



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR

Orienta. Defiende. Informa.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

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

## Informe del Trimestre Octubre-Diciembre 2023

---



*Xiomara de Coo Flores.*

**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 Octubre-Diciembre 2023**

**Enero 2024**

**Santo Domingo**



## Tabla de Contenidos

### Informe del Cuarto Trimestre 2023

#### Contenido

1-Resultados Misionales.....	3
1.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS. ....	6
1.3-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS .....	8
2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo.....	10
2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera .....	10
Apertura de Nueva Oficina en Santo Domingo Norte .....	11
Apertura de Nueva Oficina en Santo Domingo Oeste .....	11
2.2-Desempeño de los Recursos Humanos.....	11
2.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos .....	13
2.4-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional .....	14
2.5-Desempeño del Área de Comunicación .....	18
3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional .....	20
3.1-Nivel de satisfacción con el servicio.....	20
Resultados de Encuestas de Satisfacción .....	20
3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información .....	20
3.3-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas .....	21
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: .....	24
<b>4-Anexos .....</b>	<b>27</b>



## **Informe del Cuarto Trimestre del Año 2023**

---

### **1-Resultados Misionales**

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

#### **1.1-Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría**

- 304,931 personas afiliadas y no afiliadas al SDSS, recibieron Servicios de Información y Asesoría Legal por diferentes medios, a través de las 21 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 20.67% en el cuarto trimestre.

Cuadro No. 1

<b>Distribución de Asistencias Brindadas por Oficinas Periodo Octubre-Diciembre 2023</b>	
<b>Oficinas</b>	<b>Cantidad</b>
Distrito Nacional (DIDA Central)	84,633
Santiago	43,645
San Pedro de Macorís	36,600
La Romana	19,414
Punto GOB Megacentro, Santo Domingo Este	15,098
La Vega	14,170
Azua	12,595
San Francisco de Macorís	12,118
Higüey	10,812
Barahona	8,428
Mao	7,741
Puerto Plata	7,417
Punto GOB Sambil, Distrito Nacional	7,182
San Cristóbal	6,218
San Juan de la Maguana	5,937
Bávaro	3,414



Distribución de Asistencias Brindadas por Oficinas Periodo Octubre-Diciembre 2023	
Oficinas	Cantidad
Bahoruco	2,326
Samaná	2,251
Punto GOB Expreso Occidental Mall, Santo Domingo Oeste	2,180
Punto GOB Expreso Santiago	1,897
Punto GOB Expreso Las Américas, Santo Domingo Este	684
Punto GOB Colinas Centro, Santo Domingo Norte	171
<b>Total General</b>	<b>304,931</b>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 8,423 servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias) sobre denegaciones de prestaciones fueron recibidas y atendidas a través de las 21 oficinas y ventanillas ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias en el interior del país. Esta meta se avanzó en un 29.25% en el cuarto trimestre.

Cuadro No. 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas Periodo Octubre-Diciembre 2023	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	1,903
San Pedro de Macorís	1326
Santiago	1,248
Azua	888
San Cristóbal	441
La Vega	414
Punto GOB Megacentro, Santo Domingo Este	374
La Romana	344
Higüey	295
Barahona	225
San Francisco de Macorís	201
Puerto Plata	189
Mao	132
Punto GOB Sambil, Distrito Nacional	121
San Juan de la Maguana	105



Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas Periodo Octubre-Diciembre 2023	
Oficinas	Cantidad
Samaná	70
Bávaro	61
Punto GOB Expreso Occidental Mall, Santo Domingo Oeste	49
Punto GOB Expreso Santiago	23
Bahoruco	7
Punto GOB Expreso Las Américas, Santo Domingo Este	4
Punto GOB Colinas Centro, Santo Domingo Norte	3
<b>Total General</b>	<b>8,423</b>

Fuente: Dirección de Planificación Y Desarrollo

- 14,427 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 23.26% en el cuarto trimestre.
- 1,579 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 18.57% en el cuarto trimestre.
- 1,070 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 22.29% en el cuarto trimestre.
- 1,500 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 9% en el cuarto trimestre.
- 1,017 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 9.68% en el cuarto trimestre.

- 2,085 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 26.06% en el cuarto trimestre.
- 2,680 Servicios en línea fueron entregados a la población por medio electrónico en el tercer trimestre 2023. Esta meta avanzó en su cumplimiento en un 16.75% en el cuarto trimestre.
- 5,710 Servicios en línea vía chat web fueron entregados a la población por medio electrónico. Esta meta avanzó en su cumplimiento en un 25.04% en el cuarto trimestre 2023.
- Participamos en 2 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**

96 personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 4 cursos-talleres realizados a grupos de interés en los territorios. De las personas beneficiadas, 46 fueron mujeres y 50



fueron hombres. La meta programada de talleres para el año 2023 se logró avanzar en su cumplimiento en un 20% en el cuarto trimestre.

Cuadro No. 3

Talleres Impartidos en Instituciones Públicas y Privadas						
Periodo Octubre-Diciembre 2023						
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes			Adultos Mayores	Provincias
		Género Masculino	Género Femenino	Total		
1	Hospital Plaza de la Salud	6	13	19	0	Distrito Nacional
1	Ayuntamiento Municipal	5	10	15	2	Valverde
1	Cooperativa Cooprogros	29	12	41	5	SFM
1	ARS Reservas	10	11	21	0	Distrito Nacional
4		50	46	96	7	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

1,181 Personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 46 charlas y conversatorios realizadas a nivel nacional. De las personas beneficiadas, el 67% fueron mujeres (787) y un 33% fueron hombres (394), incluyendo 91 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 las provincias de Santo Domingo, Puerto Plata, San Cristóbal, Santiago, San Pedro de Macorís, La Romana, Barahona, La Vega, Azua, Mao, Samaná, San Juan de la Maguana, Bavaro, Higüey, Azua y San Francisco de Macorís. La meta planificada para el año 2023 se logró avanzar en su cumplimiento en un 18.40% en el cuarto trimestre.

#### **DIDA en la Comunidad Promoviendo el SDSS**

- Se realizaron 7 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 cuarto trimestre de 10%.
- Se realizaron 32 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 cuarto trimestre de un 17.77%.

- Se realizaron 12 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 cuarto trimestre de un 12%.
- Se realizaron 19 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 cuarto trimestre fue de un 15.32%.

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

En el cuarto trimestre se monitorearon 37 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) mediante 210 encuestas realizadas en el cuarto trimestre, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el cuarto trimestre de un 14.8%.

En el cuarto trimestre se monitorearon 25 hospitales mediante 136 encuestas realizadas en el cuarto trimestre, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el cuarto trimestre de un 25%.

En el cuarto trimestre se monitorearon 27 clínicas mediante 154 encuestas realizadas en el cuarto trimestre, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el cuarto trimestre de un 27%.

Se realizaron 6 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 cuarto trimestre de un 6%.



## 2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

---

### 2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

#### Presupuesto ejecutado, Período Octubre-Diciembre 2023

El presupuesto aprobado vigente para el año 2023 es de RD\$806, 237,283 de los cuales, se ejecutaron en el cuarto trimestre RD\$83, 478,467.13, equivalente a un 10.35%.

**Cuadro No. 4**

Presupuesto Ejecutado por Concepto del Gasto Período Octubre-Diciembre 2023		
Concepto	Montos en RDS	% de Ejecución
Remuneraciones y Contribuciones	60,745,511.96	72.76
Contratación de servicios	18,043,854.72	21.61
Material y suministro	4,098,116.34	4.90
Transferencia corriente	(18,000)	00
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	608,984.11	0.73
<b>Total ejecutado</b>	<b>83,478,467.13</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

#### Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) correspondiente al cuarto trimestre octubre-diciembre 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 cuarto trimestre del año 2023 de 76.63%.



### **Apertura de Nueva Oficina en Santo Domingo Norte**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), inauguró una nueva oficina en el Punto GOB OGTIC, Colina Centro en Santo Domingo Norte, donde los habitantes de ese gran municipio, están recibiendo los servicios de la DIDA de manera oportuna honrando el compromiso asumido al inicio de la gestión, de acercar los servicios de la entidad a toda la población.

### **Apertura de Nueva Oficina en Santo Domingo Oeste**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), inauguró en el mes de mayo una nueva oficina en el PUNTO GOB OGTIC ubicado en Santo Domingo Oeste, donde actualmente está dando servicios 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 diciembre de un 82.18%.



**Acciones de capacitación y formación para el personal interno**

**Cuadro No. 5**

Capacitación del Personal Interno Periodo Octubre-Diciembre 2023				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Taller Virtual	1	10	Comité de Genero	MMUJER
Curso	1	20	Comunicación Efectiva	INFOTEP
Curso	1	20	Gestión de Redes Sociales	INFOTEP
Curso	1	18	Facilitador de la Formación Profesional	INFOTEP
Curso	1	6	Fundamentos de Ciberseguridad	INFOTEP
Curso	1	3	Gobernanza e Innovación de las TIC'S en las Instituciones de Seguridad Social	OISS
Congreso	1	3	IX Congreso Iberoamericano de Órganos Reguladores y de Control de los Sistemas Sanitarios	OISS
Seminario	1	20	V Seminario Iberoamericano Sobre Constitucionalización de la Seguridad Social Taller de Buena Gestión en la Seguridad Social	OISS
Curso	1	4	Inteligencia Artificial en Seguridad Social	OISS
Curso	1	5	Seguridad Social: Teoría y Conceptos Básicos	OISS
<b>Sub Total</b>	<b>10</b>	<b>109</b>		

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



### **2.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos**

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

- Se realizaron 24 Asesorías jurídicas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y brindar opinión y asesoría legal de documentos internamente a solicitud de los mismos. Esta meta se logró avanzar en un 10% en el cuarto trimestre 2023.
- 1 Acción de defensoría institucional
- 2 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. Esta meta se logró avanzar en un 5% en el cuarto trimestre 2023.
- 3 Contratos elaborados. Esta meta se logró avanzar en un 3% en el cuarto trimestre 2023.
- 4 Revisiones y validación de actas del notario de los procesos de compras y contrataciones. Esta meta se logró avanzar en un 8% en el cuarto trimestre 2023.
- 8 Socializaciones fueron realizadas con los departamentos y oficinas provinciales sobre las novedades del SDSS, normativas y resoluciones emitidas por las instituciones del sistema. Esta meta se logró avanzar en un 66.66% en el cuarto trimestre 2023.

#### **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 defensorías colectivas en favor de los afiliados de las que a continuación detallamos:



Solicitud al CNSS de modificación y/o eliminación de plazos y limitantes contenidas en el Contrato Póliza que impiden a los afectados y beneficiarios el acceso a los beneficios del Seguro de Discapacidad y Sobrevivencia.

Envío de comunicación a la DGJP sobre situación de afiliados cotizantes y/o beneficiarios del Sistema de Reparto a quienes se declinan pensiones que deben ser garantizadas por el AUTOSEGURO.

#### **2.4-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional**

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

- Se elaboró el informe de gestión del trimestre julio-septiembre 2023 para subirlo a la página de transparencia.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del tercer 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 cuarto trimestre 2023.
- Se elaboró el informe de gestión del periodo octubre-diciembre 2023 para subirlos a la página de transparencia.
- Se elaboraron tres (3) informes estadísticos correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre para ser publicados en la página de transparencia.
- Se elaboró la Memoria Institucional del año 2023 y se envió en formato digital al Ministerio de la Presidencia.
- Se elaboró el presupuesto para la formulación del Plan de Compras y Contrataciones PACC 2024.



- Se realizó el monitoreo y seguimiento mensual a la ejecución de metas institucionales establecidas en el POA 2023 con los informes de gestión de cada área.
- Se digitaron y tabularon las opiniones emitidas por los usuarios durante el periodo, a través de los formularios del buzón de sugerencias.
- Se realizó un informe con los resultados de la valoración de los servicios expresadas por los usuarios a través del buzón de sugerencias.
- Se realizó el informe solicitado por el MAP sobre el cumplimiento de los atributos comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano durante el periodo octubre 2022-septiembre 2023.
- Acompañamos a los técnicos del Ministerio de Administración Pública (MAP) en la visita presencial que realizaron a la institución para evaluar la 2da. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) correspondiente al periodo octubre 2022-septiembre 2023. En dicha evaluación la DIDA alcanzó un nivel de cumplimiento de 97%.
- Con el objetivo de lanzar la 3ra versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, solicitamos el acompañamiento del MAP para la revisión, análisis y validación de los compromisos asumidos, cuyos trabajos fueron concluidos satisfactoriamente.
- Producto del trabajo realizado, la DIDA sometió ante el Ministerio de Administración Pública, la aprobación de la 3era. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual fue aprobada mediante la resolución número 424-2023, de fecha 14 de diciembre del 2023, por un periodo de dos años (diciembre 2023-diciembre 2025).
- Con miras a continuar la medición de la satisfacción de los servicios que ofrecemos, se cargó en la plataforma de Google la Encuesta de Satisfacción de usuario por los servicios recibidos, los resultados se utilizarán para medir los atributos



de calidad comprometidos en la 3era. Versión de CCC periodo 2023-2025.

- Se realizó el monitoreo y seguimiento semanal a los compromisos de calidad, casos abiertos y cerrados que cumplen y no cumplen, de acuerdo a los atributos de cortesía, accesibilidad y disponibilidad de la información comprometidos en la 2da Versión de CCC para el 2023.
- Se elaboró el informe septiembre -diciembre 2023 correspondiente a las mediciones de los resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Se realizó el seguimiento a las sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas vía la Encuestas de Satisfacción Ciudadana, con la identificación de los comentarios (sugerencias de mejoras asociadas al servicio) por parte de nuestros usuarios y su posterior remisión a la Dirección de Orientación y Defensoría para su revisión e implementación de medidas en los casos que proceda.
- Se socializó el Informe de Retorno de nuestra postulación al XIX Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano 2023, con los miembros del comité de calidad que trabajaron en la memoria de postulación donde se analizaron los puntos fuertes y áreas de mejoras presentadas en dicho informe.
- Continuamos con el monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión y del SISMAP para evitar vencimiento de fechas y mantener resultados satisfactorios.

### **Premio Nacional a la Calidad**

El Ministerio de Administración Pública (MAP), otorgó el Premio Medalla de Bronce a la DIDA por haber evidenciado la aplicación de las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente y contar con un sistema que responde a las necesidades de innovación



tecnológica en sus procesos internos, garantizando la protección de los datos. Este premio se entregó en el mes de noviembre en el marco del XIX Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano.

### **Transversalización del Enfoque de Igualdad de Género**

#### **Acciones implementadas en el cuarto trimestre.**

- Se realizó charla Como Prevenir el Cáncer de mama” en el mes de la lucha contra el cáncer de mama, dictada por la doctora Sabrina Marte, excelente médica, subdirectora del Departamento de Prevención de Cáncer cervicouterino y de Mamas del Ministerio de Salud Pública.
- Realización de Taller de Inducción sobre Transversalización de Género, impartido por el Ministerio de la Mujer.
- La DIDA apoyó la campaña Vivir sin violencia es posible, del Ministerio de la mujer.
- Se habilitó el área de Lactancia Materna para las colaboradoras de la institución y las madres en proceso de lactancia que nos visitan.

#### **Habilitación Sala de Maternidad y Lactancia**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) habilitó la Sala de Maternidad y Lactancia para las madres lactantes que prestan servicios en la institución. La sala se encuentra ubicada en la primera planta del edificio Torre de la Seguridad Social presidente Antonio Guzmán Fernández donde está la institución defensora de los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). La directora general, dijo sentirse satisfecha de la habilitación del espacio donde



las madres lactantes que laboran en la institución dispondrán de un lugar tranquilo y acondicionado para preservar desde su centro de trabajo la leche materna a sus niños y niñas.

## **2.5-Desempeño del Área de Comunicación**

### **Acciones realizadas por comunicación**

- Se realizó la campaña de promoción del SDSS publicada en medios impresos y digitales abordó temas sobre Traspaso de CCI a Reparto (Resolución del .CNSS 572-07 y 579-02 de fechas 6/7/2023 y 16/11/2023), Modalidades de Pensiones Retiro Programado Renta Vitalicia (Res.577-02 de fecha 5/10/2023), SVDS Contrato Póliza (Res.569-03 de fecha 27/5/2023), Nuevos Beneficios del Seguro Familiar de Salud (Resolución del CNSS No. 581-03 y 553-01) y NSS.
- 21,261 visitas recibidas de forma periódica a la página web en los primeros tres (3) meses del año 2023 por más de 10 países. Esta meta se logró avanzar en un 25.31% en el cuarto trimestre año 2023.
- Se brindaron 694 asistencias a través del INFO DIDA. Esta meta se logró avanzar en un 31.54% en el cuarto trimestre año 2023.
- Se enviaron 65 servicios de noticias a más de 3 mil usuarios por medios electrónicos. Esta meta se logró avanzar en un 25.79% en el cuarto trimestre año 2023.
- Se publicaron 231 publicaciones en Facebook, 231 Instagram y 231 Tweets. Esta meta se logró avanzar en un 24.75% en el cuarto trimestre año 2023, respectivamente.
- Se realizaron 2 presentaciones en programas de entrevistas en radio. Esta meta se logró avanzar en un 10% en el cuarto trimestre año 2023.
- Se publicó en formato digital El Boletín No.18 año 2023, La Seguridad Social Cambia.



- Se publicaron 4 ABC sobre los siguientes temas: Nueva normativa sobre subsidio de maternidad y lactancia, sobre Contrato Póliza, Sobre traspasos de CCI a Reparto y sobre beneficios y entrega de pensiones solidarias en el Régimen Subsidiado.
- Se publicó 1 revista en formato digital.
- 12 programas DIDA en radio en los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) con la participación de técnicos de la oficina central y provinciales para orientar sobre seguridad social. Esta meta se logró avanzar en un 23.07%.
- Se realizaron 960 reproducciones de los programas DIDA Radio en los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC). Esta meta se logró avanzar en un 100%.

**Se elaboraron los siguientes materiales educativos e informativos:**

- Suelto modalidades de pensiones
- Suelto sobre contrato póliza SVDS
- Suelto sobre cobros indebidos
- Suelto sobre actualización de mapa
- Operativo de orientación y defensoría en San Cristóbal



### **3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional**

---

#### **3.1-Nivel de satisfacción con el servicio**

##### **Resultados de Encuestas de Satisfacción**

Se realizó la encuesta de satisfacción de usuarios por los servicios recibidos en la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en cumplimiento a los atributos comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, durante el periodo septiembre-diciembre 2023, obteniendo un índice de satisfacción global de 96%.

#### **3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información**

De 4 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas dentro de los plazos establecidos.

Cuadro 6

<b>Solicitudes Atendidas por la oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Periodo Octubre-Diciembre 2023</b>				
<b>Medio de solicitud</b>	<b>Recibidas</b>	<b>Pendientes</b>	<b>Resueltas</b>	<b>Rechazadas</b>
Física	0	0	0	0
Electrónica	4	0	4	0
311	0	0	0	0
Otras	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

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



### 3.3-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas

Cuadro No.7

<b>Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas</b>	
<b>Octubre-Diciembre 2023</b>	
<b>Informaciones Generales del SDSS</b>	<b>Cantidad</b>
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	1654
Solicitud de inclusión de cedula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de edad	438
Corrección de datos personales en el SUIR	435
Corrección de datos personales en el SUIR a menor de edad	119
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	60
Solicitud de reactivación en el SUIR	39
Solicitud de asignación de NSS a menor de Edad	23
Solicitud de baja en el SUIR por figurar en nómina de su ex empleador	19
Solicitud de constancia de inscripción ante el SDSS por ser extranjero	11
Solicitud de baja SUIR	10
Problemas con destino de aportes en salud	9
Otros	12
<b>Sub-Total</b>	<b>2,829</b>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



**Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas  
Octubre-Diciembre 2023**

**Seguro Familiar de Salud (SFS)**

Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos ambulatorios	514
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos de Alto Costo	358
Afiliación de manera irregular a una ARS	242
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	116
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	95
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS de procedimientos	95
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medios diagnósticos e imágenes	35
Afiliación automática de manera irregular a una ARS	16
Traspaso realizado de manera irregular a una ARS	13
Denegación de Cobertura del Catálogo de Procedimientos	13
Solicitud de Traspaso de una ARS de Autogestión institucional a otra ARS	11
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud por limite y/o gradualidad de cobertura	10
Denegación de reembolso por gastos médicos	9
Rechazo de solicitud de traspaso de una ARS a otra por estar en una ARS de autogestión institucional	6
Denegación de utilización de material requerido	6
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud	6
Retraso en el pago del subsidio por lactancia	5
Otros	13
<b>Sub-Total</b>	<b>1,563</b>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas Octubre-Diciembre 2023 Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)	
Solicitud de Pensión solidaria por Vejez	2,820
Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto	743
Solicitud de pensión solidaria	119
Tardanza en entrega de la Pensión por vejez	83
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	81
Solicitud de pensión solidaria por Discapacidad	41
Tardanza en entrega de la Pensión solidaria por vejez	40
Tardanza en entrega de la Pensión solidaria	34
Denegación de Pensión solidaria por Vejez	20
Tramite de asesoría legal sobre SVDS respecto a traspaso de CCI a Reparto	17
Solicitud de traspaso de Reparto a CCI	12
Traspaso realizado de manera irregular	4
Denegación de Pensión Solidaria por Discapacidad	2
Denegación de Pensión Solidaria	2
Denegación de traspaso de CCI a Reparto por falta de requisitos legales	1
<b>Sub-Total</b>	<b>4,019</b>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas Octubre-Diciembre 2023 Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	3
Denegación de prestaciones por accidentes en trayecto	1
Denegación de prestaciones económicas en discapacidad	1
Denegación de pago del subsidio por discapacidad temporal a través del SRL por riesgo laboral excluido y no considerado	1
Tramite de asesoría legal sobre SRL en prestaciones en especie	1
Tramite de asesoría legal sobre SRL	1
Solicitud de Reembolso por Gastos Médicos en SRL	1
Retraso en Prestaciones Económicas	1
Retraso en Pago del Subsidio por Discapacidad Temporal a Través del SRL	1
Solicitud de cobertura exgratia y/o concesión de cobertura por parte de la ARLSS	1
<b>Sub-Total</b>	<b>12</b>
<b>Total General</b>	<b>8,423</b>

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:**

**DIDA informa a servidores públicos sobre Manual que Operativiza Traspaso de CCI a Reparto, llama a servidores públicos a formalizar solicitud.**

La Directora General de la DIDA, Carolina Serrata Méndez, junto a Edward Guzmán, Gerente General del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) y el Director General de Pensiones y Jubilaciones del Estado, Juan Rosa, informó que miles de servidores públicos podrán recibir su pensión por el Sistema de Reparto Estatal. Esta información se produjo a través de la transmisión especial de “DIDA Podcast” desde el Stand de la DIDA en la XXV Feria Internacional del Libro Santo Domingo 2023.

**DIDA convoca Comité Interinstitucional Iniciar Procesos Aprobación Traspaso Sistema de Reparto Servidores Públicos Afiliados a una AFP**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) Carolina Serrata Méndez convocó a la Comisión Interinstitucional de Traspasos de Cuenta de Capitalización Individual al Sistema de Reparto para iniciar el proceso de aprobación de traspasos al Sistema de Reparto Estatal de miles de servidores públicos con derechos adquiridos a pensión afiliados a Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

La iniciativa responde a la operativización del manual de procedimiento remitido por la DIDA al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) que refleja el consenso alcanzado entre los miembros de la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspasos CCI Reparto, tras un arduo trabajo que ha culminado con el aval del órgano rector del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).



La convocatoria a estas reuniones extraordinarias marca un hito en el compromiso de la DIDA por garantizar la estabilidad y el bienestar de los trabajadores de la administración pública.

El llamado obedece a la Resolución del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) 579-02 de fecha 16 de noviembre 2023 que aprueba el Manual de Traspasos, instruido por la Resolución 572-07 emitida por el mismo organismo en fecha 6 de julio 2023.

### **Erradicar los cobros indebidos en centros de salud es prioridad para la DIDA**

La Directora General de la DIDA Carolina Serrata, participó en el panel "Vigilancia Ciudadana en la Protección de los Derechos de Salud" y habló del proceso de recepción y gestión de las denuncias, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios de salud y del fortalecimiento de la relación con los ciudadanos.

La Directora General expuso sus consideraciones en el marco del "IX Congreso Iberoamericano de Órganos Reguladores y de Control de los Sistemas Sanitarios", organizado por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).

### **Participación en la apertura de la reunión de la Comisión Técnica OIT/CINTERFOR**

En el evento se abordaron temas cruciales relacionados con la gestión y construcción colectiva del conocimiento, el fortalecimiento de las competencias laborales, la educación técnica profesional y su estrecha vinculación con la seguridad social.

La ceremonia inaugural estuvo a cargo de Rafael Santos, Director General de INFOTEP, quien desempeñó el rol de anfitrión. Además, con la destacada presencia del Director General de la OIT, Gilbert



F. Hounbo, así como de la Directora de la OIT Cinterfor, Anne Posthuma.

### **Participación en la semana del “Derecho a Saber” de la DIGEIG**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), participó en el panel “Datos y Desafíos y Plan de Apertura de Datos Abiertos” en el marco de la celebración de la “Semana del Derecho a Saber” 2023, que organiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

El acto estuvo encabezado por la directora general de la DIGEIG, la doctora Milagros Ortiz Bosch. En este panel participaron el Ing. Milton Morrison, gerente general de EDESUR, el Lic. Carlos Pimentel, director general de Compras y Contrataciones Públicas, y el Lic. Darwin Castillo presidente de la Cámara Dominicana de las Tecnologías de Información y la Comunicación donde expusieron la importancia de la transparencia en datos abiertos desde las distintas instancias.

### **Conferencia Magistral en el “Taller de Buena Gestión en la Seguridad Social” durante el V Seminario Iberoamericano sobre Constitucionalización de la Seguridad Social, en Brasil.**

Fue realizado en Brasilia y organizado por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS). La conferencia compartió los logros del innovador modelo de defensoría de la institución, resaltándolo como un referente clave para la creación del próximo protocolo destinado a mejorar la gestión en seguridad social en los países de Iberoamérica. Se detallaron los efectivos procesos de defensoría implementados por la DIDA para resolver casos de afiliados afectados por la negación de derechos en salud, pensiones y riesgos laborales.



## 4-Anexos

### Anexo 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Tipos de Seguros Octubre –Diciembre 2023		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	128,371	42.10
Seguro Familiar de Salud (SFS)	100,063	32.81
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	74,930	24.57
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	1,567	0.51
<b>Total General</b>	<b>304,931</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

### Anexo 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Tipos de Seguros Octubre-Diciembre 2023		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	2,829	35.59
Seguro Familiar de Salud (SFS)	1,563	18.56
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	4,019	47.71
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	12	0.14
<b>Total General</b>	<b>8,423</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 3

Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Octubre-Diciembre Año 2023					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Jardín Botánico (1)	13	21	34	0	Distrito Nacional
Politécnico Parroquial Santiago Apóstol	0	4	4	0	Santo Domingo
Jardín Botánico (2)	37	43	80	0	Distrito Nacional
Gildan Activewer Las Américas	28	9	37	0	Distrito Nacional
Politécnico Sor Susana Daly	30	59	89	0	Distrito Nacional
Instituto Tecnológico Simón Orozco	16	44	60	0	Santo Domingo
Universidad O&M	6	6	12	0	Santiago
Salón de Conferencia DIDA (1)	11	15	26	0	Santiago
Salón de Conferencia DIDA (2)	16	8	24	0	Santiago
Centro de Salud Integral y Desarrollo (CENSAIDE)	3	9	12	2	La Vega
Centro Educativo Bárbara Matilda	2	12	14	0	La Vega
Politécnico Miguel Angel Ibáñez	7	13	20	0	La Vega
Policlínico La Vega	7	33	40	0	La Vega
Colegio Rayo de Luz	1	9	10	2	La Vega
Liceo Ramón Florentino	6	19	25	0	La Vega
Club Comunal Chucho Vásquez	5	9	14	13	San Francisco de Macorís
Club 27 de Febrero	6	6	12	0	San Francisco de Macorís



**Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Octubre-Diciembre Año 2023**

Institución Beneficiaria	Participantes			Adultos Mayores	Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total		
Club Vista al Valle Mamá Tingó	7	7	14	11	San Francisco de Macorís
Plan Social de la Presidencia	0	1	1	0	Samaná
Puerto Duarte Arroyo Barril	1	0	1	0	Samaná
Junta de Vecinos La Hermandad	7	8	15	4	San Francisco de Macorís
Junta de Vecinos Esteban García	13	14	27	21	San Francisco de Macorís
Junta de Vecinos Los Rieles de Cenovi	12	6	18	3	San Francisco de Macorís
Instituto de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)	5	12	17	0	Barahona
Hospital Municipal Julia Santana	0	27	27	0	Bahoruco
Centro de Atención Primera Infancia (CAIPI)	2	12	14	0	Barahona
CPNA Caamaño	4	2	6	0	Bahoruco
Colegio Paraíso	0	26	26	0	Azua
Ayuntamiento de Padres Las Casas	1	20	21	0	Azua
Colegio Paraíso	0	19	19	0	Azua
Centro Comunal el Prado	30	39	69	0	Azua
Ministerio de Educación (Distrito 02-05)	15	7	22	0	San Juan de la Maguana
Escuela Pública Los Toros	19	26	45	0	Azua
Centro Comunitario Buen Samaritano	0	26	26	26	La Altagracia



**Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Octubre-Diciembre Año 2023**

Institución Beneficiaria	Participantes			Adultos Mayores	Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total		
Asociación Dominicana de Rehabilitación	8	33	41	8	La Romana
Centro Educativo Leonor Cabrera	11	21	32	0	La Romana
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de la Romana (COAAROM)	5	9	14	0	La Romana
Escuela Primaria Prof. Ramón A. Cordones	3	39	42	1	La Romana
DRL Manufacturing (1)	0	17	17	0	San Pedro de Macorís
DRL Manufacturing (2)	0	17	17	0	San Pedro de Macorís
Gildan Las Américas II (1)	10	20	30	0	San Pedro de Macorís
Gildan Las Américas II (2)	13	17	30	0	San Pedro de Macorís
Gildan Las Américas II (3)	20	20	40	0	San Pedro de Macorís
Centro Comunitario Batey el Soco	5	10	15	0	San Pedro de Macorís
Promipyme	7	2	9	0	San Pedro de Macorís
Dirección Provincial de Salud (DPS)	2	11	13	0	San Pedro de Macorís
<b>46</b>	<b>394</b>	<b>787</b>	<b>1181</b>	<b>91</b>	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



