



**Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la  
Seguridad Social**

**(DIDA)**

**“Año del Desarrollo Agroforestal”**

**Memoria Institucional Año 2016**

**Febrero 2017**

**Distrito Nacional**

## Índice de Contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>2. Información Institucional</b>	<b>5</b>
Misión, Visión y Objetivo Estratégico	5
Misión	5
Visión	5
Objetivo Estratégico	5
Base Legal Institucional	6
Principales funcionarios de la institución	6
<b>3. Logros y resultados obtenidos en el año 2016</b>	<b>7</b>
3.1 Servicios de Orientación e Información	7
Gráfico No.1 Comparativo de Asistencias Brindadas	8
Gráfico No.2 Asistencias Brindadas por Seguro	8
3.2 Campaña Publicitaria Colocada	9
3.3 Consultas de Asesorías Médicas	9
Cuadro No. 1 Cobertura por Tipo de Servicios	10
Gráfico No. 3 Asesoría Médicas por Tipos de Servicios	11
3.4 Servicios de Atención a Quejas y Reclamaciones (Defensoría Legal)	11
Gráfico No.4 Comparativo de Quejas y Reclamaciones años 2015-2016	12
3.5 Acciones y Resultados de las Defensorías Colectivas	13
3.6 Coordinación Interinstitucional	15
<b>4 Promoción e Información sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)</b>	<b>16</b>
4.1 Logros alcanzados en la promoción del SDSS	16
Cuadro No.2 Actividades Realizadas	16
4.2 Charlas y talleres impartidos	17
4.3 Resultados de las Supervisiones a Prestadores de Servicios de Salud	17
Cuadro No.3 Resultados de los principales indicadores de la Supervisión a las UNAP, años 2015-2016.	17
4.4 Comparativo Condiciones de las UNAP 2015-2016, según los principales indicadores de Supervisión.	18
Cuadro No. 4 Resultados de los principales indicadores de Supervisión a las Estancias Infantiles 2015-2016.	18
4.5 Comparativo de las Condiciones de las Estancias Infantiles 2015-2016, según los principales indicadores de supervisión	19

4.6	Evento Nacional: Puesta en circulación del libro: “15 años de Seguridad Social en R.D., Visión de los Afiliados.”-----	19
<b>5</b>	<b>Logros de la Gestión de Servicios Técnicos y de Apoyo -----</b>	<b>20</b>
5.1	Desempeño Financiero -----	20
5.2	Contrataciones y Adquisiciones -----	20
5.3	Plan Estratégico Institucional 2015-2019. -----	21
5.4	Transparencia, Acceso a la Información. -----	22
5.5	Estudios de Opinión sobre el SDSS -----	22
5.6	Valoración de los Servicios Institucionales -----	23
5.7	Defensoría Institucional -----	24
5.8	Participación en Eventos Nacionales e Internacionales.-----	24
	Nacionales -----	24
	Internacionales -----	25
5.9	Tecnología de la Información. -----	25
5.10	Gestión Administrativa -----	26
5.11	Resultados de Auditorías. -----	26
5.12	Cumplimiento de las Metas del Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2013-2016 -----	27
	Cuadro No. 5 Producción Pública, PNPSP 2013-2016. Año 2016.-----	27
<b>6</b>	<b>Reconocimiento. -----</b>	<b>27</b>
<b>7</b>	<b>Gestión Administrativa Pública (SISMAP) -----</b>	<b>28</b>
7.1	Mejoras en Proceso. -----	28
7.2	Planificación de Recursos Humanos -----	28
7.3	Evaluación del desempeño -----	28
7.4	Relaciones Humanas y Sociales. -----	28
7.5	Inducción al Personal.-----	29
7.6	Carta Compromiso al Ciudadano.-----	29
7.7	Capacitación de los Recursos Humanos.-----	30
	Cuadro No.6 Cursos, Talleres y Eventos.-----	30
7.8	Transparencia en la contratación del personal. -----	30
7.9	Aplicación del SASP.-----	30
<b>8.</b>	<b>Conclusión -----</b>	<b>31</b>

# 1. Introducción

La Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), en su rol de Promover el SDSS, Informar, Orientar y Defender a los afiliados, cumplió durante el año 2016 con las metas programadas vinculadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2012-2030), al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP 2013-2016), al Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (2014-2018 y Las Metas Presidenciales 2013-2016).

En este informe de memoria institucional 2016 se destacan los servicios entregados y los resultados obtenidos en materia de información, promoción y orientación sobre el sistema, las quejas y reclamaciones atendidas y resueltas.

En cuanto a la gestión administrativa, presentamos los avances obtenidos en el desarrollo del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y el desempeño en la gestión interna.

## **2. Información Institucional**

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

### **Misión, Visión y Objetivo Estratégico**

#### **Misión:**

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

#### **Visión:**

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

#### **Objetivo Estratégico:**

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

## **Base Legal Institucional:**

En virtud del artículo 4 de la Ley 87-01, los beneficiarios del SDSS tienen derecho a ser asistidos por la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) en todos los servicios que sean necesarios para hacer efectiva su protección. Esta asistencia incluye:

Información sobre sus derechos, deberes, recursos e instancias amigables y legales, formulación de querrelas y demandas, representación y seguimientos de casos entre otros.

Otras funciones y responsabilidades de la DIDA, establecidas en el artículo 29 de la Ley 87-01, son las siguientes:

- Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes.
- Recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final;
- Asesorar a los afiliados en sus recursos amigables o 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 AFP, del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) y las ARS, y difundir sus resultados, a fin de contribuir en forma objetiva a la toma de decisión del afiliado;
- Supervisar, desde el punto de vista del usuario, el funcionamiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

La Constitución de la República, la Ley No. 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo y la Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública también constituyen la base legal de la institución.

## **Principales Funcionarios de la Institución**

- Nélsida Marmolejos, Directora
- Xiomara de Coó, Encargada Departamento de Planificación y Desarrollo.
- Maribel Oleaga, Encargada Departamento de Orientación y Defensoría
- Marlen Berroa, Encargada Departamento Jurídico
- Geraldo Aguiar, Encargado Departamento Financiero
- Francisca Sánchez, Encargada Departamento de Promoción.

- Gianna Valencia Colon, Encargada Departamento Administrativo
- Julissa Magallanes, Encargada Departamento de Comunicaciones.
- Madel Cruz, Encargada Departamento Recursos Humanos.
- Danilo Domínguez, Encargado del Departamento de Tecnología.

### 3. Logros y Resultados Obtenidos en el Año 2016

#### 3.1. Servicios de Orientación e Información

En el año 2016 **un millón 251,191** asistencias fueron brindadas a los afiliados del SDSS y público en general quienes se acercaron a la DIDA por diferentes medios en procura de información y orientación sobre los beneficios que ofrece el SDSS y depositando sus quejas y reclamaciones por la denegación de servicios. Estos resultados, además de sobrepasar la meta programada en el Plan Operativo Anual (POA) 2016, registran un incremento de un **28%** con relación al año 2015 cuando se brindaron **973 mil 356** asistencias.

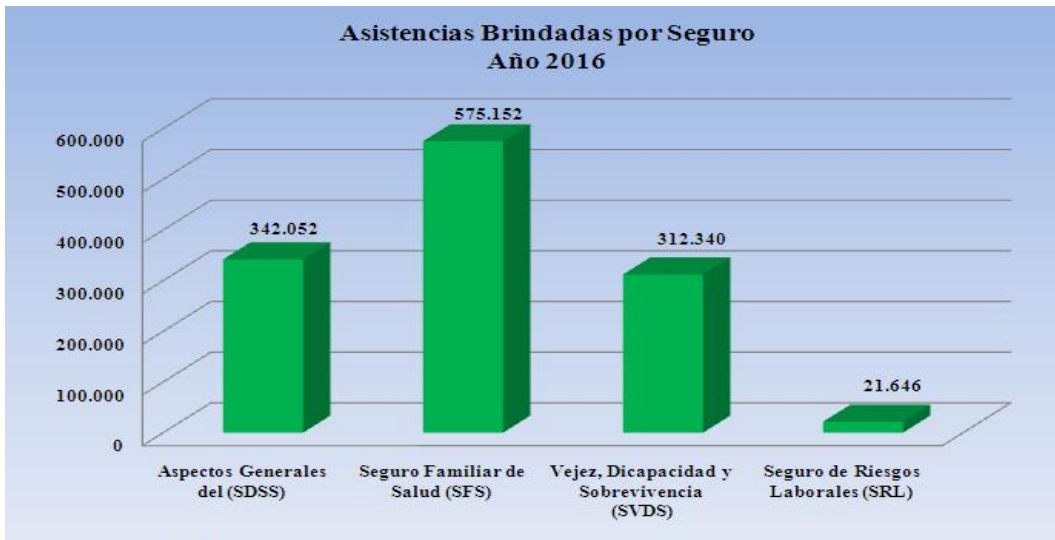
La cobertura de información alcanzada y el incremento experimentado se debe al trabajo tesonero realizado a través de **14** oficinas y ventanillas de servicios que operan a nivel nacional. Además, **33** puntos de información presencial y **5** líneas de teléfonos directos instalados en Prestadoras de Servicios de Salud en diferentes provincias del país y el Distrito Nacional, facilitando el acceso de los afiliados a los servicios de la DIDA.

**Gráfico I**



Fuente: Base de Datos DIDA

**Gráfico 2**



Fuente: Base de datos DIDA

Como se puede observar en el gráfico No 2, las asistencias a usuarios sobre el SFS representaron el 46% del total general, este servicio es el de mayor demanda por tratarse de la salud de las personas.



### 3.2. Campaña Publicitaria Colocada

Logramos impactar cerca de 4 millones de personas con la colocación de dos (2) campañas publicitarias en radio, televisión y prensa escrita sobre los beneficios del Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo.

**2 mil 074** cuñas sobre los beneficios del Sistema Dominicano de Seguridad Social se pasaron en televisión convencional y del cable y **9 mil 362** en radio y en las principales salas de cine del Distrito Nacional y Santiago.

Se distribuyeron más de **135 mil 500** encartes en los periódicos Listín Diario y El Nacional y miles de volantes, sueltos y brochur sobre:

- Ampliación de la cobertura de medicamentos ambulatorios y uso del carnet del SFS
- Aumento de 2 a 7 años para solicitar la pensión por discapacidad y sobrevivencia a la AFP
- Extensión de la cobertura de edad de 60 a 65 años para los trabajadores solicitar su pensión,
- El derecho a pensión de sobrevivencia a los hijos por nacer
- El plazo de 5 años para solicitar la pensión por discapacidad y sobrevivencia a la Administradora de Riesgos Laborales,

Además, los operativos en las universidades para dar a conocer los beneficios del sistema.

**5 mil 467** orientaciones oportunas fueron brindadas a través del \*462 de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC).

### 3.3. Consultas de Asesorías Médicas:

La cantidad de consultas de asesorías medicas brindadas **10 mil 902**, reflejan la falta de una mayor cobertura en los servicios de salud, a través de estas consultas identificamos obstáculos que limitan o impiden el acceso al Plan de Servicios de Salud (PDSS). De estas asesorías, **7 mil 602**, equivalente al **70%** corresponden a afiliados del Régimen Contributivo y **3 mil 300**, igual al **30%**, al Régimen Subsidiado.

En las consultas de asesorías fueron identificadas **7 mil 113** indicaciones médicas que no tenían cobertura en el PDSS equivalente al **65%** del total atendido. Las indicaciones sobre medicamentos representaron el mayor porcentaje **64%**, tanto del Régimen Contributivo como del Subsidiado. Otros servicios afectados en menor proporción pero no menos importantes son: Cirugías, Estudios diagnósticos, Laboratorio y Material gastable.

De **3 mil 300** consultas de asesorías médicas brindadas a afiliados del Régimen Subsidiado, **2 mil 369**, es decir, el **72%** no tenían cobertura a pesar de tener ese derecho por estar considerado como pobre de solemnidad.

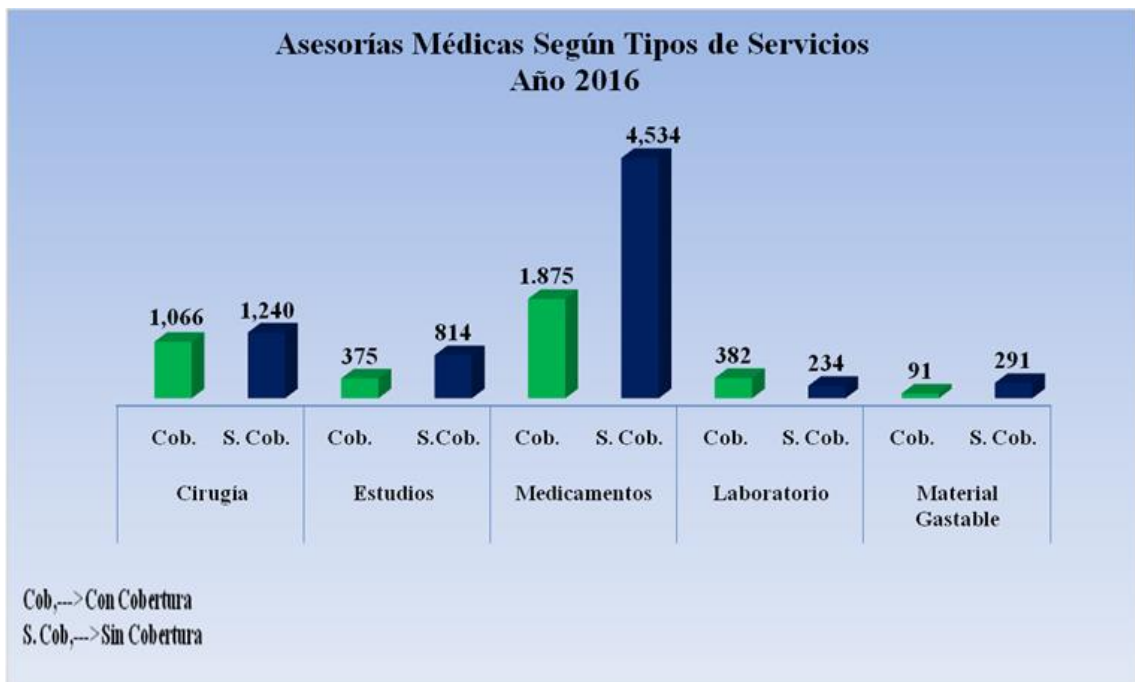
**7 mil 356** cartas de no cobertura fueron entregadas a los afiliados por procedimientos de salud y medicamentos no cubiertos por el PDSS.

**Cuadro No. 1**

<b>Indicaciones Sometidas a Consultas de Asesoría Médicas</b>				
<b>Servicios</b>	<b>Con Cobertura</b>	<b>%</b>	<b>Sin Cobertura</b>	<b>%</b>
Cirugía	1,066	28	1,240	17
Estudios	375	10	814	11
Medicamentos	1,875	49	4,534	64
Laboratorio	382	11	234	4
Material Gastable	91	2	291	4
<b>Total</b>	<b>3,789</b>	<b>100</b>	<b>7,113</b>	<b>100</b>

Fuente: Base Datos DIDA

**Grafico No. 3**



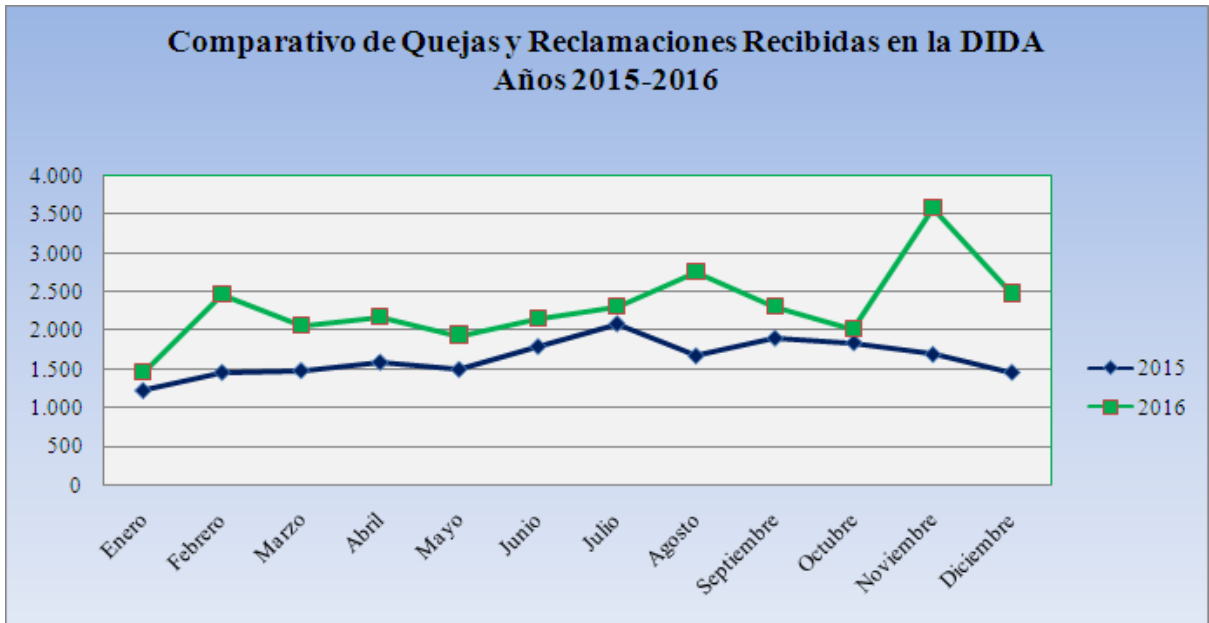
Fuente: Base Datos DIDA

### **3.4. Servicios de Atención a Quejas y Reclamaciones (Defensoría Legal)**

Un total de **27 mil 805** quejas y reclamaciones por diferentes causas y problemáticas fueron atendidas y tramitadas a las diferentes instancias del sistema, registrándose un aumento significativo de **41%** con relación al año 2015, donde se atendieron **19 mil 768**. El incremento experimentado hizo que la meta programada sobrepasara el 100%.

Un total de **24 mil 223** quejas y reclamaciones fueron resueltas, superando el año 2015 en **8 mil 900** casos.

Grafico No. 4



Fuente: Base de Datos DIDA

Las causas de las quejas y reclamaciones más frecuentes presentadas por los afiliados fueron:

- Denegación y cobertura sobre medicamentos,
- Afiliación de manera irregular a una ARS,
- Denegación de cobertura de procedimientos quirúrgicos,
- Tardanza en la entrega de pensión por vejez,
- Denegación de entrega de estado de cuenta,
- Tardanza en la entrega de carnet por parte de la ARS,
- Solicitud de baja en SUIR por figurar en nómina de su ex empleador,
- Cobros de depósitos indebidos en servicios de salud
- Trámite de asesoría legal sobre SFS en medios diagnósticos, entre otros.

Se entregaron más de **6 mil 276** certificaciones de aportes para fines de reclamación de servicios y derechos adquiridos.

Más de **24 mil 573** constancias de históricos de descuentos fueron entregadas a los afiliados, lo que evidencia un mayor empoderamiento de estos por conocer el registro de sus aportes, inscripción al SDSS a través de su empleador y para fines personales.

Se reportaron **Mil 828** empresas al Ministerio de Trabajo por violación a la Ley 87-01 con el objetivo de evidenciar los empleadores que no están cumpliendo con las obligaciones establecidas en dicha Ley para con sus trabajadores, la obligación de registro y el pago de cotizaciones.

### **3.5. Acciones y Resultados de las Defensorías Colectivas.**

Como resultado del seguimiento realizado al funcionamiento del Sistema, se tramitaron decenas de Defensorías Colectivas a las instancias, las cuales buscan contribuir a facilitar el acceso a los beneficios y servicios del SDSS. Entre las más importantes se destacan:

- Propuesta de resolución sobre el procedimiento del Subsidio de Riesgos Laborales.
- Aplicación del Art. 201 de La Ley 87-01 para el cálculo de beneficios del SRL.
- Competencia del Ministerio de Trabajo para conocer infracciones a la Ley 87-01 de las entidades del Sector Público.
- Comunicación al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) sobre solicitud de intervención urgente a la problemática evidenciada con el INABINA, a propósito de los casos conocidos.
- Remisión de la comunicación de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) No. 01748 d/f 26/04/2016 al Colegio Médico Dominicano sobre respuesta otorgada por el Ministerio de Hacienda (MIHA) respecto a la aplicabilidad de la Ley 414-98.
- Respuesta a la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) sobre su comunicación DS-0707, d/f 03/05/2016 respecto a la aplicabilidad del entendimiento firmado entre el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), SIPEN y la Asociación Dominicana de Profesores (ADP).
- Información sobre sentencia No. 435, d/f 19/08/2015 que rechaza el Recurso de Casación interpuesto por el MIHA contra la sentencia del Tribunal Superior Administrativo (TSA) que ordena el pago de una pensión de sobrevivencia.

- Aplicación de la Conservación Temporal de los Servicios de Salud de acuerdo a la Normativa que debe primar.
- Denuncia práctica indebida realizada por las ARS motivo a establecer protocolos para la dispensación de medicamentos a través de la red farmacéutica afiliada.
- Reiteración a la solicitud de reanudación de emisión de certificaciones de fecha y hora de baja requeridas por los afiliados ante la DIDA.
- Reiteración al Ministerio de Hacienda sobre solicitud de confirmación de metodología utilizada para el reconocimiento de años laborados en instituciones públicas no cotizantes o que no se encuentran al día en los pagos al SDSS.
- Remisión de consideraciones al Ministerio de la Presidencia sobre la situación de los beneficiarios de los Decretos No. 208-16, 209-16 y 210-16 respecto al Traspaso de Cuenta de Capitalización Individual al Sistema de Reparto.
- Observaciones a la propuesta de nuevo Manual de Evaluación de la Discapacidad para adecuarlo a la guía de la American Medical Association para la Evaluación de la Incapacidad Permanente, 5ta. Edición (AMA5).
- Solicitud de status sobre cobros de depósitos indebidos a afiliados por las ARS y ARL referente a la cobertura en accidentes o enfermedades profesionales.
- Solicitud de otorgamiento de cobertura de procedimientos “Trasplante Renal” basado en el principio de atención integral.
- Observaciones a la resolución 204-2016 de fecha 12-01-2016 que regula las pautas para la implementación de la resolución 375-02 de fecha 29-10-2015 del CNSS.
- Remisión de comunicación 0085 de fecha 19-01-2016 a SISALRIL solicitando viabilizar procesos en las reclamaciones de traspasos y afiliaciones irregulares de ARS.
- Observaciones de la DIDA mediante comunicación D000336 de fecha 16-02-2016 sobre el borrador de Resolución que establecerá los requisitos para afiliación y desafiliación de los dependientes en el Régimen Contributivo. Mediante comunicación D000336 d/f 16/02/2016
- Remisión de comunicación a la SISALRIL respecto a la negación de beneficios de la Resolución 375-02 a los afiliados del Plan Especial Transitorio de Salud para los jubilados y Pensionados del Estado. Se remiten cuatro casos como soporte con diferentes situaciones.
- Carta D-002794 de fecha 08-11-2016, al CNSS Notificación sobre inconformidad por parte de los afiliados respecto a la decisión tomada por ese CNSS mediante resolución 374-05 sobre denegación de devolución de aportes provenientes por el Sistema de Reparto.
- Notificación a SISALRIL mediante comunicación 2859 de fecha 16-11-2016 sobre interpretación errónea de ARS respecto a la normativa que ordena a las PSS a instalar sistema de triaje.

- Se remitió comunicación D-002806 de fecha 16-11-2016 solicitando al Servicio Nacional de Salud aclaración sobre alcance de servicios de emergencia a través de la metodología del triaje que dispone la resolución 022-16, emitida por el Ministerio de Salud Pública.

### **3.6. Coordinación Interinstitucional**

Las relaciones interinstitucionales con entidades y autoridades del SDSS, se han consolidado, permitiendo agilizar y solucionar miles de casos de reclamaciones. Somos miembros del Consejo Directivo del Servicio Nacional de Salud (SNS), del Consejo del Seguro Nacional de Salud (COSENASA), formamos parte de la Comisión Técnica de Discapacidad de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), Superintendencia de Pensiones (SIPEN), de la Comisión Técnica de Traspasos CCI-Reperto (SIPEN, ADAFP, MIHA, DIDA). Participamos en las reuniones de las Comisiones Técnicas del CNSS cuando se nos convoca.

A través de **34** reuniones celebradas con las comisiones técnicas de SIPEN y SISALRIL, fueron certificadas **635** pensiones por la Comisión Técnica de Discapacidad (CTD/SIPEN) y **517** por la Comisión Técnica de Discapacidad (CTD/SISALRIL), para un total de **1,152** pensiones certificadas por ambas comisiones.

En la Comisión Técnica de Traspasos, de la cual formamos parte, se han tramitado **651** traspasos de Cuenta de Capitalización Individual (CCI) a Reparto, a través de **13** envíos a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP).

Más de **41 mil 220** comunicaciones y/o correos electrónicos de seguimiento y reiteraciones de casos, sobre situaciones de los afiliados fueron tramitadas a las diferentes instancias del sistema, alertando de situaciones existentes no favorables para los afiliados y solicitando respuestas y solución al CNSS y otras instancias del SDSS.

## 4. Promoción e Información sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)

### 4.1-Logros Alcanzados en la Promoción del SDSS:

**Cuadro No. 2**

Actividades Realizadas	Cantidad
Programa "DIDA TV"	60
Programa "DIDA en Radio"	68
Revistas DIDA	2
Elaboración de cápsulas educativas	12
Entrevistas en medios de comunicación externos	675
Servicios de noticias enviados	241
Publicaciones a través del Twiter y Facebook	1,958
Publicaciones en Youtube e Instagram	214
Encuentros y reuniones con los encargados de RRHH de las empresas públicas y privadas.	141
Participación en ferias	7
Encuentros en las UNAP	76
Operativos de orientación y defensoría	175
Actividades de distribución de materiales sobre el SDSS	264
Seguimiento a los acuerdos de colaboración interinstitucional	81
Reuniones con actores de la sociedad civil	177
Firma de nuevos acuerdos de colaboración	1

Fuente: Base Datos DIDA



## 4.2. Charlas y Talleres Impartidos

Se realizaron **246** charlas y **14** talleres de orientación y defensoría, destinadas a empresas, instituciones públicas, asociaciones, sindicatos, beneficiando a más de **14 mil 186** personas.

## 4.3. Resultados de las Supervisiones Realizadas a Prestadores de Servicios de Salud.

Se realizaron 570 supervisiones a Unidades de Atención Primaria (UNAP), Hospitales, Estancias Infantiles y centros de atención a los adultos mayores cuyos resultados permite a las autoridades del sector tomar decisiones para mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

**Cuadro No. 3**

<b>Resultados de los Principales Indicadores de la Supervisión a las UNAP Años 2015-2016</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Años</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Entrega de todos los medicamentos	70%	67%
Acceso a los servicios de emergencias	74%	82%
Usuarios que recibieron servicios en menos de una hora	74%	82%
Mucho ruido en el entorno de los locales	82%	73%
Infraestructura inadecuada para ofrecer servicios de salud	38%	32%
Higiene dentro y fuera de los locales	86%	88%
Acceso a los baños	90%	84%
Señalización del local	79%	77%
Afiliados al Régimen Subsidiado	77%	66%
Afiliados al Régimen Contributivo	9%	14%
No afiliados al SDSS	14%	20%

Fuente: Base Datos DIDA

#### 4.4. Comparativo Condiciones de las UNAP 2015-2016, Según los Principales Indicadores de Supervisión.

Al comparar los resultados de las supervisiones de las UNAP realizadas este año 2016, se observa en el cuadro No. 3, que las condiciones y servicios de los centros visitados mantienen una situación similar a los visitados el año anterior, en los aspectos relacionados a la **higiene**.

**La entrega de todos los medicamentos** fue menor en un 3% con relación al año 2015, esto evidencia la irregularidad en este servicio que afecta en forma negativa a los afiliados.

El porcentaje de **locales señalizados** fue menor en un 8% lo que dificulta la ubicación de las prestadoras de servicios.

Para este año fue mayor el porcentaje del indicador **“usuarios que recibieron servicios en menos de una hora”** y **la atención de emergencia**, lo cual evidencia una mejoría en el servicio y el tiempo de espera para ser atendidos, otro aspecto favorable es la disminución **del ruido en el entorno** de los locales supervisados.

El porcentaje de **usuarios afiliados al Régimen Subsidiado** que acudió a los centros de salud supervisados disminuyó, en tanto que aumentó los usuarios del Régimen Contributivo y los no afiliados al SDSS.

**Cuadro No. 4**

<b>Resultados de los Principales Indicadores de la Supervisión a las Estancias Infantiles</b>		
<b>Años 2015-2016</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Años</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Presenta ruido en el entorno	23%	20%
Infraestructura inadecuada para ofrecer el servicio	20%	15%
Carece de señalización	13%	4%
Presenta buena higiene fuera del local	93%	91%
Presenta buena higiene dentro del local	95%	90%
No cuenta con la cantidad requerida de baños (inodoros y lavamanos)	13%	15%
Niños afiliados al SDSS	62%	91%
Niños no afiliados al SDSS	38%	9%

Fuente: Base de datos DIDA

#### **4.5. Comparativo Condiciones de las Estancias Infantiles 2015-2016, Según los Principales Indicadores de Supervisión.**

Al comparar los resultados de las supervisiones de las Estancias Infantiles realizadas este año 2016, se observa en el cuadro No. 4, que las condiciones y servicios de los centros visitados muestran ligeras mejorías en algunos indicadores en relación al año anterior, también podemos apreciar que la cantidad de niños no afiliados al SDSS se redujo significativamente.

**El ruido en el entorno** se redujo un **3%** con relación al año 2015, la infraestructura mejoró en un 5%. Se observa que las estancias que no cuentan con la cantidad requerida de baños aumentaron en un 2%, indicando una ligera desproporción entre la cantidad de baños por niños que deben de tener estas estancias infantiles.

El porcentaje de **locales señalizados** aumentó considerablemente en un 9%, lo que facilita la ubicación de las estancias infantiles.

El porcentaje de **niños afiliados al SDSS** que asiste a las estancias infantiles supervisadas, aumentó considerablemente en un 29% en relación al año anterior. En esa misma proporción la cantidad de niños no afiliados al SDSS disminuyó.

#### **4.6. Evento Nacional: Puesta en Circulación del libro “15 Años de Seguridad Social en RD, Visión de los Afiliados”.**

Se puso a circular el libro “15 años de Seguridad Social en la República Dominicana: Visión de los Afiliados” con un acto al que asistieron las autoridades del Sistema, representantes de los grupos sociales organizados, laborales y empresariales del país.

El acto fue encabezado por la ministra de Trabajo y presidenta del Consejo Nacional de la Seguridad Social –CNSS- Maritza Hernández; por el gerente general Rafael Pérez Modesto; la directora de la DIDA, Nélsida Marmolejos; el superintendente de Salud y Riesgos Laborales, Pedro Luis Castellanos; el superintendente de Pensiones, Ramón Emilio Contreras Genao y el tesorero Henry Sahdalá.

La obra presenta una síntesis del avance de la Seguridad Social en el país, el desarrollo institucional de la DIDA, los avances de los Seguros Familiar de Salud, Pensiones y Riesgos Laborales y las proyecciones futuras del Sistema Dominicano de Seguridad Social. Explica las motivaciones y causas de las resoluciones más trascendentes emitidas por el CNSS que solucionaron fallas o inequidades detectadas y levantadas por

la DIDA y las propuestas sometidas al organismo en cumplimiento de las atribuciones que le manda la Ley 87-01.

El libro es dedicado a monseñor Agripino Núñez Collado, en reconocimiento a su gestión de mediador en la concertación de los acuerdos que hicieron posible la entrada en vigencia del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

## **5. Logros en la Gestión de Servicios Técnicos y de Apoyo**

### **5.1. Desempeño Financiero**

Para el año 2016 la institución presupuestó ingresos y gastos por **RD\$185,672,794.36** realizándose **RD\$186,032,336.76**, para una ejecución de 100% con una diferencia en los gastos aplicados de **RD\$359,542.40**, según comparativo de presupuesto con variación al 31 de diciembre 2016.

### **5.2. Contrataciones y Adquisiciones**

El Plan de Compras y Contrataciones se ejecutó en un **100%**, equivalente a **RD\$63,356,136.76**, atendiendo a los requerimientos legales y disposiciones administrativas, beneficiando al sector Mipymes en las compras por un monto de **RD\$22,883,284.13**, igual a un **36%**.

En lo referente a los servicios técnicos y de apoyo internos, destacamos los siguientes:

- Se formuló el Plan Estratégico Institucional 2015-2019
- Elaborado Plan Operativo Año 2016 alineado al Presupuesto aprobado.
- Se elaboró el Plan de Compras y Contrataciones (PACC) alineado con el POA y Presupuesto 2016.
- Se socializó el POA 2016 con los encargados de departamentos y de oficinas locales.
- Se presentó el POA 2016 al CNSS ajustado al presupuesto 2016 aprobado.
- Se remitió la memoria año 2015 al Ministerio de la Presidencia y al CNSS, acompañado del Resumen Ejecutivo.
- Se formuló el Plan Operativo Año 2017 alineado al Plan Estratégico del SDSS 2014-2018.
- Se elaboró el presupuesto Año 2017.
- Se presentó al CNSS el POA y Presupuesto 2017.

- Se actualizó la matriz de producción en el sistema RUTA con ejecución del año 2015.
- Se elaboró la matriz en el sistema RUTA con resumen de indicadores y resultados vinculados a la producción institucional 2012-2015.
- Se remitió el informe de ejecución del presupuesto físico del primer y segundo trimestre 2016 a DIGEPRES.
- Se remitió el informe de evaluación del POA, Presupuesto y PACC 2015 al CNSS y a la Contraloría General de la República.
- Se remitieron los informes de la ejecución del POA, Presupuesto y PACC del primer, segundo y tercer trimestre 2016 al CNSS.
- Se realizó el taller de evaluación POA 2016 con la presentación de informes de las ejecutorias del primer semestre de las Oficinas Locales.
- Se realizó el taller de evaluación POA 2016 y presentación de informe con resultados de ejecución del período enero-agosto 2016.
- Se remitió al Ministerio de Administración Pública (MAP) información sobre cumplimiento de indicadores de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Remitidos a la dirección los informes de resultados de las visitas de supervisión a las UNAP, Estancias Infantiles y Hospitales.
- Seguimiento y actualización de la producción estadística de la DIDA en el marco del acuerdo firmado entre las instancias del SDSS y la ONE, para fortalecer la Producción Estadística Nacional del sector público, sector Seguridad Social.
- Se revisó la estructura organizacional, descripciones de puestos y manuales de procedimientos según necesidades.
- Se realizó informe de evaluación del POA 2016 y desempeño de las Oficinas Locales del primer semestre.

### 5.3. Plan Estratégico Institucional 2015-2019

Se elaboró una síntesis ajustada al 2020 en lo que a metas se refiere del **Plan Estratégico Institucional 2017-2020** para el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, el cual contiene los temas siguientes:

- Un diagnóstico de la situación del sector, principales problemas y causas que lo producen.
- Las principales prioridades para el cuatrienio
- Los principales resultados a alcanzar en el cuatrienio, indicadores, línea base y metas.

- Identificación de las líneas de acción y una breve descripción de las principales actividades que se llevarán a cabo para alcanzar dichos logros.
- El Plan Estratégico Institucional 2017-2020 está formulado en el marco de los lineamientos aprobados en las reuniones del Consejo de Gobierno ampliado realizado en el mes de septiembre del 2016.

#### **5.4. Transparencia, Acceso a la Información**

Cumplimos con la Ley 200-04 de libre acceso, relativa al control, uso de recursos, transparencia y todas las normativas que persiguen una mejor y eficaz gestión pública al servicio de los ciudadanos.

Memoria institucional 2015

Informe Estadístico 2015

Informe de evaluación POA año 2015

Nóminas

Procesos de compras y contrataciones año 2016

Plan Operativo Anual, 2016

Presupuesto institucional, año 2016

Plan de Compras y Contrataciones, año 2016

Compras y contrataciones aprobadas y realizadas, mensual, año 2016

Estados de cuentas de suplidores mensual, año 2016

Ejecución presupuestaria mensual, año 2016

Estados financieros mensual, año 2016

Plan Estratégico Institucional 2015-2019

Vacantes y concursos publicados del año 2016, entre otros.

Todas las solicitudes de información del ciudadano y las publicaciones en el portal de transparencia fueron respondidas y publicadas en tiempo oportuno.

#### **5.5. Estudios de Opinión Sobre el SDSS**

Se realizaron cinco (5) estudios y sondeos sobre la calidad y oportunidad de los servicios prestados y la satisfacción y conocimiento de los afiliados, estos son:

- Encuesta de campo aplicada en las farmacias sobre adquisición y cobertura de medicamentos para medir el nivel de conocimientos de la población sobre la Res. 375-02 del CNSS que aumenta la cobertura en medicamentos ambulatorios de RD\$3,000.00 a RD\$8,000.00 por año.

- Encuesta on-line realizada a través de la página web para medir el nivel de conocimiento de la población sobre la Res. 375-02 del CNSS que aumenta la cobertura en medicamentos ambulatorios de RD\$3,000.00 a RD\$8,000.00 por año.
- Encuesta on-line realizada a través de la página web para medir el nivel de conocimiento y cobertura de servicios ambulatorios en el Seguro Familiar de Salud (SFS).
- Encuesta on-line realizada a través de la página web para medir el nivel de conocimiento y cobertura de la (Resolución 369-02 del CNSS) sobre modificación al contrato póliza, discapacidad y sobrevivencia del seguro de pensiones.
- Un (1) estudio sobre “Conocimiento y Satisfacción de los Afiliados al Régimen Contributivo en el SDSS”.

## 5.6. Valoración de los Servicios Institucionales.

Un total de **11 mil 902** usuarios emitieron su opinión y valoración sobre los servicios recibidos, a través de los buzones de sugerencias instalados en todas las oficinas a nivel nacional cuyos resultados son analizados para la toma de decisiones.

- El **96%** de los afiliados valoraron entre bueno y excelente el servicio recibido.
- El **93%** de los usuarios fueron atendidos de forma inmediata o en menos de una hora, lo que significa que la institución valora el tiempo de los afiliados dándoles una atención oportuna y efectiva.
- El **38%** de los que visitaron la institución se enteraron de la DIDA a través de compañeros de trabajo, familiares o amigos, un **32%** por vía de los medios de comunicación y un **15%** por las actividades de promoción que se realizan.
- De igual forma, usuarios que habían sido atendidos en la institución manifestaron su satisfacción en un 90% por los servicios recibidos, resultados obtenidos a través del estudio sobre conocimiento y satisfacción de los afiliados al Régimen Contributivo del SDSS, realizado por la institución entre agosto y septiembre año 2016, en el gran Santo Domingo y 12 provincias del país.

## **5.7. Defensoría Institucional**

Con la finalidad de mantener la seguridad jurídica de la institución y realizar la labor de defensa en virtud de las acciones que nos fueron comunicadas, dimos seguimiento a varios temas de los afiliados en la jurisdicción laboral y administrativa.

Se realizaron 42 contratos, adendum y convenios con proveedores de servicios, alquiler de locales, adecuación de oficinas y acuerdos interinstitucionales.

## **5.8. Participación en Eventos Nacionales e Internacionales.**

### **Nacionales**

- Encuentro de promoción e intercambio de experiencias sobre transversalización de género con la organización panamericana de la salud (OPS)
- VI Jornada Iberoamericana del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.
- 4to. Congreso Nacional sobre Riesgos Laborales de los miembros de la CAASC.
- Presentación del Estudio “Mejora en la Prestación de Servicios para un Crecimiento Inclusivo en la Republica Dominicana”. Del MAP.
- 8va. Semana de la Calidad organizado por el MAP
- Actividad de la Prestadora de servicios de Estancia Infantiles Salud Segura (PSEI)
- Conferencia sobre "La Prevención del ZIKA en la Republica Dominicana.
- II Foro Nacional de Competencia: Impacto de la competencia en el crecimiento económico, equidad social y justa distribución de bienes y servicios.
- Foro sobre Seguridad Social “Exclusiones y Desafíos, en Trabajadores Domésticos, Personas de la Tercera Edad y Trabajadores Independientes, en coordinación con ISCOS, Asociación, de trabajadoras del hogar.
- Conferencia Magistral “Retraso del Desarrollo y Discapacidad Intelectual en la Infancia: Evaluación y Diagnóstico por el Neuropediatra” organizada por el Despacho de la Primera Dama en Santiago.
- Foro Taller sobre Seguridad Social y Salud organizado por la Asociación de profesores de la UASD
- Taller sobre Normativa Laboral y Seguridad Social, MT Azua.
- Fórum y mesas de trabajo, en colaboración con el INDOTEL, para la elaboración, seguimiento e implementación de la “Estrategia Nacional de CiberSeguridad”.
- Reuniones con el PNUD, la OIT, el Ministerio de Trabajo, la TSS y la DIDA para la inserción de los trabajadores del sector Banano al SDSS. Hotel Sheraton.



- Reunión con el PNUD, la OIT, el Ministerio de Trabajo, la TSS y la DIDA para la inserción de los trabajadores del sector Banano al SDSS. Hotel Sheraton. (12/01/2016)
- 2. Reunión con el PNUD, la OIT, el Ministerio de Trabajo, la TSS y la DIDA para la inserción de los trabajadores del sector Banano al SDSS. Sede Ministerio de Trabajo. (20/01/2016)
- II Foro Nacional de Competencia: Impacto de la competencia en el crecimiento económico, equidad social y justa distribución de bienes y servicios.

## **Internacionales**

- Reunión de la Junta del Consejo Directivo del Consejo Internacional de Bienestar Social (CIBS), celebrado en Dublín, Irlanda, enero 2016.
- Pre conferencia Latinoamericana "Dignidad y Valores Humanos: Una Visión de América Latina", celebrado en El CIBS conjuntamente con el SESC (Sao Paulo) y el CBCISS (Río de Janeiro), marzo del 2016.
- Conferencia Mundial Conjunta sobre Trabajo Social, Educación y Desarrollo Social 2016: "Promoviendo la dignidad y el valor de la persona. Consejo Nacional Coreano de Bienestar Social (KNCSW) conjuntamente con el CIBS, FITS, AIETS, junio 2016, Seúl, Corea del Sur.
- Congreso Internacional Prevención de Riesgos Laborales, ARLSS, Marzo 2016

## **5.9. Tecnología de la Información**

La plataforma tecnológica fue mejorada, permitiendo hacer más eficientes los servicios que se brindan.

- Adquisición de nuevos equipos, licencias y accesorios.
- Aumento de recepción de llamadas del call center.
- Mayor eficiencia en el uso de las redes sociales.
- Mayores facilidades de acceso a las publicaciones del portal de transparencia.
- Renovación de la pantalla de consultas de afiliados.  
Desarrollo del módulo para registrar las supervisiones a las Estancias Infantiles.
- Creación del módulo para registro de banco de datos curriculares de Recursos Humanos.
- Habilitación del servidor en el Data Center, para la aplicación del "Buzón de Sugerencias".
- Aplicación del plan de supervisión y prevención de equipos tecnológicos en las Oficinas Locales.

- Se renovó el dominio y hosting dida.gob.do y portal web,
- Se actualizaron las novedades de usuarios para acceso al SUIR-TSS.

## **5.10. Gestión Administrativa**

La gestión administrativa fue desarrollada atendiendo a los requerimientos legales, disposiciones administrativas y a las necesidades institucionales, administrando los recursos destinados a las compras de productos y servicios con transparencia y eficiencia.

## **5.11. Resultados de Auditorías**

La auditoría practicada por la Contraloría General del CNSS a la DIDA en el período 01 de enero al 31 de diciembre del año 2015, arrojó los siguientes resultados:

- Los servicios ofrecidos se prestaron cumpliendo con las regulaciones legales y en los plazos establecidos.
- La encuesta sobre satisfacción realizada por la Contraloría del CNSS a 116 personas, arrojó resultados favorables en un 96%.
- El POA 2015 fue ejecutado en un 94% en lo referente al cumplimiento de las metas, los indicadores de gestión y los productos.
- Cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos de control interno en las transacciones económicas razonable.
- La entidad empleó criterio de eficiencia, eficacia y ética en la ejecución de los recursos puesto a su administración.

## 5.12. Cumplimiento de las metas del Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2013-2016

Las metas contenidas en el PNPSP 2013-2016 se cumplieron en un **100%** promedio, según se muestra en el cuadro No. 5 de producción prioritaria del período analizado.

**Cuadro No. 5**

### Producción Pública, PNPSP 2013-2016 Año 2016

Producción pública	Unidad de medida	Línea base 2014	Producción planeada 2016	Producción generada 2016	% de avance respecto a lo planeado
Información y asesoría legal	Personas asistidas (Miles)	704,772	1,135,104	1,251,191	100%
Servicios de defensoría legal	Defensorías asistidas (Miles)	16,485	22,565	27,805	100%
Estudios de opinión sobre el SDSS	Cantidad de estudios realizados	1	1	1	100%
Supervisión del SDSS, desde el punto de vista del usuario	Cantidad de supervisiones realizadas	500	520	570	100%
Supervisión del SDSS, desde el punto de vista del usuario	Numero de encuentros en las UNAP con participación de la población	40	60	76	100%

Fuente: DIDA

## 6. Reconocimiento

El CNSS felicita a la DIDA, por el excelente desempeño obtenido en la auditoria de gestión del año 2015 y por los logros alcanzados en los niveles de ejecución de su Plan Operativo Anual (POA), en correspondencia con el Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) 2014-2018. Resolución No. 416-05 de fecha 2/03/2017.

## **7. Gestión Administrativa Pública (SISMAP)**

La gestión de Recursos Humanos se desarrolló siguiendo las normas institucionales y los lineamientos del Ministerio de Administración Pública en los siguientes aspectos:

### **7.1 Mejoras en Procesos:**

La Estructura organizacional, descripciones de puestos y manuales de procedimientos fueron revisados según necesidades. Entre los manuales creados se destaca: Manual de Procedimientos del Departamento de Planificación y Desarrollo y se revisó el Manual de Descripción de Puestos.

### **7.2. Planificación de Recursos Humanos:**

La contratación de los recursos humanos se hizo previa planificación del recurso humano que se necesita en el año, tomando en cuenta el presupuesto los procedimientos establecidos en la Ley 41-08 de Función Pública y los Reglamentos Internos de la institución.

### **7.3. Evaluación del Desempeño**

Se aplicó las políticas de incentivos por desempeño en el primer y tercer trimestre, logrando beneficiar a más de 200 empleados. Con esto se busca identificar las necesidades de capacitación y entrenamiento en las diferentes áreas, mejorar el desempeño personal e institucional y otorgar incentivos económicos.

### **7.4. Relaciones Humanas y Sociales**

La institución tiene como política y tradición cultivar y fomentar las buenas relaciones humanas, la solidaridad y la buena convivencia entre los empleados. Para tales fines desarrollamos las siguientes actividades:

- Celebración del día Internacional de la Mujer.
- Celebración del día de las madres.
- Celebración del día de los padres.
- Celebración del día de las secretarias.
- Encuentro con los hijos de los empleados.
- Desayuno con motivo del inicio de las navidades.
- Encuentro navideño con todos los empleados de la institución.

## 7.5 Inducción al Personal

Realizamos tres (3) inducciones dirigidas al personal de nuevo ingreso y a técnicos contratados, donde abordamos el funcionamiento del SDSS y sus instancias, las principales funciones de la institución, la estructura organizativa y manual de funciones, manual de cargos, manual administrativo y sistema de planificación, expuestas por los principales funcionarios.

## 7.6 Carta Compromiso al Ciudadano

Durante el año, el Ministerio de Administración Pública (MAP) realizó dos evaluaciones para medir el cumplimiento de los servicios comprometidos a través de la Carta Compromiso al Ciudadano. De su último informe de evaluación se obtuvieron los siguientes resultados:

- Fortalecimiento de las asistencias por la vía telefónica, con la colocación de cinco (5) líneas directas de teléfonos en Prestadoras de Servicios de Salud.
- Todos los correos electrónicos fueron respondidos en un plazo máximo de 2 días laborables.
- Las Certificaciones de Aportes fueron entregadas en un plazo máximo de 5 días laborables.
- Todas las Cartas de Cobertura y no Cobertura solicitadas fueron entregadas de inmediato.
- Todas las reclamaciones que lo ameritaron fueron tramitadas a las instancias correspondientes en un plazo no mayor de 30 días laborables.
- Carta Compromiso publicada en el portal de transparencia.
- Se colocaron en lugares visibles en todas las oficinas de servicios los formularios para las quejas sobre el servicio de la DIDA
- Presencia de buzones de quejas y sugerencias en todas las oficinas locales.
- Todas las solicitudes de promoción fueron respondidas en un plazo no mayor de 24 horas laborables.

## 7.7 Capacitación de los Recursos Humanos

Técnicos y funcionarios de la institución recibieron capacitación y formación en varios temas, permitiendo que la administración de los recursos humanos se desarrolle basándose en méritos y el buen desempeño. La capacitación se ha ejecutado en coordinación con instituciones reconocidas tanto nacionales como internacionales.

**Cuadro No. 6**

<b>Cursos, talleres y eventos</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Tipo capacitación</b>	<b>Participantes</b>	<b>Institución</b>
2	Cursos Internacionales	4	CIESS-México, MAP
4	Eventos Internacionales	8	ARLSS, CIBS (Dublín, Irlanda), SESC ( Sao Paulo), CBCISS( Río de Janeiro) , KNCSW/FITS y AIETS (Seúl, Corea del Sur)
13	Cursos Internos	189	DOD, RRHH y DJ
20	Talleres, Cursos y Diplomados Externos	97	MAP, SISALRIL, INFOTEP, ARL, GLOVITEC, SIGEF, CNSS, CAPGEFI , CIES
16	Eventos Nacionales	48	MAP, CAPGEFI, MEPyD, SISALRIL, ONE, MT, MISPAS, CAASC, UASD, PNUND, OIT, Despacho de la Primera Dama y MINPRE

Fuente: Base de datos DIDA

## 7.8 Transparencia en la Contratación del Personal

El reclutamiento, selección y la contratación del personal se realizó siguiendo las normas internas y del Ministerio de Administración Pública (MAP) que persiguen la transparencia, subiendo al portal todas las vacantes y concursos públicos. En el período ingresaron **26** empleados a la institución y salieron **13** personas por diferentes causas.

## 7.9 Aplicación del SASP

En este período se implementó el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) sobre registro y control del personal.

## 8. Conclusión

La DIDA cumplió durante el año 2016 con las metas programadas en el POA y presupuesto en un **95% y 100%**, respectivamente finalizando el período con resultados excelentes, eficiencia, y transparencia. Destacamos que, a partir del año 2014, el incremento en los servicios prestados aumentó en un **40%** con relación a períodos anteriores, debido al aumento que se hizo al presupuesto en ese año por **80 millones de pesos** adicionales.