

 Torre de la Seguridad Social
Presidente Antonio Guzmán Fernández



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)

2022

MEMORIA INSTITUCIONAL
RESUMEN

Enero 2023 - Santo Domingo, Rep.Dom.



MEMORIA DIDA 2022

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 Co
Enc. Direc. Planificación y Desarrollo

Julissa Magallanes
Enc. Direc. Comunicación

Francisco Mojica
Enc. Sección Audiovisuales

Rocio Jiménez
Laury Polanco
Diseño y Diagramación

Yonatahan De La Cruz
Fotografía





Índice de contenido

Información Institucional..... 4

Marco Filosófico Institucional	5
Misión	5
Visión	5
Valores	5
Base Legal	5
Atribuciones de la DIDA según el Marco legal de la Ley 13-20 y la Ley 87-01	5

Resultados Misionales 6

Resultados de las Asistencias en Orientación y Defensoría.....	7
Defensorías Colectivas.....	10
Promoción y Educación sobre el SDSS	12

Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo 15

Resultados del Desempeño de los Recursos Humanos	16
Principales Resultados del Desempeño de los Procesos Jurídicos	18
Principales Resultados del Desempeño del Área de Tecnología de la Información y Comunicación	19
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional Coordinadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo.....	22
Resultado del Desempeño del Área de Comunicación	23

Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional 25

Nivel de Satisfacción con el Servicio	26
Resultado de Encuestas de Satisfacción	26
Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	26
Porcentaje de Quejas y Reclamaciones Resueltas	26
Resultados Mediciones del Portal de Transparencia.	26
Premio Nacional a la Calidad	28
Reconocimiento Institucional	29

Acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las Políticas Públicas de Gobierno y a las funciones propias de la institución 30

Apertura de Nueva Oficina en San Cristóbal	31
Apertura de Nueva Oficina en Santo Domingo Este	31
La DIDA insta a Prestadores de Servicios de Salud no cobrar depósitos o anticipos a los Afiliados a la Seguridad Social	32
Propuesta de Retorno de los Servidores Públicos Menores de 45 años con Derecho a Pensión en el Sistema de Reparto	32
Jornada de Reforestación.....	32
Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)	33
Firman acuerdo para protección de datos de afiliados al SDSS y fortalecimiento Institucional.....	33





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 87-01 de fecha 9 de mayo 2001 de Seguridad Social.
- ◆ Ley 13-20 de fecha 7 de febrero 2020 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.





Resultados Misionales

El desempeño de la institución en la Misión de Informar, Orientar, Defender y Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), logramos avanzar en el cumplimiento de las metas planificadas en el Plan Operativo del año 2022, con resultados favorables que detallados a continuación:



Resultados de las Asistencias en Orientación y Defensoría

◆ 1,359,785 Personas afiliadas y no afiliadas al SDSS fueron impactadas con los servicios recibidos de información, orientación, asesoría legal y de defensoría legal sobre el SDSS, entregados a través de 19 oficinas ubicadas en 17 provincias y municipios, incluyendo el Gran Santo Domingo.

Cuadro No. 1

Asistencias Brindadas por Región Periodo Enero-Noviembre 2022	
Regiones	Cantidad
El Gran Santo Domingo	536,962
Región Norte	408,451
Región Este	316,064
Región Sur	98,308
Total General	1,359,785

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

◆ 7,363 Constancia de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado fueron entregadas a los afiliados solicitantes. Más de 7,000 personas conocen el estatus de su afiliación en el Seguro Familiar de Salud y la ARS a la que pertenecen.

◆ 5,096 Constancia de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS) fueron entregadas a los afiliados solicitantes, impactando a más de 5,000 personas que conocen el estatus de su afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia, la AFP a la que pertenecen y la fecha de afiliación.

◆ 13,681 Consultas de asesorías médicas fueron ofrecidas a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, impactando en el incremento del nivel de conocimiento sobre la cobertura de los servicios de salud indicados por los médicos tratantes.



- ◆ 63,599 personas recibieron el documento solicitado sobre el historial de descuentos que sus empleadores realizan a través de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), de esta forma los afiliados conocen si sus empleadores están cotizando a la seguridad social y los descuentos que les realizan por vía de la nómina.
- ◆ 8,488 Cartas de no cobertura en el Plan de Servicios de Salud (PDSS) fueron entregadas a afiliados al SDSS por requerimiento para solicitar ayuda económica en caso de que la indicación de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos, laboratorios y material gastable no estén cubiertos por su Seguro Familiar de Salud, produciendo un impacto directo en la disminución del gasto de bolsillo de los afiliados que no tienen cobertura de procedimientos y medicamentos de alto costo.
- ◆ 7,211 Certificaciones de aportes fueron solicitadas y entregadas a afiliados al SDSS, para facilitar la tramitación de casos de tipo legal, consular, entre otros.
- ◆ 14,809 atenciones fueron brindadas a través de los Servicios en Línea, que operan en la institución, impactando en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan.
- ◆ Participamos en 12 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de SIPEN y SISALRIL, comisiones de las cuales formamos parte y en las que fueron certificadas 337 pensiones.





Defensorías Colectivas

Por su relevancia para el avance y consolidación de la protección social en el país, la DIDA estudia de manera sistemática las normas y resoluciones emitidas por las instancias decisorias del SDSS, presentando decenas de defensorías colectivas en favor de los afiliados y de las cuales presentamos algunos resultados:

- ◆ Solicitud de creación de un mecanismo especial de Traspaso del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto conforme al decreto 58-18 de fecha 02/02/2018, tema remitido mediante comunicación de la DIDA No. Doo2029 de fecha 05/06/2018 y enviado para estudio a la Comisión Permanente de Pensiones del CNSS. Resultado: El CNSS a través de su resolución No. 434-04 de fecha 19 de mayo de 2022 dejó sin efecto su resolución 448-03, de fecha 21/06/2018, en vista de que la Resolución de la SIPEN 411-19, del 5/04/2019 establece el procedimiento de traspaso y transferencia de aportes acumulados en el Régimen de Capitalización Individual de servidores públicos del Sector Salud beneficiados con jubilaciones del Poder Ejecutivo al fondo del Sistema de Reparto Estatal, en apego a las disposiciones del Decreto No. 58-18, de fecha

02/02/2018 y mandato precitado de este Consejo.

- ◆ La DIDA sometió en el año 2018 la solicitud de devolución de aportes de Cuenta de Capitalización Individual (CCI) a afiliados menores de 45 años de edad, no de ingreso tardío, ante la SIPEN y luego ante el CNSS, y de forma reiterada se sometían constantemente en la medida que los afiliados lo solicitaban. Resultado: El Consejo Nacional de Seguridad Social a través de su resolución Núm. 545-01 de fecha 14/06/2022 aprobó la devolución de fondos por valor de 7 mil millones de pesos a aquellos afiliados que no contaban con los 45 años aun cumplidos al momento de su afiliación a la AFP, es decir, mayores de 44 años. 14/06/2022.

- ◆ Incorporación de los trabajadores domésticos al Sistema Dominicano de Seguridad Social en calidad de contributivos. La DIDA había realizado sus observaciones a solicitud del Ministerio de Trabajo que coordinó las acciones por parte de las instancias del Estado y del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Resultados: Mediante su Resolución Núm. CNSS 541-08 de fecha 25/08/2022 el Consejo aprobó



- ◆ Devolución de aportes a afiliados menores de 45 años de edad al momento de su afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS). La DIDA ha realizado varias defensorías colectivas solicitando que se aprobara la devolución de los aportes a personas menores de 45 años de edad. Resultado: El CNSS mediante la Resolución Núm. 552-05 de fecha 08/09/2022 aprobó la modificación de la resolución Número. 289-03 del 15/05/2012, para que el requisito de tener más de 45 años a la entrada del Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia para solicitar el traspaso

- ◆ Ampliación de los beneficios del Plan de Servicios de Salud (PDSS) e incorporación de nuevas enfermedades, así como uso de nuevas técnicas en procedimientos. La DIDA a través de diversas defensorías colectivas ha solicitado al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) los diversos temas que fueron abordados y se dispuso su aumento e inclusión. Resultados: Mediante la Resolución Núm. 553-02 de fecha 22/09/2022 el CNSS resolvió de manera resumida: “APROBAR la inclusión de más beneficios en el Catálogo de Prestaciones del PDSS.



Resultados de la **Promoción** y **Educación** sobre el SDSS

El principal logro misional en los procesos de promover e informar sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), son las actividades de capacitación y educación sobre seguridad social, servicio que se brinda a los ciudadanos a través de cursos, talleres, charlas, conferencias, encuentros, los cuales detallamos a continuación:

◆ Se impartieron 16 talleres y 216 charlas y conferencias sobre seguridad social, logrando impactar y capacitar a más de 5,421 personas a grupos de interés en los territorios. El 63% de los participantes beneficiados fueron del género femenino, equivalente a 3,424 y el 37% fueron del género masculino, igual a 1,997 personas. Se logró avanzar en el cumplimiento de la meta de los talleres en un 80%, las charlas en un 98% y la meta de capacitación en un 100%. Las charlas, talleres y conferencias fueron impartidas en el Distrito Nacional y las provincias de Santiago, San Cristóbal, Puerto Plata, Mao, La Vega, San Francisco de Macorís,

San Pedro de Macorís, La Romana, Samaná, Higüey, Bávaro, Azua, San Juan de la Maguana, Barahona y Bahoruco.

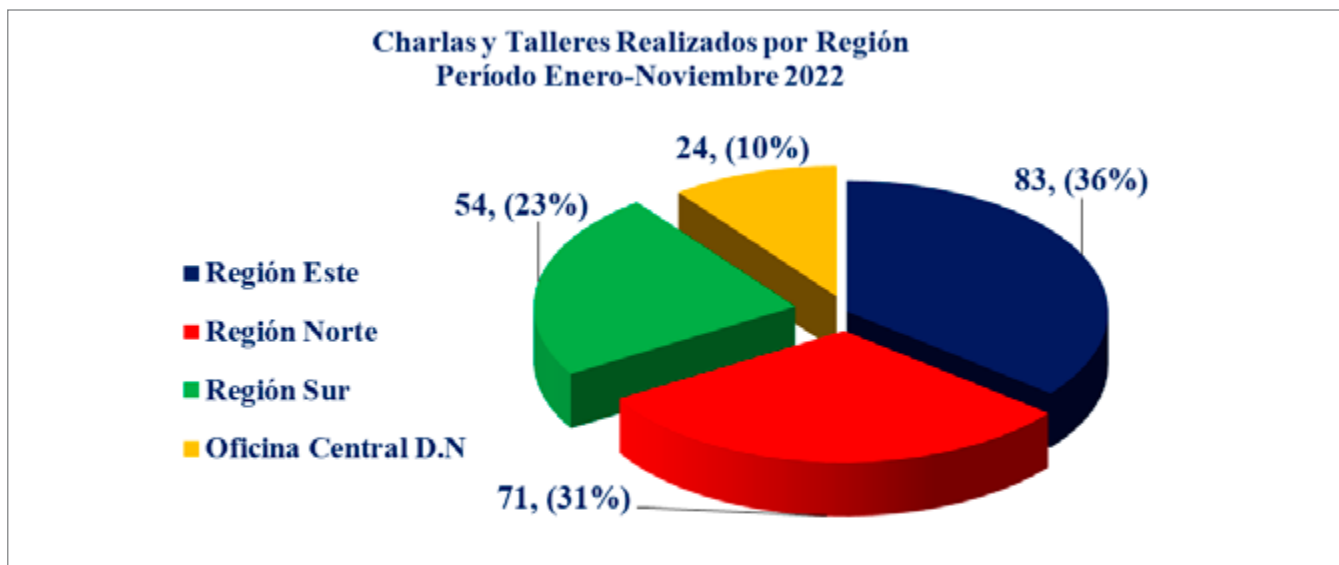
Cuadro No. 3

Charlas y Talleres Realizados por Región Período Enero-Noviembre 2022			
Regiones	Charlas	Talleres	Total
Oficina Central D.N	22	2	24
Región Norte	64	7	71
Región Este	80	3	83
Región Sur	50	4	54
Total General	216	16	232

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Gráfico No. 3



◆ Se realizaron 487 actividades de promoción del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a través de la distribución de material educativo a nivel nacional; operativos de orientación y defensoría en centros de trabajo y de salud públicos y privados; Encuentros y reuniones con encargados de Recursos Humanos de empresas públicas y privadas y reuniones con organizaciones de la sociedad civil y dirigentes comunitarios, logrando impactar a la población participante en el nivel de conocimiento sobre sus derechos y los beneficios que ofrece el SDSS.





Resultados del **Monitoreo** a Prestadoras de Servicios de Salud

Mediante el monitoreo a la calidad de las prestaciones que ofrecen los centros de salud públicos y privados, se aplicaron 3058 encuestas en 350 centros a nivel nacional, donde los usuarios encuestados manifestaron estar satisfecho en más de un 90% con el servicio recibido en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), en Hospitales y Clínicas.





Principales Resultados de las **Áreas Transversales** **y de Apoyo**



Resultados del Desempeño de los Recursos Humanos

Análisis de los Resultados del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

En el año 2022, el indicador Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) mantiene una valoración al mes de noviembre de 84.10%. Este indicador cuenta con 22 subindicadores con responsabilidades compartidas entre la Dirección de Recursos Humanos y la de Planificación y Desarrollo para su cumplimiento.



Acciones de Capacitación para el Personal Interno

Durante el periodo, técnicos y funcionarios de la institución recibieron capacitación a través de 17 cursos, 3 charlas, 3 diplomados, 2 seminarios y 14 talleres impartidos por: El MAP, INAP, INFOTEP-CNSS, CAPGEFI, MEPyD, DIGEIG, OGTIG, INDOCAL, DIGEPRES y la Tesorería Nacional, entre otros.

- ◆ 17 Cursos impartidos a 287 técnicos y profesionales,

sobre Inducción a la Administración Pública, Trabajo en Equipo, Gestión y Resolución de Conflictos, Ortografía y Redacción, Comunicación Efectiva, Técnica de las 5s, Habilidades de Liderazgo y Formación sobre, Redacción de Informes Técnicos, Inducción a la Administración Pública Nivel I, Etiqueta y Protocolo en el Trabajo, Inducción a la Administración. Pública Nivel II, Liderazgo y Supervisión, CCNA, Trabajo en



equipo, Curso Integrado en Normas de Gestión de Riesgos, Sistema de Gestión Anti soborno y Sistema de Gestión, Continuidad de Negocios e Informática Forense, Tecnología Disruptiva e Innovación.

◆ 3 Charlas impartidas sobre Uso Plataforma Google Drive, Transversalización de la Perspectiva de Género y sobre Recursos Renovables.

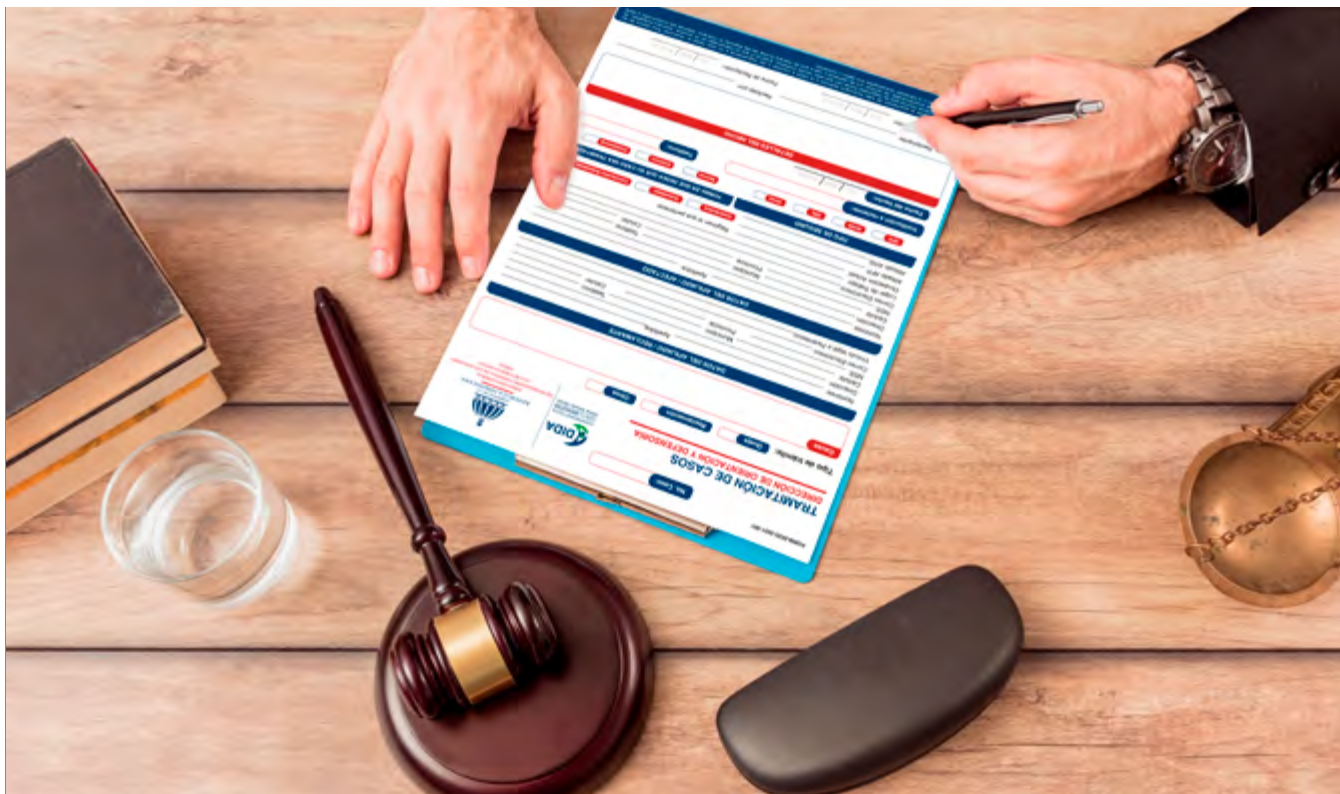
◆ 2 Seminarios: uno sobre Seguridad y Recuperación de Datos y otro de Innovación e Implementación Tecnológica en la Calidad de los Servicios Públicos, impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP). beneficiando a 6 personas.

◆ 3 Diplomados impartidos con la participación de 13 personas sobre Diplomado en Hacienda e Inversión Pública, Hacienda Pública y Presupuesto, Normas ISO para Comisiones de Integridad, impartidos por el CAPGEFI y el INDOCAL.

◆ 14 Talleres impartidos con la participación de 27

personas sobre Actualización PNPS 2022, Premio Nacional de la Calidad, Nuevas Modalidades de Encuestas Institucional de Satisfacción Ciudadana, Programación de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre Calidad de los Servicios Públicos, Inducción y Sensibilización en el ámbito del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE), Taller sobre la realización de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los servicios Públicos en sus nuevas modalidades: Presencial, Servicios en Línea e Institucionales, Taller sobre el Sistema de Votación Digital para la Elección de los Representantes de las CIGCN e Inducción Proceso de Conformación Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo (CIGCN), Formulación del Presupuesto Plurianual 2023-2026, Taller Virtual de Ciberseguridad, Programa de Desarrollo y Fortalecimiento de Capacidades Tecnológicas, Continuidad de Negocios, impartidos por MEPyD, MAP, Tesorería Nacional, DIGEIG, DIGEPRES, OGTIC-DRRII.





Principales Resultados del **Desempeño** de los **Procesos Jurídicos**

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

- ◆ Se realizaron 10 defensorías legales en representación de afiliados ante el CNSS y demás instancias del SDSS (Recursos de apelación)
- ◆ Se elaboraron, legalizaron y notarizaron 81 contratos para la contratación de personal en recursos humanos, contratos con suplidores de bienes y servicios y para los acuerdos de colaboración interinstitucional que se firmaron,
- ◆ Se realizaron 12 informes de certificación de contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE, análisis y carga al sistema.
- ◆ Se realizaron 140 revisiones legales a los procesos de compras y contrataciones de la Dirección Administrativa.
- ◆ Se revisaron 84 comunicaciones elaboradas para ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS.
- ◆ La Dirección Jurídica coordinó y participó en 2 reuniones de la Comisión Técnica Institucional.
- ◆ Participaron como miembro asesor en las reuniones del Comité de Compras y Contrataciones Públicas y se elaboraron actas de adjudicación del Comité de Compras.
- ◆ Se realizaron 24 socializaciones con los departamentos y oficinas provinciales sobre las novedades del SDSS, normativas y resoluciones emitidas por las instituciones que inciden en la seguridad social.
- ◆ Se dieron 210 asesorías jurídicas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de los mismos.





Desarrollo Nueva Página Web

Se inició el desarrollo de la nueva página web de la institución (www.dida.gob.do), la cual está en un nivel de diseño y desarrollo de 95%, quedando pendiente algunos procesos para disponer la página al público.

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

Con la colaboración de la OGTIC, se le ha dado seguimiento al proceso de automatización que será implementado de manera interactiva en la nueva plataforma de Servicios en Línea, el portal gob.do (www.gob.do), con especial énfasis en cuatro servicios seleccionados para el Programa Burocracia Cero, dos (2) a ser automatizados de forma transaccional (Solicitud de NSS a mayores de edad y Solicitud de Certificación de Aportes o Histórico de Descuento) y dos (2) de forma interactiva (Solicitud de Certificaciones de Hora y Fecha de Registro en el SDSS con fines de Demandas en Tribunales y Solicitud de Certificaciones de Aportes con Fines de Demandas en Tribunales o Uso Consular). Se validó información de los cuatro (4) servicios de trámites simplificados, junto al equipo de seguimiento al Programa Burocracia Cero y la OGTIC, donde se confirmó que la DIDA está al día con la información y procesos requeridos para el proyecto.

Se desarrolló un programa de interfaz de Aplicaciones (API), como un servicio puente entre OGTIC y TSS para proceso de requerimiento y respuesta de datos en el servicio “Solicitud y Consulta de NSS a Mayores de Edad en el portal gob.do (www.gob.do)”, mediante el Programa Burocracia Cero. Se implementó en ambiente de producción, con pruebas y certificación de la funcionalidad de la API, previo al lanzamiento de la nueva plataforma de Servicios en Línea, el portal gob.do (www.gob.do), el día 4 de octubre, evento encabezado por el Excelentísimo Señor Presidente de la República Dominicana Luis Abinader Corona, en el Aula Magna de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).

En esta actividad, el servicio de la DIDA “Solicitud de Asignación de Número de Seguridad Social (NSS)” fue el ejemplo presentado por la OGTIC para que los ciudadanos conocieran la plataforma tecnológica del portal dominicana.gob.do, que permitirá acercar los servicios gubernamentales a la ciudadanía a tan solo un clic de distancia.

Certificaciones Obtenidas (NORTIC)

En el año 2022, se logró la recertificación de las cuatro Normas que tiene la institución y que habían sido certificadas en años anteriores (A4-Norma para la Interoperabilidad, A3- Norma para Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, A2- Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano y E1-Norma para la Gestión de Redes Sociales).



Evaluación Requisitos Generales de Certificación NORTIC A5:2019

En el mes de agosto se solicitó a la OGTIC los requisitos generales para optar por la NORTIC A5:2019 (Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano), Actualmente estamos trabajando con los nuevos requisitos establecidos para realizar la auditoría.

Participación de Mujeres en TIC

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



Indicador iTICge

En la evaluación realizada en el tercer trimestre del año 2022, el indicador del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge 2022), la DIDA mantiene una puntuación general de 76.40%.

Capacitación en el Área de Tecnología

◆ Curso de Formación sobre “Seguridad de la Información para CISOs”, dirigido a los gerentes de TIC y Seguridad Informática, invitación realizada por el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), en colaboración con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Proyecto EU CyberNet / LAC4.

◆ Seminario Web sobre Seguridad y Recuperación de Datos (Ransomware: un backup seguro es su última línea de defensa).

◆ Taller sobre el sistema de votación digital para la elección de los representantes de los Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento de las Normas (CIGCN), dirigido a los responsables de Recursos Humanos y de Tecnología de la Información de las entidades convocadas.

◆ Curso de Ciberseguridad sobre la Importancia, Buenas Prácticas, Acciones del Estado y las Instituciones Gubernamentales, con la participación de un técnico, auspiciado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

◆ Curso de Gestión de Proyectos de TIC, Importancia y buenas prácticas con la participación de un técnico, auspiciado por la OGTIC.

◆ Taller virtual de ciberseguridad, con la participación de dos (2) técnicos del área de tecnología de la información, impartido por la OGTIC.

◆ Curso sobre Desarrollo y Fortalecimiento de Capacidades Tecnológicas a los Encargados de Tecnologías del Estado Dominicano: ITIL: Buenas prácticas en la gestión de servicios de TI, impartido por la OGTIC.

◆ Curso sobre Continuidad de Negocios e Informática Forense y Tecnología Disruptiva e Innovación, con

la participación de dos (2) técnicos de tecnología, impartido por la OGTIC

◆ Taller de Inducción al Sistema de Diseño Dominicano (SDD), con la participación de un técnico, auspiciado por la OGTIC.

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, hemos adquiridos los siguientes equipos:

- ◆ 44 Computadoras Dell Optiplex 3080 SFF.
- ◆ 49 Monitor 24” Flat Dell P2422H FULL HD / HDMI.
- ◆ 9 Computadora Dell Optiplex 5090 SFF,
- ◆ 2 Monitores Dell P2720D LED HDMI/DisplayPort 27.
- ◆ 2 Monitores Dell P2721Q 4K USB-C 27.
- ◆ 4 Portátil Dell Latitude 5511.
- ◆ 4 Bultos incluidos Dell Pro Slim Backpack 15 - PO1520PS.
- ◆ 15 Portátil Dell Latitude 3520.
- ◆ 15 Bulto Dell Premier Slim Backpack 15 - PE1520PS.
- ◆ 1 Portátil Dell Latitude 9420 2 en 1.
- ◆ 1 Bulto Dell Pro Slim Backpack 15 - PO1520PS.
- ◆ 3 Tarjeta Dell QLogic FastLinQ 41164 Quad Port 10GBASE-T PCIe Adapter. Full Height,
- ◆ 20 Memoria USB Kingston.
- ◆ 50 Teléfono Grandstream GXP2130.
- ◆ 5 Impresora HP Multifuncional Color LaserJet Pro MFP M479DW (W1A77A).





Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional Coordinadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo

- ◆ Se elaboró la memoria institucional 2022 para ser enviadas al Ministerio de la Presidencia, al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) y para subirla a la página de transparencia.
- ◆ Se elaboró el informe de incorporación de avances/logros relevantes 2022 para ser subidos a la plataforma del Sistema de Administración de Memorias Institucionales.
- ◆ Se formuló el Plan Operativo Anual (POA) año 2022, alineado con el presupuesto aprobado por un monto de RD\$353 Millones.
- ◆ Se formuló el POA institucional año 2023 por un monto de RD\$380 Millones, según el presupuesto aprobado por DIGEPRES y el Congreso Nacional.
- ◆ Se realizó el informe de ejecución y evaluación del POA del primer semestre 2022.
- ◆ Se realizó el informe de ejecución y evaluación del POA 2021.
- ◆ Se realizó el informe de ejecución y evaluación del POA, periodo enero-agosto 2022.
- ◆ Se realizó el informe de los logros institucionales de los dos (2) años de gestión de la directora general Carolina Serreta Méndez, agosto 2020, agosto 2022.
- ◆ Se realizaron once (11) informes estadísticos y publicados en la página de transparencia correspondiente a los 11 primeros meses del año 2022.
- ◆ Se realizaron tres (3) informes de monitoreo y seguimiento de la ejecución del POA, Presupuesto y PACC del primer, segundo y tercer trimestre del año 2022.
- ◆ Se realizó el informe de auto evaluación anual del desempeño físico-financiero del año 2021 y se remitió a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
- ◆ Se realizó el informe de auto evaluación del desempeño físico-financiero del primer, segundo y tercer trimestre 2022 y se remitió a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)
- ◆ Se realizó reporte de la ejecución física del año 2021 para ser publicada en la página de transparencia institucional.
- ◆ Participamos en el Taller Proceso de Actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP 2022), Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD).
- ◆ Se revisó y actualizó la matriz del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2025 para la MEPyD (Actualización PNPSP 2022-2025)
- ◆ Se elaboró el informe de gestión del primer, segundo y tercer trimestre 2022.
- ◆ Se realizó el registro en el Sistema de Gestión



eventualidad, el cual cuenta con cobertura de 100% en caso de emergencia, cobertura en internamiento y en caso de atenciones derivadas de accidentes de tránsito cuentan con el Fondo Nacional de Atención por Accidentes de Tránsito (FONAMAT) con una cobertura de hasta RD\$975,750.00 por evento, por cada integrante del núcleo familiar afiliado al Sistema.

◆ Fueron publicados en periódicos de circulación nacional, un volante sobre las funciones de la DIDA y Servicios que ofrecemos y otro sobre devolución de aportes por ingresos tardío y/o enfermedad terminal.

◆ 156 mil 577 Visitas fueron recibidas de forma periódica a la página web en los últimos once (11) meses desde más de 21 países.

◆ 6 capsulas educativas fueron realizadas sobre: el día internacional de la mujer; los beneficios de la pensión de sobrevivencia; los beneficios de la Resolución No. 545-01 del CNSS; sobre prevención y gestión de riesgos laborales; derechos y deberes del empleado y del empleador y sobre el rol de la DIDA,

◆ Mil 346 Asistencias fueron brindadas a través del

INFO DIDA.

◆ 154 técnicos participaron en programas de entrevistas a través de radio, televisión, prensa escrita y medios digitales a nivel nacional.

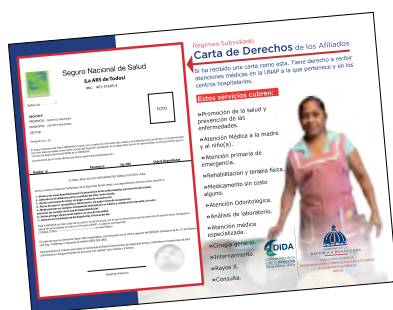
◆ 38 técnicos participaron en programas de entrevistas en Centros Tecnológicos Comunitarios.

◆ 270 servicios de noticias fueron enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos, cumpliendo la meta en un 100%.

◆ Fueron elaboradas 5 ABC del SDSS, con los siguientes temas: Pensión solidaria; sistema de pensión en República Dominicana; devolución de aportes por ingreso tardío, derechos y deberes del empleado y empleador y por enfermedad terminal,

◆ Se realizaron 611 publicaciones en Facebook, 611 Publicaciones en Instagram y Mil 484 a través de Twitter.

◆ Se elaboraron 50 contenidos para material educativo y colocación a través de la Web Site.





Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional



Nivel de Satisfacción con el Servicio

En octubre se realizó la evaluación anual de la 2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano que abarca el periodo noviembre 2021-octubre 2022, alcanzando una puntuación de 94% en el cumplimiento de los servicios y atributos comprometidos en la Carta Compromiso. La evaluación fue realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Resultado de Encuestas de Satisfacción

Se realizó una (1) encuesta para medir la satisfacción ciudadana de los servicios que presta la institución y tres (3) encuestas para medir la satisfacción de la calidad de los servicios comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, realizadas por mandato del Ministerio de Administración Pública (MAP). En los 4 estudios se obtuvo una satisfacción de usuarios de 96% promedio en el año 2022.

Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

De 42 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas 38 dentro de los plazos establecidos, 3 fueron rechazadas y 1 quedó pendiente.

Porcentaje de Quejas y Reclamaciones Resueltas

En el periodo enero-noviembre 2022, se recibieron 26 Mil 176 quejas, reclamaciones y denuncias, de las cuales se resolvieron de forma satisfactoria por la intervención de la DIDA el 83%, equivalente a 21,726 quejas y reclamaciones.

Resultados Mediciones del Portal de Transparencia

Las mediciones del portal de transparencia presenta un resultado de 98.4% al mes de octubre del año 2022.

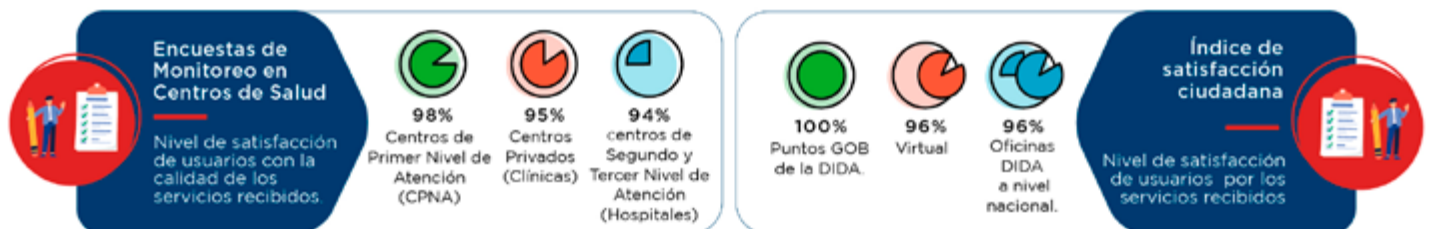


Resultados

Encuesta de satisfacción ciudadana



- **94%** Facilidad de acceso a los servicios requeridos.
- **93%** Disponibilidad de la información solicitada.
- **90%** Servicio recibido de forma presencial y virtual mejor y mucho mejor de lo esperado.





Premio Nacional a la Calidad

El Ministerio de Administración Pública (MAP), otorgó el premio Medalla de Plata a la DIDA por presentar un proceso de planificación estratégica y operativa robusto y completo, disminución en los tiempos de entrega de sus servicios, de los cuales sus usuarios afirman estar satisfechos en más de un 90% de manera sostenida en

los últimos 3 años. Este premio se entregó en el marco del XVIII Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano (18va Versión).





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

Apertura de Nueva Oficina en San Cristóbal

En el mes de febrero del año 2022, fue inaugurada la oficina provincial de San Cristóbal, con el propósito de ampliar la cobertura de servicios de información, orientación, defensoría y educación sobre el SDSS desde los territorios, con lo que se impactará a una población de más de 642,000 habitantes para mejorar la calidad de vida de la población.

Apertura de Nueva Oficina en Santo Domingo Este

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), inauguró una nueva oficina en el PUNTO GOB Expreso Las Américas, donde beneficiará a más de 700 mil habitantes de esa localidad y zonas aledañas, honrando el compromiso asumido al inicio de la gestión, de acercar los servicios de la entidad a toda la población.

Instancias del SDSS acuerdan trabajar por el éxito de las Políticas Públicas en Seguridad Social.

La directora general Carolina Serreta Méndez, llamó a los superintendentes y autoridades del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a trabajar juntos para que las políticas públicas de previsión y protección social del gobierno, tengan el éxito deseado por el primer mandatario. Este llamado se formuló en el foro: La Seguridad Social en la República Dominicana, Nueva Visión de Cara a la Gente, realizado en ocasión de conmemorarse el 20 Aniversario de la entidad que con la participación de todos los actores y sectores del Sistema.





La DIDA insta a Prestadores de Servicios de Salud no cobrar depósitos o anticipos a los Afiliados a la Seguridad Social

La directora general Carolina Serreta Méndez, exhortó a los Prestadores de Servicios de Salud (PSS), no realizar cobros indebidos a los afiliados a la seguridad social y garantizarles las atenciones médicas contempladas en las normas legales y las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL). Hizo un llamado a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) a cumplir las resoluciones 156-2008 y 175-2009 de la SISALRIL que ordenan la exclusión de su red a los centros médicos y prestadores de servicios de salud que incurran reiteradamente en esa práctica, la cual lesiona la salud y el bolsillo de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Propuesta de Retorno de los Servidores Públicos Menores de 45 años con Derecho a Pensión en el Sistema de Reparto

La directora general Carolina Serreta Méndez, propuso en la Mesa Temática de Seguridad Social, los puntos que considera deben incluirse en las modificaciones de la Ley 87-01, como es el traspaso del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto de los empleados públicos que en el año 2003 no habían cumplidos la edad de 45 años y que decidan cotizar o permanecer en el sistema previsional estatal. 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.

Jornada de Reforestación

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), como parte del programa de responsabilidad social que viene desarrollando, realizó una jornada de reforestación en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y APROGLOBO en la provincia de Monte Plata, Pradera del Bosque; fueron sembradas alrededor de mil plantas de Cedro, que tienen como ventaja mantener el agua, cuidar de las demás plantas, alejando las plagas y contribuir con el medio ambiente en sentido general.





Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)

La directora general Carolina Serreta Méndez, participó en la semana de conmemoración de los 80 años de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), celebrado en la ciudad de México. El modelo inédito de la DIDA se ha convertido en referente de los sistemas de seguridad social del mundo, lo cual ha despertado el interés de la CISS de conocerlo y estudiarlo con fines de replicarlo en los países miembros de la organización.

Firma Acuerdo Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)

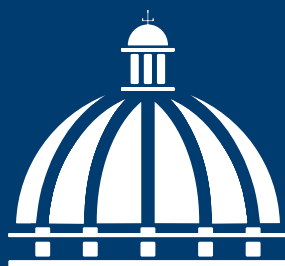


Firma de un acuerdo de colaboración entre la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), basado en las buenas prácticas de nuestra institución en materia de defensoría de los derechos ciudadanos, de seguridad social y del programa de protección social establecido por el presidente de la República Dominicana, Luis Abinader Corona.

Firman acuerdo para protección de datos de afiliados al SDSS y fortalecimiento Institucional



Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA,) con el propósito de asegurar la protección de la información institucional, sobre todo los datos de los afiliados al SDSS.



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