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) en torno a la cantidad de afiliados y cotizantes al SFS y SRL, distribuidos por regiones y provincias. De igual forma, en el mes de mayo se han actualizado los cuadros correspondientes.
 - o Reuniones de trabajo con el personal de la ONE, entorno a las estimaciones de población y su incidencia en los indicadores utilizados para el SFS.
 - o Participación en mesa de trabajo con el Instituto Nacional de Tránsito Terrestre (INTRANT) para el intercambio de información referentes a Accidentes de Tránsito en el marco de las Coberturas de atenciones médicas por Accidentes de Tránsito.
 - o Se suministraron informaciones al Ministerio de Salud Pública (MSP) acorde al convenio interinstitucional del año 2016, correspondiente a datos sobre afiliación al SFS y Gasto en Salud del año 2020 para la elaboración de los Indicadores Básicos de Salud del año 2021.
 - o Se destaca el trabajo realizado con la representación de la OPS, en República Dominicana, entorno a las Estadísticas de hospitalización



por condiciones susceptible de cuidado ambulatorio, con miras al establecimiento de indicadores a nivel país.

- Se realizaron los Mapas Conceptuales del SFS y del SRL dentro del proyecto de Interoperabilidad que dirige el Ministerio de la Presidencia.
- La SISALRIL participa en el Estudio del Costo Económico de la atención en salud de Mujeres Migrantes con la Universidad de O&M. Se entregó información sobre las coberturas de salud de la población migrante que está afiliada al SFS.

Relación de entregables para la cooperación interinstitucional	
Institución	Productos
Consejo Nacional de Seguridad Social	Cantidad de afiliados y cotizantes al SFS y al SRL distribuidos por regiones y provincias.
Oficina Nacional de Estadísticas (ONE)	Reuniones de trabajo en turnos a las desactualizaciones de las Estimaciones poblacionales.
Instituto Nacional de Tránsito Terrestre (INTRANT)	Mesas de trabajo para el establecimiento de términos de intercambio de Información.
Ministerio Salud Pública (MSP)	Número de afiliados al SFS, por sexo, grupo de edad, por regímenes, distribuidos a nivel nacional, regiones, provincias y municipios a diciembre 2020;
	Información sobre producción y servicios del régimen contributivo, a nivel nacional, provincias y municipios al año 2020:
OPS República Dominicana	Base de datos de atenciones otorgadas susceptibles de atención ambulatorias.
O&M, Estudio sobre el Costo Económico de la salud a mujeres migrantes.	Población afiliada al SFS y a los Planes Especiales de Salud para los Pensionados y Jubilados clasificados por régimen de afiliación, categoría de ARS (privada Pública



Relación de entregables para la cooperación interinstitucional	
Institución	Productos
	o de Autogestión), nacionalidad (Dominicana, Haitiana y Otras), sexo y grupo de edad del afiliado. Al mes de diciembre de 2019 y 2020 y al mes de abril de 2021. Servicios salud otorgados y Montos pagados a las ARS por grupos de PDSS, categoría de ARS (privada Pública o de Autogestión), nacionalidad (Dominicana, Haitiana y Otras), sexo y grupo de edad del afiliado. Años de cobertura: 2019-2020.

Otros esfuerzos de la colaboración mutua con énfasis en Riesgo Laboral:

- Relaciones con el INDOCAL, siendo parte del Comité de Seguridad que revisa las normas de calidad vinculadas a la seguridad y salud laboral.
- En proceso la reactivación del órgano asesor en materia de Seguridad y Salud Laboral, Creación del Consejo Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional, (CONSSO) por parte del MT.
- Participación activa como miembros en la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), ocupando el rol de la presidencia de la en la Cámara Americana de Prevención de Riesgos del Trabajo, y Vicepresidencia en la Comisión Americana Jurídico Social (CAJS).

En otro orden, fueron diseñadas e implementadas estrategias de comunicación para fortalecer la imagen de la institución y empoderar a los usuarios brindándoles información importante y oportuna referente al SDSS. Se reporta el desarrollo de tres (3) campañas:



- Campaña “Conexión de amor para la vida”: divulgada a través de diferentes medios de comunicación, esta campaña se realizó con el fin de durante el mes de la lactancia, educar a la población sobre los beneficios de lactar a los infantes.
<https://www.instagram.com/stories/highlights/17929679584649113/>
- Campaña: “Miércoles de Trivia”: la misma busca impactar a los Ejes estratégicos (2021-2024) en la promoción y divulgación de conocimientos sobre el Seguro familiar de salud y Riesgos laborales, teniendo como objetivo general el lograr que la población afiliada conozca el rol de la Superintendencia a través de trivias interactivas por nuestros canales de redes sociales.
<https://www.instagram.com/stories/highlights/18163016905163035/>
- Campaña “Nuevos Beneficios”: A raíz de la resolución emitida No. 533, se procedió a realizar una campaña informativa respecto a los nuevos beneficios incluidos en el Catálogo del Plan de Servicios de Salud, impactando una vez más el primer eje de la END.
<https://www.instagram.com/p/CVAvvtFr4Ub/>

3.1.6.5. Fortalecimiento de la imagen institucional y mejora de la comunicación interna

Durante los meses de mayo y junio, y a través de diferentes medios de comunicación, implementamos una campaña en diferentes puntos de la geografía nacional para mantener el nivel de recordación en la población de los servicios que brinda la institución, recordando a nuestros usuarios los canales de servicios disponibles. Asimismo, a través de las redes sociales se ha mantenido la interacción con el usuario, a los fines de educar a los beneficiarios sobre los



servicios que se ofrecen y la función elemental de proteger y supervisar los intereses de los afiliados al SDSS.

3.1.6.6. Rediseño organizativo para apoyar la estrategia institucional

- **Aprobada la nueva Estructura Organizacional**, mediante la Resolución Administrativa Interna No. 005-2021 en julio 2021, actualmente el proceso de implementación se encuentra en un **85%**.

A continuación, las acciones que llevaron al logro de este objetivo:

Durante el primer semestre de 2021, la SISALRIL estuvo inmersa en un proceso de reestructuración organizacional con el propósito de optimizar el funcionamiento de la organización, mediante su reorientación para prestar un mejor servicio a los usuarios, de forma que acompañe eficazmente los cambios que se producen en el plano económico, político, social y tecnológico. De cara a este cometido, se elaboró el borrador de la nueva Estructura Organizativa considerando las retroalimentaciones del Ministerio de Administración Pública (MAP). Cabe destacar, que se llevaron a cabo trabajos de revisión por parte del Equipo de Contraparte de la SISALRIL y analista designada de la Dirección de Diseño Organizacional del MAP.

En julio de 2021, se aprueba mediante la Resolución No.006-2021, una nueva Estructura Organizativa, por primera vez, refrendada por el Ministerio de Administración Pública. Este logro posibilitará la implementación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y la adopción de nuevas prácticas de gestión moderna. Para asegurar la efectiva adopción del rediseño organizacional, se elaboró el plan de implementación en coordinación con las unidades involucradas, el cual contempla las siguientes acciones ejecutadas:



- ***Difusión y publicación de la nueva estructura organizativa:*** A finales de julio, se publicó la resolución de aprobación de la estructura organizativa en la Intranet y el portal Web de la SISALRIL. En adición, se realizaron reuniones socialización dirigida a los directores y encargados de áreas.
- ***Implementación de cambios de designación en los Sistemas Institucionales:*** En agosto de 2021, se actualizaron los cargos en Sistema de Recursos Humanos (nomenclatura y ajuste salarial) y se realizó la entrega de las acciones de personal correspondientes. En adición, se aplicaron los cambios en el directorio de empleados de la intranet y se adecuaron las firmas del correo institucional.
- ***Planificación de Recursos Humanos.*** Durante septiembre a octubre de 2021, Se realizaron reuniones con los directores, para determinar los cargos y las vacantes necesarias para el desarrollo de las operaciones de las áreas creadas.
- ***Acuerdos de Traspaso de Funciones:*** En septiembre del 2021, se firmaron dos acuerdos con el fin de delimitar las funciones a transferir y asegurar la continuidad de las operaciones de la SISALRIL. Tales como: el traslado del Departamento de Estadísticas a la Dirección de Estudios Técnicos, y al Depto. Supervisión y Vigilancia de ARS a la Dirección de Aseguramiento en Salud de los Regímenes Contributivos y Planes.
- ***Actualización del Mapa de Procesos.*** Durante agosto y septiembre 2021, el Departamento de Calidad en la Gestión llevó a cabo varios encuentros con el Equito Timón, para actualizar el mapa de procesos y las fichas que derivan del mismo.



- **Actualización el Plan Operativo Anual 2021:** Fueron reorganizados los productos del POA, para la delimitación de responsabilidades en las unidades impactadas por los cambios estructurales.
- **Actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF):** Durante el último semestre de 2021, se actualizó el MOF conforme a la Guía de Elaboración de los Manuales de Organización y Funciones en el Sector Público. Dicho documento ha sido aprobado por el Superintendente y el Ministro de Administración Pública.
- **Actualización del Manual de Cargos:** A partir de octubre de 2021, se dio inicio a la elaboración del Manual de Cargos conforme a los criterios establecidos por el MAP.
- **Aplicación de Encuesta de Medición Gestión del Cambio:** En septiembre de 2021, se aplicó una encuesta de gestión del cambio dirigida a los colaboradores de las áreas con cambios estructurales significativos. Los resultados generales de las variables evaluadas son: compañerismo (97%), actitud hacia el trabajo (92%), relación con el supervisor (92%), actitud hacia la Institución (87%), motivación (85%), comunicación intergrupala (85%), y la actitud hacia el proceso de cambio (83%).

3.1.6.7. Mejora del nivel de satisfacción de los colaboradores

Con respecto a la satisfacción del cliente interno de la SISALRIL, se plantea el quinto objetivo que busca alcanzar un nivel general de satisfacción y bienestar de las personas igual o superior al 90%, gestionando integralmente las políticas de recursos humanos e implementando estrategias de desarrollo organizacional.

- Para la medición del Nivel de satisfacción general el resultado fue de un 81%, siendo la meta proyectada del período 80%.



Asimismo, con el objetivo de contribuir al cumplimiento de este objetivo, se resalta la revisión de todas las políticas de recursos humanos, arrojando como resultado la ampliación de beneficios a los colaboradores, a fin de reducir la brecha existente. A continuación, citamos algunas políticas revisadas:

- Ampliación cobertura Planes Complementarios de Salud
- Revisión Política de Compensación de vehículo
- Asistencia y Puntualidad
- Políticas de vacaciones
- Política de Capacitación y Desarrollo
- Inclusión de un programa de pasantía para hijos de empleados y estudiante técnico y universitario

En general, fueron desarrolladas en un 84% de las actividades programadas de las mejoras del Clima Organizacional para este año 2021.

En relación a la iniciativa de vinculación de las principales políticas de recursos humanos al plan de Mejora de Clima Laboral, se cuenta con políticas definidas para la gestión de los subsistemas de Recursos Humanos, buscando así mantener un clima laboral favorable para todos los colaboradores, ofreciendo oportunidades igualitarias. Políticas definidas vigentes:

- Política de Capacitación y Desarrollo
- Política de Vacaciones
- Política de Reclutamiento y Selección
- Política de pagos de Subsidios por incapacidad Temporal
- Política de Operaciones y Uso Sala de Lactancia
- Política de Gestión por Competencias
- Política de Vestimenta Empleados de la SISALRIL
- Política a Inducción a personal de nuevo ingreso



- Política de Recursos Humanos para la Gestión de la Seguridad y Confidencialidad de la información Institucional
- Políticas de Control de Asistencia

3.1.6.8. Desarrollo de las competencias de los colaboradores

Por último, en cuanto a la iniciativa de disminuir la brecha de competencias de colaboradores con el fin de apoyar la gestión estratégica y operativa de esta Superintendencia, la meta habría sido lograr disminuirla a un 50%, siendo el resultado de medición al finalizar el 2021 *Disminuida a un 55% la brecha de competencias de los colaboradores*. Actualmente, se encuentra en análisis el Diccionario de Evaluación por Competencias y la Matriz de Competencias avalada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), que definen las competencias para cada puesto de trabajo, para los fines de adaptabilidad a los procesos correspondientes.

Capacitaciones Ejecutadas 2021*		
Ejes Temáticos	Cantidad de Capacitaciones	Total Personal Capacitado
Competencias Directivas	3	7
Desarrollo Humano Integral	3	68
Gestión de Riesgos	9	19
Habilidades Técnicas y Administrativas	15	103
Informática y Tecnología	13	46
Políticas Públicas y Sociales	2	21
TOTALES	45	264

*Resultados conforme programación del área de recursos humanos.

En impulso a este objetivo desde el área de Calidad en la Gestión, en el primer semestre del año se planificó la ejecución de un programa de capacitación interna



al personal de la institución, y durante el año fueron realizadas un total de 12 capacitaciones, abordando temas relacionados a herramientas de análisis de procesos, herramientas de mejora de procesos, interpretación de la norma ISO 9001:2015 sobre Sistemas de gestión de la Calidad, y autodiagnóstico CAF, norma NOBACI, Planificación Estratégica, Capacitación al equipo auditor en la Guía Metodológica para la Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP). También fueron realizadas Inducciones al Sistema de Gestión para el personal de la institución, Charlas en el marco de la Semana de la Calidad (Expositor externo Pro-Usuario de la Superintendencia de Bancos), charla sobre los Beneficios de la Lactancia Materna, entre otras.

En dichas capacitaciones participaron 303 colaboradores de la institución. La valoración relacionada a estas capacitaciones se colocó por encima de un 84% de aprobación en los niveles de satisfacción. Los recursos utilizados para impartir estas capacitaciones fueron recursos internos de la Dirección de Planificación y Desarrollo, por lo cual con esta medida se contribuye a gestionar el conocimiento de la institución y la disminución de contratación externa para impartir y difundir estos conocimientos.

3.1.6.9. Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica en apoyo a la gestión estratégica y operativa

Para el objetivo siete que ***Fueron desarrollados el 93% de los sistemas de información identificados para apoyar la gestión estratégica y de procesos de la institución***, fortaleciendo así la infraestructura tecnológica de información y comunicaciones de la SISALRIL. A continuación, la información detallada de los sistemas desarrollados:



1. Nueva Intranet. Portal web interno de la SISALRIL.

Una nueva plataforma de Intranet para todos los colaboradores internos de la SISALRIL, donde estos puedan disponer de informaciones actualizadas y de servicios. Dicha plataforma contiene características que la hacen una herramienta colaborativa y de captura de información de los empleados de forma distribuida, y programación de actividades, que permitirán hacer los trabajos de forma más eficiente y oportuna.

2. Portal de SRL.

Se creó un sub portal para brindar, a empresas y organizaciones empleadoras interesadas, información, capacitación y orientación sobre aspectos generales del SRL y prevención de riesgos laborales.

3. Portal de estadísticas SFS y SRL.

El Portal de manejo de Información estadísticas del SFS y el SRL ya se encuentra publicado en Área de Estadísticas del Portal de la SISALRIL (sisalril.gob.do)

4. App SISALRIL.

Se renovó totalmente la App para dispositivos móviles de la institución, la cual permite a la población afiliada al SDSS saber con precisión cuál es el estado de su afiliación al seguro de salud, además de poder dar seguimiento a los casos que envían para su investigación o normalización, permitiendo esto entregar la documentación requerida sin la necesidad de desplazarse ni contar con maquinaria especializada. De igual manera, pueden a través de nuestra APP solicitar cita para poder visitar de manera presencial nuestra instalación en caso de así requerirlo. La APP SISALRIL ofrece la posibilidad de poder consultar los beneficios a los cuales tiene acceso quienes están afiliados en el PDSS e identificar los distintos prestadores de salud disponibles en su red de acuerdo a la ARS en la cual estén afiliados. Para aquellos que están recibiendo un subsidio ya sea por maternidad, lactancia o enfermedad pueden darles seguimiento a estos y recibir



notificaciones en el momento en que se ha efectuado un pago en sus cuentas bancarias; junto a esto, en el caso de los subsidios por lactancia, permite a la madre poder subir la documentación en caso de requerirse.

5. *Sistema de Gestión de la Calidad.*

Una nueva plataforma para la automatización del Sistema de Gestión de la SISALRIL, bajo el cual se trabajan las certificaciones, controles, procesos, auditorías y documentos relacionados con las normas ISO-27001, ISO-9000, NORTICs e ITICGE de la OGTIC, NOBACI, SIMAP entre otras.

Es un portal, dentro de nuestra intranet, que tiene como función mantener al día a todo el personal sobre el mantenimiento de la calidad de nuestros servicios, la seguridad de la información y la mejora continua. Permite la solicitud de manera automatizada de la documentación requerida por nuestro sistema de calidad, así como dar seguimiento a las diversas acciones que se levantan por incumplimiento de esta. Además, permite la administración de los equipos del SG y los Controles (SOA).

6. *Sistema de procesamiento de los Traspasos, mejoras aplicadas.*

Se han implementado diversas mejoras solicitadas por el área para lograr mayor eficiencia del proceso de evaluación y toma de acción sobre las notificaciones de Traspasos con dificultades, ya sean problemas en la imagen o por alguna condición de enfermedad del afiliado.

7. *Sistema de Código Único de Prestadores de Salud (CUPRE).*

Sistema para registrar las informaciones requeridas a los Profesionales de la Salud (para la asignación de su código único de prestador de Salud), Agilizar el proceso de validación y aprobación de asignación del CUPRE (al recibir las informaciones necesarias de manera rápida y automatizada) y validar mediante el registro y evaluación de las Sociedades Médicas a las que están vinculados los Profesionales de la Salud.



8. Sistema Plataforma Dispositivos de Apoyo.

Una plataforma de registro de la gestión del beneficio de los dispositivos de apoyo y cojines anti-escara requeridos por los afiliados al Seguro Familiar de Salud y FONAMAT; cumpliendo así la Resolución CNSS 482-07.

9. Sistema de Acreditación de Auditores para toma de examen Online, mejoras aplicadas.

Se implementó en la oficina virtual la funcionalidad de que los auditores financieros aprobados puedan tomar su examen de certificación a través de nuestra oficina virtual, evitando con esto que tengan que desplazarse a la Superintendencia.

10. Sistema de Acreditación de Promotores de Salud para la toma del examen Online, mejoras.

Se implementó en la oficina virtual la funcionalidad de que los promotores aprobados puedan tomar su examen de certificación a través de nuestra oficina virtual, evitando con esto que tengan que desplazarse a la Superintendencia.

11. Sistema de Archivos, Correspondencia y Casos (Archi-Caso), implementación de mejora: Habilitación de Firma Digital.

Implementación de la mejora al sistema de tramitación de las Correspondencias y Gestión de Casos (ARCHI-CASO), con la habilitación de la FIRMA DIGITAL de 12 plantillas para la generación automatizada y sin necesidad de la firma (rúbrica) de los oficios a ser remitidos a los usuarios del sistema, logrando de esta forma agilizar el proceso de tramitación, recibo y envío de documentos en nuestra institución, mejorando significativamente el tiempo de respuesta a los Afiliados del SFS y SRL.



12. *Sistemas de consultas desde la TSS.*

En vista de la notificación de parte de TSS de retirar todas las consultas de las informaciones que ellos son custodia de su Portal SUIR, hemos estado desarrollando estas en nuestros sistemas.

13. *Sistema de Evaluación Pago de Subsidios.*

Este nuevo sistema reemplaza una plataforma obsoleta. Se desarrollaron los módulos para las solicitudes de Subsidio por Maternidad, Subsidio por Lactancia y Subsidio de Enfermedad Común a través de nuestro Oficina Virtual, de igual manera, se desarrollaron los módulos de gestión de estas solicitudes desde su evaluación y generación de cuotas de pagos los cuales están en la etapa de capacitación de los usuarios internos para su implementación en el siguiente mes de diciembre.

14. *Sistema de Registro de los Planes Alternativos de Salud, desarrollo en 45%.*

Plataforma para el registro de las características, las primas diferenciadas, los cuadros de coberturas y las notas técnicas de los Planes Alternativos de Salud sometidos por las ARS, así como la documentación asociada al sometimiento de los mismos, tales como contratos de aseguramiento. Desarrollada a un 45%.

15. *Sistema automatizado para las evaluaciones y reembolso por concepto del medicamento Remdesivir.*

Se automatizó el proceso de recobro por concepto de Remdesivir, el cual permite recibir los correos electrónicos enviados por las ARS, validar los datos generales comunicando el error, en caso de existir, y en caso contrario de que todos los datos estén correctos, se abre un caso y se asigna este a uno de los auditores responsables, poniendo a la disposición de estos últimos las informaciones necesarias para su proceso de auditoría.



16. Sistema de convocatorias a Talleres impartidos por la SISALRIL, mejoras aplicadas.

Mejoras al módulo de gestión de capacitaciones en el cual las instituciones públicas, empresas privadas y personal interesado pueden solicitar talleres y capacitaciones en temas referentes al Sistema Dominicano de Seguridad Social y temas fundamentales de nuestra institución, con el objetivo de educar a empleadores y trabajadores en una mejor gestión de sus derechos y deberes dentro del Seguro Familiar de Salud y el Seguro de Riesgo Laboral.

17. Sistema de Auditores Médicos y Auditoras.

Sistema para registrar las informaciones requeridas a los Profesionales de la Salud y las empresas, para autorizarlos como auditores médicos, agilizar el proceso de validación y aprobación de las informaciones necesarias de manera rápida y automatizada.

18. Sistema de Recursos Humanos, desarrollados módulos: Organización del Trabajo, Registro y Control, Gestión del Desempeño.



3.2. Otros Resultados de Impacto a la Población

3.2.1. Aseguramiento en Salud para los Regímenes Contributivos

Seguimiento de la disponibilidad de servicios de hospitalización en centros privados reportados a la Superintendencia, para garantizar el acceso y cobertura de servicios de salud, a los afiliados con diagnóstico de COVID-19.

Resumen	
Cantidad de centros privados	44
Camas habilitadas	536
UCI habilitadas	218
Ventiladores habilitados	162

Gestión de traslados de pacientes a los centros COVID según disponibilidad de camas.

Seguimiento al registro de informaciones por las plataformas tecnológicas SISALRIL:

Registro de Profesionales de la Salud:

En el transcurso de este año hemos recibido un total de 737 solicitudes de registros de códigos a los médicos, de estos se aprobaron 539 y se rechazaron 198 solicitudes de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos definidos para tales fines.

Registro de Prestadores Institucionales:

En relación a los códigos de prestadores institucionales, hemos recibido un total de 482 solicitudes para validación, de las cuales se aprobaron 239 y 243 rechazadas de acuerdo a los requerimientos definidos para tales fines.

La actualización y aprobación del registro de PSS profesionales e institucionales proporcionan el siguiente Impacto:



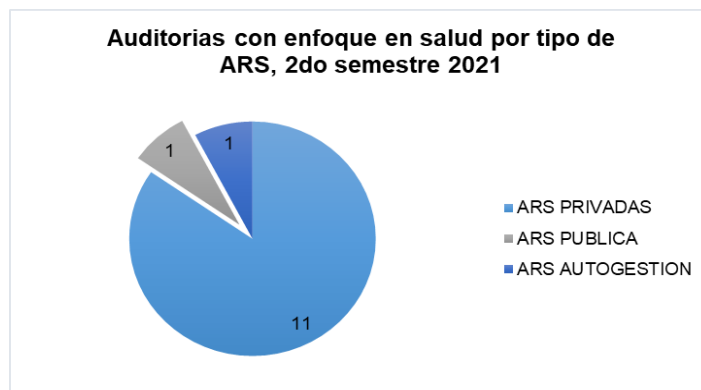
- Ampliación de la cartera de profesionales de la salud y prestadores institucionales, para beneficio de oportunidad y acceso a los afiliados.
- Alimentación directa y actualizada de la plataforma de consulta a PSS de la Oficina Virtual de los usuarios para identificación de la red de su ARS.
- Desde el punto de vista de cumplimiento, asegurar que las ARS cumplan con los Artículos de Ley 87-01, 148 y 150, ambos literales c) que establecen la con obligatoriedad de la conformación de la red.

Supervisión ARS

Durante el 2do semestre, en el marco del proceso de Supervisión y Vigilancia fueron realizadas supervisiones a un total de **12 ARS** que conforman el sistema para dar seguimiento al cumplimiento de normativas y resoluciones vigentes, de las cuales, 7 corresponden a auditorías ordinarias y 5 extraordinarias, 11 corresponden a ARS privadas, 1 a ARS de autogestión y 1 a ARS Pública.

En el periodo, para la programación y realización de las supervisiones con enfoque en salud, se realiza un diagnóstico de situación de las ARS objeto de auditoría, utilizando como fuente de datos los tableros de control diseñados para tales fines, partiendo del reporte realizado por la ARS a través de los esquemas 28, 35 y 36, lo que facilita el posterior análisis y el establecimiento de los requerimientos necesarios para abarcar aspectos complementarios que arrojen información sobre la coherencia entre la entrega de servicios y los gastos incurridos.





De igual forma, en seguimiento a los programas de Promoción y Prevención, fueron realizados acompañamiento presencial y virtual a 4 actividades programadas y realizadas por PSS y ARS, donde se realizaron actividades, dirigidas a la población clasificada en los subgrupos de Asistencia prenatal, Salud Escolar, planificación familiar y fiebre reumática

Respuesta ante reclamos de la garantía de derechos de los afiliados

Fueron gestionados un total de 118 casos de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (PQRS), con un monto total recuperado de RD\$ 10,990,118.19.

Interacción Interinstitucional (MSP, ARS y SISALRIL)

Desde la Dirección de Aseguramiento al Régimen Contributivo y Planes (DARCP), se monitorean y registran las transacciones entre las ARS y el Programa de Medicamentos de Alto Costo del Ministerio de Salud Pública, reflejando un total de 176 solicitudes recibidas durante el año 2021.

Fueron realizadas 4 interacciones para validación de afiliación, definición de cobertura, agilización de procesos entre ARS y MSP. Mientras que, solicitudes de Inmunoglobulina Humana (IgH): aproximadamente 90 casos reportados dentro de ellos existen continuidad de tratamientos.



Apoyo institucional a Pandemia de COVID-19:

Participación en los procesos de negociación para mantenimiento y fortalecimiento de la respuesta del Seguro Familiar de Salud ante la pandemia por la Covid-19, con esfuerzos conjuntos entre los Ministerios de Trabajo, de Salud y Hacienda, y otras instancias para acuerdos entre ARS, PSS y el Estado, que permiten coberturas para la atención oportuna para:

- La garantía de la realización de las pruebas diagnósticas por parte del Gobierno Dominicano, así mismo se continúa el proceso de recobro de Pruebas PCR –SARS Cov 2, para el Laboratorio Nacional.
- Que ARS asuman el gasto relacionado por coberturas extraordinarias para equipos de protección personal y exceso de alto costo en UCI así como los aumentos para los honorarios profesionales de los médicos que participan activamente en la atención de pacientes afectados por la Covid-19.
- La reducción de los montos destinados a EPP en emergencias y hospitalización por paciente por día. Levantamiento de Costeo de Equipo de Protección Personal (EPP).
- La coordinación del suministro del medicamento de alto costo Remdesivir por un valor total de RD\$ 570 millones de pesos a través de financiamiento del Ministerio de Salud Pública. El proceso de recobro de Remdesivir ha sido reestructurado, estando actualmente en fase de implementación.
- La garantía de las coberturas entregadas a través del PDSS/ PBS del Seguro Familiar de Salud para hospitalización, equipos de protección personal, alto costo UCI, emergencias y otras coberturas contempladas.



- En fecha 24 de agosto 2021, fue publicado en la página web de la SISALRIL, el listado de los centros COVID públicos y privados, distribuidores de medicamento de Remdesivir y Laboratorios habilitados para realización de pruebas RT PCR SARS CoV 2.

3.2.2. Aseguramiento en Salud para el Régimen Subsidiado

La Dirección de Aseguramiento en Salud para los Regímenes Subsidiados (DARS), en consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, capítulo IV “**Más y mejor salud y seguridad social integral**” objetivos específicos 3, 4 y 5, desarrolló diversas actividades de control, fiscalización, supervisión y vigilancia de acuerdo a las funciones atribuibles a este régimen, establecidas en la Ley 87-01 que Crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus normas complementarias.

Tabla. No. 1

Actividades Desarrolladas DARS

Año 2021

Fuente: Elaboración propia a partir del POA 2021 DARS.

Entidad	Cantidad de Actividades	Informes Remitidos	Observaciones
Nueve (9) Servicios Regionales de Salud	1	0	Estatus en proceso de levantamiento de información
ARS SEMMA	1	0	Pendiente informe
Total	2	0	

Fuente. POA 2021



Tabla. No. 2**Actividades Rutinarias /Relevantes Desarrolladas**

Total de solicitudes y casos realizados en el periodo Enero – julio 2021 afiliados al Régimen Subsidiado y *Plan de Servicios de Salud Especial y Transitorio para Jubilados y Pensionados*

f	Temas y Motivos	ARS SENASA	Pensionados SENASA	Pensionados SEMMA	Total	%
1	Solicitud de Gestión de cita.	2			2	3
2	Solicitud Autorización o Negación de cobertura en prestador fuera de red.	13			13	21
3	Solicitud Autorización o Negación de cobertura por estatus de afiliación indeterminado.	1			1	2
4	Solicitud Autorización o Negación de cobertura procedimiento.	8	3	1	12	20
5	Solicitud Autorización o Negación de cobertura de estudios Diagnósticos.	5			5	8
6	Solicitud Autorización o Negación de cobertura para terapias físicas por falta de pago en TSS.	1			1	2
7	Solicitud Autorización o Negación de cobertura de medicamento Remdesivir.	7			7	11
8	Solicitud de Autorización o Negación de cobertura de materiales Quirúrgicos.	6			6	10
9	Solicitud de Autorización o Negación de Cobertura de cambio de casa comercial.	2			2	3
10	Solicitud de Autorización o Negación de Cobertura de cambio de Medicamentos.	1			1	2
11	Solicitud de Autorización o Negación de cobertura de Medicamentos.	3			3	5
12	Solicitud de Autorización o Negación de reembolso por concepto de Gastos Clínicos	3	1		4	7
13	Solicitud de Reubicación de PSS.	3			3	5
14	Solicitud de Revisión de pago	1			1	2
	Total	56	4	1	61	100

Fuente: Base de datos seguimiento de casos DARS



3.2.3. Aseguramiento en Riesgo Laboral

La Dirección de Aseguramiento de Riesgos Laborales establece actividades de monitoreo y control de la cobertura de afiliación de empresas y trabajadores en el mercado de trabajo, su composición y características, la categoría de riesgo de las empresas cotizantes, la gestión financiera del SRL, la siniestralidad laboral de la población afiliada, así como la gestión del reconocimiento de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y el otorgamiento de prestaciones en salud y dinero. Esto despliega informaciones valiosas para presentar oportunidades de mejorar al IDOPPRIL en la prestación de los servicios que ofrece, así como también identificación de aspectos no contemplados por la Ley para su regulación.

En adición a esto, se reciben reclamaciones para investigar, conciliar o edificar los recursos de inconformidad, así como conocer y certificar el grado de discapacidad permanente ante el Comisión Técnica de Discapacidad para el SRL, presidida por esta Superintendencia. En este mismo orden, podemos resaltar los siguientes resultados:

- **Manejo de solicitudes de información, quejas y recursos de inconformidad.** En el cierre de octubre existían 202 solicitudes de información y 79 casos por quejas o inconformidades, donde el 44 % son relacionadas a declinación por accidente de trabajo o enfermedad profesional y el 34% por negación de cobertura. El indicador AU-DARL-1 al corte de octubre tuvo un desempeño promedio de **100%** para las solicitudes de información que se deben dar respuesta en 3 días hábiles, un **67%** para los casos que se deben dar respuesta en 10 días hábiles y un **80%** los casos que se deben dar respuesta en 18 días hábiles.
- **Conciliación y participación de resolución de conflictos entre las ARS, IDOPPRIL y PSS.** De los casos el 80% fueron conciliados, pues solo **14**



casos pasaron a la Dirección Jurídica por constituirse como recurso de inconformidad.

- **Coordinación técnica de la Comisión Técnica de Discapacidad del SRL (CTD-SRL).** Coordinadas y realizadas 20 sesiones de trabajo en este período en modalidad virtual, con la certificación de 599 afiliados. El indicador SV-DARL-4 al corte de octubre tuvo un desempeño promedio de 72% para los expedientes que deben conocerse en 30 días calendarios, y en 100% tanto para la certificación de expedientes en 15 días calendarios y la remisión de la certificación al IDOPPRIL en 3 días hábiles.
- **Coordinación de actividades de formación sobre la prevención y protección de los riesgos laborales.** Realizadas 14 capacitaciones en este período con la participación de 35 empresas con aproximadamente 100 trabajadores fomentando conocimientos del SRL, con el objetivo de mejorar la gestión de notificación de las contingencias laborales, que son la puerta de entrada para el acceso a las prestaciones.
- **Participación en comisiones interinstitucionales.** Participación, como miembro de comité Técnico 13:2 Seguridad industrial del INDOCAL, en la elaboración de NORDOM NFPA 20:2019 Norma para la Instalación de Bombas Estacionarias para Protección contra Incendios.

3.2.4. Monitoreo y Gestión de Riesgos

El área de Monitoreo y Supervisión de la Gestión de Riesgos, de acuerdo al Manual de Organización y Funciones de esta Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, tiene como objetivo monitorear, controlar, fiscalizar e inspeccionar los recursos económicos y financieros que se originen en SDSS en su componente Salud para el Régimen Contributivo, Subsidiado, Contributivo Subsidiado y Seguro de Riesgos Laborales.

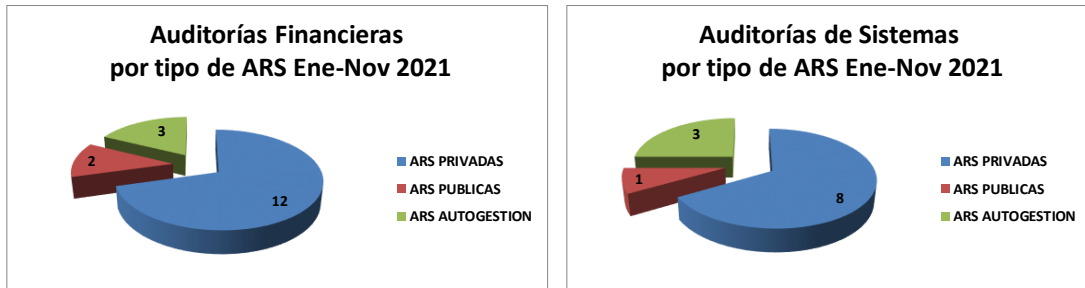


Durante el año 2021, el área de monitoreo y supervisión de la gestión de riesgos de la SISALRIL continuó con sus tareas en cumplimiento de las funciones que le son asignadas.

Auditorías Financieras y de Sistemas aplicadas a las ARS y/o IDOPPRIL.

Durante el periodo Ene-Nov 2021 han sido realizadas 29 auditorías a las Administradoras de Riesgos de Salud y el IDOPPRIL, de las cuales 17 corresponden a Auditorías Financieras y 12 Auditorías de Sistemas. En cuanto al primer grupo de auditorías, 12 fueron hechas a las ARS Privadas, 2 Públicas y 3 de autogestión; mientras que, con relación al segundo grupo, 8 fueron realizadas en ARS Privadas, 1 Pública y 3 de autogestión.

Los gráficos siguientes muestran la distribución de la cantidad de auditorías financieras y de sistemas realizadas a las diferentes ARS, clasificadas en las categorías de Privadas, Públicas y de Autogestión.



Registro, Acreditación y Renovación Firmas de Auditores Externos.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 198-2014 de fecha 20 de Marzo del 2014, la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales durante el periodo **Ene-Oct** del año **2021** ha recibido un total de 36 solicitudes para optar para el Registro como Auditores Externos, de las cuales **22** corresponden a renovaciones de acreditación de los Contadores Públicos Autorizados miembros



de las Firmas, **12** nuevos registros como CPA, **4** solicitudes para renovación del registro de las Firmas de Auditores y **1** solicitud rechazada por no remitir la documentación requerida conforme a las normativas vigentes. En adición a solicitud de una de las firmas de auditores fueron cancelados los registros de 38 CPA del módulo de auditores, debido a que dejaron de pertenecer a la empresa.

El gráfico siguiente muestra la distribución de la cantidad de Firmas y CPA registrados y acreditados clasificados de acuerdo al estatus alcanzado.



Además, durante el segundo semestre, la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales puso en vigencia la nueva versión virtual de la plataforma para la Evaluación y Registro de Auditores Externos, mediante la cual el usuario podrá acceder desde la comodidad de su casa u oficina el requerimiento de completar la prueba establecida, obteniendo el resultado inmediato de la misma, indicándole si fue acreditado o reprobado, la cantidad de preguntas acertadas y las respuestas de las preguntas respondidas incorrectamente, evidenciando el compromiso de SISALRIL en la transparencia y rapidez al proceso, producto del cambio acontecido por la pandemia del COVID-19.



Seguimiento y Monitoreo a la carga de Esquemas de Información.

Según lo establece la Resolución No.194-2013, conforme a la remisión de información mediante los diferentes esquemas de datos a través del Sistema de Monitoreo (SIMON) correspondiente al periodo Ene-Oct 2021, se observan los siguientes porcentajes de cumplimiento para las cargas de las ARS y el IDOPPRIL:

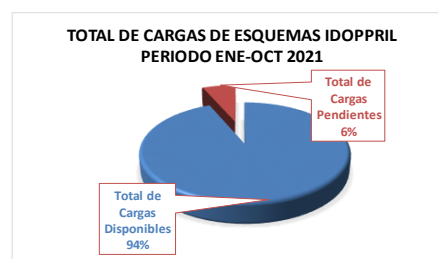
Las ARS presentan un cumplimiento del 92.56% del Total de Cargas Disponibles conformadas por: **Cargas Procesadas** 84%, **Cargas Pendiente de Aprobación** 6% y **Cargas con Periodo Cerrado** 2%; Mientras que el Total de **Cargas Pendientes** presentan un **7.44%**, en las que se encuentran las cargas en estado **Pendiente / No Cargado con** 6.21%, las **Pendiente con Errores** 0.86% y las cargas **Rechazadas** con 0.37%.

Total de Cargas	1868	100%
Total Procesado	1570	84.05%
Total Pendiente de Aprobación	121	6.48%
Total de Periodo Cerrado	38	2.03%
Total de Cargas Disponibles	1729	92.56%
Total Pendiente de Carga y/o No Cargado	116	6.21%
Total de Carga Pendiente con Errores	16	0.86%
Total de Carga Rechazada	7	0.37%
Total de Cargas Pendientes	134	7.44%



En cuanto al IDOPPRIL presentan un cumplimiento del 94% del Total de Cargas requeridas las cuales se encuentran en estatus **Procesadas y Aprobadas**, y un 6% de cargas **pendientes con errores**.

Total de Cargas	63	100%
Total Procesado	59	94%
Total Pendiente de Aprobación	0	0%
Total de Periodo Cerrado	0	0%
Total de cargas Disponibles	59	94%
Total Pendiente de Carga y/o No Cargado	0	0%
Total de Carga Pendiente con Errores	4	6%
Total de Carga Rechazada	0	0%
Total de Cargas Pendientes	4	6%



Se mantiene el proceso de seguimiento a estas entidades hasta completar con el **6.72% de Cargas Pendientes** y que las mismas estén disponibles en el SIMON de manera que las áreas pertinentes puedan hacer uso de las informaciones recibidas.

Estadísticas Financieras e Indicadores de las ARS
Periodo Enero - Septiembre 2021
Reservas Técnicas Vs. Inversiones de las Reservas Técnicas.

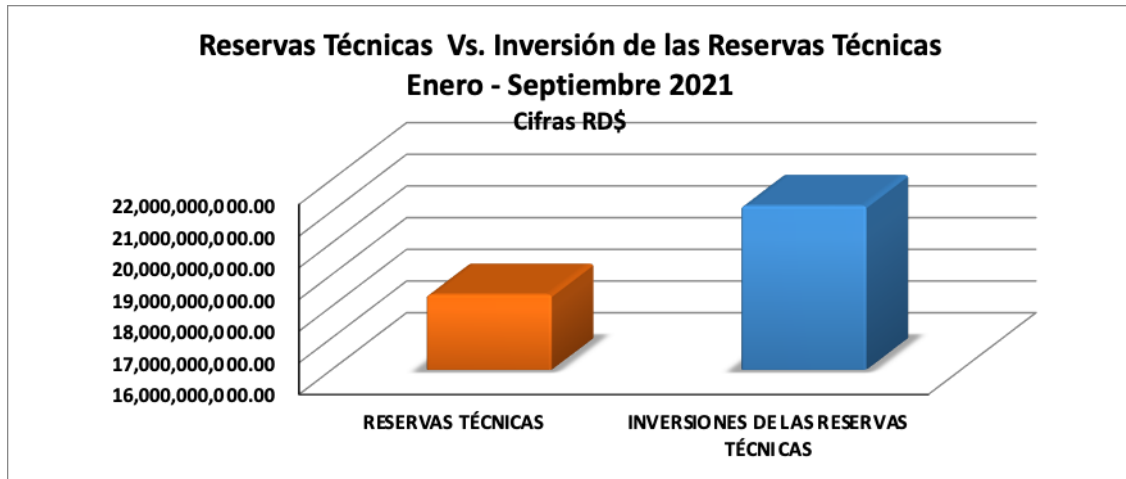
Reservas Técnicas Vs. Inversiones Total:

En el período Enero - Septiembre 2021 las Inversiones de las Reservas Técnicas ascienden a la suma de RD\$21,182,162,679.98, monto que supera los requeridos para avalar los pasivos de las ARS con los afiliados y con las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) que ascienden a RD\$18,377,638,250.49.

Según se muestra en el Cuadro y el Gráfico siguiente, en dicho periodo las ARS presentan un excedente de *RD\$2,804, 524,429.49* en las Inversiones de las Reservas Técnicas:

RESERVAS TECNICAS VS. INVERSION DE LAS RESERVAS TECNICAS	
PERIODO ENERO - SEPTIEMBRE 2021	
DETALLE	VALOR
RESERVAS TÉCNICAS	18,377,638,250.49
INVERSIONES DE LAS RESERVAS TÉCNICAS	21,182,162,679.98
EXCEDENTE EN LAS INVERSIONES DE LAS RT	2,804,524,429.49





Reservas Técnicas Vs. Inversiones por Tipo de ARS:

En el cuadro siguiente presentamos las Inversiones de las Reservas Técnicas versus las Reservas Técnicas por tipo de ARS, en el cual se puede observar un excedente en el total de las Inversiones de las Reservas Técnicas de un RD\$2,040,920,986.92; sin embargo, las ARS de Autogestión presentan un déficit de RD\$49,302,145.81, para las ARS Privadas y Pública un excedente de RD\$ 1,413,665,389.18 y RD\$ 676,557,743.55 respectivamente.

Cuadro No. 2

RESERVAS TECNICAS VS. INVERSION DE LAS RESERVAS TECNICAS				
POR TIPO DE ARS				
PERIODO ENERO - SEPTIEMBRE 2021				
DETALLE	ARS AUTOGESTION	ARS PRIVADAS	ARS PUBLICA	TOTAL
RESERVAS TÉCNICAS	1,657,677,975.92	11,681,436,283.67	7,287,082,301.71	20,626,196,561.30
INVERSIONES DE LAS RESERVAS TÉCNICAS	1,608,375,830.11	13,095,101,672.85	7,963,640,045.26	22,667,117,548.22
EXCEDENTE EN LAS INVERSIONES DE LAS RT	(49,302,145.81)	1,413,665,389.18	676,557,743.55	2,040,920,986.92
% DEL EXCEDENTE EN LAS INVERSIONES	-2.42%	69.27%	33.15%	102.42%



Estados de Resultados e Indicadores de las ARS por Tipos de Planes de Salud:

En el cuadro siguiente se presenta el Estado de Resultados o Estado de Beneficios consolidado de todas las ARS, para el periodo Enero - Septiembre 2021, en el cual se resumen los ingresos, costos o prestaciones en salud y de los gastos incurridos en el periodo evaluado, clasificados por los diferentes planes de salud.

Estado de Resultado por Tipo de Planes de Salud de las ARS Enero - Septiembre 2021					
DETALLE	PLANES DE SALUD				
	Contributivo	Subsidiado	Otros Planes	Plan 2580000	Total
Ingresos en Salud	44,380,809,856.00	12,276,406,511.00	7,942,002,760.00	1,620,396,833.00	66,219,615,960.00
Otros Ingresos	2,315,890,486.00	293,426,123.00	628,358,965.00	59,217,306.00	3,296,892,880.00
Gastos en Salud	43,407,619,680.00	11,565,823,445.00	7,074,880,344.00	1,076,352,726.00	63,124,676,195.00
Otros Gastos	757,086,272.00	0.00	357,171,948.00	-1.00	1,114,258,219.00
Gastos Administrativos	4,279,534,806.00	780,698,913.00	787,793,564.00	116,589,965.00	5,964,617,248.00
Otros Ingresos (Gastos)	511,466,118.00	43,115,871.00	105,191,824.00	8,876,462.00	668,650,275.00
Beneficios/ Pérdidas Brutos del periodo	(2,259,006,534.00)	180,194,405.00	245,324,045.00	477,794,987.00	(1,355,693,097.00)
Impuestos y Reservas	219,046,168.00	0.00	12,344,284.00	1,905,574.00	233,296,026.00
Beneficios/ Pérdidas Netos del Periodo	(2,478,052,702.00)	180,194,405.00	232,979,761.00	475,889,413.00	(1,588,989,123.00)
% de Beneficios	(5.58)	1.47	2.93	29.37	(2.40)
% de Siniestralidad	97.81	94.21	89.08	66.43	95.33
% de Gastos Administrativos	9.64	6.36	9.92	7.20	9.01

INGRESOS EN SALUD: En el periodo Enero - Septiembre 2021 el total de los ingresos percibidos de todas las ARS asciende a un monto de *RD\$66,219,615,960.00*, de los cuales *RD\$44,380,809,856.00* corresponden al Régimen Contributivo, *RD\$12,276,406,511.00* al Régimen Subsidiado, *RD\$7,942,002,760.00* a Otros Planes y *RD\$ 1,620,396,833.00* al Plan 2580000 de Coberturas de Atenciones Médicas por Covid-19, equivalentes al 67.02%. 18.54% 11.99% y 2.45%, respectivamente, del total de los ingresos percibidos.

El gráfico No. 1-A, representa el comportamiento de los ingresos en salud percibidos por las ARS en los diferentes planes de salud:





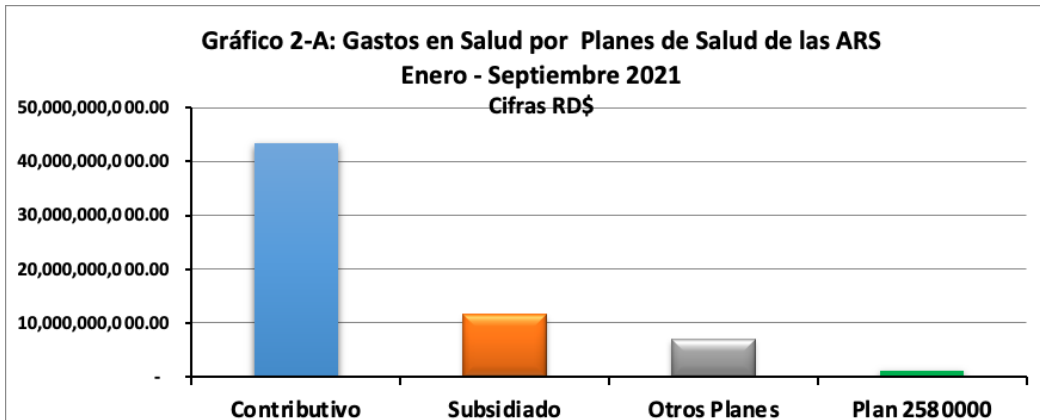
GASTOS EN SALUD: Los Gastos en Salud están constituidos por los pagos por los servicios ofrecidos a los afiliados para el periodo Enero - Septiembre 2021 ascienden a un monto de RD\$63,124,676,195.00, de los cuales para el Régimen Contributivo representan un 68.76%, del Régimen Subsidiado un 18.32%, Otros Planes un 11.21% y para el Plan 2580000 de Coberturas de Atenciones Médicas por Covid-19 un 1.71%.

Al comparar los gastos en Salud del periodo Enero-Septiembre 2021 con ese mismo periodo en el año 2020 en el que las ARS registraron un monto de RD\$45,852,986,226.00, se observa que en el año 2021 se observa un incremento de RD\$17,271,689,968.00, equivalente 38%, el cual está motivado porque en el año 2020 los servicios de salud disminuyeron por el impacto de la pandemia por la Covid-19, produciendo consecuentemente una baja en la siniestralidad del Seguro Familiar de Salud (SFS) y un incremento en los beneficios de las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) en ese periodo.

El gráfico No. 2-A, presenta el comportamiento de los Gastos en Salud incurridos por las ARS en los diferentes planes de salud, en el periodo Enero - Septiembre

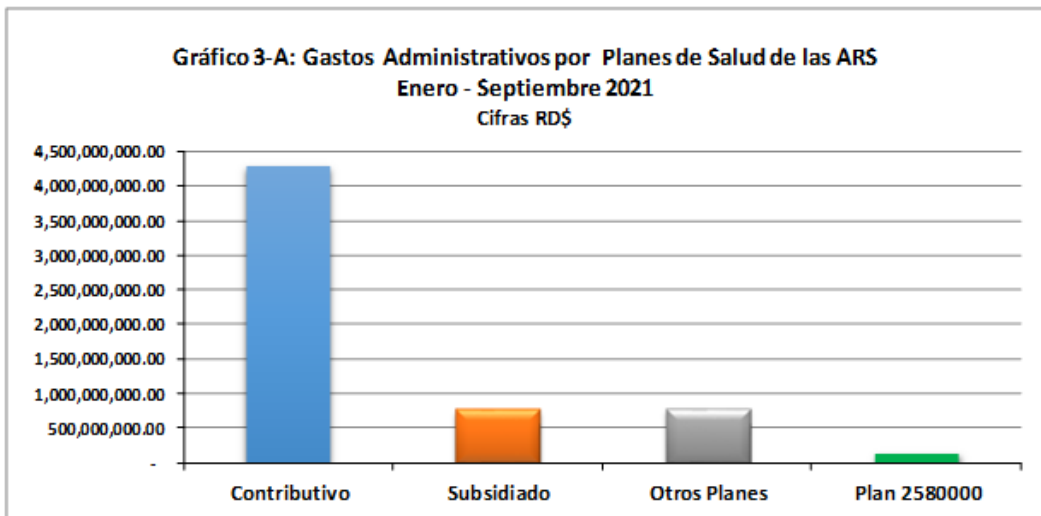


2021:



GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS: Los Gastos Generales y Administrativos totales ascienden a RD\$5,964,617,248.00, de los cuales el 71.75% corresponden al Régimen Contributivo el 71.75%, el 13.09% al Régimen Subsidiado, 13.21% a Otros Planes y el 1.95% para el Plan 2580000 de Coberturas de Atenciones Médicas por Covid-19.

El gráfico No. 3-A, representa el comportamiento de los Gastos Administrativos de las ARS en los diferentes planes de salud:

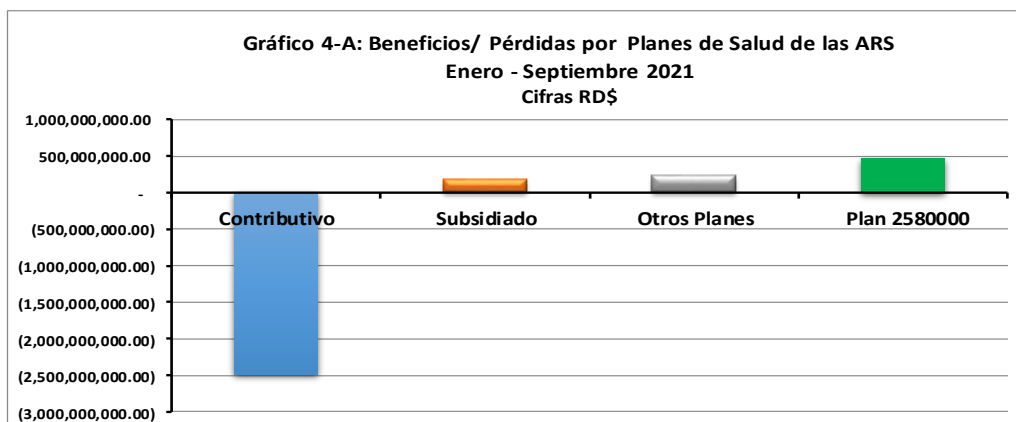


BENEFICIOS/ PERDIDAS DEL PERIODO ENERO - SEPTIEMBRE 2021:

Para el periodo Enero - Septiembre 2021 las ARS se registran Pérdidas Brutas (antes de Impuestos y Reservas) por un monto total de RD\$1,355,693,097.00; de las cuales RD\$2,259,006,534.00 corresponden a las pérdidas del PBS- Régimen Contributivo, Beneficios del periodo para el Régimen Subsidiado por RD\$180,194,405.00, Otros Planes RD\$245,324,045.00 y para el Plan 2580000 - Coberturas de Atenciones Médicas por Covid-19 RD\$ 477,794,987.00. Al monto de los Beneficios/ Pérdidas Brutos se deducen los impuestos y reservas por un monto de RD\$233,296,026.00, quedando como resultado Pérdidas Netas por un valor de RD\$1,588,989,123.00.

En el periodo Enero - Septiembre 2020 las ARS registraban Beneficios Brutos totales por un monto de RD\$8,038,684,552.00, de los cuales RD\$5,986,386,250.00 correspondieron al PBS- Régimen Contributivo, RD\$1,222,239,121.00 al Régimen Subsidiado y para los Otros Planes beneficios por RD\$830,059,181.00.

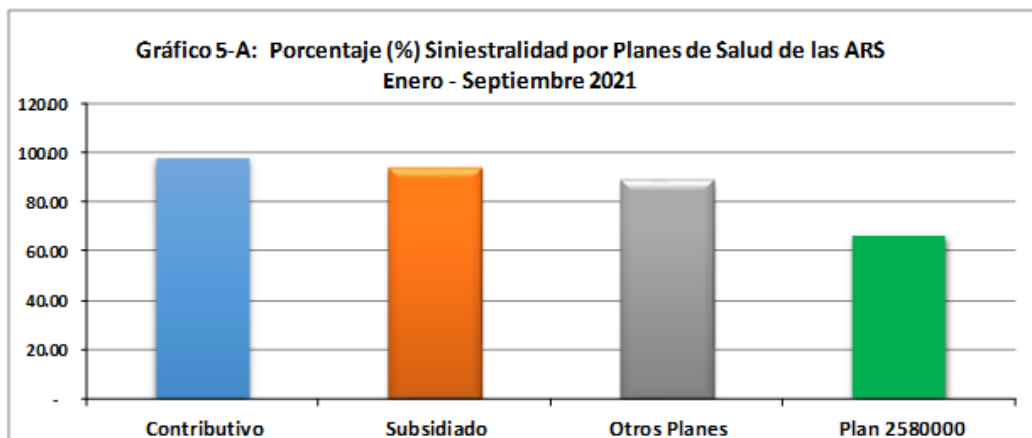
El gráfico No. 4-A, representa el comportamiento de los Beneficios/ Pérdidas Netas de las ARS en este periodo, en los diferentes planes de salud:



SINIESTRALIDAD: La Siniestralidad es un indicador que muestra la proporción entre el importe total de las primas o ingresos en salud recaudados por las entidades y el importe total de los costos por los servicios en salud que se otorgan a los afiliados de las ARS, por cada tipo de plan de salud. La siniestralidad total del periodo Enero- Septiembre 2021 es de un 95.33%, distribuido en un 97.81% para el Régimen Contributivo, un 94.21% para el Régimen Subsidiado, 89.08% para los Otros Planes y 66.43% para el Plan 2580000 de Coberturas de Atenciones Médicas por Covid-19.

Como explicamos más arriba, por el impacto que la pandemia por la Covid-19 en el año 2020 se produjo una disminución en la demanda de servicios de salud los servicios de salud del año 2020, lo que a su vez causó una disminución en la siniestralidad total de ese periodo, la cual ascendió a un 76.20%. En el año 2021 se observa un incremento en la siniestralidad total, al pasar a un 95.33%, en comparación con ese mismo periodo del año 2020. En el periodo Enero-Septiembre 2021 la siniestralidad del PBS- Régimen Contributivo es de un 97.81%, para el Régimen Subsidiado un 94.21% y para los otros planes un 89.08%.

El gráfico No. 5-A muestra el porcentaje de siniestralidad de todas las ARS en los diferentes planes de salud:

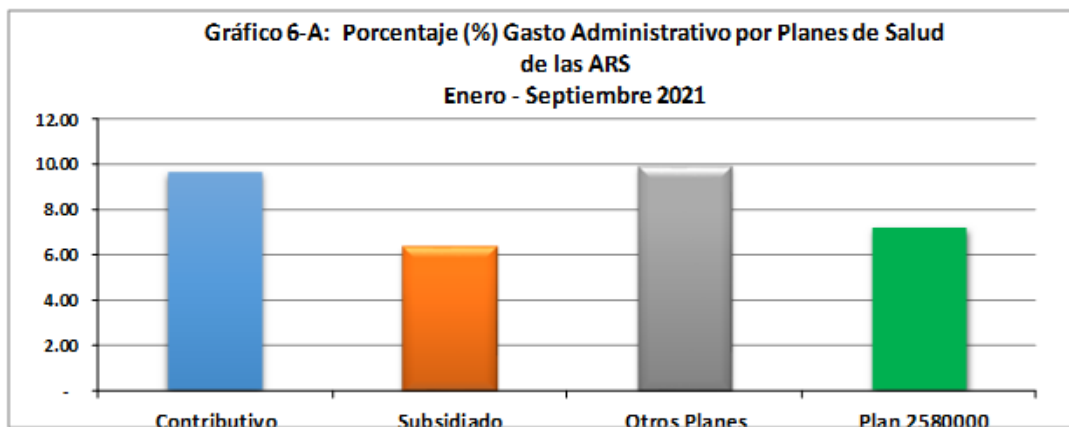


PORCENTAJE DE GASTOS ADMINISTRATIVOS: Este indicador representa la proporción de los Gastos Generales y Administrativos incurridos, sobre los Ingresos en Salud percibidos por las ARS en cada período evaluado, por cada plan de salud. Mediante resolución de esta Superintendencia se establece que para los gastos administrativos las ARS dispondrán como máximo de un 10% de los ingresos en salud (cápitas recibidas por los contratos de salud suscritos).

Aun cuando el Gasto Administrativo total de las ARS para el periodo Enero - Septiembre 2021 es de un 9.01%, cuando son evaluadas de forma individual algunas ARS presentan porcentajes superiores a lo establecido, por lo que, se les requiere que las mismas constituyan y realicen las inversiones correspondientes de una Reserva para Contingencias por exceso en los gastos administrativos, de obligatoria aplicación para todas las ARS, cuyo porcentaje de gasto exceda el 10% establecido.

El gasto administrativo, para el Régimen Contributivo es 9.64%, para el Régimen Subsidiado un 6.36%, para otros planes el 9.92% y para el Plan 2580000 de Coberturas de Atenciones Médicas por Covid-19 un 7.20%.

El gráfico No. 6-A, presenta el porcentaje de los gastos administrativos de las ARS para el periodo Enero - Septiembre 2021, por cada plan de salud:



**Estados de Resultados e Indicadores por tipo de ARS y por Planes de Salud –
Periodo Enero - Septiembre 2021:**

Como indicamos anteriormente, para el periodo Enero - Septiembre 2021 las ARS registran un total de Pérdidas Netas por un monto de **RD\$2,478,052,702.00** y según se muestra en los cuadros siguientes, las informaciones se encuentran clasificadas por tipo de ARS, observándose que las Pérdidas Brutas de las ARS privadas corresponde un monto de **RD\$653,978,730.00**, para las ARS de autogestión **RD\$432,505,957.00**, y para la ARS pública **RD\$1,172,521,848.00** respectivamente.

Para las ARS privadas, al monto de los Beneficios / Pérdidas Brutas se deducen los impuestos y reservas, el cual asciende a **RD\$219,046,167.00**, arrojando como resultado Pérdidas Netas por un valor de **RD\$873,024,897.00**.

ARS PRIVADAS:

DETALLE	ARS PRIVADAS			
	Contributivo	Otros Planes	PLAN 2580000	Total
Ingresos en Salud	29,661,515,093.00	3,928,449,313.00	266,251,588.00	33,856,215,994.00
Otros Ingresos	1,811,538,379.00	375,503,178.00	30,188,570.00	2,217,230,127.00
Gastos en Salud	27,722,700,448.00	3,243,099,699.00	508,630,675.00	31,474,430,822.00
Otros Gastos	705,687,544.00	354,632,268.00	(1.00)	1,060,319,811.00
Gastos Administrativos	3,247,229,424.00	414,420,059.00	29,541,490.00	3,691,190,973.00
Otros Ingresos (Gastos)	451,414,783.00	76,200,689.00	4,041,535.00	531,657,007.00
Beneficios Brutos	-653,978,727.00	215,599,778.00	-245,773,541.00	-684,152,490.00
Impuestos y Reservas	219,046,167.00	12,346,418.00	1,905,574.00	233,298,159.00
Beneficios Netos	-873,024,894.00	203,253,360.00	-247,679,115.00	-917,450,649.00
% de Beneficios	-2.2%	5.5%	-92.3%	-2.0%
% de Siniestralidad	93.5%	82.6%	191.0%	93.0%
% de Gastos Administrativos	10.95%	10.55%	11.10%	10.90%

Para las ARS de Autogestión al monto de los Beneficios / Pérdidas Brutas se deducen los impuestos y reservas, el cual asciende a **RD\$219,046,167.00**, arrojando como resultado Pérdidas Netas por un valor de **RD\$873,024,897.00**.



ARS DE AUTOGESTIÓN:

DETALLE	ARS AUTOGESTION			
	Contributivo	Otros Planes	PLAN 2580000	Total
Ingresos en Salud	2,335,365,989.00	2,070,163,510.00	21,044,642.00	4,426,574,141.00
Otros Ingresos	138,367,116.00	182,543,926.00	1,384,828.00	322,295,870.00
Gastos en Salud	2,616,232,077.00	1,705,662,868.00	42,238,136.00	4,364,133,081.00
Otros Gastos	28,680,391.00	-	-	28,680,391.00
Gastos Administrativos	244,768,759.00	249,212,835.00	2,272,023.00	496,253,617.00
Otros Ingresos (Gastos)	16,557,835.00	22,134,080.00	152,956.00	38,844,871.00
Beneficios Brutos	-432,505,957.00	275,697,653.00	-22,233,646.00	-179,041,950.00
Impuestos y Reservas	-	-	-	-
Beneficios Netos	-432,505,957.00	275,697,653.00	-22,233,646.00	-179,041,950.00
% de Beneficios	-18.5%	13.3%	-105.6%	-4.0%
% de Siniestralidad	112.0%	82.4%	200.7%	98.6%
% de Gastos Administrativos	10.48%	12.04%	10.80%	11.21%

ARS PÚBLICAS:

DETALLE	ARS PUBLICA				
	Contributivo	Subsidiado	Otros Planes	PLAN 2580000	Total
Ingresos en Salud	12,383,928,774.00	12,276,406,511.00	1,943,389,937.00	1,333,100,603.00	27,936,825,825.00
Otros Ingresos	365,984,992.00	293,426,123.00	70,311,860.00	27,643,908.00	757,366,883.00
Gastos en Salud	13,068,687,155.00	11,565,823,445.00	2,126,117,775.00	525,483,915.00	27,286,112,290.00
Otros Gastos	22,718,337.00	-	2,539,682.00	-	25,258,019.00
Gastos Administrativos	787,536,623.00	780,698,913.00	124,160,670.00	84,776,452.00	1,777,172,658.00
Otros Ingresos (Gastos)	43,493,499.00	43,115,871.00	6,857,055.00	4,681,971.00	98,148,396.00
Beneficios Brutos	-1,172,521,848.00	180,194,406.00	-245,973,384.00	745,802,171.00	-492,498,655.00
Impuestos y Reservas	-	-	-	-	-
Beneficios Netos	-1,172,521,848.00	180,194,406.00	-245,973,384.00	745,802,171.00	-492,498,655.00
% de Beneficios	-9.5%	1.5%	-12.7%	55.9%	-1.8%
% de Siniestralidad	105.5%	94.2%	109.4%	39.4%	97.7%
% de Gastos Administrativos	6.36%	6.36%	6.39%	6.36%	6.36%

NOTA: Los ingresos del Plan 2580000 están registrados al periodo Abril - Junio 2021 (Queda pendiente el registro de la dispersión de los meses Julio- Septiembre 2021, pues al 30 de Septiembre de 2021, estaban pendientes de ser dispersados por la TSS).

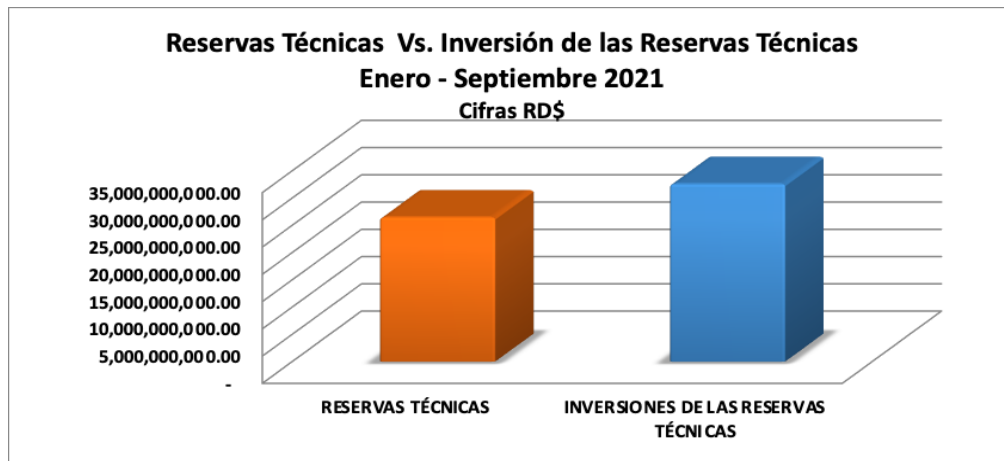
Estadísticas Financieras e indicadores del INSTITUTO DOMINICANO DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE RIESGOS LABORALES (IDOPPRIL)

Reservas Técnicas Vs. Inversiones de las Reservas Técnicas del periodo Enero-
Abril 2021



En el Cuadro y el Gráfico siguiente, se presenta la relación entre las Reservas Técnicas y las Inversiones realizadas por el IDOPPRIL para avalar las mismas en el periodo Enero-Septiembre 2021, observándose que al cierre del periodo evaluado, el IDOPPRIL presenta un excedente de RD\$6,129,064,427.94 en las inversiones de las Reservas Técnicas.

IDOPPRIL	
RESERVAS TÉCNICAS VS. INVERSION DE LAS RESERVAS TÉCNICAS	
PERIODO ENERO- SEPTIEMBRE 2021	
DETALLE	VALOR
RESERVAS TÉCNICAS	26,469,512,856.01
INVERSIONES DE LAS RESERVAS TÉCNICAS	32,598,577,283.95
EXCEDENTE EN LAS INVERSIONES DE LAS RT	6,129,064,427.94



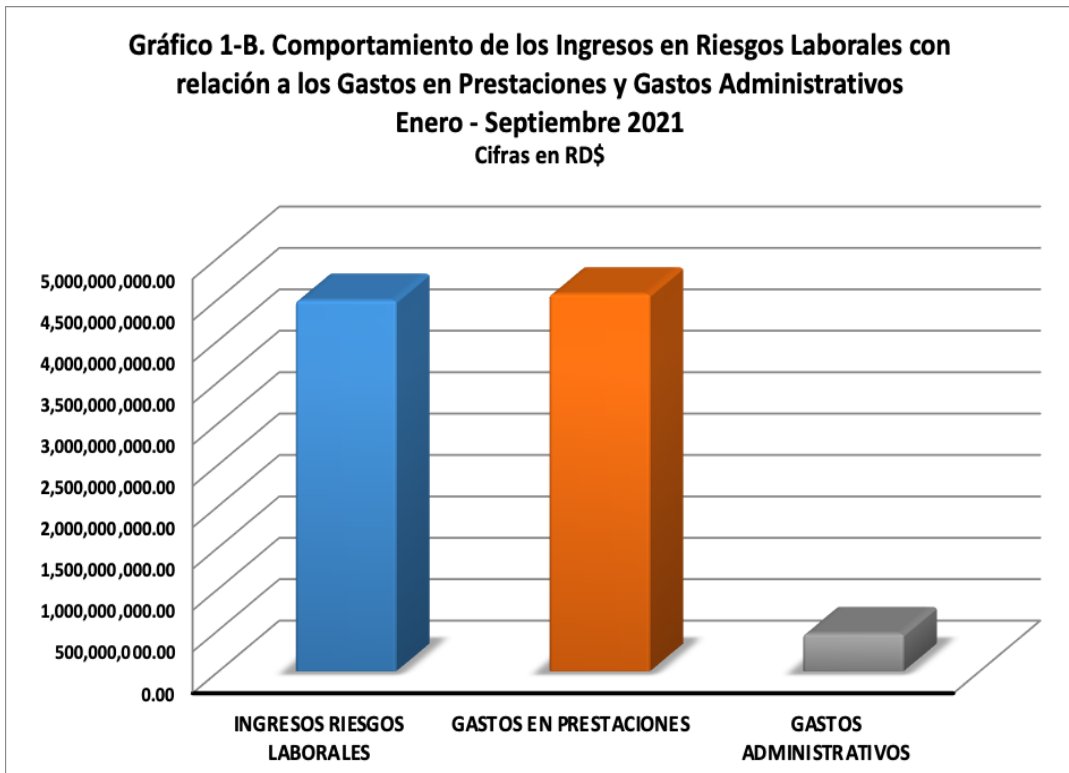
Estados de Resultados e indicadores Financieros del IDOPPRIL:

En el reporte siguiente se presentan los Estados de Resultados o Estados de Beneficios consolidado del Instituto Dominicano De Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) para el período Enero – Septiembre de 2021, como resultado de los ingresos recibidos, menos los costos o prestaciones del Seguro de Riesgos Laborales y de los gastos incurridos por la institución en el período evaluado.



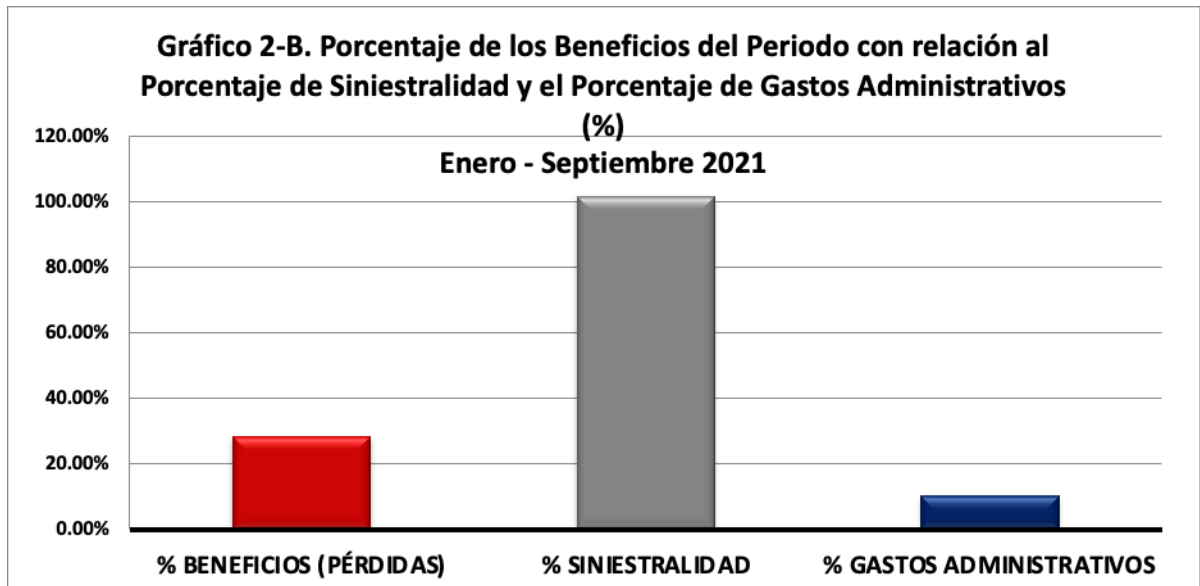
INSTITUTO DOMINICANO DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE RIESGOS LABORALES (IDOPPRIL) Estados de Resultados Periodo Enero-Septiembre 2021	
INGRESOS RIESGOS LABORALES	4,479,160,886.76
OTROS INGRESOS	2,144,457,758.31
GASTOS EN PRESTACIONES	4,554,229,691.35
OTROS GASTOS	122,520,149.21
RESERVAS PARA CONTINGENCIAS ESPECIALES	223,958,044.33
GASTOS ADMINISTRATIVOS	453,230,435.26
BENEFICIOS (PÉRDIDAS) DEL PERIODO	1,269,680,324.92
% BENEFICIOS (PÉRDIDAS)	28.35%
% SINIESTRALIDAD	101.68%
% GASTOS ADMINISTRATIVOS	10.12%

El gráfico No. 1-B, representa el comportamiento de los ingresos percibidos por el IDOPPRIL por concepto de las cápitas y cotizaciones recibidas para el Seguro de Riesgos Laborales, comparados con los gastos en prestaciones pagadas y con los gastos administrativos, para el periodo Enero- Septiembre de 2021:



Aunque esta institución presenta unos beneficios del periodo por RD\$1,269,680,324.92, los mismos pueden variar cuando sean registradas las Reservas Técnicas calculadas tomando como base las cifras del Estudio Actuarial realizado para el año 2020, pues a la fecha de informe las reservas del año 2021 están registradas en base al estudio realizado para el año 2019. Esto implica que las reservas sean ajustadas mensualmente, tanto para el periodo 2020 como para el 2021, aplicando los porcentajes establecidos en el Reglamento de Riesgos Laborales, que considera el 75% de los ingresos para el pago de reclamaciones por Prestaciones Económicas, el 15% para las Prestaciones en Especie, y el 10% para cubrir los Gastos Generales y Administrativos.

En el gráfico No. 2-B, se presenta la comparación entre los porcentajes de los Beneficios del periodo, de la Siniestralidad y de Gastos Administrativos, para el periodo Enero-Septiembre 2021.



Diseño del Modelo de Supervisión Basada en Riesgos

Se dio inicio a la elaboración de un estudio comparado sobre modelos de supervisión basada en riesgos (SBR) y a un levantamiento diagnóstico de los niveles de SBR en las ARS.

Se han realizado intercambios con la Superintendencia de Bancos de benchmarking con el objeto de conocer su proceso de supervisión basado en riesgos.

Además, se propició la participación de personal clave en capacitaciones de inspección, vigilancia, control y gestión de riesgos. Por otra parte, se elaboró una propuesta de resolución para la creación de Comité Institucional de Supervisión Basada en Riesgos.

Aportes a la Respuesta Nacional por la Covid-19

Mantenimiento y fortalecimiento de la respuesta del Seguro Familiar de Salud ante la pandemia por la Covid-19, con esfuerzos conjuntos entre los Ministerios de Trabajo, de Salud y Hacienda, y otras instancias para acuerdos que permiten coberturas para la atención oportuna, a saber:

La garantía de la realización de las pruebas diagnósticas por parte del Gobierno Dominicano durante la pandemia; a través de las PCR y los nuevos mecanismos dispuestos por el Ministerio de Salud Pública con las pruebas de antígenos en toda la red pública a disposición de la ciudadanía y el financiamiento de las PCR necesarias conforme al protocolo de diagnóstico vigente en el país. Para lo cual el Ministerio de Hacienda ha dispuesto RD\$ 4,620 millones de pesos. La SISALRIL ha revisado y procesado a recobro más de RD\$ 3,000 millones en pago de PCR solo durante el año 2021.



Las ARS han asumido el gasto relacionado por coberturas extraordinarias para equipos de protección personal y exceso de alto costo en UCI desde inicios de la pandemia hasta el 31 de marzo del 2021, lo que significa alrededor de RD\$ 1,048 millones de pesos. Por concepto de hospitalización unos RD\$1,264 millones de pesos y de emergencia unos RD\$ 118 millones de pesos, hasta 30 de septiembre 2021.

Igualmente **las ARS han asumido los aumentos para los honorarios profesionales de los médicos** que participan activamente en la atención de pacientes afectados por la Covid-19 (internistas, infectólogos, neumólogos, intensivistas, gineco-obstetras, pediatras, perinatólogos, etc.) de RD\$ 800.00 a RD\$ 2,000.00, el **aumento de tarifas de habitación** a RD\$3,300.00, los **copagos de los afiliados** de hasta dos salarios mínimos (unos RD\$ 26 mil pesos), entre otras hasta el 31 de diciembre.

El gobierno ha garantizado las coberturas extraordinarias y transitorias por equipos de protección personal y exceso de alto costo en UCI a partir del 1 de abril del 2021 hasta el 31 de diciembre 2021, con la asignación de alrededor de RD\$ 2,443 millones de pesos.

Se ha logrado una **reducción de los montos destinados a EPP en emergencias y hospitalización por paciente por día**, pasando de RD\$ 1,786.09 y RD\$ 6,122.40 a RD\$ 1,350.00 y RD\$ 5,000.00, respectivamente. En lo referido a dichos EPP para UCI se mantuvo la misma tarifa de RD\$ 8,663.16 diario por paciente y en el caso de fallecimiento hubo un ajuste de RD\$ 1,961.14 a RD\$ 2,331.12; las disminuciones obedecen básicamente a la baja en los precios de las mascarillas quirúrgicas y las N95 utilizadas en la atención. Lo que implica una disminución en las proyecciones de consumo de alrededor de RD\$ 342 millones de pesos.

Mediación con ANDECLIP y los grandes prestadores de servicios de salud (Plaza de la Salud, CEDIMAT, HOMS, entre otros) para la ampliación de la



disponibilidad en la atención de los pacientes con la Covid, para el ajuste de dichas tarifas y mantener la red privada disponible con el aumento de la oferta de camas hospitalarias en el país.

Coordinación del **suministro del medicamento de alto costo Remdesivir por un valor total de RD\$ 570 millones de pesos** a través de financiamiento del Ministerio de Salud Pública, al 22 de septiembre del 2021 y de esos se han auditado y desembolsado en recobro unos RD\$ 19 millones de pesos a noviembre del 2021.

Se han garantizado las coberturas entregadas a través del PDSS/ PBS del Seguro Familiar de Salud para equipos de protección personal, alto costo UCI y otras coberturas contempladas (pruebas laboratorios, imágenes diagnósticas, medicamentos, etc.).

Se han fortalecido los mecanismos de supervisión a los entes del sistema, para la garantía de los derechos que están previstos en la ley de seguridad social y demás normativas.

3.2.5 Análisis y estudios actuariales y estadísticos

Análisis, evaluación y seguimiento del Ciclo SFS y SRL en el PDSS: empleadores, empleados, recaudo, individualización, dispersión

A raíz de la declaración de la Pandemia de la COVID, se tomaron medidas para garantizar la salud de la población y disminuir sus efectos de contagio, se estableció un monitoreo permanente sobre el impacto de dichas medidas en el volumen de recaudo, población cotizante, empresas activas y población afiliada en el SDSS sobre todo en el Régimen Contributivo.

Uno de los elementos sensibles, a estas medidas, es la fuente de financiamiento del Régimen Contributivo que sostiene la liquidez y respaldo de los compromisos



en Seguro Familiar de Salud y en el Seguro de Riesgos Laborales, pues las Reservas y el flujo de ingreso mensual respaldan las obligaciones que emanan de cada componente frente a la población cotizante y la población afiliada.

Elaborado y actualizado en su versión 2021, el *Estudio del impacto del Covid-19 a la población afiliada al Régimen Contributivo. Enero 2020-Junio 2021*. En el mismo se da cuenta de la disminución del Recaudo y del Fondo de la Cuenta Cuidado de la Salud en el Régimen Contributivo, por el factor de mantener activa a la población afiliada cuya empresa tuvo su última facturación pagada en febrero del 2020; respaldando con el Fondo de la Cuenta Cuidado de la Salud la dispersión que garantiza que dicha población se mantenga cubierta por el Seguro Familiar de Salud y la disminución del Recaudo de las Empresas Activas a febrero del 2020, que se mantienen en esa condición aún cuando no se recibiera pago de factura por las mismas.

A julio del 2021, el Fondo de la Cuenta Cuidado de la Salud del Régimen Contributivo (FCCS-RC) se visualizaba en RD\$1,764,821,627.82, con una disminución de RD\$5,775,594,184.84 respecto a los RD\$7,540,415,812.66 que se tenían al 31 de marzo del 2020. En agosto del 2021 el Estado realiza un aporte único y extraordinario a FCCS-RC equivalente a RD\$5,462,632,138 valor utilizado para mantener con cobertura a toda la población afiliada del RC por la cual no había aporte de cotización de las empresas activas que entraron al programa FASE. Con lo cual el FCCS-RC queda en RD\$7,449,218,297.78 al 1ero de octubre del 2021.

Esta inyección y la paulatina recuperación de las empresas activas en el SDSS ha hecho que al 31 de octubre del 2021 el FCCS-RC esté en RD\$7,694,565,003.92 un valor muy similar al que se tenía al inicio de la Pandemia.

Estructurado un Simulador de la Cuenta Cuidado de la Salud para ver los efectos de las variables demográficas, sociales y económicas que intervienen en el nivel



de dicho fondo, así como el impacto que tiene el aumento en el per cápita que se dispersa a las ARS en el Régimen Contributivo para la ampliación de cobertura del PDSS, la cual permitió visualizar el efecto en el FCCS-RC el aumento del per cápita que fue establecido en la Resolución del CNSS No. 533-01, de fecha 08 de octubre del 2021.

Elaborados los visualizadores de seguimiento (Dashboards) del SFS y SRL en los cuales se presentan los datos correspondientes a los regímenes Contributivo y Subsidiado, donde se monitorea la dispersión, afiliación, recaudo, cotizantes únicos, cotizaciones, situación del Fondo de la Cuenta Cuidado de la Salud, el gasto en salud, per cápita y la siniestralidad.

Elaboradas las infografías, abarcando temas como son el recaudo, dispersión, afiliación, cotizaciones y cotizantes únicos por tipo de empresa, salario promedio de los sectores económicos, y la situación general del cáncer de mama en el SFS y en ambos regímenes, así como el comportamiento de los afiliados diagnosticados con esta enfermedad. Estas infografías han tomado importancia a raíz de la pandemia, pues nos dan cuenta de las empresas activas que se han venido recuperando, así como el sector económico adscrito al SDSS que se vio afectado por la Pandemia,

Para el monitoreo de la suficiencia del Seguro de Riesgos Laborales, se realiza la valuación de las Reservas del SRL, a partir del estudio anual enviado por el IDOPPRIL, para determinar su valor y garantizar el cumplimiento de sus obligaciones adquiridas frente a los afiliados del SRL.

De igual manera, la suficiencia de la Cuenta de los Susidios se monitorea a través de la valuación de las Reservas a partir de los estudios semestrales que se realizan en la SISALRIL, los cuales son remitidos al Ministerio de Trabajo y al CNSS.



Para medir el impacto del aumento en las tarifas de los Honorarios Médicos y otros elementos que se pactan a través de un contrato entre la ARS y las Prestadoras de Servicios de Salud, se está diseñando un formato de entrega de información por parte de las ARS a la SISALRIL, donde se tenga la evidencia del cumplimiento de los acuerdos y adicionalmente la declaratoria por parte de la ARS de las tarifas que se pagan a las PSS mediante el reporte de la clave, número o folio del contrato que se firmó entre la ARS y las PSS.

Notas Técnicas para las propuestas solicitadas por el CNSS de ampliación de beneficios del SFS y SRL

La Dirección de Estudios Actuarial ha sometido al CNSS las notas técnicas para la ampliación de los beneficios del Plan Básico de Salud, entre las que estuvieron la atención integral del Trasplante Renal, Tomografía por Emisión de Positrones (PET-CT), Reconstrucción Mamaria y análisis de los genes BRCA 1 y 2. La propuesta de ampliación del PDSS incluye las correcciones operativas al Catálogo del PDSS.

Estas modificaciones al catálogo de cobertura se encuentran incluidas en la Res. del CNSS No. 533-01, tras lo cual se creó el Plan No. 00000011, correspondiente a la versión vigente del PDSS 7.0, asociado al nuevo “Catálogo de Prestaciones del PDSS”, para llevar a efectos la ampliación de coberturas del mismo.

Informes técnicos actuariales de las resoluciones emitidas por el CNSS e iniciativas del Despacho

La Dirección de Estudios Actuarial realizó los estudios actuariales del impacto en el per cápita del Régimen Contributivo de las resoluciones del CNSS Nos. 375-02, 431-02 y 482-07, así como el estudio actuarial del Régimen Subsidiado evaluando la siniestralidad del mismo y un per cápita propuesto de suficiencia en adición a las estimaciones de per cápita de los beneficios adicionales ampliados



para el Régimen Contributivo. Este per cápita adicional estimado para el Régimen Subsidiado es de RD\$41.30.

También se realizó un informe sobre los gastos y la representación per cápita de los Accidentes de Tránsito. Para el Régimen Contributivo, el año con el mayor per cápita es el año 2019, siendo de RD\$29.67 con gastos administrativos, sin embargo, el per cápita aprobado es de RD\$22.31, representando un déficit de RD\$7.36. Para el Régimen Subsidiado se tiene un per cápita de RD\$7.89 en el año 2019, representando un déficit de RD\$1.89 con el per cápita aprobado de RD\$6.00.

Finalmente, se realizó un informe sobre la suficiencia financiera del otorgamiento de los medicamentos según su clasificación. Esta clasificación va desde medicamentos ambulatorios, coadyuvantes y de alto costo, hasta los medicamentos aprobados en las resoluciones del CNSS Nos. 431-02 y 482-07. Se pudo observar que no existe una variación significativa en el per cápita durante el periodo de estudio, por lo que dicho per cápita es suficiente.

Informes del impacto del COVID-19 en el SFS y SRL

Luego de la declaración de Estado de Emergencia en el País por la pandemia del COVID-19, el marzo del 2020, se demandaron diversas estimaciones relacionadas con el universo poblacional que podría ser sujeto a una determinada cobertura de salud amparadas en el Plan Básico de Salud o Servicios Complementarios, que no están incluidos en el Plan Básico de Salud.

Este virus ha impactado en todos los sectores de la sociedad tanto económicos como sociales, por lo que, desde la OESAE se hicieron varios trabajos para medir su impacto en el Sistema Dominicano de Seguridad Social en los componentes del SFS y SRL para lo cual se realizaron varios informes y estudios, entre los que se destacan:



Estimaciones de pago a las ARS por asignación promedio extraordinaria y temporal para cobertura de EPP y exceso de alto costo en UCI en atención afiliados por COVID19 correspondientes a los meses de abril y mayo 2021.

Estudio del impacto del Covid-19 a la población afiliada al Régimen Contributivo: enero de 2020 a febrero de 2021 y Proyección del fondo de la Cuenta Cuidado de la Salud Personas: febrero-diciembre del 2021, tomando en cuenta la población involucrada en el Programa Fase sin recaudo para el SFS.

Nota Técnica sobre la estimación del valor per cápita asociado para el aporte a la cobertura de los equipos de protección personal y exceso alto costo en UCI para atender a los pacientes con COVID-19.

Impacto del Programa Fase en la cuenta cuidado de la Salud Personas del Régimen Contributivo.

Se creo el Plan de Coberturas de Atenciones Médicas por COVID-19 (Plan No. 25800000), el cual cubre el copago de hospitalización del 15%, incremento en la cobertura de habitación, las atenciones de alto costo que excedan el límite del RD\$1,000,000.00 y un incremento en los honorarios de los médicos que atienden afiliados diagnosticados con COVID-19, en marco del acuerdo interinstitucional entre Andeclip, ADARS y CMD. Las estimaciones realizadas para este plan han sido un per cápita de RD\$31.68 para las ARS del Régimen Contributivo, y RD\$28.00 para el Régimen Subsidiado y Pensionados.

En febrero del 2021, la dirección de Estudios Actuariales realizó un informe sobre el impacto del COVID-19 al Régimen Contributivo, reflejando el recaudo, la dispersión y afiliados. Destacando que el programa FASE ha beneficiado más de 900,000 afiliados, lo que implicó un gasto en 5.6 mil millones de pesos, provenientes de la Cuenta Cuidado de la Salud. De manera que, durante el año 2021 se realizaron varias estimaciones respecto al impacto financiero del COVID-



19 en el SFS, estimándose varios per cápita para garantizar una protección integral de los afiliados del SDSS ante la pandemia. Informe actualizado al mes de agosto del 2021.

Estimación de reservas de los diferentes componentes del SFS y SRL

El Seguro de Riesgos Laborales (SRL) es un eje fundamental en la protección integral de los trabajadores dominicanos, por lo cual la SISALRIL en su rol de velar por la sostenibilidad técnica y financiera de dicho seguro apoyó técnicamente al IDOPPRIL en la evaluación de los pasivos actuariales constituidos al 31 de diciembre de 2020, valuando técnica y actuarialmente la suficiencia técnica y financiera del SRL en el largo plazo, a fin de garantizar la protección y los beneficios de los afiliados del SRL.

Para dar continuidad al apoyo técnico brindado al IDOPPRIL, realizamos un (1) informe sobre la estimación del valor actual actuarial de las reservas del SRL al 31 de diciembre del 2020 y la nota técnica para su estimación.

Posteriormente, el IDOPPRIL sometió su informe para la constitución de las Reservas Actuariales del Seguro de Riesgos Laborales al 31 de diciembre 2020, con el objetivo de que esta Superintendencia pudiese validar la suficiencia financiera de esta institución. Este informe indicaba que el IDOPPRIL cuenta con los pasivos suficientes para hacer frente a todos sus compromisos asumidos (conocidos y desconocidos) al 31 de diciembre del 2020, garantizando el equilibrio técnico y financiero del SRL.

Adicionalmente, se desarrolló el Observatorio COVID donde se pueden visualizar los archivos siguientes:

- Cuadro Maestro



- Cantidad de personas confirmadas y fallecidas COVID 19 - Por sexo y grupos de edad. (Casos confirmados y fallecidos actualizados al 12 de Julio).
- Ocupación Hospitalaria.
- Situación Nacional COVID-19.
- Distribución Geográfica e Indicadores de Ocupación hospitalaria COVID-19.
- Situación COVID-19 por provincia.

Evaluación de las coberturas para la asignación de los códigos SIMON

A partir de la emisión de la Resolución del CNSS No. 533-01, de fecha 08 de octubre de 2021, fueron registradas 46 nuevas coberturas en el “Catálogo de Prestaciones del Plan de Servicios de Salud (PDSS)”, de las cuales 36 recibieron un código SIMON para Trasplante Renal y Reconstrucción Mamaria, mientras que las 10 coberturas restantes corresponden a la desagregación de tres (3) coberturas previamente registradas en el PDSS, para estos de las correcciones operativas del PDSS.

En este orden, fueron corregidas, reclasificadas y desagregadas 388 coberturas previamente registradas en el “Catálogo de Prestaciones del PDSS” y/o en el “Catálogo General de Coberturas del SIMON”, 347 de las cuales corresponden a las correcciones operativas y a la ampliación del PDSS, mientras que seis (6) fueron reclasificadas y treinta y uno (31) fueron eliminadas por duplicidad, por ser principios activos y por desagregaciones/ reclasificación (4 coberturas), a fin de garantizar la atención integral de la población afiliada en el Plan de Servicios de Salud (PDSS) a los servicios incorporados de “Trasplante Renal” (Grupo 13), así como la cobertura de Reconstrucción Mamaria, correspondiente a la ampliación del PDSS (ver anexo: Cuadro No. 1).



Cuadro 1
Dirección de Estudios Actuariales (DEACT)
Coberturas asociadas al Plan de Servicios de Salud, según tipo de cambio
Enero-noviembre 2021

CRITERIO DE RESTRUCTURACIÓN		CODIGO SIMON PDSS		Total General
		PREVIAMENTE REGISTRADOS	NUEVOS	
TOTAL COBERTURAS:		384	46	430
AMPLIACION PDSS ³		154	36	190
CORRECCIONES OPERATIVAS	COBERTURAS CORREGIDAS	193	0	193
	COBERTURAS DESAGREGADAS	3	10	13
	COBERTURAS RECLASIFICADAS	6	0	6
	COBERTURAS ELIMINADAS	28	0	28

Fuente: SISALRIL - SIMON

Adicionalmente, fueron incorporadas 72 coberturas en el “Catálogo General de Coberturas del SIMON” (publicado en la Oficina Virtual), garantizando el acceso de los procedimientos, medicamentos (por principio activo) y servicios a las coberturas incorporadas en los Planes Alternativos de Salud.

Evaluación de los Planes Alternativos de Salud sometidos por las ARS

Al mes de noviembre del 2021, se han evaluado 712 Planes Alternativos de Salud, de los cuales 318 (44.7%) han sido aprobados, 388 (54.5%) han sido rechazados por observaciones y 6 (0,8%) han sido rechazados por documentación incompleta (Ver anexo Cuadro No. 2). Este proceso de evaluación de planes y su documentación asociada, garantiza que las coberturas contratadas por los afiliados en los Planes Alternativos de Salud no se solapen con las contempladas en el PDSS. Asimismo, que las disposiciones en los Contratos de Aseguramiento se ajusten a las normas vigentes, garantizando los derechos de los afiliados en el SDSS.

³ Las coberturas ampliadas en el PDSS fueron incluidas en el Grupo 13, asociadas los Subgrupos correspondientes. En particular, las 154 coberturas registradas previamente en el subgrupo 9.7 del PDSS, fueron reclasificadas en estos nuevos subgrupos y en consecuencia ha sido eliminado del Grupo 9 el subgrupo 9.7, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del CNSS No. 533-01.



Cuadro 2
Dirección de Estudios Actuariales (DEACT)
Planes Alternativos de Salud, según tipo de ARS y respuesta SISALRIL
Enero-noviembre 2021

Tipo Respuesta	Aprobaciones	Rechazos por:		Total General
		Observaciones	Documentación Incompleta	
Total General	318	388	6	712
Autogestión	0	4	0	4
Privadas	305	347	0	652
Públicas	13	37	6	56

Fuente: SISALRIL. Elaborado con base en las comunicaciones enviadas y recibidas de los Planes Alternativos de Salud, durante el periodo enero a noviembre de 2021.

En la Oficina Virtual de la SISALRIL se tiene actualizada la información de todos los Planes Alternativos de Salud que comercializan las ARS, que están aprobados por la SISALRIL. En donde se encuentra las características de cada uno de los 2,288 Planes Alternativos de Salud autorizados, las condiciones generales y las coberturas de cada plan, lo cual incluye los 318 planes aprobados en el presenta año de servicio (ver anexo: Cuadro No. 2).

Acreditación y Certificaciones

Evaluación de los Contratos de Reaseguro sometidos por las ARS en solicitud de certificación

En el primer semestre del 2021, fueron evaluados dos (2) Contratos de Reaseguro, sometidos por el IDOPPRIL y la ARS SENASA, respectivamente, con Seguros Banreservas. La evaluación de estos convenios evidenció que los mismos no pueden ser certificados, en virtud de que por no cumplen con las disposiciones establecidas en la Resolución Administrativa SISALRIL No. 00202-2015. La evaluación de los Contratos de Reaseguro tiene el objetivo de garantizar la sostenibilidad técnica y financiera de la ARS/ARL, evitando que se vean



afectados los afiliados del SDSS en el acceso a los servicios garantizados por la Ley 87-01 y sus normas complementarias vigentes.

Evaluación de los Contratos de Reaseguro sometidos por las ARS en solicitud de certificación

Al mes de noviembre del 2021, fueron evaluados cuatro (4) Contratos de Reaseguro, sometidos por el IDOPPRIL y las ARS: SENASA, DR. YUNEN y FUTURO, respectivamente. La evaluación de los convenios entre el IDOPPRIL y la ARS SENASA con Seguros Banreservas, evidenció que los mismos no pueden ser certificados por esta Superintendencia, en virtud de que no cumplen con las disposiciones establecidas en la Res. Adm. SISALRIL No. 00202-2015. Mientras que las renovaciones de los convenios con reaseguradores sometidos por las ARS DR. YUNEN y FUTURO, fueron recertificadas por un periodo de uno (1) año, de acuerdo a lo establecido en la normativa antes citada.

En este orden, recordamos que la evaluación de los Contratos de Reaseguro tiene el objetivo de garantizar la sostenibilidad técnica y financiera de la ARS/ARL, evitando que se vean afectados los afiliados del SDSS en el acceso a los servicios garantizados por la Ley 87-01 y sus normas complementarias vigentes.

3.2.6. Gestión de Subsidios

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, administra el Fondo de Subsidios de las prestaciones económicas del Seguro Familiar de Salud, para el período comprendido entre enero y junio del 2021 aprobó unas 84,805 solicitudes de subsidios de los diferentes tipos y desembolsó unos RD\$ 1,125,654,953.9.

Las madres beneficiadas, durante el semestre, han sido 11,197 por el subsidio por maternidad y 11,444 por el subsidio por lactancia, generando compromisos y pagos por RD\$ 555,137,253 y RD\$ 219,566,493 respectivamente por tipo de subsidios. También, durante este mismo período, 62,367 afiliados y afiliadas



fueron beneficiados con el subsidio por enfermedad común y accidente no laboral que implicaron compromisos y pagos ascendentes a RD\$350,961,206; Generando un total de compromisos y pagos por RD\$.

Cuadro 1: Cantidad de Solicitudes de Subsidios de Maternidad y Lactancia Recibidas y Procesadas. enero-junio 2021.

Solicitudes de Enfermedad Recibidas y Procesadas Enero-Junio 2021							
Solicitudes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Procesada en Menos de 10 días	261	576	292	1,319	1,576	1,670	5,260
Procesadas fuera de los 10 días establecidos	2,828	2,731	4,949	2,611	2,753	2,938	17,381
Total Procesadas	3,088	3,307	5,241	3,929	4,328	4,608	22,641
%Procesada en Menos de 10 días	8%	17%	6%	34%	36%	36%	23%
%Procesadas fuera de los 10 días establecidos	92%	83%	94%	66%	64%	64%	77%
% Procesadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Sistema de Información y Pago de Subsidios (SIPS)

Fondo de Subsidio

Para el periodo, el fondo asciende a unos RD\$217,310,812. Ya que para el primer semestre de 2021 se recibieron 125,015 solicitudes de subsidios demandando un monto total de RD\$1,342,965,765.8; con una disponibilidad en el fondo de RD\$1,125,654,953.9

Una acción importante a destacar para mejorar los términos de sostenibilidad del Fondo de Subsidios ha sido el aumento de la base recaudadora del 0.40% al 0.78%, dictado por la ley No.397-19 que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).



Inspecciones

La SISALRIL, que tiene dentro de su ámbito las funciones de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas que rigen la concesión, dispersión y otorgamiento de los pagos de Subsidios, y para esto realiza las labores de inspecciones a los beneficiarios de los Subsidios conjuntamente con las solicitudes y lo montos pagados, llevando control de esto a través de mediciones trimestrales.

Durante los meses de enero a junio del año 2021, se ejecutaron supervisiones a la cantidad **137** empresas, **439** menos que el año anterior para esa misma fecha, debido a las limitaciones producto de la pandemia que presentan muchas empresas para ser inspeccionadas, representando esto una disminución de un **76%** de las empresas inspeccionadas.

Cuadro 3: Cantidad de Empresas Beneficiarias Inspeccionadas

Empresas Beneficiarias Inspeccionadas				
Trimestre	Año 2020 (Enero-Junio)	Año 2021 (Enero-Junio)	Diferencia	Diferencia porcentual
Enero-Marzo	466	89	-160	-64.26%
Abril-Junio*	297	48	-279	-85.32%
Julio-Septiembre				
Octubre – Diciembre				
Total	576	137	-439	-76.22%

Fuente: Gerencia de Inspección de Subsidios - DCS - SISALRIL

Nota: *Información a junio para ambos años

Atención a Empleadores y Afiliados

Se han otorgado al menos unas **37,765** atenciones a empleadores y afiliados por las diferentes vías (correo, redes sociales y OAI), esto sin contemplar lo realizado por el área de atención al usuario, el Centro de Llamadas y la ORN. Alcanzando los tiempos de respuesta aspirados.



Cuadro 4: Cantidad de Solicitudes Atendidas

Cantidad de Solicitudes Atendidas				
Enero - Noviembre 2021				
Trimestre	Correo de Subsidios	Redes Sociales	OAI	Total por Trimestre
Enero-Marzo	9,526	1,268	109	10,903
Abril-Junio	1,853	721	158	2,732
Julio-Septiembre	4,639	526	136	5,301
Octubre-Noviembre	18,646	131	52	18,829
Total	34,664	2,646	455	37,765

Fuente: Gerencia de Gestión de Información para Trámites de Subsidios - DCS - SISALRIL

Capacitaciones

Durante el período enero – Noviembre 2021 se han impartido un total de 35 talleres a 101 empresas e instituciones, capacitando a 588 personas.

Cuadro 5: Cantidad de Talleres Impartidos

Trimestre	Cantidad de Talleres	Cantidad de capacitados	Cantidad de Empresas
Enero-Marzo	10	218	37
Abril-Junio	12	150	15
Julio-Septiembre	10	136	45
Octubre-Noviembre	3	84	4
Total	35	588	101

Fuente: Gerencia de Gestión de Información para Trámites de Subsidios - DCS - SISALRIL



3.2.7. Atención al Usuario

Trasposos ordinarios: entre ARS en el Régimen Contributivo, según su estatus.

Trasposos Solicitados	Cantidad
Trasposos Realizados	40,871
Cancelados por Vencimiento	18,258
Cancelados por Problemas de Imagen	12,570
TOTAL	71,699

Trasposos por Alto Costo y/o Cirugía pendiente:

Durante el semestre, hemos recibido un total de **316** casos, de los cuales **115** corresponden a solicitudes de investigación de trasposos por alto costo y/o cirugía pendiente y **201** de notificación de condición de enfermedad vía UNIPAGO.

Afiliación y Subsidios:

Cantidad de atenciones brindadas en materia de afiliación y subsidios durante período, a través de los diversos canales que han sido habilitados, a saber: Visitas Personales, Llamadas y Correo Electrónico.

Enero – junio 2021

Mes	Afil.	Mat-lact	Enf. Com	Promotor	Cobert.	Total
ENERO	1,624	1,414	102	96	65	3,301
FEBRERO	1,051	1,827	79	88	99	3,144
MARZO	2,337	2,319	93	106	76	4931
ABRIL	1,242	2,327	86	162	93	3910
MAYO	1,496	2,290	77	193	56	4,112
JUNIO	1,453	2,250	81	166	85	4,035
TOTAL	9,203	12,427	518	811	474	23,433



Atención personalizada: Durante el periodo enero-junio 2021, el área de atención al usuario recibió **12,031** visitantes, a quienes les fue suministrada informaciones diversas sobre afiliación y subsidios, así como la recepción de denuncias y requerimientos de investigación. En ese sentido, del universo antes indicado, se generaron **5,823** registros de documentos en materia de afiliación y traspaso, y **6,208** requerimientos asociados a los subsidios por maternidad, lactancia y enfermedad común.

	Visitantes	Documentaciones	Subsidios
Total	12,031	5,823	6,208

Call Center: En el semestre las operaciones realizadas por el Call Center para ofrecer a los beneficiarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social información sobre afiliación y los subsidios ha sido satisfactoria tanto para la SISALRIL como para los afiliados. De enero a junio del 2021 han recibido un total de **113,073** llamadas pudiendo así elevar la satisfacción de los afiliados.

Total de llamadas período enero – junio 2021			
Tema	Contestada	Abandonada	Total de Llamadas
Afiliación	10,120	14,787	24,907
Subsidios	36,498	51,668	88,166
Total General	46,618	66,455	113,073

Promotores de Servicios de Salud: de acreditación y renovación de las licencias de los Promotores de Salud Físicos y Morales, teniendo como resultado a noviembre 2021:

Promotores de Salud	Acreditados	Vigentes
Promotores de Salud Físicos	138	1,901
Promotores de Salud Morales	25	78



Afiliación: Durante período, los tipos de servicios que demandaron los afiliados del Sistema generaron **9,203** intervenciones, de las cuales estamos presentando al detalle los motivos de los casos que se trabajaron a junio del 2021:

Casos generados en enero-junio 2021. Motivo Tipo Descripción	Total
Investigación de Afiliación Irregular	1,042
Cambio de ARS por empezar a cotizar de nuevo	689
Solicitud de investigación de traspaso	626
Actualización datos en el padrón	510
Cambio de ARS por afiliación normal irregular	345
Solicitud de Asignación de Usuarios para Gestión de Traspaso	104
Denegación de cobertura del PDSS	90
Negación de cobertura del PDSS	90
Solicitud de investigación de traspaso por enfermedad o atención de alto costo y/o cirugía	89
Renovación licencia física	57
Cambio de condición en el sistema. (dependiente adicional a titular)	42
Corrección de nombres en el padrón	35
Información general de otras instituciones	29
Denegación de reembolso	26
Reservación cupo para examen	13
Renovación licencia moral	3



IV. Resultados áreas transversales y de apoyo

4.1. Desempeño Área Administrativa y Financiera

Dando cumplimiento a las disposiciones de la ley 340-06 sobre compras y contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha dieciocho (18) de agosto de dos mil seis (2006), modificada por la ley 449-06 de fecha 6 de diciembre del mismo año, al reglamento 543-12, al manual de procedimientos para las compras por debajo del umbral mínimo, compras menores, comparación de precios, licitación restringida y licitación pública aprobado mediante la resolución N° 20/2010, al decreto 15-17 y la resolución 143-17, la SISALRIL durante el año 2021 ha realizado un total general de 280 procesos de contrataciones y adquisiciones, todas publicadas en el portal web, así como en el Portal de Compras y Contrataciones Públicas, por lo cual todo proveedor debidamente registrado tuvo la oportunidad de presentar sus ofertas para participar en cualquiera de los procesos publicados.

A continuación, presentamos un cuadro con los procesos ejecutados durante el año 2021, indicados precedentemente.

Resumen de compra y contrataciones realizadas al 30 de junio del año 2021	
Licitaciones Públicas	1
Licitaciones Restringidas	0
Sorteo de Obras	0
Comparación de Precios	2
Compras Menores	42
Compras por debajo del umbral mínimo	226
Único Suplidor	0
Caso de Excepción	9
Total	280



Gestión Presupuestaria

Formulación Presupuestaria- El Presupuesto de Ingresos para el año 2021 fue por la suma de **RD\$744,708,325** para cubrir las operaciones de la entidad, esta partida se compone como sigue:

- a) Del Seguro Familiar de Salud (SFS) la suma de **RD\$453,477,467**, un **48%** del presupuesto total Ingreso.
- b) Del Seguro de Riesgos Laborales (SRL) la suma de **RD\$280,142,341**, un **30%** del presupuesto total Ingreso.
- c) Por operaciones varias que realiza la entidad recibimos **RD\$10,000,000**, un **1%** del presupuesto total Ingreso.
- d) Efectivo disponible al inicio del año **RD\$191,406,660**, un **20%** del presupuesto total Ingreso.

– Desempeño Presupuestario-

Respecto de la ejecución presupuestaria del período enero-octubre de 2021, los ingresos ascienden a **RD\$791,412,694**, lo que representa un **74%** del Presupuesto de **RD\$585,242,041** para este periodo, esta partida se compone como sigue:

- a) Del Seguro Familiar de Salud (SFS) la suma de **RD\$354,396,922**, un **45%** del ingreso total.
- b) Del Seguro de Riesgos Laborales (SRL) la suma de **RD\$219,499,182**, un **28%** del ingreso total.
- c) Por operaciones varias que realiza la entidad recibimos **RD\$11,345,936**, un **1.0%** del ingreso total.
- d) Efectivo disponible al inicio del año **RD\$191,406,660**, un **24%** del ingreso total.



El gasto e inversión del Presupuesto para el período, fue de **RD\$559,735,576**, esto representa un **75%** de lo presupuestado para el período, distribuido de la siguiente forma:

a) Los gastos ascendieron a la suma de **RD\$557,649,473**:

i. Remuneraciones y Contribuciones

El gasto por este concepto fue de **RD\$437,458,909** un **109%** de los gastos e inversiones totales.

ii. Contratación de Servicios

El gasto por este concepto fue de **RD\$84,118,485**, un **104%** de los gastos e inversiones totales.

iii. Materiales y Suministros

El gasto por este concepto fue de **RD\$22,654,736** un **103%** de los gastos e inversiones totales.

iv. Aportes Corrientes

El gasto por este concepto fue de **RD\$3,031,523** un **65%** de los gastos e inversiones totales.

v. Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles

El desembolso por este concepto fue de **RD\$7,385,857**, un **15%** de los gastos e inversiones totales.

vi. Cuentas por Pagar y Retenciones Acumuladas por pagar en el periodo

El desembolso por este concepto fue de **RD\$62,956,657**, un **11%** de los gastos e inversiones totales.

b) Las cuentas por pagar y retenciones del año anterior por **RD\$62,956,657**



c) Las adquisiciones de Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles por **RD\$7,385,850**

Formulación Físico-Financiera enero -septiembre 2021

Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje
722,708,835	743,039,561	503,936,576	67.82%

– Auditorías y Declaraciones Juradas

- *Auditorías*

Durante el primer semestre de 2021, se realizó la auditoría externa por la firma de auditores Campusano y Asociados SRL, quienes ofrecieron su opinión sin salvedad.

- *Declaraciones Juradas*

En cumplimiento al Decreto 92-16, que establece el Reglamento de Aplicación de la Ley 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio, en el Portal de Transparencia se encuentran las declaraciones juradas de los funcionarios de las áreas específicas exigidas en dicho reglamento: Superintendente, Director Financiero, Director Administrativo y Gerente de Compras y Contrataciones.



4.2. Desempeño de los Recursos Humanos

Resultados del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública SISMAP

Resultados de los indicadores integrados en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)		
Indicador	Calificación Obtenida	Justificación de Incumplimiento
01. Gestión de la Calidad y Servicios		
01.1 Autodiagnóstico CAF	100%	
01.2 Plan de Mejora Modelo CAF	100%	
01.3 Estandarización de Procesos	100%	
01.4 Carta Compromiso al Ciudadano	N/A	
01.5 Transparencia en las informaciones de Servicios y funcionarios	100%	
01.6 Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución	100%	
01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana	88%	
02. Organización de la función de recursos humanos		
02.1 Nivel de Administración del Sistema de Carrera	90%	
03. Planificación de recursos humanos		
03.1 Planificación de RR.HH.	100%	
04. Organización del trabajo		
04.1 Estructura Organizativa	80%	
04.2 Manual de Organización y Funciones	0%	
04.3 Manual de Cargos Elaborado	0%	
05. Gestión del empleo		
05.1 Concursos Públicos	100%	
05.2 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	0%	En proceso de Análisis de implementación
06. Gestión de las compensaciones y beneficios		



06.1 Escala Salarial Aprobada	60%	
07. Gestión del rendimiento		
07.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño	100%	
07.2 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	100%	
08. Gestión del desarrollo		
08.1 Plan de Capacitación	100%	
08. Gestión de las relaciones laborales y sociales		
09.1 Asociación de Servidores Públicos	0%	En proceso de Análisis de implementación
09.2 Subsistema de Relaciones Laborales	79%	
09.3 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	100%	
09.4 Encuesta de Clima Laboral	100%	
Calificación Promedio SISMAP	75.10%	

Evaluación de Desempeño

Acuerdo de Desempeño				
Grupo Ocupacional	Cantidad de Colaboradores	Cantidad de Mujeres	Cantidad de Hombres	Promedio del Desempeño
I	56	15	41	51.75
II	64	49	15	53.13
III	27	8	19	52.83
IV	100	62	38	53.13
V	68	40	28	62.12
Total	315	174	141	N/A



Registro y Control (rotación, absentismo) / Relaciones Laborales

Índice de Rotación 2021						
Meses	Total de empleados de inicio del periodo	Total de empleados de final del periodo	Ingresos de servidores	Egresos de servidores	Pe	Rotación
Enero	260	260	0	0	260	0.00
Febrero	260	258	2	4	258	1.16
Marzo	258	255	1	4	255	0.98
Abril	255	255	26	26	255	10.20
Mayo	255	275	46	26	275	13.09
Junio	275	286	19	8	286	4.72
Julio	286	295	16	7	295	3.90
Agosto	295	307	20	8	307	4.56
Septiembre	307	308	4	3	308	1.14
Octubre	308	314	6	0	309	0.97
Noviembre						
Diciembre						

Índice de Rotación 2021

3.39*

*Actualmente nos encontramos en un proceso de reestructuración institucional, lo que ha ocasionado un ligero incremento en el proceso de rotación de personal

Índice de Ausentismo

Meses	Jornada Laboral	Horas Perdidas	Total de Trabajadores	Índice de Absentismo
Enero	160	1850	266	4.35
Febrero	160	1524	262	3.64
Marzo	160	1850	257	4.50
Abril	160	2151	267	5.04
Mayo	160	2852	280	6.37
Junio	160	2679	287	5.83
Julio	160	2151	290	4.64



Agosto	160	1764	309	3.57
Septiembre	160	2654	311	5.33
Octubre	160	2757	319	5.40
Noviembre	160			
Diciembre	160			

Nota: En las horas perdidas se toman en cuenta los permisos, vacaciones y licencias que hayan tenidos los empleados

4.3. Desempeño de los Procesos Jurídicos (DJ)

Resoluciones relacionadas con la cobertura y tratamiento del Coronavirus (COVID-19)

La Dirección Jurídica elaboró una (1) resoluciones administrativas que fue emitida por la SISALRIL, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Núm.000017, de fecha 9 de abril de 2021, del Ministerio de Salud Pública, la cual citamos a continuación:

- Resolución Administrativa No. 00237-2021, de fecha 16 de abril de 2021, que modifica el procedimiento para la cobertura de las pruebas de detección del Coronavirus (COVID-19).

Resoluciones administrativas internas

La Dirección Jurídica elaboró un total de nueve (9) Resoluciones Administrativas Internas, relacionadas con el funcionamiento administrativo de la SISALRIL, las cuales fueron:

1. *Resolución Administrativa Interna No.001-2021*, de fecha 16 de marzo de 2021, que aprueba una nueva estructura organizativa de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.



2. *Resolución Administrativa Interna No.002-2021*, de fecha 16 de abril de 2021, que deja sin efecto la Resolución Administrativa Interna No.001-2021, que establece la nueva estructura organizativa de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.
3. *Resolución Administrativa Interna No.003-2021*, de fecha 26 de abril de 2021, que suprime la Dirección Administrativa y Financiera de la SISALRIL, a los fines de crear una Dirección Administrativa y otra Dirección Financiera.
4. *Resolución Administrativa Interna No.004-2021*, de fecha 31 de mayo de 2021, sobre el Comité de Compras y Contrataciones de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.
5. *Resolución Administrativa Interna No.005-2021*, de fecha 15 de julio de 2021, sobre la Creación del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) de la SISALRIL.
6. *Resolución Administrativa Interna No.006-2021*, de fecha 16 de julio de 2021, que aprueba la estructura organizativa de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).
7. *Resolución Administrativa Interna No.007-2021*, de fecha 26 de agosto de 2021, que crea el Comité Gestor de Proyectos de la SISALRIL.
8. *Resolución Administrativa Interna No.008-2021*, de fecha 27 de agosto de 2021, que aprueba el Manual de Viáticos para Viajes Nacionales de los Funcionarios y Empleados de la SISALRIL.
9. *Resolución Administrativa Interna No.009-2021*, de fecha 13 de octubre de 2021, que crea el Comité de Emergencias y Continuidad de la SISALRIL.



Resoluciones sobre Recursos de Inconformidad.

Un total de 8 recursos de inconformidad, se enlistan a continuación:

1. Resolución DJ-GL No.002-2021, de fecha 6 de abril de 2021.
2. Resolución DJ-GL No.003-2021, de fecha 14 de mayo de 2021.
3. Resolución DJ- GL No.004-2021, de fecha 14 de mayo de 2021.
4. Resolución DJ-GL No.005-2021, de fecha 22 de julio de 2021.
5. Resolución DJ-GL No.006-2021, de fecha 13 de agosto de 2021.
6. Resolución DJ-GL No.007-2021, de fecha 13 de agosto de 2021.
7. Resolución DJ-GL No.008-2021, de fecha 17 de agosto de 2021.
8. Resolución DJ-GL No.009-2021, de fecha 11 de noviembre de 2021.

Función de Árbitro Conciliador

La Dirección Jurídica, conjuntamente con la Dirección de Aseguramiento para el Régimen Contributivo y Planes, de acuerdo a la facultad que le ha sido otorgada por el artículo 176 ordinal i) de la Ley No. 87-01, y con la entrada en vigencia de la Ley No. 107-13, en fecha 6 de agosto de 2013, fortaleció este proceso que nos ha permitido resolver conflictos entre las PSS y las ARS o viceversa. Los casos que se conocieron como Árbitro Conciliador fueron los siguientes:

1. Caso Conciliación y Arbitraje PSS Centro Médico De León Vs. ARS FUTURO, se procede a emitir la Resolución DJ-UCA No. 0001-2021, de fecha 5 de febrero de 2021.
2. Caso Conciliación y Arbitraje ARS Futuro Vs. Hospital Pediátrico Hugo Mendoza, se procede a emitir la Resolución DJ-UCA No. 0002-2021, de fecha 5 de febrero de 2021.



3. Caso Conciliación y Arbitraje PSS Centro de Diálisis, Hipertensión, Enfermedades Renales y Trasplantes (CEDHERET), Vs. ARS SeNaSa, se procede a emitir la Resolución Administrativa Arbitral DJ-CA No. 0003-2021, de fecha 18 de noviembre de 2021.

Resoluciones Sancionadoras

La Dirección Jurídica ha remitido un total de trece (13) advertencias, como resultado de las investigaciones realizadas por esta Superintendencia y luego de comprobarse la ocurrencia de incumplimientos por las ARS investigadas en el ejercicio de sus funciones, afiliaciones y traspasos irregulares, a los fines de recalcarles las consecuencias que se derivan de realizar acciones que sean contrarias a la protección de los derechos de los afiliados al SDSS. Igualmente, actualmente se encuentra en curso cinco (5) procesos administrativos sancionadores.

Propuestas sometidas por la SISALRIL al CNSS y/o el IDOPPRIL

- 1) Informe del estudio actuarial sobre la estimación de la tasa de aporte o valor de suficiencia para que los Pensionados y jubilados del Régimen Contributivo tengan la continuidad del Seguro Familiar de Salud en el mismo Régimen.
- 2) Propuesta para regular el otorgamiento de las indemnizaciones, pensiones y gastos fúnebres, contemplados en los artículos 196 y 198 de la Ley-87-01, modificados en virtud de los artículos 32 y 33 de la Ley 397-01, que crea el IDOPPRIL.
- 3) Propuesta para el establecimiento de un Sistema de Gestión de Atenciones y Medicamentos de Muy Alto Costo.
- 4) Propuesta de metodología para la revisión del Plan Básico de Salud (PBS).



- 5) Propuesta de Nueva Normativa para regular el subsidio por Enfermedad Común.
- 6) Propuesta de Nueva Normativa para regular el subsidio de maternidad y lactancia.

Acuerdos y convenios para la cobertura y tratamiento del coronavirus (Covid-19)

La Dirección Jurídica ha elaborado ocho (8) acuerdos y/o convenios y/o adendas, relacionados con la cobertura de la prueba y tratamiento Coronavirus (COVID-19), los cuales citamos a continuación:

1. Adenda al Convenio suscrito entre la ADARS, ADIMARS, ARS SENASA, ARS RESERVAS, ARS PLAN SALUD, ARS SEMMA, ARS CMD, y la ANDECLIP, en presencia de la SISALRIL, en calidad de testigo, de fecha diez (10) de mayo del año dos mil veintiuno (2021). Objetivo: Prestación de servicios de salud ante la emergencia nacional por la epidemia de COVID-19.
2. Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre la SISALRIL, la TSS, la ADARS, la ARS SENASA, la ARS SEMMA, la ARS CMD, la ARS RESERVAS y la ARS PLAN SALUD, de fecha veintiuno (21) de mayo del año dos mil veintiuno (2021). Objetivo: Gestionar el Fondo de Atenciones Médicas para los pacientes con COVID-19.
3. Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la SISALRIL, la TSS, la ADIMARS, el ARS SENASA, la ARS SEMMA, la ARS CMD, la ARS RESERVAS, la ARS PLAN SALUD, el LABORATORIO CLÍNICO AMADITA P. DE GONZÁLEZ S.A.S. y REFERENCIA LABORATORIO CLÍNICO, S.A., de fecha veintiocho (28) de mayo del año dos mil veintiuno (2021). Objetivo: Establecer el procedimiento para



la cobertura de las pruebas RT PCR SARS CoV 2 y el recobro de las ARS por dicho concepto, a través de la TSS, previa auditoría y aprobación de la SISALRIL, en cumplimiento a las disposiciones del Ministerio de Salud Pública.

4. Acuerdo de Vigencia Transitoria del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), de fecha 25 de agosto de 2021.
5. Modificación al adenda del Convenio suscrito entre la Asociación Dominicana de Administradoras de Riesgos de Salud (ADARS), la Asociación Dominicana de Iguales Médicas y Administradoras de Riesgos de Salud (ADIMARS), el Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa), la Administradora de Riesgos de Salud del Banco de Reservas de la República Dominicana (ARS RESERVAS), la Administradora de Riesgos de Salud Plan Salud (ARS PLAN SALUD), la Administradora de Riesgos de Salud SEMMA (ARS SEMMA), la Administradora de Riesgos de Salud del Colegio Médico Dominicano (ARS CMD) y la Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados Inc. (ANDECLIP), en presencia de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), en calidad de testigo, de fecha 10 de mayo del año 2021, en ocasión de la prestación de los servicios de salud ante la emergencia nacional por la epidemia de COVID-19, de fecha 1° de julio de 2021.
6. Modificación al Adenda del Convenio Suscrito entre La Asociación Dominicana de Administradoras de Riesgos de Salud (ADARS), La Asociación Dominicana de Iguales Médicas y Administradoras de Riesgos De Salud (ADIMARS), El Seguro Nacional de Salud (ARS SENASA), La Administradora de Riesgos de Salud del Banco de Reservas de La República Dominicana (ARS RESERVAS), La Administradora de



Riesgos de Salud Plan Salud (ARS PLAN SALUD), La Administradora de Riesgos de Salud SEMMA (ARS SEMMA), La Administradora de Riesgos de Salud del Colegio Médico Dominicano (ARS CMD), y La Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados Inc. (ANDECLIP), en presencia de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), En Calidad de Testigo, con la finalidad de modificar la Adenda del Convenio suscrito el 10 de mayo del año 2021, modificado el 1º de julio del año 2021, en ocasión de la prestación de los servicios de salud ante la emergencia nacional por la pandemia de COVID-19, de fecha 26 de agosto de 2021.

7. Acuerdo Marco entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), de fecha 6 de julio de 2021.
8. Memorándum de Colaboración Interinstitucional entre el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), de fecha 14 de julio de 2021.

Elaboración de Consultas Externas

Se elaboraron un total de Diez (10) respuestas a consultas realizadas sobre diferentes temas por los afiliados, empresas e instituciones, relacionadas a la aplicación del Seguro Familiar de Salud y el Seguro de Riesgos Laborales.

Elaboración de Certificaciones

El área jurídica elaboró un total de Doce (12) certificaciones, mediante las cuales se da constancia del otorgamiento de subsidios, afiliaciones al SFS, a las coberturas del PDSS, y otros.



Elaboración de Minutas Comité Interinstitucional de Salud y Riesgos Laborales

Fueron elaboradas un total de Tres (3) minutas de proyectos a ser depositados ante el CNSS, para su aprobación, los cuales se detallan a continuación:

1. Propuesta Sistema de Gestión de Atenciones y Medicamentos de muy alto costo.
2. Propuesta metodológica para revisión del Plan Básico de Salud.
3. Marco legal y normativo sobre el seguro familiar de salud para pensionados del Régimen Contributivo.

Revisión Legal de Expedientes de Promotores de Seguros de Salud

La Dirección Jurídica, conjuntamente con la OFAU reviso y emitió su opinión en relación a cincuenta y siete (57) expedientes relativos a solicitudes de renovación y expedición de Licencia de Promotores de Seguros de Salud.

Revisión Legal de Expedientes de Firma de Auditores

La Dirección Jurídica, conjuntamente con la Dirección Técnica, revisó y emitió su opinión sobre cinco (5) expedientes relativos a solicitudes de renovación y expedición de licencia de auditores externos.

Elaboración de Contratos

Elaborados cincuenta y cuatro (54) contratos en sus respectivas clasificaciones, las cuales citamos a continuación:

- 5 de Servicios



- 23 por cierto tiempo
- 1 de suministro
- 1 de alquiler de local comercial
- 2 de servicios técnicos profesional
- 3 de compras
- 19 de publicidad

4.4. Desempeño de la Tecnología (DTIC)

Al corte de diciembre 2021, en la medición del indicador ITICGE sobre el Uso de TIC y Gobierno Electrónico, gestionado por la OGTIC, el resultado fue de un 95% de cumplimiento, con lo cual la SISALRIL ocupó la posición no. 9 del ranking general de 277 instituciones del Estado Dominicano. Mientras que, respecto al ranking de las entidades que componen el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), la institución ocupa actualmente el puesto no.2.

Detalle de los avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones.

- En la auditoría realizada a los procesos bajo la norma ISO-27001 en el mes de marzo, no fueron reportados hallazgos mayores ni menores, solo oportunidades de mejoras.
- Fue completada la migración de nuestros servidores virtuales a una nueva tecnología de administración mucho más eficiente, y del mismo fabricante de nuestra plataforma bajo Hiperconvergencia. Esta nos ha permitido ser más eficientes en la gestión de los recursos y en la respuesta a incidentes.
- En proceso de completar la certificación de la integración a la Plataforma X-RODA, con el apoyo de la OGTIC, esto así como parte de los trabajos



en el proyecto de interoperabilidad del Sector de la Seguridad Social y de la Mesa de Trabajo del Sector Salud, bajo la coordinación de la Agenda Digital del Estado Dominicano y la OGTIC.

Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos.

- Con el apoyo de la OGTIC integramos a nuestra plataforma de Gestión de solicitudes de servicios a los usuarios del Seguro Familiar de Salud y del Seguro de Riesgos Laborales la Firma Digital Institucional en los documentos que se generan de forma automática, con el objetivo de reducir los tiempos de respuestas, eliminando la necesidad de las tareas de impresión, trámite, recolección de firmas y escaneo de los documentos.
- Para reducir el contacto físico y la afluencia de personas a nuestras oficinas, por el efecto de la pandemia de COVID-19, desarrollamos e implementamos en nuestra Oficina Virtual la evaluación remota de los Promotores de Salud regulados por la SISALRIL para poder prestar sus servicios en los procesos relacionados con los afiliados del Seguro Familiar de Salud.
- Para reducir el contacto físico y la afluencia de personas a nuestras oficinas, por el efecto de la pandemia de COVID-19, desarrollamos e implementamos en nuestra Oficina Virtual la evaluación remota de los Auditores Financieros que son habilitados por la SISALRIL para realizar las auditorías financieras de las entidades que regulamos.

Certificaciones obtenidas.

- Obtuvimos la re-certificación de la norma NORTIC A3 (Publicación en Datos Abiertos del Gobierno Dominicano).
- Logramos la recertificación de la norma NORTIC A4 (Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano).



- En el mes de julio solicitamos las recertificaciones de las NORTIC A5(Automatización en los Servicios Públicos), A6 (Administración y Desarrollo de Software) y A7(Seguridad de la información), de las cuales ya fueron remitidas las evidencias y autoevaluaciones completadas; estamos a la espera de las auditorías In-Situ, por parte de la OGTIC.

Desempeño de la mesa de servicio y proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal.

- Las solicitudes de servicios que ingresa vía mesa de ayuda se están solucionando en un 100%, con un nivel de efectividad del tiempo esperado de 92%.
- Se reestructuró la Dirección de Tecnología de información y Comunicaciones, siendo aprobado por resolución por el MAP y la OGTIC.
- Se integraron en el mes de julio un grupo de 6 jóvenes con conocimientos básicos para el equipo de desarrollo, los cuales fueron sometidos a un proceso arduo y continuo de capacitación. Estos nuevos colaboradores desde el mes de octubre ya se encuentran aportando trabajos en los proyectos con nivel de programadores junior.
- El personal ha participado en varias conferencias y capacitaciones virtuales con el Centro Nacional de Ciberseguridad R.D. y en otros cursos y congresos sobre el tema de la Seguridad de Información.

Resaltar participación de mujeres en TIC.

- Hasta el Mes de Junio contábamos con una colaboradora en el área de desarrollo, la Ingeniera Bernarda Leyba, que por razones personales solicitó su desvinculación de la institución.
- Actualmente no tenemos colaboradoras mujeres en el personal de la Dirección de Tecnología de Información.



Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge) durante el año y justificación en caso de incumplimiento.

- En nuestra evaluación al corte del trimestre julio-septiembre presentamos una evaluación sobre el Uso de TIC y Gobierno Electrónico en el ITICGE de la OGTIC de 95% de cumplimiento, colocándonos en la 9na posición del ranking general de 277 instituciones.
- Con relación a las entidades que componen el Sistema Dominicano de Seguridad Social, nos encontramos en la posición número 2 del ranking, detrás de la Superintendencia de Pensiones (calificación 96.50).
- En relación al sector salud, nos encontramos en la posición número 3 del ranking.

4.5. Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Avances del indicador de NOBACI en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública durante el año y justificación en caso de incumplimiento.

Durante el primer semestre del 2021 se realizaron sesiones de trabajo internas, con el objetivo de verificar los controles implementados y la evidencia de cumplimiento disponible, en base a los resultados obtenidos fue elaborado un plan de trabajo para la realización del autodiagnóstico en el último trimestre del año, con el resultado del mismo será elaborado para dar continuidad al cierre de la brecha hacia el logro del 100% en el 2021; esta estrategia fue definida con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido por la Contraloría



General de la República (CGR), mediante la Resolución N°. 001-17 que establece y fija el plazo para la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) del Sector Público Dominicano.

b) Resultados de los Sistemas de Calidad

Al inicio del año 2021 recibimos la visita de nuestra casa certificadora, Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA), para evaluar nuestro Sistema de Gestión y determinar si se mantienen los lineamientos establecidos por las normas ISO 9001 e ISO 27001; la visita fue recibida en marzo evaluando nuestro Sistema de Gestión en ambas normativas, para la ISO 9001 con el enfoque de seguimiento al mantenimiento de la certificación del sistema de gestión de la calidad acorde a lo establecido por la casa certificadora; para la ISO 27001 con el enfoque de renovación de certificación del sistema de gestión de seguridad de la información acorde al periodo de 3 años establecido con la casa certificadora, la revisión fue realizada de manera virtual, debido a la condición de distanciamiento social ocasionada por la pandemia de COVID-19, esta revisión demostró que los controles definidos por estas normas muestran conformidad en su cumplimiento, obteniendo en ambas evaluaciones resultados satisfactorios asegurando que esta Superintendencia mantiene las certificaciones obtenidas.

Durante el año 2021, conforme a lo planificado e implementado en el 2020, la SISALRIL estuvo enfocada en la implementación y mantenimiento de los requisitos regulatorios que como ente gubernamental nos aplican, en este sentido logramos los siguientes avances:

1. En el primer semestre del año se realizaron reuniones de trabajo internas con el objetivo de realizar el autodiagnóstico del modelo CAF,



la metodología utilizada permitió recoger los puntos de vista, información y evidencia de todas las áreas que impactan en los resultados de los diferentes criterios evaluados.

2. Este año la institución ha logrado la ejecución de las actividades orientadas a la recertificación de la NORTIC E1 de gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales y la recertificación de la NORTIC A2 alineada a la creación y administración de portales web del gobierno Dominicano, ambas certificaciones se lograron de la mano y bajo el acompañamiento de la OGTIC entidad reguladora de estas normativas, ejecutando el plan de trabajo logrando la certificación.

3. Durante el año 2020 recibimos la visita de los auditores de la OGTIC para evaluar nuestra institución en el marco del Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, también acorde a la gestión de esta superintendencia sobre el logro de estos objetivos al cierre de este año 2021 hemos logrado una puntuación de 95%, colocando nuestra institución en la posición número 9 de un total de 277 instituciones del Estado Dominicano.

Desde el año 2012, la SISALRIL celebra en el mes de noviembre, el Mes Mundial de la Calidad, con actividades orientadas a fortalecer la cultura de calidad institucional y promover el uso de herramientas de calidad, para el año 2021 las actividades fueron realizadas durante la semana del 15 al 19 de noviembre, realizándose dos charlas los días 18 y 19 de noviembre. El tema central se enfocó en la Atención al Usuario con el lema “Detrás del indicador hay una historia que contar” este enfoque tuvo por objetivo fomentar el compromiso institucional hacia una atención al ciudadano de calidad.



Cuadro resumen resultados de medición
(IGP, NOBACI, CAF, NORTICS)

	Meta 2021	Resultados de Medición año 2021
Estandarización de Procesos.	≥90%	Al corte del semestre se obtuvo una calificación de un 100%.
Transparencia en las informaciones de Servicios y funcionarios.	≥90%	Al corte del semestre se obtuvo una calificación de un 100%.
Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución.	≥90%	Al corte del semestre se obtuvo una calificación de un 100%.
Índice de Satisfacción Ciudadana.	≥90%	Al corte del semestre se obtuvo una calificación de un 88%.

c) Acciones para el fortalecimiento institucional

Debido a la situación mundial provocada por la pandemia del COVID-19 y la necesidad de mantener la seguridad de la información en las relaciones laborales durante el Teletrabajo, en marzo 2021 se desarrolla, emite y aprueba en el sistema de gestión las Políticas de seguridad de la información en Teletrabajo, fortaleciendo la gestión institucional para mantener la seguridad de la información en condiciones de teletrabajo y alineando nuestro cumplimiento a las disposiciones emanadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante la resolución 130-2020 que determina los lineamientos sobre el teletrabajo en los entes y órganos de la Administración Pública.

En el primer trimestre del año 2021 fueron agotados encuentros de Benchmarking con instituciones del Estado Dominicano con el objetivo de identificar buenas prácticas que puedan ser aplicadas en esta Superintendencia en los aspectos relacionados a la prestación y gestión de productos y servicios, gestión de las quejas y reclamaciones y la gestión de las redes sociales.



Los encuentros fueron realizados con el Ministerio de Administración Pública (MAP), el Seguro Nacional de Salud (ARS SENASA), el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborables (IDOPPRIL) la Administradora de Riesgos de Salud Reservas (ARS Reservas) y la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV), elaborando un plan de trabajo para la implementación de mejoras identificadas durante estos encuentros las cuales se encuentran en etapa de finalización.

Durante el año 2021 se realizó la implementación del Proyecto Automatización del Sistema de Gestión de la Superintendencia, desarrollado con recursos internos, logrando al cierre del mes de junio la implementación de los siguientes componentes:

- Administración de los procesos del sistema de gestión, el cual permite una alineación automática y eficiente de la gestión de los procesos productivos, estratégicos y de apoyo definidos en nuestro sistema de gestión para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.
- Lo integra además facilidades para gestionar las normativas aplicables al sistema de gestión de origen externo para asegurar su cumplimiento, también permite gestionar la creación, revisión y aprobación de la información documentada de los procesos.
- Se implementó además soluciones tecnológicas para la gestión y administración de los controles de seguridad de la información aplicables a nuestro sistema de gestión bajo la norma ISO 27001, permitiendo la automatización de esta gestión por las áreas y procesos de apoyo.
- Para asegurar la conformidad del sistema de gestión se implementó la automatización de la gestión de los proyectos de mejora continua,



incluyendo la gestión de las acciones correctivas y los eventos e incidentes de seguridad, permitiendo la automatización de los planes de acción formulados para la mejora continua de nuestros procesos.

- Como resultado del análisis de información, riesgos y la evaluación de los procesos, la SISALRIL ha implementado mejoras en sus procesos que le permiten avanzar en el cumplimiento de los requisitos regulatorios, mejorar el desempeño general de la organización, como ejemplo de estas mejoras tenemos la implementación de un sistema de gestión de la información y documentación de los procesos del Sistema de Gestión. Adicional a esto, en aspectos de identificación de riesgos nuestra institución realiza la identificación de riesgos relacionados a la operatividad de sus procesos, riesgos relacionados a la seguridad de la información y riesgos relacionados al cumplimiento normativo y regulatorio (Compliance) impactando en los procesos mediante la implementación de acciones de tratamiento de riesgos en busca de la simplificación de las actividades, reducción de tiempos y mejora de resultados.
- Durante el mes de febrero de manera programada se realizó una prueba a nuestro Plan de Contingencia para la Recuperación de las Operaciones de la Superintendencia, convocando de manera imprevista y no programada a los miembros del comité de contingencia, con el objetivo de verificar si nuestro plan contiene la información necesaria para su ejecución y la recuperación de las operaciones ante una situación eventual e imprevista, también se evaluó el desempeño de nuestros colaboradores en la ejecución de la prueba y la coordinación entre el equipo para identificar las oportunidades de mejora y establecer las estrategias de recuperación, durante el ejercicio el desempeño del comité fue de 1 hora y 40 minutos



para establecer las acciones a tomar para recuperar las operaciones de la Superintendencia sobre el escenario provisto.

Durante el primer semestre del año se planificó la ejecución de un programa de capacitación interna al personal de la institución, y para finales de año se habían realizado un total de 12 capacitaciones, abordando temas relacionados a herramientas de análisis de procesos, herramientas de mejora de procesos, interpretación de la norma ISO 9001:2015 sobre Sistemas de gestión de la Calidad, y autodiagnóstico CAF, norma NOBACI y Planificación Estratégica.

Dichas capacitaciones se impartieron a 303 colaboradores de la institución, la valoración sobre los niveles de satisfacción con relación a estas capacitaciones se colocó por encima de un 84% de aprobación en los niveles de satisfacción. Los recursos utilizados para impartir estas capacitaciones fueron recursos internos de la Dirección de Planificación y Desarrollo, por lo cual con esta medida se contribuye a gestionar el conocimiento de la institución y la disminución de contratación externa para impartir y difundir estos conocimientos.

En otro orden de ideas, también para la ejecución de lo relativo a los procesos de gestión humana la institución contó con un presupuesto general de **RD\$ 535,740,767.00**, destinados a la cobertura de las necesidades cualitativas y cuantitativas de recursos humanos, al pago de las nóminas de personal fijo, contratado, y compensación por servicios de seguridad, considerando ajustes salariales, promociones, adición de personal, bonos e incentivos, salario de navidad. Así como, las contribuciones a la seguridad social en pensiones, seguro familiar de salud y seguro de riesgos laborales, capacitación y desarrollo, y de beneficios tales como planes complementarios de salud, seguros de vida, subsidios alimentarios, uniformes, vacaciones, entre otros.

En el mes de Octubre conforme a la convocatoria para el “Simulacro Nacional de Evacuación, organizado por el Centro de Operaciones de Emergencia – COE”, la



Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales – SISALRIL, coordinó bajo el Comité de Emergencia y Continuidad de Operaciones la realización de un simulacro de evaluación del personal y la ejecución de una prueba al Plan de Contingencia para la Recuperación de las Operaciones en la SISALRIL. Logrando completar el ciclo de revisión de los planes de emergencia y contingencia para recuperar las operaciones. Para el simulacro de evacuación se logró un tiempo de evacuación de 3 minutos y 17 segundos para evacuar el personal de la institución incluido los visitantes hacia el punto de encuentro.

También, en este año 2021 se emitió la resolución que crea el Comité de Emergencias y Continuidad de Operaciones de la SISALRIL.

4.6. Desempeño del Área Comunicaciones

De forma orgánica hemos aumentado el número de seguidores en todas nuestras redes sociales.

En consecuencia de la emisión del decreto **396-21**, hemos optimizado el alcance de las campañas publicitarias y las acciones programadas con las nuevas tecnologías disponibles con el fin de desarrollar acciones que generen mayor impacto tanto a la ciudadanía como a nuestro personal interno. Durante el año 2021, la gestión de comunicaciones ha elaborado un total de **906** artes, a los fines de comunicar las informaciones pertinentes de la institución a nivel tanto interno como externo. En el caso de las notas de prensa, han sido elaboradas un total de 20 notas de prensa, las cuales han sido difundidas en todos los medios de relevancia del país.

Asimismo, ha aumentado significativamente el número de seguidores en todas nuestras redes sociales, así como nuestras interacciones, según se muestra a continuación:



Estadísticas Redes Sociales @SISALRILRD

Facebook - Fan page - 7,700				Instagram - 25.6 mil	Twitter - 8,192			YouTube - 468	Publicaciones generales
2021	Seguidores nuevos	Me gusta nuevos	Alcance	Mensajes feed	Seguidores nuevos	Visitas	Impresiones	Videos	
Enero	119	119	Vie 29 -1, 608	886	340	1,759	7,946 mil	92	18
Febrero	138	138	Mié 3 - 4,229	1,197	209	2,177	10,9 mil		42
Marzo	348	134	Lun 01 - 1,972	810	203	2,124	10,06 mil		44
Abril	92	81	Mar 20 - 2,252	1,142	161	4,342	13,7 mil		46
Mayo	92	67	Vie 7- 2,531	1,887	170	3,213	23 mil		62
Junio	77	60	Vie 11-937	423	123	1,164	11 mil		42
Julio	56	52	Mié 7-2,696	2,475	69	1,950	7,278		41
Agosto	100	88	Dom 12- 1025	681	103	1739	11,2 mil		31
Septiembre	75	68	Lun13 - 1205	1300	118	1486	7050 mil		31
Octubre	63	93	Mar 19 - 2000	1136	184	6958	70,1 mil		50
Noviembre	60	82	Lun 01- 2,600	475	78	2,330	9,038		28
Diciembre	-	-	-	-	-	-	-		-
Totales	1,220	982		12,412	1,758	29,242			435



V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

5.1. Nivel de la satisfacción con el servicio

Desde el año 2019 nuestra institución cuenta con una Carta de Servicios en la cual se establecen los compromisos y niveles de calidad de nuestros servicios, durante el año 2021 hemos implementado un esquema de revisión y actualización de nuestros productos y servicios, en el cual se incluyen aspectos relacionados a la capacidad del proceso para ofrecer dicho producto o servicio en el tiempo previsto, y también el establecimiento de los planes de disponibilidad y continuidad de la prestación del servicio.

Durante 2 semanas en el mes de mayo 2021, se aplicó una encuesta para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por la SISALRIL, realizando un total de 345 entrevistas a igual número de afiliados que ingresaron a nuestra institución.

Esta encuesta mide la satisfacción de los usuarios de los servicios de la Oficina de Atención al Usuario y la Oficina Regional Norte de esta Superintendencia; los resultados de la encuesta muestran que en sentido general los visitantes de las oficinas recibieron un servicio mejor del que esperaban obteniendo un 88% de satisfacción de manera general con los servicios recibidos, la superintendencia fue valorada por el 97% de los usuarios de manera satisfactoria de cara al trato brindado por nuestro personal así como su profesionalidad, el 96% valoro satisfactoriamente la atención personalizada, mientras que el 94% manifestó su satisfacción con los elementos relacionados a nuestras instalaciones físicas, equipos, personal y los materiales de comunicación disponibles para nuestros usuarios. El 84% valora satisfactoriamente la confianza de que en la atención brindada el trámite o gestión solicitada se resolvió de manera correcta, el 87% de nuestros usuarios valoraron satisfactoriamente el tiempo de espera hasta ser atendidos por uno de nuestros representantes.



Los planes de mejora identificados actualmente se encuentran en proceso de ejecución y en espera de finalización al 2do semestre del año 2021.

En el mes de junio se fortalecieron las condiciones y comodidades de nuestras áreas de espera, en beneficio de nuestros usuarios, también se fortalecieron las competencias del personal de atención al usuario capacitando el mismo en lenguaje de señas para asistir a personas con discapacidades que requieran nuestras asistencia y servicios.

En el mes de julio, fue firmado el acuerdo interinstitucional entre la Superintendencia y la OGTIC para entre otros puntos fortalecer la atención al usuario implementando e incluyendo nuestras áreas de atención al usuario en el punto GOB actualmente en funcionamiento, así como también nuestra inclusión en la línea *462 para asistencia vía telefónica a nuestros usuarios. Estas acciones amplían nuestro alcance de atención en beneficio de los afiliados al SDSS.

5.2. Nivel de cumplimiento acceso a la información

Las informaciones del portal de transparencia mantienen un ritmo de actualización dinámico, adecuado, oportuno y accesible.

Todas las informaciones de interés que produce esta institución son servidas a la ciudadanía en nuestro portal con una periodicidad acorde con lo que establecen las normativas de transparencia vigentes.

De esta forma contribuimos a fortalecer la democracia representativa con un servicio adecuado y oportuno a nuestros ciudadanos ofrecido con calidad y calidez. Hasta el momento no se han producido situaciones que originen incumplimiento en la aplicación de la ley 200-04 ni de su reglamento 130-05



relacionado a violación de plazos de entrega u algún otro derecho consagrado en la LGLAIP.

Nuestra institución cuenta con un centro de atención ciudadana el cual se encarga de atender vía telefónica a todos los ciudadanos afiliados al SDSS, y o que están relacionadas con la Ley de Seguridad Social No. 87-01, esta Oficina de Atención al Usuario OFAU tiene como objetivo brindar apoyo informativo y orientación sobre el estatus de los ciudadanos que nos contactan.

La OAI, ha abierto su línea de atención ciudadana vía telefónica con la cual cubrimos todos los temas a nivel general que ingresan por esta vía. Esa es una gran mejora que, de forma proactiva, ha incorporado la OAI a los servicios de atención ciudadana de la Institución.

Resultados al día 10 de noviembre 2021:

- Total de Solicitudes de Acceso a las informaciones públicas recibidas y respondidas vía SAIP: 87
- Total de solicitudes físicas recibidas y procesadas: 02
- Total de denuncias, quejas y reclamaciones Línea 311: 90
- Total de atenciones vía telefónica: 356
- Total de atenciones vía Email: 2,600
- Cantidad de actualizaciones del Portal de transparencia a la fecha: 11
- Cantidad de Informes de Gestión: 3, uno por trimestre
- Cantidad de informes de la línea 311: 3, uno por trimestre.

Las informaciones requeridas han sido respondidas dentro de los plazos establecidos por la ley sobre los 15 días laborables, haciendo uso en los casos que



amerita del uso de la prórroga por los diez días establecidos en el artículo 8 de la Ley de Libre Acceso a la información pública.

Detalle Estadístico según vía de acceso.

- **SAIP.**

Desde el 1ro. de enero hasta el día 10 de noviembre en la plataforma SAIP se recibieron (87) solicitudes durante el año 2021 de las cuales en el 1er. Trimestre T1, se recibieron 26, en el 2do. Trimestre T2, se recibieron 18 en el Tercer Trimestre T3, se recibieron 32 y en la porción del Cuarto Trimestre T4 de octubre hasta el 10 de noviembre, se recibieron 11 solicitudes.

- **Línea 311.**

En la Línea 311 se recibieron (90 noventa) quejas y reclamaciones, de las cuales en el 1er. Trimestre T1, se recibieron 17, en el 2do. Trimestre T2, se recibieron 38 en el Tercer Trimestre T3, se recibieron 27, y en la porción del Cuarto Trimestre T4 (octubre-noviembre) se recibieron 8 Quejas y Reclamaciones.

- **Correo OAI.**

Sobre quejas y reclamaciones Vía Email sobre temas de la ley 87-01, fueron recibidas y tramitadas durante todo el año 2021 un total de (356), distribuidas de la siguiente manera. En el 1er. Trimestre T1, se recibieron 33 QyR, en el 2do. Trimestre T2, se recibieron 141 QyR, en el Tercer Trimestre T3, se recibieron 145 QyR), y en la proporción del Cuarto Trimestre T4, hasta noviembre, se recibieron 37 QyR.



- **Atención Telefónica.**

En este año 2021 el servicio telefónico comenzó a cuantificarse a partir del mes de mayo con el ingreso de nuevo personal auxiliar, y desde esa fecha hasta el mes de noviembre, se atendieron (2,600) llamadas telefónicas de solicitud de consultas, Información del SDSS, Quejas y reclamaciones sobre subsidios y otros temas de la ley 87-01.

Durante este año 2021 se recibieron (2) comunicaciones físicas 1 una en el mes de febrero y la segunda en el mes de mayo.

5.3. Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Para el semestre enero-junio 2021 fueron recibidas noventa (90) casos de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias recibidos a través de la Oficina de Libre Acceso (OAI), fueron remitidos y respondidos en un plazo inferior a los 10 días en su mayoría.

5.4. Resultado mediciones del portal de transparencia

A continuación, se presentan las calificaciones obtenidas en las distintas plataformas de transparencia, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, como base del fortalecimiento de la democracia representativa.

Período evaluado	Portal de Transparencia 2021	SAIP Transparencia 2021	Datos abiertos Transparencia 2021
Enero	99	15	5
Febrero	100	15	5
Marzo	100	15	5
Abril	100	15	5
Mayo	100	15	5
Junio	100	15	5
Julio*			
Agosto*			



Septiembre*			
Octubre*			
Noviembre*			
Diciembre*			

*Nota: Las calificaciones que faltan están pendientes de evaluación por la DIGEIG.

Para este período enero-junio 2021, la Comisión de Ética (CEP-SISALRIL) Pública de la Institución en el desarrollo del plan de Trabajo no ha sido evaluada, siendo la última calificación recibida la correspondiente al año 2019, en la cual la SISALRIL obtuvo una calificación de 95 puntos.



VI. PROYECCIONES

Estudios Técnicos

Desarrollo del Portal de Estadísticas del Seguro Familiar de Salud y el Seguro de Riesgos Laborales. Para el año 2022, se tiene proyectado desarrollar y publicar las secciones Perfiles del SFS y SRL, así como Observatorios que conformaran el Sub-portal de Estadísticas del Seguro Familiar de Salud y del Seguro de Riesgos Laborales. Cada sección estará conformada según la siguiente descripción.

Perfiles del SFS y SRL: Sección dedicada a la publicación de información resumida de aspectos relevantes de las principales unidades activas de observación del Seguro Familiar de Salud y Seguro de Riesgos Laborales, el usuario puede seleccionar la unidad de observación (Clasificación de Empresas, Cotizante, Afiliado, Núcleo familiar, Categoría de ARS, Prestadores de Servicios de Salud entre otros) y el periodo del que requiere la información.

Observatorios: Sección dedicada a la publicación de resultados de temas de alto interés para el Seguro Familiar de Salud y el Seguro de Riesgos laborales. Los Observatorios hacen alusión a un tema específico y sus ramificaciones de información en torno a él, por ejemplo: El Observatorio de Alto Costo, que está asociado a la población que utiliza las coberturas de salud asociadas con el Grupo de Alto Costo y Máxima Complejidad del Plan Básico de Salud, donde existen procedimientos y medicamentos que por su valor es necesario conocer a qué grupos se están atendiendo

Atención al usuario

Reenfocar la implementación del convenio de afiliación con CONFENAGRO en coordinación con otras entidades del SDSS, al tiempo de elaborar al menos 8 propuestas adecuadas a las características de cada sector, a fin de garantizar la universalización de afiliación en un 100% en el 2024.



En vista de que, en el año 2021 Regional Cibao ha recibido más de 17,000 usuarios, se hace necesario, además ampliar nuestra estructura física, crear puestos en los cuales no teníamos incidencia, para dar apoyo a los procesos de Subsidios, Promotores de Salud, Afiliación y Traspaso y Call Center, con la finalidad de garantizar que nuestros servicios institucionales sean otorgados de manera satisfactoria y oportuna, garantizando la satisfacción de los usuarios, de tal manera que los objetivos propuestos por el Superintendente sean alcanzados en el menor tiempo posible.

Aseguramiento en Riesgos Laborales

- Identificación y análisis de cobertura a otros colectivos de difícil afiliación (Domésticas, Voluntarios de emergencias civiles, agricultores, continuidad de trabajos con portuarios).
- Seguimiento a la implementación de nuevos beneficios SRL.
- Auditoría a los procesos de reconocimiento de eventos de origen laboral.
- Continuidad al desarrollo de notas técnicas que recomiendan los criterios para calificar un evento de origen laboral.
- Actualización del Manual de Evaluación de la Discapacidad Permanente.
- Realización de jornadas de orientación a empleadores y PSS.
- Ejecución de actividades en apoyo al MT y el INDOCAL.
- Reactivación de la vinculación Convenio de Cooperación con el Ministerio de Trabajo, para dar continuidad al proceso del observatorio de salud y seguridad en el trabajo.

Recursos Humanos

- Obtención de la certificación RD Incluye, con el objetivo de ser una institución inclusiva.



- Cobertura de una nueva oficina en la región Este del país, con el objetivo de brindar un servicio más cercano y de fácil acceso a todos los ciudadanos dominicanos.

Comunicaciones

Desde la Dirección de Comunicaciones nos estaremos enfocando para que en el 2022 trabajemos campañas en conjunto con las demás instituciones del sistema de salud basadas en nuestros tres ejes estratégicos: servicio oportuno y de calidad a los usuarios, afiliación universal de SFS y SRL y la reducción de gasto de bolsillo y mejora de la cobertura de SFS y SRL. Asimismo, estaremos preparándonos para la posible evolución de la Ley 87-01 en vistas a una reforma de salud integral para todos los dominicanos.

Área jurídica

- Elaboración de nueva Normativa sobre Contratos de Gestión.
- Elaboración de nueva Normativa sobre los Planes Alternativos de Salud.
- Elaboración de la Resolución para modificar la Resolución 144, que regula la contratación de farmacias.
- Elaboración de la Propuesta para modificar el Reglamento sobre Prescripción y Dispensación de Medicamentos en el SDSS.
- Modificaciones propuestas a las normativas para regular el subsidio por enfermedad común, maternidad y lactancia.



VII. ANEXOS



6.1. Indicadores de Gestión de Procesos*

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS																		
Gerencia de Calidad en la Gestión																		
Valor igual a 0: No se generaron registros para el periodo.																		
NO	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
1	Gerencia de Calidad en la Gestión	Medición, Análisis y Mejora (ME)	Índice de satisfacción de los usuarios externos.	N/A	≥ 90 %	2020: 79,8%	82%			82%								
2	Gerencia de Calidad en la Gestión	Medición, Análisis y Mejora (ME)	Cantidad de Buzones Externos Recibidos.	N/A	En tiempo real.	N/A	3 Buzones	9 Buzones	3 Buzones	387 Buzones	175 Buzones	85 Buzones	34 Buzones	140 Buzones	96 Buzones	57 Buzones	24 Buzones	
3	Gerencia de Calidad en la Gestión	Medición, Análisis y Mejora (ME)	Porcentaje de buzones externos recibidos con una valoración entre 4 (Muy Bueno) y 5 (Excelente)	N/A	≥ 95%	N/A	Trimestre 1: 12%			Trimestre 2: 90%			Trimestre 2: 90%			88%	88%	
4	Gerencia de Calidad en la Gestión	Medición, Análisis y Mejora (ME)	Cantidad de Buzones Externos Recibidos, (Quejas / Sugerencias) , que aplican aplican para Respuesta.	N/A	En tiempo real.	N/A	3	6	3	65	13	5	12	16	2	6	5	
5	Gerencia de Calidad en la Gestión	Medición, Análisis y Mejora (ME)	Tiempo de Respuesta Buzón de Sugerencias Externo.	N/A	10 Días Laborables luego de presentada la queja.	N/A	3 días	5 días	3 días	6 días	3 días	6 días	3 días	4 días	10	8		
6	Gerencia de Calidad en la Gestión	Medición, Análisis y Mejora (ME)	Porcentaje de acciones por tema.	N/A	Valor definido para tomar acción ≥40%	N/A	Trimestre 1: Corrección de indicadores 42%			Trimestre 2: Ningun tema superó el 40%			Trimestre 3: Corrección Otro: 48%			Trimestre 4:		
7	Gerencia de Calidad en la Gestión	Medición, Análisis y Mejora (ME)	Tiempo de respuesta de Acciones Correctivas.	N/A	Cantidad de acciones correctivas con respuesta ≤10 Días Laborables luego de registrada la acción.	N/A	1 de 3	0	2 de 4	2 de 6	0 de 3	0 de 1	0 de 3	Sin acciones registradas	Sin acciones registradas	Sin acciones registradas	0 de 1	
					Tiempo promedio de las respuestas ≤10 Días Laborables luego de registrada la acción.	N/A	7 Días	0	5 Días	1 Día	No se tiene respuesta del área dueña de la acción	No se tiene respuesta del área dueña de la acción	No se tiene respuesta del área dueña de la acción	Sin acciones registradas	Sin acciones registradas	Sin acciones registradas	No se tuvo respuesta del área dueña de la acción	
8	Gerencia de Calidad en la Gestión	Medición, Análisis y Mejora (ME)	Tiempo de respuesta de Acciones Preventivas.	N/A	Cantidad de acciones preventivas con respuesta ≤10 Días laborables luego de registrada la acción.	N/A	0	1 de 1	0 de 5	0 de 2	0 de 1	0 de 1	0	Sin acciones registradas	Sin acciones registradas	Sin acciones registradas	0 de 3	
					Tiempo promedio de las respuestas ≤10 Días Laborables luego de registrada la acción.	N/A	0	2 días	No se tiene respuesta del área dueña de la acción	No se tiene respuesta del área dueña de la acción	No se tiene respuesta del área dueña de la acción	No se tiene respuesta del área dueña de la acción	N/A	Sin acciones registradas	Sin acciones registradas	Sin acciones registradas	No se tuvo respuesta del área dueña de la acción	
9	Gerencia de Calidad en la Gestión	Medición, Análisis y Mejora (ME)	Tiempo de respuesta de Correcciones.	N/A	Cantidad de Correcciones con respuesta ≤5 Días laborables luego de registrada la acción.	N/A	3 de 6	0	5 de 10	3 de 10	4 de 9	0 de 2	1 de 3	3 de 10	0 de 6	1 de 3	3 de 8	
					Tiempo promedio de las respuestas ≤5 Días Laborables luego de registrada la acción.	N/A	4 días	0	2 días	1 día	1 día	No se tiene respuesta del área dueña de la acción	1 día	4 días	No se tiene respuesta del área dueña de la acción	5 días	3 días	
10	Gerencia de Calidad en la Gestión	Medición, Análisis y Mejora (ME)	Ejecutado en un 100% el programa de Auditoría Interna del Sistema de Gestión.	N/A	100%	2020: 100%	Diciembre 2021:											
11	Gerencia de Calidad en la Gestión	Control de Documentos (CD)	Tiempo Promedio de Actualización de Documentos.	N/A	≤ 3 días laborables.	N/A	2 Días	2 Días	2 Días	2 Días	2 Días	3 Días	En la espera por la DTIC poder generar informe.					
12	Gerencia de Calidad en la Gestión	Control de Documentos (CD)	Porcentaje de documentos actualizados antes de 3 días laborables.	N/A	≥ 85%	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	En la espera por la DTIC poder generar informe.					
13	Gerencia de Calidad en la Gestión	Control de Documentos (CD)	Actualizada el 95% de la Documentación del Sistema de Gestión al 31 Diciembre.	N/A	95% de actualización de la documentación del Sistema de Gestión.	2020: 100%	Semestre 1: Actualizado el 33% de la Documentación del Sistema de Gestión					Semestre 2:						
14	Gerencia de Calidad en la Gestión	Control de Gestión (CG)	Cantidad de capacitaciones realizadas en el Sistema de Gestión.	N/A	Cumplimiento del programa de capacitación SG.	N/A	Semestre 1: 11 Capacitaciones realizadas en el semestre Enero - Noviembre 2021					Semestre 2:						
15	Gerencia de Calidad en la Gestión	Control de Gestión (CG)	Cantidad de participantes en las capacitaciones realizadas en el Sistema de Gestión.	N/A	Cumplimiento del programa de capacitación SG.	N/A	Semestre 1: 324 Participantes asistieron a las capacitaciones realizadas en el semestre Enero - Octubre 2021					Semestre 2:						
16	Gerencia de Calidad en la Gestión	Control de Gestión (CG)	Coordinadas y ejecutadas al menos 2 pruebas al MA-CG04 Plan de Contingencia para la Recuperación de las Operaciones.	N/A	Ejecutadas al menos 2 pruebas.	2020: 100%	Prueba 1: 100% Febrero 2021					Prueba 2:						
17	Gerencia de Calidad en la Gestión	Control de Gestión (CG)	Indicador Externo SISMAP: 01.3 Estandarización de Procesos.	N/A	100%	2020: 100%	2021: 100%											
18	Gerencia de Calidad en la Gestión	Control de Gestión (CG)	Indicador Externo SISMAP: 01.6 Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios.	N/A	100%	2020: 100%	2021: 100%											
19	Gerencia de Calidad en la Gestión	Control de Gestión (CG)	Indicador Externo SISMAP: 01.6 Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución.	N/A	100%	2020: 100%	2021: 100%											
20	Gerencia de Calidad en la Gestión	Control de Gestión (CG)	Indicador Externo SISMAP: 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana.	N/A	100%	2020: 63%	2021: 88%											

*Nota: Anexo a este informe se ha agregado esta tabla en su versión Excel, en formato editable.



6.2. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual

Desempeño de la Producción Institucional
Enero-Septiembre 2021

Producto	Indicador	Trimestre Enero – Marzo		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador De Eficacia
6345- Ciudadanos con Protección en los Servicios de Salud y Riesgos Laborales	Porcentaje de ciudadanos afiliados al Seguro Familiar de Salud	95% de los ciudadanos afiliados al Seguro Familiar de Salud	92.69%	97.56%

Producto	Indicador	Trimestre Abril – Junio		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador De Eficacia
6345- Ciudadanos con Protección en los Servicios de Salud y Riesgos Laborales	Porcentaje de ciudadanos afiliados al Seguro Familiar de Salud	96% de los ciudadanos afiliados al Seguro Familiar de Salud	94.3%	98.22%

Producto	Indicador	Trimestre Julio – Septiembre		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador De Eficacia
6345- Ciudadanos con Protección en los Servicios de Salud y Riesgos Laborales	Porcentaje de ciudadanos afiliados al Seguro Familiar de Salud	96% de los ciudadanos afiliados al Seguro Familiar de Salud	94.54%	98.47%



6.3. Plan de Compras

DATOS DE CABECERA PACC 2021		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	178,765,808.05
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		212
CAPÍTULO		5206
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA		Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
AÑO FISCAL		2021
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	100,617,763.40
OBRAS	RD\$	-
SERVICIOS	RD\$	63,748,044.65
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	14,400,000.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	9,594,000.00
MIPYME MUJER	RD\$	2,240,000.00
NO MIPYME	RD\$	166,931,808.05
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	5,870,000.00
COMPRA MENOR	RD\$	25,233,884.65
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	73,534,160.00
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	74,127,763.40
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL	RD\$	-



SERVICIO EXTERIOR	
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$ -
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$ -
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$ -
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$ -
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$ -

