



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"



15 de noviembre del 2023
Santo Domingo, R. D.

018992

Señor
Rafael Adolfo Pérez De León
Director
Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico
Su despacho. -

Distinguido Sr. Pérez:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, 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 del **Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico**, correspondiente al período **noviembre 2022- octubre 2023**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **55.57%**. Por lo que se deben realizar las acciones necesarias, que permitan mejorar el seguimiento y cumplimiento a los indicadores establecidos en dicha herramienta, de cara a la siguiente evaluación, lo que les permitirá permanecer dentro del Programa.

La puntuación que se reflejará en el indicador del SISMAP será de **82%**, hasta la siguiente evaluación. 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/DARCS
DARCS-23-0818

Anexo: I.- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.





**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

Informe de evaluación anual

Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESECAL)

Periodo a evaluar: noviembre 2022 – octubre 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 del **Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESECAL)**, el Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios, coordinó una evaluación, apoyado por una reunión presencial, con el fin de dar seguimiento a los resultados obtenidos en el periodo noviembre 2022 – octubre 2023.

II. DOCUMENTACIÓN REVISADA POR EL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS REGULATORIO Y COMPROMISOS DE SERVICIOS

- Portal Web.
- Redes sociales.
- Correo electrónico oai@promesecal.gob.do.
- Informe de Encuestas.
- Reportes de Tiempo.
- Línea 311.
- Reporte QRS

III. PUNTOS FUERTES

- Control y permanencia de las Formas de Comunicación Ciudadana establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano, en las siguientes vías: presencial, correo electrónico, redes sociales y línea telefónica.
- Se evidencia presencia de la Carta Compromiso al Ciudadano en la página web de la institución.
- Publicación de los resultados de las mediciones de tiempo del servicio de Suministro oportuno de medicamentos, y las vías de Quejas y sugerencia, en el portal web de la institución.
- Cumplimiento en el servicio de Suministro oportuno de medicamentos, productos, insumos sanitarios y reactivos de laboratorio, para el compromiso de tiempo, durante todo el periodo evaluado.
- Se evidenció cumplimiento en el servicio de Atención Farmacéutica, para los atributos de Amabilidad y Fiabilidad, comprometidos con un estándar del 90%, para el primer semestre del 2023.
- Se evidenció cumplimiento en el servicio de Donación de medicamentos, para el atributo de Amabilidad, comprometido con un estándar del 90%, para el primer semestre del 2023.
- Se evidenció cumplimiento y buen seguimiento a las quejas y/o sugerencias recibidas por la línea 311, durante todo el periodo evaluado.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- Se evidenció desvío en el servicio de Atención Farmacéutica, para el atributo de tiempo de respuesta, comprometido con un estándar del 90%, para el primer semestre del 2023.
- Se evidenció desvío en el servicio de Donación de medicamentos, para el atributo de tiempo de respuesta, comprometido con un estándar del 85%, para el primer semestre del 2023.
- Se evidenció desvío del servicio de Donación de medicamentos, en el compromiso de tiempo, para noviembre 2022, y todo el periodo evaluado del 2023.
- No fue posible evidenciar las encuestas aplicadas para el segundo semestre del 2022.
- Se evidencia debilidad en el proceso de gestión de las quejas y sugerencias, correspondientes a los buzones físicos, durante todo el periodo evaluado:
 - No se evidencia seguimiento a los buzones de la regional norte y sede central.
 - El seguimiento a los buzones se está realizando una vez al mes.
- Para la gestión de quejas y sugerencias, manejadas por la Unidad de Servicio al Cliente, no se están contabilizando los días a partir de la recepción de las Q/S, las mismas se contabilizan a partir de la tramitación del área, lo que da un mayor tiempo de respuesta.
- No se emitieron las medidas de subsanación a los servicios prestados fuera de tiempo establecido, durante todo el periodo evaluado.

V. RECOMENDACIONES

- Se debe dar promoción a la línea de Unidad de Servicio al cliente en las distintas redes sociales.
- Se debe publicar informe de seguimiento de todos los indicadores definido en la CCC, tanto los de tiempo de los servicios, quejas y sugerencias e Informes de las encuestas. Se recomienda que estos sean publicados en una sección exclusiva para Carta Compromiso.
- Se debe realizar un análisis y adecuación de todo el procedimiento establecido para la gestión de los buzones físicos, área de atención al usuario y línea 311, en el que se contemple la apertura, registro y tratamiento de las quejas y/o sugerencias recibidas, de maneja unificada.
- Se recomienda colocar información de todas las vías de Quejas y Sugerencias disponibles, en cada una de las farmacias ubicadas a nivel nacional, considerar habilitar otras vías de recepción, como códigos QR.
- Se debe reforzar las acciones definidas a raíz de los incumplimientos evidenciados en la CCC, en la cual se tengan clara las actividades, responsables, entregables y periodos de tiempo.
- Se debe realizar análisis de los tiempos de despacho del servicio de Donaciones de medicamentos, que permitan determinar las causas de los incumplimientos.

VI. PUNTACIÓN OBTENIDA

Puntuación evaluación: 55.57%

Puntuación SISMAP: 82%

Preparado por:

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS)

Verificado por:

Shayla Castillo

