

DIDA



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

Informe Trimestral Enero-Marzo

2025

Dirección de Planificación y Desarrollo

DIDA



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

Informe del Trimestre

Enero-Marzo 2025

Abril 2025

Santo Domingo

Tabla de Contenidos

Informe del Primer Trimestre 2025

Contenido

1-Resultados Misionales	3
1.1-Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría	3
3.3-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas.....	6
1.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS.	10
1.3-Resultados cuantitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.	12
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	15
2.6-Desempeño del Área de Comunicación	18
2.7-Desempeño del área de Tecnología de la Información y Comunicación	19
Avance de la ejecución de las acciones realizadas por Tecnología de la Información y Comunicación	20
3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	20
3.1-Nivel de satisfacción con el servicio	20
3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información	21
4-Principales acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las funciones propias de la institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:.....	22
5-Anexos	24

Informe del Primer Trimestre del Año 2025

1-Resultados Misionales

Durante el primer trimestre del año 2025, la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), a través de las áreas misionales desempeñó diferentes actividades de la institución, las cuales 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 2025, se entregaron 341,249 servicios de información y orientación General sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a igual número de personas afiliadas y no afiliadas al SDSS, 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% de cumplimiento en el primer trimestre 2025.

Cuadro No. 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Oficinas Enero-Marzo 2025	
Oficinas	Cantidad
DIDA Central Distrito Nacional	108,109
Santiago	41,182
San Pedro de Macorís	33,603
La Romana	32,697
Punto GOB Megacentro Santo Domingo Este	16,755
La Vega	11,845
San Francisco de Macorís	11,569
Azua	11,113
San Cristóbal	11,098
Higüey	10,333
Mao	8,633
Puerto Plata	8,420
Punto GOB Sambil Distrito Nacional	7,588
Barahona	5,653
San Juan de la Maguana	4,501
Punto GOB La Sirena (Santiago)	3,778
Punto GOB Colinas Centro Santo Domingo Norte	3,733
Bávaro	3,083
Samaná	3,032
Punto GOB Occidental Mall Santo Domingo Oeste	1,640
Bahoruco	1,163
Punto GOB San Cristóbal	989
Punto GOB Expreso La Américas Santo Domingo Este	732
Total General	341,249

Fuente: Base de datos DIDA

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

En el primer trimestre del presente año se atendieron 5,366 Quejas, Reclamaciones y Denuncias sobre el SDSS o Servicios de

Defensoría Legal sobre denegaciones de prestaciones recibidas a través de las 23 oficinas y puntos GOB ventanillas, ubicados en el Gran Santo Domingo y 16 oficinas provinciales ubicadas en el interior del país.

Esta meta se logró avanzar en el cumplimiento en un 17% en el primer trimestre 2025.

Cuadro No. 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas Enero-Marzo 2025	
Oficinas	Cantidad
DIDA Central Distrito Nacional	1,802
Santiago	965
San Pedro de Macorís	362
La Romana	360
Punto GOB Megacentro Santo Domingo Este	319
La Vega	234
Higüey	189
Azua	171
Puerto Plata	164
Mao	138
Punto GOB Megacentro Santo Domingo Este	101
San Francisco de Macorís	93
Punto GOB Colinas Centro Santo Domingo Norte	93
Samaná	89
Punto GOB Sambil Distrito Nacional	74
Punto GOB La Sirena (Santiago)	67
San Juan de la Maguana	45
Bávaro	40
San Cristóbal	34
Punto GOB Occidental Mall Santo Domingo Oeste	12
Punto GOB San Cristóbal	6
Punto GOB Expreso La Américas Santo Domingo Este	4
Bahoruco	4
Total General	5,366

Fuente: Base de datos DIDA

3.3-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas

Cuadro No.3

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Enero-Marzo 2025	
Informaciones Generales del SDSS	Cantidad
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	1391
Corrección de datos personales en el SUIR	442
Solicitud de inclusión de cédula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de edad	431
solicitud de reactivación en el SUIR	224
Corrección de datos personales en el SUIR a menor de edad	120
Solicitud de información sobre estatus de caso	36
Tramite de asesoría legal sobre aportes al SDSS	19
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes	137
Sub-Total	2,800

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Enero-Marzo 2025	
Seguro Familiar de Salud (SFS)	
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos ambulatorios	288
Afiliación de manera irregular a una ARS	285
Solicitud de carta de no cobertura en el PDSS en medicamentos de alto costo	215
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS de procedimientos	147
Traspaso realizado de manera irregular a una ARS	125
Retención de paciente en PDSS	102
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	85
Cobro de diferencia por encima de lo establecido en internamiento	43
Cobro de diferencia por encima de lo establecido	37
Denegación de cobertura	34
Denegación de cobertura del catálogo de procedimientos	30
Cobro de depósito indebido en servicios de salud	21
Denegación de cobertura por parte de ARS	12
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes	489
Sub-Total	1,913

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Enero-Marzo 2025	
Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)	
Solicitud de traspaso de CCI a reparto	425
Tardanza en entrega de la Pensión por vejez	63
Tramite de asesoría legal sobre SVDS	22
Traspaso realizado de manera irregular	20
Solicitud de traspaso de reparto a CCI	17
Tramite de asesoría legal sobre SVDS respecto a traspaso de CCI a reparto	11
Denegación de Pensión Solidaria por vejez	8
Solicitud de transferencia de fondos y/o devolución de aportes de reparto por haber sido pensionado o encontrarse activo en el sector privado	5
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes	68
Sub-Total	639

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Enero-Marzo 2025	
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	
Solicitud de reembolsos por gastos médicos en SRL	4
Solicitud de cobertura exgratia y/o concesión de cobertura por parte de la ARLSS	2
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	2
Denegación de las prestaciones por accidente en trayecto por causa ajena al trabajo	2
Tramite de asesoría legal sobre seguro de riesgos laborales	2
Denegación de pago del subsidio por discapacidad temporal a través del SRL por riesgo laboral excluido y no considerado	2
Sub-Total	14
Total General	5,366

Fuente: Base de datos DIDA

Certificaciones de Aportes

Durante el período analizado fueron solicitadas y entregadas 2,976 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 21% en el primer trimestre 2025.

Servicios de Historial de Aportes al SDSS

Durante el período analizado, se entregaron 15,077 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 2025 se avanzó en un 24% en el primer trimestre.

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

En el trimestre en cuestión se entregaron 2,769 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 37% en el primer trimestre 2025.

Servicios de Consultas de Asesorías Médicas

Fueron ofrecidas en el primer trimestre 2,263 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 23% en el primer trimestre 2025.

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

En el trimestre se entregaron 2,269 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 30% en el primer trimestre 2025.

Servicios de Cartas de No Cobertura en Salud

Se solicitaron y entregaron 671 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 17% en el primer trimestre 2025.

Servicios en Línea

En el trimestre bajo estudio se entregaron a la población por medio electrónicos, 2,737 Servicios en Línea y 7,436 Servicios en línea vía chat a la población por medio electrónico en el primer trimestre 2025, para un total de 10,173 servicios en línea entregados.

Esta meta se logró avanzar en un 24% en el primer trimestre 2025.

Servicios de Asesorías Legales

En el trimestre se realizaron 30 Asesorías Legales a empresas e instituciones, a solicitud de los mismos.

Esta meta se logró avanzar en un 20% en el primer trimestre 2025.

Traspasos de CCI a Reparto y Pensiones Solidarias

En el trimestre se recibieron y tramitaron 1,680 solicitudes de pensiones solidarias y 408 de traspasos de CCI a Reparto.

Reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad

Participamos en 18 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 299 pensiones en el primer trimestre del año 2025.

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, operativos, los cuales detallamos a continuación:

Servicios de capacitación sobre el SDSS.

En este primer trimestre, 1,314 personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través charlas y talleres realizados a grupos de interés en los territorios, impactando a 870 mujeres y 444 hombres. La meta programada para el año 2025 se logró avanzar en su cumplimiento en un 15% en el primer trimestre 2025.

Cuadro No. 4

Talleres y Charlas Impartidas en Instituciones Públicas y Privadas, Periodo Enero-Marzo Año 2025						
Capacitación	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincias
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
47	MAP ONE MINISTERIO DE EPORTE SISALRIL SINTRADOMES UNFETRAH ATH	444	870	1,314	126	Santo Domingo
1		444	870	1,314	126	

Fuente: Base de datos DIDA

Cabe destacar que 1,314 personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 45 charlas y conversatorios impartidos a nivel nacional, logrando impactar o beneficiar a 818 mujeres y 444 hombres, incluyendo 126 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, Mao, Puerto Plata, Azua, Bávaro, Higüey, Azua y San Francisco de Macorís.

DIDA en la Comunidad Promoviendo el SDSS

- Se realizaron 24 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 32%.

- Se realizaron 36 actividades de distribución de material educativo e informativo sobre el SDSS a nivel nacional, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el primer trimestre de un 24%.

- Se realizaron 29 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 29%.

- Se realizaron 55 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 44%.

- Se realizaron 2 diplomados en la Institución, como parte del programa de capacitación interna para fortalecer los conocimientos sobre Seguridad Social a los técnicos que prestan servicios a los usuarios.

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

En el primer trimestre del año 2025 se monitorearon 72 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) mediante la aplicación de 714 encuestas, de las cuales 202 fueron aplicadas al género masculino y 512 al género femenino. En el período se logró un avance de un 27.2%

En el primer trimestre del año 2025 se monitorearon 35 hospitales mediante la aplicación de 350 encuestas, de las cuales 97 fueron aplicadas al género masculino y 253 al género femenino. Se logró un avance de la meta de un 30.4%

En el primer trimestre del año 2025 se monitorearon 38 centros de salud privados mediante la aplicación de 371, de las cuales 124 fueron masculino y 247 femenino. Se logró un avance de la meta programada de un 34.5%

En total, se visitaron 166 Prestadoras de servicios de salud públicos y privados incluyendo 21 farmacias, en estas se realizaron 189 encuestas a nivel nacional. El total de encuestas aplicadas fue de 1,624 formularios. El objetivo de la medición es determinar el grado de satisfacción y conocimiento que tienen los usuarios sobre los derechos y beneficios que otorga el SDSS. Se logró un avance de la meta programada para el año 2025 de un 30.2%

Se realizaron 10 encuentros comunitarios con la participación de 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 primer trimestre el año 2025 de un 17%.

2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

Presupuesto ejecutado, Período Enero-Marzo 2025

El presupuesto aprobado vigente para el año 2025 fue de RD\$500, 217,337 de los cuales, se ejecutaron en el primer trimestre RD\$91,525,574.82 equivalente al 18.30%.

Cuadro No. 5

Presupuesto Ejecutado por Concepto del Gasto		
Período Enero-Marzo 2025		
Concepto	Montos en RDS	% de Ejecución
Remuneraciones y Contribuciones	61,105,044.72	67%
Contratación de servicios	24,963,578.21	27%
Material y suministro	3,748,763.59	4%
Transferencia corriente	0	0%
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	1,708,188.30	2%
Total ejecutado	91,525,574.82	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 2025 fue de 83%.

Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contracciones Públicas:

La evaluación de SISCOMPRAS sobre el indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, correspondiente al primer trimestre del año 2025 fue de 75%.

2.2-Desempeño de los Recursos Humanos

Análisis de los resultados del SISMAP

El indicador del SISMAP presentó al cierre del primer trimestre 2025 un resultado de 83.82% promedio.

Acciones de capacitación y formación para el personal interno

Cuadro No. 6

Capacitación para el Personal Interno				
Periodo Enero-Marzo 2025				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Curso	1	5	Protocolo de Eventos de Etiqueta	INESDYC
Curso	1	180	Inducción a la Administración Pública	INAP
Curso	1	180	Viaje por la Seguridad Social	CIES
Webinar	1	50	Innovaciones en la Guía SISMAP Gestión Pública	MAP
Seminario	1	3	Seminario Compartiendo Buenas Prácticas: Innovación, Calidad y Transformación Pública	MAP
Taller	1	2	Módulo de Encuesta de Satisfacción de Usuarios respecto a la calidad de los servicios que ofrecen sus respectivas instituciones	MAP
Total	6	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 2024 para enviar al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).
- Se está aplicando la matriz de monitoreo del POA 2025 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 2025 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 correspondiente al primer trimestre 2025.
- Se realizó el informe de ejecución y evaluación del POA 2024.
- Se elaboraron tres (3) informes estadísticos correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo 2025 para ser publicados en la página de transparencia.
- Se elaboró la Memoria Institucional del año 2024 en formato digital para el Ministerio de la Presidencia.
- Se inició la Encuesta de Satisfacción de los Servicios DIDA, a través de la plataforma Google Forms, esta se utilizará para medir los atributos de calidad comprometidos en la 3era. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano periodo 2023-2025. La encuesta abarca el periodo enero-abril 2025.
- Se elaboró el informe del 3er. cuatrimestre 2024 con los resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios DIDA comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Se cargó en el portal web institucional el resumen con los resultados del 3er. cuatrimestre 2024 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 2024.
- Se socializó el Plan de Mejora 2025 con el Comité de Calidad institucional y las áreas involucradas.
- Se volvió a socializar 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 Carta Compromiso al Ciudadano. 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 implementó una matriz para el seguimiento de las sugerencias, quejas y 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.
- Participación en las siguientes actividades organizadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP):
 - Jornada de sensibilización al Premio Nacional a la Calidad.
 - Seminario compartiendo buenas prácticas: Innovación Calidad y Transformación Pública.
 - Taller de Índice de Satisfacción de los Servicios Públicos y Monitoreo de la Calidad de los mismos.
 - Webinar Innovaciones en la Guía SISMAP Gestión Pública Se actualizaron las calificaciones de los indicadores de gestión acorde a los datos publicados o remitidos por los órganos rectores.
 - Socialización de los Aspectos Generales para la implementación del Índice de Control Interno (ICI) bajo la coordinación y supervisión de la Contraloría General de la República

- Se elaboró y remitió a la Dirección de Recursos Humanos el borrador de las Políticas y Procedimiento de Selección, Reclutamiento e Inducción de Personal.
- Se iniciaron las actualizaciones del Autodiagnóstico CAF 2025.
- Se completó el seguimiento al 1er. trimestre del Plan de Mejora CAF 2025.

2.6-Desempeño del Área de Comunicación

Acciones realizadas por comunicación

- 30,357 visitas recibidas de forma periódica a la página web en los primeros tres (3) meses del año 2025 alrededor de 10 países. La meta se logró avanzar en un 30% en el período.
- Se brindaron 607 asistencias a través del INFO DIDA para un cumplimiento de un 28% en el primer trimestre 2025.
- Se coordinó la participación del director general en 5 entrevistas en diversos programas de radio y televisión donde tuvo la oportunidad de explicar el impacto que ha tenido en la población el programa “Ya no está solo, DIDA 24 horas contigo” así como, otros temas de interés sobre los derechos y beneficios que brinda la seguridad social a los afiliados y la disposición de la DIDA de ejercer el rol que le da la Ley para defender y acompañar a los afiliados cuando les vulneren sus derechos. El nivel de avance en el cumplimiento de la meta fue de un 8% en el primer trimestre 2025.
- Se enviaron 60 síntesis informativas a través del correo electrónico, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 27% en el primer trimestre 2025.

- Se publicaron 412 Publicaciones en Facebook, Instagram y Tweets, respectivamente, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 14% en el primer trimestre 2025.
- Se difundieron 63 materiales educativos sobre los derechos y deberes de los afiliados al SDSS a través de Grupos de WhatsApp, Intranet, Página Web y medios de comunicación externos.

Se elaboraron los siguientes materiales educativos e informativos:

- Se realizaron 4 ABC del SDSS.
- Se elaboraron Publicidad digital para 2 boletines 8.5x11 sobre el SDSS.
- Se elaboraron 2 Brochure y 3 líneas gráficas para diplomado de Santiago 2025.
- Se diagramó el resumen de la Memoria 2024 para el CNSS.
- Se elaboraron 2 Flayer Seguro Familiar de Salud Semana Santa 2025.
- Se elaboraron 2 mensaje suelto Semana Santa 2025 para el Director.

2.7-Desempeño del área de Tecnología de la Información y Comunicación

Durante el primer trimestre del año 2025, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ejecutó acciones clave para el avance de los procesos requeridos para la ejecución del Plan Operativo Anual (POA), con el objetivo de fortalecer la infraestructura tecnológica institucional, garantizar la

continuidad operativa, y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos y usuarios internos.

Avance de la ejecución de las acciones realizadas por Tecnología de la Información y Comunicación

- Se está desarrollando una página Web Institucional y de Transparencia, inclusiva para personas discapacitadas, visual, auditiva, basada en nueva plantilla de página web moderna y versátil de la OGTIC. La plataforma se está trabajando utilizando WordPress, CSS y RSS, garantizando flexibilidad y cumplimiento de estándares. En el primer trimestre del año 2025 se ha logrado un 60% de avance en el rediseño de la página web.
- Implementación de la Plataforma Única DIDACore, éste proyecto tiene la finalidad de realizar la migración y refactorización de los sistemas internos hacia una plataforma centralizada. En el primer trimestre del año 2025 se ha logrado un 22% de avance.
- Desarrollo de la aplicación MiDIDA, esta APP tendrá las funcionalidades siguientes: consultas de NSS, ARS y AFP, solicitud de servicios, apertura de reclamaciones y localización de oficinas. Implementación de interfaz adaptada a Android/iOS y autenticación biométrica. Este proyecto tiene un avance de un 50% en el primer trimestre 2025.

3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

3.1-Nivel de satisfacción con el servicio

Se elaboró el informe del 3er. cuatrimestre del año 2024 con los resultados de la Encuesta de Satisfacción, para el nivel de cumplimiento de los atributos y estándares comprometidos en la

Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual la institución obtuvo un 90% de satisfacción general.

3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información

De las 11 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas 9 dentro de los plazos establecidos, 2 solicitudes quedaron pendientes.

Cuadro 7

Solicitudes Atendidas por la oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Periodo Enero-Marzo 2025				
Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	0	0	0
Electrónica	6	0	6	0
311	5	2	3	0
Otras	0	0	0	0
Total	11	2	9	0

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

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 Con Instituciones Públicas y Privada

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) firmaron acuerdo de colaboración interinstitucional, con el objetivo de defender a los ciudadanos ante los cobros indebidos, cláusulas abusivas y prácticas injustas en los servicios de salud. Este acuerdo conlleva a la revisión y regulación de todas las pólizas de salud, creación de sanciones para quienes incumplan los derechos de los pacientes, control sobre publicidad engañosa de seguros y clínicas; un canal de denuncias más eficientes para los afiliados y mayor educación sobre derechos en salud para la poblacional.

El Director General de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), Elías Báez, y el Ministro de Administración Pública, Sigmund Freud Mena, firmaron la Circular No. 004477 que instruye a las oficinas de Recursos Humanos de todas las instituciones públicas a coordinar con la DIDA las orientaciones a los servidores del Estado sobre sus derechos y beneficios en materia de seguridad social.

Las áreas de Recursos Humanos de las instituciones públicas deberán coordinar con la DIDA para recibir las orientaciones

necesarias sobre los beneficios del Sistema Dominicano de Seguridad Social para que los servidores públicos puedan acceder de manera oportuna a los derechos contemplados en la Ley 87-01. Con esta iniciativa, el MAP y la DIDA refuerzan su compromiso con la protección social de los servidores públicos, asegurando que cada trabajador conozca y ejerza plenamente sus derechos dentro del sistema de seguridad social dominicano.

Participación en Encuentro Internacional Promovido por la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS).

En el marco del Encuentro Internacional organizado por la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS). El Director General de la DIDA, Elías Báez, se destacó como panelista en el Seminario “Comunicación en el Ámbito de la Seguridad Social”, 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.

En el 23 Aniversario de la DIDA.

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), rinde cuentas sobre los primeros cien días de gestión, donde el director general, Elías Báez presentó en rueda de prensa, los logros y resultados alcanzados en los primeros 90 días de su gestión.

El proyecto más importante implementado por la nueva gestión se concentra en el programa” Ya no está solo, DIDA 24 horas contigo” donde hemos recibido cientos de casos relacionados al Seguro Familiar de Salud por denegaciones de cobertura, cobros indebidos y retenciones de pacientes. En la defensa de tales casos, la DIDA ha

evitado que los afiliados paguen por conceptos de cobros indebidos más de 20 millones de pesos impactando positivamente en la reducción de gasto de bolsillo en la familia dominicana.

Esta actividad se llevó a cabo en el salón de reuniones del Consejo Nacional de Seguridad Social.

5-Anexos

Anexo 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Tipos de Seguros Enero-Marzo 2025		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	170,523	49.97%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	101,429	29.72%
Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)	67,947	19.91%
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	1,350	0.40%
Total General	341,249	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Anexo 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Tipos de Seguros Enero-Marzo 2025		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	2,804	52.25%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	1,913	35.65%
Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)	635	11.83%
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	14	0.26%
Total General	5,366	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Anexo 3

Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región sobre el SDSS: Periodo Enero-Marzo Año 2025						
Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Región Ozama						
1	Vice Ministerio de Planificación y Desarrollo (dependencia del Ministerio de Educación)	12	11	23	2	DN
1	Politécnico Santiago Apóstol	34	45	79	0	DN
1	Ministerio de Administración Pública (MAP)	8	23	31	0	DN
1	Oficina Nacional de Estadísticas (ONE)	35	63	98	0	DN
1	IAD, de Hacienda Estrella	21	15	36	16	DN
1	Escuela Nicolás Ureña de Mendoza	4	29	33	0	DN
6		114	186	300	18	
Región Cibao Norte						
1	Oficina de Transporte Utrasars	1	1	2	0	Mao
1	Zona Gerencia de Área de Salud	2	6	8	0	Puerto Plata
1	UASD	1	20	21	0	Santiago
3		4	27	31	0	
Región Cibao Sur						
1	Club Ama de Casa	0	15	15	1	La Vega
1	Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa	29	10	39	26	La Vega
2		29	25	54	27	

Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región sobre el SDSS: Periodo Enero-Marzo Año 2025

Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Región Cibao Nordeste						
1	Ayuntamiento del Distrito Municipal Las Coles Arenoso	13	17	30	28	SFM
1	Hospital Municipal Arenoso	2	13	15	0	SFM
1	Hospital Dr. José Fausto Ovalle de Esperanza	1	12	13	3	MAO
3		16	42	58	31	
Región Yuma						
1	López Pacio & Asociados	1	10	11	0	Bávaro
1	CAFI Buen Pastor	1	11	12	0	Higüey
1	Hotel Sunscape	41	77	118		La Romana
1	Club Recreativo de la Romana	19	0	19	0	La Romana
1	Corporación del Acue-ducto y Alcantarillado de La Romana	5	14	19	1	La Romana
1	Politécnico Sergio Beras	27	32	59	0	La Romana
1	CAPI Villa Cerro 1	0	28	28	0	Higüey
1	Tienda Rosalex	1	20	21	0	La Romana
1	Hospital de Guaymate.	0	15	15	8	La Romana
1	Colegio Calasanz	14	26	40	0	Bávaro
10		109	233	342	9	
Región Valdesia (Azua, San Cristóbal, San José de Ocoa y Peravia)						
1	Centro Médico Popular Azuano CEMPA	1	15	16	0	Azua
1	Colegio Utesur	9	21	30	0	Azua
1	Gerencia de Area/ Azua	5	15	20	0	Azua
1	Colegio Paraíso del Aprendizaje	0	25	25	0	Azua
1	Ministerio de deporte	22	5	27	2	Azua
1	Liceo Román B.	6	23	29	5	Azua
1	Liceo Román B. de Catro	4	19	23	1	Azua
7		47	123	170	8	

Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región sobre el SDSS: Periodo Enero-Marzo Año 2025

Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Región Enriquillo (Barahona, Bahoruco)						
1	Centro De Superación Comunitaria (El Córbanos Norte).	0	20	20	0	SJM
1	Hospital Municipal Federico Armando Aybar	4	45	49	12	SJM
1	CPNA Quija Quieta	1	8	9	2	SJM
1	Colegio de Estudio Medio (CEM)	9	11	20	0	BARAHONA
1	CPN 46 PALMARITO	2	12	14	2	BARAHONA
1	Escuela Básica Prof. Miledys Lebreut	4	11	15	0	BARAHONA
1	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructuras y Edificaciones (ONESVIE)	6	4	10	1	BARAHONA
1	CPNA Andrea Evangelina Rodríguez	2	12	14	0	BAHORUCO
1	Bomberos de Neyba	17	2	19	2	BAHORUCO
9		45	125	170	19	
Región Higuamo						
1	Dominican Watchman	19	5	24	0	SPM
1	Dirección General de Aduanas	12	9	21	0	SPM
1	Editora y Papelería 23	8	11	19	0	SPM
1	Politécnico Inmaculada Concepción	4	25	29	0	SPM
1	Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA)	9	7	16	2	SPM
5		52	57	109	2	
45		416	818	1234	114	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Talleres Impartidos a Instituciones Públicas y Privadas Por Región, Periodo Enero-Marzo 2025								
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia	Municipio	Fecha
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores			
Región Ozama								
1	FENAMUTRA	0	19	19	0	DN		10/02/2025
1	Líderes comunitarios	28	33	61	12	DN	SDN	26/03/2025



Xiomara De Coo Flores

Dirección de Planificación y Desarrollo