

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

Informe del Trimestre Octubre-Diciembre 2022

**Enero 2023
Santo Domingo**



**Encargada de la Dirección de
Planificación y Desarrollo**

Tabla de Contenido

Informe del Trimestre Octubre-Diciembre 2022

Tabla de Contenido	2
1-Resultados Misionales	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.....	10
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
2.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	14
2.4-Desempeño de la Tecnología	15
2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	18
Resultados de los Sistemas de Calidad	20
Premio Nacional a la Calidad.....	20
2.6- Desempeño del Área de Comunicación	21
3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	23
3.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio.....	23
3.2-Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	23
3.3-Principales Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas ...	24
3.5-Resultados Mediciones del Portal de Transparencia.....	25
4-Acciones Implementadas y Participación en Eventos de la Dirección General	26



Participación en apertura “Diplomado en Constitucionalización de la Seguridad Social	26
Participación en el XX Congreso COPARDOM.	26
Directora General de la DIDA aboga por derechos de los afiliados al Seguro Familiar de Salud	27
Juramentación del Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	27
La DIDA Propone Conformar Comité Nacional Honorarios Profesionales de la Salud	28
La DIDA llama a diálogo para evitar afectar afiliados en medio de conflictos entre ARS y Sociedades Médicas	28
IV-Anexos	29



1-Resultados Misionales

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 cuarto 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

- 309,102 personas afiliadas y no afiliadas al SDSS fueron impactadas con los servicios recibidos de información, orientación, asesoría legal y de defensoría legal sobre el SDSS, entregados a través de 19 oficinas ubicadas en 17 provincias y municipios, incluyendo el Gran Santo Domingo. (Cuadro No. 1)



Cuadro No.1

Distribución de Asistencias Brindadas por Provincias y Oficinas	
Periodo Octubre-Diciembre 2022	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	91,964
Santiago	44,104
San Pedro de Macorís	29,869
La Romana	27,209
Punto GOB Megacentro	16,275
San Francisco de Macorís	13,371
La Vega	11,731
Higüey	11,659
Puerto Plata	10,851
Barahona	8,542
Mao	8,175
Punto GOB Sambil	7,306
Samaná	7,233
Azua	5,485
Bávaro	4,612
San Juan de la Maguana	4,429
Bahoruco	3,201
San Cristóbal	2,871
Punto Expreso Las Américas	215
Total General	309,102

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 1,866 Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado fueron entregadas a los afiliados solicitantes. Más de 1,800 personas conocen el estatus de su afiliación en el Seguro Familiar de Salud y la ARS a la que pertenecen.



- 1,140 Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS) fueron entregadas a los afiliados solicitantes, impactando a más de 1,100 personas en el conocimiento del estatus de su afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia, la AFP a la que pertenecen y la fecha de afiliación.
- 2,455 Consultas de asesorías médicas fueron ofrecidas a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, impactando en el incremento del nivel de conocimiento de las personas sobre la cobertura de los servicios de salud indicados por los médicos tratantes.
- 6,130 Quejas, reclamaciones y denuncias fueron recibidas y atendidas, logrando resolver el 83%, equivalente a 5,088 quejas, reclamaciones y denuncias resueltas de manera satisfactoria por la intervención de la DIDA (Cuadro No 2).



Cuadro No.2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Provincias y Oficinas	
Período Octubre-Diciembre 2022	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	1,730
Santiago	1184
San P. de Macorís	460
Punto GOB Megacentro	429
La Romana	414
La Vega	253
Puerto Plata	250
Punto GOB Sambil	207
Higüey	203
Mao	173
San Cristóbal	173
Samaná	147
Barahona	133
Bávaro	109
Azua	105
San F. de Macorís	102
San J. de la Maguana	41
Bahoruco	13
Punto Expreso Las Américas	4
Total General	6,130

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 14,307 personas recibieron el documento solicitado sobre el historial de descuentos que sus empleadores realizan a través de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), de esta forma los afiliados conocen si sus empleadores están cotizando a la seguridad social los descuentos que les realizan por vía de la nómina.
- 1,501 Cartas de no cobertura en el Plan de Servicios de Salud (PDSS) fueron entregadas a afiliados al SDSS para solicitar



ayuda 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, produciendo un impacto directo en la disminución del gasto de bolsillo en el que incurren los afiliados que no tienen cobertura de procedimientos y medicamentos de alto costo.

- 1,785 Certificaciones de aportes fueron solicitadas y entregadas a afiliados al SDSS, para facilitar la tramitación de casos de tipo legal, consular, entre otros.
- 3,372 atenciones fueron brindadas a través de los Servicios en línea que operan en la institución, impactando en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan.

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:

- 166 Personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 4 talleres, de los cuales el 60% de las capacitaciones fueron impartidas al género femenino y el 40% al género masculino.



Cuadro No. 3

Talleres Impartidos a Instituciones Públicas y Privadas, Período Octubre-Diciembre Año 2022						
Talleres	Instituciones Beneficiaria	Participantes				Provincias
		Hombre	Mujeres	Total	Adultos Mayores	
1	Instituto Juan Orozco	19	39	58	0	Distrito Nacional
1	Instituto Juan Orozco (2)	14	38	52	0	Distrito Nacional
1	Ayuntamiento Municipal de la Romana	6	14	20	1	La Romana
1	Oficina Regional de Deportes	28	8	36	0	Barahona
4		67	99	166	1	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 1,256 Personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 55 charlas, de las cuales el 60% fueron impartidas al género femenino y el 40% al género masculino, incluyendo 121 adultos mayores que recibieron orientación sobre los beneficios que ofrece el SDSS y el derecho que les otorga la Ley 87-01. 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, Higuey, Bávaro, Azua, San Juan de la Maguana, Barahona y Bahoruco.
- 46 Actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS fueron realizadas a través de las oficinas instaladas a nivel nacional.



- 2 Operativos de orientación y defensoría realizados en Centros de Trabajo y de Salud públicas y privadas a nivel nacional.
- 11 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.
- 19 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 las instituciones en temas de seguridad social.

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

Más del 90% de los usuarios atendidos en los Centros del Primer Nivel de Atención y en los centros de salud públicos y privados se sintieron satisfechos con la calidad del servicio recibido. Dichos resultados fueron levantados con la aplicación de 649 formularios en 77 centro de salud durante el último cuatrimestre del año 2022 como parte del monitoreo realizado para medir la calidad de las prestaciones ofrecidas a los usuarios.

Se realizaron 11 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.

El presupuesto ejecutado por las Áreas Misionales ascendió a RD\$25, 820,227.33, equivalente al 34% del presupuesto ejecutado en el cuarto trimestre que fue de RD\$76,032, 634.01



2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

Ejecución Presupuesto, Período Octubre-Diciembre 2022

El presupuesto vigente para el año 2022 es de RD\$608, 166,298.23, de los cuales se ejecutaron RD\$76, 032,634.01, en el cuarto trimestre, equivalente a un 12.50%.

Cuadro No. 4

Presupuesto Ejecutado Por Concepto del Gasto		
Período octubre-diciembre 2022		
Concepto	Monto Ejecutado en RDS	% de Ejecución
Remuneraciones y contribuciones	65,039,630.29	85.54
Contratación servicios	9,523,450.08	12.52
Material y suministro	1,165,716.36	1.53
Transferencias corrientes	100,000.00	0.15
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	203,837.28	0.26
Total ejecutado	76,032,634.01	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) correspondiente al tercer trimestre julio-septiembre 2022, arrojó un resultado de 82% promedio.



Índice de Compras y Contracciones

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

2.2-Desempeño de los Recursos Humanos

Análisis de los Resultados del SISMAP

Para el cuarto trimestre, el indicador SISMAP mantiene una valoración al mes de noviembre de un 84.10%. Este indicador cuenta con 22 subindicadores con responsabilidades compartidas entre la Dirección de Recursos Humanos y la de Planificación y Desarrollo para su cumplimiento.

Taller de Integración sobre el SDSS

Con la presencia de la directora general de la institución, Carolina Serrata Méndez, se realizó un taller de integración y capacitación sobre el SDSS con todo el personal. En la actividad se presentó un resumen de los beneficios de la seguridad social, un informe de resultados de la gestión del año 2022, así como una proyección para el año 2023.

Contratación de Seguro de Salud Complementario

La institución contrató el seguro de salud complementario con varias ARS para beneficio de todos los colaboradores de la DIDA, quienes tendrán acceso a una mayor cobertura de servicios de salud en consultas, medicamentos y procedimientos.



Acciones de Capacitación y Formación Para el Personal Interno

9 Técnicos y funcionarios de la institución recibieron capacitación a través de 2 cursos, 1 taller y 2 diplomados, impartidos por el CAPGEFI, INDOCAL y la OGTIC.

Cuadro No 7

Capacitación a Través de Cursos, Talleres, Diplomados y Charlas				
Periodo Octubre-Diciembre 2022				
Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Cursos	2	2	Continuidad de Negocios e Informática Forense, Tecnología Disruptiva e Innovación.	OGTIC
Diplomado	2	4	Normas ISO para Comisiones de Integridad, Hacienda Pública y Presupuesto,	CAPGEFI, INDOCAL
Taller	1	3	Taller Virtual de Ciberseguridad	OGTIC
Total	6	9		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

2.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el cuarto trimestre del presente año 2022, la Dirección Jurídica se desempeñó en varios procesos jurídicos que describimos a continuación:

- Se realizaron dos (2) 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 37 contratos para la contratación de personal en recursos humanos, contratos con suplidores y acuerdos de colaboración interinstitucional, los cuales fueron legalizados y notarizados.
- Se realizaron dos (2) informes de Certificación de Contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE, análisis y carga al sistema.
- Se realizaron 35 revisiones legales a los Procesos de Compras y Contrataciones de la Dirección Administrativa.
- Se revisaron 31 Comunicaciones elaboradas por las diferentes direcciones para ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS.
- Participación en 16 reuniones como miembro asesor de los procesos de compras y del Comité de Compras y Contrataciones Públicas y se elaboraron actas de adjudicación del Comité de Compras.
- Se dieron 27 Asesorías jurídicas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de los mismos.

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

Se realizó la prueba interna para validar desempeño de la App “MiDIDA” en su primera etapa, con descarga de la App al móvil, y 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)

Los avances de la aplicación fueron dirigidos a la parte del Módulo de encuestas, donde se activó la funcionalidad del mismo con el levantamiento realizado en el área de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Se realizó el montaje de los datos de las encuestas para probar el módulo en el ambiente de desarrollo. Esta herramienta está planificada para unirse a la aplicación móvil (MiDIDA) y de esta forma poder mejorar la comunicación con los ciudadanos.

Implementación de Políticas del Sistema de Ciberseguridad

Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA,) con el propósito de asegurar la protección de la información institucional, sobre todo los datos de los afiliados al SDSS.

Desarrollo Nueva Página Web

Se inició el desarrollo de la nueva página web de la institución (www.dida.gob.do), la cual está en un nivel de diseño y desarrollo de 95%, quedando pendiente algunos procesos para disponer la página al público.



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).

Desempeño de la Mesa de Servicio.

Cuadro No. 8

Actividades de Mesa de Ayuda o Servicio	
Periodo Octubre-Diciembre 2022	
Actividad	Total
Solicitud Held Desk	310
Atendidas y resueltas	310
Pendiente a fin periodo	0
Porcentaje de solución	100%

Fuente: Dirección de Tecnología de la Información



Fortalecimiento de las Competencias del Personal de Tecnología de la Información y Comunicación

Participación del director TIC en seminario web “Automatizando las prácticas claves de ITIL4 en la organización”, impartido por el ITLA.

Seminario Web auspiciado por la RICET sobre educación y capacitación en Ciberseguridad para las Américas.

Participación del director TIC en el Taller de Inducción al Sistema de Diseño Dominicano (SDD), auspiciado por la OGTIC.

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 elaboró la memoria institucional 2022 para ser enviadas al Ministerio de la Presidencia, al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) y para subirla a la página de transparencia.
- Se realizaron tres (3) informes estadísticos y publicados en la página de transparencia correspondiente a los 3 últimos meses del año 2022.
- Se realizó un (1) 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 anual del desempeño físico-financiero del año 2022 y se remitió a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)
- Se realizó el informe de auto evaluación del desempeño físico-financiero del cuarto trimestre 2022 y se remitió a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)
- Se realizó la programación indicativa anual 2023 y se registró en el SIGEF.
- Se elaboró el informe de gestión del cuarto trimestre 2022.



- Se realizó el registro en el SIGEF de los resultados de la ejecución de las metas físicas del trimestre octubre-diciembre 2022.
- Se registró en el Sistema de Gestión Financiero (SIGEF) los resultados de la ejecución de las metas físicas del trimestre octubre-diciembre 2022.
- Se coordinó y elaboró junto al Comité de Calidad, la Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad y las Prácticas Promisorias en el Sector Público año 2022, en su Versión XVIII, así como también las evidencias correspondientes por cada criterio descrito en dicho informe.

Resultados de los Sistemas de Calidad

En la última evaluación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el Sub Indicador Autoevaluación CAF, obtuvimos una puntuación de 100%.

Premio Nacional a la Calidad

El Ministerio de Administración Pública (MAP), otorgó el premio Medalla de Plata a la DIDA por presentar un proceso de planificación estratégica y operativa robusto y completo, disminución en los tiempos de entrega de sus servicios, de los cuales sus usuarios afirman estar satisfechos en más de un 90% de manera sostenida en los últimos 3 años. Este premio se entregó en el marco del XVIII Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano (18va Versión).



2.6- Desempeño del Área de Comunicación

Desempeño y Principales Acciones del Área de Comunicación:

- Fueron publicados en periódicos de circulación nacional, un volante sobre Funciones de la DIDA y Servicios que Ofrecemos y otro sobre Devolución de Aportes por Ingresos Tardío y/o Enfermedad Terminal.
- 20, 549 Visitas fueron recibidas de forma periódica a la página web en los últimos tres (3) meses por más de 11 países.
- 1 Capsula educativa fue realizada sobre "Derechos y Deberes del Empleado y Empleados en el presente trimestre.
- 394 Asistencias fueron brindadas a solicitud de información a través del INFO DIDA durante el trimestre.
- 6 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 3 ABC del SDSS, con los siguientes temas: Papel de los empleadores en el SDSS; La Composición del SDSS y Convenio Multilateral-Iberoamericano de Seguridad Social.



- Se realizaron 180 publicaciones en Facebook, 180 Publicaciones en Instagram y 483 a través de Tweets, en los últimos 3 meses.
- Se elaboraron 8 contenidos para material educativo y colocación a través de la Web Site en el trimestre.
- 28 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 Octubre-Diciembre 2022		
Productos y/o Servicios	Montos en RDS	% de Ejecución
1-Acciones Comunes (Áreas Transversales y de Apoyo)	50,112,406.68	66
2-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	19,050,992.03	25
3-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	6,769,235.30	8
Transferencias corrientes	100,000.00	-
Total ejecutado	76,032,634.01	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.



3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

3.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio

En octubre se realizó la evaluación anual de la 2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano que abarca el periodo noviembre 2021-octubre 2022, alcanzando una puntuación de 94% en el cumplimiento de los servicios y atributos comprometidos en la Carta Compromiso. La evaluación fue realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

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 10 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas 7 dentro de los plazos establecidos y 3 fueron rechazadas.



Cuadro 10

Solicitudes Atendidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Periodo Octubre-Diciembre 2022				
Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	0	0	0
Electrónica	6	0	3	3
311	4	0	4	0
Otras	0	0	0	0
Total	10	0	7	3

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

3.3-Principales Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas

Cuadro No.11

Principales Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Seguros y Causas Periodo Octubre -Diciembre 2022	
Informaciones Generales del SDSS	Cantidad
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	1608
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos ambulatorios	935
Corrección de datos personales en el SUIR	552
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos de Alto Costo	407
Solicitud de inclusión de cedula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de edad	391
Afiliación de manera irregular a una ARS	372
Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto	324
Solicitud de Pensión solidaria por Vejez	228
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	217
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	167
Corrección de datos personales en el SUIR a menor de edad	134
Denegación de traspaso de CCI a Reparto por falta de requisitos legales	115
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS de procedimientos	101
Tardanza en entrega de la Pensión por vejez	95
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	51
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	46
Otros	387
Total General	6,130

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



3.4-Quejas reclamaciones y denuncias resueltas satisfactoriamente.

En el periodo octubre-diciembre 2022, se recibieron 6,130 quejas, reclamaciones y denuncias, de las cuales se resolvieron de forma satisfactoria el 83% en los periodos establecidos, equivalente a 5,088 quejas y reclamaciones resueltas.

3.5-Resultados Mediciones del Portal de Transparencia

Las mediciones del portal de transparencia presentan un resultado de 98.4% al mes de octubre del año 2022.



4-Acciones Implementadas y Participación en Eventos de la Dirección General

Participación en apertura “Diplomado en Constitucionalización de la Seguridad Social

La directora general de la DIDA, Carolina Serreta Méndez, participó en el acto de apertura de la fase presencial del “Diplomado en Constitucionalización de la Seguridad Social” en el cual estará disertando sobre “Buenas Prácticas de las Entidades y Órganos Claves del Sistema Dominicano de Seguridad Social. Perspectiva de la DIDA”. La actividad formativa tiene el objetivo de capacitar a funcionarios de la seguridad social y contribuir a la mejora de las capacidades de magistrados, jueces, funcionarios de la rama judicial y responsables de la gestión de la seguridad social en la República Dominicana.

Participación en el XX Congreso COPARDOM.

La directora general, Carolina Serreta Méndez, participó en la apertura del XX Congreso de Confederación Patronal Dominicana (COPARDOM), sobre “Seguridad y Salud en el Trabajo: El Futuro de la Productividad”. En el marco de la apertura el ministro de la Presidencia Joel Santos y la presidenta de COPARDOM Yudith Castillo resaltaron la importancia de propiciar espacios saludables y seguros para los trabajadores y capacitarlos sobre la seguridad en el trabajo garantizando con esto la efectiva productividad de los trabajadores.



Directora General de la DIDA aboga por derechos de los afiliados al Seguro Familiar de Salud

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), aboga por los derechos de los afiliados al Seguro Familiar de Salud en los desacuerdos que presentan el Colegio Médico Dominicano (CMD) y algunas Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), con la finalidad de buscar una salida satisfactoria a la situación que pone en peligro la salud de las personas. La directora general manifestó que los más afectados con las diferencias entre los médicos y las ARS son los afiliados, quienes no están recibiendo las atenciones médicas por la suspensión dispuesta.

Juramentación del Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo

En el marco del Ciclo de Conferencias Constitutivas de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), quedó juramentada la nueva Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). Más de 100 instituciones públicas, donde está incluida la DIDA, se encuentran agotando una jornada de trabajo para capacitar a las CIGCN para que puedan ejecutar de forma efectiva su labor de agentes de prevención y de desarrollo de las mejores prácticas institucionales.



La DIDA Propone Conformar Comité Nacional Honorarios Profesionales de la Salud

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), planteó la conformación del Comité Nacional de Honorarios Profesionales instituido en la Ley 87-01 como una de las medidas para resolver las diferencias entre las ARS, el Colegio Médico Dominicano (CMD) y las Sociedades Médicas Especializadas. El planteamiento fue formulado en un comunicado publicado este jueves bajo la firma de la directora general de la institución, en el que instó a los Prestadores de Servicios de Salud (PSS), garantizar las atenciones a los afiliados del Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a quienes afecta la suspensión de los servicios anunciados por el CMD.

La DIDA llama a diálogo para evitar afectar afiliados en medio de conflictos entre ARS y Sociedades Médicas

La directora general de la DIDA, Carolina Serreta Méndez, en mesa convocada por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), hizo un llamado para que se dirima cualquier situación con respecto a la prestación de servicios de salud, sin que se afecte la atención médica a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) que en este caso son los más vulnerables. La DIDA, en su rol de Defensa de los afiliados, propuso la creación de una comisión permanente donde participen las entidades y actores involucrados para analizar las tarifas y honorarios profesionales y abordar cualquier otra situación que pueda ir en perjuicio de los pacientes.



IV-Anexos

Anexo 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Tipos de Seguros, Periodo Octubre Diciembre 2022		
Tipos de Seguros	Total	%
Informaciones Generales del SDSS	115,567	37
Seguro Familiar de Salud (SFS)	120,990	39
Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)	70,174	23
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	2,371	1
Total General	309,102	100

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Anexo 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Tipos de Seguros Octubre-Diciembre 2022		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	2,853	46.54%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	2,384	38.89%
Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)	878	14.32%
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	15	0.24%
Total General	6,130	100%

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo



Anexo 3

Usuarios que Valoran los Servicios Recibidos de la DIDA				
Periodo Octubre -Noviembre 2022				
Cómo evalúa el servicio recibido en nuestra institución	Octubre	Noviembre	Total	%
4, Excelente	215	276	491	91.95%
3. Bueno	17	18	35	6.55%
2, Regular	0	1	1	0.19%
1, Malo	0	0	0	0.00%
NS, No Sé	2	5	7	1.31%
Total	234	300	534	100%
Califique el trato, cortesía y la atención recibida del personal que le atendió				
4, Excelente	215	276	491	91.95%
3. Bueno	17	18	35	6.55%
2, Regular	0	1	1	0.19%
1, Malo	0	0	0	0.00%
NS, No Sé	2	5	7	1.31%
Total	234	300	534	100%
Estuvo disponible toda la información requerida				
4, Excelente	215	276	491	91.95%
3. Bueno	17	18	35	6.55%
2, Regular	0	1	1	0.19%
1, Malo	0	0	0	0.00%
NS, No Sé	2	5	7	1.31%
Total	234	300	534	100%
Está satisfecho con el tiempo en que recibió el servicio				
4, Excelente	215	276	491	91.95%
3. Bueno	17	18	35	6.55%
2, Regular	0	1	1	0.19%
1, Malo	0	0	0	0.00%
NS, No Sé	2	5	7	1.31%
Total	234	300	534	100%



Le fue fácil recibir el servicio solicitado				
4, Excelente	215	276	491	91.95%
3. Bueno	17	18	35	6.55%
2, Regular	0	1	1	0.19%
1, Malo	0	0	0	0.00%
NS, No Sé	2	5	7	1.31%
Total	234	300	534	100%
Vía por la cual se enteró de la DIDA				
Medios de Comunicación	56	76	132	9.38%
Promoción de la institución	74	47	121	11.90%
Compañeros de Trabajo, Familiar o Amigo.	82	166	248	59.80%
Otro.	22	11	33	18.91%
Total	234	300	534	100%
Tiempo que recibió el servicio				
Menos de 1 hora	198	262	460	96.64%
De 1 a 2 horas	0	38	38	3.36%
De 2 a 3 horas	36	0	0	0.00%
Más de 3 horas	0	0	0	0.00%
No respondió	0	0	0	0.00%
Total	234	300	534	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

