



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**DIDA**



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

## TABLA DE CONTENIDOS

---

Memoria Institucional 2024

<b>PRESENTACION</b> .....	1
<b>I-RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	3
1.1-Resultados Área Misional de Orientación, Asesoría y Defensa Legal del SDSS. ....	3
1.2-Resultados del Área Misional de Promoción, Capacitación y Difusión sobre el SDSS. ....	6
1.3-Resultados área Misional de Monitoreo de la calidad a Prestadoras de Servicios que ofrece el SDSS. ....	7
<b>II-INFORMACION INSTITUCIONAL</b> .....	8
2.1 Marco filosófico institucional .....	9
a) Misión .....	9
b) Visión .....	9
c) Valores .....	9
2.2 Base legal .....	9
2.3 Estructura Organizativa .....	11
2.4 Planificación Estratégica Institucional .....	13
<b>III-RESULTADOS MISIONALES</b> .....	17
3.1-Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de informar, orientar y defender a los afiliados al SDSS. ....	17
3.2-Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de promover, capacitar y difundir el SDSS. ....	22
3.3-Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de monitoreo de la calidad a prestadoras de servicios que ofrece el SDSS. ....	27



<b>IV-RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO</b> .....	30
4.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera .....	30
a) Ejecución Presupuesto Año 2024 .....	30
b) Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) .....	31
c) Índice de Compras y Contracciones .....	31
d) Cuentas por pagar y por cobrar .....	31
4.2-Desempeño de los Recursos Humanos .....	32
a) Análisis de los resultados del SISMAP .....	32
b) Promedio del Desempeño de los Colaboradores por Grupo Ocupacional .....	32
c) Cantidad de Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional ..	34
d) Distribución de Empleados por Género y Puestos Directivos	36
e) Acciones de capacitación y formación para el personal interno	37
4.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos .....	40
a) Defensorías Colectivas Sometidas al CNSS .....	41
4.4-Desempeño de la Tecnología .....	44
4.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional .....	49
a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). .....	53
b) Resultados de los Sistemas de Calidad .....	53
c) Acciones para el fortalecimiento institucional .....	54
d) Resultados o Avances en la Implementación de las Políticas Transversales .....	55
4.6- Desempeño del Área de Comunicación .....	58
<b>V-SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</b> .....	60



5.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio .....	60
a) Resultado de Encuestas de Satisfacción .....	61
5.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información .....	62
5.3-Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias ...	63
a) Principales Causas de las Quejas y Reclamaciones .....	63
b) Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas y plazos. ...	64
5.4-Resultados mediciones del portal de transparencia .....	64
<b>VI-PROYECCIONES AL PROXIMO AÑO .....</b>	<b>65</b>
<b>VII-ANEXOS .....</b>	<b>67</b>



# **PRESENTACION**

---

## Memoria Institucional 2024

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), es un organismo estatal, autónomo y descentralizado, dotado de personalidad jurídica, encargada 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.

Tomando en cuenta las funciones descritas anteriormente, presentamos la memoria anual del periodo enero-diciembre 2024 (los datos del mes de diciembre fueron proyectados), la cual recoge los productos, servicios y actividades que las distintas áreas ejecutaron de acuerdo a la planificación del periodo, a su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y al rol institucional que le da la Ley 87-01 y la Ley 13-20.

Para la elaboración de la memoria contamos con la colaboración de todo el personal de la oficina central y de las oficinas provinciales,



que oportunamente enviaron sus informes que sirvieron de insumo para la elaboración de este importante documento.

El mismo consta de siete secciones o temas: (1) Un Resumen Ejecutivo, donde se presentan los logros más importantes y relevantes del periodo; (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; (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 2025, tomando en cuenta el Plan Estratégico Institucional 2025-2028, y el Plan Operativo Año 2025; (7) Anexos.

Con esta publicación, la DIDA pone en manos de la ciudadanía información sobre su desempeño en el año 2024, cumpliendo con la responsabilidad de contribuir al fortalecimiento de la transparencia y que cada ciudadano esté debidamente informado sobre las ejecutorias de la institución 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.



# **I-RESUMEN EJECUTIVO**

---

## Memoria Institucional 2024

La DIDA en la Misión de Informar, Orientar, Defender, Promover, Capacitar sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) 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 2024:

El alcance territorial y de acceso a los servicios de la DIDA que tienen los usuarios, a través de 22 oficinas que operan en 17 provincias y municipios del país, incluyendo el Gran Santo Domingo, garantizan llevar información, orientación y defensoría oportuna a los usuarios sobre igualdad de género, sobre 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, 210,311 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 22 oficinas ubicadas en 17 provincias y municipios del país, incluyendo el Gran Santo Domingo, lo que representa un nivel de avance de 79% en el cumplimiento de la meta con relación al total de asistencias planificadas para el



año. El 54% de las asistencias fueron dadas al género femenino y el 46% al género masculino.

- 29,588 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 24,558 personas, equivalente al 83% de las quejas, reclamaciones y denuncias de la meta proyectada para el año.
- 55,481 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, logrando un cumplimiento de la meta de un 100% al mes de diciembre 2024.
- 7,077 Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado fueron entregadas a los afiliados solicitantes. Más de 7,000 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 87% al mes de diciembre 2024.
- 7,845 Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) fueron entregadas a los afiliados solicitantes, impactando a más de 7,000 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 2024, esta meta se cumplió en un 100%.



- 6,040 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 2024, esta meta se logró avanzar en un 76%.
- 3,044 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 2024, esta meta se logró avanzar en un 61%.
- 9,982 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% al mes de diciembre 2024.
- 7,656 Atenciones fueron brindadas a través de los servicios en línea que operan en la institución, 23,292 a través del servicio en línea vía chat y 24,102 a través del servicio de respuestas automatizada (IVR), para un total de 55,050 atenciones brindadas, impactando este servicio de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan. Al mes de diciembre 2024 esta meta se cumplió en un 98%.



- Se tramitaron a la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso 2,372 solicitudes de traspasos del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto y fueron traspasados 2,330, para un 98%.
- Se recibieron 10,550 solicitudes de pensiones solidarias y fueron tramitadas a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) 7,918 para su aprobación, equivalente a un 75%.
- Se implementó el programa «Ya no Estás Solo, la DIDA 24 Horas Contigo», en el que se amplió el horario de servicios para que los afiliados al SDSS puedan acceder 24 horas 7 días a la semana a los servicios de la DIDA. Es un programa innovador, creado para apoyar, proteger y defender el derecho de los afiliados al SDSS cuando les sean negados o vulnerados sus derechos.

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

- Se impartieron 7 talleres, 209 charlas y 3 Diplomados sobre seguridad social, logrando impactar y capacitar a más de 5,403 personas y grupos de interés en los territorios. El 59% de los participantes beneficiados fueron del género femenino, equivalente a 3,187 y el 41% del género masculino, igual a 2,215 personas. Se logró avanzar en el cumplimiento de la meta de los talleres en un 35%, las charlas en un 83%, diplomados en un 100% y la meta de capacitación se cumplió en un 100% en el territorio.



- 5,918 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: charlas, conferencias, talleres, 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 92%.

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

Mediante el monitoreo realizado el año 2024 a 219 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a 143 Centros de Salud Privados y a 116 Hospitales, para un total de 478 Prestadoras de Servicios de Salud monitoreadas a través de 2,954 encuestas aplicadas a 2,068 mujeres y a 886 hombres, mostrando un nivel de cumplimiento de la meta de un 99%. Los usuarios encuestados mostraron un nivel de conocimiento promedio de 80% y manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en un 94% promedio.



Se realizaron 56 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. En dichos encuentros, se detectan 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 93%.

Al mes de diciembre 2024, El monto invertido para la entrega de estos tres productos misionales ascendió a RD\$94, 483,241.00, equivalente al 74% del presupuesto programado para los tres productos misionales.

## II-INFORMACION INSTITUCIONAL

---

Memoria Institucional 2024



## **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;

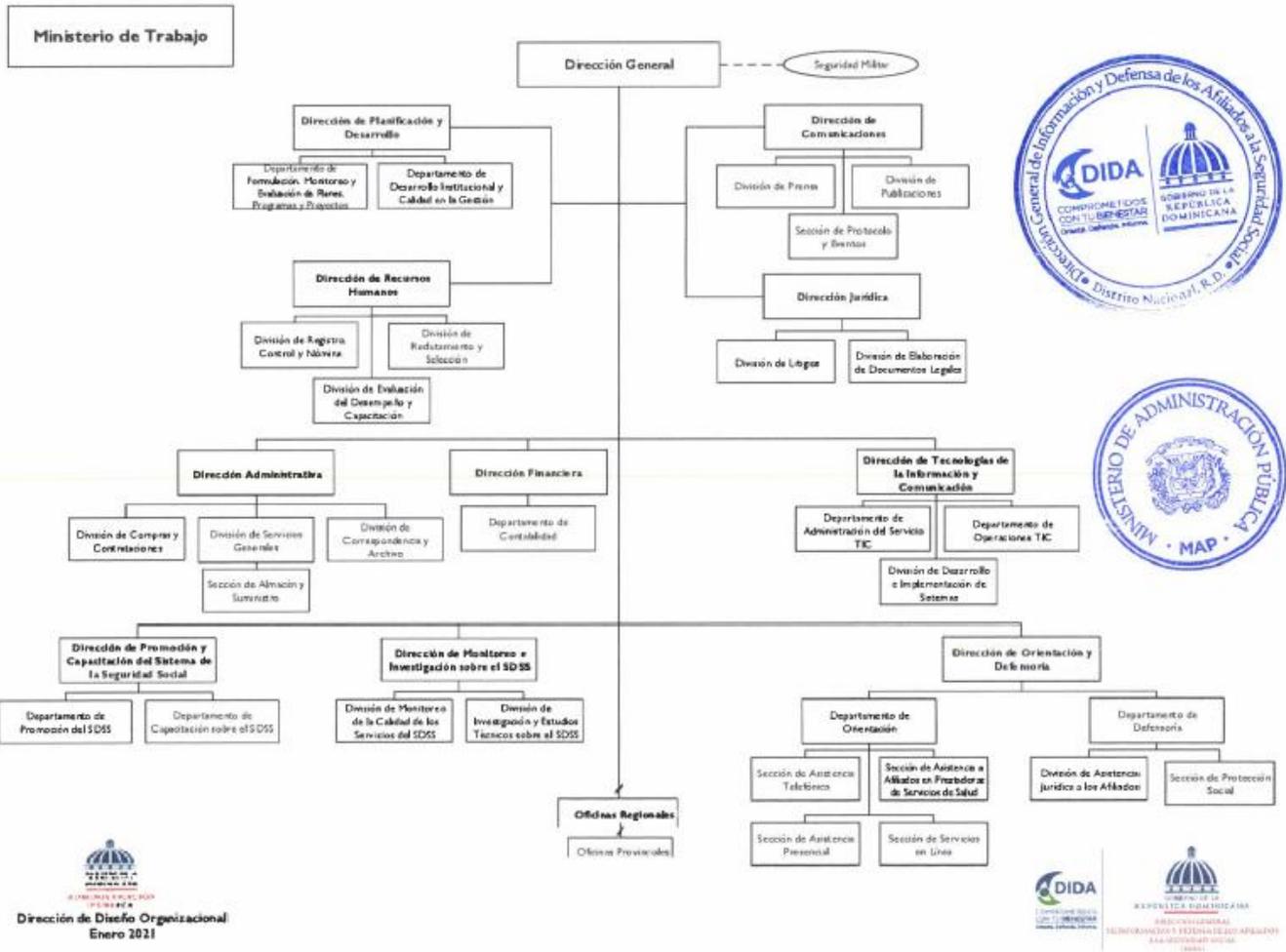
- Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP, el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), las ARS y las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y difundir sus resultados para contribuir a la decisión informada del afiliado;
- Medir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



### **2.3.1 Principales Funcionarios de la Institución**

- Dirección General: Elías Báez
- Dirección de Planificación y Desarrollo: Xiomara de Co
- Dirección Jurídica: Marlen Berroa
- Dirección de Tecnología de la Información: Richard Arias
- Dirección de Recursos Humamos: Ramón Rodríguez
- Dirección de Orientación y Defensoría: Zully Arias
- Dirección de Promoción y Capacitación del Sistema de la Seguridad Social: Julissa Magallanes
- Dirección Financiera: Miledys Jardines
- Dirección de Comunicación: Ulises Jiménez
- Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS: Ketty Wanda Quezada
- Dirección Administrativa: Lidia Soto Pérez

### **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 Productos Estratégicos**

- Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesoría y defensoría legal del SDSS.
- Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS.
- Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios.

#### **2.4.6 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 de 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 2024

### **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 2024, en cuanto al cumplimiento de las metas planificadas, logramos los siguientes resultados:

- 1, 210,311 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 22 oficinas ubicadas en 17 provincias y municipios del país, incluyendo el Gran Santo Domingo, lo que representa un nivel de avance de 79% en el cumplimiento de la meta con relación al total de asistencias planificadas para el año. El 54% de las asistencias fueron dadas al género femenino y el 46% al género masculino.



Cuadro No.1

<b>Servicios de Orientación e Información Brindados por Oficinas</b>	
<b>Año 2024</b>	
<b>Oficinas</b>	<b>Cantidad</b>
DIDA Central (Distrito Nacional)	356,963
Santiago	176,200
San Pedro de Macorís	125,709
La Romana	112,289
Punto GOB Megacentro	60,033
La Vega	54,625
Higüey	40,512
Barahona	38,740
San Francisco de Macorís	36,202
San Cristóbal	34,727
Azua	31,708
Mao	24,411
Punto GOB Sambil (Distrito Nacional)	23,546
San Juan de la Maguana	20,727
Puerto Plata	19,525
Bávaro	14,446
Punto GOB Santiago (La Sirena)	12,107
Samaná	7,955
Punto GOB Occidental Mall (Santo Domingo Oeste)	6,723
Bahoruco	5,480
Punto GOB Colinas Centro (Santo Domingo Norte)	4,346
Punto GOB Expreso (Las Américas)	3,336
<b>Total General</b>	<b>1,210,311</b>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 29,588 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 24,558 personas, equivalente al 83% de las quejas, reclamaciones y denuncias de la meta proyectada para el año.



Cuadro No.2

<b>Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas</b>	
<b>Año 2024</b>	
<b>Oficinas</b>	<b>Cantidad</b>
DIDA Central (Distrito Nacional)	6,263
Santiago	4,731
San Pedro de Macorís	3,573
San Cristóbal	2,651
La Romana	2,468
Azua	1,858
La Vega	1,490
Punto GOB Megacentro	1,325
Higüey	1,139
Barahona	1,018
Puerto Plata	515
San Francisco de Macorís	454
Mao	451
Punto GOB Sambil (Distrito Nacional)	424
Samaná	297
San Juan de la Maguana	244
Bávaro	215
Punto GOB Santiago (La Sirena)	199
Punto GOB Occidental Mall (Santo Domingo Oeste)	178
Punto GOB Colinas Centro (Santo Domingo Norte)	37
Bahoruco	33
Punto GOB Expreso (Las Américas)	27
<b>Total general</b>	<b>29,588</b>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 55,481 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, logrando un cumplimiento de la meta de un 100% al mes de diciembre 2024.

- 7,077 Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado fueron entregadas a los afiliados solicitantes. Más de 7,000 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 87% al mes de diciembre 2024.
- 7,845 Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) fueron entregadas a los afiliados solicitantes, impactando a más de 7,000 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 2024, esta meta se cumplió en un 100%.
- 6,040 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 2024, esta meta se logró avanzar en un 76%.
- 3,044 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 2024, esta meta se logró avanzar en un 61%.

- 9,982 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% al mes de diciembre 2024.
- 7,656 Atenciones fueron brindadas a través de los servicios en línea que operan en la institución, 23,292 a través del servicio en línea vía chat y 24,102 a través del servicio de respuestas automatizada (IVR), para un total de 55,050 atenciones brindadas, impactando este servicio de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan. Al mes de diciembre 2024 esta meta se cumplió en un 98%.
- Se tramitaron a la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso 2,372 solicitudes de traspasos del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto y fueron traspasados 2,330, para un 98%.
- Se recibieron 10,550 solicitudes de pensiones solidarias y fueron tramitadas a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) 7,918 para su aprobación, equivalente a un 75%.
- Se implementó el programa «Ya no Estás Solo, la DIDA 24 Horas Contigo», en el que se amplió el horario de servicios para que los afiliados al SDSS puedan acceder 24 horas 7 días a la semana a los servicios de la DIDA. Es un programa



innovador, creado para apoyar, proteger y defender el derecho de los afiliados al SDSS cuando les sean negados o vulnerados sus derechos.

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 RD\$53,990,424.00, equivalente al 88% del presupuesto programado en el año para este producto.

### **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, conferencias, cursos y diplomados, los cuales detallamos a continuación:

- 177 Personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 7 talleres, de las cuales el 68% (120) de los participantes beneficiados en las capacitaciones corresponden al género femenino y el 32% (57) al género masculino. Los talleres se impartieron en 6 provincias y al mes de diciembre 2024 se logró avanzar con el 35% del cumplimiento de la meta planificada en el año.



Cuadro No. 3

Talleres Impartidos en Instituciones Públicas y Privadas						
Año 2024						
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincias
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
1	Dirección Provincial de Salud	12	12	24	5	Peravia
1	Centro de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI)	1	24	25	0	Barahona
1	Servicio Regional de Salud	5	13	18	0	La Vega
1	Hospital Napier Diaz	1	17	18	3	Santiago
1	Colegio de Abogados	14	13	27	0	La Vega
1	Ayuntamientos de San Cristóbal	14	22	36	0	San Cristóbal
1	Liceo Leonor Isabel Cabrera	10	19	29	0	La Romana
<b>7</b>		<b>57</b>	<b>120</b>	<b>177</b>	<b>8</b>	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 5,038 Personas recibieron capacitación y orientación en temas de seguridad social a través de 209 charlas impartidas, de las cuales el 59% (2,964) de los participantes beneficiados fueron del género femenino y el 41% (2,074) del género masculino, incluyendo 1,335 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, Monseñor Nouel, Santiago, San Cristóbal, La Vega, San Francisco de Macorís, Samaná, Valverde Mao, San Pedro de Macorís, La Romana, Samaná, Higüey, Bávaro, Azua, San Juan de la Maguana, Barahona, Independencia y Bahoruco. Las charlas impartidas representan un 83% de avance en el cumplimiento de la meta planificada para el año 2024.



- Se impartió un Diplomado Internacional en Defensoría de Derechos Ciudadanos en Materia de Seguridad Social, en coordinación con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), impactando a una población de 131 estudiantes nacionales y extranjeros y dos Diplomados nacional sobre Aspectos Generales de la Seguridad Social, impactando a una población de 57 personas. Se logró avanzar en el cumplimiento de la meta de los diplomados en un 100%.
- 143 Actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS fueron realizadas a través de las oficinas instaladas a nivel nacional. Esta meta se cumplió en un 100% al mes de diciembre 2024.
- 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 2024.
- 100 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 en un 100% al mes de diciembre 2024.
- 67 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 en un 67% al mes de diciembre 2024.



## **Diplomado Internacional sobre Seguridad Social**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en coordinación con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), realizó el primer Diplomado Internacional en Defensoría de Derechos Ciudadanos en Materia de Seguridad Social, esto forma parte de las actividades formativas de la Dirección de Promoción y Capacitación, programadas en el Plan Operativo Anual de la institución. El diplomado se realizó en formato híbrido (virtual y presencial) y se beneficiaron 131 estudiantes nacionales y extranjeros, entre los cuales se encuentran profesionales del derecho, periodistas, hacedores de opinión, estudiosos de la materia, funcionarios de las entidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y del tren gubernamental, entre otros. La fase virtual impartida por profesores internacionales y nacionales se desarrolló del 8 de abril al 21 de junio de 2024.

## **Firma de Acuerdo Internacional DIDA-OISS**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), firmaron un acuerdo denominado «Acuerdo Internacional ABC de la Seguridad Social» con el propósito principal de implementar el curso automatizado «ABC de la Seguridad Social: República Dominicana». Este curso está diseñado para dotar a las personas de los conocimientos necesarios que les permitan comprender sus derechos y responsabilidades en materia de seguridad social y protección social. Este acuerdo fue firmado en el marco del Seminario Iberoamericano de Seguridad Social celebrado en El



Salvador, acto que fue presidido por el vicepresidente de ese país, Félix Ulloa.

### **Participación en la 11va. Feria de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Trabajo**

La DIDA, participó en la 11va. Feria de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Trabajo, con la instalación de un Stand, donde se les dio orientación e información a cientos de usuarios sobre los derechos, deberes y beneficios de la Seguridad Social

### **Diplomado Aspectos Generales del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) realizó dos (2) diplomados sobre Aspectos Generales del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), con el propósito de ofrecer una formación integral sobre el sistema, abordando su evolución, gobernanza y aspectos importantes de salud, pensiones y riesgos laborales, con un enfoque especial en los mecanismos de defensa y protección, para dotar a los participantes de conocimientos solidos sobre el SDSS, sus instituciones y mecanismos de protección social.

El primer diplomado se impartió de 9 de la mañana a 12 del día, con una duración de 45 horas y fueron beneficiados 32 personas. El segundo diplomado se impartió de 2pm a 5pm de la tarde, con una duración de 45 horas y fueron beneficiados 25 personas.



Este producto misional de Promover, Capacitar y Difundir el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) se logró con una inversión de RD\$35, 093,775.00 equivalente al 58% del presupuesto programado para el año.

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

Resultado del monitoreo realizado a 478 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), Hospitales y Centros Privados de Salud en el año 2024, arrojaron los siguientes resultados segregados por centro:

Mediante el monitoreo realizado a 219 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) a través de encuestas aplicadas, arrojó un nivel de conocimiento promedio de 79% sobre las siguientes presuntas: ¿Sabe usted cuál es su ARS?; A cual régimen usted pertenece? Sabía usted que puede abrir una queja por denegación de servicio?; Sabía usted que puede abrir una queja por inconformidad del servicio ante la DIDA? La satisfacción con el servicio recibido alcanzó un 90% promedio.

Mediante el monitoreo realizado a 116 Hospitales a través de encuestas aplicadas, arrojó un nivel de conocimiento promedio de 77% sobre las siguientes presuntas: ¿Sabe usted cuál es su ARS?; A cuál régimen usted pertenece? Sabía usted que puede abrir una queja por denegación de servicio?; Sabía usted que puede abrir una queja por inconformidad del servicio ante la DIDA? Los usuarios encuestados manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en un 94% promedio.



Mediante el monitoreo realizado a 143 Centros de Salud Privados, a través de encuestas levantadas, arrojó un nivel de conocimiento promedio de 83% sobre las siguientes presuntas: ¿Sabe usted cuál es su ARS?; A cuál régimen usted pertenece?; Sabía usted que puede abrir una queja por denegación de servicio?; Sabía usted que puede abrir una queja por inconformidad del servicio ante la DIDA? Los usuarios encuestados manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en un 98% promedio.

Se realizaron 56 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 93% de cumplimiento.

### **Operativo de Monitoreo Para Medir la Calidad de los Servicios en Centros de Salud Públicos y Privados**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), realizó un operativo preventivo en semana santa, con el objetivo de proteger el derecho de los afiliados y evitar los rebotes de pacientes, los cobros indebidos en emergencias y cualquier práctica que viole las normas establecidas. Mas de 150 colaboradores fueron utilizados para realizar las visitas de monitoreo a prestadoras de servicios de salud públicas y privadas. El operativo se llevó a cabo en el Gran Santo Domingo y en el interior del país, a través de las oficinas provinciales.



Este producto misional del Monitoreo de las Prestadoras de Servicios de Salud, se logró con una inversión de RD\$5, 399,042.00 equivalente al 91% del presupuesto programado para este producto.



## IV-RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

### 4.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

#### a) Ejecución Presupuesto Año 2024

El presupuesto vigente para el año 2024 es de RD\$440, 217,337.00, de los cuales se proyectó ejecutar al mes de diciembre RD\$269, 952,120.00, equivalente a un 61% en el periodo analizado.

Cuadro No. 4

<b>Presupuesto Ejecutado Por Concepto del Gasto</b>		
<b>Año 2024</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Monto Ejecutado en RD\$</b>	<b>% de Ejecución</b>
Remuneraciones y contribuciones	175,473,993.00	65
Contratación servicios	74,494,362.00	28
Material y suministro	13,018,941.00	5
Transferencias corrientes	235,298.40	0
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	6,729,526.00	2
<b>Total ejecutado</b>	<b>269,952,120.00</b>	<b>100</b>

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 2024, el resultado reportado fue de 93.07%, para el segundo trimestre abril-junio 2024 fue de 83% y para el tercer trimestre julio-septiembre 2024, arrojó un resultado de 79% 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 2024 de 76.44%, para el segundo trimestre 78.45% y para el tercer trimestre 75.37%.

### **d) Cuentas por pagar y por cobrar**

Al mes de diciembre del presente año, las cuentas por pagar a proveedores de bienes y servicios ascienden a RD4, 312,169.15 según reportes de la Dirección Financiera, de las cuales el 17%, equivalente a RD\$869,563.15 están vencidas y el 83% igual a RD\$3, 442,606.00 no están en atrasos. A la fecha no hay cuentas por cobrar.



## 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 86.08%. 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 2023 presentó los siguientes resultados:

Cuadro No. 5

#### Grupo Ocupacional I

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
I	Femenino	20	96.75%	96.01%
	Masculino	18	95.19%	
Total		38		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos



Cuadro No. 6

Grupo Ocupacional II

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
II	Femenino	21	94.34%	93.98%
	Masculino	11	93.39%	
Total		32		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 7

Grupo Ocupacional III

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
III	Femenino	51	94.70%	93.39%
	Masculino	20	93.77%	
Total		71		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 8

Grupo Ocupacional IV

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
IV	Femenino	32	94.70%	94.41%
	Masculino	16	93.77%	
Total		48		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos



Cuadro No. 9

## Grupo Ocupacional V

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
V	Femenino	22	95.69%	96.02%
	Masculino	20	96.48%	
Total		42		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

c) **Cantidad de Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional**

Al mes de diciembre del presente año, la institución cuenta con 394 empleados, de los cuales el 62% son de sexo femenino y el 38% de sexo masculino.

Cuadro No. 10

## Distribución Empleados Por Género

Distribución Por Genero General		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	224	62%
Masculino	150	38%
Total	394	100%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos



Cuadro No. 11

Grupo Ocupacional I

<b>Distribución Grupo Ocupacional I</b>		
<b>Sexo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	40	42%
Masculino	54	58%
Total	94	100%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 12

Grupo Ocupacional II

<b>Distribución Grupo Ocupacional II</b>		
<b>Sexo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	49	70%
Masculino	21	30%
Total	70	100%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

Cuadro No. 13

Grupo Ocupacional III

<b>Distribución Grupo Ocupacional III</b>		
<b>Sexo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	70	73%
Masculino	23	27%
Total	93	100%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.



Cuadro No. 14

Grupo Ocupacional IV

<b>Distribución Grupo Ocupacional IV</b>		
<b>Sexo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	69	77%
Masculino	21	23%
Total	90	100%

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 20 puestos (53%) y los hombres ocupan 18 (47.37%).

Cuadro No. 15

Grupo Ocupacional V

<b>Distribución Grupo Ocupacional V</b>		
<b>Sexo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	20	53%
Masculino	18	47%
Total	38	100%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos



Cuadro No. 16

<b>Distribución Grupo de Confianza</b>		
<b>Sexo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	5	62.50%
Masculino	4	37.50%
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 17 cursos, 7 charlas, 1 master y 6 talleres, 8 conferencias, 3 diplomados, entre otros, a través del Ministerio de Administración Pública (MAP), Instituto Nacional de Administración de Personal (INAP), Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS-OISS), Instituto de Formación Técnica Profesional (INFOTEP), Instituto Dominicano de Promoción y Prevención de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), Ministerio de la Mujer MMUJER, Instituto Tecnológico (INTEC, Universidad de Santander, México, Universidad Católica de Santo Domingo, Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo MEPyD, Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).



Cuadro No 17

<b>Capacitación del Personal Interno a Través de Cursos, Diplomados, Talleres, Charlas</b>				
<b>Año 2024</b>				
<b>Tipo de Capacitación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participantes</b>	<b>Temas</b>	<b>Institución</b>
Curso	1	5	La Seguridad Social: Teoría y Conceptos Básicos	OISS
Seminario Internacional	1	4	Cómo ampliar la cobertura de seguridad social a colectivos de difícil inclusión: Legislación y buenas prácticas para la afiliación de jóvenes en Iberoamérica.	OISS
Conferencia	1	92	Seguros de Riesgos Laborales (SRL)	IDOPPRIL
Conferencia	1	61	Principios Básicos de Equidad e Igualdad de Género y Prevención de Violencia	INTEC
Taller	1	10	Funciones Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	MAP
Charla virtual	1	63	Plan de Emergencia y Evacuación	IDOPPRIL
Taller	1	70	Ética, Derechos y Deberes del Servidor Público	INAP
Curso	1	29	Ortografía y Redacción	INFOTEP
Conferencia	1	69	Ergonomía y Prevención de Riesgos Laborales	IDOPPRIL
Charla Virtual	1	68	Prevención Riesgos en el Trabajo	IDOPPRIL
Curso	1	22	Inducción A La Administración Pública Nivel 1	INAP
Curso	1	31	Inducción A La Administración Pública Nivel II	INAP
Curso	1	22	Inducción A La Administración Pública Nivel III	INAP
Conferencia	1	54	Los Derechos Políticos de las Mujeres	MMUJER
Diplomado	1	5	Seguridad Social, Teoría y Conceptos Básicos	CIESS
Diplomado	1	10	Liderazgo Organizacional	Universidad de Santander, México
Curso	1	1	Certificación de Gobernanza Defensor del Pueblo y Buena Administración	NEXT EDUCACION



<b>Capacitación del Personal Interno a Través de Cursos, Diplomados, Talleres, Charlas</b>				
<b>Año 2024</b>				
<b>Tipo de Capacitación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participantes</b>	<b>Temas</b>	<b>Institución</b>
Socialización	1	2	Nueva Versión de la Guía SISMAP Sector Público	MAP
Master	1	2	Seguridad Social y Administración de Riesgos Laborales	Universidad Católica de Santo Domingo
Curso	1	25	Introducción a la Equidad de Género en Seguridad Social	OISS
Conferencia Virtual	1	97	Situación Actual de los Derechos de las Mujeres	MMUJER
Curso	1	20	Modelo de Gestión por Competencias	INAP
Taller	1	218	Régimen Ético y Disciplinario	MAP
Conferencia Virtual	1	82	Orden y Limpieza	IDOPPRIL
Charla virtual	1	125	Ley de Función Pública 41-08	MAP
Diplomado	1	1	Estrategias Didácticas para la Excelencia Educativa en República Dominicana	Universidad de Santander, México
Conferencia	1	1	La Certificación de Personas Dentro del Marco de la Norma ISO17024-2012 en la R.D.	CAPGEFI
Taller	2	1	Nuevo Manual de Planificación Estratégico	MEPyD
Curso	1	30	Trabajo en Equipo	INFOTEP
Taller	1	1	Política "Acceso a la Salud y la Seguridad Social",	MEPyD
Charla	1	45	Hacia una vida plena: Visión Integral del Adulto Mayor en las Américas	CISS
Taller	1	2	Socializaciones Formulación Anteproyecto 2025 y Actualización IGP	MEPyD
Curso	1	32	Liderazgo Gerencial y Supervisión	CAPGEFI
Conferencia	1	82	Riesgos en Oficinas	IDOPPRIL
Curso	1	31	Atención al Cliente	INFOTEP
Curso	1	33	Desarrollo de Competencia Liderar con el Ejemplo	INAP



Capacitación del Personal Interno a Través de Cursos, Diplomados, Talleres, Charlas				
Año 2024				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Participantes	Temas	Institución
Charla	1	36	Agenda Legislativa para la Igualdad	MMujer
Curso	1	1	Elaboración de Estados financieros	CAPGEFI
Charla	1	44	Masculinidad Positiva	DIDA
Curso	1	26	Gestión Eficaz del Tiempo	INFOTEP
Curso	1	41	Comunicación Efectiva	INFOTEP
Curso	1	33	Desarrollo de Competencia Compromiso con los Resultados	INAP
Charla	1	101	Asociación de Servidores Públicos	Asociación de Servidores Públicos de INESPRE
<b>Total General</b>	<b>44</b>	<b>1,728</b>		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

### 4.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el presente año 2024, la Dirección Jurídica se desempeñó en varios procesos jurídicos que describimos a continuación:

- Se elaboraron 39 contratos para el reclutamiento 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 33%.
- Se realizaron 20 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 en un 100%.



- Se revisaron 64 comunicaciones elaboradas por las diferentes direcciones para ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS. Esta meta se cumplió en un 100%.
- Se realizaron 12 reuniones de la Comisión Técnica Institucional, logrando cumplir la meta en un 100%.
- Se realizaron 37 acciones de defensorías institucionales, para un cumplimiento de la meta del año de 100%.
- Se prepararon 9 escritos de defensa legal y se elaboraron 3 recursos de apelación.
- Se revisaron y validaron 17 actas del notario de los procesos de compras y contrataciones. Esta meta se cumplió en un 100%.
- Se realizaron 12 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 130 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 62%.

#### **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 10 defensorías colectivas en favor de los afiliados detalladas a continuación:

- Comunicación D-000418 de fecha 09/04/2024 dirigida al señor Luis Miguel De Camps García, Ministro de Trabajo y Presidente del CNSS /Atención al Sr. Juan Estévez, comisión permanente de pensiones/ Vía: Sr Edward Guzmán: Gerente General del CNSS con la remisión de propuesta de aspectos a considerar en la categorización y priorización de la selección de los beneficiarios de las pensiones solidarias. en referencia a resolución 581-02del CNSS de fecha 14/12/2023.
- Luis Miguel De Camps García Ministro de Trabajo y Presidente del CNSS, solicitud continuidad de trabajos para conocimiento de la implementación del Régimen Contributivo Subsidiado en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Solicitud de reconsideración a su respuesta en la cual nos limita la información a nombre de afiliados reclamantes ante esta Dirección General. Francisco A. Torres Díaz Superintendente, Superintendencia de Pensiones (SIPEN), En fecha 01/05/2024.
- Jesús Feris Iglesias, Superintendente, Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL). Solicitud de reconsideración respecto a la no aplicación de traspaso



excepcional establecido en la Ley 87-01, artículo 31, párrafo I a los servidores públicos que desean pertenecer a SENASA.

- Comunicación dirigida al señor Juan Rosa, Director General, Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado (DGJP). Reiteración solicitud de postura institucional respecto a la denegación de transferencia de la pensión a sobrevivientes del personal del sector salud pensionado mediante decreto del presidente Luis Abinader Núm. 127-21 de fecha 25 de febrero del 2021. 03/05/2024.
- Señor Francisco A. Torres Superintendente de Pensiones SIPEN, Solicitud urgencia ejecución de traspasos aprobados por la Comisión de Traspasos CCI a Reparto com. D-000839 d/f 18/06/2024.
- Señor Luis Miguel De Camps Ministro de Trabajo y Presidente CNSS, solicitud de reconsideración contra la decisión de declinatoria de solicitud de traspaso de Cuenta de Capitalización Individual (CCI) a Reparto interpuesta por la señora Dalila Montilla Nova.
- 16/09/2024. SENANA. Solicitud de acercamiento ante las Prestadoras de Servicios de Salud dentro de su red a fin de limitar las prácticas irregulares y los cobros indebidos a sus afiliados.
- 16/09/2024. DGJP. Solicitud de apertura canales de comunicación permanente y notificación de novedades que afecten directamente a los afiliados.



- Resultado de Resolución del CNSS Núm. 590-05 de fecha 23 de mayo 2024: Se remite a la Comisión Permanente de Pensiones (CPP), la solicitud de la DIDA de modificación y/o eliminación de plazos y limitantes contenidos en el Contrato Póliza, que impiden a los afectados y beneficiarios el acceso a los beneficios del SVDS; remitida mediante la comunicación #0486, d/f 15/04/24; para fines de revisión y análisis. Dicha Comisión deberá presentar su informe al CNSS. 03/06/2024

#### **4.4-Desempeño de la Tecnología**

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

##### **a) 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.

Basado en diversas recomendaciones del Equipo Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos (CSIRT-RD) y del Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), se realizaron cambios y actualizaciones en la plataforma de correos, así como en la solución



de antivirus y antispam, con el fin de corregir ciertas brechas de seguridad. Además, se continuó con el monitoreo de la infraestructura tecnológica y los avisos del CSIRT-RD para garantizar un entorno seguro y eficiente.

### **b) Desarrollo Nueva Página Web**

Se trabajó en el desarrollo de la página web con una nueva plantilla, en colaboración con la OGTIC, 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](http://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 80%.

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 noviembre en un 50% en la carga de contenido.

### **c) Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejoras de procesos.**

Se fortaleció el proceso para simplificación de trámite para el servicio de Certificación de Aportes al SDSS por parte del ciudadano,



cuyos datos se generan vía Servicio Web que provee la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). Se le dio 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](http://www.Gob.do)).

#### **d) Certificaciones obtenidas (NORTIC).**

Las certificaciones NORTIC que la DIDA obtuvo desde hace varios años, se han mantenido vigentes y validadas por la OGTIC, realizando renovaciones en las fechas correspondientes de vencimiento. Detallamos el estatus y vigencia de las NORTIC que hemos obtenidos hasta el momento:

- A2:2016: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano. Estuvo vigente hasta el 08/11/2023, puesto que se está trabajado en el desarrollo de la página web en coordinación con la OGTIC, a partir de una nueva plantilla 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](http://ww.dida.gob.do)) y considerando las modificaciones para certificación de la NORTIC A2:2023, para el próximo año 2025.
- A3:2014: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Esta norma está certificada, con vigencia hasta el 12/12/2025.
- A4-2014: Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano. La certificación de esta



normativa estuvo vigente hasta el 31/05/2024, puesto que hay una nueva normativa actualizada (A4:2024), estamos trabajando para el cumplimiento de las actualizaciones introducidas en la nueva versión de la normativa y certificarnos en la misma para el próximo año 2025.

- E1-2022: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales. La Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales E1:2018 ha sido actualizada a su nueva versión E1:2022, la cual refleja los avances y mejores prácticas en el manejo de redes sociales en el sector público. Este nuevo estándar fue certificado por la DIDA en marzo de 2024 y está vigente hasta el 27 de marzo de 2026, garantizando así un marco normativo actualizado y relevante para la gestión efectiva de las redes sociales en nuestra entidad.

**e) 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.

**f) 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

<b>Actividades de Mesa de Ayuda o Servicio</b>	
<b>Año 2024</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Total</b>
Solicitud Help Desk	902
Atendidas y resueltas	893
Pendiente al final del periodo	9
<b>Porcentaje de solución</b>	<b>99%</b>

Fuente: Dirección de Tecnología de la Información

**g) Fortalecimiento de las competencias del personal.**

Durante el periodo de enero-noviembre 2024, 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:

- Participación en Curso CISCO Networking PRO, Dictado por la Academia AULACERTI, dirigido a 1 colaborador de TIC.
- Participación en Curso Introducción a la Ciberseguridad, impartido por Cisco Networking Academy, dirigido a 1 colaborador de TIC.
- Participación en Capacitación Virtual Servicio al Cliente vía Plataforma INFOTEP, dirigido a dos (2) colaboradores de TIC.



- Participación en Capacitación Virtual Gestión Efectiva del Tiempo vía Plataforma INFOTEP, dirigido a dos (2) colaboradores de TIC.
- Curso de Liderazgo Transformador, con la participación de un técnico del TIC e impartido por el Instituto Nacional de Administración de Personal (INAP).

#### **h) 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.

#### **i) Resultados iTICge.**

Al mes de septiembre 2024, el indicador del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge 2023), en la DIDA, mantiene una puntuación general de 43.15%, en vista de que puntos importantes y/o pilares no se han cumplidos (Pilar de innovación, Firma Digital, Implementación de Nuevas Tecnologías, etc.).

### **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 elaboró el resumen de la memoria 2023 para enviar al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).
- Se realizó el informe de ejecución y evaluación del POA 2023.
- Se realizaron los informes de gestión del primero, segundo, tercer y cuarto trimestre 2024 y se enviaron al Responsable de Acceso a la Información (RAI) para su publicación en la página de transparencia.
- Se realizó el informe de ejecución y evaluación del primer semestre del POA 2024 y fue remitido al Responsable de Acceso a la Información (RAI) para su publicación en la página de transparencia.
- Se realizó el informe semestral 2024 y se envió al Ministerio de la Presidencia a solicitud de este, en formato digital y al Responsable de Acceso a la Información (RAI) para su publicación en la página de transparencia.
- Se aplicó la matriz de monitoreo del POA 2024 de forma mensual, con el que se midió el avance de cumplimiento de las metas mensual hasta el mes de noviembre 2024



- Se realizó la formulación del POA institucional año 2025 por un monto de RD\$500 millones.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre y cuarto trimestre 2024, se registró la información en el SIGEF y se envió al RAI para su publicación en la página de transparencia.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del año 2023 y se envió al RAI para su publicación en la página de transparencia.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del primer semestre 2024 y se envió al RAI para su publicación en la página de transparencia.
- Se elaboraron doce (12) informes estadísticos correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2024, para ser publicados en la página de transparencia.
- Se elaboró la Memoria Institucional del año 2023 en formato digital para el Ministerio de la Presidencia y se envió al RAI para su publicación en la página de transparencia.
- Se socializó el Plan de Mejora CAF 2024 con el Comité de Calidad institucional y las áreas involucradas.
- Se elaboró un informe, a solicitud del Ministerio de Administración Pública (MAP), con las oportunidades de mejora identificadas en el Informe de Retorno del Premio Nacional a la Calidad 2023 y el equipo evaluador.



**En el marco de la evaluación de la tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, se trabajó en las actividades siguientes:**

- Se socializó con todo el personal la 3ra. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Se completó el Formulario de Evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano remitido por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Se procesó la data de Tiempos de Respuesta, así como los Atributos de Calidad, correspondientes a los meses de enero a octubre 2024.
- Se realizó el monitoreo y seguimiento semanal a los compromisos de calidad, comprometidos en nuestra 3ra versión de CCC. De igual forma, se continuó con el seguimiento a los tiempos de respuesta, y se remitieron correos notificando a los encargados provinciales de los casos abiertos en el SISAA, así como las respuestas fuera del plazo comprometido y las alertas de los casos próximos a vencer.
- Se diseñó una matriz para el seguimiento de las sugerencias y quejas recibidas vía las Encuestas de Satisfacción Ciudadana, con la identificación de los comentarios (sugerencias de mejoras asociadas al servicio) por parte de los afiliados y su posterior remisión a la Dirección de Orientación y Defensoría para su revisión e implementación de medidas en los casos que proceda.



- Se diseñó y remitió a las áreas involucradas, una matriz para el seguimiento de los casos recibidos a través del correo [INFO@DIDA.GOB.DO](mailto:INFO@DIDA.GOB.DO) y cuyos plazos de respuesta han excedido lo establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).

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

Se realizó una reunión con la Contraloría General de la República para la presentación de la nueva analista designada para dar acompañamiento a la institución y retomar los trabajos de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Así mismo, se revisó y completó la Matriz de Autoevaluación del Control Interno.

En el marco de las NOBACI, la institución logró pasar del estado INCIPIENTE (36.13%) a MEDIANO (41.06%) en la implementación de dichas normas.

#### **b) Resultados de los Sistemas de Calidad**

Se elaboraron dos informes de avances implementación del Plan de Mejora CAF 2024, uno al 30 de junio y otro al 30 de agosto 2024. Los mismos fueron remitidos y aprobados por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Esta evidencia forma parte de los requerimientos que dan cumplimiento al subindicador 01.2 Plan de



Mejora Modelo CAF del Barómetro SISMAP Gestión Pública, el cual actualmente está en un 100%.

Se realizó el Plan de Mejora Institucional CAF 2025, tomando como referencia la evaluación y debilidades surgidas del Autodiagnóstico CAF 2024, el mismo fue aprobado y subido al SISMAP por el MAP.

Fue completada y remitida la Relación de Oficinas Regionales y Municipales solicitada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para la actualización del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

En el marco de dar cumplimiento a lo requerido en el Plan de Mejora CAF 2024 que evalúa el MAP, se trabajaron los documentos siguientes:

- Fue diseñada y aprobada las Políticas y Procedimientos de Reconocimiento Laboral.
- Fue diseñada y aprobada las Políticas y Procedimientos de Quejas y Sugerencias de los colaboradores, así como el formulario para la tramitación de los casos presentados por los colaboradores.

### **c) Acciones para el fortalecimiento institucional**

En el mes de junio fueron concluidos y remitidos al Ministerio de Administración Pública (MAP), la matriz del Autodiagnóstico CAF y el Informe de Autoevaluación Institucional CAF 2024. Las mismas fueron aprobadas y cargadas por el citado órgano rector. Estas evidencias dan cumplimiento al subindicador 01.1 Autoevaluación



CAF del Barómetro SISMAP Gestión Pública, el cual mantiene un nivel de cumplimiento de 100%.

En el mes de septiembre, concluimos los trabajos de actualización de los tres manuales de procedimientos de las áreas misionales (Dirección de Promoción y Capacitación del Sistema Dominicano de la Seguridad Social, Dirección de Orientación y Defensoría y Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS). estos fueron aprobados por la máxima autoridad de la institución, por el MAP y subidos al SISMAP.

Fue revisado, actualizado y aprobado el Mapa de Procesos Institucional. El mismo fue cargado al SISMAP por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Esta evidencia forma parte de los requerimientos que dan cumplimiento al subindicador 01.3 Estandarización de Procesos del Barómetro SISMAP Gestión, el cual tiene un nivel de cumplimiento del 100%.

Así mismo, se remitió al MAP, la actualización del Comité de Calidad Institucional.

#### **d) Resultados o Avances en la Implementación de las Políticas Transversales**

El Comité de Transversalización y Enfoque de Igualdad de Género en la Administración Pública realizó las siguientes actividades:

- Se realizó charla virtual sobre “Equidad e Igualdad de Género y Prevención de Violencia”, en coordinación con el departamento de Genero del Instituto Tecnológico (INTEC) por la conmemoración del día internacional de la Mujer, con una participaron de 61 personas.



- Se impartió la conferencia “Los Derechos Políticos de las Mujeres”, impartida por el Ministerio de la Mujer, con una participación de 54 empleados.
- Se participó en el curso “Introducción a la Equidad de Género en Seguridad Social”, impartido por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).
- Se participó en el Seminario Internacional, “Cómo Ampliar la Cobertura de Seguridad Social a Colectivos de Difícil Inclusión: Legislación y Buenas Prácticas para la filiación de jóvenes en Iberoamérica”, impartido por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).
- Se impartió el curso “Situación Actual de los Derechos de las Mujeres” impartido por el Ministerio de la Mujer, con una participación de 97 personas.
- Se impartió la conferencia “Agenda Legislativa para la Igualdad” impartida por el Ministerio de la Mujer, con una participación de 36 empleados.
- Se impartió la charla sobre Masculinidad Positiva, con una participación de 44 empleados.
- Se impartió la charla en formato virtual sobre “Riesgos Laborales en Oficinas”, impartida por IDOPPRIL, con una participación de 82 empleados.
- Se difundieron capsulas educativas con información sobre salud sexual y prestaciones del SFS del SDSS para el tratamiento de estas enfermedades.



- Se realizaron 3 programas DIDA EN RADIO dedicados a promover los derechos de salud y seguridad social de las mujeres.
- Se difundieron en redes sociales y la página web de la DIDA, información y orientación de los subsidios por maternidad y lactancia y prestaciones de salud para la mujer.
- Se realizaron 3 programas de radio sobre temas de protección social para la mujer, la niña y el niño.
- Se realizaron 3 programas de radio sobre temas de protección social para la mujer, la niña y el niño.

Se realizó el informe de evaluación de la satisfacción de los colaboradores participantes en la charla impartida sobre “Equidad e Igualdad de Género” el 5 de marzo 2024, dando como resultado un nivel de satisfacción promedio de 92.85%, distribuidos entre muy satisfactorio, completamente satisfactorio y satisfactorio.

Se realizó el informe de evaluación de la satisfacción de los colaboradores participantes en la conferencia “Los Derechos Políticos de las Mujeres”, el 3 de mayo 2024, dando como resultado un nivel de satisfacción promedio de 96%, distribuidos entre completamente satisfactorio, muy satisfactorio y satisfactorio.

Se realizó el informe de evaluación de la satisfacción de los colaboradores participantes en la conferencia “Situación Actual de los Derechos de las Mujeres”, en el mes de junio 2024, dando como resultado un nivel de satisfacción promedio de 100%, distribuidos entre completamente satisfactorio, muy satisfactorio y satisfactorio.



#### 4.6- Desempeño del Área de Comunicación

##### Desempeño y Principales Acciones del Área de Comunicación:

- 93,548 visitas fueron recibidas de forma periódica a la página web en el año 2024, desde más de 21 países, por personas interesadas en conocer sobre la seguridad social en República Dominicana. Esta meta se logró en un 100%.
- 6 Capsulas educativas fueron realizadas sobre los siguientes temas: DIDA Podcast, Cobros Indebidos, Comisión de Integridad Gubernamental, y Cumplimiento Normativo de la DIDA, entre otros, logrando cumplir la meta en un 60%.
- 2,855 Asistencias fueron brindadas a través del INFO DIDA, logrando cumplir la meta en un 100%.
- Se diseñaron y diagramaron 5 boletines DIDA digital, avanzando en el cumplimiento de la meta en un 83%.
- 3,456 Reproducciones de contenido de los programas DIDA Radio fueron realizados en los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), logrando cumplir la meta en un 100%.
- Se produjeron y difundieron de 44 programas DIDA en radio en los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) con la participación de técnicos de la oficina central y provinciales, para orientar sobre seguridad social, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 85%.



- Se realizaron 50 acciones de promoción y difusión de contenido a través Whatsapp, Intranet, Página Web, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 38%.
- Se realizaron y se distribuyeron en medios electrónicos 35 servicios de noticias Noti-DIDA a través de medios digitales.
- 248 Servicios de noticias fueron enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos. Esta meta se avanzó en un 98%.
- Fueron elaboradas 6 ABC del SDSS, con los siguientes temas: El proceso de quejas y reclamos ante la DIDA, Las coberturas a través del Fondo de Atenciones Médicas por Accidentes de Tránsito (FONAMAT), Beneficios y Prestaciones en el Seguro de Riesgos Laborales (SRL), Seguridad Social y el SDSS, Subsidio por Lactancia, Subsidio por Enfermedad Común. Esta meta se avanzó en un 60%.
- Se realizaron 2,049 publicaciones a través de Facebook, Instagram y X, antiguo Twitter, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 85%.

**Se elaboraron los siguientes materiales educativos e informativos:**

- 3 Afiches de Orientación y Defensoría en San Cristóbal.
- Publicidad digital para boletín 8.5x11 sobre Riesgo Laboral
- Se diagramó el resumen de la Memoria 2023 para el CNSS.
- Se actualizó el listado de traspasos de CCI a Reparto.
- Se elaboró un Boletín Digital DIDA No. 23



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

Cuadro No. 19

<b>Presupuesto Ejecutado de las Áreas Misionales, Transversales y de Apoyo Año 2024</b>		
<b>Productos y/o Servicios</b>	<b>Montos en RD\$</b>	<b>% de Ejecución</b>
1-Acciones Comunes (Áreas Transversales y de Apoyo)	175,468,879.00	65
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	53,990,424.00	20
7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	35,093,775.00	13
7764-Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios	3,399,042.00	2
<b>Total ejecutado</b>	<b>269,952,120.00</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

## V-SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

### 5.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social DIDA, desde su fundación en el año 2002, tiene como principio ofrecer un servicio de calidad para todos los afiliados al SDSS y ciudadanos en sentido general. Como una forma de plasmar



en un documento público ese compromiso, en el año 2015, firmó su primera versión de Carta Compromiso con el Ciudadano, donde reafirma su compromiso de continuar brindando no solo un servicio de calidad, sino con calidez y transparencia para toda la población.

Durante el periodo transcurrido de nueve años (2015-2024), la DIDA ha tenido tres versiones de Carta Compromiso (Primera versión año 2015, Segunda versión año 2019 y Tercera versión año 2023) y nueve evaluaciones realizadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), institución que auspicia el programa Carta Compromiso al Ciudadano, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios públicos. En cada evaluación hemos alcanzado una puntuación por encima de 95%, lo que demuestra que la DIDA ha cumplido con los compromisos y estándares de calidad asumidos en nuestra carta.

La primera evaluación a la tercera versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano se realizó en noviembre 2024, obteniendo una valoración de 95%.

Se continuó el monitoreo y seguimiento semanal a los compromisos de calidad, por las diferentes vías de prestación de servicios, de acuerdo a los atributos de cortesía, accesibilidad y disponibilidad de la información comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) para el 2024.

#### **a) Resultado de Encuestas de Satisfacción**

Se realizó la primera encuesta de satisfacción 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 Tercera Versión de la Carta



Compromiso al Ciudadano, durante el periodo enero-abril 2024, obteniendo un índice de satisfacción global de 95% (Un 71% consideró el servicio recibido de excelente y un 25% lo consideró bueno).

Se realizó la segunda encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), para medir el cumplimiento de los atributos y estándares de calidad comprometidos en la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, durante el periodo mayo-agosto 2024, obteniendo un índice de satisfacción global de 97% (Un 73% consideró el servicio recibido de excelente y un 24% lo consideró bueno).

Por disposición del MAP fue publicado en el portal web institucional, un resumen con los resultados de las dos encuestas aplicadas a los usuarios que recibieron servicios en el período enero-abril y mayo-agosto 2024, para medir los Atributos de calidad comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Se realizó la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) la cual cubrió el periodo del 15 de abril al 14 de junio 2024, obteniendo un índice de satisfacción promedio de 90%.

## **5.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información**



De 61 solicitudes de información recibidas al mes de diciembre a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas 50 dentro de los plazos establecidos, 9 fueron rechazadas y 2 quedaron pendientes.

Cuadro 20

<b>Solicitudes Atendidas y Cumplimiento de Plazos por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Año 2024</b>				
<b>Medios de solicitud</b>	<b>Recibidas</b>	<b>Pendientes</b>	<b>Resueltas</b>	<b>Rechazadas</b>
Física	2	0	2	0
Electrónica	33	1	27	5
311	26	1	21	4
Otras	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>9</b>

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

<b>Principales Quejas y Reclamaciones Recibidas Según Causas Año 2024</b>	
Solicitud de pensión solidaria por vejez	9,875
Solicitud de asignación de NSS a mayores de edad	6,183
Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto	2,372
Corrección de datos personales en el SUIR	1,712
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos ambulatorios	1,563



Afiliación de manera irregular a una ARS	1,085
Solicitud de inclusión de cédula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de edad	1,012
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos de Alto Costo	900
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS de procedimientos	412
Solicitud de Pensión solidaria	411
Solicitud de reactivación en el SUIR	377
Corrección de datos personales en el SUIR a menores de edad	363
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	343
Tardanza en entrega de la pensión por vejez	268
Solicitud de pensión solidaria por discapacidad	228
Tardanza en entrega de la pensión solidaria por vejez	147
Tardanza en entrega de la pensión solidaria	118
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medios diagnósticos e imágenes	111
Denegación de pensión solidaria por vejez	108
Solicitud de asignación de NSS a mayores de edad	94
Denegación de cobertura del catálogo de procedimientos	63
Afiliación automática de manera irregular a una ARS	62
Denegación de cobertura	50
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	38
Denegación de cobertura por parte de la ARS	35
Solicitud de baja en el SUIR por figurar en nómina de su ex empleador	34
Denegación de reembolso por gastos médicos	27
Solicitud de reembolso por gastos médicos en SRL	11
Otras causas con menos frecuencia (agrupadas)	1,583
<b>Total General</b>	<b>29,588</b>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

#### b) Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas y plazos.

En el año 2024, se recibieron 29,588 quejas, reclamaciones y denuncias, de las cuales se resolvieron de forma satisfactoria por la intervención de la DIDA el 83%, equivalente a 24,558 quejas y reclamaciones.

#### 5.4-Resultados mediciones del portal de transparencia



Las mediciones del portal de transparencia presentan un resultado de 92.52% al mes de diciembre del año 2024.

## **VI-PROYECCIONES AL PROXIMO AÑO**

---

Memoria Institucional 2024

- Promover el SDSS a través de campañas publicitarias colocadas en medios masivos de comunicación como son: 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 responda a las necesidades de innovación tecnológica en los procesos internos y de atención al usuario.
- Continuar avanzando con la implementación a nivel nacional, del proyecto “Ya No Estás Solo, la DIDA 24 Horas Contigo”. Un programa innovador, creado para proteger y defender el derecho de los afiliados al SDSS.
- 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 reguardar y proteger la información importante que genera la institución, sobre todo, la base de datos de los afiliados.
- Fortalecer el programa de capacitación y educación en temas de seguridad social para aumentar el nivel de conocimiento de la población en cuanto a conocer más y mejor los derechos y beneficios que les ofrece el SDSS.
- Ampliación de cobertura de servicios con la creación de nuevas oficinas provinciales, puntos de información en Prestadoras de Servicios de Salud Públicas y Privadas y en los puntos GOB \*462 de la OGTIC.
- 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.

## **VII-ANEXOS**

---

Memoria Institucional 2024

### **Anexo A**



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2024							
Año 2024							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2024	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	1,523,000	Se entregaron 1, 210,311 de servicios de orientación y asesoría legal del sobre los beneficios que otorga el SDSS a igual número de personas, a través de las oficinas que operan en los territorios, lo que representó un nivel de avance de 79% en el cumplimiento de la meta con relación al total de asistencias planificadas para el año, el 54 fueron al género femenino y el 46% al género masculino, con una inversión de RD\$26,995,212.50	79%
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	25,066	Se atendieron 29,588 quejas, reclamaciones y denuncias de personas afiliadas que depositaron sus quejas, reclamaciones y denuncias por denegación de derechos, a través de las oficinas que operan en los territorios, logrando darle solución definitiva al 83% de los casos por la intervención de la DIDA, equivalente a más de 24,558 casos resueltos, con una inversión al mes de diciembre de RD\$26, 995,212.50.	83%



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2024							
Año 2024							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2024	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 actividades de promoción y difusión realizadas	Mensual	5,426	6,436	Se realizaron 5,918 actividades de promoción, capacitación y difusión del SDSS a través de las 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). Al mes de diciembre esta meta se avanzó en un 92%, con una inversión de RD\$17,546,887.00	92%
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	5,400	Se impartieron 7 talleres, 209 charlas y 3 diplomados sobre seguridad social, a través de las oficinas que operan en los territorios, logrando impactar a través de la capacitación y orientación directa a más de 5,403 personas a grupos de interés en los territorios. El 59% (3,187) de los participantes beneficiados fueron del género femenino y el 41% (2,215) fueron del género masculino. Se logró avanzar en el cumplimiento de la meta de los talleres en un 35%, las charlas en un 83%, los diplomados en un 100% y la meta	100%



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2024							
Año 2024							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2024	Resultados	Porcentaje de Avance
						de capacitación en un 100%, con una inversión al mes de diciembre de RD\$17,546,887.00	
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	480	Se realizó el monitoreo a 478 Prestadoras de Servicios de Salud públicos y privados en los territorios para medir a través de 2,954 encuestas (2,068 mujeres y 886 hombres) 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 promedio de 80% y de satisfacción de 94%, con el servicio recibido. Al mes de diciembre esta meta se avanzó en un 99%, con una	98%



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2024							
Año 2024							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2024	Resultados	Porcentaje de Avance
						inversión de RD\$5,399,042.00	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



## Anexo B

Programación Metas Física-Financiera de Productos Misionales; Periodo Año 2024													
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	123,583	123,583	123,584	130,250	130,250	130,250	130,250	130,250	130,250	123,583	123,583	123,583	1,523,000
2-Inversión Producto 6703 en RD\$	4,960,635	4,960,635	4,960,635	5,228,535	5,228,535	5,228,536	5,228,535	5,228,535	5,228,536	4,960,635	4,960,635	4,960,635	61,135,022
7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS	25	25	25	29	29	30	29	29	29	25	25	25	325
2-Inversión Producto 7763 en RD\$	5,964,041	5,964,041	5,964,041	5,100,039	5,100,039	5,100,039	5,100,039	5,100,039	5,100,039	3,964,041	3,964,041	3,964,041	60,384,480
7764-Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios	7%	7%	7%	10%	10%	9%	10%	10%	9%	7%	7%	7%	100%
2-Inversión Producto 7764 en RD\$	410,100	410,100	410,100	574,124	574,124	574,123	574,124	574,124	574,123	410,100	410,100	410,100	5,905,342

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



## Logros Relevantes

Logros Relevantes														
Ejecución Metas Física-Financiera Productos Misionales; Periodo Año 2024														
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	101,230	101,993	87,703	105,697	149,491	96,110	102,890	90,969	93,393	112,939	94,159	103,325	1,210,311	79
2-Inversión Producto 6703 en RD\$	2,874,049	3,998,816	3,354,945	3,124,835	5,472,816	3,251,536	3,293,310	3,002,062	3,820,484	5,404,411	3,104,392	13,288,768	53,990,424	88
7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS	15	32	31	28	26	30	26	14	47	47	26	17	339	104
2-Inversión Producto 7763 en RD\$	1,144,732	6,985,526	5,820,036	1,762,147	1,818,748	1,540,071	1,209,488	1,873,011	1,161,603	2,684,592	1,335,976	7,757,842	35,093,775	58%
7764-Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios	6%	8%	19%	7%	9%	3%	9%	6%	11%	8%	11%	0	97%	97%
2-Inversión Producto 7764 en RD\$	203,612	236,149	533,327	362,219	273,629	409,890	235,127	276,193	190,204	502,768	328,536	1,847,388	5,399,042	91%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



## Ejecución Presupuestaria

### Anexo C

Ejecución Presupuestaria, Año 2024						
Código Programa	Nombre del Programa	Asignación Presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución 2024 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por el Programa	Índice de Ejecución (%)	Participación Ejecución por Programa
11	Promoción del Sistema y Defensa de los Afiliados	439,017,337.00	269,716,822.00	3	61.43	99.91
98	Administración de Contribuciones Especiales	1,200,000.00	235,298.40	0	19.60	0.090
<b>Total</b>		<b>440,217,337.00</b>	<b>269,952,120.00</b>	<b>3</b>		<b>100</b>

Fuente: Dirección Financiera

### a) Resumen Plan de Compras

#### Anexo D



DATOS DE CABECERA PACC		
<b>MONTO ESTIMADO TOTAL</b>	RD\$	122,086,223.77
<b>CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS</b>		119
<b>CAPÍTULO</b>		5209
<b>SUB CAPÍTULO</b>		01
<b>UNIDAD EJECUTORA</b>		0001
<b>UNIDAD DE COMPRA</b>	Dirección de Información y Defensa Afiliados Seguridad Social	
<b>AÑO FISCAL</b>		2024



FECHA APROBACIÓN		26/01/2024
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN</b>		
BIENES	RD\$	57,838,221.06
OBRAS	RD\$	-
SERVICIOS	RD\$	64,248,002.71
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME</b>		
MIPYME	RD\$	24,291,312.73
MIPYME MUJER	RD\$	1,014,350.00
NO MIPYME	RD\$	96,780,561.04
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO</b>		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	17,484,743.53
COMPRA MENOR	RD\$	15,207,840.09
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	27,305,421.82
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	61,588,218.33
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\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	500,000.00
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)

