

**Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados**

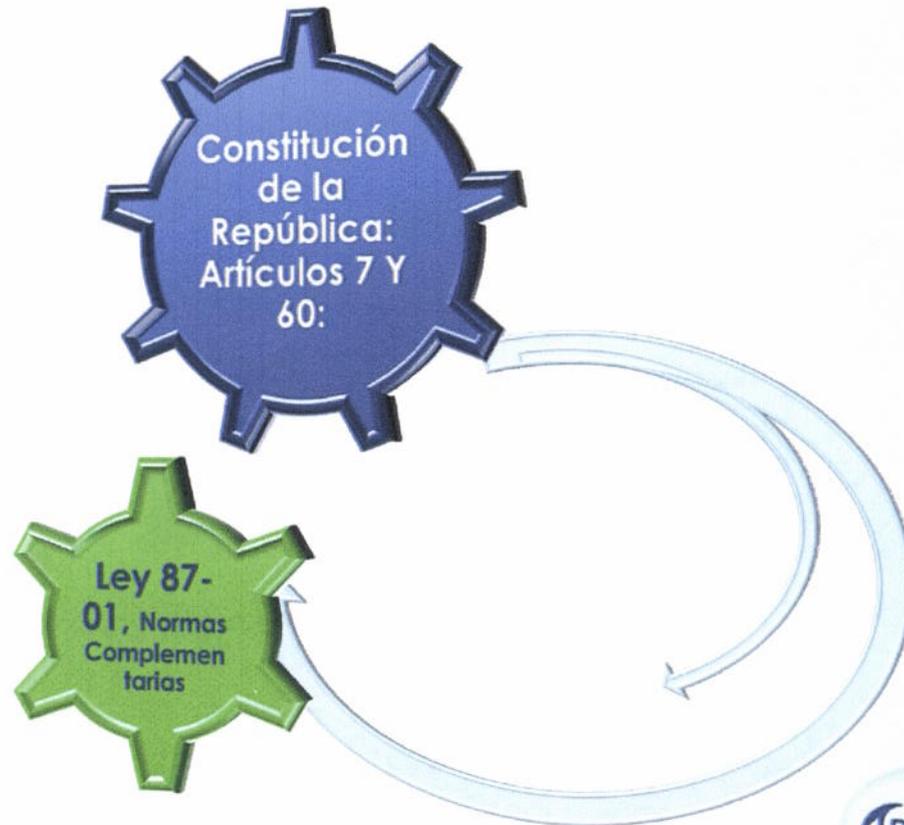
**Informe Semestral  
Julio-Diciembre 2019**

**Enero, 2020  
Santo Domingo**



**COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR**  
Orienta. Defiende. Informa.

# Marco Jurídico y Legal DIDA



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Creando. Defendiendo. Informando.

#### 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).

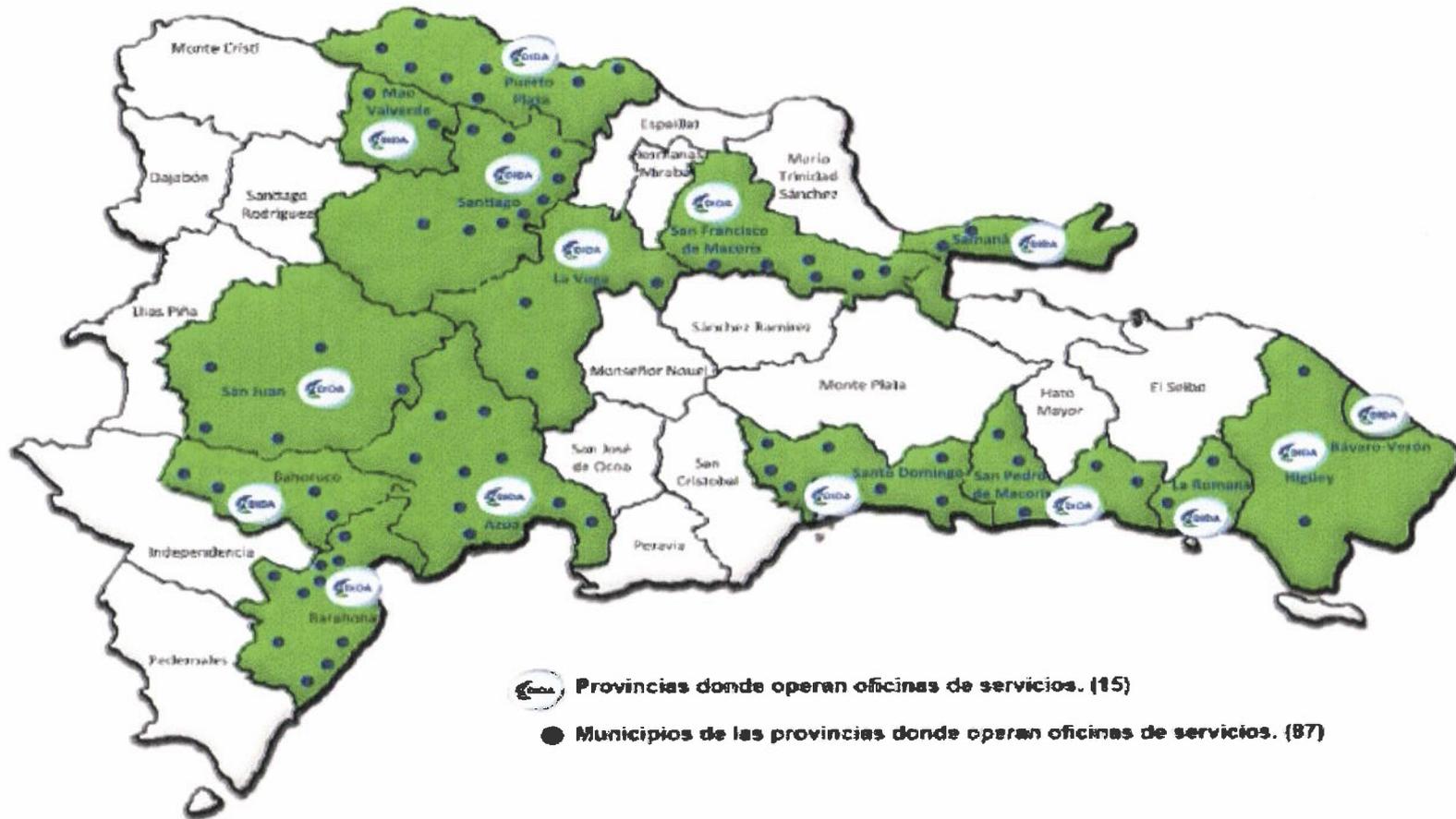
#### Visión:

La población dominicana conoce sus derechos y deberes en materia de seguridad social y se siente respaldada por una institución que le informa, orienta y 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.

## Cobertura de Servicios por Provincia y Municipios

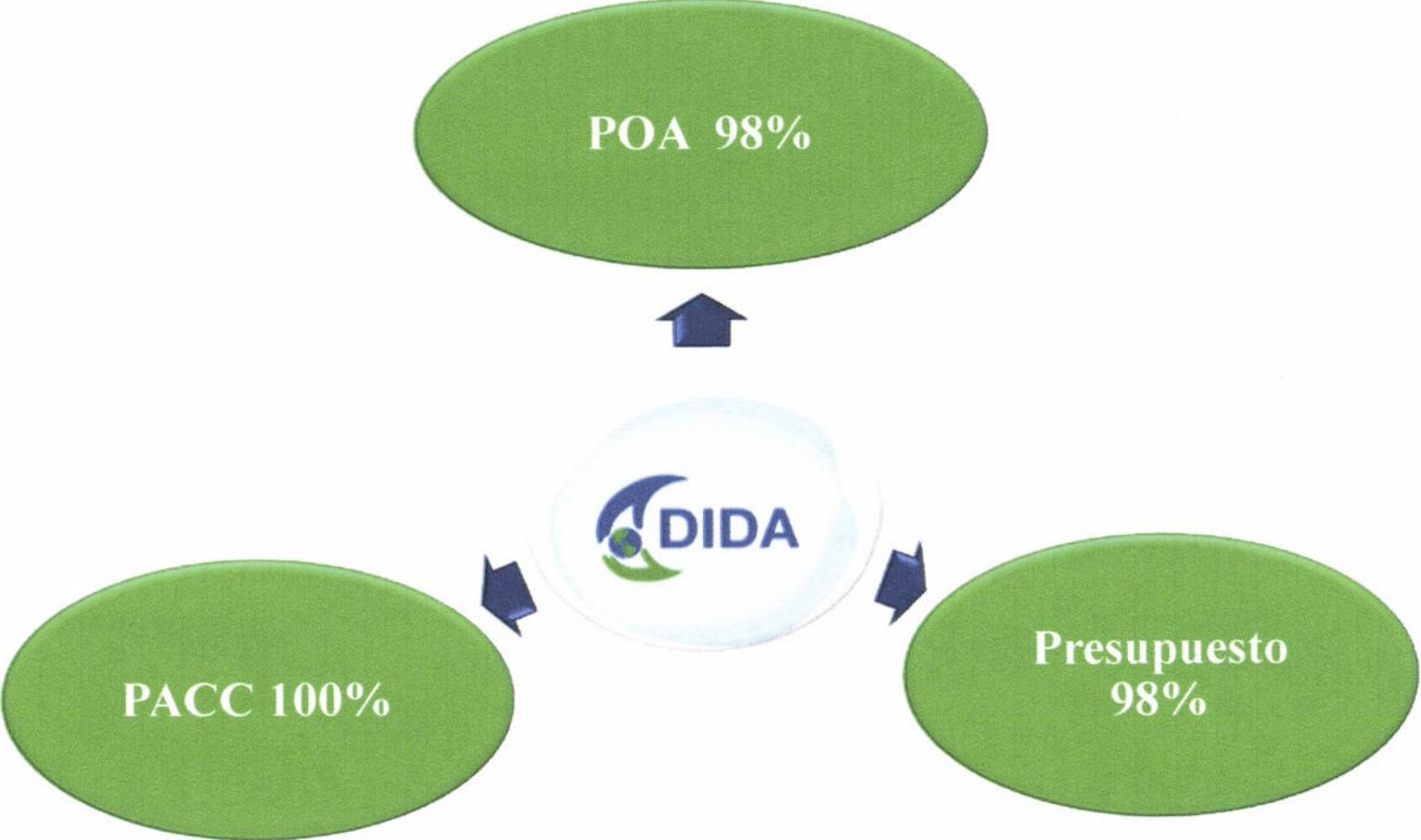


## Vínculos del POA 2019 con otros instrumentos de Planificación



COMROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Creando Oportunidades. Defendiendo el Futuro.

# Ejecución POA, Presupuesto y PACC, Período Julio-Diciembre 2019



# Planificación y Desarrollo

El informe de evaluación del Plan Operativo 2019 correspondiente al segundo semestre del año, presenta los resultados de ejecución de las metas programadas, así como información respecto al desempeño de las áreas involucradas.



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Creando, Desarrollando, Innovando.

## PLADES

**Plan Operativo Año 2020 alineado al Presupuesto por RD\$560. MM**

**Coordinación PACC alineado con el POA y Presupuesto 2020.**

**Revisado y actualizado el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP) 2020-2023 en el sistema RUTA**

**Ajuste Presupuesto en RUTA, según lo aprobado por DIGEPRES y Congreso Nacional del año 2019**

**Presentación Propuesta de Modificación Estructura Programática (Actividades) a DIGEPRES 2020**

**Ajuste de resultados de la ejecución producción y presupuesto en RUTA, según DIGEPRES y CONGRESO año 2018**

**Informe de gestión, tercer y cuarto trimestre 2019**

**Dos (2) Informes de monitoreo de ejecución del POA, Presupuesto y PACC, del tercer y cuarto trimestre 2019.**

**Informe estadístico del tercer y cuarto trimestre 2019**

## PLADES

**Programación de las metas físicas-financieras por trimestre año 2019 en el SIGEF**

**Registrado en el SIGEF la ejecución de las metas físicas-financieras tercer y cuarto trimestre año 2019**

**Presentado informe de ejecución y evaluación del POA y presupuesto del año 2019, alineado al PE 2014-2019**

**Presentado al CNSS el Plan Operativo Anual (POA) y Presupuesto año 2020**

**Presentado informe al CNSS sobre justificación del presupuesto por RD\$560 MM para el año 2020**

**Presentado informe con los resultados del Índice de Transparencia Gubernamental (ITG) del tercer y cuarto trimestre 2019**

**Presentado informe de monitoreo e indicadores del PE del SDSS 2014-2019.**

**Realizado 3 informes de supervisión a Estancias Infantiles**

## Plades Avances y Logros en el SISMAP

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). Durante el año hemos logrado y avanzado en el desarrollo de varios indicadores que a continuación detallamos:

Se realizó el autodiagnóstico institucional utilizando la metodología CAF con la asesoría del MAP, con lo que logramos subir este indicador de un 60% a un 100%.

Se elaboró el Manual de los Procesos Misionales de los departamento de Orientación y Defensoría, de Promoción y Estudios de acuerdo a los requerimientos y formato del MAP, logrando aumentar el indicador de un 70% a un 90.

Se diseñó el Plan de Mejora CAF, para seguir fortaleciendo el accionar de la institución el cual fue aprobado por el MAP y cargado al SISMAP.

Elaborado Acuerdo de Desempeño Interinstitucional DIDA-MAP para desarrollar el Plan de Mejora surgido del autodiagnóstico CAF, logrando llevar este indicador de 0% a 75%.

Aprobación de La 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano mediante Resolución 241-2019 d/f 26/11/2019 emitida por el Ministerio de Administración Pública.

Transparentada las informaciones de servicios y funcionarios de la DIDA en el Observatorio de Servicios Públicos del MAP, manteniendo este indicador en un 100%.

## Plades Avances y Logros en el SISMAP

También para mejorar la calidad y fortalecer la gestión institucional, se alcanzaron varios logros, como son:

Actualización del Manual de procedimiento de los departamentos: Administrativo, Financiero y Tecnología de la Información y Comunicación TIC.

Se implementó colocar la Misión, Visión y Valores en las pantallas de los computadores de todo el personal y se entregó en físico a los colaboradores que por la naturaleza de sus cargos no usan computadoras.

Elaboración de Programa de Responsabilidad Social.

Se rediseñó el formulario para uso de los buzones de sugerencia.

Actualización del Mapa de Procesos Misionales de la institución y el Código de Ética.



# Sistema de Monitoreo

## Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)

La evaluación del desempeño en el cumplimiento de las disposiciones legales de administración financiera, de función pública y de metas establecidas por instituciones gubernamentales, desde la perspectiva estratégica, operativa y de los usuarios, arrojó en el segundo semestre del año 2019, un Índice de Transparencia Gubernamental de **89.56%** promedio general.

### SISTEMA DE MONITOREO Y MEDICIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA (SMMGP)



COLOR	PUNTUACION
Verde	80-100
Amarillo	60-79
Rojo	0-59

## Cumplimiento de Metas Presidenciales

**Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP):** Desarrollo del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) En la última evaluación realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a los 25 sub indicadores del SISMAP, la institución obtuvo una puntuación promedio de **90.00%** de avance, de los cuales 19 están en verde.

**Índice TIC y Gobierno Electrónico (ITIGE) de la OPTIC:** En el Índice de Uso TIC e Implementación del Gobierno Electrónico (ITICGE), que mide la aplicación de las tecnologías y la prestación de servicios en las instituciones gubernamentales a cargo de la OPTIC, obtuvimos una puntuación de **78.66%**, producto de haber obtenido la Certificación de NORTIC A2 Sobre Portales Web de las Instituciones del Gobierno Dominicano y la NORTIC A3 Sobre Datos Abiertos, con la que sumamos 4 certificaciones junto a la A1 y la A4, mientras que la NORTIC A5 está en proceso de evaluación y aprobación para la certificación por parte de la Optic.

**Normas Básicas de Control Interno (NOBACI):** En las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), monitoreado por la Contraloría General de la Republica, en base a 5 sub indicadores, obtuvimos una puntuación o resultado de **96.85%**.



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Oírte, Defende, Informa

## Cumplimiento de Metas Presidenciales

**Índice de Gestión Presupuestaria (IGP):** El Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), a cargo de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), en su última medición correspondiente al trimestre julio-septiembre reporta un resultado de **97.22%**.

**Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC):** En la medición del Índice del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (ISNCCP), la puntuación obtenida al mes de noviembre fue de **92.85%**.

**Índice de Transparencia:** El índice de transparencia que mide el avance en el cumplimiento de la Ley 200-04 de libre acceso a la información pública en el portal de transparencia de la institución, obtuvimos una puntuación de **88.71%** promedio, según las mediciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al mes de noviembre 2018.

**Índice de Satisfacción Ciudadana:** El Nivel de Satisfacción Ciudadana por los servicios recibidos en la DIDA por parte de los afiliados, alcanzó un **97%** de satisfacción, según estudio realizado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en el 2019.

**Servicios en Línea y Simplificación de Trámites:** En la prestación de los **14 Servicios en Línea** para ser ofrecidos de forma online a los ciudadanos. La sección de servicios en línea ha permitido atender **4 mil 181 solicitudes** durante el periodo Julio-Diciembre del 2019, , contribuyendo así a facilitar el acceso a los servicios de forma más rápida y económica para los usuarios.



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Orienta. Defiende. Informa.

## Cumplimiento de Metas Presidenciales

**Índice TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITIGE) de la OPTIC.  
5 Normas de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC).**



**Certificación de la NORTIC A 2 2013: Sobre Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano. Certificación de fecha 6 de mayo del 2019.**



**Certificación de la NORTIC A3 2014: Sobre Norma para la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Certificación de fecha 2 de Septiembre del 2019.**



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Creando, Mejorando, Innovando

## Cumplimiento de Metas Presidenciales

El Índice de Transparencia del año es de 88.71% promedio para el segundo semestre del año 2019, Esto se debe al cumplimiento efectivo de todas las publicaciones de información institucional en el Portal de Transparencia de los siguientes documentos:

Estadísticas institucionales Julio-diciembre 2019

Informes de logros alcanzados Año 2019

Memoria Institucional Año 2019

Plan Operativo Año 2019

Presupuesto Año 2019

Ejecución Presupuesto Julio-diciembre 2019

Nóminas Julio-diciembre 2019

## Satisfacción de los usuarios por servicios recibidos

### **Excelencia en el Nivel de Satisfacción de los Ciudadanos por los Servicios Recibidos.**

El Nivel de Satisfacción Ciudadana por los servicios recibidos en la DIDA por parte de los afiliados, alcanzó un **97%** de satisfacción, según el RECONOCIMIENTO recibido por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP) en el 2019.

En otra encuesta realizada durante el proceso de auditoria por la Contraloría General del Sistema Dominicano de Seguridad Social (CGSDSS) en el año 2019, al igual que en las mediciones realizadas internamente a través de los buzones de sugerencias durante el año 2019, obtuvimos un **96%** de satisfacción de los usuarios por el servicio recibido en la DIDA.



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Orienta. Defiende. Integra.

## Auditoria a la Gestión

### Informe de Auditoria a la Gestión y Resultados del Año 2018

En auditoría realizada en el año 2019 por la Contraloría General del Sistema, a la gestión del año 2018, dio como resultados el siguiente dictamen:

“La entidad empleó criterios de eficiencia, economía y ética en la utilización de los recursos para cumplir con las metas del POA. De igual manera, observamos la eficacia en el razonable cumplimiento de las metas planificadas en los plazos fijados”.

En el mes de agosto de este 2019 la Cámara de Cuentas de la Republica remite a la DIDA la Comunicación 013653/2019 que indica:

***“...La entidad ha cumplido en un cien (100%) porciento con la adopción e implementación de las recomendaciones contenidas en el Informe de Auditoria previamente mencionado, conforme a lo establecido en la Ley 10-04...”***



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Omnínia, Difundida, Edificada

# Recursos Humanos



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Diversos. Diferentes. Integrados.

## Recursos Humanos Avances y Logros en el SISMAP

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). Durante el año hemos avanzado en el desarrollo y aprobación de varios indicadores que a continuación detallamos:

Se realizó el cuadro con la Planificación de los Recursos Humanos necesario para el 2019 y aprobado por el MAP

Se realizó el Manual de Clasificación de Cargos y fue aprobado por el MAP.

Realizado el Absentismo y Rotación del personal y aprobado por el MAP.

Acuerdo de Desempeño por resultado aprobado por el MAP.

Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias aprobada por el MAP.



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Creando. Mejorando. Innovando.

## Recursos Humanos Avances y Logros en el SISMAP

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). Durante el año hemos avanzado en el desarrollo y aprobación de varios indicadores que a continuación detallamos:

Estructuración y publicación del primer concurso de oposición para el área de orientación y defensoría de la institución a nivel nacional.

Realizado Plan de Capacitación y Aprobado por el MAP.

Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y aprobado por el MAP.

Aplicada la Encuesta de Clima Laboral y Plan de Mejora, llevando de 0% a 100% el indicador.

Se realizó la escala salarial.



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Digna, Defende, Inspira

Participación en Cursos, talleres, Diplomados y otras modalidades de Capacitación del Personal

Año 2019

Tipo de Capacitación	# Capacitaciones	# Beneficiarios	Temas	Institución
Cursos	9	69	Introducción a la Hacienda Pública; Promotores Digitales, Alineamiento Estratégico y Competencias; Gestión de Calidad en la administración Pública aplicando CAF; Política de Envejecimiento en Centroamérica y Caribe; Implementando estrategias para el envejecimiento poblacional; Cierre de Liderazgo y Supervisión y Comunicación; Manejador de Paquete de Oficina; Fortalecer las competencias técnicas del servidor para La realización de compras eficientes de bienes y servicios; Liderazgo y Supervisión.	CAPGEFI, INFOTEP, INAP
Talleres	28	342	Taller sobre Ciberseguridad; Taller sobre Seguro de Riesgos Laborales; Taller sobre Lineamientos Metodológicos para la Actualización 2020; Guía para la Elaboración de Manuales de Organización y Funciones en el Sector Público; Taller de Socialización de la Ley Núm. 247-12; Taller de Elaboración de Encuesta de Satisfacción de los Servicios; Taller Introducción a la Hacienda Pública; Taller de Función Pública; Empoderamiento y la Proactividad como herramienta para la competitividad; Desarrollando el capital humano con excelencia; Taller sobre la Ley 210-19 sobre el uso correcto de los símbolos patrios en las instituciones del Estado, regulaciones y su ámbito de aplicación; Talleres de socialización de la política de transversalización del enfoque de género en las estadísticas oficiales; Taller sobre Rendición de Cuentas; Taller Internacional Seguridad de Productos y Servicios y la Protección de los Consumidores; Taller Redacción de Informes Técnicos; Taller Gestión de la Comunicación Gubernamental; Taller Administración de Contratos Bienes y Servicios de Consultoría en General; Taller Elaboración de Términos de Referencias para Contrataciones Efectivas; Taller Técnicas para Compras Eficientes de Bienes y Servicios de no Consultoría; Taller Básico SIGEST.	COMITÉ CIBERSEGURIDAD; Procursumidor; ONE; MAP; INFOTEP; CAPGEFI; INAP; MEPyD; Compras y Contrataciones
Diplomados	10	17	Diplomado en seguridad social; Diplomado en Diseño, Ejecución y Evaluación de Proyecto; Diplomado en Ética Pública; Diseño, Formulación y Evaluación de Proyectos; Diplomado Experto en Integridad Corporativa Transparencia y Buen Gobierno y Hacienda e Inversión Pública	CNSS-INFOTEP; DIGEIG; INAP; UNAPEC y CAPGEFI
Master	1	2	Master en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social Servidor Público Digital; Charla Ergonomía; Evaluación Económica del SDSS 2001-2015; Sumando vida a los	Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS)

# Orientación y Defensoría



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR

Dirección, Defensa, Información

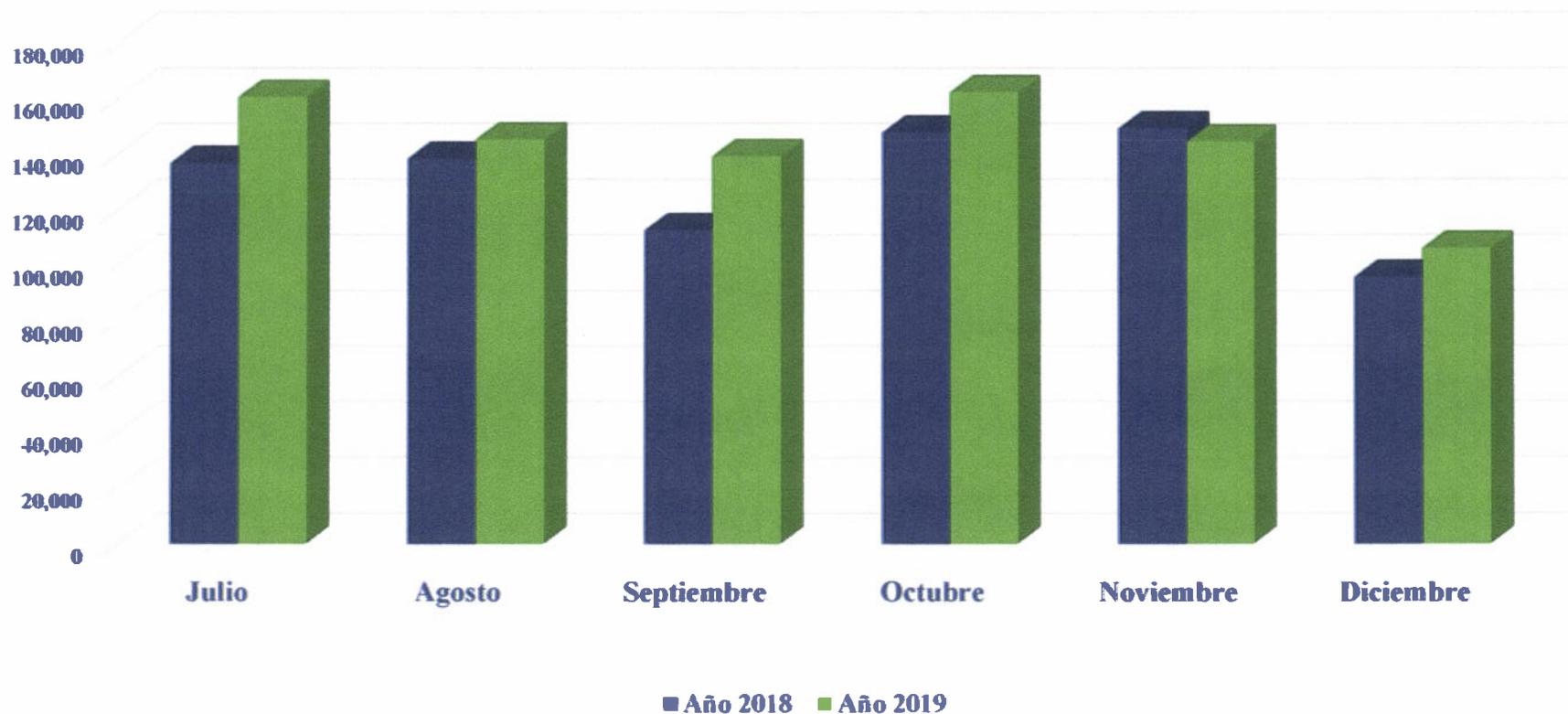
# DOD

## Medidas implementadas en el DOD para mejorar el servicio:

- Creación de la Sección de Servicios en Línea para el manejo de las solicitudes que corresponde al DOD del portal web. Esta Sección tuvo que habilitarse con el personal que estaba en la UAPSS de la oficina central.
- Creación de formulario para las respuestas satisfactorias a afiliados. No hay necesidad de elaborar carta lo que contribuye a la agilización del manejo de los casos y disminución de plazos de respuestas.
- En la oficina central se asignó flota a la recepción para ofrecer asistencia a las personas que pueden ser usuarios de servicios en línea, lo que contribuye a la disminución de cola de personas en nuestros servicios presenciales.
- Se han creado varios módulos para el manejo de las Constancias de Afiliación y Cartas de Cobertura estandarizadas. Actualmente, estamos trabajando en los modelos y para este 2do. Semestre estaremos utilizando estos módulos para contribuir a la disminución de errores humanos y agilizar en el tiempo de respuesta.
- Se instaló en el área de recepción una impresora así como una table para agilizar los procesos, descongestionar el área y disminuir el tiempo de espera de los usuarios.
- Implementación del Sistema de Control de Turnos Automatizado que eficientiza y agiliza el tiempo de atención a los usuarios.

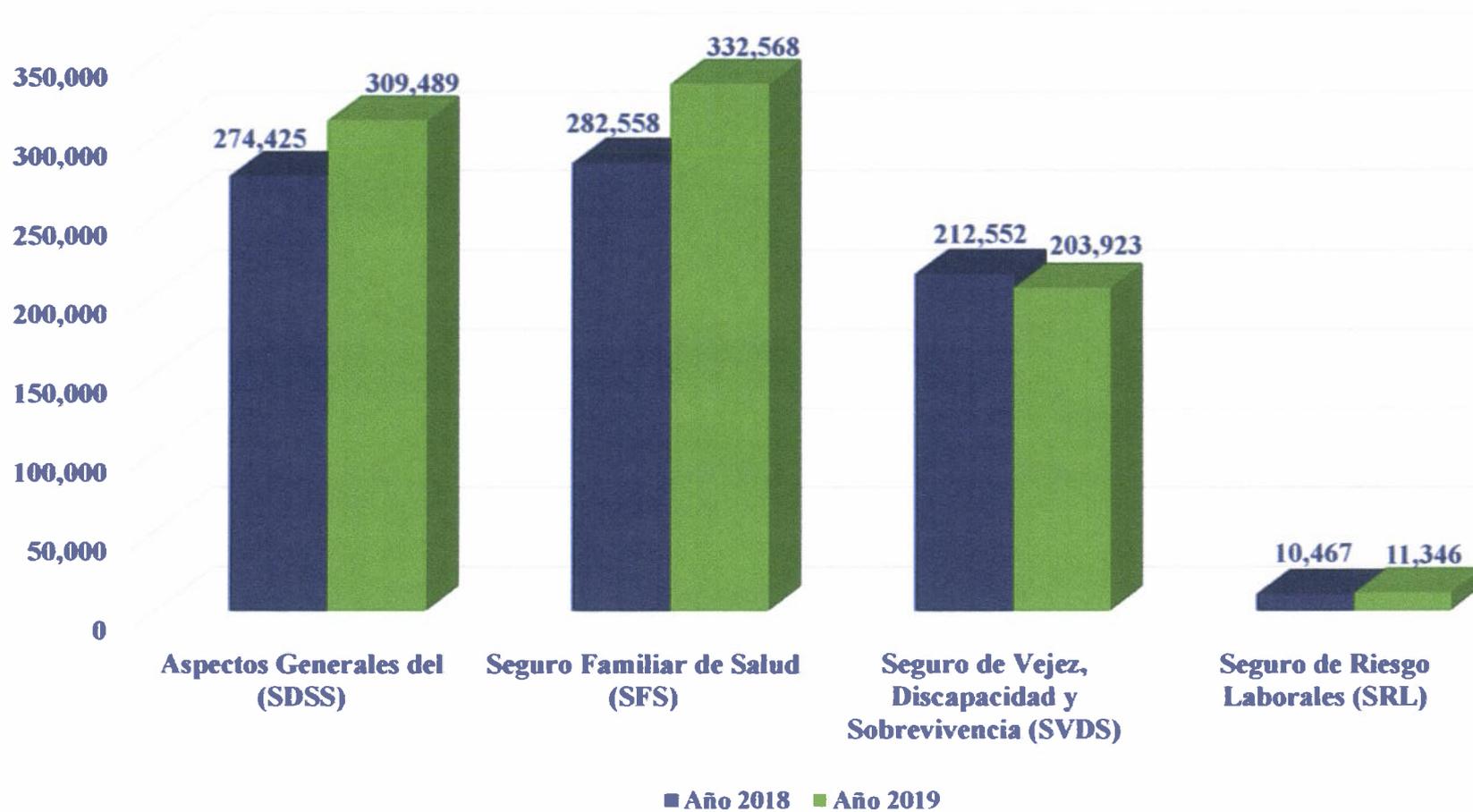


## Asistencia Brindadas a Usuarios a Nivel Nacional Período Julio-Diciembre 2018-2019

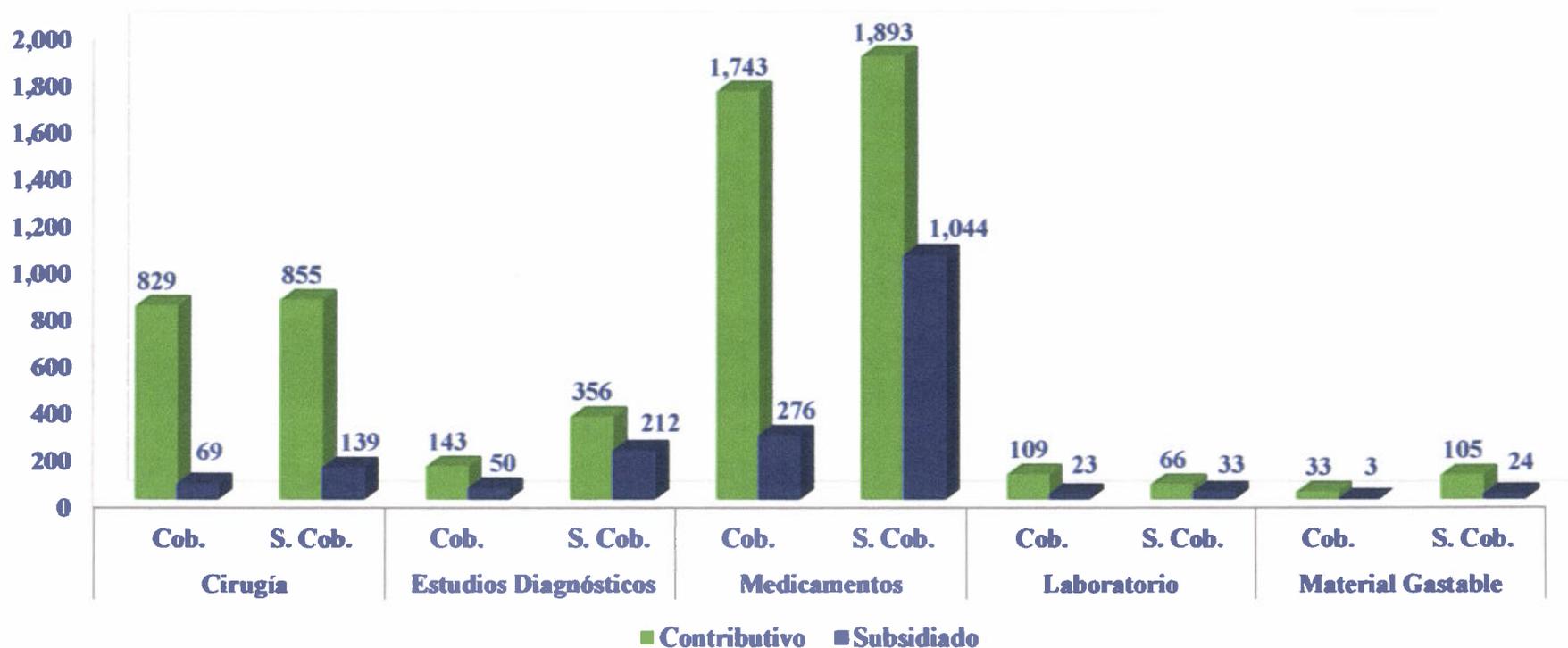


**Las asistencias se incrementaron en un 10%, al pasar de un millón 780 mil 002 en el segundo semestre del año 2018 a 857 mil 326 en el mismo período del año 2019.**

## Asistencias Brindadas por Tipos de Seguros Período Julio-Diciembre 2018-2019

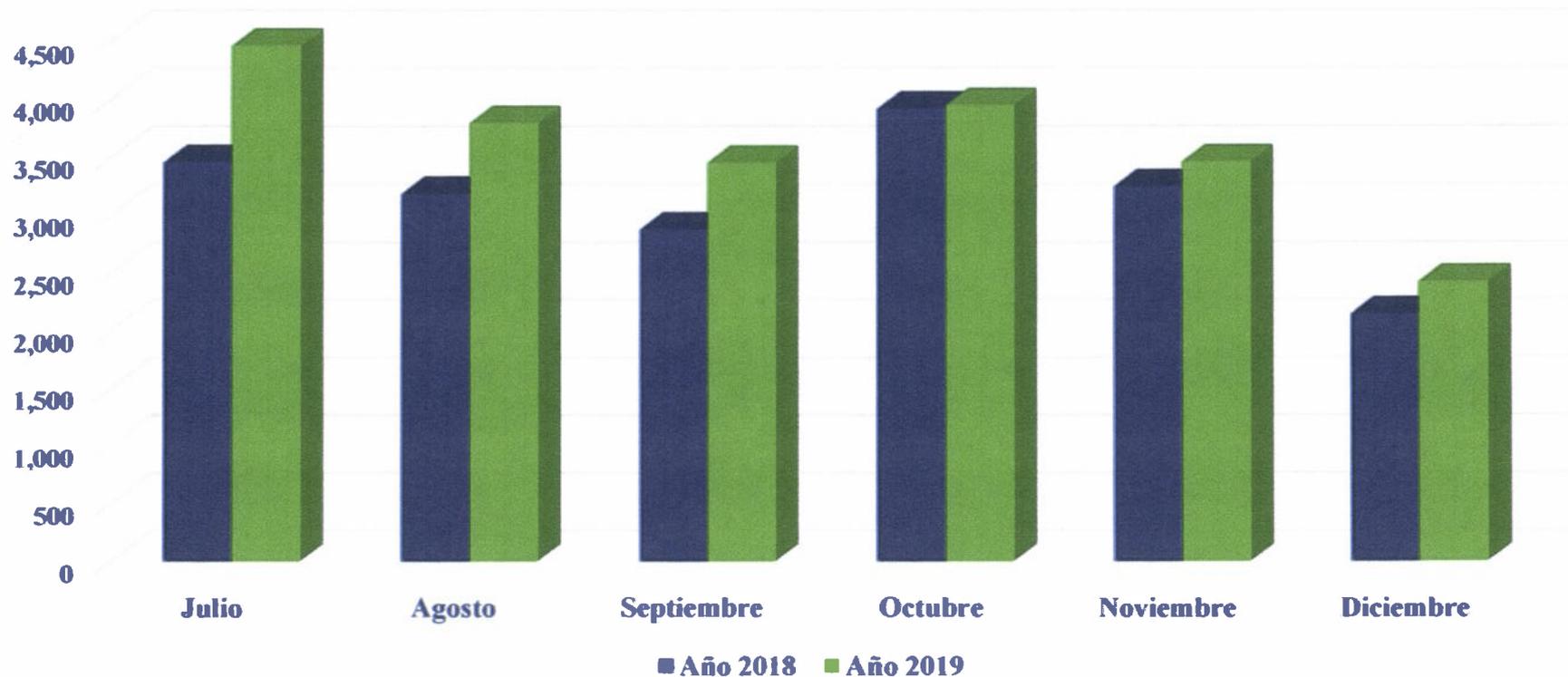


## Consultas de Asesorías Médicas Brindadas de Acuerdo al Servicio Período Julio-Diciembre 2019



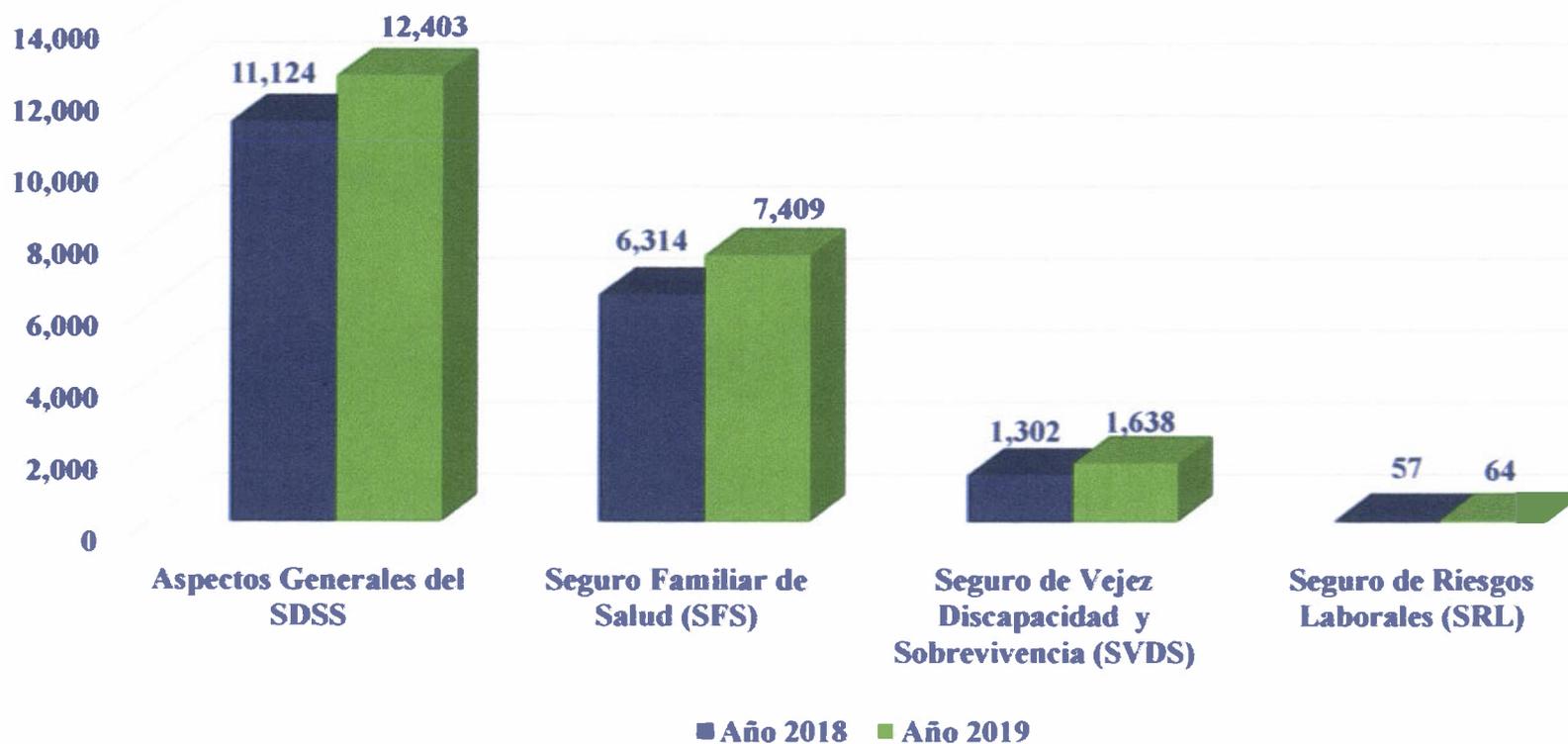
**Según el tipo de servicio, de 8 mil 005 consultas de asesorías médicas ofrecidas, 4 mil 727 (59%) no tenían coberturas, representando los medicamentos el mayor porcentaje con 58% en el Régimen Contributivo y un 72% del Subsidiado.**

## Quejas y Reclamaciones atendidas Período Julio-Diciembre 2018-2019



**Las quejas y reclamaciones aumentaron en un 14%, al pasar de 18 mil 797 en el segundo semestre del 2018 a 21 mil 514 en el mismo período del año 2019.**

## Quejas y Reclamaciones Atendidas por Tipos de Seguros Período Julio-Diciembre 2018-2019



**El 58% de las quejas y reclamaciones recibidas fueron sobre aspectos generales del SDSS y un 34% sobre el SFS.**

# DOD

El **39%** de las Asistencias brindadas fueron sobre el SFS, equivalente a **332 mil 565** orientaciones, incrementando en un **18%** en relación al segundo semestre del año 2018

El **58%** de las Reclamaciones atendidas fueron sobre Aspectos Generales del SDSS, equivalente a **12 mil 403** quejas y reclamaciones, estas crecieron en un **11%** en relación al segundo semestre del año 2018.

**8 mil 005** consultas de asesorías médicas sobre coberturas de servicios ofrecidas, mostrando un crecimiento de un **19%** con relación al segundo semestre del año 2018, donde se ofrecieron **6 mil 745** consultas.

**23 mil 025** Quejas y Reclamaciones resueltas en el segundo semestre del año 2019.

**23 mil 590** acciones para el cierre definitivo de los casos en el sistema para el segundo semestre del año 2019.



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Omní. Difundir. Informar.

# DOD

5 envíos de Traspasos de CCI a Reparto con 320 casos.

11 Socializaciones de temas de Seguridad Social.

36 Reuniones con Instancias del SDSS.

47 Capacitación continua dirigida al personal de DOD.

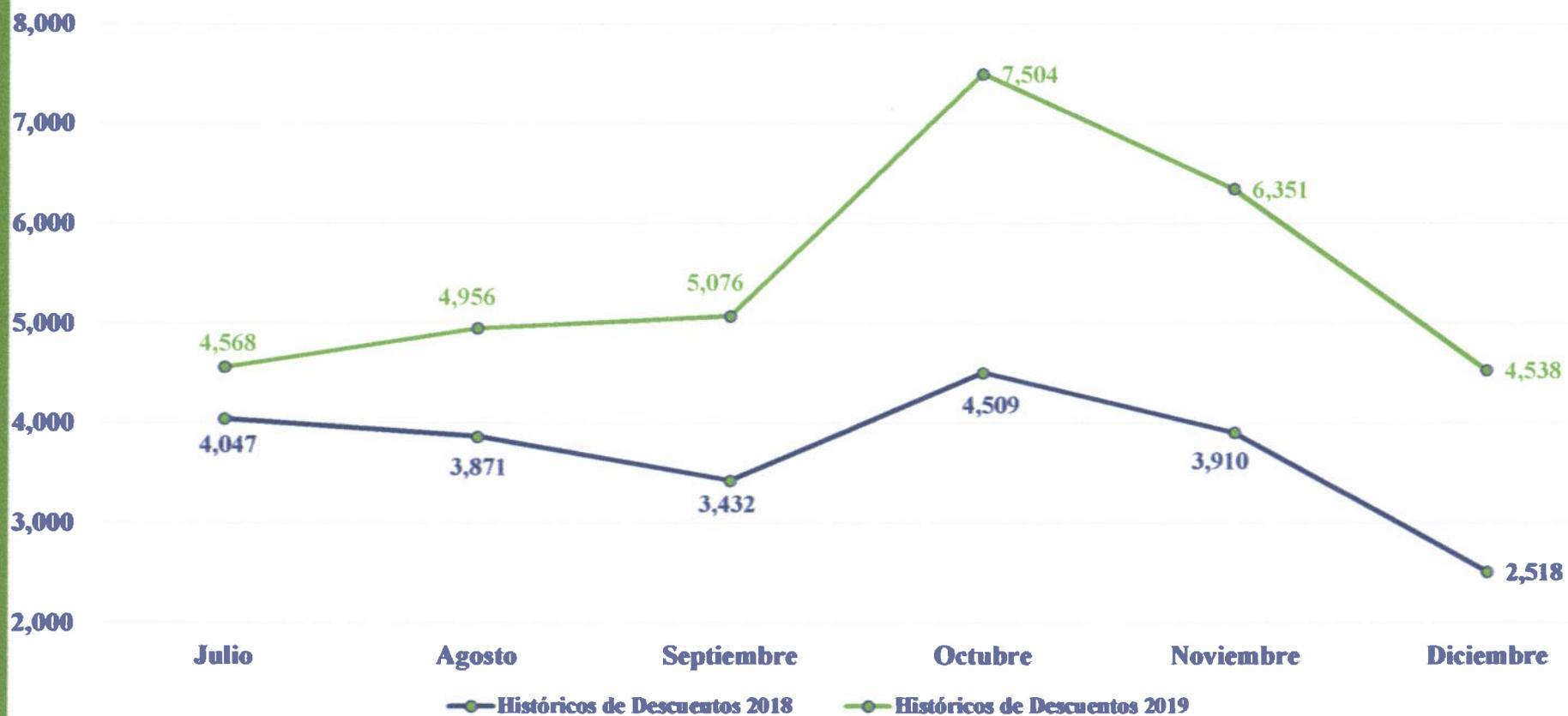
567 Empresas en Falta Reportadas al Ministerio de Trabajo por violación al artículo 202 de la Ley 87-01

304 Pensiones aprobadas por CTD /SIPEN, en 13 reuniones y 415 Pensiones aprobadas por CTD /SISALRIL, en 13 reuniones



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Orienta. Defiende. Integra.

## Servicios de Históricos de Descuentos Período Julio-Diciembre 2018-2019



**32 mil 993 históricos de descuento entregados, incrementándose un 48% en relación del año 2018, donde se dieron 22 mil 287.**

### Servicios de Certificaciones de Aportes Período Julio-Diciembre 2018-2019



**3 mil 364 certificaciones de aportes entregadas, incrementándose un 2% con relación al mismo período del año 2018, donde se dieron 3 mil 446.**

# República Digital

## Servicios en Línea

Actualmente ofrecemos **14 Servicios en Línea**, en el marco de la iniciativa de República Digital para la Simplificación de Trámites y la Mejora de Servicios Públicos, los servicios son:



**Solicitud de Historial de Aportes al SDSS.**



**Solicitud de Asignación de NSS a Mayores de Edad.**



**Solicitud de Certificaciones de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular**



**Solicitud de Certificaciones de Aportes Hora y Fecha de Registro en el SDSS con Fines de Demanda en Tribunales.**



**Solicitud de Constancia de Afiliación en el Seguro Familiar de Salud.**



**Solicitud de Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones.**



**Solicitud de Corrección de Datos Personales en la Base de Datos del SDSS.**



**Informaciones Generales del SDSS.**



**Atención de Quejas, Denuncias y Reclamaciones.**



**Solicitud de Carta de No Cobertura de Salud.**



**Solicitud de Capacitación sobre el SDSS.**



**Operativos de Orientación y Defensoría en Centros Públicos y Privados.**



**Solicitud de Asignación de NSS a Menores de Edad.**



**Solicitud de Asesorías Legales.**



COMPROMETIDOS  
CON SU BIENESTAR  
Creciendo, Defendiendo, Integrando.

# Departamento de Promoción



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR

Orígenes. Definición. Informe.

# Promoción

20  
Encuentros  
Comunitarios

18  
Seguimientos a  
acuerdos firmados,  
entre otros.

336  
Supervisiones a  
UNAP y Estancias  
Infantiles

## Resultados Gestión de Promoción

79 Actividades de  
distribución de  
materiales sobre SDSS

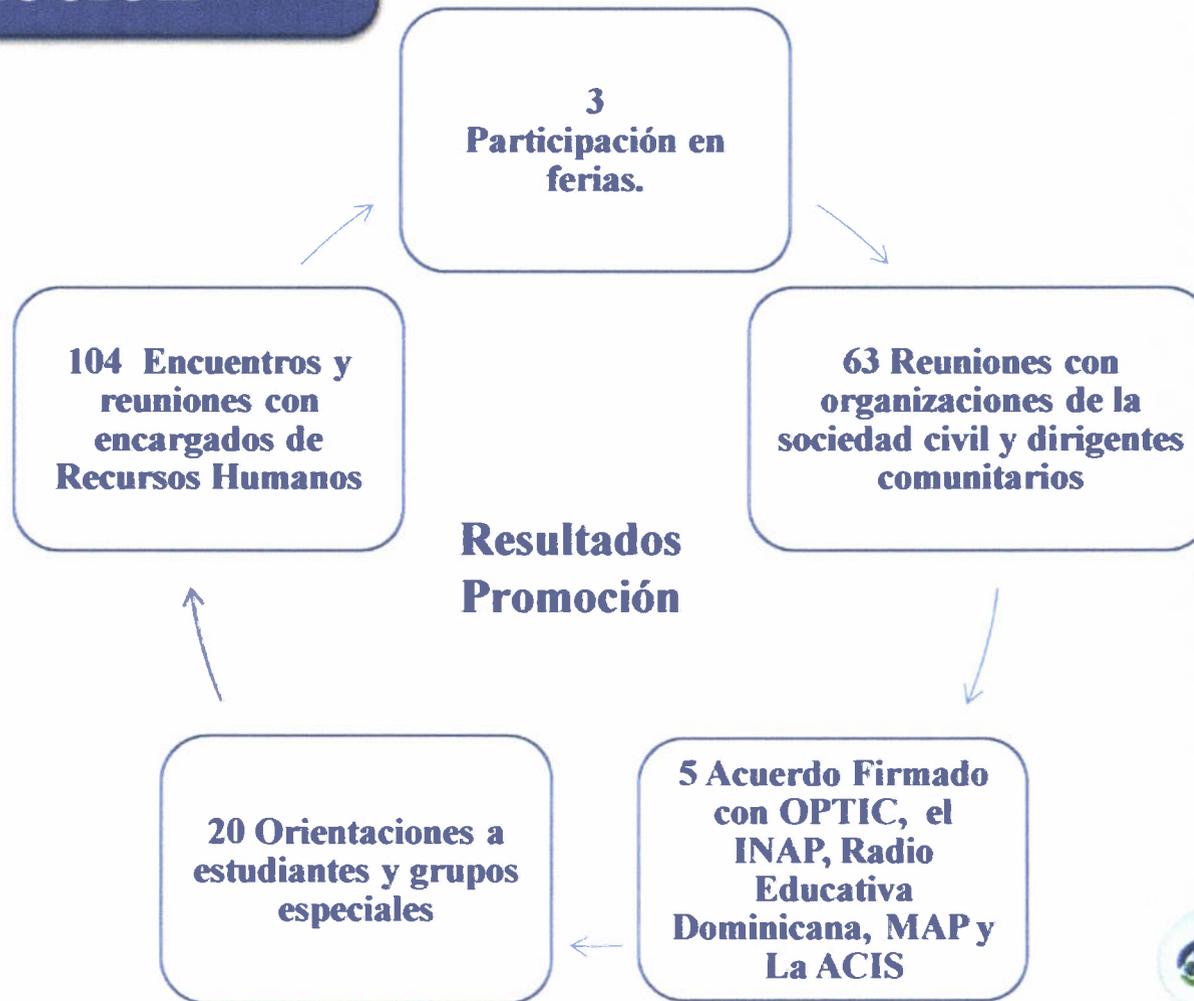
17  
Encuestas de  
satisfacción a  
los usuarios de  
hospitales

26 Operativos de  
Orientación y  
Defensoría en centros  
de salud y 44 en  
empresas.



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Orienta, Defiende, Informa

# Promoción



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Orienta. Defiende. Informa.

# Promoción

**97 charlas y 11 Talleres  
3 mil 494 personas  
beneficiadas.**

## Los talleres dirigidos a:

- **Asociación de Abogados de Vista Hermosa, Romana**
- **Central Romana**
- **Asociación Nacional de Profesionales Agrícolas (ANPA)**
- **UASD, Bonao**
- **Asociación de Hoteles y Proyectos Turísticos de la Zona Este (ASOLESTE)**
- **Cámara de Comercio y Producción de La Altagracia.**
- **Casa de la Mujer, Villa Verde, Romana**
- **Organización Firmantes de Acuerdos DIDA, Barahona**
- **Abogados Mao**
- **Biblioteca Municipal**
- **Universidad O&M.**



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Creando. Difundiendo. Informando.

## Conferencia Regional

La Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), conjuntamente con la Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS), realizó en el mes de Octubre la conferencia de carácter regional sobre los *“Avances y Perspectivas del Sistema Dominicano de Seguridad Social”* celebrada en Santiago, donde ambas entidades firmaron un acuerdo de colaboración para promover el Sistema Dominicano de la Seguridad Social en esa Región.

La conferencia tuvo como objetivo ofrecer la oportunidad a las autoridades del SDSS de presentar a los afiliados y organizaciones de la sociedad civil en la Región Norte del País, sus puntos de vista sobre los avances de la Seguridad Social. En el evento participaron más de 260 personas relacionadas con las instituciones del sistema y de los diferentes sectores de la sociedad civil de la región.



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Creando, Defendiendo, Mejorando

# Departamento de Comunicación



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR

Ordena. Ordena. Informa.

### Comunicación

La campaña publicitaria sobre **reclamo efectivo de los afiliados al SFS**, colocada en televisión alcanzó una población objetivo de un 32%, equivalente a 887 mil 772 personas y en radio de 41%, equivalente a 1 millón 143 mil 389 personas. La población objetivo fue de 2 millones 728 mil 851 personas. La campaña fue colocada en prensa escrita, cines y redes sociales, alcanzando una población objetivo de más de 2.9 millones de personas, según la medición realizada por la empresa CONTACTO.



**Acuerdo con Radio Educativa Dominicana para la producción y transmisión del programa DIDA Radio a partir del 1ro. de agosto en horario de 4 a 5 pm.**

**6 acuerdos con productores de programas de radio y TV para que los técnicos y defensores de la DIDA sean invitados a orientar e informar a la población sobre los avances del SDSS.**

**12 Reproducciones del programa DIDA Radio a través de la Radio Comunitaria y otros medios.**



**Visualizaciones a la Página Web Institucional por país  
Período Julio-Diciembre 2019**

<b>País</b>	<b>Visualizaciones</b>	<b>%</b>
<b>República Dominicana</b>	<b>671,447</b>	<b>84%</b>
<b>España</b>	<b>11,593</b>	<b>1%</b>
<b>Estados Unidos</b>	<b>9,802</b>	<b>1%</b>
<b>Argentina</b>	<b>4,250</b>	<b>1%</b>
<b>México</b>	<b>2,776</b>	<b>0%</b>
<b>Perú</b>	<b>2,716</b>	<b>0%</b>
<b>Colombia</b>	<b>2,628</b>	<b>0%</b>
<b>Otros países</b>	<b>92,732</b>	<b>12%</b>
<b>Total</b>	<b>797,944</b>	<b>100</b>

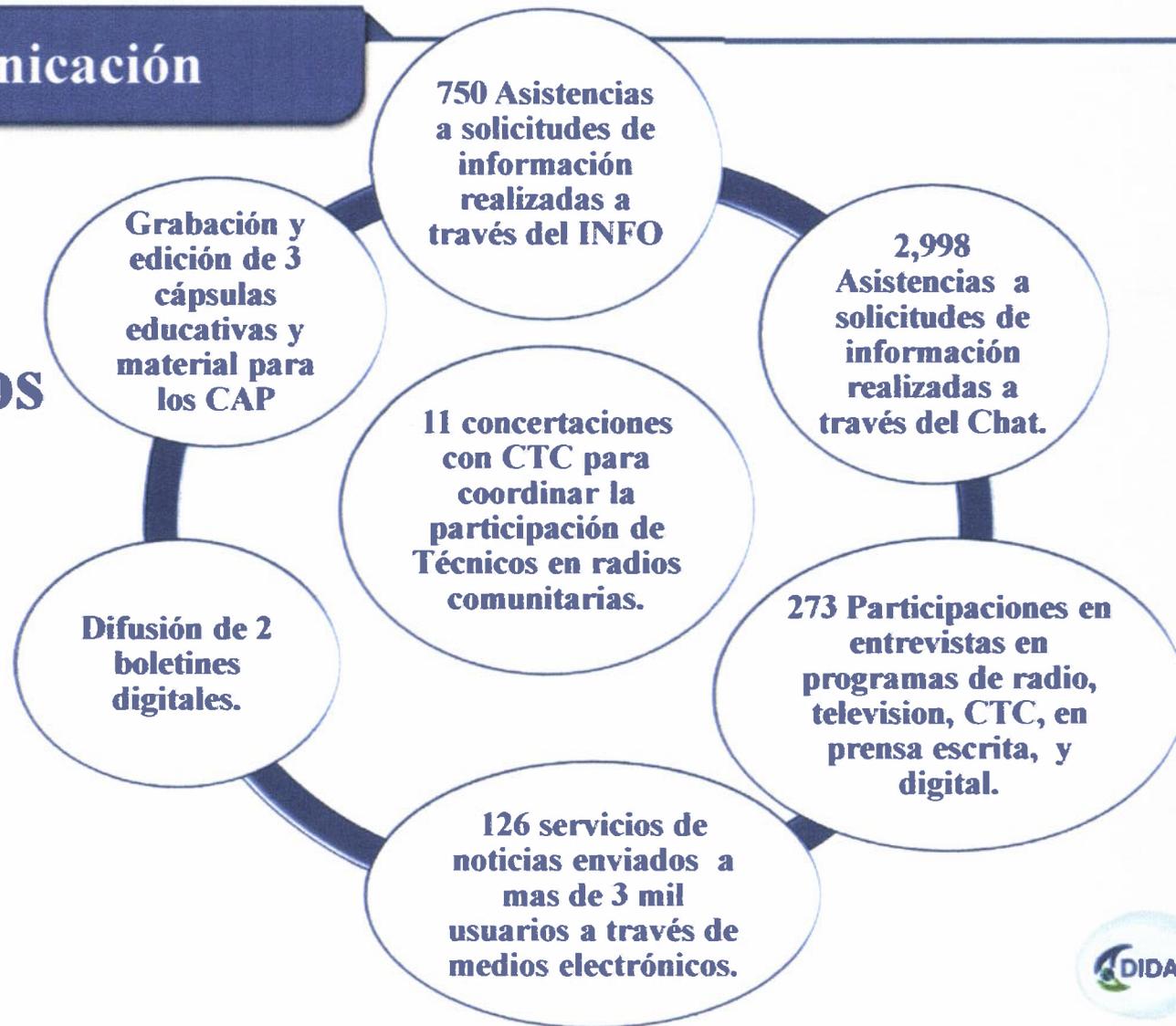
En el periodo Julio-Diciembre del año 2019 hemos recibido 797 mil 944 visitas de forma periódica a la página web, por mas de 23 países. Presentando un aumento de un 548 mil 947 visitas más que en el mismo período del año 2018, donde se recibieron 248 mil 997.



**COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR**  
Creando. Definiendo. Innovando.

## Comunicación

# Resultados Gestión



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Creando. Mejorando. Integrando.

## Comunicación

### Redes Sociales.

**294** publicaciones, con  
**255 mil 236** impresiones y  
**5 mil 317** seguidores en Facebook



**5** publicaciones con **46 mil 611** visualizaciones en YouTube



**247** publicaciones con **28 mil 414** impresiones en Instagram



**302** Tweets, con **79 mil 900** impresiones y **2 mil 622** seguidores en Twitter



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Oronilla, Durango, México

# Tecnología de la Información y Comunicación



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR

Origen. Desarrollo. Entrega.

## Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica

### Equipos y accesorios:

**Se instalaron y configuraron 3 nuevos servidores híper convergente Dell Poweredge R740, para el proceso de virtualización de servidores y servicios.**

**Licencias: Para el proceso de virtualización se adquirieron: 9-Licencias Microsoft Windows Server DCCore 2019 government. 300-Licencias Microsoft Windows Server rCal 2019 Gubernment. 3-Licencia VMware vSphere Essentials.**

**Se adquirieron otros equipos y accesorios informáticos Impresoras, Memorias para PCs , Teclados, Mouse, Baterías para el Data Center DIDA Central, repuestos, entre otros.**

**Separación y actualización servicios de datos e internet DIDA Barahona, para agilizar el trabajo en dicha oficina. Proceso similar se realizará con las oficinas de Santiago, San Pedro de Macorís y La Romana que están conectados al internet de la DIDA Central.**



## Tecnología de la Información Comunicación

**Ciberseguridad:** Contratada consultoría en ciberseguridad por un periodo de 6 meses en una primera etapa. Producto de esta consultoría se impartieron 4 talleres sobre ciberseguridad, seguridad de la información y políticas de ciberseguridad en Santiago, Barahona, San Pedro de Macorís y Oficina Central. Se crearon e implementaron las normativas, políticas de contraseñas y régimen de consecuencias. Se instaló herramienta de detección de reconocimiento de red, de vulnerabilidades y pen testing (Prueba de Penetración). Se realizó las pruebas de penetración internas y externas, según lo programado.

Se realizó la instalación y configuración para dejar en funcionamiento y en producción la solución completa Antivirus Kaspersky para las estaciones de oficinas y servidores y el Anti Spam para el Servidor de Correos Exchange 2007. Con esta solución se bloquearon los correos no deseados o infectados, evitando que lleguen al buzón de correos de los usuarios.



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Omnis. Difundis. Informis.

## Tecnología de la Información Comunicación

**Proyecto SISSA-Unisigma:** Se creó una pantalla para *Consulta de Datos del Ciudadano*, donde se realizaron pruebas en un ambiente piloto fuera de ambiente de producción.

Se crearon métodos y librerías en desarrollo avanzado, pudiendo adaptarlo a la actual plataforma del SISAA para conexión al nuevo servicio Unisigma en un ambiente de Pre-Producción.

Se habilitó la conexión a la nueva plataforma Unisigma en ambiente de Producción, funcionando en paralelo con Pre-Producción hasta quedar estable.

**Proyecto Módulo Registro Supervisión Primer Nivel de Atención:** Se realizó evaluación del nuevo *Formulario de Supervisión Primer Nivel de Atención*, para verificar la factibilidad de adaptación al Módulo vigente y se determinó la no factibilidad, por lo que se consensuó el desarrollo de un módulo para el nuevo formato.



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Orientando, Mejorando, Integrando

## Tecnología de la Información Comunicación

**Administración Base de Datos:** Reestructuración y adecuación en códigos de búsqueda para reportes del DOD y estadísticos. Adaptación de la base de datos de prueba y desarrollo para disponer el ambiente de consulta de datos obtenidos en el proceso Ambiente de Producción Unisigma-Pruebas. Soporte y asistencia al DOD a nivel nacional en verificación y validación para corregir y adecuar los registros de casos.

Mantenimiento y entonación de la Instancia de Bases de Datos para incrementar la eficiencia de procesos en memoria y aprovechamiento de espacio en memoria destinado para procesamiento y liberación posterior.

Creación de nuevos paquetes de códigos para consultas y generación de reportes que incluyen complejidad por la combinación de información solicitada. Además de incluir columnas comparativas y de referencias para validación y corrección necesaria en los registros de casos.

Desarrollo de reportes diversos en formato Excel para consolidar información a solicitud del DOD, Promoción, Recursos Humanos y PLADES. Se crearon nuevos paquetes de códigos para consulta y generación de reportes que incluyen complejidad por la combinación de información solicitada.



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Creando. Mejorando. Entregando.

## Cumplimiento de Metas Presidenciales

**Indice TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITIGE) de la OPTIC.  
5 Normas de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC).**

- Realización de auditoría interna de los servicios en línea
- Implementación de cambios y actualizaciones para los servicios en línea.
- Creación de perfiles y asignación de roles para migrar al Sistema de chat life del Departamento de Comunicación al DOD.
- Se completó el proceso y documentación para la auditoría que realiza la OPTIC para optar por la certificación de la NORTIC A3:2014 (Norma Sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano).



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Defensa. Defensa. Defensa.

# Servicios Jurídicos, Técnicos y de Apoyo Fortalecidos



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Ordena. Desarrolla. Integra.

## **Servicios Jurídicos**

**Revisión, análisis y corrección de 354 comunicaciones elaboradas por el DOD a empresas, afiliados al SDSS y a personas particulares.**

**3 Opiniones legales emitidas sobre documentos, a solicitud de la Dirección.**

**284 Asesorías jurídicas de manera oportuna a empresas y afiliados.**

**21 Informes de certificación de contratos a la Contraloría General de la República (CGR) - Sistema TRE.**

**18 Renovaciones y/o nuevos contratos notariados y legalizados.**



**COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR**  
Defensa, Defensa, Defensa

## **Servicios Jurídicos**

**Realizamos 9 defensorías colectivas**

**Coordinar el Comité de CiberSeguridad**

**Defensorías Institucionales:  
Representar a la institución  
ante los organismos de  
fiscalización y control del  
Estado.**

**Acompañamiento y asesoría  
personalizada a los  
departamentos de la institución**

**Participar en la Comisión de  
Trasposos de CCI a Reparto**

**Revisión del cumplimiento  
legal de los procesos de  
compras y contrataciones  
públicas**



**COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR**  
Orienta. Defiende. Impone.

## Servicios Jurídicos



## Gestión Administrativa Requerimientos Institucionales

Ejecución del Plan de  
Compras y Contrataciones  
para el período de un 100%.

95 procesos de Compras  
directas realizados

20 procesos de Compras  
menores realizados



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Orienta. Defiende. Informa.

## Gestión Administrativa Requerimientos Institucionales

41 reposiciones de caja  
chica.

119 ordenes de compras  
elaboradas, según  
normas y disposiciones  
legales

36 unidades de  
muebles y equipos  
para las oficinas  
adquiridas



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Orienta. Desarrolla. Impulsa.

## Gestión Administrativa Requerimientos Institucionales

Pagos de energía eléctrica, teléfono, internet y otros realizados.

13 Nóminas de viáticos, almuerzos y pasajes realizadas.

133  
Mantenimientos y reparación de equipos de transporte, oficinas entre otros.

6 Informes sobre ordenes y procesos de compras realizadas



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Omnis. Definido. Informis.

# Gestión Financiera

## Presupuesto Ejecutado al 31 de Diciembre 2019

Concepto	Presupuesto Vigente Año 2019	Monto Ejecutado Enero-Junio 2019	Monto Ejecutado Julio-Dic 2019	Monto Ejecutado Año 2019	Balance
Remuneraciones y Contribuciones	151,033,832.65	66,906,152.47	83,228,657.84	150,134,810.31	899,022.34
Contratación de Servicios	39,627,797.77	13,969,101.70	22,490,853.57	36,459,955.27	3,167,842.50
Materiales y Suministros	16,352,923.25	4,859,334.64	10,570,119.51	15,429,454.15	923,469.10
Transferencias Corrientes	402,000.00	385,621.71	0	385,621.71	16,378.29
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	10,137,240.73	4,838,415.78	5,085,580.48	9,924,096.27	213,144.46
<b>Total General</b>	<b>217,553,794.40</b>	<b>90,958,626.30</b>	<b>121,375,211.40</b>	<b>212,333,937.71</b>	<b>5,219,856.69</b>



COMROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Oreana, Dándose, Incomiendo.

## Gestión Financiera

A lo interno, en el período Julio-Diciembre del año 2019, se realizaron diversas actividades, dando como resultado la entrega de varios productos, entre los que se destacan:

- 6 Informes Financieros y de Ejecución Presupuestaria
- 6 Informes sobre preventivos, compromisos, devengados y libramientos.
- 65 Ejecución preventivos
- 65 Ejecución compromisos
- 290 Ejecución devengados
- 222 Ejecución libramientos
- 60 Modificaciones Presupuestarias
- 70 Cheques
- 237 Cartas de Retenciones
- 378 Preventivos, Compromisos y Devengados de Compras



## Control Interno

En Control Interno se realizaron 1,596 actividades de revisión de documentos, entre los que se destacan:

76 Revisiones y análisis de nóminas

340 Revisiones y análisis de acciones de personal.

6 Dictámenes sobre los estados financieros y ejecución del presupuesto.

6 informes de revisiones y análisis de preventivos, compromisos, devengados y libramientos.

244 Revisiones y análisis de preventivos

264 Revisiones y análisis de compromiso

354 Revisiones y análisis de devengados

300 Revisiones y análisis de libramientos



COMROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Crecer. Defender. Defender.

**Fortalecimiento de la  
Capacidad Institucional**

# **Ejecución de Metas Institucionales Julio-Diciembre 2019**



**COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR**  
Orienta. Defiende. Integra.

**Ejecución de Metas Institucionales Segundo Semestre Año 2019**

<b>Productos Entregados</b>	<b>Metas 2019</b>	<b>Metas Julio-Diciembre 2019</b>	<b>Ejecutado Julio-Diciembre 2019</b>	<b>% Ejecución Julio-Diciembre 2019</b>
1.1. Orientar, dar asistencia y seguimiento sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas, por todas las vías a los usuarios que solicitan nuestros servicios, bajo el paradigma del Estado Social y Democrático de Derecho Constitucional y de la END.	1,642,358	821,179	857,326	100%
1.1.1 Cantidad de Orientaciones Brindadas	450,000	225,000	295,937	100%
1.1.2 Cantidad de Asistencias sobre Historial de Descuentos	45,000	22,500	32,993	100%
1.1.3 Cantidad de Asistencias sobre Constancias de afiliación del SFS	6,000	3,000	4,400	100%
1.1.4 Cantidad de Asistencias sobre Constancias de afiliación del SVDS	1,300	650	1,743	100%
1.1.5. Cantidad de Asistencias sobre Casos en Seguimiento	N/A	N/A	5,350	100%
1.1.6. Elaborar informes mensuales de resultados por las asistencias brindadas del personal técnico del Centro de Asistencia Personalizada	12	6	6	100%
1.1.7. Elaborar informes mensuales de resultados por las asistencias brindadas del personal técnico del Centro de Asistencia Telefónica	12	6	6	100%
1.2. Recibir, tramitar los casos, denuncias, quejas y asesorías legales de los afiliados en las diferentes instancias del SDSS	38,220	18,820	21,514	100%
1.2.1 Recibir los casos y solicitudes de orientaciones o asesorías formales	29,220	14,620	22,042	100%
1.2.2. Tramitar los casos que ameritan a las instancias del sistema	10,300	2,300	15,593	100%
1.2.3. Dar seguimiento a los casos registrados	N/A	N/A	506,022	100%
1.2.3.1-Casos tramitados, trabajados y resueltos de manera interna	N/A	N/A	14,014	100%
1.2.4. Realizar acciones para el cierre definitivo de los casos en el sistema	35,000	15,000	23,590	100%
1.2.5. Levantamiento periódico de los casos pendientes en las instancias a los fines de reiterar y obtener respuesta para el cumplimiento del objetivo general institucional propuesto para este año	N/A	N/A	12	100%
1.2.6. Entregar cartas de coberturas	5,500	2,400	4,784	100%
1.2.7. Entrega de certificaciones de aportes	5,500	2,150	3,458	100%
1.2.7.1-Entrega de certificaciones de aportes sobre el Convenio Bilateral con España.	N/A	N/A	59	100%
1.2.8. Realizar envíos de los casos de traspasos de CCI a Reparto y dar seguimiento, según resolución 289-03	12	6	7	100%
1.2.9. Realizar envíos a la DGJP de los casos relacionados a pensiones por discapacidad	10	5	1	20%
1.2.10. Elaborar informes mensuales de resultados en el área de Defensoría	12	6	6	100%
1.3.1- Realizar visitas a las diferentes PSS a los fines de coordinar la presencia de la DIDA	N/A	N/A	1	100%
1.3.2. Elaborar informes de resultado sobre el desempeño de la UAPSS	12	6	6	100%
1.4.1. Consultas de asesorías médicas brindadas a todos los afiliados	13,500	6,800	8,005	100%
1.4.2. Elaborar informes mensuales de resultados del área médica.	12	6	6	100%

**Ejecución de Metas Institucionales Segundo Semestre Año 2019**

<b>Productos Entregados</b>	<b>Metas 2019</b>	<b>Metas Julio-Diciembre 2019</b>	<b>Ejecutado Julio-Diciembre 2019</b>	<b>% Ejecución Julio-Diciembre 2019</b>
1.4.3. Realizar reuniones internas para evaluar los casos que se conocerán en las comisiones técnicas de salud	12	6	17	100%
1.5.1. Analizar las resoluciones emitidas por las distintas instancias del SDSS de quejas y reclamaciones de los afiliados	N/A	N/A	18	100%
1.5.2. Hacer observaciones, sugerir modificaciones o creación de normas en beneficio de los afiliados, a partir de sus inquietudes, reclamaciones, denuncias y quejas	N/A	N/A	10	100%
1.5.3. Detectar y enviar reportes de empresas en faltas al Ministerio de Trabajo	850	450	567	100%
1.6.1. Realizar defensorias sobre los levantamientos de las visitas de supervisión a Prestadores de Servicios de Estancias Infantiles	N/A	N/A	5	100%
1.6.2. Realizar defensorias sobre los levantamientos de las visitas de supervisión a las PSS	N/A	N/A	39	100%
1.6.3. Elaborar informes sobre el manejo y resultado de las visitas y supervisiones de la División de Protección Social	12	6	6	100%
2.1.1. Realizar reuniones internas para la mejora continua de los servicios, procesos y seguimientos que se brindan en el DOD a nivel central, local y nacional.	10	4	47	100%
2.1.2. Realizar socializaciones para los departamentos y oficinas locales sobre las novedades del SDSS, normativas y resoluciones emitidas por las instituciones que inciden en la Seguridad Social	30	11	11	100%
2.1.3. Ofrecer servicios en línea a los usuarios del SDSS	N/A	N/A	4,264	100%
3.1.1. Realizar y asistir a reuniones con otras instancias	50	25	36	100%
3.1.2. Dar seguimiento en el IDSS a las quejas y reclamos que recibimos relacionadas con la Ley 1896-48	6	3	6	100%
3.2.1. Participar y rendir informe de la participación en las reuniones de la Comisión Técnica de Discapacidad de la SIPEN.	8	2	7	100%
3.2.2. Participar y rendir informe de la participación en las reuniones de la Comisión Técnica de Discapacidad de la SISALRIL.	12	6	8	100%
3.2.3. Participar, evaluar y rendir informe de la participación en las reuniones de la Comisión Técnica de traspaso de CCI-Reparto.	10	4	6	100%

### Ejecución de Metas Institucionales Segundo Semestre Año 2019

Productos Entregados	Metas 2019	Metas	Ejecutado	% Ejecución
		Julio-Diciembre 2019	Julio-Diciembre 2019	Julio-Diciembre 2019
1.6.1- Realizar encuentros y reuniones de promoción con los encargados de RRHH de las empresas públicas y privadas.	190	90	104	100%
1.6.2- Participar en ferias para la promoción del SDSS	5	3	3	100%
1.6.3- Realizar operativos de orientación y defensorías en centro de trabajo	80	35	41	100%
1.6.4- Realizar operativos de orientación y defensorías en centro de salud	70	30	29	97%
1.6.5- Realizar actividades de distribución de materiales sobre el SDSS	150	75	79	100%
1.6.6- Realizar charlas, conversatorios y conferencias sobre el SDSS	200	110	119	100%
1.6.7- Realizar talleres de orientación y capacitación sobre el SDSS dirigido a profesionales y otros sectores	20	10	11	100%
1.6.9- Encuentro regional con la sociedad civil en Barahona	1	0	0	100%
2.2.1- Realizar supervisión a centros de salud del primer nivel de atención ( UNAP)	350	200	218	100%
2.2.2- Realizar visitas de seguimiento a los Centros de Salud del Primer Nivel de Atención (UNAP)	100	60	75	100%
2.2.3- Realizar encuentros comunitarios en las UNAP con participación de la población.	40	20	20	100%
2.2.4- Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios en los hospitales	20	13	17	100%
2.2.5- Realizar supervisión a estancias infantiles	35	23	20	87%
2.2.6- Realizar talleres de capacitación dirigidos al personal que supervisa los Centro de Salud y Estancias Infantiles	4	0	1	100%
2.2.9- Registro mensual de las supervisión a las UNAP en el módulo	9	6	6	100%
2.2.10- Registro mensual de las supervisión a las Estancias Infantiles en el módulo.	9	6	5	83%
2.3.1- Seguimiento a los acuerdos de colaboración con instituciones y asociaciones empresariales para la coordinación de actividades.	50	20	18	90%
2.3.2- Firma de nuevos acuerdos interinstitucionales	5	2	5	100%
2.3.3- Realizar reuniones con actores sociales pertenecientes a la sociedad civil para aumentar la capacidad de respuesta de la institución.	150	55	63	100%

### Ejecución de Metas Institucionales Segundo Semestre Año 2019

Productos Entregados	Metas		Ejecutado	% Ejecución
	Metas 2019	Julio-Diciembre 2019	Julio-Diciembre 2019	Julio-Diciembre 2019
1.1- Concertar acuerdos con productores de programas de radio y TV para que los técnicos y defensores de la DIDA sean invitados a orientar e informar a la población sobre los avances del SDSS	4	3	6	100%
1.1.1- Grabación y edición de cápsulas educativas y material para los CAP.	5	3	3	100%
1.1.2- Concertar con los CTC (Centros Tecnológicos Comunitarios) la difusión de los mensajes, campañas, cápsulas en las diferentes provincias y municipios donde funcionan las radios comunitarias	N/A	N/A	6	100%
1.1.3- Concertar con los CTC la participación de personal técnicos de la DIDA en las provincias y municipios donde operan las radios comunitarias.	N/A	N/A	11	100%
1.1.4-Concertar el programa DIDA Radio a través de diferentes emisoras a nivel nacional	N/A	N/A	16	100%
1.1.5-Reproducir programa DIDA Radio a través de la radio comunitaria y otros medios.	N/A	N/A	12	100%
1.1.6- Utilizar los medios de comunicación masivos para promocionar el SDSS a través de la participación de técnicos y funcionarios en programas de entrevistas.	600	300	272	91%
1.1.7- Enviar a través de los medios electrónicos servicios de noticias.	240	120	126	100%
1.1.8- Subir informaciones sobre el SDSS en twiter	800	400	302	76%
1.1.9- Subir informaciones sobre el SDSS en facebook	800	400	294	74%
1.1.10- Subir informaciones sobre el SDSS en Instagram	500	250	247	99%
1.1.11-Colocar informaciones sobre el SDSS en formato de audio en Sound Cloud	10,000	5000	92	2%
1.1.12-Rendir informe sobre las cantidad de visualizaciones por país a la página web institucional	12	6	5	83%
1.1.13-Realizar boletín digital con informaciones puntuales del SDSS	6	3	2	67%
1.1.14- Atención a solicitudes de información realizadas a traves del INFO	N/A	N/A	915	100%
1.2.1 Colocación de la campaña publicitaria.	1	1	1	100%
1.3.2-Elaborar e imprimir la revista DIDA	2	1	1	100%
1.3.3-Elaborar e imprimir la Memoria Institucional DIDA 2018	1	0	1	100%
1.3.4-Elaborar y colocar el contenido de la página Web	N/A	N/A	11	100%
1.3.5-Elaborar y colocar el contenido del portal interno	N/A	N/A	0	100%
1.3.6- Elaboracion y edicion de videos educativos para colocar en las salas de espera	12	6	6	100%
1.4.1- Realizar actividades sobre la importancia de la Atención Primaria en Salud.	3	3	3	100%

**Asistencias Brindadas por Oficinas  
Período Julio-Diciembre 2018-2019**

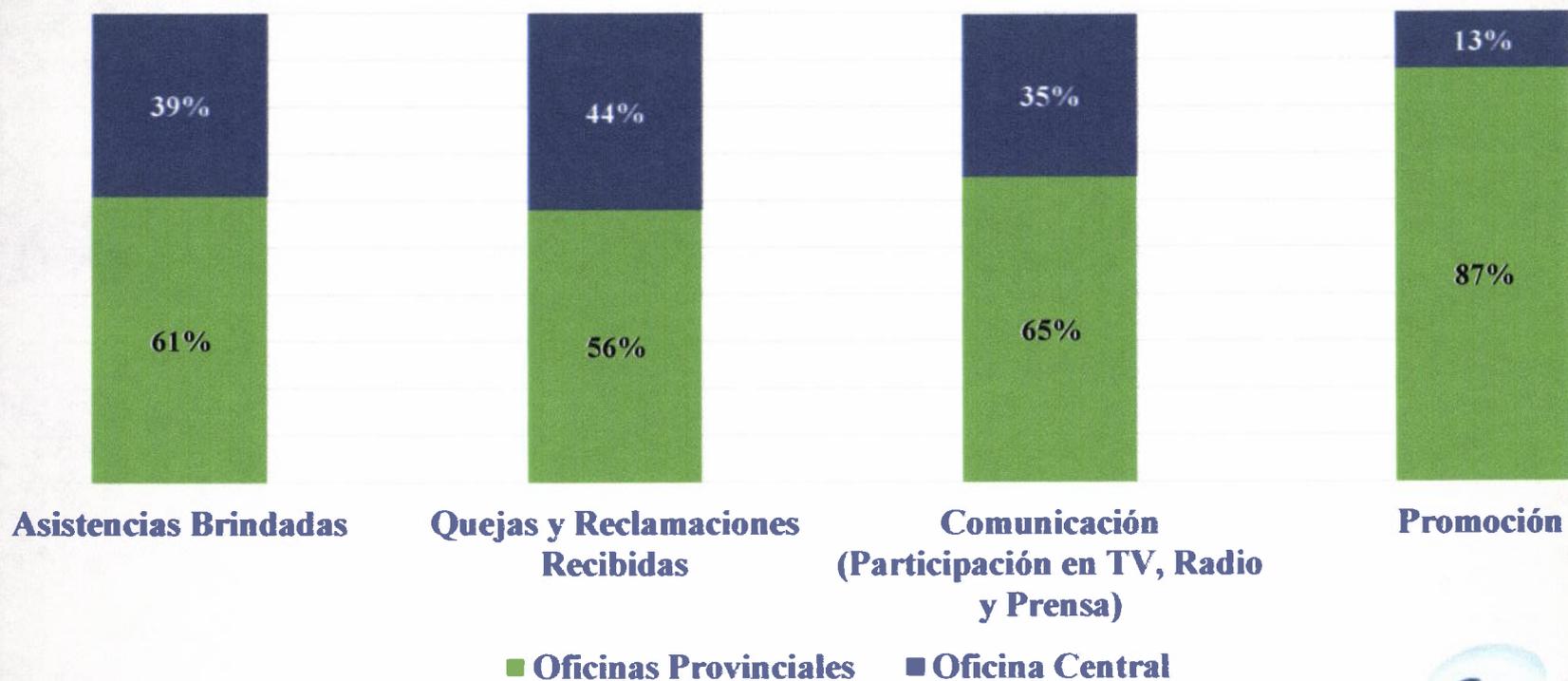
<b>Oficinas</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Diferencia Absoluta</b>
Oficina Central. DN	279,005	284,663	5,658
Santiago	108,514	114,581	6,067
San P. de Macoris	78,578	97,899	19,321
La Romana	53,225	62,337	9,112
Cap Megacentro	53,379	50,805	-2,574
Puerto Plata	34,968	43,211	8,243
La Vega	25,329	28,787	3,458
San Fco. De Macoris	23,246	33,256	10,010
Mao	26,066	29,660	3,594
Higüey	23,574	20,350	-3,224
Azua	17,650	21,205	3,555
Samána	11,776	21,482	9,706
Barahona	20,566	17,338	-3,228
Bávaro	12,663	10,820	-1,843
San J. de la Maguana	8,176	11,531	3,355
Bahoruco	3,287	9,401	6,114
<b>Total General</b>	<b>780,002</b>	<b>857,326</b>	<b>77,324</b>

**Quejas y Reclamaciones Atendidas por Oficinas**  
**Período Julio-Diciembre 2018-2019**

<b>Oficinas</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Diferencia absoluta</b>
Oficina Central. DN	6,492	7,748	1,256
Santiago	3,202	3,663	461
San P. de Macoris	1,465	1,658	193
Cap Megacentro	1,598	1,745	147
La Romana	925	956	31
Puerto Plata	951	978	27
La Vega	613	897	284
Mao	660	678	18
San Fco. De Macoris	574	641	67
Azua	463	474	11
Samána	313	571	258
Higüey	578	440	-138
Bávaro	433	323	-110
Barahona	339	312	-27
San J. de la Maguana	129	257	128
Bahoruco	62	173	111
<b>Total General</b>	<b>18,797</b>	<b>21,514</b>	<b>2,717</b>

## Participación de Oficinas Provinciales

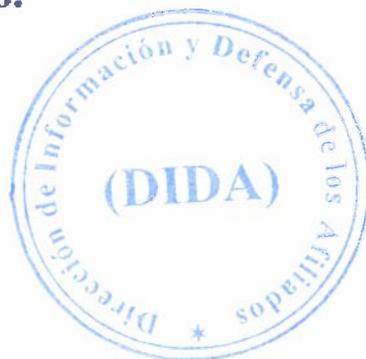
**% de Participación de las Oficinas Provinciales en el Cumplimiento de las Principales Metas Institucionales para el período Julio-Diciembre del Año 2019**



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Derechos. Desafíos. Soluciones.

## Conclusión

- Los tres (3) instrumentos de planificación básicos: POA, Presupuesto y PACC del año 2019, presentan una ejecución promedio de un 98%, 98% y 100% respectivamente.
- Los indicadores de asistencias y las reclamaciones se cumplieron en un 100% en relación a lo programado para el período Julio-Diciembre del año 2019.
- Los indicadores de las metas de promoción relativas a: Charlas, encuentros, talleres y supervisiones se cumplieron en un 100% en relación a lo programado para el período Julio-Diciembre del año 2019.
- El avance alcanzado, es el producto de las directrices claras, precisas y participativa de la dirección, del esfuerzo, la colaboración, participación y dedicación de todo el personal que labora en las diferentes áreas y del trabajo realizado por las oficinas provinciales que aportaron el 67% en promedio, del cumplimiento de las principales metas programadas, lo que nos permite definir como exitosa la gestión desarrollada en el período analizado.



*Xiomara De Coo*  
Xiomara De Coo

Enc. de Planificación y Desarrollo



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Omnibus, Defensa, Información