



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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

2021

MEMORIA INSTITUCIONAL

Febrero 2022 - Santo Domingo, Rep.Dom.



2021

MEMORIA INSTITUCIONAL

Febrero 2022 - Santo Domingo, Rep.Dom.

MEMORIA DIDA 2021

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

Carolina Serrata Méndez
Directora General

Equipo Técnico

Xiomara De Coo
Enc. Direc. Planificación y Desarrollo

Nexcy De León
Asesora de Comunicación

Julissa Magallanes
Enc. Direc. Comunicación

Francisco Ant. Mojica
Enc. Sección Audiovisuales

Rocio Jiménez Vólquez
Diseño y Diagramación

Ivanna De Los Santos
Relaciones Públicas

DIDA
Fotografía



Índice de contenido

Información Institucional	10
Marco Filosófico Institucional.....	11
Misión.....	11
Visión.....	11
Valores.....	11
Base Legal.....	11
Atribuciones de la DIDA según el Marco legal de la Ley 13-20 y la Ley 87-01.....	11
Principales Funcionarios de la Institución.....	12
Resultados Misionales	14
Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales.....	15
Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría.....	15
Resultados de las Defensorías Colectivas.....	19
Resultados del Área Misional de Promover y Capacitar Sobre el SDSS.....	21
Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo	24
Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	25
Resultado del Desempeño de los Recursos Humanos.....	25
Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	28
Desempeño de la Tecnología.....	29
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	31
Desempeño del Área de Comunicación.....	32
Presupuesto Ejecutado por las Áreas Misionales, Transversales y de Apoyo.....	33

Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	34
Nivel de Satisfacción con el Servicio.....	35
Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información.....	35
Resultados Mediciones del Portal de Transparencia.....	35
Acciones de la Dirección General en apoyo a las Políticas Públicas del Gobierno y de las funciones propias de la institución.....	36
Acuerdos Interinstitucionales	40
Premio a la Calidad y Reconocimiento Institucional.....	42
ANEXOS	44



DIDA

COMPROMETIDOS

CON TU BIENESTAR

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), durante el año 2020, desarrolló su Plan Operativo Actual, año 2020, bajo los lineamientos estratégicos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2017-2020, el Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2014-2020 (PE SDSS 2014-2020) y el Plan Estratégico Institucional 2015-2019.

En este informe se destacan los principales logros alcanzados en el desempeño de la gestión institucional año 2021, el cumplimiento de las metas del PNPSP 2017-2020 sustentadas en los servicios de información y asesoría legal brindados, la promoción del sistema, la supervisión a prestadoras de servicios de salud, así como el avance en el cumplimiento de las metas presidenciales y de función pública.

A large, stylized graphic of a dome with vertical ribs, topped with a smaller dome and a cross-like finial. The graphic is rendered in a light blue color against a dark blue background.

2021

MEMORIA INSTITUCIONAL

“

Quiero agradecer al presidente Luis Abinader por la confianza depositada en nosotros para dirigir la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social.

Nuestra gestión y prioridad estarán dirigidas a defender con un compromiso social los derechos de cada uno de los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Carolina Serrata Méndez

Directora General de la DIDA





Información

Institucional



Marco Filosófico Institucional

Misión

◆ Resguardar el derecho de las personas a la seguridad social en todas las etapas de la vida a través de la promoción, información, educación, monitoreo, ejerciendo la orientación y defensa de los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Visión

◆ Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, cultura y educación en seguridad social, para el reconocimiento y acceso al derecho universal y constitucional de la población dominicana a la seguridad social.

Valores



Base Legal

- ◆ Constitución de la República de fecha 10 de julio 2015.
- ◆ Ley 13-20 de fecha 7 de febrero 2020 de Seguridad Social.
- ◆ Ley 87-01 de fecha 9 de mayo 2001 de Seguridad Social.

- ◆ Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030).
- ◆ Ley 498-06 Sistema de Planificación e Inversión Pública.
- ◆ Ley 496-06 de Presupuesto.
- ◆ Ley 247-12 de la Administración Pública.

Atribuciones de la DIDA según el Marco legal de la Ley 13-20 y la Ley 87-01

- ◆ Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sus derechos y deberes; mediante la creación de un CRM o Gestión de la Relación de Clientes (Customer Relationship Management) y una aplicación informática móvil de escritorio que permita una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del Sistema;
- ◆ Recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darle seguimiento hasta su resolución final;
- ◆ Asesorar, acompañar y promover asistencia jurídica a los afiliados en sus recursos amigables contenciosos, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias;
- ◆ Asesorar a los afiliados en sus recursos amigables o contenciosos por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias;
- ◆ Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), las ARS y las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y difundir sus resultados para contribuir a la decisión informada del afiliado;
- ◆ Medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados.



Principales Funcionarios de la Institución



Saúl José McDougal
Enc. Región Norte



Fidencio Pérez Lama
Coord. Regional Sur Profundo



Kellin Daniel Herrera
Enc. Región Este



Julia Valdez Oliver
Coord. Regional Sur Corto



Mirobe Mercedes De León
Enc. OP La Vega



Luis Alfonso Zapata
Enc. OP Mao, Valverde



Flor Mercedes Brito
Enc. OP San Francisco de Macorís



María Estévez Mejía
Enc. OP Santiago



Jiseida Mercado Gómez
Enc. OP Puerto Plata



Katuska Cordero Jones
Enc. OP Samaná



Luz Genoveva Pion
Enc. OP Azua



Varmis Javier Terrero
Enc. OP Barahona





Yuliana Del Carmen Viñas
Enc. OP San Juan de la Maguana



Alez Martin Florián
Enc. OP Bahoruco



Wacter Zabala
Enc. San Pedro de Macorís



Mercedes Mathie Cadis
Enc. La Romana



Yomaira Carolina Sánchez
Enc. OP Higüey / Bávaro



Xiomara de Coó
Directora de Planificación y Desarrollo



Julissa Magallanes
Directora de Comunicaciones



Maribel Oleaga
Directora de Orientación y Defensoría



Marlen Berroa
Directora Jurídica



Johenny Disla
Directora de Monitoreo e Investigación del SDSS



Ángel Caceres Neris
Director de Promoción y Capacitación del SDSS



Daridys Muñoz
Directora de Recursos Humanos



Miledys Jardines
Directora Financiera



Richard Arias
Director de Tecnología de Información y Comunicación





Resultados

Misionales



◆ 7 mil 979 certificaciones de aportes fueron entregadas a afiliados del SDSS, quienes las solicitaron para la tramitación de casos de tipo legal y consular. Se avanzó en un 85% en el cumplimiento de la meta.

◆ 18 mil 797 solicitudes de servicios en línea fueron entregados a la población vía electrónica.

◆ 370 Empresas en falta fueron reportadas al Ministerio de Trabajo, la Dirección General de Jubilaciones y

Pensiones a cargo del Estado (DGJP) y al Ministerio de Administración Pública (MAP), por incumplimiento a la Ley 87-01 en perjuicio de los afiliados.

◆ Participamos en 42 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), de las que formamos parte, donde se aprobaron y certificaron mil 421 pensiones.

Asistencias en Orientación y Defensoría 2021

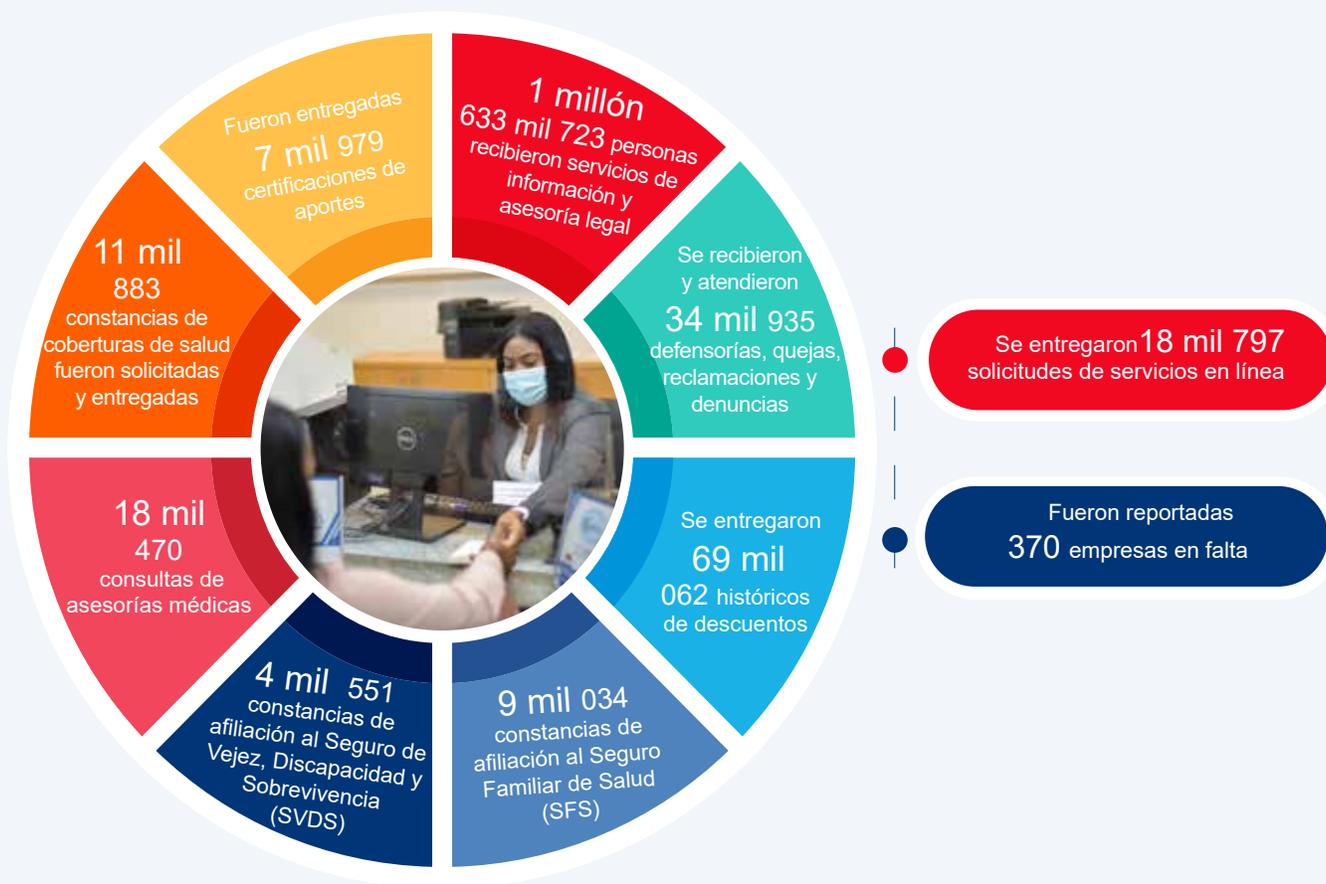




Gráfico No.3

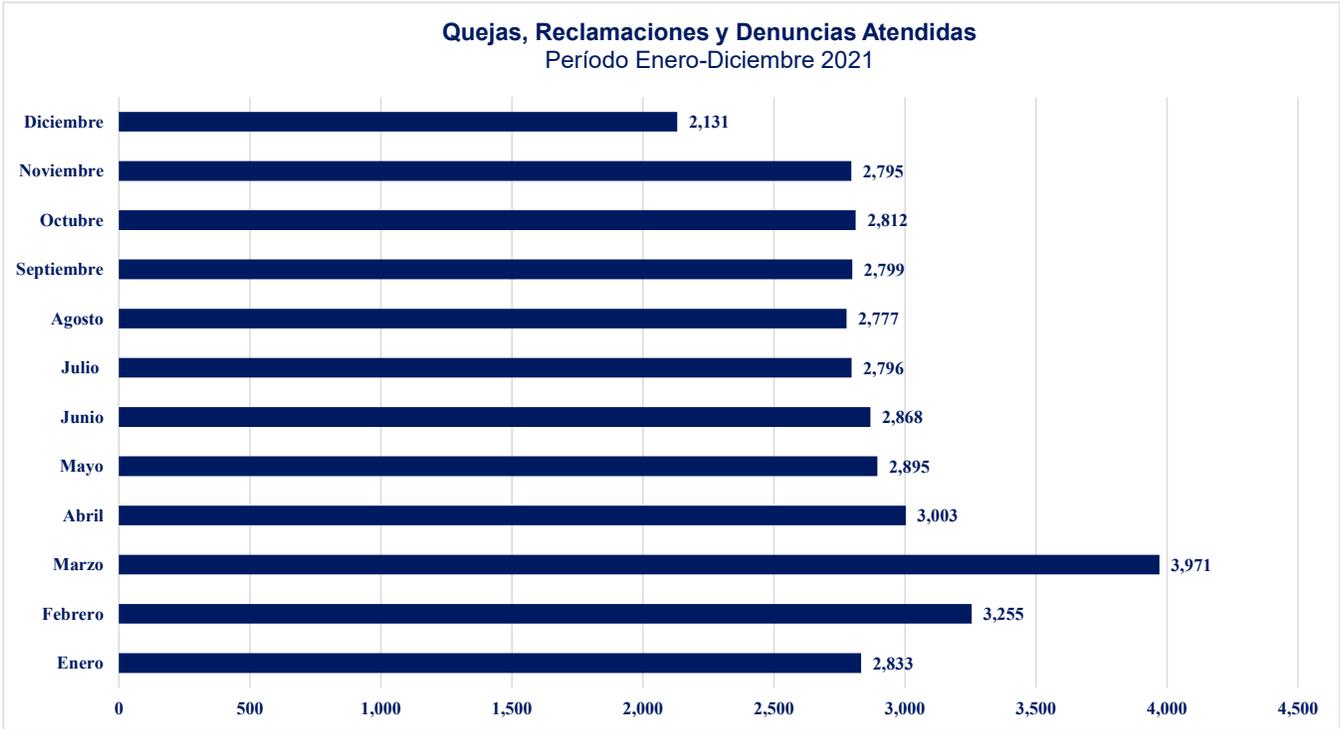


Gráfico No.4



Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Extensión de cobertura**del Seguro Familiar de Salud (SFS)**

A TRABAJADORES SUSPENDIDOS Y SUS DEPENDIENTES
DIRECTOS Y ADICIONALES



Se amplía por treinta y un (31) días la Resolución del CNSS No. 494-05

◆ **Resultado:** La SISALRIL mediante circular -DARC-DT-DJ No. 2021003063 de fecha 06/07/2021, instruyó a todas las ARS, que agoten las vías necesarias, para contactar y notificar a los afiliados titulares, que completen y actualicen la documentación requerida, tanto de los recién nacidos como de los hijos próximos a cumplir 18 y 21 años de edad.

4-Solicitud a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), mediante comunicación D001346 de fecha 23/06/2021, la remisión de convenio para gestionar el fondo de atenciones médicas para los pacientes con la COVID-19.

◆ **Resultado:** La SISALRIL mediante su comunicación DJ No. 2021003295 de fecha 20/07/2021, remitió a la DIDA el convenio suscrito en fecha 21/05/2021 entre la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISARIL), la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), la Asociación Dominicana de Administradoras de Riesgos de Salud (ADARS), la Asociación Dominicana de Iguales Médicas y la Administradora de Riesgos de Salud (ADIMARS), el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), la ARS SEMMA, ARS CMD, ARS Banco de Reservas de la República Dominicana y ARS Plan Salud, con el objetivo de gestionar el fondo de atenciones médicas para pacientes con la COVID-19.

5-Se elaboró la comunicación D002047 dirigida a la TSS dando seguimiento al cumplimiento de las medidas instruidas por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), a través de la Resolución Núm. 457-03 de fecha 11/10/2018, a los fines de dar seguimiento a la ejecución de la disposición de que los afiliados tuvieran mayor reconocimiento y se garantizaran las prestaciones que les corresponden en el SDSS y, que los afiliados pendientes de reclamar la pensión de sobrevivencia puedan acceder a las mismas.

◆ **Resultado:** Mediante comunicación DA-TSS-2021-7015 de fecha 15/09/2021 de la Tesorería de la Seguridad Social, recibida en copia en la DIDA y dirigida a Unipago, informando haber puesto a su disposición una vista materializada de todos los fallecidos que alguna vez cotizaron al sub-sistema de pensiones, a la vez que se les estaría remitiendo por correo electrónico un archivo conteniendo la data de contacto de los empleadores donde se registró la última cotización del afiliado fallecido.



Resultados del Área Misional de Promover y Capacitar sobre el SDSS



El principal logro misional en los procesos de promover e informar sobre el SDSS, es la capacitación y la educación, servicios que se brindan a los ciudadanos a través de cursos, talleres, charlas, conversatorios, conferencias, detallados a continuación:

- ◆ 664 personas recibieron capacitación en Seguridad Social mediante 29 cursos-talleres, impartidos a grupos de interés en los territorios. La meta del año era de 30 talleres, logrando el cumplimiento en un 97%.
- ◆ 3 mil 703 personas recibieron orientaciones en temas de Seguridad Social a través de 191 charlas y conversatorios. La meta del año es de 215, logrando avanzar el cumplimiento de esta en un 89%.
- ◆ 122 personas recibieron orientación a través de 3 conferencias virtuales realizadas, dos en la Universidad Abierta Para Adulto (UAPA), recinto Nagua y otra, en la Universidad Católica Nordestana (UCNE), para estudiantes de término de la carrera de derecho.
- ◆ 160 actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS fueron realizadas por las oficinas de servicios instaladas a nivel nacional.
- ◆ 57 operativos de orientación y defensoría fueron realizados en centros de trabajo públicos y privados a nivel nacional.
- ◆ 25 operativos de orientación y defensoría fueron realizados en centros de salud públicos y privados a nivel nacional.
- ◆ 137 encuentros y reuniones fueron realizados con encargados de departamentos de Recursos Humanos de instituciones públicas y empresas privadas
- ◆ 90 reuniones con organizaciones de la sociedad civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional, para coordinar la realización de talleres y charlas sobre el SDSS.



◆ 94 reuniones realizadas con organizaciones de la sociedad civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional para coordinar la realización de charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo al trabajo de la institución.

◆ 40 encuentros comunitarios fueron realizados con afiliados del Régimen Subsidiado en Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) a nivel nacional, a los fines de detectar hallazgos y necesidades para ser notificadas a los organismos competentes y mejorar la

calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos a los afiliados.

◆ 179 encuestas para medir la calidad y oportunidad de los servicios brindados a los usuarios en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) a nivel nacional.

◆ 58 encuestas levantadas para medir la calidad y oportunidad de los servicios brindados en hospitales pertenecientes a la Red Pública de Salud.



Nuestros SERVICIOS



TRASPASOS DE CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL A REPARTO



TRANSFERENCIA DE AFILIACIÓN DE REPARTO A CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL



OPERATIVOS DE ORIENTACIÓN Y DEFENSORÍA



CONSTANCIA DE AFILIACIÓN EN EL SEGURO DE PENSIONES



CONSTANCIA DE AFILIACIÓN EN EL SEGURO DE SALUD



CONSTANCIA DE COBERTURA DE SALUD



CAPACITACIÓN SOBRE EL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL



ASESORÍA LEGAL SOBRE EL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL



CERTIFICACIÓN DE APORTES AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL



HISTORIAL DE APORTES AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL NO VÁLIDO PARA DEMANDA



CERTIFICACIÓN DE APORTES AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL CON FINES DE APOSTILLAMIENTO.



CERTIFICACIÓN DE HORA Y FECHA DE REGISTRO AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL



ASIGNACIÓN DE NSS A MAYORES DE EDAD



ASIGNACIÓN DE NSS A MENORES DE EDAD



CORRECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN LA BASE DE DATOS DEL SDSS



INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL SOBRE EL SDSS



RECLAMACIÓN, DENUNCIAS Y QUEJAS SOBRE EL SDSS





Principales Resultados de las

Áreas Transversales y de Apoyo



Desempeño Área Administrativa y Financiera

Ejecución Presupuestaria

El presupuesto aprobado para el año 2021 fue de RD\$500,287,553.42 de los cuales se ejecutaron RD\$249,746,398.40 equivalente a un 49.92%.

Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

Del año 2021, DIGEPRES no ha entregado resultado de la evaluación del IGP.

Indicador de uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas

El indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, arrojó un resultado promedio de 94.19%, en el tercer trimestre del año 2021.

Auditoría:

La auditoría realizada en el mes de marzo 2021, por la Contraloría General del CNSS a la gestión de los años 2019 y 2020, arrojó los siguientes resultados:

- ◆ La entidad ofreció sus servicios cumpliendo con las regulaciones legales y en los plazos establecidos.
- ◆ Se realizó razonablemente el registro de las operaciones y presentación de la información financiera, acorde a lo establecido en las normas de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).
- ◆ Se cumplió en un 92% con las metas del Plan Operativo Anual 2020, empleando criterios de eficiencia, eficacia y ética en la ejecución de los recursos financieros.

Resultado del Desempeño de los Recursos Humanos

Análisis de los Resultados del SISMAP

El indicador del SISMAP presentó al cierre del año un 84% promedio. Este indicador cuenta con 22 subindicadores con responsabilidades compartidas para su cumplimiento entre las áreas de Recursos Humanos y de Planificación y Desarrollo.

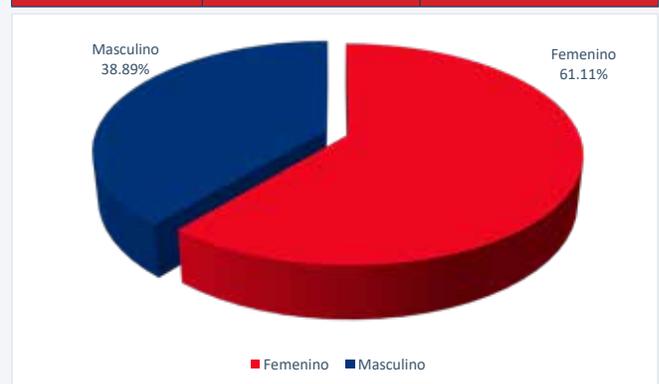
El SISMAP se mantiene en “verde”, es decir, por encima del 80%, lo que demuestra la disposición de la institución en hacer una gestión transparente y de calidad hacia los ciudadanos.

Cantidad de Empleados por Género y Grupo Ocupacional

De 252 empleados, el 61.11% son mujeres y el 38.89 son hombres.

Cuadro No.1

Distribución de Empleados por Género		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	154	61.11%
Masculino	98	38.89%
Total	252	100.00%



Distribución Empleados por Género y Grupo Ocupacional

El grupo ocupacional I registra 45 empleados, el grupo ocupacional II 33 empleados, el grupo ocupacional III 79 empleados, el grupo ocupacional IV 57 empleados y el grupo ocupacional V 38 empleados. De los empleados del grupo ocupacional IV y V el 70.60% son mujeres y el 29.40% son hombres.

Cuadro No.2

Distribución Grupo Ocupacional I		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	20	44.44%
Masculino	25	55.56%
Total	45	100.00%

Cuadro No.3

Distribución Grupo Ocupacional II		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	22	66.67%
Masculino	11	33.33%
Total	33	100.00%

Cuadro No.4

Distribución Grupo Ocupacional III		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	22	66.67%
Masculino	11	33.33%
Total	33	100.00%

Cuadro No.5

Distribución Grupo Ocupacional IV		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	43	75.44%
Masculino	14	24.56%
Total	57	100.00%

Cuadro No.6

Distribución Grupo Ocupacional V		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	24	63.16%
Masculino	14	36.84%
Total	38	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos





Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el periodo, la Dirección Jurídica se desempeñó en varios procesos jurídicos que describimos a continuación:

- ◆ Se realizaron 2 defensorías legales en representación de afiliados ante el CNSS y demás instancias del SDSS (Recursos de apelación).
- ◆ Se elaboraron 101 contratos, legalizados y notarizados (Contratación de recursos humanos, acuerdos interinstitucionales y contratos con suplidores).
- ◆ Se realizaron 94 informes de certificación de contratos a la Contraloría General de la República (CGR) bajo el sistema TRE.
- ◆ Se realizaron 52 revisiones legales a los procesos de compras y contrataciones de la Dirección Administrativa.
- ◆ 134 comunicaciones fueron revisadas y analizadas por la Dirección Jurídica para ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS.
- ◆ La Dirección Jurídica coordinó y participó en 25 reuniones de la Comisión Técnica Institucional.
- ◆ Se realizaron 32 representaciones legales de la institución en los tribunales de la República.
- ◆ 5 representaciones de la institución fueron realizadas en las Comisiones Técnicas conformadas por el CNSS y demás instancias del SDSS.
- ◆ 270 asesorías jurídicas se ofrecieron a empresas y afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a solicitud de los mismos.



Desempeño de la Tecnología



Avances en Materia de Tecnología, Innovaciones e Implementaciones

Se desarrolló e implementó el módulo de registro y control de inventario para la Sección de Almacén de la Dirección Administrativa, a los fines de hacer más eficiente el registro y control de los artículos adquiridos en la institución y el manejo del inventario.

Se creó e implementó el módulo control de solicitud de consultas médicas para el área de orientación y defensoría, con el propósito de automatizar los procesos y eficientizar los servicios prestados por la institución a los afiliados del Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado.

Se desarrolló e implementó el módulo de registro y tabulación de los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de salud aplicadas en los Centro del Primer Nivel Atención (CPNA). Con los resultados, se procura medir la calidad de la prestación de los servicios ofrecidos en dichos centros.

Se implementaron nuevos reportes estadísticos para asistencias por casos, registrados por oficinas, tipo de atención y usuarios.

Se realizó la migración del Sistema de Información, Servicios y Asistencias a los Afiliados (SISAA), a un servidor virtual con mejores prestaciones de desempeño y respaldo, con resultados de optimización en los requerimientos de consultas y consumo de servicios.

Se realizó la migración de la base de Datos en SQL Server, del Módulo de Solicitud de Servicio y Soporte TIC (Help Desk), versión 2005 a la versión 2014, en un servidor virtual con mejor desempeño y respaldo.

En el mes de noviembre, se inició el proceso para la migración del Dominio de Active Directory y Plataforma de Correo Microsoft Exchange 2007 a 2019, con una serie de actividades calendarizadas, proyectadas para su implementación definitiva en el mes de febrero de 2022.





Uso de las TIC para la Simplificación de Trámites y Mejorar Procesos

Se está ejecutando el Programa Gobierno Eficiente-Burocracia Cero con la implementación de dos servicios bajo acuerdo interinstitucional entre DIDA-TSS-OGTIC y concretar el proceso de interoperabilidad de los servicios Solicitud de NSS para Mayores de Edad y Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS, para que sean dispuestos como servicios transaccionales en la Plataforma Web Servicios RD.

Se realizaron satisfactoriamente las pruebas en la Plataforma Web Servicios RD, en ambiente de desarrollo de 12 servicios en línea con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).

Se escaló el proceso ante el departamento de Plataformas y Servicios de la OGTIC para su paso a producción e implementación como servicios digitales de forma interactiva.

Certificaciones obtenidas (NORTIC)

Se continúa trabajando con la implementación de los servicios en línea de procesos simplificados y en proceso de simplificación de trámites, con los cuales se está preparando la solicitud de evaluación para obtener la NORTIC A5 sobre servicios digitales.

Durante el año 2021 se obtuvo la re-certificación de las NORTIC A-2 Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano, A-3 Norma para datos abiertos del Gobierno Dominicano, A-4 Norma para la Interoperabilidad, y la E-1 Norma para la Gestión de Redes Sociales; que han sido evaluadas en un proceso de auditoría por parte de la OGTIC con el cumplimiento satisfactorio en las cuatro normativas.



Desempeño de la Mesa de Servicio

En la mesa de servicio se han atendido 2 mil 851 solicitudes realizadas por el HelpDesk, de las cuales fueron cerradas satisfactoriamente 2 mil 839, para un desempeño de 99.60%.

Participación de Mujeres en TIC

El departamento de Tecnología de la Información y Comunicación cuenta con dos (2) mujeres dentro de sus colaboradores, una ocupa la posición de Encargada del Departamento de Operaciones TIC y la otra la posición de Soporte Técnico Informático.

Indicador iTICge

Al mes de diciembre 2021, el indicador de ITICGE tiene 82.15% de cumplimiento.

Adquisición de Equipos de Tecnología

Como parte del proceso de actualización y fortalecimiento de la plataforma tecnológica, automatización de procesos y operaciones de la institución, al mes de diciembre 2021 se habían adquirido los siguientes equipos:

- ◆ 50 unidades de patchs cords de 3 pies.
- ◆ 20 unidades de patchs cords de 7 pies.
- ◆ 15 unidades de patchs cords de 25 pies.
- ◆ 2 servidores telefonía tipo rack.
- ◆ 1 servidor telefonía tipo mini torre.
- ◆ 30 mouses ópticos con conexión USB.
- ◆ 30 teclados con conexión USB.
- ◆ 45 teléfonos IP.
- ◆ 5 discos duro externos portátil USB 3.0.
- ◆ 2 cajas de cables UTP cat-6 1000 pies.





- ◆ 8 licencias Microsoft Office Standard 2019 en español.
- ◆ 300 licencias Microsoft Exchange Cal 2019 Standard.
- ◆ 3 instalaciones, configuración y puesta en funcionamiento de la última versión estable de Asterisk en servidor para Call Center en la oficina central.
- ◆ 1 Adquisición de licencia de administración de Call Center para 20 usuarios.
- ◆ 1 Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la última versión estable de Asterisk en los servidores para telefonía de las oficinas provinciales de Santiago, San Pedro de Macorís y La Romana.
- ◆ Se renovaron las licencias y soporte al manejador de base de datos Oracle 12c por el periodo 17 febrero 2021 al 16 febrero 2022 y el servidor Oracle-Fujitsu M-10 por el periodo 25 de enero 2021 al 24 de enero de 2022.
- ◆ Se renovaron las licencias y soporte de solución de seguridad antivirus: Kaspersky Endpoint Security for business para 300 usuarios y solución de seguridad antivirus: Kaspersky Security 8.0 for Microsoft Exchange server para 300 usuarios, por el periodo 2021-2022.
- ◆ Se renovaron las licencias y soporte de la Suite para diseño gráfico y diagramación de Adobe Creative Cloud (todas las aplicaciones).

Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional



Principales Actividades Realizadas y Coordinadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo

- ◆ Participación activa en la elaboración y formulación del Plan Estratégico Sectorial del SDSS 2021-2024.
- ◆ Se elaboró el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 bajo la coordinación del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos y el acompañamiento del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).
- ◆ Se registró en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (RUTA) de la MEPyD, los datos del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, relativos al lineamiento con las Políticas Gubernamentales, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), indicadores, resultados, productos, presupuesto, objetivos estratégicos, misión, visión, valores.
- ◆ En el mes de noviembre de 2021, se registró el ajuste de producción y presupuesto en la plataforma RUTA, según lo aprobado por DIGEPRES y el Congreso Nacional.





- ◆ Participamos en la elaboración de la propuesta de modificación de la estructura programática del presupuesto para el año 2021 en coordinación con la Dirección Financiera.
- ◆ Participamos en la formulación del presupuesto del año 2021 y del año 2022 en coordinación con el Área Financiera.
- ◆ Se realizaron tres (3) informes de monitoreo y seguimiento de la ejecución del POA, Presupuesto y PACC en el periodo enero-septiembre del año 2021.
- ◆ Se realizó el informe anual de la ejecución de las metas físicas del año 2021 y remitido a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
- ◆ Se registró en el Sistema de Gestión Financiero (SIGEF), los resultados de la ejecución de las metas físicas del primer, segundo y tercer trimestre del año 2021.
- ◆ Se elaboraron doce (12) informes estadísticos para ser publicados en la página de transparencia.
- ◆ Se elaboró la Memoria institucional del año 2020 para ser enviada al Ministerio de la Presidencia y al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).
- ◆ Se elaboró el Manual de Procedimientos Misionales de las Direcciones de: Promoción y Capacitación del SDSS, Orientación y Defensoría, y Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.
- ◆ Participación en capacitación sobre Procedimiento Guía Alfabética de Imputaciones, Clasificación Presupuestaria y Aspectos de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, impartidas por DIGEPRES.
- ◆ Se elaboró el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).
- ◆ Se elaboró el Manual de Políticas y Procedimientos del Responsable de la Oficina de Libre Acceso a la Información (RAI).
- ◆ Informes mensuales de monitoreo y seguimiento a los compromisos de calidad de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- ◆ Renovación 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano
- ◆ Se realizó el segundo informe de ejecución del Plan de Mejora CAF del 2021.
- ◆ Se actualizó el Autodiagnóstico institucional para el año 2022, utilizando la metodología CAF.
- ◆ Se elaboró el Plan de Mejora CAF del año 2022.

Desempeño del Área de Comunicación

Desempeño y Acciones Principales del Área de Comunicación:

- ◆ 4 millones 378 mil 644 visitas fueron recibidas de forma periódica en la página web durante el año 2021 de más de 20 países, registrándose un aumento significativo de 2 millones 519 mil 068 visitas más que en el año 2020, donde se recibieron un millón 859 mil 576.
- ◆ 5 cápsulas educativas fueron producidas con los temas: Vacúnate RD, el Rol de la DIDA, los beneficios de la Pensión de Sobrevivencia, vigencia de la Resolución 525-04 (Normativa que regula el procedimiento del otorgamiento de las indemnizaciones, pensiones y gastos funerarios contemplados en la Ley 87-01) y sobre Solicitud de Certificación de Aportes a la Seguridad Social.
- ◆ 3 mil 049 asistencias brindadas a través del INFO DIDA.
- ◆ 181 participaciones de técnicos en programas de entrevistas a través de medios de comunicación de radio, televisión, prensa escrita y digitales a nivel nacional.





◆ 232 servicios de noticia fueron remitidos a más de 3 mil usuarios por medios electrónicos.

◆ Elaborados una memoria institucional donde se rinde cuenta de las ejecutorias de la DIDA durante el año 2021, 6 ABC del SDSS, 6 boletines y una revista sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social y Rol de la DIDA.

◆ 822 publicaciones fueron difundidas a través de la

red social Facebook, 822 difundidas en Instagram y mil 219 en Twitter.

El desempeño del recurso humano de las áreas transversales y de apoyo está conformado por un equipo de hombres y mujeres con mística de trabajo, alto sentido de responsabilidad social y comprometido con la misión institucional de cumplir el rol que la Ley 87-01 y la Ley 13-20 asignan a la DIDA.

Presupuesto Ejecutado por las Áreas Misionales, Transversales y de Apoyo

Cuadro No.7

Presupuesto Ejecutado de las Áreas Misionales, Transversales y de Apoyo Año 2021		
Productos y/o Servicios	Montos en RD\$	% de Ejecución
1-Acciones Comunes (Áreas Transversales y de Apoyo)	174,878,881.94	70.02%
2-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	56,267,559.92	22.53%
3-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	18,166,690.28	7.27%
Transferencias corrientes	433,266.26	0.17%
Total ejecutado	249,746,398.40	100%

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.





CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Calificación obtenida en la evaluación realizada por el MAP

La evaluación de nuestros servicios comprometidos da cuenta de que

LA DIDA RESPONDE BIEN Y A TIEMPO

Objetivo logrado ✓

Servicio al Ciudadano y

**Transparencia
Institucional**

Nivel de Satisfacción con el Servicio

Se realizó la evaluación a la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano en el mes de noviembre por el Ministerio de Administración Pública (MAP), obteniendo una puntuación de 99.18%. Mediante resolución número 335-2021 de fecha 24 de noviembre del 2021, se aprobó la actualización de la misma para el periodo noviembre 2021 hasta noviembre 2023.

Se aplicó la primera encuesta cuatrimestral de satisfacción de usuario sobre la calidad de los servicios recibidos en la DIDA, periodo enero-abril 2021, de forma virtual obtuvimos un 92% de satisfacción.

Se hizo la encuesta presencial sobre la satisfacción de usuarios con la calidad de los servicios de la DIDA en el cuatrimestre mayo-agosto 2021, obteniendo un índice de satisfacción general de 94.5%.

Se aplicó la encuesta presencial sobre la satisfacción de usuarios que habían utilizados los servicios de la DIDA durante el periodo septiembre –diciembre 2021, obteniendo un índice de satisfacción general de 95%. Las tres encuestas están comprometidas en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.

Se realizó la encuesta institucional de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios que ofrece la DIDA, realizada de manera presencial en el mes de mayo, obteniendo un nivel de satisfacción de 92%. Esta encuesta se hizo a requerimiento del Ministerio de Administración Pública (MAP).

Encuesta virtual sobre el nivel de conocimiento y satisfacción que tiene la población sobre el SDSS, realizada en el mes de diciembre, arrojando un nivel de conocimiento del 90.90% y 87.90% de satisfacción con las ARS, mientras que en las AFP, el nivel de conocimiento es de un 93.90% y 78.80% de satisfacción.

Durante el proceso de la auditoría realizada en la DIDA por la Contraloría General del CNSS en el mes de marzo del 2021, se levantó una encuesta para evaluar la calidad del servicio brindado a los usuarios, donde alcanzamos un 95% de satisfacción.

Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información

De 60 solicitudes de información realizadas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, se contestaron 56 en los plazos establecidos, 3 quedaron pendientes en proceso de respuesta y una fue rechazada.

Cuadro No.8

Solicitudes atendidas y cumplimiento de plazos por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), Año 2021

Medio de solicitud	Física	Electrónica	311	Otras	Total
Recibidas	0	34	26	0	60
Pendientes	0	2	1	0	3
Resueltas	0	31	25	0	56
Rechazadas	0	1	0	0	1

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

Resultados Mediciones del Portal de Transparencia

En las mediciones realizadas al Portal de Transparencia en los meses enero-junio 2021, obtuvimos un resultado promedio de **99.33%**.



Acciones de la Dirección General en apoyo a las Políticas Públicas del Gobierno y de las funciones propias de la institución



◆ Exhortación a las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) a buscar solución y no hacer cobros por concepto de anticipo o depósito de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

◆ Comunicación enviada al CNSS, solicitando la extensión de cobertura de salud para los trabajadores protegidos por el Programa Fase I y sus dependientes directos y adicionales, la cual fue aprobada por el CNSS.

◆ Jornada de vacunación contra la COVID 19 a todo el personal de la institución y público en general, con la primera, segundo y tercera dosis.



◆ Participación en las reuniones de la Comisión de Seguridad Social, Trabajo y Pensiones del Senado de la República y en la reunión convocada por la Comisión Bicameral que trabaja en la revisión y modificación de la Ley 87-01, para tratar temas sobre la modificación integral.

◆ Acto de reconocimiento a madres destacadas del sector Los Guandules, donde se entregaron presentes a madres solteras, amas de casas con motivo del Día de las Madres.

◆ Visita al Geriátrico de La Vega, para acompañar a los adultos mayores cuidados en el centro.



◆ Realización de jornada de limpiezas de playas y ríos por el cuidado del medio ambiente a nivel nacional, con la participación de diferentes sectores, en el marco de las políticas gubernamentales ambientales del Gobierno y del programa de responsabilidad social de nuestra institución.

◆ Seguimiento al acuerdo de colaboración firmado con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), para tratar temas relacionados con la automatización de los servicios de la institución.





Pueblo de Bogotá y con el Presidente de la Corte Constitucional de Colombia, conjuntamente con la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS), a los fines de aunar esfuerzos para desarrollar una cultura de la Seguridad Social en el país.

- ◆ Disertación en el Primer Foro Nacional de los Actores de Protección de los Consumidores: Pro Consumidor, con motivo de la conmemoración de su décimo tercer aniversario.



- ◆ Reuniones de trabajo con los encargados de las oficinas provinciales de Santiago, Puerto Plata, Mao, Samaná, San Francisco de Macorís y La Vega, con la finalidad de tratar las problemáticas que presentan los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en la región norte y buscar soluciones conjuntas en favor de los habitantes de las provincias y zonas aledañas.

- ◆ Participación en la XIII Semana de la Calidad: Pilar para la Modernización e Innovación de la Gestión Pública, organizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).



- ◆ Disertación en el Panel Avances y Retos de la Cultura de la Seguridad Social en Iberoamérica, con una asistencia virtual de 500 personas de diferentes países de la región, evento organizado por el Ministerio de Salud Pública de Colombia y la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS).

- ◆ Participación en la cumbre de Defensores y Procuradores de Derecho de Iberoamérica, organizado por el Defensor del Pueblo.



- ◆ Participación en la conferencia magistral organizada por la Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS).

- ◆ Disertación en el panel Avances y Retos de la Cultura de Seguridad Social en Iberoamericano.

- ◆ Disertación en Seminario Internacional: Desafíos de la Protección Social en la Era Post Covid19.





◆ Participación en la Conferencia Magistral Experiencias e Innovación en la Gestión de la Pandemia Covid19, a cargo de la Vicepresidenta de la República, señora Raquel Peña.

◆ La DIDA sometió ante el CNSS que los beneficiarios de afiliados al seguro de pensiones ya fallecidos, les fuera eliminado el requisito de pago de impuestos sucesorales para acceder a los beneficios de sobrevivencia, petición que fue resolutada en favor de la población.

◆ Con respecto a los traspasos al Sistema de Reparto para las personas que tienen derechos adquiridos en el mismo y el cual se encontraba pasando por un momento de rezago, promovimos por primera vez, una reunión con los titulares y las máximas autoridades

ejecutivas de las instituciones que conforman el Comité de Traspaso, logrando dinamizar este proceso y que a diciembre podamos exhibir que el trabajo en equipo rinde sus frutos, tenemos un total de 1,183 traspasos ejecutados y 150 ya listos para su ejecución.

◆ Participación en la Conferencia Magistral Experiencias e Innovación en la Gestión de la Pandemia Covid 19, a cargo de la Vicepresidenta de la Republica, señora Raquel Peña.

Nuestros Servicios

SON GRATUITOS



T. 809.472.1900
info@dida.gov.do

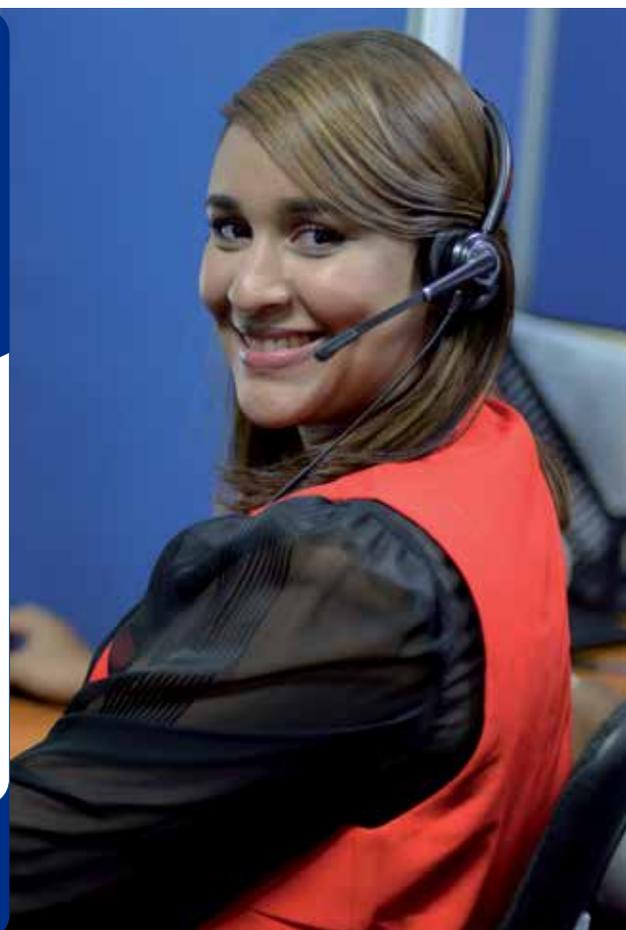
Horario de servicio
SEDE PRINCIPAL

Lunes a viernes 8:30 a.m. - 4:00 p.m.

 @DIDARDo  @DIDARDo
 @DIDA_RD0  DIDARDo

<http://dida.gob.do>



4.1-Acuerdos Interinstitucionales

En el periodo se firmaron seis (6) importantes acuerdos interinstitucionales que a continuación detallamos:

- ◆ Firma de acuerdo de colaboración interinstitucional con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), para concretar trabajos de cooperación mutua y poner en práctica la interoperabilidad institucional con la que buscan agilizar la entrega de los servicios que se canalizan a través de ambas instituciones.
- ◆ Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional con la Comisión Nacional de Energía (CNE), con el objetivo de coordinar trabajos conjuntos para la capacitación y contribuir al desarrollo del SDSS desde el punto de vista de los usuarios, garantizando los derechos que la Ley 87-01 concede a los afiliados.
- ◆ Firma de acuerdo de colaboración interinstitucional con la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS), (sede en España) con el propósito de contribuir a la educación y profesionalización de nuestro personal en seguridad social.
- ◆ Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional con el Consejo Estatal del Azúcar (CEA) para garantizar los derechos de los cañeros en materia de pensiones.
- ◆ Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional con el Ministro de Administración Pública (MAP), para implementar programas educativos a servidores públicos sobre Seguridad Social, así como, contribuir al saneamiento de la nómina pública para que se descontinúe la práctica de dejar por años a personas cobrando sin desempeñar una función.
- ◆ Firma de acuerdo con la ARS-Reservas, con el propósito de contribuir en la distribución de la Carta de Derechos de Salud del Régimen Contributivo, como herramienta de información que beneficiará a más de sus 43 mil afiliados a la ARS.





Premio a la Calidad y Reconocimiento Institucional

La DIDA fue galardonada con la Medalla de Bronce al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias en el Sector Público, por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

La DIDA fue reconocida en el año 2021, por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, por haber cumplido con las normas contables vigentes para el Sector Público de la República Dominicana, alcanzando una puntuación de 97%.



Los afiliados del **Seguro Familiar de Salud (SFS)** del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), deben portar su **Carnet Siempre**.



El Carnet del Seguro Familia de Salud te garantiza asistencia en emergencia, a no pagar depósito para internamiento, entre otros muchos beneficios.

¡Llévalo Siempre!

Centro de asistencia telefónica : **(809) 472 1900**
Opción 4

DIDA
COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.


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

ogtic
Oficina General de Información y Atención al Ciudadano

GOB
(*462)
El gobierno contigo

www.dida.gob.do / info@dida.gov.do

   [didardo](#)  [dida_rdo](#)  [/didard1](#)



ANEXOS

Fuentes: Base datos DIDA





Matriz de los Principales Indicadores de Gestión por Procesos:

Cuadro No. 1

Principales Indicadores de Gestión								
No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2019	Meta	Última Medición	Resultado
1	Misional	Asistencias	Porcentaje de la población con conocimientos sobre los derechos y deberes en la Seguridad Social	Mensual	1,634,309	1,446,807	Diciembre	1, 633,723 (100%)
2		Asistencias	% De quejas y reclamaciones resueltas		37,250	90%		80%
3		Promoción	Porcentaje de las actividades de promoción y educación difundidas.		3,686	2,884		1,181 (41%)
4		Capacitación	Porcentaje de la población meta afiliada capacitada en seguridad social		622	500		627 (100%)



Cuadro No. 2

Asistencias Brindadas por Oficinas Año 2021	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (Sede Central)	537,486
Santiago	215,081
San Pedro de Macorís	176,788
La Romana	160,700
Cap. Mega Centro	106,725
Puerto Plata	74,936
San Francisco de Macorís	53,188
La Vega	53,062
Mao	44,224
Higüey	36,497
Plaza Sambil	34,012
Barahona	29,895
Azua	29,811
San Juan de la Maguana	24,786
Samaná	24,109
Bahoruco	16,674
Bávaro	15,749
Total	1,633,723

Cuadro No. 3

Asistencias Brindadas por Oficinas Año 2021	
Mes	Cantidad
Enero	102,101
Febrero	142,401
Marzo	183,962
Abril	145,896
Mayo	140,684
Junio	141,378
Julio	141,171
Agosto	132,390
Septiembre	131,480
Octubre	134,745
Noviembre	135,837
Diciembre	101,678
Total	1,633,723



Cuadro No. 4

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas, Año 2021	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (Sede Central)	12,076
Santiago	5,862
San Pedro de Macorís	3,356
CAP Mega Centro	2,425
La Romana	2,330
Puerto Plata	1,591
La Vega	1,216
Plaza Sambil	1,189
San Francisco de Macorís	1,150
Higüey	746
Mao	682
Azua	582
Barahona	576
Samaná	475
Bávaro	241
San Juan de la Maguana	220
Bahoruco	218
Total General	34,935

Cuadro No. 5

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas, Año 2021	
Mes	Cantidad
Enero	2,833
Febrero	3,255
Marzo	3,971
Abril	3,003
Mayo	2,895
Junio	2,868
Julio	2,796
Agosto	2,777
Septiembre	2,799
Octubre	2,812
Noviembre	2,795
Diciembre	2,131
Total General	34,935





Cuadro No. 6

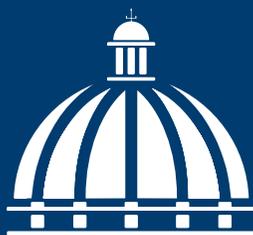
Talleres Impartidos por Provincias y Región del País, Año 2021		
Región	Provincias	Total de Talleres Impartidos
Gran Santo Domingo	Distrito Nacional	1
Este	La Romana	3
	Bávaro	1
	Higüey	1
	San Pedro de Macorís	3
Sur	Azua	2
	San Juan de la Maguana	2
	Bahoruco	3
	Barahona	3
Norte	La Vega	2
	Mao	2
	Santiago	3
	Puerto Plata	2
	San Francisco de Macorís	1
Total		29



Cuadro No. 7

Charlas Impartidas en Provincias y Regiones del País, Año 2021		
Región	Provincias	Total de Charlas Impartidas
Gran Santo Domingo	Distrito Nacional	23
Este	La Romana	15
	Higüey	2
	San Pedro de Macorís	15
	Bávaro	7
Sur	Azua	13
	San Juan de la Maguana	11
	Bahoruco	14
	Barahona	13
Norte	La Vega	15
	Mao	15
	Santiago	22
	Puerto Plata	16
	Samaná	5
	San Francisco de Macorís	5
Total		191





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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



Av. Tiradentes no. 33, Torre de la Seguridad Social Presidente Antonio Guzmán Fernández, Ensanche Naco, Santo Domingo, República Dominicana.

Tel.: 809-472-1900



www.dida.gob.do / info@dida.gob.do