



# EL BOLETÍN

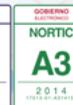
Órgano de difusión de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social, DIDA. No. 07. Año 2020.



## Boletín Estadístico Enero - Diciembre 2019

[www.dida.gov.do](http://www.dida.gov.do) / [info@dida.gov.do](mailto:info@dida.gov.do)

   [didardo](#)  [dida\\_rdo](#)  [/didard1](#)



# DIDA

---

# COMPROMETIDOS

---

## CON TU BIENESTAR

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), es una entidad pública, autónoma y descentralizada, adscrita al Ministerio de Trabajo, dotada de personería Jurídica, está a cargo de promover al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes, así como recibir reclamos y quejas, gestionar y asesorar hasta la resolución final de su caso.

Desde el inicio de sus funciones en el año 2001, la institución que orienta, defiende y asesora a los afiliados ha mostrado un crecimiento continuo en la ampliación y entrega de sus servicios a los más de 6 millones de afiliados al Sistema en todo el país.

El año 2019, fue uno de los años de mayor logro de la institución ya que bajo los esquemas de indicadores, medidas, supervisión y transparencia, logramos situarnos dentro de las mejores valoraciones del gobierno dominicano, así como de los ciudadanos.

En este año cumplimos con el cien por ciento de nuestras metas propuestas, situándonos en el color verde, ranking estilo semáforo que implementa el Ministerio de Administración Pública (MAP) para medir la calidad y oportunidad en la entrega de los servicios y aplicación de su Plan Operativo Anual.

A continuación, ponemos a su disposición nuestro boletín Número 7 en el que presentamos una síntesis de las gestiones realizadas por la DIDA en el año 2019.



# Contenido

## Artículos

<b>Notas de Seguridad Social .....</b>	<b>5</b>
La DIDA celebró su 18 aniversario .....	5
Ley 13-20.....	7
<b>La DIDA Cumple en un 100% con las Metas del Año 2019 .....</b>	<b>8</b>
Ejecución POA, Presupuesto y PACC Año 2018 .....	8
Servicios brindados por la institución en el año 2019 con relación al 2018.....	10
Resultados de Gestión año 2019 .....	11
Actividad del año.....	12
Cumplimiento de Metas Presidenciales .....	14
Transparencia Gubernamental .....	14
Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) .....	15
Avance Institucional .....	16
Quejas y Reclamaciones .....	17
Actividades de Comunicación (Participación en TV, Radio y Prensa en el año 2019).....	18
<b>Glosario de términos .....</b>	<b>13</b>



### **DIDA El Boletín**

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

**Nélsida Marmolejos**  
Directora General

**Xiomara De Coo**  
Enc. Depto. Planificación y Desarrollo

**Nexcy De León**  
Asesora de Comunicación

### **Coordinación General**

**Julissa Magallanes**  
Enc. Depto. Comunicación

### **Coordinación Metodológica, Documento Técnico**

**Yanny Pérez Filpo**  
Enc. Sección de Prensa  
Editora de Contenidos

**Rocio Jiménez Vólquez**  
Diseño y Diagramación

### **Apoyo Documental**

- » Depto. de Planificación y Desarrollo
- » Depto. Jurídico
- » Depto. de Orientación y Defensoría



La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) vincula sus actividades con el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), cuyos elementos centrales son los siguientes:

**Misión:** Promover el derecho universal y constitucional de las personas a la seguridad social, para su protección en todas las etapas de la vida; ejerciendo su orientación y defensoría, como instancia del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

**Visión:** La población dominicana conoce sus derechos y deberes en materia de seguridad social y se siente respaldada por una institución que le informa, orienta y defiende, para que el SDSS se consolide como un pilar de la protección social.

**Valores:**

- Separación de funciones.
- Equidad.
- Solidaridad.
- Libre Elección.
- Participación.

**Objetivo Estratégico:** Se ha contribuido al desarrollo de una cultura de derecho que promueve el establecimiento de un piso de protección social progresivo para la reducción de la pobreza y la desigualdad.



**COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR**  
Orienta. Defiende. Informa.

## La DIDA celebró su 18 aniversario

**Más de 12 millones de asistencia y orientaciones ha ofrecido la DIDA a la población.** El dato está recogido en el documental presentado en el marco de la celebración de su 18 aniversario.

El audiovisual destaca las principales actividades realizadas por la institución desde el año 2001 a la fecha.

### Nélsida Marmolejos

Dirigiéndose a los invitados a la celebración, la directora general de la DIDA Nélsida Marmolejos, se refirió a los retos que debe resolver el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Manifestó que la población está esperando la entrada del Primer Nivel de Atención Primaria en Salud, el Plan Básico de Salud concebido por la ley, el reconocimiento de los padres como dependientes del núcleo familia, el seguro de los pensionados, la derogación del Contrato Póliza entre las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y las aseguradoras, entre otras irregularidades que impiden a los afiliados disfrutar plenamente los beneficios del sistema.

Dijo que la DIDA ha llegado a la mayoría de edad sorteando numerosos obstáculos y trabas en el transcurso de estos dieciocho años en los que ha tenido que hacer ingentes esfuerzos para cumplir las funciones que le asigna la Ley 87-01.



“Durante estos dieciocho años hemos afrontado situaciones difíciles, limitaciones y precariedades, muchas suscitadas en perjuicio de los afiliados la mayoría de las cuales se han resuelto con el concurso del Consejo Nacional de la Seguridad Social y de las demás instancias del sistema”.

Entre los aspectos del trabajo de la institución en dieciocho años se destacan numerosos reconocimientos recibidos de diversos sectores nacionales e internacionales como la USAID, OISS, COPARDOM, ACIS, sindicatos, empresas, juntas de vecinos, confederaciones, organizaciones religiosas y comunitarias.

La actividad contó con la asistencia del presidente del Consejo Nacional de la Seguridad Social y Ministro del Trabajo, Winston Santos, quien se dirigió a los presentes destacando los aportes de la DIDA al desarrollo del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

También asistieron el gerente general del Consejo Nacional de Seguridad Social, Rafael Pérez Modesto, el subgerente Edward del Villar, el tesoro de la Seguridad Social, Henry Sahdalá, el superintendente de Salud y Riesgos Laborales, Pedro Luís Castellanos, Ramón Contreras, superintendente de Pensiones, Elizaben Matos, director del Instituto Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), el contralor del SDSS, Wladislao Guzmán, entre otras personalidades y ex funcionarios.



Directora de la DIDA durante la entrega de reconocimiento a comunicadores.



Nélsida Marmolejos junto al comité de apoyo de Barahona.



Nélsida Marmolejos, directora general de la DIDA y el Magistrado Milton Ray Guevara.

Milton Ray Guevara, por su apoyo a la conformación de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), dedicada a promover y defender los derechos de los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Distinguió los primeros facilitadores del Sistema y fundadores de la DIDA, entidades y medios de prensa escritos, hablados, televisados y digitales, por haber contribuido a la difusión de la Ley 87-01 haciéndola de conocimiento de la población y convirtiéndose en colaboradores gratuitos permanentes.

Los empleados reconocidos fueron Margarita Perallón, Marcos Cuevas, Andrea Camarena, Ramón Paulino, los ex empleados Efraín Sánchez Soriano, Anneline Escoto, Fernando de la Rosa, Bienvenido Cuevas, Argentina Sosa, entre otros.

Los periodistas distinguidos son Juan Bolívar Díaz, Luis Eduardo (Huchy) Lora, Mario Rivadulla, Julito Hazim, Pedro Cava, quienes desde el comienzo de la DIDA le cedieron espacio para informar y educar a la población en los derechos y beneficio del SDSS.

La celebración del aniversario conto con la participación del coro de niños de las Estancias Infantiles quienes entonaron las notas del Himno Nacional y el coro de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales ( SISALRIL) como parte artística.

La celebración del aniversario de la DIDA incluyó también una misa de acción de gracias oficiada en la Iglesia San Judas Tadeo y un coctel efectuado en uno de los salones de la Administradora de Riesgos de Salud SENASA dedicado a los empleados de la institución.

## RECONOCIMIENTOS

La directora general entregó un reconocimiento al presidente del Tribunal Constitucional, magistrado



Público asistente.

# Ley 13-20

**Ley que fortalece el rol y la capacidad gerencial y funcional de la TSS y de la DIDA, modifica el recargo por mora en los pagos al SDSS y el esquema de comisiones aplicados por las AFP.**



  
**EL CONGRESO NACIONAL**  
EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA

Ley No. 13-20

Ley que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa del Afiliado (DIDA), modifica el recargo por mora en los pagos al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y modifica el esquema de comisiones aplicados por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

CONSIDERANDO PRIMERO: Que la Ley No.87-01, del 9 de mayo de 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, establece en sus artículos 36, 115, 182 y 204 la aplicación de un recargo de 5% acumulativo aplicable a los pagos de las cotizaciones;

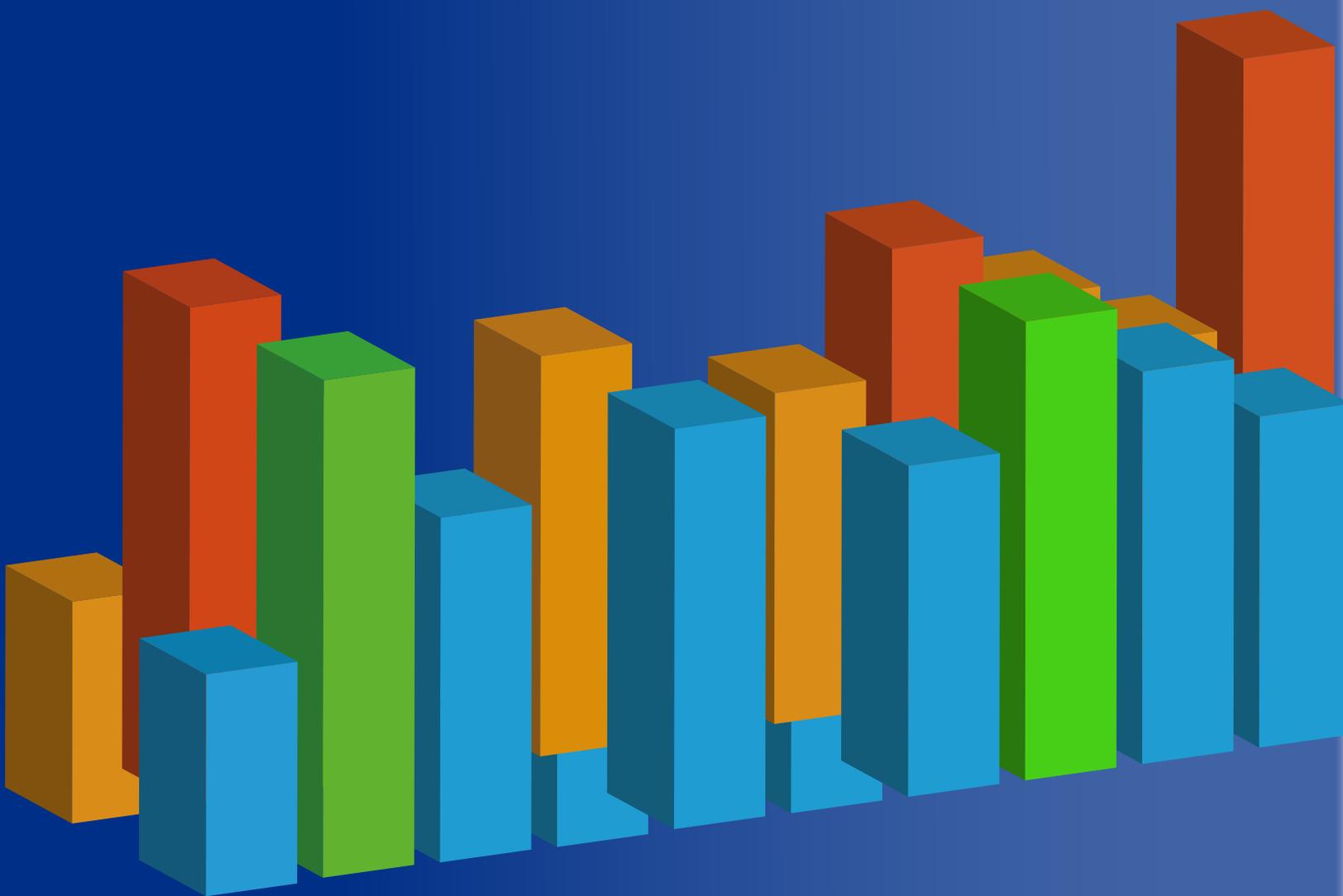
**Infórmate Más Aquí**



**DIDA**

COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Orienta. Defiende. Informa.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que este recargo tiene por objeto incentivar el cumplimiento de las obligaciones de cotización de salud y seguro de riesgos de vida por parte de los afiliados, para promover el bienestar del afiliado y el desarrollo del Sistema Dominicano de Seguridad Social.



**La DIDA Cumple**  
**en un 100%** con las  
**Metas del Año 2019**

**La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados** cumple con las metas establecidas para el año 2019 alcanzando una puntuación de un 100% en los indicadores de medidas y transparencia del gobierno.

A continuación presentamos los resultados de **Plan Operativo Anual (POA)**, **Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)**, y **Presupuesto** aplicados en el año 2019.

## Ejecución POA, Presupuesto y PACC

Año 2019

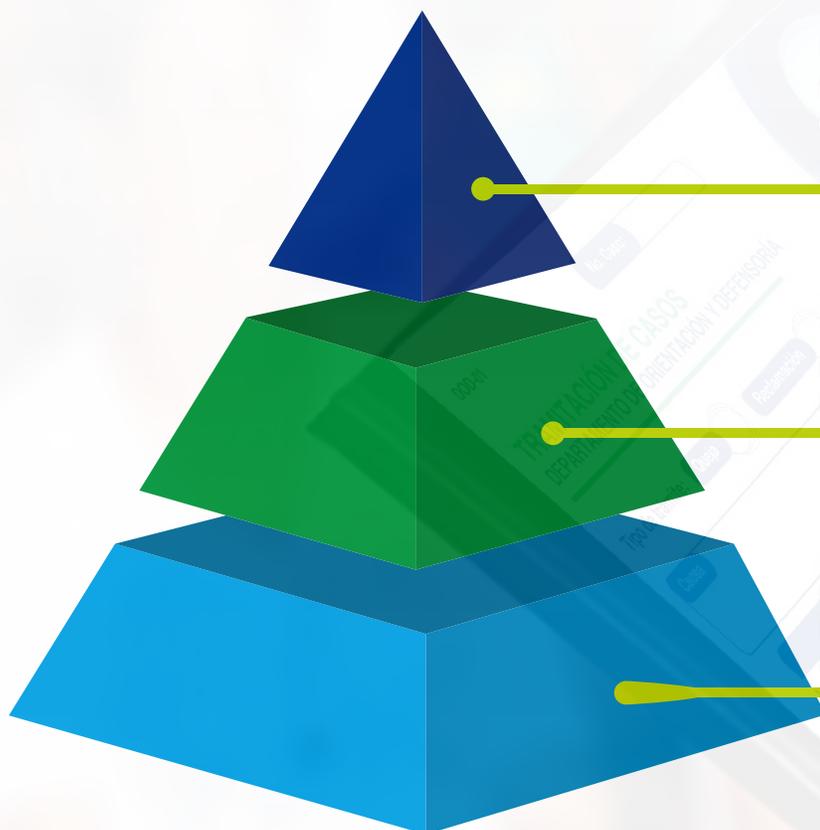
La ejecución del Plan Operativo Anual de la Dirección General e Información Defensa de los Afiliados aplicado a través de las 15 oficinas de la DIDA a nivel nacional, obtiene una puntuación de un 96% de ejecución.

La estrategia operativa fue aplicada en coordinación con el **Programa Anual de Compras y Contrataciones (PACC)**, la cual establece la metodología para preparar los planes y programas de bienes, servicios y obras por parte de las entidades que comprenden el Gobierno Central y el presupuesto asignado a la institución para el año 2019 como sigue.





## Servicios brindados por la institución en el año 2019 con relación al 2018



**Un millón 634 mil 309** asistencias dadas a la población, incrementándose en un 6% con relación al año 2018, donde se dieron 1 millón 542 mil 348 asistencias.

**41 mil 451** quejas y reclamaciones atendidas, aumentaron en un 11% con relación al año 2018, donde se atendieron 37 mil 240.

**15 mil 541** consultas de asesorías médicas sobre coberturas de servicios ofrecidas, mostrando un crecimiento de un 15% con relación al año 2018, donde se ofrecieron 13 mil 446 consultas.

### Resultados de servicios entregados

» **8 mil 691** Cartas de no Cobertura entregadas por procedimientos de salud y medicamentos no cubiertos por el PDSS.

» **58 mil 084** Constancias de Históricos de descuentos entregadas a los afiliados al SDSS.

» **7 mil 283** Certificaciones de Aportes entregadas.

» **Mil 231** Empresas reportadas al Ministerio de Trabajo por violación a la Ley 87-01.

» **46** Reuniones celebradas por las Comisiones Técnicas de SIPEN y SISALRIL en la que participa la DIDA. Fueron certificadas 1,450 pensiones en ambas comisiones.

# Resultados de Gestión

año 2019

**Realizamos 2 mil 552 publicaciones** en twitter, facebook, Instagram y Sound Cloud.

**Recibimos un millón 64 mil 465 visitas** de forma periódica a la página web, desde más de 23 países. Presentando un aumento de 631 mil 914 visitas mas que en el año 2018, donde se recibieron 432 mil 551.

**Firma de 6 nuevos acuerdos de colaboración interinstitucional** con otras instituciones, como son UNIPAGO S.A, OPTIC, el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Radio Educativa Dominicana, Ministerio de Administración Pública y La ACIS.

**La DIDA conjuntamente con la Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS)**, realizó en el mes de octubre la conferencia "Avances y Perspectiva del Sistema Dominicano de Seguridad Social". Donde participaron representantes de los diferentes sectores de la sociedad de todas las provincias de la región norte.

**Se difundió la campaña publicitaria** sobre reclamo efectivo de los afiliados al SFS, colocada en televisión que alcanzó una población objetivo de un 32%, equivalente a 887,772 personas y en radio de 41%, equivalente a 1,143,389 personas.

La población objetivo fue de 2,728,851 personas. Además, la campaña fue colocada en prensa escrita, cines y redes sociales, alcanzado una población objetivo de más de 2.9 millones de personas, según la medición realizada por la empresa CONTACTO.



# COMPROMETIDOS CON TU BIENESTAR

## Actividad del año

La DIDA conjuntamente con la Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS), realizó en el mes de octubre la conferencia **"Avance y Perspectiva del Sistema Dominicano de Seguridad Social"**. Donde participaron representantes de los diferentes sectores de la sociedad de todas las provincias de la región norte.



# Promoción del SDSS año 2019



La promoción del Sistema Dominicano de Seguridad Social es uno de los roles más importantes que tiene la DIDA, tarea que realiza con ahínco a través de los 16 oficinas distribuidas en todo el país.

Las actividades que se realizan están basadas en un plan estratégico de comunicación y promoción que lleva a cabo a través de estos departamentos.

Para el año 2019 fueron realizadas las siguientes actividades y supervisiones:

» Participamos en 531 entrevistas en programas de radio, televisión, prensa escrita, digital y CTC.

» 209 Encuentros o reuniones con los encargados de RRHH para dar a conocer los beneficios del SDSS.

» 6 firmas de nuevos acuerdos y 6 participaciones en ferias

» Se realizaron 512 supervisiones a UNAPs y Estancias Infantiles.

» 205 Charlas y 19 talleres de orientación y defensoría realizados, beneficiando a más de 7 mil 375 personas.

» 40 Encuentros realizados en las (UNAP), con participación de la población afiliadas al Régimen Subsidiado y autoridades locales del SDSS.

Actividades de Promoción por Oficina  
Enero - Diciembre 2019

Oficinas	Cantidad
Santiago	218
Dida Central. D.N	199
Barahona	186
Samaná	128
San Pedro de Macorís	108
La Romana	106
Puerto Plata	106
San Francisco de Macorís	105
Azua	97
Higüey	88
San Juan de la Maguana	88
La Vega	81
Bahoruco	79
Mao	72
Bávaro	49
<b>Total general</b>	<b>1,710</b>

## Cumplimiento de Metas Presidenciales

En auditoría realizada en el año 2019 por la Contraloría General del Sistema, a la gestión del año 2018, dio como resultados el siguiente dictamen:

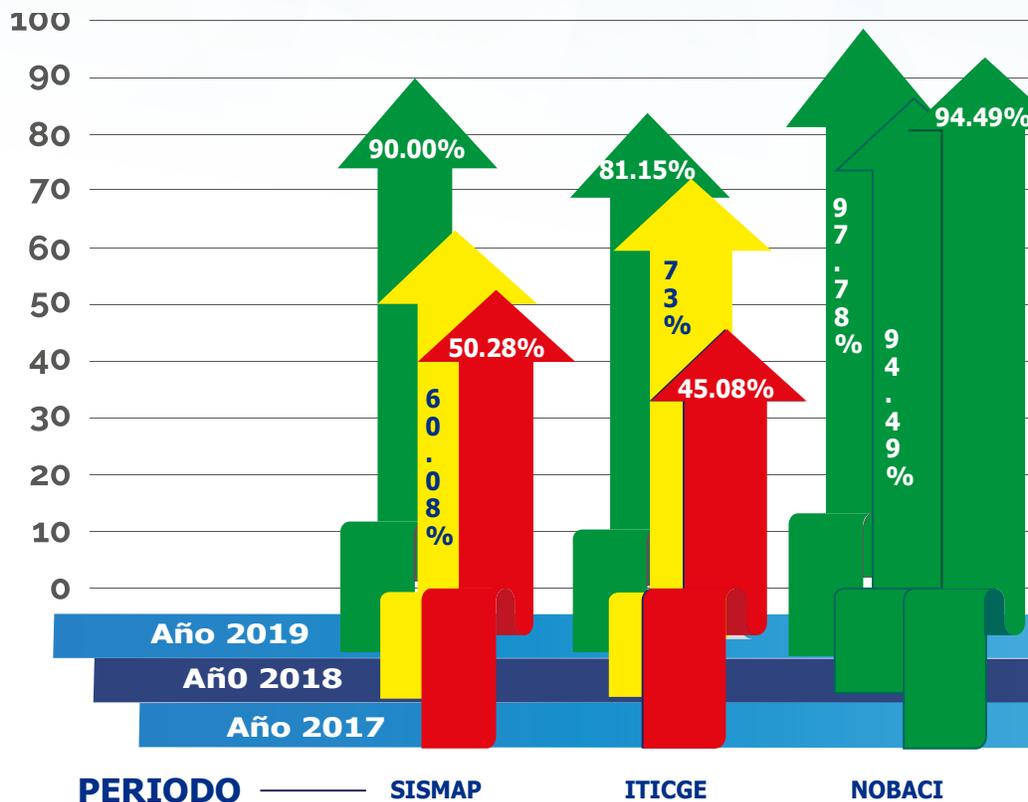
“La entidad empleó criterios de eficiencia, economía y ética en la utilización de los recursos para cumplir con las metas del POA. De igual manera, observamos la eficacia en el razonable cumplimiento de las metas planificadas en los plazos fijados”.

En el mes de agosto de este 2019 la Cámara de Cuentas de la República remite a la DIDA la Comunicación que indica:

“La entidad ha cumplido en un cien (100%) por ciento con la adopción e implementación de las recomendaciones contenidas en el Informe de Auditoría previamente mencionado, conforme a lo establecido en la Ley 10-04”.

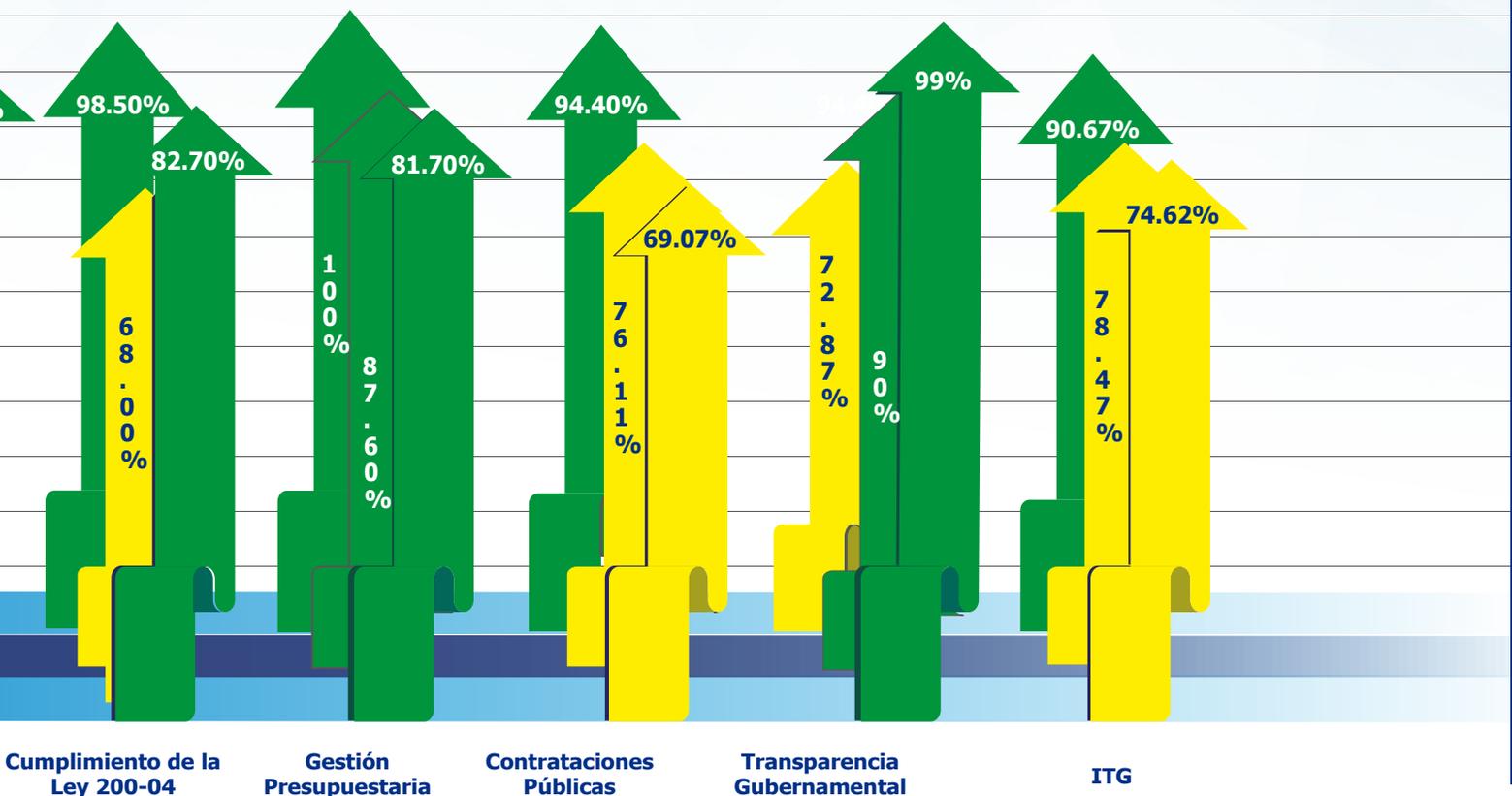
## Transparencia Gubernamental

Actualmente el **Índice de Transparencia Gubernamental**, arroja un resultado de **89.96% promedio general**, tomando como referencia los sub-indicadores: NOBACI, Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), Compras y Contrataciones Públicas, SISMAP, ITICGE, Transparencia y Cumplimiento de la Ley 200-04.



# SISTEMA DE MONITOREO Y MEDICIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA (SMMGP)

Color	Puntuación
Verde	80-100
Amarillo	60-79
Rojo	0-59



A stylized illustration of a diverse group of people standing in a line, represented by colorful silhouettes (orange, pink, purple, yellow, green, blue) on a light grey path. The silhouettes are of various sizes and colors, symbolizing inclusivity and a wide range of users.

# Avance Institucional

Para mejorar la eficiencia y entrega oportuna en los servicios, la DIDA en el año 2019 puso en marcha los avances tecnológicos logrados y certificados por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) en la implementación de los 14 servicios en línea que ofrece a la ciudadanía.

## En el año 2019 logramos:

- » **Colocar los Servicios en Línea para ser ofrecidos de forma online a los ciudadanos.** Estos nos ha permitieron atender 4 mil 516 solicitudes, contribuyendo así a facilitar el acceso a los servicios de forma más rápida y económica para los usuarios.
- » **La institución puso en funcionamiento el Chat en Línea en nuestro portal Web,** en el que se da respuesta inmediata y en tiempo real a todas sus dudas y reclamos. A través del chat hemos atendido 4 mil 402 solicitudes al igual que Mil 433 asistencias a solicitudes a través del INFO.
- » **Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica:** Se instalaron y configuraron 3 nuevos servidores híper convergentes Dell Poweredge R740, para el proceso de virtualización de servidores y servicios, la adquisición de Licencias para el proceso de virtualización, equipos y accesorios informáticos tales como: computadoras, Impresoras, Memorias para PCs, Teclados, Mouse, Baterías para el Data Center DIDA Central, repuestos, entre otros.
- » **Logramos mejoras en la Implementación de Políticas de Ciberseguridad.**
- » **Implementación del Sistema de Control de Turnos Automatizado** que eficientiza y agiliza el tiempo de atención a los usuarios.
- » **Puesta en Operación de la Oficina Regional Norte/DIDA desconcentrando tareas de supervisión, seguimiento y control de la Oficina Central.**



# Quejas y Reclamaciones

La oficina central de la DIDA recibe más de 14 mil quejas y reclamaciones en el año 2019, de las cuales fueron tramitadas y resueltas este mismo año.

Quejas y Reclamaciones Recibidas por Oficina Enero - Diciembre 2019	
Oficinas	Cantidad
Oficina Central. DN	14,240
Santiago	7,176
San P. de Macoris	3,683
Cap Megacentro	2,974
La Romana	2,066
Puerto Plata	1,772
La Vega	1,704
Mao	1,311
San Fco. De Macoris	1,209
Azua	1,144
Samána	1,090
Higüey	1,038
Bávaro	675
Barahona	653
San J. de la Maguana	425
Bahoruco	291
<b>Total general</b>	<b>41,451</b>



# Actividades de Comunicación

(Participación en TV, Radio y Prensa en el año 2019)

18 años orientando a los afiliados en todo el país con diferentes recursos y medios de promoción y comunicación. Durante todos estos años, han jugado un papel fundamental para hacer llegar a nuestros afiliados las informaciones sobre el SDSS, así mismo, destacar el Rol de la DIDA en busca de garantizar y ampliar los derechos de los afiliados.

A continuación, un resumen de la participación de los técnicos de la DIDA en los medios de comunicación en todo el país.

Participación en Medios de Comunicación por Oficina Enero - Diciembre 2019	
Oficinas	Cantidad
DIDA Central. D.N	193
La Romana	61
San P. de Macoris	51
Barahona	47
San Fco. De Macoris	44
San Juan de la Maguana	26
La Vega	26
Higüey	24
Bávaro	22
Mao	20
Azua	19
Santiago	17
Puerto Plata	2
Samana	1
<b>Total general</b>	<b>553</b>

## **PACC**

Programa Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Establece la metodología para preparar los planes y programas anuales de compras y contrataciones de bienes, servicios y obras por parte de las entidades que comprenden el Gobierno Central, las Instituciones Descentralizadas y Autónomas Financieras y no Financieras, las instituciones públicas de la Seguridad Social, los ayuntamientos de los municipios y del Distrito Nacional, las empresas públicas no financieras y cualquier entidad que contrate la adquisición de bienes, servicios y obras con fondos públicos, en virtud de las disposiciones del Artículo No. 2 y No. 36 de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones con modificaciones contenidas en la Ley No. 449-06.

## **Cartas de no cobertura**

Es uno de los servicios más importantes que brinda la DIDA, para que pacientes que no están cubiertos por el PDSS puedan acceder a servicios del Ministerio de Salud, o a otros servicios de salud que tiene el Estado dominicano, puedan obtener los medicamentos, especialmente en los casos "catastróficos".

## **Carta Compromiso al Ciudadano**

Es un documento de suma importancia para los usuarios, pues es la guía para conocer de manera detallada y rápida las informaciones sobre los servicios que ofrece la institución, los requisitos para su obtención, las leyes y normativas establecidas.

## **Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)**

El órgano rector es el Ministerio de Administración Pública MAP.

## **El SISMAP**

Es un Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, orientado a monitorear la gestión de los entes y órganos del Poder Ejecutivo, a través de 9 indicadores básicos de organización y gestión y sub-indicadores vinculados en el marco de los principios de eficacia, objetividad, transparencia y publicidad, entre otros que establece la Constitución de la República para la Administración Pública.



Solicítalos a través de nuestra página web:

**[www.dida.gob.do](http://www.dida.gob.do)**

- ▼ Informaciones Generales del SDSS.
- ▼ Atención de Quejas, Denuncias y Reclamaciones.
- ▼ Carta de No Cobertura de Salud.
- ▼ Asignación de NSS a Mayores de Edad.
- ▼ Asignación de NSS a Menores de Edad.
- ▼ Constancia de Afiliación en el Seguro Familiar de Salud.
- ▼ Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones.
- ▼ Historial de Aportes al SDSS.
- ▼ Certificaciones de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular.
- ▼ Certificaciones de Hora y Fecha de Registro en el SDSS con Fines de Demanda en Tribunales.
- ▼ Corrección de Datos Personales en la Base de Datos del SDSS.
- ▼ Capacitación sobre el SDSS.
- ▼ Operativos de Orientación y Defensoría en Centros Públicos