



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

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

AÑO 2023


Carolina Serrata Méndez
Directora General

DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO

INTRODUCCIÓN:

EL presente Plan Operativo año 2023 se formuló vinculando sus acciones a las disposiciones de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNSP 2022-2025) y al Plan de la Actual Gestión de Gobierno 2020-2024, y áreas de intervención para contribuir al logro de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), alineando sus líneas de acción y actividades a la producción pública de bienes y servicios prioritarios. Además, toma como referentes: La Constitución de la República (Art 7 y 60), la Ley 87-01, la Ley 13-20 sobre Seguridad Social, el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2021-2024.

El **Artículo 7** de la Constitución que define a la República Dominicana como un Estado Social y Democrático de Derecho, fundado en el respeto de la dignidad humana, los derechos fundamentales, el trabajo, la soberanía popular y la separación e independencia de los poderes públicos.

El **Artículo 60** de la Constitución, sobre Derecho a la seguridad social. "Toda persona tiene derecho a la seguridad social. El Estado estimulará el desarrollo progresivo de la seguridad social para asegurar el acceso universal a una adecuada protección en la enfermedad, discapacidad, desocupación y la vejez.

El **objetivo específico 2.2.1** de la END 2030 que propone . " *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*", y su línea de acción 2.2.1.12 que dice "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".

El **objetivo específico 2.2.2** de la END 2030 que propone "Universalizar el aseguramiento en salud para garantizar el acceso a servicios de salud y reducir el gasto de bolsillo", y su línea de acción 2.2.2.4., que propone "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."



La producción prioritaria correspondiente a los citados objetivos específico 2.2.1 y 2.2.2. de la END 2030. en el marco del Plan Nacional Plurianual del Sector Público y a las prioridades gubernamentales para el período 2021-2024, a saber:

Productos	Unidad de Medida	Metas de Producción 2022-2025				Institución Responsable
		2022	2023	2024	2025	
1-Información y Asesoría Legal	Poblacion general asistidas	1,442,017	1,474,726	1,491,321	1,515,166	DIDA
2-Promoción, educación y difusión del SDSS	Actividades de promoción y educación realizadas	5,426	5,500	5,600	5,600	DIDA
3-Servicios de Defensoría Legal	Población afiliada asistida	27,702	28,789	31,679	31,679	DIDA
4-Servicios de capacitación en seguridad social	Personas capacitadas	5,787	5,800	5,850	5,850	DIDA
5-Instalación de oficinas de servicios provinciales	Oficinas instaladas	2	5	3	3	DIDA
	Puntos de información instalados en PSS	0	3	3	5	DIDA
6-Estudio de opinión sobre el SDSS	Instituciones del SDSS estudiadas	0	2	2	2	DIDA
7-Monitoreo de la calidad de los servicios del SDSS	Prestadoras de servicios monitoreadas	427	450	460	460	DIDA
8-Automatizacion de servicios en línea dentro del programa burocracia cero	Servicios en línea disponibles	3	3	3	6	DIDA

Nota: Alineado con RUTA 2022-2025

Ley No. 13-20 de Seguridad Social que modifica el Art. 29 de la Ley 87-01 y atribuye a la DIDA la responsabilidad de:

- 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*

Supuestos

El logro de las metas y los objetivos institucionales dependen en gran medida de que la partida asignada en el presupuesto nacional no sea disminuida, que no se produzca una reducción de los recursos propios provenientes de la Ley de recaudo 13-20, y que el país no se vea afectado por crisis internacionales y fenómenos naturales que de forma negativa incidan en el desenvolvimiento y desarrollo de las actividades.



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

Plan Operativo Anual (POA) 2023

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.

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

Eje Estratégico 1:

Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.

1.1-Objetivos Estratégicos:

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

Eje Estratégico 2:

Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

2.1-Objetivos Estratégicos:

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



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

Plan Operativo Anual (POA) 2023

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.

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

Eje Estratégico 1:

Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.

1.1-Objetivos Estratégicos:

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

Eje Estratégico 2:

Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

2.1-Objetivos Estratégicos:

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

Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Plan Operativo Anual 2023
Actividad: Orientación y Defensoría

Eje Estratégico 1: Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social

Objetivo Estratégico: Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los afiliados al SDSS y ciudadanos en sentido general sobre la Ley 87-01 y sus normas, bajo el paradigma del Estado Social y Democrático de Derecho Constitucional y de la END.

Línea de acción: Fortalecimiento y automatización de los servicios de orientación, defensoría y asesoría legal sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas, que se entregan por todas las vías a los usuarios que solicitan nuestros servicios, bajo el paradigma del Estado Social y Democrático de Derecho Constitucional y de la END.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2023												Riesgo Asociado	Mitigación de riesgos	Nivel de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Producto 1: Servicios de orientación, información y asesoría legal	Porcentaje de personas física y jurídicas asistidas	Incrementado los servicios de orientación, información y asesoría legal a la población dominicana	Reportes estadísticos publicados en la página de transparencia	1,474,726	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información y orientación, de los afiliados..	Garantizar la contratación del personal competente.					
Brindar orientaciones de forma directa e indirecta a los usuarios																							
Ofrecer asistencia a los usuarios en los Puntos de Información ubicados en Prestadoras de Servicios de Salud.																							
Producto 2: Servicios de históricos de aportes	Porcentaje de históricos de aportes entregados	La población dominicana afiliada cuenta con información sobre sus aportes al SDSS	Reportes estadísticos publicados	62000	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información, defensoría y asesoría legal de los afiliados.	Garantizar la contratación del personal competente y la compra de equipos necesario					
Recibir solicitudes de historial de aportes, procesarlos y entregarlos																							
Producto 3: Servicios de constancias de afiliación sobre el SFS.	Porcentaje de constancias de afiliación entregadas	La población dominicana afiliada cuenta con información sobre su afiliación al SFS	Reportes estadísticos publicados	8500	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información, defensoría y asesoría legal de los afiliados.						
Recibir solicitudes de constancias de afiliación sobre el SFS, procesarlos y entregarlos																							
Producto 4: Servicios de constancias de afiliación sobre el SVDS.	Porcentaje de constancias de afiliación entregadas	La población dominicana afiliada cuenta con información sobre su afiliación al SVDS	Reportes estadísticos publicados	4,800	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría																	
Recibir solicitudes de constancias de afiliación sobre el SVDS, procesarlos y entregarlos																							
Producto 5: Servicios en línea	Porcentaje de servicios en línea dados	DIDA fortalecida mediante el desarrollo de aplicaciones informáticas con la automatización de servicios en línea	Reportes estadísticos publicados	16,000	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Que no se adquieran los equipos tecnológicos y el personal necesario para brindar los servicios en línea oportunamente	Garantizar la contratación de personal competente y la automatización de los servicios					
Brindar asistencias a través de los servicios en línea																							
Elaborar un informe mensual de las asistencias brindadas en la Sección de Servicios en Línea																							
Producto 6: Servicios de defensoría legal																	Que no se contrate al						

Recibir y atender los casos de quejas, reclamaciones y denuncias de los afiliados al SDSS	Por ciento de quejas y reclamaciones atendidas	Incrementadas las quejas y reclamaciones atendidas en el año 2023	Reportes estadísticos publicados	28,789	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													personal calificado para responder a la demanda de servicio de defensoría y asesoría legal de los afiliados.	Garantizar la contratación y capacitación de personal competente			
Elaborar un informe mensual de resultados en la sección de Defensoría Legal																							
Producto 7: Servicios de quejas y reclamaciones resueltas	Por ciento de quejas y reclamaciones resueltas	Incrementadas las quejas y reclamaciones resueltas de la población afiliada al SDSS	Reportes estadísticos publicados	23,600 (83%)	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que no exista la interconectividad y coordinación entre las instancias del sistema y persista la ausencia de sistemas integrados de información.	Coordinar con las instancias del sistema para el acceso o interconectividad de la información necesaria .			
Garantizar la respuesta oportuna de las quejas y reclamaciones, recibiendo, resolviendo y tramitando a las instancias del SDSS.																							
Tramitar las quejas, reclamaciones y denuncias que ameritan a las instancias del sistema																							
Dar seguimiento a las quejas y reclamaciones registradas																							
Realizar acciones para el cierre definitivo de las quejas y reclamaciones en las instancias del sistema																							
Realizar levantamiento periódico de las quejas y reclamaciones pendientes en las instancias del sistema																							
Producto 8: Servicios de cartas de no cobertura	Por ciento de cartas de cobertura entregadas	Aumentado el nivel de satisfacción de las personas por el servicio recibido	Reportes estadísticos publicados	10,500	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información, de los afiliados.	Garantizar la contratación de personal competente			
Realizar las cartas de coberturas en el PDSS para ser entregadas a los usuarios solicitantes.																							
Producto 9: Servicios de certificaciones de aportes	Por ciento de certificaciones de aportes entregadas	Aumentado el nivel de satisfacción de las personas por el servicio recibido	Reportes estadísticos publicados	8,000	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría																	
Realizar la entrega de certificaciones de aportes solicitadas por los afiliados en la institución																							
Producto 10: Servicios de trasposos de CCI a Reparto	Por ciento de envíos de trasposos de CCI a Reparto realizados	Aumentado el nivel de satisfacción de las personas usuarias del SDSS	Relación de casos tramitados a la comisión evaluadora y Reportes estadísticos publicados	12	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que los miembros de la Comisión de Traspasos (DIDA, SIPEN, DGJP y ADAFP) no se reúnan de forma periódica para conocer las solicitudes de trasposos	Crear conciencia sobre la necesidad de que las comisiones se reúnan para conocer los casos de trasposos de los afiliados.			
Recibir las solicitudes de trasposos de CCI a reparto y procesarlas																							
Tramitar mediante envíos a la comisión correspondiente los casos de trasposos de CCI a Reparto y dar seguimiento, según resolución 289-03 del CNSS																							
Producto 11: Servicios de consultas de asesorías médicas	Por ciento de consultas de asesorías médicas dadas	Aumentado el nivel de satisfacción de las personas por el servicio recibido	Reportes estadísticos publicados	16,500	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que el personal médico contratado no sea suficiente para responder a la demanda de este servicio .	Nombrar el personal suficiente para atender a la demanda de servicio			
Consultas de asesorías médicas brindadas a los afiliados																							
Elaborar un informe mensual de las consultas de asesorías médicas brindadas.																							

Producto 12: Participación en las reuniones de las Comisiones Técnica de Discapacidad. (CTD)	Por ciento de acciones de coordinación con instancias del SDSS	Fortalecidas las relaciones con las instancias del SDSS, mediante la articulación y coordinación de actividades .	Reportes de reuniones realizadas	24	Gestion operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que las Comisiones Técnicas de Discapacidad (CTD) de SIPEN y SIALRIL, no se reúnan para conocer los casos de los afiliados al SDSS	Sensibilizar a los miembros de las CTD de SIPEN, SISALRIL sobre la importancia de las reuniones para conocer casos							
Participar y rendir informe de la participación en las 12 reuniones de la Comisión Técnica de Discapacidad de la SIPEN.																											
Participar y rendir informe de la participación en las 12 reuniones de la Comisión Técnica de Discapacidad de la SISALRIL..																											
Servicios de apoyo administrativo y financiero																											
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					2,000,000.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.							
Servicios de apoyo pago alquiler de locales de oficinas en operación..				2,127,003.00																							
Servicios de apoyo en pago de electricidad				750,000.00																							
Resumen de Gastos.				4,877,003.00																							
Remuneraciones y contrataciones				52,669,519.00																							
Contratación de Servicios				4,877,003.00																							
Otros Gastos Contratación de Servicios				0.00																							
Total Contratación de Servicios				57,546,522.00																							
Materiales y suministros				3,300,737.00																							
Transferecias corrientes				0.00																							
Bienes muebles e inmuebles				0.00																							
Total					60,847,259																						

Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Plan Operativo Anual 2023
Actividad: Orientación y Defensoría

Eje Estratégico 1: Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social

Objetivo Estratégico: Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los afiliados al SDSS y ciudadanos en sentido general sobre la Ley 87-01 y sus normas, bajo el paradigma del Estado Social y Democrático de Derecho Constitucional y de la END.

Línea de acción: Fortalecimiento y automatización de los servicios de orientación, defensoría y asesoría legal sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas, que se entregan por todas las vías a los usuarios que solicitan nuestros servicios, bajo el paradigma del Estado Social y Democrático de Derecho Constitucional y de la END.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2023												Riesgo Asociado	Mitigación de riesgos	Nivel de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Producto 1: Servicios de orientación, información y asesoría legal	Por ciento de personas física y jurídicas asistidas	Incrementado los servicios de orientación, información y asesoría legal a la población dominicana	Reportes estadísticos publicados en la página de transparencia	1,474,726	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría												Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información y orientación, de los afiliados..	Garantizar la contratación del personal competente.				
Brindar orientaciones de forma directa e indirecta a los usuarios																							
Ofrecer asistencia a los usuarios en los Puntos de Información ubicados en Prestadoras de Servicios de Salud.																							
Producto 2: Servicios de históricos de aportes	Por ciento de históricos de aportes entregados	La población dominicana afiliada cuenta con información sobre sus aportes al SDSS	Reportes estadísticos publicados	62000	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría												Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información, defensoría y asesoría legal de los afiliados.	Garantizar la contratación del personal competente y la compra de equipos necesario				
Recibir solicitudes de historial de aportes, procesarlos y entregarlos																							
Producto 3: Servicios de constancias de afiliación sobre el SFS.	Por ciento de constancias de afiliación entregadas	La población dominicana afiliada cuenta con información sobre su afiliación al SFS	Reportes estadísticos publicados	8500	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría												Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información, defensoría y asesoría legal de los afiliados.	Garantizar la contratación del personal competente y la compra de equipos necesario				
Recibir solicitudes de constancias de afiliación sobre el SFS, procesarlos y entregarlos																							
Producto 4: Servicios de constancias de afiliación sobre el SVDS.	Por ciento de constancias de afiliación entregadas	La población dominicana afiliada cuenta con información sobre su afiliación al SVDS	Reportes estadísticos publicados	4,800	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría												Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información, defensoría y asesoría legal de los afiliados.	Garantizar la contratación del personal competente y la compra de equipos necesario				
Recibir solicitudes de constancias de afiliación sobre el SVDS, procesarlos y entregarlos																							
Producto 5: Servicios en línea	Por ciento de servicios en línea dados	DIDA fortalecida mediante el desarrollo de aplicaciones informáticas con la automatización de servicios en línea	Reportes estadísticos publicados	16,000	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría												Que no se adquieran los equipos tecnológicos y el personal necesario para brindar los servicios en línea oportunamente	Garantizar la contratación de personal competente y la automatización de los servicios				
Brindar asistencias a través de los servicios en línea																							
Elaborar un informe mensual de las asistencias brindadas en la Sección de Servicios en Línea																							
Producto 6: Servicios de defensoría legal																		Que no se contrate al					

Recibir y atender los casos de quejas, reclamaciones y denuncias de los afiliados al SDSS	Por ciento de quejas y reclamaciones atendidas	Incrementadas las quejas y reclamaciones atendidas en el año 2023	Reportes estadísticos publicados	28,789	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													personal calificado para responder a la demanda de servicio de defensoría y asesoría legal de los afiliados.	Garantizar la contratación y capacitación de personal competente			
Elaborar un informe mensual de resultados en la sección de Defensoría Legal																							
Producto 7: Servicios de quejas y reclamaciones resueltas	Por ciento de quejas y reclamaciones resueltas	Incrementadas las quejas y reclamaciones resueltas de la población afiliada al SDSS	Reportes estadísticos publicados	23,600 (83%)	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que no exista la interconectividad y coordinación entre las instancias del sistema y persista la ausencia de sistemas integrados de información.	Coordinar con las instancias del sistema para el acceso o interconectividad de la información necesaria .			
Garantizar la respuesta oportuna de las quejas y reclamaciones, recibiendo, resolviendo y tramitando a las instancias del SDSS.																							
Tramitar las quejas, reclamaciones y denuncias que ameritan a las instancias del sistema																							
Dar seguimiento a las quejas y reclamaciones registradas																							
Realizar acciones para el cierre definitivo de las quejas y reclamaciones en las instancias del sistema																							
Realizar levantamiento periódico de las quejas y reclamaciones pendientes en las instancias del sistema																							
Producto 8: Servicios de cartas de no cobertura	Por ciento de cartas de cobertura entregadas	Aumentado el nivel de satisfacción de las personas por el servicio recibido	Reportes estadísticos publicados	10,500	Gestion operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información, de los afiliados.	Garantizar la contratación de personal competente			
Realizar las cartas de coberturas en el PDSS para ser entregadas a los usuarios solicitantes.																							
Producto 9: Servicios de certificaciones de aportes	Por ciento de certificaciones de aportes entregadas	Aumentado el nivel de satisfacción de las personas por el servicio recibido	Reportes estadísticos publicados	8,000	Gestion operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que los miembros de la Comsion de Traspasos (DIDA, SIPEN, DGJP y ADAFP) no se reúnan de forma periodica para conocer las solicitudes de trasposos	Crear conciencia sobre la necesidad de que las comisiones se reúnan para conocer los casos de trasposos de los afiliados.			
Realizar la entrega de certificaciones de aportes solicitadas por los afiliados en la institución																							
Producto 10: Servicios de trasposos de CCI a Reparto	Por ciento de envios de trasposos de CCI a Reparto realizados	Aumentado el nivel de satisfacción de las personas usuarias del SDSS	Relación de casos tramitados a la comisión evaluadora y Reportes estadísticos publicados	12	Gestion operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que el personal médico contratado no sea suficiente para responder a la demanda de este servicio .	Nombrar el personal suficiente para atender a la demanda de servicio			
Recibir las soclitudes de trasposos de CCI a reparto y procesarlas																							
Tramitar mediante envíos a la comisión correspondiente los casos de trasposos de CCI a Reparto y dar seguimiento, según resolución 289-03 del CNSS																							
Producto 11: Servicios de consultas de asesorías medicas	Por ciento de consultas de asesorías médicas dadas	Aumentado el nivel de satisfacción de las personas por el servicio recibido	Reportes estadísticos publicados	16,500	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que el personal médico contratado no sea suficiente para responder a la demanda de este servicio .	Nombrar el personal suficiente para atender a la demanda de servicio			
Consultas de asesorías médicas brindadas a los afiliados																							
Elaborar un informe mensual de las consultas de asesorías médicas brindadas.																							

1-Fortalecer el contenido de las charlas, talleres y conferencias de orientación y educación sobre el SDSS.

[illegible]

[illegible]

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

Plan Operativo Anual 2023

Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Monitorear la calidad de la prestación de los servicios que ofrece el SDSS

Líneas de acción:

- 1-Desarrollo y fortalecimiento de un sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación de los servicios que presta el SDSS.
2-Desarrollo de estudios de opinión que mida la calidad, conocimiento y satisfacción de los servicios que ofrece el SDSS.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RDS	Responsable	Programacion por Trimestre Año 2023												Riesgo Asociado	Mitigación de riesgos	Nivel de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Producto 1: Estudio de opinión sobre la calidad, conocimiento y satisfacción de los servicios que ofrece el SDSS. Definir los instrumentos y criterios para realizar el estudio Definir el objetivo del estudio, tamaño de la muestra y cuestionario Capacitacitar y entrenar el personal para la aplicación de la encuesta Procesamiento y analisis de los datos Realizar informe de los resultados .	100% estudio realizado .	Nivel de la calidad,conocimiento y satisfacción con el SDSS medido	Reportes de estudios realizados e informes publicados	1	1,000,000.00	Dirección de Monitoreo e Investigación											Que no se contrate la consultoria en el tiempo establecido.	Reprogramar la contratación de la consultoria o que se realice bajo la coordinación y dirección del área de investigación de la iinstitución					
Producto 2: Estudios de medición de la calidad del servicio que prestan las AFP, ARS y SENASA Definir los instrumentos y criterios para realizar el estudio Definir el objetivo del estudio,tamaño de la muestra y cuestionario Capacitacitar y entrenar el personal y aplicación de la encuesta Procesamiento y analisis de los datos Realizar informe con los resultados del estudio.	100% encuesta Aplicada.	Nivel de la calidad del servicio que prestan las AFP, ARS y SENASA medido	Reportes de estudios realizados e informes publicados	1		Dirección de Monitoreo e Investigación											No contar con una base de datos estadísticos de SISALRIL, SIPEN, ARS y AFP adecuada	Construir una base de datos primaria a partir de la aplicación de la encuestas					
Producto 3: Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios Realizar monitoreo a Centros del Primer Nivel de Atención CPNA través de encuestas mensual para medir la satisfacción, la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones a los afiliados. Elaborar un informe trimestral con los resultados del monitoreo a través de encuestas en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA). Realizar monitoreo a hospitales a través de encuestas mensual para medir la satisfacción, calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones a los afiliados.																							
				250																			
				4																			
				100																			

Elaborar un informe trimestral con los resultados de las encuestas realizadas en hospitales	Porcentaje de monitoreo realizado en CPNA, hospitales, clínicas y farmacias.	Conocer la satisfacción, conocimiento y calidad del servicio que prestan las PSS	Formularios aplicados e informes de resultados.	4	Gestión operativa	Dirección de Monitoreo e Investigación		No contar con un personal calificado para realizar las encuestas y los informes de resultados	Contratación de personal calificado para realizar trabajo de monitoreo				
Realizar monitoreo a Prestadores de Servicios de Salud Privados a través de encuestas mensual para medir la satisfacción, calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones a los afiliados.				100									
Elaborar un informe trimestral con los resultados de las encuestas realizadas en los Prestadores de Servicios de Salud Privados.				4									
Realizar monitoreo a las farmacias a través de encuestas para medir la satisfacción en la entrega de medicamentos y coberturas a los afiliados.				100									
Elaborar un informe trimestral con los resultados de las encuestas realizadas en las farmacias.				4									
Realizar encuentros comunitarios alrededor de los Centros de Primer Nivel de Atención CPNA para medir la calidad y oportunidad de las prestaciones a los afiliados y conocer los hallazgos para notificarlos a las autoridades competentes				60									
Servicios de apoyo administrativo y financiero													
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					600,000.00			Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.				
Servicios de apoyo pago alquiler de locales de oficinas en operación..					1,018,143.00								
Servicios de apoyo en pago de electricidad					150,000.00								
Resumen de Gastos.					1,768,143.00								
Remuneraciones y contrataciones					2,332,872.00								
Contratación de Servicios					2,768,143.00								
Otros Gastos Contratación de Servicios					0.00								
Total Contratación de Servicios					5,101,015.00								
Materiales y suministros					660,147.00								
Transferencias corrientes					0.00								
Bienes muebles e inmuebles					0.00								
Total					5,761,162								

Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Plan Operativo Anual 2023
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción:

1-Desarrollo y transformación digital.

2-Impulsar la aplicación de un CRM (Gestión de la Relación de Clientes) que promueva el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informe a los afiliados sobre sus derechos y deberes.

3-Impulsar una aplicación informática móvil y de escritorio que permita una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del sistema.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Plan Operativo Anual 2023
Dirección Administrativa

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción: Desarrollo y transformación administrativa y financiera.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2023												Riesgo Asociado	Mitigación de riesgos	Nivel de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Producto 1: Plan de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios 2024	100% PACC formulado	Plan de Compras realizado	Matriz con el Plan de Compras y contrataciones realizado	1	Gestión operativa	Dirección Administrativa													Que no se entreguen los insumos para la formulación del PACC	Requerir con tiempo suficiente los insumos para la formulación y publicación del PACC			
Hcer levantamiento de las necesidades de la institución tomando como referencia la existencia en almacén y el consumo de año anterior																							
Registrar en la matriz del PACC 2024 los bienes y servicios que requiere la institución alineado con el presupuesto subido al SIGEF																							
Subir a la página de Compras y Contrataciones el PACC 2024																							
Producto 2: Plan de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios 2023	100% PACC 2023 ejecutado	PACC 2023 ejecutado para cumplir con las metas del POA	Reportes de PACC 2023 y ordenes de compras ejecutadas	1	Gestión operativa	Dirección Administrativa													Que no se realicen las compras en los periodos establecidos .	Reprogramar la ejecución cuando sea necesario para cumplir con la meta			
Actualizar el PACC 2023 al presupuesto ajustado y subirlo al portal de Compras y Contrataciones																							
Realizar las compras programadas de acuerdo al plan y los periodos de ejecución																							
Cumplir con los registros y procedimientos en los tiempos establecidos para no afectar el indicador																							
Realizar los procesos de compras directas, menores, por comparación de precios y licitaciones																							
Llenar la matriz con las ordenes de compras ejecutadas																							
Realizar Informe de los procesos de compras realizados (compras directas, menores, por comparación de precios y licitaciones)																							
Producto 3: Apertura, ampliación y adecuación de la oficina central y provinciales	100% de espacios físicos ampliados y remodelados	Oficinas remodeladas para un mejor servicio a los usuarios	Reportes de espacios físicos ampliados y remodelados	13	2,000,000.00	Dirección Administrativa													Que el presupuesto sea insuficiente	Reducir la cantidad de oficinas y el tipo de adecuación			
Hcer levantamiento de las necesidades de mobiliarios y equipos de oficina para las diferentes áreas y oficinas provinciales.				1																			
Ampliar y/o adecuar oficina central y oficinas provinciales				7																			
Instalar 5 nuevas oficinas y puntos de información en el Gran Santo Domingo y provincias del país				5																			
Producto 4: Automatización del sistema de control de almacén, registro de entradas y salida de mercancías, inventario y activos fijos		Sistema automatizado																	Garantizar el presupuesto por la				

[illegible]

Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Plan Operativo Anual 2023
Dirección Recursos Humanos

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción: Desarrollo y fortalecimiento de las capacidades técnicas y profesional del recurso humano.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2023												Riesgo Asociado	Mitigación de riesgos	Nivel de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Producto 1: Aplicación del sistema de evaluación al personal según acuerdo de desempeño.	100% evaluación realizada	Aplicado proceso de evaluación a todo el personal	Formularios de evaluación e informe enviado al MAP	1	Gestión operativa	Dirección de Recursos Humanos											Que no se realicen y se entreguen las evaluaciones en el tiempo requerido	Ralizar las evaluaciones del personal en el periodo establecido por el MAP					
Coordinar los acuerdos de desempeño de los colaboradores, en oficina central, provinciales y regionales año 2024																							
Concluir la aplicación del sistema de evaluación al personal según acuerdo de desempeño año 2023																							
Producto 2: Actualizados los indicadores del SISMAP bajo la responsabilidad de RRHH	Por ciento de indicadores del SISMAP actualizados	Actualizados los indicadores y subidos a la plataforma del SISMAP	Reportes de informes realizados y subidos	14	Gestión operativa	Dirección de Recursos Humanos											Que no se le de seguimiento de cumplimiento a los indicadores del SISMAP	Dar seguimiento oportuno a los indicadores gestionados por RRHH					
Trabajar los indicadores del SISMAP bajo la responsabilidad de RRHH en el tiempo oportuno según fecha de vencimiento																							
Subir a la plataforma del SISMAP las evidencias requeridas para que el indicador se mantenga en verde																							
Producto 3: Desarrollo del programa de capacitación para el personal	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Empleados del nivel III, IV y V recibieron capacitación técnica en sus áreas de desempeño	Reportes de capacitaciones realizadas			Dirección de Recursos Humanos											Que no se cumpla con el programa de capacitación aprobado por la institución	Revisar el programa para reprogramar y dar seguimiento al plan de capacitación aprobado por la institución.					
Coordinar curso, diplomados y maestrías para el personal de la institución a través de centros de estudios especializados nacional e internacional				6	1,000,000.00																		
Coordinar 20 cursos de capacitación y formación dirigidos al personal de la institución con el apoyo del INFOTEP, CAPGEFI, INAP, el MAP, MEPyD y otras instituciones.				20	Gestión operativa																		
Producto 4: Integración y socialización del personal	100% actividades realizadas	Encuentro de integración realizados	Reporte de encuentro realizado		2,000,000.00	Dirección de Recursos Humanos											Que no se coordinen las actividades a tiempo para realizar las actividades	Hacer ruta critica para las actividades a los fines de que se puedan cumplir las metas					
Hacer requisición y solicitud de aprobación para realizar el pliego de actividades.				1																			
Coordinar y ejecutar actividades de integración y socialización con el personal (Día de la Mujer, Secretaria, de las Madres y los Padres).				4																			
Realizar actividad de integración con los hijos de los empleados				1																			
Realizar taller de integración y capacitación sobre el SDSS				1																			
Producto 5: Derechos en Equidad e Igualdad de Género			Reportes de														Falta de coordinación para	Coordinar y Programar					

[illegible]

Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Plan Operativo Anual 2023
Dirección Financiera

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción: Desarrollo y transformación administrativa y financiera.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2023												Riesgo Asociado	Mitigación de riesgos	Nivel de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Producto 1: Presupuesto Financiero General 2024	100% presupuesto formulado	Presupuesto 2024 elaborado y en ejecución	Presupuesto General 2024 aprobado por la dirección, remitado al CNSS y publicado	1	Gestión operativa	Dirección Financiera											Que no se entregue el techo presustario a tiempo por parte de DIGEPRES	Gestionar la aprobación del presupuesto a tiempo por parte de DIGEPRES					
Formular presupuesto 2024 de acuerdo con la proyección de los ingresos																							
Formular presupuesto según proyección de ingresos y el techo aprobado por DIGEPRES																							
Registrar en el SIGEF el presupuesto por productos aprobado por la máxima autoridad																							
Producto 2: Presupuesto Financiero General Ajustado 2023	100% presupuesto ajustado	Presupuesto 2023 ajustado y en ejecución	Presupuesto Financiero General 2023 ajustado y publicado	1	1	Dirección Financiera											Que no se entregue el saldo del año anterior por parte de DIGEPRES	Gestionar la aprobación del saldo del año anterior a tiempo por parte de DIGEPRES					
Ajustar el presupuesto de acuerdo a los saldos pendientes de años anteriores aprobado por DIGEPRES																							
Gestionar aprobación de la máxima autoridad del presupuesto ajustado																							
Registrar en el SIGEF el presupuesto por productos y actividades aprobado por la máxima autoridad																							
Realizar el programa presupuestario 2023 por trimestre																							
Subir al SIGEF el presupuesto programático 2023																							
Producto 3: Reportes de Ejecución Presupuestaria 2023	100% reportes generados	Reportes de ejecución presupuestaria realizados	Reportes de ejecución presupuestaria generados y publicados.	12	Gestión operativa	Dirección Financiera											Que se generen fallos en la plataforma del SIGEF	Mantener comunicación y coordinación permanente con DIGEPRES					
Realizar reportes de la ejecución presupuestaria según cuentas																							
Realizar reportes de la ejecución presupuestaria por actividad y productos																							
Realizar reportes de la ejecución presupuestaria por objeto del gasto																							
Realizar reportes de ejecución por cuentas para el portal de transparencia																							
Realizar reportes de los ingresos del recaudo Ley 13-20 para el portal de transparencia																							
Producto 4: Pagos de Compromisos Financieros																	Retraso en el desembolso de los fondos y que	Dar seguimiento oportuno a las instituciones relacionadas con los					
Realizar pagos de los servicios básicos y de alquiler																							
Realizar pagos de las compras y contrataciones realizadas																							
Realizar pagos de nómina y la TSS																							

[illegible]

Línea de acción: Desarrollo y fortalecimiento de la transparencia de la gestión interna. Desarrollo y transformación administrativa y financiera.

[illegible]

Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Plan Operativo Anual 2023
Dirección Jurídica

Eje Estratégico 2: Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.

Objetivo Estratégico: Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los Afiliados al SDSS.

Líneas de acción:

Fortalecimiento y automatización de los servicios de orientación, defensoría y asesoría legal sobre el SDSS.
 Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2023												Riesgo Asociado	Mitigación de riesgos	Nivel de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Producto 1: Asesoría Legal	Porciento de asesoría legal realizadas	Afiliados y empresa satisfechos con el servicio de asesoría legal brindado	Reportes Estadísticos	250	Gestión operativa	Dirección jurídica											Que no se cuente con personal calificado para responder a la demanda de asesoría legal de los afiliados y empresas	Garantizar la contratación del personal competente.					
Brindar asesorías jurídicas de manera oportuna a empresas y afiliados cuando lo soliciten a través de los diferentes medios que tiene la institución																							
Brindar opinión y asesoría legal de documentos, a solicitud de los encargados de Dirección de la institución																							
Producto 2: Defensoría Legal	Porciento de Defensoría Legal realizadas.	Afiliados satisfechos con el servicio de Defensoría Legal brindado	Reportes Estadísticos	20	Gestión operativa	Dirección jurídica											Que no se cuente con el personal calificado para responder a la demanda de asesoría y defensoría legal de los afiliados..	Garantizar la contratación del personal competente.					
Coordinar y rendir Informe de lo tratado en reuniones de la Comisión Técnica Institucional.																							
Realizar acciones de defensorías institucionales																							
Preparar escritos legales de defensa.																							
Estructurar y elaborar los recursos de apelación																							
Producto 3: Defensoría Colectiva	Porciento de Defensoría Colectivas realizadas.	Defensorías Colectivas conocidas y resolutadas para beneficio de los afiliados y la población en sentido general	Reportes Estadísticos	20	Gestión operativa	Dirección jurídica											Que las defensorías colectivas sometidas no sean valoradas como tal para beneficio de los afiliados	Mantener un seguimiento constante para que se conozcan y se resolute en favor de los afiliados.					
Hacer observaciones, sugerir modificaciones o creación de normas y resoluciones en beneficio de los afiliados, a partir de sus inquietudes, reclamaciones, denuncias y quejas																							
Realizar defensorías colectivas a partir de las quejas, reclamaciones y denuncias de los afiliados al SDSS																							
Hacer reporte de resultado de las Defensorías Colectivas tramitadas y resolutadas por el CNSS.																							
Producto 4: Documentos Legales Revisados	Porciento de documentos legales revisados (Contratos, actas de adjudicación y comunicaciones)	Contratos, Actas de Adjudicación y Comunicaciones	Reportes Estadísticos	160	Gestión operativa	Dirección jurídica											Que no se realicen procesos que conlleven ese tipo de trabajo desde el inicio	Garantizar la contratación del personal					
Elaborar actas de reunión del Comité de Compras y Contrataciones																							
Revisar y validar las actas del notario de los procesos de compras y contrataciones realizados.																							
Elaborar las actas de adjudicación del Comité de Compras																							
Elaborar contratos, legalizarlos y notarizados (Contratación de Recursos Humanos, de colaboración interinstitucionales, contratos con proveedores, de alquileres, otros)																							

[illegible]

Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Plan Operativo Anual 2023
Dirección de Planificación y Desarrollo

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción: Fortalecimiento de la planificación institucional y la asignación de los recursos del presupuesto a través de los Planes Operativo Anual, articulados con la END 2030, el PNPSF 2021-2024, el Plan de Gobierno 2021-2024, el PE del SDSS, el PEI 2021-2024 y el Presupuesto.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2023												Riesgo Asociado	Mitigación de riesgos	Nivel de riesgo				
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo		
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
Producto 1: Plan Operativo Anual 2024	100% POA 2024 formulado, aprobado y publicado	Plan Operativo Anual 2024 formulado, según el PEI 2021-2024 y el presupuesto proyectado para ese año.	POA DIDA 2024 aprobado y publicado	1	Gestión operativa	Dirección de Planificación y Desarrollo																			
Actualizar los instrumentos generales del proceso de elaboración POA 2024 y coordinar su formulación con las áreas involucradas.																									
Realizar reunión con la Dirección General para trazar las directrices para la formulación del POA 2024																									
Revisión del POA 2024 preliminar y socializar con las áreas para la validación de los planes a desarrollar.																									
Presentar a la Dirección General el POA y presupuesto 2024 para su aprobación y posterior socialización con las áreas involucradas																									
Producto 2: Plan de Compras y Contrataciones (PACC 2024)	100% PACC 2024 formulado	Plan de Compras y Contrataciones formulado, según lo programado en el POA 2024 y el presupuesto aprobado.	PACC 2024 DIDA aprobado	1	Gestión operativa	Dirección de Planificación y Desarrollo																			
Remitir a la Dirección Administrativa los lineamientos financieros a través del POA y Presupuesto 2024 aprobado por la máxima autoridad, para formulación del PACC 2024																									
Coordinar con la unidad de compras y contrataciones de la Dirección Administrativa la formulación del PACC 2024.																									
Revisar el PACC 2024 formulado por la unidad de compras y contrataciones a los fines de remitir a la máxima autoridad para su aprobación																									
Producto 3: POA 2023 Monitoreado	100% monitoreo realizado	Monitoreado ejecución del POA 2023 según lo programado a nivel físico y financiero.	Reportes de monitoreo del POA 2023	12	Gestión operativa	Dirección de Planificación y Desarrollo																			
Coordinar con las áreas involucradas la programación del monitoreo del POA 2023																									
Realizar el monitoreo del POA 2023 y rendir reporte con los resultados.																									
Socializar los resultados del monitoreo del POA con las áreas involucradas y hacer informes																									
Producto 4: Informes de Gestión Trimestral	Porcentaje de Informes de gestión trimestrales realizados	Las instituciones del SDSS y la población general cuentan con información oportuna sobre la gestión de la DIDA	Documentos de informes de gestión trimestrales realizados, aprobados y	4	Gestión operativa	Dirección de Planificación y Desarrollo																			
Elaborar cuadros y gráficos a partir de datos estadísticos del periodo.																									
Elaborar informes de gestión del periodo: Enero-marzo 2023, abril-junio 2023, julio-septiembre y octubre-diciembre 2023.																									

[illegible]

Coordinar y dirigir los trabajos para la implementación de las NOBACI junto al comité creado.	Porcentaje de implementación de las NOBACI	Implementdas Normas Básicas de Control Interno NOBACI	Reporte de implamentacion de NOBACI	1	Gestión opertiva	Dirección de Planificación y Desarrollo											Falta de apoyo e identifcación de las áreas involucradas	en las áreas involucradas para implementar estas iniciativas							
Gestionar la aprobación ante la MAI de los productos trabajados para subirloS a la plataforma NOBACI																									
Producto 16: Valoración de los Servicios Prestados a través de los Buzones de Sugerencias	Por ciento de informes de valoración de servicios realizados	Analisis de valoración de los servicios prestados a través de los buzones de sugerencias realizado	Informes de valoración realizados y entregados	6	Gestión operativa	Dirección de Planificación y Desarrollo											Falta de personal calificado en la Dirección de Planificación y Desarrollo	Garantizar la contratación del personal competente.							
Recepción y depuración de los formularios recibidos																									
Digitar los formularios de opinión de los usuarios depositados en el buzón de sugerencias.																									
Tabulación y análisis de los resultados y sugerencias de los usuarios																									
Elaborar informe sobre la valoración de los servicios.																									
Producto 17: Encuestas de satisfacción de usuarios sobre los servicios que ofrece la DIDA.	Por ciento de encuestas realizadas sobre satisfacción de los servicios.	Medido el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece la DIDA	Encuestas realizadas y entregadas	3	Gestión operativa	Dirección de Planificación y Desarrollo											Falta de personal calificado en la Dirección de Planificación y Desarrollo	Garantizar la contratación del personal competente.							
Realizar encuesta de satisfacción de usuarios en el 1T,2T, y 3T cuatrimestre 2023 según la CCC																									
Realizar encuesta para medir el índice de satisfacción ciudadana a realizarse por disposición del MAP																									
Servicios de apoyo administrativo y financiero																									
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					1,000,000.00												Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.							
Servicios de apoyo pago alquiler de locales de oficinas en operaciòn..					4,036,287.00																				
Servicios de apoyo en pago de electricidad					210,000.00																				
Sub total					5,246,287.00																				
Resumen de Gastos.																									
Remuneraciones y contrataciones					10,389,990.00																				
Contratación de Servicios					6,246,287.00																				
Otros Gastos Contratación de Servicios					0.00																				
Total Contratación de Servicios					16,636,277.00																				
Materiales y suministros					660,147.00																				
Transferecias corrientes					0.00																				
Bienes muebles e inmuebles					0.00																				
Total					17,296,424																				

5-Desarrollo y fortalecimiento de las estrategias de comunicación y la imagen institucional

[illegible]

[illegible]

Coordinar y dar seguimiento al desarrollo de actividades que impulsen la igualdad y equidad de género a lo interno y externo de la institución.	100% de iniciativas con enfoque de género implementadas	concientizados sobre Iniciativas desarrolladas para impulsar la igualdad de genero	actividades realizadas e iniciaivas implementadas	100%	Gestión operativa	Dirección de Planificación y Desarrollo																	Falta de apoyo para implemetar estas iniciativas	las áreas involucradas para implementar estas iniciativas			
Gestionar el nombramiento de la persona responsable para concientizar e impulsar la igualdad de genero.																											
Servicios de apoyo administrativo y financiero																											
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					2,000,000.00															Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20. para reprogramarlos						
Servicios de apoyo pago alquiler de locales de oficinas en operación..				1,036,287.00																							
Servicios de apoyo en pago de electricidad				450,000.00																							
Sub total				3,486,287.00																							
Resumen de Gastos.																											
Remuneraciones y contrataciones					7,256,695.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20. para reprogramarlos							
Contratación de Servicios				22,898,973.67																							
Otros Gastos Contratación de Servicios				0.00																							
Total Contratación de Servicios				30,155,668.67																							
Materiales y suministros				1,320,295.00																							
Transferecias corrientes				0.00																							
Bienes muebles e inmuebles				2,300,000.00																							
Total				33,775,964																							

Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Plan Operativo Anual 2023
Dirección General

Eje Estratégico 1: Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS

- 1.1-Mejorar el acceso a los servicios de información, defensoría y promoción del SDSS.
- 1.2-Empoderar a la población dominicana sobre sus derechos y deberes mediante la capacitación en Seguridad Social.
- 1.3-Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los Afiliados al SDSS.
- 2.1-Monitorear la calidad de la prestación de los servicios que ofrece el SDSS
- 2.2-Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2023												Riesgo Asociado	Mitigación de riesgos	Nivel de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Producto 1: Fortalecer los acuerdos y convenios de colaboración con organismos internacionales en temas de interés para la seguridad social.	Porcentaje de actividades realizadas	La institución se consolida a nivel internacional con la firma de nuevos acuerdos	Reportes de acuerdos firmados y en seguimiento	2	1,500,000	Dirección General											Que no se disponga de la aprobación del Ministerio Administrativo de la Presidencia en los casos que correspnda	Reprogramar los viajes para fechas posteriores					
Establecer nuevos acuerdos de cooperación con organismos internacionales en temas de seguridad social.																							
Dar seguimiento a los acuerdos y convenios internacionales vigentes																							
Participar en eventos internacionales de seguridad social																							
Realizar visitas de experiencias a países con los que tenemos acuerdos y convenios internacionales																							
Rendir informes de las gestiones realizadas																							
Producto 2: Fortalecer los acuerdos y convenios de cooperación con instituciones públicas y privadas nacionales en temas de interés para la seguridad social.	Porcentaje de actividades realizadas	La institución cuenta con acuerdos y convenios actualizados	Reportes de acuerdos firmados y en seguimiento	5	Gestión operativa	Dirección General											Que no se gestione la firma de nuevos acuerdos y que no se disponga de personal requerido para dar seguimiento a los acuerdos	Reporgramar la firma de nuevos acuerdos y Rrasignar las tareas a otros técnicos					
Establecer nuevos acuerdos y convenios de cooperación con instituciones públicas y privadas en temas de seguridad social.																							
Dar seguimiento a los acuerdos y convenios nacionales vigentes para que se cumplan los compromisos acordados																							
Rendir informes de los acuerdos firmados y el seguimiento realizado																							
Producto 3: Servicios de Transparencia Gubernamental Fortalecidos		La institución logra un Índice de Transparencia	Reporte del Índice de			Dirección											Fallas en la	Reportar la falla para su					
Gestionar la información solicitada por el ciudadano ante el área correspondiente, revisarla y entregar al ciudadano en tiempo oportuno, según establece la Ley 200-04																							

Dar respuestas oportunas a las quejas, reclamaciones y denuncias realizadas a través del Sistena Nacional de Atención Ciudadana 311.	Porcentaje de actividades realizadas	Índice de Transparencia Gubernamental por encima de un 95%	Índice de Transparencia Gubernamental	100%	Gestión operativa	Dirección General													Infraestructura tecnológica y el INTERNET	corrección en el menor tiempo posible			
Mantener actualizado el sub portal de transparencia institucional con las publicaciones mensuales correspondientes , como lo establece la Ley 200-04																							
Servicios de apoyo administrativo y financiero																							
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					1,000,000.00																		
Servicios de apoyo pago alquiler de locales de oficinas en operación..					0.00																		
Servicios de apoyo en pago de electricidad					0.00																		
Sub total					1,000,000.00																		
Resumen de Gastos.																							
Remuneraciones y contrataciones					62,987,500.00																		
Contratación de Servicios					2,500,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios					5,113,333.00																		
Total Contratación de Servicios					70,600,833.00																		
Materiales y suministros					660,147.00																		
Transferencias corrientes					1,200,000.00																		
Bienes muebles e inmuebles					0.00																		
Total					72,460,980																		

[illegible]