



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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

Informe del Semestre Enero-Junio 2021





Gobierno de la
REPÚBLICA DOMINICANA

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

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



TABLA DE CONTENIDOS

Informe semestral 2021

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
II-Resultados misionales	9
2.1-Resultados Cuantitativos y Cualitativos en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los afiliados al SDSS.	9
2.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS.	14
III-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo	18
3.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera	18
3.2-Desempeño de los Recursos Humanos	19
3.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos	23
3.4-Desempeño de la Tecnología	24
3.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	27
3.6- Desempeño del Área de Comunicación	31
IV-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	33
4.1-Nivel de la satisfacción con el servicio	33
4.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información	34
4.3-Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	35
4.4-Resultados mediciones del portal de transparencia	36
4.5-Acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las funciones propias de la institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:	36
4.6-Compromisos Programáticos para el Segundo Semestre 2021	39
V-Anexos	40
a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos	40
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	40
c. Plan de Compras	41





RESUMEN EJECUTIVO

Informe semestral 2021

El desempeño de la institución en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), en el primer semestre del año 2021 superó las metas planificadas para el periodo en cuestión, logrando resultados favorables.

Los resultados se resumen en la entrega de 856 mil 422 asistencias a la población, 115 charlas, conferencias y talleres de capacitación en seguridad social, impartidas en todo el territorio nacional a través de 16 oficinas provinciales y de otros servicios y productos entregados, en las que se beneficiaron más de 2 mil 400 personas.

El alcance territorial y de acceso a los servicios de la DIDA que tienen los usuarios, garantiza llevar información y orientación sobre desarrollo humano, igualdad de género, de derechos y oportunidades en materia de salud, pensión, riesgo laboral y seguridad social integral

Estas asistencias de las dos áreas misionales de la institución se derivan en la entrega de servicios y productos comprometidos en la 2da versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano y que a continuación detallamos:

Resultados Área Misional de Orientar y Defender

- 856 mil 422 personas afiliadas y no afiliadas al SDSS que visitaron la DIDA en busca de información, orientación y para conocer cómo va su caso, recibieron servicios de Orientación,



Asesoría Legal y de Defensoría Legal sobre el SDSS en 16 provincias y municipios, incluyendo el Gran Santo Domingo, lo que representa un 59% del total de asistencias planificadas para el año 2021.

- 18 mil 825 Quejas, reclamaciones y denuncias sobre denegaciones de prestaciones y problemáticas presentadas por las personas afiliadas a la Seguridad Social, fueron atendidas en el primer semestre del año en las 16 provincias y municipios, incluyendo el Gran Santo Domingo, lo que representa el 53% del total de las quejas, reclamaciones y denuncias estimadas a recibir durante el año 2021.
- 34 mil 084 Servicios de historial de descuentos solicitados y entregados a afiliados al SDSS, interesados en conocer si sus empleadores están cotizando a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), avanzando en el cumplimiento de la meta del año en un 68%.
- 3 mil 197 Constancias de afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado entregados, donde se les informa el estatus de afiliación de la persona en el Seguro Familiar de Salud. En caso de que esté afiliado, se describe el régimen de salud al que pertenece y la Administradora de Riesgos de Salud, así como las informaciones sobre pagos y cobertura, avanzando en el cumplimiento de la meta del año en un 51%.
- Mil 379 Constancias de afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) entregadas en el primer semestre, donde se les informa sobre el estatus de afiliación de la persona en el Sistema Previsional Dominicano. En caso de que





esté afiliado, se describe el régimen de pensiones al que pertenece, su administradora y la fecha de afiliación, avanzando en el cumplimiento de esta meta del año en un 37%.

- 9 mil 653 Asesorías medicas se ofrecieron a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado que por alguna razón no conocían el nivel de cobertura de los servicios indicados por los médicos tratantes, cumpliendo la meta del año en un 100%.
- 6 mil 456 Cartas de no cobertura entregadas en el primer semestre a afiliados al SDSS para solicitar colaboración económica en caso de que la indicación de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos y de laboratorios, no estén cubiertos por su seguro familiar de salud o porque la persona no está afiliada al SDSS, avanzando en el cumplimiento de la meta del año en un 92%.
- 4 mil 733 Certificaciones de aportes solicitadas y entregadas en el primer semestre a afiliados al SDSS a nivel nacional, para la tramitación de casos de tipo legal, consular, otros, avanzando en el cumplimiento de la meta del año en un 50%.
- 8 mil 844 Servicios en línea solicitados por medio electrónico entregados a la población
- 311 Empresas en falta reportadas al Ministerio de Trabajo por incumplimiento a la Ley 87-01.
- 32 Defensorías colectivas realizadas, sobre observaciones a normas, sugerir modificaciones o creación de normas en beneficio de los afiliados, a partir de sus inquietudes, reclamaciones, denuncias y quejas



- Participación en 23 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de SIPEN y SISALRIL, comisiones de las cuales formamos parte y en las que fueron certificadas 773 pensiones.
- 62 Asesorías jurídicas realizadas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a solicitud de los mismos.

Resultados del Área Misional de Promover el SDSS

- 310 Personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 13 cursos-talleres realizadas en 13 provincias y el Gran Santo Domingo, lo que representa un 62% de lo planificado en el año.
- 2 mil 081 Personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 100 charlas realizadas en 16 provincias, las charlas representan el 46% de lo planificado en el año.
- 103 Personas recibieron orientación a través de 2 conferencias virtuales realizadas, una en la Universidad para Adulto (UAPA) recinto Nagua y otra en La Universidad Católica Nordestana (UCNE), para estudiantes de término de la Carrera de Derecho.
- 69 Actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS realizados a través de las 16 oficinas instaladas a nivel nacional.
- 33 Operativos de orientación y defensoría realizados en Centros de Trabajo públicos y privados a nivel nacional.
- 13 Operativos de orientación y defensoría realizados en Centros de Salud públicos y privados a nivel nacional.





- 66 Encuentros y reuniones realizados con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas públicas y privadas a nivel nacional, con el objetivo de coordinar charlas y conferencias para empoderar y concientizar a los encargados de Recursos Humanos y empleados sobre los beneficios y derechos que otorga la Ley 87-01 que crea el SDSS.
- 60 Reuniones realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional para coordinar charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo a la institución.
- 25 Encuentros comunitarios realizados con afiliados al Régimen Subsidiado en Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), con la participación de autoridades civiles, del sector salud, de la seguridad social y del Sistema Único de Beneficiario (SIUBEN). Los encuentros tienen como objetivo, identificar necesidades y falta de servicios que afectan a las personas afiliadas al Régimen Subsidiado que residen en la comunidad.
- 85 Encuestas de medición de la calidad y oportunidad de los servicios recibidos realizados en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a nivel nacional.
- 32 Encuestas de medición de la calidad y oportunidad de los servicios recibidos realizados en hospitales pertenecientes a la red pública de salud a nivel nacional.
- El presupuesto ejecutado por las áreas misionales para Promover el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), orientar, informar y defender a los afiliados, ascendió a RD\$35,667,343.03, equivalente al 30% del presupuesto ejecutado en el semestre.



Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

El Desempeño del recurso humano ubicado en las áreas misionales, áreas transversales y de apoyo es único, porque conforman un equipo técnico y de apoyo especializado en el servicio a los afiliados, con mística de trabajo, alto sentido de su responsabilidad social y compromiso sin límites con la defensa de los derechos de los afiliados.

El presupuesto ejecutado en las Áreas Transversales y de Apoyo (Acciones Comunes) ascendió a RD\$85, 525,803.37.37, equivalente al 70% del presupuesto ejecutado en el semestre.

D/o M. de Co.
Xiomara de Co.

Encargada del Departamento
Planificación y Desarrollo





II-Resultados misionales

2.1-Resultados Cuantitativos y Cualitativos en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los afiliados al SDSS.

El desempeño de la institución en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los afiliados al SDSS en el primer semestre del año 2021 superó las metas planificadas para el periodo en cuestión, logrando los siguientes resultados:

a. Asistencias a los afiliados

856 mil 422 Personas afiliadas y no afiliadas al SDSS que visitaron la DIDA en busca de información, orientación y para conocer cómo va su caso, recibieron servicios de Orientación, Asesoría Legal y de Defensoría Legal sobre el SDSS en 16 provincias y municipios, incluyendo el Gran Santo Domingo, lo que representa un 59% del total de asistencias planificadas en el año 2021.

18 mil 825 Quejas, Reclamaciones y Denuncias sobre denegaciones de prestaciones y problemáticas presentadas por las personas afiliadas a la Seguridad Social, fueron atendidas en el primer semestre en las 16 provincias y municipios, incluyendo el Gran Santo Domingo, lo que representa el 53% del total de las quejas, reclamaciones y denuncias estimadas a recibir durante año 2021.

Otros servicios demandados y entregados a la población que figuran en la Carta Compromiso al Ciudadano fueron los siguientes:

- 34 mil 084 Servicios de Historial de Descuentos solicitados y entregados a afiliados al SDSS, interesadas en conocer si sus empleadores están cotizando a la Tesorería de la Seguridad



Social (TSS), avanzando en el cumplimiento de la meta del año en un 68%.

- 3 mil 197 Constancias de afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado entregados, donde se les informa el estatus de afiliación de la persona en el Seguro Familiar de Salud. En caso de que esté afiliado, se describe el régimen de salud al que pertenece y la Administradora de Riesgos de Salud, así como las informaciones sobre pagos y cobertura, avanzando en el cumplimiento de la meta del año en un 51%.
- Mil 379 Constancias de afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) entregadas en el primer semestre a afiliados al SDSS, donde se les informa sobre el estatus de afiliación de la persona en el Sistema Previsional Dominicano. En caso de que esté afiliado, se describe el régimen de pensiones al que pertenece, su administradora y la fecha de afiliación, avanzando en el cumplimiento de esta meta del año en un 37%.
- 9 mil 653 Asesorías medicas se ofrecieron a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado que por alguna razón no conocían el nivel de cobertura de los servicios indicados por los médicos tratantes, cumpliendo la meta del año en un 100%.
- 6 mil 456 Cartas de no Cobertura entregadas en el primer semestre a afiliados al SDSS para solicitar colaboración económica en caso de que la indicación de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos y de laboratorios, no estén cubiertos por su seguro familiar de salud o porque la persona no





está afiliada al SDSS, avanzando en el cumplimiento de la meta del año en un 92%.

- 4 mil 733 Certificaciones de Aportes solicitadas y entregadas en el primer semestre a afiliados al SDSS a nivel nacional para la tramitación de casos de tipo legal, consular, otros, avanzando en el cumplimiento de la meta del año en un 50%.
- 8 mil 844 Servicios en línea solicitados por medio electrónico entregados a la población,
- 311 Empresas en falta reportadas al Ministerio de Trabajo por incumplimiento a la Ley 87-01.
- Participación en 23 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de SIPEN y SISALRIL, de las que formamos parte y en las que fueron certificadas 773 pensiones.
- 62 Asesorías jurídicas realizadas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a solicitud de los mismos.



Cuadro No.1

Asistencias Brindadas por Oficinas	
Oficinas	Total General
Sede Central Distrito Nacional	276,411
Santiago	101,365
San P. Macoris	93,954
La Romana	88,059
Cap. Mega Centro	59,650
Puerto Plata	45,471
San F. de Macoris	28,416
La Vega	27,544
Mao	20,954
Sambil	17,563
Azua	16,826
Higüey	19,042
Barahona	15,951
San Juan de la Maguana	13,830
Samaná	11,999
Bahoruco	11,257
Bávaro	8,130
Total	856,422

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo



Cuatro No.2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas y/o Provincias, Período enero-junio 2021	
Oficinas	Total General
Oficina Central	6,236
Santiago	3,053
San P. de Macorís	1,904
Oficina CAP Megacentro	1,338
La Romana	1,366
Puerto Plata	928
La Vega	572
Sambil	636
Higüey	358
San F. de Macorís	718
Azua	323
Mao	362
Barahona	389
Samaná	251
San J. de la Maguana	133
Bávaro	99
Bahoruco	159
Total General	18,825

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

El presupuesto ejecutado en el área misional de informar, orientar y defender a los afiliados al Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) ascendió a RD\$26, 285,775.37, equivalente al 22% del presupuesto ejecutado en el semestre.





2.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS.

El principal logro misional en los procesos de promover e informar sobre el SDSS es la capacitación y educación sobre el SDSS, servicio que se brinda a los ciudadanos a través de cursos, talleres, charlas, conferencias, los cuales detallamos:

- 310 Personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 13 cursos-talleres realizados en 13 provincias y el Gran Santo Domingo, lo que representa un 62% de lo planificado en el año.
- 2 mil 081 Personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 100 charlas realizadas en 16 provincias, las charlas representan el 46% de lo planificado en el año.



Cuadro No.3

Talleres Impartidos a Instituciones Públicas y Privadas, Período Enero-Junio Año 2021				
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes	Provincia	Fecha
1	Taller a grupos Organizados	35	DN	23/02/2021
1	Taller al Sindicato de Trabajadores de Nestlé	22	San Francisco	24/03/2021
1	Taller Capacitación Técnicos Instituciones Públicas	17	Romana	24/03/2021
1	O&M	24	Santiago	6 y 12/4/2021
1	Hospital Dra. Armida García	27	La Vega	01/06/2021
1	Ministerio de Trabajo	13	Bavaro	30/06/2021
1	Taller abierto al público	7	Puerto Plata	29/06/2021
1	Colegio Dominicano de Contadores	39	SPM	30/06/2021
1	Colegio de Abogados	14	Barahona	29/06/2021
1	Universidad Tecnológica del Sur UTESUR	21	Azua	23/06/2021
1	Taller virtual para abogados	34	SJM	24/06/2021
1	Taller abierto al público	34	Bahoruco	28/06/2021
1	Colegio de Abogados	23	Mao	25/06/2021
13		310		

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo



Cuadro No.4

Charlas Impartidas por Provincias y/o Region del País			
Período Enero-Junio Año 2021			
Región	Provincias	Participantes	Total de Charlas
Gran Santo Domingo	Distrito Nacional	166	9
Este	La Romana	297	9
	Higüey	27	1
	San Pedro de Macorís	139	7
Sur	Azuá	152	9
	San Juan de la Maguana	108	5
	Bahoruco	120	7
	Barahona	111	8
Norte	La Vega	85	7
	Mao	126	8
	Santiago	398	11
	Puerto Plata	140	7
	Samaná	34	1
	Bávaro	19	3
	San Francisco de Macorís	159	8
4		2081	100

Fuente: Módulo UNAP, DIDA

- 103 Personas recibieron orientación a través de 2 conferencias virtuales realizadas, una en la Universidad para Adulto (UAPA) Recinto Nagua y otra en La Universidad Católica Nordestana (UCNE), para estudiantes de término de la Carrera de Derecho.
- 69 Actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS realizados a través de las 16 oficinas instaladas a nivel nacional.
- 33 Operativos de orientación y defensoría realizados en Centros de Trabajo públicos y privados a nivel nacional.



- 13 Operativos de orientación y defensoría realizados en Centros de Salud públicos y privados a nivel nacional.
- 66 Encuentros y reuniones realizados con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas públicas y privadas a nivel nacional.
- 60 Reuniones realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional para coordinar charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo a la institución.
- 25 Encuentros comunitarios realizados con afiliados al Régimen Subsidiado en Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a nivel nacional.
- 85 Encuestas de medición de la calidad y oportunidad de los servicios recibidos realizados en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a nivel nacional.
- 32 Encuestas de medición de la calidad y oportunidad de los servicios recibidos realizados en hospitales pertenecientes a la Red Pública de Salud, a nivel nacional.

El presupuesto ejecutado en las áreas misionales de Promover el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) y Defender a los afiliados ascendió a RD\$35, 667,343.03, equivalente al 30% del presupuesto ejecutado en el semestre.



III-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

3.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

a) Ejecución Presupuesto, Período Enero-junio 2021

El presupuesto aprobado para el año 2021 fue de RD\$498, 506,070.58, se ejecutaron RD\$121, 626,412.68, equivalente a un 24.30% en el primer semestre. Hay RD\$205, 217,337 aprobados no disponible para ejecución.

Cuadro No. 5

Presupuesto Ejecutado Por Concepto del Gasto, Enero-Junio 2021			
Período enero-junio 2021			
Concepto	Montos en RDS	% de Ejecución	
Remuneraciones y contribuciones	95,560,814.26	78.57%	
Contratación servicios	21,231,963.62	17.46%	
Material y suministro	4,052,322.48	3.33%	
Transferencia corrientes	433,266.26	0.36%	
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	348,046.06	0.29%	
Total ejecutado	121,626,412.68	100.00%	

Fuente: Departamento Financiero, SIGEF.

b) Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La última evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) corresponde al trimestre octubre-diciembre 2020 con un resultado de 96%. En el año 2021,



DIGEPRES no ha dado los resultados de la evaluación del primer y segundo trimestre 2021.

c) Índice de Compras y Contracciones

El indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, arrojó un resultado promedio en el primer semestre del año 2021 de 92%.

d) Cuentas por pagar y por cobrar

Al 30 de junio las cuentas por pagar ascienden a RD\$8, 619,133.34, según reportes del departamento financiero, de las cuales el 86% de la deuda vence el 30 de julio 2021. Al 30 de junio no hay cuentas por cobrar.

e) Auditorías.

Con relación a la auditoría realizada a los años 2017-2019 por la Cámara de Cuentas, dicha auditoría finalizó en diciembre 2020, pero aún no hemos recibido el informe preliminar. Actualmente estamos siendo auditados por la Contraloría del Consejo Nacional de Seguridad Social.

3.2-Desempeño de los Recursos Humanos

a) Análisis de los resultados del SISMAP

El indicador del SISMAP en los primeros 6 meses del año 2021 se ha mantenido en “verde”, teniendo al cierre del mes de junio un 90%. Este indicador cuenta con 22 subindicadores con responsabilidades compartidas entre el área de Recursos Humanos y de Planificación y Desarrollo para su cumplimiento.



El SISMAP se ha mantenido desde hace varios periodos en “verde,” es decir, por encima del 80% lo que demuestra la disposición de la institución en realizar una gestión transparente y de calidad hacia los ciudadanos.

b) Promedio del Desempeño de los Colaboradores por Grupo Ocupacional

Las evaluaciones del desempeño se realizan una vez al año, por lo que los resultados de la presente evaluación corresponden al año 2020. La evaluación del desempeño de los colaboradores del año 2021 se realizará en el segundo semestre.

Cuadro No. 6

Grupo Ocupacional I

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
I	Femenino	11	96.53%	95%
	Masculino	18	94.14%	
Total		29		

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Cuadro No. 7

Grupo Ocupacional II

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
II	Femenino	18	93.84%	95%
	Masculino	8	96.59%	
Total		26		

Fuente: Departamento de Recursos Humanos





Cuadro No. 8

Grupo Ocupacional III

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
III	Femenino	44	93.34%	95%
	Masculino	32	96.42%	
Total		76		

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Cuadro No. 9

Grupo Ocupacional IV

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
IV	Femenino	32	92.55%	93%
	Masculino	21	94.03%	
Total		53		

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Cuadro No. 10

Grupo Ocupacional V

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
V	Femenino	23	88.58%	89%
	Masculino	7	91.43%	
Total		30		

Fuente: Departamento de Recursos Humanos



- c) Cantidad de Hombre y Mujeres por Grupo Ocupacional
- De 264 empleados, el 61% son mujeres y el 39 son hombres

Cuadro No. 11

Distribución Empleados Por Género

Distribución Empleados Por Género		
Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	160	60.61%
Masculino	104	39.39%
Total	264	100.00%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

- d) Distribución de Empleados por Género y Puesto Directivos
- De 264 empleados, 22 mujeres ocupan el 63% de los puestos directivos y los hombres ocupan el 37%.

Cuadro No. 12

Periodo enero-junio 2021

Distribución Puestos Directivos por Género		
Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	22	62.86%
Masculino	13	37.14%
Total	35	100.00%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

- e) Acciones de capacitación y formación para el personal interno
- 11 Cursos impartidos sobre Inducción a la Administración Pública, Comunicación Efectiva, Ortografía, Liderando con el Ejemplo, Atención Ciudadana y Cortesía en el Servicio,





Gestión de Calidad en la Administración Pública Aplicando CAF y Redacción de Informes Técnicos a 212 técnicos y profesionales.

- 5 Charlas impartidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre Régimen Ético y Disciplinario, Ética, Derechos y Deberes del Servidor Público y Ley de Función Pública, beneficiando a 207 personas.
- 1 Master en Gobierno y Administración Pública, impartido por la Universidad de Salamanca, España, beneficiando a 2 personas.
- 1 Diplomado en Alta Dirección en Instituciones de Seguridad Social, impartido por el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social de México (CIES)

3.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el primer semestre del presente año, el Departamento Jurídico se desempeñó en varios procesos jurídicos que describimos a continuación:

- Se realizaron 2 defensorías legales en representación de afiliados ante el CNSS y demás instancias del SDSS (Recursos de apelación)
- Se elaboraron 74 contratos, legalizados y notarizados.
- Un Acuerdo de Colaboración Interinstitucional DIDA-Organización Iberoamérica de la Seguridad Social (OISS), (sede en España) firmado por ambas entidades.



- 66 Contratos realizados para la contratación de personal en recursos humanos.
- Se realizaron 62 informes de Certificación de Contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE
- Se realizaron 36 revisiones legales a los Procesos de Compras y Contrataciones del Departamento Administrativo.
- 98 Comunicaciones elaboradas por el departamento de Orientación y Defensoría para ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS, fueron revisadas y analizadas por el Departamento Jurídico.
- El Departamento Jurídico coordinó y participó en 25 reuniones de la Comisión Técnica Institucional.
- 5 Representaciones de la institución ante las Comisiones Técnicas conformadas por el CNSS y demás instancias del SDSS.
- 62 Asesorías jurídicas realizadas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).a solicitud de los mismos.

3.4-Desempeño de la Tecnología

a. Avances en Materia de Tecnología, innovaciones e implementaciones.

Se desarrolló el Módulo Registro y Control de Inventario para la Sección de Almacén del Departamento Administrativa, para llevar el registro de los artículos adquiridos en la institución y el manejo





de existencia, implementado en su primera etapa de registro y actualización de artículos en almacén.

Se desarrolló el Módulo Control de Solicitud de Consultas Médicas para el área de Orientación y Defensoría, con el propósito de fortalecer los procesos y automatización de los servicios de asesorías médicas que presta la institución a los afiliados al Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo y el Régimen Subsidiado. En proceso de implementación.

Se desarrolló el Módulo Registro Encuesta Satisfacción del Servicio de Salud (Centro Primer Nivel Atención) para el registro y control de las encuestas de satisfacción del usuario sobre la calidad de la prestación de servicios que ofrece el SDSS en los hospitales mediante visitas a los centros de salud de Primer Nivel de Atención. En proceso de implementación.

Se implementaron nuevos reportes estadísticos para asistencias por orientaciones registradas, por oficina y tipo de atención (referente a totales generales).

Se implementaron nuevos reportes estadísticos para asistencias por casos registrados, por oficina, tipo de atención y usuarios (referente a desglose por oficina y usuario o resumen por oficina y tipo de atención; entre rango de fechas).

b. Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos.

Se está ejecutando el Programa Gobierno Eficiente-Burocracia Cero, con la implementación de dos servicios bajo acuerdo interinstitucional entre DIDA-TSS-OGTIC y concretar el proceso de interoperabilidad de los servicios Solicitud de NSS de Mayores de



Edad y Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS, para que sean dispuestos como servicios transaccionales en la Plataforma Web Servicios RD.

c. Certificaciones obtenidas (NORTIC).

Se está avanzando en la implementación de servicios en línea, de procesos simplificados y en proceso de simplificación de trámites, con los cuales se está preparando la solicitud de evaluación para obtener la NORTIC A5 sobre Servicios Digitales.

Se han mantenido vigente las certificaciones obtenidas en años anteriores (A4-Norma para la Interoperabilidad, A3- Norma para datos abiertos del Gobierno Dominicano, A2- Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano y E1-Norma para la Gestión de Redes Sociales).

d. Desempeño de la Mesa de Servicio.

Cuadro No. 13

Actividades de mesa de ayuda o servicio Periodo enero-junio 2021	
Actividad	Total
Solicitud Held Desk	972
Atendidas y resueltas	970
Pendiente a fin periodo	2
Porcentaje de solución	99,79

Fuente: Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación

e. Fortalecimiento del área o las competencias del personal.

Se capacitó el personal de mandos medios en el diplomado Desarrollando Competencia Liderar con el Ejemplo, de cara a los nuevos procesos liderados por la nueva gestión y su compromiso de



capacitar a los encargados de área para el cumplimiento de los indicadores de la institución. Capacitación coordinada con el INAP.

f. Participación de Mujeres en TIC.

El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación cuenta entre su personal dos (2) mujeres, una ocupa la posición de Encargada del Departamento de Operaciones TIC y la otra la posición de Soporte Técnico Informático.

g. Resultados iTICge.

En la evaluación del periodo del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge 2021), la DIDA obtuvo una puntuación general de 82.15%.

h. Adquisición de equipos de tecnología.

Está en proceso la adquisición de equipos, accesorios y licencias informáticas para actualizar y fortalecer la plataforma tecnológica, automatización de procesos y operaciones de la institución por un monto de RD\$21, 000,000.00.

3.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

El Departamento de Planificación y Desarrollo cuenta con una estructura organizativa compuesta por dos divisiones; una de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos y otra División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, dando cumplimiento a la Resolución No. 14-2013 que



aprueba los Modelos de Estructura Organizativa en las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD)

El Departamento de Planificación y Desarrollo coordino y participó en las siguientes actividades:

- Participación activa en la elaboración y formulación del Plan Estratégico Sectorial del SDSS 2021-2024.
- Se elaboró el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 bajo la coordinación del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos y el acompañamiento del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).
- Se registró en el Sistema de Seguimiento RUTA de la MEPyD, los datos del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, relativos al lineamiento con las Políticas Gubernamentales, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), indicadores, resultados, productos, presupuesto, objetivos estratégicos, misión, visión, valores.
- Participamos en la modificación y elaboración de la Estructura Programática del Presupuesto para el año 2021 en coordinación con el Departamento Financiero.
- Participamos en la formulación del presupuesto del año 2021 en coordinación con el área Financiera
- Registro mensual de las estadísticas institucionales para mantener actualizados los datos.





- Se realizaron seis (6) informes estadísticos y publicados en la página de transparencia correspondiente a los seis primeros meses del año 2021.
- Se realizaron dos (2) informes de monitoreo y seguimiento de la ejecución del POA, Presupuesto y PACC en el primer semestre del año 2021.
- Se realizó el informe anual de la ejecución de las metas físicas del año 2021 y remitido a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)
- Se registró en el SIGEF los resultados de la ejecución de las metas físicas del primer y segundo trimestre del año 2021.
- Elaboración de 6 informes estadísticos para ser publicados en la página de transparencia.
- Elaboración de la memoria institucional 2020 para ser enviadas al Ministerio de la Presidencia y al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).
- En cuanto a la entrega oportuna de informaciones y reportes, los días 25 de cada mes se les envía a todos los departamentos un correo recordando la entrega de los informes mensuales, los cuales entregan de manera puntual lo más tardar el día 5 del siguiente mes.
- Elaboración y aprobación de la nueva Estructura Organizacional mediante Resolución No. 001-2021 del Ministerio de Administración Pública.
- Se realizó la primera Encuesta Cuatrimestral de Satisfacción de los Servicios a los Ciudadanos, de manera virtual, en la cual se midió la satisfacción de la calidad de los servicios



comprometidos por la DIDA en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.

- Se realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios que ofrece la institución de manera presencial, a requerimiento del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Se revisó el Manual de Organización y Funciones, alineándolo a la actualización del Organigrama y a las nuevas funciones derivadas de la aprobación de la Ley 13-20, pendiente de aprobación por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Se realizó la actualización de la Guía del Autodiagnóstico CAF 2013, para el año 2022, con el fin de realizar y adecuar un plan de mejora institucional para el próximo año. Esta guía incluye criterios facilitadores y criterios de resultados, en los cuales se explica cómo funciona la institución y cuáles son las mediciones que se realizarán para su evaluación.

Este autodiagnóstico también es utilizado para elaborar la Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad, auspiciado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

- Se realizó el anteproyecto de actualización de la Escala Salarial Institucional para el periodo 2021-2023, pendiente de aprobación por la Dirección General. El anteproyecto refleja un aumento por grupo ocupacional y una proyección de la inversión que implica ajustar los sueldos a los colaboradores, tomando en cuenta los ingresos por la aprobación de la Ley 13-20.



- Se elaboró la Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad y las Practicas Promisorias, así como también, las evidencias correspondientes por cada criterio descrito en dicho informe, con el fin de ser partícipe del mismo. En el proceso de avance, logramos superar la primera etapa y pasar a la segunda.

a. Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

El indicador NOBACI para el segundo cuatrimestre del año 2020 contaba con una puntuación de 97.78%, sin embargo, para principios del tercer cuatrimestre (septiembre) desde la Contraloría General de la República comunicaron a las instituciones que iban a someter dicho indicador a diferentes cambios internos y que por ende el mismo había quedado deshabilitado. Esto quiere decir que para el cierre del año 2020 y hasta la fecha nos encontramos en 0%.

Para la realización de los cambios al indicador, dicha institución a modo de prueba, eligió varias instituciones para aplicar un plan piloto entre las cuales no fue seleccionada la DIDA. Actualmente nos encontramos a la espera y disposición que desde el órgano rector nos comuniquen cuando este indicador va a ser activado para todas las instituciones a los fines de comenzar los trabajos correspondientes.

3.6- Desempeño del Área de Comunicación

Desempeño y principales acciones del área de Comunicación:

- 3 millón 248 mil 189 Visitas recibidas de forma periódica a la página web en los últimos seis (6) meses por más de 20



países, registrándose un aumento de 2 millones 125 mil 543 visitas más que en el mismo periodo del año 2020, donde se recibieron un millón 122 mil 646.

- 3 Capsulas educativas realizadas sobre Vacúnate RD, sobre el Rol de la DIDA y sobre los beneficios de la Pensión de Sobrevivencia.
- 2 mil 118 Asistencias brindadas a solicitud de información a través del INFO DIDA.
- 126 Participaciones de técnicos realizados en programas de entrevistas a través de medios de comunicación de radio, televisión, prensa escrita y medios digitales a nivel nacional.
- 121 Servicios de noticias enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos.
- Elaboradas 4 ABC del SDSS, sobre los siguientes temas: Rol de la DIDA, Modalidades de Pensiones, Resoluciones del CNSS No. 514-03 y 514-04 y sobre el INABIMA.
- 553 Publicaciones en Facebook, 561 Publicaciones en Instagram y 641 Tweets.

Presupuesto ejecutado de las Áreas Transversales, Apoyo y Misionales.

El presupuesto ejecutado en las Áreas Transversales y de Apoyo (Acciones Comunes) ascendió a RD\$85, 525,803.37.37, equivalente al 70% del presupuesto ejecutado en el semestre.





Cuadro No. 14

Presupuesto Ejecutado de las Áreas Misionales, Transversales y de Apoyo		
Periodo Enero-Junio 2021		
Productos y/o Servicios	Montos en RDS	% de Ejecución
1-Acciones Comunes (Áreas Transversales y de Apoyo)	85,525,803.39	70.32%
2-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	26,285,775.37	21.61%
3-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	9,381,567.66	7.71%
Transferencias corrientes	433,266.26	0.36%
Total ejecutado	121,626,412.68	100%

Fuente: Departamento Financiero, SIGEF

IV-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

4.1-Nivel de la satisfacción con el servicio

El monitoreo de la carta Compromiso al Ciudadano por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP) se realiza una vez al año, el último se llevó a cabo en el mes de noviembre del año 2020,



donde obtuvimos un resultado de 95%, el próximo monitoreo de la Carta Compromiso será en el mes de noviembre con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP)

En la última encuesta presencial realizada en el mes de abril 2021 y acompañados por el MAP, sobre la satisfacción de la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la DIDA, aplicada a usuarios que solicitan los servicios de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), se obtuvo un Índice de Satisfacción General de 92%.

4.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información

De 26 solicitudes de información realizadas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información todas fueron resueltas dentro de los plazos establecidos.

Cuadro 15

Solicitudes atendidas y cumplimiento de plazos por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), Periodo enero-junio 2021				
Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	0	0	0
Electrónica	19	0	19	0
311	7	0	7	0
Otras	0	0	0	0
Total	26	0	26	0

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)





4.3-Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

a. Principales causas de las quejas y reclamaciones

Cuadro No. 16

Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas	
Período enero-junio 2021	
Causas de las Quejas y Reclamaciones	Total General
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de medicamentos ambulatorios	4635
Solicitud de asignación de NSS a mayores de edad	3119
Afiliación de manera irregular a una ARS	1380
Corrección de datos personales en el SUIR	1095
Tardanza en la entrega de la pensión por vejez	1035
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de medicamentos alto costo	898
Solicitud de inclusión de Cedula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de Edad	710
Solicitud de baja en el SUIR por figurar en nómina de su ex empleador	658
Retraso en el pago del subsidio por lactancia	377
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de procedimientos	372
Cambio de ARS por mas de 6 meses sin cotizar al SDSS	311
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de medios diagnósticos e imágenes	283
Denegación de traspaso de CCI a Reparto por falta de requisitos legales	197
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	24
Retraso en el pago del subsidio por discapacidad temporal a través del seguro Riesgos Laborales (SRL)	5
Total	15,099

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo



Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas y plazos.

- En el periodo enero-junio 2021, se recibieron 18 mil 825 quejas, reclamaciones y denuncias, de las cuales se resolvieron de forma satisfactoria el 80% en las fechas establecidas.

4.4-Resultados mediciones del portal de transparencia

- Las mediciones del portal de transparencia presentan un resultado de 100% promedio, para los primeros cuatro (4) meses del primer semestre del año 2021. La Dirección de Ética e Integridad Gubernamental no ha enviado la evaluación de los meses de mayo y junio 2021.

4.5-Acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las funciones propias de la institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:

- Exhortación a las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) a buscar solución y no hacer cobros por concepto de anticipo o depósito a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional DIDA-Organización Iberoamérica de la Seguridad Social (OISS), (sede en España) firmado por ambas entidades.
- Comunicación enviada al CNSS, donde se solicita la extensión de cobertura de salud a los trabajadores protegidos por el PROGRAMA FASE I y sus dependientes directos y adicionales, la cual fue aprobada por el Consejo.





- Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional con el Ministro de Administración Pública (MAP), para implementar programas educativos a servidores públicos sobre Seguridad Social.
- Participación en las reuniones de la Comisión de Seguridad Social, Trabajo y Pensiones del Senado de República y en la reunión convocada por la Comisión Bicameral que trabaja en la revisión y modificación de la Ley 87-01 para tratar temas sobre la modificación integral de la Ley 87-01 que crea el SDSS.
- Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional con el Consejo Estatal del Azúcar (CEA) para garantizar los derechos de los cañeros en materia de pensiones.
- Realización de jornada nacional por el cuidado del medio ambiente con la participación de diferentes sectores, en el marco de las políticas gubernamentales ambientales del gobierno y del programa de responsabilidad social de nuestra institución.
- Seguimiento al acuerdo de colaboración firmado con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) para tratar temas relacionados con la automatización de los servicios de la institución.
- Participación en el panel “Avances del Sistema Dominicano de Seguridad Social” dirigido por el Grupo Telemicro, realizado en ocasión de cumplirse los 20 años de la promulgación de la Ley 87-01, en el marco de la celebración de la Semana de la Seguridad Social.



- Participación en el lanzamiento del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y el Panel “Hacia una Protección Social Universal”,
- La DIDA monitorea la calidad en la entrega de los servicios que se ofrecen a los afiliados del Seguro Familiar de Salud del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en el hospital Infantil Doctor Robert Read Cabral.
- La DIDA apoya al “Pacto Social de la República Dominicana” con el objetivo de revisar y reformar el marco regulatorio que rige el empleo, el trabajo y la seguridad social en la Republica Dominicana en el Código de Trabajo y la Ley 87-01 de Seguridad Social.
- La DIDA solicita al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) considerar la inclusión de las pruebas antígenos PCR y tratamiento derivados del COVID-19 en el Catálogo de Cobertura del Plan de Servicio de Salud del Seguro Familiar de Salud del Salud del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)
- La DIDA apoya y participa activamente en la Jornada Regional de Vacunación en San Juan de la Maguana, organizada por la Presidencia de la República, la cual tuvo como resultado que más de 15 mil 694 personas fueron inoculadas, 8 mil 679 fueron de primera dosis y 7 mil 015 de segunda dosis distribuidos en los 110 centros de vacunación habilitados en toda la provincia.
- Firma de un acuerdo de colaboración interinstitucional con la Comisión Nacional de Energía (CNE) en el salón de sesiones





del Consejo Nacional de la Seguridad (CNSS) ante la presencia de funcionarios de ambas instituciones y del SDSS.

- La DIDA llama a las AFP notificar a familiares de afiliados fallecidos sobre proceso de solicitud de beneficios por sobrevivencia.
- La DIDA informa sobre beneficios de pensión por sobrevivencia a los afiliados.
- La DIDA Interpone ante el CNSS la defensa de cientos de casos de trabajadores del sector público para que se les garanticen sus pensiones.
- Realización de jornada de limpiezas de playas y ríos como parte de nuestros compromisos y responsabilidad social.

4.6-Compromisos Programáticos para el Segundo Semestre 2021

- Colocación de campaña publicitaria sobre los beneficios, derechos y deberes de los afiliados en el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS).
- Medir el Nivel de Conocimiento y Satisfacción de los Afiliados sobre los Servicios que ofrece el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS)
- Realizar taller de evaluación de la ejecución primer semestre del POA 2021
- Ampliación de cobertura con la instalación de 2 oficinas provinciales.



V-Anexos

a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

Anexo No. 1

No.	Area	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Linea Base 2019	Meta	ultima Medición	Resultado
1	Misional	Asistencias	Cantidad de personas físicas y jurídicas asistidas	Mensual	1,634,309	1,446,807	Junio	856,422
2		Asistencias	% de Quejas y reclamaciones resueltas		37,250	28,735	Junio	15,060
3		Promoción	Cantidad de actividades de promoción y difusión realizadas		3,686	2,884	Junio	599
4		Capacitación	Cantidad de personas capacitadas		622	500	Junio	310

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Anexo 2

IGP Enero-Marzo 2021

Productos	Indicador	Trimestre abril-junio 2021		
		Programación física	Ejecución física	Sub indicador de eficacia
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	Cantidad de personas físicas y jurídicas asistidas	306,500	436,724	100%
6704-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	Cantidad de actividades de promoción y difusión realizadas	85	80	94%

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo.



Anexo 3

IGP Abril-Junio 2021

Productos	Indicador	Trimestre enero-marzo 2021		
		Programación física	Ejecución física	Sub indicador de eficacia
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	Cantidad de personas físicas y jurídicas asistidas	306,500	438,523	100%
6704-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	Cantidad de actividades de promoción y difusión realizadas	60	49	82%

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

c. Plan de Compras

Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas													
TRIMESTRE	Puntuación Promedio General, Sub-indicadores											Total General	
	Planificación de Compras		Planificación de Procesos		Gestión de Procesos		Administración de Contratos		Gestión de Procesos				
	Ponderación	Resultados	Ponderación	Resultados	Ponderación	Resultados	Ponderación	Resultados	Ponderación	Resultados	Ponderación	Resultados	
1	15	10	15	15	20	19.33	30	27.92	20	20	100	92.25	
2	15	10	15	15	20	19.67	30	27.34	20	20	100	92.01	

Fuente: <https://www.dgcp.gob.do/siscompras/>

