



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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

Informe del Trimestre Enero-Marzo 2024



Xiomara de Coo Flores
Xiomara de Coo Flores.

Directora de Planificación y Desarrollo



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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

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

Informe del Trimestre Enero-Marzo 2024

Abril 2024

Santo Domingo



Tabla de Contenidos

Informe del Primer Trimestre 2024

Contenido

1-Resultados Misionales	3
1.1-Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría	3
1.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS.....	8
1.3-Resultados cuantitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS	10
2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo	12
2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera	12
2.2-Desempeño de los Recursos Humanos.....	13
2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	14
2.6-Desempeño del Área de Comunicación	17
3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	19
3.1-Nivel de satisfacción con el servicio.....	19
3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información	19
3.3-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas	20
4-Principales acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las funciones propias de la institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:.....	21
5-Anexos	24



Informe del Primer Trimestre del Año 2024

1-Resultados Misionales

El desempeño de la institución en las áreas misionales durante el primer trimestre 2024, se detalla a continuación:

1.1-Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría

Servicios de Informaciones Generales sobre el SDSS

En el primer trimestre del año 2024 se entregaron 283,377 Informaciones Generales sobre el SDSS u orientaciones a igual número de personas afiliadas y no afiliadas al SDSS, por diferentes medios, a través de las oficinas y ventanillas de servicios ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias que operan en el interior del país.

La meta programada para el año se avanzó en un 19% de cumplimiento en el primer trimestre 2024.

Cuadro No. 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Oficinas	
Enero-Marzo 2024	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	77,966
Santiago	42,894
San Pedro de Macorís	36,047
La Romana	22,036
La Vega	15,499
Punto GOB Megacentro (Santo Domingo Este)	11,835
Higüey	10,707
Azua	10,036
Barahona	9,757



Distribución de Asistencias Brindadas por Oficinas	
Enero-Marzo 2024	
Oficinas	Cantidad
San Francisco de Macorís	8,065
Puerto Plata	6,813
Mao	6,518
Punto GOB Sambil (Distrito Nacional)	5,532
San Juan de la Maguana	5,080
San Cristóbal	4,378
Punto GOB Santiago	2,782
Bávaro	2,348
Bahoruco	1,898
Samaná	1,327
Punto GOB Expreso Occidental Mall (Santo Domingo Oeste)	1,283
Punto GOB Colinas Centro (Santo Domingo Norte)	532
Punto GOB Expreso Las Américas (Santo Domingo Este)	44
Total General	283,377

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Servicio de Atención a Quejas, Denuncias y Reclamaciones sobre el SDSS

En el primer trimestre del presente año se atendieron 7,549 Quejas, Denuncias y Reclamaciones sobre el SDSS o Servicios de Defensoría Legal sobre denegaciones de prestaciones a través de las 22 oficinas y ventanillas ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias en el interior del país.

Esta meta se logró avanzar en el cumplimiento en un 24.99% en el primer trimestre 2024.

Certificaciones de Aportes

Durante el periodo analizado fueron solicitadas y entregadas 2,219 Certificaciones de Aportes a afiliados al SDSS a nivel nacional, para la tramitación de casos de tipo legal, consular, otros.

Esta meta se logró avanzar en su cumplimiento en un 27.73% en el primer trimestre 2024.



Grafico No. 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas	
Enero-Marzo 2024	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	1,580
San Pedro de Macorís	1202
Santiago	1,131
Azua	767
La Vega	456
San Cristóbal	428
La Romana	426
Barahona	289
Punto GOB Megacentro (Santo Domingo Este)	236
Higüey	230
Puerto Plata	181
San Francisco de Macorís	134
Mao	130
Punto GOB Sambil	115
Punto GOB Santiago	54
San Juan de la Maguana	48
Samaná	48
Punto GOB Expreso Occidental Mall (Santo Domingo Oeste)	38
Bávaro	26
Bahoruco	22
Punto GOB Colinas Centro (Santo Domingo Norte)	6
Punto GOB Expreso Las Américas (Santo Domingo Este)	2
Total General	7,549

Fuente: Dirección de Planificación Y Desarrollo

Servicios de Historial de Aportes al SDSS

Durante el periodo analizado, se entregaron 14,262 servicios de Historial de Aportes al SDSS a afiliados al SDSS, interesados en conocer si sus empleadores están cotizando a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).



Esta meta programada para el año 2024 se avanzó en un 28.52% en el primer trimestre.

Servicios de Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS)

En el trimestre en cuestión se entregaron 1,512 Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, donde se les informa el estatus de afiliación de la persona en el Seguro Familiar de Salud.

Esta meta se logró avanzar en un 18.66% en el primer trimestre 2024.

Servicios de Consultas de Asesorías Médicas

Fueron ofrecidas en el primer trimestre 1,314 Consultas de Asesorías Médicas a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado que, por alguna razón, no conocían el nivel de cobertura de los servicios indicados por los médicos.

La meta de Asesorías Médicas del año se logró avanzar en un 16.42% en el primer trimestre 2024.

Servicios de Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)

En el trimestre se entregaron 1,470 Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) a afiliados al SDSS, donde se les informa sobre el estatus de afiliación de la persona en el Sistema Previsional Dominicano.

Esta meta se logró avanzar en su cumplimiento en un 24.50% en el primer trimestre 2024.



Servicios de Cartas de No Cobertura en Salud

Se solicitaron y entregaron 774 Cartas de no Cobertura a afiliados al SDSS, con el objetivo de solicitar colaboración económica en caso de que las indicaciones de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos y de laboratorios, no estén cubiertos por su Seguro Familiar de Salud o porque la persona no está afiliada al SDSS.

La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 15.48% en el primer trimestre 2024.

Servicios en Línea

En el trimestre bajo estudio se entregaron 2,006 Servicios en Línea y 6,419 Servicios en línea vía chat a la población por medio electrónico en el primer trimestre 2024, para un total de 8,425 servicios en línea entregados.

Esta meta se logró avanzar en un 26.32% en el primer trimestre 2024.

Servicios de Asesorías Legales

En el trimestre se realizaron 15 Asesorías Legales a empresas e instituciones, a solicitud de los mismos.

Esta meta se logró avanzar en un 26.32% en el primer trimestre 2024.

Traspasos de CCI a Reparto y Pensiones Solidarias

En el trimestre se recibieron y tramitaron 2, 280 solicitudes de pensiones solidarias y 1,344 de traspasos de CCI a Reparto.

Reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad

Participamos en 7 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la



Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), de las que formamos parte y en las que fueron aprobadas y certificadas varias pensiones, para un cumplimiento de un 35% en el primer trimestre de la meta programada en el año 2024.

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

Resultados del Área Misional de Promover y Capacitar sobre 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 cursos, talleres, charlas, conferencias, los cuales detallamos a continuación:

Servicios de capacitación sobre el SDSS

En este primer trimestre, 24 personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de un taller realizado a grupos de interés en los territorios, impactando a 12 mujeres y 12 hombres. La meta programada para el año 2024 se logró avanzar en su cumplimiento en un 5% en el primer trimestre 2024.

Cuadro No. 3

Talleres Impartidos a Instituciones Públicas y Privadas, Periodo Enero-Marzo Año 2024						
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincias
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
1	Hospital Taiwán	12	12	24	5	Azuaj
1		12	12	24	5	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Más de 827 personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 34 charlas y conversatorios impartidos a nivel nacional, logrando impactar o beneficiar 539 mujeres y a 288 hombres, incluyendo 157 adultos mayores que recibieron



orientación y promoción sobre los beneficios que ofrece el SDSS, de igualdad de género y de derechos y oportunidades.

Estas actividades fueron realizadas en el Distrito Nacional y las provincias de Santo Domingo, Santiago, La Vega, San Pedro de Macorís, San Cristóbal, La Romana, Barahona, San Juan de la Maguana, La Vega, Peravia, Puerto Plata, Espaillat, Azua, San Juan de la Maguana, Bavaro, Higüey, Azua y San Francisco de Macorís.

DIDA en la Comunidad Promoviendo el SDSS

- Se realizaron 14 Operativos de Orientación y Defensoría en Centros de Trabajo y de Salud públicos y privados a nivel nacional, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el primer trimestre de un 20%.
- Se realizaron 20 actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS a nivel nacional, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el primer trimestre de un 14%.
- Se realizaron 9 reuniones realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional, para coordinar charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo a la institución, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el primer trimestre de un 9%.
- Se realizaron 30 encuentros y reuniones con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas privadas e instituciones públicas a nivel nacional, con el objetivo de coordinar charlas y conferencias para empoderar y concientizar a los encargados de Recursos Humanos y empleados sobre los beneficios y derechos que otorga la Ley 87-01 que crea el SDSS, el nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el primer trimestre fue de un 25%.



1.3-Resultados cuantitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.

La institución, por iniciativa presidencial, participó junto a más de 40 entidades públicas en un operativo denominado Semana Santa 2024 "Conciencia por la Vida", el jueves 28 de marzo hasta el domingo 31 de abril del corriente año, para prevenir y responder ante cualquier emergencia que pudieran enfrentar los ciudadanos en sus traslados hacia los diferentes puntos del país durante el asueto.

En vista de la importancia de nuestra labor y en línea con nuestra misión de resguardar el derecho de las personas a la Seguridad Social, la DIDA inició un operativo de monitoreo durante la Semana Santa 2024. El operativo fue realizado en diferentes Prestadoras de Servicio de Salud (PSS), los días jueves y domingo de la Semana Santa 2024. En esta ocasión, estuvimos vigilantes y evaluando de cerca la calidad de las prestaciones ofrecidas por las Prestadoras de Servicio de Salud durante el periodo de Semana Santa, cuyo objetivo principal era asegurar que los afiliados al SDSS recibieran una atención de calidad y que se cumplieran los estándares establecidos en materia de salud y seguridad laboral.

En el primer trimestre se monitorearon 51 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) mediante la aplicación de 272 encuestas realizadas en el primer trimestre 2024, de las cuales 67 fueron aplicadas al género masculino y 205 al género femenino.

En el primer trimestre se monitorearon 40 hospitales mediante la aplicación de 401 encuestas realizadas en el primer trimestre 2024, de las cuales 163 fueron aplicadas al género masculino y 238 al género femenino.

En el primer trimestre se monitorearon 72 centros de salud privados mediante la aplicación de 524 encuestas realizadas en el primer trimestre 2024, de las cuales 183 fueron aplicadas al género masculino y 341 al género femenino.

Se realizaron 7 encuentros comunitarios con afiliados al Régimen Subsidiado que demandan servicios de salud en los Centros del



Primer Nivel de Atención (CPNA), a los fines de detectar hallazgos y necesidades que afectan a las personas en sus territorios para ser notificados a los organismos competentes y mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a los afiliados y ciudadanos en sentido general. Se logró un avance de la meta programada para el año 2024 en el primer trimestre 2024 de un 11.66%.



2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

Presupuesto ejecutado, Período Enero-Marzo 2024

El presupuesto aprobado vigente para el año 2024 fue de RD\$440, 217,337 de los cuales, se ejecutaron en el primer trimestre RD\$52, 165,836.63 equivalente al 11.85%.

Cuadro No. 4

Presupuesto Ejecutado por Concepto del Gasto		
Período Enero-Marzo 2024		
Concepto	Montos en RDS	% de Ejecución
Remuneraciones y Contribuciones	32,346,480.13	62.00
Contratación de servicios	17,970,659.87	34.44
Material y suministro	1,081,030.07	2.07
Transferencia corriente	235,298.40	0.45
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	532,368.16	1.04
Total ejecutado	52,165,836.63	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) correspondiente al primer trimestre enero-marzo 2024 no ha sido reportada por DIGEPRES.

Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contracciones Públicas:

El indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, correspondiente al primer trimestre del año 2024 no ha



sido reportado por la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.

2.2-Desempeño de los Recursos Humanos

Análisis de los resultados del SISMAP

El indicador del SISMAP presentó al cierre del primer trimestre 2024 un resultado de 82.96% promedio.

Acciones de capacitación y formación para el personal interno

Cuadro No. 5

Capacitación para el Personal Interno				
Periodo enero-marzo 2024				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Conferencia	1	93	Seguros de Riesgos Laborales (SRL)	IDOPPRIL
Charla Virtual	1	61	Equidad e Igualdad de Género	INTEC
Charla Virtual	1	65	Plan de Emergencia y Evacuación	IDOPPRIL
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
Curso	1	5	La Seguridad Social: Teoría y Conceptos Básicos	
Curso	1	2	Módulo de Encuestas	DIDA
Total	11	344		

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Principales actividades realizadas y coordinadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo:

- Se elaboró el resumen de la memoria 2023 para enviar al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).
- Se está aplicando la matriz de monitoreo del POA 2024 de forma mensual, midiendo el avance de cumplimiento de metas trimestral.
- Se realizó la formulación del POA institucional año 2024 por un monto de RD\$440 millones.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del cuarto trimestre 2023.
- Se cargó en el SIGEF el cumplimiento de las metas físicas de los 3 productos misionales, la justificación de los desvíos y las evidencias del cuarto trimestre 2023.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del año 2023 y se registró en el SIGEF en el mes de enero 2024 y remitido al RAI para su publicación en la página de transparencia
- Se realizó el informe de ejecución y evaluación del POA 2023.
- Se elaboraron tres (3) informes estadísticos correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo 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.
- Se entregó el informe de evaluación de la satisfacción de los 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 entregó el informe de evaluación de la satisfacción de los participantes en la charla impartida sobre Plan de Emergencia y Evacuación el 15 de marzo 2024, dando como resultado un nivel de satisfacción promedio de 96.55%, distribuidos entre muy satisfactorio, completamente satisfactorio y satisfactorio.
- Se inició la Encuesta de Satisfacción Servicios DIDA, a través de la plataforma Google Forms, la cual se utilizará para medir los atributos de calidad de la 3era. versión de CCC para el periodo 2023-2025. La encuesta abarca el periodo enero-abril 2024.
- Se elaboró el informe del 3er. cuatrimestre 2023 con los resultados de la Encuesta de Satisfacción Servicios DIDA.
- Se cargó en el portal web institucional el resumen con los resultados del 3er. cuatrimestre 2023 de la Encuesta de Satisfacción Servicios DIDA.
- Se elaboró un informe a la Dirección General con los resultados de las sugerencias, comentarios y quejas presentadas a través de la Encuesta de Satisfacción Servicios DIDA correspondientes al 3er. cuatrimestre 2023.
- Se socializó el Plan de Mejora 2024 con el Comité de Calidad institucional y las áreas involucradas.
- Se socializó con todo el personal la 3ra. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Se gestionó a la Dirección de Orientación y Defensoría, los formularios presentados a través del Buzón de Quejas y Sugerencias de la sede principal, para fines de dar respuesta a los afiliados que dejaron algún medio de contacto.
- 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, quejas o reclamaciones 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 y cuyos plazos de respuesta han excedido lo establecido en la CCC.
- Se elaboró un informe, a solicitud del MAP, con las oportunidades de mejora identificadas en el Informe de Retorno del Premio Nacional a la Calidad 2023 y el equipo evaluador.
- Participación en las siguientes actividades organizadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP):
 - 1-Jornada de sensibilización al Premio Nacional a la Calidad.
 - 2-Seminario compartiendo buenas prácticas: Inteligencia Artificial, herramienta facilitadora de los servicios públicos.
 - 3-Taller de Índice de Satisfacción de los Servicios Públicos y Monitoreo de la Calidad de los Servicios.
 - 4-Taller de orientación del MAP sobre el subindicador del Barómetro SISMAP: Encuesta de Índice de Satisfacción Ciudadana.
- Se actualizaron las calificaciones de los indicadores de gestión acorde a los datos publicados o remitidos por los órganos rectores.
- Se adecuó y remitió a la Dirección de Recursos Humanos el borrador de la Política de Reconocimiento Laboral.
- Se diseñó un modelo de encuesta de satisfacción (física y virtual) para ser aplicados en las actividades formativas de Enfoque de Género.
- Se aplicó una Encuesta de Satisfacción, para cada una de las actividades que realizó la institución en el mes de marzo (Conferencia Equidad e Igualdad de Género y Plan de Emergencia y Evacuación). Se tabularon los resultados obtenidos y se elaboraron los informes correspondientes.



- Se iniciaron los trámites de acercamiento con la empresa Moldeados Dominicanos (MOLDOSA) para fines de implementar el reciclaje de papel en la institución.
- Se iniciaron las actualizaciones del Autodiagnóstico CAF 2023 (los criterios del 1 al 3).
- Se completó el seguimiento al 1er. trimestre del Plan de Mejora CAF 2024. El mismo, presenta un avance preliminar de implementación de 45%.
- Participación en la capacitación interna impartida por DTIC, sobre Módulo Encuesta DIDA.

Transversalización del Enfoque de Igualdad de Género

Acciones implementadas en el primer trimestre.

El Comité de Transversalización de Género en la Administración Pública, realizó una charla virtual sobre Equidad e Igualdad de Género 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 realizó el informe de evaluación de la satisfacción de los 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.

2.6-Desempeño del Área de Comunicación

Acciones realizadas por comunicación

- 16,679 visitas recibidas de forma periódica a la página web en los primeros tres (3) meses del año 2023 por más de 10 países, esta meta se logró avanzar en un 20% en el primer trimestre 2024
- Se brindaron 775 asistencias a través del INFO DIDA para un cumplimiento de un 25% en el primer trimestre 2024.



- Se participó en una entrevista en el programa de radio del Gobierno de la Mañana donde la directora general habló temas de interés para los ciudadanos sobre sus derechos, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 7% en el primer trimestre 2024.
- Se enviaron 41 servicios de noticias a más de 3 mil usuarios por medios electrónicos, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 16% en el primer trimestre 2024.
- Se publicaron 125 Publicaciones en Facebook, Instagram y Tweets, respectivamente, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 16% en el primer trimestre 2024.
- Se realizaron 12 difusiones por wasatt, 13 difusiones por intranet y 2 por página web.

Se elaboraron los siguientes materiales educativos e informativos:

- 3-Afiches de Orientación y Defensoría en San Cristóbal.
- 1-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



3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

3.1-Nivel de satisfacción con el servicio

Se elaboró el informe del 3er. cuatrimestre 2023 con los resultados de la Encuesta de Satisfacción Servicios DIDA en la cual la institución obtuvo un 96% de satisfacción general.

3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información

De las 16 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas 12 dentro de los plazos establecidos, 2 solicitudes quedaron pendientes y 2 fueron rechazadas

Cuadro 6

Solicitudes Atendidas por la oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Periodo enero-marzo 2024				
Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	1	0	1	0
Electrónica	9	2	6	1
311	6	0	5	1
Otras	0	0	0	0
Total	16	2	12	2

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



3.3-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas

Cuadro No.7

Principales Quejas y Reclamaciones Recibidas Según Causas Enero-Marzo 2024	
Solicitud de Pensión solidaria por Vejez	2,734
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	1,482
Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto	642
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos ambulatorios	434
Corrección de datos personales en el SUIR	399
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos de Alto Costo	220
Solicitud de inclusión de cedula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de edad	167
Afiliación de manera irregular a una ARS	154
Solicitud de reactivación en el SUIR	90
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	90
Tardanza en entrega de la Pensión por vejez	90
Corrección de datos personales en el SUIR a menor de edad	83
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS de procedimientos	78
Tardanza en entrega de la Pensión solidaria por vejez	63
Solicitud de pensión solidaria por Discapacidad	62
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	5
Otros	756
Total General	7,549

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



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

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 Seminario Internacional Promovido por la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS) y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)

En el marco del Seminario Internacional organizado por la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS) y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) bajo el título "Cómo ampliar la cobertura de seguridad social a colectivos de difícil inclusión: Legislación y buenas prácticas para la afiliación de jóvenes en Iberoamérica" la Directora General de la DIDA, Carolina Serrata Méndez, se destacó como panelista, presentando la experiencia y los esfuerzos del gobierno dominicano y la DIDA en la promoción de la afiliación de colectivos de difícil inclusión a la seguridad social en la República Dominicana.



Celebración Misa de Acción de Gracias por el 22 Aniversario de la DIDA.

La Directora General de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), compartieron su satisfacción durante la Misa de Acción de Gracias en conmemoración del vigésimo segundo aniversario de la institución, y destacó el compromiso de la DIDA con el bienestar de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Durante la ceremonia, se resaltó el notable logro de haber proporcionado más de 4 millones 383 mil 844 asistencias a los afiliados al SDSS, lo que representa un 27% del total histórico de asistencias ofrecidas por la entidad, cifra que asciende a más de 18 millones.

La Directora General expresó su más sincera gratitud al Todopoderoso por permitir a la DIDA ser parte de este importante servicio a la sociedad dominicana. Desde su fundación, la DIDA ha trabajado incansablemente para garantizar los derechos y beneficios del SDSS para todos los ciudadanos. Resaltó los grandes logros y avances en la afiliación al Seguro Familiar de Salud y en la protección de las pensiones y riesgos laborales durante los más de tres años de labor. Atribuyó estos logros al compromiso y dedicación del equipo de la DIDA, que ha brindado asistencias de manera expedita y eficiente.

Reconocimiento a la Directora General

El Ministerio de la Juventud hizo un reconocimiento a la Directora General, Carolina Serrata Méndez, en el marco de la XXVIII edición del Premio Nacional de la Juventud, por su intachable trayectoria, esfuerzo incansable y dedicación ejemplar que la han convertido en un verdadero referente para todos los jóvenes.

Carolina Serrata Méndez ha demostrado una admirable capacidad para sobreponerse a las adversidades y una tenacidad inigualable en



la consecución de sus objetivos. Por estas razones y muchas más, se le otorga este merecido reconocimiento especial en el marco de tan prestigioso evento y contó con la distinguida presencia de la vicepresidenta de la República Dominicana, Raquel Peña. Además, es un honor destacar que este evento histórico tuvo lugar en Santiago de los Caballeros, ciudad de los Héroes de la Restauración, con un estrecho vínculo con el presidente Luis Abinader, la vicepresidenta Raquel Peña y, por supuesto, nuestra estimada Directora General, Carolina Serrata Méndez.

El Premio Nacional de la Juventud es el mayor reconocimiento que otorga el Estado Dominicano a través del Ministerio de la Juventud a los/as jóvenes dominicanos destacados en diversos ámbitos. Esta vigésima octava edición estuvo dedicada al medio ambiente y el cambio climático.



5-Anexos

Anexo 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Tipos de Seguros		
Enero-Marzo 2024		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	124,878	44
Seguro Familiar de Salud (SFS)	81,348	29
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	75,690	27
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	1,461	0
Total General	283,377	100

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Anexo 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Tipos de Seguros		
Enero-Marzo 2024		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	3,852	51
Seguro Familiar de Salud (SFS)	2,373	31
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	1,313	17
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	11	1
Total General	7,549	100

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 3

Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Enero-Marzo Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Región Ozama					
Teleformance Call Center	1	14	15	0	Distrito Nacional
Definite Chocolate	1	7	8	0	Santo Domingo
Centro Psicopedagógico Soy	2	25	27	1	Distrito Nacional
Ministerio de Hacienda	17	25	42	0	Distrito Nacional
Instituto Geográfico Nacional (IGN)	9	27	36	0	Distrito Nacional
Ministerio de Relaciones Exteriores	3	10	13	0	Distrito Nacional
Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)	6	9	15	0	Distrito Nacional
7	39	117	156	1	
Región Cibao Norte					
FECOOPCEN	19	37	56	12	Santiago
Ministerio de Obras Públicas	13	9	22	10	Santiago
Ministerio de Obras Públicas	11	15	26	5	Santiago
Hospital José de Jesús Jiménez	1	12	13	0	Santiago
4	44	73	117	27	
Región Cibao Sur					
Colegio Nubeluz	2	30	32	0	La Vega
Dirección Provincial de Salud	2	14	16	0	La Vega
Liceo Don Pepe Álvarez	3	11	14	0	La Vega
Palacio de Justicia	9	38	47	0	La Vega
Electro muebles Abreu Fernandez	6	1	7	0	La Vega



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Enero-Marzo Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Instituto Dominicano de Investigación Agropecuaria (IDIAF)	10	13	23	7	La Vega
6	32	107	139	7	
Región Cibao Nordeste					
Club de Madres Chucho Vásquez	1	12	13	12	San Francisco de Macorís
Junta de Vecinos San Isidro Lavador	7	5	12	10	San Francisco de Macorís
2	8	17	25	22	
Región Valdesia					
CTEC Programa Favidrio	1	15	16	0	San Cristóbal
Escuela Manuel Feliz Peña	22	46	68	0	San Cristóbal
Junta de Vecinos Cabón	21	39	60	60	San Cristóbal
3	44	100	144	60	
Región Enriquillo					
Sistema Único de Beneficiarios	2	4	6	0	Barahona
Hogar de Ancianos	1	5	6	0	Barahona
Hogar de Ancianos	19	0	19	0	Barahona
3	22	9	31	0	
Región El Valle					
Ayuntamiento Estebanía	17	13	30	0	Azua
Escuela Pública de Puerto Viejo	21	9	30	0	Azua
Consultorios de Negocios Aliados	8	9	17	0	San Juan de la Maguana
Puertas y Ventana JC	11	1	12	0	San Juan de la Maguana
Asociación Campesinos sin Tierra	21	30	51	10	Azua
5	78	62	140	10	



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Enero-Marzo Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Región Yuma					
Colegio Evangélico Joe Hartman	0	15	15	0	La Romana
Distrito Educativo 05-10	4	26	30	0	La Romana
2	4	41	45	0	
Región Higuamo					
Escuela Providencia	12	3	15	15	San Pedro de Macoris
Escuela Laura Vicini	5	10	15	15	San Pedro de Macoris
2	17	13	30	30	
34	288	539	827	157	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

