



Informe del Trimestre Abril-Junio 2024





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

Informe del Trimestre Abril-Junio 2024

Julio 2024

Santo Domingo



Tabla de Contenidos

Informe del Segundo 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.....	11
2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo	13
2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera	13
2.2-Desempeño de los Recursos Humanos.....	14
2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	21
2.6-Desempeño del Área de Comunicación.....	24
3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	25
3.1-Nivel de satisfacción con el servicio.....	25
Resultados de Encuestas de Satisfacción	25
3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información	26
3.3-Resultados mediciones del portal de transparencia	26
3.4-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas	27
4-Principales acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las funciones propias de la institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:.....	28
5-Anexos	31



Informe del Segundo Trimestre del Año 2024

1-Resultados Misionales

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

1.1-Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría

Servicios de Informaciones Generales sobre el SDSS

En el segundo trimestre del año 2024 se entregaron 343,286 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 22.99% de cumplimiento en el segundo trimestre 2024.



Cuadro No. 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Oficinas	
Abril-Junio 2024	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	116,507
Santiago	45,201
San Pedro de Macorís	33,348
La Romana	31,306
Punto GOB Megacentro	16,440
La Vega	13,679
Higüey	11,055
San Francisco de Macorís	10,859
Barahona	9,163
Azua	8,028
Punto GOB Sambil	7,078
Mao	7,031
Puerto Plata	6,905
San Cristóbal	6,471
San Juan de la Maguana	5,201
Bávaro	3,810
Punto GOB Santiago	3,613
Samaná	2,462
Bahoruco	1,515
Punto GOB Expreso Las Américas	1,312
Punto GOB Expreso Occidental Mall	1,309
Punto GOB Colinas Centro	993
Total General	343,286

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

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

En el segundo trimestre del presente año se atendieron 8,012 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 26.52% en el segundo trimestre 2024.

Grafico No. 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas	
Abril-Junio 2024	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	1,831
Santiago	1,195
San Pedro de Macorís	993
La Romana	799
San Cristóbal	506
La Vega	406
Azua	402
Punto GOB Megacentro	387
Higüey	369
Barahona	210
Puerto Plata	160
San Francisco de Macorís	144
Punto GOB Sambil	121
Samaná	112
Mao	111
Bávaro	91
San Juan de la Maguana	64
Punto GOB Expreso Occidental Mall	41
Punto GOB Santiago	40
Punto GOB Expreso Las Américas	15
Punto GOB Colinas Centro	10
Bahoruco	5
Total General	8,012

Fuente: Dirección de Planificación Y Desarrollo

Certificaciones de Aportes

Durante el periodo analizado fueron solicitadas y entregadas 2,418 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 30.22% en el segundo trimestre 2024.



Servicios de Historial de Aportes al SDSS

Durante el periodo analizado, se entregaron 14,427 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 28.85% en el segundo trimestre.

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

En el trimestre en cuestión se entregaron 1,727 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 21.32% en el segundo trimestre 2024.

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

En el segundo trimestre se entregaron 2,074 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 34.56% en el segundo trimestre 2024.

Servicios de Consultas de Asesorías Médicas

Fueron ofrecidas en el primer trimestre 1,621 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 20.26% en el segundo trimestre 2024.

Servicios de Cartas de No Cobertura en Salud

Se solicitaron y entregaron 770 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 15.40% en el segundo trimestre 2024.

Servicios en Línea

En el trimestre bajo estudio se entregaron 1,678 a través de los Servicios en línea, impactando con estos servicios de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 13.98% en el segundo trimestre 2024.

Servicios en Línea Vía Chat

En el trimestre bajo estudio se entregaron 5,893 a través de los Servicios en línea vía chat, impactando con estos servicios de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 29.46% en el segundo trimestre 2024.

Servicios Vía IVR

En el trimestre bajo estudio se dieron 6,205 a través de los Servicios en línea vía chat, impactando con estos servicios de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los



solicitan. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 25.84% en el segundo trimestre 2024.

Solicitudes de Pensiones Solidarias

Se tramitaron 2,283 Solicitudes de Pensiones Solidarias a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) para su conocimiento y aprobación. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 76.10% en el segundo trimestre 2024.

Solicitudes de Traspasos de CCI a Reparto

Se tramitaron a la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso 699 solicitudes de traspasos del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto y se aprobaron 520, para un 74.39% de aprobación.

Reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad

Participamos en 9 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 45% en el segundo 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 segundo trimestre, 61 personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 3 talleres realizados a grupos de interés en los territorios, impactando a 54 mujeres y 7 hombres. La meta programada para el año 2024 se logró avanzar en su cumplimiento en un 15% en el segundo trimestre 2024.

Cuadro No. 3

Talleres Impartidos a Instituciones Públicas y Privadas, Periodo Abril-Junio Año 2024						
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincias
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
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
3		7	54	61	5	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Más de 950 personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 39 charlas y conversatorios impartidos a nivel nacional, logrando impactar o beneficiar 615 mujeres y a 335 hombres, incluyendo 260 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, Bonao, San Cristóbal, Barahona, San Juan de la Maguana, Azua, San Juan de la Maguana, Bavaro, Higüey, Azua, Independencia, y Mao, Samaná.



La meta programada para el año 2024 se logró avanzar en su cumplimiento en un 15.6% en el segundo trimestre 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, como 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.

DIDA en la Comunidad Promoviendo el SDSS

- Se realizaron 19 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 segundo trimestre de un 27.14%.
- Se realizaron 35 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 segundo trimestre de un 25%.
- Se realizaron 14 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 segundo trimestre de un 14%.



- Se realizaron 19 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 segundo trimestre fue de un 15.83%.
- Participamos en la feria del Ministerio de Trabajo.

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

En el segundo trimestre se monitorearon 52 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) mediante la aplicación de 214 encuestas realizadas en el segundo trimestre 2024, de las cuales 53 fueron aplicadas al género masculino y 161 al género femenino. Logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 20.9%.

En el segundo trimestre se monitorearon 21 hospitales mediante la aplicación de 100 encuestas realizadas en el segundo trimestre 2024, de las cuales 33 fueron aplicadas al género masculino y 67 al género femenino. Logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 18.26%.

En el segundo trimestre se monitorearon 30 centros de salud privados mediante la aplicación de 140 encuestas realizadas en el segundo trimestre 2024, de las cuales 43 fueron aplicadas al género masculino y 97 al género femenino. Logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 27.27%.

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 segundo 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 Abril-Junio 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\$57, 934,647.85, equivalente al 13.16%.

Cuadro No. 4

Presupuesto Ejecutado por Concepto del Gasto		
Período Abril-Junio 2024		
Concepto	Montos en RDS	% de Ejecución
Remuneraciones y Contribuciones	41,505,444.61	71.64
Contratación de servicios	12,474,087.56	21.53
Material y suministro	3,222,107.40	5.56
Transferencia corriente	0	0
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	733,008.28	1.27
Total ejecutado	57,934,647.85	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) correspondiente al segundo trimestre abril-junio 2024 es de un 82%.

Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contracciones Públicas:

El indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, correspondiente al segundo trimestre del año 2024,



reportada por la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas es de 78.45%

2.2-Desempeño de los Recursos Humanos

Análisis de los resultados del SISMAP

El indicador del SISMAP presentó al cierre del segundo trimestre 2024 un resultado de 81.67% promedio.

Acciones de capacitación y formación para el personal interno

Decenas de técnicos y funcionarios de la institución recibieron capacitación a través de 7 cursos, 2 charlas virtuales, 1 master, 2 talleres, 3 conferencias y 4 diplomados. La capacitación se realizó a través del INTEC, MAP, INAP, INFOTEP, OGTIC, OISS, Universidad de Santander de México, Universidad Católica de Santo Domingo, CIESS, MEPyD, CAPGEFI, IDOPRIL Ministerio de la Mujer, entre otros.

Cuadro No. 5

Capacitación del Personal Interno a Través de Cursos, Talleres, Charlas y Seminarios				
Periodo Abril-Junio 2024				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
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 I	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



Capacitación del Personal Interno a Través de Cursos, Talleres, Charlas y Seminarios				
Periodo Abril-Junio 2024				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Diplomado	1	10	Liderazgo Organizacional	UNIVERSIDAD DE SANTANDER, MEXICO
Curso	1	1	Certificación de Gobernanza Defensor del Pueblo y Buena Administración	NEXT EDUCACION
Socialización	1	2	Nueva Versión de la Guía SISMAP Sector Público	MAP
Master	1	2	Seguridad Social y Administración de Riesgos Laborales	UNIVERSIDAD CATOLICA 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	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, MEXICO
Conferencia	1	1	La Certificación de Personas dentro del marco de la Norma ISO17024-2012 en la R.D.	CAPGEFI
Diplomado	1	131	Diplomado Internacional en Defensoría de Derechos Ciudadanos en Materia de Seguridad Social	OISS
Total General	22	1085		

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



2.3-Desempeño de los procesos jurídicos

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

- Se realizaron 2 acciones de defensorías legales instituciones, logrando avanzar en un 20% en el cumplimiento de la meta del año 2024.
- Se elaboraron 8 contratos para la contratación de personal en la Dirección de Recursos Humanos, contratos con suplidores y acuerdos de colaboración interinstitucional, los cuales fueron debidamente legalizados y notarizados, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 6.66%.
- Se realizaron 2 informes de certificación de contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE, análisis y carga al sistema, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 10%.
- Se revisaron 1 actas del notario de los procesos de compras y contrataciones, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 8.33%.
- Se revisaron 4 comunicaciones elaboradas por las diferentes direcciones para ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 10%.
- Se realizaron 5 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, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 41.66%.
- Se dieron 38 asesorías jurídicas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de los mismos, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 17.67%.



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 defensorías colectivas en favor de los afiliados:

- Se envió comunicación No. D-000418 de fecha 09/04/2024 al señor Luis Miguel De Camps García, ministro de Trabajo y Presidente del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), 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.
- Solicitud de urgencia al Superintendente Superintendencia de Pensiones SIPEN sobre ejecución de traspasos aprobados por la Comisión de Traspasos CCI a reparto com. D-000839 d/f 18/06/2024.
- Señor Francisco A. Torres Superintendente Superintendencia de Pensiones SIPEN, com. D-00833 d/f 17/06/2024 con solicitud autorización URGENTE por parte de la SIPEN, traspasos de fondos pensiones especiales otorgadas por el decreto núm. 710-22, 712-22 y 166-22, para der cumplimiento a las decisiones del presidente Luis Abinader Corona.
- Señor Antoliano Peralta consultor Jurídico del Poder Ejecutivo, solicitud de corrección de datos de ciudadanos en decreto presidencial 250-23, com. D-000778.
- Señor Luis Miguel De Camps Ministro 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.



2.4-Desempeño de la tecnología

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

Aplicación Móvil App MiDIDA

Se ha avanzado en un 80% en la utilización de la App “MiDIDA”, desarrollada internamente, en una implementación cerrada para exploración de usuarios dentro de la institución y valoración, haciendo uso de su rol como afiliado al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Dentro del segundo semestre del año 2024 se considera un lanzamiento beta al público.

Implementación de Políticas del Sistema de Ciberseguridad

En el periodo se revisaron y mejoraron los procesos para garantizar la protección y respaldo de datos, y se implementaron las siguientes medidas:

- Se realizó el respaldo de datos en dispositivos no conectados a redes, y en otros casos, encriptados desde aplicaciones y sistemas; especialmente aquellos que serán transmitidos, así como carpetas compartidas de los usuarios en las diferentes áreas y/o departamentos.
- Se realizó Backup Automático a través de procesos automáticos de Backup, tanto a cinta como a Discos, calendarizados desde una aplicación licenciada para la administración y manejo de backup, con la protección y encriptación necesaria.
- Se tomaron las medidas para mantener las copias de seguridad de los datos almacenados en espacios bien protegidos para evitar el robo y/o daño a la información.
- Estamos comprometidos con la actualización y puesta en vigor de las políticas de seguridad informática, ciberseguridad y privacidad de la información, contando con la valiosa asesoría del Centro Nacional de Ciberseguridad



(CNCS). Esta colaboración nos permite fortalecer nuestros procedimientos y salvaguardar de manera efectiva la integridad y confidencialidad de los datos, asegurando un entorno seguro y confiable para nuestras operaciones.

- Se implementaron conexiones cifradas y las páginas web (institucional y de Transparencia seguras con protocolos HTTPS para ocultar y proteger los datos enviados y recibidos en los navegadores, mediante la implementación de protocolos TCP/IP con medidas de criptografía entrelazadas y métodos de encriptación SSL.
- Se implementaron protocolos de seguridad de la información, tanto en redes como en comunicaciones, para establecer normas y estándares formales que proporcionen un marco de referencia para actuar y proteger la información de accesos no autorizados.

Uso de las TIC para la Simplificación de Trámites y Mejoras de Procesos.

La innovación en la simplificación de trámites y la automatización transaccional e interactiva ha logrado reducir significativamente los tiempos de espera para servicios como la Asignación de Número de Seguridad Social (NSS) y la Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS. Estos trámites, que solían tomar de 15 a 20 días, ahora pueden completarse en un día laborable o incluso en menos de 24 horas. Esta notable reducción de tiempo se ha alcanzado gracias a la interoperabilidad con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y otras entidades del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS). Estos avances representan en la actualidad una mejora significativa en la eficiencia y la experiencia del usuario al interactuar con los servicios relacionados con la Seguridad Social en la República Dominicana.



Certificaciones obtenidas (NORTIC)

En el periodo se logró la recertificación de dos NORTIC de las cuatro que habíamos obtenido. Las NORTIC que están vigentes son las siguientes:

- E1-2022 Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.
- A3-2014 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

La institución está trabajando con la alimentación de contenido en una nueva plantilla de página Web Institucional y de Transparencia, provista por la OGTIC, para poder certificar la nueva certificación NORTIC A2-2023 Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano.

La Certificación NORTIC A4-2014 Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano, venció el 31/05/2024 y se está elaborando un nuevo acuerdo semántico y técnico con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) para optar por la nueva certificación NORTIC A4:2022.

Fortalecimiento de las Competencias del Personal

En el mes de abril de 2024 el encargado de la Dirección Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), participó en el ejercicio sobre: "Simulación de crisis cibernética con impacto en Desastre Nacional", invitado por el Consejo Nacional de Ciberseguridad (CNCS), en colaboración con el Viceministerio de Agenda Digital del Ministerio de la Presidencia, el Centro de Operaciones de Emergencias (COE) y con el apoyo de Amazon Web Services (AWS).



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.

Resultados iTICge.

Al mes de marzo 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 algunos de los puntos y/o pilares no se han cumplido (Pilar de innovación, Firma Digital, Implementación de Nuevas Tecnologías, etc.).

2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

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

- Se está aplicando la matriz de monitoreo del POA 2024 de forma mensual, midiendo el avance de cumplimiento de las metas por trimestre.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del primer trimestre 2024 y se envió al RAI para su publicación en la página de transparencia.
- 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 segundo trimestre 2023.



- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del segundo trimestre 2024 y se envió al RAI para su publicación en la página de transparencia.
- Se elaboraron tres (3) informes estadísticos correspondientes a los meses de abril, mayo y junio 2024 para ser publicados en la página de transparencia.
- Se socializó con todo el personal la 3ra. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Como parte de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), fue solicitada una dispensa a la Contraloría General de la República para retomar su implementación a partir del mes de agosto 2024.
- Se realizó el informe sobre el avance de la implementación del Plan de Mejora CAF 2024 cortado al 30 de junio. El mismo, presenta un avance preliminar de implementación de 56%.
- Fueron concluidos y remitidos al Ministerio de Administración Pública (MAP), la matriz del Autodiagnóstico Institucional CAF 2024 y el Informe de Autoevaluación CAF 2024. Las mismas fueron aprobadas y cargadas al SISMAP por el citado órgano rector. Estas evidencias dan cumplimiento al subindicador 01.1 Autoevaluación CAF del Barómetro SISMAP Gestión Pública.
- 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.
- Se realizó el informe semestral 2024 y se envió al Ministerio de la Presidencia en formato digital.
- Se realizó un informe de los logros más relevantes del primer semestre 2024 y se envió al Ministerio de la Presidencia en formato digital.



Transversalización del Enfoque de Igualdad de Género

Acciones implementadas en el segundo trimestre.

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

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



2.6-Desempeño del Área de Comunicación

Acciones realizadas por comunicación

- Se brindaron 779 asistencias a través del INFO DIDA para un avance en el cumplimiento de la meta de un 35.40% en el segundo trimestre 2024.
- Se enviaron 20 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 7.93% en el segundo trimestre 2024.
- Se publicaron 81 publicaciones en Facebook, Instagram y Tweets, respectivamente, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 3.37% en el segundo trimestre 2024.



3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

3.1-Nivel de satisfacción con el servicio

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.

Resultados 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).

Fue publicado en el portal web institucional, un resumen con los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios que recibieron servicios en el periodo enero-abril 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%.



3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información

De las 14 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas 13 dentro de los plazos establecidos, 2 solicitudes quedaron pendientes y 3 fueron rechazadas

Cuadro 6

Solicitudes Atendidas por la oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Periodo Abril-Junio 2024				
Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	0	0	0
Electrónica	9	2	9	2
311	5	0	4	1
Otras	0	0	0	0
Total	14	2	13	3

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

3.3-Resultados mediciones del portal de transparencia

Las mediciones del portal de transparencia presentan un resultado de 98.25% al mes de mayo del año 2024.



3.4-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas

Cuadro No.7

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Abril-Junio 2024	
Principales Quejas, Reclamaciones y Denuncias	Cantidad
Solicitud de Pensión solidaria por Vejez	2,811
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	1,476
Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto	688
Corrección de datos personales en el SUIR	496
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos ambulatorios	389
Afiliación de manera irregular a una ARS	270
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos de Alto Costo	250
Solicitud de inclusión de cedula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de edad	217
Solicitud de reactivación en el SUIR	116
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	203
Solicitud de pensión solidaria	149
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	104
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	96
Corrección de datos personales en el SUIR a menor de edad	91
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS de procedimientos	90
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	78
Solicitud de pensión solidaria por Discapacidad	72
Tardanza en entrega de la Pensión por vejez	69
Solicitud de información sobre estatus de caso	52
Tardanza en entrega de la Pensión solidaria por vejez	42
Tardanza en entrega de la Pensión solidaria	38
Solicitud de asignación de NSS a menor de Edad	38
Denegación de Pensión solidaria por Vejez	33
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medios diagnósticos e imágenes	27
Tramite de Asesoría Legal sobre SVDS Respecto a traspaso de CCI a Reparto	25
Afiliación automática de manera irregular a una ARS	24
Denegación de Cobertura del Catálogo de Procedimientos	19
Otros	49
Total General	8,012

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:

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.

Operativo DIDA 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) llevó a cabo un operativo preventivo para garantizar que los ciudadanos reciban servicios de salud con calidad y oportunidad, tal como está establecido en el programa de gobierno del Presidente de la República. Este operativo preventivo



es crucial para proteger los derechos de los afiliados y evitar cualquier tipo de vulneración. Queremos erradicar los rebotes de pacientes, cobros indebidos en emergencias y cualquier práctica que viole las normas establecidas. La ley nos faculta para realizar monitoreo en los prestadores de servicios de salud, garantizando así que los ciudadanos reciban de manera oportuna las prestaciones establecidas en el Seguro Familiar de Salud, en cumplimiento con las normas del sistema. Estas mediciones se llevan a cabo de manera continua, pero estamos intensificándolas durante esta Semana Mayor, donde la demanda de servicios de salud, especialmente en atención de emergencias, aumenta, expresó la Directora General durante su recorrido en los centros de salud públicos y privados.

Operativo de Monitoreo en Farmacias

En cumplimiento con la Ley 13-20, que busca asegurar la calidad y prontitud en la entrega de prestaciones e información a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social, el equipo de Monitoreo e Investigación de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), realizó un Monitoreo a través de encuestas a los afiliados que se encontraban en farmacias comprando medicamentos ambulatorios, para medir la calidad de los servicios del Seguro Familiar de Salud (SFS), según su punto de vista. Este proceso tiene como objetivo principal identificar las fortalezas y debilidades de los servicios de salud ofrecidos, permitiendo así el desarrollo de estrategias para una mejora continua. En un compromiso constante con la excelencia y transparencia, nos esforzamos por garantizar que los afiliados reciban atención de calidad y en tiempo oportuno.

Visita a Centros de Salud para orientar a los afiliados sobre sus derechos durante el asueto de Semana Santa

Durante el asueto de la Semana Mayor, la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) desplegó un equipo dedicado a orientar a la ciudadanía



sobre los beneficios en salud, en consonancia con el programa de gobierno del Presidente de la República. Durante la distribución de material educativo en peajes y centros de salud, la Directora General de la DIDA, destacó la importancia de informar a la población sobre sus beneficios en salud durante el asueto de Semana Santa. Explicó que conocer la cobertura en habitación, medicamentos y procedimientos es crucial, especialmente en momentos de alta demanda en emergencias. Subrayó que es prioritario que las personas sepan que tienen derecho a cobertura completa en emergencias, es decir, al 100%, y que no tienen que pagar depósitos o anticipos para recibir atención en salud. Esta información es vital y contribuye incluso a salvar vidas. El operativo, en consonancia con la labor de promover, informar y educar a la población sobre sus derechos y deberes, está alineado con la iniciativa liderada por el gobierno dominicano “Conciencia por la vida”.

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 donde se instaló un Stand para orientar e informar a todos los afiliados sobre los derechos, deberes y beneficios de la Seguridad Social en materia de Riesgos Laborales. Esta Feria tiene el objetivo de sensibilizar a trabajadores y empleadores para lograr obtener entornos seguros y saludables en todas las actividades del ámbito laboral y productivo que se realizan en nuestro país.



5-Anexos

Anexo 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Tipos de Seguros		
Abril-Junio 2024		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	149,846	43.65%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	105,858	30.84%
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	85,780	24.99%
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	1803	0.53%
Total General	343,286	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Anexo 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Tipos de Seguros		
Abril-Junio 2024		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	4,036	50.37%
Informaciones Generales del SDSS	2,571	32.09%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	1,381	17.24%
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	24	0.30%
Total General	8,012	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 3

Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Abril-Junio Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Región Ozama					
Oficina Nacional de Estadísticas	24	53	77	0	Distrito Nacional
Empresa de Zona Franca Hanes Brand Dos Ríos	8	8	16	0	Monseñor Nouel
Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)	9	13	22	0	Distrito Nacional
Agencia de Cambio Gamelyn	7	5	12	3	Distrito Nacional
Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)	16	25	41	5	Distrito Nacional
Politécnico Santiago Apostol	32	47	79	0	Distrito Nacional
ARS Reservas (1)	4	7	11	0	Distrito Nacional
ARS Reservas (2)	4	8	12	0	Distrito Nacional
ARS Reservas (3)	2	12	14	0	Distrito Nacional
	106	178	284	8	
Región Cibao Norte					
Politécnico Josefina Serrano	2	24	26	5	Santiago
Centro Comunal el Asfalto	29	46	75	63	Santiago
Barrio Lindo la Herradura	13	20	33	29	Santiago
Politécnico Josefina Serrano	2	31	33	2	Santiago
Los Llanos de la Barranquita	9	3	12	5	Santiago
Centro Educativo Generoso Ferreira	8	30	38	0	Santiago
Ministerio Ezra	2	8	10	0	Santiago
	65	162	227	104	



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Abril-Junio Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Región Cibao Sur					
Liceo Politécnico Don Pepe Álvarez	22	31	53	0	La Vega
Instituto Dominicano de Investigación Agropecuaria	10	12	22	5	La Vega
Cervecería Vegana	15	2	17	3	La Vega
	47	45	92	8	
Región Cibao Nordeste					
Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)	1	0	1	0	Samaná
DIGESETT	1	0	1	0	Samaná
	2	0	2	0	
Región Cibao Noroeste					
Instituto de Medicina Avanzada del Noroeste (INMANOR)	5	23	28	0	Mao
Junta de Vecinos Unidos por el Bienestar	0	12	12	0	Mao
Hospital Luis Bogart	4	8	12	3	Mao
	9	43	52	3	
Región Valdesia					
Villa Altagracia	3	6	9	0	San Cristóbal
Región Enriquillo					
Junta de Vecinos Barrio Alfa	20	26	46	44	Barahona
Hospital General Melenciano	1	15	16	0	Independencia
Ayuntamiento de Tamayo	10	12	22	22	Bahoruco
Junta de Vecinos Sector Baitoita	10	14	24	0	Barahona
CPNA 56-58 Sector Estela	1	9	10	1	Barahona



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Abril-Junio Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Iglesia Maranata	5	7	12	8	Barahona
Centro de Atención a la Primera Infancia (CAIPI)	0	6	6	0	Barahona
	47	89	136	75	
Región El Valle					
Instituto Politécnico San Miguel Fe y Alegria	16	26	42	0	San Juan de la Maguana
Centro Comunal Las Clavellinas	6	8	14	0	Azua
Sindicato Arrimo Los Negros	4	11	15	0	Azua
Asentamiento de Ganaderos	5	10	15	0	Azua
	31	55	86	0	
Región Yuma					
Hotel MargaritaVille (1)	11	5	16	16	La Altagracia
Hotel MargaritaVille (2)	12	8	20	20	La Altagracia
Hotel Occidental	2	24	26	26	La Altagracia
	25	37	62	62	
39	335	615	950	260	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

