



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.



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 DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador
Evaluador (es)**

**Santo Domingo, D.N.
Julio 2021**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

La DIDA, comprometida con la población dominicana y sus empleados realiza el Auto-diagnostico CAF el cual tiene como funcionamiento el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas, adoptado por el MAP (Ministerio de Administración Pública). Este consta de 9 criterios y 28 sub-criterios del Marco Común de la Evaluación, los cuales se dividen en criterios facilitadores y de resultados.

Con ayuda del área de Calidad institucional y el comité de calidad se realizan diferentes reuniones con el fin de analizar, evaluar y destacar áreas de mejoras de la institución. Para luego de esto realizar un plan de mejora y llevarlo a cabo de manera anual y con esto lograr que año tras año la institución pueda mejorar la calidad en la que sirve a la sociedad mediante sus servicios, su infraestructura y sus colaboradores.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Resguardar el derecho de las personas a la seguridad social en todas las etapas de la vida, a través de la promoción, información, educación, monitoreo, ejerciendo la orientación y defensa de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

I.1.2 VISIÓN

Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, cultura y educación en seguridad social, para el reconocimiento y acceso al derecho universal y constitucional de la población dominicana a la seguridad social.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

Calidad: Fomentamos una cultura de calidad y mejora continua en la prestación de los servicios para la satisfacción de los usuarios.

Equidad: Servir con eficiencia, igualdad e imparcialidad a todos los usuarios que solicitan nuestros servicios sin considerar su raza, sexo, edad, religión y condición socioeconómica o ideológica.

Solidaridad: Apoyo, respaldo y ayuda de manera desinteresada a todos los afiliados al SDSS y población en general.

Transparencia: Actuamos de forma clara y rendimos cuentas de nuestro accionar en el manejo de los recursos de forma oportuna, dentro del marco legal y los principios éticos.

Compromiso: Estamos comprometidos a dar el máximo de nuestras capacidades y lo mejor de nosotros para sacar adelante las tareas encomendadas.

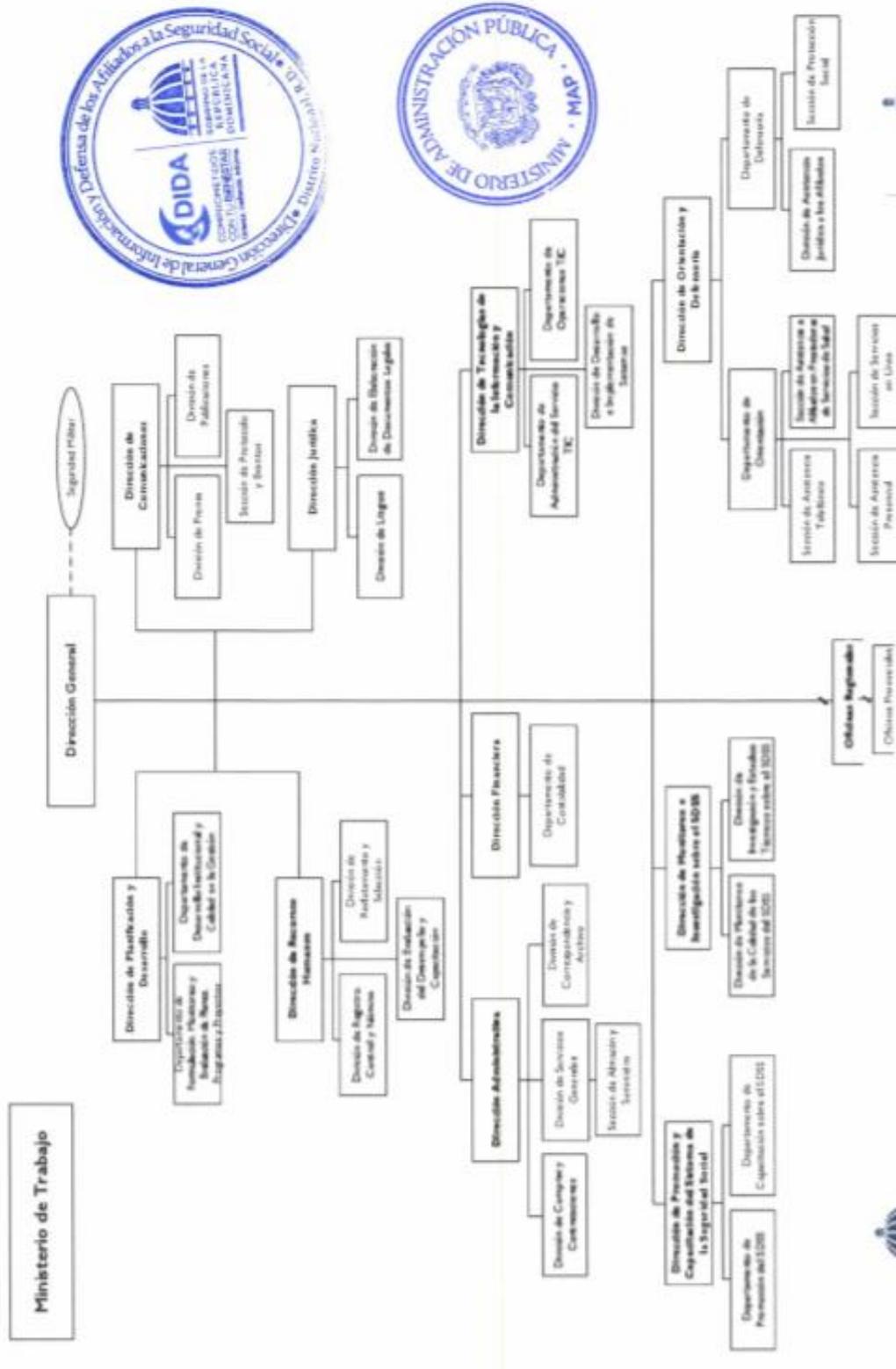
Integridad: Actuamos siempre apegados a normas y principios éticos, mediante un comportamiento honesto y confiable.

1.1.4 BASE LEGAL

- Ley 87-01, del 9 de mayo del 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- El Reglamento interno del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), aprobado mediante decreto 707-02, por el Poder Ejecutivo en fecha 4 de septiembre del 2002.
- La Resolución Núm. 78-05, acta 78, de fecha 26 de junio del 2003, aprobado por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), sobre Reglamento Interno de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).
- La Ley 188-07, del 9 de agosto de 2007, que introduce modificaciones en la Ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- La Constitución de la Republica Dominicana votada y proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015. Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio del 2015.
- Ley 397-19 que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales. Deroga la Ley 1896 del 1949, sobre Seguros Sociales, modificada por la Ley 6126 del año 1962, sobre la Autonomía de la Caja Dominicana de Seguros Sociales. Deroga los artículos 134,135,136,137,138 y 139, de la Ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y modifica los artículos 21, 23, 127,128,140,192,196 y 198 de la citada Ley 87-01 Gaceta Oficial no. 10956 del 1 de octubre de 2019.
- Ley 13-20, que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). Modifica el recargo por mora en los pagos al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y modifica, además, el esquema de comisiones aplicados por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Gaceta Oficial No. 10970 del 07 de febrero de 2020.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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





SERVICIOS



TRASPASOS DE CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL A REPARTO



TRANSFERENCIA DE AFILIACIÓN DE REPARTO A CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL



OPERATIVOS DE ORIENTACIÓN Y DEFENSORÍA



CONSTANCIA DE AFILIACIÓN EN EL SEGURO DE PENSIONES



CONSTANCIA DE AFILIACIÓN EN EL SEGURO DE SALUD



CONSTANCIA DE COBERTURA DE SALUD



CAPACITACIÓN SOBRE EL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL



ASESORÍA LEGAL SOBRE EL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL



CERTIFICACIÓN DE APORTES AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL



HISTORIAL DE APORTES AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL NO VÁLIDO PARA DEMANDA



CERTIFICACIÓN DE APORTES AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL CON FINES DE APOSTILLAMIENTO.



CERTIFICACIÓN DE HORA Y FECHA DE REGISTRO AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL



ASIGNACIÓN DE NSS A MAYORES DE EDAD



ASIGNACIÓN DE NSS A MENORES DE EDAD



CORRECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN LA BASE DE DATOS DEL SDSS



INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL SOBRE EL SDSS



RECLAMACIÓN, DENUNCIAS Y QUEJAS SOBRE EL SDSS

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 consta de 2 Ejes Estratégicos, 5 Objetivos Estratégicos y 19 líneas de acción que definen la producción programática, con una claridad de propósitos guiadas por la Misión y Visión institucional de hacia dónde nos dirigimos en los próximos cuatro años.

Los Objetivos Estratégicos tienen como propósito, lograr metas que contribuyan al progreso y al logro de la Misión y Visión en el corto y mediano plazo, maximizando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando al máximo las oportunidades y evitar las amenazas.

Objetivos estratégicos 1.1, 1.2 y 1.3: Estos objetivos apuntan al cumplimiento del rol institucional de promover, defender, capacitar e informar sobre el SDSS, vinculando sus líneas de acción con la Misión y Visión de la institución.

Objetivo estratégico	Líneas de acción
1.1- Mejorar el acceso a la información defensoría y promoción del SDSS.	1.1.1-Campañas de promoción y difusión del SDSS
	1.1.2-Fortalecimiento y uso de las redes sociales para promover el SDSS.
	1.1.3-Impulsar la aplicación de un CRM (Customer Relationship Management o Gestión de la Relación de Clientes) que promueva el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informe a los afiliados sobre sus derechos y deberes.
	1.1.4-Impulsar una aplicación informática móvil y de escritorio que permita una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del sistema.
	1.1.5-Fortalecer el contenido de las charlas, talleres y conferencias de orientación y educación sobre el SDSS.
1.2-Empoderar a la población dominicana sobre sus derechos y deberes mediante la capacitación en Seguridad Social.	1.2.1-Impulsar la Escuela Nacional de la Seguridad Social
1.3-Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los Afiliados al SDSS	1.3.1-Fortalecimiento y automatización de los servicios de orientación, defensoría y asesoría legal sobre el SDSS.
	1.3.2-Impulsar la creación de una aplicación informática que automatice las estadísticas de orientación y defensoría.
	1.3.3-Desarrollo de un modelo de servicios de las reclamaciones, quejas y denuncias del SDSS.
	1.3.4-Garantizar la respuesta oportuna en gestión de quejas y reclamaciones.

Este objetivo estratégico 2.1 apunta al cumplimiento del rol institucional de realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios que brinda el SDSS y medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados al SDSS, relacionado sus líneas de acción con la misión y visión institucional.

Objetivo estratégico 2.1	Líneas de acción
2.1-Monitorear la calidad de la prestación de los servicios que ofrece el SDSS.	2.1.1-Desarrollo y fortalecimiento de un sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación de los servicios que presta el SDSS.
	2.1.2-Desarrollo de estudios de opinión que mida la calidad, conocimiento y satisfacción de los servicios que ofrece el SDSS.
	2.1.3-Desarrollo y fortalecimiento de un sistema de encuestas presencial y on-line que mida el nivel de satisfacción de los servicios que ofrece la institución.

Este objetivo estratégico 2.2 apunta a fortalecer la gestión interna institucional, vinculando sus líneas de acción con las áreas comunes y los servicios de apoyo.

Objetivo estratégico 2.2	Líneas de acción
2.2-Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.	2.2.1-Desarrollo y transformación digital
	2.2.2-Fortalecer la calidad de los servicios institucionales.
	2.2.3-Desarrollo y transformación administrativa y financiera.
	2.2.4-Desarrollo y fortalecimiento de las capacidades técnicas y profesional del recurso humano.
	2.2.5-Fortalecimiento de la planificación institucional y la asignación de los recursos del presupuesto.
	2.2.6-Desarrollo y fortalecimiento de las estrategias de comunicación y la imagen institucional
	2.2.7-Desarrollo y fortalecimiento de la transparencia de la gestión interna.
	2.2.8-Desarrollar y fortalecer las relaciones de cooperación con organismos internacionales.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

La DIDA a pesar de ser una institución pequeña, en cuanto a infraestructura y cantidad de empleados, lucha día tras día con promover el SDSS y brindarle a la población a nivel nacional (con oficinas en diferentes puntos del país) el servicio necesario con estándares de calidad que se comprometen a cumplir con tiempos, forma de respuesta, entre otros.

En la realización de la auto-evaluación nos dimos cuenta que a pesar de que aun la institución se encuentra en crecimiento, se ha mantenido siempre con la función que se le indica por Ley, la cual es informar, defender y orientar a todos los dominicanos y residentes legales del país, viéndose así como una institución que se caracteriza por su liderazgo y por el buen porcentaje de satisfacción ciudadana.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

La DIDA ha encontrado que debe fortalecer sus áreas tecnológicas, buscando alternativas que faciliten el servicio que se brinda a la población, creando mecanismos de simplificación de los mismos, así como también buscando condiciones para mejorar el tiempo, la espera y la calidad de cada uno. Por otro lado, se deben crear planes anuales de las diferentes encuestas que se realiza a la población, con el fin de que la institución mejore la calidad de su estructura y de los servicios a cara de los ciudadanos que nos visitan.

De manera interna, la DIDA debe trabajar para buscar brindar los beneficios a sus colaboradores, con el fin de aumentar la motivación de los mismos. Como por ejemplo: crear y aplicar planes complementarios de salud y una unidad de salud interna.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1 LIDERAZGO

Con relación a este criterio el comité no identificó áreas de mejoras para este momento.

2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Con relación a este criterio el comité no identificó áreas de mejoras para este momento.

2.2.3 PERSONAS

Con relación a este criterio el comité no identificó áreas de mejoras para este momento.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

La DIDA debe fortalecer sus alianzas y brindar planes de salud complementarios a sus colaboradores, además de crear planes de mejora institucionales a las encuestas realizadas durante el año para medir la satisfacción de la ciudadanía.

Mediante el área de tecnología de debe lograr la certificación NORTIC A5 y A8 con el fin de desarrollar las competencias tecnológicas internas.

2.1.5 PROCESOS

Con relación a este criterio el comité no identificó áreas de mejoras para este momento.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Con relación a este criterio el comité no identificó áreas de mejoras para este momento

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

En la DIDA no se evidencia el establecimiento de un espacio para la salud para los empleados de la misma.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Con relación a este criterio el comité no identificó áreas de mejoras para este momento.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

Con relación a este criterio el comité no identificó áreas de mejoras para este momento.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El comité de Calidad con la realización del autodiagnóstico CAF, y al ser un comité prácticamente con todos los integrantes nuevos, entiende que es un ejercicio bastante completo para que las instituciones puedan identificar lo que realmente tienen y los que les hace falta para cumplir con la calidad del servicio, con las alianzas y de manera interna con los empleados.

Al ser un equipo que realizó esta práctica por primera vez, sirvió bastante la realización del curso que imparte el INAP sobre la Gestión de la Calidad Aplicando CAF, ya que en el transcurso del mismo podíamos ir aprendiendo y tomando notas para ponerlo en práctica directamente con la institución.

Entendemos es una evaluación sumamente valiosa que todas las instituciones deberían tomarse la tarea de realizar, para auto evaluarse y verificar lo que realmente necesita de manera interna para mejorar y mostrar cambios de manera externa.

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.