



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

20 de febrero de 2026
Santo Domingo, R. D.

000569

Señora
Serma Ruth Soriano Agramonte
Directora
Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo, Azua
Su despacho. -

Distinguida Sra. Soriano:

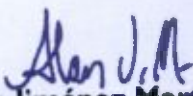
Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública. En este sentido, tenemos la obligación de evaluar la gestión de estas a la luz del cumplimiento de los compromisos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

Por lo anterior, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano del **Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo**, correspondiente al período **marzo 2025 – febrero 2026**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **95%**, valor que estará reflejado en el indicador de Carta Compromiso del SISMAP. Ver anexo el Informe de Evaluación en donde se señalan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.

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

Atentamente,



Alan Jiménez Martínez
Viceministro de Servicios Públicos

AJ/DARCS
DARCS-26-0048

Anexo:

1.- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.



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



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

**Informe de evaluación anual
Hospital Taiwán 19 de Marzo
Periodo a evaluar: marzo 2025 – febrero 2026**

I. INTRODUCCION

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

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


Con el objetivo de dar seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano del **Hospital Taiwán 19 de Marzo**, el Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios coordinó la evaluación anual, de forma presencial, la revisión de los resultados obtenidos en el periodo marzo 2025 – febrero 2026.

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

- Portal web.
- Línea telefónica
- Correo electrónico
- Matriz resultados encuestas
- Acta levantamiento de buzones

III. PUNTOS FUERTES

- Se evidencia la permanencia y el funcionamiento en las vías de Comunicación y Participación Ciudadana indicadas en su Carta Compromiso:
 - Correo electrónico: hospitaltaiwan@gmail.com.
 - Número telefónico: 809-521-1552 ext. 122
- Cumplimiento en los atributos amabilidad y profesionalidad, comprometidos con un estándar de 90%, en el servicio Hospitalización, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo accesibilidad, comprometido con un estándar de 90%, en el servicio Hospitalización, durante los periodos enero – marzo, abril – junio y octubre – diciembre 2025.
- Cumplimiento en los atributos amabilidad y profesionalidad, comprometidos con un estándar de 90%, en el servicio Consulta Externa, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo accesibilidad, comprometido con un estándar de 90%, en el servicio Consulta Externa, durante los periodos enero – marzo, abril – junio y octubre – diciembre 2025.
- Cumplimiento en los atributos amabilidad y profesionalidad, comprometidos con un estándar de 90%, en el servicio Laboratorio, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo accesibilidad, comprometido con un estándar de 90%, en el servicio Laboratorio, durante los periodos enero – marzo, abril – junio y octubre – diciembre 2025.

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

- Se evidencia funcionamiento, seguimiento y control de los buzones físicos destinados para quejas y sugerencias.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- No se evidencia la presencia de la Carta Compromiso en el portal web, así como los resultados de la encuesta de satisfacción y los de las quejas y sugerencias.
- No se pudo verificar interacciones con los usuarios mediante la red social Facebook, debido a que el personal del hospital no posee el acceso, observación realizada desde la evaluación anterior.
- Se visualizaron mensajes sin contestar en la red social Instagram correspondientes al período de enero a diciembre de 2025.
- Las extensiones correspondientes a la Unidad Responsable, 122 no está en funcionamiento, debido a cambios de oficinas, observación realizada desde la evaluación anterior.
- Incumplimiento en el atributo accesibilidad, comprometido con un estándar de 90%, en el servicio Hospitalización, durante el periodo julio- septiembre 2025.
- Incumplimiento en el atributo accesibilidad, comprometido con un estándar de 90%, en el servicio Consulta Externa, durante el periodo julio- septiembre 2025.
- Incumplimiento en el atributo accesibilidad, comprometido con un estándar de 90%, en el servicio Laboratorio, durante el periodo julio- septiembre 2025.
- No tienen el acceso de la línea 311.

V. RECOMENDACIONES

- Publicar la Carta Compromiso en el portal web, así como los resultados de la encuesta de satisfacción y los de las quejas y sugerencias.
- Dar seguimiento a la solicitud de habilitación de acceso a la red social Facebook.
- Dar seguimientos a los mensajes recibidos por las redes sociales.
- Realizar actualización de la red social X por el WhatsApp en el apartado de Formas de Comunicación y Participación Ciudadana, observación realizada desde la evaluación anterior.
- Sensibilizar a los usuarios de la existencia de las vías: buzón físico, correo y línea telefónica, para que puedan presentar sus quejas y sugerencias.
- Documentar los meses en los que no recibieron quejas y sugerencias, a través del correo electrónico y línea telefónica.
- Habilitar el acceso de la línea 311.

VI. PUNTACIÓN OBTENIDA

SISMAP: 95%

Preparado por:

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS)

Verificado por:

