

**CONSEJO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (CNSS)
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS (DIDA)**

Informe de Gestión Anual Año 2003.

**Santo Domingo, D.N.
Diciembre, 2003.**

Introducción

La Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) ha fundamentado su establecimiento y desarrollo a partir de un plan estratégico al que da seguimiento continuo y cuyas metas planteadas para el año 2003 fueron cabalmente cumplidas.

A pesar de las dificultades propias de un Sistema de Seguridad Social que todavía no completa su establecimiento y de las eventualidades propias de toda actividad nueva que se inserta en el escenario nacional, la DIDA logró cubrir los programas y actividades que se propuso para el presente año, entre los que podemos citar:

- Instalación de cuatro oficinas regionales.
- Promoción y apoyo a la conformación de los Comités de Selección y Certificación.
- Difusión de campañas educativas por TV, radio y prensa.
- Realización de actividades de promoción directa a la población.
- Publicación de 26 piezas educativas (manuales, brochures, volantes, sueltos) sobre diversos temas de la Seguridad Social.
- Realización de talleres, charlas y conferencias en todo el territorio nacional.
- Ampliación de nuestras líneas de comunicación a través de la firma de acuerdos para la colaboración interinstitucional con instituciones de la sociedad y apertura de la Red Nacional de Información al Usuario.
- Diseño del Sistema de Información, Servicios y Asesoría a los Afiliados.
- Elaboración de manuales para la aplicación de sistema de indicadores.
- Elaboración de reglamento interno.
- Actualización de normas y procedimientos internos.
- Elaboración de reglamento de quejas y reclamaciones.
- Elaboración de la carta de servicios de la DIDA

Es importante destacar el logro de un satisfactorio desarrollo institucional interno, el establecimiento de nuestras oficinas regionales y de la Red Nacional de Información al Usuario, esta última a través de los acuerdos interinstitucionales. A pesar de haber alcanzado las metas establecidas, grandes inconvenientes pusieron obstáculo a nuestro trabajo, sobre todo en lo relacionado con promover la credibilidad en el modelo, a saber:

- Las variaciones constantes en cuanto a la fecha de inicio de los diversos componentes del modelo.
- Las imprecisiones e interpretaciones legales sobre ciertos artículos de la Ley 87-01, lo cual en ocasiones ha creado confusión en el público.
- La manifestación de contradicciones públicas expresadas por los propios actores decisores dentro del sistema.
- Las confrontaciones públicas, verificadas a través de la prensa, entre entes ejecutivos del sistema.
- Los reiterados recortes hechos a los presupuestos estipulados por la DIDA.

Lo anterior ha contribuido a generar desconfianza e inseguridad de la población con relación al SDSS; dificultando la ejecución de nuestros planes para posicionar el sistema en la mente de la población.

Finalmente, llamamos la atención sobre la necesidad de cohesionar nuestros esfuerzos sobre la base de impulsar y afianzar un SDSS de todos y para beneficio los ciudadanos y las ciudadanas de nuestro país.

RESUMEN

La Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) ha fundamentado su establecimiento y desarrollo a partir de un plan estratégico al que da seguimiento continuo y cuyas metas, programas y actividades para el presente año fueron cubiertas como sigue:

- Instalación de cuatro oficinas regionales (regiones Sur, Este, Norte y Santo Domingo Oriental).
- Apoyo y promoción a la conformación de los Comités de Selección y Certificación En la Región Sur fueron conformados 22 comités.
- Difusión de 3 campañas educativas (por TV, radio y prensa). A través de 8,300 emisiones de radio, 1,500 de TV y 93 anuncios de prensa.
- Realización de 100 actividades de promoción directa a la población.
- Publicación de 26 piezas educativas (manuales, brochures, volantes, sueltos) sobre diversos temas de la Seguridad Social. Imprimiendo un total de 2,000,000 de unidades.
- Comparecencias en los medios de comunicación (TV, radio y prensa) 39.
- Realización de 82 talleres, 673 charlas y 10 conferencias en todo el territorio nacional. Alcanzando a un total de 33,000 personas.
- Ampliación de nuestras líneas de comunicación a través de la firma de acuerdos para la colaboración interinstitucional con 217 instituciones de la sociedad y apertura de la Red Nacional de Información al Usuario. Lo anterior resulta en un alcance directo a una membresía aproximada de 350,000 personas.
- Atención al público a través de **12,980** reclamaciones, solicitud de información y de orientación. Incluyendo 6,226 solicitudes de desafiliación.
- Diseño del Sistema de Información, Servicios y Asesoría a los Afiliados.
- Elaboración de 4 manuales para la aplicación de sistema de indicadores.
- Elaboración de la carta de servicios de la DIDA.
- Elaboración de reglamento interno.
- Actualización de normas y procedimientos internos.
- Elaboración de reglamento de quejas y reclamaciones.

Es importante destacar el logro de un satisfactorio desarrollo institucional interno, el establecimiento de nuestras oficinas regionales y de la Red Nacional de Información al Usuario, esta última a través de los acuerdos interinstitucionales con organizaciones de la sociedad dominicana.

INFORME DE GESTION ANUAL, 2003.

1- Desarrollo Institucional de la DIDA.

2.1 Instalación de Oficinas Regionales.

Atendiendo al plan estratégico de la DIDA, se instalaron cuatro (4) oficinas regionales en las provincias de Azua, Santiago, San Pedro de Macorís y en la provincia Santo Domingo Este, ubicada en el Municipio Santo Domingo Oriental. Se alquilaron cuatro (4) locales, se adquirió el mobiliario de todas las oficinas, se contrató el servicio y el personal básico para arrancar y se desarrollaron e implementaron las normas y procedimientos administrativos.

De acuerdo al organigrama de la DIDA, estas oficinas regionales, funcionan de manera similar a los departamentos de la sede central y cuya finalidad es desconcentrar las actividades de la sede y hacer más eficiente las operaciones de promover el sistema y ejercer las funciones de defensoría de todos los afiliados al Sistema Dominicano de la Seguridad Social.

En este sentido, se ha unificado la visión de los diferentes encargados de las oficinas regionales, los cuales tienen una visión integral del trabajo realizado, bajo el principio de que la DIDA es una sola.

2.2 Aprobación de Normas y Procedimientos Internos.

A partir de la validación del organigrama central y del manual de organización para la oficina central y regionales en febrero del 2002, estos se han ido actualizando y adecuando según el desarrollo de la DIDA, tomando en cuenta las nuevas necesidades que se presentan. Interpretando la nueva realidad de la DIDA después de un año de implantación, se produjo una reingeniería en marzo del 2003, donde se reestructuró el organigrama y en función del mismo se reubicó el personal de la DIDA.

Del mismo modo, el manual de organización y funciones fue actualizado de acuerdo a la reingeniería realizada en marzo del 2003.

2.3 Acuerdos de Cooperación Interinstitucionales.

La DIDA realizó 201 firmas de acuerdos y convenios de cooperación interinstitucionales con igual número de Instituciones y Organizaciones Comunitarias y de la Sociedad Civil de todo el país. El primer acto de firmas de acuerdos de cooperación se realizó en Santo Domingo, con 84 organizaciones de la ciudad capital. El segundo acto de firmas se realizó en la ciudad capital, con 10 organizaciones comunitarias, el tercer acto de firma de acuerdo se realizó en Santiago con 24 organizaciones del Cibao y el último acto se realizó en la provincia de Barahona con 83 organizaciones comunitarias de las provincias de Pedernales, Independencia y Bahoruco.

Todas las organizaciones comunitarias se comprometen a servir de enlaces entre la comunidad y la DIDA, así ha servir de centros de información divulgando el SDSS, la Ley 87-01. La DIDA se compromete a realizar charlas y talleres de formación sobre los beneficios de la ley en lo que respecta al Régimen Contributivo, el Seguro Familiar de Salud, el Plan Básico de Salud y el Régimen Subsidiado en las regiones IV y V de salud.

2.4 Apoyo de la Comisión Ejecutiva para la Reforma del Sector Salud (CERSS)

El apoyo financiero que le ha brindado la Comisión Ejecutiva para la Reforma del Sector Salud (CERSS) a la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) en lo que respecta a su implantación y al fortalecimiento institucional de la misma en sus primeros dos (2) años de existencia ha sido de gran importancia en cuanto al cumplimiento de sus funciones de promover el sistema e informar y orientar a los afiliados.

Para el año 2004, la DIDA como institución técnica del sistema, tiene el gran reto de entregar una serie de productos y servicios en materia de comunicación, orientación, información y defensa al SDSS, a sus instituciones y los afiliados, y solo será posible si seguimos contando con el apoyo financiero que nos ha brindado la CERSS.

2.5 Proyectos de Cooperación con el BID.

La DIDA, conjuntamente con la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la Gerencia General, participaron en el taller de lanzamiento del Programa de Apoyo a la Implantación del Sistema Pensional del Proyecto BID 1453-OCDR. Participaron en representación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) el señor Olver Bernal, jefe del proyecto, señor Hugo Ríos, especialista sectorial, señor José Lizano, especialista financiero.

por el Sistema Dominicano de la seguridad social (SDSS), señor Arismendy Díaz Santana, Gerente General del Consejo Nacional de la Seguridad Social, la señora Persia Álvarez, Superintendente de Pensiones, la señora Nélsida Marmolejos, Directora de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), entre otros funcionarios del Consejo.

Este programa de cooperación entre la DIDA, SIPEN, la Gerencia General y el BID, tiene tres componentes y a la DIDA le corresponde desarrollar el componente relativo a la promoción y publicidad del sistema pensional, el cual está dentro del Régimen Contributivo.

2- Marco Regulatorio de la DIDA.

2.2 Aprobación de los Reglamentos.

Cumpliendo con el artículo 29 de la Ley 87-01, se elaboró el reglamento interno de la DIDA, donde se establecieron las funciones específicas y las normas y procedimientos de la DIDA, orientando la DIDA como un instrumento de defensa y orientación real de los afiliados al sistema.

El reglamento fue sometido al Consejo Nacional de la Seguridad Social el 15 de abril del 2003 y aprobado en sesión del CNSS el 26 de junio del mismo año. El reglamento se nutrió de la observación de la experiencia española en el desarrollo de un sistema de defensoría.

Para el estudio y conocimiento del reglamento, se realizaron dos (2) talleres de socialización y validación entre los técnicos y funcionarios de la DIDA que estaban previstos.

2.3 Elaboración del Reglamento de Quejas y Reclamaciones.

El Departamento de Defensoría, Orientación y Asesoría, elaboró las Normas y Reglamentos de Defensoría y Orientación, luego más tarde, se le llamó Normas y Reglamentos de Quejas y Reclamaciones de la DIDA, el cual fue sometido al Consejo Nacional de la Seguridad Social para su aprobación.

En cuanto a la aprobación del reglamento de Quejas y Reclamaciones de la DIDA, ante el CNSS, se le está dando seguimiento y el mismo, está pendiente de aprobación por parte de dicho organismo.

2.4 Cumplimiento de Resoluciones del Consejo.

La resolución 79-01 de fecha 10 de julio del 2003, dispone que la DIDA desarrolle junto a la Gerencia General, la instalación de oficinas locales en lugares prioritarios, según el calendario de ejecución del Régimen Subsidiado, así como un programa de información y orientación sobre derechos y deberes establecidos en la Ley 87-01. También que estimule la promoción y organización de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado.

La resolución del Consejo 79-02 de fecha 10 de julio del 2003 que declara de alta prioridad la región IV y crea un Comité Permanente para elaborar un plan de acción en el que figura la DIDA para implementar el Plan Básico de Salud y su seguimiento.

Resolución 77-06 de fecha 5 de junio del 2003 que crea una comisión en la que participa la DIDA con la finalidad de formular en 30 días, una propuesta sobre afiliación de los migrantes temporeros con contrato de trabajo.

2.5 Rol de la DIDA en la Ley 87-01, en la Ley 42-01 y sus Reglamentos.

Se realizó un estudio de investigación sobre la DIDA y su relación o vínculo legal con la Ley 87-01 y la Ley 42-01 y sus normas complementarias, con el fin de establecer sus responsabilidades ante dichos organismos y delimitar sus funciones en relación con las demás instituciones del sistema.

1- Comunicación y Promoción.

Las actividades desarrolladas a nivel nacional en el área de comunicación y promoción durante todo este período, estuvieron fundamentadas básicamente en campañas para dar a conocer los beneficios del Régimen Contributivo, en lo que respecta al Sistema de Capitalización Individual o Pensional y al Seguro Familiar de Salud.

Para el segundo semestre del año se inició una campaña de promoción del Régimen Subsidiado en la Región IV de Salud atendiendo a las Resoluciones del Consejo No 79-01 y 79-02 de fecha 10 de julio, sin descuidar los trabajos de promoción del Régimen Contributivo. En ese sentido los trabajos de promoción en la región sur estuvieron orientados a la promoción de la Formación de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado en las provincias de Barahona y Bahoruco.

3.1 Campaña Régimen Contributivo.

Para el Régimen Contributivo se produjeron textos y folletos sobre los beneficios de dicho régimen. Se trabajó en el contenido, programación y producción de cuatro (4) spot para radio y televisión sobre el Régimen Contributivo y el Seguro Familiar de Salud.

Se trabajó en el diseño, contenido, texto, producción e impresión de mil (**1,000**) afiches sobre derechos de los usuarios de servicios de salud y mil (**1,000**) afiches sobre derechos sistema previsional dirigidos a empleados públicos.

Se imprimieron **71,500** brochures y **20,000** volantes para promocionar el Régimen Contributivo, los cuales fueron distribuidos en todas las oficinas regionales a nivel nacional.

Se imprimieron **1,500, 000** sueltos para promocionar el Régimen Contributivo a través de las cuatro regionales y la sede central.

Se trabajó en la producción de materiales educativos sobre la Ley 379 para empleados del estado.

Se realizó la segunda reimpresión de **20,000** ejemplares del Manual Cosas que Hay que Saber Sobre la Seguridad Social

Se produjeron y colocaron nueve (**9**) **vallas** gigantes, las cuales fueron ubicadas en las provincias de Santo Domingo, Santiago, San Pedro de Macorís, la Romana y San Cristóbal, con la finalidad de dar a conocer el Sistema Dominicano de la Seguridad Social y promoción del Régimen Contributivo.

También se produjeron y colocaron **2,000** afiches sobre el Régimen Contributivo para ser colocados a nivel nacional y **36** bajantes para ser utilizados en actividades de masas para promocionar el Régimen Contributivo.

3.2 Campaña Régimen Subsidiado.

Para la continuación de la campaña del Régimen Subsidiado en la Región IV y V de Salud, se elaboraron y colocaron **29 vallas** en los meses de agosto, septiembre y octubre, de las cuales 14 fueron colocadas en el sur y 15 en el Este con el apoyo financiero del proyecto RED SALUD

En apoyo a esta campaña visual, paralelamente se inició una campaña promocional a nivel radial en toda la Región Sur y Este del país, con a finalidad de dar a conocer el Régimen Subsidiado, la importancia de los Comité de Selección, el Seguro Familiar de Salud (SFS) y las Unidades de Atención Primaria (UNAP).

Para la promoción de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado se trabajó en el contenido y producción de **40,000 folletos** y **35,000 brochures**, así como en la producción de **90,000 volantes**, los cuales fueron enviados a la oficina regional sur en Azua. Esta promoción incluyo la elaboración de un Spot de invitación al acto de firmas de acuerdo con organizaciones de la sociedad civil de la región, difundido a través de cuatro (4) emisoras de la región.

Se produjo el texto y grabación de un mensaje de radio en el que se promociona la conformación de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado de la Provincia de Barahona. Esta grabación fue difundida a través de tres (3) emisoras locales que cubren la provincia en su totalidad, en ocho (8) emisiones diarias, durante tres (3) días.

3.3 Avances en la Promoción del Régimen Subsidiado en la Región IV.

Las actividades desarrolladas por la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) vienen realizándose desde antes de las resoluciones No. 79-01 y 79-02 de fecha 10 de julio del 2003 del Consejo, que ordenan a la DIDA informar y orientar a través de un programa de comunicación, promoción y capacitación sobre el Régimen Subsidiado, y el Plan Básico de Salud, promoviendo la formación de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado en la región IV de Salud, específicamente en las provincias de Barahona y Bahoruco.

En efecto, entre los meses de abril y junio colocamos varias cuñas radiales en más de 15 emisoras de las principales provincias de la región sur, así como vallas, en las que se promocionó el Plan Básico de Salud del Régimen Subsidiado en la región IV.

De igual manera realizamos tres (3) foros de discusión sobre la Seguridad Social y el Seguro Familiar de Salud con el tema La Medicina Familiar. Estas actividades fueron realizadas en las provincias de Baní y San Cristóbal a los cuales asistieron 87 médicos de la zona.

En ese mismo período asistimos a la Feria Escuela Saludable, en San Cristóbal, llevada a cabo por la Organización Mundial de la Salud, la cual aprovechamos para montar un operativo de promoción con la distribución de miles de sueltos informativos sobre el Régimen Contributivo y el Seguro Familiar de Salud.

Sostuvimos seis (6) reuniones de trabajo con los encargados de capacitación de la CERSS, de la Gerencia General, de la TSS, SISARILS y SENASA, con la finalidad de priorizar la inversión en capacitación en la Región IV de Salud del Régimen Subsidiado.

Las actividades desarrolladas en el mes de julio en el área de comunicación estuvieron dirigidas a dar a conocer los beneficios del Régimen Contributivo y orientar a la población de la Región IV y V sobre el Régimen Subsidiado.

En lo que respecta a la Región IV de Salud y Régimen Subsidiado, se realizó una campaña promocional a nivel radial que abarcó toda la Región Sur con la finalidad de presentar los beneficios del Régimen Subsidiado y del Seguro familiar de salud.

En la misma se colocaron 12 cuñas radiales en las provincias de Azua, Baní, San Juan y Barahona. También se establecieron puntos claves para la colocación de tres (3) vallas y tres (3) carpas informativas sobre el Seguro Familiar de salud en las provincias de Azua, Barahona y Neyba, respectivamente.

Se realizaron reuniones de promoción con representantes de la sociedad civil y organizaciones comunitarias de San Cristóbal, Barahona y Bahoruco. En Barahona, se trabajó en la coordinación y formalización de más de 70 acuerdos Interinstitucionales con igual número de organizaciones comunitarias y de la sociedad civil de dicha provincia.

Durante el mes de julio se realizaron diez (10) charlas de promoción, dentro de las cuales siete (7) estuvieron orientadas a explicar sobre el Régimen Subsidiado y el Seguro Familiar de Salud.

A partir de las resoluciones del Consejo Nacional de la Seguridad Social que ordena la formación de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado en la Región IV de Salud, la DIDA elaboró un programa de trabajo dirigido a promocionar la formación de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado durante el período agosto- noviembre del 2003.

La programación establecida priorizó su plan de acción en las actividades siguientes:

- 1- Colocación de Spot de promoción para la firma de acuerdo en Barahona.
- 2- Colocación de Spot de promoción de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado en la provincia de Barahona.
- 3- Colocación de Spot de promoción para la firma de acuerdo en Bahoruco.
- 4- Colocación de Spot de promoción de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado en la provincia de Bahoruco.
- 5- Colocación de 26 vallas de promoción del Régimen Subsidiado en la Región IV y V de salud.
- 6- Elaboración de un folleto sobre caracterización del Régimen Subsidiado.
- 7- Elaboración de un volante dirigido al Régimen Subsidiado.
- 8- Cuatro (4) talleres especializados de un día cada uno (2 en Barahona y 2 en Bahoruco) sobre Régimen Subsidiado y la formación de los Comité de Selección y Certificación en la región IV.
- 9- Conferencia de orientación sobre la ley 87-01 y Características del Régimen Subsidiado en Barahona y Bahoruco.
- 10- Operativos de promoción sobre el Régimen Subsidiado en las provincias de Barahona y Bahoruco.

Siguiendo la ruta crítica de la programación establecida por componentes, hemos logrado resultados esperados que a continuación detallamos:

En las provincias de San Juan y Barahona se colocaron 2 spot de radio con la finalidad de promover el evento de firmas de acuerdos con organizaciones comunitarias y de la sociedad civil y otros eventos de la región del sur. Los spots fueron colocados en 6 emisoras de amplia cobertura en toda la región.

En el mes de noviembre se colocaron dos (2) spot en seis (6) emisoras de la región para promover el Plan Básico de Salud del Régimen Subsidiado y la Formación de los Comité de Selección y Certificación para la provincia Independencia.

Se instalaron 2 operativos de promoción, de los cuales uno se montó en Neyba y otro en Barahona, con la colocación de dos (2) carpas informativas. En los mismos se distribuyeron **18,000** sueltos informativos que incluyen material sobre la formación de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado y el Seguro Familiar de Salud. En el mes de noviembre se instalaron tres (3) carpas informativas para el Régimen Subsidiado en las provincias de Barahona y Bahoruco y se distribuyeron 4,830 materiales informativos.

También se enviaron **10,000** sueltos sobre el Plan Básico de Salud para ser colocados en las UNAP de las provincias de Barahona y Bahoruco.

Se realizaron cuatro (4) operativos de promoción durante 3 días en el parque central de la ciudad de Azua, San José de Ocoa, Villa Jaragua y Barahona, donde se distribuyeron alrededor de **11,400** sueltos informativos sobre el Régimen Subsidiado, sobre el Seguro Familiar de Salud y mas de **800** folletos sobre el manual Cosas que hay que saber sobre la Seguridad Social.

Se colocaron **29** vallas publicitarias, 15 en el mes de agosto, 6 en el mes de septiembre y 8 en octubre, informando sobre la conformación de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado, el Seguro Familiar de Salud y sobre los derechos y deberes de los afiliados al SDSS en toda la Región IV de Salud, específicamente en las provincias de Azua, Barahona y Bahoruco.

La DIDA se reunió con organizaciones comunitarias y de la sociedad civil de los municipios de Vicente Noble y Neyba. Se reunió con el síndico municipal, con las autoridades de salud y del sector religioso, entre otros.

En todo este trayecto se han establecido reuniones permanentes con autoridades de las provincias de Barahona y Bahoruco. En Neyba nos reunimos con el Director del Hospital, con el Director Provincial de Salud, con el párroco de la Iglesia Católica, con el Director de Radio Enriquillo. En el municipio de Galván nos hemos reunidos con los médicos de la policlínica de Galván. En Tamayo nos reunimos con el síndico municipal, con el Director del Hospital, con el pastor de la Iglesia Adventista y con el representante de la Iglesia Católica.

En la provincia de Barahona nos hemos reunido en mas de 10 ocasiones con autoridades de Salud Pública, con el Administrador del Seguro Nacional de Salud (SENASA), con las autoridades de la Iglesia Católica, con las autoridades del Ayuntamiento del municipio de Barahona, de Salina, de Cristóbal, de Tamayo y con el pastor de la Iglesia Dominicana de Barahona.

En el período julio-noviembre se han realizado **61** reuniones y encuentros con las autoridades, organizaciones comunitarias y de la sociedad civil de las provincias de Barahona y Bahoruco.

La DIDA participó en la juramentación de **22** Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado, de los cuales 15 corresponden a Barahona y 7 a Neyba, así como en la entrega de carnés a los afiliados al sistema que han sido validados por los Comité de Selección.

En el período julio-noviembre, la DIDA realizó **51** charlas en la región sur, de las cuales 22 fueron impartidas a organizaciones comunitarias y de la sociedad civil de Barahona, donde el tema a tratar fue la conformación de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado y el Seguro Familiar de Salud. Alrededor de **1,983** personas asistieron a estas charlas.

Las organizaciones beneficiadas fueron las siguientes:

- 1- Junta de Vecinos Nuevo Amparo. Barahona.
- 2- INAPA, San Cristóbal
- 3- Junta de Vecinos Nueva Esperanza, Barahona.
- 4- Junta de Vecinos San diego, Barahona.
- 5- Junta de mujeres en Progreso, Canoa, Barahona.
- 6- Comité de Desarrollo Comunitario, Canoa, Barahona.
- 7- Grupo de mujeres Digna Pérez, Barahona.
- 8- Cooperativa el Yeso, Barahona.

- 9- Junta de Vecinos María Trinidad Sánchez, Barahona.
- 10- Fundación Caridad y Salud, Las matas de Farfán.
- 11- Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral.
- 12- Cuerpo de bomberos en Azua, Azua.
- 13- Organización Comunitaria Las Charcas, San Juan.
- 14- Organización Comunitaria El Cercado, El Cercado.
- 15- Centro de Madres del Rosario, San Cristóbal
- 16- INFOTEP, San Juan.
- 17- Fonap, Shalom, Parroquia San Juan.
- 18- Junta de Vecinos 6 de noviembre.

Recientemente la DIDA realizó un evento de firma de acuerdos con más de **80** organizaciones comunitarias y de la sociedad civil de las provincias de Barahona y Bahoruco. Previo a la celebración del acto de firmas de acuerdos, la DIDA trabajó en actividades de comunicación y campañas promocionales en las provincias antes señaladas, culminando exitosamente con la firma de 80 acuerdos de colaboración con organizaciones comunitarias de la región sur, comprometiéndose a difundir la Ley 87-01.

Se formó un comité de apoyo a la DIDA en la provincia de Barahona, quienes trabajaran conjuntamente con el personal de la DIDA en las actividades que esta realice, así como en la orientación y formación de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado.

Se realizaron cinco (5) Conferencias Magistrales en los municipios de Tamayo, Villa Jaragua, Vicente Noble y Barahona, donde el tema central fue sobre Régimen Subsidiado y el Seguro Familiar de salud. A estas actividades asistieron alrededor de **390** personas.

Las labores de capacitación se llevaron acabo con la realización de siete (7) talleres. El primero fue destinado a capacitar a 17 facilitadores y personal de la regional sur en cuanto al Régimen Subsidiado y las funciones de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado, los cuales a su vez multiplican la información a través de charlas y conferencias en las provincias de Barahona y Bahoruco.

Taller para capacitar a **30** mujeres pertenecientes a la Organización Promoción Para la Mujer del Sur. (PROMUS). El taller trato el tema sobre el SDSS y sobre los derechos y deberes del Régimen Subsidiado y las funciones de los Comité de Selección y Certificación.

Dos (2) talleres destinados a orientar y capacitar a sesenta y cinco (65) representantes de organizaciones de la sociedad civil, de los ayuntamientos, del sector religioso y el sector salud, en lo referente a la formación y funciones de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado. Estos talleres fueron impartidos en el local de ICATEVA y en el Hospital Jaime Mota en Barahona.

Participamos en el taller organizado por INSALUD sobre Revisión y Análisis de la Puesta en Marcha del Seguro Familiar de Salud, enfatizando en los temas de afiliación, del Acceso a los Servicios de Salud Sexual y Reproductiva, Medicamentos, Sistemas de Referencias y Contrarreferencias y la Atención a las Personas no Afiliadas. Este taller fue impartido en Barahona.

Participación en el taller para el Consejo Administrativo de la Provedora Pública Regional de Servicio de Salud del Sur Profundo. En el mismo, la DIDA participó como instructora en el tema sobre el SDSS y las funciones de la DIDA, distribuyendo material informativo.

Taller dirigido a capacitar a **35** personas representantes de organizaciones comunitarias y de la sociedad civil de Barahona, sobre la formación de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado en Neyba. En todos estos talleres participaron **368** personas.

Dos (2) Talleres dirigido a las autoridades civiles, religiosas, representantes de los ayuntamientos y de las organizaciones comunitarias, sobre la conformación de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado en la provincia Independencia.

2- Capacitación, Difusión e Información.

4.1 Talleres de Capacitación.

El cuadro No. 1 muestra la cantidad de talleres que se impartieron en todo el periodo de estudio. La DIDA impartió 82 talleres en todo el territorio nacional, de los cuales el 41% fueron impartidos por la Oficina Central, equivalente a 34 talleres. El 19.7%, equivalente a 16 talleres fueron coordinados por la Oficina Regional Sur y Este, respectivamente.

La Oficina Regional Oriental y la del Norte impartieron 16 talleres en conjunto para una participación colectiva de un 19.5 %.

Cuadro No. 1
Relación de Talleres Realizados por Región.
Año 2003.

Meses	Oficina Central y Regionales					Total
	Central	Norte	Sur	Este	Oriental	
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	6	0	0	0	0	6
Abril	1	0	0	0	0	1
Mayo	11	1	2	0	3	17
Junio	6	2	0	0	2	10
Julio	3	1	2	4	1	11
Agosto	3	0	1	6	2	12
Septiembre	0	1	5	3	2	11
Octubre	4	0	3	0	1	8
Noviembre			3	3		6
Diciembre						
Total	34	5	16	16	11	82

Fuente: Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA).

4.2 Personas Beneficiadas en los Talleres.

Las personas beneficiadas de los 77 talleres impartidos por la DIDA ascienden a 2,466, de los cuales 838 beneficiados, equivalente a un 34% corresponden en su mayoría a la ciudad capital. Los reportes estadísticos de la Oficina Regional Este reflejan que se beneficiaron 591 personas de los 16 talleres impartidos en todo el año, para una participación de un 24%.

El mismo comportamiento lo refleja el reporte estadístico de la Oficina Regional Sur, donde 510 personas fueron beneficiadas de los talleres impartidos, equivalente a un 21%.

La Oficina Regional Norte y la Regional Oriental fueron las que mostraron una participación menor en función de los talleres impartidos, pero se mantienen en el promedio general que es de 31 personas por taller.

Los talleres fueron dirigidos a todas las disciplinas profesionales, al personal de planta de la DIDA, obreros, campesinos, amas de casas, personas discapacitadas y no videntes, agrupados en organizaciones comunitarias y de la sociedad civil, así como empleados del área de recursos humanos y dueños de empresas interesados en ampliar sus conocimientos sobre el Sistema Dominicano de la Seguridad Social y la Ley 87-01

Cuadro No. 2
Personas Beneficiadas Según Talleres Realizados por Región.
Año 2003.

Meses	Oficina Central y Regionales					Total
	Central	Norte	Sur	Este	Oriental	
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	310	0	0	0	0	310
Abril	60	0	0	0	0	60
Mayo	0	56	70	0	0	126
Junio	0	30	0	0	49	79
Julio	75	32	73	80	52	312
Agosto	202	0	13	440	48	703.
Septiembre	0	160	184	40	44	428
Octubre	191	0	98	0	56	345
Noviembre			72	41		113
Diciembre						
Total	838	278	510	591	249	2,466

Fuente: Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA).

De los talleres impartidos, el 24% estaban dedicados a capacitar sobre Régimen Subsidiado, a la formación de los Comité de Selección y Certificación del Régimen Subsidiado y sobre el funcionamiento de los mismos. El 21% fueron dedicados al conocimiento de la Ley 87-01 y sus reglamentos.

El 16% se impartieron sobre temas relativos a la Tesorería de la Seguridad Social en lo que respecta al pago de nominas. Un 12% de los talleres a temas sobre el sector salud y el Seguro Familiar de Salud. Un 14% a temas relativos al Régimen Contributivo y un 12% a temas sobre Normas y Procedimientos Internos, conocimientos del Reglamento de la DIDA, sobre Defensoría y lectura de Estados de Cuenta de las AFP.

4.3 Charlas de Promoción.

En un período de once (11) meses la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) impartió 673 charlas en todo el territorio nacional sobre diferentes temas de la Seguridad Social y de la ley 87-01.

La Oficina Central de la DIDA impartió, de acuerdo a los reportes estadísticos 434 charlas, equivalente a un 65% del total general. La Oficina Regional Sur dio 113 charlas en las principales provincias de la región para un 17%.

La Oficina Regional Norte ofreció 83 charlas en toda la región norte, la línea noroeste y el cibao central para un 12% y la Oficina Regional Oriental y Este impartieron 22 y 17 charlas, respectivamente.

Se observa una tendencia decreciente en el número de charlas impartidas, lo que se podría atribuir a que la población dominicana está tomando más conciencia y conocimientos sobre el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS). Se prevé una mayor demanda de charlas por temas específicos y más especializados

Cuadro No. 3
Relación de Charlas Impartidas, Según Región
Año 2003.

Meses	Oficina Central y Regionales					Total
	Central	Norte	Sur	Este	Oriental	
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	150	0	0	0	0	150
Marzo	125	6	19	0	0	150
Abril	123	10	17	0	0	150
Mayo	14	12	15	0	4	45
Junio	7	30	11	0	6	54
Julio	0	9	10	10	3	32
Agosto	1	7	12	2	1	23
Septiembre	11	2	6	3	3	25
Octubre	3	7	16	2	5	33
Noviembre	4		7			11
Diciembre						
Total	438	83	113	17	22	673

Fuente: Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA).

4.4 Personas Beneficiadas de las Charlas.

Las charlas impartidas por la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) beneficiaron a alrededor de 30,000 personas, promediando 44 personas por charlas impartidas, aunque se puede observar que en algunas regionales la convocatoria fue mayor, debido al carácter masivo de las actividades regionales.

Las personas beneficiadas de las 673 charlas impartidas por la DIDA ascienden a 29,784 de los cuales 17,226 beneficiados, equivalente a un 57% corresponden en su mayoría a la ciudad capital. Los reportes estadísticos de la Oficina Regional Este reflejan que se beneficiaron 1,652 personas de las 16 charlas impartidas en todo el año, para una participación de un 5%.

La Oficina Regional Sur benefició a 6,783 personas en sus 113 charlas impartidas en toda la región sur del país, equivalente a un 17%. La Oficina Regional Norte benefició a 3,599 personas con la Impartición de 83 charlas en todo el cibao para un 12%. La Regional Oriental mostró una participación menor en función de las charlas impartidas, con 650 beneficiarios, equivalente a un 2% y la Oficina Regional Este con un 5%.

Dentro del personal beneficiado de estas charlas los hay de todas las disciplinas profesionales, obreros, campesinos, amas de casas, personas discapacitadas y no videntes, agrupados en organizaciones comunitarias y de la sociedad civil de todo el país.

Cuadro No. 4
Personas Beneficiadas Según Charlas y Regiones.
Año 2003.

Meses	Oficina Central y Regionales					Total
	Central	Norte	Sur	Este	Oriental	
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	6,000	0	0	0	0	6,000
Marzo	4,850	431	1,300	0	0	6,581
Abril	4,920	393	1,000	0	0	6,313
Mayo	560	616	1,000	0	113	2,289
Junio	280	953	600	0	168	2,001
Julio	0	224	1,000	1,180	68	2,472
Agosto	25	303	700	169	115	1,312
Septiembre	371	69	198	73	65	776
Octubre	120	610	804	230	121	1,885
Noviembre	135		181			181
Diciembre						
Total	17,261	3,599	6,783	1,652	650	29,945

Fuente: Dirección de información y Defensa de los Afiliados (DIDA)

4.5 Promoción.

Se distribuyeron **1,117,500** de sueltos, se colocaron 75 carpas en todo el país, se distribuyeron **20,600 manuales** de Cosas que hay que Saber sobre la Seguridad Social, correspondiente a la segunda impresión, **8,200 folletos**, **48,220 brochures**, **17,900 folletos** de reclamación del SISAA. También se distribuyeron 3,000 ejemplares del boletín de la DIDA y se inauguraron 15 centros de información de la DIDA.

3- Seminarios y Conferencias.

La Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) realizó diez (10) conferencias a nivel nacional. Dichas conferencias fueron las siguientes:

- 1- Conferencia Magistral impartida en el Salón Julio de Peña Valdez a sesenta (**60**) técnicos del Instituto Dominicano del Seguro Social, en el acto de clausura del taller sobre la Ley 87-01.
- 2- Conferencia magistral sobre la Ley 87-01 y el Sistema Dominicano de Seguridad Social, en la gobernación de San Cristóbal, la cual contó con una asistencia de más de **100** personas.
- 3- Conferencia magistral con el tema Rol de la DIDA en el Sistema Dominicano de Seguridad Social, impartida a estudiantes del Diplomado sobre Seguridad Social de la UASD.
- 4- Conferencia magistral con el tema Autonomía del Paciente y Consentimiento Informado: Un Apunte de Responsabilidad Sanitaria, impartida por el Doctor Juan Siso, Secretario General de la Institución Defensor del Paciente en Madrid España, en Santiago.
- 5- Conferencia magistral sobre Sistema de Defensoría en República Dominicana, impartida en el Seminario Internacional Rol de la Defensoría de Usuarios en un Estado de Derecho.
- 6- Conferencia Magistral impartida a la comunidad de Tamayo, provincia Bahoruco, sobre el tema Sistema Dominicano de la Seguridad Social y el Régimen Subsidiado, en la que participaron **40** personas.
- 7- Conferencia magistral sobre la Defensoría del Paciente con insuficiencia Orgánica Terminal en el Nuevo Sistema de Seguridad Social, impartida en el marco del Seminario Estrategias para Institucionalizar y Promover la Donación de Órganos y Tejidos.
- 8- Conferencia magistral en el municipio de Villa Jaragua, provincia Bahoruco, sobre el tema Sistema Dominicano de la Seguridad Social y el Régimen Subsidiado, en el que participaron **45** personas.
- 9- Conferencia Magistral sobre el Sistema Dominicano de la Seguridad Social y el Régimen Subsidiado, en el municipio de Vicente Noble, provincia Barahona, en la que participaron **55** personas.
- 10- Conferencia Magistral sobre el Sistema Dominicano de la Seguridad Social y el Régimen Subsidiado, en el municipio de fundación, provincia Barahona, en la que participaron **171** personas.

5.1 Seminario Internacional.

La DIDA realizó en República Dominicana el primer seminario internacional Rol de la Defensoría de Usuarios en un Estado de Derecho. El mismo contó con la participación de expositores internacionales de la Defensoría del Paciente de Madrid España, de la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios del Sector Financiero de México y la Procuraduría del Paciente de Puerto Rico.

También tuvimos la participación de expositores nacionales del Consejo Nacional de la Seguridad Social, de la DIDA, la Super Intendencia de Electricidad, el INDOTEL, FINJUS., los cuales detallamos a continuación: A este evento participaron alrededor de 300 dirigentes de organizaciones comunitarias y de la sociedad civil.

Expositores Internacionales	Posición
1- Dr. Juan Siso Martín	Encargado de la Oficina del defensor del Paciente de Madrid, España
2- Lic Sara Gutiérrez López Portillo	Directora de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros(CONDUSEF)
3- Dra. Luz T. Amador.	Procuradora del Paciente de Puerto Rico.
Expositores Nacionales.	
1- Lic. Nélsida Marmolejos	Directora de la DIDA
2- Lic. Arismendy Díaz Santana	Gerente General del CNSS
3- Dr. Pablo Nadal	Asesor Legal Externo de la DIDA.
4- Ing. Manuel Matos	Gerente de Protección al Consumidor de la Super Intendencia de Electricidad.
5- Lic José A. Risex	Finjus
6- Dr. Severo Mercedes	Presidente del Colegio Médico Dominicano.
7- Dr. Zoilo Núñez	Sub Secretario de Estado de trabajo

Fuente: Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA).

A este Seminario Internacional participaron alrededor de 300 dirigentes de organizaciones comunitarias y de la sociedad civil.

5.2- Otros Eventos.

En el mes de noviembre, la DIDA celebró un evento de presentación a la opinión pública en general el Sistema de Información, Servicios y Asesoría a los Afiliados (SISSA), el cual consistió en exhibir el sistema de información gerencial y tecnológico, garantizando a los afiliados al sistema el acceso directo a la DIDA en el momento que lo consideren necesario.

El evento, además de presentar el SISAA, también se presentó la cartera de servicios de la DIDA y el proceso que rige la presentación de una queja o reclamación acompañado del formulario. Estos documentos fueron presentados en Power Point y en forma de brochur, los cuales fueron distribuidos entre todas las personas que hicieron acto de presencia, calculados en alrededor de 210.

La presentación del SISAA se extendió a las Oficinas Regionales de Santiago, San Pedro de Macorís, la Oriental y a la de Azua.

4- Participación en Prensa Escrita, Radial y Televisiva.

La DIDA, dentro de sus planes de difusión, comunicación e información mantuvo durante todo este período una cobertura de promoción e información a nivel nacional. En ese sentido, la DIDA hizo 39 presentaciones a nivel de televisión, radio y prensa en los principales programas de panel de televisión, radio y entrevistas en la prensa escrita, de la capital y en el interior del país.

5-Consultas y Reclamaciones Recibidas.

En todo el período bajo estudio, la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) recibió **12,980** reclamaciones y consultas a nivel personal y por la vía telefónica sobre diferentes temas relacionados con la seguridad social.

En la oficina central de la DIDA se recibió el 89% de las consultas y reclamaciones realizadas a nivel nacional, equivalente a 11, 372 consultas y reclamos. Las oficinas regionales recibieron el 11%, siendo las más destacadas la oficina regional sur y la oriental con un 5.3% y 2.7%, respectivamente.

Las consultas realizadas por los afiliados al sistema giraron en torno a los siguientes temas:

- Desafiliación de las AFP
- registro de nominas a la TSS
- Envío de novedades a la TSS
- En cual AFP están afiliados.
- Sobre el bono de reconocimiento
- Notificación de pago a la TSS
- Inicio del Seguro familiar de Salud
- Inicio del Seguro de riesgos laborales
- Desafiliación al IDSS
- Aclaración de Estados de Cuenta
- Que es y donde está ubicada la DIDA.

De las **12,980** solicitudes de consultas y reclamaciones recibidas, **6,226**, es decir, un 47.9% corresponden a reclamos de solicitud de desafiliación ante la Superintendencia de Pensiones (SIPEN). En ese sentido ya se validaron **4,935** solicitudes de desafiliación, las cuales están listas para ser notificadas a los usuarios interesados. Está pendiente de aprobación **1,040** casos por parte de SIPEN.

Se le dio respuesta a **26** quejas y solicitud de información realizada a través del correo electrónico de la DIDA y a cuatro (4) reclamaciones realizadas a través del Departamento de Defensoría sobre los siguientes casos:

- 1- Reclamación de indemnización civil por falta de cotización.
- 2- Reclamación sobre pago de cotización del IDSS.
- 3- Vigencia del Seguro Familiar de Salud.
- 4- Solicitud de pago parcial ESACOMP.

En base a todas estas inquietudes e interrogantes de los usuarios del sistema, la DIDA dio inicio a la elaboración de un catalogo sobre las principales preguntas realizadas sobre el sistema para unificar criterios y respuestas por parte de la DIDA y la división de orientación y reclamación.

Cuadro No. 5
Relación de las Consultas y Reclamaciones Realizadas, Según Regiones.

Meses	Consultas y Reclamaciones por Región					Total
	Central	Sur	Este	Oriental	Norte	
Enero						
Febrero						
Marzo	6,226	0	0	0	0	6,226
Abril	1,331	15	0	0	0	1,346
Mayo	707	48	0	0	0	755
Junio	1,481	376	0	104	0	1,961
Julio	223	85	0	112	92	512
Agosto	631	54	54	56	61	856
Septiembre	334	33	24	34	42	467
Octubre	291	35	0	31	0	357
Noviembre	374	35	71	20		500
Diciembre						
Total	11,598	681	149	357	195	12,980

Fuente: DIDA

6- Estudio Técnico

6.1 Elaboración de Guías y Manuales para la Aplicación de Sistemas de Indicadores.

Se elaboraron cuatro (4) documentos modelos de manuales acerca del funcionamiento de las ARS y AFP, así como del desempeño del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) y el desempeño y la legitimidad de la DIDA, que incluyó lo relativo a las guías e instrumentos (cuestionarios) para el levantamiento y registros de la información a utilizar por la DIDA. Los manuales presentados fueron los siguientes:

- 1.- Manual para la Medición del Funcionamientos de las AFP.
- 2.- Manual para la Medición del Funcionamientos de las ARS.
- 3.- Manual para la Medición del Funcionamiento del S.D.S.S.
- 4.- Manual para la Medición del Funcionamiento de la DIDA.

En lo que corresponde a la medición del nivel de funcionamiento de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), se desarrollaron los siguientes instrumentos:

- Guía general para los encuestadores sobre el llenado del manual para la medición del desempeño de las AFP.
- Fichas de registros de la información de la Tesorería de la Seguridad Social, (TSS).
- Ficha de registro de la información de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN).

- Ficha de registro de la información de la DIDA.
- Ficha de registro de la entrevista a la AFP.
- Ficha de registro para completar la información del cuestionario.

En lo que corresponde a la medición del nivel de funcionamiento de las Administradoras de Riesgo de Salud (ARS), se desarrollaron los siguientes instrumentos:

- Guía general para los encuestadores sobre el llenado del manual para la medición del desempeño de las ARS.
- Fichas de Registros de la Información de la Tesorería de la Seguridad Social, (TSS).
- Ficha de registro de la información de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).
- Ficha de Registro de la Información de la DIDA.
- Ficha de Registro de la Entrevista a la ARS.
- Ficha de Registro para completar la Información del Cuestionario.

En lo que corresponde a la medición del nivel de desempeño del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), se desarrollaron los siguientes instrumentos:

- Guía general para los encuestadores sobre el llenado del manual para la medición del desempeño del SDSS, desde el punto de vista del usuario.
- Fichas de Registros de la información del análisis de la documentación.
- Ficha de Registro para el levantamiento de la Información a partir de los registros de las bases de datos o informes del SDSS.
- Ficha de Registro de la Entrevista al Consejo Nacional de la Seguridad Social, (CNSS).
- Ficha de Registro de la Entrevista al Consejo Nacional de Salud, (CNS).
- Ficha de Registro de la Entrevista a la DIDA.
- Ficha de Registro de la Entrevista al Secretariado Técnico de la Presidencia, (STP).
- Ficha de Registro de la Entrevista al Instituto Dominicano de Seguridad Social, (IDSS).

En lo que corresponde a la medición del nivel de funcionamiento y la legitimidad de la DIDA, se desarrollaron los siguientes instrumentos:

- Ficha de Registro para el levantamiento de la información a partir de los registros de la base de datos o informes de la DIDA, que también se aplica al SDSS.
- Ficha de registro de la encuesta acerca de la legitimidad de la DIDA.

Se presentó un documento a manera de informe de los resultados de la evaluación al personal seleccionado, incluyendo solo a aquellas personas que aprobaron el programa de capacitación. Esto se acompañó de la totalidad de las guías necesarias para el levantamiento de la información y del instrumento de evaluación final aplicado a los candidatos.

6.2 Realización del Estudio de Línea Base para el SDSS.

Se elaboró y presentó un informe sobre los procesos a destacar acerca de la medición del impacto del SDSS, a partir del cual se seleccionaron instituciones y/o personas para fines de ser evaluadas para la realización de la Línea Base que servirá para medir el impacto del SDSS.

Se presentó un documento en que se muestra la operacionalización de los procesos a ser evaluados para la realización de la Línea Base y evaluación del impacto del SDSS, que sirvió para la selección de un consultor para la realización de los trabajos relativos al levantamiento de la información pertinente.

Después de una evaluación de las diferentes propuestas de consultoría para la realización del Estudio de Línea Base, se sometió a la Comisión Ejecutiva para la Reforma del Sector Salud, (CERSS).la propuesta presentada por Gallup Dominicana.

6.3 Actividades de Informática

Dentro de las actividades efectuadas, están la participación en un gran número de reuniones con técnicos de la empresa PAGOSS, entregándole manuales con una serie de requerimientos del sistema. En estas reuniones se trató todo lo concerniente al análisis y diseño del SISAA, teniendo entre ambas partes una retroalimentación constante para hacer un sistema a la medida de las necesidades no solamente de la institución sino de los afiliados al momento de requerir un servicio de la institución.

En el diseño se tomó en cuenta la mínima interacción de los usuarios para digitar los datos, ya que de esta forma se controla las equivocaciones en campos alfanuméricos.

Se han entregado a la CERSS, los manuales correspondientes a los requerimientos tecnológicos que necesita la institución, considerando las necesidades actuales y futuras proyectadas para 5 y 10 años.

Además, se entregaron los términos de referencias para la realización de una licitación por invitación para la compra de un servidor RISC, con el fin de poder instalar las aplicaciones de los mexicanos a tiempo. Este servirá como servidor de base de datos de la institución.

Los cuatros (4) oficinas regionales inauguradas por la DIDA fueron equipadas con líneas telefónicas, cuentas de Internet y Cuentas de correo dentro del dominio de la institución, además, se equiparon con PCs e impresoras, lo que la coloca en posición de estar comunicada con la oficina principal. En la oficina principal se instaló una central con 8 líneas telefónicas activas actualmente.

Dentro de estas actividades, también se instaló la página de Internet en la institución para tomar el control y mantenerla actualizada, lo que hace mas interesante entrar a la pagina, encontrando informaciones actualizadas del SDSS y de otros temas de interés para el público en general.

Se han hecho contacto con empresas que venden soluciones de documentos y se realizaron presentaciones para digitalizar toda la documentación que reciba la institución, con el fin de conservar la confidencialidad, seguridad y eficiencia de la institución. Se están evaluando diferentes propuestas de soluciones.

Se creó una Red Lan provisional, aprovechando así la compartición de recursos entre los usuarios. Dicha Red está compuesta por un Hub de 16 puertos, un Rauter, el cual está conectado al Hub, facilitando la interconexión de varias PCs a Internet utilizando una misma línea.

6.3.1 Sistema de Información, Servicios y Asesoría a los Afiliados (SISAA)

Fue presentado en el mes de noviembre, el SISA, el cual consiste en un sistema de información de alta tecnología y servicio personalizado, diseñado para establecer mecanismos ágiles y eficaces que respondan a las quejas y reclamaciones de las personas afiliadas al Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS).

Este sistema facilita la integración, seguridad y administración de cada expediente y verifica los flujos y procesos que generan, agilizando las tramitaciones de quejas y reclamaciones desde su ingreso al sistema hasta su resolución final.

Este sistema tiene como objetivo contribuir con la eficiencia institucional, estableciendo procesos internos simplificados que satisfagan las necesidades de las personas afiliadas. Reducir el número de tramitaciones. Ganar la confianza de las personas afiliadas al simplificar las tramitaciones y mantener la confidencialidad.

Cuadro No. 6
Reporte de las Actividades de Comunicaciones.
Producción de Material Educativo para el Régimen Contributivo.

Producción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Sueltos	0	5	750,000	0	2	0	0	250,000	0	0	500,000		1,500,000
Brochures	1	5,000	15,000	0	0	0	2	0	500	0	51,000		77,500
Vallas	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0		9
Afiches	0	0	0	0	0	0	0	0	500	1	2,000		2,500
Spot Radio	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1		4
Spot TV	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1		4
Volantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20,000		20,000
Folletos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Bajantes	0	0	20	0	0	0	0	0	1	0	15		36
Manual	0	0	20,000	0	0	0	0	0	0	0	1		20,000
Boletín	0	0	0	0	0	0	0	0	3,000	0	0		3,000
Dif. Spot R	0	0	0	1,800	2,700	2,500	2,000	0	0	0	0		9,000
Dif Spot T	0	0	0	350	500	450	200	0	0	0	0		1,500
Anuncio Prensa	2	1	0	16	28	22	23	1	0	0	0		93

Fuente: Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)

Nota: En el mes de abril, la difusión del spot de radio para el régimen contributivo fue de 1,800 emisiones, del spot de televisión fue de 350 emisiones y 16 publicaciones de prensa. Para el mes de mayo, la difusión del spot de radio para el régimen contributivo fue de 2,700 emisiones, 500 emisiones del spot de televisión y 28 publicaciones de prensa. Para el mes de junio, la difusión del spot de radio para el régimen contributivo fue de 2,500 emisiones, de 450 para el spot de televisión y 22 publicaciones de prensa. Para el mes de julio, la difusión del spot de radio fue de 2,000 emisiones, de 200 emisiones para el spot de televisión y 23 publicaciones en prensa.

Cuadro No. 7
Reporte de las Actividades de Comunicaciones.
Producción de Material Educativo para el Régimen Subsidiado.

Producción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto.	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.	Total
Sueltos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Brochures	0	0	0	0	0	0	0	5,000	5,000	25,000	0		35,000
Vallas	0	0	0	0	0	0	0	15	6	8	0		29
Afiches	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Spot Radio	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0		3
Spot TV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Volantes	0	0	0	1	20,000	0	0	0	20,000	50,000	0		90,000
Folletos	0	0	0	0	20,000	0	0	2,000	0	18,000	0		40,000
Bajantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Revista	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Boletín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Dif. Spot R	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Dif Spot T	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Anuncio Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0

Fuente. Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)

Cuadro No. 8
Reporte de las Actividades de Promoción
Colocación y Distribución de Material Educativo.

Distribución	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre.	Nov.	Dic.	Total
Carpas	0	0	60	0	0	0	3	2	5	0	5		75
Brochures	10,000	3,000	5,000	5,000	4,300	3,000	2,300	10,200	3,000	2,300	120		48,220
Sueltos	100,000	30,000	100,000	80,000	90,000	120,000	200,000	250,000	120,000	25,000	2,500		1,117,500
Manual	3,000	1,500	1,500	2,500	2,000	2,300	3,300	4,500	0	0	0		20,600
Folletos	2,000	0	0	0	0	0	3,000	2,700	500	0			8,200
Firma Acuerdos	84	0	0	0	10	1	24	83	0	0			202
Inauguración Centros de información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15		15
Folletos Reclamación SISAA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17,900		17,900
Otros.	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0		

Fuente: Dirección de información y Defensa de los Afiliados (DIDA).

Nota: En el mes de octubre, la división de promoción distribuyó 85,000 folletos para el régimen subsidiado. 3,500 folletos para el régimen contributivo en blanco. 2,970 folletos para el régimen contributivo full color. 300 folletos para los comité de selección. 3,000 boletín de la DIDA. 23,300 manuales de la ley explicada y 220,000 sueltos rozados.