



**DIDA**



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

# **Primer Año de Gestión Institucional Lic. Elías Báez**

**Noviembre 2024 septiembre 2025**



## **Introducción**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), bajo la dirección del Sr. Elías Báez, mantiene firme su compromiso con la defensa de los derechos ciudadanos, la equidad y la mejora continua de los servicios públicos vinculados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Esta gestión se caracteriza por una visión estratégica centrada en las personas, con énfasis en la accesibilidad universal, la transparencia institucional y la planificación orientada a resultados, consolidando una cultura de servicio público basada en la evidencia y la empatía.

A través de acciones concretas, la DIDA fortalece su rol técnico, ético y empático, posicionándose como referente nacional en defensoría ciudadana, innovación administrativa y articulación interinstitucional.

Los avances registrados reflejan una gestión pública comprometida con el bienestar colectivo, la inclusión social y la transformación institucional sostenible, en plena alineación con los principios del desarrollo humano y la justicia social.

## Gestión de Impacto – Atención a los Afiliados

- La Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), bajo el liderazgo del Sr. Elías Báez, en su primer año de gestión consolida una gestión centrada en las personas, basada en evidencia, ética institucional y resultados verificables. Esta estrategia permite fortalecer la cobertura nacional, optimizar los canales de atención y garantizar respuestas oportunas a las necesidades de los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- **Servicios brindados:** Se ofrecieron aproximadamente 1,243,462 servicios de orientación, información y seguimiento de casos a través de canales presenciales, telefónicos y virtuales, reafirmando el compromiso con la atención ciudadana de manera integral.
- **Incremento en canales principales:** Los canales presencial y telefónico asistieron a **432,248 personas**, lo que representa un incremento respecto al mismo período del año anterior de un **16.79%**
- **Fortalecimiento de servicios en línea:** Los servicios de información y orientación brindados de forma virtual aumentaron en un **14.75 %**, gracias a la implementación del programa *"Ya No Estás Solo: DIDA 24 Horas Contigo"* y la incorporación del chatbot de atención 24/7, mejorando la accesibilidad, eficiencia y ahorro de tiempo y dinero para los afiliados.

| Incremento en canales principales |                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------|
| Año                               | Asistencias Presenciales y telefonicas |
| ene -sept 2024                    | 370,107                                |
| ene -sept 2025                    | 432,248                                |
| Variación Absoluta                | 62,141                                 |
| Variación Porcentual              | 16.79%                                 |

- **Gestión de quejas y reclamaciones:** Se atendieron **18,920 casos** de quejas y reclamaciones relacionados con salud, pensiones y riesgos laborales. De los cuales el **83 %** de los casos fueron resueltos de forma efectiva, reflejando la capacidad operativa de la institución y el compromiso con la equidad y la justicia social.
- **Consultas de asesorías médicas gestionadas por la DIDA:** Se brindaron **8,780 consultas** de asesoría médica, básicamente sobre coberturas en el PDSS, fortaleciendo el acompañamiento técnico a los afiliados en temas de salud.

- **Documentos esenciales entregados a los afiliados:** Se procesaron **75,899 solicitudes** de históricos de aportes, certificaciones y cartas de no cobertura, facilitando el acceso oportuno a información clave para la defensa de derechos. Estos documentos fueron entregados el mismo día o en un plazo no mayor a seis días, optimizando tiempos de respuesta y eficiencia institucional.

- **Casos Irregulares en Prestadores de Salud**

Durante el período la DIDA identificó y gestionó una cantidad significativa de casos vinculados a prácticas irregulares en centros de salud públicos y privados, consolidando su rol como garante de derechos y transparencia en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)

- **Casos registrados de diciembre 2024 - septiembre 2025:** impactando a 1,855 personas de manera directa y con un **monto total ahorrado a los afiliados** de RD\$ 56,797,510.00

- 

Datos hasta agosto 2025

- **Remisión de casos a la SISALRIL:** 100% de los casos fueron remitidos para investigación y sanción, incluso aquellos resueltos directamente por la DIDA o en coordinación con las ARS.
- **Resultado sancionador:** Clínica de Medicina Avanzada Dr. Abel González, sancionada por la SISALRIL mediante la Resolución No.0012-2025, de fecha 13 de agosto del 2025.
- **11 prestadores de salud** fueron advertidos por evidencia de prácticas irregulares, con medidas correctivas en curso.

## **Promoción y Capacitación Institucional**

La promoción y capacitación sobre Seguridad Social constituye un eje clave en la educación ciudadana, orientado al fortalecimiento del conocimiento de derechos y la participación activa de diversos sectores sociales. Esta función permite ampliar la apropiación del marco normativo, fomentar el ejercicio informado de la ciudadanía y consolidar una cultura previsional inclusiva y corresponsable.

A continuación, se muestran las acciones realizadas:

| Actividades Realizadas                                                                                                                                                                       | Cantidad   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Encuentros y reuniones realizados con los encargados de Recursos Humanos de las empresas públicas, privadas y de la sociedad civil organizada                                                | 185        |
| Operativos realizados de distribución de material educativo impreso y de forma digital para promoción del SDSS                                                                               | 146        |
| Operativos de orientación y promoción del SDSS realizados en centros de trabajo y/o de salud públicos y privados                                                                             | 158        |
| Charlas, conferencias y conversatorios impartidas sobre el SDSS de manera presencial y/o virtual                                                                                             | 260        |
| Talleres realizados sobre el SDSS presencial y/o virtual                                                                                                                                     | 22         |
| Participación en ferias para promover los derechos y beneficios de la Ley 87-01 que crea el SDSS y los servicios en la Feria del Libro en el Distrito Nacional DN, en Santiago y en la Vega. | 3          |
| Se llevo a cabo un operativo especial de Semana Santa 2025 de promoción y orientación sobre el derecho a la salud y la importancia de portar el carnet de salud.                             | 1          |
| Diplomados y/o cursos realizados sobre el SDSS dirigido a diferentes sectores de la Sociedad Civil (jueces, abogados, periodistas entre otros) a través de la Escuela de Seguridad Social    | 5          |
| Elaboración, Impresión de material promocional, didáctico y educativo (Suelos, brochure, volantes, ABC, entre otros) Sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social.                        | 8          |
| Realizar reuniones con actores sociales.                                                                                                                                                     | 91         |
| Participación eventos o actividades fuera de la institución                                                                                                                                  | 33         |
| <b>Total General</b>                                                                                                                                                                         | <b>919</b> |

**Fuente: Base de datos DIDA**

## Ruta DIDA Contigo

La Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) ha puesto en marcha el programa “Ruta DIDA Contigo”, una iniciativa estratégica orientada a acercar los servicios de orientación, información y defensa de derechos a sectores y comunidades vulnerables desde los territorios. Esta ruta territorial busca fortalecer conocimiento y el acceso a los beneficios de la seguridad social, especialmente en zonas con limitada cobertura institucional.

El programa **inició en noviembre en el sector de Capotillo**, Distrito Nacional, donde más de 1,000 personas —en su mayoría adultos mayores y personas con discapacidad— participaron activamente en jornadas de orientación sobre salud, pensiones y riesgos laborales.

Como parte de su expansión territorial, la Ruta DIDA Contigo llegó también al **municipio de El Seibo**, donde se desarrolló una jornada comunitaria con alta participación de mujeres, jóvenes y personas en situación de vulnerabilidad. En esta actividad se ofrecieron servicios de información sobre derechos en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), orientación sobre trámites, y acompañamiento personalizado para casos especiales.

El programa seguirá incrementando su radio de acción a nivel nacional en el año 2026, consolidando una estrategia de inclusión, equidad territorial y defensa efectiva de derechos.

## Firmas de Acuerdos Interinstitucionales

La DIDA formalizó cinco (5) acuerdos interinstitucionales que fortalecen la defensa de los derechos ciudadanos en el marco del SDSS.

| Fecha              | Institución                                                     | Objetivos Principales                                                                                                                     |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27 de marzo 2025   | Ministerio de Administración Pública (MAP)                      | Promover el traspaso de CCI al Sistema de Reparto Estatal.<br>Orientar a servidores públicos sobre pensiones                              |
| 13 de febrero 2025 | Instituto Nacional de Protección al Consumidor (Pro Consumidor) | Supervisar servicios médicos.<br>Prevenir cláusulas abusivas.<br>Canalizar denuncias por cobros indebidos.                                |
| 08 de mayo 2025    | Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD)                    | Realizar diplomados en seguridad social.<br>Formar facilitadores especializados                                                           |
| 02 de julio 2025   | Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)          | Difundir contenidos educativos en transporte público.<br>Fortalecer la campaña "Que Nadie Invente con Tus Derechos"                       |
| 16 de julio 2025   | INAP                                                            | Tiene como objetivo fundamental fortalecer la formación de los servidores públicos en materia de seguridad social.                        |
| 27 de octubre 2025 | INTEC                                                           | Desarrollar investigaciones, programas académicos y proyectos conjuntos orientados a fortalecer los servicios y derechos de los afiliados |

## **Monitoreo e Investigación Institucional**

El monitoreo e investigación constituye una función esencial de la DIDA para medir la calidad y oportunidad de los servicios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), la cual está orientada y comprometida con la mejora continua del sistema, la participación ciudadana y la toma de decisiones basada en evidencia.

Mediante acciones de evaluación directa y mecanismos de escucha activa, se han identificado oportunidades de mejora en los servicios de salud, se ha fortalecido la vigilancia ciudadana y se ha generado información clave para el fortalecimiento institucional. Adicionalmente, en el marco del estudio actuarial actualmente en curso, la DIDA ha impulsado un análisis técnico del Sistema Dominicano de Seguridad Social, orientado a evaluar la sostenibilidad financiera, la cobertura y la calidad de sus prestaciones. A partir de este proceso, se han remitido propuestas estratégicas al CNSS, SISALRIL y SIPEN, con el objetivo de promover reformas que fortalezcan la inclusión social, la eficiencia operativa y la protección de los derechos de los afiliados.

### **Acciones realizadas:**

**440** prestadoras de servicios de salud fueron visitadas a nivel nacional, (CPNA, Farmacias, Hospitales y Clínicas) para monitorear la calidad y oportunidad de las prestaciones que reciben los afiliados, así como, medir la satisfacción y nivel de conocimiento sobre el SDSS. En dichos centros se aplicaron 4,077 encuestas a usuarios atendidos.

**47** encuentros comunitarios fueron realizados en los territorios a nivel nacional para procurar la solución oportuna de los hallazgos encontrados en las prestadoras de servicios que perjudiquen el derecho de los afiliados a recibir un servicio de calidad, oportuno y con calidez.

## **Asesoría Legal Institucional pendiente noviembre y diciembre 2024**

La función legal institucional se fortalece como eje transversal de respaldo técnico a las acciones de la DIDA, garantizando la seguridad jurídica, la defensa ciudadana y el cumplimiento normativo en el marco del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Se ofrecieron **83 asesorías legales** a afiliados y empresa en el periodo analizado, la misma brindó apoyo técnico-jurídico en la elaboración y revisión de instrumentos normativos institucionales y participó activamente en la gestión de quejas complejas, especialmente aquellas que requerían interpretación legal o intervención ante terceros, fortaleciendo el respaldo legal en la defensa de los afiliados del SDSS. También, **realizó 48 defensorías colectivas**, todas remitidas al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS). Estas acciones se derivan de las quejas, reclamaciones y denuncias individuales depositadas por los afiliados en la DIDA.

## **Comunicación Estratégica Institucional**

La DIDA desempeña un rol estratégico en la consolidación de su imagen institucional y en la difusión de los derechos ciudadanos vinculados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). A través de campañas de alto impacto y una gestión multicanal efectiva, se promueven los derechos de los ciudadanos y los servicios disponibles, fortaleciendo el vínculo entre la institución y la ciudadanía.

Se realizaron:

- Ejecución de las campañas "Ya No Estás Solo, DIDA 24 Horas Contigo" y "Que Nadie Invente con Tus Derechos", a través de los medios masivos de comunicación, orientadas a visibilizar los servicios de orientación y defensa con enfoque empático y accesible. Alcance estimado de 50,047,231 visualizaciones.
- Reforzamiento de la presencia institucional como entidad moderna, cercana y comprometida con la defensa ciudadana, mediante estrategias de comunicación inclusiva y segmentada.
- Producción continua de contenido informativo, gestión activa de redes sociales y actualización permanente del Portal Web Institucional, garantizando acceso oportuno y transparente a los servicios.
- Apertura del programa "La DIDA te informa", espacio didáctico y participativo transmitido una vez a la semana por CDN Radio, con el objetivo de orientar a los ciudadanos sobre los derechos y beneficios de la seguridad social y

recoger inquietudes, sugerencias y experiencias de los afiliados, fortaleciendo la retroalimentación ciudadana como insumo para la mejora continua. Este programa tenía más de cinco años fuera de servicio.

- Difusión de mensajes educativos en unidades de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), como parte de la campaña “Que Nadie Invente con Tus Derechos”, ampliando el alcance territorial, tener una DIDA más cercana a la población y promoviendo la apropiación de derechos en espacios cotidianos.

### **Recuperación de Fondos AFP – Afiliados Fallecidos. Pendiente actualizar**

La DIDA, en coordinación con las AFP y mediante operativos focalizados, logró avances significativos en la identificación para la recuperación de fondos pertenecientes a afiliados fallecidos, fortaleciendo la justicia previsional y el acceso a derechos económicos de sus familiares.

| <b>Recuperación de Fondos AFP – Afiliados Fallecidos</b>   |                    |
|------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Indicador</b>                                           | <b>Resultado</b>   |
| Familiares identificados con fondos disponibles            | 10,853             |
| Monto estimado identificado                                | RD\$100,000,000+   |
| Asistencias brindadas desde 28 agosto 2025 al 6 septiembre | 23,015             |
| Monto total estimado en AFP                                | RD\$8,000,000,000+ |

- Se visibilizó una deuda histórica con miles de familias que desconocían su derecho a reclamar fondos acumulados.
- Con esta acción la DIDA se posicionó como garante de justicia previsional.

### **Transformación Operativa e Infraestructura Institucional**

Evidenciando un compromiso firme con la transformación operativa, la gestión eficiente de los recursos y el fortalecimiento de la infraestructura institucional, la DIDA ha desarrollado acciones orientadas a mejorar la capacidad instalada, optimizar procesos internos y garantizar condiciones adecuadas para la prestación de servicios públicos de calidad.

#### Acciones realizadas:

- **Expansión territorial:** La dotación completa de un nuevo punto GOB en San Cristóbal fortaleció la cobertura geográfica y la atención directa a la ciudadanía en una de las provincias más poblada.
- **Compromiso medioambiental:** La incorporación de zafacones reciclables en todas las oficinas provinciales a nivel nacional promoviendo una cultura organizacional de sostenibilidad y responsabilidad ambiental.
- **Fortalecimiento logístico:** Se adquirieron **16 vehículos** y **2 minibuses**, con el objetivo de ampliar la cobertura territorial en servicios de promoción, monitoreo y mejorar la capacidad de respuesta operativas ante situaciones de emergencia o vulneración de derechos.

#### Modernización Tecnológica Institucional

La DIDA impulsa acciones orientadas a modernizar la infraestructura tecnológica, fortalecer la seguridad digital y optimizar los servicios orientados al ciudadano, como parte de su compromiso con la innovación administrativa y la eficiencia operativa.

#### Este proceso contempla:

- La instalación de nuevos equipos de red y fibra óptica en la sede central, mejorando la conectividad y estabilidad tecnológica.
- El desarrollo de la Mesa de Ayuda Institucional (GLPI), con un 95 % de avance en su implementación.
- La migración y refactorización del sistema interno de consultas del PDSS y el Sistema CCI-Reperto, con un avance del 90 %.
- El nuevo portal institucional y de transparencia, con 90 % de contenido actualizado y mayor accesibilidad.
- La implementación del sistema biométrico de control de asistencia en la sede central y oficinas provinciales.
- La puesta en marcha del Chatbot "DIDA 24 Horas Contigo", como parte del programa "Ya No Estás Solo", que permitió incrementar en un 16.78 % las orientaciones virtuales y mejorar la accesibilidad a los servicios.
- En materia de ciberseguridad, se avanzó en la implementación de soluciones de protección avanzada (ENDPOINT) y se inició la adquisición de un New Generation Firewall, reforzando la seguridad de la información institucional.

## Políticas Internas y Cultura Organizacional

La DIDA impulsa la consolidación de políticas internas orientadas al fortalecimiento institucional, el bienestar del personal y la promoción de una cultura organizacional basada en la equidad, la participación y la mejora continua.

Estas acciones se articulan con los principios de gestión pública ética y centrada en las personas, y contemplan:

- **Conformación de la Asociación de Servidores Públicos**, marcando un hito institucional pendiente desde 2017, con el objetivo de fortalecer la representación y participación del personal en los procesos internos.
- **Conformación del Comité de Ética e Integridad Gubernamental Ética**, como parte del compromiso institucional con la integridad, la transparencia y la rendición de cuentas.
- **Promoción de iniciativas orientadas al bienestar laboral**, se promovieron iniciativas orientadas al fortalecimiento del clima organizacional, incluyendo actividades de integración, jornadas de salud, capacitaciones y espacios de escucha activa. Estas acciones han contribuido significativamente a mejorar el ambiente laboral y fortalecer el sentido de pertenencia dentro de la institución.

## Gestión Estratégica Institucional

La DIDA desempeña un rol estratégico en la consolidación de una gestión institucional basada en resultados, evidencia y mejora continua, orientada al fortalecimiento de la planificación, la trazabilidad de las acciones ejecutadas y el cumplimiento de los compromisos establecidos. En este sentido, realizamos la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 donde se plasman los tres ejes estratégicos sobre los cuales la DIDA desarrollará su trabajo en los próximos años, siempre articulado con los lineamientos del Ministerio de Hacienda y Economía, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el PLANEG III y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030).

## Fortalecimiento Normativo Institucional:

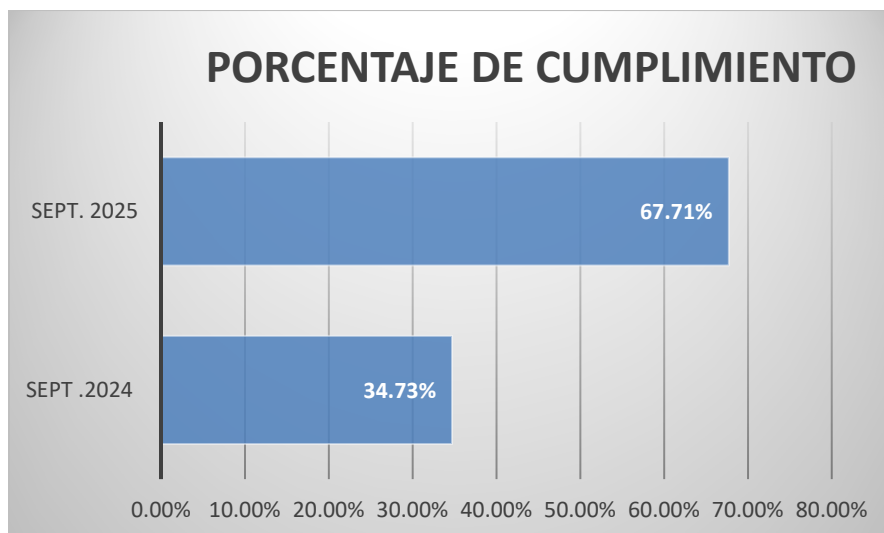
Durante el periodo de esta nueva gestión, se elaboraron y validaron 15 instrumentos clave para el avance de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) los que nos han permitido avanzar de un 32.98% en septiembre del 2024 a un 67.71% a septiembre del 2025, registrándose un incremento de un 32.98%. Este avance evidencia el compromiso sostenido de la

máxima autoridad con la mejora continua, la transparencia y la implementación de estándares de calidad en todos los procesos internos.

Los Instrumentos validados y aprobados por nuestro director general y la Contraloría General de la República (CGR) son:

1. Manual de Actualización de Políticas y Procedimientos
2. Plan de Cuidado Medioambiental Institucional
3. Manual de Inducción Institucional
4. Políticas y Procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal
5. Manual de Administración y Valoración de Riesgos
6. Política de Género Institucional
7. Manual de Reconocimiento Institucional a los/as Colaboradores/as y Áreas Destacadas
8. Políticas y Procedimientos de Desvinculación Institucional de Personal
9. Políticas de Quejas, Denuncias y Sugerencias de Usuarios
10. Políticas de Quejas, Denuncias y Sugerencias de los Colaboradores
11. Política de Carta Compromiso al Ciudadano
12. Política y Procedimientos de Administración y Custodia de Expediente del Personal
13. Política y Procedimiento para la Encuesta de Clima Laboral
14. Política y Procedimientos para el Sistema de Revisión y Control
15. Política y Procedimientos de Actualización de Normativas Aplicables

| Periodo NOBACI              | Porcentaje de Cumplimiento        |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 3er. Trimestre 2024         | 34.73 %                           |
| 3er. Trimestre 2025         | 67.71 %                           |
| <b>Incremento Acumulado</b> | <b>+32.98 Puntos Porcentuales</b> |



## Encuestas y sondeos realizadas para medir la satisfacción de los usuarios por el servicio recibido en la DIDA

- Encuesta Según Carta Compromiso al Ciudadano:** durante el periodo de la nueva gestión, Se han realizados tres encuestas cuatrimestrales para medir la percepción ciudadana sobre los servicios recibidos en la DIDA, en el marco del cumplimiento de los atributos y compromisos de calidad comprometidos en nuestra 3ra, versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, contribuyendo a retroalimentar la mejora continua de la calidad de la gestión institucional. A continuación, presentamos los principales resultados.



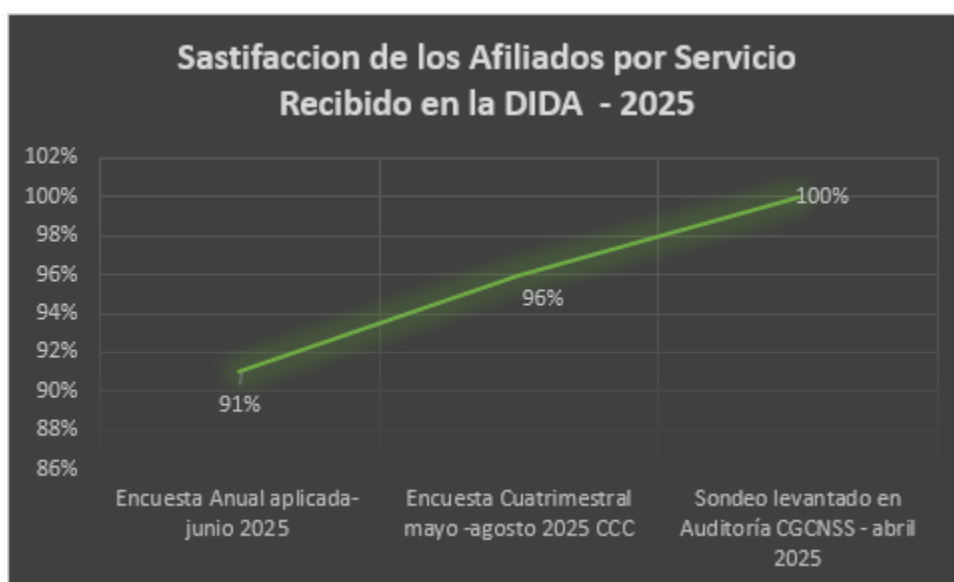
**Encuesta de Satisfacción al Usuario de la DIDA, Carta Compromiso al Ciudadano 2025**

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN  
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

| Servicios                                                             | 3er.<br>Cuatrimestre<br>2024 | 1er.<br>Cuatrimestre<br>2025 | 2do.<br>Cuatrimestre<br>2025 |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Satisfacción General de los Usuarios en los Servicios                 | 90%                          | 95%                          | 96%                          |
| Valoración de la Información General de los Usuarios en los Servicios | 86%                          | 94%                          | 96%                          |
| Tiempo General para la Obtención del Servicio                         | 89%                          | 94%                          | 97%                          |
| Tiempo General en que Recibo el Servicio Solicitado (Menor de 1 hora) | 39%                          | 60%                          | 55%                          |
| Disponibilidad de la Información General de los Usuarios              | 89%                          | 93%                          | 100%                         |
| Fiabilidad General de los Usuarios                                    | 89%                          | 93%                          | 95%                          |
| Amabilidad General de los Usuarios                                    | 95%                          | 100%                         | 100%                         |
| Accesibilidad General de los Usuarios                                 | 87%                          | 94%                          | 96%                          |

- **Encuesta de Satisfacción Ciudadana:** En coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP), se aplicó la encuesta de satisfacción ciudadana a afiliados que habían recibido algún servicio en la DIDA en el 2025. El 91% de los encuestados expresó estar satisfecho con los servicios recibidos; la encuesta generó insumos valiosos para la toma de decisiones institucionales y el fortalecimiento de la atención ciudadana.

En abril del 2025, auditores de la Contraloría General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CGCNSS), realizó un sondeo entre los afiliados que recibían servicio de manera presencial en la sede central, como parte del proceso de la auditoría que estaban realizando a la gestión del 2024. La valoración de los afiliados fue de un 100% de satisfacción.



## Principales Indicadores Gubernamentales

| INDICADORES                    | SEPTIEMBRE |
|--------------------------------|------------|
| 1.- SISMAP                     | 84.23      |
| 2.- CUMPLIMIENTO LEY No.200-04 | 93.58      |
| 3.- SISCOMPRAS                 | 89.58      |
| 4.- SISACNOC                   | 98.00      |

## Cumplimiento de Indicadores Gubernamentales correspondientes al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Al corte del tercer trimestre de 2025, la institución ha evidenciado mejoras sustantivas en la implementación de estándares, herramientas de gestión y mecanismos de evaluación. Este avance se traduce en una mayor capacidad operativa, una cultura organizacional orientada a resultados y una consolidación de buenas prácticas institucionales.

La mayoría de los subindicadores reportados presentan un nivel de cumplimiento del 100 %, lo que refleja una gestión sólida, articulada y coherente con los principios que rigen el accionar institucional: eficiencia, ética y orientación ciudadana.

| CÓDIGO                                                   | INDICADOR                                                                                                  | VALOR ACTUAL |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>01.GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS</b>              |                                                                                                            |              |
| 1.1                                                      | Autoevaluación CAF                                                                                         | 100          |
| 1.2                                                      | Plan de Mejora Modelo CAF                                                                                  | 100          |
| 1.3                                                      | Estandarización de Procesos                                                                                | 100          |
| 1.4                                                      | Carta Compromiso                                                                                           | 95           |
| 1.5                                                      | Transparencia en las Informaciones de Servicios y funcionarios                                             | 100          |
| 1.6                                                      | Monitoreo de la Calidad de los Servicios                                                                   | 100          |
| 1.7                                                      | Índice de Satisfacción Ciudadana                                                                           | 91           |
| <b>2. ORGANIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b> |                                                                                                            |              |
| <b>3. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>              |                                                                                                            |              |
| 3.1                                                      | Planificación de RR.HH.                                                                                    | 100          |
| <b>4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>                       |                                                                                                            |              |
| 4.2                                                      | Manual de Organización y Funciones                                                                         | 100          |
| <b>5. GESTIÓN DEL EMPLEO</b>                             |                                                                                                            |              |
| 5.2                                                      | Implementación del Sistema Transversal de Gestión Humana y Nómina                                          | 100          |
| <b>6. GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES Y BENEFICIOS</b>     |                                                                                                            |              |
| <b>7. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO</b>                        |                                                                                                            |              |
| 7.1                                                      | Gestión de Acuerdos de Desempeño                                                                           | 95           |
| 7.2                                                      | Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias                                                     | 94           |
| <b>8. GESTIÓN DEL DESARROLLO</b>                         |                                                                                                            |              |
| 8.1                                                      | Plan de Capacitación                                                                                       | 90           |
| <b>9. GESTIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES Y SOCIALES</b> |                                                                                                            |              |
| 9.2                                                      | Fortalecimiento de las Relaciones Laborales                                                                | 100          |
| 9.3                                                      | Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal. | 100          |
| 9.4                                                      | Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP)        | 90           |
| 9.5                                                      | Encuesta de Clima Laboral                                                                                  | 100          |

## Relaciones Internacionales

### Participación histórica de la DIDA en la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)

Durante el año 2025, la DIDA logró una participación histórica en la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), consolidando su posicionamiento internacional como entidad técnica, ética y comprometida con la defensa de los derechos ciudadanos en el marco del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

#### Designaciones obtenidas:

- **Elías Báez, director general de la DIDA:** • Electo representante de la Membresía Asociada ante el Comité Permanente de la CISS. Escogido vicepresidente de la Comisión Americana Jurídico Social (CAJS).
- **Julissa Magallanes:** vicepresidenta de la Comisión Americana de Salud y Bienestar Social (CASBS). vicepresidenta de la Comisión Americana de Organización y Sistemas Administrativos (CAOSA).
- **Marlen Berroa:** vicepresidenta de la Comisión Americana de Prevención de Riesgos en el Trabajo (CAPRT).
- **Zully Arias:** vicepresidenta de la Comisión Americana del Adulto Mayor (CAAM).
- **Colocar algo objetivo viaje a Colombia**

#### Visión a futuro

### Enfoque Inclusivo Institucional

Como parte de su compromiso con la equidad, la DIDA en su Plan Estratégico Institucional 2025-2028 se compromete a implementar un **componente inclusivo transversal** en sus procesos, servicios y canales de atención. Esta iniciativa busca garantizar el acceso efectivo de personas con discapacidad, adultos mayores, población migrante y otros grupos en situación de vulnerabilidad, en coherencia con los principios de accesibilidad universal, empatía institucional y justicia social.

Se realizará un estudio de Gastos de Bolsillo, Conocimiento, Satisfacción y Calidad de los Servicios del Seguro Familiar de Salud (SFS), que ofrece el SDSS a los Afiliados en la República Dominicana. Este proveerá información de utilidad para la toma de

decisiones basadas en la evidencia por parte de los actores del sistema y los afiliados.

También, la DIDA iniciará la publicación periódica de análisis comparativos sobre el desempeño de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), los cuales estarán disponibles en su página web institucional. Estos documentos brindarán a los afiliados información clara y objetiva, facilitando la toma de decisiones informada al momento de elegir o evaluar su administradora dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Además, premiaremos las buenas prácticas en el Sistema Dominicano de Seguridad Social mediante un innovador reconocimiento, cuyo objetivo es incentivar estas prácticas ejemplares y contribuir así a la eliminación de la vulneración de derechos. La primera edición del premio distinguirá a PSS y ARS con modelos innovadores, eficientes, humanos y resilientes, e incluirá reconocimientos especiales a personas u organizaciones que hayan hecho aportes significativos al sistema, tales como Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), médicos u otros actores del SDSS.

Continuar fortaleciendo el área de tecnología de la Información y las diferentes plataformas digitales, incluyendo el diseño y desarrollo de un CRM que permita mantener un sistema de comunicación permanente con los usuarios y contribuyentes del SDSS y contar con una base de datos más robusto, ágil, segura y amigable para que el servicio a los afiliados sea más efectivo y eficiente.

## **Fortalecimiento Territorial y Readecuación Infraestructural**

**1. Apertura de Puntos de Información en Centros de Salud Públicos y Privados desde los territorios.** Se ha impulsado la instalación de puntos de información en centros de salud públicos y privados, como parte del compromiso de continuar acercando la DIDA a los afiliados. Esta estrategia busca garantizar el acceso oportuno a la orientación sobre derechos y coberturas, previniendo vulneraciones y fortaleciendo la protección social desde el primer nivel de atención.

**2. Readecuación de Espacios Institucionales para optimizar la operatividad,** Se avanza en la conclusión de la readecuación del primer y cuarto piso de la sede central en la Torre de la Seguridad Social, así como, del tercer y cuarto piso del edificio Marmer. Esta intervención permitirá:

- Desahogar las oficinas y redistribución de los equipos de trabajo
- Mejorar el ambiente laboral y las condiciones ergonómicas
- Fortalecer la atención al usuario con espacios más funcionales y accesibles
- Optimizar la operatividad interna, alineada a los estándares de calidad institucional