



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

“Año de la Reactivación Económica Nacional”

**RESUMEN EJECUTIVO
Período Enero-Diciembre, 2009**

Principales Logros Alcanzados.

**Santo Domingo, DN.
Enero, 2010**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	1
RESUMEN EJECUTIVO	2
LOGROS MÁS NOTABLES	2
Comisión Técnica de Discapacidad de Pensión y Riesgos Laborales	5
Operativos Móviles.....	5
Comunicación, Promoción y Educación.....	5
Promoción y Veeduría Social	6
Educación.....	7
Desarrollo de la plataforma tecnológica de la institución.....	7
Monitoreo y Evaluación.....	8
Formación y Capacitación de Personal.....	8
Seguimiento al Proyecto CERSS	9

PRESENTACIÓN

Para el año 2009, la DIDA estableció como objetivo general, eficientizar y hacer creíble el SDSS, a través de un mejor acceso a los derechos y beneficios por parte de los afiliados.

El presente documento contiene las principales actividades realizadas por la **Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social, DIDA** en el período **enero-diciembre del año 2009**.

Las actividades realizadas hasta la fecha, están contenidas en el plan operativo anual elaborado por la DIDA para el 2009 y presentado al CNSS.

El informe presenta avances significativos en los servicios prestados por la DIDA, en lo relativo a los últimos doce (12) meses del año 2009, y en algunos casos, además se incluye un análisis comparativo de la gestión del año 2008 y la del año 2009, basado en el mismo período enero-diciembre 2009.

RESUMEN EJECUTIVO

LOGROS MÁS NOTABLES

Durante el período enero-diciembre 2009, la DIDA solucionó y dio respuestas a **518 mil 396** casos y problemáticas de un total de **533 mil 455** personas que solicitaron asistencia en nuestra institución, lo cual evidencia que la DIDA registró un nivel de efectividad en la solución de problemas e inquietudes de un **97.10%**. La mayoría de los casos pendientes, los cuales ascienden a **15 mil 059** quejas y reclamaciones, corresponden a casos que fueron tramitados por la DIDA al CNSS, SIPEN y la SISALRIL, y estamos en espera de su respuesta.

Estas asistencias no incluyen más de **un (1) millón** de personas aproximadamente, a las que se le distribuyeron sueltos sobre los subsidios de maternidad y lactancia y de traspaso de CCI a traspaso a nivel nacional. Además, de los cientos de miles que escucharon y vieron las tres (3) campañas que realizamos en el año 2009.

En el período enero-diciembre 2009 se registró un crecimiento absoluto **de 15 mil 263** reclamaciones, al pasar de **7 mil 099** reclamaciones en el período enero-diciembre 2008, a **22 mil 362** reclamaciones en el período enero-diciembre 2009.

Las causas más frecuentes de reclamaciones son:

- Solicitud de traspaso de CCI a Reparto.
- Denegación de inclusión de dependiente adicional por figurar afiliado en una ARS.
- Denegación de exclusión por unificación del núcleo familiar en otra ARS.
- Denegación de inclusión de dependiente directo titular.
- Retraso en el pago del subsidio por incapacidad laboral por parte de la ARL.
- Tardanza en la entrega de la pensión por vejez.
- Retraso en el pago de la pensión por discapacidad.
- Traspaso realizado de manera irregular.

La DIDA realizó acciones y observaciones de defensoría colectiva a comunicaciones y disposiciones generales que afectaron los derechos de los afiliados al SDSS, dando como resultado cambios positivos a favor de los afiliados, producto de la intervención de la DIDA, los cuales presentamos a continuación:

- Se le otorga la pensión por discapacidad total al señor Wilkins Gómez, después de ser conocido por la Comisión Médica Regional (CMR) a solicitud de la DIDA
- La emisión de la resolución No.201-07 del CNSS que amplió el plazo para solicitar el traspaso hasta el 18 de agosto 2009.
- El CNSS emitió la resolución No. 216-01 d/f 18/8/09 extendiendo el plazo a 90 días para las solicitudes y depósito de documentos hasta el 31 de enero del año 2010.
- Se logró que la SISALRIL emitiera la Resolución No. 175-09 d/f 05-10-09 que prohíbe el cobro indebido por parte de las PSS a los afiliados al Régimen Contributivo.

- La Secretaría de Estado de Hacienda revoca la suspensión de nueve (9) pensiones que anteriormente fueron suspendidas.
- Se logró a través de las Comisiones Médicas Regionales (CMR), la evaluación favorable a nombre de la Sra. Belkys de Lamarche, a quien se le había negado la pensión alegando pre-existencia. En la actualidad está cobrando su pensión y se le pagó todo el retroactivo.
- Se logró que se liberaran todos los afiliados con status pendiente en una ARS, a raíz de la sentencia del tribunal contencioso administrativo y tributario sobre el recurso de amparo interpuesto por la ARS SENASA.
- Por gestión de la DIDA, se modifica la resolución No.211-04 por la resolución No.225-05 en cuanto al costo de financiamiento del SFS para que los pensionados por discapacidad y sus dependientes, ya sea por enfermedad común, por accidente de trabajo o enfermedad profesional del Régimen Contributivo, tengan derecho a disfrutar de los servicios de salud a través del SFS.
- Se logró que se agilizará el trámite de las entregas de las certificaciones o constancias de cotizaciones a la ley 1896 por parte del IDSS.
- A partir de una reunión entre la DIDA y la SISALRIL se logró que la SISALRIL emitiera la resolución No. 166-09 que regula el procedimiento de afiliación, la facturación y la dispersión del Plan de Servicio de Salud especial transitorio de los pensionados y jubilados del estado.
- Participación en algunas reuniones en el IDSS que sirvieron para la retroalimentación de informaciones y la confirmación de pensiones aprobadas ante esa institución.
- Participación en reunión UNIPAGO-SIPEN-DIDA, la cual permitió establecer medidas para viabilizar la ejecución de los traspasos, sin alterar o afectar los procedimientos entre la SIPEN y las AFP. A la fecha se han aprobado **3 mil 274** solicitudes de traspaso aprobadas por la comisión. y se han traspasado **956** casos.
- Producto de la gestión realizada por la DIDA ante la SISALRIL, sobre quejas recibidas por empleadores y trabajadores en la TSS y la DIDA respectivamente, relacionadas con la falta de atenciones médicas a los afiliados por parte de las ARS y PSS, en caso de emergencia o acuerdo de pagos, mediante comunicación No. 4276, d/f 25/5/09, nos informan que conjuntamente con UNIPAGO están preparando una herramienta que permitirá a las PSS y el afiliado verificar su status previo al servicio de salud.
- Comunicación dirigida a UNIPAGO solicitando la base de datos de los fallecimientos registrados, a fin de dar las informaciones relativas a como acceder a las pensiones de sobrevivencia.
- Una vez analizados los reportes de pensiones solicitadas y aprobadas, se concluyó que muchos beneficiarios desconocen su derecho a una pensión de sobrevivencia. Por tal motivo haremos contacto con ellos y les daremos las informaciones.
- Se preparó un programa y se comenzará a contactar a los familiares de los fallecidos.
- Comunicación a SIPEN alertándoles sobre los casos de los maestros de la SEE, quienes laboran simultáneamente en dos sectores (privado y público) o en más de un gremio (docente y médico), quienes cotizan por ambos trabajos, pero sus fondos son diferidos al INABIMA quien le garantiza la pensión únicamente por el salario de la SEE.
- Reuniones con la SISALRIL (SISALRIL-DIDA) para socializar los detalles del acceso a su sistema a consulta de los casos remitidos por la DIDA para facilitar el seguimiento de los mismos. -Se remitió comunicación a la SISALRIL, con copia al CNSS y a la Gerencia General.

- Se le hicieron observaciones al borrador de la normativa para el inicio gradual y progresivo de las Estancias Infantiles elaborado por la Gerencia General. Se dio seguimiento a comunicación sobre las Estancias Infantiles Recibimos una comunicación de la TSS No.558, en la cual informan que iniciaron las Estancias Infantiles con 601 menores. (26/5/09).
- Envío a la SISALRIL propuesta de reglamento sobre el Subsidio por Enfermedad Común, dando como resultado la resolución del CNSS No. 214-01 que aprueba dicha propuesta.
- Comunicación dirigida a la TSS, solicitando la base de datos de los pensionados de Hacienda que serán beneficiarios con el plan especial de salud, a fin de contar con las informaciones relativas a como acceder a este beneficio y permitirles saber cuál ARS le corresponde. Una vez canalizada la solicitud, recibimos la base de datos contentiva de la información, y además se diseñó una consulta pública en la página Web de la TSS para poder acceder a la información.
- Comunicación dirigida al CNSS, SIPEN, SEE y el INABIMA, explicando los distintos casos que se encuentran depositados en la institución, de personas que no han podido recibir sus pensiones de discapacidad o sobrevivencia, porque la SEE estuvo atrasada en los pagos al SDSS, además de los casos de personas que cotizan en el sector público y privado o en un sólo sector, pero con dos salarios y que sólo tienen garantizada su pensión por el salario de la SEE.
- Comunicación al CNSS remitiendo nuestras observaciones legales al contenido del *“Borrador de Acuerdo Administrativo para la Aplicación del Convenio de SS entre Rep. Dom. Y España”*. En ella se expusieron las observaciones al citado borrador a fin de consensuarlas en una próxima reunión con las demás instancias.
- Comunicación a la SISALRIL sobre la ampliación del PDSS y la inclusión de los padres en el núcleo familiar, sin tener que pagar adicional por ellos.
- Gestiones para la elaboración de instructivo sobre cómo se le devolvería el dinero que le descontaron y no reportaron en la TSS a los afiliados que trabajen en empresas que se acojan a la Ley de Amnistía. La TSS elaboró el instructivo y está a disposición de las instituciones del SDSS.
- Envío de comunicación a la Secretaría de Estado de Hacienda (SEH), con exposición legal sobre el artículo 2, párrafo de la ley 379-81, con la finalidad de revisar el cálculo del tope máximo de salario mínimo que se toma en cuenta para las pensiones. La SEH se mostró en la mejor disposición de aclarar este tema y a su vez agradeció a la DIDA su interés en el mismo. Actualmente este tema esta en discusión.
- Comunicación dirigida al CNSS reiterando los siguientes casos y temas pendientes de solución: Situación de la Normativa de Accidente en Trayecto, Implementación de la resolución sobre Reasignación de Fondos, Situación Actual del Reglamento para las Apelaciones en el CNSS, Cobertura de salud para los Pensionados de Finanzas y sus familiares a partir de marzo del 2009, Observaciones al Contrato de Discapacidad y Sobrevivencia.
- Exposición de la Resolución Administrativa de la SISALRIL No. 00176-2009 d/f 23/11/09 sobre el Proceso de Traspaso de ARS por causa de retraso, suspensión o negación de los Servicios de Salud a los Afiliados al Régimen Contributivo del SFS, a los miembros del CNUS. **Resultado:** Se logró que los miembros del CNUS no impugnaran la resolución de la SISALRIL, demostrándole que la misma no le perjudicaba, ya que beneficiaba a los afiliados y al SDSS.
- Observaciones a la Res. 225-05 que modificó la Res. 211-04 sobre cobertura del SFS de los pensionados del Régimen Contributivo.

- Observaciones al Borrador al Reglamento de las Comisiones Médicas Regionales y la Comisión Médica Nacional del SDSS.
- Comunicación enviada a la SISALRIL sobre denuncia de cobertura de la ARS Humano.
- Comunicación enviada al CNSS informando sobre nuestra satisfacción con el fallo del Tribunal Contencioso Administrativo y Tributario, en donde dejaron sin efecto la Res. 209-05 del CNSS y se libera del sistema a todos los afiliados en estatus de pendientes en una ARS.

Comisión Técnica de Discapacidad de Pensión y Riesgos Laborales

La DIDA por ley es integrante de las Comisiones Técnicas de Discapacidad (CTD-SIPEN y CDT-SRL) y en su labor de defensa de los afiliados, relacionadas con los beneficios de discapacidad a que tienen derecho los afiliados al SDSS, cuenta con un equipo de profesionales y dentro de éstos un equipo conformado por Médicos, los cuales además de representar a la Institución en dichas Comisiones, también cumplen con la ardua labor de revisar cada expediente previo a que sean conocidos en las reuniones de las mencionadas comisiones.

Los casos conocidos y evaluados otorgándoles discapacidad total son los siguientes:

- 1-Otto Hernández Disla
- 2- Antonio Familia Valenzuela:
- 3-Caso de Javier Francisco Rodríguez Núñez:
- 4-Pedro López Bonilla:
- 5-Claribel de la Cruz Sosa:
- 6-Wilkins Gómez:

Como miembros de la Comisión Técnica de Discapacidad de Pensión y Riesgos Laborales, en el período enero-diciembre 2009, se logró la aprobación de **257** pensiones, de las cuales **177** fueron por discapacidad total y **80** por discapacidad parcial. Asimismo, se logró la aprobación de **216** pensiones por la Comisión Técnica de Discapacidad del SRL, de la cual la DIDA forma parte.

Operativos Móviles

Hasta el 30 de noviembre del año 2009, se han registrado a través de los operativos móviles, **11 mil 053** asistencias, de las cuales, **2 mil 994** son reclamaciones que hemos canalizado por las vías correspondientes y **8 mil 059** orientaciones en **150** operativos móviles realizados en **67** empresas privadas del sector turístico, industrias, servicios y **79** instituciones del estado.

Comunicación, Promoción y Educación

En el año 2009, la DIDA contó con seis (6) medios de difusión institucional, a través de los cuales se suministra información oportuna a los afiliados, estos medios son:

- Programa de radio “**La Seguridad Social en Radio**” que se transmite cinco (5) veces a la semana por la emisora Dominicana FM.
- Programa de televisión “**La Seguridad Social en Televisión**”, que se transmite los sábados al medio día por CERTV.

- La Revista “**Seguridad Social**”, que se publica cada tres **(3)** meses.
- **La RED DIDA**, que es una base de datos (e-mail) a los cuales se les envía información oportuna a través de la Intranet.
- **La RED de servicios de noticias**, que es una base de datos de e-mail a los cuales diariamente se les envía las noticias nacionales e internacionales sobre seguridad social.
- **La pagina Web de la DIDA**, a través de la cual se publican informaciones institucionales de la DIDA.

En el período enero-noviembre se lanzaron al aire **tres (3)** campañas sobre el Seguro de Pensión y el SFS, en las que se colocaron **8 mil 877** cuñas en televisión y radio a nivel nacional. Sobre la campaña de traspaso de CCI a reparto se colocaron **6 mil 519** cuñas en radio y televisión en dos períodos y sobre el Subsidio de Maternidad y Lactancia, se colocaron **2 mil 358** cuñas.

Se imprimieron y distribuyeron más de **un millón** de material educativo para apoyar la campaña de maternidad y lactancia y la campaña de traspaso de CCI a Reparto, además de material institucional como la revista, memorias, entre otros.

Para el período enero-diciembre del año 2009, realizamos **444** intervenciones en programas interactivos y de entrevistas, representado un crecimiento absoluto de **308** entrevistas con relación al año 2008 que fue de **136**. De las **444** entrevistas, **153** fueron en televisión, **214** en radio y **11** en la prensa. (Ver Cuadro No.7).

En el año 2008, la DIDA contaba con una Red DIDA de **mil 800** direcciones electrónicas registradas. Para el año 2009 hay registradas **2 mil 300** direcciones electrónicas, reflejándose un crecimiento absoluto de **500** direcciones electrónicas en el año 2009.

Promoción y Veeduría Social

En el período enero-diciembre del presente año realizamos **110** charlas de orientación, **20** cursos y talleres de capacitación, **150** operativos móviles de promoción y defensoría, **3** conferencias, participación en **3** ferias y **173** operativos de distribución de material educativo a usuarios del Régimen Contributivo y sobre el Subsidio de Maternidad y Lactancia, Carta de Derechos, Suelos de traspaso, SFS para subsidiado, en Santiago, SFM, SPM, Barahona y Azua.

Miles de personas fueron informadas de manera escrita, a través de la distribución de **un millón de** sueltos y afiches con la realización de **173** operativos de distribución de material educativo en todo el período a los afiliados al SDSS en todo el territorio nacional.

Fueron atendidas reclamaciones y denuncias de cientos de afiliados del Régimen Subsidiado, a través de la realización de **22** encuentros alrededor de las UNAP en La Altagracia (UNAP la Otra Banda) y Barahona (UNAP Las Cuabas y El Tanque, SPM, La Romana y La Altagracia Azua, Neyba, Santiago).

Se orientaron de manera directa **3 mil 958** personas con la realización de **110** charlas, esto representa un aumento significativo de **57** charlas en relación al mismo periodo, al pasar de **53** charlas en el año 2008 a **111** en el año 2009. Las charlas fueron distribuidas de la siguiente manera:

- Treinta y seis (**36**) en Distrito Nacional.
- Seis (**6**) en Azua.
- Treinta (**30**) en Santiago.
- Trece (**13**) San Francisco de Macorís.
- Doce (**12**) Barahona.
- Dos (**2**) La Romana.
- Cinco (**5**) en Higüey
- Seis (**6**) San Pedro de Macorís

Realizadas **202** inspecciones en las UNAP, de las cuales **53** fueron en el primer trimestre, **32** en el segundo trimestre y **75** en el tercer trimestre, incluyendo **29** inspecciones en el mes de octubre y **13** en noviembre, en las UNAP de:

- Tres (3) en Monte Plata
- Siete (**7**) en Sabana Grande de Boya
- Dieciocho (**18**) La Romana
- Diez (**10**) en La Altagracia
- Diez (**10**) en San Pedro de Macorís
- Veinte (**20**) en San Francisco de Macorís
- Nueve (**9**) en Azua.
- Dieciocho (**18**) en el Distrito Nacional
- Veinticuatro (**24**) en Santiago
- Ochenta y Tres (**83**) en Barahona.

Educación

En el período enero-noviembre del año 2009 impartimos **20** cursos y talleres y se capacitaron **mil 004** personas, entre los cuales se encuentran **333** abogados y funcionarios públicos. En relación al año 2008, hubo un aumento de quince (**15**) cursos y talleres, al pasar de cinco (**5**) talleres en el año 2008 a veinte (**20**) en el año 2009.

En el caso de los abogados, se busca que ellos puedan fundamentar mejor sus demandas relacionadas con la seguridad social y de esta manera obtener mejores resultados en los fallos que obtienen, y estos puedan convertirse en buenas jurisprudencia que posteriormente puedan ser utilizadas como modelos; además, que los trabajadores del sector público de San Francisco de Macorís, Barahona, Pedernales, Bahoruco, Pedernales, Santiago y San Pedro puedan acceder de manera oportuna a los servicios que ofrece el SDSS.

Desarrollo de la plataforma tecnológica de la institución.

- Renovación de licencias Oracle 9i y de Oracle 10g para el año 2009.
- Módulo de encuestas operando. El módulo de encuestas está en producción desde marzo de este año.
- Implementación del backup de carpetas institucionales de los usuarios. Con este modulo se garantiza la protección y continuidad de la información y respaldo para recuperación de la información en caso de desastres.
- Elaborado sistema de registro para solicitud de traspaso de CCI a Reparto. Con este sistema la DIDA garantiza el registro de los afiliados y depuración de los

expedientes previos a ser conocidos por el Comité de la SIPEN, DIDA y ADAFP. Se mantiene una base de datos actualizada con las solicitudes de los casos aún no procedan, permitiendo manejar datos estadísticos específicos. La DIDA es reconocida por las instancias y la ciudadanía como la institución canalizadora de la defensoría de los derechos de los afiliados.

- Sistema de documentación virtual implementado como plan piloto. Este sistema está siendo implementado por la Dirección y el Centro de Documentación, y se han registrado más de 9 mil expedientes. Este sistema permite la privacidad en el flujo de documentos y reduce los costos de materiales impresos. Permite garantizar digitalmente la documentación institucional en caso de siniestros.
- Instalación del software para los operadores del Call Center lo que ha permitido reducir las llamadas perdidas y dar un mejor servicio telefónico a los afiliados.

Implementado sistema de control para Recursos Humanos, con los siguientes módulos:

- Módulo de personal operando
- Módulo de vacaciones operando
- Módulo de acción de personal operando.

Monitoreo y Evaluación

- Se elaboró el informe de monitoreo de pensiones con informaciones del último trimestre del año 2008.
- Realización del levantamiento de información para la encuesta sobre afiliación de padres en el Seguro Familiar de Salud con una muestra de 191 afiliados titulares.
- Realización del levantamiento de información de una **(1)** encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de las proveedoras de salud de la ARS Salud Segura en el Distrito.

Se realizaron doce **(12)** monitoreos de los servicios que ofrece la DIDA. Una muestra de **16 mil 194** personas que visitaron las oficinas de la DIDA en este período, expresaron su nivel de satisfacción a nivel nacional sobre los servicios recibidos en la DIDA a través de los buzones de sugerencias. El desempeño fue el siguiente:

- Un **97.14%** expresó que el servicio es excelente y bueno.
- Un **94.30%** expresó que lo atendieron de inmediato o en menos de una hora.
- Un **72.58%** contestó que le fue resuelto el problema de forma satisfactoria y un **22.45%** dijo que solo le fue resuelto en parte.

Formación y Capacitación de Personal

En el año 2009 **330** técnicos y funcionarios de la DIDA recibieron capacitación y formación en doce **(12)** talleres y cursos en áreas de:

- Introducción a la Administración Financiera del Estado
- Habilidades de Supervisión y Liderazgo, Supervisión y Delegación Efectiva
- Inducción para los empleados de nuevo ingresos,
- Sistema de Documentación Virtual,

- Seminario Internacional Mujer y Justicia Restaurativa”
- Protección al Consumidor: Retos y Desafíos
- Derecho Procesal del Trabajo
- Subsidio por Enfermedad Común
- Estancias Infantiles
- Inmersión sobre Orientación y Defensoría
- Curso de Oratoria

Seguimiento al Proyecto CERSS

Las actividades ejecutadas en el año en el área de capacitación son las siguientes:

- Taller de evaluación del POA del primer semestre 2009.
- Microsoft Certified Technology Specialist, Windows Server 2008.
- Developing Secure Web Applications.