



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

6 de noviembre de 2024
Santo Domingo, R. D.

018288



Señor
Rafael Adolfo Pérez de León
Director General
Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico
(PROMESE/CAL)
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 estas 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 (PROMESE/CAL)**, correspondiente al período **noviembre 2023 - octubre 2024**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **92%**, valor que estará reflejado 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,

Alan Jiménez Martínez
Viceministro de Servicios Públicos



AJ/DARCS
DARCS-24-0680

Anexo:

I.- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
		Versión: 04
	Fecha de emisión: 09 de noviembre 2023	Página 1 de 3



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Informe de evaluación anual Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) Periodo a evaluar: noviembre 2023 – octubre 2024

• 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 del 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 Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), el Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios coordinó la evaluación anual, de forma presencial, con el fin de dar seguimiento a los resultados obtenidos en el periodo noviembre 2023-octubre 2024.

• DOCUMENTACIÓN REVISADA POR EL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS REGULATORIO Y COMPROMISOS DE SERVICIOS

- Portal Web
- Reporte visitas y actividades
- Línea telefónica
- Redes sociales
- Informes trimestrales redes sociales
- Correo electrónico
- Matriz resultados tiempo de respuesta
- Matriz resultados encuestas
- Formularios de encuestas de satisfacción
- Matriz de quejas y sugerencias
- Actas de levantamiento de buzones
- Plataforma 311

• PUNTOS FUERTES

- Se evidencia buen seguimiento en la publicación en el portal web de la institución, de lo siguiente:
 - Carta Compromiso al Ciudadano.
 - Resultados de las mediciones de satisfacción y tiempo de respuesta.
 - Reportes de las quejas y sugerencias.
 - Métricas de las redes sociales.
- Se evidencia buen manejo en las siguientes vías incluidas en el apartado de Formas de Comunicación y Participación Ciudadana:
 - Proceso de aplicación Encuestas de satisfacción ciudadana.

- Correo: oai@promesecal.gob.do.
- Comunicación con las comunidades por escrito, depositadas en cualquiera de las farmacias del pueblo.
- Redes sociales.
- Cumplimiento en el atributo tiempo de respuesta, con un estándar de 21 días a partir del primer despacho, en el servicio Suministro oportuno de medicamentos, productos, insumos sanitarios y reactivos de laboratorio, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el servicio Atención farmacéutica, en todo el periodo evaluado, los siguientes atributos y estándares:
 - Amabilidad: 90%
 - Fiabilidad: 90%
 - Tiempo de respuesta: 90%
- Cumplimiento en el atributo tiempo de respuesta, con un estándar de 10 días laborables (entidades), en el servicio de Donación de medicamentos, en el mes de enero del 2024.
- Cumplimiento en el tiempo de respuesta en las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios, en la Unidad de servicio al cliente, línea telefónica 809-518-1313 Ext.1087, en los meses: enero, febrero, marzo, abril y septiembre 2024.
- Cumplimiento en el tiempo de respuesta en las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios, en la línea 311, en todo el periodo evaluado
- Buen manejo en el seguimiento y en el protocolo de apertura de los buzones, a pesar de no tener quejas y sugerencias depositadas.
- **ÁREAS DE MEJORA**
- Se evidencia que la línea telefónica 809-518-1313, incluida en el apartado de formas de comunicación y participación ciudadana, quejas y sugerencias, datos de contacto y unidad responsable, presentó avería al momento de la evaluación.
- Incumplimiento en los atributos y estándares de amabilidad 90% y tiempo de respuesta 85%, en el servicio de Donación de medicamentos, en el semestre enero-junio 2024.
- Incumplimiento en el atributo tiempo de respuesta, con un estándar de 10 días laborables, en el servicio de Donación de medicamentos, en los meses: noviembre, diciembre 2023 y desde febrero hasta septiembre 2024.
- Incumplimiento en el tiempo de respuesta en la queja presentada, en la Unidad de servicio al cliente, línea telefónica 809-518-1313 Ext.1087, en el mes de junio 2024.
- No fueron emitidas las medidas de subsanación a los usuarios por los desvíos presentados, en el servicio Programa de labor social, en el mes de febrero 2024 y en la queja presentada en el mes de junio, en la Unidad de servicio al cliente (línea telefónica 809-518-1313 Ext.1087).
- **RECOMENDACIONES**
- Se debe sensibilizar a los usuarios sobre la avería en la línea telefónica 809-518-131 y presentar otra vía alterna, ya que dicha línea está incluida en el apartado de formas de comunicación y participación ciudadana, quejas y sugerencias, datos de contacto y la unidad responsable de la carta.
- Cuando les corresponda actualizar su Carta Compromiso, se recomienda disminuir el plazo comprometido en el servicio de Suministro oportuno de medicamentos, productos, insumos sanitarios y reactivos de laboratorio, ya que las repuestas presentadas están muy por debajo del plazo establecido.
- Se debe seguir sensibilizando a los usuarios de la existencia de los buzones físicos para que puedan presentar sus quejas y sugerencias y continuar con el proceso de implementación de buzones digitales con código QR y buzón digital en el portal web.
- Se recomienda elaborar planes de mejora para los incumplimientos presentados, con la intención de que sean mitigados.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
		Versión: 04
	Fecha de emisión: 09 de noviembre 2023	Página 3 de 3

- Se debe emitir medidas de subsanación a los usuarios por los desvíos presentados, en los plazos comprometidos para dar respuestas en los servicios y en las quejas y sugerencias.

- **PUNTACIÓN OBTENIDA**

SISMAP: 92%

Preparado por:

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS)

Verificado por:

