



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

13 de mayo del 2024
Santo Domingo, R. D.

006861

Señor
Señor
Luis Edward Pérez Ramírez
Director
Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo, Azua
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 **Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo**, correspondiente al período **abril 2023 - marzo 2024**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **98%**. 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/DARCS
DARCS-24-0250
Anexo:

I.- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.



 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
	Fecha de emisión: 09 de noviembre 2023	Versión: 04 Página 1 de 2



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

**Informe de evaluación anual
Hospital Taiwán 19 de Marzo
Periodo a evaluar: abril 2023 – marzo 2024**

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 Taiwán 19 de Marzo**, 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 abril 2023 – marzo 2024.

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

- Portal Web.
- línea telefónica
- Redes Sociales
- Correo electrónico
- Matriz resultados encuestas
- Matriz Plan de Mejora
- Matriz quejas
- Acta levantamiento de buzones
- Plataforma 311

III. PUNTOS FUERTES

- Funcionamiento y debido seguimiento de todas las vías de Comunicación y Participación Ciudadana.
- Se evidencia la Carta Compromiso al Ciudadano colgada en el portal web de la institución.
- Buen manejo, seguimiento y control de las vías de quejas y sugerencias comprometidas en la Carta Compromiso.
- Se evidencia la elaboración e implementación de plan de mejora para los desvíos presentados en los resultados de las encuestas de satisfacción, en el trimestre julio-septiembre 2023.
- Cumplimiento en los atributos: Amabilidad, Profesionalidad y Accesibilidad, comprometidos con un estándar de 90% respectivamente, en el servicio de Hospitalización, en el primero, tercer y cuarto trimestre del periodo evaluado.
- Cumplimiento en los atributos: Amabilidad, Profesionalidad y Accesibilidad, comprometidos con un estándar de 90% respectivamente, en el servicio de Consulta Externa, en todo el periodo evaluado.

- Cumplimiento en los atributos: Amabilidad, Profesionalidad y Accesibilidad, comprometidos con un estándar de 90% respectivamente, en el servicio de Laboratorio, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en la queja presentadas en la línea 311, en el mes de noviembre 2023, en el periodo evaluado, en las demás vías comprometidas no se presentaron quejas y/o sugerencias, Buzón de quejas y sugerencias, correo electrónico hospitaltaiwan@gmail.com y Número telefónico 809-521-1552.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- No se evidencia publicación en el portal web los resultados de las mediciones de los compromisos asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

V. RECOMENDACIONES

- Se debe publicar en el portal web los resultados de las mediciones de los compromisos asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Realizar actualización de la red social X por el whatsApp en el apartado de Formas de comunicación y participación Ciudadana.
- Se recomienda seguir sensibilizando a los usuarios de la existencia de las vías: buzón físico, correo y línea telefónica, para que puedan presentar sus quejas y sugerencias.

VI. PUNTACIÓN OBTENIDA

SISMAP: 98%

Preparado por:

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS)

Verificado por:

