

DIDA



Dirección General de Información y Defensa de
los Afiliados a la Seguridad Social

Informe del Trimestre Octubre-Diciembre 2024



Xiomara de Coo Flores.

Directora de Planificación y Desarrollo



Dirección General de Información y Defensa de
los Afiliados a la Seguridad Social

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

Informe del Trimestre Octubre-Diciembre 2024

Enero 2025

Santo Domingo



Tabla de Contenidos

Informe del Cuarto Trimestre 2024

Contenido

1-Resultados Misionales	3
1.1-Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría	3
1.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS.	9
1.3-Resultados cuantitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.	11
2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo ...	12
2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera	12
2.2-Desempeño de los Recursos Humanos	13
2.4-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	15
2.5-Desempeño del Área de Comunicación	18
3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional.....	20
3.1-Nivel de satisfacción con el servicio	20
3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información	21
3.3-Resultados mediciones del portal de transparencia.....	21
5-Anexos	22



Informe del Cuarto Trimestre del Año 2024

1-Resultados Misionales

El desempeño de la institución en las áreas misionales durante el cuarto trimestre 2024, se detalla a continuación:

1.1-Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría

Servicios de Informaciones Generales sobre el SDSS

En el cuarto trimestre del año 2024 se entregaron 303,206 Informaciones Generales sobre el SDSS u orientaciones a igual número de personas afiliadas y no afiliadas al SDSS, por diferentes medios, a través de las oficinas y ventanillas de servicios ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias que operan en el interior del país. La meta programada para el año se avanzó en un 20.31% de cumplimiento en el cuarto trimestre 2024.



Cuadro No. 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Oficinas	
Octubre-Diciembre 2024	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	8,6041
Santiago	42,282
La Romana	29,537
San Pedro de Macorís	29,493
Punto GOB Megacentro	16,656
La Vega	13,754
San Cristóbal	12,195
Barahona	10,635
Higüey	9,869
San Francisco de Macorís	8,373
Mao	6,923
Azua	6,684
Punto GOB Sambil	5,924
San Juan de la Maguana	5,657
Bavaro	4,206
Puerto Plata	3,875
Punto GOB Santiago	3,309
Samaná	2,276
Punto GOB Expreso Occidental Mall	1,738
Bahoruco	1,596
Punto GOB Colinas Centro	1,196
Punto GOB Expreso Las Américas	987
Total General	303,206

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Servicio de Atención a Quejas, Denuncias y Reclamaciones sobre el SDSS

En el cuarto trimestre del presente año se atendieron 7,217 Quejas, Denuncias y Reclamaciones sobre el SDSS o Servicios de Defensoría Legal sobre denegaciones de prestaciones a través de las 22 oficinas y ventanillas ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias en el interior del país. Esta meta se logró avanzar en el cumplimiento en un 23.89% en el cuarto trimestre 2024.

Grafico No. 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas Octubre-Diciembre 2024	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	1,408
Santiago	1,107
San Cristóbal	996
San Pedro de Macorís	670
La Romana	575
Azua	389
Punto GOB Megacentro	374
Barahona	349
La Vega	313
Higüey	291
Mao	125
Puerto Plata	102
Punto GOB Sambil	93
San Juan de la Maguana	88
San Francisco de Macorís	80
Samaná	76
Punto GOB Santiago	55
Bavaro	52
Punto GOB Expreso Occidental Mall	47
Punto GOB Colinas Centro	14
Punto GOB Expreso Las Américas	9
Bahoruco	4
Total General	7,217

Fuente: Dirección de Planificación Y Desarrollo



Certificaciones de Aportes

Durante el periodo analizado fueron solicitadas y entregadas 2,788 Certificaciones de Aportes a afiliados al SDSS a nivel nacional, para la tramitación de casos de tipo legal, consular, otros. Esta meta se logró avanzar en su cumplimiento en un 34.85% en el cuarto trimestre 2024.

Servicios de Historial de Aportes al SDSS

Durante el periodo analizado, se entregaron 13,571 servicios de Historial de Aportes al SDSS a afiliados al SDSS, interesados en conocer si sus empleadores están cotizando a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). Esta meta programada para el año 2024 se avanzó en un 27.14% en el cuarto trimestre.

Servicios de Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS)

En el cuarto trimestre en cuestión se entregaron 2,056 Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, donde se les informa el estatus de afiliación de la persona en el Seguro Familiar de Salud. Esta meta se logró avanzar en un 25.38% en el cuarto trimestre 2024.

Servicios de Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)

En el cuarto trimestre se entregaron 2,228 Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) a afiliados al SDSS, donde se les informa sobre el estatus de afiliación de la persona en el Sistema Previsional Dominicano. Esta meta se logró avanzar en su cumplimiento en un 37.13% en el cuarto trimestre 2024.



Servicios de Consultas de Asesorías Médicas

Fueron ofrecidas en el cuarto trimestre 1,563 Consultas de Asesorías Médicas a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado que, por alguna razón, no conocían el nivel de cobertura de los servicios indicados por los médicos. La meta de Asesorías Médicas del año se logró avanzar en un 19.53% en el cuarto trimestre 2024.

Servicios de Cartas de No Cobertura en Salud

Se solicitaron y entregaron 749 Cartas de no Cobertura a afiliados al SDSS, con el objetivo de solicitar colaboración económica en caso de que las indicaciones de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos y de laboratorios, no estén cubiertos por su Seguro Familiar de Salud o porque la persona no está afiliada al SDSS. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 14.98% en el cuarto trimestre 2024.

Servicios en Línea

En el cuarto trimestre bajo estudio se entregaron 2,069 Servicios en línea, impactando con estos servicios de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 17.24% en el cuarto trimestre 2024.

Servicios en Línea Vía Chat

En el trimestre bajo estudio se entregaron 5,537 a través de los Servicios en línea vía chat, impactando con estos servicios de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 28.18% en el cuarto trimestre 2024.



Servicios Vía IVR

En el trimestre bajo estudio se dieron 5,715 a través de los Servicios en línea vía chat, impactando con estos servicios de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 23.81% en el cuarto trimestre 2024.

Solicitudes de Pensiones Solidarias

Se recibieron 10,550 solicitudes de pensiones solidarias y fueron tramitadas a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) 7,918 para su aprobación, equivalente a un 75%.

Solicitudes de Traspasos de CCI a Reparto

Se tramitaron a la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso 2,372 solicitudes de traspasos del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto y fueron traspasados 2,330, para un 98%.

Reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad

Participamos en 4 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), de las que formamos parte y en las que fueron aprobadas y certificadas 132 pensiones, para un cumplimiento de un 20% en el cuarto trimestre de la meta programada en el año 2024.

Implementación de Programa «Ya no Estás Solo, la DIDA 24 Horas Contigo»,

En el mes de diciembre se implementó el programa «Ya no Estás Solo, la DIDA 24 Horas Contigo», en el que se amplió el horario de servicios para que los afiliados al SDSS puedan acceder 24 horas 7 días a la semana a los servicios de la DIDA. Es un programa



innovador, creado para apoyar, proteger y defender el derecho de los afiliados al SDSS cuando les sean negados o vulnerados sus derechos. El mismo presento los siguientes resultados en el primer mes de operaciones:

- Se logró asistir a 5,000 afiliados en todo el país, brindando orientación y defensa en casos críticos,
- Se gestionaron 122 casos incluyendo; 65 irregularidades con prestadores de servicios de salud y 57 gestiones con ARS.
- Por concepto de cobros indebidos se recuperaron RD\$ 4, 017,015.39 al evitar cobros indebidos y garantizar reembolsos justos.
- Se realizaron 24 traslados de emergencia para proteger la salud de quienes más lo necesitaban.
- La DIDA comprometidos con el bienestar de cada afiliado y de su familia tiene a disposición el servicio de call center y defensoría las 24 horas los 7 días de la semana para garantizar sus derechos.

1.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS.

Resultados del Área Misional de Promover y Capacitar sobre el SDSS

El principal logro misional en los procesos de promover e informar sobre el SDSS, es la capacitación y educación sobre el SDSS, servicio que se brinda a los ciudadanos a través de cursos, talleres, charlas, conferencias, los cuales detallamos a continuación:



Servicios de capacitación sobre el SDSS

Más de 1,918 personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 78 charlas y conversatorios impartidos a nivel nacional, logrando impactar o beneficiar a 1,059 mujeres y a 859 hombres, incluyendo 579 adultos mayores que recibieron orientación y promoción sobre los beneficios que ofrece el SDSS, de igualdad de género y de derechos y oportunidades.

Estas actividades fueron realizadas en el Distrito Nacional y las provincias de Santo Domingo, Santiago, La Vega, San Pedro de Macorís, San Cristóbal, Barahona, San Juan de la Maguana, Azua, San Juan de la Maguana, Bávaro, Azua, Batoruco, Mao y Samaná. La meta programada para el año 2024 se logró avanzar en su cumplimiento en un 31.20% en el cuarto trimestre 2024.

DIDA en la Comunidad Promoviendo el SDSS

- Se realizaron 17 Operativos de Orientación y Defensoría en Centros de Trabajo y de Salud públicos y privados a nivel nacional, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el cuarto trimestre de un 24.28%.
- Se realizaron 53 actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS a nivel nacional, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el tercer trimestre de un 25%.
- Se realizaron 35 reuniones realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional, para coordinar charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo a la institución, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el cuarto trimestre de un 37.85%.
- Se realizaron 36 encuentros y reuniones con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas privadas e instituciones públicas a nivel nacional, con el objetivo de coordinar charlas y conferencias para empoderar y concientizar a los encargados de Recursos Humanos y empleados sobre los beneficios y derechos que otorga la Ley 87-01 que crea el SDSS,



el nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el cuarto trimestre fue de un 36%.

- Se realizaron 35 reuniones con actores sociales, reflejando un nivel de avance de cumplimiento de 35% la meta en cuarto trimestre del año 2024

1.3-Resultados cuantitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.

En el cuarto trimestre se monitorearon 51 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) mediante la aplicación de 273 encuestas realizadas en el cuarto trimestre 2024, de las cuales 69 fueron aplicadas al género masculino y 204 al género femenino, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 20% en el cuarto trimestre.

En el cuarto trimestre se monitorearon 20 hospitales mediante la aplicación de 123 encuestas realizadas en el cuarto trimestre 2024, de las cuales 37 fueron aplicadas al género masculino y 86 al género femenino, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 17.39% en el cuarto trimestre.

En el cuarto trimestre se monitorearon 16 centros de salud privados mediante la aplicación de 89 encuestas realizadas en el cuarto trimestre 2024, de las cuales 28 fueron aplicadas al género masculino y 61 al género femenino, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 14.54% en el cuarto trimestre.

Se realizaron 20 encuentros comunitarios con afiliados al Régimen Subsidiado que demandan servicios de salud en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a los fines de detectar hallazgos y necesidades que afectan a las personas en sus territorios para ser notificados a los organismos competentes y mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a los afiliados y ciudadanos en sentido general. Se logró un avance de la meta programada para el año 2024 en el cuarto trimestre 2024 de un 33%.



2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

Presupuesto ejecutado, Período Octubre-Diciembre 2024

El presupuesto aprobado vigente para el año 2024 fue de RD\$440, 217,337 de los cuales, se ejecutaron en el cuarto trimestre RD\$92, 968,445.13, equivalente al 21.12%.

Cuadro No. 4

Presupuesto Ejecutado por Concepto del Gasto		
Período Octubre-Diciembre 2024		
Concepto	Montos en RDS	% de Ejecución
Remuneraciones y Contribuciones	71,867,888.89	77.30
Contratación de servicios	19,943,371.00	21.45
Material y suministro	852,998.13	0.91
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	304,187.41	0.34
Total ejecutado	92,968,445.13	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) correspondiente al cuarto trimestre octubre-diciembre 2024 no ha sido reportada por DIGEPRES.

Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contracciones Públicas:

El indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, correspondiente al cuarto trimestre del año 2024 reportado por la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, arrojó un resultado de 75.38%.



2.2-Desempeño de los Recursos Humanos

Análisis de los resultados del SISMAP

El indicador del SISMAP presentó al cierre del cuarto trimestre 2024 un resultado de 86.08% al mes de diciembre 2024.

Acciones de capacitación y formación para el personal interno

Más de 240 técnicos y funcionarios de la institución recibieron más de una capacitación a través de 3 cursos y 2 charlas virtuales. La capacitación se realizó a través del Ministerio de la Mujer y la DIDA, INFOTEP, INAP y la Asociación de Servidores Públicos del INESPRE.

Cuadro No. 5

Capacitación del Personal Interno a Través de Cursos, Talleres, Charlas y Seminarios				
Periodo Octubre-Diciembre 2024				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Charla	1	44	Masculinidad positiva	DIDA/MMujer
Curso	1	26	Gestión Eficaz del Tiempo	INFOTEP
Curso	1	41	Comunicación Efectiva	INFOTEP
Curso	1	33	Desarrollo de Competencias, Compromiso con los Resultados	INAP
Charla	1	101	Asociación de Servidores Públicos (ASP)	INESPRE
Total General	5	245		

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

2.3-Desempeño de los procesos jurídicos

Durante el periodo octubre-diciembre del presente año 2024, la Dirección Jurídica se desempeñó en varios procesos jurídicos que describimos a continuación:



- Se realizaron 5 acciones de defensorías legales institucionales, logrando avanzar en un 50% en el cumplimiento de la meta del año 2024.
- Se elaboraron 4 contratos para la contratación de personal en la Dirección de Recursos Humanos, contratos con suplidores y un acuerdo de colaboración interinstitucional, los cuales fueron debidamente legalizados y notarizados, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 3.33%.
- Se realizó una reunión de la Comisión Técnica Institucional.
- Se realizaron 2 informes de certificación de contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE, análisis y carga al sistema, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 10%.
- Se elaboraron 2 actas de adjudicación del Comité de Compras y Contrataciones.
- Se realizaron 11 asesorías a la División de Compras y Contrataciones en los aspectos legales que conllevan los procesos de compras, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 36.66%.
- Se revisaron 2 comunicaciones elaboradas por las diferentes direcciones para ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 5%.
- Se realizaron 2 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, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 17%.
- Se dieron 9 asesorías jurídicas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de los mismos, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 4.28%.



2.4-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Principales actividades realizadas y coordinadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo:

- Se está aplicando la matriz de monitoreo del POA 2024 de forma mensual, midiendo el avance de cumplimiento de las metas por trimestre.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del tercer trimestre 2024 y se envió al RAI para su publicación en la página de transparencia.
- Se cargó en el SIGEF el cumplimiento de las metas físicas de los 3 productos misionales, la justificación de los desvíos y las evidencias del tercer trimestre 2024.
- Se elaboraron tres (3) informes estadísticos correspondientes a los meses octubre, noviembre y diciembre 2024 para ser publicados en la página de transparencia.
- Fue actualizado y remitido al Ministerio de Administración Pública (MAP) el Manual de Procedimientos Misionales; el mismo fue aprobado por el citado órgano rector. Esta evidencia forma parte de los requerimientos que dan cumplimiento al subindicador 01.3 Estandarización de Procesos del Barómetro SISMAP Gestión Pública, el cual actualmente está en un nivel de cumplimiento del 100%.
- Se realizó el informe de gestión del tercer trimestre y fue remitido al RAI para su publicación en transparencia.
- Se realizó el informe de ejecución y evaluación del primer semestre del POA 2024 y fue remitido al RAI para su publicación en transparencia.



Cuadro No. 6
Indicadores de Gestión Gubernamental
Periodo Octubre-Diciembre 2024

Se actualizaron las calificaciones de los indicadores de gestión gubernamental acorde a los datos publicados o remitidos por los órganos rectores; se continua con el monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los mismos, a fin de no dejar vencerlos y mantener resultados satisfactorios. Al cierre del mes de diciembre 2024, los resultados son los siguientes:

- SISMAP – **86.08%** (*diciembre 2024*)
- ITICGE (NORTIC) – **43.15%** (*trimestre oct.-dic. 2024*)
- NOBACI- **41.06%**
- CUMPLIMIENTO LEY 200-04 – **97.58%** (*evaluación de octubre 2024*)
- Gestión Presupuestaria – **79%** (*trimestre jul.-sep.2024*)
- Contrataciones Públicas SISCOMPRAS – **75.37%** (*trimestre jul.-sep. 2024*)
- SISANOC – **95%** (*1er. semestre 2024*)

En el marco de dar cumplimiento a lo requerido en el Plan de Mejora CAF 2024 que evalúa el MAP, se trabajaron los documentos siguientes:

- Fue diseñada y aprobada las Políticas y Procedimientos de Reconocimiento Laboral.
- Fue diseñada y aprobada las Políticas y Procedimientos de Quejas y Sugerencias de los colaboradores, así como el



formulario para la tramitación de los casos presentados por los colaboradores.

- Fue elaborado el Informe Avances Implementación del Plan de Mejora CAF al mes de agosto 2024 y el Plan de Mejora CAF del 2025. Los mismos fueron remitidos y aprobados por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Esta evidencia forma parte de los requerimientos que dan cumplimiento al subindicador 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF del Barómetro SISMAP Gestión Pública, el cual actualmente está en un 100%.
- Se realizó el levantamiento de la segunda encuesta cuatrimestral del período mayo-agosto 2024, para medir el cumplimiento de los atributos y estándares de calidad comprometidos en la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Fue completada y remitida la Relación de Oficinas Regionales y Municipales solicitada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para la actualización del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

Transversalización del Enfoque de Igualdad de Género

Acciones implementadas en el segundo trimestre.

El Comité de Transversalización de Género en la Administración Pública realizó las siguientes actividades:

- Se impartió la conferencia Agenda Legislativa para la Igualdad, impartida por el Ministerio de la Mujer, con una participación de 36 empleados.
- Se impartió la charla sobre Masculinidad Positiva, con una participación de 44 empleados.



- Se participó la conferencia Riesgos en Oficinas, impartida por el IDOPPRIL, con una participación de 82 personas.

2.5-Desempeño del Área de Comunicación

Acciones realizadas por comunicación

- Se brindaron 659 asistencias a través del INFO DIDA para un avance en el cumplimiento de la meta de un 29.95% en el cuarto trimestre 2024.
- Se realizaron 2 ABC sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta de un 20% en el cuarto trimestre 2024.
- Se enviaron 63 servicios de noticias a más de 3 mil usuarios por medios electrónicos, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 25% en el cuarto trimestre 2024.
- Se publicaron 525 publicaciones en Facebook, Instagram y Tweets, respectivamente, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 21.87% en el cuarto trimestre 2024.
- Se publicaron 4 Noti DIDA con informaciones y noticias digitales relacionadas con el SDSS, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 33 % en el cuarto trimestre 2024.
- Se difundió 13 contenido educativo para promover los derechos y deberes de los afiliados al SDSS a través de Grupos de Whatsapp, Intranet, Página Web y medios de comunicación externos, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 10% en el cuarto trimestre 2024.
- Se realizaron más de 22,592 visualizaciones a la página web institucional desde diferentes países, para un nivel de avance



en el cumplimiento de la meta de un 25.40% en el cuarto trimestre 2024.

- Se Reprodujeron 896 programas DIDA Radio en los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) con contenido de noticias sobre las últimas novedades del SDSS y participación de técnicos, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 29.86% en el cuarto trimestre 2024.
- Participación de 4 técnicos y funcionarios en los diversos espacios de comunicación masivos para promover el SDSS y difundir los derechos y deberes de los afiliados, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 7.69% en el cuarto trimestre 2024.



3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

3.1-Nivel de satisfacción con el servicio

Se realizó la segunda encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), para medir el cumplimiento de los atributos y estándares de calidad comprometidos en la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, durante el periodo mayo-agosto 2024, obteniendo un índice de satisfacción global de 97% (Un 73% consideró el servicio recibido de excelente y un 24% lo consideró bueno).

Fue realizada la encuesta cuatrimestral (septiembre -diciembre 2024), el cual dio como resultado un nivel de satisfacción de los servicios comprometidos en la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de 90%.

En el marco de la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), se elaboraron los informes siguientes:

- Informe de Resultados de los Atributos de Calidad Comprometidos en la CCC correspondiente al cuatrimestre mayo – agosto 2024.
- Informe con las Observaciones más Relevantes de los Comentarios, Quejas y Sugerencias expresadas por los afiliados a través de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Comprometidos en la CCC (cuatrimestre mayo – agosto 2024).
- Publicación en el portal web institucional del Nivel de Cumplimiento de los Atributos Comprometidos en la CCC en el cuatrimestre mayo – agosto 2024.

Se continuó el seguimiento de las sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas vía la *Encuestas de Satisfacción Servicios Comprometidos en la CCC*, con la identificación de los comentarios (sugerencias de mejoras asociadas al servicio) por



parte de los afiliados y su posterior remisión a la Dirección de Orientación y Defensoría para su revisión y aplicación de medidas preventivas y/o correctivas en los casos que proceda.

Se continuó el monitoreo y seguimiento semanal a los compromisos de calidad por las diferentes vías de prestación de servicios de acuerdo a los atributos de: amabilidad, fiabilidad, profesionalidad accesibilidad y disponibilidad de la información comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) para el año 2024.

3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información

De las 17 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas 13 dentro de los plazos establecidos, 3 solicitudes quedaron pendientes y 1 fue rechazada

Cuadro 7

Solicitudes Atendidas por la oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Periodo Octubre-Diciembre 2024				
Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	0	0	0
Electrónica	7	0	7	0
311	10	3	6	1
Otras	0	0	0	0
Total	17	3	13	1

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

3.3-Resultados mediciones del portal de transparencia

Las mediciones del portal de transparencia presentan un resultado de 97.58% al mes de octubre del año 2024.



5-Anexos

Anexo 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Tipos de Seguros Octubre-Diciembre 2024		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	150,780	47.72
Seguro Familiar de Salud (SFS)	74,142	24.45
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	76,320	25.17
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	1,964	2.66
Total General	303,206	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Anexo 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Tipos de Seguros Octubre-Diciembre 2024		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	2,930	40.59
Informaciones Generales del SDSS	1,489	20.63
Seguro Familiar de Salud (SFS)	2,783	38.56
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	15	0.22
Total General	7,217	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 3

Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Octubre-Diciembre Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Región Ozama					
Fuerza Aérea de la República Dominicana	57	43	100	0	Santo Domingo
CECOVEZ Salud Pública	11	18	29	8	DN
Ministerio de Deportes	31	53	84	0	DN
Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD) (Conversatorio)	0	2	2	0	DN
Instituto Nacional de Administración Publica	18	19	37	4	DN
	117	135	252	12	
Región Cibao Norte					
Ministerio de Deportes	24	11	35	29	Santiago
Región Cibao Sur					
Instituto Nacional de Recursos Hidráulico (INDRHI)	9	9	18	0	La Vega
Servicio Regional de Salud Cibao Central	8	31	39	3	La Vega
Hospital Armida García	4	17	21	4	La Vega
Instituto Agrónomo Salesiano	52	77	129	0	La Vega
	73	134	207	7	
Región Cibao Nordeste					
Distrito Municipal Las Galeras (Conversatorio)	0	1	1	0	Samaná
Dirección Regional de Educación 07-00	7	10	17	0	Duarte
Gobernación Provincial Sánchez Ramírez	8	13	21	0	Sanchez Ramírez
Escuela Primaria Estrella María (Conversatorio)	1	0	1	0	Samaná
Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAPI)	0	20	20	0	Samaná



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Octubre-Diciembre Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Ayuntamiento Municipal de Cabrera	12	18	30	26	San Francisco de Macorís
Ayuntamiento Municipal de El Pozo	15	15	30	23	San Francisco de Macorís
Ayuntamiento Municipal de Factor	11	19	30	27	San Francisco de Macorís
	54	96	150	76	
Región Cibao Noroeste					
Clínica Centro Medico Dr. Roque	2	14	16	3	Valverde
Hospital Municipal Julio Moronta	2	8	10	0	Valverde
Hospital Luis Bogart	1	17	18	0	Valverde
Clínica Inmanor	6	19	25	3	Valverde
	11	58	69	3	
Región Valdesia					
CPNA El Castillito	3	9	12	12	San Cristóbal
Hospital Dr Rafael Mañón	2	13	15	15	San Cristóbal
Palacio de Justicia de San Cristóbal	9	3	12	12	San Cristóbal
	14	25	39	39	
Región Enriquillo					
Iglesia Maranata	6	9	15	13	Barahona
Junta de Vecinos Camboya	17	13	30	26	Barahona
CPNA 48-49 y 49A, Sector Pueblo Nuevo	1	13	14	1	Barahona
Escuela Básica Baitoita	5	11	16	1	Barahona
Liceo Federico Enríquez y Carvajal	15	15	30	0	Barahona
Centro Educativo César Nicolás Penson	6	18	24	0	Bahoruco



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Octubre-Diciembre Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Hospital San Bartolomé	0	23	23	0	Bahoruco
Hospital Julia Santana	7	20	27	0	Bahoruco
	57	122	179	41	
Región El Valle					
Ansonia, Junta de Vecinos la Estancia	4	9	13	0	Azua
Central de Salud (1)	1	17	18	0	Azua
Central de Salud (2)	1	17	18	0	Azua
Plan Social	4	6	10	0	Azua
Asociación Acción Comunitaria	1	10	11	0	Azua
Escuela Especial Zelida Luisa Perez	7	5	12	0	Azua
Liceo César Nicolás Penson	8	16	24	0	San Juan de la Maguana
Ayuntamiento Municipal de Azua.	18	6	24	0	Azua
Hospital Municipal Julia Santana	5	21	26	0	San Juan de la Maguana
Save The Children	2	11	13	0	San Juan de la Maguana
	51	118	169	0	
Región Yuma					
AVIAM (1)	35	12	47	47	La Altagracia
AVIAM (2)	45	1	46	46	La Altagracia
AVIAM (3)	39	18	57	57	La Altagracia
AVIAM (4)	42	2	44	44	La Altagracia
AVIAM (5)	22	11	33	33	La Altagracia
AVIAM (6)	54	4	58	58	La Altagracia
AVIAM (7)	28	0	28	28	La Altagracia
AVIAM (8)	23	6	29	29	La Altagracia
Liceo Secundario Magdalena. (1)	9	7	16	0	La Altagracia
Liceo Secundario Magdalena. (2)	7	8	15	0	La Altagracia
Sector Juan Pablo Duarte.	5	10	15	15	La Altagracia
Liceo Centro Educativo Paraje de Benito (1)	10	7	17	0	La Romana
Liceo Centro Educativo Paraje de Benito (2)	13	15	28	0	La Romana
Sector San Pedro	1	11	12	0	La Altagracia
Hotel SEGASA	3	12	15	0	La Altagracia



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Octubre-Diciembre Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Sector San José	4	9	13	0	La Altagracia
Asociación Dominicana de Rehabilitación	8	19	27	0	La Romana
Escuela Vacacional La Romana (1)	14	16	30	0	La Romana
Escuela Vacacional La Romana (2)	25	23	48	0	La Romana
Asociación Dominicana de Rehabilitación	16	45	61	0	La Romana
Escuela Primaria Pedro Livio Cedeño	2	15	17	17	La Altagracia
CONCREMAX	4	7	11	11	La Altagracia
Vermont	8	5	13	0	La Altagracia
	417	263	680	385	
Región Higuamo					
Salón Yahaira	0	8	8	0	San Pedro de Macorís
Banco Banfondesa	6	7	13	0	San Pedro de Macorís
Dirección General de Proyectos Estratégicos (PROPEP)	9	2	11	2	San Pedro de Macorís
Defensoría Pública Palacio de Justicia	7	11	18	1	San Pedro de Macorís
Fundación Georgina Febles	0	16	16	3	San Pedro de Macorís
Politécnico Inmaculada Concepción	9	13	22	2	San Pedro de Macorís
Policía Nacional	18	3	21	0	San Pedro de Macorís
Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL)	4	13	17	0	San Pedro de Macorís
Centro Educativo Santa María	7	3	10	0	San Pedro de Macorís



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Octubre-Diciembre Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	2	9	11	0	San Pedro de Macorís
CPNA Santa Fe	1	11	12	6	San Pedro de Macorís
Oficina de Supérate	2	12	14	2	San Pedro de Macorís
	65	108	173	16	
78	859	1059	1918	579	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

