



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

Informe del Trimestre Julio-Septiembre 2022



Xiomara de Co.
Xiomara de Co.

Directora de Planificación y Desarrollo



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)

Informe del Trimestre Julio-Septiembre 2022

Octubre 2022

Santo Domingo



Tabla de Contenidos

Informe tercer trimestre 2022

Contenido	
1-Resultados Misionales	4
Informe Tercer Trimestre 2022	4
1.1-Resultados Cuantitativos y Cualitativos en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los Afiliados al SDSS	4
1.2-Resultados Cuantitativos y Cualitativos en la Misión de Promover el SDSS e Informar a los Afiliados al SDSS	8
1.3-Resultados Cuantitativos y Cualitativos del Monitoreo sobre el SDSS	11
2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo	11
2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera	11
2.2-Desempeño de los Recursos Humanos	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	21
2.6- Desempeño del Área de Comunicación	23
3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	25
3.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio	25
3.2-Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	25
3.3-Principales Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas	26
3.4-Resultados Mediciones del Portal de Transparencia	27
3.5-Acciones Implementadas por la Dirección General en Apoyo a las Funciones Propias de la Institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:	28
IV-Anexos	32



1-Resultados Misionales

Informe Tercer Trimestre 2022

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

En el desempeño de la institución en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los afiliados al SDSS, en el tercer trimestre del año 2022, avanzamos en el cumplimiento de las metas planificadas para el periodo en cuestión, logrando los siguientes resultados:

Asistencias a los Afiliados

- 395 Mil 426 personas afiliadas y no afiliadas al SDSS recibieron asistencias de información, orientación, asesoría legal y de defensoría legal sobre el SDSS, a través de las 19 oficinas y puntos de información que operan a nivel nacional, incluyendo el Gran Santo Domingo, lo que representa un avance de un 24% en el tercer trimestre del total de asistencias planificadas para el año 2022. (Ver cuadro No.1)



Cuadro No.1

Distribución de Asistencias Brindadas por Provincias y Oficinas	
Periodo: Julio-Septiembre 2022	
Provincias y/o Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	125,481
Santiago	58,937
San Pedro de Macorís	40,656
La Romana	29,873
Cap. Megacentro	24,958
La Vega	15,357
San Francisco de Macorís	13,262
Puerto Plata	13,214
Mao	11,844
Punto GOB Sambil	10,325
Barahona	10,324
Higüey	9,872
Samaná	7,900
Azua	6,379
San Juan de la Maguana	5,283
Bávaro	4,934
Bahoruco	4,859
San Cristóbal	1,653
Punto Expreso Las Américas	315
Total General	395,426

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 7 mil 118 Quejas, reclamaciones y denuncias sobre denegaciones de prestaciones y problemáticas presentadas por las personas afiliadas a la Seguridad Social, fueron atendidas en el primer semestre en las 19 oficinas y puntos de información que operan a nivel nacional, lo que representa un avance de un 19% en el tercer trimestre del total de las quejas, reclamaciones y denuncias proyectadas para ser atendidas durante el año 2022. (Ver cuadro No.2)



Cuadro No.2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Provincias y Oficinas	
Periodo: Julio-Septiembre 2022	
Provincias y Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	2,059
Santiago	1,576
CAP Megacentro	623
San P. de Macorís	537
La Romana	350
La Vega	342
Puerto Plata	338
Punto Gob Sambil	246
Samaná	165
San F. de Macorís	164
Higüey	162
Mao	146
Azua	121
Barahona	109
Bávaro	80
San J. de la Maguana	40
San Cristóbal	30
Bahoruco	20
Punto Expreso Las Américas	10
Total General	7,118

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 18 Mil 352 Servicios de historial de aportes fueron solicitados y entregados a afiliados al SDSS, interesados en conocer si sus empleadores están cotizando a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), avanzando en el cumplimiento de la meta del año en un 31% en el tercer trimestre.



- Mil 855 Constancias de afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado fueron entregadas, donde se les informó el estatus de afiliación de la persona en el Seguro Familiar de Salud. En caso de que esté afiliado, se describe el régimen de salud al que pertenece y la Administradora de Riesgos de Salud, así como las informaciones sobre pagos y cobertura, avanzando en el cumplimiento de la meta en un 22% en el tercer trimestre.
- Mil 346 Constancias de afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) fueron entregadas en el segundo trimestre, donde se les informó sobre el estatus de afiliación de la persona en el Sistema Previsional Dominicano. En caso de que esté afiliado, se describe el régimen de pensiones al que pertenece, su administradora y la fecha de afiliación, avanzando en el cumplimiento de esta meta del año en un 34% en el tercer trimestre.
- 3 Mil 786 Asesorías médicas fueron ofrecidas 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 tratantes, avanzando en el cumplimiento de la meta en un 22% en el tercer trimestre.
- 2 Mil 300 Cartas de no cobertura fueron entregadas en el tercer trimestre a afiliados al SDSS para solicitar colaboración económica en caso de que la indicación de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos, laboratorios y material gastable no estén cubiertos por su Seguro Familiar de Salud o



porque la persona no está afiliada al SDSS. Esta meta avanzó en un 21% en el tercer trimestre.

- 2 Mil 138 Certificaciones de aportes fueron solicitadas y entregadas en el tercer trimestre a afiliados al SDSS a nivel nacional, para la tramitación de casos de tipo legal, consular, otros. Esta meta se avanzó en un 24% en el tercer trimestre.
- 4 mil 265 Servicios en línea solicitados por medio electrónico entregados a la población en el tercer trimestre.

El presupuesto ejecutado en el área misional de informar, orientar y defender a los afiliados al Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), ascendió a RD\$11, 475,258.97, equivalente a un 24% del presupuesto ejecutado en el tercer trimestre año 2022.

1.2-Resultados Cuantitativos y Cualitativos en la Misión de Promover el SDSS e Informar a los Afiliados al 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, talleres, charlas, conferencias, los cuales detallamos a continuación:

- 56 Personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 3 talleres, de los cuales el 58% de las capacitaciones fueron impartidas al género femenino y el 42% al género masculino en el trimestre. Los talleres fueron realizados en 3 provincias y representan el 15% de la meta planificada para el año



Cuadro No. 3

Talleres Impartidos a Instituciones Públicas y Privadas, Periodo Julio-Septiembre Año 2022						
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes				Oficina
		Hombre	Mujeres	Total	Adultos Mayores	
1	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)	6	10	16	2	Santiago
1	Peravia Agroindustrial	6	8	14	0	Azua
1	Alcaldía de Vicente Noble	12	14	26	0	Barahona
3		24	32	56	2	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- Mil 258 Personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 63 charlas, de las cuales el 62% fueron impartidas al género femenino y el 38% al género masculino, incluyendo 209 adultos mayores que recibieron orientación y promoción de los beneficios que ofrece el SDSS, sobre igualdad de género y de derechos y oportunidades en el trimestre. Las charlas 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, Samaná, Higüey, Bávaro, Azua, San Juan de la Maguana, Barahona y Bahoruco, y representan el 28% de las charlas planificadas en el año.
- 42 Actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS fueron realizadas a través de las oficinas instaladas a nivel nacional durante el trimestre.



- 26 Operativos de orientación y defensoría realizadas en Centros de Trabajo y de Salud públicas y privadas a nivel nacional durante el presente trimestre.
- 52 Encuentros y reuniones con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas públicas y privadas a nivel nacional, con el objetivo de coordinar charlas, talleres 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 durante el trimestre.
- 43 Reuniones fueron 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 en el trimestre.

El presupuesto ejecutado en el área misional de promover el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) ascendió a RD\$5, 099,155.71, equivalente al 11% del presupuesto ejecutado en el trimestre, que fue de RD\$48, 151,055.61



1.3-Resultados Cuantitativos y Cualitativos del Monitoreo sobre el SDSS.

Se realizaron 19 encuentros comunitarios con los afiliados al Régimen Subsidiado que demandan servicios de salud en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a nivel nacional, en dichos encuentros se detectan hallazgos y necesidades que afectan a las personas afiliadas que residen en la comunidad para ser notificadas a los organismos competentes y mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a los afiliados. Esta meta se está cumpliendo en un 80% en lo que va de año.

El presupuesto ejecutado por las Áreas Misionales ascendió a RD\$16, 574,414.68, equivalente al 35% del presupuesto ejecutado en el tercer trimestre que fue de RD\$48,151, 055.61

2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

a) Ejecución Presupuesto, Período Abril-junio 2022

El presupuesto vigente para el año 2022 es de RD\$608, 166,298.23, de los cuales se ejecutaron RD\$48, 151,055.61, equivalente a un 8% en el tercer trimestre.



Cuadro No. 4

Presupuesto Ejecutado Por Concepto del Gasto		
Período julio-septiembre 2022		
Concepto	Monto Ejecutado en RDS	% de Ejecución
Remuneraciones y contribuciones	36,905,159.09	76.70
Contratación servicios	6,528,760.42	13.60
Material y suministro	3,250,521.87	6.80
Transferencia corrientes	129,796.20	0.10
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	1,336,818.03	2.80
Total ejecutado	48,151,055.61	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

b) Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) no ha remitido los resultados de la evaluación física del IGP correspondiente al tercer trimestre julio-septiembre 2022.

c) Reconocimiento Institucional

Por Segundo año consecutivo, la DIDA fue reconocida por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, por haber cumplido con las normas contables vigentes para el Sector Público de la República Dominicana en el año 2021, alcanzando una puntuación de 82%.



d) Índice de Compras y Contracciones

El indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, arrojó un resultado promedio en el tercer trimestre del año 2022 de 95.38%.

2.2-Desempeño de los Recursos Humanos

a) Análisis de los Resultados del SISMAP

El indicador del SISMAP mantiene una valoración al mes de septiembre del 2022 de un 84.26%.

d) Acciones de Capacitación y Formación Para el Personal Interno

150 Técnicos y funcionarios de la institución recibieron capacitación a través de 8 cursos, 1 taller y un diplomado, impartidos por el INAP, INFOTEP CAPGEFI, INDOCAL y la OGTIC, DIGEIG



Cuadro No 7

Capacitación a Través de Cursos, Talleres, Diplomados y Charlas				
Periodo Julio-Septiembre 2022				
Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Cursos	8	141	Redacción de informes técnicos, Inducción a la Administración Pública nivel I, Etiqueta y Protocolo en el Trabajo, Inducción a la Administración Pública Nivel II, Liderazgo y Supervisión, CCNA, Trabajo en equipo, Curso Integrado en normas de Gestión de Riesgos, Sistema de Gestión Anti soborno y Sistema de Gestión.	INFOTEP, INAP, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)
Diplomado	2	7	Hacienda Pública y Presupuesto, Normas ISO para Comisiones de Integridad	CAPGEFI, INDOCAL
Taller	1	2	Introducción al Portal de APIs Dominicano	OGTIC
Total	9	146		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

2.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el tercer trimestre del presente año 2022, el Departamento Jurídico se desempeñó en varios procesos jurídicos que describimos a continuación:

- Se realizaron 6 defensorías legales en representación de afiliados ante el CNSS y demás instancias del SDSS (Recursos de apelación)
- Se realizaron 2 representación legal de la institución en los tribunales de la República (Defensorías institucionales)



- Se elaboraron 5 contratos para la contratación de personal en recursos humanos, contratos con suplidores y acuerdos de colaboración interinstitucional, los cuales fueron legalizados y notarizados.
- Se realizó un informe de Certificación de Contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE, análisis y carga al sistema.
- Se realizaron 50 revisiones legales a los Procesos de Compras y Contrataciones del Departamento Administrativo.
- Se revisaron 35 Comunicaciones elaboradas por las diferentes direcciones para ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS.
- Participación en 7 reuniones como miembro asesor del Comité de Compras y Contrataciones Públicas y se elaboraron actas de adjudicación del Comité de Compras.
- Se dieron 71 Asesorías jurídicas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de los mismos.

Defensorías Colectivas Sometidas al CNSS

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 presente año se presentaron 8 Defensoría Colectivas, de las que obtuvimos el resultado siguiente:

1-Incorporación de los trabajadores domésticos al Sistema Dominicano de Seguridad Social en calidad de contributivos.



La DIDA había realizado sus observaciones a solicitud del Ministerio de Trabajo que coordinó las acciones por parte de las instancias del Estado y del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Resultados:

Mediante su Resolución Núm. CNSS 541-08 de fecha 25/08/2022 el Consejo aprobó la creación del presente Plan Piloto que establece los mecanismos necesarios para la inclusión de los trabajadores domésticos al SDSS, bajo el Régimen Contributivo Subsidiado, financiado bajo un esquema de un aporte fijo, con cargo al empleador, al trabajador y al Estado.

2-Devolución de aportes a afiliados menores de 45 años de edad al momento de su afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS). La DIDA ha realizado varias defensorías colectivas solicitando que se aprobara la devolución de los aportes a personas menores de 45 años de edad.

Resultado parcialmente:

El CNSS mediante la Resolución Núm. 552-05 de fecha 08/09/2022 aprobó la modificación de la resolución Número. 289-03 del 15/05/2012, para que el requisito de tener más de 45 años a la entrada del Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia para solicitar el traspaso del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto Estatal, obedezca al criterio de "edad al próximo cumpleaños" establecido mediante la Resolución del CNSS No. 545-01, de fecha 14/6/2022, que supone que cada individuo al superar cada cumpleaños comienza a transitar la edad siguiente.



3-Ampliación de los beneficios del Plan de Servicios de Salud (PDSS) e incorporación de nuevas enfermedades, así como uso de nuevas técnicas en procedimientos. La DIDA a través de diversas defensorías colectivas ha solicitado al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) los diversos temas que fueron abordados y se dispuso su aumento e inclusión.

Resultado:

Mediante la Resolución Núm. 553-02 de fecha 22/09/2022 el CNSS resolvió de manera resumida: “APROBAR la inclusión en el Catálogo de Prestaciones del PDSS de los beneficios descritos a continuación:

2.4-Desempeño de la Tecnología

Detalles de los Avances en Materia de Tecnología, innovaciones e implementaciones.

Desarrollo e Implementación del CRM- DIDA y Aplicación Móvil

En el mes de agosto se realizó la prueba interna de desempeño de la App “MiDIDA” en su primera etapa, con descarga de la App al móvil, registro para autenticación y consulta de los siguientes datos:

- Afiliación al Seguro de Salud (titular y núcleo familiar)
- Afiliación al Seguro de Pensiones
- Visualización de Preguntas Frecuentes (respuestas)



Implementación de Políticas del Sistema de Ciberseguridad

Está en proceso la firma de un acuerdo interinstitucional entre el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). El mismo, aparte de agregar valor como gestión de la institución en aspecto de tecnología y ciberseguridad, es parte de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2030 del Presidente de la Republica Dominicana.

Desarrollo Nueva Página Web

En el mes de agosto no se realizaron actualizaciones a la página Web oficial de la DIDA en coordinación con la OGTIC y DIGEIG.

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

Se le ha dado seguimiento al proceso de automatización por la OGTIC que serán implementados de manera interactiva en la nueva plataforma de Servicios en Línea, el portal gob.do (www.gob.do), con especial énfasis en cuatro servicios seleccionados para el Programa Burocracia Cero, dos (2) a ser automatizados de forma transaccional (Solicitud de NSS a mayores de edad y Solicitud de Certificación de Aportes o Histórico de Descuento) y dos (2) de forma interactiva (Solicitud de Certificaciones de Hora y Fecha de Registro en el SDSS con Fines de Demanda en Tribunales y Solicitud de Certificaciones de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular).



En el mes de agosto, se validó información de los cuatro (4) servicios de trámites simplificados, junto al equipo de seguimiento al Programa Burocracia Cero y la OGTIC, donde se confirmó que la DIDA está al día con la información y procesos requeridos para dicho proyecto.

Certificaciones Obtenidas (NORTIC).

Se mantienen vigentes las certificaciones obtenidas en años anteriores (A4-Norma para la Interoperabilidad, A3- Norma para Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, A2- Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano y E1-Norma para la Gestión de Redes Sociales).

Desempeño de la Mesa de Servicio.

Cuadro No. 8

Actividades de Mesa de Ayuda o Servicio	
Periodo julio-septiembre 2022	
Actividad	Total
Solicitud Held Desk	150
Atendidas y resueltas	150
Pendiente a fin periodo	0
Porcentaje de solución	100%

Fuente: Dirección de Tecnología de la Información

Fortalecimiento de las Competencias del Personal.

Dos (2) técnicos del área de tecnología de la información recibieron capacitación a través de 1 taller, impartido por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)



Participación del Director TIC en el 3er. módulo del Programa de Desarrollo y Fortalecimiento de Capacidades Tecnológicas a los Encargados de Tecnologías del Estado Dominicano: ITIL: Buenas prácticas en la gestión de servicios de TI, propiciado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Dirección de Relaciones interinstitucionales (DRRII).

Participación del Director TIC en el lanzamiento del Diplomado "Transformación Digital para Servidores Públicos", el cual tiene como propósito crear el marco nacional de competencias digitales para los servidores públicos para unir las líneas de acción del eje de educación y capacidades de la Agenda Digital.

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 la posición de Soporte Técnico Informático.

Resultados iTICge.

En la evaluación realizada en el tercer trimestre del año 2022, el indicador del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge 2022), la DIDA mantiene una puntuación general de 76.40%.



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 Departamento 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)

La Dirección de Planificación y Desarrollo Coordinó y Participó en las Siguietes Actividades:

- Se formuló el POA institucional año 2023 por un monto de RD\$380.00 MM, según el presupuesto aprobado por DIGEPRES y el Congreso.
- El informe de ejecución y evaluación del POA del primer semestre 2022.
- Informe de logros institucionales de los dos años de gestión, periodo agosto 2020-agosto 2022 de la Directora General 2021.
- El informe de ejecución y evaluación del POA, periodo enero-agosto 2022.
- Informe de logros en materia de defensorías colectivas del periodo agosto 2020-agosto 2022 de la Directora General 2021.



- Se realizaron tres (3) informes estadísticos y publicados en la página de transparencia correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre año 2022.
- Se realizó un informe estadístico del trimestre julio-septiembre 2022.
- Se realizó un informe de monitoreo y seguimiento de la ejecución del POA, Presupuesto y PACC del tercer trimestre del año 2022.
- Se realizó el informe de auto evaluación del desempeño físico-financiero del tercer trimestre 2022 y se remitió a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)
- Se elaboró el informe de gestión del segundo trimestre 2022.
- Se registró en el Sistema de Gestión Financiero (SIGEF) los resultados de la ejecución de las metas físicas del tercer trimestre del año 2022.
- Se elaboró la Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad y las Practicas Promisorias para el presente año, así como también las evidencias correspondientes por cada criterio descrito en dicho informe.

Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Al mes de septiembre del año 2022 el indicador NOBACI arrojó una puntuación de 11.47%.



2.6- Desempeño del Área de Comunicación

Desempeño y Principales Acciones del Área de Comunicación:

- Se realizó campaña publicitaria sobre cómo acceder a nuestros servicios en línea a cualquier hora y en cualquier lugar para solicitudes de información, reclamaciones, denuncias y quejas, a través de nuestro link servicios en línea en la BIO, nuestra página web www.dida.gob.do o marcando *462 en el trimestre.
- 33 mil 819 Visitas fueron recibidas de forma periódica a la página web en los últimos tres (3) meses por más de 10 países.
- 2 Capsulas educativas fueron realizadas sobre "Prevención y Gestión de Riesgos Laborales, sobre el Rol de la DIDA, los beneficios de la Pensión de Sobrevivencia y sobre los beneficios de la Resolución No. 545-01 del CNSS en el presente trimestre.
- 348 Asistencias fueron brindadas a solicitud de información a través del INFO DIDA durante el trimestre.
- 7 Técnicos participaron en programas de entrevistas a través de radio, televisión, prensa escrita y medios digitales a nivel nacional, durante el trimestre.
- 13 Técnicos participaron en programas de entrevistas en Centros Tecnológicos Comunitarios durante el trimestre.
- 65 Servicios de noticias fueron enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos durante el trimestre.



- Fueron elaboradas 2 ABC del SDSS, con los siguientes temas: sobre Pensiones Solidarias y Devolución de aportes por ingresos tardos - enfermedad terminal en el trimestre.
- Se realizaron 146 publicaciones en Facebook, 146 Publicaciones en Instagram y 366 a través de Tweets, en los últimos 3 meses.
- Se elaboraron 4 contenidos para material educativo y colocación a través de la Web Site en el trimestre.
- 13 Notas de prensa fueron elaboradas y difundidas por diferentes medios en el trimestre.

Presupuesto Ejecutado de las Áreas Misionales Transversales y Apoyo.

Cuadro No. 9

Presupuesto Ejecutado de las Áreas Misionales, Transversales y de Apoyo		
Periodo Julio-Septiembre 2022		
Productos y/o Servicios	Montos en RDS	% de Ejecución
1-Acciones Comunes (Áreas Transversales y de Apoyo)	31,446,844.73	65
2-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	11,475,258.97	24
3-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	5,099,155.71	11
Transferencias corrientes	129,796.20	-
Total ejecutado	48,151,055.61	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.



3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

3.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio

Se realizó la segunda encuesta cuatrimestral sobre la satisfacción ciudadana con 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 mayo-agosto 2022, obteniendo un índice de satisfacción general de 96% entre excelente y bueno

3.2-Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

De 14 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas 11 dentro de los plazos establecidos y 3 quedaron pendientes.

Cuadro 10

Solicitudes Atendidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Periodo julio-septiembre 2022				
Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	0	0	0
Electrónica	10	0	10	0
311	4	3	1	0
Otras	0	0	0	0
Total	14	3	11	0

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



3.3-Principales Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas

Cuadro No.11

Principales Quejas, Reclamaciones Atendidas por Seguros y Causas Julio-Septiembre 2022	
Informaciones Generales del SDSS	Cantidad
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	1644
Corrección de datos personales en el SUIR	641
Solicitud de inclusión de cedula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de edad	554
Corrección de datos personales en el SUIR a menor de edad	115
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	155
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos ambulatorios	1308
Afiliación de manera irregular a una ARS	389
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos de Alto Costo	548
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	244
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en procedimientos	201
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	165
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud por limite y/o gradualidad de cobertura	151
Denegación de traspaso de CCI a Reparto por falta de requisitos legales	170
Tardanza en entrega de la Pensión por vejez	169
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	84
Solicitud de traspaso de Reparto a CCI	16
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	10
Tramite de asesoría legal sobre el Seguro de Riesgos Laborales	1
Retraso en el pago de la pensión	1
Denegación del pago en el subsidio por discapacidad temporal a través del SRL	2
Sub-Total	6,568

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



- a) Quejas reclamaciones y denuncias resueltas satisfactoriamente.

En el periodo julio-septiembre 2022, se recibieron 7 mil 118 quejas, reclamaciones y denuncias, de las cuales se resolvieron de forma satisfactoria el 81% en los periodos establecidos.

3.4-Resultados Mediciones del Portal de Transparencia

Las mediciones del portal de transparencia presentan un resultado de 100% a mes de julio 2022.



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

Conferencia sobre “Garantía de derechos en Seguridad Social” y Rol de la DIDA.

Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), realizó Conferencia impartida por nuestra Directora General, sobre “Garantía de Derechos en Seguridad Social.” Y Rol de la DIDA en Santiago. Esta Conferencia fue dirigida a 44 personas de la sociedad Civil, funcionarios públicos, empresas del sector privado.

Entrevista

Presentación de la Directora General, en una entrevista en el programa “El Gobierno de la Mañana”, en el que hablo sobre los cobros indebidos y otros temas.

Planes don enfoque de genero

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) incorpora la transversalización de género en sus planes de trabajo 2023

Participación en Consejo de Ministros

Directora General de la DIDA, participó en el vigésimo quinto Consejo de Ministros, convocado por el Presidente Luis Abinader en la provincia de La Romana.



Plataforma de interoperabilidad

La Directora General de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), participó en la presentación de la primera plataforma de interoperabilidad del sector social del país y el Caribe.

Participación en encuentro

Directora General de la DIDA participó en el primer encuentro entre personalidades que ejercen, estudian e informan sobre asuntos globales. En el marco de la celebración del V aniversario del Centro de Análisis y Estudios Internacionales de la Universidad del Caribe (CAYEI), se abordaron temas globales con el objetivo de generar ideas que contribuyan a la toma de decisiones del sistema de Gobierno y mejorar los servicios que se brindan a los ciudadanos a través de las instituciones.

Directora General de la DIDA, participó en el 7mo. Congreso Internacional “Prevención y Gestión de Riesgos Laborales 2022” auspiciado por Asociación Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS)

Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)

Directora General de la DIDA, participó en la semana de conmemoración de los 80 años de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS). En el marco de la actividad de inauguración el actual presidente de la CISS Zoé Robledo, acompañado del secretario general Álvaro Velarca, Carolina Serrata Méndez, directora general de la DIDA y otras autoridades de los países miembros dejó aperturado un nuevo espacio de la Memoria Histórica de la CISS.



Directora General de la DIDA, participó en entrevista realizada en el marco de las actividades conmemorativas del 80 Aniversario de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS).

La Directora General de la DIDA, participó en la Reunión Estatutaria de la Subregión V México y Caribe Latino, donde los equipos de investigadores de la CISS presentaron a los países que componen la Subregión una plataforma tecnológica que servirá para que los países miembros de la Conferencia Interamericana de la Seguridad Social (CISS) puedan obtener y comparar datos a través de indicadores relacionados con la Seguridad Social.

Directora General de la DIDA, fue electa a unanimidad para representar a los Miembros Asociados ante el Comité Permanente de la Conferencia Interamericana de la Seguridad Social (CISS) en México, órgano de gobierno de ejecución de la CISS responsable del cumplimiento de los programas y decisiones de la Asamblea General en la sesión plenaria de los Asociados a la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), en el marco de la Semana Conmemorativa del 80 aniversario de la CISS. Estará representando además de la República Dominicana a Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guadalupe, Haití, Honduras, México, Perú, Turcos y Caicos y Uruguay, países que cuentan con esta categoría.



Firma de Acuerdo de Colaboración en el marco de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)

La directora general de la DIDA, Carolina Serrata Méndez y Álvaro Velarca Hernández, secretario general de la CISS firmaron un importante acuerdo de colaboración basado en las buenas prácticas de esa entidad en materia de defensoría de los derechos ciudadanos de seguridad social y del Programa de Protección Social establecido por el presidente de la República Dominicana, Luís Abinader Corona. El modelo inédito de la DIDA se ha convertido en referente de los sistemas de Seguridad Social del mundo, lo cual ha despertado el interés de la CISS de conocerlo y estudiarlo con fines de replicarlo en los países miembros de la organización. El dispositivo principal del acuerdo establece llevar a cabo acciones concretas y actividades técnicas e institucionales relacionadas con la seguridad social, sistemas de salud, sistemas de pensiones, riesgos laborales, políticas públicas y de bienestar social, además de intercambiar la experiencia del modelo de defensoría de la DIDA en los países miembros, entre otras materias de interés para ambas entidades en beneficio de los ciudadanos.

Mesa Temática de Seguridad Social

La Directora General de la DIDA, planteó ante la Mesa Temática de Seguridad Social, la necesidad de que en la modificación de la Ley 87-01 se establezca claramente que la regulación de los Planes Complementarios y Privados de Salud sea a través del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) para garantizar la racionalidad de los mismos y que sean otorgadas las prestaciones en salud sin duplicidad, mayor costo y cláusulas abusivas.



IV-Anexos

Anexo 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Tipos de Seguros		
Julio-Septiembre 2022		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	145,086	36.70
Seguro Familiar de Salud (SFS)	146,413	37.10
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	101,355	25.70
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	2,571	0.50
Total General	395,426	100

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Anexo 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Tipos de Seguros		
Julio-Septiembre 2022		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	3,273	46
Seguro Familiar de Salud (SFS)	3,345	47
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	483	7
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	17	
Total General	7,118	100

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo



Anexo 3

Usuarios que Valoraron los Servicios Recibidos de la DIDA por Oficinas Julio-Agosto 2022				
Cómo evalúa el servicio recibido en nuestra institución	Julio	Agosto	Total	%
4, Excelente	233	266	499	84.48
3. Bueno	64	48	112	18.06
2, Regular	1	0	1	0.16
1, Malo	3	1	4	0.65
NS, No Sé	3	1	4	0.65
Total	304	316	620	100
Califique el trato, cortesía y la atención recibida del personal que le atendió				
4, Excelente	234	266	500	80.65
3. Bueno	64	48	112	18.06
2, Regular	1	0	1	0.16
1, Malo	2	1	3	0.48
NS, No Sé	3	1	4	0.65
Total	304	316	620	100
Estuvo disponible toda la información requerida				
4, Excelente	234	266	500	80.65
3. Bueno	64	48	112	18.06
2, Regular	3	0	3	0.48
1, Malo	0	1	1	0.16
NS, No Sé	3	1	4	0.65
Total	304	316	620	100
Está satisfecho con el tiempo en que recibió el servicio				
4, Excelente	232	266	498	80.32
3. Bueno	66	48	114	18.39
2, Regular	2	0	2	0.32
1, Malo	1	1	2	0.32
NS, No Sé	3	1	4	0.65
Total	304	316	620	100
Le fue fácil recibir el servicio solicitado				
4, Excelente	234	266	500	80.65
3. Bueno	64	48	112	18.06
2, Regular	2	0	2	0.32
1, Malo	0	1	1	0.16
NS, No Sé	4	1	5	0.81
Total	304	316	620	100



Vía por la Cual se enteró de la DIDA				
Medios de Comunicación	87	83	170	27.41
Promoción de la Institución	27	38	65	10.48
Compañeros de Trabajo, Familiar o Amigo.	165	179	344	55.48
Otro.	25	16	41	6.61
Total	304	316	620	100
Tiempo recibió				
Menos de 1 hora	299	314	613	98.87
De 1 a 2 horas	5	2	7	1.12
De 2 a 3 horas	0	0	0	0
Más de 3 horas	0	0	0	0
No respondió	0	0	0	0
Total	304	316	620	100

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 4

Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas					
Periodo Julio-Septiembre Año 2022					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincias
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Centro Medico Dr. Canela	10	26	36	2	La Romana
Bienes Nacionales	2	4	6	1	La Vega
Grupo Agropecuario Don Julio	3	7	10	0	La Vega
Ministerio de Agricultura	16	22	38	1	La Vega
Junta de Vecinos Jayabo Adentro	8	11	19	12	SFM
Centro de Atención Primaria Gregorio Luperón	7	9	16	12	SFM
CPNA 54A y 54B Casandra	4	18	22	3	Barahona
Banco Agrícola	6	8	14	0	Azua
Ministerio de Deportes	27	10	37	0	Azua
Victorina Agroindustrial	4	8	12	0	Azua
Oficinas Corporativas	12	7	19	9	Santiago
Hospital Municipal San José de las Matas (SAJOMA)	8	16	24	3	Santiago
Hospital José de Jesús Jiménez Almonte	3	11	14	0	Santiago
Fuerza Aérea Dominicana	63	0	63	0	Puerto Plata
Centro Sanitario	1	16	17	0	Puerto Plata
Panadería García	8	1	9	0	SPM
Plan de Asistencia Social de la Presidencia	4	28	32	10	Oficina Central
Ministerio de Educación (MINERD)	21	70	91	0	Oficina Central
Laboratorio Leterago	0	6	6	0	Oficina Central



Archivo General de la Nación	2	2	4	0	Oficina Central
Escuela Primaria Altagracia Moquete	8	26	34	0	Bahoruco
Liceo Antonia Mercedes Peña Pérez	8	19	27	0	Bahoruco
Ferretería Pappaterra	0	1	1	1	Bávaro
Cielos Acústicos Bávaro	0	4	4	4	Bávaro
MP Supply Club Med Punta Cana (1)	8	7	15	15	Bávaro
MP Supply Club Med Punta Cana (2)	6	10	16	0	Bávaro
Hospital Provincial Rosa Duarte	3	12	15	0	SJM
Oficialía Civil	1	10	11	0	Samaná
Puerto Bahía	22	14	36	0	Samaná
Comedor Económico	1	11	12	0	La Vega
Asociación Dominicana de Rehabilitación	7	13	20	0	SPM
DRL Manufacturing	0	34	34	0	SPM
Junta de Vecinos José Minervino Javier	21	35	56	0	SFM
Junta de Vecinos Los Compadres	12	12	24	16	SFM
Super Mercado Palmares Mall	9	3	12	0	SFM
Hospital Municipal Los Almacigos	7	21	28	3	Mao
Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA)	0	18	18	0	Puerto Plata
Electro Muebles Francis	8	15	23	0	Puerto Plata
AFP Popular	1	3	4	0	Puerto Plata
Iglesia Luz Verdadera	1	3	4	1	Barahona
Grupo Águila	0	3	3	0	Barahona
Orfanato Niños de Cristo	1	12	13	0	La Romana
Instituto Geográfico Nacional	18	29	47	0	Oficina Central



Cooperativa Agropecuaria y Servicios Múltiples (COOPFLORESTE)	11	1	12	0	SPM
IDOPPRIL	4	17	21	0	SPM
Hogar de Día	8	6	14	0	Barahona
Distribuidora WM	14	0	14	14	Bávaro
MP Laundry	6	7	13	13	Bávaro
Hospital Regional Taiwán (1)	3	11	14	0	Azua
Hospital Regional Taiwán (2)	5	9	14	0	Azua
Cámara de Industria y Comercio	12	6	18	0	Puerto Plata
Junta de Vecinos Barrio David	8	25	33	9	Mao
Junta de Vecinos El Puente	8	21	29	18	Mao
Súper Colmado La Canita (Conversatorio)	0	2	2	0	Mao
Centro Cuesta Nacional (Supermercado Jumbo) 1	6	7	13	3	La Romana
Centro Cuesta Nacional (Supermercado Jumbo) 2	9	8	17	0	La Romana
Torre Marmer (Conversatorio)	0	2	2	0	Oficina Central
Junta de Vecinos Amor y paz	11	16	27	24	SFM
Dirección General de Agricultura	8	16	24	3	SFM
Club San Rafael Los Coco	12	15	27	16	SFM
4ta Iglesia de Dios	9	9	18	16	SFM
63	485	773	1258	209	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

