



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA
DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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

TABLA DE CONTENIDOS

MEMORIAS 2020

I. ÍNDICE DE CONTENIDO

II- RESUMEN EJECUTIVO MEMORIA DIDA AÑO 2020.....	5
RESULTADO DE LA GESTIÓN DEL AÑO.....	5
III- INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	10
MISIÓN:.....	10
VISIÓN.....	10
VALORES 10	
OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	10
FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCIÓN.....	10
BASE LEGAL INSTITUCIONAL.....	11
IV-RESULTADOS DE LA GESTIÓN AÑO 2020.....	12
METAS INSTITUCIONALES DE IMPACTO A LA CIUDADANÍA.....	12
INDICADORES DE GESTIÓN.....	29
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA.....	29
OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	29
SISTEMA DE MONITOREO Y MEDICIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA (SMMGP).....	29
SISTEMA DE MONITOREO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (SISMAP).....	30
PERSPECTIVA OPERATIVA.....	33
ÍNDICE DE TRANSPARENCIA.....	33
ÍNDICE DE USO TIC E IMPLEMENTACIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	34
NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO (NOBACI).....	34
GESTIÓN PRESUPUESTARIA.....	35
SISTEMA NACIONAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS (SNCCP).....	36
PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS.....	38



SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1.....	38
ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN VÍA LA OAI.....	38
ENTRADA DE SERVICIOS EN LÍNEA, SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES, MEJORA DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	39
REALIZACIÓN DE ENCUESTA A LOS USUARIOS QUE UTILIZARON LOS SERVICIOS EN LÍNEA DE LA INSTITUCIÓN.....	40
OTRAS ACCIONES DESARROLLADAS.....	41
COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	41
COORDINACIONES INTERINSTITUCIONAL REALIZADAS EN EL PERIODO DE LOS 100 DÍAS DE GESTIÓN DE LAS ACTUALES AUTORIDADES.....	41
EVENTO: CONFERENCIA DE CARÁCTER WEBINAR SOBRE “SEGURIDAD SOCIAL EN TIEMPOS DE COVID-19: PAPEL DE LA DIDA Y DEMÁS ASPECTOS”.....	45
CONMEMORACIÓN 18 ANIVERSARIO DE LA DIDA.....	45
FIRMA DE NUEVOS ACUERDOS.....	46
V- GESTIÓN INTERNA.....	47
DESEMPEÑO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO.....	47
CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES.....	49
GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	49
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN A EMPLEADOS.....	50
CAPACITACIÓN CONTINUA.....	52
GESTIÓN JURÍDICA.....	52
FORTALECIMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA.....	53
INVESTIGACIÓN SOBRE EL CRM.....	53
CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS PARA CONEXIÓN REMOTA COMO CONTINGENCIA PARA LA REALIZACIÓN DEL TELETRABAJO.....	54
CONTINUACIÓN IMPLEMENTACIÓN PROYECTO REPÚBLICA DIGITAL.....	54
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO 2020.....	55
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN.....	56
VI. RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL.....	57
RECONOCIMIENTO AL MERITO.....	57
VII-PROYECCIONES PARA EL AÑO 2021.....	57
VIII- ANEXOS.....	59



II- Resumen Ejecutivo Memoria DIDA año 2020

Resultado de la Gestión del Año

Las metas de Información, Asesoría Legal y Defensoría Legal programadas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2017-2020, se ejecutaron en un 100% y 72%, respectivamente y las de supervisión del SDSS y encuentros en las UNAP en un 100% y 60%.

Principales servicios de promoción, orientación, información y defensorías entregados a los usuarios en el año 2020.

Principales Servicios Brindados, Año 2020	
Servicios	Cantidad
1-Orientación e Información	1,258,093
2-Quejas, Reclamaciones y Denuncias atendidas	26,825
3-Consultas de Asesorías Médicas Ofrecidas	8,806
4-Historial de descuentos entregados	48,513
5-Certificaciones de aportes entregadas	6,495
6-Cartas de Cobertura en Salud entregadas	6,071
Charlas y talleres realizados (105 Charlas y 8 talleres)	113
Encuentros en las UNAP con participación de la sociedad	7
Visitas de supervisión realizadas a las UNAP	125

Fuente Base Datos DIDA



Logros Alcanzados Durante los Primeros 100 días de Gestión del Excelentísimo señor Presidente de la República

Luis Abinader

A continuación, presentamos un resumen de las principales metas logradas en los primeros 100 días de gestión del periodo señalado:

- **Asistencias a usuarios:** Se brindaron 418,567 asistencias a personas afiliadas y no afiliadas al SDSS que visitaron la DIDA en busca de información y orientación y para conocer cómo va su caso. Las asistencias se brindaron a través de las 16 oficinas de servicios que operan a nivel nacional y por los diferentes medios que dispone la institución (presencial, telefónico, servicio en líneas, redes sociales, correo electrónico, IVR, *462 – OPITC).
- **Quejas, reclamaciones y denuncias:** Fueron atendidas 9,543 quejas, reclamaciones y denuncias sobre denegaciones de prestaciones y problemáticas presentadas por las personas afiliadas. Más del 80% fueron resueltas por la intervención de la DIDA, mientras que otras, fueron tramitadas a las instancias del sistema para su conocimiento y solución final.
- **Consultas de asesorías médicas:** Se brindaron 2,484 consultas de asesorías médicas a los usuarios que por alguna razón no conocían el nivel de cobertura de los servicios indicados por los médicos tratantes.
- **Carta de no cobertura:** Se entregaron 2,072 cartas de no cobertura, para solicitar colaboración económica en caso de que la indicación 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.



- Certificaciones de aportes solicitadas: Se entregaron 2,493 certificaciones de aportes solicitadas por personas afiliadas para la tramitación de casos de tipo legal, consular, otros.
- Históricos de descuentos solicitados: Se entregaron 14,713 históricos de descuento solicitados por personas afiliadas interesadas en conocer si sus empleadores están cotizando a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).
- Actividades de promoción del SDSS: La institución realizó 48 charlas y conferencias por la plataforma virtual y en coordinación con diferentes instituciones y organizaciones de la sociedad civil. Participaron más de 1,200 personas.
- Talleres sobre seguridad social: Se impartieron 7 talleres de información y orientación, dirigidos a afiliados y personas interesadas en conocer los beneficios que ofrece el SDSS. Participaron más de 200 personas.
- Encuentros comunitarios: Se realizaron 4 encuentros comunitarios en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) en Barahona e Higüey, con la participación de autoridades civiles, del sector salud, de la seguridad social y del Sistema Único de Beneficiario (SIUBEN). Los encuentros tienen como objetivo, identificar necesidades y falta de servicios que afectan a las personas afiliadas al Régimen Subsidiado que residen en la comunidad.
- Visitas de supervisión: Se realizaron 70 visitas de supervisión a Unidades de atención Primarias (UNAP) para verificar la calidad del servicio que se brinda a los afiliados en el Régimen Subsidiado y detectar necesidades y limitaciones en el servicio a los fines de notificarlo a las autoridades competentes para la toma de decisiones.



Ampliación de cobertura de salud a trabajadores suspendidos durante la pandemia

Durante el periodo de los primeros 100 días de gestión, la DIDA ha enviado comunicaciones al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) para que mientras permanezca el estado de emergencia sanitaria producto del COVID 19, sea extendido el plazo hasta el 31 de diciembre 2020, de la cobertura de servicios por atención médica, a los trabajadores suspendidos desde el mes de abril y sus dependientes que se encuentren en el programa FASE.

Agilización de traspasos de pensiones de CCI al Ministerio de Hacienda

La DIDA se reúne con la Comisión Interinstitucional de Traspaso de Cuenta de Capitalización Individual (CCI) a Reparto y le insta a agilizar el conocimiento de los cientos de casos de personas que están en esa condición por haberse afiliado a una AFP por desconocimiento o desinformación, habiendo adquirido derechos a una pensión por el antiguo Sistema de Reparto. Esta es una de las principales prioridades de la nueva gestión del gobierno y es por ello que solicita a las autoridades miembros de la Comisión, que lo antes posible se conozcan los casos pendientes de traspaso.

Acuerdo con la OPTIC para apertura de oficina en la Plaza Sambil

Durante el periodo de gestión de los 100 días, se realizaron dos (2) firmas de nuevos acuerdos de colaboración interinstitucional con la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), uno para la apertura de una nueva oficina de la DIDA en el Punto GOB OPTIC en la Plaza Sambil, para atender las necesidades y



demandas de servicios de información por parte de las personas afiliadas al SDSS y público en general.

Un segundo acuerdo de colaboración está relacionado con el desarrollo de las Normas de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC), Alojamiento en el Datacenter del Estado Dominicano y el Acompañamiento en Proyectos Tecnológicos vinculados a los servicios ofrecidos a las personas afiliadas al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Realización de acuerdos marco con instituciones y organizaciones de la sociedad civil

- Durante el periodo, se realizaron 4 acuerdos marco de colaboración interinstitucional entre la DIDA y las siguientes instituciones: Consejo Estatal del Azúcar(CEA), Dirección General de Bienes Nacionales, Comisión Nacional de Energía, Ministerio de Administración Pública, Seguro Nacional de Salud SENASA, con el objetivo de dar información, orientación y capacitación a los afiliados al Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado y cooperar en la afiliación al Régimen Subsidiado de las personas que no están afiliadas a otro Régimen bajo el criterio del SIUBEN,CNSS y SISALRIL.

Realización de encuentros y reuniones con instituciones y organizaciones de la sociedad civil

- Se realizaron encuentros y reuniones con la Confederación Nacional de Unidad Sindical (CNUS), Sindicato de Trabajadores de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago SITRACORAASAN, Asociación Dominicana de Administradoras de Riesgos de Salud (ADARS), Confederación Patronal de la



República Dominicana (COPARDOM) y con el gremio que agrupa al sector de enfermería, con el objetivo de fortalecer las relaciones con el sector que agrupa a los trabajadores en el CNSS, a los fines de garantizar prestaciones del SFS con calidad y promover oportunamente los beneficios del SDSS.

III- Información Institucional

Misión:

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

Visión

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

Valores

Separación de funciones, equidad, solidaridad, libre elección y participación.

Objetivo Estratégico

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

Funcionarios de la institución

- Carolina Serrata Méndez, Directora General
- Xiomara de Coó, Encargada Departamento de Planificación y Desarrollo
- Maribel Oleaga, Encargada Departamento de Orientación y Defensoría



- Marlen Berroa, Encargada Departamento Jurídico
- Miledys Jardines, Encargado Departamento Financiero
- Emmanuel Santos, Encargado Departamento Administrativo
- Julissa Magallanes, Encargada Departamento de Comunicaciones
- Daridys Muños, Encargada Departamento Recursos Humanos
- Richard R. Arias Fernández, Encargado del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación TIC

Base Legal Institucional

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

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

Ley 13-20 de Seguridad Social de fecha 7 de febrero 2020, que modifica el Art. 29 de la Ley 87-01 y crea la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) como una entidad pública autónoma y descentralizada, adscrita al Ministerio de Trabajo, dotada de personalidad jurídica, a cargo de la provisión de información y gestión de reclamos y quejas de los afiliados, con las siguientes funciones:

- a) Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes; mediante la creación de un CRM (Customer Relationship Management o Gestión de la Relación de Clientes) y una aplicación informática móvil y de escritorio que permita una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del sistema.
- b) Recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final.



c) 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.

d) Asesorar 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.

e) 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.

f) Medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados.

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

IV-Resultados de la Gestión año 2020

Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía

Servicios de Información, Asesoría Legal y Orientación

Con la llegada del COVID-19 al país y por disposición de las autoridades, a partir del 18 de marzo 2020, la institución se vio en la necesidad de suspender las actividades presenciales en los servicios de orientación, asistencias y atención a las quejas y reclamaciones, así como, las actividades de promoción relacionadas con charlas, conferencias, talleres, entrevistas en los medios de comunicación, encuentros en las Unidades de Atención Primaria (UNAP) con participación de la población, entre otras,



permaneciendo abiertos los servicios que se brindan por vía telefónica, servicios en línea, redes sociales, Info DIDA, correo electrónico, plataforma virtual y la habilitación del teletrabajo, situación que afectó sensiblemente toda la operatividad institucional.

En el año 2020, se otorgaron 1 millón 258 mil 093 asistencias u orientaciones a la población a nivel nacional, las cuales se redujeron en un 23% con relación al año 2019, donde se entregaron 1 millón 634 mil 309 asistencias. El 36% se brindaron sobre el SFS, igual a 458 mil 159 orientaciones; el 26% fue sobre el Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia, igual a 327 mil 887 y el 1% sobre el SRL equivalente a 13 mil 885.

A través de los representantes de la institución ubicados en puntos de Información en dos Prestadoras de Servicios de Salud, se ofrecieron **297** servicios de información y orientación sobre el Seguro Familiar de Salud, como una forma de acercar los servicios a los usuarios en los centros de salud donde se originan los problemas.

Cuadro No. 1

Asistencias Brindadas Por Tipo de Seguro			
Años 2019- 2020			
Tipo de Seguro	Año 2019	Año 2020	Diferencia absoluta
Información General Sobre el SDSS	591,478	458,164	-133,314
Seguro Familiar de Salud (SFS)	616,705	458,159	-158,546
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	401,111	327,887	-73,224
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	25,015	13,883	-11,132
Total general	1,634,309	1,258,093	-376,216

Fuente: Base D



Cuadro No. 2

Asistencias Brindadas a Usuarios por Mes			
Años 2019-2020			
Mes	2019	2020	Diferencia Absoluta
Enero	136,613	145,259	8,646
Febrero	130,208	139,560	9,352
Marzo	138,883	109,479	-29,404
Abril	121,095	33,356	-87,739
Mayo	141,316	50,039	-91,277
Junio	108,868	85,304	-23,564
Asistencias Brindadas a Usuarios por Mes			
Años 2019-2020			
Mes	2019	2020	Diferencia Absoluta
Julio	160,491	92,763	-67,728
Agosto	145,108	87,368	-57,740
Septiembre	139,167	113,197	-25,970
Octubre	162,171	144,848	-17,323
Noviembre	144,378	128,179	-16,199
Diciembre	106,011	128,741	-16,199
Total general	1,634,309	1,258,093	-376,216

Fuente: Base Datos DIDA

Del total de personas que solicitaron algún tipo de asistencia durante el año, 641 mil 627 fueron del sexo masculino, representando el 51% y 616 mil 466 del sexo femenino, para un 49%, lo que nos indica que la demanda de servicios por parte de los hombres fue ligeramente mayor.



Servicios de Asesorías Médicas

Se ofrecieron 8 mil 806 consultas de asesorías médicas sobre coberturas de servicios de salud, de las cuales 6 mil 679 equivalente al 76%, corresponden a afiliados del Régimen Contributivo y 2 mil 127, igual al 24%, al Régimen Subsidiado.

Las consultas de asesorías médicas se redujeron en un 43% con relación a las 15 mil 541 brindadas en el año 2019, las consultas de asesoría es una forma de orientar a los usuarios sobre la cobertura de servicios de salud indicados y la entrega de cartas de coberturas si fuera necesario.

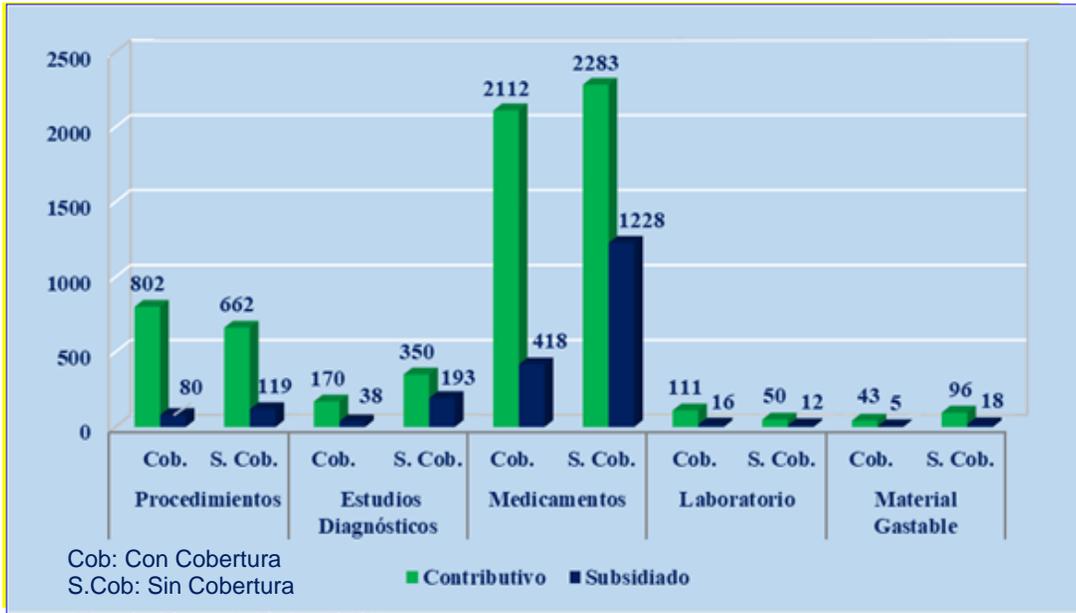
Según el tipo de servicio brindado, de las 8 mil 806 asesorías médicas ofrecidas, 5 mil 011, es decir, el 56% no tenían coberturas, representando los medicamentos el mayor porcentaje con 80%. Se destaca el hecho que de 2 mil 127 asesorías brindadas en el Régimen Subsidiado, mil 570, es decir, el 74% no tenían coberturas.

Producto de las asesorías médicas brindadas, se entregaron a los afiliados 6 mil 071 cartas de no cobertura por procedimientos de salud y medicamentos no cubiertos por el PDSS; estas registraron una reducción de 30%, en relación a las 8 mil 691 entregadas en el año 2019.



Gráfico No. 1

Asesorías Médicas y Coberturas por Tipo de Servicios, Año 2020



Fuente: Base de Datos DIDA

Servicio de Defensoría Legal y Atención a Quejas y Reclamaciones

Durante el año, se atendieron **26 mil 825** quejas y reclamaciones, las cuales se redujeron en un **35%** en relación al año 2019 donde se atendieron **41 mil 451**. El periodo donde más se refleja la disminución de quejas y reclamaciones atendidas fue abril-junio por la llegada del COVID-19 en el mes de marzo.



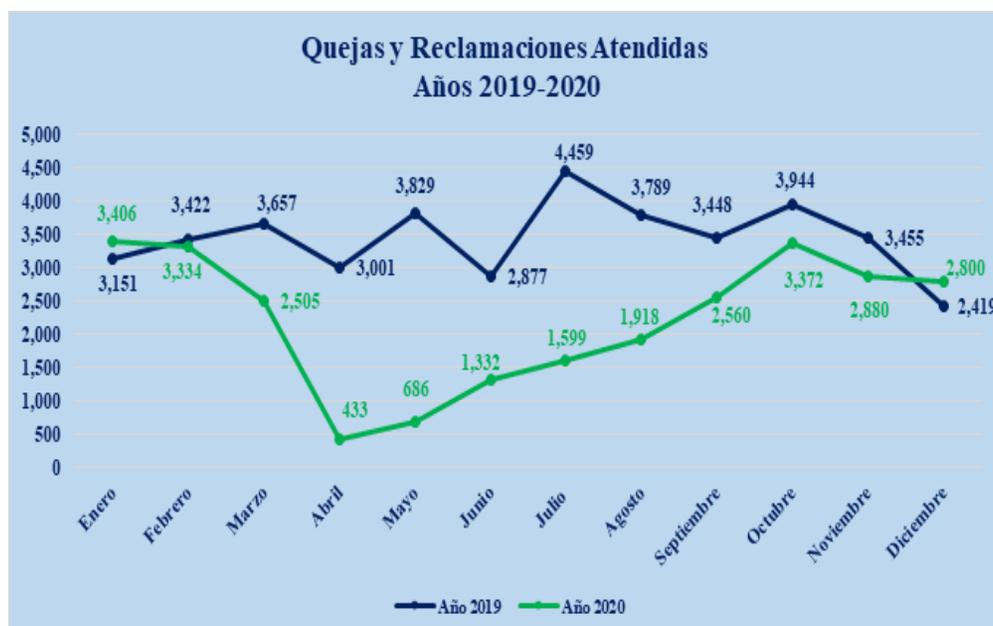
Cuadro No. 3

Quejas y Reclamaciones Atendidas			
Años 2019-2020			
Mes	2019	2020	Diferencia Absoluta
Enero	3,151	3,406	255
Febrero	3,422	3,334	-88
Marzo	3,657	2,505	-1,152
Abril	3,001	433	-2,568
Mayo	3,829	686	-3,143
Junio	2,877	1,332	-1,545
Julio	4,459	1,599	-2,860
Agosto	3,789	1,918	-1,871
Septiembre	3,448	2,560	-888
Octubre	3,944	3,372	-572
Noviembre	3,455	2,880	-575
Diciembre	2,419	2,800	-381
Total general	41,451	26,825	-14,626

Fuente: Base Datos DIDA



Gráfico No. 2



Fuente: Base Datos DIDA

El 33% de las quejas y reclamaciones atendidas fueron sobre el Seguro Familiar de Salud (SFS), equivalente a 8 mil 898, el 10% sobre el Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia, el 1% sobre el Seguro de Riesgos Laborales (SRL) y un 56% de otras quejas y reclamaciones sobre aspectos generales del SDSS que afectan a los afiliados, equivalente a 15 mil 225.

Se entregaron 6 mil 495 certificaciones de aportes solicitadas por personas afiliadas al SDSS con fines de demanda en tribunales y uso consulares. La demanda de este servicio disminuyó en un 11% en relación al año 2019, donde se entregaron 7 mil 283 certificaciones de aportes.



Se entregaron 48 mil constancias de históricos de descuentos a las personas que solicitaron este servicio, registrándose una disminución de un 17% en relación a las 58 mil 083 constancias de históricos entregadas en el año 2019.

Se reportaron 368 empresas en falta al Ministerio de Trabajo por violación a la Ley 87-01, reflejándose una disminución de un 70%, en relación al año 2019 donde fueron reportadas Mil 231 empresas.

Asesorías legales

Se brindaron **545** asesorías legales a empresas, afiliados y abogados, entre otros; las asesorías estaban relacionadas con la Ley 87-01, reglamentos y disposiciones vigentes vinculadas a la seguridad social; estas aumentaron un **9%**, en relación a las **499** ofrecidas en el año 2019.

Acciones de Defensorías Colectivas Planteadas por la Dirección General Ante la Aparición del COVID 19.

Gobernanza

En cumplimiento del rol que le confiere la ley, la DIDA en esta situación de emergencia nacional se ha mantenido vigilante, tramitando las quejas de los afiliados e informando situaciones a las autoridades competentes que pudieran ser lesivas para la población, en un momento donde nos enfrentamos a un enemigo mundial y los desafíos de la crisis epidemiológica que atraviesa el país y el mundo con la pandemia del COVID-19.

En ese sentido, la DIDA planteó al CNSS la necesidad de que las entidades que participamos en la elaboración e implementación de políticas para garantizar la protección de los afiliados al SDSS, estuviéramos conscientes de que hay un compromiso social antes que el mero interés económico, que no debemos anteponer los bolsillos a la salud de las personas, que a final de cuentas son los que generan los recursos.



Salud

Luego de la puesta en ejecución del programa FASE, detectamos que la población necesitaba aclaraciones a sus interrogantes, por lo que el día 01/04/2020 solicitamos al Ministro de Trabajo aunar esfuerzos para enfrentar los grandes desafíos que traería no solo la emergencia sanitaria, sino también, la problemática económica y social, planteando una serie de propuestas, entre ellas, que el SDSS debía mantenerse presente para que los ciudadanos no se vieran privados de los derechos establecidos en las leyes y normas:

- Solicitamos a la TSS, precisar algunas informaciones puntuales en virtud de las interrogantes surgidas a raíz de la publicación que hicieron en las redes sociales sobre la dispensa que otorgarían a los empleadores para el pago de las cotizaciones al SDSS, ya que, por las circunstancias y dificultades de acceso a una comunicación efectiva por el desbordamiento de los canales creados al efecto, tanto empleadores como trabajadores buscaban con desesperación informaciones que no lograban recibir.

- Con respecto a FASE, detectamos aspectos que, de mantenerse, vulneraban el derecho de muchas personas, que al igual que los que estaban recibiendo el beneficio, aportaron al fondo utilizado para otorgar la prestación, entre estas que solo podían beneficiarse los trabajadores suspendidos, cuyas empresas se encontraban al día en sus obligaciones de pago con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) para el período febrero de 2020.

- Detectamos, era inminente que nuestros afiliados y sus dependientes directos y adicionales, quedarán sin cobertura del SFS por la dispensa de la TSS y las suspensiones masivas de labores; el 6/04/2020 volvimos a solicitar al CNSS y a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, que se establecieran medidas para garantizar la continuidad de los servicios.

- La DIDA, solicitó al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), que extiendan la cobertura a los empleados suspendidos y despedidos que a partir del mes de agosto quedarán desamparados, que sean asumidos por el Régimen Subsidiado del SFS. El CNSS Mediante la resolución 499-01 aprobó la solicitud, vigente hasta el 30 de septiembre.



- La DIDA, envió comunicación al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), para que los empleados suspendidos por COVID 19, tengan cobertura de gastos médicos derivados de accidentes de tránsito.

En ese sentido, el CNSS ha emitido varias resoluciones impulsadas por esta entidad, para garantizar las prestaciones en materia de salud, a saber:

- Que en atención a lo dispuesto en el Artículo 124 de la Ley 87-01, todos los afiliados que sean privados de un trabajo remunerado, porque sus contratos de trabajo sean suspendidos durante el período de Emergencia Nacional, mantendrán por sesenta (60) días, junto a sus dependientes directos y adicionales, los derechos del Seguros Familiar de Salud (SFS), en especie y sin disfrute de las prestaciones en dinero, siempre y cuando los trabajadores estén incluidos en la factura pagada del mes de febrero del 2020.

- Extender a noventa (90) días, el plazo de cobertura de los recién nacidos para garantizarles los beneficios del SDSS, sin contar con el NSS y permitir a las ARS realizar el reclamo retroactivo de los per capita correspondientes, desde el mes de marzo hasta mayo del 2020.

- Mantener la cobertura en los servicios de salud en el SDSS por un plazo de sesenta (60) días, a los afiliados dependientes directos que cumplan durante el Estado de Emergencia, dieciocho (18) y veintiún (21) años, siempre que sean estudiantes.

- Nos hemos mantenido enviando al CNSS comunicación mensual para que mientras esté la emergencia sanitaria, sea extendida estas coberturas a los trabajadores suspendidos y sus dependientes que se encuentren en el programa FASE. A la fecha, se ha extendido el plazo de cobertura de atención médica a los trabajadores suspendidos para el periodo Octubre- diciembre 2020.

Pensiones

- A propósito de las circunstancias de emergencia que nos afecta a todos como daño colateral de la pandemia COVID-19 y por las constantes quejas de la población, remitimos nuevamente al Consejo Nacional de Seguridad Social, la situación presentada por algunos afiliados que no pueden acceder a la devolución de los fondos acumulados en



sus CCI en un pago único, debido a que no contaban con cuarenta y cinco (45) años de edad o más al momento que fueron afiliados al SDSS.

- A raíz de lo anterior y fruto de múltiples demandas de sectores organizados de la población para que de manera anticipada y por motivo de la crisis económica generada por el COVID 19, se busca que se autorice el retiro anticipado de un 20% o un 30% de los ahorros previsionales de los trabajadores acumulados en su Cuenta de Capitalización Individual, los medios de comunicación se hicieron eco y se estudia a través de una comisión legislativa un proyecto de ley que contempla la devolución de estos fondos.

- Esta propuesta la consideramos poco favorable para el país, no solo por las consecuencias catastróficas que traería en el ámbito de las futuras pensiones de los trabajadores y el desafortunado precedente que se establecería, sino también por las graves implicaciones que tendría sobre la estabilidad macroeconómica y financiera del país, tanto para la presente como para la futura generación.

- Los fondos de pensiones son propiedad exclusiva de los afiliados al sistema de Capitalización Individual y la propuesta presentada implicaría que sean los mismos trabajadores que financien la crisis económica en perjuicio de sus futuras pensiones, creando además un desafortunado precedente, que dejaría abierta la posibilidad de que los fondos de pensiones sean nuevamente utilizados para otras eventualidades, desnaturalizando con ello el objetivo primordial de los mismos, que es el de reemplazar la pérdida o reducción del ingreso por los riesgos de vejez, discapacidad, cesantía por edad avanzada y sobrevivencia.

- Más bien, apelamos a la solidaridad de las AFP para que colaboren con los afiliados que tienen ingresos de hasta 3 salarios mínimo nacional, a través de un bono que salga de los beneficios que han obtenido del SDSS.

- Se elaboró comunicación D-1420 de fecha 10/07/2020 reiterando la situación de los servidores públicos que cuentan con derechos adquiridos por la Ley 379-81 que no pueden traspasarse al Sistema de Reparto por no haber tenido 45 años al 01/06/2003. La DIDA solicita al CNSS, autorizar el traspaso sin importar la edad de acuerdo Art. 38 de la Ley 87-01, de aquellos trabajadores que tenían derecho a permanecer protegidos bajo



reparto y permitir el regreso al sistema de reparto, de los trabajadores que tenían derechos adquiridos a junio 2003.

En el mes de diciembre, la DIDA se reúne con la Comisión Interinstitucional de Traspaso de Cuenta de Capitalización Individual (CCI) a Reparto, le solicita agilizar el conocimiento de los cientos de casos que la institución ha depositado, de personas que están en esa condición por haberse afiliado a una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), por desconocimiento o por desinformación teniendo adquirido derecho a una pensión por el antiguo Sistema de Reparto.

En dicha reunión, la Directora General exhorta a la Dirección de General de Jubilación y Pensiones (DGJP) y a SIPEN, mayor celeridad en el conocimiento de los cientos de reclamos depositados por los afiliados que se encuentran en una AFP y que deben estar en el Sistema de Reparto para que se les pueda otorgar su pensión. Esta es una de las principales prioridades de la nueva gestión de la DIDA y es por ello que solicita a las autoridades miembros de la Comisión, que lo antes posible se conozcan los casos pendientes de traspaso, ya que es un derecho de los afiliados disfrutar con dignidad de su pensión.

Con esta acción, la DIDA busca garantizar los derechos de los afiliados en materia de pensiones; motivo por el cual, apela a la sensibilidad de los miembros del organismo para que reanuden el trabajo y la institución pueda responder a los cientos de trabajadores que no han recibido la pensión, por encontrarse en una AFP al comienzo del seguro de pensiones.

Riesgos Laborales

- La DIDA instó al Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) para que se reconociera el COVID-19 como enfermedad profesional para los trabajadores expuestos, de acuerdo a lo que establece la norma vigente, lo que fue bien acogido y ya han sido anunciados los mecanismos de acceso por parte del mencionado instituto y de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (ISALRIL). También ante el IDOPPRIL nos hicimos eco de las quejas de los afiliados para



que aceptaran las indicaciones y licencias médicas en formato digital; tema que también tuvo una respuesta satisfactoria y ya no es un motivo de reclamación.

- Se elaboró la comunicación D-1451 de fecha 16/07/020 en la que la DIDA solicita al IDOPPRIL y a la SISALRIL sea extendido la extensión del reconocimiento del COVID-19 como enfermedad profesional para otros trabajadores fuera del sector salud como son: Militares, policías, trabajadores de limpieza, disposición de desechos y cadáveres.

Ampliación de Cobertura de Servicios en el Distrito Nacional

Atendiendo a las necesidades y demandas de servicios de información por parte de las personas afiliadas al SDSS y público en general, la DIDA ha planificado instalar oficinas y puntos de información en el Gran Santo Domingo, como una forma de acercar cada vez más los servicios a los ciudadanos.

En ese sentido, abrimos un nuevo punto de información en la Plaza Comercial Sambil, donde operan dos (2) cubículos para ampliar la oferta de servicios a la población. Este punto de información se concretiza bajo un acuerdo de colaboración con la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) en el Punto GOB OPTIC que opera en dicha Plaza. Con esta medida, se beneficiarán miles de personas que residen en el Distrito Nacional, así como de otros municipios del Gran Santo Domingo.

El acuerdo recién firmado con la OPTIC contiene otros puntos muy importantes para la gestión del gobierno del cambio, como son las Normas de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC), Alojamiento en Datacenter del Estado Dominicano y el Acompañamiento en Proyectos Tecnológicos vinculados a los servicios ofrecidos a las personas afiliadas al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).



Social (SDSS)

Para las actividades de promoción y comunicación, se programó hacer un mayor uso y presencia en las redes sociales, por la influencia de estas en la población para transmitir e informar sobre la Ley 87-01, así como de las normativas y resoluciones emitidas. Para la realización de las charlas, conferencias y talleres se utilizó la plataforma zoom, con muy buenos resultados.

Las actividades de comunicación más destacadas fueron las siguientes:

Más de 1 millón 859 mil 576 personas nos visitas de forma periódica a la página web, procedente de más de 150 países, entre los que se destacan: Estados Unidos, España, México, Argentina, Colombia, Perú, Chile, entre otros.

Hemos enviado a través del correo electrónico, cientos de documentos y servicios de noticias a más de 3 mil usuarios a nivel nacional e internacional.

Cuadro No. 4

Principales Actividades de Comunicación	
Año 2020	
Actividades	Cantidad
Retransmisión del programa "DIDA en Radio", a través de Radio Educativa	35
Elaboración de capsulas educativas digitales	3
Participación en medios de comunicación (Radio, Televisión y Prensa Escrita)	232
Retransmisión del Programa "DIDA en Radio" a través de los Centros Tecnológicos Comunitarios	39
Servicios de Noticias publicados con informaciones sobre el SDSS	245
Publicaciones a través de las redes (twitter, Facebook Instagram)	2,109
Publicación de revistas y boletines digitales	6
Responder las solicitudes de los ciudadanos a través del correo institucional "INFO DIDA"	1,960

Fuente: Base Datos DIDA



Nueva Línea Gráfica Institucional

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados de la Seguridad Social (DIDA), integró a la imagen institucional, la simbología conceptual puesta en uso por el gobierno del cambio, dirigido por el Excelentísimo señor Presidente de la República Luis Abanador.

Línea gráfica



Las actividades de promoción más destacadas fueron las siguientes

Se realizaron **105** charlas y **8** talleres de orientación y defensoría, beneficiando a más de **3 mil 961** personas en el año. Los talleres fueron coordinados por la DIDA Central, vía



Zoom, con invitación abierta para todas las personas interesadas en participar y recibir orientación e información sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Cuadro No. 5

Principales Actividades de Promoción	
Año 2020	
Actividades	Cantidad
Encuentros y reuniones con encargados de RRHH de instituciones públicas y privadas	97
Operativos de orientación y defensoría en centros de salud y de trabajos	56
Conferencias y charlas impartidas a instituciones públicas y privadas	105
Talleres de orientación dirigidos a profesionales de diferentes sectores	8
Encuentros en las UNAP con participación de la población	7
Reuniones con actores sociales para orientar sobre los beneficios de la Ley 87-01	90
Seguimiento acuerdos de colaboración firmados	30
Firma de nuevos acuerdos de colaboración	2

Fuente: Base Datos DIDA

Logros en el cumplimiento de las metas del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP

2017-2020)

El Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP 2017-2020), se ejecutó en un 83% promedio, destacándose el producto Información y Asesoría Legal con un 100% de ejecución, el servicio de Defensoría Legal con un 72%, la supervisión del SDSS con un 100% y los encuentros en las UNAP con un 60%. Cabe destacar que la producción planeada para el año 2020 fue ajustada a raíz de la aparición de la pandemia del COVID 19, según se muestra en el cuadro No. 10 de producción prioritaria del período analizado.



Cuadro No 6

Comportamiento de la Producción Prioritaria, Según el PNPSP 2017-2020						
Año 2020						
Producción Pública	Unidad de Medida	Línea Base 2016	Producción Planeada 2020	Producción Ajustada 2020	Producción Generada 2020	% de Avance Según lo Planeado
Información y asesoría legal	Personas asistidas (Miles)	973,356	1,650,000	1,215,000	1,258,093	100
Servicios de defensoría legal	Defensorías asistidas (Miles)	19,768	42,000	37,000	26,825	72
Estudios de opinión sobre el SDSS	Cantidad de estudios realizados	1	1	0	0	
Supervisión del SDSS, desde el punto de vista del usuario	Cantidad de informes de supervisión	520	300	125	125	100
Comportamiento de la Producción Prioritaria, Según el PNPSP 2017-2020						
Año 2020						
Producción Pública	Unidad de Medida	Línea Base 2016	Producción Planeada 2020	Producción Ajustada 2020	Producción Generada 2020	% de Avance Según lo Planeado
Supervisión del SDSS, desde el punto de vista del usuario	Número de encuentros con participación de la población	76	40	10	6	60

Fuente: PLADES



Indicadores de Gestión

Perspectiva Estratégica

Objetivo de Desarrollo Sostenible

Las actividades de información, orientación y defensoría contribuyen a que la población tenga conocimiento sobre sus derechos y deberes para el acceso a servicios de salud y de pensión oportuno, con calidad y calidez, de acuerdo al objetivo 3 sobre salud de los Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS).

La promoción de la participación social que realiza la institución a través de los encuentros en las UNAP, con la participación de los afiliados al Régimen Subsidiado, contribuye también a mejorar los servicios de salud que se brindan en el sector público, lo que se traduce en una mejoría de la calidad de vida de las personas, en consonancia con uno de los ejes transversales sobre participación social de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030).

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

El Índice de Gestión Gubernamental arrojó un resultado de 94.24% promedio, mostrando un crecimiento de un 5% en relación al año 2019, que fue de un 89.27%. Esta evaluación del desempeño se realiza 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.



Cuadro No. 7

Índice de Gestión Gubernamental		
Sistemas de Indicadores	Resultados	
	Año 2019	Año 2020
Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP)	88.96	94.58%
ITICGE (NORTIC)	78.66	81.15%
Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	96.85	97.78%,
Cumplimiento de la Ley 200-04 (Ética Pública)	97.5	100.00%
Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)	97.22	96.00%
Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP)	92.85	96.73%
Índice de Transparencia Gubernamental (ITG)	72.87	97.00%
Puntuación Promedio	89.27	94.24%

Fuente: Base Datos DIDA

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 a noviembre del presente año, arrojó un resultado de 94.58%, mostrando un crecimiento de 5.62% en relación al mismo periodo del año 2019, que fue de 88.96%. Este resultado tuvo su base en el desarrollo y aprobación de los sub indicadores que a continuación detallamos:



1. Gestión de Calidad (Gestión de Calidad y Servicios y Gestión de Estandarización de procesos)

01.1 Autodiagnóstico CAF	Objetivo Logrado	30/06/2021		100.00%
01.2 Plan de Mejora Modelo CAF	Objetivo Logrado	31/12/2020		100.00%
01.3 Estandarización de Procesos	Objetivo Logrado	11/07/2021		100.00%
01.4 Carta Compromiso al Ciudadano	Objetivo Logrado	26/11/2021		100.00%
01.5 Transparencia en las informaciones de Servicios y funcionarios	Objetivo Logrado	04/02/2021		100.00%

2. Fortalecimiento Institucional (Organización de Trabajo)

04.1 Estructura Organizativa	Objetivo Logrado	03/05/2022		100.00%
04.2 Manual de Organización y Funciones	Objetivo Logrado	03/05/2022		100.00%
04.3 Manual de Cargos Elaborado	Objetivo Logrado	01/01/2023		100.00%

3. Gestión de RRHH

02.1 Diagnóstico de la Función de RR.HH.	Objetivo	19/11/2021		100.00%
--	----------	------------	---	---------



		Logrado		
02.2 Nivel de Implementación del sistema de carrera administrativa	Cierto Avance	25/11/2021		70.00%
03.1 Planificación de RR.HH.	Objetivo Logrado	26/02/2021		100.00%
05.1 Concursos Públicos	Poco o ningún Avance	30/03/2021		100.00%
05.2 Nivel de administración del sistema de carrera	NO APLICA			No Aplica
05.3 Absentismo	Objetivo Logrado	07/01/2021		100.00%
05.4 Rotación	Objetivo Logrado	07/01/2021		100.00%
05.5 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	Objetivo Logrado	31/12/2021		100.00%



06.1 Escala Salarial Aprobada	Objetivo Logrado	30/07/2021		100.00%
07.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño	Objetivo Logrado	31/03/2021		100.00%
07.2 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	Objetivo Logrado	31/01/2021		100.00%

Perspectiva Operativa

08.1 Plan de Capacitación	Objetivo Logrado	31/01/2021		100.00%
09.1 Asociación de Servidores Públicos	Poco Avance	30/12/2018		0.00%
09.2 Implicación de las Unidades de Recursos Humanos en la Gestión de las Relaciones Laborales	Objetivo Logrado	11/12/2021		100.00%
09.3 Pago de Beneficios Laborales	Objetivo Logrado	25/11/2020		100.00%
09.4 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Objetivo Logrado	30/12/2022		100.00%
09.5 Encuesta de Clima Laboral	Objetivo Logrado	30/11/2020		100.00%

Índice de Transparencia

La última medición realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al índice de transparencia, obtuvimos una puntuación de **100%**



al mes de septiembre 2020, manteniendo el mismo resultado en el año anterior. Este indicador 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.

Cuadro No. 8

Evaluaciones del Sub Portal de Transparencia	
Periodo enero-septiembre 2020	
Meses	Calificación
Enero	93.50%
Febrero	96.00%
Marzo	91.50%
Abril	91.50%
Mayo	94.50%
Junio	99.50%
Julio	100.00%
Agosto	97.00%
Septiembre	100.00%

Fuente: Base Datos DIDA

Índice de Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico

La evaluación al índice de Uso Tic e Implementación Gobierno Electrónico realizada en el mes de septiembre 2020 arrojó un resultado de 81.15%, reflejando un crecimiento de 2.49% con relación al 2019 que fue de 78.66%.

Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

En el Índice de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), obtuvimos una puntuación de **97.78%**, la misma refleja un crecimiento de un **0.93%** en relación al año 2019 donde el resultado fue de **96.85%**. Este indicador es monitoreado por la Contraloría General de la Republica, en base a 5 sub indicadores que presentamos a continuación.



Cuadro No. 9

Cuadro de Resultados de NOBACI

Componentes del Control	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	100.00%		100.00%		0
Valoración y Administración de Riesgos	100.00%		100.00%		0
Actividades de Control	100.00%		88.89%		3
Información y Comunicación	100.00%		100.00%		0
Monitoreo y Evaluación	100.00%		100.00%		0
% Totales	100.00%		97.78%		3

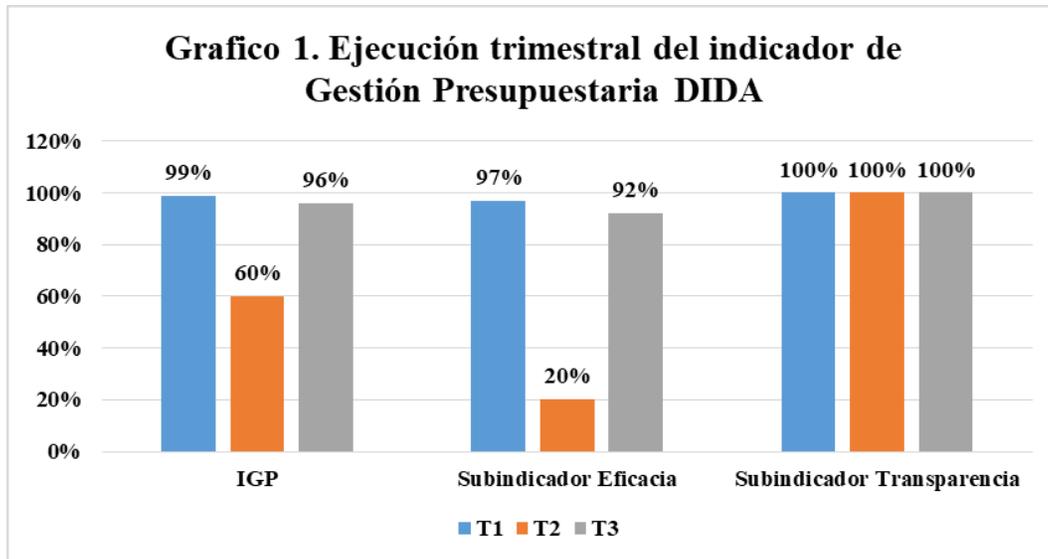
Fuente: NOBACI

Gestión Presupuestaria

La última evaluación del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) correspondiente al periodo julio-septiembre 2020 se obtuvo un 96%, mostrando una ligera disminución de un 1.22% en relación al mismo periodo del año 2019. Esta evaluación está a cargo de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).



Gráfico No. 3



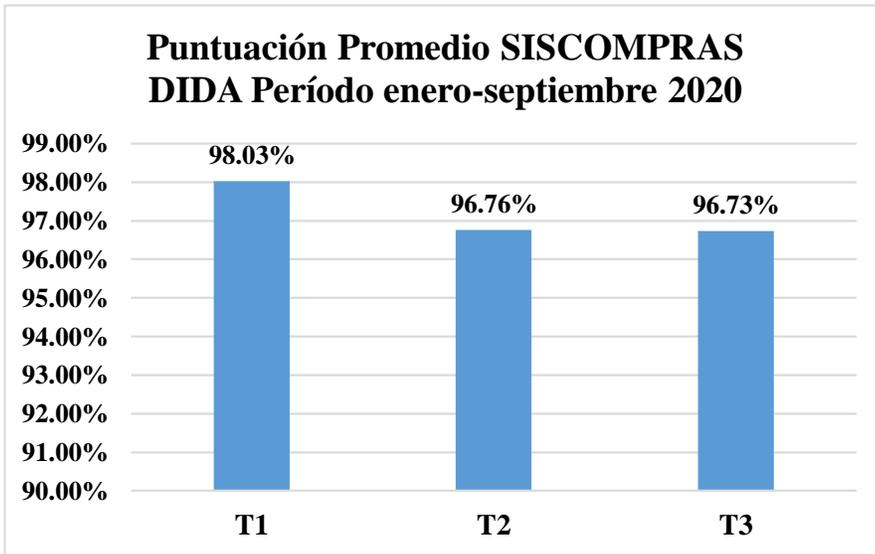
Fuente: DIGEPRES

Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP)

En la última medición correspondiente al período enero-septiembre 2020, el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS), a cargo de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, reporta una puntuación de **96.73%** promedio. El crecimiento reflejado fue de **3.88%**, con relación al mismo periodo del año 2019, donde la puntuación fue **92.85%** promedio.

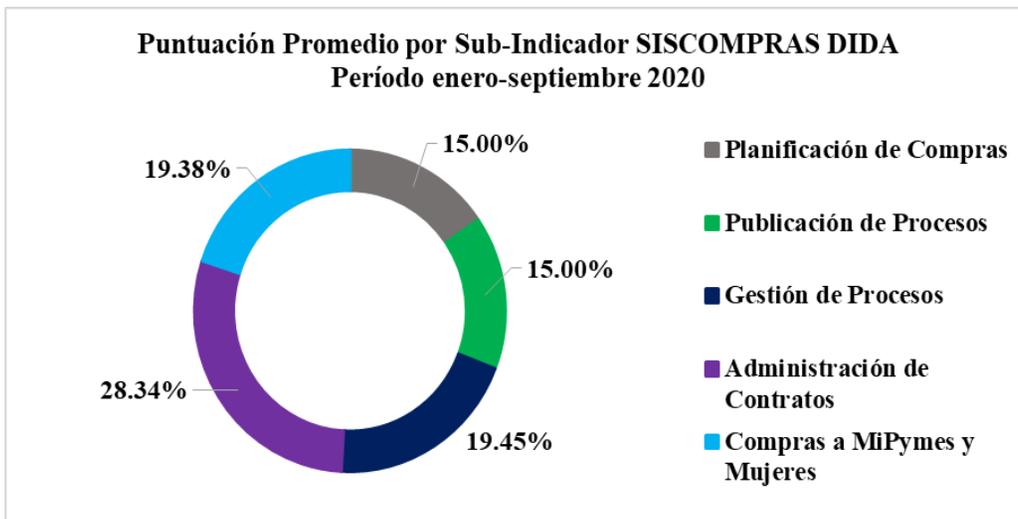


Gráfico No. 4



Fuente: SISCOMPRAS

Gráfico No. 5



Fuente: SISCOMPRAS



Perspectiva de los Usuarios

Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1.

Estadísticas de Solicitudes de Acceso a la Información Vía la OAI

Cuadro No. 10

Estadísticas de Solicitudes de Acceso a la Información vía la OAI. Año 2020	
Informaciones y datos sobre Transparencia Gubernamental	Cantidad
Cantidad de solicitudes respondidas	18
Cantidad de solicitudes recibidas.	19
Cantidad de solicitudes con mediación o en conflictos, resueltas.	0
Número de solicitudes recibidas según sector o tema (Nómina, compras, finanzas, legales, Etc.).	19
Promedio de días para responder o completar una solicitud.	8
Cantidad de datos liberados y actualizados disponibles en el portal de Datos Abiertos.	33
Cantidad de declaraciones Juradas publicadas	6
Cantidad de obligados a declaraciones juradas de su institución.	6

Fuente: Base Datos DIDA

Debido al escenario actual, la evaluación del porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo de la Comisión de Ética Publi (CEP) y/o calificación enviada por DIGEIG, en este año ha flexibilizado los mecanismos de seguimiento a las ejecutorias de los planes de trabajo de las CEP. En este sentido, no se están realizando las acostumbradas evaluaciones trimestrales, en su lugar solo se están requiriendo los informes de gestión donde se detallen por actividad, dentro del recuadro correspondiente, lo realizado durante los diferentes períodos del año 2020.



Entrada de Servicios en Línea, Simplificación de Trámites, Mejora de Servicios Públicos

Durante el año, se atendieron **22 mil 904 solicitudes de** información y servicios a través de los **14 Servicios** en Línea que se ofrecen de forma online a las personas, contribuyendo así a facilitar el acceso a los servicios de forma más rápida, en menor tiempo y costo. Los servicios más demandados fueron los siguientes:

Cuadro No. 11

Solicitud de Servicios en Línea DIDA. Año 2020	
Servicios Solicitados	Total
Solicitud de NSS	9,521
Solicitud de Histórico de Aportes al SDSS	3,355
Certificaciones de Aportes con Fines de Demandas en Tribunales y Consulares	2,117
Solicitud de Carta de No Cobertura de Salud	2,102
Atención de Quejas, Denuncias y Reclamaciones	1,855
Solicitud de Constancia de Afiliación en el Seguro Familiar de Salud.	1,148
Solicitud de Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensión	709
Solicitud de NSS a Menores de Edad	511
Solicitud de Certificaciones Hora y Fecha de Registro en el SDSS con Fines de Demanda en Tribunales	417
Solicitud de Capacitación Sobre el SDSS	384
Solicitud de Corrección de Datos Personales en la Base de Datos del SDSS	337
Información General del SDSS	302
Solicitud de Asesoría Legal	98
Operativos de Orientación y Defensoría en los Centro Públicos y Privado.	48
Total	22,904

Fuente: Base Datos DIDA



Se atendieron 32 mil 250 solicitudes de servicios vía Chat en Línea a través de nuestro portal, facilitando a las personas el acceso a los servicios de forma más rápida, recibiendo respuesta inmediata y en tiempo real de sus inquietudes y quejas.

También a través del correo oficial de la intuición info@dida.gov.do ofrecimos mil 733 asistencias, lo que implica agilización de trámites y ahorro de recursos para las personas afiliadas y para la institución en términos de tiempo y material gastable.

Realización de encuesta a los usuarios que utilizaron los Servicios en Línea de la institución

Resultados:

La encuesta giró en base a 6 preguntas tendente a evaluar el servicio recibido por categoría.

- El 88.9% dijo estar satisfecho con el servicio en línea recibido
- El 85.5% contestó que está satisfecho con el tiempo en que fue atendido
- El 83.6% dijo que recibió toda la información que necesitaba
- El 62.6% de los encuestados oscila entre 18 y 39 años de edad
- El 54.6% de los encuestados son del sexo femenino y 45.4% del sexo masculino

Los servicios más solicitados fueron:

- Solicitud asignación de NSS
- Solicitud de Histórico de Aportes
- Solicitud Carta de no Cobertura



Otras Acciones Desarrolladas

Realización de Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana

Resultados:

La encuesta virtual de satisfacción ciudadana realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) a los servicios que presta la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), realizada en el mes de agosto 2020, arrojó que el 94.1% de los usuarios se sienten satisfechos con los servicios brindados por la institución.

Coordinación Interinstitucional

Desde sus orígenes, la DIDA mantiene relación de trabajo interinstitucional con entidades del SDSS, como son: Servicio Nacional de Salud (SNS), Comisión Técnica de Discapacidad de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), Superintendencia de Pensiones (SIPEN), la Comisión Técnica de Traspasos CCI-Reparto, Ministerio de Hacienda (MH) y el Ministerio de Salud Pública (MSP).

En 43 reuniones celebradas con las Comisiones Técnicas de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), fueron aprobadas mil 156 certificaciones para pensiones, de las cuales 481 fueron aprobadas por la Comisión Técnica de Discapacidad (CTD) de SIPEN y 675 pensiones fueron certificadas por la Comisión Técnica de Discapacidad (CTD) de la SISALRIL.

Coordinaciones Interinstitucionales realizadas en el periodo de los 100 días de gestión de las actuales autoridades

Durante el último trimestre del año 2020, la DIDA también ha iniciado relaciones de trabajos interinstitucional con otros organismos y entidades, como son: Bienes Nacionales, Consejo Estatal del Azúcar, La Comisión Nacional de Energía, Ministerio de



Administración Pública (MAP), Seguro Nacional de Salud (SENASA), Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD). Confederación Nacional de Unidad Sindical (CNUS), Sindicato de Trabajadores de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago SITRACORAASAN, La Asociación Dominicana de Administradoras de Riesgos de Salud (ADARS), La Confederación Patronal de la República Dominicana (COPARDOM), la Confederación Autónoma Sindical Clasista (CASC), La Asociación Mutual de Servicios solidarios (AMUSSOL), La Unión Nacional de Servicios de Enfermería (UNASE-CASC), entre otras.

Estas coordinaciones procuran, optimizar los recursos físicos y económicos del Estado, contribuir a mejorar el acceso de los ciudadanos a información y orientación veraz y oportuna, así mismo definirá los compromisos de la DIDA para colaborar en la capacitación y acompañamiento del personal de las entidades de los acuerdos marco, defender los derechos de los trabajadores, que los afiliados al SDSS reciban servicios de salud oportuno con calidad y promocionar el SDSS.

- Acuerdo marco de colaboración interinstitucional entre la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), el Consejo Estatal del Azúcar (CEA) y la Dirección General de Bienes Nacionales (BN). El presente acuerdo tiene por objeto, establecer los compromisos que asumirán el Consejo Estatal del Azúcar (CEA), la Dirección General de Bienes Nacionales (BN) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), a los fines de optimizar los recursos físicos y económicos del Estado, contribuir a mejorar el acceso de los ciudadanos a información y orientación veraz y oportuna, así mismo definirá los compromisos de la DIDA para colaborar en la capacitación y acompañamiento al personal del CEA & BN en materia de Seguridad Social.

- Acuerdo de colaboración interinstitucional entre la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y la Comisión Nacional de Energía (CNE). Objetivo del convenio: La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y la Comisión Nacional de Energía (CNE) acuerdan sumar esfuerzos y recursos, en el ámbito de sus respectivas



competencias, a los fines de establecer las bases de una coordinación de trabajos entre ambas entidades y realizar actividades básicamente de acompañamiento para capacitar al personal de la CNE sobre los beneficios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y para que las instalaciones de las oficinas de la DIDA sean más amigables con el medio ambiente a través del uso de energía asequible, segura, sostenible y limpia, como indica el Objetivo 7 de Desarrollo Sostenible (ODS), sin excluir otras posibilidades en áreas de interés recíproco propios de sus objetivos y funciones, con miras al logro de sus fines y el aprovechamiento racional de sus recursos.

- Acuerdo de colaboración interinstitucional entre la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y el Ministerio de Administración Pública. El presente acuerdo tiene por objeto, establecer los compromisos que asumirán el Ministerio de Administración Pública y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social, a los fines de optimizar los recursos económicos del Estado, contribuir a mejorar la calidad de vida de los empleados del sector público y cumplir las normas legales vigentes del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así mismo definirá los compromisos de la DIDA para colaborar en la capacitación y acompañamiento al personal de dicho Ministerio en materia de Seguridad Social.

- Convenio de colaboración entre el Seguro Nacional de Salud (SENASA) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). El presente convenio tiene por objeto, la orientación por parte a la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), a la población afiliada al Régimen Subsidiado de SENASA, sobre los derechos y deberes en todas las oficinas a nivel nacional de la (DIDA). Así mismo, las partes acuerdan que la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) cooperará en la afiliación al Régimen Subsidiado, de aquellos usuarios que no estén suscrito a otro régimen y que apliquen en las coberturas contenidas en el plan de servicios de salud, cumpliendo con los criterios establecidos del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN),



por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).

- Convenio marco de colaboración interinstitucional entre la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD). Objetivo del convenio: La Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), acuerdan sumar esfuerzos y recursos, en el ámbito de sus respectivas competencias y de acuerdo a la legislación vigente en materia de Seguridad Social, para establecer las bases de una mutua colaboración para la realización de actividades básicamente de índole académico, (desarrollo académico, investigación, capacitación, difusión de cultura y extensión de servicios en áreas de interés mutua), sin excluir otras posibilidades en áreas de interés recíproco propios de sus objetivos y funciones, con miras al logro de sus fines y el aprovechamiento racional de sus recursos.

- La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), el Presidente de la Confederación Nacional de Unidad Sindical (CNUS) y el Secretario General del Sindicato de Trabajadores de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (SITRACORAASAN), acordaron fortalecer las relaciones entre el sector que representa a los trabajadores en el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), los sindicatos y la DIDA, esta última entidad, responsable de promover el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) y defender los derechos de los afiliados.

- La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y el Director Ejecutivo de la Asociación Dominicana de Administradoras de Riesgos de Salud (ADARS), acordaron realizar trabajos conjuntos para garantizar que los afiliados del Seguro Familiar de Salud (SFS), reciban con calidad y oportunidad las prestaciones establecidas en la Ley 87-01. ADARS aglutina seis de las ARS acreditadas por el Sistema, las cuales representan cerca del 59 % de la cartera de los afiliados del SFS del Régimen Contributivo.



- La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y el Presidente de la Confederación Patronal de la República Dominicana (COPARDOM), acordaron promover el Sistema Dominicano de la Seguridad Social, mediante la colaboración entre ambas entidades.

- Una representación del sector sindical y de los gremios de Enfermería en conjunto y la Dirección General de la DIDA, acordaron realizar actividades conjuntas en beneficio de los trabajadores inscritos en el Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), identificar los aspectos que revisten mayor importancia en la Ley 87-01 relacionados con los derechos y las prestaciones de los trabajadores como es el Seguro Familiar de Salud (SFS) y los demás seguros del SDSS.

Evento: conferencia de carácter Webinar sobre “Seguridad Social en tiempos de COVID-19: Papel de la DIDA y demás aspectos”

La Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), conjuntamente con La Asociación Dominicana de Abogados Laboralista (ADAL), realizó en el mes de mayo, la conferencia de carácter Webinar sobre “Seguridad Social en tiempos de COVID-19: Papel de la DIDA y demás aspectos”. La conferencia fue realizada en el mes de mayo vía zoom y transmitida a través del Facebook Live de la institución @DIDARDo. La conferencia tuvo como objetivo, informar a toda la población sobre las acciones realizadas por la institución para garantizar las prestaciones en salud, enfermedad profesional y pensiones que tuviesen vinculadas con la pandemia del COVID-19.

Conmemoración 18 Aniversario de la DIDA

En el marco de la celebración del 18 aniversario de la DIDA, se presentó un audiovisual documental en el que se destacan las principales actividades realizadas por la institución desde el año 2002 a diciembre 2019, en el evento se resaltan más de 12 millones de asistencias y orientaciones brindadas a la población. Se entregaron



reconocimientos a personalidades y colaboradores que, a lo largo de los 18 años, han brindado su apoyo a la institución.

La actividad contó con la asistencia del Presidente del Consejo Nacional de la Seguridad Social y Ministro del Trabajo, Winston Santos, quien se dirigió a los presentes destacando los aportes de la DIDA al desarrollo del Sistema Dominicano de Seguridad Social. También asistieron el gerente general del Consejo Nacional de Seguridad Social, Rafael Pérez Modesto, el subgerente Edward del Villar, el tesorero de la Seguridad Social, Henry Sahdalá, el superintendente de Salud y Riesgos Laborales, Pedro Luís Castellanos, Ramón Contreras, superintendente de Pensiones, Elizaben Matos, director del Instituto Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), el contralor del SDSS, Wladislao Guzmán, entre otras personalidades y ex funcionarios.

Firma de nuevos acuerdos

En el último trimestre del año 2020, la DIDA ha realizado 2 firmas de nuevos acuerdos y un compromiso ético de colaboración interinstitucional con otras instituciones, los cuales destacamos a continuación:

La Directora General de la DIDA firma un acuerdo de colaboración con la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación OPTIC, para la apertura de una nueva oficina de la DIDA en el punto GOB OPTIC en la Plaza Comercial Sambil, donde están funcionando dos (2) cubículos, estaciones No. 1 y No. 2, para que las personas afiliadas al SDSS puedan solicitar los servicios en la DIDA en un concepto de atención moderno, considerado como una nueva plataforma de comunicación entre los servicios del Estado y los ciudadanos.

Otro acuerdo de colaboración firmado con la OPTIC, es para el desarrollo de las Normas de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC), Alojamiento en el Datacenter del Estado Dominicano y el Acompañamiento en Proyectos Tecnológicos vinculados a los servicios ofrecidos a las personas afiliadas al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).



En el último trimestre del año 2020, la Directora General firmó un compromiso ético de colaboración interinstitucional con otra institución, el cual citamos a continuación:

La Directora de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), Carolina Serrata Méndez, entrega compromiso ético a la Directora de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Milagros Ortiz Bosch. Dentro de los estimulados del documento entregado se encuentra, *“...la instalación y consolidación de un modelo de gestión pública que garantice los derechos de las personas; la eficiencia, los resultados oportunos de los servicios y la buena calidad de estos”*.

V- Gestión Interna

Desempeño Financiero y Administrativo

De un presupuesto vigente al 31 de diciembre 2020 ascendente a RD\$402,430,558.66, fueron ejecutados RD\$177,623,927.75, quedando un balance pendiente de RD\$224,806,630.91, equivalente a un 44.10%.

La ejecución del presupuesto por debajo de lo programado se debió a las limitaciones que nos impuso la pandemia del COVID-19. Una muestra de ello es que no fue posible lanzar la campaña de promoción del SDSS y la ejecución de proyectos importantes en medio de una crisis sanitaria. Las medidas implementadas por la llegada del COVID-19 a partir del mes de marzo 2020 impidieron cumplir a cabalidad con el plan de trabajo que se había propuesto la institución, afectando el desempeño general institucional.



Cuadro No. 12

Ejecución Presupuestaria Año 2020					
Concepto	Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Ejecución Presupuesto Vigente	Balance	%
Remuneraciones y Contribuciones	154,163,950.00	162,302,750.00	133,940,679.44	28,362,070.56	82.50
Contratación de Servicios	37,471,503.00	144,874,806.52	31,270,991.98	113,603,814.54	21.58
Materiales y Suministros	10,261,000.00	27,257,620.23	10,707,918.10	16,549,702.13	39.20
Transferencias Corrientes	400,000.00	415,000.00	413,372.07	1,627.93	99.60
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	2,920,884.00	67,580,381.91	1,290,966.16	66,289,415.75	1.90
Total, General	205,217,337.00	402,430,558.66	177,623,927.75	224,806,630.91	44.10

Fuente: Dpto. Financiero, SIGEF

En el área administrativa se han realizados las siguientes actividades:

- 52 reposiciones de caja chica entregada oportunamente para cubrir gastos menores en la oficina central y provinciales.
- Entrega oportuna de suministro de oficina y material gastable a departamentos y oficinas provinciales para sus operaciones.
- Se realizaron 135 actividades de mantenimiento y reparaciones de equipos de transporte y de oficinas.



- Se realizaron levantamientos en cada una de las oficinas que operan en el interior del país para cuantificar las necesidades y problemas de infraestructura que impiden o limitan brindar un mejor servicio a las personas que visitan la DIDA.
- Se colocaron controles de acceso para mayor seguridad de los empleados y de las instalaciones.

Contrataciones y Adquisiciones

La ejecución del Plan de Compras y Contrataciones fue de un 70%, realizándose 128 procesos de compras directas, 16 procesos de compras menores, 1 procesos por comparación de precios y 151 órdenes de compras.

Gestión de los Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo, han logrado avanzar en el desarrollo de los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

- El indicador de Pago de Beneficios Laborales logró avanzar pasando de 95% a un 100%, presentando las evidencias de pago de los beneficios laborales.
- Se impartió charla al personal sobre la ley de Función Pública, impactando el indicador (02.1 Diagnóstico de la Función de RR. HH), elevando el puntaje de 0% a un 70% de cumplimiento.
- Se incrementó el puntaje del indicador (8.1 Plan de Capacitación), pasando de 90% a un 100% en el que se recopilaron y enviaron las evidencias de capacitación al INAP.
- Se elaboró la Política de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, manteniendo el indicador en un 100%.
- Se realizó el Diagnóstico de la Función de RR. HH, manteniendo el indicador en un 100%.
- Se realizó el primer Concurso Público con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP), elevando la calificación del indicador a 100%.



- Se realizó charla sobre ahorro de energía en coordinación con el Ministerio de Energía y Minas, acorde con la responsabilidad social institucional.
- Se concluyó con el Manual de reconocimiento al personal.
- Se actualizó el Plan de Mejora del Modelo CAF.

Formación y Capacitación a Empleados

El Departamento de Recursos Humanos en coordinación con instituciones reconocidas, como el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Instituto Nacional de Administración de Personal (INAP), el Ministerio de Administración Pública (MAP), Centro de Capacitación en Gestión Financiera (CAPGEFI), Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), Universidad APEC (UNAPEC), Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD), Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS), entre otros, realizó y coordinó las siguientes actividades formativas:

Diez (10) cursos sobre: Elaboración de Términos de Referencia (TDR); Formación Profesional; Acceso a la Información Pública es un Derecho de Todos MOCC; Formación de Educadores y Divulgadores en Seguridad Social; Buena Gestión en Seguridad Social; Inducción a la Administración Pública; Ortografía y Redacción; Cortesía Telefónica; Modelo de Gestión por Competencias, impartidos por el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Instituto Nacional de Administración de Personal (INAP), Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), beneficiando a 36 personas.

Un (1) Diplomado en Seguridad Social, impartido por el INFOTEP-Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), beneficiando a 5 personas.

Dos (2) charlas, una sobre ahorro de energía, impartida por el INAP, y otra sobre evaluación de desempeño por resultados impartida por el MAP; en total se beneficiaron 42 personas.



Participación en cuatro (4) conferencias, impartidas por: Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Instituto Nacional de Administración de Personal (INAP) y la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), beneficiando a 5 personas.

Participación en tres (3) talleres, uno sobre Calidad Modelo CAF, impartido por el MAP, y dos talleres impartidos por la MEPyD, sobre el Proceso de Coordinación de la Planificación Estratégica de las acciones de los 4 años del gobierno del cambio y otro sobre Proceso Nacional de Planificación para el Cambi, beneficiando a 26 personas.

Nueve (9) seminarios web, sobre los temas: Retos y Desafíos de los Sistemas de Seguridad Social ante la situación COVID-19 en Iberoamérica Primera Edición; Los Efectos de la suspensión y otras medidas en el Contrato de Trabajo por COVID-19; Prevención de Riesgos de Salud laboral en el contexto del COVID-19; consecuencias en las administraciones públicas iberoamericanas de la pandemia, experiencia de Colombia y República Dominicana; El futuro de la Seguridad Social luego de la Pandemia COVID-19". Parte I: Sistemas de Pensiones; El Empleo de las Personas con Discapacidad en la Crisis Económica por el COVID-19; Segunda Edición del Seminario Web: «Retos y Desafíos de los Sistemas de Seguridad Social ante la Situación Derivada del COVID-19 en los países iberoamericanos»; Los Desafíos de RRHH en Tiempos de Coronavirus. Estos seminarios fueron impartidos por: Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), Universidad Católica Madre y Maestra, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), El Observatorio de Seguridad Social (OSES), Instituto Nacional de Administración de Personal (INAP), Seminario de Innovación Gubernamental por la Renovación del Sector Público, beneficiando a 35 personas.

Tres (3) congresos, donde se impartieron los siguientes temas: Prevención de Riesgos Laborales; Consecuencias de la Pandemia en la Administración Públicas Iberoamericanas , experiencias de Andorra y Argentina; Derecho del Trabajo, impartidos por: Asociación Dominicana de Derecho del trabajo y la Seguridad Social (ADDTSS) y PUCMM, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), IDOPRIL, beneficiando a 9 personas.



Capacitación Continua

Se realizaron 3 talleres de inducción para el personal de nuevo ingreso a la institución en el último trimestre del año 2020.

Cuadro No. 13

Otras Actividades de Recursos Humanos	
Año 2020	
Actividad	Cantidad
Personal ingresado	21
Personal egresado	17
Personal femenino	132
Personal masculino	89
Empleados oficina central	139
Empleados oficinas provinciales	82
Empleados con nombramiento probatorio en nómina	22
Nóminas realizadas	112
Acciones de personal de la institución	153
Cambio designación a empleados internos	8

Fuente: Base Datos DIDA

Gestión Jurídica

Durante el año, se realizaron importantes actividades relacionadas con la protección jurídica de la institución y de los afiliados para defender sus derechos.

Se brindaron **327** asesorías jurídicas a las distintas áreas o departamentos de la institución.

Se brindaron **218** asesorías jurídicas de manera oportuna a empresas y afiliados cuando lo solicitaron.

Se realizaron **23** contratos legalizados y notariados, incluyendo las renovaciones.



Se revisaron más de **356** comunicaciones.

Se realizaron **54** certificaciones de contratos a la Contraloría General de la República, **10** representación legal de la institución en los tribunales de la república, **108** revisiones legales de los procesos de compra y contrataciones, se participó en **6** reuniones en representación legal de los afiliados ante el CNSS y otras instancias del sistema, se presentaron **8** Defensorías Colectivas al CNSS y otras instancias del sistema, entre otras acciones.

Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica

Se realizó ficha técnica y especificaciones para la renovación de soporte a la solución de seguridad antivirus Kaspersky EndPoint (período 01/02/2020 a 01/02/2021) / Kaspersky Security 8.0 for Microsoft Exchange Server (período 03/02/2020 a 03/02/2021) y la ficha técnica y especificaciones para la renovación, licencia diseño gráfico (Suite Adobe Creative Cloud), periodo 02/03/2020 a 02/03/2021.

Se realizó la solicitud de renovación de soporte de los servicios para: Oracle 12c Database Standard Edition 2 (periodo 17/02/2020 a 16/02/2021) / Servidor Fujitsu M-10 (período 25/01/2020 a 24/01/2021), en un proceso de compra directa.

Se revisó y completó la ficha técnica y especificaciones para la adquisición de servidores de telefonía, actualización plataforma centrales telefónicas y Call Center para la DIDA Central y Oficinas Provinciales.

Se realizó ficha técnica y especificaciones para la adquisición de equipos, accesorios informáticos DIDA Central y Oficinas Provinciales”, referidas a la Sección de Compras y Contrataciones, como al Departamento Jurídico para verificación de cumplimiento y completar otros documentos pertinentes al proceso.

Investigación Sobre el CRM

Se realizó investigación sobre las características, componentes y funcionalidad de diversos CRM existentes en el mercado, se recopiló información para comparar y



determinar si cumplen con las peculiaridades y necesidades del CRM que amerita la DIDA, como mandato y cumplimiento de la Ley 13-20.

Configuración de Equipos para Conexión Remota como Contingencia para la realización del Teletrabajo

Desde el mes de abril, se ha implementado la configuración de equipos para conexión remota como contingencia para la realización del teletrabajo que utilizan los colaboradores en la DIDA para continuar con sus labores y asistencia ciudadana desde sus hogares.

Algunos usuarios que no ameritan estar conectados a sus estaciones de trabajo se les crearon direcciones de acceso a los sistemas que utilizan en la DIDA (correo institucional, SISAA, SIG y HelpDesk), para que accedan a ellos sin la necesidad de conectar remotamente a sus equipos en la oficina.

Configuración Central Telefónica (Call Center) para Brindar Servicio Telefónico a la Ciudadanía vía Conexión VPN como contingencia de Teletrabajo por el COVID-19

Configuración Central Telefónica (Call Center) para brindar servicio telefónico a la ciudadanía vía conexión VPN, como contingencia de teletrabajo por el COVID-19 , mediante soporte de la empresa SoporTech. se realizó la configuración de 15 estaciones remotas, disponibles vía VPN y se dispusieron 8 de las 15 estaciones configuradas, las cuales están brindando servicio telefónico en modalidad Call Center Remoto.

Continuación Implementación Proyecto República Digital

En el mes de julio, se realizaron pruebas de trece (13) servicios dispuesto a nivel interactivo en el enlace para **ServiciosRD 5** a través del Departamento de Orientación y Defensoría (DOD), para continuar con el proceso de implementación del proyecto República Digital.

En el último trimestre del año, se realizó el proceso de actualización y aumento del ancho de banda del Internet Simétrico contratado con la Empresa de Telecomunicaciones



Columbus Business Solutions, de 10 Mbps a 50 Mbps, garantizando mayor rendimiento en el acceso a las conexiones de los diversos servicios con TSS, UNIPAGO, SISALRIL, etc.; así como los sistemas provistos vía Web, tales como: SIGEF, SASP, Portal Compras del Estado, TRE, etc.; a la vez de poder realizar las actualizaciones de parches de sistema operativo en las diferentes estaciones de trabajo y Servidores de DIDA Central, sin comprometer el ancho de banda de las operaciones cotidianas.

Gestión de Planificación y Desarrollo 2020

Las actividades del Departamento de Planificación y Desarrollo contenidas en el POA 2020 institucional se realizaron en un **89%**, entre las cuales destacamos las siguientes:

- Plan Operativo Año 2021 alineado al Presupuesto por RD\$473. MM
- Coordinación del Plan de Compras y Contrataciones (PACC) alineado con el POA y Presupuesto 2021.
- Memoria año 2019 y remitida al Ministerio de la Presidencia y al CNSS.
- Ajuste Presupuesto en RUTA, según lo aprobado por DIGEPRES y el Congreso Nacional del año 2019.
- Tres (3) informes de gestión del primer, segundo y tercer trimestre año 2020.
- Tres (3) informes de monitoreo de ejecución del POA, Presupuesto y PACC, primer, segundo y tercer trimestre 2020.
- Once (11) informes estadísticos para publicarlos en la página de transparencia durante el año.
- Informe Estadístico año 2019.
- Cargar en el SIGEF la producción física financiera año 2020.
- Programación de las metas físicas-financieras por trimestre año 2020 y cargarla en el SIGEF.
- Registrado en el SIGEF la ejecución de las metas físicas-financieras del primer, segundo y tercer trimestre año 2020.



- Tres (3) informes de ejecución y evaluación del POA y presupuesto del año 2020, alineado al PE 2014-2020 del primer, segundo y tercer trimestre 2020.
- Enviado al CNSS el Plan Operativo Anual (POA) y Presupuesto año 2021.
- Presentado informe con los resultados del Índice de Transparencia Gubernamental (ITG) del primer, segundo y tercer trimestre 2020.
- Presentado informe de monitoreo e indicadores del PE del SDSS 2014-2020.
- Revisado POA y Presupuesto Año 2020 tomando en cuenta la Ley 13-20. De fecha 7/2/2020 y la pandemia del COVID -19.
- Aprobación por la Dirección General del Manual de Procedimiento del Departamento Financiero.
- Revisión del Manual de Procedimientos del Departamento Jurídico.

Desarrollo Organizacional y Calidad de la Gestión

Durante el periodo, la institución ha logrado posicionarse en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) en un 94.58%, según la última evaluación realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), este resultado fue posible en parte, a la actualización y revisiones realizadas a los siguientes documentos:

- Revisión y actualización del Manual de Procedimientos del Departamento de Promoción.
- Aprobación por la máxima autoridad (MAE) del Manual de Procedimiento del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).
- Revisión y aprobación por la máxima autoridad (MAE) del Manual de Procedimiento del Departamento Financiero.
- Revisión del Manual de Procedimientos del Departamento Jurídico.
- Se actualizó el Plan de Mejora del CAF.
- Se elaboraron las Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo de la institución.
- Seguimiento y revisión a la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano en los meses de junio y noviembre del 2020, la cual fue aprobada en el mes de



noviembre 2019 por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Esta revisión es dirigida por el MAP, con la participación de representantes del departamento de Planificación y Desarrollo y las áreas sustantivas de la institución.

VI. Reconocimiento Institucional

Reconocimiento al Merito

En el mes de enero, el Ministerio de Administración Pública (MAP), incluyó para el reconocimiento con la Medalla al Mérito, a los colaboradores Ramón Paulino Concepción y la Sra. Olga Mercedes Fernández Peralta, empleados de nuestra institución. Este es un reconocimiento a la tradición y excelencia en el servicio de los empleados de la institución.

VII-Proyecciones para el año 2021

Los retos y desafíos contemplados en el Plan Operativo del año 2021 tiene como objetivo principal, contribuir al logro de las metas presidenciales y al cumplimiento del Programa de Gobierno 2020-2024, orientados por la Estrategia Nacional de Desarrollo, El Plan Nacional Plurianual del Sector Publico 2021-2024 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

- Campaña permanente de Promoción, información y orientación sobre los beneficios que brinda el SDSS, dirigido a mejorar la calidad de vida de las personas.
- Ampliar la cobertura de servicios abriendo nuevas oficinas en las provincias donde la DIDA no tiene presencia.
- Apertura de oficinas o ventanillas de servicios en otros municipios del Gran Santo Domingo.
- Apertura de oficinas regionales.
- Innovación y automatización de los servicios que presta la institución, para que este sea más oportuno y efectivo a los usuarios.



- Diseñar e implementar sistema unificado de servicios, quejas y reclamaciones del SDSS alineado al modelo de servicio.
- Realizar estudio de medición y diagnóstico de la calidad de los servicios y prestaciones que reciben las personas afiliadas al SDSS.
- Implementar políticas de ciberseguridad adquiriendo las herramientas necesarias para seguridad de la información y protección anti intruso.
- Actualizar y fortalecer la plataforma informática acorde con los tiempos y la demanda de servicios interno y externo.
- Implementar plataforma de CRM y aplicación informática móvil y de escritorio que permita mantener una relación permanente de comunicación con los usuarios del sistema.
- Dar a conocer la institución a los ciudadanos y los servicios que se ofrecen.
- Contratación, capacitación y entrenamiento de personal necesario para hacer frente a la demanda de servicios y hacer más eficiente la operatividad interna de la institución.



VIII- Anexos

Anexo 1

Tabla 1. Desempeño de la Producción Institucional

Producto	Indicador	Trimestre enero-marzo			Trimestre abril-junio			Trimestre julio-septiembre		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de Eficacia	Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de Eficacia	Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de Eficacia
6487- Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesoría y defensa legal del SDSS	Número de personas que reciben orientación, asesoría y defensa legal /número de personas programas x 100	412,200	403,543.00	98%	433,800	171,150.00	39%	187,000	299,405.00	100%
6489- Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	Cantidad de actividades de promoción y de difusión realizadas / cantidad de actividades de promoción y difusión programadas x 100	98	95.00	97%	182	2.00	1%	30	25.00	83%

Fuente: DIGEPRES



Anexo 2

Medidas de Políticas Sectoriales Año 2020

Institución	Medidas de política	Instrumento (Ley, Decreto, Resolución Admva, Norma, Disposiciones Admvas	Objetivo (s) específico (s) END a cuyo logro contribuye la medida de política	Líneas de acción de la END a la que se vincula la medida de política
DIDA	Promover el SDSS e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes.	Ley 13-20 de fecha 7/2/2020, artículo 5, letra a)	OE 2.2.1-"Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud",	La 2.2.1.12 "Asegurar a la población la provisión efectiva de información en torno a su derecho a la salud y a la seguridad social en salud, tomando en cuenta las necesidades de los distintos grupos poblacionales, ciclos de vida y un enfoque preventivo".
	Recibir reclamaciones y quejas, tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final.	Ley 13-20 de fecha 7/2/2020, artículo 5, letra b)	OE 2.2.1-"Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud",	LA 2.2.1.12 "Asegurar a la población la provisión efectiva de información en torno a su derecho a la salud y a la seguridad social en salud, tomando en cuenta las necesidades de distintos grupos poblacionales, ciclos de vida y un enfoque preventivo".
	Asesorar, acompañar y promover asistencia jurídica a los afiliados	Ley 13-20 de fecha 7/2/2020, artículo 5, letra c)	OE 2.2.1-"Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud",	LA 2.2.1.12 "Asegurar a la población la provisión efectiva de información en torno a su derecho a la salud y a la seguridad social en salud, tomando en cuenta las necesidades de los distintos grupos poblacionales, ciclos de vida y un enfoque preventivo".



Institución	Medidas de política	Instrumento (Ley, Decreto, Resolución Admva, Norma, Disposiciones Admvas)	Objetivo (s) específico (s) END a cuyo logro contribuye la medida de política	Líneas de acción de la END a la que se vincula la medida de política
	Asesorar a los afiliados en sus recursos amigables o contenciosos por denegación de prestaciones	Ley 13-20 de fecha 7/2/2020, artículo 5, letra d)	OE 2.2.1-"Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud",	LA 2.2.1.12 "Asegurar a la población la provisión efectiva de información en torno a su derecho a la salud y a la seguridad social en salud, tomando en cuenta las Necesidades de los distintos grupos poblacionales, ciclos de vida y un enfoque preventivo".
	Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las AFP, ARS y ARL.	Ley 13-20 de fecha 7/2/2020, artículo 5, letra e)	OE 2.2.2 "Universalizar el aseguramiento en salud para garantizar el acceso a servicios de salud y reducir el gasto de bolsillo",	LA 2.2.2.4 "Desarrollar, con participación y veeduría de la población, un sistema de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de salud de las prestadoras públicas y privadas."
	Medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados.	Ley 13-20 de fecha 7/2/2020, artículo 5, letra f)	OE 2.2.2 "Universalizar el aseguramiento en salud para garantizar el acceso a servicios de salud y reducir el gasto de bolsillo",	LA 2.2.2.4 "Desarrollar, con participación y veeduría de la población, un sistema de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de salud de las prestadoras públicas y privadas."

Fuente Base Datos DIDA



Anexo 3

Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Año 2020				
Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes	Localidad	Fecha
1	Impresora Varli Comercial	29	San Fco. de Macorís	1/2/2020
1	UNAP 48, 49 y 49A Pueblo Nuevo	20	Barahona	1/9/2020
1	Oficina Defensora del Pueblo	16	Barahona	24/1/2020
1	Ayuntamiento Las Galeras	26	Samaná	14/1/2020
1	Electrónica Acosta	18	Samaná	17/1/2020
1	Centro Desarrollo Integral	16	Azua	28/1/2020
1	Medrano Holding Group	42	La Vega	23/1/2020
1	CAC	2	Barahona	24/1/2020
1	Procuradores Fiscales	1	Barahona	16/1/2020
1	Hotel Líbano	12	San Juan de la Maguana	21/2/2020
1	Politécnico Rossmel Cruz	55	Puerto Plata	2/5/2020
1	Bahía Bay Plata	12	Puerto Plata	24/2/2020
1	Muelle Turístico Central Romana	15	Romana	26/2/2020
1	Colegio Mi Villa Infantil	16	Romana	2/11/2020
1	Hotel Las Terrenas	33	Samaná	28/2/2020



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Año 2020				
Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes	Localidad	Fecha
1	Iglesia Pentecostés La Salsa	10	Barahona	21/2/2020
1	Procuraduría General de la República	33	Barahona	24/2/2020
1	Consortio Azucarero Central	10	Barahona	28/2/2020
1	Escuela Candelario Florián	24	Neyba	19/2/2020
1	Clínica Dr. Baltazar	3	Higüey	25/2/2020
1	Almacenes Iberia	22	Higüey	20/2/2020
1	Instituto Agrario Dominicano IAD	28	Azua	2/10/2020
1	Instituto Politécnico Profesional	16	Azua	13/2/2020
1	Yahaira Salón	10	San P. de Macorís	2/11/2020
1	Escuela de la Diversidad	20	Moca	26/2/2020
1	INFOTEP	18	Higüey	3/10/2020
1	INFOTEP	23	Higüey	3/3/2020
1	Junta de Vecinos Panchito	27	Samaná	3/11/2020
1	IDOPPRIL	26	Santiago	17/3/2020
1	Distrito educativo 14-05	54	Sánchez	3/12/2020



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Año 2020				
Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes	Localidad	Fecha
1	Hospital Villa Los Almácigos	26	Mao	3/10/2020
1	Distrito educativo 03-04 Bani	26	Azua	3/12/2020
1	Universidad INTEC	16	Distrito Nacional	3/2/2020
1	UASD	2	Distrito Nacional	
1	SENASA	5	Distrito Nacional	3/5/2020
1	INABIMA, Liceo Fernández Domínguez	35	San Fco. de Macorís	3/4/2020
1	MEDICOOP	4	Azua	17/3/2020
1	Seguridad Social en tiempos de COVID-19: Papel de la DIDA y demás aspectos	68	Distrito Nacional	15/6/2020
1	Lucha Sindical, Régimen Laboral y Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)	40	Distrito Nacional	6/6/2020
1	Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA)	24	Puerto Plata	27/7/2020
1	Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	5	Barahona	31/8/2020
1	Grupo Prosperanza	35	Distrito Nacional	2/9/2020



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Año 2020				
Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes	Localidad	Fecha
1	Iglesia Adventista del Séptimo Día	45	Higüey	4/9/2020
1	Club Rotario del Municipio de Higüey	48	Higüey	5/9/2020
1	Representantes de Instituciones Pública y Privadas.	12	Bahoruco	9/9/2020
1	SENASA, Barahona	6	Barahona	9/9/2020
1	Universidad INTEC	20	Distrito Nacional	10/9/2020
1	Encargados Recursos Humanos de Empresas	8	Puerto Plata	11/9/2020
1	Iglesia Central de Higüey	53	Higüey	14/9/2020
1	Grupo Diverso	25	San Fco.. de Macorís	15/9/2020
1	Universidad Federico Henríquez y Carvajal (UFHEC)	22	La Romana	15/9/2020
1	Grupo Diverso	20	Azua	16/9/2020
1	Asociación de Abogados Laboralistas (ADAL)	45	Distrito Nacional	16/9/2020
1	Hospital Regional Enriquillo	10	Barahona	17/9/2020



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Año 2020				
Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes	Localidad	Fecha
1	Servicio Nacional de Salud, BARAHONA	14	Barahona	18/9/2020
1	Jóvenes Emprendedores de la Provincia Higüey	51	Higüey	18/9/2020
1	Ministerio de Trabajo, SPM	15	San Fco. de Macorís	22/9/2020
1	Universidad Federico Henríquez y Carvajal (UFHEC)	13	La Romana	23/9/2020
1	Grupo Diverso	27	Azua	25/9/2020
1	Grupo Diverso	42	Santiago	29/9/2020
1	Grupo Diverso	25	Mao	29/9/2020
1	Hospital Dra. Armida García	13	LaVega	30/9/2020
1	Encargados Recursos Humanos de Empresas	8	Samaná	30/9/2020
1	Grupo Diverso	28	Santiago	30/9/2020
1	Grupo Diverso	16	Mao	30/9/2020
1	Magistrados, Encargados de RRHH, Estudiantes, Síndicos	30	Bahoruco	30/9/2020
1	Instituto Politécnico Loyola	60	San Fco. de Macorís	14/10/2020
1	Iglesia Adventista de Villa Verde	24	La Romana	19/10/2020



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Año 2020				
Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes	Localidad	Fecha
1	CODEVI	12	Mao	20/10/2020
1	CODEVI	14	Mao	21/10/2020
1	Iglesia del Séptimo día. Higüey	28	Higüey	21/10/2020
1	Ayuntamiento Municipal San Rafael del Yuma	20	Higüey	22/10/2020
1	Hospital Regional Universitario Jaime Mota (HRUJM).	15	Barahona	22/10/2020
1	Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, Filial Higüey)	30	Higüey	26/10/2020
1	Universidad O&M	42	Santiago	27/10/2020
1	Diferentes empresas de la región	18	San P. de Macorís	27/10/2020
1	Universidad Católica Nordestana (UCNE)	19	San P. de Macorís	27/10/2020
1	Nuevas autoridades de las Instituciones Públicas de la Provincia Bahoruco	13	Bahoruco	29/10/2020



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Año 2020				
Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes	Localidad	Fecha
1	Organización de Mujeres en Conquista del Éxito	59	Higüey	30/10/2020
1	Red Provincial de Salud V de la Altagracia Higüey	53	Higüey	30/10/2020
1	Colegio Paraíso del Aprendizaje	6	Azua	30/10/2020
1	Ministerio de la Mujer	12	Samaná	30/10/2020
1	Iglesia Cuerpo de Cristo Villa Cerro	25	Higüey	11/6/2020
1	Ayuntamiento Municipal de Higüey	42	Higüey	17/11/2020
1	Ayuntamiento Municipal de Higüey	22	Higüey	17/11/2020
1	Instituto Nacional de la UVA	8	Bahoruco	24/11/2020
1	Alcaldía de Neyba	28	Bahoruco	17/11/2020
1	Coomarena Beach Resort	18	San P. de Macorís	24/11/2020
1	ADAL	55	Distrito Nacional	11/6/2020
1	DIDA	42	Distrito Nacional	11/10/2020
1	Club 20-30	13	Azua	11/4/2020
1	Club 20-30	17	Azua	11/11/2020
1	Dirección General de Pasaportes	13	Barahona	11/5/2020



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Año 2020				
Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes	Localidad	Fecha
1	INAPA	18	San J. de la Maguana	18/11/2020
1	Corporación de acueducto y Alcantarillado de la Romana	31	Romana	18/11/2020
1	Colegio Santa Rosa de Lima	20	Romana	19/11/2020
1	JV Unidas por el Progreso	40	Samaná	11/12/2020
1	Centro Diagnóstico Samaná	10	Samaná	27/11/2020
1	Micro visión	20	La Vega	17/11/2020
1	Telecable Central	25	La Vega	26/11/2020
1	Cuerpo de Bomberos Montellano	13	Puerto Plata	14/11/2020
1	UTESA	25	Puerto Plata	18/11/2020
1	Asociación de Contadores de Sosua	10	Puerto Plata	20/11/2020
1	Universidad O&M	17	Santiago	18/11/2020
1	Universidad O&M	24	Santiago	24/11/2020
105		2480		

Fuente: Base de datos DIDA



Anexo 4

Talleres Impartidos, Año 2020				
Cursos y/o Talleres	Lugar	Oficina	Participantes	Fecha
1.-Universidad Católica Madre y Maestra.	Santiago	Santiago	30	24/2/2020
2.-Taller sobre el SDSS, dirigido al público en general vía ZOOM	Distrito Nacional	Oficina central	25	13/11/2020
3.-Taller sobre el SVDS, dirigido al público en general vía ZOOM	Distrito Nacional	Oficina central	25	18/11/2020
4.-Taller sobre el SFS, dirigido al público en general vía ZOOM	San Juan de la Maguana	San Juan de la Maguana	21	20/11/2020
5.-Taller sobre el SDSS, dirigido al público en general vía ZOOM	San Juan de la Maguana	San Juan de la Maguana	30	24/11/2020
6.-Taller sobre el SVDS, dirigido al público en general vía ZOOM	San Juan de la Maguana	San Juan de la Maguana	21	26/11/2020
7.-Taller sobre el SVDS, dirigido al público en general vía ZOOM	Distrito Nacional	Oficina central	59	30/11/2020
8.-Ayuntamiento de Higuey	Higuey	Higuey	35	4/12/2020
TOTAL			246	

Fuente: Base de datos DIDA



Anexo 5

Relación de Encuentros en Unidades de Atención Primaria (UNAP), Año 2020

Encuentros en las UNAP				
Año 2020				
Cantidad	UNAP	Asistencias	Provincia	Fecha
1	Encuentro UNAP 48, 49 y 49A	42	Barahona	23/1/2020
1	Encuentro Comunitario Ojeda, Los Patos	83	Barahona	25/2/2020
1	Encuentro UNAP 57, Sector La Playa	16	Barahona	11/12/2020
1	Encuentro UNAP 55A y 55B, Sector Enriquillo	25	Barahona	19/11/2020
1	Encuentro UNAP Villa Cerro, Higuey	204	Higuey	11/11/2020
1	Encuentro UNAP Dra. Evangelina Rodríguez Perozo, San Rafael del Yuma	253	Higuey	19/11/2020
6		623		

Fuente: Base de datos DIDA



Anexo 6

Centro de Atención Primaria (CPNA) Supervisadas por Región y Oficinas Año 2020		
Oficinas	CPNA	Total, UNAP
Bávaro	Cañada Honda	1
Samaná	Linda Alley, Las Pascuala 1 Linda Alley, Las Pascuala 2	2
La Romana	Villa Hermosa Colegio Episcopal KM 10 KM 14 LOS BOMBEROS DR. LUIS J. SUAREZ I Centro Comunal Dr. Tomas Desir Lebrón Dr. Luis J. Suarez li	9
Bahoruco	Los Robles, Tamayo Mena Arriba La Descubierta El Palmito Los Berros Placer Bonito Pueblo Galván	8
Mao	Las Trescientas Curno	2
La Vega	Jima Abajo Jima Arriba Rincon Colonia Española Jimayaco Tireo	6
Puerto Plata	Cabarete Sabaneta de Yasica El Javillar Mercedes Navarro Muñoz Padre Granero Padre Las Casas Sosua	8
San Francisco de Macorís	Barrio David No. 1 Aguayo Blanco Arriba Club Santa Ana La Jibara Los Cacaos Hostos	7



Centro de Atención Primaria (CPNA) Supervisadas por Región y Oficinas Año 2020		
Oficinas	CPNA	Total, UNAP
San Juan de La Maguana	Pedro Corto	7
	Higüerito	
	Los Transformadores I	
	Los Transformadores II	
	Managuayabo / cristo rey	
	Mirador norte	
	Punta Caña	
Total		125

Anexo 7

Operativos de Orientación Defensoría en Prestadores de Servicios de Salud

- Centro de Diagnóstico Atención Primaria Samaná
- Hospital Regional Dr. Antonio Musa, SPM.
- Hospital Francisco A. Gonzalvo, Romana
- Hotel el Líbano, SJM
- Centro Médico San Juan (Iguales Médicas San Juan)
- Centro Médico San Juan
- UNAP Copa Bombita. Barahona
- Hospital Julia Santana del Municipio de Tamayo, Bahoruco
- Centro Médico Cardio Renal. Municipio de S.F.M Prov. Duarte.
- Centro Medico de Especialidades UTESA, Puerto Plata
- Francisco González Hardy - (Centro Sanitario), Puerto Plata
- Hospital Regional Universitario Dr. Luis Manuel Morillo King, La Vega
- CPNA 55A y 55B Sector Enriquillo. Barahona
- Clínica Dr. Virgilio Cedano. Higüey, la Altagracia
- Sajud Master Trunck, Puerto Plata
- UNAP El Limonal, de Jarabacoa, La Vega.
- UNAP Junumucu, Jarabacoa, La Vega.



- UNAP El Hatillo, Jarabacoa, La Vega.
- UNAP Colonia Japonesa, Constanza, La Vega.
- UNAP La Sabina, Constanza, La Vega.
- Aleo Laboratorios, SRL, Puerto Plata.

Anexo 8

Operativos de Orientación Defensoría Centros de Trabajo

- Ministerio de Trabajo, Samaná
- Escuela José Fco. Peña Gómez, en Cerro al Medio de Neyba, Provincia

Bahoruco

- Almacenes Cristo Viene, Romana
- Rafa Electro Fácil, Azua
- Empresa Fénix Manufacturing, Zona Franca Industrial, SPM.
- Plaza-Tienda El Libano, SJM
- Consocio Azucarero Central, Barahona
- Surtidora Americana, Higüey, La Altagracia
- Hospital Napiert Díaz.
- Proyecto de Reconstrucción del Muelle de carga de Puerto Plata, Bahía Bay.
- CODOPESCA. Barahona
- Ministerio de Trabajo, Higüey, La Altagracia.
- Empresa Five Star Enterprise, La Vega
- Five Star Enterprise, La Vega
- Ayuntamiento Municipal de Higüey.
- Five Star Enterprise, Zona Franca, La Vega
- Ing. Delfín Alba & Asociados, SRL. La Vega
- Empresa ALEO LABS SRL, Puerto Plata
- Five Star Enterprise", Zona Franca de La Vega.
- Empresa la Preferida, LaVega.
- Asociación Nacional de Profesionales Agropecuarios, INC. (ANPA), La Vega.



- Five Star Enterprise, Zona Franca, La Vega.
- Five Star Enterprise, Zona Franca, La Vega.

Anexo 9

Encuentros y reuniones con encargados de los Departamento de Recursos Humanos de instituciones públicas y privadas.

- Empresa MTM. Municipio de S.F.M. Provincia Duarte.
- Empresa Varli Comercial SRL. Municipio de S.F.M. Provincia Duarte.
- Ministerio de Trabajo Oficina Samaná
- Hotel Villa Serena Las Galeras. Samaná
- Tabacalera La Flor Dom. (Zona Franca), Santiago
- Ayuntamiento Municipal de Mao, en Mao.
- Colegio Gotitas de Colores, en Mao
- Asociación de Productores de Frutas Del Noroeste INC (ASOPROFUNOR), en Mao.
- Defensoría Pública. Barahona
- Consorcio Azucarero Central. Barahona
- Agua la Sureña. Barahona
- Surtidora Americana municipio de Higüey, prov. La Altagracia.
- Heladera Cono Yank, SPM
- Hotel el Líbano., SJM
- Centro Médico San Juan (Iguales Médicas San Juan)
- Instituto Politécnico Profesora Teresa Feliz de Estrada, Azua
- Hospital Regional Universitario Jaime Mota, Barahona
- Clínica Dental Julio Vargas, Barahona
- Bancas: 1) La Esperanza y 2) Negosur de Neyba Bahoruco.
- Colegio Episcopal Todos Los Santos, Romana



- Ayuntamiento de Verón, Bávaro
- Almacenes Iberia, municipio de Higüey, prov. La Altagracia.
- Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Santiago.
- Farmacia Nacional. Municipio de S.F.M. Prov. Duarte.
- Hotel Puerto Bahía, Samaná.
- Tienda por Departamento el Abejero –Samaná.
- Purificadora de Agua Plateña en Puerto Plata.
- Centro Medico de Especialidades UTESA, Puerto Plata
- Proyecto Constructora Bahía Bay Puerto Plata.

- Hospital Infantil Universitario Arturo Grullón, Santiago
- Colegio Maranatha en el Municipio de Sánchez, Samaná
- Escuela Vocacional Arroyo Barril.
- Compasión, Barahona
- Caed Consultores, SPM
- Hotel Balcones del Atlántico, Las Terrenas, Samaná
- Ferretería La Competencia, Samaná
- Hospital Municipal de Esperanza. MAO
- Agroventas, en Mao.
- Zona Franca D´ Clases de Esperanza. MAO
- Baldom, Santiago.
- ZONA Hotelera y el exterior. Bávaro.
- Club Rotario, Higüey, Municipio de Higüey.
- Grupo Medico Dr. Baltazar y Asociados, Higüey, prov. La Altagracia.
- Cigua Motors, Bávaro, prov. La Altagracia.
- Proyecto Indebay Samaná
- Ferretería por Departamentos Electrónica Acosta Las Terrenas.
- Hotel Puerto Bahía Samaná.
- Banca Universal, La Vega



- Exportadora Oba. La Vega
- Empresa Josefina Valdez, Higüey, Municipio de Higüey, prov. La Altagracia.
- Servicios Financieros María de los Ángeles Fermín Samaná
- Hotel Brisa del Mar Las Terrenas.
- Insurance Bróker Assegurance. Las Terrenas Samaná.
- Pizzería y Panadería Las Palmas.
- Hospital del Seguro, La Vega
- Hospital Julia Santana del Municipio de Tamayo, Provincia Bahoruco.

- Instituto Nacional de la Uva (INUVA)

- Tienda Maravilla Caballeros, Azua
- Hospital Regional Taiwán, Azua
- Hospital Integral Bella Vista. Santiago
- Hospital Universitario Presidente Estrella Ureña. Santiago.
- CORAASAN, Santiago.
- Hospital Regional Universitario Jaime Mota, Barahona
- Oficina de Pasaportes, Barahona
- Dirección Provincial de Salud, Barahona
- INAPA San Juan
- ARS SeNaSa, San Juan
- Empresa Santo Domingo Graf S.R.L. SPM
- Empresas Hoteles Riu Plaza y Riu Reasort, Bávaro, prov. La Altagracia.
- Almacenes Abreu, Higüey, prov. La Altagracia.
- Consorcio Empresarial F&G, Romana.
- Empresa Coave, La Vega.
- Empresa Matriz, La Vega.
- Ferretería Electrónica Acosta, Las Terrenas Samaná.
- Hotel Puerto Bahía, Samaná.
- Restaurant Water From, en Sosua.



- Bancas Mateo, Puerto Plata.

Anexo 10

Visualizaciones a la Página Web Institucional por País 2020	
Año 2020	
País	Visualizaciones
1. República Dominicana	1,482,250
2. Estados Unidos	36,192
3. España	33,484
4. México	17,661
5. Colombia	12,347
6. Argentina	10,788
7. Perú	9,038
8. Chile	5,593
9. Canadá	1,994
10. Reino Unido	1,993
11. Venezuela	1,450
12. Francia	372
13. Puerto Rico	354
14. El Salvador	352
15. Italia	349
16. Panamá	282
17. Bolivia	241
18. Nicaragua	214
18. Alemania	174
19. Costa Rica	72
20. Haití	37
24. Otros	85,512
Total	1,700,749

Fuente: Base de datos DIDA

