



Seguro Nacional de Salud SeNaSa
“Año de la Atención Integral a la Primera Infancia”
Gerencia de Planificación y Calidad



INFORME DE EVALUACION DE INDICADORES DEL POA
Año 2014

Santo Domingo, D. N.
Febrero, 2015

Seguro Nacional de Salud –SeNaSa–
Gerencia de Planificación y Calidad

Título:

Informe de evaluación de indicadores del POA, año 2014.

Redacción:

Dr. Regil Pérez Herasme

Cálculo de Indicadores:

Lic. Gennys Azael Lorenzo

Coordinación:

Licda. Gertrudis Mercedes

Dirección y Revisión:

Ing. Alejandro Moliné

Fecha de elaboración:

Febrero 2015

Local: Edificio Administrativo

*Calle Presidente González No. 19,
Ensanche Naco. Distrito Nacional, R. D.*

Contenido

Introducción

- I. Objetivo*
- II. Justificación e Importancia*
- III. Metodología*
- IV. Limitaciones*
- V. Esquema temático*
 - *Detalle de los indicadores del POA*

Anexos:

- I. Tabla de Resultados de los indicadores por gerencias del Nivel Central*
- II. Resultado de metas de indicadores por gerencias del Nivel Regional*

Introducción

El presente informe se elabora en función del análisis y medición de los indicadores contenidos en el Plan Operativo Anual (POA), en el cual se evalúan los procesos que se implementan en las diferentes gerencias u oficinas, tanto del nivel central como regional, permitiendo observar el comportamiento y la tendencia de cambios generados durante el período con relación al logro de los objetivos y metas establecidas. Estos indicadores son mecanismos que permiten tomar decisiones para mejorar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes y de los procesos de la entidad, los cuales fueron diseñados a partir del direccionamiento estratégico y de la caracterización de cada proceso.

Este análisis es un documento que se constituye en una herramienta importante y fundamental de gestión, ya que permite evaluar el nivel de cumplimiento de los indicadores en comparación a las metas propuestas. Los indicadores estuvieron orientados al logro de los objetivos institucionales y del cumplimiento de la Misión y Visión de SeNaSa, los cuales para su elaboración se tomó como referente las actividades que realizan las diferentes gerencias, tanto del nivel central como del nivel regional, previo consenso y aprobación de la Dirección Ejecutiva.

Se destaca que las gerencias del nivel central durante el período enero – diciembre 2014, lograron alcanzar un nivel regular en la ejecución al promediar el 76.8% de los indicadores del POA. De estos las gerencias Financiera, Recursos Humanos, Administrativa, y las oficinas de Acceso a la Información y Fiscalización y Control Interno, alcanzaron los mejores niveles de cumplimiento de sus metas establecidas.

De 12 oficinas regionales existentes, obtuvieron un promedio de un 88.6% de ejecución en los indicadores del POA. Se observa que seis obtuvieron un alto nivel de ejecución (90% o más), mientras que cuatro quedaron con un nivel medio (80-89%), y dos en el nivel regular (70-79%) de ejecución.

I.- Objetivo

Conocer los resultados de la Gestión Institucional, a través de la medición a corto plazo de los indicadores operativos y de calidad que permitan evaluar su nivel de ejecución respecto a metas establecidas por SeNaSa para el año 2014.

II.- Justificación e Importancia

Realizar la evaluación de los indicadores del Plan Operativo Anual 2014, constituye una de las actividades de mayor relevancia para la institución, ya permite conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos, los factores favorables y desfavorables del entorno, así como la implementación de programas y proyectos operativos institucionales.

Este análisis es realizado mediante la identificación y monitoreo de la ejecución de indicadores, permitiendo disponer de informaciones actualizadas, válidas y confiables en aras de aplicar correctivos, mejora de las estrategias y la de sistematizar experiencias que puedan ser replicadas en búsqueda de soluciones al cumplimiento de los objetivos.

III.- Metodología.

Para elaborar el análisis y medición de los indicadores del POA, se asumen los registros de actualizaciones sobre la ejecución periódica, derivado de los monitoreos y las evaluaciones realizadas, la línea basal y las metas establecidas que se contemplan para cada indicador en el módulo del POA.

Los pasos que se llevaron a cabo, fueron los siguientes:

- a. Solicitud a cada Gerencia del Nivel Central y Oficinas Regionales la actualización de las actividades del POA.
- b. Visualización de los Indicadores, frecuencia de medición, forma de cálculo, unidad de medida, evidencias cargadas.

-
- c. Comprobar la línea basal y metas para el periodo; y los datos cuantitativos de ejecución, el % de ejecución con sus respectivos análisis del desempeño.
 - d. La determinación del nivel de cumplimiento del indicador respecto a la meta establecida.
 - e. Clasificar los indicadores de acuerdo al nivel de ejecución o cumplimiento de las metas establecidas (alto, mediano ,regular e insuficiente)
 - f. Delimitar el análisis de indicadores de acuerdo a la gerencia correspondiente del Nivel Central y Oficinas Regionales.

IV.- Limitaciones.

En el proceso de trabajo, fueron identificadas una serie de limitaciones operativas en la realización de esta evaluación de los Indicadores del POA 2014, los cuales se enumeran a continuación:

- a. Falta de empoderamiento en mayor o menor grado de algunas gerencias para la actualización del POA en el tiempo establecido;
- b. En algunos casos, falta de designación de sustitutos para realizar las funciones de monitoreo y enlace del POA;
- c. Indiferencia gerencial en la supervisión de la actualización del POA;
- d. Debilidades técnicas en el proceso de análisis de ejecución, logros, desafíos y resultados cualitativos y cuantitativos del indicador, así como los condicionantes que incidieron en la ejecución de las actividades y el logro de los indicadores;
- e. Falta de oportunidad en las respuestas de las gerencias al responder de forma oportuna a las solicitudes de actualización de parte de la Gerencia de Planificación;
- f. Incumplimiento de los lineamientos establecidos para el seguimiento mensual del POA por parte de cada equipo gerencial.

V.- Esquema temático

V.1. Nivel Central:

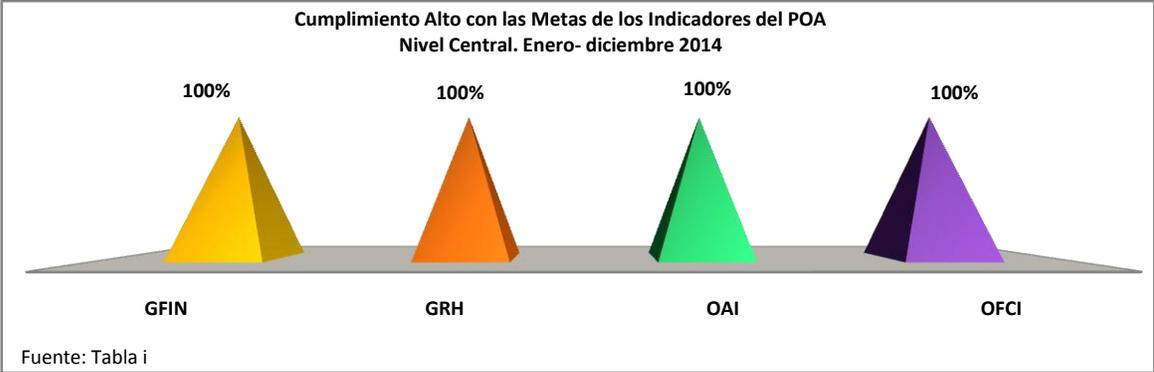
- Indicador: **% de Cumplimiento de las Metas del POA.**
- Meta establecida: **90%**
- Frecuencia de medición: **Semestral**
- Resultado: **76.8%**

TABLA I
CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
GERENCIA DEL NIVEL CENTRAL. SeNaSa. Enero-diciembre, 2014

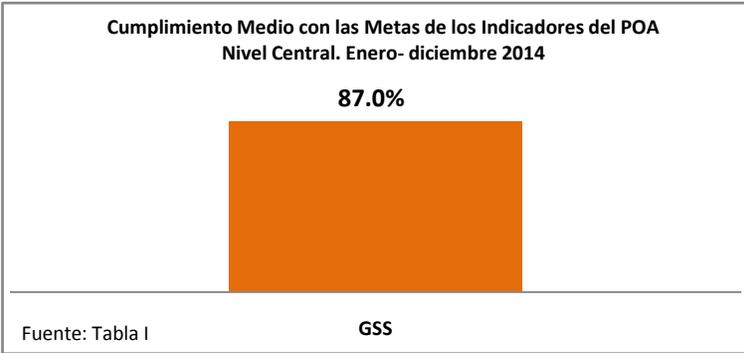
Gerencia o Area	Siglas	% de cumplimiento	Nivel de cumplimiento
GERENCIA DE AFILIACIÓN	GAFI	57.1%	INSUFICIENTE
GERENCIA FINANCIERA	GFIN	100.00%	ALTO
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD	GPLAN	71.43%	REGULAR
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GRH	100.0%	ALTO
GERENCIA DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y RELACION CON EL PRESTADOR	GSAU	66.7%	INSUFICIENTE
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	GSS	87.0%	MEDIO
GERENCIA DE TECNOLOGÍA	GTI	66.7%	INSUFICIENTE
OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	OAI	100.0%	ALTO
GERENCIA ADMINISTRATIVA	GADM	72.7%	REGULAR
GERENCIA DE COMUNICACIÓN	GCOM	23.1%	INSUFICIENTE
OFICINA DE FISCALIZACION Y CONTROL INTERNO	OFCI	100.0%	ALTO
Promedio General		76.8%	REGULAR

Análisis: De un total de 11 gerencias del nivel central, alcanzaron un nivel regular de ejecución al promediar el 76.8% de los indicadores del POA, en el periodo enero – diciembre 2014. Estos indicadores estaban distribuidos según la función de cada gerencia, con frecuencia de medición defina de forma trimestral, semestral y con una evaluación anual.

Con un alto nivel de ejecución en los indicadores del POA 2014, y alcanzando el 100% de cumplimiento de las metas establecidas, se destacan la Gerencia Financieras, Recursos Humanos, Administrativa, y la Oficina de Fiscalización y Control Interno.



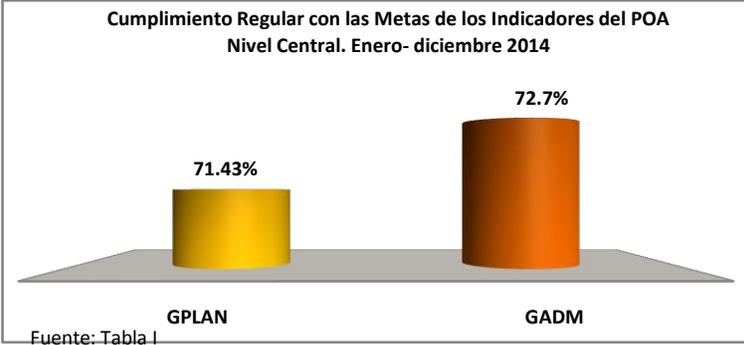
Con un nivel medio de ejecución en los indicadores del POA, se encuentra la Gerencia de Servicios



de Salud la cual promedió 87.0%. Hay que destacar que este nivel de alcance fue afectado principalmente por no completar el desempeño de tres indicadores (% de Cumplimiento de los Indicadores de Riesgo en

Salud, % del Nivel de Cumplimiento de los Indicadores de Promoción y Prevención a los Afiliados del Régimen Subsidiado, y % del nivel de cumplimiento de los indicadores de P y P a los afiliados del Régimen Contributivo).

La Gerencia de Planificación y Calidad, presenta un nivel de ejecución regular con un 71.4% de

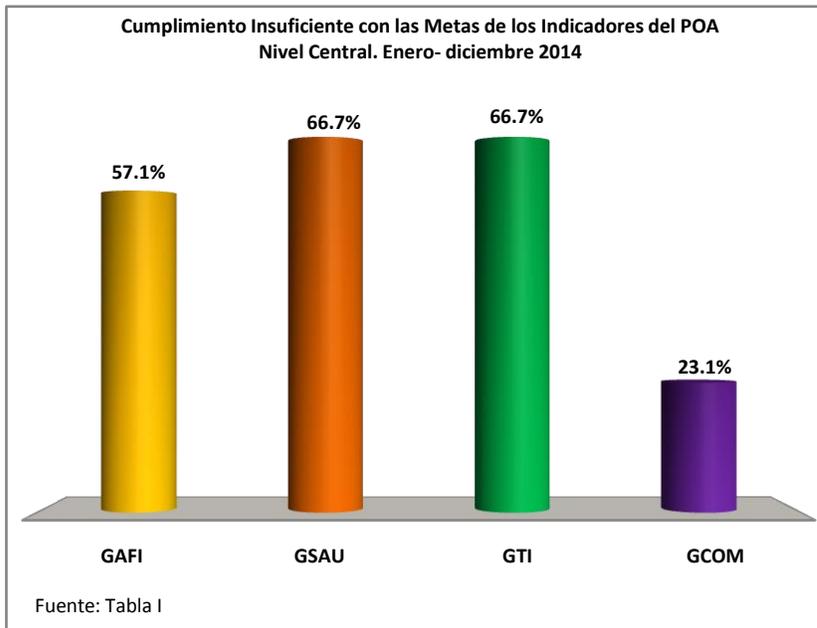


cumplimiento en los indicadores. Hay que destacar que entre los indicadores que afectaron este resultado se encuentran principalmente: la Cantidad de áreas con el proyecto de las 5S implementado, que solo fue

posible iniciarlo en la Gerencia de Afiliación de dos áreas programadas lo que representa un 50%;

el otro indicador fue la Cantidad de mapas de riesgo elaborados, alcanzándose un 67% de ejecución con dos mapas (Gerencia de Atención al Usuario y Gerencia de Tecnología) de tres programados (faltando el de la Gerencia de Afiliación).

Con un nivel de ejecución insuficiente se encuentran 5 gerencias (Afiliación, Atención al Usuario y Relación con el Prestador, Tecnología Informática y Comunicación e Imagen Institucional), cuyos niveles de ejecución estuvieron por debajo del 70%. Se destaca que



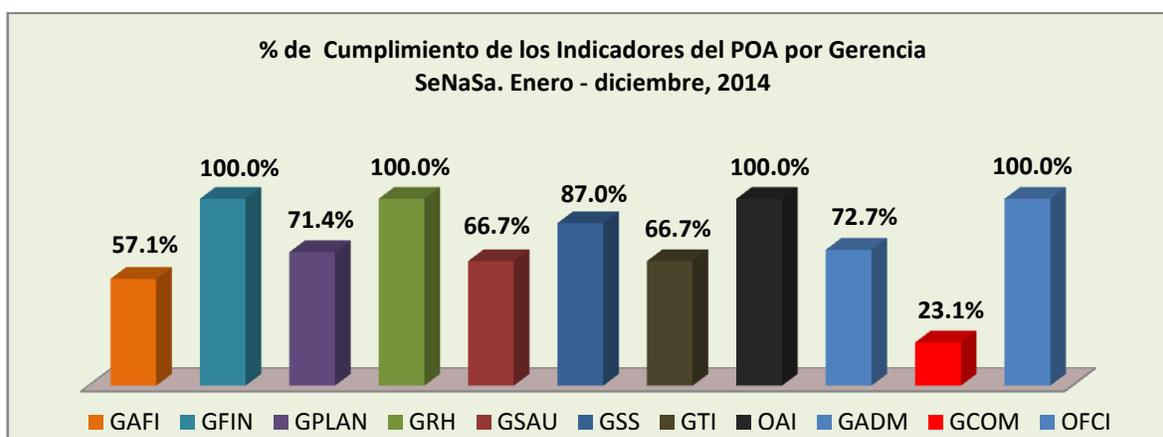
algunas de estas gerencias parece que no fueron realizados los monitoreos y las evaluaciones de su gestión en los tiempos establecidos, ni se contaba con otras informaciones adicionales registradas que no fuera la de seguimiento y evaluación: el Sistema del Plan Operativo Anual (POA).

Los resultados obtenidos por las gerencias deben conducir a un debate de las causas estructurales que ocasionaron dicho desempeño. Concomitantemente debe fortalecerse el compromiso gerencial con la rendición de cuentas por parte de las gerencias y crear un ambiente de autocrítica y de evaluación de la gestión realizada por las gerencias, pues si los resultados que no se evalúan, difícilmente se puedan mejorar. En ese sentido, este informe constituye un insumo valioso para que la Alta Dirección tome decisiones oportunas.

A partir del desempeño que se registra, se podrían deducir dos cosas: primero, las gerencias no están dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Manual de Planificación y, segundo, que existen limitaciones internas o externas que están afectando el logro de los objetivos gerenciales. Ambas posibilidades ameritan un análisis de alto nivel estratégico para dirigir acciones dirigidas a buscar soluciones.

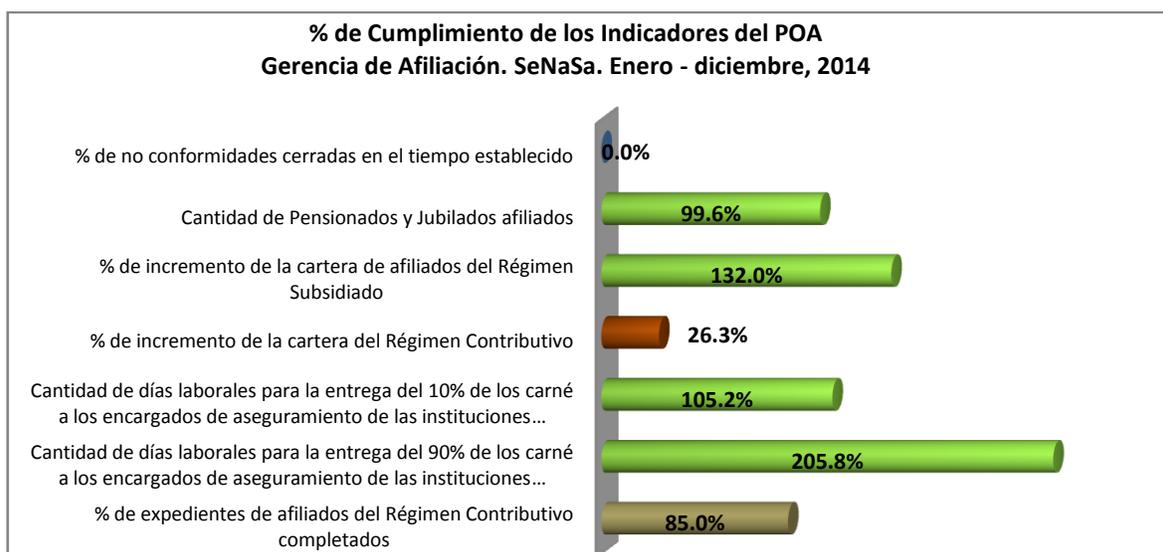
V.1. 1. Desagregación del nivel de Ejecución de indicadores por gerencia. Nivel Central:

Como se observa en el gráfico siguiente, cada gerencia presenta el promedio acumulado en porcentaje (%) del nivel de ejecución de los indicadores del POA, no obstante en cada gerencia el comportamiento es distinto unos y otros, por lo que serán descritos de manera particular.



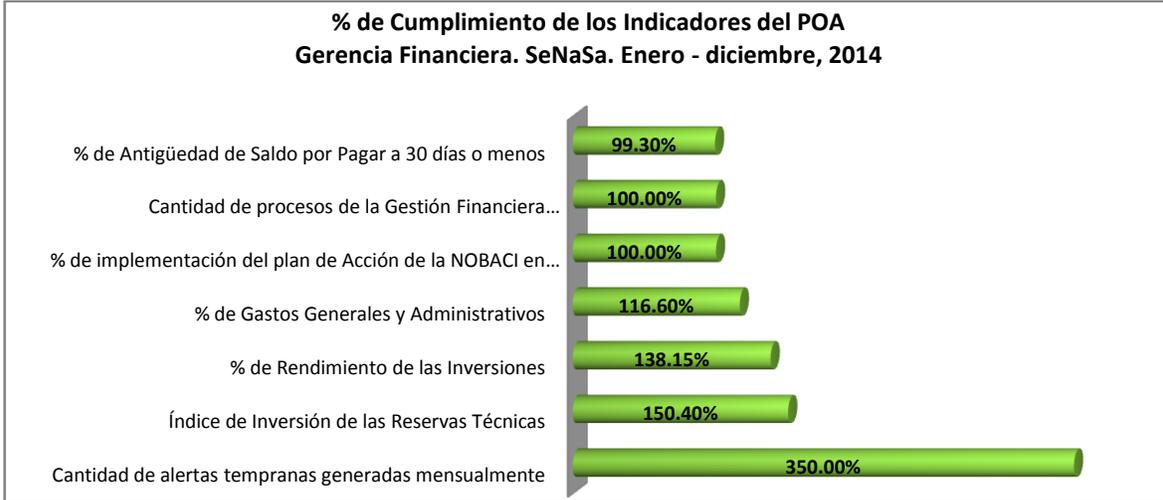
- **Gerencia de Afiliación**

Durante el periodo enero – diciembre, la gerencia de afiliación promedió 57.1% de ejecución en sus indicadores. De estos cuatro tuvieron un alto nivel de ejecución; uno con un nivel medio (% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados), mientras que dos quedaron con un nivel de insuficientes (% de No conformidades cerradas en el tiempo establecido, y % de incremento de la cartera del régimen contributivo).



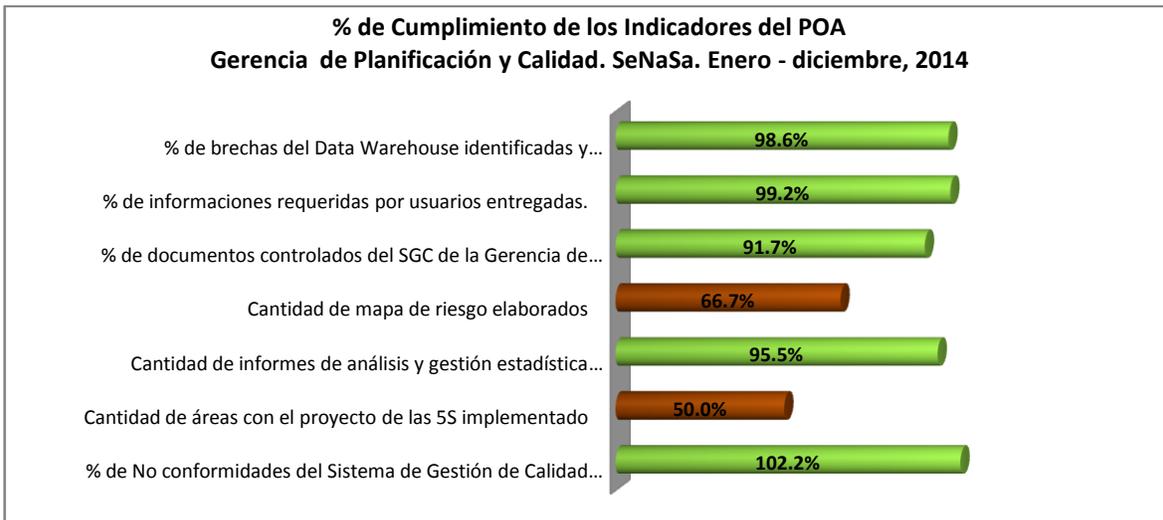
- **Gerencia Financiera**

La gerencia financiera promedió un 100% en el cumplimiento de sus indicadores. Los siete indicadores reportados alcanzaron un nivel de ejecución alto, esto significa que todos lograron un porcentaje de cumplimiento por encima del 90%, logrando algunos superar el 100% de ejecución.



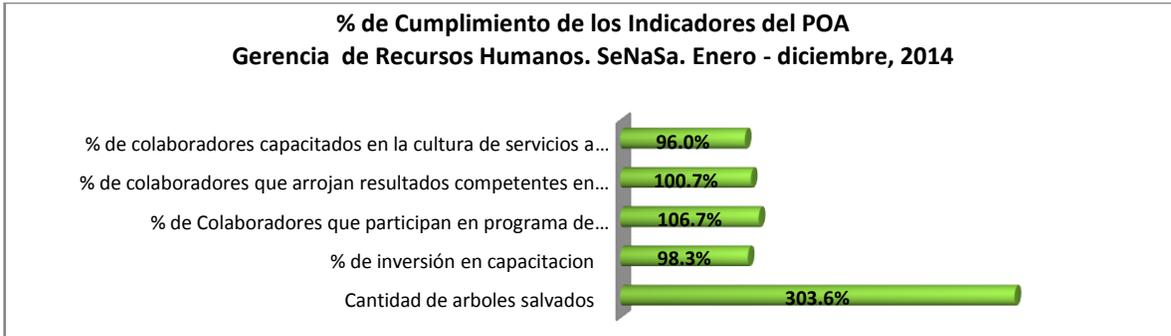
- **Gerencia de Planificación y Calidad**

En esta gerencia se midieron siete indicadores en el POA promediando un 71.4%, de los cuales cinco alcanzaron un alto nivel de ejecución superando el 90%, mientras dos quedaron con un nivel insuficientes de ejecución o sea por debajo del 70% (cantidad de mapas de riesgo elaborados, y cantidad de áreas con el proyecto de las 5S implementado).



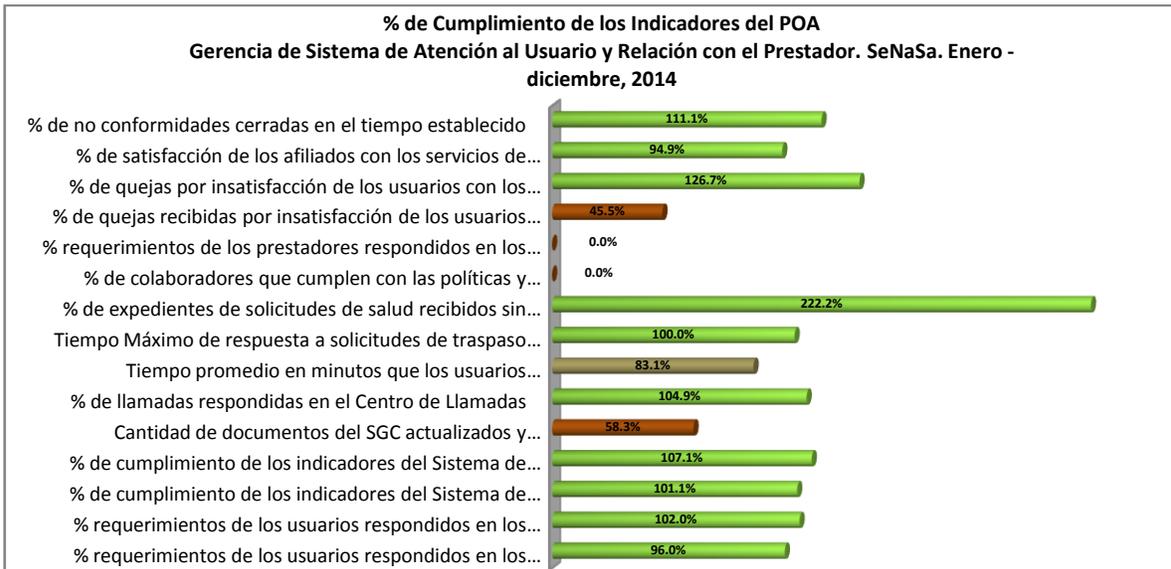
- Gerencia de Recursos Humanos**

La gerencia de recursos humanos con un porcentaje del 100% en el cumplimiento de sus metas en el POA, reportando cinco indicadores, los cuales alcanzaron un alto nivel de ejecución que superan el 90%, e incluso dos de ellos por encima del 100%.



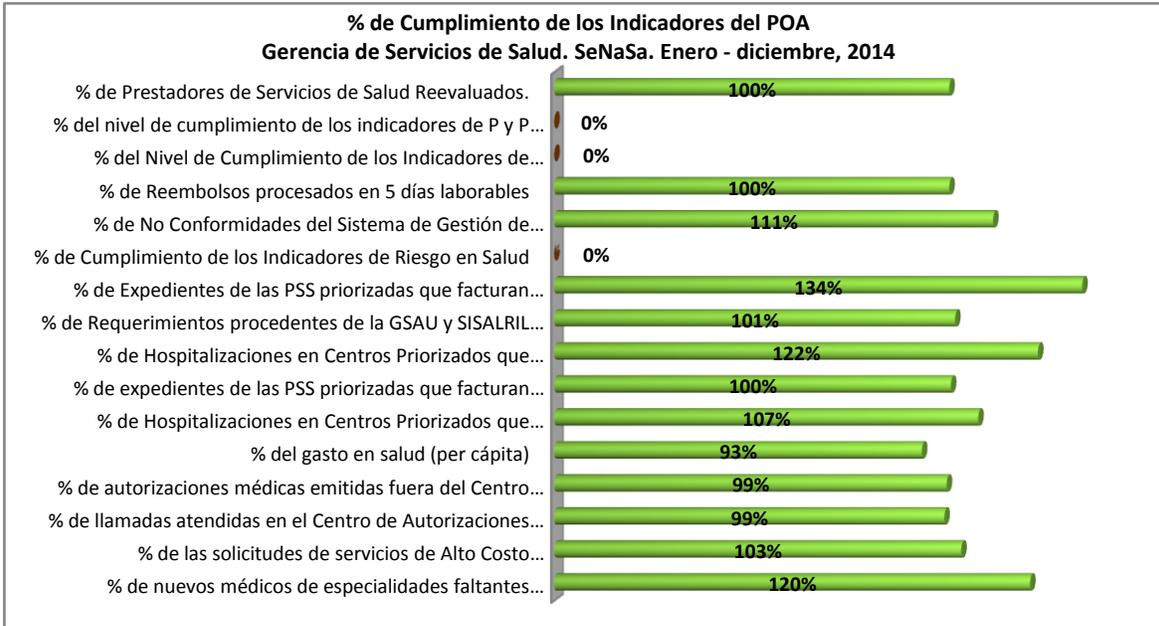
- Gerencia de Sistema de Atención al Usuario y Relación con el Prestador.**

En esta gerencia con un promedio 66.7% de ejecución en el POA, se reportaron 15 indicadores de los cuales 10 presentaron un alto nivel de ejecución superando el 90%; uno con nivel medio de ejecución (tiempo promedio en minutos que los usuario permanecen en los centros de contacto directo dentro de un rango entre 80% a 90%); y cuatro con un nivel insuficiente de ejecución (% de quejas recibidas por insatisfacción de los usuarios con los servicios recibidos a nivel regional; % requerimiento de los prestadores respondidos en los tiempos establecidos; % de colaboradores que cumplen con las políticas y procedimientos de Atención al Usuario, la cantidad de documentos del SGC actualizado y elaborados).



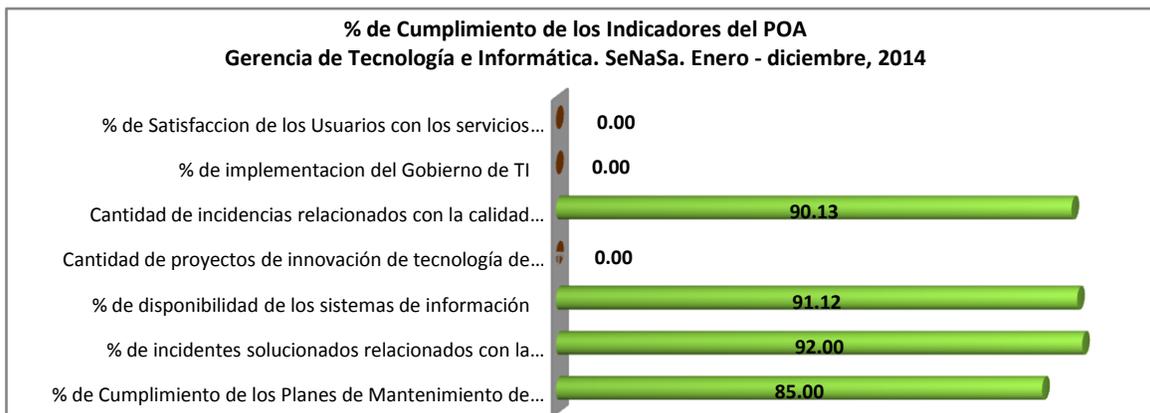
- **Gerencia de Servicios de Salud.**

La gerencia de servicios de salud, con un promedio de 87% de ejecución en las metas del POA, presentó 16 indicadores de los cuales 16 obtuvieron un alto nivel de ejecución, mientras que tres no fueron debidamente completados para el cuarto trimestre, ni el desempeño anual correspondiente.



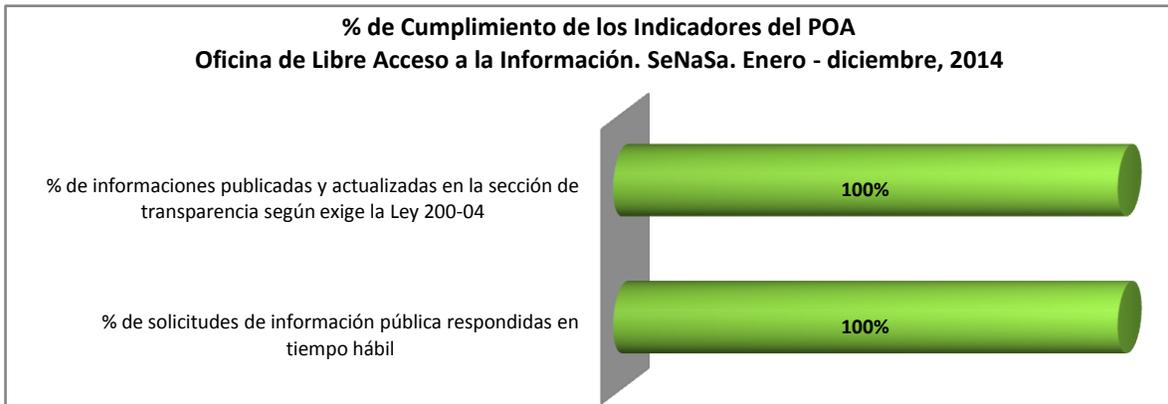
- **Gerencia de Tecnología e Informática**

Esta gerencia reportó siete indicadores en el POA, los cuales promediaron 66.7% de ejecución, de los cuales tres alcanzaron un alto nivel de ejecución superando el 90%, una con el nivel medio de ejecución; mientras que tres no fueron ejecutadas por lo que presentaron un nivel insuficiente en su ejecución.



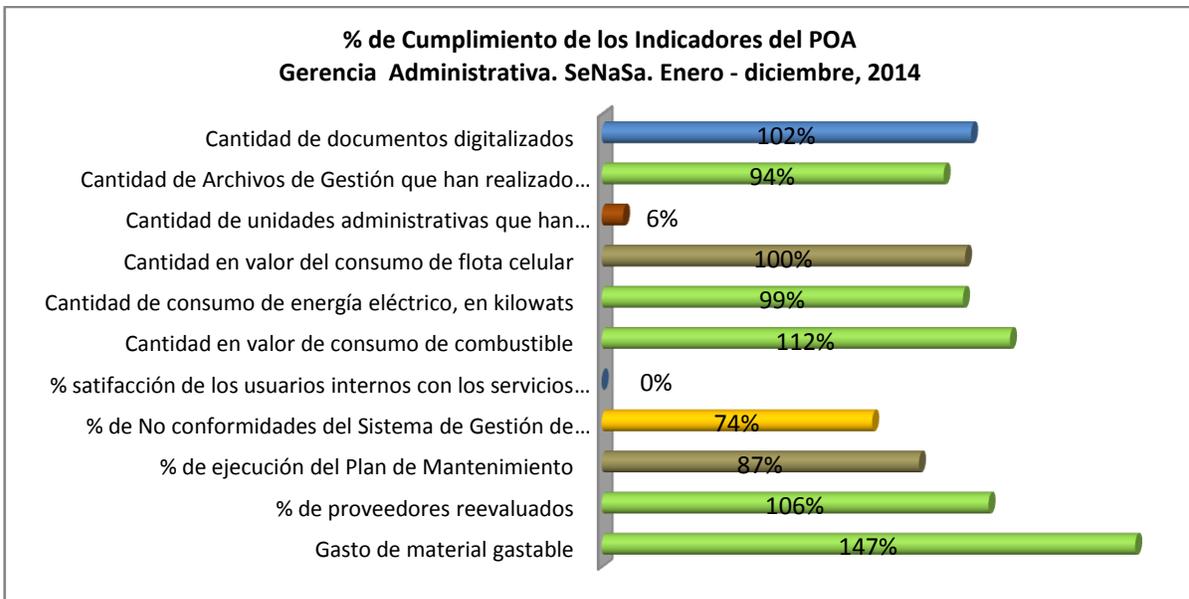
- **Oficina de Libre Acceso a la Información**

Esta dependencia reportó un promedio de ejecución de un 100%, tratando dos indicadores durante el periodo en el POA, los cuales alcanzaron un alto nivel de ejecución, superando la clasificación del 90%.



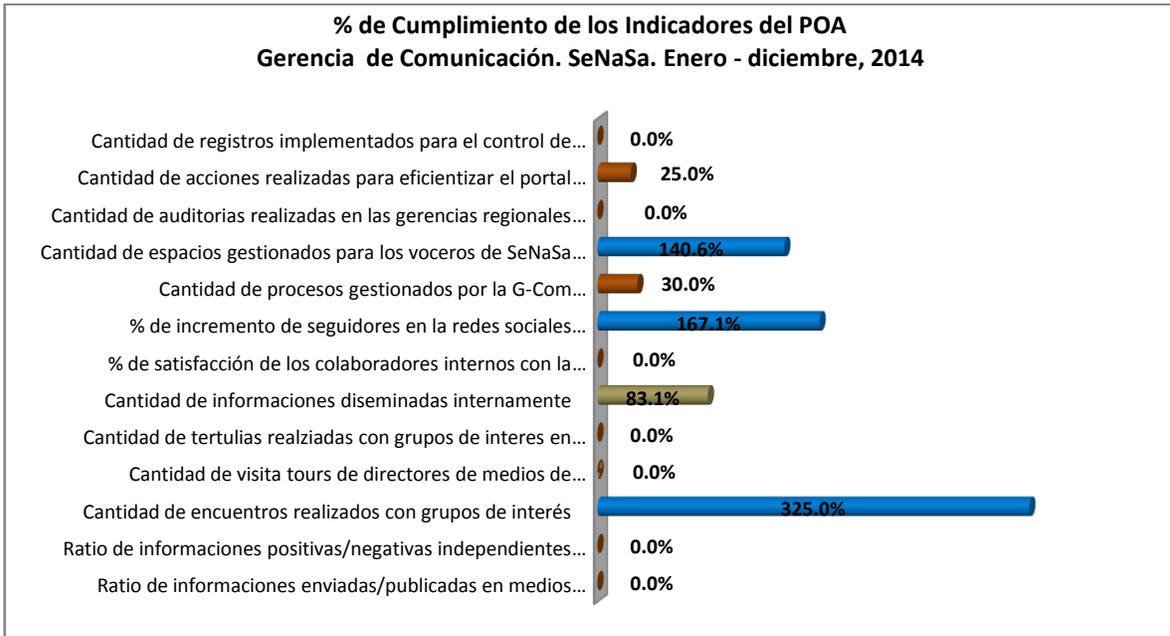
- **Gerencia Administrativa**

La gerencia administrativa promedió un 72.7% de ejecución en el POA 2014, con 12 indicadores durante el periodo, de los cuales 7 tuvieron un alto nivel de ejecución, uno nivel medio, uno con el nivel regular, y dos con un nivel de insuficiente en la ejecución.



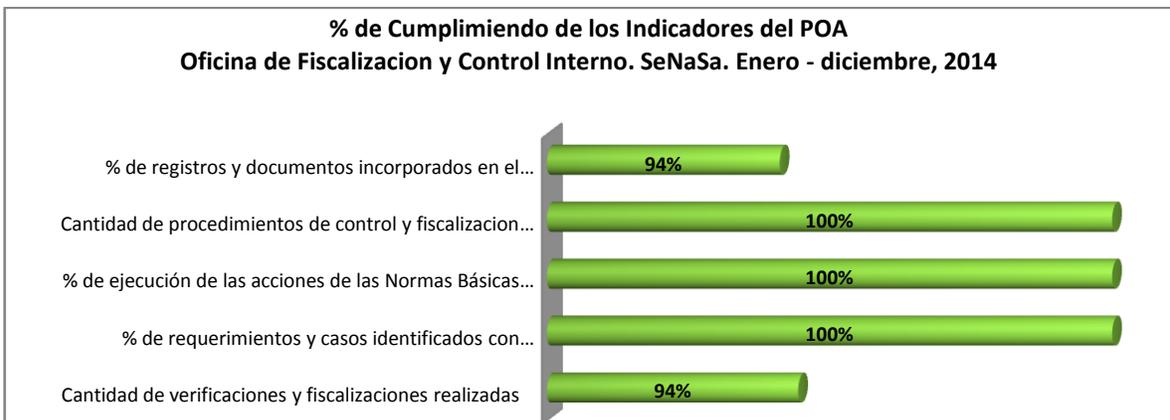
- **Gerencia de Comunicación.**

La gerencia de comunicación obtuvo un promedio de 23.1% en las ejecutorias de 13 indicadores en el POA 2014. De estos tres lograron un nivel alto de ejecución, uno con nivel regular, mientras que los 9 restantes con niveles insuficientes en su ejecución.



- **Oficina de Fiscalización y Control Interno.**

En esta dependencia Fiscalización y Control Interno fueron medidos cinco (5) indicadores, los cuales alcanzaron un nivel de ejecución alto o sea que todos estuvieron por encima del 90%. Dentro de estos: % de registros y documentos incorporados en el nuevo sistema de organización de archivo, y la cantidad de verificaciones y fiscalizaciones realizadas.



V.2. Nivel Regional

Indicador: % de **Cumplimiento de las Metas del POA.**

Meta establecida: **90%**

Frecuencia de medición: **Trimestral/semestral**

Resultado: **88.6%**

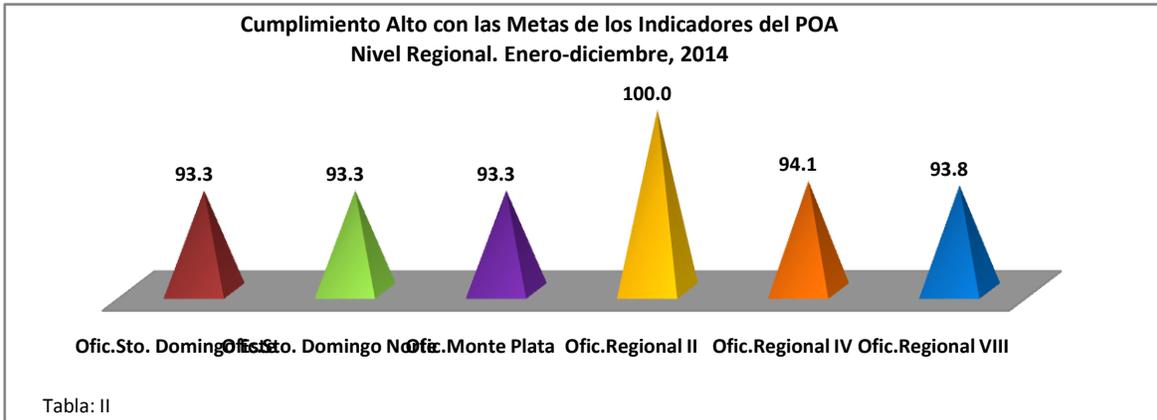
TABLA II
CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
GERENCIAS DEL NIVEL REGIONAL. Enero-diciembre de 2014

Gerencia o Área	Siglas	% de cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Oficina Santo Domingo Este, Región 0	R0-SDE	93.3	ALTO
Oficina Santo Domingo Norte, Región 0	R0-SDN	93.3	ALTO
Oficina Santo Domingo Oeste, Región 0	R0-SDO	76.9	REGULAR
Oficina Monte Plata, Región 0	R0-MP	93.3	ALTO
Oficina Regional I	OR-I	82.4	MEDIO
Oficina Regional II	OR-II	100.0	ALTO
Oficina Regional III	OR-III	88.2	MEDIO
Oficina Regional IV	OR-IV	94.1	ALTO
Oficina Regional V	OR-V	82.4	MEDIO
Oficina Regional VI	OR-VI	88.2	MEDIO
Oficina Regional VII	OR-VII	83.3	MEDIO
Oficina Regional VIII	OR-VIII	93.8	ALTO
Promedio General		88.6	MEDIO

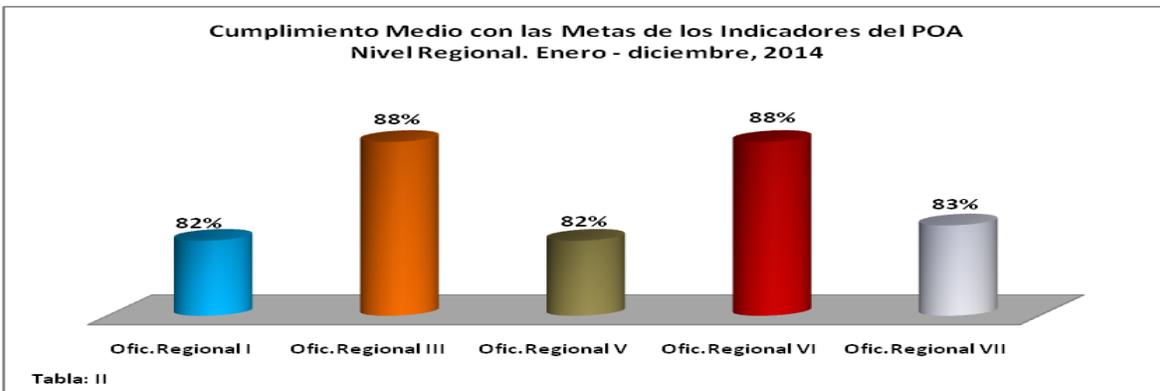
Fuente: Módulo POA/GTI/GPLA

Análisis: De 12 gerencias y oficinas regionales existentes, todas actualizaron las actividades del POA, de las cuales seis obtuvieron un alto nivel de ejecución (90% o más), mientras que cinco quedaron con un nivel medio de ejecución (80 - 89%) y una en el nivel regular (70-79%). El promedio de ejecución de los indicadores del POA para el nivel regional fue un 88.6%.

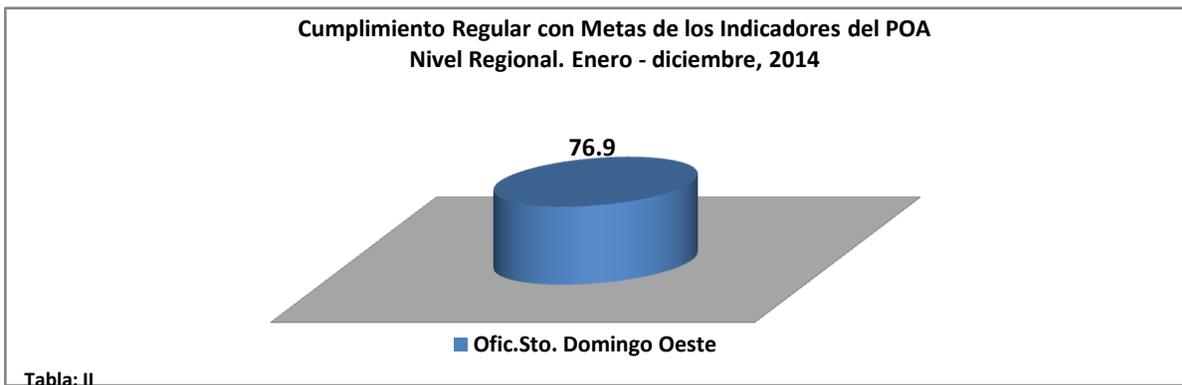
Las seis gerencias con resultados altos de ejecución, corresponden a las Oficinas de las Regionales II, IV, VIII y a la Regional 0, Gerencia de Monte Plata, la Oficina Santo Domingo Este y Santo Domingo Norte, respectivamente.



Con un nivel medio de ejecución se encuentran cuatro Regionales, correspondientes a las Regionales I (82.4%), III (88.2%), VI (88.2%), V (82.4%) y la Regional VII (83.3%).



Con un nivel regular de ejecución se identifican la Oficina Santo Domingo Oeste (76.9%) perteneciente a la Regional 0.

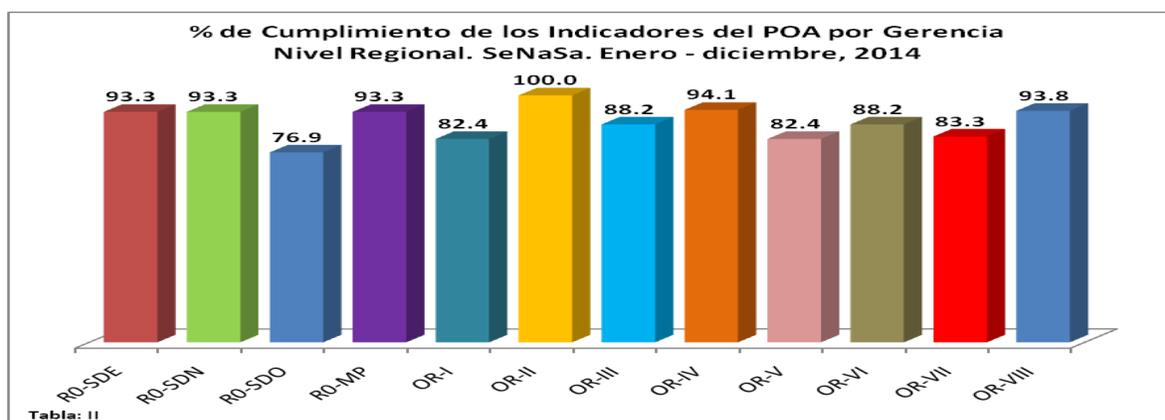


Los resultados obtenidos por las gerencias regionales se pueden considerar satisfactorios, ya que en términos generales, estuvieron próximos en alcanzar el promedio la clasificación más Alta de la escala establecida. Este desempeño debe servir de estímulo a las gerencias del Nivel Central, ya que si hubiesen obtenidos resultados similares, la institución podría exhibir un Sistema de Planificación consolidando.

V.2. 1. Desagregación del Nivel de Ejecución de Indicadores por Oficinas Regionales

En el gráfico siguiente, cada Oficina Regional (incluyendo la Regional 0) presentan el porcentaje (%) promedio del nivel de ejecución de los indicadores del POA. Cada una a lo interno presenta un comportamiento homogéneo en sus indicadores, con excepciones muy puntuales, razón por la que serán descritos en un cuadro comparativo.

En la Tabla III, están los indicadores que permiten evaluar el nivel de cumplimiento de las diferentes Oficinas Regionales. Los dos penúltimos indicadores no se aplican en las Oficinas de la Regional 0 (Oficinas Monte Plata, Santo Domingo Este, Santo Domingo Norte, y las Oficina de Santo Domingo Oeste) porque lo asume directamente la Gerencia de Servicios de Salud; de igual modo el último indicador solo aparece en la Oficina de la Regional VII, por razones de vigilancia en la prestación de los servicios de salud.



Es importante destacar que para establecer el nivel de ejecución de los indicadores del POA, se asignaron diferentes escalas de medición y colores para identificar el estatus de ejecución, cuya leyenda fue colocada al pie del cuadro.

TABLA III
% DE EJECUCIÓN DE INDICADORES DEL POA
NIVEL REGIONAL. SeNaSa. Enero - diciembre, 2014

Indicadores	Mte. Pta.	SD. Norte	SD. Este	SD. Oeste	Reg. I	Reg. II	Reg. III	Reg. IV	Reg. V	Reg. VI	Reg. VII	Reg. VIII
% de Unidades de Atención Primaria supervisadas trimestralmente	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	94.0%	107.5%	100.0%	104.1%	93.0%	99.0%	100.0%	100.0%
% de incremento de la cartera del Régimen Contributivo	111.0%	122.7%	112.6%	76.7%	71.0%	85.8%	114.3%	96.9%	666.7%	62.9%	83.9%	96.3%
% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	105.0%	111.0%	1158.5%	112.2%	740.0%	111.0%	96.7%	145.9%	119.0%	163.6%	36.1%	130.0%
% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	103.2%	108.4%	105.6%	98.4%	104.4%	97.0%	105.6%	88.9%	97.8%	96.0%	105.6%	108.4%
% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional	99.9%	96.3%	106.7%	106.4%	101.3%	92.5%	100.0%	100.0%	100.0%	87.0%	111.1%	99.2%
Tiempo promedio de remisión de imágenes de traspasos de afiliados del Régimen Contributivo	200.0%	200.0%	105.3%		200.0%	200.0%	300.0%	400.0%	150.0%	100.0%	100.0%	300.0%
% de expedientes de alto costo remitidos sin errores	96.6%	98.9%	103.7%	97.8%	96.0%	97.0%	99.0%	93.2%	85.0%	93.0%	94.9%	96.9%
% de expedientes de alto costo remitidos en un tiempo máximo de 3 días	100.0%	96.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		80 - 89	Medio		70 - 79	Regular		< 70		Insuficiente		
% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional	100.0%	103.2%	110.2%	100.0%	98.9%	117.4%	98.0%	98.7%	100.0%	99.0%	111.1%	105.3%
% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	111.1%	67.0%	55.6%	74.4%	15.6%	111.1%	111.1%	111.1%	74.4%	83.3%	67.4%	111.1%
% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados	72.0%	95.9%	100.0%	27.3%	116.0%	118.9%	44.0%	100.0%	79.0%	86.0%	226.0%	105.3%
Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión	185.2%	233.6%	100.0%	232.6%	142.9%	106.4%	250.0%	129.7%	111.1%	178.6%	216.0%	222.2%
Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión	185.2%	97.3%	100.0%	348.8%	102.7%	114.9%	375.0%	194.6%	136.4%	136.4%	115.4%	105.3%
% de Cumplimiento de los Planes de Mantenimiento de Infraestructura Física y de equipos informáticos	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
% de colaboradores que arrojan resultados competentes en evaluación de desempeño	100.0%	87.0%	94.0%		100.0%	92.6%	78.0%	95.0%	100.0%	105.3%	105.3%	0.0%
% de expedientes de los prestadores de servicios de salud de la red pública con alto/mediano volumen facturación auditado en un tiempo máximo de veintidós (22) días calendario.					100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	98.0%	91.0%	100.0%
% de Hospitalizaciones en Centros Priorizados que Facturan por el SIRS Auditados por Auditoría de Concurrencia.					64.7%	105.3%	123.3%	85.0%	111.1%	89.0%	100.0%	109.0%
% de expedientes de los prestadores de servicios de salud de la red pública con bajo volumen facturación auditado en un tiempo máximo de quince (30) días calendario.											100.0%	

Fuente: Módulo POA/GTI/GPLA

Como se observa en la Tabla IV, las Oficinas Regionales establecieron entre 15 a 18 indicadores entre una y otras para determinar el nivel de desempeño de las actividades contempladas en el POA. En sentido general, las Oficinas Regionales promediaron 14 indicadores de alto nivel de ejecución, siendo la Oficina Regional VII, la que alcanzó la mayor cantidad de indicadores con niveles altos de ejecución con 16 de un total de 17 indicadores establecidos. En ese mismo contexto la Oficina de Santo Domingo Oeste fue la que alcanzó la menor cantidad de indicadores con alto nivel de ejecución.

TABLA IV
COMPORTAMIENTO DE EJECUCIÓN INDICADORES POA
NIVEL REGIONAL. SeNaSa. Enero - diciembre, 2014

	Alto	Medio	Regular	Insuficiente	Total
Monte Plata	14		1		15
Santo Domingo Norte	13	1		1	15
Santo Domingo Este	14			1	15
Santo Domingo Oeste	10		2	1	13
Regional I	14		1	2	17
Regional II	16			1	17
Regional III	15		1	1	17
Regional IV	15	2			17
Regional V	14	1	2		17
Regional VI	12	4		1	17
Regional VII	15	1		2	18
Regional VIII	16			1	17

Fuente: Módulo POA/GTI/GPLA

Anexo I:

**Tabla de Resultados de los indicadores por gerencias del Nivel
Central**

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD. NIVEL CENTRAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Línea Basal	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de nuevos médicos de especialidades faltantes contratados en las Regiones 0 y II.	0	60		0%	0
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de las solicitudes de servicios de Alto Costo respondidas en un máximo de 5 días laborables.	100	97	100	103%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de llamadas atendidas en el Centro de Autorizaciones Médicas.	100	91	90	99%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de autorizaciones médicas emitidas fuera del Centro de Autorizaciones.	55	65	64	98%	1
Implementado el modelo de gestión de riesgos en salud	% del gasto en salud (per cápita)	105	85	0	0%	0
Consolidados los procesos de gestión de calidad en la Gerencia de Servicios de Salud	% de Hospitalizaciones en Centros Priorizados que facturan por el Sistema de Autorizaciones, auditados por Auditoría de Concurrencia.	54	16557	16000	97%	1
Consolidados los procesos de gestión de calidad en la Gerencia de Servicios de Salud	% de expedientes de las PSS priorizadas que facturan por el Sistema de Autorizaciones, auditados en un tiempo máximo de veintidós días calendario a partir de la notificación de la factura.	95	97	100	103%	1
Consolidados los procesos de gestión de calidad en la Gerencia de Servicios de Salud	% de Hospitalizaciones en Centros Priorizados que facturan por el SIRS auditados por Auditoría de Concurrencia	55	65317	52027	80%	0
Consolidados los procesos de gestión de calidad en la Gerencia de Servicios de Salud	% de Requerimientos procedentes de la GSAU y SISALRIL solucionados o respondidos en los tiempos establecidos.	0	88	0	0%	0
Consolidados los procesos de gestión de calidad en la Gerencia de Servicios de Salud	% de Expedientes de las PSS priorizadas que facturan por el SIRS, auditadas en un tiempo máximo de veintidós días calendario, a partir de la carga y presentación de la factura en el sistema.	95	69170	68126	98%	1
Implementado el modelo de gestión de riesgos en salud	% de Cumplimiento de los Indicadores de Riesgo en Salud	0	85	0	0%	0

Resultado	Indicador	Línea Basal	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Consolidados los procesos de gestión de calidad en la Gerencia de Servicios de Salud	% de No Conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionadas en el tiempo establecido.	0	90	100	111%	1
Consolidados los procesos de gestión de calidad en la Gerencia de Servicios de Salud	% de Reembolsos procesados en 5 días laborables	67	100	90	90%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% del Nivel de Cumplimiento de los Indicadores de Promoción y Prevención a los Afiliados del Régimen Subsidiado	97.3	85	0	0%	0
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% del nivel de cumplimiento de los indicadores de P y P a los afiliados del Régimen Contributivo	0		0		0
Consolidados los procesos de gestión de calidad en la Gerencia de Servicios de Salud	% de Prestadores de Servicios de Salud Reevaluados.	90	100	100	100%	1
Promedio						56.25%

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN. NIVEL CENTRAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Línea Basal	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥90%=SI=1, <90%=NO=0
Garantizado el Derecho de Acceso a la Información Pública	% de solicitudes de información pública respondidas en tiempo hábil	100	100	100	100%	1
Garantizado el Derecho de Acceso a la Información Pública	% de informaciones publicadas y actualizadas en la sección de transparencia según exige la Ley 200-04	100	100	100	100%	1
Promedio						100%

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL INTERNO. NIVEL CENTRAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	indicador	Línea Basal	Programado	Ejecutado	% Ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Fortalecidos los procesos de fiscalización, investigación y control interno	Cantidad de verificaciones y fiscalizaciones realizadas	0	36	34	94%	1
Fortalecidos los procesos de fiscalización, investigación y control interno	% de requerimientos y casos identificados con investigaciones concluidas	0	100	100	100%	1
Fortalecidos los procesos de fiscalización, investigación y control interno	% de ejecución de las acciones de las Normas Básicas de control Interno (NOBACI) bajo responsabilidad de la Oficina de Fiscalización y Control Interno	90	90	90	100%	1
Fortalecida la capacidad de gestión de la Oficina de Fiscalización y Control Interno	Cantidad de procedimientos de control y fiscalización elaborados	4	1	1	100%	1
Fortalecida la capacidad de gestión de la Oficina de Fiscalización y Control Interno	% de registros y documentos incorporados en el nuevo sistema de organización de archivo	0	85	80	94%	1
Fortalecida la capacidad de gestión de la Oficina de Fiscalización y Control Interno	% de cumplimiento de los indicadores de metas del POA	87	85	100	118%	1
Promedio						100%

Anexo II:

**Resultado de metas de indicadores por gerencias del Nivel
Regional**

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA PROVINCIAL MONTE PLATA REGION 0. NIVEL REGIONAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Unidades de Atención Primaria supervisadas trimestralmente	100	100	100.0%	1
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Contributivo mediante la captación de dependientes	% de incremento de la cartera del Régimen Contributivo	10	11.1	111.0%	1
Incrementada la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	100	105	105.0%	1
Consolidados los procesos de gestión de calidad de la Gerencia Regional	% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	94	97	103.2%	1
Consolidados los procesos de gestión de calidad de la Gerencia Regional	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional	99	98.9	99.9%	1
Consolidados los procesos de gestión de calidad de la Gerencia Regional	Tiempo promedio de remisión de imágenes de trasposos de afiliados del Régimen Contributivo	2	1	200.0%	1
Consolidados los procesos de gestión de calidad de la Gerencia Regional	% de expedientes de alto costo remitidos sin errores al nivel central	100	96.6	96.6%	1
Consolidados los procesos de gestión de calidad de la Gerencia Regional	% de expedientes de reembolsos remitidos en un tiempo máximo de 3 días	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de gestión de calidad de la Gerencia Regional	% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional	100	100	100.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	90	100	111.1%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados	100	72	72.0%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión	10	5.4	185.2%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión	10	5.4	185.2%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de Cumplimiento de los Planes de Mantenimiento de Infraestructura Física y de equipos informáticos	100	100	100.0%	1
Elevada las competencias e idoneidad de los colaboradores	% de colaboradores que arrojan resultados competentes en evaluación de desempeño	100	100	100.0%	1
Promedio					93.33

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA SANTO DOMINGO NORTE. NIVEL REGIONAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Contributivo mediante la captación de dependientes	% de incremento de la cartera del Régimen Contributivo	11.04	13.5	122.7%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Unidades de Atención Primaria supervisadas trimestralmente	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	85	92.16	108.4%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional	85	100	96.28	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	Tiempo Máximo de remisión de imágenes de trasposos de afiliados del Régimen Contributivo	2	1	200%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de alto costo remitidos sin errores al nivel central	100	98.94	98.9%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de reembolsos remitidos en un tiempo máximo de 3 días	100	96.28	96.3%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional	90	92.88	103.2%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados.	95	91.11	95.9%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	10	4.28	233.6%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	15	15.42	97.3%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	90	60	67%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	% de Cumplimiento de los Planes de mantenimiento de equipos informáticos	100	100	100%	1
Elevada las competencias e idoneidad de los colaboradores.	% de colaboradores que arrojan resultados competentes en evaluación de desempeño	100	87	87.0%	1
Incrementada la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	153,729	170,808	111%	1
Promedio					93.33

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA SANTO DOMINGO ESTE. NIVEL REGIONAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Contributivo mediante la captación de dependientes	% de incremento de la cartera del Régimen Contributivo	8	9.01	112.6%	1
Incrementada la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	1.64	19	1158.5%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Unidades de Atención Primaria supervisadas trimestralmente	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	90	95	105.6%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional.	90	96	106.7%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	Tiempo Máximo de remisión de imágenes de traspasos de afiliados del Régimen Contributivo.	95	100	105.3%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de alto costo remitidos sin errores al nivel central	95	98	103.2%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de reembolsos remitidos en un tiempo máximo de 3 días.	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional	90	99.2	110.2%	1
Elevada las competencias e idoneidad de los colaboradores.	% de colaboradores que arrojan resultados competentes en evaluación de desempeño.	100	94	94.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	90	50	55.6%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados.	100	100	100.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	10	10	100.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	15	15	100.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	% de Cumplimiento de los Planes de Mantenimiento de Infraestructura Física y de equipos informáticos.	100	100	100.0%	1
Promedio					93.33

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA SANTO DOMINGO OESTE REGION 0. NIVEL REGIONAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Contributivo mediante la captación de dependientes	% de incremento de la cartera del Régimen Contributivo	6	4.6	76.7%	0
Incrementada la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	18	20.2	112.2%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Unidades de Atención Primaria supervisadas trimestralmente	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	90	88.58	98.4%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional	90	95.78	106.4%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de Cumplimiento de los Planes de mantenimiento de equipos informáticos	100	100	100.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados.	100	27.3	27.3%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	90	67	74.4%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	10	4.3	232.6%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	15	4.3	348.8%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de alto costo remitidos sin errores al nivel central	100	97.83	97.8%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de reembolsos remitidos en un tiempo máximo de 3 días	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional	100	100	100.0%	1
Promedio					76.92

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA REGIONAL I. NIVEL REGIONAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Contributivo mediante la captación de dependientes	% de incremento de la cartera del Régimen Contributivo	6.52	4.6	71.0%	0
Incrementada la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	1	7.4	740.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Unidades de Atención Primaria supervisadas trimestralmente	100	94	94.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de expedientes de los prestadores de servicios de salud de la red pública con alto volumen facturación auditado en un tiempo máximo de veinte y dos (22) días calendario.	100	100	100.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Hospitalizaciones en Centros Priorizados que Facturan por el SIRS Auditados por Auditoría de Concurrencia	100	64.7	64.7%	0
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	90	94	104.4%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional	95	96.2	101.3%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de alto costo remitidos sin errores al nivel central	100	96	96.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	Tiempo Máximo de remisión de imágenes de trasposos de afiliados del Régimen Contributivo	2	1	200.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de reembolsos remitidos en un tiempo máximo de 3 días	100	100	100.0%	1
Elevada las competencias e idoneidad de los colaboradores.	% de colaboradores que arrojan resultados competentes en evaluación de desempeño	100	100	100.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	90	14	15.6%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de cumplimiento del plan de mantenimiento de los sistemas Informáticos	100	100	100.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados.	75	87	116.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	10	7	142.9%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	15	14.6	102.7%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional	95	94	98.9%	1
Promedio					82.35

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA REGIONAL II. NIVEL REGIONAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Contributivo mediante la captación de dependientes	% de incremento de la cartera del Régimen Contributivo	8	6.86	85.8%	1
Incrementada la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	10	11.1	111.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Unidades de Atención Primaria supervisadas trimestralmente	100	107.5	107.5%	1
Consolidados los procesos de Atención al Usuario en la regional	% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	100	97	97.0%	1
Consolidados los procesos de Atención al Usuario en la regional	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional	100	92.5	92.5%	1
Consolidados los procesos de Atención al Usuario en la regional	% de expedientes de alto costo remitidos sin errores al nivel central	100	97	97.0%	1
Consolidados los procesos de Atención al Usuario en la regional	% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional	85	99.8	117.4%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	90	100	111.1%	1
Consolidados los procesos de Atención al Usuario en la regional	% de reembolsos tramitados en 3 días laborables	100	100	100.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados.	7500%	89.2	118.9%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	5	4.7	106.4%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	10	8.7	114.9%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de Cumplimiento de los Planes de mantenimiento de equipos informáticos.	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de Atención al Usuario en la regional	Tiempo máximo de remisión de imágenes de trasposos de afiliados del Régimen Contributivo	3	1.5	200.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Hospitalizaciones en Centros Priorizados que Facturan por el SIRS Auditados por Auditoría de Concurrencia	75	79	105.3%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de expedientes de los prestadores de servicios de salud de la red pública con alto/mediano volumen facturación auditado en un tiempo máximo de 22 días calendario a partir de la carga y presentación de facturas en el sistema.	100	100	100.0%	1
Elevada las competencias e idoneidad de los colaboradores.	% de colaboradores que arrojan resultados competentes en evaluación de desempeño	95	88	92.6%	1
Promedio					100.00

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA REGIONAL III. NIVEL REGIONAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Contributivo mediante la captación de dependientes	% de incremento de la cartera del Régimen Contributivo	12.0	13.7	114.3%	1
Incrementada la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	1.5	1.5	96.7%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Unidades de Atención Primaria supervisadas trimestralmente	100.0	100.0	100.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de expedientes de los prestadores de servicios de salud de la red pública con alto/mediano volumen facturación auditado en un tiempo máximo de veinte dos (22) días calendario.	100.0	100.0	100.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Hospitalizaciones en Centros Priorizados que Facturan por el SIRS Auditados por Auditoría de Concurrencia	73.0	90.0	123.3%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	90.0	95.0	105.6%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional	100.0	100.0	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	Tiempo Máximo de remisión de imágenes de traspasos de afiliados del Régimen Contributivo	3.0	1.0	300.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de alto costo remitidos sin errores al nivel central	100.0	99.0	99.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de reembolsos remitidos en un tiempo máximo de 3 días	100.0	100.0	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional	100.0	98.0	98.0%	1
Elevada las competencias e idoneidad de los colaboradores.	% de colaboradores que arrojan resultados competentes en evaluación de desempeño	100.0	78.0	78.0%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	90.0	100.0	111.1%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados.	100.0	44.0	44.0%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	10.0	4.0	250.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión	15.0	4.0	375.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de Cumplimiento de los Planes de Mantenimiento de equipos informáticos	100.0	100.0	100.0%	1
Promedio					88.24

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA REGIONAL IV. NIVEL REGIONAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Contributivo mediante la captación de dependientes	% de incremento de la cartera del Régimen Contributivo.	1.92	1.86	96.9%	1
Incrementada la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	2.2	3.21	145.9%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Unidades de Atención Primaria supervisadas trimestralmente	100	104.13	104.1%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	90	80	88.9%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	Tiempo Máximo de remisión de imágenes de trasposos de afiliados del Régimen Contributivo	4	1	400.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de alto costo remitidos sin errores al nivel central.	100	99.32	99.3%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de reembolsos remitidos en un tiempo máximo de 3 días	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional	100	98.65	98.7%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	90	100	111.1%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados.	100	100	100.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	10	7.71	129.7%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	15	7.71	194.6%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	% de Cumplimiento de los Planes de mantenimiento de equipos informáticos	100	100	100.0%	1
Elevada las competencias e idoneidad de los colaboradores.	% de colaboradores que arrojan resultados competentes en evaluación de desempeño	100	95	95.0%	1
Consolidados los procesos de gestión de calidad en la Gerencia de Servicios de Salud.	% de expedientes de los prestadores de servicios de salud de la red pública con alto/mediano volumen facturación auditado en un tiempo máximo de veintidós (22) días calendario.	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de gestión de calidad en la Gerencia de Servicios de Salud.	% de Hospitalizaciones en Centros Priorizados que Facturan por el SIRS Auditados por Auditoría de Concurrencia.	100	85	85.0%	0
Promedio					94.12

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA REGIONAL V. NIVEL REGIONAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Contributivo mediante la captación de dependientes	% de incremento de la cartera afiliados del Régimen Contributivo	1.5	10	666.7%	1
Incrementada la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	10	11.9	119.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Unidades de Atención Primaria supervisadas trimestralmente	100	93	93.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de expedientes de los prestadores de servicios de salud de la red pública con alto/mediano volumen facturación auditado 22 días calendario a partir de la carga y presentación de facturas en el sistema.	100	100	100.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Hospitalizaciones en Centros Priorizados que Facturan por el SIRS Auditados por Auditoría de Concurrencia	90	100	111.1%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	90	88	97.8%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	Tiempo promedio de remisión de imágenes de trasпасos de afiliados del Régimen Contributivo	3	2	150.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de alto costo remitidos sin errores al nivel central	100	85	85.0%	0
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de reembolsos remitidos en un tiempo máximo de 3 días	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional	100	100	100.0%	1
Elevada las competencias e idoneidad de los colaboradores.	% de colaboradores que arrojan resultados competentes en evaluación de desempeño	100	100	100.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	90	67	74.4%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados.	100	79	79.0%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	10	9	111.1%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	15	11	136.4%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de Cumplimiento de los Planes de mantenimiento de equipos informáticos	100	100	100.0%	1
Promedio					82.35

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA REGIONAL VI. NIVEL REGIONAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Subsidiado.	% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	2.28	3.73	163.6%	1
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Contributivo mediante la captación de dependientes	% de incremento de la cartera afiliados del Régimen Contributivo	7	4.4	62.9%	0
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	100	96	96.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional	100	87	87.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	Tiempo promedio de remisión de imágenes de trasposos de afiliados del Régimen Contributivo	1	1	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional	100	99	99.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	90	75	83.3%	0
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes.	% de Unidades de Atención Primaria supervisadas trimestralmente	100	99	99.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de alto costo remitidos sin errores al nivel central	100	93	93.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de reembolsos remitidos en un tiempo máximo de 3 días laborables	100	100	100.0%	1
Elevada las competencias e idoneidad de los colaboradores.	% de colaboradores que arrojan resultados competentes en evaluación de desempeño	95	100	105.3%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados.	100	86	86.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	10	5.6	178.6%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	15	11	136.4%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad.	% de Cumplimiento de los Planes de mantenimiento de equipos informáticos.	100	100	100.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes.	% de expedientes de los prestadores de servicios de salud de la red pública con alto/mediano volumen facturación auditado en un tiempo máximo de veintidós (22) días calendario a partir de la carga y presentación de facturas en el sistema.	100	98	98.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes.	% de Hospitalizaciones en Centros Priorizados que Facturan por el SIRS Auditados por Auditoría de Concurrencia.	100	89	89.0%	1
Promedio					88.24

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA REGIONAL VII. NIVEL REGIONAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Programad o	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de cumplimiento del plan de mantenimiento de equipos informáticos de la oficina regional	100	100	100.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	95	64	67.4%	0
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Subsidiado	% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	5.04	1.82	36.1%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carnés a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez recibido el reporte de dispersión de la gerencia de afiliación.	10	4.63	216.0%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carnés a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez recibido el reporte de dispersión de la gerencia de afiliación.	15	13	115.4%	1
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Contributivo mediante la captación de dependientes	% de incremento de la cartera del Régimen Contributivo	5.04	4.23	83.9%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo Completados.	16	36.16	226.0%	1
Elevada las competencias e idoneidad de los colaboradores.	% de colaboradores que arroja resultados competentes en las evaluaciones de desempeño.	95	100	105.3%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de expedientes de los prestadores de servicios de salud de la red pública con mediano volumen facturación auditado en un tiempo máximo de quince (22) días calendario.	100	91	91.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de expedientes de los prestadores de servicios de salud de la red pública con bajo volumen facturación auditado en un tiempo máximo de quince (30) días calendario.	100	100	100.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Unidades de Atención Primaria supervisadas en el trimestre	100	104	104.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Hospitalizaciones en Centros Priorizados que Facturan por el SIRS Auditados por Auditoría de Concurrencia	40	40	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional	90	99.98	111.1%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	90	95	105.6%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional	90	100	111.1%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de reembolsos remitidos en un tiempo máximo de 3 días	100	100	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	Tiempo Máximo de remisión de imágenes de traspasos de afiliados del Régimen Contributivo	3	3	100.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de alto costo remitidos sin errores al nivel central	100	94.9	94.9%	1
Promedio					83.33

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL POA
OFICINA REGIONAL VIII. NIVEL REGIONAL. Enero – diciembre, 2014**

Resultado	Indicador	Programado	Ejecutado	% ejecución	Cumplimiento: ≥85%=SI=1, <85%=NO=0
Incrementada la cobertura de afiliación del Régimen Contributivo mediante la captación de dependientes	% de incremento de la cartera del Régimen Contributivo	8	7.7	96.3%	1
Incrementada la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	% de incremento de la cartera de afiliados del Régimen Subsidiado	5	6.5	130.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Unidades de Atención Primaria supervisadas trimestralmente	100	100	100.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de expedientes de los prestadores de servicios de salud de la red pública con alto volumen facturación auditado en un tiempo máximo de quince (22) días calendario.	100	100	100.0%	1
Garantizado el acceso de los afiliados a los servicios de Salud por regímenes y planes	% de Hospitalizaciones en Centros Priorizados que Facturan por el SIRS Auditados por Auditoría de Concurrencia	20	21.8	109.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Respuestas en la Oficina Regional	90	97.6	108.4%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos Nivel Regional	100	99.2	99.2%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	Tiempo promedio de remisión de imágenes de trasпасos de afiliados del Régimen Contributivo	3	1	300.0%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de expedientes de alto costo remitidos sin errores al nivel central	100	96.85	96.9%	1
Consolidados los procesos de atención al usuario en la regional	% de requerimientos de los usuarios que evidencian seguimiento en el nivel regional.	95	100	105.3%	1
Elevada las competencias e idoneidad de los colaboradores.	% de colaboradores que arrojan resultados competentes en evaluación de desempeño	100	0	0.0%	0
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad solucionados en el tiempo establecido.	90	100	111.1%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de expedientes de afiliados del Régimen Contributivo completados.	95	100	105.3%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 90% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	10	4.5	222.2%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de días laborales para la entrega del 10% de los carné a los encargados de aseguramiento de las instituciones identificadas una vez generada la dispersión.	10	9.5	105.3%	1
Incrementado el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad	% de Cumplimiento de los Planes de mantenimiento de equipos informáticos	100	100	100.0%	1
Promedio					93.75