



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN
A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

I. RESUMEN EJECUTIVO	1
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	8
2.1 Marco Filosófico Institucional.....	8
2.2 Base Legal	10
2.3 Estructura organizativa	11
2.4 Planificación estratégica institucional.....	13
III. RESULTADOS MISIONALES	14
3.1 Atenciones Prehospitalarias	14
3.2 Atenciones Interhospitalarias.....	15
3.3 Aumento de la Capacidad de Respuesta.....	15
3.4 Entrega de Equipos, Materiales y Suministros a los CRUES	22
3.5 Gestión del Riesgo y Respuesta ante Desastres	24
3.6 Entrenamientos Técnicos	26
3.7 Coordinación y Enlace con la Red Pública de Salud	28
IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	32
4.1 Desempeño Área Administrativa Financiera.....	32
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	37
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	41
4.4 Desempeño de la Tecnología	42
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional. ..	45
a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	47
b) Resultados de los Sistemas de Calidad.....	48
c) Acciones para el Fortalecimiento Institucional	49
d) Avances en la Implementación de las Políticas Transversales	50

4.6	Desempeño del Área de Comunicaciones.....	50
4.7	Seguridad y Vigilancia Institucional:	54
V.	SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .	55
5.1	Nivel de Satisfacción con el Servicio	55
5.2	Nivel de Cumplimiento a Acceso de Información	57
5.3	Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	58
5.4	Resultados Mediciones del Portal de Transparencia	59
	PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	60
	ANEXOS.....	62
a)	Matriz de Logros Relevantes	62
b)	Matriz de Gestión Presupuestaria.	63
c)	Matriz de Principales Indicadores del POA	64
d)	Resumen del Plan de Compras	65

PRESENTACIÓN

Memoria Institucional 2024

La Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) tiene el compromiso de brindar atención oportuna y de calidad a todas las personas en situaciones de emergencia. A lo largo del año, hemos enfocado nuestros esfuerzos en fortalecer nuestros sistemas de respuesta y en ampliar la cobertura y eficiencia de los servicios, alineándonos con los objetivos estratégicos y la misión institucional.

Durante este periodo, la DAEH se ha planteado metas significativas y ha trabajado en implementar programas innovadores para responder a las demandas de atención extrahospitalaria en diversas comunidades. Nuestra prioridad ha sido consolidar un sistema de emergencias robusto, apoyado en procesos eficientes, la capacitación continua del personal y la adopción de estándares de calidad. La visión que guía nuestro trabajo es construir un servicio de emergencias que sea accesible, confiable y que se adapte a las necesidades cambiantes de la población.

En este documento, encontrarán una radiografía completa de nuestras acciones, logros y retos en el último año. Presentaremos una orientación detallada sobre los proyectos, programas y alianzas que han sido clave para el crecimiento institucional.

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

En la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias, las acciones se han enfocado en cumplir las metas definidas en el Plan Operativo Anual, alineadas con los Instrumentos Globales de Planificación como con los objetivos del Plan de Gobierno, siguiendo la planificación establecida por las áreas claves y en cumplimiento del Decreto 489-22 que establece nuestra institucionalidad. Con el objetivo de garantizar un proceso transparente de rendición de cuentas, presentamos las principales acciones realizadas para ofrecer atención prehospitalaria, interhospitalaria y en emergencias por desastres eficaz y oportuna:

Se ha mantenido la cobertura de **Servicios de Atenciones Prehospitalarias** abarcando un 91.7% de la población a nivel nacional que dispone de los servicios de atención a emergencias médicas y/o traslado extrahospitalario, además se logró cubrir un 74.4% del total de las asistencias que componen el sistema nacional de atención a emergencias y seguridad 9-1-1 esto se logró con la dispensación de **556,717** asistencias médicas a las personas que activaron el sistema por una emergencia de salud, así mismo se contribuyó a la disminución de muertes y lesiones por accidentes de tránsito con 84,562 pacientes atendidos en las unidades de emergencias con lesiones por accidentes de tránsito en las regiones priorizadas. De estos se realizaron un total de **306,718** traslados prehospitalarios/población trasladada a las emergencias de los hospitales y centros privados. En relación a lo programado en el POA 2024 se ejecutó un 94% de lo esperado en el año.



Estas atenciones se realizaron con la ejecución presupuestaria correspondiente a **RD\$ 1,155,803,399.26** que representa un **82.91%** de ejecución en relación con el presupuesto aprobado. **Población Beneficiaria:** 9.1 millones de habitantes.

En cuanto a las **Atenciones Interhospitalarias** se han dispensado **52,956** traslados de un centro de salud a otro impactando a 10.7 millones de habitantes que se benefician de este servicio en cada área donde contamos con Unidades de Transporte Sanitario, estas asistencias se realizan a través de los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias,(CRUE) que son los responsables de la gestión de la DAEH a nivel local, siendo la mayor proporción en la Región Metropolitana, (Gran Santo Domingo y Monte Plata) con 15,891 traslados que representan el 30% del total de las atenciones, estas unidades además de los traslados interhospitalarios, se logró cubrir 280 actividades de eventos masivos que solicitaron cobertura.

Estas asistencias se realizaron con la ejecución presupuestaria correspondiente a **RD\$ 471,215,671.94** que representa un **82.03%** de ejecución en relación con el presupuesto aprobado. **Población Beneficiaria:** 10.2 millones de habitantes.

Se logró un aumento en la capacidad de respuesta: en este periodo se contó con la adquisición de 25 unidades más de ambulancias para fortalecer y expandir los servicios de respuesta con las que contamos ahora un total de 545 unidades de ambulancias básicas y avanzadas, además de 113 Unidades de Respuesta Inmediata (URI), para la dispensación de los servicios de traslado extrahospitalarios a nivel nacional en las provincias de cobertura.



En línea con nuestro compromiso de **fortalecer los recursos operativos y logísticos**, se han entregado equipos, mobiliarios y suministros en varias provincias, incluyendo tanques de combustible, talleres móviles, neumáticos, uniformes, camas, electrodomésticos y otros artículos esenciales. Estos recursos, distribuidos estratégicamente en áreas de alta demanda, representan una inversión total de RD\$24,064,297, orientada a mejorar la capacidad de respuesta y las condiciones del personal en beneficio de la población.

Aumento de la capacidad para la gestión de riesgos: se ha fortalecido la capacidad de preparación, evaluación y respuesta para enfrentar y mitigar posibles riesgos a la salud, y se realizaron las actividades que incluyen: asistencia 52 ciudadanos durante el Operativo Altagraciano, **1,054 ciudadanos asistidos** durante el Operativo Semana Santa 2024, coordinación en la sede central y los 25 CRUES del **Simulacro Nacional de Evacuación por Terremoto**, coordinado con el Centro de Operaciones de Emergencias (COE), coordinación con el COE, MSP y MOPC, para preparación de la temporada ciclónica 2024 y otras iniciativas para mejorar la preparación y resiliencia institucional.

Se logro una Mejora en los servicios prestados a la ciudadanía con los adiestramientos realizados, en capacidades y competencias de los colaboradores con entrenamiento especializado y de calidad, alcanzando a **9,272 profesionales de salud** de los servicios de emergencias y población en general capacitados en guías, procesos, procedimientos, protocolos asistenciales de emergencias en el ámbito extrahospitalario, con la implementación del programa “Cuidando vidas” y el Entrenamiento “Mano solo Mano” impartido en la Feria Internacional del Libro 2024, impactando a aproximadamente 3,768 personas, con un espacio especial destinado a ofrecer capacitación en primeros auxilios, dirigido a estudiantes y al público en general.



La **coordinación interinstitucional** ha permitido avances significativos en comunicación, colaboración y fortalecimiento de la red pública de salud, mejorando la capacidad para brindar servicios integrados de calidad, destacando, el inició una **línea de investigación en atención extrahospitalaria** en colaboración con la Universidad Autónoma de Santo Domingo, y se realizó el **Simposio Nacional en Atención Extrahospitalaria**, con la participación de más de 90 asistentes profesionales del área de emergenciológica y psicología. Asimismo, se implementaron **iniciativas en salud mental** que impactaron a 144 personas y se brindaron consultas psicológicas a 31 colaboradores. Durante este periodo, se logró liberar **2,100 ambulancias** retenidas en centros de salud, reduciendo significativamente el tiempo de permanencia innecesario de las unidades antes de ser ubicado el paciente en una cama del hospital. Así Como la coordinación con centros de salud público y privados, impulsando con esta estrategia el traslado oportuno a la red de salud privada contribuyendo así a disminuir la sobrecarga de pacientes en los hospitales públicos. Este proceso asegura una transferencia ágil de pacientes y mejora la capacidad de respuesta, optimizando la disponibilidad de recursos para emergencias futuras de unidades para emergencias y traslados urgentes.

La gestión del talento humano: se ha obtenido un nivel de avance para el desarrollo institucional, como es: Cubrir las unidades de ambulancias que estaban descubiertas por falta de personal con 579 nuevos colaboradores contratados durante el periodo en cuestión , necesarios para formar los equipos de las distintas áreas en la clasificación de: Técnicos de Transporte sanitario, Médicos Reguladores, Médicos de Respuesta, Licenciadas en Enfermería, Auxiliar de Enfermería y Personal Administrativo, con ellos completamos un total de **7,653 colaboradores** a nivel nacional de los



cuales 4,374 (57%) son de sexo femenino y 3,279 (43%) sexo masculino. Así mismo se capacitó a 2,944 colaboradores en programas de **capacitaciones blandas**, invirtiendo 1,306 horas de capacitación en el periodo, lo que representa un compromiso continuo con el desarrollo integral de nuestro equipo, fortaleciendo habilidades clave, fomentando un ambiente laboral colaborativo.

De igual forma se concluyó exitosamente el proceso de evaluación de desempeño de 7,878 colaboradores, de igual forma se logró el **reconocimiento y motivación** de nuestro talento humano al promover **644 colaboradores** con reajuste salarial, cambio de designación y traslados.

Fortalecimiento de la red de comunicaciones y tecnológica, se implementaron significativas innovaciones para mejorar la accesibilidad, capacitación y eficiencia operativa. Entre ellas, destacan un portal web con un **chatbox** basado en **Inteligencia Artificial**, para dar una respuesta rápida y precisa a las consultas, un mapa georreferenciado para localizar las instalaciones y plataforma de capacitación virtual **DAEH Academy**. También fortaleció su infraestructura tecnológica mediante la instalación de una red estructurada en su sede central, un sistema de telefonía IP con VPN nacional, y un centro de datos con energía ininterrumpida redundante. Además, aumentó un 253% las licencias de Microsoft 365, facilitando el acceso a herramientas colaborativas y correos institucionales a 560 colaboradores. Con la creación del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), la DAEH avanza hacia la certificación Nortie consolidando su transición tecnológica y fortaleciendo su capacidad institucional.



En el ámbito de **comunicaciones**, la DAEH consolidó su presencia digital con una comunidad de más de 12,000 personas en redes sociales, promoviendo contenido educativo, desarrollo de programas internos, además campañas de concienciación sobre la importancia de ceder el paso a las ambulancias. En 2024, se publicaron 247 posts, 106 videos y reels, y se enviaron 35 notas de prensa a medios, informando sobre emergencias atendidas, entrega de ambulancias y actividades institucionales. Internamente, se fortaleció la cohesión organizacional con el boletín "Mes a Mes" y programas innovadores como "Director por un Día" que procura la integración y participación en la toma de decisiones. Estas acciones mejoraron la comunicación con la ciudadanía y optimizaron los procesos internos, alineando a colaboradores y usuarios con los objetivos institucionales.

Con el objetivo de **fortalecer la institución** y coordinar la formulación y monitoreo de los planes, programas y proyectos necesarios gestionando los sistemas de calidad se encaminaron las acciones para el crecimiento organizacional, dentro de los cuales se exhibe: La estandarización de 142 documentos del sistema de gestión de calidad, el monitoreo anual obteniendo un 97% en el logro de las actividades programadas para el periodo del Plan Operativo Anual de la Dirección. Se elaboró el **Mapa de Procesos institucionales** de la DAEH, el cual es una herramienta esencial que nos muestra nuestros procesos estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y mejora continua, proporcionando una visión clara y estructurada de cómo se interrelacionan y funcionan todas las áreas de la institución, de igual forma avanzamos en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2028.



La DAEH implementó iniciativas innovadoras para fortalecer la gestión interna. El programa **“Cinco Minutos con el Director”** permite a los colaboradores expresar inquietudes directamente al titular de la institución, promoviendo soluciones inmediatas. Con **“Director por un Día”**, coordinadores operativos, logísticos y regionales tienen la oportunidad de dirigir la institución junto al director, fomentando liderazgo y participación en la toma de decisiones. Además, el programa **“Sin Aviso”** incluye visitas no programadas a bases operativas por el titular para evaluar sus condiciones y atender necesidades, con intervenciones iniciales en San Cristóbal, Peravia y María Trinidad Sánchez, planificándose su expansión a nivel nacional.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

Nuestro propósito general es asegurar la aplicación y evaluación de mecanismos de coordinación e integración técnica para la prestación de servicios y programas de salud ofrecidos a la población, así como la gestión de los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias CRUE en materia de traslado sanitario y gestión del riesgo para la preparación y respuesta a las emergencias, garantizando calidad y atención humanizada.

2.1 Marco Filosófico Institucional

a. Misión

Proveer asistencia sanitaria urgente especializada, a través de la regulación y control de las atenciones de emergencias extrahospitalarias y la gestión del riesgo, garantizando la respuesta oportuna a los usuarios de manera integral, profesional y humanizada en beneficio de todos los usuarios en el territorio nacional.

b. Visión

Ser un servicio de excelencia y modelo de la referencia a través de la respuesta de atención extrahospitalaria segura y profesional, reconocida por nuestros usuario como líderes, por prestar un servicio de calidad y traslado oportuno a los pacientes en todo el territorio Nacional.

c. Valores

Calidad: Garantizar el fiel cumplimiento de los lineamientos basados en los estándares y protocolos establecidos en base al marco legal y normativo.



Ética: Garantizar el respeto a las leyes, normativas institucionales, deberes y derechos de los usuarios y del personal de salud, así como velar por la integridad, confidencialidad y pudor de los usuarios.

Compromiso: Mantener el constante desarrollo de las capacidades humanas, profesionales y logísticas como organismo regulador y rector, dando el mayor esfuerzo en el logro de los objetivos, con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los usuarios.

Responsabilidad: Funcionarios realizan su función con compromiso y profesionalismo, respondiendo oportunamente por sus actos y tareas.

Humanización: Garantizar como órgano rector la atención equitativa y de calidad velando por el respeto a la integridad y dignidad de los usuarios, a través de la concienciación y sensibilización de los colaboradores sin discriminación de procedencia, nivel social, religión de los usuarios.

Integridad: Implica mantener la rectitud y la honestidad de manera permanente, independiente de las presiones que puedan recibirse, La conducta y el actuar son coherentes con las normas éticas de la institución.

Trabajo en equipo: Integrar los esfuerzos humanos a fin de crear la sinergia necesaria para dar las mejores atenciones a la población como parte de un mismo organismo.

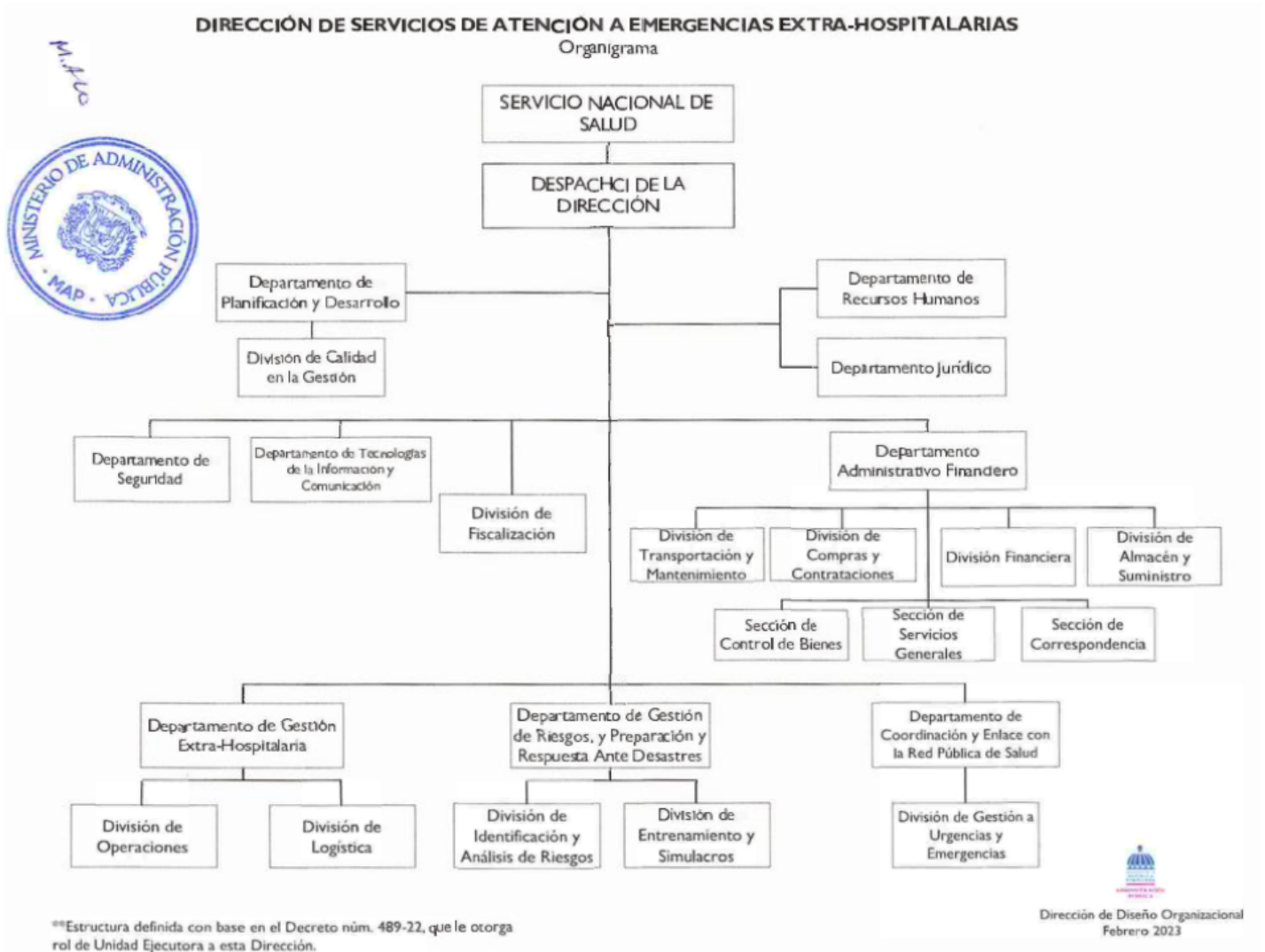


2.2 Base Legal

- Constitución-De-La-Dominicana-2015.
- Ley No. 184-17 del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 (Que deroga la Ley 140-13).
- Ley 42-01 General de Salud.
- Decreto 489-22 Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Médicas Extrahospitalarias.
- Decreto 290-22, designa al mayor general abogado ® Juan Manuel Mendez Garcia ERD Director de Emergencias Médicas.
- Decreto 200-16 Crea la Comisión para la Integración de la Red Única de Servicios Públicos de Salud 12 de Agosto 2016.
- Decreto 74-10 Cambia Denominación SESPAS a Ministerio 12 de Febrero 2010.
- Resolución Núm. 00025 de 2015- Art 5: Reconvierte la Dirección Nacional de Emergencias y Desastres y la divide en dos direcciones: La Dirección de Gestión de Riesgos y Atención de Desastres, que forma parte del Viceministerio de Salud y La Dirección General de Emergencias Médicas como unidad desconcentrada del MSP y cuya finalidad principal será gestionar el Sistema de Emergencias Médicas del 911 y los CRUE.
- Reglamento Técnico para la habilitación de Servicios de Ambulancia Terrestre.



2.3 Estructura organizativa



Principales Funcionarios

- **Juan Manuel Méndez García**, Director.
- **José Aljeriz Jerez Hernández**, Encargado del Departamento de Gestión Extra-Hospitalaria.
- **Luisanna Margarita Mercedes De Conce**, Encargada del Departamento de Gestión de Riesgos, y Preparación y Respuesta ante Desastres.



- **Ruddy De Gracia Pérez**, Encargado del Departamento de Coordinación y Enlace con la Red Pública de Salud.
- **Juan Manuel Vicente Luciano**, Encargado del Departamento Administrativo Financiero.
- **Sandy López Aybar**, Encargado del Departamento de Seguridad.
- **José Anibal Güilamo Hirujo**, Encargado del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- **Bertha Patricia Lahoz Banks**, Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo.
- **Carmen María Valdez**, Encargada del Departamento de Recursos Humanos.
- **Adolfo Pérez Pérez**, Encargado del Departamento Jurídico.
- **Rosa Elena Laurencio**, Encargada de la División de Fiscalización.
- **Diomel Alexis García García** Encargado de la División de Calidad en la Gestión.
- **Fernando Manuel Feliz**, Encargado de la División de Transportación y Mantenimiento.
- **Altagracia Surriel Sosa**, Encargada de la División de Compras y Contrataciones.
- **Francisco Alberto Sánchez**, Encargado de la División Financiera.
- **Joel Diaz Made**, Encargado de la División de Almacén y Suministro.
- **Edwin Leónidas Garay**, Encargado de la División de Operaciones.
- **Victoriano Constanza Alcántara**, Encargado de la División de Logística.
- **Lady Laura Rodríguez Reyes**, Encargada de la División de Gestión a Urgencias y Emergencias.
- **Stefany Chestaro**, Encargada de la Sección de Control de Bienes.
- **Domitilio Calderón**, Encargado de la Sección de Servicios Generales.
- **Lorenne Duran**, Encargada de la Sección de Correspondencia.



2.4 Planificación estratégica institucional

Objetivos Estratégicos:

- Facilitar la atención a emergencias y urgencias de salud a nivel extrahospitalario en el menor tiempo posible, a través de la coordinación con el sistema de referencia y contra referencia definidos por cada entidad responsable del pago de los servicios de salud.
- Mejorar el acceso y la oportunidad a los servicios de urgencias de la población en general, de acuerdo con su prioridad de atención, en forma ordenada y racional.
- Coordinar la referencia y contra referencia para la atención en salud de la población afectada por situaciones de emergencias o desastres.
- Informar, orientar y asesorar a la comunidad en aspectos relacionados con la prevención y el manejo inicial de urgencias.

Actualmente, nos encontramos en el proceso de elaboración de nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI). Como parte de este desarrollo, se ha llevado a cabo un análisis FODA institucional, lo que nos ha permitido identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas clave para la organización. Además, hemos realizado la socialización de los ejes estratégicos y objetivos planteados, involucrando a las distintas áreas de la institución para garantizar una visión compartida y un enfoque alineado en cada unidad, de manera que todos los colaboradores participen activamente en la consecución de nuestras metas institucionales.



III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2024

3.1 Atenciones Prehospitalarias

Se ha logrado cubrir el 91.7% de la población a nivel nacional para la disponibilidad del servicio de emergencias médicas y un 74.4% de las asistencias del sistema nacional de atención a emergencias y seguridad 9-1-1. Logramos la dispensación de 556, 717 asistencias médicas telefónicas 9-1-1 de las 594,394 proyectadas teniendo un 94% de ejecución. Concentrandose el mayor porcentaje en la región metropolitana (Santo Domingo, Distrito Nacional y Monte Plata), con el 40% de los servicios de respuesta a urgencias y emergencias en la red. De estos se realizaron 306,718 traslados prehospitalarios/población trasladada a las salas de emergencias de los hospitales del SNS y centros privados que acceden a través del Sistema de Emergencias y Seguridad 911 con una ejecución presupuestaria de RD\$ 1,155,803,399.26.

Tabla 1: Asistencias Prehospitalarias

Región	Asistencias	Traslados
Metropolitana (Región 0)	223,232	105,641
Valdesia (Region I)	39,929	22,587
Norcentral (Region II)	102,280	52,089
Nordeste (Region III)	32,189	22,059
Enriquillo (Region IV)	10,905	7,460
Este (Region V)	68,234	42,682
El Valle (Region VI)	33,544	23,771
Cibao Occidental (Región VII)	9,021	6,269
Cibao Central (Region VIII)	37,383	24,161
Total general	556,717	306,718

Fuente: Departamento de Gestión Extrahospitalaria



3.2Atenciones Interhospitalarias

Se logro que 52,956 ciudadanos a nivel nacional recibieron atenciones de traslado interhospitalario durante el 2024 dispensadas a la población por los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias CRUE, con una ejecución de 135% con relación a lo proyectado (39,288), siendo la mayor proporción de 15,891 atenciones de la Region Metropolitana (Gran Santo Domingo y Monte Plata), representando un 30% del total de asistencias, con una ejecución presupuestaria de **RD\$ 471,215,671.94** impactando a 10.7 millones de habitantes que se benefician de este servicio.

Tabla 2: Asistencias Interhospitalarias

Región	Total de Asistencias
Metropolitana (Region 0)	15,891
Valdesia (Region I)	4,642
Norcentral (Region II)	7,746
Nordeste (Region III)	5,648
Enriquillo (Region IV)	2,218
Este (Region V)	6,558
El Valle (Region VI)	2,774
Cibao Occidental (Región VII)	4,439
Cibao Central (Region VIII)	3,040
Total general	52,956

Fuente: Departamento de Gestión Extrahospitalaria

3.3Aumento de la Capacidad de Respuesta

Se procura la disponibilidad de espacios físicos para la dispensación de servicios, así como la adquisición y utilización unidades de transporte ambulancia.

La Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalaria, componente Salud del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 opera en 24 provincias y el Distrito Nacional. Al inicio de año contábamos con un total de 520



preposiciones de ambulancias a nivel nacional, de las cuales 416 fueron utilizadas para los servicios prehospitalarios y 104 a los traslados interhospitalarios. De este total 125 unidades son subcontratadas por la Cruz Roja Dominicana (CRD).

A la fecha hemos ampliado la cobertura con **25 nuevas unidades de ambulancias**, (20 prehospitalarias y 5 interhospitalarias) 18 subcontratadas por CRD, lo que en la actualidad contamos con 525 preposiciones de ambulancias disponibles a nivel nacional, 436 corresponden a los servicios prehospitalarios y 109 a los traslados interhospitalarios.

En cuanto a la cobertura de los servicios que ofrecemos en los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias (CRUE) a nivel interhospitalaria, contábamos con un total de 104 ambulancias. A la fecha hemos habilitado 5 nuevas unidades ampliado así la cobertura a 109, preposicionadas en el Hospital Municipal de Polo Barahona, una en el Hospital Municipal del Cercado San Juan, una en el Hospital Municipal Loma de Cabrera de la provincia Dajabon y otra en el Hospital Municipal Nuestra Señora de la Altagracia en la provincia de San Cristóbal, Hospital Municipal de Villa La Mata en la provincia de Sánchez Ramírez.

De las 25 unidades entregadas fueron de Soporte Vital Avanzado y de Soporte Vital Básico las cuales están equipadas y especializadas con los instrumentos y profesionales capacitados para dar una atención adecuada a pacientes con emergencias tanto clínicas o de trauma.



Tabla 3: Comparativa Cantidad de Ambulancias

Operatividad		Enero 2024	Octubre 2024	Aumento
Prehospitalaria	DAEH 9-1-1	291	293	2
	CRD	125	143	18
Interhospitalaria	CRUE	104	109	5
Total General		520	545	25

Fuente: Departamento de Gestión Extrahospitalaria

A continuación detallamos las provincias y Centros de Salud, en los cuales fueron distribuidas estas unidades:

- En **Santo Domingo**, entregamos unidades a varias entidades: al Destacamento P.N. de Invivienda (CRD-0174), al Destacamento Barrio Nuevo Sabana Perdida (CRD-0175), al Destacamento P.N. La



Guáyiga (CRD-0176), al Destacamento Santa La Rana en Los Alcarrizos (CRD-0177), a la Estación de Bomberos de la Isabela Aguiar (CRD-0178), al Centro Deportivo y Cultural Santa Cruz en Los Guaricanos (CRD-0179), al Destacamento Bisas de Cañas en el cruce de Guerra (CRD-0180), a la Estación de Bomberos X2 en Las Palmas de Herrera (CRD-0181), al Destacamento Mayor Cirilo Mota en la calle Pablo Neruda, Los Tres Brazos (CRD-0182), y a la Central 9-1-1 en Abraham Lincoln #69 esquina Dr. Núñez y Domínguez, D.N. (A-0118).





- En **San Pedro de Macoris**, entregamos una unidad a los Conucos de Juan Dolio CRD-2309.
- En **Barahona**, entregamos una unidad al Dispensario Médico Monte Grande A-0406.
- En **Duarte**, entregamos una unidad en Villa Riva CRD-0613.
- En **Samana**, entregamos una unidad al Centro Primer Nivel los Cacaos B-2004 y una unidad a la Estacion Cruz Roja Sanchez Samana A-2004.
- En **Barahona**, entregamos una unidad al Hospital Municipal de Polo Barahona. CB-0406 y una unidad en la Escuela Vocacional de las Fuerzas Armada CRD-0402
- En **San Juan**, entregamos una unidad al Hospital Municipal del Cercado San Juan CB-2203.
- En **San Cristobal**, entregamos una unidad al Hospital Nuestra Señora de la Altagracia en San Cristobal CB-2105.
- En **Dajabon**, entregamos una unidad al Hospital Municipal Loma de Cabrera CA-0501.
- En **Sanchez Ramirez**, entregamos una unidad en el Hospital de Villa La Mata.
- En **Espailat**, entregamos una unidad en el Ayuntamiento de Laguna CRD-0907.
- En **Monseñor Nouel**, entregamos una unidad en el Club Coeja Juan Adrian CRD-2804.
- **Duarte**, entregamos una unidad en la Reforma de Duarte CRD-0614 y una unidad en Cruz de Cenovi CRD-0615.



A nivel general contamos con un total de 545 unidades de ambulancias pertenecientes a la DAEH de las cuales estan clasificadas en unidades Soporte Vital Básico 287 y unidades de Soporte Vital Avanzado 149, para la dispensación de los servicios de traslado prehospitalario a nivel nacional en las provincias de cobertura, así como también 109 unidades de ambulancias para atención interhospitalaria y traslado sanitario y 113 unidades de respuesta inmediata (URI) operando.

Contamos con una flotilla de vehiculos operativos distribuidos en 70 camionetas y 40 furgonetas operativas a nivel nacional.



Tabla 4: Preposiciones de Unidades de Ambulancia Prehospitalarias

Provincias	Unidades Básicas DAEH	Unidades Avanzadas DAEH	Unidades CRD	Total Implementadas
Gran Santo Domingo	57	18	25	100
Monte Plata	2	2	4	8
San Cristóbal	2	5	10	17
Peravia	0	4	9	13
La Altagracia	5	13	2	20
San Pedro	3	2	7	12
La Romana	0	3	7	10
San Jose de Ocoa	4	4	0	8
Santiago	9	16	19	44
Puerto Plata	8	8	1	17
Españat	1	1	6	8
Samaná	2	4	3	9
Duarte	6	9	8	23
Hermanas Mirabal	3	4	0	7
María Trinidad Sánchez	5	5	0	10
Barahona	5	7	10	22
Hato Mayor	3	3	0	6
El Seibo	5	2	0	7
San Juan	7	10	5	22
Azua	1	5	16	22
Valverde Mao	10	5	0	15
La Vega	3	5	7	15
Sánchez Ramírez	8	5	0	13
Monseñor Nouel	0	4	4	8
Total	149	144	143	436

Fuente: Departamento de Gestión Extrahospitalaria



Tabla 5: Unidades de Ambulancia Interhospitalarias

Provincias	Unidades Básicas CRUE	Unidades Avanzadas CRUE	Unidades Neonatal CRUE	Total
Gran Santo Domingo	10	5	1	16
Monte Plata	2	0	0	2
San Cristóbal	5	1	0	6
Peravia	3	0	0	3
Ocoa	2	0	0	2
Santiago	6	1	0	7
Puerto Plata	5	0	0	5
Españat-Moca	1	0	0	1
Samaná	2	1	0	3
Duarte	2	0	0	2
Hermanas Mirabal	2	0	0	2
María Trinidad Sánchez	3	1	0	4
Barahona	6	1	0	7
Pedernales	2	0	0	2
Independencia	1	2	0	3
Bahoruco	1	0	0	1
La Altagracia-Higüey	4	1	0	5
San Pedro	1	0	0	1
Romana	2	0	0	2
Hato Mayor	3	0	0	3
El Seibo	1	1	0	2
San Juan	3	0	0	3
Azua	3	0	0	3
Elias Piña	1	0	0	1
Valverde Mao	2	1	0	3
Monte Cristi	2	1	0	3
Santiago Rodríguez	1	1	0	2
Dajabón	2	1	0	3
La Vega	4	2	0	6
Sánchez Ramírez	2	1	0	3
Monseñor Nouel	3	0	0	3
Total General	87	21	1	109

Fuente: Departamento de Gestión Extrahospitalaria



3.4 Entrega de Equipos, Materiales y Suministros a los CRUES

Como parte de nuestro compromiso con el fortalecimiento de los recursos operativos y logísticos, se han realizado importantes entregas de equipos, mobiliarios y suministros en diversas provincias. Estas entregas incluyen tanques dispensadores de combustible, talleres móviles, equipos de neumáticos, uniformes, camas, colchones, bebederos de agua, electrodomésticos y otros artículos esenciales, distribuidos estratégicamente para optimizar el servicio y las condiciones de trabajo en las localidades de mayor demanda. La inversión total en estos recursos alcanza los RD\$24,064,297, reflejando nuestro esfuerzo continuo en mejorar la capacidad de respuesta y el bienestar del personal y la población atendida en las distintas provincias. Tal como se desgloza a continuación:

- **Tanques dispensadores de combustible:** 23 tanques distribuidos en las provincias de Azua, San Juan y Valverde Santo Domingo, San Cristóbal, Santiago, Puerto Plata, La Altagracia, Punta Cana (Verón), San Juan, Valverde Mao, Peravia, San José de Ocoa, Barahona, San Pedro, La Romana, Hato Mayor, El Seibo y Azua. De estos, 7 están operativos (Santo Domingo, San Cristóbal, Santiago, Puerto Plata, La Altagracia, San Juan y Valverde Mao), 9 están pendientes de instalación y 4 están resguardados para futuras ubicaciones. con una inversión de RD\$1,416,000.
- **Talleres móviles:** Dos talleres entregados en las provincias de San Juan y Azua, con una inversión de RD\$11,400,000.



- **Equipos de neumáticos:** 11 equipos distribuidos en el Gran Santo Domingo, San Cristóbal, San José de Ocoa, Santiago, Puerto Plata, Espaillat, Barahona, La Altagracia, San Juan, Valverde y La Vega. Dos adicionales están en proceso de instalación, con una inversión 1,750,000.00.
- **Uniformes:** Se entregaron 3,222 uniformes en la Región Metropolitana y en las provincias de Santo Domingo, San Juan, Azua, Valverde, Monte Cristi, Dajabón, Santiago Rodríguez, Monseñor Nouel, La Vega y Sánchez Ramírez, con una inversión de RD\$4,560,552.
- **Camarotes:** Se entregaron 92 camarotes en las provincias de Santiago, Valverde, Sánchez Ramírez, San Cristóbal, Peravia, Samaná, Puerto Plata, Duarte y San Juan, con una inversión de RD\$1,472,000.
- **Colchones:** 214 colchones entregados en las mismas provincias de los camarotes, con una inversión de RD\$1,926,000.
- **Mobiliarios de Oficina:** Dentro de estos se encuentran; **Bebederos de agua:** 11 bebederos distribuidos en las provincias de Santiago, Hermanas Mirabal, San Cristóbal, María Trinidad Sánchez, Puerto Plata, Duarte y Sánchez Ramírez, con una inversión de RD\$233,640. **Microondas:** Dos microondas entregados en las provincias de Hermanas Mirabal y Duarte, con una inversión de RD\$40,120. **Neveras:** Cuatro neveras entregadas en las provincias de Sánchez Ramírez, Puerto Plata y Duarte, con una inversión de RD\$58,000. **Anaqueles:** 11 anaqueles entregados en Puerto Plata y Duarte, con una inversión de RD\$170,995. **Sillas:** 55 sillas entregadas en las provincias



de Santiago, Puerto Plata, Duarte y San Juan, con una inversión de RD\$495,000. **Abanicos:** 18 abanicos entregados en Duarte y Sánchez Ramírez, con una inversión de RD\$248,400. **Archiveros:** Cuatro archiveros entregados en la provincia de Puerto Plata, con una inversión de RD\$127,440. **Mesas plegables:** Cinco mesas entregadas en las provincias de Santiago y Puerto Plata, con una inversión de RD\$106,200. **Estufas:** Tres estufas entregadas en las provincias de Hermanas Mirabal, San Cristóbal y Puerto Plata, con una inversión de RD\$48,750. **Tanques de gas:** Dos tanques de gas entregados en Hermanas Mirabal y San Cristóbal, con una inversión de RD\$11,200, con una inversión total de **RD\$1,539,745** en mobiliarios de oficina.

3.5 Gestión del Riesgo y Respuesta ante Desastres

Nuestra dirección ha alcanzado importantes avances en la gestión de riesgos, logrando identificar, evaluar, responder y mitigar posibles amenazas. Esto ha fortalecido la capacidad de nuestra institución para enfrentar y superar eventuales desafíos con mayor eficacia.

Entre los logros destacados de gestión de riesgos se incluyen:

- 1,054 asistencias médicas brindadas durante el Operativo Semana Santa 2024, incluyendo atención prehospitalaria, soporte vital y traslados, en beneficio de 8.4 millones de personas movilizadas por el país.
- Coordinación y montaje de 2 hospitales móviles para el Show Aéreo del 76° aniversario de la Fuerza Aérea Dominicana, con 18 asistencias médicas brindadas y 1 traslado realizado.



- En el "Operativo Altagraciano, Conciencia por la Vida 2024," la DAEH desplegó 55 unidades prehospititarias y 13 unidades CRUE en la región este, brindando 276 asistencias viales, 502 asistencias de salud y localizando a 48 menores extraviados, con un equipo de 317 profesionales para asegurar atención rápida y eficaz.
- Participación en la Feria Internacional del Libro 2024, impactando a aproximadamente 2,200 personas, con un espacio especial destinado a ofrecer capacitación en primeros auxilios, dirigido a estudiantes y al público en general.
- Participación activa en la realización del simulacro nacional de evacuaciones, coordinado con el Centro de Operaciones de Emergencias (COE). Durante el evento, se movilizaron un total de 334 personas, incluyendo personal de la sede central, edificio 2 y el CRUE Santo Domingo, con el objetivo de reforzar los protocolos de seguridad y mejorar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia.
- Conformación de brigada de emergencia y comité mixto de seguridad de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) y Centro Reguladores de Urgencias y Emergencias (CRUE) en Santo Domingo.
- Coordinación con el Centro de Operaciones de Emergencias (COE), Servicios Regionales de salud (SRS) y los Centro Reguladores de Urgencias y Emergencias (CRUE) para la respuesta al operativo navidad, temporada ciclónica, semana santa y la altagracia 2024.



3.6 Entrenamientos Técnicos

Se han mejorado las habilidades de nuestros colaboradores gracias a la formación especializada y continua, evidenciando nuestro compromiso con el crecimiento profesional y técnico.

Los principales logros del área incluyen:

- 9,272 profesionales de salud de los servicios de emergencias capacitados en guías, procesos, procedimientos, protocolos asistenciales de emergencias en el ámbito extrahospitalario colaborando en la atención con el desarrollo de las competencias de conocimiento del personal asistencial de la DAEH con una inversión de alrededor de RD\$ 43,245,000.00, de los cuales: 995 colaboradores de respuesta fueron entrenados sobre el control de hemorragias, 674 capacitados a nivel nacional en el uso de ventiladores mecánicos, 1,649 capacitados en manejo de pacientes con trauma y 60 entrenamiento en técnicas de manejo de pacientes quemados superando nuestra meta en un 106% de lo programado.
- Implementación del programa Cuidando Vidas, que consiste en la capacitación en Reanimación Cardiopulmonar (RCP) tanto a niños como adultos. A través de este programa, se logró impactar a un total de 1,168 personas, incluyendo a 180 odontólogos del Congreso Nacional de Odontología, fortaleciendo así la preparación en primeros auxilios y contribuyendo a la salvaguarda de la vida en diversas comunidades.
- Se imparte Curso de Seguridad SSAFE en el Ministerio de Fuerzas Armadas y las Naciones Unidas, beneficiando a un total de 28 enlistados en Santo Domingo. Así como 3,768 personas fueron capacitadas



en la estrategia “Mano solo mano”. Este curso tiene como objetivo fortalecer las capacidades de seguridad y protección del personal, contribuyendo a un entorno más seguro en operaciones nacionales e internacionales.

Se presenta un desglose estadístico de los entrenamientos técnicos realizados, indicando tanto a los colaboradores como a la población que se vio beneficiada:

Tabla 6: Entrenamientos Técnicos DAEH

Capacitación/Actividad	Total de Capacitados
Entrenamiento técnico colaboradores de nuevo ingreso en protocolos asistenciales	663
Entrenamientos técnicos en control de hemorragias	995
Reforzamiento en manejo de paciente con trauma	1,649
Entrenamientos técnicos en uso de ventilador mecánico Amoul 6000s, EPV200, Newton.	674
Entrenamiento y técnicas en evaluacuín primaria, RCP Y uso del DEA	187
Programa Cuidando Vida	1,168
Reforzamiento en manejo y funcionamiento de las ambulancias	15
Entrenamiento en técnicas en manejo de pacientes quemados	60
Curo intermedio de sistema de comando de incidencias	5
Taller sobre uso del nuevo manual de capacitación de la División de Entrenamiento y Simulacro	24
Curso de seguridad SSAFE a enlistados de las fuerzas armadas	28
Entrenamiento Soporte Vital Básico y Supervivencia	32
Entrenamiento Mano Solo Mano	3768
Entrenamiento OPS a colaboradores de la división	4
Total General	9,272

Fuente: División de Entrenamiento y Simulacro



3.7 Coordinación y Enlace con la Red Pública de Salud

En el ámbito de la coordinación interinstitucional, se han logrado avances importantes en mejorar la comunicación, la coordinación y la colaboración entre nuestra entidad y la red de salud pública. Estos esfuerzos han potenciado nuestra capacidad para ofrecer servicios de salud integrados y de alta calidad a la población a la que atendemos.

Nuestros logros más destacados incluyen:

- **Apertura de la Línea de Investigación en Atención Extrahospitalaria**

En colaboración con la Universidad Autónoma de Santo Domingo, se dio inicio en abril al proyecto de investigación en atención extrahospitalaria. Tras varios encuentros, se seleccionaron 7 estudiantes para investigar temas específicos en el campo de la atención prehospitolaria.

- **Liberación de Unidades de ambulancias en Centros de Salud**

A través de gestión y seguimiento constante a las unidades en los centros de salud receptores, se logró liberar más de 2,100 ambulancias retenidas en centros de salud (30 minutos o más antes de pasar al paciente de la ambulancia a una camilla en la Emergencia del centro receptor). Esta coordinación interinstitucional con la red de salud y al esfuerzo del equipo de retenciones se logró implementar un plan de redistribución de los pacientes no solo en la red pública sino en la privada, asegurando una mayor cobertura de las unidades disponibles para nuevos eventos y mejorando así la atención al paciente, contribuyendo a la disminución del tiempo de respuesta.



- **Optimización de Operaciones de Emergencias en Centros de Salud**

Se realizaron visitas a diferentes centros de salud, instaurándose mesas de trabajo en los centros de salud público y privados, impulsando con esta estrategia el traslado oportuno a la red de salud privada contribuyendo así a disminuir la sobrecarga de pacientes en los hospitales públicos.

Algunos de los centros visitados son la Clínica Integral I y II, Clínica Cruz Jiminián, Hospital Nuestra Señora de Regla en Bani, Hospital Moscoso Puello, CECANOT, Hospital el Almirante, Hospital Félix María Goico, Centro Médico Express, Hospital Vinicio Calventi, Hospital Alcarrazos II, Centro Médico Aguasvivas, IRMIE, Instituto Oncológico Heriberto Pieter, Hospital Mario Tolentino Dipp. Superando la meta establecida con más de 15 visitas realizadas.

- **Simposio Nacional en Atención Extrahospitalaria**

Se realizó el primer simposio Nacional en Atención Extrahospitalaria, Avances en la atención extrahospitalaria: "Mejorando la eficiencia de la respuesta". para compartir avances y logros en atención extrahospitalaria y fortalecer lazos con instituciones aliadas. Se contó con la participación de los principales centros de salud y profesionales del sector, con más de 90 asistentes. Este es un evento que reúne la comunidad científica con el objetivo de presentar los avances y mejoras de la calidad que presenta nuestro país en atención extrahospitalaria.



La actividad busca fortalecer la capacidad de respuesta ante emergencias fuera del entorno hospitalario, fomentando la colaboración y actualización constante entre los diferentes actores del sistema de salud. Dirigido al personal hospitalario, extrahospitalario, operativo y administrativo.

- **Coordinación en Salud Mental y Violencia en Atención Extrahospitalaria**

Se logro la coordinacion interinstitucional a traves de reuniones periódicas con instituciones para el abordaje de las principales probematicas en salud mental a fines de optimizar el traslado de los pacientes afectados con condiciones mentales y promover acciones que favorezcan la prevención en salud mental, lograndose con la Cooperacion Española de Cartaghena de Indias trabajar la elaboracion de protocolos de atencion salud a mujeress en situacion de violencia. , En coordinacion con el Servicio Nacional de Salud (SNS) se revisaron los manuales y protocolos que garanticen la atencion oportuna de los pacientes bajo esta condiciones.

En coordinacion con SUPERATE y la Dirección Especializada de Atención a la Mujer y Violencia Intrafamiliar (DEAMVI) presentamos los temas manejo de estrés, prevención de violencia, comunicación efectiva, buen trato y prevención de violencia intrafamiliar,

El Centro de Rehabilitación Psicosocial Padre Billini, quedo identificado como centro de recepcion de pacientes de la calle que hayan pasado por un proceso de estabilizacion Estas iniciativas impactaron a más de 144 personas.



- **Servicios de Consultas Psicológicas para Colaboradores**

A través del área de salud mental se brindó asistencia psicológica a más de 31 colaboradores, promoviendo el bienestar emocional dentro de la institución. En el entendido que el personal de atención directa extrahospitalaria a menudo enfrenta situaciones desafiantes y estresantes que pudieran desencadenar trastornos de salud mental. Siendo los casos más relevantes el síndrome de Burnout, ansiedad y estrés postraumático por la naturaleza de la actividad que realizan.

- **Inauguración de la Sala de Lactancia Materna**

La sala de lactancia materna fue inaugurada con la participación de más de 46 colaboradoras, quienes recibieron orientación sobre la importancia de la lactancia. Este espacio cumple con todos los requisitos sanitarios para apoyar la continuidad de la lactancia.

- **Creación del Dispensario Médico Institucional**

Apertura del consultorio médico en la sede central de la DAEH en el cual durante el periodo se asistieron 260 colaboradores, mejorando el acceso a servicios médicos dentro de la institución.



IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

4.1 Desempeño Área Administrativa Financiera Presupuesto Año 2024

La Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH), para el año 2024 se le asignó un presupuesto de **RD\$7,256,831,790.00**, para un incremento de un 51.85% con relación al año 2023, este incremento contempla dar servicios de asistencia sanitaria urgente especializada, oportuna y adecuada a 594,394 personas en el servicio prehospitalario Sistema 911 y 39,288 en el servicio interhospitalarios CRUE.

Tabla 7: Presupuesto Aprobado Año 2024 por Objeto del Gasto

Agrupaciones	Pres. Inicial
Total General	7,256,831,790.00
2.1-Remuneraciones Y Contribuciones	4,609,985,821.00
2.2-Contratación De Servicios	1,374,718,319.00
2.3-Materiales Y Suministros	598,547,681.00
2.6-Bienes Muebles, Inmuebles E Intangibles	215,068,308.00
2.7- Obras	458,511,661.00

Fuente: Elaboración fuente propia en base a SIGEF

Ejecución Enero-Noviembre 2024

Durante el período Enero-Noviembre del año 2024, la DAEH tuvo una ejecución presupuestaria de RD\$5,931,798,770.88 de los cuales el 70.35% se destinó al pago de remuneración y contribuciones, lo que se refleja en el incremento de incentivo a los Técnicos de Transporte Sanitarios (TTS), pasando a devengar de RD\$3,000.00 a



RD\$8,000.00, el Pago del Primer Incentivo por Rendimiento Individual para todos los colaboradores que lograron alcanzar el 80% de sus metas acordadas para el año 2023, contratación de nuevo personal asistencia y administrativo, promoción y cambio de designación a colaboradores que han sobresalido por su excelente desempeño y se han preparado académicamente para seguir cumpliendo con calidad y calidez sus responsabilidades.

El 18 % corresponde a la contratación de servicios, como es la adquisición de un seguro de vida y funerario que permite proteger económicamente a los familiares de los colaboradores, el servicio de mantenimiento y reparaciones de ambulancias, alquiler de 143 ambulancias además de las oficinas donde funcionan los Centros de Regulación de Urgencias y Emergencias y las Oficinas Administrativas de la DAEH.

Al renglón de materiales y suministros le correspondió el 8.89% de la ejecución, con la adquisición de uniformes para todos los colaboradores de la DAEH, confeccionados para cubrir las necesidades requeridas por las funciones del puesto, combustible para la flotilla vehicular de la institución, medicamentos e insumos médicos para ofrecer un servicio integral y el 2.38% restante se destino a los mobiliarios y equipos de oficina de la institución.

Tabla 8: Presupuesto Ejecutado Enero-Noviembre Año 2024 por Objeto del Gasto

Agrupaciones	Pres. Inicial
Total, General	5,931,798,770.88
2.1-Remuneraciones Y Contribuciones	4,173,057,016.52
2.2-Contratación De Servicios	1,090,528,944.23
2.3-Materiales Y Suministros	527,073,937.20
2.6-Bienes Muebles, Inmuebles E Intangibles	141,138,872.93

Fuente: Elaboracion fuente propia en base a SIGEF



Deudas por Pagar

Durante este período Enero-Noviembre 2024, la deuda de la DAEH asciende a un monto de RD\$148,771,585.05, contraídas en bienes y servicios detallados (ver cuadro), cabe destacar que todas cuenta con preventivos y compromisos para ser saldadas, algunas al corte del período se encuentran en proceso de pago y otras no se han emitido las facturas por los proveedores, solo los conduce, lo que no nos permite cumplir con el compromiso de pago y en algunos casos a incurrir en la elaboración de ADENDAS de tiempo en los contratos con los proveedores.

Tabla 9: Deudas por Pagar DAEH

Proveedor	Monto
Mantenimiento y Reparación Ambulancias	116,028,112.71
Legi Group	1,187,947.30
Mademun	114,252.70
Viamar	6,519,719.91
Xentric	20,171,290.15
Autazama	35,470,863.89
Ck Trans Motors	5,951,134.42
Centro de Frenos David	227,831.20
Grupo Técnico Automotriz	548,527.97
EDOM	34,598,137.67
CJRMDEOCA Centro Automotriz Carlos José	363,440.00
Ebanispro	8,052,557.36
Servipartes Aurora	2,822,410.14
Combustibles y Lubricantes	27,765,200.00
Sigma	17,215,200.00
Isla Dominicana	5,000,000.00
Gilda Investment srl	5,000,000.00
Distribuidores Internacionales de Petróleo	550,000.00
Útiles y Equipos Médicos	2,449,782.66
New Med Suministros Médicos srl	364,722.66
SERVIAMED	2,085,060.00
Alquileres y Rentas	1,826,585.32
Tecnología Industrial de León	566,400.00
Investigaciones & Mercados	480,000.00
Toner Depot	780,185.32
Otros Servicios	701,904.36
Agua Planeta Azul	27,060.00
Lavandería 3 Lavaderos	72,086.20
Corporino Encarnación Piña	212,990.00
Factoría Grafica Print	389,768.16
Total, Deudas por Pagar	148,771,585.05

Fuente: División de Contabilidad



Compras y Contrataciones

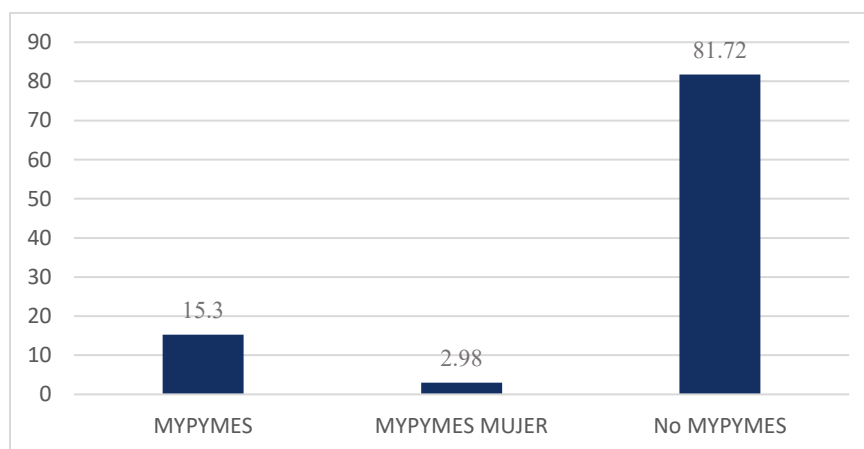
Para el período Enero-Noviembre del año 2024 la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH), ejecutó en compras y contrataciones un monto de **RD\$1,257,005,712.22** de los cuales el 22.11% se destinó a la adquisición de bienes y el 77.89% a servicios.

Tabla 10: Montos Estimados Según Objeto de Contratación

Objeto	Montos RD\$
Bienes	277,861,402.04
Servicios	979,144,310.18
Total	1,257,005,712.22

Fuente: Portal de Compras y Contrataciones

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 488-08 del Régimen Regulatorio para el Desarrollo y Competitividad de las MIPYMES, para este período de los procesos de compras ejecutados **RD\$192,357,730.37** fueron dirigidos a las MIPYMES y **RD\$37,430,110.04** a MIPYMES MUJER, para contribuir con su avance y desarrollo el monto de **RD\$1,027,217,871.81** correspondió a otras empresas.



Fuente: Elaborada en base a las informaciones del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP)



Durante el período se realizaron adjudicaciones en diferentes modalidades de contratación pública.

Tabla 11: Compras por modalidad



Fuente: Sistema Electronico de Contrataciones Públicas

En las modalidades como se puede observar, la de mayor adjudicación fueron las licitaciones públicas, representando un 59.81% del total, de igual manera los procesos de excepción también muestran un porcentaje significativo con un 29.73% entre procesos de urgencia y proveedor único.

Las comparaciones de precios y compras menores también representan una parte considerable de las adjudicaciones, con montos de RD\$40,540 millones y RD\$30,922 millones, respectivamente. Estas modalidades se utilizan para adquisiciones de menor cuantía y se caracterizan por promover la participación de proveedores más pequeños y locales.



Resultados Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

Durante el año, se ha mantenido un desempeño sólido en el Índice de Gestión Presupuestaria, logrando un promedio anual de 86%. Este resultado refleja una gestión eficaz en la asignación y administración de los recursos financieros con relación a la ejecución física. Estos avances evidencian el compromiso con la eficiencia presupuestaria y el fortalecimiento de los procesos financieros, permitiendo una respuesta adecuada a las necesidades operativas de la institución y optimizando el impacto de los recursos asignados.

Tabla 12: Resultados IGP

Trimestre	Resultado
Enero-Marzo	85%
Abril-Junio	84%
Julio-Septiembre	89%
Promedio Anual	86%

Fuente: Reporte, DIGEPRES

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

En el periodo analizado se ha logrado avances significativos en el área de gestión del talento humano que han influido en el crecimiento de la entidad, obteniendo los siguientes logros:

- Mejora de la calidad de vida, motivación y compromiso de los colaboradores de la DAEH con el Incremento de incentivo a los Técnicos de Transporte Sanitarios (TTS) que prestan servicios en ambulancias o Unidades de Respuesta Inmediata (URI): 1,945 colaboradores beneficiados con una compensación adicional en reconocimiento a su desempeño y contribución a los objetivos institucionales, con un impacto presupuestario de RD\$47,308,200.



- Fueron evaluados en su desempeño 7,878 colaboradores, lo que representa un 100% del total de colaboradores, esto incluye a los 7,653 colaboradores activos y los que ya no pertenecen a la institución que tuvieron un periodo mayor de 6 meses.
- Se realizaron dos jornadas de salud integral y cardiovascular, destinados a mejorar la salud y el bienestar de los empleados de nuestra institución beneficiando a 248 colaboradores y una Jornada de Sonomamografía en apoyo a detección temprana al cáncer de mama, que benefició a 88 colaboradores.
- Durante el periodo 579 nuevos colaboradores contratados, necesarios para formar los equipos administrativos, de regulación médica y respuesta al Componente Salud 911 y los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias: Médicos Reguladores, Médicos de Respuesta, Licenciadas en Enfermería, Auxiliar de Enfermería y Personal Administrativo de las distintas áreas que componen la DAEH. Estos 579 nuevos colaboradores están conformados por la siguiente división de género 255 Mujeres y 324 Hombres, alcanzando la cantidad 7,653 colaboradores. Distribuidos por grupo ocupacional:

Tabla 13: Ingresos por Grupo Ocupacional

Grupo Ocupacional	Femenino	Masculino	Total General
I	44	242	286
II	35	31	66
III	97	32	129
IV	79	18	97
V		1	1
Total General	255	324	579

Fuente: Departamento de Recursos Humanos



Tabla 14: Distribución Colaboradores por Sexo y Grupo Ocupacional

Grupo Ocupacional	Femenino	Masculino	Total General
I	168	2,347	2,515
II	116	229	345
III	2,080	286	2,366
IV	1,999	404	2,403
V	11	13	24
Total General	4,374	3,279	7,653

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

- Se concluyó exitosamente de la Encuesta de Clima Organizacional del año 2024: 1,210 colaboradores encuestados. Nuestra Institución ha alcanzado una puntuación de 82 sobre 100, según los parámetros establecidos por el MAP; esta calificación es considerada como aceptable. Este logro refleja el compromiso y la dedicación de cada uno de los colaboradores para mantener el ambiente de trabajo positivo y productivo.
- Se logro que 644 colaboradores fueran beneficiados con cambio de designación por su excelente desempeño. Este logro representa un avance significativo en nuestro compromiso de reconocer y valorar el esfuerzo y la dedicación de nuestro talento humano.
- Carnetización de más de 500 colaboradores desarrollando un proceso eficiente y organizado que garantizó la emisión y distribución de carnets de identificación de manera precisa y oportuna para ese personal.



- Se impartieron 1,306 horas de capacitaciones impactando a 2,944 colaboradores en programas de capacitaciones blandas, fortaleciendo habilidades clave, fomentando un ambiente laboral colaborativo y contribuyendo al crecimiento sostenible de nuestra institución.

Tabla 15: Capacitaciones Blandas

Capacitacion	Participantes
Comunicación Efectiva	94
Diplomado Gestión Hospitalaria	89
Diplomado Gestión Humana por Competencias	70
Elaboración de Nómina Gubernamental	3
Excel Básico	160
Gestión del Tiempo	85
Humanización de los Servicios de Salud	350
Inteligencia Emocional	150
Introducción a la Administración Pública	1,200
Logística Integral	200
Manejo de Conflictos	35
Manejos del Estrés	58
Redacción de Informes Técnicos	60
Seguridad y Salud Ocupacional	50
Supervisión efectiva	60
Técnicas de Archivo	50
Técnicas de Liderazgo	100
Trabajo en Equipo	130
Total General	2,944

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Actualmente, nuestra institución no ha sido incorporada en el sistema SISMAP, Esta situación limita la evaluación externa de nuestros subsistemas de Recursos Humanos en comparación con otras instituciones públicas. Sin embargo, estamos comprometidos con la mejora continua y el monitoreo interno de nuestros indicadores.



4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

En el área jurídica, hemos implementado acciones que contribuyen al fortalecimiento de los procesos internos de nuestra institución y a una gestión legal eficiente. Entre los principales logros se incluyen:

- **Acuerdos:** Se firmó acuerdo con el Consejo Estatal de Azúcar (CEA), la cual nos realizó una asignación de un terreno, con el objetivo de utilizar como centro de acopio y taller de la DAEH.
- **Gestión Eficiente de Procesos Legales:** 11 casos litigiosos resueltos a los cuales se ha dado respuesta oportuna, logrando así hacer acuerdos importantes para la reparación de daños ocasionados a muestras unidades, manteniendo los diferentes expedientes al día ante los tribunales, actualmente contamos con 8 casos en proceso para un total de 19 casos litigiosos.
- **Certificados de Asistencias:** se dado respuesta a 200 solicitudes de expedición de certificaciones de asistencias médicas a los pacientes/usuarios que son atendidos en nuestras unidades de respuesta.
- **Revisión de los Procesos de Compras y Contrataciones:** el equipo jurídico ha participado activamente en los 22 procesos de compras y contrataciones formando parte del Comité de Compras y Contrataciones de la DAEH.
- **Despacho de Documentos Legales:** Se despachado 470 expedientes requeridos para los reportes ante la compañía aseguradora, de los cuales contamos con 120 casos resueltos y 350 en curso, colaborando con el proceso de reparación de ambulancias



Desagregado por acción contamos con las siguientes estadísticas:

Tabla 16: Estadísticas Jurídicas

Acciones	Resuelto	En Proceso	Cantidad Total
Casos Litigiosos	11	8	19
Revisión de los procesos de compras y contratataciones.	22	0	22
Certificaciones de Asistencias	200	2	202
Notificaciones	246	10	256
Respuesta casos 3-1-1	30	0	30
Relaciones laborales (opinión jurídica)	123	0	123
Procesos de reclamos ante el seguro para la reparación de las unidades.	120	350	470
Finiquitos legales	273	0	273
Escrito de defensa en materia de compras y contrataciones	41	0	41
Resoluciones impugnaciones	0	2	2

Fuente: Departamento Jurídico

4.4Desempeño de la Tecnología

En materia de tecnología la DAEH implementó innovaciones a través de su portal WEB institucional con la inclusión de elemento de Inteligencia Artificial para permitir al ciudadano realizar preguntas no estructuradas sobre los servicios y solicitud de información relacionada a través de un Chat Bot e implementó la utilización de texto a voz como una medida de ser más inclusivos. Otra innovación ha sido la inclusión del mapa georeferenciado que permite al ciudadano conocer la ubicación exacta de cada una de las localidades de la DAEH a nivel nacional, esto le permite a los ciudadanos y visitantes conocer los números de contacto y utilizar los servicios de mapas electrónicos para, de forma precisa, trasladarse hasta cuales quiera de sus localidades. La información está organizada por Región de Salud y provincias, y se proveen imágenes de cada una de las localidades.



Otra de las innovaciones a través del portal WEB es la creación de una plataforma virtual de capacitaciones denominada **DAEH Academy**, a través de la cual se busca fortalecer la capacitación del personal de asistencia y mejorar el alcance de la Escuela de Capacitación del Departamento de Gestión de Riesgo.

La DAEH fortaleció la red de datos en dos de sus principales localidades: el edificio SEDE de oficinas administrativas, donde opera el CRUE de Santo Domingo y, el edificio que alberga las facilidades de transportación y el Centro de Operaciones Logísticas del área metropolitana. En el edificio SEDE se implementó una red de cableado estructurado con un sistema redundante de seguridad perimetral (Firewalls) que cuenta con doble conectividad de Internet, sistema de antivirus y anti spam.

En materia de comunicación, la DAEH implementó una central telefónica que opera sobre comunicación IP con la cual brinda servicio de telefonía fija a la SEDE y a todas las oficinas regionales. Para lo cual implementó una VPN privada que le permite brindar este servicio a nivel nacional sobre Internet.

Dentro de las características innovadoras, la central cuenta con gateway GSM que permite incluir SIM celulares y hacer que desde la misma se pueda tener comunicación flota a flota y llamadas a celulares sin incrementar los costos por este concepto. De esta manera provee acceso tanto a la flota como a la red celular a todo el personal de oficina a través de la telefonía fija.

Como parte del fortalecimiento de su Centro de Datos en el Edificio SEDE, la DAEH integró un sistema de suministro de energía ininterrumpida redundante, a través de UPS centralizados, para minimizar las interrupciones de energía provista por las EDES y/o de generación propia.



En referencia al uso de las TIC la DAEH incrementó en aproximadamente un 253% el número de licencias de Microsoft 365 contratadas, esto ha permitido, dando un uso eficiente a las mismas, proveer de correo electrónico institucional a 560 colaboradores a nivel nacional, lo que representa un incremento del 559% con relación al 2023 y, un total de 648 colaboradores con acceso a programas de ofimática y herramientas de colaboración a través del uso de buzones compartidos. Mejorando significativamente la comunicación interna y externa y, sobre todo la continuidad del negocio.

Se implementó el trabajo en ambiente de nube para garantizar el respaldo de la información y eliminar la dependencia de la misma a la estación de trabajo y prevenir la eliminación de la eliminación de datos, ya sea esto por error o intensional. La información cuenta con un respaldo de 6 meses antes de ser eliminada definitivamente.

Se capacitó al personal administrativo y de supervisión de operaciones en 23 de las 26 provincias en las cuales la DAEH tiene centros operativos.

A mediados del 2024 se crea el Comité de Implementación y Gestión de Estandares TIC (CIGETIC) y se da inicio a la inclusión de la DAEH en el Índice de Uso de TIC e implementación de Gobierno Digital iTicge, razón por la cual aún no está dentro de las instituciones estatales participantes. A finales del tercer trimestre se recibió la inducción sobre las Normas TIC, se trabaja en la elaboración de la política de gestión de portal WEB y respaldo para la obtencia de la certificación Nortic A2 y, evaluación para la obtención de la certificación Nortic A3 sobre publicación de datos abierto del gobierno dominicano.



4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

La Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias impulsa acciones enfocadas en el crecimiento organizacional. Su objetivo es liderar la creación y seguimiento de planes, programas y proyectos clave para el desarrollo institucional, además de gestionar los sistemas de calidad y fomentar la cooperación internacional.

Esta área se dedica a fortalecer y optimizar el sistema de emergencias mediante el desarrollo de los cuatro subsistemas de planificación, con el fin de asegurar una gestión eficiente y efectiva que esté alineada con los objetivos estratégicos, en beneficio tanto de la institución como de todos los involucrados.

Dentro de los principales logros encontramos:

- **Jornada de identificación de riesgos y análisis FODA en la DAEH:** Se llevó a cabo con el objetivo de fortalecer los procesos y normativas institucionales, en el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2025-2028.
- **Apertura del Buzón de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias en la Sede Central de la DAEH:** Se implementa con el objetivo de fortalecer la retroalimentación y mejorar la calidad de los servicios a través de la recepción y gestión efectiva de las inquietudes de los colaboradores y usuarios.
- **Diagnostico y analisis del riesgo Institucional mediante la Elaboración de la Matriz de riesgo institucional** de las áreas misionales y unidades organizativas, así como el monitoreo de los riesgos identificados.



- De acuerdo con la programación correspondientes al año se evalúan los avances de iniciativas y actividades a modo general, y el desempeño particular de cada una de las áreas funcionales que forman parte de la DAEH, **monitoreo del Plan Operativo Anual** con un porcentaje promedio de eficiencia y eficacia de un 97%.
- Actualización de cuatro (4) **planes de respuesta a emergencias por temporadas:** Operativo La Altagracia, Operativo Semana Santa, Temporada Ciclónica 2024 y Operativo Navidad-Año Nuevo 2024-25, con el objetivo de garantizar la protección de la vida de la población mediante medidas preventivas y asegurar que los servicios de salud sean eficaces y oportunos.
- **Planes de respuesta a posibles brotes epidemiológicos:**
Durante el periodo atendiendo a las alertas epidemiológicas realizadas desde la Organización panamericana de la Salud y de la Dirección nacional de Epidemiología se elaboraron 2 planes de respuesta a posibles brotes de estas enfermedades como Plan de respuesta a brotes por **Antrax** y Plan de respuesta a brotes por **Viruela Simica**.
- Fortalecimiento en la eficiencia y la calidad de los servicios prestados, mediante la Estandarización de 142 documentos normativos, incluyendo formularios, fichas instructivas, procedimientos, manuales, políticas y planes. Este proceso busca garantizar la uniformidad en los procesos operativos, mejorar la comprensión y aplicación de las normativas institucionales, y asegurar la alineación con los estándares establecidos.



a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Conscientes de la importancia que representa el control interno en aras de fomentar la transparencia y la rendición clara y oportuna de cuentas, nuestras autoridades han apoyado y promovido enfáticamente la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), para lo cual dentro de nuestra Institución se ha conformado un equipo de trabajo dedicado específicamente a la evaluación, documentación y establecimiento de los controles fundamentales requeridos por las NOBACI.

A la fecha, hemos logrado el siguiente avance:

Tabla 17: Resultados NOBACI

Componente	Nivel Documentación
Ambiente de Control	95.35%
Valoración y Administración de Riesgos	100%
Actividades de Control	48%
Información y Comunicación	63.64%
Monitoreo y Evaluación	100%
Promedio	81.40%

Fuente: Sistema de Diagnóstico NOBACI

Índice de Control Interno (ICI)

El ICI, indicador medido por la Contraloría General de la República mide el nivel de cumplimiento del control interno de las instituciones, agrupa 17 subindicadores asociados a 3 grandes macros que son diseño y documentación del sistema de control interno, eficacia del control interno y resultados y seguimientos de autorías.



Actualmente la DAEH se encuentra en el proceso piloto de implementación realizado por la contraloría obteniendo una puntuación de 85.94% estando en el rango de avanzado (80 al 100%).

b) Resultados de los Sistemas de Calidad

La Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias está en proceso de implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en diferentes normas, como el modelo de Excelencia CAF y la Norma ISO 9001:2015.

Durante el periodo se elaboró el Mapa de Procesos institucionales de la DAEH, el cual es una herramienta esencial que nos muestra nuestros procesos estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y mejora continua, proporcionando una visión clara y estructurada de cómo se interrelacionan y funcionan todas las áreas de la institución. asegurando que todos los miembros de la institución comprendan sus roles y responsabilidades dentro de cada proceso.

Se han realizado los esfuerzos para la mejora de la calidad, desarrollando los mecanismos y condiciones necesarias para ofrecer un mejor servicio de respuesta al usuario y garantizar el cumplimiento de los estándares y normas establecidas, durante el periodo se han desarrollado las acciones pertinentes:



Tabla 18: Estadísticas Calidad de los Servicios

Producto Alcanzado	Actividades Realizadas	Beneficiarios / Área Beneficiada	
		Cantidad	Descripción
Casos Relevantes	Investigaciones	124	Total de casos relevantes, donde todos son investigados por la unidad de Calidad Salud, donde se dan las recomendaciones y se buscan los puntos de mejora.
Evaluaciones o monitoreos al personal durante las operaciones	Monitoreo a Médicos Reguladores	1,024	Total de monitoreos realizados a los médicos reguladores en el Despacho.
	Monitoreo a Despachadores	1,052	Total de monitoreos realizados a los despachadores en el Despacho.
	Monitoreo a Respuesta	636	Total de monitoreos realizados a las unidades de respuesta desde Despacho vía remota.
Análisis de casos	Análisis de casos con tiempos elevados	1,040	Análisis de una muestra de casos donde los tiempos exceden los 20 minutos de respuesta.

Área de Calidad de los Servicios

c) Acciones para el Fortalecimiento Institucional

En este año, con el objetivo de realizar acciones de mejora en todas las áreas de la institución, se crearon y actualizaron documentos del Sistema de Gestión de Calidad, el cual está compuesto por los instructivos, formularios y fichas de procesos de las diversas áreas de la institución. Dichos documentos se distribuyen de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 19: Documentos Estandarizados

Tipo	Cantidad
Formularios y Fichas	97
Instructivos	4
Procedimientos	21
Manuales	7
Políticas	3
Planes	7
Documentos de Origen Externos	3
Total	142

División de Calidad en la Gestión



d) Avances en la Implementación de las Políticas Transversales

Estamos estableciendo los mecanismos necesarios para la mejora del monitoreo y la toma de decisiones, en la implementación de las políticas públicas que desde el estado se han establecido para la mejora continua de la gestión pública, y así poder incrementar nuestra capacidad para generar valor público, garantizando acceso a los servicios de atención a emergencias extrahospitalaria e impactar positivamente en la calidad de vida de la población.

Se ha coordinado con el ente rector, para la inclusión de la DAEH a las 45 instituciones que actualmente son parte de la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), por lo cual estuvimos participando en el Taller sobre el Indicador IBOG4. Política Transversal de Gestión Integral del Riesgo para el EDI, impartido por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, donde se presentó la construcción de este indicador realizado para la inclusión de la política transversal de gestión integral de riesgos en la implementación de políticas públicas y su clasificación a nivel presupuestario.

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

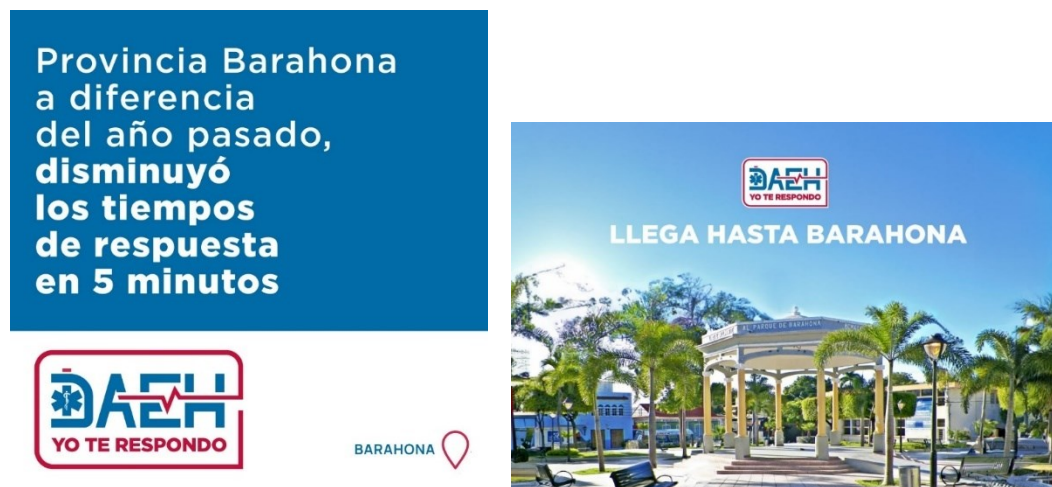
En materia de comunicaciones la DAEH cuenta con una comunidad que sobrepasa las 12 mil personas en los perfiles digitales de la institución. La referida comunidad constantemente recibe contenido acerca de las ejecutorias de la dirección, conceptualización y programas internos; así como proyectos de tanta relevancia como el "Sin Aviso", "5 minutos con el directo" "Director por un día".



Durante el año 2024, el área de Relaciones Publicas envió a los medios de comunicación digital y televisivo, treinta y cinco notas de prensas, con el propósito de informar a la población sobre varios temas de su interés, dentro de los cuales se destacan: asistencias realizadas de emergencias, entregas de ambulancias a provincias, actividades impartidas en la entidad y fuera de la misma, entre otros.

Imagen Digital: Se realizaron 247 post, 106 videos y reels, nuestro contenido trato de concientizar nuestros usuarios de la importancia de ceder el paso a nuestras ambulancias, el tiempo de respuesta que brindamos a la población, los servicios y compromisos que tenemos con la ciudadanía, los programas Yo te Respondo, Cinco Minuto con el Director de la DAEH y Sin aviso, además, publicaciones de actividades internas realizadas en la institución y talleres impartido fuera de la misma.

Les compartimos algunos de las publicaciones en nuestras redes sociales.





Nuestras redes sociales han tenido un impacto significativo en la educación de la población a la hora que debemos realizar un traslado de emergencia. Aspectos clave que como entidad consideráramos en nuestras plataformas.

- Mayor acceso a la información: Las redes sociales permiten a nuestros usuarios informarse sobre los eventos al realizarse en la DAEH y escribirnos a través de mensajes sobre sus dudas, los cuales logran obtener respuesta de forma inmediata con el equipo de trabajo que tenemos 24/7 asistiendo a nuestros suscriptores y colaboradores.
- Aprendizaje colaborativo de la población: Fomentamos el aprendizaje colaborativo al permitir que nuestras ambulancias puedan obtener el pase desde que un ciudadano escucha una de nuestras unidades de emergencias. Esto puede ayudar a mejorar el tiempo de respuesta, desarrollar habilidades de comunicación y trabajo en equipo para salvar vidas.



- Comentarios de la ciudadanía: Aporta facilitar la comunicación entre el usuario y nuestro equipo administrativo, asimismo, a través de sus comentarios logramos seguir brindando un servicio de calidad y con excelencia.

A nivel de comunicación interna, se creó el Boletín Institucional "Mes a Mes", el cual ha fortalecido la cohesión organizacional y el sentido de pertenencia entre los colaboradores. A través de este medio mensual, se comunican de manera efectiva los logros, eventos y noticias internas, manteniendo a todo el personal informado y alineado con los objetivos y actividades de la institución.

Desde la Dirección se implementaron proyectos importantes tales como programa “Cinco minutos con el Director”, con el objetivo de escuchar personalmente a los colaboradores de la institución a cualquier inquietud, y que las mismas sean solucionadas en la medida de lo posible manera inmediata.

Asimismo, creo el programa “Director por un día”, iniciativa que permitirá que el coordinador operativo, logístico y regional en conjunto de la DAEH, pueda dirigir la institución por un día junto al titular de la entidad.

Como iniciativa de intervención y remoción de todas las bases operativas se inició el programa “Sin Aviso”, donde el director visita sin avisar y valida las condiciones que se encuentran las mismas, con la finalidad de proveer lo que haga falta en estas, hasta ahora se han realizado en las provincias; San Cristobal, Peravia y María Trinidad Sanchez. Este programa se estará extendiendo a nivel nacional



4.7 Seguridad y Vigilancia Institucional:

Con el objetivo de planificar, coordinar y supervisar las actividades de la seguridad e integridad física de las personas, así como salvaguardar los equipos y propiedades de la institución para asegurar la continuidad de las operaciones de la dirección, se han realizado las actividades inherentes a este tema como las siguientes:

Tabla 20: Principales Logros Seguridad Institucional

Actividades	Lugar
Instalación de los controles de acceso y barras vehiculares	Zona Metropolitana, Base Operativa DAEH
Instalación de personal de seguridad diurna y nocturna para la planta física	El Seibo
Instalación de personal de seguridad diurna y nocturna para la planta física	La Romana
Instalación de personal de seguridad para la planta física	San Pedro de Macorís
Investigación sobre Incidentes de Seguridad Interna	La Romana, Valverde, San Juan, Bonao y San Cristóbal

Departamento de Seguridad



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

La Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) fue puesta en marcha el 10 de abril de este año, tras la visita, capacitación y acompañamiento de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). En el marco de su compromiso con la transparencia y el ejercicio del derecho a la información pública, la OAI ha trabajado arduamente en el cumplimiento de los principios establecidos en nuestra Constitución, que consagran el derecho de los ciudadanos a investigar, recibir y difundir información. En particular, los artículos 3, 8 y 49 de nuestra Constitución reconocen este derecho como esencial para el fortalecimiento de la democracia, la protección de los derechos humanos y la libertad de expresión.

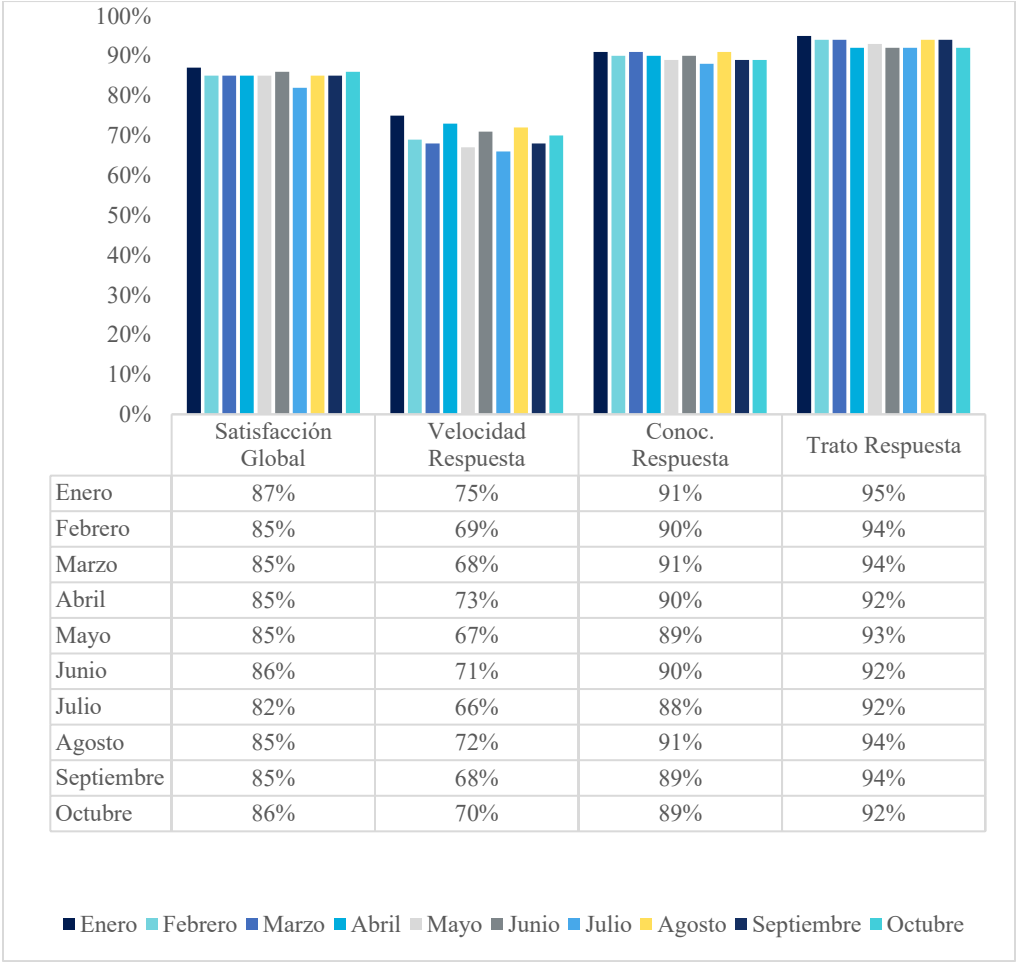
5.1 Nivel de Satisfacción con el Servicio

a) Porcentaje de Satisfacción Global de los Servicios Ofrecidos a través del Sistema 9-1-1.

Los resultados de la encuesta de satisfacción entre enero y octubre reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de nuestros usuarios. Los aspectos de Conocimiento y Trato en la Respuesta destacan con índices constantes superiores al 88% y 92%, respectivamente, lo que evidencia la profesionalidad y empatía de nuestro equipo en cada interacción.



La Satisfacción Global se mantiene en un promedio del 85%, consolidando la confianza de nuestros usuarios en la calidad de nuestro servicio. Aunque la Velocidad de Respuesta ha mostrado algunas variaciones, con un máximo de 75% en enero, continuamos implementando mejoras para optimizar este aspecto y brindar un servicio cada vez más ágil y efectivo. Estos resultados reafirman nuestro compromiso de excelencia y nos impulsan a seguir fortaleciendo nuestros procesos para superar las expectativas de nuestros usuarios.



Fuente: Sistema Nacional de Atención a Emergencias, 9-1-1



b) Resultados del Monitoreo de la Carta Compromiso

En la actualidad, nos encontramos en el proceso de elaboración de este importante documento. En este momento estamos identificando los indicadores a medir a nuestros atributos de calidad, lo cual es fundamental para asegurar que reflejen fielmente nuestro compromiso con la satisfacción de los usuarios y la mejora continua. Una vez definidos estos indicadores, procederemos con el diseño gráfico de la carta y su remisión al Ministerio de Administración Pública (MAP) para su aprobación. Este proceso garantiza que nuestra Carta Compromiso cumpla con los estándares requeridos y responda de manera efectiva a las expectativas de nuestros usuarios y colaboradores.

5.2 Nivel de Cumplimiento a Acceso de Información

Durante el 2024, la Dirección de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) cumplió con el 100% de las solicitudes de información recibidas, garantizando que todas fueran respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. Durante este tiempo, no se tramitaron solicitudes de otras instituciones ni se realizaron declinaciones, sin dejar casos pendientes de resolución.

A continuación, se presenta el detalle estadístico de las solicitudes de información recibidas durante este período:

Periodo	Canal de Solicitud	Recibidas	Pendientes	Transferidas	Declinadas	Cerradas
Enero - Marzo	Presencial	1	0	0	0	1
Abril - Junio	Correo	1	0	0	0	1
Julio - Septiembre	-	0	0	0	0	0
Octubre	SAIP	1	0	0	0	1
Total		3	0	0	0	3

Fuente: Sistema Nacional de Atención a Emergencias, 9-1-1.



5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

La DAEH recibe QRS por varias vías: la principal fuente de recepción es el Sistema 3-1-1 gestionado a través de la OAI, además el mayor volumen de casos son referidos del Sistema 9-1-1, de igual forma recibos través de los buzones de sugerencias, redes sociales, medios de comunicación (radio, televisión, periódicos), encuestas de satisfacción, supervisiones, comunicados, entre otros.

Nuestra dirección cumplió con el 100% de las solicitudes de información recibidas, garantizando que todas fueran respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

En este periodo, se recibieron 152 QRS de las cuales todas han sido respondidas en los plazos establecidos.

Mes	Quejas	Reclamaciones	Sugerencias	Total
Enero	9	6	0	15
Febrero	1	4	0	5
Marzo	4	2	0	6
Abril	4	3	0	7
Mayo	7	1	0	8
Junio	10	4	0	14
Julio	7	2	0	9
Agosto	6	7	5	18
Septiembre	8	10	6	24
Octubre	9	8	6	23
Noviembre	5	8	1	14
Diciembre	4	5	0	9
Total General	74	60	18	152

Fuentes: Sistema 3-1-1, Calidad de los Servicios y División de Calidad en la Gestión.



5.4 Resultados Mediciones del Portal de Transparencia

La Dirección de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) refuerza su compromiso con la transparencia al habilitar un enlace directo al Portal Único de Acceso a la Información Pública (<https://saip.gob.do/>) a través de su Portal de Transparencia (<https://daeh.gob.do/transparencia/>), permitiendo a los ciudadanos presentar solicitudes de información pública de manera eficiente.

A partir de julio de 2024, la DAEH comenzó a formar parte del proceso de evaluación llevado a cabo por la DIGEIG. En este contexto, hemos obtenido una calificación destacada de **90** sobre 100 en la evaluación del Portal de Transparencia correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre. Este logro es un reflejo del compromiso sostenido con el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Ley Núm. 200-04, el Decreto Núm. 130-05 y la Resolución Núm. 002-2021.



PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2024

- Expandir la cobertura de los servicios de atención prehospitalaria y traslado sanitario del sistema 9-1-1 al 17% de las provincias que aún no cuentan con el servicio (Bahoruco, Pedernales, Independencia, Elias Piña, Dajabon, Santiago Rodriguez y Monte Cristi).
- Adquirir nuevas ambulancias para fortalecer la respuesta oportuna en emergencias y brindar soporte vital básico en traslados a nivel nacional, facilitando la activación del Sistema de Atención a Emergencias y Seguridad Ciudadana mediante el 9-1-1 para lograr una mayor cobertura.
- Incorporar el personal necesario para operar las unidades actualmente fuera de servicio debido a falta de recursos humanos, mediante un proceso de reclutamiento efectivo.
- Asegurar los recursos logísticos necesarios para garantizar un suministro adecuado y oportuno de materiales que permitan ofrecer una atención extrahospitalaria de calidad.
- Contar con personal capacitado y cualificado, con el perfil adecuado, para ofrecer servicios extrahospitalarios eficaces.
- Mejorar las condiciones básicas e infraestructurales para crear un entorno confortable y motivador que promueva la fidelización del personal y la eficiencia en los servicios.
- Continuar expandiendo la cobertura de los servicios de atención interhospitalaria y traslados sanitarios, coordinados por el CRUE.



- Gestionar y coordinar los recursos para asegurar la disponibilidad de capacidades operativas permanentes en la atención extrahospitalaria, incluyendo el mantenimiento de un parque vehicular que permita cubrir las bases estratégicas y asegurar que las ambulancias lleguen de manera oportuna a los incidentes, estabilizando y trasladando a los pacientes a centros de salud para una atención de calidad.
- Establecer un sistema de monitoreo continuo y eficaz para supervisar las actividades y servicios, promoviendo una cultura de mejora y eficiencia en la atención brindada.



ANEXOS

Memoria Institucional 2024

a) Matriz de Logros Relevantes

Producto / servicio	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total año 2024
Población que accede a servicios de atención prehospitalaria	46,778	42,549	44,928	43,454	48,481	47,508	46,076	46,349	47,338	47,516	46,098	49,643	556,717
Inversión producto 1 RD\$	21,306, 345	59,922,6 48	15,880, 332	70,311,5 19	140,063,7 41	96,543,06 9	98,494,62 0	118,857,8 49	183,108,8 89	181,389, 355	169,925, 027	-	1,155,80 3,399.26
Población que accede a servicios de atención interhospitalario y traslado sanitario	4,184	3,564	2,088	4,497	4,639	4,997	4,884	4,869	4,931	4,686	4,931	4,686	52,956
Inversión producto 2 RD\$	1,763,2 94.79	2,471,15 8.06	63,419, 882.38	8,015,07 2.48	17,649,87 0.65	4,074,335 .35	77,010,76 2.22	21,149,06 7.06	200,827,3 03.47	67,319,9 35.10	7,514,99 0.38	-	471,215, 671.94

Fuente: SIGEF



b) Matriz de Gestión Presupuestaria.

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RDS)	Ejecución al 12 de diciembre 2024 (RDS)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación Ejecución Por Programas
14	Atención de Emergencias Médicas					
1	Acciones Comunes P14	5,288,375,781.00	4,304,779,699.68	0	81.40%	59.32%
3	Población que accede a servicios de atención prehospitalaria	1,394,023,675.00	1,155,803,399.26	556,717	82.91%	15.93%
4	Población que accede a servicios de atención interhospitalario y traslado sanitario	574,432,334.00	471,215,671.94	52,956	82.03%	6.49%
	Total	7,256,831,790.00	5,931,798,770.88	609,673		

Fuente: Elaboración en base a los reportes del SIGEF al 30/11/2024



c) Matriz de Principales Indicadores del POA

No	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Dpto. de Gestión Extrahospitalaria	Servicios de atención prehospitolaria	Atenciones Prehospitalarias	Trimestral	540,637	594,394	556,717	94%
2		Servicios de traslado interhospitalario	Traslados sanitarios	Trimestral	36,862	39,288	52,956	135%
3		Lesionados en accidentes de tránsito, reciben servicio de atención prehospitolaria	Cantidad de pacientes atendidos en las unidades de emergencias con lesiones por accidentes de tránsito en las regiones priorizadas	Trimestral	N/D	74,960	84,562	113%
4	Dpto. de Gestión de Riesgos, Preparación y Respuesta ante Desastres	Preparación y Respuesta a Emergencias de Salud Pública y Desastres coordinadas	Planes de respuesta ante Emergencias de Salud Pública y Desastres Naturales elaborados.	Semestral	ND	3	3	100%
5			Número de simulacros realizados	Semestral	ND	1	1	100%
6		Programa de capacitación desarrollado	Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación	Semestral	ND	85%	100.0%	118%

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo



d) Resumen del Plan de Compras

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	\$1,257,005,712.22
Monto total contratado	\$1,257,005,172.22
Cantidad de procesos registrados	129
Capítulo	5180
Subcapítulo	1
Unidad ejecutora	16
Unidad de compra	Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias
Año fiscal	2024
Fecha aprobación	04 de Diciembre del 2024
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	\$277,861,402.04
Obras	N/A
Servicios	\$977,403,810.18
Servicios: consultoría	\$1,740,500.00
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES	
MiPymes	\$192,357,730.37
MiPymes mujer	\$37,430,110.04
No MiPymes	\$1,027,217,871.80
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	\$8,032,600.17
Compra menor	\$30,922,988.44
Comparación de precios	\$40,540,981.85
Licitación pública	\$751,840,661.77
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	\$242,196,000.00
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	N/A
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción - proveedor único	\$131,476,479.99
Subasta Inversa	\$51,996,000.00
Compra y contratación de combustible	N/A

Fuente: Elaborada en base a las informaciones del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP)



e) Asistencias Prehospitalarias por mes/provincia

Provincia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Santo Domingo	12,519	11,355	12,024	11,958	13,365	12,564	12,249	12,567	12,931	12,929	12,446	13,403	150,310
Distrito Nacional	5,639	5,203	5,334	5,275	5,969	5,515	5,632	5,480	5,606	5,713	5,537	5,962	66,865
Monte Plata	545	423	522	464	535	539	491	480	504	512	502	540	6,057
San Cristóbal	2,248	2,022	2,093	2,084	2,247	2,339	2,183	2,107	2,132	2,118	2,157	2,323	26,053
San José de Ocoa	303	244	255	230	261	280	239	276	325	303	272	292	3,280
Peravia	882	862	903	797	919	867	808	906	861	968	877	945	10,595
Santiago	5,587	4,997	5,332	5,194	5,599	5,673	5,524	5,444	5,533	5,412	5,430	5,847	65,572
Puerto Plata	2,284	2,034	2,104	1,985	2,198	2,292	2,098	2,054	1,984	2,040	2,107	2,269	25,450
Españolat	924	841	961	758	961	951	1,001	967	993	966	932	1,004	11,259
Samaná	445	428	485	413	446	436	482	483	477	505	460	495	5,555
Hermanas Mirabal	332	258	328	342	362	354	351	314	392	370	340	366	4,110
María Trinidad Sánchez	572	560	567	591	662	678	593	592	611	615	604	651	7,296
Duarte	1,213	1,177	1,199	1,153	1,318	1,345	1,354	1,278	1,254	1,318	1,261	1,358	15,228
Barahona	881	792	844	892	998	948	944	975	899	857	903	972	10,905
San Pedro	1,264	1,113	1,201	1,157	1,176	1,214	1,213	1,241	1,281	1,340	1,220	1,314	14,734
La Romana	1,370	1,237	1,304	1,302	1,374	1,364	1,291	1,370	1,379	1,357	1,335	1,437	16,120
La Altagracia	2,467	2,150	2,347	2,164	2,442	2,459	2,359	2,504	2,692	2,634	2,422	2,608	29,248
Hato Mayor	292	265	305	244	319	287	287	287	298	321	291	313	3,508
El Seibo	351	302	393	345	388	411	377	400	455	407	383	412	4,624
Azua	1,400	1,321	1,368	1,264	1,529	1,469	1,272	1,288	1,375	1,422	1,371	1,476	16,555
San Juan	1,457	1,398	1,449	1,248	1,514	1,503	1,345	1,406	1,355	1,392	1,407	1,515	16,989
Valverde	765	678	702	697	752	771	784	749	828	744	747	804	9,021
Monseñor Nouel	584	565	672	678	699	711	679	684	674	706	665	716	8,034
La Vega	1,738	1,682	1,627	1,631	1,746	1,759	1,821	1,806	1,800	1,840	1,745	1,879	21,074
Sanchez Ramirez	716	642	609	588	702	779	699	691	699	727	685	738	8,275
	46,778	42,549	44,928	43,454	48,481	47,508	46,076	46,349	47,338	47,516	46,098	49,643	556,717

Fuente: Departamento de Gestión de Extrahospitalaria



f) Traslados Prehospitalarios por mes/provincia

Provincia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Santo Domingo	5,865	5,318	5,696	5,909	6,164	5,752	5,569	5,741	5,999	6,089	5,810	6,211	70,123
Distrito Nacional	2,701	2,567	2,538	2,547	2,863	2,559	2,577	2,658	2,669	2,751	2,643	2,825	31,898
Monte Plata	326	238	320	277	344	310	287	285	321	291	300	321	3,619
San Cristóbal	1,269	1,139	1,185	1,156	1,179	1,250	1,130	1,097	1,178	1,104	1,169	1,249	14,105
San José de Ocoa	211	181	198	177	206	217	191	218	241	231	207	221	2,499
Peravia	561	527	500	431	492	438	438	511	477	582	496	530	5,983
Santiago	2,478	2,393	2,435	2,531	2,648	2,567	2,556	2,560	2,564	2,594	2,533	2,707	30,566
Puerto Plata	1,353	1,199	1,229	1,179	1,269	1,304	1,197	1,144	1,167	1,211	1,225	1,310	14,787
Españillat	536	475	580	472	569	547	593	629	591	589	558	597	6,736
Samaná	303	275	346	276	309	317	327	336	343	362	319	341	3,855
Hermanas	241	193	232	248	272	260	267	239	307	281	254	272	3,066
María Trinidad Sánchez	405	394	392	419	455	453	412	411	428	448	422	451	5,089
Duarte	794	753	793	773	858	882	908	851	849	865	833	890	10,049
Barahona	602	540	586	615	694	634	632	655	633	590	618	661	7,460
San Pedro	767	716	715	743	703	753	750	765	842	865	762	814	9,195
La Romana	791	730	781	789	774	792	755	793	781	777	776	830	9,369
La Altagracia	1,591	1,355	1,500	1,382	1,522	1,536	1,424	1,521	1,688	1,686	1,521	1,625	18,351
Hato Mayor	199	184	210	163	231	198	195	188	216	201	199	212	2,396
El Seibo	263	216	274	259	291	309	270	289	319	303	279	299	3,371
Azua	969	860	964	873	1,015	979	889	879	965	968	936	1,001	11,298
San Juan	1,051	1,000	1,030	935	1,142	1,087	956	1,059	1,026	1,049	1,034	1,105	12,473
Valverde	516	440	472	496	517	550	553	521	571	558	519	555	6,269
Monseñor Nouel	352	331	404	387	392	396	357	408	394	418	384	410	4,633
La Vega	1,077	1,061	1,030	989	1,122	1,117	1,149	1,133	1,167	1,181	1,103	1,179	13,307
Sanchez Ramirez	530	467	431	456	529	603	533	516	537	552	515	551	6,220

Fuente: Departamento de Gestión de Extrahospitalaria



g) Asistencias Interhospitalarias por mes/provincia

Provincia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Gran Santo Domingo	1,056	726	658	1,291	1,285	1,297	1,449	1,384	1,526	1,515	1,526	1,515	15,228
Monte Plata	80	100	40	77	73	68	61	46	36	23	36	23	663
San Cristóbal	227	217	143	181	179	261	255	281	239	215	239	215	2,652
San José de Ocoa	41	32	20	61	47	65	46	33	43	38	43	38	507
Peravia	139	115	83	209	165	142	126	108	109	89	109	89	1,483
Santiago	288	261	120	305	342	321	375	421	352	384	352	384	3,905
Puerto Plata	241	266	118	287	300	625	369	341	325	307	325	307	3,811
Españillat	0	0	0	0	0	0	3	13	3	4	3	4	30
Samaná	105	88	42	99	85	78	72	86	97	66	97	66	981
Hermanas Mirabal	156	127	49	174	199	167	172	163	152	130	152	130	1,771
María Trinidad Sánchez	125	122	60	112	113	134	94	114	119	98	119	98	1,308
Duarte	171	63	54	116	153	169	143	151	154	130	154	130	1,588
Barahona	109	103	43	113	121	131	126	112	101	91	101	91	1,242
Independencia	71	35	35	41	46	21	32	26	35	49	35	49	475
Pedernales	14	7	6	16	29	31	23	28	16	24	16	24	234
Bahoruco	23	35	0	26	24	13	22	26	22	27	22	27	267
San Pedro	34	0	0	45	63	54	58	67	69	19	69	19	497
La Romana	213	226	100	188	183	189	213	137	119	131	119	131	1,949
La Altagracia	228	260	70	199	239	228	215	226	241	228	241	228	2,603
Hato Mayor	93	97	48	98	80	79	74	63	75	103	75	103	988
El Seibo	34	55	14	44	35	40	45	52	50	51	50	51	521
Azua	69	64	30	50	64	56	58	70	65	64	65	64	719
San Juan	99	102	61	151	144	114	120	157	162	166	162	166	1,604
Elias Piña	41	35	20	43	39	44	41	36	33	43	33	43	451
Valverde Mao	189	116	95	166	264	254	277	282	343	349	343	349	3,027
Monte Cristi	59	58	46	100	78	88	89	73	83	57	83	57	871
Dajabon	18	15	2	24	18	29	18	13	16	10	16	10	189
Santiago Rodriguez	26	32	14	31	37	39	36	37	29	21	29	21	352
Monseñor Nouel	28	18	8	36	22	33	38	17	13	28	13	28	282
La Vega	112	111	64	108	108	116	99	184	187	122	187	122	1,520
Sanchez Ramirez	95	78	45	106	104	111	135	122	117	104	117	104	1,238
TOTAL GENERAL	4,184	3,564	2,088	4,497	4,639	4,997	4,884	4,869	4,931	4,686	4,931	4,686	52,956

Fuente: Departamento de Gestión de Extrahospitalaria



h) Monitoreo POA

Periodo	Puntuación
Enero-Marzo	96%
Abril-Junio	99%
Julio-Septiembre	97%
Promedio General	97%

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

