



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2023

PRESENTACION	6
I-RESUMEN EJECUTIVO	7
1.1-Resultados Área Misional de Orientación, Asesoría y Defensa Legal del SDSS.	8
1.2-Resultados del Área Misional de Promoción, Capacitación y Difusión sobre el SDSS.	11
1.3-Resultados área Misional de Monitoreo de la calidad a Prestadoras de Servicios que ofrece el SDSS.	12
2-Logros Acumulados Gestión de Gobierno 2020-2023.....	12
II-INFORMACION INSTITUCIONAL	16
2.1 Marco filosófico institucional.....	17
a) Misión	17
b) Visión.....	17
c) Valores	17
2.2 Base legal	17
2.3 Estructura Organizativa	19
2.4 Planificación Estratégica Institucional	21
III-RESULTADOS MISIONALES	25
3.1-Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de informar, orientar y defender a los afiliados al SDSS.	25
3.2-Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de promover, capacitar y difundir el SDSS.	32
3.3-Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de monitoreo de la calidad a prestadoras de servicios que ofrece el SDSS.	36



IV-RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANVERSALES Y DE APOYO	37
4.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera	37
a) Ejecución Presupuesto, Período Enero-Noviembre 2023	37
b) Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)	38
c) Índice de Compras y Contracciones	39
d) Cuentas por pagar y por cobrar	39
e) Apertura de Nueva Oficina en Santo Domingo Oeste	39
f) Apertura de Nueva Oficina en Santiago	40
g) Apertura de Nueva Oficina en Santo Domingo Norte	40
4.2-Desempeño de los Recursos Humanos.....	40
a) Análisis de los resultados del SISMAP	40
b) Promedio del Desempeño de los Colaboradores por Grupo Ocupacional.....	41
c) Cantidad de Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional	43
d) Distribución de Empleados por Género y Puestos Directivos	45
e) Acciones de capacitación y formación para el personal interno	46
4.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos	50
a) Defensorías Colectivas Sometidas al CNSS	51
4.4-Desempeño de la Tecnología.....	57
4.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	63
a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).....	68
b) Resultados de los Sistemas de Calidad	68
c) Acciones para el fortalecimiento institucional	69
d) Avances en la Implementación de las Políticas Transversales	69



4.6- Desempeño del Área de Comunicación.....	73
V-SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	77
5.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio	77
a) Resultado de Encuestas de Satisfacción	77
5.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información	78
5.3-Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	80
a) Principales Causas de las Quejas y Reclamaciones	80
b) Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas y plazos.	81
5.4-Resultados mediciones del portal de transparencia	81
VI-PROYECCIONES AL PROXIMO AÑO	82
VII-ANEXOS	84



PRESENTACION

Memoria Institucional 2023

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), es una entidad pública del Estado Dominicano, autónoma y descentralizada, dotada de personalidad jurídica, cuya función es la de Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes; Recibir reclamaciones y quejas de los afiliados al SDSS, tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final; Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de salud, de pensión y riesgos laborales que prestan las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), Seguro Nacional de Salud (SENASA), Administradoras de Fondos de Pensión (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) y medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados.

La DIDA presenta su memoria anual, que abarca el periodo enero-diciembre 2023, en la misma se recogen los productos y actividades que las distintas áreas ejecutaron de acuerdo a la planificación del periodo y al cumplimiento del rol institucional que le da la Ley 87-01 y la Ley 13-20.

El documento consta de siete secciones o temas: (1) Un Resumen Ejecutivo, donde se presentan los logros más importantes y relevantes del periodo, el cual incluye un tema nuevo sobre los logros acumulados Gestión de Gobierno 2020-2023; (2) Información Institucional de la DIDA; (3) Principales acciones y resultados de las áreas misionales; (4) Principales acciones y resultados de las áreas transversales y de apoyo, aquí cabe destacar que en el apartado de la



Dirección de Planificación y Desarrollo se agregó un tema nuevo sobre los avances en la implementación de las políticas transversales con enfoque en la igualdad de género; (5) Información sobre servicio al ciudadano y transparencia institucional, donde se presentan los resultados del nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio recibido y la transparencia institucional, (6) Las proyecciones para el año 2024, tomando en cuenta el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, y el Plan Operativo Año 2024; (7) Anexos.

En el presente documento de rendición de cuentas, ofrecemos información oportuna, veraz y completa para la Presidencia de la República y los ciudadanos. Gran parte de estas informaciones han sido publicadas en el transcurso del periodo a través de informes y documentos en nuestra página de transparencia institucional disponible para los ciudadanos.

Con esta publicación cumplimos con la responsabilidad de contribuir al fortalecimiento de la transparencia en las instituciones públicas y que cada ciudadano esté debidamente informado sobre las ejecutorias de las instituciones y sus autoridades, y que a su vez se conviertan en entes críticos de la gestión pública, logrando que el nivel de respuesta de la población sea satisfactorio.

Con este documento de rendición de cuentas, la DIDA pone en manos de la ciudadanía información sobre su desempeño, basada en una gestión transparente del presupuesto financiero.

I-RESUMEN EJECUTIVO



Memoria Institucional 2023

La DIDA en la Misión de Informar, Orientar, Defender, Promover, Capacitar sobre el Sistema y de Monitorear la calidad de las prestaciones que se brindan a los usuarios, presentamos los resultados que se detallan a continuación, para el periodo enero-diciembre 2023:

El alcance territorial y de acceso a los servicios de la DIDA que tienen los usuarios, a través de 21 oficinas que operan en 17 provincias y municipios, incluyendo el Gran Santo Domingo, garantizan llevar información y orientación oportuna sobre igualdad de género, de derechos y oportunidades en materia de salud, pensión, riesgo laboral y seguridad social integral.

1.1-Resultados Área Misional de Orientación, Asesoría y Defensa Legal del SDSS.

- 1, 335,040 Personas afiliadas y no afiliadas al SDSS fueron impactadas con los servicios recibidos de información, orientación, asesoría legal y de defensoría legal sobre el SDSS, entregados a través de 21 oficinas ubicadas en 17 provincias y municipios del país, incluyendo el Gran Santo Domingo, lo que representa un nivel de avance de 91% en el cumplimiento de la meta con relación al total de asistencias planificadas para el año. (Cuadro No. 1). El 54% de las asistencias fueron dadas al género femenino y el 46% al género masculino.



- 34,538 Quejas, reclamaciones y denuncias fueron recibidas y atendidas, logrando impactar de manera satisfactoria por la intervención de la DIDA en la solución de los casos atendidos a 28,666 personas, equivalente al 100% de las quejas, reclamaciones y denuncias de la meta proyectada para el año.
- 65,414 personas recibieron el documento solicitado sobre el historial de descuentos que sus empleadores realizan a través de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), este documento les permite a los afiliados conocer si sus empleadores están cotizando a la seguridad social, el avance en el cumplimiento de la meta fue de 100% en el año 2023.
- 8,101 Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado fueron entregadas a los afiliados solicitantes. Más de 8,000 personas conocen el estatus de su afiliación en el Seguro Familiar de Salud y la ARS a la que pertenecen. Esta meta se logró avanzar en un 95% en el año 2023.
- 5,798 Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) fueron entregadas a los afiliados solicitantes, impactando a más de 5,700 personas que conocen el estatus de su afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia, la AFP a la que pertenecen y la fecha de afiliación. Al mes de diciembre, esta meta se cumplió en un 100%.
- 8,307 Consultas de asesorías médicas fueron ofrecidas a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, impactando en el nivel de conocimiento de los afiliados sobre la cobertura de los



servicios de salud indicados por los médicos tratantes. Al mes de diciembre, esta meta se logró avanzar en un 64%.

- 4,789 Cartas de no cobertura en el Plan de Servicios de Salud (PDSS) fueron entregadas a afiliados al SDSS para solicitar ayuda económica en caso de que la indicación de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos, laboratorios y material gastable no estén cubiertos por su Seguro Familiar de Salud, generando un impacto directo en la disminución del gasto de bolsillo en el que incurren los afiliados que no tienen cobertura de procedimientos y medicamentos de alto costo. Al mes de diciembre, esta meta se logró avanzar en un 45%.
- 8,803 Certificaciones de aportes fueron solicitadas y entregadas a afiliados al SDSS, para facilitar la tramitación de casos de tipo legal, consular, entre otros. Esta meta se cumplió en un 100% en el año 2023.
- 10,291 Atenciones fueron brindadas a través de los Servicios en línea y 24,006 a través del servicio en línea vía chat, para un total de 34,297 servicios en línea que operan en la institución, impactando este servicio de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan. Al mes de diciembre esta meta se cumplió en un 95% promedio.
- Se tramitaron a la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso 1,436 solicitudes de traspasos del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto y 7,986 solicitudes de pensiones solidarias a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP), para un total de 9,422 solicitudes tramitadas.



1.2-Resultados del Área Misional de Promoción, Capacitación y Difusión sobre el SDSS.

- Se impartieron 15 talleres y 206 charlas y conferencias sobre seguridad social, logrando impactar y capacitar a más de 5,290 personas a grupos de interés en los territorios. El 64% de los participantes beneficiados fueron del género femenino, equivalente a 3,404 y el 36% fueron del género masculino, igual a 1,886 personas. Se logró avanzar en el cumplimiento de la meta de los talleres en un 75%, las charlas en un 84% y la meta de capacitación se cumplió en un 100% en el territorio.
- 3,679 actividades de promoción, capacitación y difusión del SDSS fueron realizadas en los territorios, con el propósito de informar y orientar a los afiliados al SDSS sobre los beneficios del Seguro Familiar de Salud (SFS), el Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS), logrando impactar en el nivel de conocimiento a esta población. Las actividades que más se realizaron fueron: talleres, charlas, conferencias, operativos de promoción y orientación en centros de trabajo y de salud públicos y privados, reuniones con encargados de Recursos Humanos de empresa e instituciones públicas, reuniones con actores sociales, difusión de noticias y actividades sobre el SDSS a través de Facebook, Twitter e Instagram, página web, cápsulas educativas, participación en programas de entrevistas en radio, televisión, prensa escrita y redes sociales, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 66%.



1.3-Resultados área Misional de Monitoreo de la calidad a Prestadoras de Servicios que ofrece el SDSS.

Mediante el monitoreo realizados en el primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2023 a una muestra de 383 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), Centros de Salud Privados y a Hospitales, arrojó un nivel de conocimiento promedio de 97% y los usuarios encuestados manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en un 97% promedio.

Se realizaron 37 encuentros comunitarios con afiliados al Régimen Subsidiado que demandan servicios de salud en Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), que operan en diferentes provincias a nivel nacional, a los fines de detectar hallazgos y necesidades que afectan a las personas en sus territorios para ser notificados a los organismos competentes y mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a los afiliados y ciudadanos en sentido general, avanzando en el cumplimiento de la meta en un 62%.

El monto invertido para la entrega de estos tres productos misionales ascendió a RD\$93, 733,450.16, equivalente al 39% del presupuesto ejecutado en el año.

2-Logros Acumulados Gestión de Gobierno 2020-2023

Durante el periodo agosto 2020-diciembre 2023, la institución registró logros importantes, los cuales describimos a continuación:



- Más de 5,013,112 asistencias u orientaciones a personas afiliadas y no afiliadas al SDSS sobre servicios de información, orientación, asesoría legal y de defensoría legal sobre el SDSS, fueron entregadas en los territorios a través de todas las oficinas ubicadas en 17 provincias y municipios del país, incluyendo el Gran Santo Domingo. En promedio, el 54% de las asistencias fueron dadas al género femenino y el 46% al género masculino.
- Más 109,705 Quejas, Reclamaciones y Denuncias fueron atendidas desde todos los territorios, logrando impactar de manera satisfactoria por la intervención de la DIDA en la solución de los casos atendidos a más de 91,055 personas, equivalente al 83% de casos resueltos.
- Se entregaron 222,336 Históricos de Descuentos solicitados por afiliados desde los territorios, interesados en conocer si sus empleadores están cotizando por ellos a la seguridad social a través de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).
- Se entregaron 27,269 Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado a afiliados solicitantes y 17,094 Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS). Más de 44,363 personas conocieron el estatus de su afiliación en el Seguro Familiar de Salud, al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS), a la ARS y AFP a la que pertenecen.
- Se dieron 44,758 Consultas de Asesorías Médicas a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado residentes en los territorios del país,



impactando en el nivel de conocimiento de los afiliados sobre la cobertura de los servicios de salud indicados por los médicos tratantes.

- Se entregaron 28,676 Cartas de no Cobertura en el Plan de Servicios de Salud (PDSS) a afiliados al SDSS para solicitar ayuda económica en caso de que la indicación de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos, laboratorios y material gastable no estén cubiertos por su Seguro Familiar de Salud, generando un impacto directo en la disminución del gasto de bolsillo en el que incurren los afiliados que no tienen cobertura de procedimientos y medicamentos de alto costo.
- Se solicitaron y entregaron 28,029 Certificaciones de Aportes a afiliados al SDSS para facilitar la tramitación de casos de tipo legal y consular, entre otros.
- Se dieron 135,941 atenciones a través de los Servicios en Línea y vía chat, innovando en la prestación de los servicios externos e impactando de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan.
- Se impartieron 68 talleres y 702 charlas y conferencias sobre seguridad social a nivel nacional, logrando impactar a través de la capacitación y orientación directa a más de 18,393 personas en los territorios. El 63% de los participantes beneficiados fueron del género femenino y el 37% fueron del género masculino.
- Se realizó el monitoreo a 810 prestadoras de servicios de salud públicos y privados en los territorios, para medir a través de



encuestas la calidad de las prestaciones brindadas y la satisfacción de los usuarios, arrojando un nivel de conocimiento de 93.50% y de satisfacción con el servicio recibido en un 97.15% promedio en los últimos 2 años.

- Se inauguraron 6 oficinas durante el periodo: Oficina Provincial de San Cristóbal, Punto GOB Expreso Sambil (Distrito Nacional), Punto GOB Expreso Las Américas (Santo Domingo Este), Punto GOB Expreso Occidental Mall, Santo Domingo Oeste, Punto GOB Expreso Santiago y Punto GOB OGTIC Colina Centro, en Santo Domingo Norte, en las cuales se han brindado más de 134,651 servicios de asistencias a ciudadanos.
- Se creó el Comité de Transversalización de Enfoque de Igualdad de Género en el año 2023, los integrantes participaron en más de 5 actividades formativas y han impartido 6 conferencias sobre transversalización de enfoque e igualdad de género dirigidas a todo el personal de la institución. Además, se creó La Sala de Maternidad y Lactancia para las madres lactantes que visitan la DIDA y para las que prestan servicios en la institución.
- La DIDA, durante tres años consecutivos obtuvo el Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano, auspiciado por el Ministerio de Administración Pública (MAP, logrando en el 2021 medalla de Bronce, en el 2022 medalla de Plata y en el 2023 medalla de Bronce. Estos premios nos comprometen cada vez más a mantener un servicio de calidad hacia la población.



II-INFORMACION INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2023



2.1 Marco filosófico institucional

a) Misión

Resguardar el derecho de las personas a la seguridad social en todas las etapas de la vida, a través de la promoción, información, educación, monitoreo, ejerciendo la orientación y defensa de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

b) Visión

Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, cultura y educación en seguridad social, para el reconocimiento y acceso al derecho universal y constitucional de la población dominicana a la seguridad social.

c) Valores

- Calidad
- Equidad
- Solidaridad
- Transparencia
- Compromiso
- Integridad

2.2 Base legal

- Constitución de la República Dominicana de fecha 10 de julio 2015



- Ley 13-20 de fecha 7 de febrero 2020 de Seguridad Social.
- Ley 87-01 de fecha 9 de mayo 2001 de Seguridad Social.
- Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030).
- Ley 498-06 Sistema de Planificación e Inversión Pública.
- Ley 496-06 de Presupuesto.
- Ley 247-12 de la Administración Pública.

Atribuciones de la DIDA según el marco legal de la Ley 13-20 y la Ley 87-01

- Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes; mediante la creación de un CRM (Customer Relationship Management o Gestión de la Relación de Clientes) y una aplicación informática móvil y de escritorio que permita una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del sistema;
- Recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final;
- Asesorar, acompañar y promover asistencia jurídica a los afiliados en sus recursos amigables contenciosos, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias;
- Asesorar a los afiliados en sus recursos amigables contenciosos por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos



y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias;

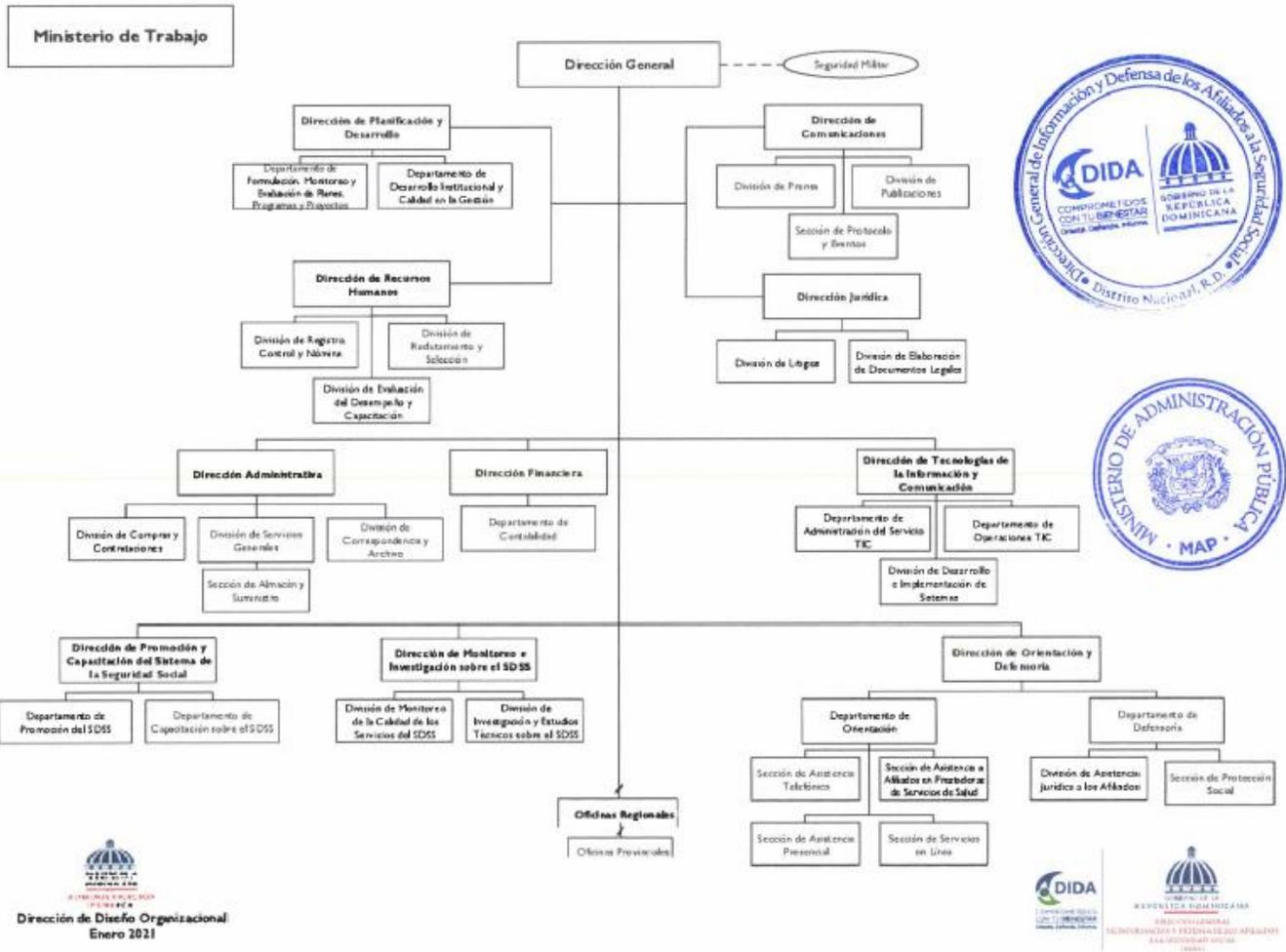
- Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), las ARS y las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y difundir sus resultados para contribuir a la decisión informada del afiliado;
- Medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados.

2.3 Estructura Organizativa

El Manual de Organización y Funciones (MOF) fue refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en fecha 5 de agosto del año 2021 por resolución número 03-2021. El mismo contiene el Organigrama de la Institución, el cual presentamos a continuación:



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




 Dirección de Diseño Organizacional
 Enero 2021

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



2.3.1 Principales funcionarios de la Institución

- Dirección General: Carolina Serrata Méndez
- Dirección de Planificación y Desarrollo: Xiomara de Coa
- Dirección Jurídica: Marlen Berroa
- Dirección de Tecnología de la Información: Richard Arias
- Dirección de Recursos Humanos: Daridys Muñoz
- Dirección de Orientación y Defensoría: Zully Arias
- Dirección de Promoción y Capacitación del Sistema de la Seguridad Social: Angel Caceres
- Dirección Financiera: Miledys Jardines
- Dirección de Comunicación: Julissa Magallanes
- Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS: Vacante.
- Dirección Administrativa: Vacante

2.4 Planificación Estratégica Institucional

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 consta de 2 ejes estratégicos, 5 objetivos estratégicos y 19 líneas de acción que definen la producción programática, con una claridad de propósitos



guiadas por la Misión y Visión institucional de hacia dónde nos dirigimos en los próximos cuatro años.

Los Objetivos Estratégicos tienen como propósito, lograr metas que contribuyan al progreso y al logro de la Misión y Visión en el corto y mediano plazo, maximizando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando al máximo las oportunidades y evitar las amenazas.

2.4.1 Eje Estratégico 1:

- Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.

2.4.2 Objetivos Estratégicos:

- Mejorar el acceso a los servicios de información, defensoría y promoción del SDSS.
- Empoderar a la población dominicana sobre sus derechos y deberes mediante la capacitación en Seguridad Social.
- Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los afiliados al SDSS.

2.4.3 Eje Estratégico 2:

- Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.



2.4.4 Objetivos Estratégicos:

- Monitorear la calidad de la prestación de los servicios que ofrece el SDSS
- Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

2.4.5 Lineamientos con las Políticas Gubernamentales, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030) y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

Lineamientos con el Plan de Gobierno 2021-2024:

- Acceso a una salud universal
- Hacia una política integral de creación de oportunidades
- Gestión de datos para el análisis y la toma de decisiones
- Hacia un estado moderno e institucional
- Hacia la transformación digital

Lineamientos con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030):

- Salud y seguridad social integral
- Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez que privilegie la



promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud.

- Asegurar a la población la provisión efectiva de información en torno a su derecho a la salud y a la seguridad social en salud, tomando en cuenta las necesidades de los distintos grupos poblacionales, ciclos de vida y un enfoque preventivo.

Lineamientos con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS):

- Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.
- Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.
- Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.



III-RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2023

3.1- Información cuantitativa, cualitativa e indicadores 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 periodo enero-noviembre del año 2023, en cuanto al cumplimiento de las metas planificadas, logramos los siguientes resultados:

- 1, 335,040 Personas afiliadas y no afiliadas al SDSS fueron impactadas con los servicios recibidos de información, orientación, asesoría legal y de defensoría legal sobre el SDSS, entregados a través de 21 oficinas ubicadas en 17 provincias y municipios del país, incluyendo el Gran Santo Domingo, lo que representa un nivel de avance de 91% en el cumplimiento de la meta con relación al total de asistencias planificadas para el año. (Cuadro No. 1). El 54% de las asistencias fueron dadas al género femenino y el 46% al género masculino.



Cuadro No.1

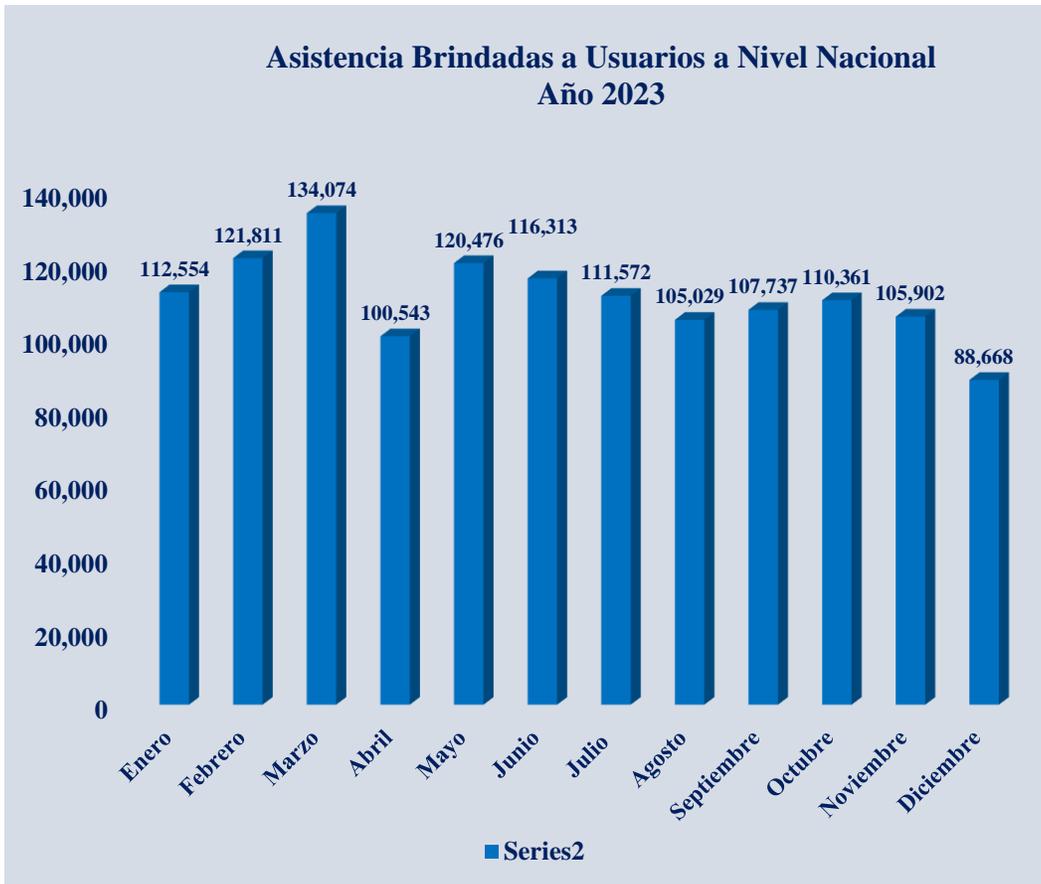
Distribución de Asistencias Brindadas por Oficinas Período Enero-Diciembre 2023	
Oficinas	Cantidad
Sede Central (Distrito Nacional)	363,239
Santiago	206,114
San Pedro de Macorís	139,709
La Romana	113,388
Punto GOB Megacentro (Santo Domingo Este)	69,803
La Vega	57,540
San Francisco de Macorís	51,686
Higüey	45,149
Barahona	43,102
Azua	38,211
Mao	37,632
Punto GOB Sambil (Distrito Nacional)	36,299
Puerto Plata	31,829
San Juan de la Maguana	23,194
Bávaro	18,373
San Cristóbal	17,532
Samaná	15,671
Bahoruco	11,992
Punto GOB Occidental Mall (Santo Domingo Oeste)	9,551
Punto GOB Expreso Las Américas (Santo Domingo Este)	3,057
Punto GOB Expreso Santiago	2,097
Punto GOB Expreso Colinas Centro, Villa Mella	171
Total general	1,335,040

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 8,307 Consultas de asesorías médicas fueron ofrecidas a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, impactando en el nivel de conocimiento de los afiliados sobre la cobertura de los servicios de salud indicados por los médicos tratantes. Al mes de diciembre, esta meta se logró avanzar en un 64%.



Grafico No. 1



- 34,538 Quejas, reclamaciones y denuncias fueron recibidas y atendidas, logrando impactar de manera satisfactoria por la intervención de la DIDA en la solución de los casos atendidos a 28,666 personas, equivalente al 83% de las quejas, reclamaciones y denuncias de la meta proyectada para el año.

Cuadro No.2



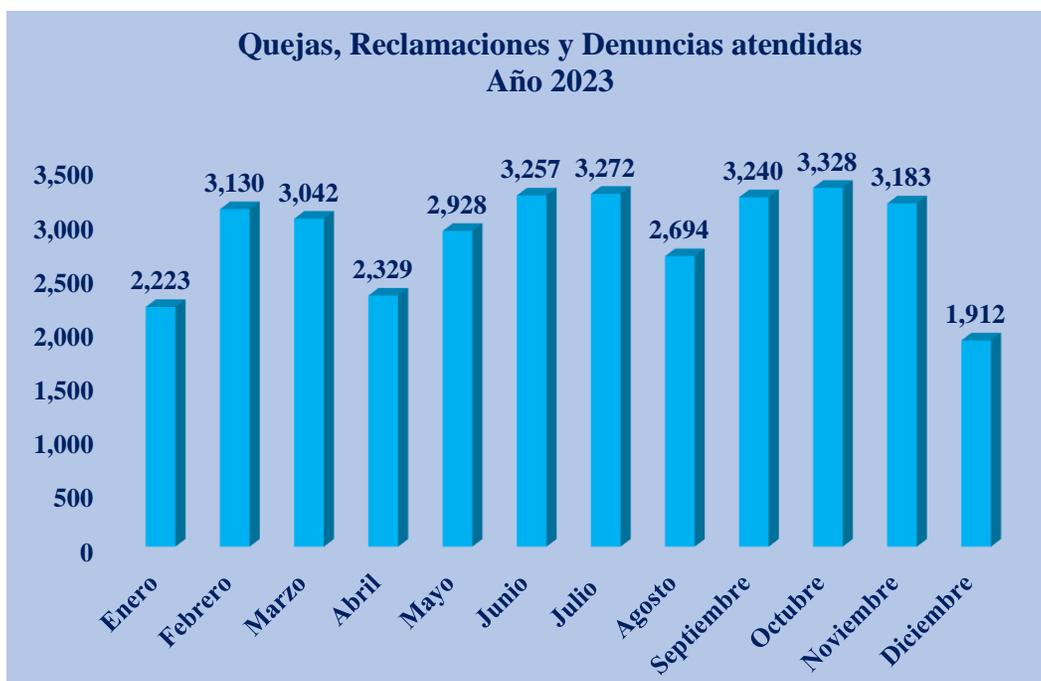
Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas Período Enero-Diciembre 2023	
Oficinas	Cantidad
Sede Central (Distrito Nacional)	7,910
Santiago	5,669
San Pedro de Macorís	4,626
Azua	2,301
La Romana	2,092
San Francisco de Macorís	1,855
La Vega	1,680
Oficina CAP Megacentro (Santo Domingo Este)	1,532
San Cristóbal	1,301
Higüey	1,100
Barahona	947
Puerto Plata	739
Mao	725
Punto GOB Sambil (Distrito Nacional)	680
Samaná	370
San Juan de la Maguana	343
Bávaro	322
Punto GOB Occidental Mall (Santo Domingo Oeste)	215
Bahoruco	56
Punto GOB Expreso Las Américas (Santo Domingo Este)	38
Punto GOB Expreso Santiago	34
Punto GOB Expreso Colinas Centro, Villa Mella	3
Total general	34,538

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 65,414 personas recibieron el documento solicitado sobre el historial de descuentos que sus empleadores realizan a través de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), este documento les permite a los afiliados conocer si sus empleadores están cotizando a la seguridad social, el avance en el cumplimiento de la meta fue de 100% en el año 2023.

Grafico No. 2





- 8,101 Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado fueron entregadas a los afiliados solicitantes. Más de 8,000 personas conocen el estatus de su afiliación en el Seguro Familiar de Salud y la ARS a la que pertenecen. Esta meta se logró avanzar en un 95% en el año 2023.
- 5,798 Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS) fueron entregadas a los afiliados solicitantes, impactando a más de 5,400 personas que conocen el estatus de su afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia, la AFP a la que pertenecen y la fecha de afiliación. Al mes de diciembre, esta meta se cumplió en un 100%.
- 4,789 Cartas de no cobertura en el Plan de Servicios de Salud (PDSS) fueron entregadas a afiliados al SDSS para solicitar ayuda económica en caso de que la indicación de



medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos, laboratorios y material gastable no estén cubiertos por su Seguro Familiar de Salud, generando un impacto directo en la disminución del gasto de bolsillo en el que incurren los afiliados que no tienen cobertura de procedimientos y medicamentos de alto costo. Al mes de diciembre, esta meta se logró avanzar en un 45%.

- 8,803 Certificaciones de aportes fueron solicitadas y entregadas a afiliados al SDSS, para facilitar la tramitación de casos de tipo legal, consular, entre otros. Esta meta se cumplió en un 100%.



Grafico No. 3

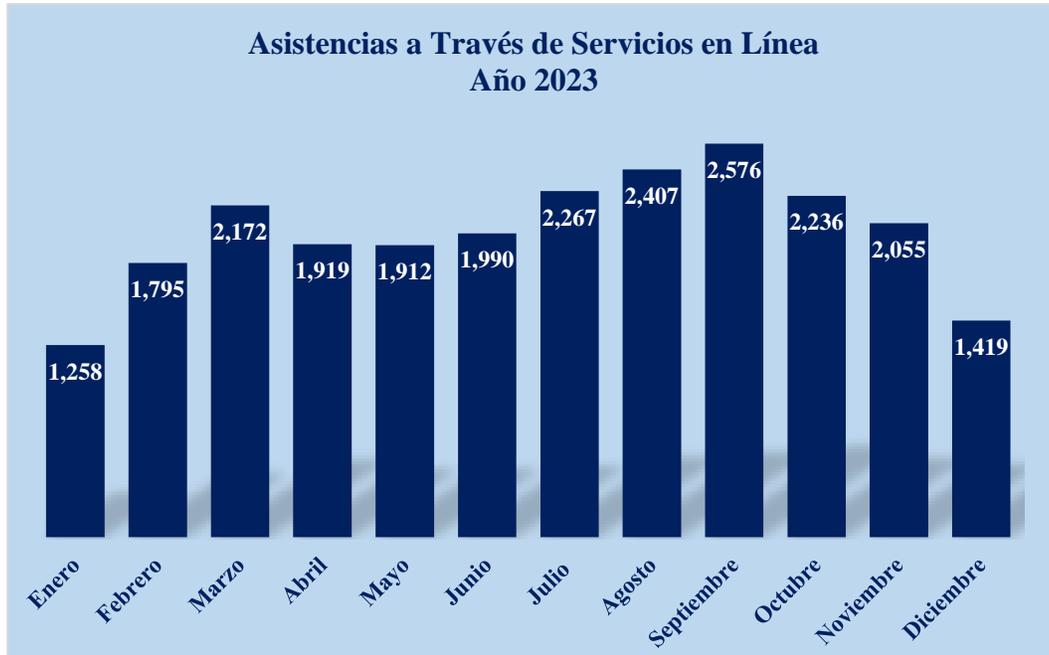


- Se tramitaron a la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso 1,436 solicitudes de traspasos del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto conforme a las Resoluciones No. 572-07 y 579.02 del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS). A la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) se tramitaron 7,986 solicitudes de pensiones solidarias, sumando un total de 9,422 solicitudes tramitadas para los fines.
- 10,291 Atenciones fueron brindadas a través de los Servicios en línea y 24,006 a través del servicio en línea vía chat, para un total de 34,297 servicios en línea que operan en la institución, impactando este servicio de forma directa en el



ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan. Al mes de diciembre esta meta se cumplió en un 95 % promedio.

Grafico No. 4



Este producto misional de Informar, Orientar y Defender a los afiliados al Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) se logró con una inversión de a RD\$55, 589,782.00 equivalente al 23% del presupuesto ejecutado en el año.

3.2- Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de promover, capacitar y difundir el 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 talleres, charlas y conferencias, los cuales detallamos a continuación:

- 373 Personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 15 talleres, de las cuales el 79% (293) de los participantes beneficiados en las capacitaciones corresponden al género femenino y el 21% (80) al género masculino. Los talleres se impartieron en 10 provincias y al mes de diciembre se logró avanzar con el 75% del cumplimiento de la meta planificada en el año.

Cuadro No. 3



Talleres Impartidos en Instituciones Públicas y Privadas						
Periodo Año 2023						
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincias
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
1	Hospital Taiwan	3	15	18	0	Azua
1	Centro Cultural María Montes	7	6	13	0	Barahona
1	Hospital Estrella Ureña	3	32	35	0	Santiago
1	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillado (INAPA)	1	24	25	0	San Francisco de Macorís
1	Central Romana Corporation	6	11	17	0	La Romana
1	Hospital Regional Morillo King	1	17	18	0	La Vega
1	Centro Educativo Anacaona	3	41	44	1	Bahoruco
1	Asociación de Ayudas a las Familias	0	22	22	0	Distrito Nacional
1	Universidad Nacional Evangélica	3	8	11	0	Santiago
1	Gobernación San Cristóbal	0	30	30	0	San Cristóbal
1	Hospital Plaza de la Salud	6	13	19	0	Distrito Nacional
1	Cooperativa Cooprogros	29	12	41	0	San Francisco de Macorís
1	Ayuntamiento Municipal	5	10	15	0	Valverde, Mao
1	Escuela Anacaona	3	41	44	1	Bahoruco
1	Taller ARS Reservas	10	11	21	0	Distrito Nacional
15		80	293	373	2	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 5,002 Personas recibieron capacitación y orientación en temas de seguridad social a través de 210 charlas impartidas, de las cuales el 63% (3,151) de los participantes beneficiados fueron



del género femenino y el 37% (1,851) del género masculino, incluyendo 809 adultos mayores que recibieron orientación e información de los beneficios que ofrece el SDSS, sobre igualdad de género y de derechos y oportunidades. Las charlas fueron realizadas en el Distrito Nacional y las provincias de: Santo Domingo, Santiago, San Cristóbal, Puerto Plata, Mao, La Vega, Espaillat, San Francisco de Macorís, San Pedro de Macorís, La Romana, Samaná, Higuey, Bávaro, Azua, San Juan de la Maguana, Barahona y Bahoruco. Las charlas impartidas representan un 84% de avance en el cumplimiento de la meta planificada en el año 2023.

- 142 Actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS fueron realizadas a través de las oficinas instaladas a nivel nacional. Esta meta se logró avanzar en un 79% al mes de diciembre.
- 65 Operativos de orientación y defensoría fueron realizados en centros de trabajos y de salud públicos y privados a nivel nacional. Esta meta se logró avanzar en un 93% al mes de diciembre.
- 109 Encuentros y reuniones con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas públicas y privadas a nivel nacional, con el objetivo de coordinar charlas, talleres 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. Esta meta se logró avanzar en un 88% al mes de diciembre.
- 81 Reuniones fueron 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. Esta meta se logró avanzar en un 81% al mes de diciembre.

Este producto misional de Promover, Capacitar y Difundir el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) se logró con una inversión de RD\$34, 792,199.43, equivalente al 14% del presupuesto ejecutado en el año 2023.

3.3- Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de monitoreo de la calidad a prestadoras de servicios que ofrece el SDSS.

Resultados del monitoreo realizado a 383 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), Hospitales y Centros Privados de Salud en el año 2023, arrojaron los siguientes resultados segregados por centro:

Mediante monitoreos realizados a 194 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), en base a encuestas aplicadas, arrojó un nivel de conocimiento promedio de 98% y los usuarios encuestados manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en un 98.66% promedio.

Mediante monitoreos realizados a 82 Hospitales, en base a encuestas aplicadas, arrojó un nivel de conocimiento promedio de 98% y los usuarios encuestados manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en un 97% promedio.

Mediante monitoreos realizados a 107 Centros de Salud Privados, en base a encuestas levantadas, arrojó un nivel de conocimiento



promedio de 97% y los usuarios encuestados manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en un 96% promedio.

Se realizaron 37 encuentros comunitarios con los afiliados al Régimen Subsidiado que demandan servicios de salud en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) a nivel nacional, en dichos encuentros se detectan hallazgos y necesidades que afectan a las personas afiliadas que residen en la comunidad para ser notificadas a los organismos competentes y mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a los afiliados. Esta meta se logró avanzar en un 62% de cumplimiento.

Este producto misional de Monitoreo de las Prestadoras de Servicios de Salud en el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) se logró con una inversión de RD\$3, 351,468.73 equivalente al 1.38% del presupuesto ejecutado en el año.

IV-RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2023

4.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

a) Ejecución Presupuesto, Período Año 2023



El presupuesto vigente para el año 2023 es de RD\$806, 237,283.23, de los cuales se ejecutaron RD\$242, 735,413.10, equivalente a un 30.11%.

Cuadro No. 4

Presupuesto Ejecutado Por Concepto del Gasto		
Período Año 2023		
Concepto	Monto Ejecutado en RD\$	% de Ejecución
Remuneraciones y contribuciones	177,768,873.69	73.23
Contratación servicios	49,146,899.59	20.24
Material y suministro	12,284,184.99	5.06
Transferencias corrientes	1,009,669.95	0.41
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	2,525,784.88	1.04
Total ejecutado	242,735,413.10	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

b) Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) correspondiente al primer trimestre enero-marzo 2023, el resultado reportado fue de 95%, para el segundo trimestre abril-junio fue de 87%, para el tercer trimestre julio-septiembre 2023 fue de 86% y para el cuarto trimestre fue de 87.56% promedio.



c) Índice de Compras y Contracciones

El indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, arrojó un resultado promedio en el primer trimestre del año 2023 de 89.38%, para el segundo trimestre 64.11%, para el tercer trimestre fue de 78.47% y para el cuarto trimestre de 76.63%

d) Cuentas por pagar y por cobrar

Al 30 de noviembre del presente año, las cuentas por pagar a proveedores de bienes y servicio ascienden a RD\$5, 165,646.19, según reportes del departamento financiero, de las cuales el 17%, equivalente a RD\$869,563.15 están vencidas y el 83% igual a RD\$4, 296,083.04 no están en atrasos. Al 30 de noviembre no hay cuentas por cobrar.

e) Apertura de Nueva Oficina en Santo Domingo Oeste

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), inauguró en el mes de mayo una nueva oficina en el PUNTO GOB OGTIC ubicado en Santo Domingo Oeste, donde actualmente está dando servicios a miles de habitantes de esa localidad y sus zonas aledañas, honrando el compromiso asumido al



inicio de la gestión, de acercar los servicios de la entidad a toda la población.

f) Apertura de Nueva Oficina en Santiago

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), inauguró en el mes de septiembre una nueva oficina en el PUNTO GOB OGTIC en la Tienda la Sirena de Santiago de los Caballeros donde miles de habitantes de esa provincia y sus municipios, tienen la oportunidad de recibir los servicios de la DIDA de manera oportuna cada vez más cerca.

g) Apertura de Nueva Oficina en Santo Domingo Norte

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), inauguró una nueva oficina en el Punto GOB OGTIC, Colina Centro en Santo Domingo Norte, donde los habitantes de ese gran municipio, están recibiendo los servicios de la DIDA de manera oportuna honrando el compromiso asumido al inicio de la gestión, de acercar los servicios de la entidad a toda la población.

4.2-Desempeño de los Recursos Humanos

a) Análisis de los resultados del SISMAP



Al mes de diciembre del presente año, el indicador SISMAP mantiene una valoración de un 82.18%. Este indicador cuenta con 23 subindicadores con responsabilidades compartidas entre la Dirección de Recursos Humanos y la de Planificación y Desarrollo para su cumplimiento.

b) Promedio del Desempeño de los Colaboradores por Grupo Ocupacional

La evaluación del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional correspondiente al año 2022 presentó los siguientes resultados:

Cuadro No. 5

Grupo Ocupacional I

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
I	Femenino	19	96.75%	96.01%
	Masculino	17	95.19%	
Total		36		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 6

Grupo Ocupacional II

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
II	Femenino	18	94.34%	93.98%
	Masculino	11	93.39%	



Total	29		
-------	----	--	--

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 7

Grupo Ocupacional III

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
III	Femenino	56	94.22%	93.94%
	Masculino	29	93.39%	
Total		85		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 8

Grupo Ocupacional IV

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
IV	Femenino	40	94.70%	94.41%
	Masculino	18	93.77%	
Total		58		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 9

Grupo Ocupacional V

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
V	Femenino	20	95.69%	96.02%
	Masculino	14	96.48%	



Total	34		
-------	----	--	--

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

c) Cantidad de Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional

Al mes de noviembre del presente año, la institución cuenta con 232 empleados, de los cuales el 63.36% son de sexo femenino y el 36.64% de sexo masculino.

Cuadro No. 10

Distribución Empleados Por Género

Distribución Por Genero General		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	147	63.36%
Masculino	85	36.64%
Total	232	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 11

Grupo Ocupacional I

Distribución Grupo Ocupacional I		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	20	52.63%



Masculino	18	47.37%
Total	38	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 12

Grupo Ocupacional II

Distribución Grupo Ocupacional II		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	24	72.73%
Masculino	9	27.27%
Total	33	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

Cuadro No. 13

Grupo Ocupacional III

Distribución Grupo Ocupacional III		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	52	70.27%
Masculino	22	27.73%
Total	74	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

Cuadro No. 14

Grupo Ocupacional IV

Distribución Grupo Ocupacional IV



Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	32	69.57%
Masculino	14	30.43%
Total	46	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

d) Distribución de Empleados por Género y Puestos Directivos

De acuerdo al organigrama institucional, la DIDA cuenta con 38 puestos directivos, de los cuales las mujeres ocupan 17 puestos (53.13%) y los hombres ocupan 15 (46.88%).

Cuadro No. 15

Grupo Ocupacional V

Distribución Grupo Ocupacional V		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	17	53.13%
Masculino	15	46.88%
Total	32	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 16

Distribución Grupo Asesores		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	2	22.22%



Masculino	7	77.78%
Total	9	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

e) Acciones de capacitación y formación para el personal interno

Cientos de técnicos y funcionarios de la institución recibieron capacitación a través de 22 cursos, 8 charla, 2 master, 13 talleres, 1 Congreso y 1 Seminario a través del MAP, INAP, CISS-OISS INFOTEP, MMUJER, CAPGEFI, MEPyD, DIGEIG, CIGCN, MISPAS, DIGEPRES y DIDA.

Cuadro No 17



Capacitación del Personal Interno a Través de Cursos, Talleres, Master y Seminarios				
Periodo Enero-Diciembre 2023				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Curso	1	15	Ortografía y Redacción	INFOTEP
Curso	1	28	Inteligencia Emocional	INFOTEP
Curso	1	28	Manejo de conflictos	INFOTEP
Curso	1	41	6-Inducción a la Administración Pública Nivel I	INAP
Curso	1	34	6-Inducción a la Administración Pública Nivel II	INAP
Curso	1	84	6-Inducción a la Administración Pública Nivel III	INAP
Curso	1	1	Introducción a la Equidad de Género en Seguridad Social	OISS
Curso	1	4	Módulo 3 CCNA	INFOTEP
Curso	1	1	Programa de Desarrollo y Fortalecimiento de las Capacidades Técnicas del Personal TIC del Estado	OGTIC-INAP
Curso	1	1	Principios Básicos de Género	MMUJER
Curso	1	3	Gobernanza e Innovación de las TICS en las instituciones de Seguridad Social	CISS, OISS
Curso	1	16	Tutor Virtual	INFOTEP
Curso	1	20	Cortesía Telefónica	INAP
Curso	1	20	Gestión de Redes Sociales	INFOTEP
Curso	1	20	Comunicación Efectiva	INFOTEP
Curso	1	20	Gestión de Redes Sociales	INFOTEP
Curso	1	18	Facilitador de la Formación Profesional	INFOTEP
Curso	1	6	Fundamentos de Ciberseguridad	INFOTEP
Curso	1	3	Gobernanza e Innovación de las TIC'S en las Instituciones de Seguridad Social	OISS
Curso	1	4	Inteligencia Artificial en Seguridad Social	OISS
Curso	1	5	Seguridad Social: Teoría y Conceptos Básicos	OISS
Curso	1	16	Facilitador de Formación Profesional	INFOTEP



Capacitación del Personal Interno a Través de Cursos, Talleres, Master y Seminarios				
Periodo Enero-Diciembre 2023				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Charla virtual	1	71	Transversalización de Género en la Administración Pública, un Empuje hacia la Equidad y la Igualdad de Género,	MAP
Charla virtual	1	80	Importancia de una Alimentación Saludable	DIDA
Charla virtual	1	80	Importancia del Reciclaje	DIDA
Charla virtual	1	99	Uso y conservación del agua	DIDA
Tertulia virtual	1	100	Beneficios del SDSS para la Mujer Trabajadora	DIDA
Charla virtual	1	70	Ley de Función Pública	MAP
Charla virtual	1	100	Día Internacional de la Mujer	DIDA
Charla	1	59	Importancia de la Perspectiva de Género en la Innovación y el Desarrollo Tecnológico	MISPA
Master	1	1	1-Máster en Dirección y Gestión de Planes y Fondos de Pensiones.	OISS
Master	1	1	2-Máster en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social.	OISS
Taller	1	1	Actualización de la Política de Acceso universal a salud y seguridad social,	MEPYD
Taller	1	4	2do Encuentro Nacional de Planificación; Implementando Políticas Públicas	MEPYD
Taller Virtual	1	66	Taller de Ética, Derechos y Deberes del Servidor Público	INAP
Taller	1	3	Impacto del Cumplimiento de los Procesos en la Gestión Financiera del Estado	CAPGEFI-INAP
Taller	1	2	Plataforma de Registro Único de Demandas Ciudadanas Territoriales (RUDCT)	MEPYD
Taller	1	2	Socialización de los Lineamientos para la Formulación de los Anteproyectos Físicos-Financieros del año 2024.	DIGEPRES
Taller	1	200	Régimen Ético y Disciplinario	MAP
Taller Virtual	1	1	Capacidades Nacionales de Monitoreo y Evaluación/INCE	MEPYD
Taller	1	1	Gestión de los acuerdos Interinstitucionales para la capacitación (AIA)	INAP



Capacitación del Personal Interno a Través de Cursos, Talleres, Master y Seminarios				
Periodo Enero-Diciembre 2023				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Taller	1	2	Taller de la Plataforma Registro Único de Demandas Ciudadanas Territoriales	MEPYD
Taller Virtual	1	62	Integridad y Valores Éticos	DIDA/CIGCN
Taller	1	33	Oratoria	INFOTEP
Taller Virtual	1	10	Comité de Genero	MMUJER
Congreso	1	3	IX Congreso Iberoamericano de Órganos Reguladores y de Control de los Sistemas Sanitarios	OISS
Seminario	1	20	V Seminario Iberoamericano Sobre Constitucionalización de la Seguridad Social Taller de Buena Gestión en la Seguridad Social	OISS
Total General	47	1459		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Acciones de Responsabilidad Social

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), realizó varias actividades en el marco del programa de responsabilidad social que ha desarrollado durante todo el año y que a continuación detallamos:

- Se realizó jornada de vacunación contra la Influenza.
- Se realizó una charla sobre la Importancia del Reciclaje vía zoom. Se realizó una charla sobre la importancia de una Alimentación Saludable, vía Google Meet. En cada charla participaron 100 empleados.
- Se realizó charla virtual sobre la importancia del Ahorro del Agua en Coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente



- Se realizó operativo de Pruebas de COVID 2023 con los empleados de la institución en la oficina central.
- Se realizó jornada de Reforestación en la Avenida Ecológica Siembra por la Integridad.
- Se realizaron donaciones de raciones de alimentos y ropas a: Pastoral de la Salud Arquidiócesis de Santo Domingo y Siervas de Maria Ubicada en la Gustavo Mejia Ricart, Ensanche Naco.

4.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el año 2023, la Dirección Jurídica se desempeñó en varios procesos jurídicos que describimos a continuación:

- Se realizaron 5 defensorías legales en representación de afiliados ante el CNSS y demás instancias del SDSS.
- Se elaboraron 117 contratos para la contratación de personal en recursos humanos, contratos con suplidores y acuerdos de colaboración interinstitucional, los cuales fueron legalizados y notarizados. Esta meta se logró avanzar en un 98%.
- Se realizaron 15 informes de certificación de contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE, análisis y carga al sistema. Esta meta se logró avanzar en un 75%.



- Se revisaron 36 comunicaciones elaboradas por las diferentes direcciones para ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS. Esta meta se logró avanzar en un 90%.
- Se realizaron 2 reuniones de la Comisión Técnica Institucional, 12 acciones de defensorías institucionales, se prepararon 15 escritos de defensa legal y se elaboraron 23 recursos de apelación.
- Se revisaron y validaron 56 actas del notario de los procesos de compras y contrataciones. Esta meta se cumplió en un 100%.
- Se realizaron 21 socializaciones con los departamentos y oficinas provinciales sobre las novedades del SDSS, normativas y resoluciones emitidas por las instituciones que inciden en la seguridad social. Esta meta se cumplió en un 100%.
- Se dieron 166 asesorías jurídicas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de los mismos. Esta meta se logró avanzar en un 66%.

a) Defensorías Colectivas Sometidas al CNSS

Por su relevancia para el avance y consolidación de la protección social en el país, la DIDA estudia de manera sistemática las normas y resoluciones emitidas por las instancias decisorias del SDSS presentando decenas de defensorías colectivas en favor de los afiliados y de las que se obtuvieron los siguientes resultados:



1-Modificación de la prescripción del Contrato Póliza de Discapacidad y Sobrevivencia para la solicitud de pensiones.

Resultado: El CNSS emitió la Resolución Núm. 569-02 de fecha 27 de abril de 2023 por la cual Resolvió: “PRIMERO: APROBAR el Contrato Póliza de Discapacidad y Sobrevivencia de Condiciones Generales para el Régimen Contributivo entre las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Compañías de Seguros que prestan servicios al Sistema Dominicano de Pensiones”, por el cual modificó de manera gradual el tiempo establecido como prescripción para el reclamo de beneficios por parte del afiliado a sus familiares, de la pensión por discapacidad o sobrevivencia, iniciando desde 10 años hasta llevarlo a 20 años en el 2029. La aplicación sería de la siguiente manera:

Prescripción: Considerando que el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) se fundamenta en la gradualidad y progresividad constante, en miras de amparar a toda la población, se establece para el presente Contrato Póliza, una prescripción extintiva de hasta veinte (20) años, la cual, se aplicará de manera gradual, en las formas o fases siguientes:

- a) En una primera fase, la prescripción será de un plazo de diez (10) años, la cual, comenzará aplicarse inmediatamente se apruebe la resolución del CNSS que ponga en vigencia el presente modelo de Contrato Póliza.
- b) En una segunda fase, la prescripción será de un plazo de trece (13) años, la cual, comenzará a aplicarse a partir del primero (1 ro) de Enero del año 2025.



- c) En una tercera fase, la prescripción tendrá un plazo de dieciséis (16) años, entrando en vigencia su aplicación a partir primero (1 ro) de Enero del año 2027.
- d) Una última fase en la que la prescripción tendrá un plazo de veinte (20) años, y comenzará a aplicarse a partir del primero (1 ro) de Enero del año 2029”.

2-Respuesta del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) al acto de alguacil DIDA 316-2023 de “Intimación puesta en mora de decisión resolutive de la solicitud sometida de aprobación de traspaso del Sistema de Capitalización Individual hacia el Sistema de Reparto de afiliados menores de 45 años de edad actuarial con derechos adquiridos”.

Resultado aun no satisfactorio: Mediante su comunicación al CNSS No. 00001243 de fecha 05 de mayo de 2023, el Consejo da contestación a la DIDA, indicando que no solo la DIDA ha sometido el tema, también otras instituciones y asociaciones de personas, además que ese órgano se encuentra en gestiones para dar pronta respuesta.

3-Solicitud de Traspaso de CCI al Sistema de Reparto de afiliados con derechos adquiridos menores de 45 años al 01 de junio de 2003.

Resultado: El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) emitió su resolución Núm. 572-07 de fecha 06 de julio de 2023 que resolvió la defensoría colectiva interpuesta por la DIDA de la siguiente manera:



- Modifica el numeral PRIMERO de la Resolución del CNSS 289-03 del 15/03/2012 de marzo del 2012 aprobando el retorno voluntario al Sistema de Reparto Estatal para todos aquellos trabajadores que estuvieron activos bajo el amparo del Sistema de Reparto Estatal previo y/o al momento del inicio del Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia de la Ley No. 87-01 Sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, siempre que cumplan los requisitos de edad y/o tiempo en servicio necesarios para recibir una pensión en el Sistema de Reparto Estatal por la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado del Ministerio de Hacienda (DGJP).
- Excluyó reconocimiento de derechos amparados por Sistemas de Reparto Especial no administrados por DGJP, como los regulados por: INABIMA, INPRESCONDO, Junta de Retiro y Fondo de Pensiones F.F.A.A., Plan de Retiro UASD, Junta Central Electoral y cualquier otro con características similares a los citados.
- Ordenó a la Comisión Interinstitucional Evaluadora, elaborar en un plazo no mayor a 15 días, un Manual de Procedimientos.
- Instruyó a la Comisión Interinstitucional Evaluadora a sesionar de manera regular con una frecuencia mínima cada 30 días, debiendo rendir un informe al CNSS, en la misma periodicidad.

4-Recurso de Apelación interpuesto por la DIDA en representación de la Sra. Ysset Caridad Román Maldonado contra decisión SIPEN DS-0623 de fecha 22/03/2018 que rechazó su traspaso especial de CCI al Sistema de Reparto.



Resultado: El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) emitió su Resolución 573-03 de fecha 27 de julio de 2023 que falló acogiendo el Recurso de Apelación de la Sra. Ysset Caridad Román Maldonado, ordenando además que la misma sea evaluada a tales fines por la Comisión Interinstitucional de Traspaso.

5-Solicitud de la DIDA a la SIPEN de tratamiento expedito a los afiliados pensionados por Decretos del Poder Ejecutivo que deben agotar el proceso de traspaso de fondos. Remitida por la DIDA mediante su comunicación de fecha 05/07/2023 a la SIPEN.

Resultado no satisfactorio: Mediante su comunicación DS-1473 de fecha 17/08/2023 la SIPEN remitió opinión de su consultoría jurídica de que no está de acuerdo con autorizar la aplicación de un proceso abreviado para dichos pensionados, toda vez que los mismos deben cumplir con el proceso de traspaso establecido en la Res. 437-20 Sobre Procesos Operativos para las Administradoras de Fondos de Pensiones, Fondos y Planes Sustitutivos, emitida por esa Superintendencia en fecha 18 de noviembre de 2020.

6-Solicitud de la DIDA a la SIPEN de opinión solicitada en relación al criterio aplicable del Art. 89 de la Res. 437-20 de esa Superintendencia y modificada por la Res. 460-22 para los beneficiarios de esos decretos especiales con edad inferior a 45 años.

Resultado no satisfactorio: Mediante su comunicación DS-1473 de fecha 17/08/2023 la SIPEN remitió opinión de su consultoría jurídica de que aquellos afiliados que al momento del inicio del SVDS el 01/06/2003 tenían 45 años o más y contaban con derechos adquiridos



en la Ley 1896-48 o 379-81 fueron afiliados de manera voluntaria o automática, ya sea por desconocimiento o desinformación a una AFPP podrán solicitar su traspaso al Reparto aplicando: el método de cálculo que deberá aplicarse para evaluar las solicitudes será el de la edad al próximo cumpleaños que supone que cada individuo al superar cada cumpleaños comienza a transitar la edad siguiente; por lo que los beneficiarios de decretos especiales que hayan cumplido 44 años al 01/06/20233 pueden solicitar su traspaso al Sistema de reparto agotando el proceso de traspaso establecido por la normativa vigente.

7-El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) emitió su resolución CNSS 576-07 de fecha 14/09/23 que Crea una Comisión Especial para revisar y analizar el Manual de Procedimiento de Traspaso del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto a cargo de la Comisión Evaluadora de Traspasos remitido por la SIPEN.

- En fecha 14/09/2023 el CNSS remitió su comunicación CNSS0002579 en la cual notificaron a la DIDA la decisión plasmada de apoderar a la comisión de conocer la versión remitida el 12/09/2023 por la SIPEN.
- En fecha 19/09/2023 la DIDA remitió su comunicación D001408 por la cual recordó a la comisión que esta Dirección General remitió mediante su comunicación D001327 de fecha 30/08/2023 la versión final del manual comisionado, la DIDA en sus funciones de coordinadora de la Comisión.
- En fecha 27/09/2023 fue conocida reunión de la Comisión Especial con la convocatoria a participar de la SIPEN y la



DIDA para conocer tema del manual a ser aprobado. La DIDA no pudo estar presente por compromiso de la directora general. SIPEN indicó iba a consensuar manual con la DIDA.

4.4-Desempeño de la Tecnología

Detalles de los avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones.

a) Aplicación Móvil App MiDIDA

La institución ha estado desarrollo una aplicación móvil para uso público de la ciudadanía, llamada “MiDIDA”, para la cual se han realizado diversos cambios y actualizaciones de entorno, pruebas pilotos de funcionalidad en la Dirección de Tecnología y usuarios de diversas áreas de la entidad para validar comportamiento y desempeño, dentro de las cuales se pueden destacar:

- Configuración de Control de Seguridad del Servidor en la Nube donde está implementada la App móvil.
- Revisión de protocolos obsoletos de SSL/TLS versión 1.0 para interactuar con Webservice de Unisigma, para actualizar a la versión 1.2, estable y vigente.
- Gestión de Conexión a Webservice de Unisigma para consulta de datos de ciudadanos, con doble capa de protección para la presentación del dato.



- Pruebas de conceptos de la App móvil “MiDIDA” en el servidor en la nube para pruebas internas y consumo externo controlado, luego de los cambios en el control de seguridad y actualización de protocolo SS/TLS para consumo Webservice de Unisigma.

b) Desarrollo e Implementación del CRM- DIDA y Aplicación Móvil

Se configuró el enlace a la plataforma del CRM de soluciones Odoo y capacitado al personal de servicios en línea, para el manejo de las funciones del CRM y su interacción con la Aplicación Móvil "MiDIDA" lo que permitirá a los ciudadanos enviar sus solicitudes de servicios de manera conveniente y rápida a través de la aplicación.

Además de la interacción con la aplicación móvil, el CRM de Odoo también ofrece otras funcionalidades complementarias, como el e-mail marketing, lo cual permitirá enviar campañas de marketing por correo electrónico de manera efectiva, lo que puede ser utilizado para informar a los ciudadanos sobre nuevos servicios, promociones o cualquier otra información relevante para mantener a los ciudadanos informados y comprometidos, al tiempo que se promueven los servicios y se fortalece la relación con los clientes.

c) Implementación de Políticas del Sistema de Ciberseguridad

Se continuó recibiendo los indicadores de compromiso relacionados con la infraestructura de red perteneciente a Trickbot, Ursnif, y IcedID, desde el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), del Equipo Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos (CSIRT-RD)



y del Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), para conocimiento y acción.

d) Desarrollo Nueva Página Web

Hemos trabajado en el desarrollo de la página web conjuntamente con la OGTIC, a partir de una nueva plantilla que nos presentó, diseñada en una versión reciente y estable de WordPress (versión 6.1, llamada “Misha”), tomando en cuenta el nivel de diseño y desarrollo de la nueva página para la (ww.dida.gob.do) y considerando las modificaciones de la NORTIC A2- Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano, la cual está avanzada al mes de diciembre en un 70%.

Además, se está trabajando con la nueva página de transparencia, diseñada en la misma versión de WordPress, asegurando cumplir con las exigencias y normativas de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en todo lo requerido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de la ley, quedando avanzada al mes de diciembre en un 50% en la carga de contenido.

e) Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejoras de procesos.

Seguimos fortaleciendo el proceso para simplificación de trámite para el servicio de Certificación de Aportes al SDSS por parte del ciudadano, cuyos datos deben generarse vía Servicio Web que provee la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). Se le ha dado seguimiento



conjunto DIDA-OGTIC a que la TSS concluya con ciertos procesos para continuar con este proyecto a ser dispuesto como Servicio Transaccional en el Portal de Servicios del Gobierno Dominicano (www.Gob.do).

f) Certificaciones obtenidas (NORTIC).

Las certificaciones NORTIC que la DIDA ha obtenido desde hace varios años, se han mantenido vigentes y validadas por la OGTIC, cuya renovación se realizó a finales del año 2022, las cuales siguen vigentes hasta noviembre y diciembre 2023. Las NORTIC que están vigentes son las siguientes:

- A2-2016: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.
- A3-2014: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.
- A4-2014: Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.
- E1-2018: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

g) Evaluación Requisitos Generales de Certificación NORTIC A5:2019

En el mes de agosto se solicitó a la OGTIC los requisitos generales para optar por la NORTIC A5:2019 (Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano),



continuamos trabajando para validar los nuevos requisitos establecidos para realizar la auditoria.

h) Desempeño de la Mesa de Servicio.

Los servicios y soporte técnico brindados por el personal de Tecnología de la Información y comunicación (TIC) en diferentes tipos de asistencias a nivel nacional, se resume de la siguiente manera:

Cuadro No. 18

Actividades de Mesa de Ayuda o Servicio	
Periodo Enero-Diciembre 2023	
Actividad	Total
Solicitud Help Desk	1718
Atendidas y resueltas	1701
Pendiente al final del periodo	15
Porcentaje de solución	99%

Fuente: Dirección de Tecnología de la Información

i) Fortalecimiento de las competencias del personal.



Durante el año 2023, el personal de la Dirección de TIC ha venido capacitándose en sus áreas de competencias, con cursos y diplomados en diferentes áreas, los cuales detallamos a continuación:

- Curso de “Fundamentos de Ciberseguridad”, dirigido a 6 colaboradores del TIC, impartido por el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional (INFOTEP).
- Curso “Facilitador de Procesos de Enseñanza y Aprendizaje Centrado en el Participante (FPEACP)”, dirigido a 1 colaborador de TIC, impartido por el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional (INFOTEP).
- Curso de “CCNA 3”, dirigido a 4 colaboradores del TIC, impartido por el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional (INFOTEP).
- Diplomado en Gobernanza e Innovación de las TIC's en las Instituciones de la Seguridad Social, dirigido a 3 técnicos de TIC e impartido por el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS).
- Curso de Liderazgo Transformador, con la participación de un técnico del TIC e impartido por el Instituto Nacional de Administración de Personal (INAP).
- Taller sobre Ética Derechos y Deberes del Servidor Pública, dirigido a 3 técnicos del TIC e impartido por el Instituto Nacional de Administración de Personal (INAP).

j) Participación de Mujeres en TIC.



El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación cuenta entre su personal con dos (2) mujeres, una está en el Grupo Ocupacional V, ocupando la posición de Encargada del Departamento de Operaciones TIC, la otra está en el Grupo Ocupacional III, desempeñando la posición de Soporte Técnico Informático.

k) Resultados iTICge.

Al mes de diciembre 2023, luego de realizar la evaluación del Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge 2023), la DIDA obtuvo una puntuación general de 46.15%, debido a la inclusión de un nuevo pilar de innovación que tiene un valor de 20 puntos, para el cual debemos de trabajar para el próximo año 2024.

4.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

La Dirección de Planificación y Desarrollo cuenta con una estructura organizativa compuesta por dos departamentos; uno de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos y otro Departamento 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)

La Dirección de Planificación y Desarrollo coordinó y participó en las siguientes actividades:



- Se participó en la formulación del presupuesto del año 2023 en coordinación con la Dirección Financiera.
- Se elaboró el resumen de la memoria 2022 para enviar al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).
- Se revisó y actualizó la matriz de formulación del POA para ser aplicada en el año 2023.
- Se realizó la matriz de monitoreo y seguimiento del POA 2023 mensual, tomando como referencia la matriz del POA 2023.
- Se aplicó la matriz de monitoreo del POA 2023 de forma mensual, midiendo el avance de cumplimiento de metas trimestral.
- Se realizó la revisión del POA institucional año 2023 por un monto de RD\$380 millones.
- Se realizó la formulación del POA institucional año 2023 por un monto de RD\$805 millones.
- Se elaboró el Presupuesto Plurianual 2024-2027 y el Presupuesto Indicativo físico-financiero del año 2024 conforme a los lineamientos de la formulación del presupuesto físico-financiero del año 2024.
- Se registró en el SIGEF el Presupuesto Plurianual 2024-2027 conforme a los lineamientos de la formulación del presupuesto físico-financiero del año 2024.



- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre y cuarto trimestre 2023.
- Se cargó en el SIGEF el cumplimiento de las metas físicas de los 3 productos misionales, la justificación de los desvíos y las evidencias del primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre y cuarto trimestre 2023.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del año 2022 y se registró en el SIGEF en el mes de enero 2023 y remitido a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del cuarto trimestre 2022 en el mes de enero 2023.
- Se cargó en el SIGEF el cumplimiento de las metas físicas de los productos misionales, la justificación de los desvíos y las evidencias del cuarto trimestre 2022 en el mes de enero 2023.
- Se realizó el informe de ejecución y evaluación del POA 2022, con la finalidad de enviarlo a la Dirección de Recursos Humanos a requerimiento del Ministerio de Administración de Personal (MAP).
- Se realizaron los informes de ejecución y evaluación del segundo semestre del año 2022 y del primer y segundo semestre del 2023 del POA para subir a la página de transparencia.
- Se elaboraron los informes de gestión de los periodos enero-marzo, abril-junio, julio septiembre y octubre-diciembre 2023 para subirlos a la página de transparencia.



- Se elaboró el informe de gestión del primer semestre 2023 para enviarlo al Ministerio de la Presidencia.
- Se elaboraron doce (12) informes estadísticos correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año para ser publicados en la página de transparencia.
- Se elaboró la Memoria Institucional del año 2022 y del año 2023 y se envió en formato físico y digital al Ministerio de la Presidencia.
- Se actualizaron los manuales de inducción de personal, el de Tecnología de la Información y la Comunicación y del Departamento de Planes, Programa y Proyectos de la Dirección de Planificación y Desarrollo.
- Se actualizó el Plan de Cuidado y Protección de Medio Ambiente, el Manual de Políticas de Monitoreo y a través del modelo CAF año 2023 y la evaluación del plan de mejora CAF 2023.
- Se formuló el Evaluación de Procedimientos y el Plan de Seguridad Tecnológica.
- Se diseñó y se aprobó la realización del Plan de informe institucional.
- Se realizó la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI),
- Se realizó el autodiagnóstico perfil del proyecto de la sala de lactancia para ser presentado como evidencia al Premio Nacional a la Calidad 2023.



- Se elaboró el informe de evaluación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 para ser presentado como evidencia al Premio Nacional a la Calidad 2023.
- Se realizó el análisis de riesgo y de oportunidades financieras para actualizar y presentar informe al MAP del indicador Plan de Mejora CAF 2023.
- Se realizó el análisis del FODA cruzado de los proyectos de tecnología, ampliación de oficinas de servicios y del proyecto de sala de lactancia para presentar informe indicador del Plan de Mejora CAF 2023.
- Se realizó análisis de riesgo y de oportunidades financieras para actualizar y presentar informe al MAP del indicador Plan de Mejora CAF 2023.
- Se realizó el análisis FODA cruzado de los proyectos de tecnología, ampliación de oficinas de servicios y del proyecto de sala de lactancia, para presentar informe indicador del Plan de Mejora CAF 2023.
- Se realizó la primera encuesta cuatrimestral (enero-abril) del año 2023 para medir la satisfacción de usuarios, según los atributos comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), obteniendo un índice de satisfacción global de 96%.
- Se realizó la segunda encuesta de satisfacción ciudadana de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en cumplimiento a los atributos comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, durante el periodo mayo-agosto 2023, obteniendo un índice de satisfacción global de 96%.



- Se realizó la encuesta de satisfacción ciudadana por los servicios brindados, a realizarse por disposición del MAP en el periodo mayo-junio 2023, obteniendo un índice de satisfacción global de 96%.
- Se elaboró el informe septiembre -diciembre 2023 correspondiente a las mediciones de los resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

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

Como parte de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), fueron aprobados y socializados el Plan de Medio Ambiente Institucional, el Plan de Cuidado y Protección del Medio Ambiente Institucional y el Plan de Responsabilidad Social. Al mes de junio el indicador NOBACI cerró en 41.19%.

Se realizaron reuniones con el equipo de implementación de las NOBACI de la Contraloría General de la República (CGR) y el Comité NOBACI de la Institución. Se trabajó con las observaciones planteadas por la CGR al cierre del 2do trimestre del año.

b) Resultados de los Sistemas de Calidad



Al mes de noviembre el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el Sub Indicador Autoevaluación CAF, obtuvimos una puntuación de 100%.

Premio Nacional a la Calidad

El Ministerio de Administración Pública (MAP), otorgó el Premio Medalla de Bronce a la DIDA por haber evidenciado la aplicación de las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente y contar con un sistema que responde a las necesidades de innovación tecnológica en sus procesos internos, garantizando la protección de los datos. Este premio se entregó en el mes de noviembre en el marco del XIX Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano.

c) Acciones para el fortalecimiento institucional

Se actualizaron los Manuales de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias, Manual de Protección de Datos y Atención al Usuario, Manual de Procedimientos de la Dirección de Planificación y Desarrollo y las Políticas Generales de Innovación, de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, Políticas para el Tratamiento de Residuos Sólidos.

d) Avances en la Implementación de las Políticas Transversales



La DIDA asumió la política de transversalización de género en el ámbito de la seguridad social, a fin de incorporarla al Programa Promoción del SDSS y Defensa de los Afiliados e implementar acciones para contribuir a la igualdad y equidad de género, amparado en la Ley 1.12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y su Objetivo General 2.3 Igualdad de derechos y oportunidades y el Objetivo Específico 2.3.1 Construir una cultura de igualdad y equidad entre hombres y mujeres.

En el marco de la política pública de Transversalización de Género en el Sistema de Salud y cumpliendo con la resolución emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Ministerio de la Mujer (MMUJER), se creó el Punto Focal de Género y el Comité de Transversalización del Enfoque de Género, integrado por las siguientes personas:

- Nexcy de León, Coordinadora Punto Focal de Género
- Juan Aquino, área Financiera, secretario
- Marcos Cuevas, Planificación y Desarrollo
- Katherine Amaro, coordinadora Región Norte
- Daridys Muñoz, encargada Recursos Humanos
- Pedro Reyes, Coordinador Atención Telefónica
- Bella Pérez Alcántara, Servicios generales
- Julia Valdez Olivier, coordinadora Región Sur
- Marlen Berroa encargada Jurídica
- Kellin Herrera, coordinador de la Región Este



En el transcurso del periodo, el comité realizó las siguientes actividades:

- Se realizaron 4 cines fórums de películas de las luchas de la mujer por su emancipación (Mujeres del Siglo XX, Audrie y Daysi, entre otras)
- Participación de la coordinadora del Punto Focal de Género en la IX edición del curso, “Introducción a la Equidad de Género en Seguridad Social” impartido por la OISS desde el 6 de marzo al 10 de abril de 2023.
- Participación de la coordinadora del Punto Focal de Género en el curso, “Principios Básicos de Género y Prevención de Violencia” cohorte 18 impartido por el MMUJER.
- Se dedicaron dos programas de la DIDA en Radio a destacar los beneficios de las trabajadoras afiliadas al SDSS en ocasión del mes de las Madres.
- Se dictaron 4 conferencias virtuales a los colaboradores sobre acceso de la mujer a los beneficios del SDSS, los servicios en líneas de la DIDA, aportes de las colaboradoras a las funciones y asistencia de la DIDA, a cargo de la directora general, Carolina Serrata Méndez.
- Participación en conferencia virtual impartida por la licenciada Rosa Matos del MMUJER, sobre “La Transversalización de Género en la Administración Pública, “Un empuje hacia la Equidad”.
- Se produjeron y difundieron seis (6) programas de La DIDA en Radio dirigidos a destacar la importancia de la



Transversalización de Género en el sector salud, invitadas Merari Amador del MISPAS, Afiliación Trabajadora Doméstica al SFS, con Amussol CASC, Altagracia Jimenez, Impacto voto femenino en la política, beneficios SFS para las trabajadoras afiliadas al SDSS, subsidios por maternidad y lactancia, prestaciones y beneficios SFS Primera Infancia, especialista en Seguridad Social de la DIDA.

- Conferencia “Por un Mundo Digital Inclusivo” dictada por la Licenciada Cyra Taveras, con participación de 86 colaboradores.
- Distribución de 4 capsulas educativas de los derechos de la mujer enviadas a los empleados de la institución por correo electrónico.
- Se elaboraron 6 NOTI GENERO, boletines, sobre informaciones relacionadas con los derechos en seguridad social de las mujeres a todos los colaboradores.
- Desarrollo de líneas de acción de las recomendaciones de la CEDAW y PLANEG III en los que su institución está involucrada: Acceso a información oportuna a las afiliadas sobre sus derechos a la seguridad social.
- Se organizaron dos charlas sobre igualdad de género, acompañamiento de la DIDA a las afiliadas que reclaman sus derechos y prestaciones en seguridad social, orientación a las mujeres en situación de violencia, para obtener ayuda en el MMUJER.



4.6- Desempeño del Área de Comunicación

Desempeño y Principales Acciones del Área de Comunicación:

- Se realizó campaña informativa a los afiliados al sistema sobre las recientes actualizaciones en el proceso de traspaso de fondos desde el Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto, conforme a las Resoluciones No. 572-07 y 579-02 del CNSS. Esta campaña publicitaria se está realizando a través de la prensa escrita y en redes sociales.
- Se realizó la difusión de la campaña “DIDA Semana Santa 2023” para crear conciencia en los afiliados del Seguro Familiar de Salud sobre la importancia de portar el carnet del seguro durante el asueto de Semana Santa. Con el mensaje “En esta Semana Santa siéntete más seguro, porta tu carnet del Seguro Familiar de Salud” y recordando tus derechos: Cobertura 100% en emergencia; Cero (RD0.00) depósitos de anticipo en centros de salud públicos y privados; para emergencias acude al centro más cercano. Esta campaña incluyó publicaciones en las redes sociales, en medios impresos y un “Operativo de entrega de botiquín de primeros auxilios, volantes informativos sobre los derechos en el Seguro Familiar de Salud (SFS) y los servicios que brinda la DIDA”, realizado en los principales peajes y paradas de autobús con el objetivo de que la población esté informada en caso de requerir



atención médica en clínicas y hospitales durante el asueto de la Semana Mayor.

- 91,371 Visitas fueron recibidas de forma periódica a la página web en los últimos doce (12) meses desde más de 21 países, por personas interesadas en conocer sobre la seguridad social en República Dominicana. Esta meta se cumplió en un 100%.
- 7 Capsulas educativas fueron realizadas sobre los siguientes temas: 1-Mensaje Informativo de la Directora General en el día Internacional De la Mujer, Generalidades del SDSS, Seguro Familiar de Salud, Subsidios y Prestaciones, PODSCAST DIDA Episodio Especial desde la Feria del Libro 2023, PODSCAST DIDA, Video Programa DIDA en Radio desde la Feria del Libro, PODSCAST DIDA Entrevista educativa en el Programa Hablemos de Pensiones, PODSCAST DIDA V Seminario de Constitucionalización OISS y Educando sobre proceso Defensorías – Experiencias y Aportes de la DIDA para la mejora de la Gestión, logrando avanzar esta meta en un 70%.
- 2,533 Asistencias fueron brindadas a través del INFO DIDA, logrando avanzar esta meta en un 100%.
- 46 Técnicos participaron en programas de entrevistas a través de radio, televisión, prensa escrita y medios digitales a nivel nacional y en programas de entrevistas en Centros Tecnológicos Comunitarios. Esta meta se cumplió en un 88%.
- 253 Servicios de noticias fueron enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos. Esta meta se cumplió en un 100%.



- Fueron elaboradas 12 ABC del SDSS, con los siguientes temas: 1-Subsidio por Maternidad, 2-Subsidio por Lactancia, 3-Trabajadoras Domésticas, 4-Coberturas y Beneficiarios del Seguro de Discapacidad y Supervivencia, 5-Sobre Cobro Indebido, 6-Sobre Renta Vitalicia y Retiro Programado, 7-Subsidio por Enfermedad Común, 8-Afiliación al SFS, 9-Subsidio por Maternidad, 10-Sobre Contrato Póliza, 11-Traspaso de CCI a Reparto y 12-Procedimiento Simplificado de Selección de Beneficiarios de Pensiones Solidarias. Esta meta se avanzó en un 60%.
- Se realizaron 844 publicaciones a través de Facebook, 844 por Instagram y 844 por Twitter. Esta meta se avanzó en un 90%.
- Se elaboraron 23 contenidos para material educativo y colocación a través de la Web Site. Esta meta se cumplió en un 100%.
- Se realizaron 142 acciones de promoción y difusión de contenido a través de Whatsapp, Intranet, Página Web. Esta meta se cumplió en un 100%.

Se elaboraron los siguientes materiales educativos e informativos:

- Suelto sobre devolución de aportes
- Mapa sobre las ubicaciones de las oficinas DIDA a nivel provincial.
- Porta tu carnet, Semana Santa 2023
- Etiqueta informativa botella de agua, campaña Semana Santa 2023.



- Capsula educativa PODSCAST DIDA Semana Santa 2023.
- Volante tiro y retiro, Semana Santa 2023
- Manual sobre el SDSS
- Stiker campaña ahorro de agua
- DIDA el Boletín No. 17
- Dos ABC; uno sobre subsidio por maternidad y otro de lactancia.
- Suelto impreso sobre SRL.
- Suelto impreso sobre los servicios que ofrece la DIDA.
- Brochure de campaña doméstica.
- Publicidad campaña doméstica en periódico a doble página.
- Mensaje informativo sobre el Día Internacional de la Mujer.

Presupuesto Invertido por las Áreas Misionales, Transversales y de Apoyo.

Cuadro No. 19

Presupuesto Ejecutado de las Áreas Misionales, Transversales y de Apoyo Periodo Enero-Diciembre 2023		
Productos y/o Servicios	Montos en RD\$	% de Ejecución
1-Acciones Comunes (Áreas Transversales y de Apoyo)	147,992,292.99	60.97
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	55,589,782.00	22.90
7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	34,792,199.43	14.33
7764-Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios	3,351,468.73	1.38



Transferencias corrientes	1,009,669.95	0.42
Total ejecutado	242,735,413.10	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

V-SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2023

5.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio

En el mes noviembre se realizó la evaluación anual de la 2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano que abarca el periodo octubre 2022-septiembre 2023, alcanzando una valoración de 97% en el cumplimiento de los servicios y atributos comprometidos en la Carta Compromiso. La evaluación fue realizada por la comisión designada del Ministerio de Administración Pública (MAP).

Producto del trabajo realizado, la DIDA sometió ante el Ministerio de Administración Pública, la aprobación de la 3era. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual fue aprobada mediante la resolución número 424-2023, de fecha 14 de diciembre del 2023, por un periodo de dos años (diciembre 2023-diciembre 2025).

a) Resultado de Encuestas de Satisfacción

Se realizó la primera encuesta de satisfacción ciudadana de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en cumplimiento a los atributos comprometidos en nuestra Carta



Compromiso al Ciudadano, durante el periodo enero-abril 2023, obteniendo un índice de satisfacción global de 96%.

Se realizó la segunda encuesta de satisfacción ciudadana de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en cumplimiento a los atributos comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, durante el periodo mayo-agosto 2023, obteniendo un índice de satisfacción global de 96%.

Se realizó la encuesta sobre la satisfacción ciudadana con la calidad de los servicios públicos ofrecidos de forma presencial y virtual por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) levantada en el periodo mayo-junio 2023, en cumplimiento con la resolución No. 03-2019 que ordena el proceso de elaboración de encuestas de satisfacción ciudadana de cada institución, bajo el ámbito de aplicación de la Ley de Función Pública. El índice de satisfacción promedio fue de 96.5%. La participación del género femenino en la encuesta fue de 67.5% y el 32.5% del género masculino.

Se elaboró el informe septiembre -diciembre 2023 correspondiente a las mediciones de los resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

5.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información



De 23 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas 15 dentro de los plazos establecidos, 6 fueron rechazadas y 2 quedaron pendientes.

Cuadro 20

Solicitudes Atendidas y Cumplimiento de Plazos por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Periodo Enero-Diciembre 2023				
Medios de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	0	0	0
Electrónica	23	2	15	6
311	0	0	0	0
Otras	0	0	0	0
Total	23	2	15	6

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



5.3-Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

a) Principales Causas de las Quejas y Reclamaciones

Cuadro No. 21

Principales Quejas Reclamaciones y Denuncias Recibidas Según Causas Enero-Noviembre 2023	Total
Solicitud de 9ensión solidaria por Vejez	8622
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	6718
Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto	2820
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos ambulatorios	2557
Corrección de datos personales en el SUIR	1951
Solicitud de inclusión de Cedula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de Edad	1897
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos de Alto Costo	1394
Afiliación de manera irregular a una ARS	1148
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	512
Tardanza en entrega de la Pensión por vejez	336
Denegación de traspaso de CCI a Reparto por falta de requisitos legales	324
Retraso en el pago del subsidio por lactancia	105
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud por limite y/o gradualidad de cobertura	59
Solicitud de baja en el SUIR por figurar en nómina de su ex empleador	56
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	17



Tramite de asesoría legal sobre SRL	11
Otros	4099
Total General	32,626

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

b) Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas y plazos.

En el periodo enero-noviembre 2023, se recibieron 32,626 quejas, reclamaciones y denuncias, de las cuales se resolvieron de forma satisfactoria por la intervención de la DIDA el 83%, equivalente a 27,080 quejas y reclamaciones.

5.4-Resultados mediciones del portal de transparencia

Las mediciones del portal de transparencia presentan un resultado de 97.90% al mes de octubre del año 2023.



VI-PROYECCIONES AL PROXIMO AÑO

Memoria Institucional 2023

- Promover el SDSS a través de dos campañas publicitarias colocadas en radio, televisión, prensa escrita y redes sociales.
- Promover el SDSS mediante la creación de un CRM (Customer Relationship Management o Gestión de la Relación de Clientes)
- Creación de una aplicación informática móvil y de escritorio que permitirá una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del sistema.
- Actualizar y fortalecer la plataforma tecnológica que responde a las necesidades de innovación tecnológica en sus procesos internos.
- Actualizar y fortalecer el Data Center del centro de cómputos, que garanticen el almacenamiento y procesamiento de datos para la continuidad de los servicios y la gestión de información importante dado el crecimiento de la institución.
- Ejecutar el acuerdo de colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) para implementar políticas del sistema de Ciberseguridad para resguardar y proteger la información importante que genera la institución, sobre todo, la base de datos de los afiliados.



- Motivar y fortalecer el uso de la plataforma virtual para la impartición de charlas, conferencias y talleres,
- Ampliación de cobertura de servicios con la creación de 3 nuevas oficinas y 5 puntos de información en Prestadoras de Servicios de Salud Públicas y Privadas.
- Concluir los trabajos de simplificación de trámites para la automatización y mejora de procesos que será implementado de manera interactiva en la nueva plataforma de Servicios en Línea, con especial énfasis en los cuatros servicios seleccionados para el programa Burocracia CERO.
- Seguir fortaleciendo los lazos de cooperación con organismos internacionales, como lo es, la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social, con instituciones colombianas, como son el Ministerio de Salud, Corte Constitucional, la Defensoría del Pueblo; con el Consejo Internacional de Bienestar Social, la Conferencia Interamericana de Estudios de Seguridad Social, entre otros, en busca de desarrollar la cultura de Seguridad Social en el país e implementar cada uno de los avances en la materia.



VII-ANEXOS

Memoria Institucional 2023

Anexo A

Principales Indicadores del Plan Operativo Año 2023

Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2023							
Periodo Enero-Diciembre 2023							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2023	Resultados	Porcentaje de Avance
Dirección de Orientación y Defensoría/Misional	Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	Cantidad de personas físicas y jurídicas asistidas	Mensual	1,442,017	1,474,726	Se entregaron 1,335,040 de servicios de orientación y asesoría legal del sobre los beneficios que otorga el SDSS a igual número de personas, a través de las 21 oficinas que operan en los territorios, durante el periodo enero-noviembre 2023, impactando positivamente en el nivel de conocimiento de la población. El 54% de los servicios brindados fueron a usuarios del género femenino y el 46% corresponde al género masculino, lo que representó un nivel de avance de 91% en el	91%



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2023							
Periodo Enero-Diciembre 2023							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2023	Resultados	Porcentaje de Avance
						cumplimiento de la meta con relación al total de asistencias planificadas para el año, con una inversión de RD\$27,794,891.00	
Dirección de Orientación y Defensoría/Misional	Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	% de Quejas y reclamaciones resueltas	Mensual	22,993	23,895	Se atendieron 34,538 quejas, reclamaciones y denuncias de personas afiliadas que depositaron sus quejas, reclamaciones y denuncias por denegación de derechos, a través de las 21 oficinas que operan en los territorios durante el periodo enero-noviembre 2023, logrando darle solución definitiva al 83% de los casos por la intervención de la DIDA, equivalente a más de 28,666 casos resueltos, con una inversión al mes de	83.00%



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2023							
Periodo Enero-Diciembre 2023							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2023	Resultados	Porcentaje de Avance
						diciembre de RD\$27,794,891.00	
Dirección de Promoción y Capacitación de Sistema de la Seguridad Social	Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS	Cantidad de actividades de promoción y difusión realizadas	Mensual	5,426	5,600	Se realizaron más de 3,679 actividades de promoción, capacitación y difusión del SDSS a través de las 21 oficinas que operan en los territorios, con el propósito de informar y orientar a los afiliados al SDSS sobre los beneficios del Seguro Familiar de Salud (SFS), el Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS), logrando impactar en el nivel de conocimiento a esta población. Al mes de diciembre esta meta se avanzó en un 66%, con una inversión de RD\$17,396,099.71.	66%



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2023							
Periodo Enero-Diciembre 2023							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2023	Resultados	Porcentaje de Avance
Dirección de Promoción y Capacitación de Sistema de la Seguridad Social	Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS	Cantidad de personas capacitadas sobre el SDSS	Mensual	5,787	4,400	Se impartieron 15 talleres y 210 charlas y conferencias sobre seguridad social, a través de las 21 oficinas que operan en los territorios, logrando impactar a través de la capacitación y orientación directa a más de 5,375. El 64% (3,440) de los participantes beneficiados fueron del género femenino y el 36% (1,935) fueron del género masculino. Se logró avanzar en el cumplimiento de la meta de los talleres en un 75%, las charlas en un 84% y la meta de capacitación en un 100%, con una inversión al mes de diciembre de RD\$17,396,099.71	100.00%



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2023							
Periodo Enero-Diciembre 2023							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2023	Resultados	Porcentaje de Avance
Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS	Prestadoras de Servicios del Sistema reciben monitoreo de la calidad de los servicios	Porcentaje de prestadoras de servicios de salud monitoreadas a través de la realización de encuestas a afiliados al SDSS.	Mensual	427	450	Se realizó el monitoreo a 383 Prestadoras de Servicios de Salud públicos y privados en los territorios para medir a través de encuestas la calidad y oportunidad de las prestaciones e informaciones brindadas a los usuarios, así como la satisfacción de estos por el servicio recibido, arrojando un nivel de conocimiento de 98% y de satisfacción con el servicio recibido en un 98% promedio. Al mes de diciembre esta meta se avanzó en un 85%, con una inversión de RD\$3,351,468.73	80.00%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo B

Programación Metas Física-Financiera de Productos Misionales; Periodo Enero-Noviembre 2023													
Productos/Servicios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesoría y defensoría legal del SDSS	121,959	121,959	121,961	128,626	128,626	128,626	128,626	128,626	128,627	121,959	121,960	121,960	1,503,515
2-Inversión Producto 6703 en RD\$	4,935,707	4,935,707	4,935,709	5,205,494	5,205,494	5,205,495	5,205,494	5,205,494	5,205,495	4,935,723	4,935,723	4,935,723	60,847,258
7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS	21	22	22	28	28	29	28	28	29	25	26	25	311
2-Inversión Producto 7763 en RD\$	3,880,456	3,880,456	3,880,458	5,074,443	5,074,443	5,074,444	5,074,443	5,074,443	5,074,444	17,810,845	17,810,845	17,810,844	95,520,564
7764-Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios	28	28	29	46	47	47	46	47	47	28	28	29	450
2-Inversión Producto 7764 en RD\$	373,845	373,845	373,845	615,744	615,744	615,745	615,744	615,744	615,745	373,845	373,845	373,845	5,937,536

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Logros Relevantes

Logros Relevantes														
Ejecución Metas Física-Financiera Productos Misionales; Período Enero-Noviembre 2023														
Productos/Servicios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	% Ejecutado
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesoría y defensoría legal del SDSS	114,777	124,941	137,116	102,872	123,404	119,570	114,843	107,723	110,977	113,689	109,085	90,580	1,335,040	91%
2-Inversión Producto 6703 en RD\$	3,558,695	3,495,068	4,416,524	3,788,469	8,769,702	3,883,057	3,424,384	3,901,025	3,772,828	3,207,486	6,336,604	7,035,938.39	55,589,782.00	91%
7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS	17	19	30	10	41	31	32	32	22	42	28	8	312	100%
2-Inversión Producto 7763 en RD\$	1,429,257	3,545,872	2,329,455	1,758,813	2,511,012	2,001,699	1,656,175	2,009,889	2,936,235	1,663,080	2,673,199	10,277,511.67	34,792,199.42	29.66%
7764-Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios	23	25	35	30	40	42	31	35	33	33	32	24	383	85%
2-Inversión Producto 7764 en RD\$	401,941	395,872	286,829	315,767	329,503	192,097	222,847	163,275	165,917	163,799	332,516	381,104.70	3,351,468.73	56%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Índice de Gestión Presupuestario Anual (IGP)

Anexo C

Desempeño Presupuestario, Periodo Enero-Diciembre 2023						
Código Programa	Nombre del Programa	Asignación Presupuestaria 2023 (RD\$)	Ejecución 2023 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por el Programa	Índice de Ejecución (%)	Participación Ejecución por Programa
11	Promoción del Sistema y Defensa de los Afiliados	804,737,283.00	241,725,743.05	3	30.16	29.98
98	Administración de Contribuciones Especiales	1,500,000.00	1,009,669.95	0	67.31	0.12
Total		806,237,283.00	242,735,413.10	3		225

Fuente: Dirección Financiera

Índice de Gestión Presupuestaria, Periodo Enero-Diciembre 2023				
Código	Productos	Asignación Presupuesto (RD\$)	Ejecución Presupuestaria (RD\$)	% Desempeño Financiero
1	Acciones Comunes	642,431,924.00	147,992,292.99	19.55
6703	Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	60,847,259.00	55,589,782.00	79.79
7763	Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	95,520,564.00	34,792,199.43	25.66
7764	Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios	5,937,536.00	3,351,468.73	50.02
Total		804,737,283.00	241,725,743.05	

Fuente: Dirección Financiera

a) Resumen Plan de Compras



Anexo D

DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	88,765,940.96
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		109
CAPÍTULO		5209
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA	Dirección de Información y Defensa Afiliados Seguridad Social	
AÑO FISCAL		2023
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	61,005,940.96
OBRAS	RD\$	-
SERVICIOS	RD\$	27,760,000.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	6,974,473.32
MIPYME MUJER	RD\$	788,140.00
NO MIPYME	RD\$	81,003,327.64
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	6,981,225.00
COMPRA MENOR	RD\$	12,046,685.82



COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	26,349,725.60
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	40,986,151.22
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	-
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	137,500.00
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	2,264,653.32
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$	-

Fuente: Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP)

