

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

**“Año Nacional de Promoción de la Salud”**

*Memoria DIDA Año 2007.*

**Principales Logros Alcanzados.**

**Santo Domingo, DN.  
Enero, 2008.**

## **1. Presentación.**

El presente documento contiene el resumen de los principales logros alcanzados por la Dirección de Información y Defensas de los Afiliados a la Seguridad Social en el año 2007.

Las asistencias dadas en el período en cuestión son una muestra de que la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) da pasos importantes en dirección de conseguir su objetivo estratégico de convertirse en un soporte eficaz de la promoción del Sistema Dominicano de la Seguridad Social e instrumento efectivo de defensa, comunicación e información creíble de los usuarios.

El inicio del Seguro Familiar de Salud, el acuerdo de colaboración firmado con la OPTIC y el apoyo recibido por la Comisión de Reforma del Sector Salud–CERSS–fueron elementos importantísimos para que la DIDA alcanzará los logros que hoy puede mostrar.

Las acciones de Información, Educación y Comunicación (IEC) realizadas evidencian el cumplimiento de las metas y objetivos de la DIDA trazados en su Plan Anual 2007, marcadas por una estrategia de promoción y comunicación dirigida a promocionar el Seguro Familiar de Salud, previo a sus inicios en el mes de septiembre del presente año.

## 2. Logros alcanzados por la DIDA en el año 2007

### 2.1 Servicio de orientación y defensoría individual.

Durante el año 2007, este servicio mostró un aumento significativo al pasar de **88 mil 734**, ofrecidas en el 2006 a **424 mil 432** acciones de orientación y reclamaciones dadas en el 2007 a los afiliados y/o personas interesadas de los diversos sectores productivos y vinculados a la seguridad social. Esto significa que en el presente año hemos tenido un aumento absoluto de **335 mil 698** orientaciones y reclamaciones.

A pesar de que el Seguro Familiar de Salud tiene operando sólo tres meses, más del **50%** de las orientaciones y reclamaciones corresponden a este seguro.

Las principales acciones estratégicas que hizo la DIDA en el 2007 que permitieron tener estos niveles de asistencias, entre otras, son:

1. La firma en febrero de este año de un acuerdo con la Oficina Presidencial de Tecnología, Información y Comunicación (OPTIC) que abrió la posibilidad de que las personas recibieran información sobre el SDSS a través de sus operadores.
2. La instalación con el apoyo económico de la Comisión Ejecutiva para la Reforma del Sector Salud (CERSS), de cien (100) técnicos a nivel nacional para estar en las 50 principales clínicas del país, ofreciendo orientación y apoyo a los afiliados, por un período de tres meses.

**Esta iniciativa fue una de las mejores experiencias de asistencia para la institución y de mayor beneficio para el afiliado, pues estuvimos con ellos directamente donde ocurrieron diferentes situaciones, lo que nos permitió intervenir oportunamente.**

De esta totalidad de asistencias, **82 mil 251** fueron brindadas a través de la vía telefónica, **42 mil 130** asistencias se brindaron de forma personalizada, **62 mil 779** fueron a través de cartas-email y formularios, **40 mil 327** asistencias brindadas a través de los centros de salud, **122 mil 885** asistencias por vía de la OPTIC, **49 mil 752** asistencias por medio del portal de la DIDA, **11 mil 803** asistencias por medio de charlas y conferencias, **4 mil 355** por medio de talleres y **8 mil 150** asistencias por vía de encuentros en las Unidades de Atención Primaria –UNAP- del Régimen Subsidiado.

### Asistencias, Orientaciones y Reclamaciones dadas por la DIDA.

Medios	Cantidad de Asistencias	Por ciento (%)
Teléfono DIDA	<b>82, 251</b>	19.40
Visitas	42, 130	9.90
Cartas, e-mail y formularios	62, 779	14.80
Centros Médicos	40, 327	9.50
Teléfono Optic	122, 885	29.00
Portal DIDA	49, 752	11.70
Charlas y conferencias	11, 803	2.80
Talleres	4, 355	1.00
Encuentros en UNAPs	8,150	1.90
<b>Total</b>	<b>424,432</b>	<b>100</b>

Fuente: Dpto. de Planificación

Más del **95%** de las quejas y reclamaciones que hemos recibido este año, han sido resueltas de manera diligente y oportuna por el personal técnico de la DIDA, con la cooperación de las instancias del Sistema: Gerencia General, Tesorería, Sisalril, y Sipe.

Además de lo citado en el párrafo anterior, la DIDA, producto de la gran demanda de servicio que se le presentó, tuvo que contratar personal temporero para recibir los cientos de quejas que llegan de manera personal a las oficinas, por correo electrónico, por vía telefónica y las de clínicas. Además de que se habilitó un área especial para dar recepción y depurar de manera rápida los miles de casos de trasposos que llegan diariamente a la institución.

## **2.2 Principales causas de orientaciones y reclamaciones por seguros.**

### **1. Seguro Familiar de Salud.**

- Saber en que ARS está afiliado
- Negación de servicios contemplados en el PDSS
- Cobro mayor de RD\$100.00 en consulta general y especializada
- Cobro en emergencia
- Cobro por atenciones de promoción y prevención
- Cobro de más de RD\$11,270.00 por diferencia en internamiento
- Cobro de diferencia en parto normal
- No cobertura o cobro de factura bajo el supuesto de no ser afiliado a una ARS
- No cobertura o cobro total de una factura por no conexión con la ARS (supuesta o real caída del sistema de autorización)
- Descuentan el seguro y no aparece afiliado
- No autorización de las ARS para cirugías y estudios especializados
- No afiliación de los padres por tener más 60 años de edad
- Cobran grandes diferencias en parto normal y cesárea
- Cobro de honorarios extra fuera de lo establecido
- Cobro de servicios como pacientes privados, estando estos asegurados

- Se exige dejar depósito en caja para iniciar atenciones
- Prestadores que no trabajan con ARS, después del 1ro. de septiembre
- Desconocimiento de los beneficios y coberturas, por parte del personal de los prestadores
- Prestadores de salud que han aumentado los precios de los servicios
- Dependientes que no aparecen registrados
- No beneficio de la cobertura para medicamentos por no uso de la receta única
- Cobro mayor de lo estipulado por estudios especializados
- Aplicación de períodos de carencia o tiempos de espera
- Supuestos cortes en la comunicación con las ARS, después de lograda
- Doble registro en distintas ARS, o en la misma

## **2. SFS- Régimen Subsidiado.**

- Consultorios de UNAP's cerrados antes de hora.
- Médicos que no asisten con regularidad a las UNAP's.
- La no entrega oportuna de medicamentos ambulatorios

## **2. Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia.**

- Negación de prestaciones por falta de pago de los empleadores
- Casos de afiliados que no saben aún en cuál AFP están afiliados
- Afiliados que nunca han recibido un estado de cuentas y otros que no lo reciben de manera regular.
- Afiliados a los cuales se les ha negado la pensión por discapacidad por enfermedades preexistentes.
- Trabajadores que quieren retornar al sistema de reparto, porque fueron afiliados de manera automática en capitalización individual, o simplemente se afiliaron de manera voluntaria por falta de información.
- Afiliados que se quejan y reclaman porque el IDSS no está pagando las pensiones de Discapacidad y sobrevivencia a los afiliados de reparto.
- Reclamaciones de afiliados porque todavía no se les han reasignado los aportes, que por error se les acreditaron a otro afiliado.
- Reclamaciones de pensionados de reparto porque no tienen cobertura en el Seguro Familiar de salud.

#### **4. Seguro de Riesgos Laborales y Enfermedades Profesionales.**

- Negación de prestaciones por falta de pago de los empleadores
- Casos de afiliados a los cuales se les ha negado el pago de las prestaciones económicas.
- Quejas de afiliados por el tiempo que toma la ARL en otorgar las prestaciones del seguro de riesgos laborales.
- Reclamaciones de afiliados porque se vence el plazo de 52 semanas, en las cuales la ARL debe determinar si corresponde una pensión por discapacidad.
- Denegación de prestaciones a afiliados por considerar que el accidente no corresponde a un accidente en trayecto, porque dentro del mismo no estuvo involucrado un vehículo de motor.

#### **Servicio de defensoría colectiva.**

Con el propósito de garantizar que las nuevas normativas creadas sean lo más beneficiosas para los afiliados y corregir cualquier desviación que pueda perjudicar a los beneficiarios en el proceso de implementación del SDSS, la DIDA realizó las siguientes actividades:

- Impugnación ante el CNSS de la resolución No. **000147-2007** de SISALRIL que, entre otra cosas, eleva el per cápita de RD\$483.00 a RD\$620.00, aumentando en un 5% el gasto administrativo de las ARS y establece un periodo de carencia de 12 meses de las enfermedades catastróficas a los de nuevos ingresos, lo que había sido eliminado en el PDSS.
- Por iniciativa de la DIDA, logramos que la SISALRIL emitiera la resolución **No. 126** sobre traspaso por reclamación y la aprobación de la resolución **No 133** sobre la garantía de los servicios a los afiliados en el proceso de traspaso por reclamación al iniciarse el SFS.
- Participamos de manera activa en la Comisión de Seguimiento a la Implementación del Seguro Familiar de Salud.
- Se dio seguimiento ante el CNSS y se aprobó el reglamento de discapacidad, lo que permitirá que a partir del próximo año el otorgamiento de pensiones sea más oportuno y con mayor sentido de equidad.
- Se juramentaron las comisiones médicas y en proceso de entrenamiento la DIDA participo como facilitador en la persona de un consultor español que contrató para esos fines. Se espera que para enero de 2008 las mismas comiencen a funcionar, lo que agilizará la entrega de pensiones y mejorará sustancialmente los dictámenes.
- Se sometió al CNSS y se está estudiando una resolución para solucionar el problema de las personas mayores, que perteneciendo al modelo de reparto, fueron afiliadas a CCI.

- Dimos seguimiento y fue aprobado por el CNSS, el reglamento de Accidentes en Trayecto, es decir, los que ocurren en el trayecto de la casa al trabajo o del trabajo a la casa.
- Celebrado Seminario Internacional en Bávaro para elaborar las conclusiones preliminares del proyecto del Fondo Solidario para solución a las enfermedades de alto costo y complejidad.
- Reunión con los diputados del congreso para producir acciones en beneficio de los afiliados.
- Observaciones en el Consejo Nacional de Seguridad Social donde se conoció el informe sobre el cálculo del impacto fiscal del Bono de Reconocimiento.
- Observaciones realizadas al borrador del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social.
- Se solicitó ante el Consejo información sobre la situación de los pensionados actuales con relación al SFS, en virtud de lo establecido en la Resolución No. 153-04 del Consejo de fecha 25-01-07.
- Se solicitó a la SISALRIL de conformidad al párrafo único del artículo uno (1) de la resolución 157-03 de fecha 19-03-074 la descripción de los planes complementarios que están ofertando las ARS, con la finalidad de poder brindarles a los afiliados información clara y oportuna sobre los planes complementarios habilitados y de esta manera evitar que se le oferten a los afiliados servicios incluidos en el PDSS.
- Observaciones realizadas al proyecto de ley 188-07 que modifica la ley 87-01.
- Encuentro con las ARS en el cual se aclararon varios aspectos sobre el SFS.
- Observaciones al Reglamento sobre Infracciones y Sanciones al SFS y SRL.
- Observaciones contrato de Discapacidad y Sobrevivencia (Res. 268-06 de la SISALRIL).
- Se planteo en el CNSS el problema sobre el Subsidio de Maternidad y Discapacidad.
- Se pidió al CNSS la aprobación del Reglamento de Quejas y Reclamaciones de la DIDA.
- Se solicitó la implementación de la resolución de la SIPEN en lo relativo a los reversos de fondos.
- Se solicitó la aprobación de una normativa para la devolución de aportes cotizados al sistema de reparto.
- Se planteó la necesidad de aprobar el AUTOSEGURO para otorgar la pensión de sobrevivencia y discapacidad de afiliados de Reparto.

- Se pidió a SIPEN aclarar su papel de supervisión y seguimiento a las pensiones por vejez, sobrevivencia y discapacidad que se otorgan a través del sistema de Reparto.
- Se solicitó la aprobación definitiva del Reglamento de Apelaciones del CNSS.
- Seguimiento a las respuestas sobre las observaciones remitidas en relación a la Resolución No. 251-05 sobre el Sistema Previsional para dominicanos residentes en el exterior.
- Seguimiento al caso de la embajada norteamericana para autorizar cobro de cotizaciones a partir del 24 del mes de noviembre del año 2005.
- Participamos en la comisión que busca el establecimiento de un procedimiento para el otorgamiento de las pensiones solidarias.
- Se sometió ante el Consejo un listado de empresas públicas y privadas y de zonas francas que incumplen con el pago al SDSS.

### **3. Servicio de Información, Educación y Comunicación.**

La DIDA en este periodo logro posicionarse ante la opinión pública y los afiliados del SDSS. Muestra de ello son las decenas de miles de llamadas y visitas que recibimos en nuestras instalaciones y las opiniones de importantes comentaristas de medios de comunicación.

En el marco del acuerdo suscrito con la OPTIC y con el propósito brindar a los afiliados del SDSS informaciones oportunas, la DIDA rediseñó su página Web, la cual fue visitado 49 **mil 752** veces por los afiliados a la seguridad social.

En los medio y programas de colaboradores, programas fijos relacionados con la seguridad social y el programa sabatino de Seguridad Social de la DIDA y el CNSS, se pasaron dos (2) spot en radio en **144** cuñas y dos (2) spot en televisión en **624** emisiones sobre el SRL, Pensión y el SFS.

#### **3.1 Seguro Familiar de Salud.**

Con el propósito de informar a los afiliados sobre los beneficios del SFS, la DIDA ejecutó una serie de actividades de promoción y educación, las cuales consistieron en:

- Con el apoyo de la CERSS se colocaron cuñas en la radio conteniendo cápsulas educativas sobre el Segura Familiar de Salud y llevamos a cabo un plan de capacitación sobre el SFS del Régimen Contributivo con la impartición de 13 talleres a nivel nacional con la colaboración de las centrales sindicales.
- Participamos en el diseño de la campaña de información a los afiliados sobre el SFS que realizó la Presidencia de la República.

- Participación en más de **400** entrevistas de televisión, radio y prensa a nivel nacional, en las que se ha orientado de manera puntual a la población sobre el Seguro Familiar de Salud.
- Con el apoyo de la CERSS se elaboró un documental del SFS titulado “**Brindemos por la Salud**”, el cual se pasó en programas de televisión y en encuentros de promoción.
- Realizamos de mas de **400** charlas, conferencias, operativos y encuentros a nivel nacional. En lo que respecta a los encuentros, esto fue especialmente a los gerentes de recursos humanos de las empresas públicas y privadas. En estas actividades **631 mil 997** personas recibieron información directa sobre el Seguro Familiar de Salud.
- Con el apoyo de la CERSS se imprimieron y distribuyeron más de **3 millones** de unidades de material promocional y educativo sobre el Seguro Familiar de Salud. Estos materiales estaban compuestos por folletos, sueltos, encartes en los periódicos, pancartas, afiches, stickers y brochares.
- Dentro de estos materiales se encuentra:
  - Un folleto con **47 preguntas más importante sobre el SFS**
  - Encarte con el folleto de la 47 Preguntas publicado en el periódico Listin Diario
  - Encarte de derechos del SFS y sticker publicados en el periódico Hoy y el periódico El Nacional,
  - Pancartas sobre el SFS
  - Suelto “Más beneficios para los afiliados con la modificación de la Ley 87-01 y “Derechos del SFS
  - Afiches sobre el SFS.

### **3.2 Seguro Familiar de Salud, Régimen Subsidiado.**

Para la promoción del Seguro Familiar de Salud del Régimen Subsidiado, en aquellas provincias en las que inició este año, la DIDA, con el apoyo de la CERSS y con el proyecto del Banco Mundial y USAID- Red-Salud, realizó las siguientes actividades:

- Impresión de **300 mil brochures y afiches** sobre derechos y deberes y dónde dirigirse en caso de quejas y reclamaciones por denegación de derechos.
- Distribución de ese material en operativos en aquellas provincias en las que se inició el SFS del Régimen Subsidiado. Los afiches fueron colocados en las UNAP`S y hospitales de la zona.
- Realización de talleres, charlas y operativos con las que cientos de afiliados y afiliadas de este régimen recibieron información sobre el SFS.

### 3.3 Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia.

En el marco de la ejecución del componente III del Proyecto de Reforma Previsional del BID, se han realizado las siguientes actividades:

- Se ejecutó la segunda campaña sobre Acceso a los Beneficios del Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia, con la colocación de **4 mil 352** cuñas en radio, televisión y prensa.
- Se han realizado cientos de charlas, talleres y conferencias sobre el tema, además de la ejecución de operativos de distribución de materiales a nivel nacional.
- Se imprimieron y distribuyeron afiches y material de promoción sobre este seguro.
- Está listo el contenido para un manual de preguntas del Seguro de Pensiones.

### 4. Monitoreo y Evaluación del SDSS

- Celebrado el **5to Encuentro “La Seguridad Social desde el Punto de Vista del Usuario: Situación Actual y Perspectivas”**. Con una asistencia de más de **150** personas que se dieron cita en el Hotel Melia, el 28 de noviembre del 2007.
- Realizado **dos (2)** encuestas a nivel nacional: Una de nivel de información y de servicios realizada 15 días después de iniciar el Seguro Familiar de Salud, llevada a cabo por la DIDA directamente .Otra realizada por la firma Gallup para medir nivel de conocimiento y satisfacción de usuario, financiada por la CERSS.
- Se realizaron **doce (12)** monitoreos de los servicios que ofrece la DIDA. De una muestra de **mil 884** personas que visitaron las oficinas de la DIDA en este período, **El 81%** opinó que el servicio es excelente, un **16%** opinó que es bueno y un **2%** regular. En cuanto al tiempo de espera, un **79%** contestó que lo atendieron de una vez y un **19%** que duró menos de una hora.
- Realizados **21** encuentros alrededor de las UNAPs en la regiones III, IV y V de salud, con la asistencia de miles de afiliados al régimen subsidiado, en los cuales se identificaron los siguientes problemas: falta de medicamentos, pagos de cuotas de recuperación indebidas, espacio físico limitado e inadecuados, limitaciones en el uso de baños, ausencia de promotores de salud y falta de médicos.

#### . Relación de encuentros realizados

Encuentros	Provincia	Cantidad
UNAP Arroyo Dulce	Henriquillo, Barahona	300
UNAP Quisqueya	SPM	37
UNAP de Villa Rivas	SFM	85
UNAP Los Hatillos	Hato Mayor	169
UNAP Pedro Sánchez	Hato Mayor	201
UNAP Las Charcas	Azua	120

UNAP Pica Piedra	Romana	111
UNAP Higuey	Higuey	133
UNAP El Guayabal	Los Llanos, SPM	99
Unap Cachón	Barahona	115
UNAP Cristóbal	Independencia.	155
UNAP Montañita	Barahona	500
UNAP Anaima Tejada	Barahona	600
UNAP Ing Angelina	SPM	142
UNAP de Monte Llano	Salcedo	151
UNAP Los patos	Barahona	300
UNAP Oviedo	Pedernales	400
UNAPs Oviedo	Pedernales	84
Unap 48 Pueblo Nuevo	Barahona	111
Unap 50	Barahona	100
Unap 2 y 6	Neyba	86
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>3,999</b>

Fuente: Dpto. de Planificación y Estudios Técnicos.

- Celebrado encuentro de rendición de cuentas en Barahona, diciembre 2007

## 5. Relaciones Internacionales.

- Con la participación del consultor internacional Juan Siso, participamos como ponentes en el taller para capacitar a los miembros de las comisiones médica nacional y regional y se trató el tema de la Evaluación y Calificación de la Discapacidad desde el punto de vista de los usuarios.
- Del 28 del mes de enero al 8 de febrero del año 2007, **seis (6)** funcionarios y técnicos de la DIDA asistieron por invitación de REDALUD- USAID a la pasantía sobre la Defensoría del Usuario en el Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia coordinado por el Instituto de Ciencias de Salud (CES). La pasantía se dividió en dos etapas, una etapa se desarrollo en Medellín y la otra en Bogotá.
- Se le ha dado continuidad y seguimiento al intercambio de informaciones con CONDUSEF, Procuraduría del Paciente de Puerto Rico y Madrid.
- Participamos en Madrid, España, en un encuentro para promover la conformación de la Red Iberoamericana de Defensoría de Pacientes o usuarios de salud.
- Participamos en las comisiones médicas que fueron a España y Honduras, en el viaje de observación de experiencia en la evaluación de la discapacidad.

## 6. Desarrollo institucional.

- A cinco (5) años de operación de la DIDA, la misma procedió a evaluar su plan estratégico 2002-2006 y elaborar el plan estratégico quinquenal para el período 2007-2012.
- En este período que nos ocupa, el BID realizó una consultoría para llevar a cabo un análisis de la capacidad institucional de la DIDA, bajo la metodología del Sistema de Evaluación de la Capacidad Institucional (SECI). El resultado total ponderado por el peso relativo que se le asigna a cada componente arrojó un valor de **83.23%**, el cual

evidencia que la DIDA posee una organización con un nivel de desarrollo satisfactorio y con un nivel de riesgo bajo.

- Las operaciones de la DIDA fueron realizadas cumpliendo con las normativas internas, las del CNSS, el BID y las normas vigentes del país. Mensualmente se envía a la Cámara de Cuentas, Contraloría del Sistema y a la Comisión de Finanzas del CNSS, la ejecución presupuestaria y los informes de gestión.
- Nuestras operaciones financieras son auditadas continuamente por la Contraloría del Sistema, La Cámara de Cuentas, la Contraloría General de la Republica, así como por nuestros auditores internos. La Cámara de Cuentas de la Republica, en su informe de auditoria financiera practicada a la DIDA correspondiente al año 2006, en su dictamen expresa lo siguiente: En nuestra opinión, los estados financieros de la DIDA al 31/12/2006, excepto por las observaciones indicadas en la nota 4 de este informe, presentan razonablemente la situación financiera.

### **Identificación de acciones previstas y no previstas que impactaron a la DIDA.**

En el taller de evaluación del plan de trabajo del año 2007, se identificaron las acciones previstas y no previstas que impactaron a la DIDA..

#### **Dentro de las acciones previstas, se destacaron las siguientes:**

- El inicio del SFS del régimen contributivo a partir del 01 de mayo del año 2007, para lo cual se planifico una campaña masiva a través de charlas, operativos, participación en ferias nacionales y por medios electrónicos.
- Incremento de las atenciones a los usuarios dentro del área de orientación como de defensoria.
- Los encuentros para evaluar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a través de la RED publica de salud.
- Organización y montaje del V encuentro de rendición de cuenta a realizarse en el mes de noviembre, con la participación de todas las instituciones del SDSS, organizaciones representantes de las sociedades civiles y afiliadas al sistema.
- **Producir y publicar más de 5 millones de material educativo sobre el SFS, entre otros.**
- Encuentros con los gerentes de recursos humanos de las empresas en colaboración con ADOARH.
- Pasantia sobre la defensoria del usuario en el Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia.

**Dentro de las acciones no previstas, se destacaron las siguientes:**

- La dislocación de la base de datos de afiliados
- La implementación del proceso de traspaso masivo e individual de afiliados al SFS.
- Los cambios en el proceso para solicitud de traspaso.
- Firma del convenio de cooperación interinstitucional entre la CERSS y la DIDA.
- Supervisión de las clínicas a fin de escuchar las opiniones de los usuarios sobre la marcha del SFS del Régimen Contributivo.
- Jornadas de capacitación y sensibilización sobre el SFS dirigidos a las centrales sindicales, en coordinación con la CERSS.
- Los cambios constantes respecto en la regulación referente al SFS.
- La no solución y respuesta oportuna de los casos sometidos a las diferentes instancias.
- La escasez de recursos humanos para dar respuesta a los requerimientos de las necesidades.
- La falta de experiencia en materia de seguridad social del personal contratado.
- Insuficiencia en los instrumentos de trabajo, material gastable, acceso al sistema, etc.
- La falta de control en las informaciones ofrecidas por personal ajeno al departamento y en el registro de las mismas.
- El aumento sustancial en la demanda de servicios por parte de los afiliados.
- La promulgación y puesta en vigencia de la ley 188-07 y 189-07, lo cual aumento la demanda de servicios.
- La no previsión en mucho de los casos, de los principales problemas surgidos a partir del inicio del SFS.
- Comunicación dirigida al CNSS objetando la resolución 147-07 de la SISALRIL sobre la ampliación del PDSS y nuevas tarifas de honorarios profesionales.

**Impacto Positivo:**

- Posicionamiento de la DIDA como institución defensora del SDSS.
- Descentralización de los procesos e informaciones, organizando de una manera más efectiva los servicios de la institución.

- Se fortaleció la identificación del personal con la DIDA y con los problemas de la seguridad social.
- Se fortaleció la estructura organizativa de la DIDA con fines de dar respuesta positiva a la demanda de servicios de parte de los afiliados.
- Supervisión de los centros de salud, lo cual nos permitió darle solución a los diferentes casos que se presentaron en los mismos.
- Encuentros con los gerentes de recursos humanos, donde logramos aclarar confusiones sobre la implementación de los planes complementarios.
- Con el convenio de la CERSS-DIDA, se ejecuto un plan de información y promoción del SFS del Régimen Contributivo y colocar 100 representantes de la DIDA en los centros de salud.
- Se logra la modificación de la resolución 147-07 de la SISALRIL sobre la ampliación del PDSS y nuevas tarifas de honorarios profesionales.
- Se ampliaron los conocimientos sobre la defensoría del usuario en el Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia y Medellín.

### **Capacitación Interna.**

- Se recibió el apoyo de la Oficina Nacional de Personal –ONAP y del Instituto Nacional de Administración de Personal –INAP-, en la formación de los recursos humanos, sobre todo en el entrenamiento del nuevo personal contratado con los cursos de servicio al cliente.
- En este período, **23** técnicos y funcionarios de la DIDA participaron en un curso de “Técnico en Computadora”, impartido por el Instituto de Administración de Personal. (INAP).
- Capacitación y entrenamiento sobre el PDSS a **CIEN (100)** técnicos a nivel nacional, por cuenta de la CERSS, los cuales trabajaron en las 50 principales clínicas del país, dando orientación y apoyo a los afiliados que en esos lugares lo necesitan.
- Con el auspicio de la Secretaría de Salud Pública y Asistencia Social, con la autorización de la Dirección la Encargada de Recursos Humanos participó en el Curso-Taller sobre “Salud Sanitaria”, a final de octubre del 2007.
- A mediados de noviembre del mismo año, participamos en una jornada sobre Capacitación y Entrenamiento de las Instituciones Públicas la Encargada de Recursos Humanos y la Asistente respectivamente, actividad auspiciada por el INAP.
- Con la entrada en vigencia del Seguro Familiar de Salud, a solicitud de la Dirección coordinamos con el INAP un Curso-Taller sobre Servicio al Cliente para 47 técnicos el personal temporal que laboró en los Centros de Salud de Santo Domingo y el Distrito Nacional.

## **6.2 Tecnología Informática.**

- En el área de informática, se renovó la licencia ORACLE.
- Renovación de la licencia de seguridad de la base de datos.
- Compra de tarjetas de conexión y ampliación de la memoria RAM y se está en proceso la adquisición de equipos para informática.
- Se sometió un aporte extraordinario en el presupuesto complementario presentado por el Poder Ejecutivo ante el Congreso Nacional de **12 millones** de pesos para reforzar la plataforma tecnológica, instalar un centro de llamadas que supere las deficiencias que hasta ahora tenemos con nuestros teléfonos y reforzar los recursos humanos, escasos en los departamentos legal y de orientación de la institución.
- Se contrató una firma consultora para la instalación el Call Center de la DIDA
- Esta en proceso de compra los equipos tecnológicos para la instalación del CALL CENTER de la DIDA.

## **Comisión Técnica de Discapacidad**

- En la Comisión Técnica de Discapacidad participamos en **18** reuniones convocadas por la SIPEN, en los cuales se conocieron **156** expedientes sobre solicitud de pensiones: **118** calificaron para discapacidad total y **38** para discapacidad parcial.

## Cuadro Anexos

**Cuadro No. 3**

**Charlas impartidas por temas, provincias e instituciones.**

<b>Provincia</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Instituciones</b>	<b>Temas</b>
<b>DN (RUSSIN &amp; VENCHI HEREDIA BONNETI)</b>	<b>20</b>	Russin, Venchi & Heredia Bonneti Falcombridge ARS UCEMED CEIRA DINAF Banco Nacional de la Vivienda Proseguros Asociación Nacional de Abogados Martines & Martínez APAP Maria Elena Ramírez & asociados. ARS IGMAN PLAZA LAMA ARS YUNEN S.A ARS PALIC Asociación de Aseguradores de Riesgos de Salud. (ADARS) Oficina Presidencial de la Tecnología, Información y la Comunicación (OPTIC) Carlos Aguiar y Asociados.	<b>SFS</b>
<b>San Cristóbal (ASOCIACION DE FARMACIAS)</b>	<b>18</b>	Farmacia Matilde Farmacia San José Farmacia Toneypa Farmacia San Miguel Farmacia Ramírez Farmacia San José Farmacia Carol Farmacia Samuel Farmacia Sandra Farmacia Gladis Rosa Farmacia Gelyn Farmacia D León	<b>SFS</b>

		<p>Farmacia Nancy</p> <p>Farmacia Seiso</p> <p>Farmacia Dolores Russo</p> <p>Farmacia Lisandro</p> <p>Farmacia Villalona</p> <p>Farmacia Domínguez</p>	
<b>Distrito Nacional</b>	<b>24</b>	<p>Plaza de la salud.</p> <p>Hospital Moscoso Puello</p> <p>SEGURO MEDICO PARA MAESTROS.</p> <p>ARS IGMAN.</p> <p>PUCAMAIMA.</p> <p>ARS SERVICIOS DOMINICANO SALUD</p> <p>Fondo Pensión y Jubilaciones de la Construcción.</p> <p>Zona Franca GLOBAL TEXTILE GROUP, S.A.</p> <p>REFRESCOS NACIONALES.</p> <p>CENTRO PADRE MONTALVO.</p> <p>SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y EQUIPO DE SEGURIDAD S.A.</p> <p>ARS- IGMAN</p> <p>EMPRESAS FRANQUICIAS HISPANIOLA.</p> <p>SEGURO MEDICO PARA MAESTROS (SEMMA).</p> <p>NESTLE.</p> <p>IGLESIA NUEVA VIDA N.</p> <p>INDUSTRIA AGUAYO DE CONSTRUCCION, C POR A</p> <p>AYUNTAMIENTO DN</p> <p>EUROPCAR.</p> <p>AVIS (SERVICOLT).</p> <p>Conorcio de Avis.</p> <p>BUDGET REN CAR AN TRUCK.</p> <p>COLEGIO TIRSO DE MOLINA.</p> <p>HOSPITAL DR. LUIS E AYBAR.</p> <p>Instituto Internacional de Cooperación Agrícola (ICA).</p>	<p>SFS</p> <p>Contributivo</p> <p>Pensión</p>
DN	56	<p>INTITUTO DOMINICANO .AVIACION CIVIL.</p> <p>OBRAS PUBLIPLAS.</p> <p>CORPORACION DOMINICANA DE EMPRESAS ELECTRICAS ESTATALES</p> <p>Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)</p> <p>AES-ANDRES.</p> <p>Oficina Nacional de Estadísticas (ONE)</p> <p>CHEVRON CARIBBEAN.</p> <p>CLUB ROTARIO ARROYO HONDO.</p> <p>HONDA-RENT CAR.</p> <p>PROYECTO EDUCATIVO RETOÑOS.</p>	

		<p>MOVIMIENTO EDUCATIVO POPULAR FE Y ALEGRIA.  MUJERES EN DESARROLLO.  COLEGIO ARROYO HONDO.  AOR-DOMINICANA.  SINDICATO DE METALDOM  ESCUELA LA UREÑA  EDESUR  CLINICA ABREU  Nestle  SUPERINTENDENCIA DE VALORES  UNITY  FENTICOM  Secretaria de Estado de Agricultura (SEA)  GABINETE SOCIAL DE LA PRESIDENCIA  OPTIC  ANSA MARINA  COLEGIO DOM. PSICOLOGOS  COLEGIO ARROYO HONDO  SECRETARIA DE HACIENDA  FE-MUJER  EI NUEVO DIARIO  SECRETARIA DE HACIENDA  ARL-Salud Segura  Oficina Nacional de Personal (ONAP)  FUNDACION PARA LA INTEGRACION SOCIAL  UNIDAD DE SEGURIDAD Y PROTECCION  Dirección General de Aduanas  INFOTEP  SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA CONSTRUCCION  COMEDON  SESPAS  LOTERIA NACIONAL  ET HEISEN  APS-ARS  SECRETARIA DE ESTADO DE MEDIO AMBIENTE  AYUNTAMIENTO MUNICIPAL  SECURYTI FORCE  DESARROLLO NACO  PARROQUIA DIVINO NIÑO  ESCUELA DE CHOFERES GORIS  BRUGAL  CLINICALA ALTAGRACIA  PRESIDENCIA DE LA REP.  CENTRO DE SALUD PRO-FAMILIA  COLEGIO TECHNITES</p>	
DN (UASD)	66	<p>Superintendencia de Bancos  Hotetur Maguana S. A  Resulting S. A  Secretaria de Estado de Trabajo  Asociación La Nacional de Ahorros y Prestamos  Maphe BHDS  Domicem  FENATRASAL  Inter-Can  Metalgas S. A  Laaned S. A.  Banco Agrícola.  Plan Social  Hospital Padre Billini</p>	

	<p> Franco &amp; Acra  Instituto de capacitación Tributaria (INCAT)  Comisión Barrial  Oficina Nacional de propiedad Intelectual (ONAPI)  Instituto Nacional de Personal (INAP)  Comunidad Digna  Consejo Nacional de Reforma Estatal (CONARE)  SEMMA  ADEG  Ayuntamiento Santo Domingo Oeste  Grupo Viamar  Catastro Nacionales  CDEEE  UNASE-CASC  INAVI  FUNDAPEC  ARS Semunased  UNASED  ARS HUMANO  Cefinte  Súper Intendencia de Valores  OMSA  Archivo General de la Nación  Hospital Plaza de la Salud  Banco BDA  Acuario Nacional  CONARE  INFOTEP  Jardín Botánico Nacional  Cámara de Cuentas de la Republica.  CAASD  EPS  INAGUJA  CERINCA  AGN  Link Gerencial  AMET  MERCASID </p>	
--	--	--

		Banco del Progreso INDOTEL Ege Haina Banco Desarrollo Agropecuario IDSS HCFFAA CENACOP INAZUCAR BanReservas Secretaria de Estado de Hacienda Gestión Informática Ayuntamiento Distrito Nacional	
Barahona	4	CEAJURI FENADIS	SFS Subsidiado SFS Contributivo
SPM	7	UCE Brugal & Cia HOSP. DR CARL TH GEORGR FUND. DES CONSUELO CAMARA COMERCIO Y PROD. SPM CENTRO ALTERNATVO EXP DEL SORDO	SFS Contributivo
Romana	4	JV Esperanza. JV Unidos Seremos Libres CODOCON. CODIA	SFS Subsidiado SFS Contributivo
Higüey	2	JV La Esperanza Hotel Bavaro y Punta Cana	SFS Subsidiado SFS Contributivo
Seibo	2	Asoc de Mujeres por un mañana Mejor Programa Progresando	SFS Subsidiado. SFS Contributivo
Santiago	51	Instituto Materno Infantil de Stgo. Colegio Dominicano de Contadores Centro Medico SEMMA. Tienda El Esquinazo II. Ferretería Ochoa. Empresa ESPALSA. Laboratorio Clínico. Lic. Reyna Jiménez. CDE. SINATRAE	SFS Contributivo

		<p>SITRACORAASAN  UNATRAZONA  FRESHTEX DOM.  ADM DE ESTANCIAS INFANTILES  CENTRO DE ADIESTRAMIENTO PARA ENFERMERIA.  IAD  INFOTEP  COLEGIO SAN RAFAEL  FONDESA  COOPERATIVA LIBERTAD  AEROPUERTO CIBAO  INST DE AUDITORES DE LA RD  BANCAS RUBBY  CLUB ROTARIO SANTIAGO  INST PEDAGOGICO DE STGO  CODOCON  ASOC DOM DE CIEGOS  FERRETERIA BELLON  INST POLIT MEXICO  BRUGAL  ADOARH  IGLESIA METODISTA LIBRE  INSTITUTO SUPERIOR SALOME UREÑA  SECRETARIA DE ESTADO DE MEDIO AMBIENTE  ASOCIACION DOMINICANA DE CIEGOS DEL CIBAO.</p>	
Puerto Plata	6	<p>Hotel Village Playa Dorada.  Club de Golf Hotel Village.  Brugal &amp; Compañía</p>	SFS-RC
SFM	25	<p>Puertas Standard Nacionales  Dominican Waschman Nacional  ADOSECAEN  Sindicato de la Construcción  Hospital de Villa Rivas.  Liceo Ana Antonia Cruz  Hospital San Vicente de Paul.  Colegio Santa Rosa de Lima.  Empresas Eufemio Vargas.</p>	<p>SFS  Contributivo  SFS Subsidiado  SVDS  SFS  Contributivo</p>

		Nestlé Dominicana. ADOSECAEN. CURNE-UASD. Figueroa Motor Repuestos. BANCO AGRICOLA COLA REAL CASA MARINA BAY COOPNAMA Secretaría de Estado de Educación. ASOC DUARTE DE AHORROS Y PRÉSTAMOS.	
Nagua	4	Hospital de Nagua. Club Detallista de Nagua	SFS-RC
La Vega	2	Tienda El Esquinazo II.	SFS-RC
Moca	1	Administradora de Estancias Infantiles	SFS-RC
Samana	2	Casa Marina Bay	SFS-RC
Salcedo	1	Secretaria de Estado de Educación	SFSRC
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>		

Fuente: Dpto..de Promoción, 2007

#### Cuadro No. 4

##### Talleres impartidos por temas, provincias e instituciones.

Provincia	Cantidad	Participantes	Instituciones	Temas
Hato Mayor/Seybo	1	37	Comité de Certificación	Participación Social
SPM	1	24	Comité de Certificación	Participación Social
Azua, SJM, Ocoa	1	60	ADOARH	Pensión
DN	1	65	ADOARH Patronato Cibao de Rehabilitación Seguro ARS Universal Multicomputos S.A Johanson Dominicana, S.A Agrifeed S. A Hotel Coral Hamaca Hotel Surinis Banco Confisa Grupo Modesto AutoOzama	Pensión

			Grupo Ramos Cartones del Caribe Ferretería Ochoa Instituto Tecnológico de las Américas Fenwal Internacional Farmacia Los Hidalgos INCA Helados Bon Devis & Geck Despachos Portuarios Hispanola Sigma Alimentos Elba Pérez	
DN	1	33	CNUS	Pensión
DN	2	71	UNASE	SFS
DN	1	35	Centro de Apoyo Aquelere	SFS
DN	1	20	UNAMUT-CASC	SFS
DN	1	22	FEDOTRAZONAS	SFS
DN	1	25	UNASE-CASC	SFS
DN	2	65	INFAS	SFS
DN	1	35	CMD	Pensión
DN	1	41	AFP Siembra	SDSS
DN	1	40	Org Dom de Ciegos	SDSS
DN	2	100	DIDA	SFS
DN	1	67	DIDA	SFS-SDSS
La Altagracia	1	49	Org Comunitarias	<i>Auditoria y Veeduría Social</i>
DN	1	31	OPTIC	SFS
DN	1	37	Instituto de Protección al Periodista	SFS
DN	2	72	IDECOOP	SFS
Santiago/Puerto Plata	1	60	CNUS, CASC, CNTD	SFS
SANTIAGO	1	32	CENTRO LEON DE SANTIAGO	SFS
DN	1	38	CNUS, CASC, CNTD	SFS
SPM/Romana/Higuey	1	83	CNUS, CASC, CNTD, SINATRAE, CERSS, DIDA, SITRABAN, SINPLAT, SIPORO, SOPAMA, SICH OEM, ASTRAPU, SICHOMIGUA, SIPOR, SOPA,	SFS

			FETRACOM, FENATRASAL, SINDICATO CC, SINDICATO UNIDO CR, COSTASUL DOM., SINDICATO BANCA REAL, FETRACONCAS, SINDICATO DE PERIODISTA, FENATRASAN, SITRABANC, OTTT, SINDICATO DE PRENSA, UNASE, SICHOTARO.	
SFM/Nagua/Salcedo/S amana	1	60	CNUS, CASC, CNTD	SFS
La Vega/Moca/Bonao	1	51	CNUS, CASC, CNTD, DIDA, SUCTRABOT, IDSS, CENSY, COOTRABO, ASODEMU, SUTRAFADO, FEDOTRAZONA, FENATRASAL, UNACE, TOS DOM.	SFS
DN/PSD/SC/Bani	1	39	CNUS, CASC, CNTD, ADP, MTI, CERSS, CNDH, FTNG, FORO POPULAR DE CAPOTILLO, CMJD, MIUCA, CUP, ASODEMU, CLUB 16 DE AGOSTO, FT NARCISO GONZALES, UTVDE- UASD, DIDA, COLECTIVO,	SFS
<b>DN</b>	1	75	CNUS, CASC, CNTD, FETRAPUN, SICHOVITE, FENATRASAL, HOTEL HAMACA, FENTI-CASC, FETRAPUN, ADUCAVITU, CONACHOF, COLECTIVO MUJER y SALUD, FEDATATIN- CASC, CDJT-CNTD, SINATESA, DERECHOS HUMANOS, FEDOTATUR, OPSOCCAR-CASC, INFAS-CASC, ATE- CASC,	SFS

			AMTRASALUD, SITRACELMO, SINATRAE-APD, INTRO PROISS, DOCLER-CNTD.	
<b>DN</b>	1	<b>40</b>	CNUS, CASC, CNTD, SACTPA, GACTPA, DIDA, SINOMAPE, FENTICOMAC, SITRANESTLE, FUTRAMETAL, SATRASID, SATRAUC, SITRADOPEC, SITRACORAASAN, SINDICATO, HOYO DE LIMA, SINATRASESS, ASEINFOTEP,	SFS
<b>Azua</b>	1	<b>78</b>	CNUS, CASC, CNTD, DIDA, PROCEMA, ASODEMU, FENATRASAL, CENTRO DE MADRE PAZ Y PROGRESO, FEPROCA, FETRACON, FENATRADO, COOPEPROCA, RITMO, FETRAPASUL, ANTRASALUD- CASC,	SFS
<b>Mao Valverde</b>	1	<b>39</b>	CNUS, CASC, CNTD, DIDA, SINOMAPE, MIUCA, INDRHI, FEROCAMPO, MIGRACION, IAD, ASOC DE MUJERES MAMATINGO, DPS VALVERDE, SINATRAE, FEDELAC, PROYECTO CTU, FENATRASAL, REGIONAL DE EDUCACION, DISTRITI EDUCATIVO MAO, CPD-CTU,	SFS
<b>SJM</b>	1	<b>56</b>	CNUS, CASC, CNTD, DIDA, FENATRASAL, SINOMAPE, CONACAD-CNTD, CNC, ATE-CASC, IDSS, FEROCASC, UNCE-CASC, UNASE- CASC, ASOCIACION	SFS

			DE AGRICULTORES, COOPERATIVA LA HUMILDAD, SINDICATO DE CONSTRUCCION, CONACA-CNTD, SINATRAE.	
<b>BARAHONA</b>	1	<b>63</b>	CNUS, CASC, CNTD, DIDA, UNASE, HOSPITAL JAIME MOTA, IDSS, CENTRAL AZUCARERO, FRESUR-CNTD, REP. TRABAJADOR INFORMALES. FENATRASAL,	SFS
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>1, 643</b>		

Fuente: Dpto.. de Promoción, 2007

<b>Relación de encuentros realizados</b>		
<b>Encuentros</b>	<b>Provincia</b>	<b>Cantidad</b>
UNAP Arroyo Dulce	Henriquillo, Barahona	300
UNAP Quisqueya	SPM	37
UNAP de Villa Rivas	SFM	85
UNAP Los Hatillos	Hato Mayor	169
UNAP Pedro Sánchez	Hato Mayor	201
UNAP Las Charcas	Azua	120
UNAP Pica Piedra	Romana	111
UNAP Higuey	Higuey	133
UNAP El Guayabal	Los Llanos, SPM	99
Unap Cachón	Barahona	115
UNAP Cristóbal	Independencia.	155
UNAP Montañita	Barahona	500
UNAP Anaima Tejada	Barahona	600
UNAP Ing Angelina	SPM	142
UNAP de Monte Llano	Salcedo	151
UNAP Los patos	Barahona	300
UNAP Oviedo	Pedernales	400
UNAPs Oviedo	Pedernales	84
Unap 48 Pueblo Nuevo	Barahona	111
Unap 50	Barahona	100
Unap 2 y 6	Neyba	86
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>3, 999</b>

Fuente: Dpto. Estudios Técnicos. 2007

### **Operativos y Carpas de Promoción.**

<b>Operativos</b>	<b>Lugar</b>	<b>Institución</b>	<b>Tema</b>	<b>Material Distribuidos</b>
1	Boca Chica	Hotel Hamaca	Pensión	250

4	DN	SESPAS, 27 de Febrero Esquina Tiradentes,	SFS	3,620
2	La Altagracia	Gobernación, SITRAPU	SFS	3,982
2	Romana	Hotel Bayahibe, Central Romana	SFS	4,704
2	Azua	Hospital Taiwán, Victorina Agroindustrial	SFS	3,450
1	San Juan	Hospital Alejandro Cabral	SFS	3,915
1	SPM	6 UNAPs	SFS- RS	25
1	Hato Mayor	3 UNAPs	SFS- RS	58
1	Seibo	2 UNAPS	SFS- RS	13
1	SFM	Comercios	SFS	1,500
1	Nagua	Comercios	SFS	3,000
2	Hato Mayor	Zona Franca, Comercios	SFS	1,050
17	SPM	Ing. Cristóbal Colon, Cesar Iglesias, Brugal, Pedro J. Carrión, Zona Franca II, Almacenes Iberia, Supermercado Jumbo, Cerveceria Nacional Dom. Ferquido, Almacenes Zaglul, Zona Franca I y II, Banco Pupular, Reservas, ADEMI, Leon, Scotia Bank, Asociación Higuamo, Jumbo, JCE, Banco BHD, Zona Franca, Cemex Dominicana	SFS	32,146
3	El Seibo	Comercios, Zona Franca, Industria Barcelo, EDE Este, Banco Popular, Reservas, Agrícola, ADEMI,	SFS	2,130
4	Barahona	Zona Franca, Hospital Jaime Mota, IAD, CODETEL, INDRHI, Consorcio Azucarero central, CEMEX, EGE Haina, Zona Franca, EDE Sur, Banco de Reservas, Popular, Hotel Costa Larimar, Asociación de Ahorros y Prestamos,	SFS	16,550
3	Azua	ODESA, SINOMAPE, CNUS, FEPROCA, Cnus, Federación Campesina	SFS	1,770
4	DN	Zona Franca San Isidro, Hospital Marcelino Velez	SFS	3,700
1	Romana	Municipio	SFS	9,500
1	La Altagracia	Municipio	SFS	5,650
2	P. Plata	Municipio	SFS	6,500
8	Santiago	El Huacalito, Hospital José M. Cabral, Zona Franca, Comercios e Industrias.	SFS	47,000
2	Moca	Municipio	SFS	8,000
2	La Vega	Municipio	SFS	9,000
1	Hato Mayor	Zona Franca, Industria Barcelo, EDE Este, Banco Popular, Reservas, Agrícola, ADEMI, INAPA	SFS	1,600
2	SFM	Municipio	SFS	
2	Salcedo	Zona Franca , Municipio	SFS	3,900
1	Tenares	Municipio	SFS	
3	Bayaguana	Municipio	SFS	1,400
3	Monte Plata	Municipio	SFS	1,550
3	Bajos de Haina	Municipio	SFS	1,100
4	San Cristóbal	Municipio	SFS	2,500
1	Santiago Rodríguez	Municipio	SFS	2,000
1	Monte Cristi	Municipio	SFS	2,000
1	Dajabon	Municipio	SFS	1,500
1	Mao	Municipio	SFS	2,000
2	Villa Altagracia	Municipio	SFS	
2	Bani	Municipio	SFS	
<b>Operativos Nacionales CERSS-DIDA</b>				
13	Nacional	Mega Centro, Plaza Lama Churchill, La Sirena	SFS	3,200,000

		Churchill, El Conde, Plaza Naco, Todos los peajes, Feria ANADIVE, Provincia Puerto Plata y sus municipios. Provincia Espaillat y sus municipios, Provincia San Cristóbal, Baní, Santo Domingo Oeste y sus municipios., Provincia Santiago y sus municipios, Provincia Monte Plata y sus municipios.		
<b>Ferias y Carpas</b>				
1	Santiago	Feria Expo Cibao La Barranquita	SFS	35,000
1	La Romana	Feria Multisectorial en la Romana	SFS	13, 967
1	DN	Participación en la X Feria Internacional del Libro.	SFS	

Fuente: Dpto. de Promoción, 2007

**Cuadro N. 1**  
**Entrevistas Difundidas en Radio y TV.**

<b>Programa</b>	<b>Entrevistas</b>	<b>Medio</b>	<b>Localidad</b>
Seguridad Social	44	CERTV, Canal 4	Sto. Dgo.
Programas Especiales	4	CERTV, Canal 4	Sto. Dgo.
Sabado de Corporal	1	Canal 9	Sto. Dgo.
De Fente Con sonia	1	Canal Tele Globo	Sto. Dgo.
Uno+Uno	2	Teleantillas, canal 2	SD
Nuestra Noche	1	Hotel Delta	SD
Mujer Conoce tus Derechos	1		SD
Noticiario RNN	1	Canal 27	SD
Agenda Economica	1	Canal 27	SD
Desayuno del Listin Diario	1	Listin Diario	SD
Listin diario	6	Listin Diario	SD
Salud Clave Digital	3	Clave digital	SD
Almuerzo del Grupo Corripio	1	Periódico Hoy	SD
Almuerzo del Caribe	1	Periódico El Caribe	SD
Salud El caribe	2	Periódico El Caribe	SD
El Dia	1	Periódico el Dia	SD
Sección Seguridad Social	1	Diario Libre	SD
Matinal	1	Canal 5	SD
En Pocos Minutos	1	Canal 45	SD
Matutino de Rumba	4	Rumba FM	SD
Revista 107	1	Romantica FM	SD
La Ventana de Jesús	2	CDN, Radio	SD
CDN Noticia	2	CDN, Radio	SD
Nuria y Huchi	9	CDN, Radio	SD
Micrófono Abierto	2	Radio popular	SD
Comunicación y democracia	1	HIJB	SD
El Nacional	1	Prensa	SD
Despierta con CDN	3	Canal 37, CDN	SD
Peña y Trova	1	Canal 37, CDN	SD
La Vida del Listin Diario	1	Prensa	SD
Linea de Opinión	6	Dominicana FM	SD
Libertad de Expresión	1	Canal 35	SD
Ortopedia en la Comunidad	1	Canal 35	SD
Charly de Nuevo	3	Canal 10	
Cosas de Estado	1	Canal 19	SD
Registro Informativo	1	Canal 19	SD
Parlamento y Sociedad	1	Radio Onda Musical	SD
CDN en tu Hogar	1	Canal 37, CDN	SD
La Receta Medica	1	Z-101	SD

Voces Propias	4	Z-101	SD
Proceso Social	1	Onda Musical	SD
Súper Potente	1	Súper Potente	SD
A las Cinco en Punto	1	Independencia FM	SD
Tiempo Habitual	1	CDN, Radio	SD
Mañana en Casa	1	Canal 23	SD
Diario del 4	18	CERTV, Canal 4	Sto. Dgo
Tiempo Interesante	2	Onda Musical	Sto. Dgo
Educación, Salud y Desarrollo	1	Radio Educativa Dominica	Sto. Dgo
Interactivo CNI. (Canal Nacional de Informaciones).	1	Estudio Rock 88.5/canal 45	Sto. Dgo
Acción Matinal	3	Radio.SUPRA F.M	Sto. Dgo
Los Trabajadores	1	TELEVIDA canal 41	Sto. Dgo
Ruta Critica	1	TELEVIDA canal 41	Sto. Dgo
Debate Mañanero	6	Ternura FM,	Azua
Ternura Informa	2	Ternura FM,	Azua
Periódico Digital	2	Tirapiedras.com	Azua
El Contacto con el Pueblo	1	Radio Azua	Azua
Panorama Azuano,	2	Telecable Compostela	Azua
La gran mañana,	2	Radio Caracol	Azua
El Chapuzon con Luis Ramon	1	Radio ABD	DN
Con Milagros	1	Z-101	DN
Agenda Semanal	1	Canal 13	DN
Noticiario Tele Centro	2	Canal 13	DN
Tele Matutino El Dia	8	Canal 11	DN
Primerisima	1	Canal 21	DN
UDECA	1	Red de Emisoras católicas	DN
Con el Consumidor	3	Canal 11	DN
Las cronicas	1	Canal 11	DN
Tele noticias	1	Canal 11	DN
Noticiario Tele Antillas	1	Canal 2	DN
El Informe	1	Canal 7	DN
Noticias SIN	6	Canal 7	DN
Diario Libre en Antena	1	Canal 7	DN
Ruta de Actualidad	1	Canal 41	DN
Solo para Mujeres	1	Zol 104	DN
Dialogo Integral	3	Canal 4	DN
Primera Cita	1	Canal 13	DN
El Pregonero	1	Canal 3	Boca Chica
Punto Libre	1	Canal 45	DN
Sentido Común	1	Canal 9	DN
Entre Líneas	1	Canal 45	DN
Por su Seguridad	1	Canal 45	DN
Dialogo Tripartito	1	Canal 45	DN
Programa de Guido Gomez	1	Canal 45	DN
Canal 7, CDN, El Caribe	1	Canal 37, CDN	DN
Conoce Tus Derechos	1	Canal 4	DN
Seguridad Social y Desarrollo	1	Canal 37	DN
Comunicación y Democracia	1	HIJB/Teleantillas	DN
Matinal	3	Canal 5	DN
El Caribe	4	El Caribe	DN
Portada 15	3	Canal 15	DN
Enfoque Periodístico	4	Canal 25	DN
Las crónicas	4	Zol 106.9 FM	DN
Buenos Dias de molina	1	Zol 106.9 FM	DN
Domingo Familiar Internacional	3	Canal 33	DN
Abriendo La mañasma	3	Canal 33	DN
Esencia de Mujer	1	Radio Tentación	DN

Contribuyente y Sociedad	3	Canal 21	DN
Rescate municipal	1	Canal 10	DN
Freites y sus Amigos	1	Canal 10	DN
Hola Meridiado	3	Canal 10	DN
Revista Informativa	1	Radio Bendición	DN
Guia Informativa	6	Stereo 98 FM	SPM
Calentando la Mañana	3	Radio 87 FM	SPM
El Hogar Alegre	1		SPM
Noticiero de CTV	1	CTV	SPM
Hablando sin Rodeos	1	Radio Oriente	SPM
Acontecer Empresarial	4	Canal 10	SPM
Noticiero	1	Canal 10	SPM
Cada Nuevo Dia	9	Canal	SPM
Calentado La Mañana	1	Radio 89.9 FM	SPM
Ecos del Amanecer	2	TV 43	SPM
El Fogon de la mañana	2	TV 43	SPM
El Desayuno de Medio	1	TV 43	SPM
Protagonista de Frente	1	TV 43	SPM
Juan Musa al Medio Dia	1	Canal 3	P. Plata
Margarita en el 10	3	Canal 10	P. Plata
“Ecos de mi Pueblo”	3	Canal 10	P. Plata
“Palpitaciones	3	Canal 3	P. Plata
“Punto X punto	1	Canal 3	P. Plata
Enlace Con Yadira	1	Canal 3	P. Plata
Matinal 3	1	Canal 3	P. Plata
Ahora Luciano	1	Canal 3	P. Plata
Ruta Juvenil	1	Canal 3	P. Plata
Enfoque Semanal	2	Canal 3	P. Plata
Espacio 3	1	Canal 3	Monte Plata
El poder de la Información	1	Canal 8	SFM
La Ventana de manolo	1	Canal 8	SFM
Precisiones	2	Radio Merengue	SFM
Contigo al Amanecer	1	Hibi Radio 1070	SFM
Rueda de Prensa	1	Salon Conferencia M Medina	SFM
Con Nosotros	1	Canal 10	SFM
Orientación comercial	1	Canal 10	SFM
Almuerzo Sabatino	1	Canal 10	SFM
El enlace de la mañana	2	Radio Henrriquillo	Barahona
Agenda del Presidente	1	Canal 13	DN
Revista 110	2	Canal 13	DN
Ahora Yolanda	1	Canal 7	DN
La Información	1	Prensa	DN
Noticiero CERTV	2	Canal 4	DN
Telematutino de Rumba	1	Rumba FM	DN
Primera Cita	1	Canal 13	DN
El Tribunal de la Tarde	1	Canal 4	DN
Gobierno de la tarde	1	Z-101	DN
Mayra en Diario del 4	1	Canal 4	DN
Comunicación y Democracia	1	Radio HIJB	DN
Matutino Alternativo	1	Viva FM	DN
Matutino 103	1	Radio Mil	DN
Con el Consumidor	1	Canal 11	DN
Tiempo Habitual	1	CDN Radio	DN
Noticias Tele Globo	1	Canal 19	DN
Noticiero Popular	1	Radio Popular	DN
Noticias y Programas	1	Radio Comercial	DN
Noticias 16	1	Canal 16	DN
Las crónicas	1	Zol 106 FM	DN

Abriendo la Mañana	1	Canal 33	DN
Sobre los Hechos	1	Canal 58	DN
Acción matinal	5	Supra FM	DN
Nueva Generación TV	1	Canal 10	DN
Estado, Mujer y Política	1	SEM	DN
Clave Digital	1	Periodico	DN
Opiniones Encontradas	1	Radio Arco Iris	Mao
4 y mas sazonando	1	Radio Arco Iris	Mao
Arco Iris Informativo	1	Radio Arco Iris	Mao
El Shou de Nelson	1	Canal 25	Santiago
Jornada Empresarial	1	Canal 57	Santiago
Ser Mujer	2	Canal 25	Santiago
En La Tarde”	1	Emisora: Monumental F.M.	Santiago
“El Cafecito”	2	Canal 29	Santiago
“La Otra Cara”	1	Emisora Sonido 95	Santiago
Como en Casa	1	Canal 25	Santiago
Asi Marcha el Cibao	1	Canal 25	Santiago
En Kiu	1	Canal 25	Santiago
Rumbo TV	1	Canal 29	Santiago
Detrás de Todo	1	Canal 16	Santiago
En la Tarde	1	Emisora monumental	Santiago
Conexión de la Tarde	1	Super 103	Santiago
Mañana Boreal	2	Canal 25	Santiago
En la Mañana	2	Emisora monumental	Santiago
Noti Diario	1	Radio Ideal	Moca
El Bonche Musical	1	Radio Ideal	Moca
Marianela y Tu	1	Canal 29	Santiago
Programa Convivencia	1	Canal 16	Santiago
Alto Perfil	1	Canal 16	Santiago
El Vocero Matinal	1	Radio Landia	Santiago
Programa El Picotazo	1	Canal 43	Santiago
Acción Mañanera	1	Palma FM	Barahona
Diario Noticias	1	Radio Barahona	Barahona
Manantial Informativo	1	Radio Maravillosa	Barahona
Listin Diario	1	Prensa	Barahona
Radio La Kalle	1	Radio La Kalle	Barahona
El expreso de la tarde	1	Canal 10	Barahona
Noti 10	1	Canal 10	Barahona
La Cura de las 6	1		Barahona
El expreso del 10	1	Canal 10	Barahona
Clase Aparte	1	Canal 14	Romana
Orientación Cotidiana	1	Canal 16	Romana
Donde Nace el Sol	3	Canal 16	Romana
La Charla	1	Canal 10	Romana
A Tiempo con Edgar	1	Canal 10	Romana
La Revista matutina	1	Bendición FM	Romana
Domingo Interactivo	1	TV Canal 17	Romana
Equilibrio	1	TV Canal 17	Romana
El Matutino de Hoy	1	TV Canal 17	Romana
Visión Deportiva	1	Tele mar canal 12	Romana
El este y su historia	1	TV Canal 17	Romana
Usted y el Pueblo	1	Canal 10	Higüey
Usted y el Pueblo	1	MIA TV	Higüey
Vision 2020	1	MIA TV	Higüey
Vision Evangelica	1	Canal 16	Higüey
La Verdad de la noticia	2	Canal 12	Higüey

El Momento	1	Canal 12	Higüey
El Escándalo de Masiel	1	Canal 12	Higüey
<b>Total</b>	<b>402</b>		

Fuente: Unidad de Prensa, 2007.

### Relación de Centros de Salud y sus Representantes

No.	NOMBRE	APELLIDO	LUGAR	FUNCIÓN	CENTRO DE S
1	Adriana	Martínez De la Rosa	Puerto Plata	Representante	Clínica Gregorio Hernández
2	Albania Altagracia	Soriano Vizcaíno	Distrito Nacional	Representante	Centro Oriental Ginecología, Ob
3	Alejandro A.	Collado	Santiago	Representante	Clínica Corominas
4	Alejandro A.	Brand Muñoz	Distrito Nacional	Representante	Centro Oriental Ginero, Obstetri
5	Ana Carina	Castillo	Santiago	Representante	Centro Médico Santiago Apostol
6	Ana Fiordaliza	Benítez Espinosa	Distrito Nacional	Representante	Clínica Alcántara y González
7	Annya Elizabeth	Vargas Díaz	SPM	Representante	Centro Médico UCE
8	Arelis	Pérez Rodríguez	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Escaño
9	Arelis Altagracia	Mojica Manzueta	Distrito Nacional	Representante	Maternidad IDSS
10	Beltha I.	De la Cruz Núñez	Santiago	Representante	Clínica Unión Médica
11	Berenice Beatrix	Liburd Ceballos	Higüey	Representante	Clínicas Dr. Perozo y Dr. Cedano
12	Bienvenido	Nolasco Bautista	Higüey	Representante	Grupo Médico Libertad, Clíni Virgilio
13	Carlos Alfredo	Matos Ferreras	SFM	Representante	Centro Médico Siglo XXI
14	Carlos Juan	Reyes Castillo	Santiago	Representante	Materno Infantil
15	Carlos Manuel	Henríquez Villegas	La Romana	Representante	CM Oriental, Dr. Rosario, Centr
16	Carolina Alt.	Solano	Distrito Nacional	Representante	Clínica Rodríguez Santos
17	Celeste Emperatriz	Cuevas Castillo	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico del Caribe
18	Ciprián	Encarnación Javier	La Romana	Representante	Central Romana, Dr Canela I y I
19	Cristóbal Eduardo	Fernández Tejada	Santiago	Supervisor	
20	David	Villa Rodríguez	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Integral I
21	Daysi Altagracia	Tejada José	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Dominicano Cuban
22	Delvis	Gómez Figueroa		Representante	
23	Denichel	Félix	Distrito Nacional	Representante	Clínica Rodríguez Santos
24	Digna Massiel	Rosario	SFM	Representante	Materno Infantil del Nordeste
25	Dolores	Brito Zapata	Distrito Nacional	Representante	Hospital Salvador B. Gautier
26	Domingo Antonio	Ramírez Pacheco		Representante	
27	Dorca	Ramos	Santiago	Representante	Materno infantil – Clínica Santia
28	Edwin	Vásquez	Santiago	Representante	Clínica Corominas
29	Eleidyn Btedy	De Leon Lora	SFM	Representante	Centro Médico Inemed
30	Elenny María	De Jesús Duarte	SFM	Representante	Centro Médico Duarte
31	Eliana	Pérez Burgos	SFM	Representante	Centro Cardio Renal; Inemed
32	Elisa	Tapia De la Cruz	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Real
33	Elvia del Carmen	Tavárez	Santiago	Representante	Centro Médico Santiago Apostol
34	air E.	Pérez L.	Distrito Nacional	Representante	Clínica Altagracia
35	Enrique	Guerrero Rijo	Higüey	Representante	Clínicas Drs. Perozo, Cedano y M

36	Esther de airo	Santana	Distrito Nacional	Representante	Clínica Rodríguez Santos
37	Feridalia	De los Santos C.	Higüey	Representante	Grupo Médico Libertad, Clínica Montás
38	Fidia	Lugo	Distrito Nacional	Representante	Plaza de la Salud
39	Fiordaliza	De León	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Dominicano
40	Franklin A.	Durán Mejía		Representante	
41	Génova	Medrano	Distrito Nacional	Representante	Clínica Independencia
42	Ginnette Altagracia	Canela Marte	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Real
43	Golberg Eugene	Athis Franco	Distrito Nacional	Supervisor	
44	Gustavo	Morales Guzmán	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Escaño
45	Inés	Lizardo De la Cruz		Representante	
46	Jean Carlos	Melo Alcántara	Distrito Nacional	Representante	Plaza de la Salud
47	Jennifer	García Robles	SPM	Representante	Clínica Dr. Franklin Peña
48	Jesús Aneudy	Román Núñez		Representante	
49	Jesús Ramón	Peña	Santiago	Supervisor	
50	Joaquín	Santana Vargas	Distrito Nacional	Representante	Plaza de la Salud
51	Joel Antonio	Guzmán Román	Puerto Plata	Representante	Clínica Gregorio Hernández
52	Jonathan	Sánchez	Puerto Plata	Representante	Centro Médico Bournigal
53	José Luis	Then Mejías	Distrito Nacional	Supervisor	
54	José Augusto	Lora García	Distrito Nacional	Representante	Alcántara y Gonzalez
55	José Gabriel	Hernández Rosario	Distrito Nacional	Representante	Clínica Rodríguez Santos
56	Josefina	Hiraldo	Distrito Nacional	Representante	Policlínica Nacional
57	Juan	Santana Santana	La Romana	Representante	Central Romana, Dr. Canbela, C
58	Juana Josefina	Jerez	Distrito Nacional	Representante	Hospital Salvador B. Gautier
59	Julián	Díaz Valdeparés	Distrito Nacional	Supervisor	
60	Julianna Libet	Mejía Torres	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Dominicano
61	Kerlin	Marte Batista	Distrito Nacional	Representante	Clínica Cruz Jiminián
62	Laura Carolina	Quezada Peralta	SPM	Representante	Centro Médico Macorix
63	Leonardo Antonio	De Óleo Nova	Azua	Representante	Servicios Médicos Azuanos
64	Lisette	Conce Polanco	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Integral I
65	Lisette M.	Mora Camarena	Distrito Nacional	Representante	Policlínica Nacional
66	Luis Alberto	Pujols		Representante	
67	Luisa María	Hernández Inoa	Distrito Nacional	Representante	Hospital Marcelino Vélez
68	Luz Elena	Areche Veloz	Higüey	Representante	Clínicas Dr. Cedano, Dr. Montás
69	Luz María	Verigüete Jiménez	SPM	Representante	Clínica del Niño
70	Manuel E.	Robles	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico UCE
71	Marcia Ivelisse	Lara Espinal	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Integral II
72	María	Then Martínez	Distrito Nacional	Representante	
73	María Cristina	Pérez Cruz	Distrito Nacional	Representante	Clínica Independencia
74	María Teresa	Salomón	Distrito Nacional	Representante	Plaza de la Salud
75	Mayra	Pérez Arlequín	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico UCE
76	Melissa Licelot	García De la Cruz	La Romana	Representante	Dr. Rosario, Dr. Canela, CM Or
77	Melvin Yesenia	Ramírez Nova	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Herrera
78	Melvin Yesenia	Suriel		Representante	
79	Miledys	Reyes	Santiago	Representante	Centro Médico Cibao
80	Nathalie	Frías Martínez	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Real
81	airobi L.	Sánchez Álvarez	SPM	Representante	Clínicas del Niño y Dr. Franklin
82	Nelly	Pereyra Poll	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Herrera

83	Noemí	Delgado	Higüey	Representante	Dr. Cedano, Dr. Perozo, Dr. Mo
84	Nolín Maribel	Báez Minyetty	Azua	Representante	Servicios Médicos Azuanos; Clí
85	Onaydi Madelin	Matos Feliciano	Distrito Nacional	Representante	Clínica Cruz Jiminián
86	Patria M.	Pereyra Vicioso	Distrito Nacional	Supervisora	
87	Patricia R.	Mercedes Martínez	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Integral II
88	Paula	Marizán López	SFM	Representante	Centro Médico Dr. Ovalles
89	Robert Rafael	Matos	SFM	Representante	Materno Infantil del Nordeste
90	Ronely	Santiago	Puerto Plata	Representante	Clínica Gregorio Hernández
91	Rosa E. de Jesús	Paulino	SFM	Representante	Centro Médico Siglo XXI
92	Rosmery	Cuevas Sánchez	Distrito Nacional	Representante	Clínica Altagracia
93	Sandra	Guzmán M.	Distrito Nacional	Representante	Corominas Pepín
94	Santa	De la Cruz Montero	Distrito Nacional	Representante	Centro Médico Domingo Cuban
95	Sara Sujeiry	Marten Geraldino	Distrito Nacional	Representante	Hospital Marcelino Vélez
96	Solanyi	Concepción Santana	SPM	Representante	Clínica Dr. Franklin Peña
97	Víctor	Benítez P.	SPM	Representante	Centro Médico Macorix
98	Víctor	De Jesús	La Romana	Representante	Dr. Canela I, CM Oriental, IDSS
99	Wendy Josefina	Portillo	Santiago	Representante	Clínica Unión Médica
100	Yoeliza Elisabeth	Montero Jiménez	Higüey	Representante	Clínicas Dr. Perozo, Dr. Cedano
101	Yohana E.	Rodríguez Williams	La Romana	Representante	Clínica Dr. Canela I, CM Orient
102	Yokasta Yeisa	Blanco	La Romana	Representante	CM Oriental, Dr. Rosario, Centr
103	Yoselin	Paulino Abreu	La Romana	Representante	Clínicas Dr. Rosario, Dr. Canela
104	Yudelka	Cuello Minyetty		Representante	

Fuente: Dpto. de Estudios Técnicos 2007.

<b>Capacitación Interna</b>		
<b>Tema</b>	<b>Institución</b>	<b>Cantidad</b>
Técnico en Computadora	INAP	23
PDSS	DIDA-CERSS	100
Servicio al Cliente	INAP	47
Salud Sanitaria	SESPAS	1
Capacitación sobre Instituciones Publicas	INAP	2
SFS	DIDA	50
<b>Total</b>		<b>223</b>

Fuente: Dpto. de RRHH.

**Cuadro No. 9**  
**Valoración de los Afiliados de los servicios que ofrece la DIDA**

<b>Variables</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>Total</b>
<b>1-Cómo le pareció el servicio</b>													
-Excelente	117	106	100	126	75	63	93	93	213	204	197	145	1,532
-Bueno	13	21	21	13	15	6	14	26	38	63	41	32	303
-Regular	0	3	0	4	2	0	1	3	4	5	4	3	29
-N/R	2	2	2	0	0	0	0	3	3	4	3	1	20
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>132</b>	<b>123</b>	<b>143</b>	<b>92</b>	<b>69</b>	<b>108</b>	<b>125</b>	<b>258</b>	<b>276</b>	<b>245</b>	<b>181</b>	<b>1,884</b>
<b>2-Cuánto tiempo esperó por el servicio</b>													
-De inmediato	110	99	90	120	79	57	94	86	197	216	208	137	1493
-Menos de 1 hora	22	28	32	21	13	12	14	33	52	53	34	39	353
-2 a 3 horas	0	4	0	2	0	0	0	5	5	3	2	3	24
-N/R	0	1	1	0	0	0	0	1	4	4	1	2	14
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>132</b>	<b>123</b>	<b>143</b>	<b>92</b>	<b>69</b>	<b>108</b>	<b>125</b>	<b>258</b>	<b>276</b>	<b>245</b>	<b>181</b>	<b>1,884</b>
<b>3-Le fue resuelto el problema</b>													
-Sí, muy bien	85	95	93	113	73	52	81	85	198	201	199	134	1409
-Sólo en parte	40	34	29	26	18	17	25	36	50	65	42	44	426
No me lo resolvieron	2	2	1	3	1	0	2	3	7	4	1	2	28
N/R	5	1	0	1	0	0	0	1	3	6	3	1	21
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>132</b>	<b>123</b>	<b>143</b>	<b>92</b>	<b>69</b>	<b>108</b>	<b>125</b>	<b>258</b>	<b>276</b>	<b>245</b>	<b>181</b>	<b>1,884</b>
<b>4-Servicio que solicitó</b>													
Información	113	105	108	125	74	60	85	90	202	201	185	129	1477
-Quejas	3	1	2	5	2	2	10	6	11	14	13	15	84
-Reclamación	16	21	11	9	14	7	12	29	37	55	43	35	289
-N/R	0	5	2	4	2	0	1	0	8	6	4	2	34
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>132</b>	<b>123</b>	<b>143</b>	<b>92</b>	<b>69</b>	<b>108</b>	<b>258</b>	<b>258</b>	<b>276</b>	<b>245</b>	<b>181</b>	<b>1,884</b>

Fuente: Dpto. de Estudios Técnicos 2007.