



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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



Informe del Trimestre Enero-Marzo 2022



Enc. Dirección de Planificación y Desarrollo



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

Informe del Trimestre Enero-Marzo 2022

Abril 2022

Santo Domingo



Tabla de Contenidos

Informe del Primer Trimestre 2022

Contenido

1-Resultados Misionales	3
1.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS.	6
1.3-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS	8
2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo.....	12
2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera	12
2.2-Desempeño de los Recursos Humanos	13
Reconocimiento Institucional	13
2.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos	14
2.4-Desempeño de la Tecnología	17
2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional... ..	20
2.6-Desempeño del Área de Comunicación	22
3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	23
Resultados del área Misional de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.	23
3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información.....	24
3.3-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas	26
4-Principales acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las funciones propias de la institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:	27
5-Anexos	31



Informe del Primer Trimestre 2022

1-Resultados Misionales

El desempeño de la institución en las áreas misionales durante el primer trimestre, se detalla a continuación

1.1-Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría

- 371 Mil 419 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 año se cumplió en un 22% en el primer trimestre.

Cuadro No. 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Provincias y Oficinas, Periodo Enero-Marzo 2022	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	118,555
Santiago	53,188
San Pedro de Macorís	43,021
La Romana	35,560
Cap. Megacentro	21,225
Puerto Plata	13,539
La Vega	12,601
Barahona	12,159
Mao	10,649
Sambil	10,164
Higüey	8,487
San Francisco de Macorís	8,123
Samaná	6,002
San Juan de la Maguana	5,726
Azua	5,541
Bahoruco	3,453
Bávaro	3,346
San Cristóbal	80
Total General	371,419

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



- 7 Mil 435 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. Esta meta se cumplió en un 19% en el primer trimestre.

Cuadro No. 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Provincias y Oficinas, Periodo Enero-Marzo 2022	
Provincias y Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	2,363
Santiago	1413
San P. de Macorís	641
CAP Megacentro	529
La Romana	454
Sambil	352
Puerto Plata	320
La Vega	293
Mao	219
Higüey	192
San F. de Macorís	134
Barahona	132
Samaná	123
Azua	107
Bávaro	67
Bahoruco	62
San J. de la Maguana	34
San Cristóbal	0
Total General	7,435

Fuente: Dirección de Planificación Y Desarrollo

- 17 Mil 145 Servicios de Historial de Aportes 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 año 2022 se cumplió en un 29% en el primer trimestre.



- 2 Mil 096 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 25% en el primer trimestre.
- Mil 601 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 27% en el primer trimestre.
- 3 Mil 898 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 del año se cumplió en un 23% en el primer trimestre.
- 2 Mil 520 Constancias de no 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 del año se cumplió en un 23% en el primer trimestre.
- Mil 942 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 21% en el primer trimestre.
- 4 Mil 018 Servicios en línea fueron entregados a la población por medio electrónico en el primer trimestre 2022.
- Participamos en 5 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 128 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 sobre el SDSS, servicio que se brinda a los ciudadanos a través de cursos, talleres, charlas, conferencias, los cuales detallamos a continuación:

- 47 Personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 2 cursos-talleres realizados a grupos de interés en los territorios. De las personas beneficiadas, el 85% fueron mujeres (40) y un 15% fueron hombres (7). La meta del primer trimestre del año 2022 se cumplió en un 40%.

Cuadro No. 3

Talleres Impartidos a Instituciones Públicas y Privadas, Periodo Enero-Marzo Año 2022						
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes			Adultos Mayores	Oficina
		Género Masculino	Género Femenino	Total		
1	Hospital Dr. Luis Manuel Morillo King	1	22	23	0	La Vega
1	Ayuntamiento Municipal de Peralta	6	18	24	0	Azua
2		7	40	47	0	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



- 957 Personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 42 charlas y conversatorios realizadas a nivel nacional. De las personas beneficiadas, el 68% fueron mujeres (655) y un 32% fueron hombres (302), incluyendo 23 adultos mayores que recibieron orientación y promoción sobre los beneficios que ofrece el SDSS, de igualdad de género y de derechos y oportunidades. Estas actividades fueron realizadas en el Distrito Nacional y en las provincias de Santiago, Puerto Plata, Mao, La Vega, San Francisco de Macorís, San Pedro de Macorís, La Romana, Bávaro, Azua, San Juan de la Maguana, Barahona y Bahoruco. (Ver cuadro anexo). La meta planificada para el año 2022 se cumplió en un 19% en el primer trimestre.
- 24 Actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS fueron realizadas a nivel nacional.
- 18 Operativos de orientación y defensoría realizadas en Centros de Trabajo y de Salud públicas y privadas a nivel nacional.
- 51 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.
- 15 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.



1.3-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS

- 4 formularios de monitoreo fueron revisados y actualizados en el trimestre.

Se rindieron 3 informes de resultados sobre las encuestas realizadas en Centros del Primer Nivel de Atención CPNA, en Prestadores de Servicios de Salud Privados y en Hospitales, para medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados, el cual arrojó los siguientes resultados

Resultados de la primera encuesta de monitoreo levantada en base a 208 personas encuestadas, realizadas en 36 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), el cual arrojó los siguientes resultados:

Nivel de Conocimiento:

- El 93.3% de los encuestados dijo conocer a que ARS pertenece.
- El 87.3% de los que conocen su afiliación pertenecen a la ARS SENASA
- El 70.2% de los encuestados están afiliados al Régimen Subsidiado y el 24% al Régimen Contributivo.

Nivel de Satisfacción:

- El 97.6% de los encuestados dijo estar satisfecho con la información que le dio el médico que le atendió.
- El 96.6% dijo que el médico le explicó con claridad su estado de salud.
- El 81.8% dijo que el CPNA es cómodo e higiénico.



- El 93.3% dijo que recomendaría el médico que le atendió a un amigo o familiar.
- El 89.9% de los encuestados dijo que no realizó pagos por el servicio recibido en los CPNA, mientras que un 8.2% contestó que sí realizaron algún tipo de pago.
- El 85.1% de los medicamentos recetados estuvieron disponibles en el CPNA.

Otros Resultados:

- El 72.6% de los encuestados son del género femenino y el 24.7% del género masculino.
- El rango de edad de los encuestados, el 26% está entre 18-25 años, el 36.5% entre 35-45 años, el 25% de 50-65 años y el 12.5% mayor de 65 años.

Resultados de la primera encuesta de monitoreo realizada a 148 personas en 14 Centros de Salud del Segundo y Tercer Nivel de Atención (Hospitales), el cual arrojó los siguientes resultados:

Nivel de Conocimiento:

- El 89.9% de los encuestados dijo conocer a que ARS pertenece.
- El 79% de los que conocen su afiliación, pertenecen a la ARS SENASA.
- El 66.9% de los encuestados están afiliados al Régimen Subsidiado y el 23% al Régimen Contributivo.

Nivel de Satisfacción:

- El 96.6% de los encuestados dijo estar satisfecho con la información que le dio el médico que le atendió.



- El 94.6% dijo que el médico le explicó con claridad su estado de salud.
- El 83.1% dijo que el hospital es cómodo e higiénico.
- El 89.9% dijo que recomendaría el médico que le atendió a un amigo o familiar.
- El 80.4% de los encuestados dijo que no realizó pagos por el servicio recibido en los hospitales, mientras que un 18.2% contestó que habían realizado algún tipo de pago.
- El 41.2% de los medicamentos recetados estuvieron disponibles en el hospital, mientras que un 42.6% contestó que no.

Otros Resultados:

- El 74.3% de los encuestados son del género femenino y el 25.7% del género masculino.
- El rango de edad de los encuestados, el 25% está entre 18-25 años, el 41.9% entre 35-45 años, el 22.3% de 50-65 años y el 10.8% mayor de 65 años.

Resultados de 105 personas encuestas en 14 Centros de Salud Privados en el primer trimestre, el cual arrojó los siguientes resultados:

Nivel de Conocimiento:

- El 96.2% de los encuestados dijo conocer a que ARS pertenece.
- El 47.6% de los que conocen su afiliación, pertenecen a la ARS SENASA.
- El 16.20% de los encuestados están afiliados al Régimen Subsidiado y el 80% al Régimen Contributivo.



- El 67.6% de los encuestados dijo que conoce sus derechos y deberes, mientras que un 29.5% dijo que no los conoce.

Nivel de Satisfacción:

- El 91.4% de los encuestados dijo que están satisfechos con la información que le dio el médico que le atendió.
- El 85.7% de los encuestados dijo que está satisfecho con su ARS y un 11.5% contestó que no.
- El 64.8% dijo que conoce que puede reclamar a su seguro en caso de que le sea negada una cobertura y el 32.4% dijo no conocer que puede reclamar a su seguro.
- El 88.6% dijo que el médico le explicó con claridad su estado de salud.
- El 84.8% dijo que el centro médico privado es cómodo e higiénico.
- El 74.3% de los encuestados dijo que realizó pagos por el servicio recibido en las clínicas, mientras que un 17.1% contestó que no realizó ningún tipo de pago.

Otros Resultados:

- El 59% de los encuestados son del género femenino y el 41% del género masculino.
- El rango de edad de los encuestados, el 23.8% está entre 18-25 años, el 40% entre 35-45 años, el 23.8% de 50-65 años y el 12.4% mayor de 65 años.



- 7 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.

2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

Presupuesto ejecutado, Período Enero-Marzo 2022

El presupuesto aprobado vigente para el año 2022 fue de RD\$353, 099,657 de los cuales, se ejecutaron en el primer trimestre RD\$46,622,971.14, equivalente al 13.2%. La ejecución financiera de un 13.2% en el trimestre, se debió básicamente a que el presupuesto se aprobó a finales del mes de febrero 2022.

Cuadro No. 4

Presupuesto Ejecutado por Concepto del Gasto Período Enero-Marzo 2022		
Concepto	Montos en RD\$	% de Ejecución
Remuneraciones y Contribuciones	34,520,016.65	74
Contratación de servicios	9,399,452.91	20
Material y suministro	2,179,676.69	5
Transferencia corriente	523,824.89	1
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	0	0
Total ejecutado	46,622,971.14	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF



Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) correspondiente al primer trimestre enero-marzo 2022, arrojó un resultado de 83% promedio.

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 primer trimestre del año 2022 de 84.83%.

2.2-Desempeño de los Recursos Humanos

Análisis de los resultados del SISMAP

El indicador del SISMAP presentó al cierre del primer trimestre un resultado de 78.64% promedio.

Cantidad de Hombre y Mujeres por Grupo Ocupacional

De 254 empleados activos, el 64% pertenece al sexo femenino (162) y el 36% al sexo masculino (92).

Reconocimiento Institucional

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), recibió un reconocimiento otorgado por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), destacando el alto ranking obtenido en el subindicador 8.1 del Plan de Capacitación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y por las buenas prácticas para el fomento de competencias en sus servidores por medio de la oferta formativa del INAP.



Acciones de capacitación y formación para el personal interno

Cuadro No. 5

Capacitación para el Personal Interno				
Periodo enero-marzo 2022				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Cursos	5	103	Inducción a la Administración Pública, Trabajo en Equipo, Gestión y Resolución de Conflictos, Ortografía y Redacción, Comunicación Efectiva	INAP
Charla	1	8	Uso Plataforma Google Drive	MAP
Diplomado	1	6	Diplomado en Hacienda e Inversión Pública	CAPGEFI
Talleres	4	12	Actualización PNPSP 2022, Premio Nacional de la Calidad, Nuevas Modalidades de Encuestas Institucional de Satisfacción Ciudadana, Programación de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre Calidad de los Servicios Públicos	MEPyD, MAP
Total	11	129		

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

2.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el primer trimestre del presente año, la Dirección Jurídica se desempeñó en varios procesos jurídicos que describimos a continuación:

- Se elaboró 1 contrato, legalizado y notariado.
- Se realizaron 10 informes de Certificación de Contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE.
- Se realizaron 17 revisiones legales a los Procesos de Compras y Contrataciones de la Dirección Administrativa.



- Se elaboró acta de adjudicación del comité de compras
- 20 Comunicaciones elaboradas por la Dirección de Orientación y Defensoría, fueron revisadas y analizadas por la Dirección Jurídica, antes de ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS,
- 1 Representación de la institución fue realizada ante las Comisiones Técnicas conformadas por el CNSS y demás instancias del SDSS.
- 8 Socializaciones fueron realizadas con los departamentos y oficinas provinciales sobre las novedades del SDSS, normativas y resoluciones emitidas por las instituciones del sistema.
- 64 Asesorías jurídicas fueron realizadas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de los mismos.

Acciones de Defensoría Colectiva

Por su relevancia para el avance y consolidación de la protección social en el país, la DIDA estudia de manera sistemática las normas y resoluciones emitidas por las instancias decisorias del SDSS, y durante el primer trimestre del presente año presentó 6 acciones de Defensoría Colectiva, las cuales han incidido notablemente en las agendas del CNSS, contribuyendo de manera decisiva a garantizar los beneficios de los afiliados, entre las que podemos citar:

- Se le envió Comunicación No. D-00098 de fecha 14 de enero de 2022 al CNSS, SISALRIL y al Gabinete de Salud la reiteración de solicitud de inclusión de cobertura en el catálogo de prestaciones del PDSS de las pruebas diagnósticas y medicamentos para el tratamiento y detección del COVID-19, a través del Seguro Familiar de Salud (SFS).



- Mediante comunicación No. D-481, de fecha 03 de febrero de 2022 se solicita a la Dirección General de Jubilaciones u Pensiones (DGJP), información sobre el criterio a aplicar para el pago de las pensiones de la Ley 1896-48 a afiliados que no completan las cotizaciones requeridas.
- Emplazamiento de la DIDA al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), notificado mediante Acto de Alguacil Núm. 241/2022 de fecha 28 de febrero de 2022 para conocimiento del caso del afiliado José Miguel Sena De Los Santos, Cedula. 001-1023178-4 quien solicita la devolución de los aportes descontados de manera retroactiva por concepto del Seguro Familiar de Salud (SFS) de su pensión por discapacidad, los cuales no fueron dispersados hacia su ARS para fines de reconocimiento y cobertura.
- Remisión de la Comunicación No. D-869 de fecha 23 de marzo de 2022, a través de la cual le reiteramos al CNSS la solicitud de ampliación e implementación definitiva del FONAMAT.
- Mediante Comunicación No. D 00793 de fecha 16/02/2022 fue despachada en el mes de marzo del 2022, la denuncia de registro irregular de 65 nuevas reclamaciones de afiliados ante el SUIR. Comunicaciones que en fecha 14/03/2022 fueron recibidas de la Dirección General de la DIDA, firmadas y posteriormente despachadas bajo dicha numeración a: Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), SISALRIL, SIPEN, TSS y SENASA.



- Fue enviada Comunicación No. D-000808 de fecha 15 de marzo a la AFP Siembra, sobre reclamación por Inconformidad presentada por afiliado por disminución del balance acumulado en su Cuenta de Capitalización Individual (CCI). La misma fue contestada mediante comunicación de la AFP SIEMBRA Núm. VPN&S de fecha 15/03/2022 y donde explica que se debió a la fluctuación de la valorización del dólar de las inversiones de fondo en ese fondo.

Resultado

1-Remisión de la Comunicación No. D-869 de fecha 23 de marzo de 2022, a través de la cual le reiteramos al CNSS la solicitud de ampliación e implementación definitiva del FONAMAT. El CNSS, mediante la Res. No. 537-02, de fecha 24 de marzo de 2022 que amplía el FONAMAT.

2.4-Desempeño de la Tecnología

Avances en Materia de Tecnología, innovaciones e implementaciones.

Implementación de Políticas del Sistema de Ciberseguridad

Se está coordinando la firma de un acuerdo interinstitucional con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), para la asesoría y acompañamiento en levantamiento a la necesidad de la institución en asuntos de Ciberseguridad y la implementación de políticas que contribuyan al fortalecimiento de nuestra premisa en asuntos de seguridad informática.



Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejora de procesos.

Participamos en la tercera reunión técnica mensual del Programa Burocracia Cero, junto al personal designado de Orientación y Defensoría, donde se conversó sobre el estatus de los procesos y proyectos de la DIDA para simplificación de trámite y automatización. Explicamos que tenemos 12 servicios automatizados que estarán listos en Servicios RD, los cuales están siendo revisados en Orientación y Defensoría para confirmar funcionalidad y validación de información a presentar al usuario consumidor. En adición, se trabajaron los 3 trámites levantados y simplificados por la empresa consultora Jacobs, Cordova & Associates, enviada por el MAP.

- Solicitud Historial de Aportes al SDSS.
- Solicitud Asignación de Número de Seguridad Social (NSS) a Mayores de Edad.
- Solicitud Certificación de Aportes con y sin fecha y hora de registro.

Certificaciones obtenidas (NORTIC).

En fecha 08/02/2022, se envió correo a la OGTIC con la finalidad de dar seguimiento a la entrega de los pergaminos físicos que avalan la recertificación de la DIDA en las Nortic A2, A3, A4 y E1, en conformidad al cumplimiento de las auditorías y de vencerse el tiempo establecido por OGTIC para entrega de los mismos. Se adjuntaron los correos de notificación enviado por el Sr. Emmanuel Reyes informando el cumplimiento para recertificación y tiempo estimado para entrega de los pergaminos físicos de cada Certificación.

En fecha 01/03/2022, se recibió pergamino físico de la recertificación a la NORTIC A4:2014-Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del. Gobierno Dominicano, correspondiente al periodo 22/11/2021 al 22/11/2023 y E1:2018-Norma para la gestión de las redes sociales en los



organismos gubernamentales, correspondiente al periodo 06/12/2021 al 06/12/2023, que validan el efectivo cumplimiento de lo establecido en las citadas normas, detallando los medios web certificados y la fecha de validez del mismo. Se solicitó la actualización de la fecha de caducidad de cada Normativa recertificada al momento de validar el Medio Web del Certificado.

Participación de Mujeres en TIC.

La Dirección 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 de tecnología.

Como parte del proceso de actualización y fortalecimiento de la plataforma tecnológica, automatización de procesos y operaciones de la institución, al mes de marzo 2022 hemos adquiridos los siguientes equipos:

- 44 Computadoras Dell Optiplex 3080 SFF.
- 49 Monitor 24" Flat Dell P2422H FULL HD / HDMI
- 9 Computadora Dell Optiplex 5090 SFF.
- 2 Monitor Dell P2720D LED HDMI/DisplayPort 27"
- 2 Monitor Dell P2721Q 4K USB-C 27"
- 4 Portátil Dell Latitude 5511
- 4 Bultos incluidos Dell Pro Slim Backpack 15 - PO1520PS



- 15 Portátil Dell Latitude 3520
- 15 Bulto Dell Premier Slim Backpack 15 - PE1520PS
- 1 Portátil Dell Latitude 9420 2 en 1
- 1 Bulto Dell Pro Slim Backpack 15 - PO1520PS
- 3 Tarjeta Dell QLogic FastLinQ 41164 Quad Port 10GBASE-T PCIe Adapter, Full Height.
- 20 Memoria USB Kingston
- 50 Teléfono Grandstream GXP2130
- 5 Impresora HP Multifuncional Color LaserJet Pro MFP M479DW (W1A77A)

2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

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

- Participamos en la formulación del presupuesto del año 2022 en coordinación con la Dirección Financiera.
- Se realizó el informe de seguimiento a la producción del año 2021 en Excel, justificando los desvíos físicos y financieros y enviado a la MEPyD.
- Se realizó el informe de los logros institucionales del año 2021 por provincias y enviado al Ministerio de la Presidencia.
- Se elaboró el resumen de la memoria 2021 para enviar al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).
- Se realizó la revisión del POA institucional año 2022 por un monto de RD\$353.00 MM.



- Se realizó la formulación del POA institucional año 2022 por un monto de RD\$608.00 MM.
- Se realizó el registro en el SIGEF de los resultados de la ejecución de las metas físicas-financieras del trimestre octubre-diciembre 2021.
- Se elaboró matriz en excell de la ejecución física-financiera 2021 para ser publicada en la página de transparencia institucional.
- Se revisó el informe de ejecución y evaluación del POA 2021, con la finalidad de enviarlo a la Dirección de Recursos Humanos a requerimiento del Ministerio de Administración de Personal (MAP).
- Se registró en el Sistema de Gestión Financiero (SIGEF) los resultados de la ejecución de las metas físicas del primer trimestre del año 2022.
- Se realizó el informe anual de la ejecución de las metas físicas del año 2021 y remitido a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
- Se elaboraron tres (3) informes estadísticos para ser publicados en la página de transparencia.
- Se elaboró la memoria institucional del año 2021 para ser enviada al Ministerio de la Presidencia y al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).
- Se inició la elaboración de la Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad y las Practicas Promisorias para el año 2022, así como también, las evidencias correspondientes por cada criterio descrito en dicho.



2.6-Desempeño del Área de Comunicación

Desempeño y principales acciones del área de Comunicación:

Se realizó la *Campaña DIDA Semana Santa 2022*, recordando no olvidar:

- Llevar tu BOTIQUIN de primeros auxilios
- Usar el CINTURON de seguridad
- No ingerir ALCOHOL si vas a conducir.
- No uses el CELULAR cuando estés conduciendo
- Llevar siempre tu CARNET del SFS y el de tu familia

Otras acciones realizadas por comunicación

- 53, 973 Visitas recibidas de forma periódica a la página web en los primeros tres (3) meses del año 2022 por más de 20 países.
- 1 Capsula educativa realizada sobre el día de la mujer.
- 328 Asistencias brindadas a través del INFO DIDA.
- 3 Participaciones de técnicos en programas de entrevistas a través de medios de comunicación, radio, televisión, prensa escrita y medios digitales, a nivel nacional.
- 72 Servicios de noticias enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos.
- 148 Publicaciones en Facebook, 148 Publicaciones en Instagram y 364 en Tweets



3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

3.1-Nivel de satisfacción con el servicio

Se realizó la encuesta de satisfacción ciudadana de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en cumplimiento a los atributos comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, durante el periodo septiembre – diciembre 2021, obteniendo un índice de satisfacción global de 95%.

Resultados del área Misional de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.

Los resultados del monitoreo realizado a 36 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) mediante 208 encuestas realizadas en el primer trimestre, arrojó un nivel de conocimiento promedio de 90% y un nivel de satisfacción promedio de 92%.

Los resultados del monitoreo realizado a 14 Centros de Salud del Segundo y Tercer Nivel de Atención (Hospitales), mediante 148 encuestas realizadas en el primer trimestre, arrojó un nivel de conocimiento de 90% y un nivel de satisfacción promedio de 94%.

Los resultados del monitoreo realizado a 14 Centros de Salud Privados, mediante 105 encuestas realizadas en el primer trimestre, arrojó un nivel de conocimiento de 88% en promedio y un nivel de satisfacción promedio de 85%.

Se realizó el primer informe de satisfacción y valoración de los servicios brindados por la DIDA a los afiliados a través de los buzones de sugerencia



instalados en todas las oficinas a nivel nacional, para medir el nivel de satisfacción y valoración de los servicios recibidos. Las opiniones de 681 usuarios recogidas en los buzones de sugerencia mostraron los siguientes resultados:

- El 96.77% de los usuarios valora el servicio recibido como excelente y bueno.
- El 97.06% de los usuarios valora el trato, cortesía y la atención en el servicio recibido como excelente y bueno.
- El 97.07% de los usuarios afirma que la información solicitada estuvo disponible.
- El 97.07% de los usuarios estuvo satisfecho con el tiempo en que recibió el servicio, calificándolo de excelente y bueno.
- El 97.21% de los usuarios afirmó que le fue fácil recibir el servicio solicitado.
- El 96.64% de los usuarios afirmó que recibió el servicio en menos de una hora, calificándolo de excelente y bueno.
- El 59.80% de los afiliados se enteraron de la DIDA a través de compañeros de trabajo, un familiar o un amigo, el 11.90% se enteró a través de la promoción de la institución, un 9.38% a través de los medios de comunicación y un 18.91% a través de otros medios.

3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información

Las 9 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas dentro de los plazos establecidos, no quedaron solicitudes pendientes.



Cuadro 6

Solicitudes Atendidas por la oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Periodo enero-marzo 2022				
Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	0	0	0
Electrónica	6	0	6	0
311	3	0	3	0
Otras	0	0	0	0
Total	9	0	9	0

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)



3.3-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas

Cuadro No.7

Principales Quejas y Reclamaciones Recibidas Según Causas Enero-Marzo 2022	
Tipo de Causas	Total
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de medicamentos ambulatorios	1654
Solicitud de asignación de NSS a mayores de edad	1363
Corrección de datos personales en el SUIR	584
Solicitud de inclusión de Cédula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de Edad	568
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de medicamentos de alto costo	490
Afiliación de manera irregular a una ARS	406
Tardanza en la entrega de la Pensión por vejez	283
Denegación de traspaso de CCI a Reparto por falta de requisitos legales	220
Solicitud de baja en el SUIR por figurar en nómina de su ex empleador	170
Trámite se asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de procedimientos	165
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	143
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud por limite y/o gradualidad de cobertura	134
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de medios diagnósticos e imágenes	47
Retraso en el pago del subsidio por lactancia	32
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	6
Total General	6,265

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



4-Principales acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las funciones propias de la institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:

Instancias del SDSS acuerdan trabajar por el éxito de las Políticas Públicas en Seguridad Social

La Directora General de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), llamó a los superintendentes y autoridades del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a trabajar juntos para que las políticas públicas de previsión y protección social del gobierno, tengan el éxito deseado por el primer mandatario. Este llamado se formuló en el foro: La Seguridad Social en la República Dominicana, Nueva Visión de Cara a la Gente, realizado en ocasión de conmemorarse el 20 Aniversario de la entidad que dirige con la participación de todos los actores y sectores del Sistema.

La DIDA propuso a los ejecutivos del SDSS firmar una Declaración de Compromiso comprometiéndose trabajar plenamente en la consecución de las metas de seguridad social del gobierno del Partido Revolucionario Moderno (PRM) y el presidente Luis Abinader para garantizar a la población sus derechos humanos y de salud.

Destacó la responsabilidad que tiene la entidad que dirige de asistir a los afiliados en todos los servicios que sean necesarios para hacer efectiva la protección de los derechos en seguridad social de manera gratuita y cumplir con el objeto de la Ley 87-01 y los principios consagrados, en especial contribuir con la universalidad, integralidad y solidaridad del sistema.



La DIDA insta a Prestadores de Servicios de Salud no cobrar depósito o anticipos a los Afiliados a la Seguridad Social.

La Directora General de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), Carolina Serrata Méndez advirtió a los Prestadores de Servicios de Salud (PSS) no realizar cobros indebidos a los afiliados a la seguridad social y garantizarles las atenciones médicas contempladas en las normas legales y las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).

Se llamó a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) a cumplir las resoluciones 156-2008 y 175-2009 de la SISALRIL que ordenan la exclusión de su red a los centros médicos y prestadores de servicios de salud que incurran reiteradamente en esa práctica, la cual lesiona la salud y el bolsillo de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Propuesta de Retorno de los Servidores Públicos menores de 45 años con Derecho a Pensión en el Sistema de Reparto

La Dirección General de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), propuso en la Mesa Temática de Seguridad Social, los puntos que considera deben incluirse en las modificaciones de la Ley 87-01 como es el traspaso del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto de los empleados públicos que en el año 2003, no habían cumplido la edad de 45 años y que decidan cotizar o permanecer en el sistema previsional estatal.

Con esa propuesta, la DIDA procura que la Comisión Permanente de Pensiones (CPP) del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) apoderada por la resolución 534-03 de fecha 21 de octubre de 2021 revise y analice la solicitud de interposición incoada por la DIDA.



La DIDA sometió ante el CNSS que los beneficiarios de afiliados al seguro de pensiones ya fallecidos, les fuera eliminado el requisito de pago de impuestos sucesorales para acceder a los beneficios de sobrevivencia, petición que fue resolutada en favor de la población.

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) anuncia creación de la Escuela Nacional de la Seguridad Social.

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), conmemoró el 20 aniversario de su fundación con una misa de acción de gracias en la Catedral Santa María de la Encarnación de Santo Domingo. Se anunció que la misión principal de este año 2022 es educar a cada habitante de nuestro país y crear una cultura de derechos a través de la educación en la Escuela Nacional de la Seguridad Social, un reto que traerá frutos y beneficios a toda la nación, poniendo en marcha una plataforma internacional en manos del pueblo dominicano.

Reconocimiento Institucional

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), recibió un reconocimiento otorgado por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), destacando el alto ranking obteniendo en el subindicador 8.1 del Plan de Capacitación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y por las buenas prácticas para el fomento de competencias en sus servidores por medio de la oferta formativa del INAP.

Inauguración de Nueva Oficina en San Cristóbal

La Dirección General de la DIDA, dejó formalmente inaugurada una oficina provincial en San Cristóbal como parte del plan de ampliación de los servicios que ofrece a nivel nacional, esta destacó que en lo adelante los habitantes de San Cristóbal y localidades aledañas podrán recibir los



servicios de la institución sin tener que desplazarse a la Sede Central en Santo Domingo. Exhortó a los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) visitar la oficina y preservarla como un componente de un compromiso social que les garantiza los derechos humanos y sociales de cada beneficiario del Sistema.



5-Anexos

Anexo 1

Asistencias Brindados por Oficinas año 2022			
Período Enero-Marzo 2022			
Oficinas	Asistencias Brindadas	Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas	Total
Distrito Nacional (DIDA Central)	118,555	2,363	120,918
Santiago	53,188	1,413	54,601
San Pedro de Macorís	43,021	641	43,662
La Romana	35,560	454	36,014
Oficina CAP Megacentro	21,225	529	21,754
Puerto Plata	13,539	320	13,859
La Vega	12,601	293	12,894
Barahona	12,159	132	12,291
Mao	10,649	219	10,868
Punto GOB Sambil	10,164	352	10,516
Higüey	8,487	192	8,679
San Francisco de Macorís	8,123	134	8,257
Samaná	6,002	123	6,125
San Juan de la Maguana	5,726	34	5,760
Azua	5,541	107	5,648
Bahoruco	3,453	62	3,515
Bávaro	3,346	67	3,413
San Cristóbal	80	0	80
Total	371,419	7,435	378,854

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexos 2

Distribución de Asistencias Brindadas por Tipos de Seguros		
Enero-Marzo 2022		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	137,734	37.08%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	141,960	38.22%
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	88,583	23.85%
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	3,142	0.85%
Total General	371,419	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Anexo 3

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Tipos de Seguros		
Enero-Marzo 2022		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	3,157	42.46%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	3,564	47.94%
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	693	9.32%
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	21	0.28%
Total General	7,435	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 4

Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Periodo Enero-Marzo Año 2022						
Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes				Oficina
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
1	Hospital de Castañuelas	1	11	12	0	Mao
1	Ministerio de Salud Pública	12	18	30	0	Puerto Plata
1	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)	4	25	29	0	La Romana
1	Empresa Cutler-Hammer Eléctrica, LTD (“EATON”).	1	13	14	3	Distrito Nacional
1	Hospital Municipal Juan de Herrera	3	8	11	0	San Juan de la Maguana
1	Hospital de Castañuelas	10	27	37	0	Mao
1	Oficinas de 911	5	2	7	0	Puerto Plata
1	ONG Compasión	0	12	12	0	Puerto Plata
1	INAIPI	2	10	12	0	Barahona
1	Oficina Supérate	7	9	16	0	Barahona
1	SIUBEN	4	5	9	0	Barahona
1	Ministerio de la Mujer	0	6	6	0	Barahona
1	Centro Educativo Roger Gatward	2	23	25	4	La Romana
1	Dirección General de Aduanas	8	10	18		La Romana
1	Escuela Hogar NPH	39	14	53	6	San Pedro de Macorís
1	Empresa ACG Legal	6	6	12	0	San Pedro de Macorís
1	PROTECOM	4	4	8	0	San Juan de la Maguana
1	Junta de Vecinos Hugamba	1	14	15	0	San Francisco de Macorís
1	Universidad OyM	9	19	28	0	Santiago
1	Hospital Presidente Estrella Ureña	6	39	45	0	Santiago
1	Politécnico Femenino Mercedes Morel	0	89	89	0	La Vega



1	UNPHU	7	28	35	0	La Vega
1	UNPHU	15	41	56	0	La Vega
1	UNPHU	17	43	60	0	La Vega
1	Ayuntamiento Municipal de La Romana	10	10	20	6	La Romana
1	Centro de Retiro el Poder de Trinidad	10	7	17	0	San Francisco de Macorís
1	Junta de Vecino El Caimito	4	6	10	0	San Francisco de Macorís
1	Junta de Vecinos San Antonio de Padua	2	14	16	0	San Francisco de Macorís
1	Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET)	10	15	25	0	Oficina Central
1	Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET)	4	18	22	0	Oficina Central
1	Universidad Tecnología (INTEC)	9	5	14	0	Oficina Central
1	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)	9	3	12	0	Oficina Central
1	Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR)	5	14	19	0	Azua
1	Hospital Regional Taiwan	5	12	17	1	Azua
1	Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR)	3	8	11	0	Azua
1	Ministerio de Medio Ambiente	11	9	20	0	Azua
1	Centro Educativo Arzobispo Valera	3	13	16	0	Bahoruco
1	Liceo Manuel de Jesús Galván	11	18	29	1	Bahoruco
1	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI)	15	1	16	0	Bahoruco
1	Empresa Grupo Brido	19	19	38	0	Bávaro
1	Junta de Vecinos Santa Ana	9	7	16	2	San Francisco de Macorís
42		302	655	957	23	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 5

Usuarios que valoraron los Servicios Recibidos de la DIDA					
Periodo Enero-Marzo 2022					
Cómo evalúa el servicio recibido en nuestra institución	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
4, Excelente	140	335	251	586	86.05%
3. Bueno	5	34	39	73	10.72%
2, Regular	0	0	3	3	0.44%
1, Malo	0	1	1	2	0.29%
NS, No Sé	2	7	10	17	2.50%
Total	147	377	304	681	100.00%
Califique el trato, cortesía y la atención recibida del personal que le atendió					
4, Excelente	140	338	251	589	86.49%
3. Bueno	5	33	39	72	10.57%
2, Regular	0	0	3	3	0.44%
1, Malo	0	0	1	1	0.15%
NS, No Sé	2	6	10	16	2.35%
Total	147	377	304	681	100.00%
Estuvo disponible toda la información requerida					
4, Excelente	139	338	249	587	86.20%
3. Bueno	6	33	41	74	10.87%
2, Regular	0	0	3	3	0.44%
1, Malo	0	0	1	1	0.15%
NS, No Sé	2	6	10	16	2.35%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Total	147	377	304	681	100.00%
Está satisfecho con el tiempo en que recibió el servicio					
4, Excelente	142	338	249	587	86.20%
3. Bueno	2	33	41	74	10.87%
2, Regular	1	0	3	3	0.44%
1, Malo	0	0	1	1	0.15%
NS, No Sé	2	6	10	16	2.35%
Total	147	377	304	681	100.00%
Le fue fácil recibir el servicio solicitado					
4, Excelente		338	253	591	86.78%
3. Bueno		33	38	71	10.43%
2, Regular		0	3	3	0.44%
1, Malo		0	1	1	0.15%
NS, No Sé		6	9	15	2.20%
Total		377	304	681	100.00%
Vía por la Cual se enteró de la DIDA					
Medios de Comunicación		80	43	50	9.38%
Promoción de la Institución		40	36	76	11.90%
Compañeros de Trabajo, Familiar o Amigo.		231	204	435	59.80%
Otros		26	21	47	18.91%
Total		377	304	681	100.00%
Tiempo que recibió el servicio					
Menos de 1 hora		375	303	678	96.64%
De 1 a 2 horas		2	1	3	3.36%
De 2 a 3 horas		0	0	0	0.00%
Más de 3 horas		0	0	0	0.00%
No respondió		0	0	0	0.00%
Total		377	304	681	100.00%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

