

**DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA  
SEGURIDAD SOCIAL.**

**INFORME DE GESTIÓN 2005**

**La DIDA: Atención a los Afiliados:**

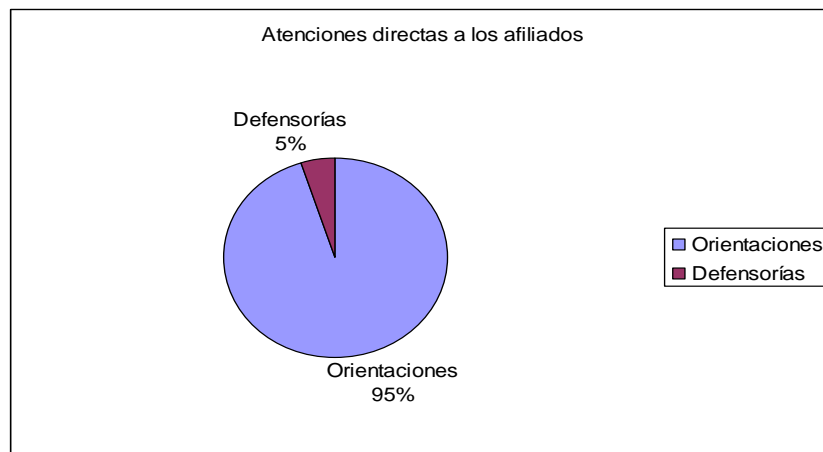
Cumpliendo con el mandato del Artículo 4 de la Ley 87-01, la DIDA durante el año dio asistencia directa, en sus locales a nivel nacional, a **55 mil 681** afiliados a través del área de orientación y defensoría de la DIDA.

**Cuadro No.1**

**Atenciones directas a los afiliados**

<b>Atenciones a los afiliados</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Orientaciones	52,860	95%
Defensorías	2,821	5%
<b>Total</b>	<b>55,681</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No.1**



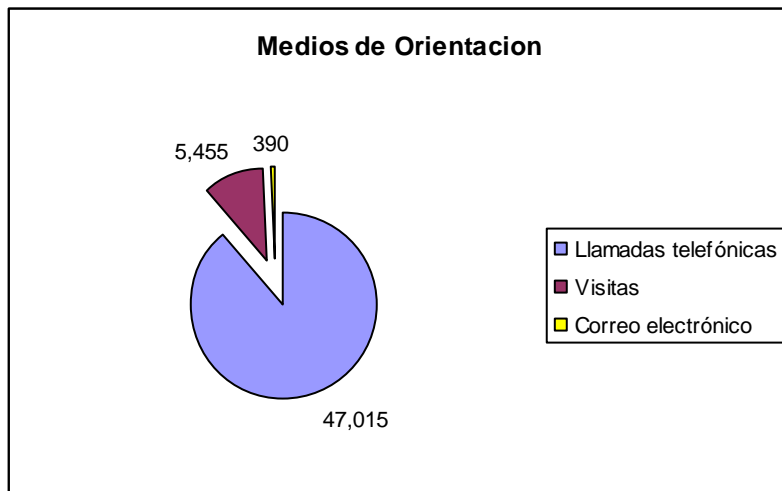
**Orientaciones.**

Recibimos **47 mil 15** llamadas, **5 mil 455** visitas personalizadas y **390** correos electrónicos, totalizando **52 mil 860** consultas. El cuadro **No.2** muestra los medios utilizados por la DIDA para dar las orientaciones a los afiliados.

**Cuadro No. 2**  
**Medios de las orientaciones**

Llamadas telefónicas	47,015	89%
Visitas	5,455	10%
Correo electrónico	390	1%
<b>Total</b>	<b>52,860</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No.2**

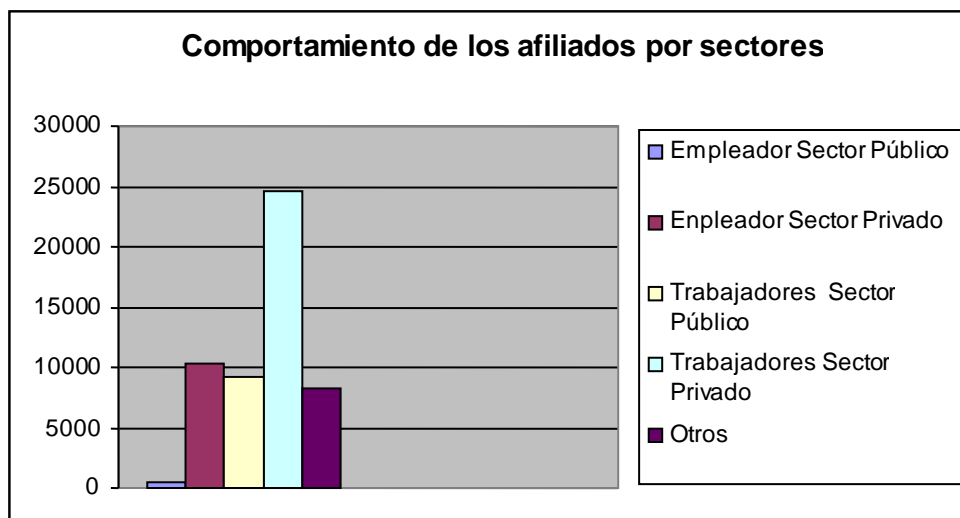


El comportamiento de los afiliados por sectores que solicitaron orientaciones fue el siguiente:

**Cuadro No.3**  
**Comportamiento de los afiliados por sectores**

Empleador Sector Público	480	0.91%
Empleador Sector Privado	10,350	19.58%
Trabajadores Sector Público	9,275	17.55%
Trabajadores Sector Privado	24,555	46.45%
Otros	8,200	15.51%
<b>Total</b>	<b>52,860</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico No.3**

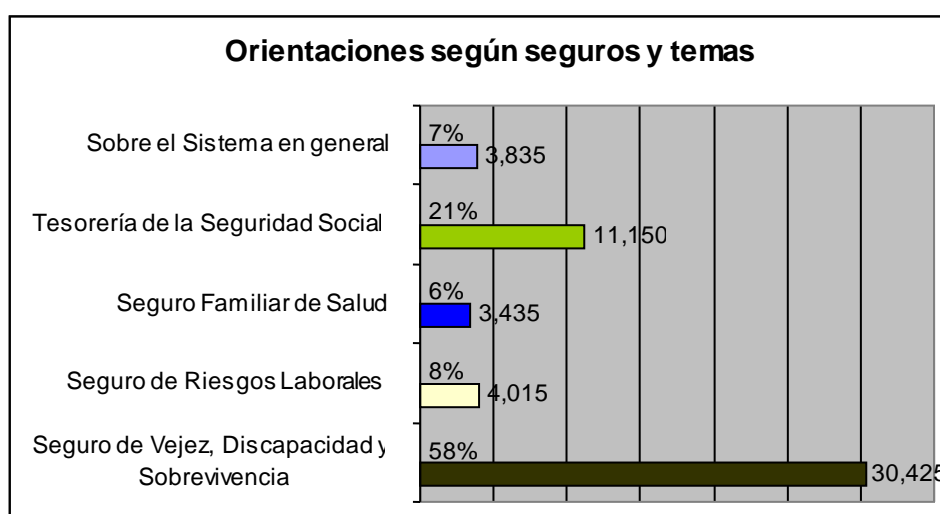


Según los distintos seguros y temas, el comportamiento fue el siguiente:

**Cuadro No. 4**  
**Orientaciones según seguros y temas.**

Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia	30,425	58%
Seguro de Riesgos Laborales	4,015	8%
Seguro Familiar de Salud	3,435	6%
Tesorería de la Seguridad Social	11,150	21%
Sobre el Sistema en general	3,835	7%
<b>Total</b>	<b>52,860</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No.4**



De las **30 mil 425** consultas hechas sobre el seguro de pensiones, **19 mil 415** fueron para averiguar en qué AFP estaban afiliados, **mil 885** fue para saber sobre el estado de su CCI, y **mil 610** fueron preguntas sobre cuándo se van a devolver los aportes hechos a las AFP's.

Del total de inquietudes respondidas relacionadas con la Tesorería de la Seguridad, las principales son: ¿Cuáles son los procedimientos para registrar una empresa en la Seguridad Social?, la cual acumuló **2 mil 285** preguntas, ¿Cómo saber si mi empleado está cotizando por mí?, **mil 292** preguntas, y por último **960** preguntas de empleadores averiguando el procedimiento para realizar novedades.

Sobre el Seguro de Riesgos Laborales **mil 105** personas preguntaron, ¿Cuál es el procedimiento para reportar un accidente de trabajo?, **170** querían saber el procedimiento para solicitar el pago de prestaciones en este seguro, y 140 preguntaron qué es el Seguro de Riesgos Laborales.

Las dos principales inquietudes recibidas sobre el Seguro Familiar de Salud y el Sistema en general fueron sobre cuándo se inicia el SFS, con **mil 659** preguntas, y la búsqueda de información en general del SDSS, con 585 personas.

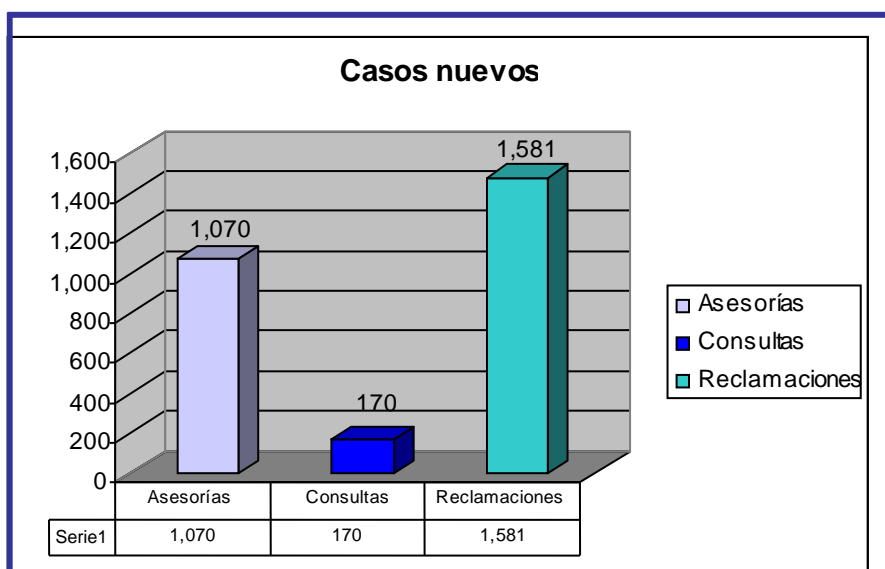
## Asesorías, Consultas y Reclamaciones

Hasta el 31 de diciembre/2005 se solicitaron **mil 70** asesorías, **170** consultas, y se recibieron **mil 581** reclamaciones para un total de **2 mil 821** casos. Se le dio solución a **mil 60** asesorías, **167** consultas y **mil 385** reclamaciones, totalizando **2 mil 612** casos solucionados. En seguimiento quedan **209** casos, de los cuales hay **10**, que corresponden a asesorías, **3** a consultas y **196** a reclamaciones<sup>1</sup>.

**Cuadro No.5**  
**Casos nuevos**

Asesorías	1,070
Consultas	170
Reclamaciones	1,581
<b>Total</b>	<b>2,821</b>

**Gráfico No.5**

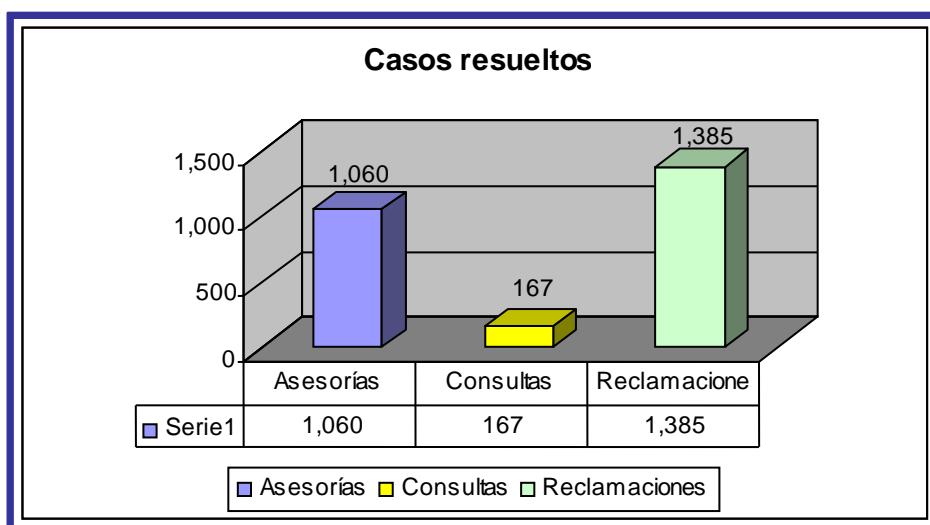


**Cuadro No. 6**  
**Casos resueltos.**

Asesorías	1,060
Consultas	167
Reclamaciones	1,385
<b>Total</b>	<b>2,612</b>

<sup>1</sup> A enero del 2005 se tenían en seguimiento 58 casos.

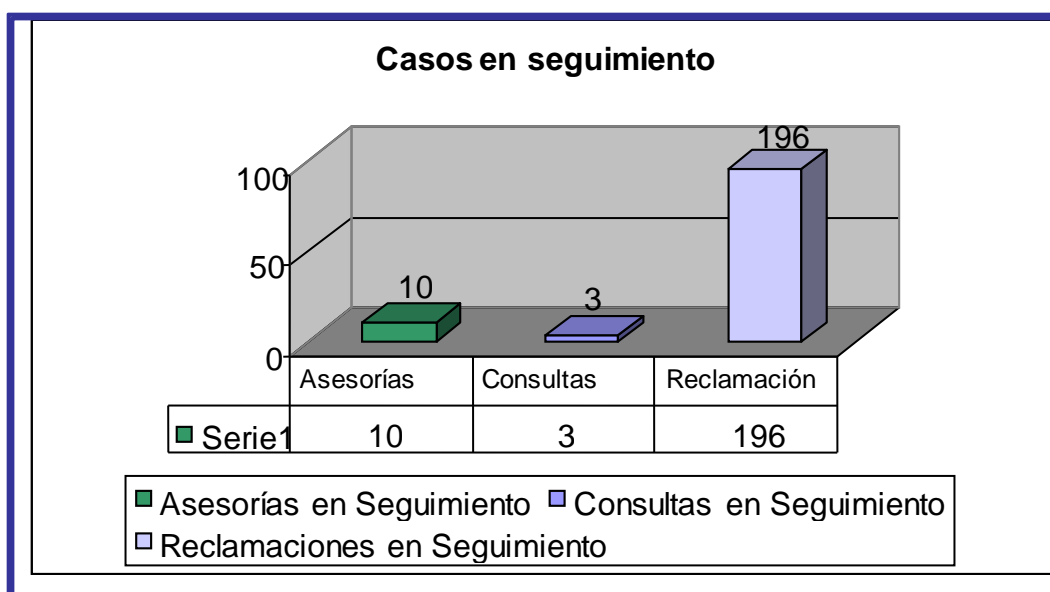
**Gráfico No.6**



**Cuadro No. 7.  
Casos en seguimiento**

Asesorías en Seguimiento	10
Consultas en Seguimiento	3
Reclamaciones en Seguimiento	196
<b>Total</b>	<b>209</b>

**Grafico No.7**



❖ Los casos que están en seguimiento no se han resuelto por las siguientes razones:

1. En espera de la aprobación del Manual de Discapacidad para tratar los casos en los que se ha negado la pensión de discapacidad por supuestamente ser producto de una enfermedad preexistente.
2. El CNSS no se ha pronunciado sobre las solicitudes hechas por afiliados a la Ley 379-81 y 1896-48 que fueron afiliados al nuevo sistema de manera automática y voluntaria, pero hechas por desconocimiento. Estos casos incluyen el de instituciones como Loyola, IDIAF, entre otros, que fueron afiliadas de manera automática, aunque pertenecían al Sector Público.
3. En espera de que la Tesorería y la SIPEN hagan operativa la circular 48-05 sobre reversos y reasignación de fondos (estos casos son de personas que fueron registradas con cédulas equivocadas por lo que su dinero está siendo depositado en una CCI de otra persona).
4. Denegación de prestaciones económicas e indemnizaciones por parte de la Administradora de Riesgos Laborales por la no aplicación de la Resolución 60-05 de la SISALRIL.
5. Solicitudes de pensiones de discapacidad y sobrevivencia denegada o estancada en el IDSS por falta de la aprobación de la normativa para aplicar el seguro de discapacidad y sobrevivencia de los empleados que permanecieron en el viejo sistema de reparto.
6. La no aprobación por parte del CNSS del reglamento de Procedimiento de Quejas, Reclamación y Atención de la DIDA.

### **La DIDA. Defensoría colectiva.**

- A instancia de la DIDA, a partir de las quejas y reclamaciones realizadas por los usuarios del SDSS tanto el CNSS como la SIPEN, han emitido decisiones a favor de los afiliados; situaciones éstas que no estaban contempladas en la Ley 87-01, tales son los casos de:
  - Establecimiento mediante circular 48-05 de la SIPEN sobre el Reverso de los Fondos en los casos de:
    - ✓ Error en la digitación del número de cédula.
    - ✓ Personas que no laboran y fueron incluidas en las nóminas de empresas.
  - Establecimiento mediante Resolución 237-05 del Procedimiento que realizarán las AFP para la Devolución de Aportes de los Afiliados con Ingreso Tardío a una AFP.
  - Gestiones para que se elaboren los mecanismos y procedimientos para que los afiliados que por error o por desconocimiento fueron afiliados al Sistema de Capitalización Individual, vuelvan al Sistema de Reparto.
  - Gestiones para que se establezcan los mecanismos y procedimientos de lugar para que los extranjeros que laboraban en el país que decidan marcharse, se les devuelva la totalidad de los aportes que tenían acumulados en su CCI.
  - Gestiones para que se establezca un plazo específico en el cual las instancias del SDSS deban contestar las solicitudes de información formuladas por la DIDA.

- Gestiones para que la SIPEN asuma la función de fiscalización con relación a los afiliados al Sistema de Reparto.
- Gestiones para que se elaboren los procedimientos (transitorios y/o definitivos) para el otorgamiento de las pensiones de discapacidad y sobrevivencia a los afiliados al Sistema de Reparto en virtud del Art. 43, párrafo II de la Ley 87-01.
  - ✓ A raíz de las diferentes reclamaciones recibidas en la DIDA de las solicitudes de pensiones por discapacidad y sobrevivencia de los afiliados que cotizan al Sistema de Reparto y de lo establecido en el Art. 43, párrafo II de la Ley 87-01, en donde indica que el IDSS establecerá un autoseguro para cubrir el seguro de vida y discapacidad correspondiente a los afiliados al Sistema de Reparto, pudimos constatar que aunque la Ley le otorga esta facultad al IDSS de crear un autoseguro para estos fines exclusivamente no se determinó cual era la forma de financiamiento, por lo que la DIDA se reunió con la Secretaría de Estado de Finanzas, en donde por error la TSS estaba remitiendo el por ciento (%) destinado al financiamiento de estas pensiones, y luego de varias reuniones y estudios con las diferentes instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social involucradas (SIPEN Y TSS), la TSS determinó que el dinero para financiar este autoseguro estaba llegando a la Secretaría de Estado de Finanzas, y que por ende ellos debían enviar el dinero al IDSS; corregido el error actualmente la TSS ha remitido al IDSS más de 40 millones de pesos por este concepto.
  - ✓ Actualmente la DIDA está tramitando al IDSS los casos de solicitudes de estas pensiones que llegan a nuestras oficinas y ha sugerido al IDSS la necesidad de la aprobación por parte del CNSS del procedimiento (transitorio o definitivo) para la evaluación y posterior otorgamiento de estas pensiones.

**La DIDA: Valorando la calidad de los servicios que ofrece de manera personal a los afiliados.**

Mediante una muestra recogida entre los afiliados que tuvieron acceso a los servicios que ofrece la DIDA, estos valoraron los mismos como excelentes en un **80%**, y como bueno en un **18%**. A un **75%** le fue resuelto el problema que los afectaba según sus respuestas; a un **24%** se lo resolvieron en parte, y sólo el **1% restante** señaló que no le resolvieron el problema.

En cuanto a la oportunidad del servicio ofrecido, un **91%** contestó que lo atendieron de inmediato, mientras que un **9%** respondió que lo atendieron en menos de una hora. **(Ver Cuadro No. 8).**

**Cuadro No. 8**

### Valoración de los Afiliados de los servicios que ofrece la DIDA

Variables	Frecuencia	(%)
<b>3-Cómo le pareció el servicio</b>		
-Excelente	508	80
-Bueno	114	18
-Regular	8	2
-Malo	1	0
-No Respuesta	0	0
-Inconsistente	1	0
<b>Total</b>	<b>632</b>	<b>100</b>
<b>1-Cuánto tiempo esperó por el servicio</b>		
-De inmediato	575	91
-Menos de 1 hora	55	9
-2 a 3 horas	0	0
-No Respuesta	1	0
-Inconsistente	1	0
<b>Total</b>	<b>632</b>	<b>100</b>
<b>2-Le fue resuelto el problema</b>		
-Si, muy bien	474	75
-Sólo en parte	150	24
-No me lo resolvieron	6	1
-No Respuesta	1	
-Inconsistente	1	
<b>Total</b>	<b>632</b>	<b>100</b>

Fuente: Dpto. de Planificación, DIDA, octubre 2004.

Gráfico No. 8-1

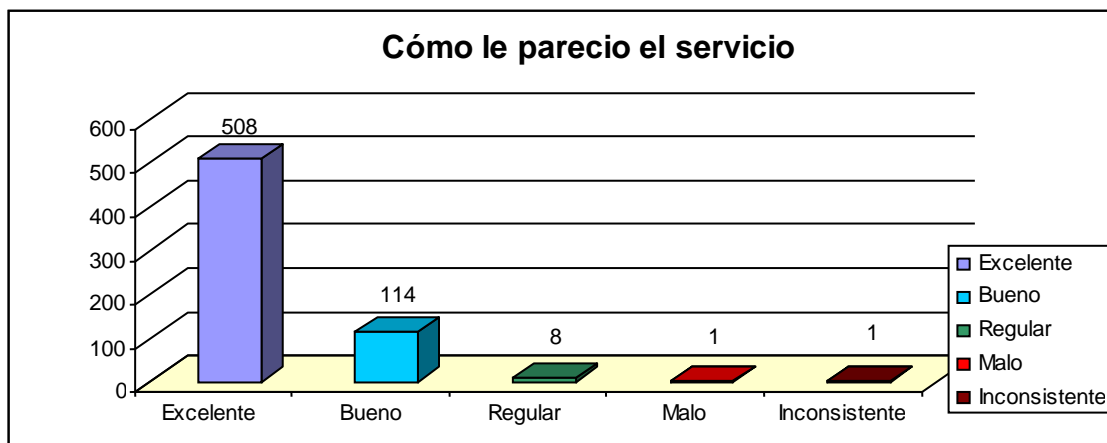
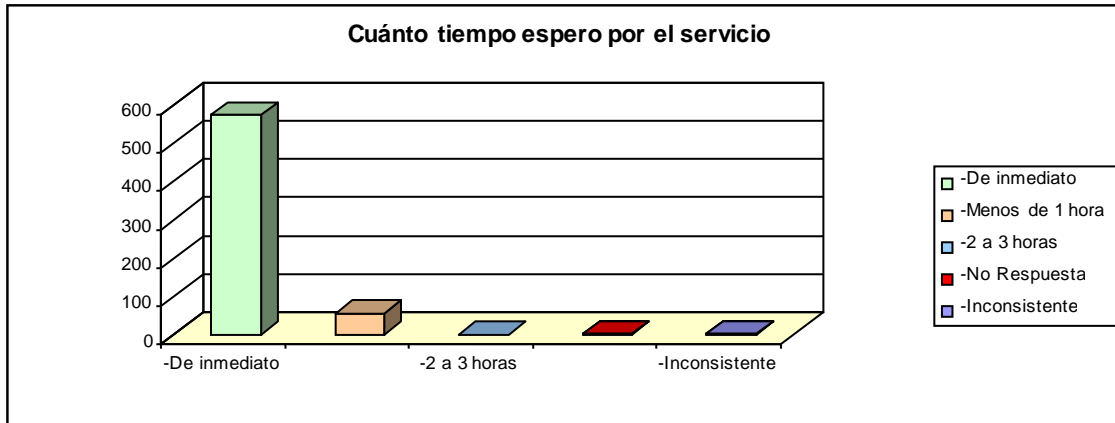
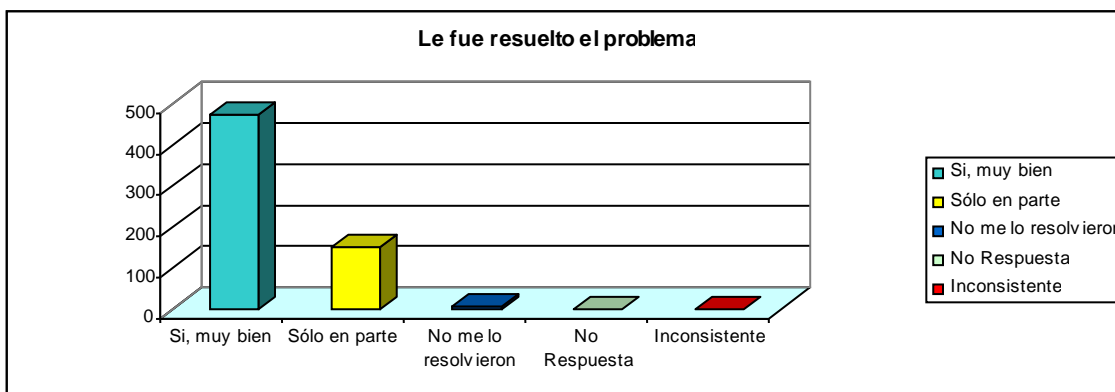


Gráfico No.8-2





**Grafico No.8-3**



**Información, Educación y Comunicación.**

**La DIDA: Educando Afiliados y Actores del Sistema.**

- **4 mil 446** personas fueron capacitadas sobre los tres (3) seguros del Sistema Dominicano de Seguridad Social a través de **112** talleres-seminarios.

El perfil de las personas capacitadas es el siguiente:

- |                                       |   |                                      |
|---------------------------------------|---|--------------------------------------|
| • Facilitadores                       | • Multiplicadores                       | • Funcionarios de empresas privadas  |
| • Comunicadores                       | • Líderes comunitarios                  | • Educadores                         |
| • Administradores de recursos humanos | • Abogados                              | • Profesionales del área de la salud |
| • Jueces laboralistas                 | • Pensionados                           | • Empleados de zonas francas         |
| • Empleados públicos                  | • Funcionarios y empleados de ARS y ARL | • Contadores                         |
- Con una concurrida participación de **65** médicos especialistas en diferentes áreas de la medicina y con la participación de **17** profesores internacionales de la

donación y el trasplante de órganos, tejidos y otras enfermedades de alto costo y complejidad (catastróficas), así como profesionales especialistas en Seguridad Social, fue celebrado el primer Seminario Internacional sobre Coordinadores de Transplantes. Participaron representantes de España, Venezuela, Ecuador, Uruguay, Colombia, Paraguay, Cuba, Guatemala y Brasil, incluyendo nuestro país como anfitrión.

- Primer Simposio-Taller sobre Defensoría en VIH SIDA y otras enfermedades catastróficas con los auspicios de INTROS y COPRESIDA.

### **La DIDA: Informando a los Afiliados.**

- **108 mil 180** personas se le dio información y se les respondieron sus inquietudes a través de la implementación de **mil 803 charlas** realizadas a nivel nacional sobre los distintos seguros del sistema, especialmente el Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobre vivencia del Régimen Contributivo y el Seguro de Riesgos Laborales, además de los beneficios del Régimen Subsidiado.
- Dentro de las charlas impartidas, según los sectores económicos y sociales, estas se destinaron a las áreas sindical, salud, asociaciones comunitarias, industrial, turismo, cooperativista, pecuario, justicia, religión, deporte, servicios, comercial, educación, agrícola, financiero, zonas francas, gremios y ayuntamientos.
- **3 mil 960** personas recibieron información de primera mano a través de su participación ventidos (22) conferencias impartidas por los más altos funcionarios del DIDA.
- **Más 100 mil** personas fueron asistidas durante la participación en 18 ferias nacionales y regionales, entre las cuales están la VIII Feria Internacional del Libro Santo Domingo 2005, la Feria Regional Multisectorial de San Juan de la Maguana, Expo Feria de Moca, Expo Feria La Vega 2005, la II Feria Regional del Libro de Santiago, Feria Expo Sultana del Este, la Décimo Octava Feria Expo Cibao 2005 Santiago, entre otras.
- **Más de 500 mil** personas recibieron información directa (verbal y escrita) con la realización de 114 operativos de promoción a nivel nacional, los cuales se efectuaron en las principales zonas francas, cordones industriales, zonas hoteleras, arterias comerciales e instituciones públicas, entre otras.
- A través de las actividades de promoción, capacitación, centros fijos de distribución y puntos de información se distribuyeron **5 millones 695 mil 534** unidades de material informativo y educativo de los distintos regímenes y seguros del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

### **La DIDA: Involucrando a la Sociedad Organizada al Desarrollo del Sistema.**

- La DIDA amplió en **254** el número de acuerdos firmados con igual número de organizaciones de la sociedad civil en todo el país, con los que ahora contamos con **558** acuerdos de colaboración firmados y ejecutándose.
- **Cientos de líderes** de organizaciones de la sociedad civil fueron actualizados sobre la marcha del Sistema Dominicano de Seguridad Social por medio de la realización de **954** encuentros y reuniones de trabajo, además de que estos encuentros dieron origen a la planificación y realización de numerosas charlas y operativos de promoción del Sistema entre sus miles de miembros.
- Ante la presencia de más de **800** líderes de organizaciones dominicanas e internacionales, la DIDA celebró el tercer panel “La Seguridad Social desde el punto de vista de los Afiliados: Situación actual y Perspectivas. En este evento los Gerentes del Sistema rindieron cuenta de sus ejecutorias en el 2005 y los planes para el 2006.
- Cinco (5) nuevos puntos de información fueron habilitados en locales de organizaciones con las cuales la DIDA tiene acuerdos de colaboración para ofrecer informaciones actualizadas a los afiliados del entorno.

#### **La DIDA: Resultados en la aplicación de su estrategia de comunicación.**

- Un considerable segmento de la población de todo el país escuchó y vieron **2 mil 930** emisiones de spot de radio y TV sobre los seguros de Pensiones y Riesgos Laborales y el Régimen Subsidiado, especialmente en la Región V de Salud.
- Producción y colocación por un mes de una campaña de radio informando a los beneficiarios del Régimen Subsidiado de Hato Mayor, el inicio y las prestaciones del Seguro Familiar de Salud.
- **Un millón 300 mil** nuevas unidades de material informativo y educativo fue producido durante el período para apoyar las intervenciones de promoción de la DIDA.
- Para apoyar las campañas de promoción e información sobre los seguros de pensiones, riesgos laborales, el uso de medicamentos genéricos y la campaña de la Gerencia General denominada “Sin papeles no hay Seguridad Social” fueron construidas e instaladas **60 vallas** a nivel nacional (estas vallas son propiedad de la DIDA).
- La DIDA incrementó su presencia en los principales medios de comunicación escrito a través de la publicación de 234 **notas de prensa y agendas**.
- **Miles de dominicanos y dominicanas** recibieron información oportuna del desarrollo del Sistema Dominicano de Seguridad Social por medio de la participación, al más alto nivel, de técnicos y funcionarios de la DIDA en **670** entrevistas en los más prestigios programas de radio y televisión a nivel nacional. Muchos de estos programas son interactivos y se les responden en vivo las preguntas e inquietudes de las personas que llaman.

- Se asumió conjuntamente con la Gerencia General la conducción del programa que sobre Seguridad Social se transmite todos los sábados de 12:30 p.m a 1:30 p.m. a través de la Corporación Estatal de Radio y Televisión (CERTV), lo que se ha traducido en una mayor divulgación de las actividades realizadas por la DIDA y las demás instituciones del sistema. Asimismo, se amplió la sección interactiva del programa con la participación de nuestros técnicos lo que ha posibilitado responder y aclarar miles de preguntas e inquietudes de los televidentes.
- Están producidas y listas para su colocación tres campañas: una sobre la imagen corporativa de la DIDA, otra sobre los beneficios del Seguro de Pensiones y una tercera sobre el Seguro de Riesgos Laborales.
- Publicación de cuatro (4) números del Boletín Institucional de la DIDA, en donde se recogen las acciones de la institución y el desarrollo del Sistema.
- Remozada la página Web de la DIDA permitiendo a los cibernautas obtener información actualizada de la marcha del sistema y las actividades que realiza la institución.

#### **La DIDA: Relación con Instituciones del Sistema, afines y relacionadas**

- 196 Reuniones y encuentros fueron realizados con instituciones del Sistema y afines, como son la SIPEN, TSS, El BID, SENASA, IDSS, ARL, ADAFP, PROSISA, REDSALUD, ONFED, SISALRIL, CIP, Comisión Nacional de Medicamentos, PROMESE-CAL, Contraloría del Sistema, la Gerencia General, PARLACEN, UNIPAGO, CERSS, CMD, CNUS, ADARS, SESPAS y Secretaría de Finanzas, entre otras.
- 26 participaciones en reuniones y sesiones del Consejo y sus Comisiones de Trabajo.

#### **La DIDA: Eventos Sociales.**

- Participación de la DIDA en 75 eventos externos como son: el Seminario Internacional "Evolución y Perfeccionamientos Recientes de los Sistemas de Pensiones de América Latina", organizado por la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Presentación de Políticas de Seguridad UNIPAGO, Inauguración del sistema SIMON en la SISALRIL, Lanzamiento del Régimen Subsidiado en la provincia de Hato Mayor, entre otros.

#### **La DIDA: Supervisando y Evaluando el SDSS desde el punto de vista del Usuario.**

- Se visitaron de manera continua las Unidades de Atención Primaria de la Región IV, para observar su funcionamiento. Producto de esto se elevaron varias observaciones al SENASA, a la Proveedor Regional de Salud, a SISALRIL y al Consejo Nacional de Seguridad Social.

- Realizados siete (7) Foros de Participación Social en las provincias de Barahona y Bahoruco con afiliados al Régimen Subsidiado, líderes comunitarios, religiosos y el personal de salud de las Unidades de Atención Primaria (UNAP's). Estos eventos sirven para darle seguimiento al funcionamiento del SDSS, a través de las quejas que los usuarios manifiestan. Las principales quejas son: por el suministro de los medicamentos, por no estar completo el núcleo familiar, el horario de atención médica, la cantidad de médicos en las UNAP's, entre otras.
- Se contrató una consultoría internacional para analizar desde el punto de vista del usuario el Manual de evaluación y calificación del grado de discapacidad de los afiliados del Seguro de Pensiones atendiendo a su profesión u oficio. Como producto de esta consultoría se remitieron a la Comisión Técnica de Discapacidad unas veinte (20) observaciones a dicho Manual, además de que las mismas fueron socializadas en dos (2) talleres con los miembros de dicha comisión, miembros de la comisión de pensiones del CNSS y el personal gerencial y técnico de la DIDA.
- Se realizó la **primera encuesta** para medir los conocimientos, actitudes y satisfacción de los afiliados al Seguro Familiar de Salud en la Región IV. Los principales hallazgos de esta investigación muestran que casi la totalidad de los entrevistados expresa una actitud favorable al SDSS (1,008 casos; 99.1 %) dado que estarían dispuestos a recomendar a la población que se afilie para que pueda utilizar los servicios de salud. Además, la gran mayoría de los entrevistados manifestaron una actitud positiva hacia el uso de los **servicios (991 casos; 97.4 %)** en tanto que estarían dispuestos a utilizarlos en caso de que los necesitaran.
- Se realizaron tres (monitoreos) sobre el seguro de pensiones, producto de los tres (3) boletines publicados por la SIPEN. Estos monitoreos sirvieron de base a muchas observaciones y sugerencias realizadas por la DIDA al CNSS.
- Se realizaron once (11) monitoreos de las preguntas e inquietudes que se recibieron a través de las oficinas de la DIDA y las actividades de promoción realizadas a nivel nacional.
- Participamos en las reuniones de la Comisión Técnica de Discapacidad en las que se conocieron las pensiones que hasta la fecha se han entregado, además de las discusiones de la parte médica del Manual de evaluación y calificación del grado de discapacidad de los afiliados del Seguro de Pensiones atendiendo a su profesión u oficio, en la que hicimos importantes aportes.
- Está en proceso la encuesta de conocimiento y actitud de los afiliados al sistema de pensiones de la Seguridad Social.

### **La DIDA: Relaciones internacionales**

- Con la firma del acuerdo de colaboración con la Oficina del Defensor del Paciente de la Comunidad Autónoma de Madrid, la DIDA amplió los lazos con instituciones de Defensoría de Usuarios en Iberoamérica, lo que le permite compartir experiencias, buenas prácticas y fortalecer su desarrollo institucional.

- Funcionarios y técnicos de la DIDA realizaron intercambio de experiencias con instituciones de seguridad social y defensorías de usuarios en los siguientes países: España, Costa Rica, Argentina, Chile, Colombia. Las instituciones visitadas y los eventos en que participamos fueron:
  - La XXI Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), durante los días 6 al 11 de noviembre con el objetivo de “conocer las experiencias y realidades de los Fondos de Pensiones de América Latina y el Caribe, su impacto frente a los desequilibrios demográficos existentes, así como el tema relativo a la Discapacidad”, celebrada en Mar de Plata, Argentina.
  - En Costa Rica se visitaron el Instituto Nacional de Seguro Salud, Superintendencia de Pensiones, el Defensor de los Habitantes, Caja Costarricense de Seguro Social, el Instituto Nacional del Seguro, Ministerio de Trabajo, Gerencia de Salud Ocupacional y la embajada dominicana en Costa Rica con los cuales intercambiamos impresiones. Además, participamos en el acto de puesta en marcha de la Reforma al Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, con la presencia del presidente de Costa Rica, empresarios, sindicalistas, profesionales de distintas áreas y representantes de la sociedad civil.
  - En Chile conocimos las características y el trabajo que desarrollan la Subsecretaría de Previsión Social, Superintendencia de Seguridad Social, Servicio Nacional de Consumidor (SERNAC), la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de la Personas, Superintendencia de Salud, Ministerio de Trabajo y la Superintendencia de Pensiones.
  - En Argentina, se visitó la Secretaría de Estado de Trabajo, la Superintendencia de Riesgos laborales, Defensoría del Pueblo, Superintendencia de Servicio de Salud, Superintendencia de Pensiones y Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES).
  - Viaje de observación a los servicios públicos de salud en España y la presencia desde hace más de 7 años de la Escuela Andaluza de Salud Pública, EASP. La realización de este viaje de pasantía a Andalucía, España fue para estrechar vínculos entre las autoridades de salud de la República Dominicana y las de la Junta de Salud de Andalucía.
- En el marco del cumplimiento de los acuerdos internacionales suscritos por la DIDA se remitieron de manera sistemática diversos materiales informativos y educativos a la Defensoría del Paciente de Madrid, Procuraduría del Paciente de Puerto Rico y CONDUSEF en México.

### **La DIDA: Hacia adentro.**

- Con el objetivo de estar más cerca de los afiliados la DIDA habilitó tres (3) nuevas oficinas locales en San Francisco de Macorís, La Romana y Barahona.

- **Capacitación interna año 2005**

- Dos **(2)** funcionarios de la DIDA fueron capacitados en Dirección y Gestión de Planes y Fondos de Pensiones, en un curso impartido por la Universidad de Alcalá de Henares y la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, en Madrid, España.
- Dos **(2)** médicos especialistas del equipo de Salud de la DIDA participaron en el curso de Políticas de Protección Social y Modelos de Atención en Salud, con énfasis en Equidad, impartido por el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social, México.
- Catorce **(14)** gerentes y técnicos de la DIDA fueron capacitados en Microsoft Project 2003, lo que facilita la programación y seguimiento de las actividades que se realizan. Este curso fue impartido por TEOREMA.
- Trece **(13)** abogados del área de Defensoría y técnicos del área de Orientación fueron capacitados sobre Práctica Judicial, impartido por FINJUS.
- Cuatro **(4)** técnicos de la División de Tecnología Informática de la DIDA fueron entrenados en el manejador de Base de Datos en Oracle 9i. Plataforma sobre la cual se está desarrollando el Sistema de Información y Asesoría a los Afiliados (SISAA).
- Con el propósito de elevar la capacidad técnica y humana de los técnicos que trabajan en el área de Orientación y Defensoría, se contrató y realizaron dos **(2)** cursos: uno de Relaciones Humanas, y otro de Atención al Cliente dirigidos a **17** técnicos de estas áreas. Estos entrenamientos fueron impartidos por el INFOTEP.
- Dos **(2)** técnicos del Departamento de Planificación y Estudios Técnicos fueron capacitados en Administración de Proyectos mediante un curso impartido por el INTRAS.
- Dos **(2)** funcionarios del Departamento Administrativo fueron capacitados en Clima Organización curso impartido por el INTRAS.
- Cuarenta y siete **(47)** gerentes y técnicos de la DIDA fueron capacitados por UNIPAGO en el manejo interno de los procedimientos del Sistema Único de Información y Recaudo.
- Dos **(2)** funcionarios de la DIDA pertenecientes a la oficina de San Francisco de Macorís, fueron capacitados a través del curso impartido por PROSISA y la Universidad Nordestana sobre Gerencia y Administración Hospitalaria.
- Cinco **(5)** funcionarios y técnicos de la DIDA fueron capacitados en el Funcionamiento del Mercado de Valores en la República Dominicana. El curso fue impartido por la Superintendencia de Valores.

- Dos (2) ejecutivas del Departamento Financiero fueron capacitadas en Elaboración y Administración de Proyectos. Este curso fue impartido por la Universidad Católica de Santo Domingo.
  - Un técnico participó en el Curso Práctico, Determinación y Control de Costos de Servicios de Salud, organizado por el CNSS y el Centro Internacional de Educación de Seguridad Social (CIESS).
  - Dos (2) técnicos participaron en el taller sobre el uso de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública y el Reglamento para su Aplicación, impartido por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y el Proyecto de Reforma y Descentralización en Salud (REDSALUD) los días 10 y 11 de noviembre del año en curso.
  - Esta en progreso el curso CCNA que está realizando el Encargado de Redes de la DIDA, el cual tiene una duración de diez (10) meses.
- **La DIDA: Colaborando con los estudiantes dominicanos.**
    - Dos (2) estudiantes de término realizaron pasantías en la DIDA. Los estudiantes fueron: 1) **Daysi Rodríguez**, estudiante de Derecho de la universidad de la Tercera Edad, cuyo objetivo fue conocer el manejo de la institución para realizar la función que le confiere la Ley 87-0, y 2) **Fatima Reynoso**, estudiante de Psicología Industrial, quien escudriñó sobre el comportamiento de los afiliados frente a los servicios que brinda el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- **La DIDA: El mundo de la informática.**
    - Instalación de un sistema de acceso electrónico a las instalaciones de la DIDA, lo que le permite llevar datos estadísticos de los movimientos de los empleados y visitantes a la institución.
    - Implementación de una red virtual de comunicación y gestión (INTRANET) que permite interactuar, no sólo a los empleados de la oficina central, sino a las oficinas de Santiago, Azua y San Pedro de Macorís, disminuyendo el uso de los papales y agilizando los procesos operativos entre los distintos departamentos de la DIDA.
    - Instalación de una red FRAME RELAY que facilita la interacción de todas las oficinas de la DIDA en tiempo real, y la centralización de las operaciones informáticas en la oficina central.
    - Elaboración e implantación de un programa de Orientación y Asesoría a los afiliados y personas interesadas. Este sistema registra cada pregunta, sea por vía telefónica, personal o por mail, lo cual permite mantener un registro de estas inquietudes y poder medir las estadísticas por diferentes ámbitos.



- Elaboración e implementación de un programa para el área de Defensoría, el cual sirve para el manejo de las quejas y reclamaciones de los afiliados.
  - Elaboración e implementación de un programa de manejo de inventario de los materiales que la DIDA utiliza en la promoción del SDSS.
  - Elaboración e implementación de un programa de control de eventos, cuya utilidad es registrar y dar seguimiento a los eventos programados por la DIDA y producir los reportes de promoción que sean necesarios.
  - Se desestimó el desarrollo del SISAA por parte de PAGOSS y se procedió a continuarlo internamente, encontrándose ya en su fase final.
  - Sistema de Recursos Humanos implementado, cuya utilidad es bastante completa. El programa maneja el historial de eventos de cada empleado, las acciones del personal, las vacaciones, registro de entrada y salida, entre otros.
- **Plan estratégico 2005**
    - Todas las actividades de la DIDA se encuentran orientadas por el Plan Estratégico que marca las direcciones de las tareas programadas y ejecutadas cada trimestre, cada mes y cada semana.
    - Se realizaron dos talleres de planificación y evaluación de las actividades realizadas durante el 2005.
    - Cada semana se realizan reuniones corporativas de trabajo con todos los encargados de departamentos y oficinas locales, con el objeto de revisar y programar las actividades de la semana, fortalecer la identidad corporativa, apuntalar los mecanismos de control y promover la mejora continua como eje cultural de la organización.
    - Se enviaron al CNSS y las demás instancias del Sistema tres (3) informes de gestión trimestral de la DIDA.
  - **Gestión Administrativa y Financiera.**
    - Las operaciones de la DIDA fueron realizadas cumpliendo con las normativas internas, las del CNSS, el BID y las normas vigentes del país.
    - Todas las licitaciones realizadas por la DIDA fueron hechas tomando en cuenta las disposiciones y requerimientos del convenio de préstamo BID 1453-OC/DR y el reglamento interno de la DIDA, entre otros.
    - Mensualmente se envía a la Cámara de Cuentas, contraloría del Sistema y la Comisión de Finanzas del CNSS, la ejecución presupuestaria y el

informe de gestión mensual, conjuntamente con la programación del mes.

- Nuestras operaciones financieras son auditadas continuamente por la Contraloría del Sistema, la Cámara de Cuentas y la Contraloría General de la República, además del auditor interno de la institución, y hasta la fecha los resultados han sido excelentes e insuperables.
- La Cámara de Cuenta de la República Dominicana auditó de manera positiva el año fiscal 2004, reportando un excelente desempeño por parte de la DIDA en dicho período.

**NOTA: Todas las actividades realizadas durante el año 2005 fueron gracias al CNSS, a la CERSS, a PROSISA, a USAID/REDSALUD y al proyecto de Pensiones que actualmente está ejecutando con financiamiento del BID.**