



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
A LA SEGURIDAD SOCIAL
(DIDA)



Informe del Semestre Julio-Diciembre 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
A LA SEGURIDAD SOCIAL
(DIDA)

Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

Febrero 2022

Santo Domingo



Tabla de Contenidos

Informe del Segundo Semestre 2021

Contenido

1-Resultados Misionales	3
1.1-Resultados Cuantitativos y Cualitativos en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los Afiliados al SDSS.	3
1.2-Resultados Cuantitativos y Cualitativos en la Misión de Promover el SDSS e Informar a los Afiliados al SDSS.	5
2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo ..	7
2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera	7
2.2-Desempeño de los Recursos Humanos	8
2.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos	10
2.4-Desempeño de la Tecnología	11
2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	15
2.6-Desempeño del Área de Comunicación	17
3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	18
3.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio	18
3.2-Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	19
4-Principales Acciones Implementadas por la Dirección General en apoyo a las Funciones Propias de la Institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:	19
5-Premio a la Calidad y Reconocimiento Institucional	21
6-Anexos	22



Informe del Segundo Semestre 2021

1-Resultados Misionales

El desempeño de la institución en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los afiliados y de Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), avanzamos en el cumplimiento de las metas para el segundo semestre, logrando resultados que se detallan a continuación

1.1-Resultados Cuantitativos y Cualitativos en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los Afiliados al SDSS.

Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría

- 777 Mil 301 personas afiliadas y no afiliadas al SDSS, recibieron Servicios de Información y Asesoría Legal por diferentes medios a través de las oficinas y ventanillas de servicios ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias que operan en el interior del país. La meta programada para el segundo semestre se cumplió en un 100%.
- 16 Mil 110 Servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias) sobre denegaciones de prestaciones fueron recibidas y atendidas a través de las oficinas y ventanillas ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias que operan en el interior del país. De estas, el 80% fueron resueltas de manera satisfactoria por la intervención de la DIDA.
- 34 Mil 978 Servicios de Historial de Descuentos fueron entregados a afiliados al SDSS, interesados en conocer si sus



- empleadores están cotizando a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). La meta programada para el segundo semestre se cumplió en un 100%.
- 5 Mil 837 Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado fueron entregadas, donde se les informa el estatus de afiliación de la persona en el Seguro Familiar de Salud. Esta meta se cumplió en un 100%.
 - 3 Mil 172 Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) fueron entregadas a afiliados al SDSS, donde se les informa sobre el estatus de afiliación de la persona en el Sistema Previsional Dominicano. La meta se cumplió en un 100%.
 - 8 Mil 737 Consultas de asesorías médicas se ofrecieron a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado que por alguna razón, no conocían el nivel de cobertura de los servicios indicados por los médicos. La meta se cumplió en un 100% en el segundo semestre.
 - 5 Mil 427 Constancias de Cobertura fueron solicitadas y entregadas a afiliados al SDSS con el objetivo de solicitar colaboración económica en caso de que las indicaciones de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos y de laboratorios, no estén cubiertos por su seguro familiar de salud o porque la persona no está afiliada al SDSS. La meta se cumplió en un 100%.



- 3 Mil 246 Certificaciones de Aportes solicitadas y entregadas a afiliados al SDSS a nivel nacional, para la tramitación de casos de tipo legal, consular, otros. Esta meta se cumplió en un 100%.
- 9 Mil 400 Servicios en Línea fueron entregados a la población por medio electrónico en el segundo semestre.
- 59 Empresas en falta fueron reportadas al Ministerio de Trabajo, Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado (DGJP) y al Ministerio de Administración Pública (MAP), por incumplimiento a la Ley 87-01 en perjuicio de los afiliados.
- Participamos en 19 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), de las que formamos parte y en las que fueron aprobadas y certificadas 648 pensiones.

1.2-Resultados Cuantitativos y Cualitativos en la Misión de Promover el SDSS e Informar a los Afiliados al SDSS.

Resultados del Área Misional de Promover y Capacitar sobre el SDSS

El principal logro misional en los procesos de promover e informar sobre el SDSS, es la capacitación y educación, servicio que se brinda a los ciudadanos a través de cursos, talleres, charlas, conferencias, los cuales detallamos a continuación:

- 298 Personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 11 cursos-talleres realizados a grupos de interés en los territorios, lo que representa un 73% de lo planificado en el segundo semestre del año 2021.



- Mil 622 Personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 92 charlas y conversatorios realizadas a nivel nacional. La meta planificada en el segundo semestre del año 2021 se cumplió en un 88%.
- 65 Actividades de distribución de material educativo e informativo sobre el SDSS fueron realizadas a nivel nacional.
- 21 Operativos de orientación y defensoría realizados en centros de trabajo públicos y privados a nivel nacional.
- 12 Operativos de orientación y defensoría fueron realizados en centros de salud públicos y privados a nivel nacional.
- 67 Encuentros y reuniones fueron realizados con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas privadas e instituciones públicas a nivel nacional, con el objetivo de coordinar charlas y conferencias para empoderar y concientizar a los encargados de Recursos Humanos y empleados sobre los beneficios y derechos que otorga la Ley 87-01 que crea el SDSS.
- 30 Reuniones realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional, para coordinar charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo a la institución.
- 15 Encuentros comunitarios fueron realizados con afiliados al Régimen Subsidiado en Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) a nivel nacional, a los fines de detectar hallazgos y necesidades para ser notificadas a los organismos competentes y mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a los afiliados.



- 86 Encuestas de medición de la calidad y oportunidad de los servicios recibidos, fueron realizadas en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) a nivel nacional.
- 19 Encuestas de medición de la calidad y oportunidad de los servicios recibidos, fueron realizadas en hospitales pertenecientes a la red pública de salud a nivel nacional.

2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

Presupuesto ejecutado, período Julio-Diciembre 2021

El presupuesto aprobado para el año 2021 fue de RD\$500,287,553.42, de los cuales se ejecutaron en el segundo semestre RD\$128,119,985.72, equivalente a un 26%.



Directora de Planificación y Desarrollo

Cuadro No. 1

Presupuesto Ejecutado por Concepto del Gasto		
Período Julio-Diciembre 2021		
Concepto	Montos en RDS	% de Ejecución
Remuneraciones y Contribuciones	105,043,520.94	82%
Contratación de Servicios	17,437,030.67	14%
Material y Suministro	2,983,997.07	2%
Transferencia Corriente	-	0%
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	2,655,437.04	2%
Total ejecutado	128,119,985.72	100%

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.



Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La última evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), corresponde al trimestre octubre-diciembre 2020 con un resultado de 96%. Del año 2021, la institución no ha recibido resultados de la evaluación del IGP.

Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contracciones Públicas:

El indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, arrojó un resultado promedio en el tercer trimestre del año 2021 de, 94.19%.

2.2-Desempeño de los Recursos Humanos

Análisis de los resultados del SISMAP

El indicador del SISMAP presentó al cierre del año un 84% promedio, este se mantiene en “verde” es decir, por encima del 80%, lo que demuestra la disposición de la institución en realizar una gestión transparente y de calidad hacia los ciudadanos.

Cantidad de Hombre y Mujeres por Grupo Ocupacional

De 264 empleados activos, el 61% pertenece al sexo femenino y el 39% al sexo masculino.



Cuadro No. 2

Distribución Empleados Por Género		
Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	160	60.61%
Masculino	104	39.39%
Total	264	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Distribución de Empleados por Género y Puestos Directivos

De 264 empleados, las mujeres ocupan el 63% de los puestos directivos y los hombres el 37%.

Cuadro No. 3

Período julio-diciembre 2021

Distribución Puestos Directivos por Género		
Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	22	62.86%
Masculino	13	37.14%
Total	35	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Acciones de Capacitación y Formación para el Personal Interno

- Un curso de facilitador de la formación profesional a 18 empleados.



- Curso de Modelo de Gestión por Competencias, impartido por el INAP durante el periodo octubre-noviembre 2021.
- Una charla impartida por DIGEPRES y MEPYD, sobre Clasificación Presupuestaria y Aspectos de la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones.
- Capacitación sobre seguimiento y monitoreo a los elementos prioritarios del PEI 2021-2024, a través de la plataforma RUTA, MEPyD, beneficiando a 2 empleados.
- Participación en el conversatorio “Función Pública y Derecho Administrativo”, impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP), beneficiando a 16 empleados.
- Se realizó inducción interna a 6 empleados de nuevo ingreso.
- Curso de “trabajo en equipo”, impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), participaron 25 empleados.
- Curso sobre inteligencia emocional, impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), participaron 11 empleados.

2.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el segundo semestre del presente año, el Departamento Jurídico se desempeñó en varios procesos jurídicos que describimos a continuación:

- Se elaboraron 27 contratos, legalizados y notarizados.
- Un Acuerdo de Colaboración Interinstitucional con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), para concretar



trabajos de cooperación mutua y poner en práctica la interoperabilidad institucional, con el objetivo de agilizar la entrega de los servicios que se canalizan a través de ambas instituciones.

- Se realizaron 32 informes de certificación de contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE.
- Se realizaron 16 revisiones legales a los procesos de compras y contrataciones de la Dirección Administrativa.
- 36 Comunicaciones elaboradas por la Dirección de Orientación y Defensoría, fueron revisadas y analizadas por el Departamento Jurídico, antes de ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS,
- 5 Representaciones de la institución ante las Comisiones Técnicas conformadas por el CNSS y demás instancias del SDSS.
- 171 Asesorías jurídicas realizadas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de los mismos.

2.4-Desempeño de la Tecnología

Avances en Materia de Tecnología, Innovaciones e Implementaciones.

Se desarrolló e implementó el Módulo de Registro y Control de Inventario para la Sección de Almacén de la Dirección



Administrativa, a los fines de hacer más eficiente el registro y control de los artículos adquiridos en la institución y el manejo del inventario.

Se desarrolló e implementó el módulo control de solicitud de consultas médicas para el área de Orientación y Defensoría, con el propósito de automatizar los procesos y eficientizar el servicio que presta la institución a los afiliados al Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo y el Régimen Subsidiado.

Se desarrolló e implementó el módulo para el registro y tabulación de los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de salud, aplicadas en los Centro Primer Nivel Atención (CPNA). Con dichos resultados, se procura medir la calidad de la prestación de los servicios que se ofrecen en los centros.

En el mes de noviembre se inició el proceso para migración del dominio de, Active Directory y Plataforma de Correo Microsoft Exchange 2007 a 2019, con una serie de actividades calendarizadas proyectadas para su implementación definitiva al finalizar el mes de febrero del 2022.

Uso de las TIC para la Simplificación de Trámites y Mejora de Procesos.

Se realizaron satisfactoriamente las pruebas en la plataforma Web Servicios RD, en ambiente de desarrollo de 12 servicios en línea con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).

Se escaló el proceso ante el Departamento de Plataformas y Servicios de la OGTIC para su pase a producción e implementación como servicios digitales de forma interactiva.



Certificaciones Obtenidas (NORTIC).

Hemos avanzado en los procesos simplificados de los servicios en línea y de trámites, con los cuales se está preparando la solicitud de evaluación para obtener la NORTIC A5 sobre servicios digitales.

Durante el año 2021, se obtuvo la re-certificación de las NORTIC A-2 Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano; A-3 Norma para datos abiertos del Gobierno Dominicano; A-4 Norma para la Interoperabilidad y la E-1 Norma para la Gestión de Redes Sociales. Las mismas han sido evaluadas en un proceso de auditoría por parte de la OGTIC con el cumplimiento satisfactorio en las cuatro normativas.

Participación de Mujeres en TIC.

El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación cuenta entre su personal con dos (2) mujeres, una ocupa la posición de Encargada del Departamento de Operaciones TIC y la otra, en la posición de Soporte Técnico Informático.

Resultados iTICge.

Al mes de diciembre 2021, el indicador de ITICGE tiene 82.15% de cumplimiento.

Adquisición de equipos informáticos.

Como parte del proceso de actualización y fortalecimiento de la plataforma tecnológica, automatización de procesos y operaciones de la institución, al mes de diciembre 2021 hemos adquiridos los siguientes equipos y accesorios informáticos:



- 50 Unidades de patchs cords de 3 pies.
- 20 Unidades de patchs cords de 7 pies
- 15 Unidades de patchs cords de 25 pies
- 2 Servidores telefonía tipo rack
- 1 Servidor telefonía tipo mini torre
- 30 Mouse óptico con conexión USB
- 30 Teclados con conexión USB
- 45 Teléfonos IP
- 5 Discos duro externos portátil USB 3.0
- 2 Cajas de cables UTP cat-6 1000 pies
- 81 Licencias Microsoft Office Standard 2019 en español
- 300 Licencias Microsoft Exchange Cal 2019 Standard
- 2 Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la última versión estable de Asterisk en servidor para Call Center en la oficina central.
- 1 Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la última versión estable de Asterisk en servidor para Call Center en la oficina central.
- 1 Adquisición de licencia de administración de Call Center para 20 usuarios.
- 1 Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la última versión estable de Asterisk en los servidores para telefonía de las oficinas provinciales de Santiago, San Pedro de Macorís y La Romana.
- Se renovaron las licencias y soporte al manejador de base de datos Oracle 12c por el periodo 17 febrero 2021 al 16 febrero



2022 y el servidor Oracle-Fujitsu M-10 por el periodo 25 de enero 2021 al 24 de enero de 2022.

- Se renovaron las licencias y soporte de solución de seguridad antivirus: Kaspersky Endpoint Security for business para 300 usuarios y solución de seguridad antivirus: Kaspersky Security 8.0 for Microsoft Exchange server para 300 usuarios, por el periodo 2021-2022.
- Se renovaron las licencias y soportes de la Suite para Diseño Gráfico de Adobe Creative Cloud todas las aplicaciones.

2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

La Dirección de Planificación y Desarrollo cuenta con una estructura organizativa compuesta por dos departamentos; uno de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos y otro de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, dando cumplimiento a la Resolución No. 14-2013 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa en las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD)

Principales actividades realizadas y coordinadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo:

- En el mes de noviembre de 2021, se registró el ajuste de producción y presupuesto en la plataforma RUTA, según lo aprobado por DIGEPRES y el Congreso Nacional.
- Participamos en la formulación del presupuesto del año 2022 en coordinación con el área financiera.



- Se realizó un (1) informe de monitoreo y seguimiento de la ejecución del POA, Presupuesto y PACC del periodo julio-septiembre del año 2021.
- Se registró en el Sistema de Gestión Financiero (SIGEF), los resultados de la ejecución de las metas físicas del segundo y tercer trimestre del año 2021.
- Se elaboraron seis (6) informes estadísticos para ser publicados en la página de transparencia.
- Se elaboró la memoria institucional del año 2020 para ser enviada al Ministerio de la Presidencia y al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).
- Se elaboró el Manual de Procedimientos Misionales de las Direcciones de: Promoción y Capacitación del SDSS, Orientación y Defensoría y Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.
- Se elaboró el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)
- Se elaboró el Manual de Políticas y Procedimientos del Responsable de la Oficina de Libre Acceso a la Información (RAI).
- Informes mensuales de monitoreo y seguimiento a los compromisos de calidad de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Participación en el proceso de evaluación de la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, realizada por el MAP.



- Se realizó el segundo informe de ejecución del Plan de Mejora CAF del 2021.
- Se actualizó el Autodiagnóstico institucional para el año 2022, utilizando la metodología CAF.
- Se realizó el Plan de Mejora CAF para el año 2022

2.6-Desempeño del Área de Comunicación

Desempeño y principales acciones del área de Comunicación:

- 1 millón 130 mil 455 Visitas recibidas de forma periódica a la página web en los últimos seis (6) meses del año 2021 por más de 20 países, registrándose un aumento de 393 mil 525 visitas más que en el mismo periodo del año 2020, donde se recibieron 736 mil 930.
- 2 Capsulas educativas realizadas sobre Riesgo Laboral y Solicitud de Certificación de Aportes a la Seguridad Social.
- 931 Asistencias brindadas a través del INFO DIDA.
- 55 Participaciones de técnicos en programas de entrevistas a través de medios de comunicación, radio, televisión, prensa escrita y medios digitales, a nivel nacional.
- 111 Servicios de noticias enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos.
- 269 Publicaciones en Facebook, 261 Publicaciones en Instagram y 578 en Tweets.



3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

3.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio

Se realizó la evaluación a la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano en el mes de noviembre por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP), donde obtuvimos una puntuación de 99.18%, mediante resolución número 335-2021 de fecha 24 de noviembre del 2021. Se aprobó la actualización de la misma para el periodo noviembre 2021 hasta noviembre 2023.

Se realizó la segunda encuesta cuatrimestral sobre la satisfacción de la calidad de los servicios que ofrece la DIDA, periodo mayo-agosto 2021, obteniendo un índice de satisfacción general de 94.5%.

Se realizó la tercera encuesta sobre la satisfacción de los usuarios que habían utilizados los servicios de la DIDA durante el periodo septiembre –diciembre 2021, obteniendo un índice de satisfacción general de 95%.

Encuesta virtual sobre el nivel de conocimiento y satisfacción que tiene la población sobre el SDSS, realizada en el mes de diciembre, arrojando unos resultados de 90.90% en el nivel de conocimiento y 87.90% de satisfacción con relación a las ARS, mientras que para las AFP, el nivel de conocimiento es de un 93.90% y 78.80% de satisfacción.



3.2-Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información.

De 34 solicitudes de información realizadas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, se les dio respuestas a 30, una fue rechazada y 3 pendiente en proceso de respuesta.

4-Principales Acciones Implementadas por la Dirección General en apoyo a las Funciones Propias de la Institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:

- Exhortación a las ARS a que cumplan la Resolución No.158-2008, emitida por la SISALRIL, de entregar a los afiliados la Carta de Derechos de los Afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo.
- Visita a Colombia para agotar programa de trabajo con la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y Seguridad Social, con la Defensoría del Pueblo de Bogotá y con el Presidente de la Corte Constitucional de Colombia, conjuntamente con la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS), a los fines de aunar esfuerzos para desarrollar una cultura de Seguridad Social en el país.
- Disertación en el Primer Foro Nacional de los Actores de Protección de los Consumidores: Pro Consumidor, con motivo de la conmemoración de su décimo tercer aniversario.
- Firma de acuerdo de colaboración interinstitucional con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), para concretar trabajos de cooperación mutua y poner en práctica la interoperabilidad institucional, con la que buscan agilizar la



entrega de los servicios que se canalizan a través de ambas instituciones.

- Reuniones de trabajo con los encargados de las oficinas provinciales de Santiago, Puerto Plata, Mao, Samaná, San Francisco de Macorís y La Vega, con la finalidad de tratar las problemáticas que presentan los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en la región norte y buscar soluciones conjuntas en favor de los habitantes de las provincias y zonas aledañas.
- Participación en la XIII Semana de la Calidad: Pilar para la Modernización e Innovación de la Gestión Pública, organizada por el Ministerio de Administración Pública.
- Disertación en el Panel Avances y Retos de la Cultura de la Seguridad Social en Iberoamérica, con una asistencia virtual de 500 personas de diferentes países de la región, evento organizado por el Ministerio de Salud Pública de Colombia y la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS).
- Participación en la cumbre de Defensores y Procuradores de Derecho de Iberoamérica, organizado por el Defensor del Pueblo.
- Participación en la conferencia magistral organizada por la Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS).
- Disertación en el XVII Congreso Iberoamericano de Seguridad Social 2021 en el panel “Avances y Retos de la Cultura de Seguridad Social en Iberoamericano”.



- Disertación en Seminario Internacional: Desafíos de la Protección Social en la Era Post Covid 19, realizado en el país.
- Participación en reunión ordinaria del Consejo del Seguro Nacional de Salud (COSENASA), como miembro del Consejo Directivo.
- Participación en la Conferencia Magistral Experiencias e Innovación en la Gestión de la Pandemia Covid 19, a cargo de la Vicepresidenta de la Republica, señora Raquel Peña.

5-Premio a la Calidad y Reconocimiento Institucional

La DIDA fue galardonada con la Medalla de Bronce al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias en el Sector Público, otorgada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

La institución fue reconocida en el año 2021, por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, por haber cumplido con las normas contables vigentes para el Sector Público de la República Dominicana, alcanzando una puntuación de 97%



6-Anexos

Anexo 1

Asistencias Brindadas por Oficina Período Julio-Diciembre 2021	
Oficinas	Total de Asistencias brindadas
Distrito Nacional (Sede Central)	537,486
Santiago	215,081
San Pedro de Macorís	176,788
La Romana	160,700
Oficina CAP Megacentro	106,725
Puerto Plata	74,936
San Francisco de Macorís	53,188
La Vega	53,062
Mao	44,224
Higüey	36,497
Punto GOB Sambil	34,012
Barahona	29,895
Azua	29,811
San Juan de la Maguana	24,786
Samaná	24,109
Bahoruco	16,674
Bávaro	15,749
Total General	1,633,723

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficina Período Julio-Diciembre 2021	
Oficinas	Total recibidas
Sede Central Distrito Nacional	5,840
Santiago	2,809
San Pedro de Macorís	1,452
Oficina CAP Megacentro	1,087
La Romana	964
Puerto Plata	663
La Vega	644
Punto GOB Sambil	553
San Francisco de Macorís	432
Higüey	388
Mao	320
Azua	259
Samaná	224
Barahona	187
Bávaro	142
San Juan de la Maguana	87
Bahoruco	59
Total General	16,110

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 3

Talleres Impartidos a Instituciones Públicas y Privadas Período Julio-Diciembre 2021				
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes	Localidad	Fecha
1	Estudiantes de la Carrera de Derechos O&M	30	Santiago	6 y 13/7/2021
1	Peña Acosta y Asociados	12	Bávaro	6/7/2021
1	Taller a instituciones públicas de Puerto Plata	42	Puerto Plata	30/7/2021
1	Encargados de RRHH de la Provincia Valverde.	34	Mao	20/8/2021
1	Club Héctor J Diaz	21	Azua	28/9/2021
1	Taller Virtual en las Matas de Farfán	39	SJM	22/9/2021
1	Comité De Apoyo de la DIDA Barahona	10	Barahona	29/9/2021
1	Asociación de Abogados de Villa Hermosa	56	Romana	12/11/2021
1	Colegio Dominicano de Contadores	23	SPM	2/12/2021
1	Hospital Julia Santana	14	San Francisco	22/12/2021
1	CAASD	17	DN	13/10/2021
11		298		

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 4

Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Período Julio-Diciembre Año 2021			
Región	Oficina	Participantes	Total de Charlas
Gran Santo Domingo	Distrito Nacional	165	13
Este	La Romana	127	6
	Higüey	10	1
	San Pedro de Macorís	106	7
Sur	Azua	85	4
	San Juan de la Maguana	99	6
	Bahoruco	120	7
	Barahona	145	7
Norte	La Vega	108	8
	Mao	142	7
	Santiago	204	10
	Puerto Plata	187	9
	Bávaro	71	5
	San Francisco de Macorís	53	2
TOTAL		1622	92

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

