

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
“Avanzamos para ti”



19 de mayo de 2023
Santo Domingo, R. D.

007668

Señor
José Alfredo Alfaro Pla
Director Ejecutivo
Hospital General Dr. Vinicio Calventi
Su despacho

Distinguido Sr. Alfaro:

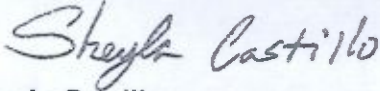
Como es de su conocimiento, el Decreto 211-I-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública. En este sentido, tenemos la obligación de evaluar la gestión de las mismas a la luz del cumplimiento de los compromisos asumidos y la fiabilidad de las informaciones que en ella se publican.

Por lo anterior, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Hospital General Dr. Vinicio Calventi**, correspondiente al período **mayo 2022 – abril 2023**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **99%**. La cual estará reflejada en el indicador de Carta Compromiso del SISMAP. Ver anexo el Informe de evaluación en donde se señalan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.

Con sentimientos de alta consideración y estima, aprovechamos la ocasión para enviarle un cálido saludo.

Atentamente,


Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos

SC/ DDMSP
DDMSP-23-0276



Anexos:

I- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO		PR-GDP-006-01
			Versión: 02
	Fecha de emisión: 23 de junio de 2022		Página 1 de 2



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Informe de Evaluación Anual Hospital Dr. Vinicio Calventi Período a evaluar: mayo 2022–abril 2023

I. INTRODUCCION

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano establece que tanto la institución que ha publicado la Carta como el Ministerio de Administración Pública deben llevar a cabo evaluaciones periódicas que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como la veracidad de las informaciones publicadas en la misma.

En ese mismo orden, el Artículo 13 del Decreto 211-10, establece que el Ministerio de Administración Pública evaluará anualmente las Cartas Compromiso que hayan sido aprobadas y podrá retirar del Programa cualquier Carta Compromiso que incumpla los requisitos establecidos.

Con el objetivo de dar seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano del **Hospital Dr. Vinicio Calventi**, la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos, coordinó una visita, con el objetivo de evaluar los resultados obtenidos durante su 1er. año de la primera versión dentro del programa Carta Compromiso al Ciudadano, periodo mayo 2022 – abril 2023

II. DOCUMENTACIÓN REVISADA POR LA DIRECCION DE DISEÑO Y MEJORA DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Página Web <https://hospitalcalventi.gob.do/index.php>
- Redes sociales
- Registro servicios 67A
- Resultados encuestas de satisfacción
- Reporte de tiempo de imágenes
- Buzones de Quejas y sugerencias
- Reporte de Quejas y sugerencias
- Ficha seguimiento buzones
- Línea 311
-

III. PUNTOS FUERTES

- Empoderamiento del personal responsable de la Carta de las informaciones comprometidas.
- Se evidencia la presencia de la carta compromiso en un lugar de fácil acceso en el portal web
- Se evidencia la publicación en el portal web los resultados de los compromisos de calidad asumidos por el hospital.
- Se evidencia el cumplimiento de los atributos amabilidad, fiabilidad y profesionalidad comprometido con un estándar de 85% en el servicio Emergencia en todo el periodo evaluado.
- Se evidencia el cumplimiento de los atributos amabilidad y profesionalidad comprometido con un estándar de 85% en el servicio Hospitalización en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo fiabilidad comprometido con un estándar de 85% en el servicio Hospitalización en los trimestres abril-junio, octubre diciembre 2022 y enero-marzo 2023.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO		PR-GDP-006-01
	Fecha de emisión: 23 de junio de 2022		Versión: 02
			Página 2 de 2

- Se evidencia el cumplimiento de los atributos amabilidad y profesionalidad comprometido con un estándar de 85% en el servicio Consulta Externa en todo el periodo evaluado.
- Se evidencia el cumplimiento del atributo tiempo de disponibilidad comprometido con un estándar de 3 días laborables en el servicio Estudios de Imágenes en el mes de diciembre 2022.
- Cumplimiento en el tiempo establecido de 15 días laborables en las vías de quejas y sugerencias (buzón de quejas y sugerencias y el sistema 311), en todo el periodo evaluado.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- Desvío en el cumplimiento del atributo Fiabilidad comprometido con un estándar de 85% en el servicio Hospitalización en el trimestre julio-septiembre 2022.
- Incumplimiento del atributo tiempo de disponibilidad comprometido con un estándar de 3 días laborables en el servicio Estudios de Imágenes en los meses junio-noviembre 2022 y enero-marzo 2023.

V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda publicar los resultados del seguimiento a las quejas y sugerencias establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, tal como se publican los compromisos de calidad.
- Implementar acciones de mejora enfocado a reducir los incumplimientos presentados en el servicio de Estudios de Imágenes.

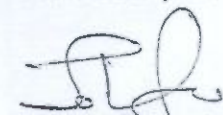
VI. PUNTACIÓN OBTENIDA

99%

Preparado por:

Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos (DDMSP)

Verificado por:



Johana Guerrero

Directora Diseño y Mejora de Servicios Públicos (DDMSP)

