



Informe del Trimestre Abril-Junio 2023




Xiomara de Coo Flores.

Directora de Planificación y Desarrollo



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

Informe del Trimestre Abril-Junio 2023

Julio 2023

Santo Domingo



Tabla de Contenidos

Informe del Segundo Trimestre 2023

Contenido

1-Resultados Misionales	4
1.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS.	7
1.3-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS	9
2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo ..	10
2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera	10
Apertura de Nueva Oficina en Santo Domingo Este	11
2.2-Desempeño de los Recursos Humanos	11
2.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos	13
2.4-Desempeño de la Tecnología	15
Aplicación Móvil App MiDIDA	15
2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	19
2.6-Desempeño del Área de Comunicación	22
3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	24
Resultados de Encuestas de Satisfacción	24
3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información	25
3.3-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas	26
3.4-Principales acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las funciones propias de la institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:	28



Firma de acuerdo con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC) para instalación de oficina en el nuevo Punto GOB OGTIC Santo Domingo Oeste.....	28
Firma de acuerdo con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).	28
Firma de acuerdo con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).....	29
La DIDA asiste al Panel “Seguridad y Salud en el Trabajo. Principio y Derecho Fundamental” realizado por el Ministerio de Trabajo.	29
DIDA reafirma compromiso con la Seguridad y la Salud en el Trabajo en la celebración del 3er. Simposio Internacional realizado por el IDOPPRIL.	30
Exposición “Retos y Desafíos de los Sectores que Conforman el SDSS” en el marco del 22 aniversario de la ley 87-01.	30
5-Anexos	31



Informe del Segundo Trimestre del Año 2023

1-Resultados Misionales

El desempeño de la institución en las áreas misionales durante el segundo trimestre 2023, se detalla a continuación:

1.1-Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría

- 337,332 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 avanzó en un 22.87% en el segundo trimestre.

Cuadro No. 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Oficinas	
Periodo Abril - Junio 2023	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	93,995
Santiago	50,866
San Pedro de Macorís	35,453
La Romana	31,073
Oficina CAP Megacentro (Santo Domingo Este)	18,908
La Vega	15,742
San Francisco de Macorís	13,716
Barahona	12,568
Punto GOB Sambil (Distrito Nacional)	9,683
Higüey	9,505
Mao	8,251
Azua	7,739
Puerto Plata	7,187
San Juan de la Maguana	5,665
Bávaro	4,339
Samaná	3,364
Bahoruco	3,015
Punto GOB Occidental Mall (Santo Domingo Oeste)	2,401
San Cristóbal	2,210
Punto GOB Expreso Las Américas (Santo Domingo Este)	1,652
Total general	337,332

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



- 8,514 servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias) sobre denegaciones de prestaciones fueron recibidas y atendidas a través de las 19 oficinas y ventanillas ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias en el interior del país. Esta meta se avanzó en un 29.57% en el segundo trimestre.

Cuadro No. 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas	
Periodo Abril - Junio 2023	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	1,784
Santiago	1,372
San Pedro de Macorís	1,176
San Francisco de Macorís	731
La Romana	670
La Vega	494
Azua	427
Oficina CAP Megacentro (Santo Domingo Este)	403
Barahona	301
Higüey	211
Punto GOB Sambil	186
Puerto Plata	156
Mao	145
San Cristóbal	144
Samaná	87
Punto GOB Occidental Mall (Santo Domingo Oeste)	70
Bávaro	62
San Juan de la Maguana	58
Punto GOB Expreso Las Américas (Santo Domingo Este)	30
Bahoruco	7
Total general	8,514

Fuente: Dirección de Planificación Y Desarrollo

- 16,204 Servicios de Historial de descuentos fueron entregados a afiliados al SDSS, interesados en conocer si sus empleadores están cotizando a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). Esta



meta programada para el año 2023 se avanzó en un 26.13% en el segundo trimestre.

- 1,940 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 avanzó en un 22.82% en el segundo trimestre.
- 1,558 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. Esta meta se avanzó en un 32.45% en el segundo trimestre.
- 2,219 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 fue avanzada en un 13.44% en el segundo trimestre.
- 1,246 Cartas 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 avanzó en su cumplimiento en un 11.86% en el segundo trimestre.
- 2,229 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 avanzó en su cumplimiento en un 27.86% en el segundo trimestre.
- 2,570 Servicios en línea fueron entregados a la población por medio electrónico en el segundo trimestre 2023.
- 5,821 Servicios en línea vía chat web fueron entregados a la población por medio electrónico en el segundo trimestre 2023.
- Participamos en 3 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de la Superintendencia de Salud y Riesgos



Laborales (SISALRIL), de las que formamos parte y en las que fueron aprobadas y certificadas 35 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:

Servicios de capacitación sobre el SDSS

139 personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 5 cursos-talleres realizados a grupos de interés en los territorios. De las personas beneficiadas, el 90% fueron mujeres (125) y un 10% fueron hombres (14). La meta programada para el año 2023 se logró avanzar en su cumplimiento en un 25% en el segundo trimestre.

Cuadro No. 3

Talleres Impartidos en Instituciones Públicas y Privadas						
Periodo Abril-Junio 2023						
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincias
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
1	Hospital Estrella Ureña	3	32	35	0	Santiago
1	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillado (INAPA)	1	24	25	0	San Francisco de Macoris
1	Central Romana Corporation	6	11	17	0	La Romana
1	Hospital Regional Morillo King	1	17	18	0	La Vega
1	Centro Educativo Anacaona	3	41	44	1	Bahoruco
5		14	125	139	1	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



- 1,524 Personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 62 charlas y conversatorios realizadas a nivel nacional. De las personas beneficiadas, el 63% fueron mujeres (956) y un 37% fueron hombres (568), incluyendo 319 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, Mao, La Vega, San Francisco de Macorís, San Pedro de Macorís, La Romana, Bávaro, Higuey, Azua, San Juan de la Maguana, Barahona, Samaná, San Cristóbal y Bahoruco. (Ver cuadro anexo). La meta planificada para el año 2023 se logró avanzar en su cumplimiento en un 25% en el segundo trimestre.

DIDA en la Comunidad Promoviendo el SDSS

- Se realizaron 15 Operativos de Orientación y Defensoría en Centros de Trabajo y de Salud públicos y privados a nivel nacional, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el segundo trimestre de un 21%.
- Se realizaron 37 actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS a nivel nacional, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el segundo trimestre de un 20%.
- Se realizaron 29 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, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el segundo trimestre de un 29%.
- Se realizaron 33 encuentros y reuniones 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, el nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el segundo trimestre fue de un 27%.



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

Los resultados del monitoreo realizado a una muestra de 58 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) mediante 336 encuestas realizadas en el segundo trimestre, arrojó un nivel de conocimiento promedio de 94.5% y un nivel de satisfacción promedio de 98.5%.

Los resultados del monitoreo realizado a una muestra de 33 Centros de Salud Privados, mediante 192 encuestas realizadas en el segundo trimestre, arrojó un nivel de conocimiento de 96% en promedio y un nivel de satisfacción promedio de 97%.

Los resultados del monitoreo realizado a una muestra de 17 Centros de Salud del Segundo y Tercer Nivel de Atención (Hospitales), mediante 135 encuestas realizadas en el segundo trimestre, arrojó un nivel de conocimiento de 94% y un nivel de satisfacción promedio de 97%.

Se realizaron 15 encuentros comunitarios con afiliados al Régimen Subsidiado que demandan servicios de salud en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a los fines de detectar hallazgos y necesidades que afectan a las personas en sus territorios para ser notificados a los organismos competentes y mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a los afiliados y ciudadanos en sentido general. Se logró un avance de la meta programada para el año 2023 en el segundo trimestre de un 25%.



2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

Presupuesto ejecutado, Período Enero-Marzo 2023

El presupuesto aprobado vigente para el año 2023 fue de RD\$380, 217,337 de los cuales, se ejecutaron en el segundo trimestre RD\$62, 357,736.96 equivalente a un 16%.

Cuadro No. 4

Presupuesto Ejecutado por Concepto del Gasto		
Período Abril-Junio 2023		
Concepto	Montos en RDS	% de Ejecución
Remuneraciones y Contribuciones	49,107,838.03	78.75
Contratación de servicios	8,505,923.90	13.64
Material y suministro	4,039,051.58	6.47
Transferencia corriente	539,428.45	0.86
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	165495.00	0.28
Total ejecutado	62,357,736.96	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) correspondiente al segundo trimestre abril-junio 2023 no ha sido reportada por DIGEPRES.

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 segundo trimestre del año 2023 de 64.11%.



Apertura de Nueva Oficina en Santo Domingo Este

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), inauguró una nueva oficina en el PUNTO GOB OGTIC ubicado en Santo Domingo Oeste donde beneficiará a miles de habitantes de esa localidad y sus zonas aledañas, honrando el compromiso asumido al inicio de la gestión, de acercar los servicios de la entidad a toda la población.

2.2-Desempeño de los Recursos Humanos

Análisis de los resultados del SISMAP

El indicador del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP mantiene una valoración al mes de junio de un 70.79%. Este indicador cuenta con 14 subindicadores con responsabilidades compartidas entre la Dirección de Recursos Humanos y la de Planificación y Desarrollo para su cumplimiento.



Acciones de capacitación y formación para el personal interno

Cuadro No. 5

Capacitación del Personal Interno				
Periodo Abril-Junio 2023				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Curso	1	41	6-Inducción a la Administración Pública Nivel I	INAP
Curso	1	34	6-Inducción a la Administración Pública Nivel II	INAP
Curso	1	84	6-Inducción a la Administración Pública Nivel III	INAP
Curso	1	1	Introducción a la Equidad de Género en Seguridad Social	OISS
Curso	1	4	Módulo 3 CCNA	INFOTEP
Curso	1	1	Programa de Desarrollo y Fortalecimiento de las Capacidades Técnicas del Personal TIC del Estado	OGTIC-INAP
Curso	1	3	Gobernanza e Innovación de las TICS en las instituciones de Seguridad Social	CISS, OISS
Charla virtual	1	99	Uso y conservación del agua	DIDA
Charla virtual	1	70	Ley de Función Pública	MAP
Taller	1	1	Actualización de la Política de Acceso universal a salud y seguridad social,	MEPYD
Taller	1	4	2do Encuentro Nacional de Planificación; Implementando Políticas Públicas	MEPYD
Taller Virtual	1	66	Taller de Ética, Derechos y Deberes del Servidor Público	INAP
Total	12	408		

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 realizaron 50 Asesorías jurídicas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de los mismos.
- Se elaboraron 59 contratos, que fueron legalizados y notariados.
- Se realizaron 3 informes de Certificación de Contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE.
- Se elaboraron 7 actas de reunión del Comité de Compras y Contrataciones.
- 8 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,
- 16 Revisiones y validación de actas del notario de los procesos de compras y contrataciones.
- 5 Socializaciones fueron realizadas con los departamentos y oficinas provinciales sobre las novedades del SDSS, normativas y resoluciones emitidas por las instituciones del sistema.

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 presentando decenas de defensorías colectivas en favor de las que se obtuvieron los siguientes resultados:



Resultados de Defensoría Colectiva

Modificación de la prescripción del Contrato Póliza de Discapacidad y Sobrevivencia para la solicitud de pensiones. EL CNSS emitió la Resolución Núm. 569-02 de fecha 27 de abril de 2023 por la cual Resolvió: “PRIMERO: APROBAR el Contrato Póliza de Discapacidad y Sobrevivencia de Condiciones Generales para el Régimen Contributivo entre las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Compañías de Seguros que prestan servicios al Sistema Dominicano de Pensiones”, por el cual modificó de manera gradual el tiempo establecido como prescripción para el reclamo de beneficios por parte del afiliado a sus familiares de la pensión por discapacidad o sobrevivencia. Iniciando desde 10 años hasta llevarlo a 20 años en el 2029. La aplicación sería de la siguiente manera:

Prescripción: Considerando que el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) se fundamenta en la gradualidad y progresividad constante, en miras de amparar a toda la población, se establece para el presente Contrato Póliza, una prescripción extintiva de hasta veinte (20) años, la cual, se aplicará de manera gradual, en las formas o fases siguientes:

- a) En una primera fase, la prescripción será de un plazo de diez (10) años, la cual, comenzará aplicarse inmediatamente se apruebe la resolución del CNSS que ponga en vigencia el presente modelo de Contrato Póliza.
- b) En una segunda fase, la prescripción será de un plazo de trece (13) años, la cual, comenzará a aplicarse a partir del primero (1 ro) de Enero del año 2025.
- c) En una tercera fase, la prescripción tendrá un plazo de dieciséis (16) años, entrando en vigencia su aplicación a partir primero (1 ro) de Enero del año 2027.
- d) Una última fase en la que la prescripción tendrá un plazo de veinte (20) años, y comenzará a aplicarse a partir del primero (1 ro) de Enero del año 2029”.



Resultados de Defensoría Colectiva

Respuesta del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) al acto de alguacil DIDA 316-2023 de “Intimación. Puesta en mora de decisión resolutive de la solicitud sometida de aprobación de traspaso del Sistema de Capitalización Individual hacia el Sistema de Reparto de afiliados menores de 45 años de edad actuarial con derechos adquiridos”. Resultado aun no satisfactorio: Mediante su comunicación CNSS 00001243 de fecha 05 de mayo de 2023 el Consejo da contestación a la DIDA indicando que no solo la DIDA ha sometido el tema también otras instituciones y asociaciones de personas, además que ese órgano se encuentra en gestiones para dar pronta respuesta.

2.4-Desempeño de la Tecnología

Avances en Materia de Tecnología, innovaciones e implementaciones.

Aplicación Móvil App MiDIDA

La institución ha estado trabajando en el desarrollo e implementación de una aplicación móvil para uso público de la ciudadanía, llamada “MiDIDA”, teniendo mayor actividad de desarrollo en el segundo trimestre del año 2023, dentro de las cuales se puede destacar:

- Configuración de Servidor Local para interactuar con conexión a servicio de Unisigma provisto por UNIPAGO.
- Gestión de Conexión a Webservice de Unisigma para consulta de datos de ciudadano, con doble capa de protección para la presentación del dato.
- Configuración de Servidor en la Nube para implementación de la App móvil.



- Implementación y Activación de la App móvil “MiDIDA” en el servidor en la nube para pruebas internas y consumo externo controlado.

Desarrollo e Implementación del CRM Odoo y Aplicación Móvil

Conjuntamente con el desarrollo e implementación de la aplicación móvil “MiDIDA”, se ha estado trabajando en la implementación de una solución CRM de soluciones Odoo, que forma parte de un conjunto completo de aplicaciones empresariales de código abierto. Odoo permitirá al usuario utilizar bajo una misma plataforma diferentes funcionalidades de software empresarial, dentro de las cuales está el CRM y otras que serían complementarias como el e-mail marketing.

- La solución CRM ha sido configurada en un servidor en la Nube, donde también tiene interacción con la App móvil.
- La solución CRM se ha configurado funcionalidad para que los técnicos en el área asignada (principalmente la Dirección de Orientación y Defensoría) reciba las solicitudes de creación de credenciales para acceder a la App móvil “MiDIDA” y validar las documentaciones y datos biométricos.
- La solución CRM se ha configurado funcionalidad para recibir las solicitudes de servicios al ciudadano dispuesto desde la App móvil.

Implementación de Políticas del Sistema de Ciberseguridad

Se recibió desde el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), del Equipo Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos (CSIRT-RD) y del Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), los indicadores de compromiso relacionados con la infraestructura de red perteneciente a Trickbot, Ursnif, y IcedID, para conocimiento y



acción, de ser pertinente. Al no observarse actividad a través del monitoreo continuo, no se reportó ningún evento al CSIRT-RD.

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

En este periodo, técnicos de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación participaron en el Primer Encuentro de Socialización del inicio de la Segunda Fase del Programa Burocracia Cero, convocada por la OGTIC. El Servicio para simplificación de trámite a trabajar en esta segunda fase es la Certificación de Aportes al SDSS por parte del ciudadano, cuyos datos deben generarse vía Servicio Web que provee la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). Se le ha dado seguimiento conjunto DIDA-OGTIC a que la TSS concluya con ciertos procesos para continuar con este proyecto a ser dispuesto como Servicio Transaccional en el Portal de Servicios del Gobierno Dominicano (www.Gob.do).

Certificaciones obtenidas (NORTIC).

Las certificaciones NORTIC que la DIDA ha obtenido desde hace varios años, se han mantenido vigentes y validadas por la OGTIC, cuya renovación se realizó a finales del año 2022, las cuales siguen vigentes hasta noviembre y diciembre 2023. Las NORTIC que están vigentes son las siguientes:

- A2-2016: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.
- A3-2014: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.
- A4-2014: Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.
- E1-2018: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.



Fortalecimiento de las Competencias del Personal.

Durante el segundo trimestre 2023, el personal de la Dirección de TIC ha venido capacitándose en sus áreas de competencias, con cursos y diplomados en diferentes áreas:

- Curso de CCNA 3”, dirigido a 4 colaboradores de TIC, impartido por el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional (INFOTEP).
- Diplomado en Gobernanza e Innovación de las TIC's en las Instituciones de la Seguridad Social, dirigido a 3 técnicos del TIC e impartido por el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS).
- Curso de Liderazgo Transformador, con la participación de un técnico del TIC e impartido por el Instituto Nacional de Administración de Personal (INAP).
- Taller sobre Ética Derechos y Deberes del Servidor Pública, dirigido a 3 técnicos del TIC e impartido por el Instituto Nacional de Administración de Personal (INAP).

Participación de Mujeres en TIC.

El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación cuenta entre su personal con dos (2) mujeres, una está en el Grupo Ocupacional V, ocupando la posición de Encargada del Departamento de Operaciones TIC y la otra está en el Grupo Ocupacional III, desempeñando la posición de Soporte Técnico Informático.

Resultados iTICge.

Al mes de junio 2023, el indicador del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge 2023), la DIDA mantiene una puntuación general de 76.40%, ya que la OGTIC no ha realizado la auditoría para validar el cumplimiento del Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en las instituciones públicas en este año.



2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

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

- Se elaboró el resumen de la memoria 2022 para enviar al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del segundo trimestre 2023.
- Se cargó en el SIGEF el cumplimiento de las metas físicas de los 3 productos misionales, la justificación de los desvíos y las evidencias del segundo trimestre 2023.
- Se elaboraron tres (3) informes estadísticos correspondientes a los meses de abril, mayo y junio para ser publicados en la página de transparencia.
- Se realizó la primera encuesta cuatrimestral (enero-abril) del año 2023 para medir la satisfacción de usuarios, según los atributos comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).
- Se realizó la encuesta de satisfacción ciudadana por los servicios brindados, a realizarse por disposición del MAP en el periodo mayo-junio 2023.
- Se tabularon los datos y se realizó el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana para remitirlo al MAP y subirlo a la plataforma del SISMAP.
- Se digitaron y tabularon las opiniones emitidas por los usuarios durante el periodo, a través de los formularios del buzón de sugerencias.



- Se realizaron tres informes con los resultados de la valoración de los servicios expresadas por los usuarios a través del buzón de sugerencias.
- Se actualizaron los manuales de inducción de personal, el de Tecnología de la Información y la Comunicación y del Departamento de Planes, Programa y Proyectos de la Dirección de Planificación y Desarrollo.
- Se actualizó el Plan de Cuidado y Protección de Medio Ambiente, el Manual de Políticas de Monitoreo y Evaluación de Procedimientos y el Plan de Seguridad Tecnológica.
- Se diseñó y se aprobó la realización del Plan de informe institucional.

Transversalización del Enfoque de Igualdad de Género

La DIDA asumió la política de transversalización de género en el ámbito de la seguridad social, a fin de incorporarla al Programa Promoción del SDSS y Defensa de los Afiliados e implementar acciones para contribuir a la igualdad y equidad de género, amparados en la Ley 1.12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y su Objetivo General 2.3 Igualdad de derechos y oportunidades y el Objetivo Específico 2.3.1 Construir una cultura de igualdad y equidad entre hombres y mujeres.

En el marco de la política pública de Transversalización de Género en el Sistema de Salud y cumpliendo con la resolución emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Ministerio de la Mujer (MMUJER), se creó el Punto Focal de Género y el Comité de Transversalización del Enfoque de Género, integrado por las siguientes personas:

- Nexcy de León, Coordinadora Punto Focal de Género
- Juan Aquino, área Financiera, secretario
- Marcos Cuevas, Planificación y Desarrollo,
- Katherine Amaro, coordinadora Región Norte



- Daridys Muñoz, encargada Recursos Humanos,
- Pedro Reyes, Coordinador Atención Telefónica
- Bella Pérez Alcántara, Servicios generales
- Julia Valdez Olivier, coordinadora Región Sur
- Marlen Berroa encargada Jurídica,
- Kellin Herrera, coordinador de la Región Este.

En el transcurso del trimestre, el comité realizó las siguientes actividades:

- Se realizaron 4 cines fórums de películas de las luchas de la mujer por su emancipación (Mujeres del Siglo XX, Audrie y Daysi, entre otras)
- Participación de la Coordinadora del Punto Focal de Género en la IX Edición del curso Introducción a la Equidad de Género en Seguridad Social impartido por la OISS desde el 6 de marzo al 10 de abril de 2023.
- Participación de la Coordinadora del Punto Focal de Género en el Curso Principios Básicos de Género y Prevención de Violencia, cohorte 18 impartido por el MMUJER.
- Se dedicaron dos programas de La DIDA en Radio a destacar los beneficios de las trabajadoras afiliadas al SDSS en ocasión del mes de las Madres.
- Asistencia a los actos del Día Nacional de las Sufragistas organizado por el Ministerio de la Mujer en el salón de reuniones del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Se dictaron 4 conferencias virtuales a los colaboradores sobre acceso de la mujer a los beneficios del SDSS, los servicios en líneas de la DIDA, aportes de las colaboradoras a las funciones y asistencia de la DIDA, a cargo de la Directora General.



- Participación en conferencia virtual impartida por la licenciada Rosa Matos del MMUJER, sobre “La Transversalización de Género en la Administración Pública, Un empuje hacia la Equidad.

2.6-Desempeño del Área de Comunicación

Acciones realizadas por comunicación

- Difusión Campaña “DIDA Semana Santa 2023” para crear conciencia en los afiliados del Seguro Familiar de Salud sobre la importancia de portar el carnet del seguro durante el asueto de Semana Santa. Con el mensaje “En esta Semana Santa siéntete más seguro, porta tu carnet del Seguro Familiar de Salud” y recordando tus derechos: Cobertura 100% en emergencia; Cero (RD0.00) depósitos de anticipo en centros de salud públicos y privados; para emergencias acude al centro más cercano. Esta campaña incluyó publicaciones en las redes sociales, en medios impresos y un “Operativo de entrega de botiquín de primeros auxilios, volantes informativos sobre los derechos en el Seguro Familiar de Salud (SFS) y los servicios que brinda la DIDA”, realizado en los principales peajes y paradas de autobús con el objetivo de que la población esté informada en caso de requerir atención médica en clínicas y hospitales durante el asueto de la Semana Mayor.
- 22,078 visitas recibidas de forma periódica a la página web en los primeros tres (3) meses del año 2023 por más de 10 países.
- 2 capsula educativa realizada sobre Mensaje informativo sobre Capsula educativa PODSCAST DIDA Semana Santa 2023 y Podcast, Episodio #2. Generalidades del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS).
- Se brindaron 612 asistencias a través del INFO DIDA.
- Se enviaron 63 servicios de noticias a más de 3 mil usuarios por medios electrónicos.



- Se publicaron 642 publicaciones en Facebook, Instagram y Tweets, respectivamente.

Se elaboraron los siguientes materiales educativos e informativos:

- Capsula educativa PODSCAST DIDA Semana Santa 2023 y Podcast, Episodio #2. Generalidades del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS)
- Fueron elaboradas 2 ABC del SDSS, con los siguientes temas: Trabajadoras Domésticas y de Coberturas y Beneficiarios del Seguro de Discapacidad y Sobrevivencia,
- Suelto impreso sobre SRL.
- Suelto impreso sobre los servicios que ofrece la DIDA.
- Brochure de campaña doméstica.
- Publicidad campaña doméstica en periódico a doble página.
- Mensaje informativo sobre el Día Internacional de la Mujer.



3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

3.1-Nivel de satisfacción con el servicio

Seguimiento semanal al cumplimiento de los atributos de calidad comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, alcanzando un nivel de cumplimiento de 96%, distribuidos de la siguiente manera:

- Disponibilidad de la información 87%
- Cortesía 94%
- Tiempo de respuesta 100%
- Accesibilidad 99%
- Tiempo de respuesta 100%
- Cortesía 98%

Resultados de Encuestas de Satisfacción

Se realizó la primera 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 enero-abril 2023, obteniendo un índice de satisfacción global de 96%.

Se realizó la encuesta sobre la satisfacción ciudadana con la calidad de los servicios públicos ofrecidos de forma presencial y virtual por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) levantada en el periodo mayo-junio 2023, en cumplimiento con la resolución No. 03-2019 que ordena el proceso de elaboración de encuestas de satisfacción ciudadana de cada institución, bajo el ámbito de aplicación de la Ley de Función Pública. El índice de satisfacción promedio fue de 96.5%. La



participación del género femenino en la encuesta fue de 67.5% y el 32.5% del género masculino.

3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información

De 9 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, 3 fueron resueltas dentro de los plazos establecidos, 4 rechazadas y 2 quedaron pendientes.

Cuadro 6

Solicitudes Atendidas por la oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Periodo Abril-Junio 2023				
Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	0	0	0
Electrónica	9	2	3	4
311	0	0	0	0
Otras	0	0	0	0
Total	9	2	3	4

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



3.3-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas

Cuadro No.7

Principales Quejas, Reclamaciones y Denuncias recibidas según causas	
Abril-Junio 2023	
Informaciones Generales del SDSS	Cantidad
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	1649
Corrección de datos personales en el SUIR	540
Solicitud de inclusión de cédula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de edad	454
Corrección de datos personales en el SUIR a menor de edad	111
Solicitud de información sobre estatus de caso	30
Solicitud de constancia de inscripción ante el SDSS por ser extranjero	19
Solicitud de baja en el SUIR	12
Solicitud de baja en el SUIR por figurar en nómina de su ex empleador	11
Solicitud de asignación de NSS a menor de Edad	13
Sub-Total	2839
Seguro Familiar de Salud (SFS)	
Solicitud de carta de no cobertura en el PDSS en medicamentos ambulatorios	672
Solicitud de carta de no cobertura en el PDSS en medicamentos de Alto Costo	404
Afiliación de manera irregular a una ARS	303
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	131
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS de procedimientos	123
Retraso en el pago del subsidio por enfermedad no profesional	33
Retraso en el pago del subsidio por lactancia	44
Denegación de cobertura del Catálogo de Procedimientos	28
Solicitud de carta de no cobertura en el PDSS en medios diagnósticos e imágenes	25
Denegación de cobertura del Catálogo de Medicamentos Ambulatorios	5
Sub-Total	1,768

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas	
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	
Solicitud de pensión solidaria por vejez	2,340
Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto	523
Denegación de traspaso de CCI a Reparto por falta de requisitos legales	157
Solicitud de pensión solidaria	136
Denegación de pensión solidaria por vejez	50
Tardanza en entrega de la pensión por vejez	97
Tardanza en entrega de la pensión solidaria	55
Tardanza en entrega de la pensión solidaria por vejez	39
Solicitud de pensión solidaria por discapacidad	35
Solicitud de traspaso de Reparto a CCI	19
Sub-Total	3,451
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	7
Denegación de pago del subsidio por discapacidad temporal a través del SRL	1
Denegación de prestaciones por accidentes en trayecto por falta de pago del empleador	1
Denegación de prótesis, anteojos y aparatos ortopédicos y su reparación	1
Denegación de las prestaciones por accidentes en trayecto por causa ajena al trabajo	1
Retraso en el pago de indemnización por discapacidad	1
Sub-Total	12
Total General	8,070

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



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

Firma de acuerdo con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC) para instalación de oficina en el nuevo Punto GOB OGTIC Santo Domingo Oeste.

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), firmaron acuerdo de colaboración para la instalación de una oficina en el nuevo Punto GOB OGTIC ubicado en Santo Domingo Oeste.

El objetivo del acuerdo es facilitar que los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social, tengan fácil acceso a todos los servicios de la DIDA en el marco del Programa “Burocracia Cero” y de las políticas públicas establecidas por el gobierno del presidente Luis Abinader, con la finalidad de eliminar la burocracia en las oficinas de servicios públicos. El servicio está abierto al público desde el mes de mayo, impactando a más de 363 mil habitantes del municipio Santo Domingo Oeste.

Firma de acuerdo con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

Mediante un acuerdo firmado entre la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), más de 600 mil trabajadores del Estado serán capacitados en seguridad social, a través de la escuela de la institución que educa a los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

El acuerdo de cooperación interinstitucional, considerado histórico, permitirá desarrollar investigación sobre el sistema y programas académicos dirigidos a los servidores públicos, enfocados en los



derechos, los deberes y las prestaciones de la seguridad social, impartidos por la Escuela de Seguridad Social de la DIDA y el INAP.

Firma de acuerdo con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), pondrán en marcha un plan de capacitación para la divulgación de los derechos y deberes de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), con el propósito de fortalecer una cultura en Seguridad Social.

Este gran plan, forma parte de un acuerdo interinstitucional que abarcará, el diseño y actualización de acciones formativas en materia de orientación y defensa de los afiliados al SDSS, pensiones y riesgos laborales y beneficios de salud. Este acuerdo, firmado entre el INFOTEP y la DIDA, tendrá una vigencia de dos años.

La DIDA asiste al Panel “Seguridad y Salud en el Trabajo. Principio y Derecho Fundamental” realizado por el Ministerio de Trabajo.

La Directora General de la (DIDA), asistió al panel “Seguridad y Salud en el Trabajo. Principio y Derecho Fundamental” organizado por el Ministerio de Trabajo dando inicio a la Semana de la Seguridad Social en el marco del convenio con la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En esta actividad los panelistas abordaron los temas: Políticas de Seguridad y Salud en el trabajo, establecidas en el convenio de la OIT-155, que prevé la adopción de una política nacional coherente sobre seguridad y salud en el trabajo, y acciones de los gobiernos y dentro de las empresas, para promover la seguridad y la salud en el trabajo, y mejorar las condiciones de trabajo y convenio OIT-187, sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, el cual tiene por objeto promover una cultura de prevención en



materia de seguridad y salud, con vistas al logro progresivo de un medio de trabajo seguro y saludable.

DIDA reafirma compromiso con la Seguridad y la Salud en el Trabajo en la celebración del 3er. Simposio Internacional realizado por el IDOPPRIL.

La Directora General de la DIDA, participó en el 3er. Simposio Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, organizado por el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). El evento internacional tuvo como objetivo, intercambiar conocimientos en torno al tema de prevención de riesgos laborales en las empresas, políticas de prevención de accidentes de trabajo, promoción e implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la productividad en el entorno del trabajo.

Exposición “Retos y Desafíos de los Sectores que Conforman el SDSS” en el marco del 22 aniversario de la ley 87-01.

La Directora General (DIDA), participó en el panel “Retos y Desafíos de los Sectores que Conforman el SDSS” con motivo del “Mes de la Seguridad Social” a 22 años de cumplirse la promulgación de la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

El panel fue moderado por el gerente general del CNSS, donde además de la directora general de la DIDA también participaron: el IDOPPRIL, SIPEN, la SISALRIL, La TSS y representantes de organismos internacionales de la AISS, CISS, OISS, IHSS, BPS, entre otros.



5-Anexos

Anexo 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Tipos de Seguros Abril-Junio 2023		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	131,327	38.93
Seguro Familiar de Salud (SFS)	119,951	35.55
Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)	84,275	24.98
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	1,779	0.54
Total General	337,332	100

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Anexo 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Tipos de Seguros Abril-Junio 2023		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	2,922	34.31
Seguro Familiar de Salud (SFS)	3,333	39.14
Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)	2,247	26.39
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	12	0.16
Total General	8,514	100

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 3

Charlas Y Talleres Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas. Período Abril-Junio Año 2023					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Ministerio de Administración Pública	10	33	43	0	Oficina Central
Junta de Vecinos Capilla la Milagrosa	1	14	15	0	San Francisco de Macorís
Junta de Vecinos la Zona	16	47	63	0	Azua
Iglesia de Dios Pentecostal	3	37	40	8	Barahona
CPNA 55A-55B	2	10	12	0	Barahona
Ministerio de Obras Publicas	18	6	24	8	La Vega
Centro de Salud Integral y Desarrollo (CENSAIDE)	8	16	24	2	La Vega
Hotel Iberostar Bávaro (1)	17	39	56	0	Bavaro
Hotel Iberostar Bávaro (2)	3	22	25	0	Bavaro
Save The Children Matayaya	2	8	10	0	San Juan de la Maguana
CPNA 65A-65B	3	10	13	0	Barahona
Iglesia de Dios	5	12	17	5	Barahona
Dirección Provincial de Salud III (DPS III)	5	23	28	1	Santiago
Centro Educativo Padre Lamarche	2	33	35	1	La Vega

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Charlas Y Talleres Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Período Abril-Junio Año 2023					
Institucion Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Universidad Católica del Cibao (UCATECI)	9	11	20	0	La Vega
Zona Franca Five Star	1	7	8	0	La Vega
Asociación de Ayudas a las Familias (ADAF)	0	20	20	0	Oficina Central
Escuela Luis A Bermúdez	7	7	14	0	San Pedro de Macorís
Ayuntamiento Ramón Santana	6	8	14	0	San Pedro de Macorís
Sistema Unico de Beneficiarios (SIUBEN)	4	9	13	0	San Pedro de Macorís
Plan Social Superate	6	5	11	2	San Pedro de Macorís
Hospital Municipal Juan de Herrera	3	14	17	0	San Juan de la Maguana
Dirección Provincial de Salud (DPS)	21	16	37	2	San Juan de la Maguana
CPNA Juan de Herrera	3	6	9	0	San Juan de la Maguana
Victorina Agroindustrial	8	10	18	0	Azua
Comunidad las Lomas de Azua	20	23	43	43	Azua
Dirección de la Defensa Civil	11	4	15	0	San Francisco de Macorís
Goma Supercentro (2)	5	10	15	0	San Francisco de Macorís
Goma Supercentro (1)	4	8	12	0	San Francisco de Macorís

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Charlas Y Talleres Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Período Abril-Junio Año 2023					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Inabima	12	44	56	2	La Romana
Hospital Dr. Francisco Gonzalvo	5	23	28	0	La Romana
Fray Castillo Marquez	13	19	32	0	La Romana
Central Romana	83	3	86	0	La Romana
CPNA San Antonio	2	11	13	3	Mao
CPNA Boca de Mao	4	10	14	4	Mao
Hospital Jose F. Peña Gomez	2	13	15	2	Mao
Instituto Agrario Dominicano (IAD)	0	2	2	0	Higüey
Batey Aleman	5	10	15	0	San Pedro de Macorís
CPNA El Porvenir	3	7	10	9	San Pedro de Macorís
El Puerto	2	13	15	15	San Pedro de Macorís
Instituto Nacional Integral de la Primera Infancia (INAPI)	6	12	18	0	Barahona
Iglesia Cristiana Arca Evangélica	2	14	16	1	Barahona
Ministerio de Agricultura	41	19	60	7	Santiago
Hospital Juan XXIII	1	8	9	0	Santiago

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Charlas Y Talleres Impartidas a Instituciones Publicas y Privadas, Periodo Abril-Junio Año 2023					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Supermercado Cristo Viene	25	11	36	3	La Romana
Supermercado Cristo Viene	7	12	19	0	La Romana
Centro Educativo Profesor Silvio Castro	6	14	20	0	La Romana
Escuela Hermanas Mirabal	16	42	58	40	La Romana
Escuela Mercedes Laura	21	58	79	66	La Romana
Universidad O&M	4	9	13	0	Santiago
Distrito Municipal el Pozo Nagua	22	22	44	37	San Francisco de Macoris
Distrito Municipal La Colonia Nagua	18	12	30	27	San Francisco de Macoris
Escuela Silvestre Antonio Guzman	12	30	42	0	Azua
INDESUR	7	14	21	0	Azua
Cooperativa Nuestra Señora de Lourdes	6	14	20	0	Azua
Centro de Madres Damas Unidas	10	1	11	8	Mao
Confraternidad de Pastores	8	2	10	10	San Cristobal
Ministerio de Agricultura	10	2	12	0	Samana
Universidad Catolica de Santo Domingo (Conversatorio con estudiantes)	0	2	2	0	Oficina Central
Sistema Unico de Beneficiarios (SIUBEN)	5	6	11	0	La Vega
Dirección Provincial de Salud (DPS)	3	22	25	2	La Vega
Vermont	4	7	11	11	Bavaro
62	568	956	1524	319	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

