REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIDA
COMPROMETIDOS CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA
DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIDA
COMPROMETIDOS CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA
DOMINICANA

TABLA DE CONTENIDOS

Informe semestral 2021

Contenido

I-Resumen Ejecutivo 1

II-Información Institucional 6

2.1 Marco filosófico institucional 6

a. Misión 6

b. Visión 6

c. Valores 6

2.2 Base legal 6

2.3 Estructura Organizativa 7

2.4 Planificación Estratégica Institucional 9

III-Resultados Misionales 11

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales. 11

3.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la Misión de Promover el SDSS e Informar a los Afiliados al SDSS. 14

IV-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo 18

4.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera 18

4.2-Desempeño de los Recursos Humanos 20

4.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos 25

4.4-Desempeño de la Tecnología 26

4.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional 30

4.6- Desempeño del Área de Comunicación 34

V-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional 35

5.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio 35

5.2-Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información 36

5.3-Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 37

5.4-Resultados Mediciones del Portal de Transparencia 39

5.5-Acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las Políticas Públicas del Gobierno y a las funciones propias de la institución: 39

4.6-Compromisos Programáticos para el año 2022 43

VI-Anexos 45

a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos ... 45

b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) 46

c. Plan de Compras 47

I-Resumen Ejecutivo

Memoria 2021

El desempeño de la institución en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en el año 2021, superó las metas planificadas para el periodo en cuestión, logrando resultados favorables que son detallados en el siguiente resumen.

Resultados Área Misional de Orientar y Defender

- 1 Millón, 532 mil 045 personas afiliadas y no afiliadas al SDSS, recibieron Servicios de Información y Asesoría Legal por diferentes medios a través de las oficinas y ventanillas de servicios ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias que operan en el interior del país. La meta programada se cumplió en un 100%.
- 32 Mil 804 Servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias) sobre denegaciones de prestaciones fueron recibidas y atendidas a través de las oficinas y ventanillas ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias que operan en el interior del país. De estas, el 80% fueron resultas de manera satisfactoria por la intervención de la DIDA,
- 64 Mil 684 Servicios de Historial de Descuentos fueron entregados a afiliados al SDSS, interesados en conocer si sus empleadores están cotizando a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). La meta programada para el año 2021 se cumplió en un 100%.
- 8 Mil 320 Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen

Subsidiado fueron entregadas, donde se les informa el estatus de afiliación de la persona en el Seguro Familiar de Salud. Esta meta se cumplió en un 100%.

- 4 Mil 061 Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) fueron entregadas a afiliados al SDSS, donde se les informa sobre el estatus de afiliación de la persona en el Sistema Previsional Dominicano. La meta se cumplió en un 100%.

- 17 Mil 191 Consultas de Asesorías Medicas se ofrecieron a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, que por alguna razón desconocían el nivel de cobertura de los servicios indicados por los médicos tratantes. La meta se logró en un 100%.

- 11 Mil 149 Constancia de Cobertura en Salud fueron entregadas a afiliados al SDSS, quienes las requieren para poder 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 y necesita de la ayuda. La meta se cumplió en un 100%.

- 7 Mil 887 Certificaciones de Aportes fueron entregadas a afiliados al SDSS a nivel nacional para la tramitación de casos de tipo legal y consular. Se ha logrado avanzar en un 84% el nivel de cumplimiento de esta meta.

- 16 Mil 615 Solicitud de Servicios en Línea fueron entregados a la población por la vía electrónica.

- 370 Empresas en falta fueron reportadas al Ministerio de Trabajo, Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado (DGJP) y al Ministerio de Administración

Pública (MAP), por incumplimiento a la Ley 87-01 en perjuicio de los afiliados.

- Participamos en 42 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), de las que formamos parte y en las que fueron aprobadas y certificadas mil 421 pensiones.
- 263 Asesorías jurídicas realizadas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a solicitud de los mismos.

Resultados del Área Misional de Promover y Capacitar sobre el SDSS

- 627 Personas recibieron capacitación en temas de Seguridad Social a través de 25 cursos-talleres impartidos a grupos de interés en los territorios. La meta del año es de 30 talleres, logrando avanzar en el cumplimiento de la misma en un 83% al mes de noviembre 2021.
- 3 Mil 611 Personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 187 charlas y conversatorios impartidas a nivel nacional. La meta del año es de 215 charlas y conversatorios, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 87% a noviembre 2021.
- 122 Personas recibieron orientación a través de 3 conferencias virtuales realizadas, dos en la Universidad para Adulto (UAPA), Recinto Nagua y otra en La Universidad Católica Nordestana (UCNE), para estudiantes de término de la Carrera de Derecho.

- 134 Actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS fueron realizadas a través de las 16 oficinas instaladas a nivel nacional.

- 79 Operativos de orientación y defensoría fueron realizados en Centros de Trabajo y de Salud públicos y privados a nivel nacional.

- 133 Reuniones realizadas con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas públicas y privadas y 90 con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional para coordinar la realización de charlas y talleres sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

- 38 Encuentros comunitarios fueron realizados con afiliados al Régimen Subsidiado en Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a nivel nacional, a los fines de detectar hallazgos y necesidades para ser notificadas a los organismos competentes y mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a los afiliados.

- 171 Encuestas de medición de la calidad y oportunidad de los servicios fueron realizadas a los afiliados en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) y 54 encuestas a afiliados en los hospitales pertenecientes a la Red Pública de Salud a nivel nacional.

El alcance territorial que tiene la DIDA y de acceso a los servicios para los usuarios, les garantiza a estos recibir un servicio de Información, Orientación y Defensoría oportuno sobre los beneficios de la seguridad social, en materia de salud, pensión, riesgo laboral y seguridad social integral y contribuir al logro de los objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

El desempeño del recurso humano ubicado en las áreas misionales, áreas transversales y de apoyo es único, conforman un equipo técnico y de apoyo especializado en el servicio a los afiliados, con mística de trabajo, alto sentido de la responsabilidad social, empoderamiento y compromiso sin límites con la defensa de los derechos de los afiliados.

El presupuesto ejecutado por el Área Misional de Orientar y Defender ascendió a RD$50, 789,568.00 (22.55%), Promoción del SDSS ejecutó RD$17, 094,914.12 (7.59%) y las Áreas Transversales RD$157, 901,724.80 (69.66%), para un total ejecutado de RD$225, 219,473.00 al mes de noviembre de 2021.

II-Información Institucional

2.1 Marco filosófico institucional

a. Misión

Resguardar el derecho de las personas a la seguridad social en todas las etapas de la vida, a través de la promoción, información, educación, monitoreo, ejerciendo la orientación y defensa de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

b. Visión

Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, cultura y educación en seguridad social, para el reconocimiento y acceso al derecho universal y constitucional de la población dominicana a la seguridad social.

c. Valores

- Calidad
- Equidad
- Solidaridad
- Transparencia
- Compromiso
- Integridad

2.2 Base legal

- Constitución de la República Dominicana de fecha 10 de julio 2015
- Ley 13-20 de fecha 7 de febrero 2020 de Seguridad Social
- Ley 87-01 de fecha 9 de mayo 2001 de Seguridad Social
- Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030)
- Ley 498-06 Sistema de Planificación e Inversión Pública
- Ley 496-06 de Presupuesto
- Ley 247-12 de la Administración Pública

Atribuciones de la DIDA según el marco legal de la Ley 13-20 y la Ley 87-01

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.

2.3 Estructura Organizativa

El Manual de Organización y Funciones (MOF) fue refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en fecha 5 de agosto del año 2021 por

resolución número 03-2021. El mismo contiene la Estructura Organizacional de la Institución, representada a través de niveles jerárquicos y unidades o cargos.

2.3.1 Niveles Jerárquicos

Nivel Ejecutivo Máximo: Dirección General

Nivel Ejecutivo Medio: Direcciones

Nivel Operacional: Departamentos, Divisiones, Secciones

2.3.2 Estructura Organizativa

Unidades de Máxima Dirección: Dirección General

Unidades Consultivas o Asesoras

- Dirección de Planificación y Desarrollo
- Dirección de Comunicaciones
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección Jurídica

Unidades Auxiliares o de Apoyo

- Dirección Administrativa
- Dirección Financiera
- Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Unidades Sustantivas u Operativas

- Dirección de Orientación y Defensoría
- Dirección de Promoción y Capacitación del Sistema de la Seguridad Social
- Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS

Unidades Desconcentradas

- Oficinas Regionales
- Oficinas Provinciales

2.4 Planificación Estratégica Institucional

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 consta de 2 Ejes Estratégicos, 5 Objetivos Estratégicos y 19 líneas de acción que definen la producción programática, con una claridad de propósitos guiadas por la Misión y Visión institucional de hacia dónde nos dirigimos en los próximos cuatro años.

Los Objetivos Estratégicos tienen como propósito, lograr metas que contribuyan al progreso y al logro de la Misión y Visión en el corto y mediano plazo, maximizando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando al máximo las oportunidades y evitar las amenazas.

2.4.1 Eje Estratégico 1:

Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.

2.4.2 Objetivos Estratégicos:

- Mejorar el acceso a los servicios de información, defensoría y promoción del SDSS.
- Empoderar a la población dominicana sobre sus derechos y deberes mediante la capacitación en Seguridad Social.
- Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los Afiliados al SDSS.

2.4.3 Eje Estratégico 2:

Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

2.4.4 Objetivos Estratégicos:

- Monitorear la calidad de la prestación de los servicios que ofrece el SDSS
- Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

2.4.5 Lineamientos con las Políticas Gubernamentales, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030) y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

Lineamientos con el Plan de Gobierno 2021-2024:

- Acceso a una salud universal
- Hacia una política integral de creación de oportunidades

- Gestión de datos para el análisis y la toma de decisiones
- Hacia un estado moderno e institucional
- Hacia la transformación digital

Lineamientos con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030):

- Salud y seguridad social integral
- 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.
- 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.

Lineamientos con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS):

- Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.
- Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.
- Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

III-Resultados Misionales

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.

El desempeño de la institución en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los afiliados al SDSS en el periodo enero-noviembre del año 2021, superó las metas planificadas para el periodo en cuestión, logrando los siguientes resultados:

a. Asistencias a los afiliados

- 1 Millón, 532 mil 045 personas afiliadas y no afiliadas al SDSS, recibieron Servicios de Información y Asesoría Legal por diferentes medios a través de las oficinas y ventanillas de servicios ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias que operan en el interior del país. La meta programada se cumplió en un 100%.

- 32 Mil 804 Servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias) sobre denegaciones de prestaciones fueron recibidas y atendidas a través de las oficinas y ventanillas ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias que operan en el interior del país. De estas, el 80% fueron resueltas de manera satisfactoria por la intervención de la DIDA.

- 64 Mil 684 Servicios de Historial de Descuentos fueron entregados a afiliados al SDSS, interesados en conocer si sus empleadores están cotizando a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). La meta programada para el año 2021 de entregar 50 mil Servicios de Historial de Descuentos se cumplió en un 100%.

- 8 Mil 320 Constancias de afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado fueron entregadas,

donde se le informa el estatus de afiliación de la persona en el Seguro Familiar de Salud. En caso de que esté afiliado, se describe el régimen de salud al que pertenece y la Administradora de Riesgos de Salud, así como las informaciones sobre pagos y coberturas. Esta meta se cumplió en un 100%.

- 1 Mil 061 Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) fueron entregadas a los afiliados al SDSS, donde se les informa sobre el estatus de afiliación de la persona en el Sistema Previsional Dominicano. En caso de que esté afiliado, se describe el régimen de pensiones al que pertenece, su administradora y la fecha de afiliación. Esta meta se logró en un 100%.

- 17 Mil 191 Consultas de Asesorías Medicas se ofrecieron a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, que por alguna razón no conocían el nivel de cobertura de los servicios indicados por los médicos tratantes. La meta del año es de 9 mil 400 Asesorías Medicas la cual se cumplió en un 100%.

- 11 Mil 149 Constancias de Coberturas fueron entregadas en el periodo enero-noviembre 2021 a afiliados al SDSS 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. La meta del año es de 7 mil Cartas de no Cobertura la cual se cumplió en un 100%.

- 7 Mil 887 Certificaciones de Aportes fueron entregadas a los afiliados al SDSS que las solicitaron para la tramitación de casos de tipo legal, consular, otros. Logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 84% a noviembre 2021.

- 16 Mil 615 Solicitud de información, orientación y documentación, se entregaron a la población por la vía electrónica de Servicios en Línea.

- 370 Empresas en falta fueron reportadas al Ministerio de Trabajo, Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado (DGJP) y al Ministerio de Administración Pública (MAP), por incumplimiento a la Ley 87-01.

- Participamos en 42 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), de las que formamos parte, donde se aprobaron y certificaron mil 421 pensiones de ambos seguros.

- 263 Asesorías jurídicas fueron brindadas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a solicitud de los mismos.

Cuadro No.1

Asistencias Brindadas por Oficinas, Período enero-noviembre 2021	
Oficinas	**Total General**
Distrito Nacional (Sede Central)	499,796
Santiago	201,588
San Pedro de Macorís	166,668
La Romana	151,790
Cap. Mega Centro	100,410
Puerto Plata	71,869
San Francisco de Macorís	50,540
La Vega	49,934
Mao	42,002
Higüey	33,844
Plaza Sambil	31,288
Azua	28,205
Barahona	27,063
San Juan de la Maguana	23,471
Samaná	22,593
Bahoruco	16,122
Bávaro	14,862
Total	**1,532,045**

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Cuatro No.2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas, Periodo enero-noviembre 2021	
Oficinas	**Total General**
Distrito Nacional (Sede Central)	11,287
Santiago	5,512
San Pedro de Macorís	3,166
CAP Mega Centro	2,282
La Romana	2,195
Puerto Plata	1,511
La Vega	1,139
San Francico de Macorís	1,098
Plaza Sambil	1,092
Higüey	682
Mao	655
Azua	552
Barahona	542
Samaná	447
San Juan de la Maguana	208
Bávaro	221
Bahoruco	215
Total General	**32,804**

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

El presupuesto ejecutado en el área misional para informar, orientar y defender a los afiliados al Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) ascendió a RD$50,789,568.00, equivalente al 22.55% del presupuesto ejecutado en el periodo enero-noviembre 2021.

3.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la Misión de Promover el SDSS e Informar a los Afiliados al SDSS.

El principal logro misional en los procesos de promover e informar sobre el SDSS es la capacitación y educación sobre el SDSS, servicio que se brinda a los

ciudadanos a través de cursos, talleres, charlas, conferencias, detallados a continuación:

- 627 Personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 25 cursos-talleres, impartidos a grupos de interés en los territorios. La meta del año es de 30 talleres, logrando avanzar en el cumplimiento en un 83%.

Cuadro No.3

Talleres Impartidos por Provincias y Región del País Período Enero-Noviembre 2021			
Región	**Provincias**	**Participantes**	**Total de Talleres Impartidos**
Gran Santo Domingo	Distrito Nacional	35	1
Este	La Romana	73	2
	Bávaro	25	2
	San Pedro de Macorís	39	1
Sur	Azua	67	3
	San Juan de la Maguana	73	2
	Bahoruco	34	1
	Barahona	38	3
Norte	La Vega	61	2
	Mao	57	2
	Santiago	54	3
	Puerto Plata	49	2
	San Francisco de Macorís	22	1
4		**627**	**25**

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 3 mil 611 Personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 187 charlas y conversatorios realizadas a nivel nacional. La meta del año es de 215 charlas y conversatorios, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 87%.

Cuadro No.4

Charlas Impartidas por Provincias y Región del País Período Enero-Noviembre Año 2021			
Región	**Provincias**	**Participantes**	**Total de Charlas Impartidas**
Gran Santo Domingo	Distrito Nacional	348	23
Este	La Romana	406	15
	Higuey	27	2
	San Pedro de Macorís	234	13
Sur	Azua	237	13
	San Juan de la Maguana	195	10
	Bahoruco	240	14
	Barahona	256	15
Norte	La Vega	193	15
	Mao	242	14
	Santiago	569	20
	Puerto Plata	327	16
	Samaná	34	1
	Bávaro	90	8
	San Francisco de Macorís	213	8
4		**3,611**	**187**

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 122 Personas recibieron orientación a través de 3 conferencias virtuales realizadas, dos en la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA), Recinto Nagua y otra en La Universidad Católica Nordestana (UCNE), para estudiantes de término de la Carrera de Derecho.

- 134 Actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS fueron realizados a través de las 17 oficinas y ventanillas de servicios instaladas a nivel nacional.
- 54 Operativos de orientación y defensoría fueron realizados en centros de trabajo públicos y privados a nivel nacional.
- 25 Operativos de orientación y defensoría fueron realizados en centros de salud públicos y privados a nivel nacional.
- 133 Encuentros y reuniones fueron realizados con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas públicas y privadas a nivel nacional.
- 90 Reuniones realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional para coordinar charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo a la institución.
- 38 Encuentros comunitarios fueron realizados con afiliados al Régimen Subsidiado en Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a nivel nacional.
- 171 Encuestas de medición de la calidad y oportunidad de los servicios fueron realizadas en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a nivel nacional.
- 54 Encuestas de medición de la calidad y oportunidad de los servicios realizados en hospitales pertenecientes a la Red Pública de Salud, a nivel nacional.

El presupuesto ejecutado en las áreas misionales para promover el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), ascendió a RD$17, 094,914.12, equivalente al 7.59% del presupuesto ejecutado en el periodo.

IV-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

4.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

a) Ejecución Presupuesto, Período Enero-Noviembre de 2021:

El presupuesto aprobado para el año 2021 fue de RD$500, 287,553.42 y se ejecutaron RD$225, 219,473.18, equivalente a un 45%. En caja de la Tesorería Nacional hay RD$205, 217,337 aprobados y no disponibles para ejecución.

Cuadro No. 5

Presupuesto Ejecutado Por Concepto del Gasto Período enero-noviembre 2021		
Concepto	**Montos en RD$**	**% de Ejecución**
Remuneraciones y contribuciones	179,719,819.23	79.79
Contratación servicios	35,383,192.94	15.71
Material y suministro	6,894,472.69	3.06
Transferencia corrientes	433,266.26	0.2
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	2,788,722.06	1.24
Total ejecutado	**225,219,473.18**	**100**

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

b) Índice de Gestión Presupuestaria (IGP):

La última evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), corresponde al trimestre octubre-diciembre 2020 con un resultado de 96%. En el año 2021 DIGEPRES no ha entregado los resultados de la evaluación del primer, segundo y tercer trimestre del año 2021.

c) Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contracciones Públicas:

El indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, arrojó un resultado promedio en el tercer trimestre del año 2021 de 94.19%.

d) Cuentas por Pagar y por Cobrar:

Al 30 de noviembre, las cuentas por pagar ascienden a RD$2, 778,886.26, según reportes de la Dirección Financiera, el 78% de la deuda está vencida y el 22% vigente. No tiene cuentas por cobrar.

e) Auditorías:

La Cámara de Cuentas realizó una auditoría al periodo 2017-2019, a finales del año 2020, pero aún no hemos recibido el informe preliminar.

La auditoría realizada por la Contraloría General del CNSS a la gestión del año 2020 en el mes de marzo 2021, arrojó los siguientes resultados: La entidad ofreció sus servicios cumpliendo con las regulaciones legales y en los plazos establecidos, realizó razonablemente el registro de las operaciones y presentación de la información financiera acorde a lo establecido en las Normas de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) y cumplió en un 92% con las metas del Plan Operativo Anual 2020, empleando criterios de eficiencia, eficacia y ética en la ejecución de los recursos financieros.

La institución fue reconocida este año, por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental por haber cumplido con las normas contables vigentes para el Sector Público de la República Dominicana, correspondiente al año 2020, con una puntuación de 97%.

4.2-Desempeño de los Recursos Humanos

a) Análisis de los Resultados del SISMAP:

El indicador del SISMAP presentó al cierre del mes de noviembre un 84% promedio. Este indicador cuenta con 22 subindicadores con responsabilidades compartidas para su cumplimiento entre el área de Recursos Humanos y de Planificación y Desarrollo.

El SISMAP se ha mantenido desde hace varios periodos en “verde” es decir, por encima del 80%, lo que demuestra la disposición de la institución en realizar una gestión transparente y de calidad hacia los ciudadanos.

b) Promedio del Desempeño de los Colaboradores por Grupo Ocupacional:

Las evaluaciones del desempeño se realizan una vez al año, por lo que los resultados de la presente evaluación corresponden al año 2020. La evaluación del desempeño de los colaboradores para el año 2021, se realizará en el mes de diciembre.

Resultados de las evaluaciones del desempeño por grupo ocupacional y sexo.

Cuadro No. 6

Grupo Ocupacional I

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
I	Femenino	11	96.53%	95.05%
	Masculino	18	94.14%	
Total		**29**		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 7

Grupo Ocupacional II

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
II	Femenino	18	93.94%	94.76%
	Masculino	8	96.59%	
Total		**26**		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 8

Grupo Ocupacional III

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
III	Femenino	44	93.34%	94.63%
	Masculino	32	96.42%	
Total		**76**		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 9

Grupo Ocupacional IV

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
IV	Femenino	32	92.55%	93.13%
	Masculino	21	94.03%	
Total		**53**		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 10

Grupo Ocupacional V

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
V	Femenino	23	88.58%	89.24%
	Masculino	7	91.43%	
Total		**30**		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

c) Cantidad de Empleados por Género y Grupo Ocupacional:

De 252 empleados, el 61.11% son mujeres y el 38.89 son hombres.

Cuadro No. 11

Distribución Empleados Por Género

Distribución de Empleados por Género		
Sexo	**Cantidad**	**Porcentaje**
Femenino	154	61.11%
Masculino	98	38.89%
Total	**252**	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

d) Distribución Empleados por Género y Grupo Ocupacional:

El grupo ocupacional I registra 45 empleados, el grupo ocupacional II 33 empleados, el grupo ocupacional III 79 empleados, el grupo ocupacional IV 57 empleados y el grupo ocupacional V 38 empleados.

De los empleados del grupo ocupacional IV y V, el 70.60% son mujeres y el 29.40% son hombres.

Cuadro No. 12

Distribución Grupo Ocupacional I		
Sexo	**Cantidad**	**Porcentaje**
Femenino	20	44.44%
Masculino	25	55.56%
Total	**45**	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 13

Distribución Grupo Ocupacional II		
Sexo	**Cantidad**	**Porcentaje**
Femenino	22	66.67%
Masculino	11	33.33%
Total	**33**	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 14

Distribución Grupo Ocupacional III		
Sexo	**Cantidad**	**Porcentaje**
Femenino	46	58.23%
Masculino	33	41.77%
Total	**79**	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 15

Distribución Grupo Ocupacional IV		
Sexo	**Cantidad**	**Porcentaje**
Femenino	43	75.44%
Masculino	14	24.56%
Total	**57**	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 16

Distribución Grupo Ocupacional V		
Sexo	**Cantidad**	**Porcentaje**
Femenino	24	63.16%
Masculino	14	36.84%
Total	**38**	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

e) Acciones de Capacitación para el Personal Interno:

- 12 Cursos impartidos a 242 técnicos y profesionales, sobre Inducción a la Administración Pública, Comunicación Efectiva, Ortografía, Liderando con el Ejemplo, Atención Ciudadana y Cortesía en el Servicio, Gestión de Calidad en la Administración Pública Aplicando CAF, Redacción de Informes Técnicos y Modelo de Gestión por Competencias.

- 7 Charlas impartidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre Régimen Ético y Disciplinario, Ética, Derechos y Deberes del Servidor Público y Ley de Función Pública, beneficiando a más de cien empleados.

- 1 Master en Gobierno y Administración Pública, impartido por la Universidad de Salamanca, España, beneficiando a 2 personas.

- 2 Diplomado en Alta Dirección en Instituciones de Seguridad Social, impartido por el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social de México (CIES) y Diplomado Desarrollando Competencia Liderar con el Ejemplo (INAP).

- Participación en el Primer Encuentro Nacional de Planificación y Gestión Pública en el Gobierno del Cambio, organizado por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD).

4.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos

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

- Se realizaron 2 defensorías legales en representación de afiliados ante el CNSS y demás instancias del SDSS (Recursos de apelación)
- Se elaboraron 101 contratos, legalizados y motorizados (Contratación de Recursos Humanos, Acuerdos interinstitucionales y Contratos con Suplidores)
- Se realizaron 94 informes de Certificación de Contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE
- Se realizaron 52 revisiones legales a los Procesos de Compras y Contrataciones de la Dirección Administrativa.
- 134 Comunicaciones fueron revisadas y analizadas por la Dirección Jurídica para ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS.
- La Dirección Jurídica coordinó y participó en 25 reuniones de la Comisión Técnica Institucional.
- Se realizaron 32 representaciones legales de la institución en los tribunales de la República.
- 5 Representaciones de la institución fueron realizadas ante las Comisiones Técnicas conformadas por el CNSS y demás instancias del SDSS.
- 263 Asesorías jurídicas fueron realizadas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de los mismos.

4.4-Desempeño de la Tecnología

a. Avances en Materia de Tecnología, Innovaciones e Implementaciones:

Se desarrolló e implementó el Módulo de Registro y Control de Inventario para la Sección de Almacén de la Dirección Administrativa a los fines de hacer más eficiente el registro y control de los artículos adquiridos en la institución y el manejo de del inventario.

Se desarrolló e implementó, el Módulo Control de Solicitud de Consultas Médicas para el área de Orientación y Defensoría, con el propósito de automatizar los procesos y eficientizar el servicio que presta la institución a los afiliados al Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo y el Régimen Subsidiado.

Se desarrolló e implementó el módulo para el registro y tabulación de los resultados de las Encuesta de Satisfacción del Servicio de Salud aplicadas en los Centro Primer Nivel Atención (CPNA).Con dichas encuestas, se procura medir la calidad de la prestación de servicios que ofrece el SDSS en los hospitales,

Se implementaron nuevos reportes estadísticos para asistencias por casos registrados por oficina, tipo de atención y usuarios.

Se realizó la migración del Sistema de Información, Servicio y Asistencias a los Afiliados (SISAA) a un servidor virtual con mejores prestaciones de desempeño y respaldo, con resultados de optimización en los requerimientos de consultas y consumo de servicios.

Se realizó la migración de la Base de Datos en SQL Server, del Módulo de Solicitud de Servicio y Soporte TIC (Help Desk), de la versión 2005 a la versión 2014, en un servidor virtual con mejores prestaciones de desempeño y respaldo.

En el mes de noviembre se inició el proceso para Migración del Dominio de Active Directory y Plataforma de Correo Microsoft Exchange 2007 a 2019, con una serie de actividades calendarizadas, proyectadas para su implementación definitiva al finalizar el mes de febrero de 2022.

b. Uso de las TIC para la Simplificación de Trámites y Mejorar Procesos:

Se está ejecutando el Programa Gobierno Eficiente-Burocracia Cero, con la implementación de dos servicios bajo acuerdo interinstitucional entre DIDA-TSS-OGTIC y concretar el proceso de interoperabilidad de los servicios Solicitud de NSS para Mayores de Edad y Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS, para que sean dispuestos como servicios transaccionales en la Plataforma Web Servicios RD.

Se realizaron satisfactoriamente las pruebas en la plataforma Web Servicios RD, en ambiente de desarrollo de 12 servicios en línea con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).

Se escaló el proceso ante el Departamento de Plataformas y Servicios de la OGTIC para su pase a producción e implementación como servicios digitales de forma interactiva.

c. Certificaciones Obtenidas (NORTIC):

Se está avanzando en la implementación de servicios en línea, de procesos simplificados y en proceso de simplificación de trámites, con los cuales se está preparando la solicitud de evaluación para obtener la NORTIC A5 sobre servicios digitales.

Se han mantenido vigente las certificaciones obtenidas en años anteriores (A4-Norma para la Interoperabilidad, A3- Norma para datos abiertos del Gobierno Dominicano, A2- Norma para la

Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano y E1-Norma para la Gestión de Redes Sociales).

Se han realizado y completado los requisitos y requerimientos para obtener la re-certificación de las NORTIC A2, A3 y A4; que han sido evaluadas en un proceso de auditoría por parte de la OGTIC con el cumplimiento satisfactorio en las tres normativas y la coordinación para la entrega de los certificados físicos que avalan todo el proceso; además, de haber solicitado la auditoría para re-certificación de la NORTIC E1, vigente hasta el mes de diciembre 2021.

d. Desempeño de la Mesa de Servicio:

En la mesa de servicio se han atendido 2 mil 851 solicitudes realizadas a través del HelpDesk, de las cuales se han cerrado satisfactoriamente 2 mil 839, para un desempeño de un 99.60%.

e. Fortalecimiento del área o las competencias del personal:

Se capacitó el personal de mandos medios en el diplomado "Desarrollando Competencia Liderar con el Ejemplo", de cara a los nuevos procesos liderados por la nueva gestión y su compromiso de capacitar a los encargados de área para el cumplimiento de los indicadores de la institución.

f. Participación de Mujeres en TIC:

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

g. Resultados iTICge:

En proceso de evaluación para la re-certificación de las NORTIC A1, A2 y A3, el Índice de Uso de TIC e Implementación de

Gobierno Electrónico (iTICge 2021) en el Estado Dominicano. Desde el mes de septiembre se encuentra en un 73.95% de cumplimiento, con proyección de aumentar 10 puntos porcentuales cundo concluya la auditoría en diciembre 2021.

h. Adquisición de Equipos de Tecnología:

La adquisición de equipos, accesorios y licencias informáticas para actualizar y fortalecer la plataforma tecnológica, automatización de procesos y operaciones de la institución han sido adjudicados por un monto de RD$21, 000,000.00.

A la fecha hemos recibidos los siguientes equipos:

- 50 Unidades de patchs cords de 3 pies.
- 20 Unidades de patchs cords de 7 pies
- 15 Unidades de patchs cords de 25 pies
- 2 Servidores telefonía tipo rack
- 1 Servidor telefonía tipo mini torre
- 30 Mouse óptico con conexión USB
- 30 Teclados con conexión USB
- 45 Teléfonos IP
- 5 Discos duro externos portátil USB 3.0
- 2 Cajas de cables UTP cat-6 1000 pies
- 81 Licencias Microsoft Office Standard 2019 en español
- 300 Licencias Microsoft Exchange Cal 2019 Standard
- 2 Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la última versión estable de Asterisk en servidor para call center en la oficina central.
- 1 Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la última versión estable de Asterisk en servidor para call center en la oficina central.

- 1 Adquisición de licencia de administración de Call Center para 20 usuarios.
- 1 Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la última versión estable de Asterisk en los servidores para telefonía de las oficinas provinciales de Santiago, San Pedro de Macorís y La Romana.
- Se renovaron las licencias y soporte al manejador de base de datos Oracle 12c por el periodo 17 febrero 2021 al 16 febrero 2022 y el servidor Oracle-Fujitsu M-10 por el periodo 25 de enero 2021 al 24 de enero de 2022.
- Se renovaron las licencias y soporte de solución de seguridad antivirus: Kaspersky Endpoint Security for business para 300 usuarios y Solución de seguridad antivirus: Kaspersky Security 8.0 for Microsoft Exchange server para 300 usuarios, por el periodo 2021-2022.
- Se renovaron las licencias y soporte de la Suite para Diseño Gráfico de Adobe Creative Cloud todas las aplicaciones.

4.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

El Departamento de Planificación y Desarrollo cuenta con una estructura organizativa compuesta por dos divisiones; una de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos y otra División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, dando cumplimiento a la Resolución No. 14-2013 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa en las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD)

La Dirección de Planificación y Desarrollo coordinó y participó en las siguientes actividades:

- Participación activa en la elaboración y formulación del Plan Estratégico Sectorial del SDSS 2021-2024.
- Se elaboró el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 bajo la coordinación del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos y el acompañamiento del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).
- Se registró en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (RUTA) de la MEPyD, los datos del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, relativos al lineamiento con las Políticas Gubernamentales, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), indicadores, resultados, productos, presupuesto, objetivos estratégicos, misión, visión, valores.
- En el mes de noviembre de 2021 se dio inicio al registro del ajuste de producción y presupuesto en la plataforma RUTA, según lo aprobado por DIGEPRES y el Congreso.
- Participamos en la elaboración de la propuesta de modificación de la Estructura Programática del Presupuesto para el año 2021 en coordinación con la Dirección Financiera.
- Participamos en la formulación del presupuesto del año 2021 y del año 2022 en coordinación con el área Financiera.
- Se realizaron tres (3) informes de monitoreo y seguimiento de la ejecución del POA, Presupuesto y PACC en el periodo enero-septiembre del año 2021.
- Se realizó el informe anual de la ejecución de las metas físicas del año 2021 y remitido a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)

- Se registró en el Sistema de Gestión Financiero (SIGEF) los resultados de la ejecución de las metas físicas del primer, segundo y tercer trimestre del año 2021.
- Se elaboraron once (11) informes estadísticos para ser publicados en la página de transparencia.
- Se elaboró la memoria institucional del año 2020 para ser enviada al Ministerio de la Presidencia y al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).

En cuanto a la entrega oportuna de informaciones y reportes, los días 25 de cada mes se les envía a todos los departamentos un correo recordando la entrega de los informes mensuales, los cuales entregan de manera puntual lo más tardar el día 5 del siguiente mes.

a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI):

En el presente año 2021, La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) no está dentro de las instituciones seleccionadas para ser evaluadas mediante este indicador.

Para la realización de los cambios al indicador, la Contraloría General de la República, a modo de prueba, eligió varias instituciones para aplicar un plan piloto entre las cuales no fue seleccionada la DIDA. Actualmente nos encontramos a la espera y disposición que desde el órgano rector nos comuniquen cuando este indicador va a ser activado para todas las instituciones a los fines de comenzar los trabajos correspondientes.

b) Resultados de los Sistemas de Calidad:

Se actualizó el Autodiagnóstico institucional, utilizando la metodología CAF. Este autodiagnóstico fue utilizado para elaborar

la Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad, auspiciado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Se elaboró la Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad y las Practicas Promisorias, así como también las evidencias correspondientes por cada criterio descrito en dicho informe, con el fin de ser partícipe del mismo. En el proceso de avance, logramos superar la primera etapa y pasar a la segunda.

La DIDA fue galardonada con la Medalla de Bronce al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

c) Acciones para el Fortalecimiento Institucional:

Se elaboró y aprobó la nueva Estructura Organizacional mediante Resolución No. 001-2021 del Ministerio de Administración Pública.

Se aprobó el Manual de Organización y Funciones (MOF), mediante resolución No. 03-2021 del Ministerio de Administración Pública (MAP), alineándolo a la actualización del organigrama y a las nuevas funciones derivadas de la aprobación de la Ley 13-20.

Se realizó el anteproyecto de actualización de la Escala Salarial Institucional para el periodo 2021-2023.

Se elaboró el Manual de Procedimientos Misionales de las Direcciones de: Promoción y Capacitación del SDSS, Orientación y Defensoría y Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.

Se elaboró el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y el Manual de Procedimientos del Responsable de Acceso a la Información (RAI).

4.6- Desempeño del Área de Comunicación

Desempeño y Principales Acciones del área de Comunicación:

- 4 Millones 363 mil 666 visitas se recibieron de forma periódica a la página web en los últimos diez (10) meses por más de 20 países, registrándose un aumento significativo de 2 Millones 761 mil 399 visitas más que en el mismo periodo del año 2020, donde se recibieron Un millón 602 mil 267.

- 5 Capsulas educativas fueron realizadas con los temas de: Vacúnate RD, el Rol de la DIDA, los beneficios de la Pensión de Sobrevivencia, la vigencia de la Resolución 525-04 (Normativa que regula el procedimiento para el otorgamiento de las indemnizaciones, pensiones y gastos funerarios contemplados en la Ley 87-01) y sobre Solicitud de Certificación de Aportes a la Seguridad Social.

- 2 Mil 994 solicitud de información fueron brindadas a través del INFO DIDA.

- 181 Técnicos participaron en programas de entrevistas a través de medios de comunicación de radio, televisión, prensa escrita y medios digitales a nivel nacional.

- 209 Servicios de noticias fueron enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos.

- Elaboradas 4 ABC del SDSS, sobre los siguientes temas: Rol de la DIDA, Modalidades de Pensiones, Resoluciones del CNSS No. 514-03 y 514-04 y sobre el INABIMA.

- 790 Publicaciones fueron difundidas a través de la red social Facebook, 790 fueron difundidas en Instagram y mil 185 en Twitter.

Presupuesto Ejecutado de las Áreas Transversales y de Apoyo.

El presupuesto ejecutado en las Áreas Transversales y de Apoyo (Acciones Comunes) ascendió a RD$156, 901,724.80, equivalente al 69.66% del presupuesto ejecutado en el periodo.

Cuadro No. 17

Presupuesto Ejecutado de las Áreas Misionales, Transversales y de Apoyo Periodo Enero-Noviembre 2021		
Productos y/o Servicios	**Montos en RD$**	**% de Ejecución**
1-Acciones Comunes (Áreas Transversales y de Apoyo)	156,901,724.80	69.66
2-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	50,789,568.00	22.55
3-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	17,094,914.12	7.59
Transferencias corrientes	433,266.26	0.2
Total ejecutado	**225,219,473.18**	**100**

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

V-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

5.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio

Se realizó la evaluación a la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano en el mes de noviembre por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP), donde obtuvimos una puntuación de 99.18%. Mediante resolución número 335-2021 de fecha 24 de noviembre del 2021, se aprobó la actualización de la misma para el periodo noviembre 2021 hasta noviembre 2023.

Se realizó la primera Encuesta Cuatrimestral de Satisfacción de los Servicios a los Ciudadanos del periodo enero-abril 2021, de manera virtual, en la que obtuvimos un 92% de satisfacción de la calidad de los servicios comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.

Se realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios que ofrece la institución de manera presencial en el mes de mayo, obteniendo un nivel de satisfacción de 92%. Esta encuesta se hizo a requerimiento del Ministerio de Administración Pública (MAP).

Se realizó la encuesta presencial sobre la satisfacción de la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la DIDA en el cuatrimestre mayo-agosto 2021 acompañados por el MAP, obteniendo un índice de satisfacción general de 94.5%.

En la auditoría realizada por la Contraloría General del CNSS, realizada en el mes de marzo del 2021, en la encuesta realizada a los afiliados para evaluar la satisfacción de los usuarios por el servicio recibido, alcanzó un 95%.

5.2-Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

De 60 solicitudes de información realizadas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información fueron resueltas 56 dentro de los plazos establecidos.

Cuadro 18

Solicitudes atendidas y cumplimiento de plazos por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), Periodo enero-noviembre 2021				
Medio de solicitud	**Recibidas**	**Pendientes**	**Resueltas**	**Rechazadas**
Física	0	0	0	0
Electrónica	34	2	31	1
311	26	1	25	0
Otras	0	0	0	0
Total	**60**	**3**	**56**	**1**

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

5.3-Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

a. Principales Causas de las Quejas y Reclamaciones:

Cuadro No. 19

Principales Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas, Según Causas Enero-Noviembre 2021	
Informaciones Generales del SDSS	**Cantidad**
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	5545
Corrección de datos personales en el SUIR	2106
Solicitud de inclusión de cedula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de edad	1794
Solicitud de baja en el SUIR por figurar en nómina de su ex empleador	1229
Sub-Total	**10,674**
Seguro Familiar de Salud (SFS)	
Tramite de asesoría legal sobre SFS en cobertura de medicamentos ambulatorios	7571
Afiliación de manera irregular a una ARS	2088
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de medicamentos alto costo	1708
Trámite se asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de procedimientos	714
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de medios diagnósticos e imágenes	646

Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	634
Retraso en el pago del subsidio por lactancia	514
Sub-Total	**13,875**
Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)	
Tardanza en entrega de la Pensión por vejez	1477
Denegación de traspaso de CCI a Reparto por falta de requisitos legales	527
Solicitud de reconocimiento de beneficios por tener un derecho adquirido	108
Solicitud de traspaso de Reparto a CCI	55
Tardanza en entrega de estado de cuentas	72
Solicitud de reconocimiento de aportes retenidos por la TSS a afiliados de INABIMA cotización por otro empleador	42
Sub-Total	**2,281**
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	46
Denegación del pago por subsidio por discapacidad temporal a través del SRL	3
Solicitud de reembolsos por gastos médicos en SRL	3
Solicitud de cobertura exgratia y/o concesión de cobertura por parte de la ARLSS	2
Retraso en el pago del subsidio por discapacidad temporal a través del SRL	5
Denegación de prestaciones por accidentes en trayecto por causa ajena al trabajo	2
Denegación de prótesis, anteojos y aparatos ortopédicos y su reparación	3
Inconformidad con el monto de la pensión otorgada	1
Tramite de asesoría legal sobre el Seguro de Riesgos Laborales	2
Sub-Total	**67**
Total General	**26,897**

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

a. Porcentaje de Quejas y Reclamaciones Resueltas y Plazos:

En el periodo se recibieron 32 mil 804 quejas, reclamaciones y denuncias, de las cuales se resolvieron de forma satisfactoria el 80% en las fechas establecidas.

5.4-Resultados Mediciones del Portal de Transparencia

En las mediciones realizadas al Portal de Transparencia en los meses de enero-junio 2021, obtuvimos un resultado promedio de 99.33%.

5.5-Acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las Políticas Públicas del Gobierno y a las funciones propias de la institución:

- Exhortación a las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) a buscar solución y no hacer cobros por concepto de anticipo o depósito a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional DIDA-Organización Iberoamérica de la Seguridad Social (OISS), (sede en España) firmado por ambas entidades.
- Comunicación enviada al CNSS, donde se solicita la extensión de cobertura de salud a los trabajadores protegidos por el PROGRAMA FASE I y sus dependientes directos y adicionales, la cual fue aprobada por el Consejo.
- Jornada de vacunación contra el COVID 19 a todo el personal de la institución y público en general con la primera, segundo y tercera dosis.
- Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional con el Ministro de Administración Pública (MAP), para implementar programas educativos a servidores públicos sobre Seguridad Social.

- Participación en las reuniones de la Comisión de Seguridad Social, Trabajo y Pensiones del Senado de la República y en la reunión convocada por la Comisión Bicameral que trabaja en la revisión y modificación de la Ley 87-01 para tratar temas sobre la modificación integral de la Ley 87-01 que crea el SDSS.

- Actividad de reconocimiento a madres destacadas del sector Los Guandules, donde se entregaron presentes a madres solteras, amas de casas con motivo del día de las madres.

- Visita al Geriátrico de La Vega para acompañar a los adultos mayores que son cuidados en el centro.

- Firma de acuerdo de colaboración interinstitucional con la Organización Iberoamérica de la Seguridad Social (OISS), (sede en España) firmado por ambas entidades.

- Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional con el Consejo Estatal del Azúcar (CEA) para garantizar los derechos de los cañeros en materia de pensiones.

- Realización de jornada nacional por el cuidado del medio ambiente con la participación de diferentes sectores, en el marco de las políticas gubernamentales ambientales del gobierno y del programa de responsabilidad social de nuestra institución.

- Seguimiento al acuerdo de colaboración firmado con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) para tratar temas relacionados con la automatización de los servicios de la institución.

- Participación en el panel “Avances del Sistema Dominicano de Seguridad Social” dirigido por el Grupo Telemicro, realizado en ocasión de cumplirse los 20 años de la

promulgación de la Ley 87-01, en el marco de la celebración de la Semana de la Seguridad Social.

- Participación en el lanzamiento del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y el Panel "Hacia una Protección Social Universal",

- La DIDA monitorea la calidad en la entrega de los servicios que se ofrecen a los afiliados del Seguro Familiar de Salud del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en el hospital Infantil Doctor Robert Read Cabral.

- La DIDA apoya al "Pacto Social de la República Dominicana" con el objetivo de revisar y reformar el marco regulatorio que rige el empleo, el trabajo y la seguridad social en la Republica Dominicana en el Código de Trabajo y la Ley 87-01 de Seguridad Social.

- La DIDA solicita al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) considerar la inclusión de las pruebas antígenos PCR y tratamiento derivados del COVID-19 en el Catálogo de Cobertura del Plan de Servicio de Salud del Seguro Familiar de Salud del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)

- La DIDA apoya y participa activamente en la Jornada Regional de Vacunación en San Juan de la Maguana, organizada por la Presidencia de la República, la cual tuvo como resultado que más de 15 mil 694 personas fueron inoculadas, 8 mil 679 fueron de primera dosis y 7 mil 015 de segunda dosis, distribuidos en los 110 centros de vacunación habilitados en toda la provincia.

- Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional con la Comisión Nacional de Energía (CNE) ante la presencia de funcionarios de ambas instituciones y del SDSS.

- La DIDA llama a las AFP notificar a familiares de afiliados fallecidos sobre proceso de solicitud de beneficios por sobrevivencia.
- La DIDA informa sobre beneficios de pensión por sobrevivencia a los afiliados.
- La DIDA interpone ante el CNSS la defensa de cientos de casos de trabajadores del sector público para que se les garanticen sus pensiones.
- Realización de jornada de limpiezas de playas y ríos como parte de nuestros compromisos y responsabilidad social.
- Exhortación a las ARS a que cumplan la Resolución No.158-2008 emitida por la SISALRIL a entregar a los afiliados la Carta de Derechos de los Afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo.
- Visita a Colombia para agotar programa de trabajo con la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y Seguridad Social, con la Defensoría del Pueblo de Bogotá y con el Presidente de la Corte Constitucional de Colombia, conjuntamente con la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS), en busca de desarrollar una cultura de la Seguridad Social en el país.
- Disertación en el Primer Foro Nacional de los Actores de Protección de los Consumidores: Pro Consumidor, con motivo de la conmemoración de su décimo tercer aniversario.
- Firma de acuerdo de colaboración interinstitucional con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), para concretar trabajos de cooperación mutua y poner en práctica la interoperabilidad institucional con la que buscan agilizar la entrega de los servicios que se canalizan a través de ambas instituciones.

- Reuniones de trabajo con los encargados de las oficinas provinciales de Santiago, Puerto Plata, Mao, Samaná, San Francisco de Macorís y La Vega, con la finalidad de tratar las problemáticas que presentan los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en la región norte y buscar soluciones conjuntas en favor de los habitantes de las provincias y zonas aledañas.

- Participación en la XIII Semana de la Calidad: Pilar para la Modernización e Innovación de la Gestión Pública, organizada por el Ministerio de Administración Pública.

- Disertación en el Panel Avances y Retos de la Cultura de la Seguridad Social en Iberoamérica, con una asistencia virtual de 500 personas de diferentes países de la región, evento organizado por el Ministerio de Salud Pública de Colombia y la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS).

- Participación en la cumbre de Defensores y Procuradores de Derecho de Iberoamérica, organizado por el Defensor del Pueblo.

5.6-Compromisos Programáticos para el año 2022

- Colocación de campaña publicitaria sobre los beneficios, derechos y deberes de los afiliados en el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS).

- Medir el Nivel de Conocimiento y Satisfacción de los Afiliados sobre los servicios que ofrece el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS)

- Ampliación de cobertura de atención con la instalación de 5 oficinas provinciales y 10 Puntos de Información en Prestadoras de Servicios de Salud a nivel nacional.
- Creación de la Escuela de Seguridad Social
- Alquiler o compra de un local para ampliar la oficina central
- Readecuar las oficinas provinciales
- Establecer el servicio de promoción y orientación con unidades móviles
- Automatización e innovación de los principales servicios
- Desarrollar el programa de ciberseguridad
- Desarrollar el programa del CRM
- Dotar a las oficinas de medio de transporte para la realización del trabajo.

VI-Anexos

a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos:

Anexo No. 1

Principales Indicadores de Gestión								
No.	**Área**	**Proceso**	**Nombre del Indicador**	**Frecuencia**	**Línea Base 2019**	**Meta**	**Última Medición**	**Resultado**
1	Misional	Asistencias	Porcentaje de la población con conocimientos sobre los derechos y deberes en la Seguridad Social	Mensual	1,634,309	1,446,807	Noviembre	1, 532,045 (100%)
2		Asistencias	% De quejas y reclamaciones resueltas		37,250	28,735		26,243 (91%)

3		Promoción	Porcentaje de las actividades de promoción y educación difundidas.		3,686	2,884		1,181 (41%)
4		Capacitación	Porcentaje de la población meta afiliada capacitada en seguridad social		622	500		627 (100%)

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP):

Anexo No. 2

IGP Enero-Marzo de 2021

Productos	Indicador	Trimestre enero-marzo 2021		
		Programación física	Ejecución física	Sub indicador de eficacia
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	Cantidad de personas físicas y jurídicas asistidas	306,500	438,523	100%
6704-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	Cantidad de actividades de promoción y difusión realizadas	60	49	82%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo.

Anexo 3

IGP Abril-Junio de 2021

Productos	Indicador	Trimestre abril-junio 2021		
		Programación física	Ejecución física	Sub indicador de eficacia
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	Cantidad de personas físicas y jurídicas asistidas	306,500	436,724	100%
6704-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	Cantidad de actividades de promoción y difusión realizadas	85	80	94%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo.

Anexo 4

IGP Julio-Septiembre de 2021

Productos	Indicador	Trimestre julio-septiembre 2021		
		Programación física	Ejecución física	Sub indicador de eficacia
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	Cantidad de personas físicas y jurídicas asistidas	306,500	413,413	100%
6704-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	Cantidad de actividades de promoción y difusión realizadas	85	70	82%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Anexo 5

c. Plan de Compras

Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas			
Puntuación Promedio General Sub Indicadores			
Trimestres	Planificación de Compras	Planificación de Procesos	Gestión de Procesos

	Ponderación	Resultados	Ponderación	Resultados	Ponderación	Resultados
1	15	10	15	15	20	19.33
2	15	10	15	15	20	19.67
3	15	10	15	15	20	20

Trimestres	Administración de Contratos		Gestión de Procesos		Total General	
	Ponderación	Resultados	Ponderación	Resultados	Ponderación	Resultados
1	30	27.92	20	20	100	92.25
2	30	27.34	20	20	100	92.01
3	30	29.19	20	20	100	94.19

Fuente: Dirección General de Contrataciones Públicas

Xiomara de Coo Flores

Directora de Planificación y Desarrollo