



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

**“Año del Fomento a las Exportaciones”**

**Memoria Institucional Año 2017**

**Marzo 2018  
Santo Domingo**

## Índice de Contenido

2-Introducción.....	3
3-Información Institucional.....	4
Misión, Visión y Objetivo Estratégico.....	4
Funcionarios de la institución.....	4
Base Legal Institucional.....	5
4-Logros y resultados de la Gestión Año 2017.....	6
4.1-Servicios de Información y Asesoría Legal.....	6
Servicios de Asesorías Médicas.....	7
4.2-Servicios de Defensoría Legal y Atención a Quejas y Reclamaciones.....	8
Acciones y Resultados de las Defensorías Colectivas.....	10
Comisión Técnica Institucional.....	12
Coordinación interinstitucional.....	13
4.3-Servicios de Promoción y Comunicación sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).....	14
Charlas y Talleres.....	15
Supervisión de Prestadores de Servicios de Salud.....	16
Panel Internacional: Políticas de Seguridad Social Para Adultos Mayores, Propuestas Para la Creación de Beneficios Para la Tercera Edad.....	17
4.4-Gestión de Servicios de Apoyo Interno.....	18
Desempeño financiero.....	18
Cumplimiento de las metas del Plan Nacional Plurianual del Sector Publico 2017-2020.....	19
Contrataciones y adquisiciones.....	20
Gestión de los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicación.....	20
Desarrollo Sistema de Información, Servicios y Asistencia a los Afiliados (SISAA).....	20
Desarrollo de Proyecto.....	20
Infraestructura.....	20
Ejecución del Plan Operativo Año 2017.....	20
Estudios de Opinión sobre el SDSS.....	23

Valoración de los Servicios Institucional Brindados.....	24
Defensoría institucional.....	25
Apoyo Administrativo.....	26
Servicios de Apoyo Recursos Humanos.....	26
Formación y Capacitación a Empleados.....	26
Inducción al personal.....	27
Participación en Eventos de Carácter Internacional.....	28
 4.5-Desarrollo de la Función Pública.....	 28
Carta Compromiso al Ciudadano.....	29
Mapa de Procesos.....	29
 4.6-Desarrollo de las Metas Presidenciales.....	 30
Avances del Índice TIC y Gobierno Electrónico (ITIGE) de la OPTIC.....	30
Índice de Satisfacción Ciudadana.....	31
Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).....	31
Comisión de Ética de la DIDA.....	32
4.7-Reconocimientos.....	32
 4.8-Anexos.....	 33

## **2-Introducción**

Durante el año 2017, la DIDA orientó sus acciones a los lineamientos aprobados en la reunión del Consejo de Gobierno Ampliado, realizada el 16 de septiembre 2016 y a los compromisos asumidos y enunciados en el discurso de toma de posesión del señor presidente de la República, referente a las metas presidenciales 2017-2020, al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP 2017-2020), a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, al Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2014-2018 y al Plan Estratégico Institucional 2015-2019.

Este informe se realizó destacando los logros principales en la gestión interna institucional, el cumplimiento de las metas del PNPSP 2017-2020, avances en el desarrollo de la función pública y los logros alcanzados en el desarrollo de las metas presidenciales.

## **3-Información Institucional**

### **Misión, Visión y Objetivo Estratégico**

#### **Misión:**

Promover el derecho universal y constitucional de las personas a la seguridad social, para su protección en todas las etapas de la vida; ejerciendo su orientación y defensoría, como instancia del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

#### **Visión:**

La población dominicana conoce sus derechos y deberes en materia de seguridad social y se siente respaldada por una institución que la informa, la orienta y la defiende, para que el SDSS se consolide como un pilar de la protección social.

#### **Objetivo Estratégico:**

Se ha contribuido al desarrollo de una cultura de derecho que promueve el establecimiento de un piso de protección social progresivo para la reducción de la pobreza y la desigualdad.

#### **Funcionarios de la institución**

- Nélsida Marmolejos, Directora
- Xiomara de Coó, Encargada Departamento de Planificación y Desarrollo.
- Maribel Oleaga, Encargada Departamento de Orientación y Defensoría
- Marlen Berroa, Encargada Departamento Jurídico
- Celinés Sarmiento, Encargado Departamento Financiero
- Francisca Sánchez, Encargada Departamento de Promoción.
- Gianna Valencia Colón, Encargada Departamento Administrativo
- Julissa Magallanes, Encargada Departamento de Comunicaciones.
- Madel Cruz, Encargada Departamento Recursos Humanos.
- Danilo Domínguez, Encargado del Departamento de Tecnología.

### **Base Legal Institucional:**

En virtud del artículo 4 de la Ley 87-01, los beneficiarios del SDSS tienen derecho a ser asistidos por la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) en todos los servicios que sean necesarios para hacer efectiva su protección. Esta asistencia incluye:

- Información sobre sus derechos, deberes, recursos e instancias amigables y legales, formulación de querellas y demandas, representación y seguimientos de casos entre otros.

Otras funciones y responsabilidades de la DIDA, establecidas en el artículo 29 de la Ley 87-01, son las siguientes:

- Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes.
- Recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final;
- 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 AFP, del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) y las ARS, y difundir sus resultados, a fin de contribuir en forma objetiva a la toma de decisión del afiliado;
- Supervisar, desde el punto de vista del usuario, el funcionamiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

La Constitución de la República, la Ley No. 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo y la Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública también constituyen la base legal de la institución.

## 4-Logros y resultados de la gestión año 2017

### 4.1-Servicios de Información y Asesoría Legal

Ante la demanda creciente de servicios por parte de los usuarios, la institución implementó mejoras en el Centro de Asistencia Personalizada (CAP) de la oficina central, organizando el área, depurando los servicios y disminuyendo el tiempo de espera de los usuarios lo que permitió agilizar los procesos para brindar asistencia oportuna a los afiliados.

Se implementó para las oficinas locales los informes de medición de resultados por técnico y servicios y se designó un supervisor general para la depuración de los casos, estas acciones permitieron tener mejor seguimiento y mayor control del trabajo, mejorando notablemente los registros y la calidad de las informaciones en el Sistema de Información, Servicios y Asistencia a los Afiliados (SISAA).

Se dieron Un millón, 485 mil 428 asistencias u orientaciones a la población a nivel nacional, superando en un 19% la cantidad brindadas en el año 2016, donde se entregaron 1 millón 251 mil 191 asistencias.

Gráfico No. 1

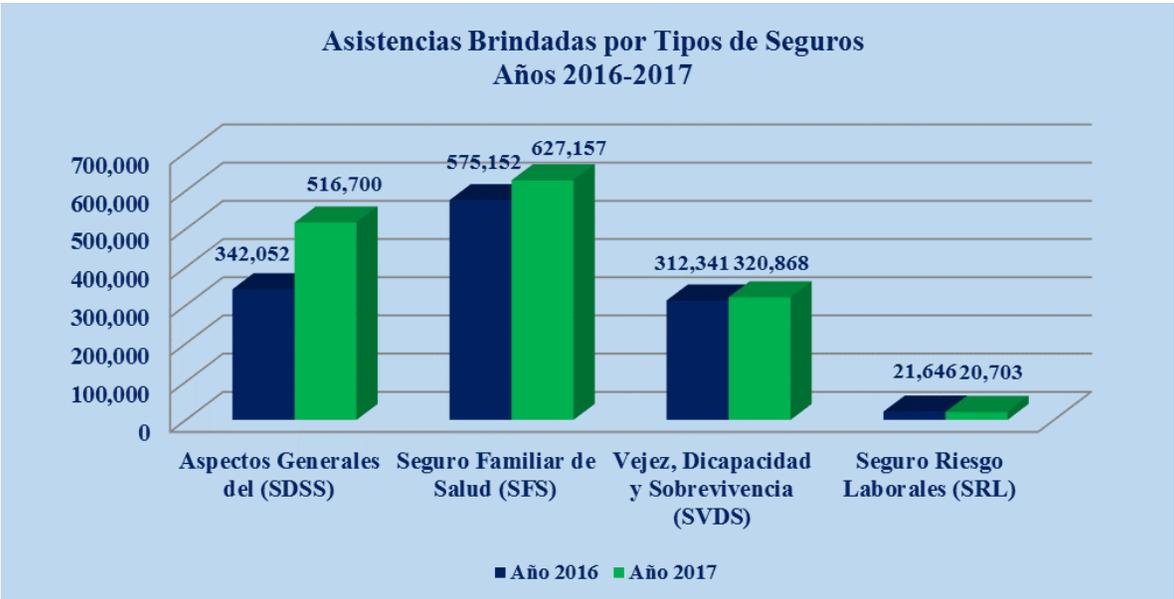


Las informaciones se brindaron por vía telefónica, de forma presencial en las 14 oficinas y ventanillas que operan a nivel nacional, en los puntos de información ubicados en prestadoras de servicios de salud públicos y privados, \*462 de la OPTIC, a través de correo electrónico, redes sociales, encuentros comunitarios, talleres, charlas, entre otros.

Con el objetivo de acercar nuestros servicios a usuarios que requieren respuestas oportunas en prestadoras de servicios de salud, los representantes de la DIDA ubicados en los puntos de información dieron de forma directa más de 36 mil 866 servicios de orientación sobre aspectos relacionados con el Seguro Familiar de Salud.

En el gráfico se puede observar que las orientaciones más demandadas por los usuarios fueron sobre el seguro familiar de salud, representando el 42% de las asistencias brindadas fueron sobre el Seguro Familiar de Salud (SFS), igual a 627 mil 157 orientaciones, estas crecieron en un 9% en relación al año 2016, donde se ofrecieron 575 mil 152 orientaciones sobre el SFS.

**Gráfico No. 2**



**Servicios de Asesorías Médicas**

En el año 2017, se ofrecieron 11 mil 988 consultas de asesorías médicas sobre coberturas de servicios, de las cuales 8 mil 767, equivalente a 73% corresponden a afiliados del Régimen Contributivo y 3 mil 221, igual al 27%, pertenecen al Régimen Subsidiado.

Las asesorías medicas ofrecidas crecieron un 10% al pasar de 10 mil 902 asesorías en el año 2016 a 11 mil 988 en el año 2017.

Según el tipo de servicio, de las 11 mil 988 asesorías médicas ofrecidas, 7 mil 270, es decir, el 61% no tenían cobertura, representando los medicamentos el mayor porcentaje con 58%, tanto del Régimen Contributivo como del Subsidiado.

Se destaca el hecho que de 3 mil 221 asesorías brindadas en el Régimen Subsidiado, 2 mil 195, es decir, el 68% no tenían cobertura.

Producto de las asesorías medicas se entregaron a los afiliados al SDSS 6 mil 237 cartas de no cobertura por procedimientos de salud y medicamentos no cubiertos por el PDSS. La distribución de coberturas por tipo de servicios es como se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico No. 3**



Fuente: Base Datos DIDA

## **4.2-Servicios de Defensoría Legal y Atención a Quejas y Reclamaciones.**

La meta de las reclamaciones atendidas y tramitadas, así como las reclamaciones resueltas, se cumplieron en un 95%, superando períodos anteriores. El desempeño fue el siguiente:

Se atendieron y tramitaron 37 mil 542 quejas y reclamaciones, aumentando un 35% con relación al año 2016, donde se atendieron 27 mil 805. El 43% de las reclamaciones atendidas fueron del SFS, equivalente a 16 mil 040 quejas y reclamaciones, estas crecieron en un 5% en relación con el año 2016, donde se atendieron 15 mil 220.

Se resolvieron 35 mil 590 quejas y reclamaciones por la intervención de la DIDA y otras instancias del sistema, aumentando un 47% en la solución de casos, con relación al año 2016, donde se solucionaron 24 mil 223 casos.

<b>Principales Quejas y Reclamaciones Atendidas por tipo de Causas</b>
<b>Año 2017</b>
<b>Seguro Familiar de Salud (SFS)</b>
Afiliación de manera irregular a una ARS
Gestión y tardanza de entrega de Carnet por Parte de la ARS
Cambio de ARS por tener más de 6 meses sin cotizar al SDSS
Retraso en el pago del subsidio por lactancia
Tardanza en entrega de carnet por parte de la ARS
Cobros de depósitos indebidos en servicios de salud
Denegación de cobertura de Procedimiento
Denegación de cobertura del Catálogo de prestaciones en enfermedades catastróficas y alta costo
<b>Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)</b>
Tardanza en entrega de la pensión por vejez (IDSS y Hacienda/AFP)
Tardanza en la entrega de estado de cuentas

**Cuadro No. 1**

Denegación de pensión por vejez
Tardanza en la entrega de certificación de años cotizados a la ley 1896 por el IDSS
Solicitud de traspaso de Reparto a CCI
Solicitud de traspaso de CCI a Reparto por derecho adquirido
<b>Seguro de Riesgos Laborales (SRL)</b>
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL
Retraso en el pago del subsidio por discapacidad temporal a través del SRL
Solicitud de reembolsos por gastos médicos en SRL

Fuente: Base datos DIDA

Se entregaron 6 mil 926 certificaciones de aportes a usuarios del SDSS para fines de reclamación de servicios y derechos adquiridos.

Más de 45 mil 018 constancias de históricos de descuentos entregadas a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Más de 716 asesorías legales fueron emitidas a empresas y personas sobre la ley 87-01, reglamentos y disposiciones vigentes vinculadas a la seguridad social.

A raíz de las denuncias de afiliados y del trámite de las Certificaciones de Aportes realizadas ante la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), se identificaron y reportaron al Ministerio de Trabajo Mil 350 empresas en falta por violación a la Ley 87-01.

### **Acciones y Resultados de las Defensorías Colectivas**

Se tramitaron decenas de Defensorías Colectivas a las instancias del sistema, las cuales buscan contribuir a facilitar el acceso a los beneficios y servicios del SDSS, obteniendo los siguientes resultados en once (11) defensorías tramitadas:

1-Mediante la comunicación D-1736, d/f 29/08/2013, solicitamos a la SISALRIL la revisión y validez de la Resolución No. 195-2013 d/f 02/07/2013 que deroga las Resoluciones Nos. 00062-2055 y 00118-2007, ya que la misma eliminaba los beneficios que otorgaban estas últimas. Al respecto, el CNSS emitió su Resolución No.413-01 d/f 02/02/2017 que falló Rechazando Recurso de Apelación interpuesto por la ARLSS, en contra de la Resolución Administrativa No. 00195-201 dictada por la SISALRIL y, en consecuencia, se confirman las derogaciones de las Resoluciones Administrativas Nos. 00062-2005 y 00118-2007.

2-Devolución de aportes de CCI a los maestros que han cotizado a empleadores distintos del Ministerio de Educación. La DIDA mediante la comunicación D- 2924, d/f 28/11/2016,

solicitó a la SIPEN revisar el tema sobre la devolución de los aportes a los maestros con empleadores privados que se encontraban congelados en la AFP y no transferidos al INABIMA. La SIPEN en fecha 14/02/2017 comunicó a la DIDA copias de sus oficios dirigidos a distintas AFP: DS 0257 a AFP Popular, DS 0258 a AFP Siembra, DS 0259 a AFP Scotia Crecer, DS a AFP Reservas y DS 0261 a AFP Romana, que ordena la devolución de los aportes a afiliados que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 87-01 y sus normas, provenientes de empleadores distintos al Ministerio de Educación, conjuntamente con la rentabilidad generada por los mismos, dando cumplimiento a las resoluciones del CNSS y de la SIPEN de devolución de aportes por ingreso tardío.

3-Mediante nuestra comunicación D-448, d/f 08/02/2017 solicitamos a la SISALRIL la extensión del período de Subsidio por Maternidad y Lactancia de 12 a 14 semanas en virtud del Convenio OIT No.183. En consecuencia, mediante su Resolución No. 418-02 d/f 30/03/2017 el CNSS aprobó la extensión a 14 semanas del Subsidio por maternidad en virtud del Convenio No. 183 de la OIT y ordenó a la SISALRIL dar cumplimiento de inmediato y retroactivo a todas las trabajadoras afiliadas estuviesen disfrutando del Subsidio al 09/03/2017 fecha entrada vigencia del Convenio.

4- Mediante la comunicación D-1309, d/f 23/06/2014, apoyamos la solicitud de la SISALRIL respecto a la aplicación de Indexación de las Pensiones del Seguro de Riesgos Laborales y a su vez reiteramos al CNSS la solicitud realizada por esta Dirección mediante la comunicación D-1253, d/f 14/06/2016: Al respecto, el CNSS través de su Resolución 424-03 d/f 29/06/2017 dispuso que las pensiones otorgadas por el Seguro de Riesgos Laborales sean indexadas cada dos (2) años, en base al Índice de Precios al Consumidor (IPC). Estableciendo la fórmula de cálculo para indexar las Pensiones de Sobrevivencia, y Discapacidad del SRL.

5- Mediante nuestra comunicación D-1509, d/f 14/07/2015, solicitamos al CNSS la revisión a la denegación de cobertura por concepto de accidentes de tránsito para afiliados del Régimen Subsidiado y reembolso de gastos médicos incurridos por un afiliado del Régimen Subsidiado a través del FONAMAT. Al respecto, el CNSS a través de su Res.424-04 d/f 29/06/2017 el CNSS rechazó la solicitud de DIDA, sin embargo, instruyó a la Gerencia General CNSS solicitar la colaboración SENASA para que en un único caso y de forma excepcional tome en cuenta la cobertura de las atenciones médicas al afiliado reclamante.

6-Solicitud de la DIDA sobre la aplicación retroactiva de los beneficios de la Resolución No. 369-02 d/f 23/04/2017 que aprobó el nuevo Contrato Póliza. Mediante la comunicación D-561, d/f 17/02/2017, solicitamos la rectificación sobre el Criterio de aplicación de dicha resolución. Al respecto, mediante su Resolución 427-02 d/f 10/08/2017 el CNSS rechazó la solicitud de la DIDA sobre la aplicación retroactiva de su Res.369-02 a favor de 15 afiliados por considerarlo improcedente y que afectaría los derechos legítimos de la Compañías de Seguros, así como, sus reservas técnicas en violación a los Principios constitucionales de Legalidad y de Seguridad Jurídica.

7-Mediante nuestra comunicación D-2580 d/f 31/07/2017, solicitamos al CNSS la revisión de su Res. 425-03 a través de la cual rechazó el Recurso de Apelación por prescripción del plazo para la interposición a nombre del señor Wilson Domingo Hernández, visto que ese

Consejo se encontraba de vacaciones colectivas desde el 21/12/2016 al 10/01/2017 y había comunicado la suspensión de sus actividades. El CNSS mediante su Res. 427-05 d/f 10/08/2017 instruyó a la

Gerencia General responder a DIDA en función de la decisión adoptada por el CNSS y a través la Comunicación No.1250 contestó que se basaron en que las decisiones del CNSS son recurribles en la vía contenciosa administrativa y que ese CNSS se acogió a las Reglas establecidas en su Reglamento de Apelaciones.

8-SIPEN. Solicitud de Información sobre Proceso Operativo de Traspaso de Afiliados de INABIMA No docentes del MINERD. Mediante comunicación D-3147 d/f 12/09/2017, solicitamos a SIPEN informar sobre el operativo de Traspaso de Afiliados de INABIMA de no docentes del MINERD programado para ese mismo mes y del cual no fuimos notificados a pesar de contar con reclamaciones por este concepto. La SIPEN remitió listado completo que habían publicado e informó que las reclamaciones de la DIDA debían ser remitidas al INABIMA para dar curso a ese proceso y que oportunamente avisará sobre los próximos operativos.

9- A raíz de que tomáramos conocimiento de la emisión de las Resoluciones del CNSS Nos. 427-08 “Proceso de Reversión de traspasos de CCI a Sistema de Reparto” y 427-09 “Sobre el cobro de la cobertura de salud otorgada a los trabajadores móviles u ocasionales”, solicitamos mediante nuestra comunicación D-2965 d/f 01/09/2017, a la Gerencia General que nos fueran proporcionados los documentos referentes a los temas remitidos al CNSS para su revisión y análisis en virtud de nuestras atribuciones en el SDSS. La Gerencia General del CNSS posteriormente remitió la documentación solicitada.

10-Atención Integral: Mediante nuestra comunicación D-395, d/f 26/02/2016, solicitamos al CNSS, entre otros aspectos, la aclaración del concepto de integralidad establecido en la Res. 375-02. Al respecto, el CNSS emitió su Resolución No. 431-02 d/f 19/10/2017 declarando que la Atención Integral del Plan Básico de Salud, prevista en la Ley 87-01 y Resolución 375-02 CNSS comprende todo servicio incluido en el Catálogo de Prestaciones del PDSS/PBS vigente, necesarios para garantizar al afiliado el adecuado y completo cumplimiento de las atenciones, además de disponer dispensación de medicamentos para quimioterapias de acuerdo con el tope de cobertura en los Subgrupos 9.15 y 9.16 con un tope de RD\$1 millón y otras coberturas adicionales de medicamentos , 44 nuevos procedimientos y aumento de la cápita de RD\$914.76 a RD\$1,013.62. Mediante comunicación-3316 d/f 08/11/2017 remitió sus consideraciones.

11- Inversión de los Fondos de la AFP-0 de los afiliados al INABIMA: La DIDA mediante la comunicación D-528 d/f 10/03/2016, solicitó al CNSS la intervención urgente debido a que estos fondos no estaban siendo invertidos. Al respecto, ese órgano emitió su Resolución No. 432-02 d/f 09/11/2017 en la que instruyó a la TSS realizar el depósito en instrumentos financieros del Banco Central que generen rendimientos de los fondos acumulados en la cuenta AFP-0, por concepto de las cotizaciones realizadas por otros empleadores de trabajadores que también laboran como docentes para el Ministerio de Educación.

**La Comisión Técnica Institucional de la DIDA revisó 26 normativas y propuestas sobre el SDSS, entre las que se destacan:**

- Revisión a la Resol. No.-413-02 del CNSS que falló el Recurso Apelación de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) contra Resol. 195-13 de la SISALRIL.
- Revisión a la última versión del Proyecto de Modificación de la Ley 87-01. Observaciones remitidas mediante comunicación D-525, d/f 16/02/2017 al Ministerio de la Presidencia. Sobre este aspecto la Comisión Técnica de la DIDA realizó desde el mes de octubre de 2016 diversas reuniones para revisar las distintas versiones que sobre este proyecto fueron remitidos y enviar las observaciones de esta Dirección.
- Revisión a la CIRCULAR 99-17, d/f 11/01/2017 sobre indexación anual de actualiza el capital mínimo exigido a las AFP, sustituye la Circular 94-16.
- Revisión a la Resolución 385-17 d/f 18/01/2017 que modificó la 17-02 sobre Control de Inversiones Locales de los Fondos de Pensiones.
- Revisión a la Resolución 386-17 d/f 18/01/2017 que modificó la 27-03 sobre el Manual de Cuentas para las AFP.
- Las observaciones realizadas a estas normativas fueron remitidas mediante la comunicación D-670, d/f 01/03/2017.
- Revisión a la propuesta de Resolución sobre acreditación en la CCI del afiliado de la cotización del SVDS cuyos pagos fueron realizados fuera del plazo del período de gracia. Observaciones remitidas mediante comunicación D-1516, d/f 11/05/2017.
- Fue revisada la Propuesta de Resolución NNN-17 elaborada por la SIPEN que modifica y sustituye de la Resolución No. 17-02 sobre el Control de la Inversiones Locales de Fondos de pensiones.
- Revisión al borrador final de la Propuesta de Modificación del Reglamento del Seguro de Riesgos Laborales. Observaciones finales remitidas mediante comunicación D-2695, d/f 10/08/2017.
- Revisión a la Resolución 10-02 sobre Promoción y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
- Revisión al Acto Alguacil No. 292 d/f 12/07/2017 notificado por siete ARS intimando a la DIDA para que suspenda las asesorías relativas a la cobertura integral contemplada en la Resolución CNSS No. 375-02, fueron realizadas diversas reuniones es por la Comisión Técnica de la DIDA para la revisión de este Acto.
- Revisión a la propuesta de Resolución elaborada por la SISALRIL para regular el pago y reembolso de los servicios de salud por accidente de trabajo, entre ARS, ARL y PSS, remitida por dicha Superintendencia en fecha 28/07/2017. Observaciones remitidas mediante comunicación D-2694, d/f 11/08/2017.

- Revisión a la Resolución No. 389-17, d/f 27/07/2017 emitida por la SIPEN que modifica la Res. No. 265-06 sobre Prevención para el lavado de Activos vía los aportes a las Cuentas de Capitalización Individual de los Afiliados, remitida por dicha Superintendencia en fecha 31/07/2017.
- Revisión al Anteproyecto de Ley sobre el Sistema de Pensiones de Reparto Estatal (SISPRE) elaborado por la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones DGJP que modifica la Ley 379-81 sobre Jubilaciones y Pensiones para empleados Públicos.
- Revisión a la Propuesta de Ampliación del Catálogo del PDSS remitida por la SISALRIL mediante de su comunicación DSI No. 2017007379, d/f 31/07/2017.

### **Coordinación Interinstitucional**

La coordinación con entidades y autoridades del SDSS, ha permitido solucionar miles de casos de quejas y reclamaciones, entre los que se destacan:

- Mil 428 casos fueron traspasados a Reparto de la Cuenta de Capitalización Individual (CCI) aprobadas por la Comisión Técnica de Traspasos, de la cual forma parte la DIDA
- Mil 067 pensiones fueron certificadas en 43 reuniones celebradas por las Comisiones Técnicas de SIPEN y SISALRIL en las que participa la DIDA.
- Somos miembros del Consejo Directivo del Servicio Nacional de Salud (SNS), formamos parte de la Comisión Técnica de Discapacidad de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y de la Comisión Técnica de Traspasos CCI-Reparto.

### **4.3-Servicios de Promoción y Comunicación sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).**

En el rol de promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) e informar a la población, se realizaron las actividades siguientes:

- Se colocó una campaña publicitaria sobre cómo y dónde reclamar ante una denegación de Servicios de Salud. En esta campaña se colocaron 10 mil 151 spot en radio, televisión, cines y digital a nivel nacional.
- 14 capsulas educativas elaboradas.
- Publicación de 2 revistas DIDA

- Durante el año recibimos más de 312 mil 001 visitas de forma periódica a la página web de 15 países, entre los que se destacan: España, Estados Unidos, México, Argentina, Colombia, Perú, Chile, Australia, Tanzania, Venezuela, Japón, entre otros.
- Se enviaron más de 246 servicios de noticias DIDA a 3 mil usuarios diariamente a nivel nacional e internacional.
- Publicación de una entrevista y dos reportajes sobre Atención Primaria en salud.
- Participamos en 700 programas de radio, televisión y prensa escrita.
- 35 Programas DIDA Radio producidos y transmitidos a través de los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) de la Vicepresidencia de la República. (3 mil 360 retransmisiones)
- 7 mil 362 visitas y 122 mil 911 vistas al perfil Twitter recibidas
- Mil 620 publicaciones en facebook y twitter.
- 3 mil 660 seguidores en facebook.
- 151 mil 717 alcance o reproducción de la publicación en facebook
- 113 publicaciones de noticias y 9 mil 627 impresiones en la plataforma Issuu
- En YouTube, contamos con 91 suscriptores, 173 publicaciones y más de 20 mil 330 reproducciones.
- En Facebook tenemos: mil 620 publicaciones, 3 mil 660 seguidores con un alcance de 151 mil 717.
- Se realizaron 3 firmas de nuevos acuerdos interinstitucionales: *Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS)*, *Cámara de Comercio y Producción de la Provincia Esparillat* y con los Productores y Trabajadores del Sector Bananero de las provincias de Azua, Montecristi y Mao, Valverde.
- Se realizaron 228 encuentros y/o reuniones con encargados de recursos humanos de instituciones públicas y de empresas privadas.
- Participamos en 5 ferias a nivel nacional.
- 221 operativos de orientación y defensoría realizados en centros de salud y de trabajo.
- 214 operativos de distribución de materiales.
- 158 reuniones con diferentes actores de la sociedad civil. (sindicatos, asociaciones juntas de vecinos, entre otros),

## **Charlas y Talleres**

Se realizaron 274 charlas y 18 talleres de orientación y defensoría, beneficiando a más de 7 mil 273 personas. Los talleres impartidos fueron dirigidos a:

- Centrales Sindicales de Santiago.
- ARS Renacer en el DN.
- Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU), La Romana.
- Regional de Salud Cibao Occidental, Mao.
- Ministerio de Trabajo, Santiago.
- Estudiantes Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Higüey.
- Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU), Monte Plata.
- Jueces y Abogados del Municipio de Cotuí Prov. Sánchez Ramírez.
- Comité Técnico Regional Intersectorial (CTRIS),2.
- Programa Progresando con Solidaridad del despacho de la Vice Presidencia, 2.
- Tribunal de Transito Jurisdicción SPM.
- Comité Técnico Regional de Solidaridad.
- Comité Técnico Regional de PROSOLI

### **Supervisión Realizadas a Prestadores de Servicios de Salud**

Se realizaron 464 supervisiones a las Unidades de Atención Primaria (UNAP), 43 a Estancias Infantiles, 72 a Hospitales y 7 a Centros de Atención de Adultos Mayores, además de 54 encuentros con participación de la población, cuyos resultados permite a las autoridades del sector tomar decisiones para mejorar la calidad de los servicios y crear confianza en este servicio que se brinda a través de las UNAP.

**Cuadro No. 2**

<b>Cuadro de Resultado de las Supervisiones a UNAP, Años 2016-2017</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Resultados (%)</b>	
	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Cuenta con sala de espera	97	97
UNAP con personal de salud	93	93
Tiene Acceso a baños	89	91
Infraestructura inadecuada	24	32
Carece de señalización	18	23
Presenta mucho ruido en el entorno	74	73

Entrega de medicamento a veces o nunca	28	37
--	----	----

Fuente: Base datos DIDA

De 464 supervisiones realizadas a las UNAP, se obtuvieron los siguientes resultados: El 97% de las UNAP supervisadas cuentan con sala de espera, el 93% tiene personal de salud (médicos y enfermeras), el 89% posee baños y el 74% presentan ruido en su entorno.

### Cuadro No. 3

<b>Principales Resultados de las Supervisiones Realizadas a Hospitales</b>	
<b>Año 2017</b>	
<b>Indicadores</b>	<b>Resultados(%)</b>
Los centros en los que no funcionan Unidad de Atención Primaria	74%
Los centros que presentan ruido en el entorno	59%
No cuenta con servicios de Radiografía	51%
No cuenta con servicios de ambulancia	40%
Las áreas de servicios de consultas no están en buen estado	30%
Los centros no presentan una higiene aceptable fuera del local	26%
No cuenta con cuadro con derechos de los usuarios expuesto en la sala de espera	15%
No dispone de rutas de bioseguridad señalizada	14%

Fuente: Base datos DIDA

De 72 supervisiones realizadas a hospitales, en el 74% de los hospitales supervisados no cuentan con unidad de atención primaria, el 59% presentan ruido en su entorno, el 51% no prestan servicios de radiografía, el 40% no cuentan con servicios de ambulancia y el 30% no tiene las áreas de servicios de consultas en buen estado.

### Cuadro No. 4

<b>Principales Resultados de las Supervisiones Realizadas a Estancias Infantiles</b>	
<b>Año 2017</b>	
<b>Indicadores</b>	<b>Resultados(%)</b>
Infraestructura inadecuada para ofrecer servicios	55%
No tiene una habilitación provisional	45.65%
No cuenta con trabajo social	56%
No tiene definida área de trabajo	41%
Se encuentra ubicada a menos de 5 metros afectados por el entorno	33%
No cuenta con proyector curricular	3%
No identificable en la comunidad	3%
Niños afiliados al SDSS	80%
Niños no afiliados al SDSS	20%

Población de niños	6,912
--------------------	-------

Fuente: Base datos DIDA

De 43 supervisiones realizadas a las estancias infantiles, el 55% de las estancias supervisados presentan infraestructura inadecuada para ofrecer servicios, el 56% no cuentan con trabajadores social.

De una población de 6 mil 912 niños atendidos en las estancias infantiles, el 80% están afiliados al SDSS y el 20% no están afiliados al SDSS.

Las irregularidades identificadas en las UNAP y hospitales se notifican a los organismos correspondientes, en el caso de SENASA ésta asumió en su Plan de Acción nuestras observaciones para fines de ser consideradas dentro de las soluciones a implementar.

### **Panel Internacional: “Políticas de Seguridad Social Para el Adulto Mayor, Propuestas Para la Creación de Beneficios de la Tercera Edad”.**

La institución realizó en el mes de noviembre el Panel Internacional sobre: *“Políticas de Seguridad Social para el Adulto Mayor, Propuestas para la Creación de Beneficios de la Tercera Edad”*, conjuntamente con las principales instituciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social y expertos internacionales. Contó además con los auspicios del Consejo Internacional de Bienestar Social (CIBS) participando como expertos internacionales especialistas de Suecia, Uruguay, México, Colombia y del país anfitrión, República Dominicana. Se plantearon las experiencias acumuladas en sus respectivos países.

La actividad fue organizada por la DIDA y copatrocinada por SIPEN, SISALRIL, SENASA y la ARLSS. Además, participaron el Lic. Winston Santos, viceministro de Trabajo y suplente del presidente del CNSS, el Gerente General del Consejo Nacional de la Seguridad Social, Lic Rafael Pérez Modesto y el Lic. Eduard del Villar, Contralor de la Corporación Iberoamericana de Estudios (CIES) y Subgerente General del CNSS.

Dentro de los expositores del panel se destaca la participación del Superintendente de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), Pedro Luis Castellanos, con el tema “Desafíos de los Sistemas de Salud ante los cambios de la expectativa de vida: Nuevas tendencias médicas, aportes de la Tecnología”. Chanel Rosa Chupany, director ejecutivo del Seguro Nacional de Salud (ARS SENASA), quien abordó el tema “Protección en Salud y los Servicios Públicos”. Ramón Contreras Genao, titular de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) habló de los “Beneficios y Retos del Sistema de Pensiones de Capitalización Individual en la República Dominicana, las directoras del Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), Nathalie María y Anina del Castillo, directora del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Proconsumidor), quienes trataron la “Protección Integral: Derecho a una vida activa, Productiva y Participativa y “La del Adulto Mayor como consumidor vulnerable, Retos en la República Dominicana.

Por la parte internacional participaron: la Presidenta Global del ICSW, Eva Holmberg-Herrstrom y Sergei Zelenev, director ejecutivo del CIBS Ana Elena Macías Amezcua, del Instituto Nacional de las Personas Adultas de México (INAPAM), quien disertó sobre Longevidad: Transformaciones, Impacto y Perspectivas en el Sistema de Protección Mexicano. Aura Marlene Márquez Herrera, de la Coordinación Regional de Organismos de la Sociedad Civil de América Latina y El Caribe sobre Envejecimiento y Vejez (CORV), quien expuso sobre “Pensiones y beneficios de los Envejecientes en Colombia”. La presidenta del Consejo Uruguayo de Bienestar Social (CUBS) y Vicepresidenta Global del CIBS, Mirtha Sosa Crevoisier, habló de Adultos Mayores en el Siglo XXI: Potencialidades, riesgos y Cuidados.

*Los resultados del evento constituyen una herramienta importante para el desarrollo a corto y mediano plazo de nuestro sistema de Seguridad Social y, sobre todo, para redefinir las políticas de protección social del gobierno.*

#### **4.4-Gestión de Servicios Técnicos y de Apoyo Interno**

##### **Desempeño financiero**

Para el año 2017, se programaron gastos por RD\$192,775,094.52 de los cuales se realizaron RD\$193,220,576.44 equivalente a un 100% de lo programado. La institución ejecutó los valores programados, con lo cual se cumple la misión de informar, orientar y defender a los afiliados según el Plan Operativo Anual (POA) formulado para ese año y el Plan Estratégico Institucional 2015-2019.

##### **Logros en el cumplimiento de las metas del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP 2017-2020)**

Las metas de producción establecidas para el año 2017 en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP 2017-2020) se ejecutaron en un 100%, según se muestra en el cuadro No. 5 de la producción prioritaria del año.

Como se puede observar en el cuadro No. 5, los servicios de Información, Asesoría Legal y Defensoría Legal se cumplieron en un 100% y registraron un crecimiento de un **19%** y **35%**, respectivamente, en relación al año 2016.

**Cuadro No 5**

##### **Comportamiento de la Producción Prioritaria, según el PNPSP 2017-2020**

<b>Producción Pública</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Línea Base 2015</b>	<b>Producción Planeada 2017</b>	<b>Producción Generada 2017</b>	<b>% de avance respecto a lo planeado</b>
---------------------------	-------------------------	------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---

Información y asesoría legal	Personas asistidas (Miles)	973,356	1,248,614	1,485,428	100%
Servicios de defensoría legal	Defensorías asistidas (Miles)	19,768	24,818	37,542	100%
Estudios de opinión sobre el SDSS	Cantidad de estudios realizados	0	2	2	100%
Supervisión del SDSS, desde el punto de vista del usuario	Cantidad de informes de supervisión	517	505	586	100%
Supervisión del SDSS, desde el punto de vista del usuario	Número de encuentros con participación de la población	63	50	54	100%

Fuente: Base Datos DIDA

### **Contrataciones y adquisiciones**

El Plan de Compras y Contrataciones (PACC) se ejecutó en un 100%, equivalente a RD\$54, 051,618.51 de los cuales destinó al sector Mipymes RD\$19, 730,787.76, igual a un 37%. Con esto contribuimos al cumplimiento de las metas presidenciales de incentivar a este sector de la economía nacional.

### **Gestión de los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicación**

La plataforma tecnológica fue mejorada, incluyendo la adquisición de equipos, mobiliarios informáticos, renovación de licencias, ampliación del internet y ancho de banda y capacitación del personal del área de tecnología.

### **Desarrollo Proyecto Sistema de Información, Servicios y Asistencia a los Afiliados (SISAA).**

- Continuación de adecuación en prueba y desarrollo de nuevos formatos y estructura de datos para consulta y afiliación ciudadana para Unisigma en la adaptación del SISAA.

- Mantenimiento y mejora en control de acceso al Servicio Web DIDA-UNIPAGO para consulta de afiliados vía SISAA.
- Revisión y seguimiento a la adaptación de pantalla de consulta ciudadana en el SISAA para adecuación a nuevos requerimientos para conexión al *Servicio Web Consulta Ciudadano* en función de asimilar la implementación de los cambios requeridos del Proyecto Creación Plan Especial Transitorio Servicios de Salud Pensionados y Jubilados Sector Salud (Decreto 371-16), puesto en producción en febrero 2017.

## **Desarrollo Proyectos**

Se implementó el módulo para registro de las consultas médicas y elaboración de reportes estadísticos en el Proyecto de Consultas Médicas.

Conjuntamente con el Departamento de Recursos Humanos se definieron las pantallas, filtros y variables a tomar en cuenta para los procesos de creación, búsquedas y selección de candidatos a vacantes definidas dentro del Proyecto de Recursos Humanos. Además, se incluyeron mejoras en proceso de acción de personal en el módulo de RRHH, ajustes y adaptación a la nueva plataforma de Bases de Datos 12c.

Se incluyeron mejoras para corrección reporte de condiciones físicas detectadas en las Unidades de Atención Primaria (UNAP) en la nueva versión de BD 12c.

Participación y acompañamiento con MultiCómputos en gestión de cambios para consolidar y asimilar mejoras en el proyecto de migración bases de datos de la versión 10g a 12c.

## **Trabajos de infraestructura**

- Modificación de VPN para nuevos cambios de Unipago
- Revisión continua de la conectividad de la red a nivel nacional.
- Monitoreo de servidores de producción, líneas directas y de telefonía
- Solución de Tickets de Helpdesk
- Realización de Backups del servidor de correo Electrónico y Servidores Producción.
- Instalación y configuración del nuevo Servidor de Bases de Datos Oracle (Fujitsu M10-1) y Storage Hitachi.
- Creación de un servidor virtual para monitoreo de la Base de Datos
- Movimiento de carpetas compartidas depto. Administrativo y Compras al servidor Storage.
- Proceso de compras para la adquisición de 12 PC's

## **Ejecución del Plan Operativo Año 2017**

En el año 2017 los procesos de planificación institucional continuaron su fortalecimiento, destacándose el proceso de monitoreo, seguimiento y evaluación del POA 2017, así como la vinculación con los demás instrumentos de planificación, lo que ha garantizado un nivel de ejecución en el período por encima del promedio. En el área de planificación y desarrollo se han trabajado productos y/o servicios que a continuación presentamos:

- Formulado Plan Operativo Año 2017 alineado al Presupuesto.
- Formulado PACC alineado con el POA y Presupuesto 2017.
- Socializado el POA 2017 con los encargados de departamentos y de oficinas locales.
- Presentado POA 2017 al CNSS.
- Remitida memoria año 2016 al Ministerio de la Presidencia y al CNSS.
- Presentado al CNSS informe de Ejecución POA 2016 alineado al Plan Estratégico del SDSS 2014-2018
- Formulado Plan Operativo Año 2018 alineado al Plan Estratégico del SDSS 2014-2018.
- Formulado Presupuesto Año 2018.
- Presentado al CNSS POA y Presupuesto 2018.
- Presentado al CNSS informe de justificación presupuesto 2018
- Seguimiento a la ejecución del POA, PACC y Presupuesto 2017.
- Remitidos al CNSS informes de monitoreo del POA, Presupuesto y PACC 2017 del primer, segundo y tercer trimestre.
- Cargada en la plataforma RUTA la producción institucional 2017-2020, física y financiera
- Actualizada matriz en Excel de ejecución producción año 2016 para el sistema RUTA.
- Informe rendido a DIGEPRES sobre la ejecución física y financiera año 2016
- Informes rendidos de ejecución del presupuesto físico del primer, segundo y tercer trimestre 2017 a DIGEPRES.
- Elaborado informe estadístico año 2016.
- Elaborado informe estadístico primer, segundo y tercer trimestre 2017.
- Elaborado informe de gestión primer, segundo y tercer trimestre 2017
- Realizado dos estudios de encuesta on-line
- Realizados 12 informes mensual de supervisión a las UNAP.
- Realizados 6 informes de supervisión a Hospitales
- Realizados 6 informes de supervisión a Estancias Infantiles.

- Realizados 6 informes sobre la valoración de los servicios.
- Elaborado 2 informes sobre supervisión a UNAP consolidado.
- Elaborado 3 informes de evaluación del POA 2017.
- Realizado Taller de Evaluación POA 2017 Primer Semestre con los Encargados Departamentales de la Oficina Central
- Realizado Taller de Evaluación POA 2017 Primer Semestre con las Oficinas Locales
- Realizados dos (2) informes sobre resultados de los talleres de evaluación POA primer semestre 2017.
- Remitidos a la dirección los informes de resultados de las visitas de supervisión a las UNAP, Estancias Infantiles y Hospitales.
- Registrados en el SIGEF presupuesto físico-financiero 2018

### **Estudios de Opinión sobre el SDSS.**

Se realizaron dos (2) encuestas a través de la página web institucional sobre el SDSS:

1-Encuesta On-Line “Utilización de Servicios de Salud y Valoración de Pagos Realizados”, con el propósito de determinar la proporción de afiliados que han utilizado servicios de salud y de los gastos incurrido por dichos servicios. Resultados:

- El 77% de las personas que visitaron la página de la DIDA pertenecen al SDSS.
- El 90% pertenecen al Régimen Contributivo y el 10% al Subsidiado.
- La mayoría de los afiliados corresponden a: Primera ARS Humano 31%; SENASA 26%; Palic 21% y Universal 10%.  
El 86%, de los entrevistados, (32 de 37) solicitó algún tipo de servicio de salud durante el año 2017.  
Los servicios más demandados fueron: laboratorios, medicamentos y emergencias.
- El 94% de los afiliados solicitó servicios de consulta.
- El 93% de los afiliados que solicitó servicios de consulta realizó algún copago.
- El 66% de los afiliados utilizó servicios de emergencias.
- De 21 afiliados que utilizó servicios de emergencias, el 29% tuvo que realizar algún pago. Los afiliados pertenecen a las ARS Humano, Palic, SENASA.
- El 42% que requirió internamiento indicó que pagó algún depósito, en este caso los afiliados pertenecen a las ARS Humano y Palic.
- El 20% de los que requirió servicios de cirugía realizó algún depósito y el afiliado pertenece a la ARS Palic.
- El 60% de los afiliados valoran el monto pagado por la consulta como alto. El 37% como aceptable.

- El 67% de los afiliados que utilizaron el servicio de emergencias valoran el pago como aceptable; el 29% indicó que fue alto.
- Estas valoraciones, reflejan una proporción de satisfacción baja o aceptable.

2-Encuesta On-Line “Conocimiento sobre el Seguro de Riesgos Laborales”, con el propósito de medir el nivel de conocimiento de los afiliados sobre los beneficios y procedimientos a seguir para obtener los mismos, que están empleados y su empleador cotiza al Seguro de Riesgos Laborales. Resultados:

El 88%, de las personas que visitaron la página de la DIDA y respondieron la encuesta, son empleados y cotizan al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

- El 77%, (86) sabe que tiene derecho a que le cubran accidente en el lugar de trabajo, accidente de trabajo y en trayecto (casa-trabajo/trabajo-casa) y lesión en el lugar de trabajo o enfermedad relacionada al trabajo.
- El 54%, (61) sabe que tiene derecho a recibir las prestaciones en salud que necesiten en la red de prestadoras de servicios más cercana o en la que se encuentre afiliado.
- El 50%, (56) entiende que tiene derecho a recibir las prestaciones económicas a través de las oficinas de la ARL Salud Segura y un 34%(38) a través de la nómina de la empresa, de acuerdo a la circunstancia del hecho.
- El 57%, (64) sabe que el proceso que se debe seguir en caso de la ocurrencia de un accidente en el trabajo es asistir a la prestadora, presentar su certificado médico y el acta policial certificada si se levantó y comunicar el accidente o situación al empleador.
- El 68%, (76) sabe que es el empleador quien debe informar o notificar sobre cualquier accidente de trabajo que tenga uno de sus empleados a la ARLSS.
- Un 74%, (83) conoce que el plazo establecido para informar o notificar un accidente de trabajo a la ARLSS es de 24 horas laborales (tres días).
- El 80%, (90) sabe que para solicitar un reembolso debe reportarlo a la ARLSS con los documentos de identidad, facturas originales del centro de salud, las indicaciones y/o recetas.

### **Valoración de los Servicios Institucionales Brindados**

En el año 2017, más de 12 mil 906 usuarios emitieron su opinión y valoración sobre los servicios recibidos cuyos resultados se presentan a continuación:

- El 97% de los afiliados valoraron entre excelente y bueno el servicio recibido.
- El 92% de los usuarios fueron atendidos de inmediato o en menos de una hora, lo que significa que la institución valora el tiempo de los afiliados dándoles una atención oportuna y efectiva.

**Gráfico No. 4**



- El 43% de los que visitaron la institución se enteraron de la DIDA a través de compañeros de trabajo, familiares o amigos, un 31% por vía de los medios de comunicación y un 13% por las actividades de promoción.

Los servicios brindados a los afiliados a través de los diferentes medios son evaluados por los usuarios a través del buzón de sugerencias cuyos resultados son analizados para la toma de decisiones.

### **Defensoría Institucional**

Cumpliendo con el deber de mantener la seguridad jurídica de la DIDA y de defensa del interés institucional, se trabajó en los siguientes temas:

- Representación legal de la institución en los tribunales de la Republica.
- Representación legal de los afiliados ante el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNS)
- Participación en las comisiones técnicas institucionales
- Representación legal de la institución ante las comisiones conformadas por el CNSS
- Revisión del cumplimiento legal de los procesos de compras y contrataciones.

Se realizaron 41 contratos sobre adendas, renovaciones y registros, los cuales fueron notarizados y legalizados. De estos, 18 fueron certificados en la Contraloría General de la República (CGR) bajo el sistema TRE.

### **Apoyo Administrativo**

El área administrativa desarrolló sus acciones y servicios de apoyo interno de forma transversal a todas las áreas de la oficina central y a las oficinas locales como requerimiento para que estas puedan dar un servicio más eficiente en cualquier etapa de los procesos que intervienen en la entrega de los servicios a los afiliados al SDSS y usuarios en sentido general.

En ese sentido, se le dio seguimiento continuo al plan de compras y contrataciones (procesos de compras directas, compras menores, comparaciones de precios y licitaciones públicas nacionales), a las solicitudes de pagos, ordenes de compras, solicitudes y mantenimiento de equipos y vehículos, entre otros

### **Servicios de apoyo Recursos Humanos**

Dentro de las actividades administrativas y de apoyo del área de recursos humanos realizadas, se destacan:

### **Formación y Capacitación a Empleados**

El Departamento de Recursos Humanos en coordinación con instituciones reconocidas como el INFOTEP, INAP, el MAP, CAPGEFI, SISALRIL, CNSS, entre otros, realizó y coordinó 8 diplomados (27 beneficiados), 16 cursos (148 beneficiados), 20 talleres y un master, formando y capacitando a más de 177 personas de la institución en los siguientes temas:

**Cuadro No. 6**

<b>Participación en Cursos, Diplomados y Talleres</b>				
<b>Año 2017</b>				
<b>Tipo de Capacitación</b>	<b>Cantidad de Capacitaciones</b>	<b>Cantidad de Beneficiarios</b>	<b>Temas</b>	<b>Institución</b>
<b>Cursos</b>	16	148	Redacción de Informes, Ortografía y Redacción; Relaciones Humanas; Inteligencia Emocional; Técnicas de las 5s; Seguridad y Salud Ocupacional; Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano; Autoevaluación CAF; Elaboración de Mapa de Procesos; Indicadores KPI'S de Gestión Humana; Educando en Seguridad Social y Liderazgo y Supervisión.	INFOTEP, MAP, CAES
<b>Diplomados</b>	8	27	Diplomado en Seguridad Social y Gestión Competitiva de los Servicios al Cliente.	CNSS-INFOTEP y ARL SS
<b>Master</b>	1	2	Master en Administración de Sistemas de Seguridad Social	OISS
<b>Talleres</b>	20	180	Socialización DOD; Buenas Practicas de Evaluación del Desempeño; Socialización de la Metodología para Identificación; Socialización de la Metodología para Identificación; Medición y Análisis de la Inversión Pública en Infancia en la RD; Medición y Análisis de la Inversión Pública en Infancia en la RD; Taller sobre nueva versión del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública; Fundación de Planificación y Gestión de la Inversión Pública; Análisis de la Consistencia de la Cadena de Valor del Sector Publico; Rendición de Cuentas; Taller de Autoevaluación con la metodología CAF .	DIDA, MAP, DIGEPRES, CGR, Ministerio de Hacienda, CAES, INAP, ACIS, SISMAP, CAPGEFI y SISALRIL
<b>Capacitación Continua</b>	14	DOD	Temas Diversos	DIDA-DOD

Fuente: Base datos DIDA

## **Inducción al personal**

Realizamos dos (2) inducciones dirigidas a empleados de nuevo ingreso y a técnicos contratados, donde abordamos el funcionamiento del SDSS y sus instancias, las funciones de la institución y la estructura organizativa, el sistema de planificación institucional para la ejecución, seguimiento, monitoreo y desarrollo de los programas y las principales actividades que se desarrollan en los departamentos de Orientación y Defensoría, Promoción y Comunicación, Jurídico y de Recursos Humanos.

## **Participación en Eventos de Carácter Internacional**

Funcionarios de la institución representaron a la DIDA en cinco (5) eventos de carácter internacional, los que se detallan a continuación:

- XIII Congreso Estatal y I Congreso Iberoamericano de Trabajo Social y Servicio Social, octubre 2017, Mérida, España.
- Reunión Anual Junta Directiva del Consejo Internacional del Bienestar Social, octubre 2017, Madrid, España.
- II Seminario Iberoamericano de Constitucionalización de la Seguridad Social 2017, octubre 2017, Costa Rica.
- Políticas de Seguridad Social para el Adulto Mayor, Propuestas para la Creación de Beneficios de la Tercera Edad, noviembre 2017, RD.
- Reunión de la Organización Internacional del Trabajo, OIT.

## **4.5-Desarrollo de la Función Pública**

Desarrollo del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

De 34 indicadores que constituyen el SISMAP a ser evaluados por la Presidencia de la República, fueron subidos 19 a la página del MAP relacionados con los siguientes temas:

- Organización del trabajo
- Gestión del empleo
- Gestión del rendimiento

- Gestión del desarrollo
- Gestión de relaciones humanas y sociales

Dentro de los indicadores subidos al SISMAP se destacan los siguientes:

- La Estructura Organizativa,
- Mapa de Procesos,
- Base Legal,
- Historia de la DIDA
- Implementación del SASP,
- Absentismo,
- Rotación del Personal,
- Evaluación del Desempeño,
- Diplomados,
- Cursos, Talleres y Post Grados en Gestión,
- Pago de Beneficios Laborales,
- Taller de Relaciones Laborales,
- Auditoría de Oficina de RRHH,
- Talleres Metodología CAF
- Comités de Calidad.

Se inició la actualización de la Estructura y Manual Cargos y Carta Compromiso al Ciudadano. (Anexo 13).

Se reconocieron 40 empleados de diferentes áreas a nivel nacional por su desempeño y colaboración institucional.

### **Carta Compromiso al Ciudadano**

Al cumplirse en el mes de julio 2017 dos años del lanzamiento de la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, y de haber tenido durante ese tiempo dos evaluaciones de forma satisfactoria por parte del MAP, en el mes de julio se realizó la evaluación final de dicho documento.

A partir de agosto se iniciaron los trabajos para la elaboración de la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Incluir la nueva Misión, Visión y Objetivo Estratégico, los nuevos compromisos de mejoras, nuevos atributos importantes de actividades que realiza la institución, hacer cambios en algunos atributos e incluir otros servicios.

## Mapa de Procesos

Se desarrolló el mapa de procesos el cual fue aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y subido al SISMAP. Esta herramienta permite visualizar fácilmente cuáles son y cómo se relacionan los procesos de la institución, también permite identificar las fortalezas y debilidades que posee su estructura.

### Mapa de Procesos



## 4.6-Desarrollo de las Metas Presidenciales

**Avance en el Índice TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITIGE) de la OPTIC en los siguientes temas:**

- En el desarrollo del Índice TIC y la Implementación del Gobierno Electrónico, obtuvimos la Certificación de la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1:2014)

- El índice de Transparencia y acceso a la Información Pública fue de 98% promedio en el año 2017.
- Estamos a la espera de la certificación de la NORTIC A3: 2014 sobre publicación de datos abiertos del gobierno dominicano y la NORTIC A4: 2014: para la interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano.
- Proyecto Ciberseguridad: se contrataron los servicios de una firma privada quien realizó levantamiento de las necesidades estructurales de: (equipo, licencias, procedimientos y capacitación para la administración de la Ciberseguridad institucional.
- Proyecto República Digital: Este proyecto se formula en el marco de las políticas gubernamentales que promueve el uso y aplicación de las TIC en el sector público. Con él se busca modernizar la prestación y el acceso de servicios a los afiliados y público en general. Este proyecto fue sometido a la Presidencia de la República para fines de financiamiento.

### Índice de Satisfacción Ciudadana

El nivel de satisfacción ciudadana por los servicios recibidos en la DIDA, alcanzó el **89%** promedio, según estudio realizado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en el mes de abril del 2017 y publicado en el portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

**Gráfico No. 5**



## **Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)**

Se avanzó con el proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), que incluyó el llenado de las cinco (5) matrices que agrupan 204 preguntas y presentar las evidencias de las mismas. Las preguntas están relacionadas con:

- Ambiente de control AMC
- Valoración y administración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo y evaluación.

## **Comisión de Ética de la DIDA**

Bajo la supervisión de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental para la integración de la Comisión de Ética Pública Institucional, quedó formada la Comisión de Ética correspondiente al período 2017-2019 por el siguiente personal:

- Waleska Encarnación –Coordinadora General
- Violetas Matos - Secretaria
- Arianna Vargas – Coordinadora Operativa de Educación
- Juan Aquino –Coordinador Operativo de Controles Administrativos.
- Ana Martínez – Coordinadora Operativa de Ética
- Margarita Perallón – Secretaria Suplente
- Juan de Dios Beriguete (RAI)- Coordinador General Suplente
- Miledys J. Jardines -1er Suplente
- Fribio Castellanos – 2do. Suplente
- Orlando García Tatis – 3er Suplente

El 31 de agosto la comisión fue juramentada por el Lic. Danilo Medina, Presidente de la República, en acto masivo en el Centro Olímpico. Posteriormente fue juramentada por la Lic. Nélsida Marmolejos, Directora de la DIDA.

## **4.7-Reconocimientos**

- El Sindicato de Trabajadores Yoleros y Buzos de las Empresas Pesqueras de la provincia de Puerto Plata, reconoce a la Directora Nélsida Marmolejos, por su gran aporte que le ha hecho a la sociedad dominicana a través de la DIDA. 30 de agosto, 2017.

- La Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) reconoce a la DIDA por haber cumplido eficientemente con las evaluaciones previas para obtener la. Certificación de la Normativa para la Gestión de las Redes Sociales de Organismos Gubernamentales (NORTIC E1:2014).
- Certificación otorgada a la Directora Nélsida Marmolejos, por su participación en el XIII Congreso Estatal y I Iberoamericano Del Trabajo Social, realizado del 19 al 21 de octubre en Mérida, España.

## Anexos

### Cursos, diplomados y talleres

- Diplomados Seguridad Social, CNSS-INFOTEP
- Diplomado Seguridad Social, ARLSS
- Diplomado Seguridad Social, CNSS-INFOTEP Puerto Plata.
- Diplomado Seguridad Social, CNSS-INFOTEP San Francisco de Macorís
- Diplomado Gestión Competitiva de los Servicios al Cliente, CNSS-INFOTEP Puerto Plata
- Master en Administración de Sistemas de Seguridad Social, OISS
- Curso de Redacción de Informes, INFOTEP.
- Ortografía, INFOTEP
- Ortografía y Redacción de Informes, INFOTEP Santiago.
- Relaciones Humanas, INFOTEP
- Inteligencia Emocional, INFOTEP
- Técnicas de las 5-S, INFOTEP
- Seguridad y Salud Ocupacional, INFOTEP
- Metodología de Autoevaluación CAF-MAP
- Sistema de Evaluación Digital de la Carta Compromiso, MAP
- Elaboración de Mapas de Procesos, MAP
- Indicadores KPI'S de Gestión Humana, CAES
- Liderazgo y Supervisión, INFOTEP.
- Taller Socialización sobre Manejo de Procedimientos Internos del DOD, DIDA
- Buenas Prácticas de Evaluación del Desempeño, MAP
- Metodología para Identificación, Medición y Análisis de la Inversión Pública en Infancia, -RD. DIGEPRES.
- Capacitación en Programación y Seguimiento de la Ejecución del Presupuesto Físico-Financiero 2017. DIGEPRES.
- Inducción a las Normas Básicas de Control Interno, CGR
- Procedimientos y controles en las compras y contrataciones de las instituciones públicas a partir de la entrada en vigencia del decreto No. 15-17, MH
- Gestión Exitosa de Almacenes e Inventarios, CAES
- Seminario Gestión del Conocimiento para un Liderazgo Transformador, INAP
- Prevención y Gestión de Riesgos Laborales 2017, ACIS
- Taller de Evaluación del Desempeño por Competencia, MAP

- Taller de Manejo Oficina Virtual, SISALRIL
- Seguridad y Salud en la Administración Pública y Relaciones Laborales, MAP
- Conferencia sobre Detección de Necesidades, INAP
- Fundamentos de Planificación y Gestión de la Inversión Pública del Estado, CAPGEFI
- Educando en Seguridad Social, CNSS-CIES
- Taller Impacto Social en Donación. Trasplante de Órganos y Tejidos. Hotel Radisson
- 6ta Jornada Medica Científica del centro Cardio-Neuro Oftalmológico y Trasplante (CECANOT).
- 5to. Congreso de Riesgos Laborales: "Promoviendo una cultura de prevención de riesgos en lugares de trabajo".
- Taller de Atención Primaria en Salud para el Sector Publico.
- Exposición sobre Sistema de Pensiones de Capitalización Individual. Una Previsión sin Futuro en RD. Hotel Barceló Lina
- 2do. Simposio Nacional y 1er Simposio Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco de 13avo. Aniversario de ARLSS.
- Taller puesto en Ejecución del Decreto 15/17 de la Dirección General de Presupuesto, Contraloría General de la República y Dirección General de Contrataciones Públicas.
- Taller sobre Relaciones Laborales impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Seminario Internacional SENASA (SEISE 2017) Seguros Públicos de Salud como Mecanismo de Protección Social en América Latina.
- Seminario Iberoamericano sobre Constitucionalizarían de la Seguridad Social". San José, Costa Rica. Auditorio Pablo Casafont del Colegio de Abogados de Costa Rica. (23 y 24 de octubre-2017
- Inducción, DIDA
- Capacitación Continua, DIDA-DOD

