



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCION GENERAL DE INFORMACION Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA)___

FECHA:

JUNIO 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En su Misión de Informar, Educar, Orientar y Defender a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), la DIDA ha logrado en 20 años de servicios, fortalecer sus estrategias a través de la revisión y actualización en tres oportunidades su marco estratégico institucional. En la actualidad cuenta con una Misión, Visión y Valores, formuladas con la participación de los encargados de departamentos, oficinas provinciales, técnicos y colaboradores en general.</p> <p>La última modificación del Marco normativo institucional que se produjo en el año 2021 con la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se involucraron a los encargados departamentales, provinciales, técnicos, colaboradores y asesores con miras de que tuvieran participación y aportaran sus consideraciones y expectativas. Se estudió el tema del Diagnóstico Institucional y el Análisis Situacional a partir del análisis FODA, de la promulgación de la Ley 13-20 y de dos grandes ejes temáticos en los cuales se sustenta la estrategia a desarrollar en nuestro PEI.</p>	

	<p>El PEI 2021-2024, se elaboró tomando en cuenta el Manual Metodológico establecido por el MPEyD, para la formulación de los planes estratégicos de las instituciones del Sector Público. De igual forma, fueron alineadas la Misión, Visión y Valores, a las Estrategias Nacionales, las Reformas de Sector Público y la Agenda Nacional, mediante las diferentes herramientas para la planificación, con la integración de elementos importantes de las políticas gubernamentales del presente gobierno y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>Evidencias: I.1.1.1 Plan Estratégico 2021-2024 pág. 11 I.1.1.4. Diagnóstico análisis situacional a partir del análisis FODA.</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>En el marco de valores concebidos por la DIDA, los cuales están alineados a la Misión y Visión, apegados a los principios de la Ley No. 87-01, la Ley de función pública 41-08 y la Ley 200-04 de Libre acceso a la información Pública.</p> <p>Evidencias: I. 1.2.1. Plan Estratégico 2021-2024 pág. 11 I.1.2.2. Diagnóstico análisis situacional a partir del análisis FODA.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional</p>	<p>En la DIDA, se asegura de que la Misión, la Visión y los Valores están alineados a las estrategias nacionales, las reformas del sector público y la agenda nacional, mediante las diferentes herramientas para la Planificación, como son: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo</p>	

<p>Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), junto a las socializaciones realizadas con nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias: I.1.3.1. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) -</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Así mismo, en la DIDA, se ha difundido su marco estratégico por diferentes canales, garantizando una comunicación y socialización de la Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos y Operativos con todos los empleados y grupos de interés, entres estos medios podemos señalar: página web, redes sociales, fondo de pantalla en las PC de todos los colaboradores, letreros con la Misión, Visión y Valores en los diferentes lobbies de las oficinas a nivel nacional y piso 4 de la Torre de la Seguridad Social. .</p> <p>Evidencias: I.1.4.1. Captura de pantalla de Misión, Visión y Valores divulgados en: Página Web DIDA y Redes Sociales I.1.4.2. Proceso de inducción (Manual y presentación en Power Point, Fotografías de actividad y listado de participantes). I.1.4.3. Fotografías de Misión, Visión y Valores.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público,</p>	<p>La DIDA como un organismo del Estado, revisa y actualiza periódicamente las formulaciones de políticas y procedimientos de la institución. El nuevo plan estratégico 2021-2024, está alineado a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta las reformas de sector público y la agenda nacional. (Estrategia Nacional de Desarrollo END, Objetivo</p>	

<p>desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>de Desarrollo Sostenible ODS, Plan Nacional Plurianual del Sector Publico PNPSP.</p> <p>Así mismo, la institución elabora los planes operativos anuales a través de reuniones de trabajo con las diferentes áreas en las cuales se adquieren conocimientos para el fortalecimiento institucional, avances tecnológicos, actualización a las normativas y leyes vigentes entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.1.5.1. Plan Estratégico 2021-2024.</p> <p>1.1.5.2. Listado de participantes y minutas reuniones de trabajo áreas, POA anual.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>En el marco de la Ley de la Función Pública 41-08 y los lineamientos de la Ley 120-01 sobre que instituye el Código de Ética del Servidor Público, la institución conformó una comisión de Ética Pública y un código de Ética Institucional, en los que se describe el accionar ante los dilemas Éticos y los conflictos de interés. Así mismo, cuenta con buzones de ética, para permitir al colaborador denunciar o reportar cualquiera acción antiética.</p> <p>Mediante el Decreto No. 791-21 emitido por el Poder Ejecutivo en fecha 09 de diciembre del año 2021, el cual declara de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) y que deroga el Decreto No. 143-17, del 26 de abril de 2017, se establece que las Comisiones de Ética Pública (CEP) tendrán como objeto fomentar el correcto proceder de los servidores públicos</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>I.1.6.1. Relación de los miembros de la Comisión Ética Pública 2019-2021.</p> <p>I.1.6.2. Certificado de conformación del Comité de Ética.</p> <p>I.1.6.3. Código de Ética Institucional.</p> <p>1.1.6.4. Circular DIGEIG-CIR-2021-002.</p> <p>1.1.6.5. Resolución DIGEIG 06-2021</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La institución está comprometida a reforzar la confianza mutua, la lealtad entre todos sus miembros mediante las acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las Políticas Públicas del Gobierno y a las funciones propias que fortalecen el respeto fundamentado en los valores institucionales y al trabajo en equipo en el establecimiento de normativas para el logro de los objetivos comprometidos a través de un buen liderazgo. Así mismo, en la Dirección de Recursos Humanos se diseñan y realizan actividades para mejorar el clima laboral con capacitaciones, talleres, charlas y también con la elaboración de planes de mejora y evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.1.7.1. Planes de Acción encuesta clima organizacional.</p> <p>I.1.7.2. Capacitación Liderar con el Ejemplo.</p> <p>I.1.7.3. Capacitación Comunicación Efectiva.</p> <p>I.1.7.4. Normativa de reconocimiento al personal Fotografías de Reconocimiento al personal.</p>	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La DIDA con la promulgación de la Ley Núm. 13-20 actualizó su estructura organizacional acorde con su misión, para garantizar su rendimiento y mejora continua, la cual fue aprobada por el MAP mediante resolución No. 001-21; además disponemos de un Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos y Mapa de Procesos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas y políticas institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.1.1. Estructura Organizativa 1.2.1.2. Manual de Organización y Funciones 1.2.1.3. Mapa de Proceso</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Los líderes definen los objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas con indicadores para medir y evaluar el desempeño de la institución a través del alcance definido en el Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024.</p> <p>Para el seguimiento de los logros, de los indicadores se elabora el Plan Operativo Anual, así como también un Plan Anual de Compras y Contrataciones PACC y los Acuerdos de Desempeño del personal. Por otro lado, contamos con indicadores gubernamentales entre los que</p>	

	<p>podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISMAP, • SIGEF, • SISCOMPRA, • LEY 200-04 • ITICgE • DIGEPRES • NOBACI • Transparencia Gubernamental • SISACNOC <p>Evidencias:</p> <p>I.2.2.1. Plan Estratégico 2021-2024</p> <p>I.2.2.2. Plan Operativo 2022</p> <p>I.2.2.3. Matriz de Seguimiento Indicadores Gubernamentales 2019- 2021</p> <p>I.2.2.4. Acuerdo Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) 2021.</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Para la elaboración del POA 2022, definimos la medición de indicadores vinculados a la perspectiva de igualdad de género, de derechos y de oportunidades, con el fin de cuantificar los resultados sobre los beneficios ofrecidos por el SDSS, además, de participar en encuentro sobre Equidad de Género y Seguridad Social y fomentar las compras de la institución a las MIPYMES lideradas por mujeres, según lo establecido en el artículo 26 de la Ley 488-08.</p> <p>Hemos contado con colaboradores con alguna discapacidad, como parte del personal de la organización, actualmente hay un personal en proceso de selección.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>I.2.3.1. Plan Operativo Anual 2022 (POA-2022). Pág. Núm.</p> <p>I.2.3.2. Acciones personales (personal con discapacidad)</p> <p>I.2.3.3. Resumen Promedio por periodo y por Subindicador SISCOMPRA</p> <p>I.2.3.4. Participación en actividades sobre equidad de Género (Fotografías, invitación)</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Desde el 2011 se ha implementado las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) monitoreadas mediante revisiones de matrices diseñadas para tales fines, la última evaluación corresponde al período agosto 2020 con una puntuación de 97.78%. Para el monitoreo y evaluación de los planes operativos institucionales se cuenta con matrices de seguimiento diseñadas en Excel las cuales incluyen las metas y actividades a cumplir por áreas.</p> <p>La DIDA, emite criterios de orientación a los procesos de la institución para la toma de decisiones en materia de Administración de Riesgos, que puedan afectar el cumplimiento de las funciones que le asigna la Ley Núm. 13-20, los objetivos institucionales, la misión, planes, programas y proyectos. Estos criterios son aplicados por todos los actores involucrados. Contamos con un manual de Administración de Riesgos que para su realización se tomaron como referencias los lineamientos de la Contraloría General de la República, en el marco del SCI y la Guía de Administración de Riesgos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>I.2.4.1. Taller de Evaluación ejecución POA de Medio Tiempo.</p> <p>I.2.4.2. Matriz de seguimiento POA</p> <p>I.2.4.3. Matriz de seguimiento NOBACI</p> <p>I.2.4.4. Manual de Administración de Riesgos</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En la DIDA, se realiza el autodiagnóstico CAF con el acompañamiento del Ministerio de la Administración Pública (MAP), para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que ofrecemos. Además, contamos con certificaciones de las normas NORTIC E1. NORTIC A2, NORTIC A3 y NORTIC A4.</p> <p>Atendiendo una invitación del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), el Comité de Calidad de la DIDA participó en el Taller de Capacitación en Sistemas de Gestión e Interpretación de los requisitos de las Normas de Calidad: ISO900015 Gestión de Calidad, ISO36301-2021 Gestión de cumplimiento y ISO37001-2016 Sistema de Gestión Antisoborno. Las normas antes citadas contribuyen a robustecer las entidades de la administración pública. La DIDA, comprometida con el cumplimiento y mejora continua de los procesos, busca iniciar la adquisición de las referidas certificaciones.</p> <p>Cabe destacar que desde el 2015, la DIDA inicio con su primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano con el objetivo de fomentar la mejora continua de la Calidad, esta herramienta</p>	

	<p>desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.5.1. Autodiagnóstico CAF 2021.</p> <p>1.2.5.2. Listado de Participante, reuniones autodiagnóstico CAF.</p> <p>1.2.5.3. Correos de convocatoria.</p> <p>1.2.5.4. Carta Compromiso 2da. Versión</p> <p>1.2.5.5. Comunicación INDOCAL Núm. DG-064-2022</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En la DIDA, se dispone de varios medios internos y externos, para mantener la comunicación activa con los colaboradores y demás grupos de interés, entre los que podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico institucional • Murales • Revistas • Boletines • Memoria Institucional • Página Web • Grupos de WhatsApp. • Redes Sociales <p>En la DIDA, se elaboró y aprobó formulario para el control de reuniones, tanto interna como externa, como también formato estandarizado para la realización de Minutas de reunión, las cuales son completadas al término de cada encuentro.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>1.2.6.1. Captura de pantallas diferentes canales de comunicación.</p> <p>1.2.6.2. Formulario de Control de reuniones y Minutas.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La DIDA genera las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos y gestión de proyectos. Así mismo, se realiza reuniones de trabajo para la determinación de los Proyectos, respondiendo así al trabajo en equipo entre las diferentes áreas.</p> <p>Contamos con diferentes herramientas que garantizan una planificación efectiva y desarrollo de los procesos; contamos con procesos definidos para el logro de los objetivos institucionales y un Comité de Calidad que con el soporte del Ministerio de Administración Pública (MAP), coordina la aplicación del Modelo CAF, participación del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias, la Carta Compromiso al Ciudadano y y la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).</p> <p>Evidencia:</p> <p>1.2.7.1. Cartas Compromiso Versión</p> <p>1.2.7.2. Plan de Mejora CAF.</p> <p>1.2.7.3. Memoria de Postulación 2021</p> <p>1.2.7.4. Autodiagnóstico CAF</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La DIDA cuenta con políticas y procedimientos comunicación interna y externa como también herramientas que permiten el flujo de información a la interno con sus colaboradores como a lo externos con sus usuarios/clientes.</p>	

	<p>Los líderes del área de Comunicaciones, administran los lineamientos y procedimientos referentes a los contenidos tanto digitales como físicas (Redes Sociales, Pagina Web. Murales).</p> <p>Periódicamente se mide su efectividad mediante el monitoreo y control de registro de los informes de gestión integral de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.8.1. Manual de Políticas y Procedimientos, Dirección de Comunicaciones.</p> <p>1.2.8.2. Modelo Informe de gestión</p> <p>1.2.8.3. Estadísticas Institucionales, página de transparencia:</p> <p>1.2.8.4. Fotografías Mural Institucional.</p> <p>1.2.8.5. Servicio de noticia diaria vía correo electrónico</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>En la DIDA nuestros líderes están comprometidos hacia la mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados demostrándolo mediante la elaboración del Plan Estratégico Institucional y ejecutando anualmente los Planes Operativos, los cuales son socializados y completados con la retroalimentación de los empleados.</p> <p>Además, se evidencia a través de la realización de encuesta de clima laboral donde se identifican los niveles de satisfacción de los colaboradores de la institución.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <p>1.2.9.1. Correos electrónicos, Circulares, Memorándum a la firma de la MAE</p> <p>1.2.9.2. Link para la Encuesta de Clima Laboral</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La institución comunica y motiva las iniciativas del cambio mediante la realización de encuesta de Clima Laboral de manera anual donde se evidencian oportunidades de mejora en cada área para convertirse en planes de acción.</p> <p>Desde la Dirección General se incentiva a los colaboradores a expresar su pensar en materia laboral, manteniendo siempre una escucha activa, lo que denota el interés por parte de la máxima autoridad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.10.1. Encuesta Clima Laboral.</p> <p>1.2.10.2. Plan de Mejora de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>1.2.10.3. Evaluación del Desempeño.</p> <p>1.2.10.4. Correos, Circulares, Aviso a la firma de la MAE</p> <p>1.2.10.5. Minutas de Reuniones mensual</p>	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los</p>	<p>La MAE, junto con los encargados directivos y de mandos medios, planifica y coordinan anualmente</p>	

<p>objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>la realización de diversas actividades (religiosa, recreativa, medio ambiental, patriótica y culturales) con el objetivo de asegurar los conocimientos sobre los valores asumidos por cada uno de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: I.3.1.1. Fotografías actividades aniversario. I.3.1.1. Foto almuerzo con la MAE y colaboradores. I.3.1.1. Foto de actividades recreativas. I.3.1.1. Foto de actividades patrióticas</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución está comprometida con la promoción de una cultura de confianza y respeto entre líderes y colaboradores la cual se demuestra a través de diversas actividades que se realizan.</p> <p>Desde la Dirección de Recursos Humanos, se garantizan la No discriminación entre los empleados, por diferencias de género, orientación sexual, ideologías, nacionalidad entre otros. Por otro lado, nuestros colaboradores cuentan con Buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones, colocados en lugares estratégicos para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>Evidencias: I.3.2.1. Foto de Buzón de ética para denuncias o sugerencias a lo interno y correo. I.3.2.2. Foto de Buzón de Clima Laboral y correo I.3.2.3. Correo invitación a diferentes actividades I.3.2.4. Acción de personal para la contratación de</p>	

	Personal con capacidades especiales.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>En la DIDA, los líderes, directores y supervisores mantienen comunicación continua con sus colaboradores de forma periódica a través de los diferentes medios, fortaleciendo el progreso profesional del capital humano de la institución.</p> <p>Además, se aplican encuesta de clima laboral, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores y realizar los planes de mejora correspondientes en caso de que apliquen.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.3.1. Correos institucional de comunicación entre los directivos y colaboradores.</p> <p>I.3.3.2. Socializaciones noticias sobre el SDSS.</p> <p>I.3.3.3. Murales Institucionales, Revista, Boletines.</p> <p>I.3.3.4. Actividades de integración con la MAE</p> <p>I.3.3.5. Captura de pantalla, grupos y chat en WhatsApp con la MAE.</p> <p>I.3.3.6. Minutas de Reuniones con la MAE.</p>	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>En la DIDA, los líderes empoderan y apoyan al personal mediante el monitoreo y seguimiento al POA lo que nos permite validar el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Institucional. Fortaleciendo, además, sus conocimientos para el desarrollo de las competencias propias de los cargos desempeñados a través de la planificación anual de capacitación.</p>	

	<p>Por otro lado, contamos un una política y procedimiento para el reconocimiento individual del colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.4.1. Matriz de seguimiento POA</p> <p>1.3.4.2. Manual de gestión Humana, art. 26 y 27 para ampliar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>1.3.4.3. Modelo de acuerdo de Desempeño</p> <p>1.3.4.4. Manual de Reconocimiento al personal</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En la DIDA se fomenta y potencializa a los colaboradores mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, motivando a participar en la toma de decisiones y la rendición de cuentas a través de los informes de gestión, además del monitoreo de las actividades del POA, la promoción del trabajo en equipo y la representación de funciones en proyectos o actividades para el manejo de las informaciones en caso de ausencias, en atención al capítulo III, sobre los deberes generales de los funcionarios artículo 16 del Manual de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.5.1. Manual de Recursos Humanos</p> <p>1.3.5.2. Correos electrónico, delegando a colaboradores para la representación en actividades, Mesas técnicas, Forum etc.</p> <p>1.3.5.3. Delegación o representación en ausencias por viajes, vacaciones o licencia de personal directivo</p>	

<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La DIDA cuenta con un plan de capacitación anual que promueve el aprendizaje de los colaboradores, animando a los mismos a desarrollar sus competencias a través de su participación. Así mismo, cuenta con Manual para promover una cultura de aprendizaje.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.6.1. Plan Anual de Capacitación 2022. 1.3.6.2. Manual de Gestión Humana, artículo No.26 y 27 para promover una cultura de aprendizaje. 1.3.6.3. Correos informativos de convocatorias a cursos</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La DIDA reconoce el excelente trabajo de sus empleados de forma individual y grupal, disponiendo así de un incentivo anual que se les entrega a los colaboradores por obtener una puntuación elevada del 80% incentivo por el cumplimiento de indicadores SISMAP y otro del 85% como incentivo de rendimiento individual De igual forma anualmente se otorga un reconocimiento a los empleados o departamentos que hayan sobresalido en sus labores diarias.</p> <p>El personal de la institución cuenta con los beneficios establecidos por la Resolución núm. 041-2020 del MAP y de beneficios adicionales dispuesto por la MAE, entre los que podemos citar. Gasto de Alimentación del Personal (Mensajeros, Choferes y Conserjes), Asignación de parqueo a un número limitado de empleados, Día libre por cumpleaños, Facilidades de horas para fines</p>	

	<p>educativos. Incentivo por rendimiento individual, Incentivo por cumplimiento de indicadores del SISMAP. Compensación Extraordinaria Anual. Asignación de Combustibles a número limitado de empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.7.1 Manual Reconocimientos Institucional a los colaboradores y Áreas Destacadas.</p> <p>1.3.7.2. Fotografías de Reconocimiento al Personal 2021</p> <p>1.3.7.3. Ejemplo de beneficio al personal.</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>I) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Las necesidades de los grupos de interés están plasmadas en nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, el cual se vincula a la Estrategia Nacional del Desarrollo (END) 2030, a los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las Metas Presidenciales.</p> <p>En cuanto al servicio externo garantizamos la</p>	

	<p>calidad y satisfacción de los ciudadanos, mediante la realización de encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios, encuesta on-line de conocimiento sobre el SDSS y encuentros alrededor de los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), medimos las expectativas de los ciudadanos/clientes y aplicamos planes de mejora correspondiente según el caso</p> <p>Evidencia: 1.4.1.1. Encuesta online sobre el Nivel de conocimiento de los afiliados en temas de Seguridad Social. 1.4.1.2. Informe y Fotografías de encuentros alrededor de la CPNA.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>En la DIDA, se mantiene relaciones periódicas dinámicas y eficaces con las diferentes autoridades políticas del Estado y organismos del SDSS, lo que permite una interacción entre los diferentes grupos de interés e instituciones del SDSS, mediante comités, mesas de trabajos, acuerdos interinstitucionales entre otros.</p> <p>La titular de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), Carolina Serrata Méndez, participó en la Mesa Temática de la Seguridad Social coordinada por el Consejo Económico y Social (CES), a través de la “Convocatoria Presidencial del Dialogo por las Reformas para el Fortalecimiento Institucional y la Gestión Eficiente del Estado”, la mesa temática y de discusiones estuvo integrada por los sectores laboral, gubernamental, empresarial, social y</p>	

	<p>político. La MAE presentó propuestas correspondientes con la naturaleza de la institución para el cumplimiento de la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social en beneficio de los afiliados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.2.1. Reuniones en el Congreso Nacional para tratar modificación de la Ley 87-01 sobre Seguridad Social.</p> <p>I.4.2.2. Convocatoria a los miembros del gabinete ministerial.</p> <p>I.4.2.3. Mesa trabajo Burocracia Cero</p> <p>I.4.2.4. Participación en las reuniones de la Comisión de Seguridad Social, Trabajo y Pensiones del Senado de la República y en la reunión convocada por la Comisión Bicameral que trabaja en la revisión y modificación de la Ley 87-01, para tratar temas sobre la modificación integral</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>En la DIDA, se han identificado las políticas públicas relevantes para la organización y su incorporación con el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, tomando en cuenta el Plan Plurianual del Sector Público, Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico del SDSS, y los indicadores gubernamentales</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.3.1. Plan Estratégico 2021-2024</p> <p>I.4.3.2. Metas presidenciales alineadas a los instrumentos de planificación.</p> <p>I.4.3.3. Renovación 2da. Versión Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>En la DIDA, A través de los diferentes comités técnicos se realizan las asistencias necesarias a fin de definir políticas relacionadas con la organización (comité de compras, comité de ética, comité técnico, etc.)</p> <p>Así mismo, hemos identificado las políticas públicas relevantes para la organización y su incorporación con el Plan Estratégico Institucional tomando en cuenta el Plan Plurianual del Sector Público, Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico del SDSS, el Plan plurianual del sector público y las Metas Presidenciales.</p> <p>Evidencias: I.4.4.1. POA 2022 I.4.4.2. PEI 2021-2024 I.4.4.3. Metas presidenciales alineadas a los instrumentos de Planificación (END, PNPS, ODS)</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>En la DIDA, se realizan y mantienen alianzas con las diferentes organizaciones no gubernamentales, gubernamentales, industriales y otras autoridades públicas y profesionales.</p> <p>Mediante la firma de acuerdo de colaboración interinstitucional con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), para concretar trabajos de cooperación mutua y poner en práctica la interoperabilidad institucional con la que buscan agilizar la entrega de los servicios que se canalizan a través de ambas instituciones agilizar la entrega de los servicios que se canalizan a través de ambas instituciones.</p>	

	<p>Además de realizar trabajos en promoción de la Ley 87-01 y los beneficios concedidos con la creación del SDSS a la población, con el propósito de apoyar las asociaciones y entidades sociales, clubes, juntas de vecinos, sociedad civil, organizaciones profesionales, instituciones gubernamentales, sindicales, empresariales, industriales y otros, hemos firmado diferentes convenios o alianzas.</p> <p>Evidencias: I.4.5.1. Listado de acuerdos o alianzas interinstitucionales firmadas. I.4.5.2. Acuerdo con la TSS.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La Dirección General y altos directivos mantienen constante participación en actividades propias de asociaciones y grupos de interés a nivel nacional e internacional. Así mismo, se evidencia la participación en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. La DIDA realiza actividades periódicas donde se dan a conocer los avances del SDSS además comparte de las experiencias de otros países para aplicar en nuestro país las mejores prácticas.</p> <p>La DIDA, participó en el panel “Avances del Sistema Dominicano de Seguridad Social” organizado por el Grupo Telemicro, en ocasión de los 20 años de la promulgación de la Ley 87-01, en el marco de la celebración de la Semana de la Seguridad Social, con el fin de desarrollar responsabilidad social y compromisos en beneficios de los ciudadanos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>1.4.6.1. Foro Seguridad Social en la República Dominicana: Nueva Visión de Cara a la Gente.</p> <p>1.4.6.2. Reunión con la Procuradora delegada para la Salud, la protección social y el trabajo docente, (Colombia).</p> <p>1.4.6.3. Participación en Actividades de Celebración Semana Seguridad Social.</p> <p>1.4.6.4. Diplomados en Seguridad Social</p> <p>1.4.6.5. Reuniones Oficinas provinciales, con actores sociales.</p> <p>1.4.6.6. Participaciones generales relevantes con grupos o asociaciones profesionales</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Desde la DIDA, se promueve la conciencia pública, transparente de calidad y orientada a resultados, durante sus 20 años de creación, ha recibido reconocimientos como una entidad eficiente con una alta valoración en satisfacción por parte de los ciudadanos, así lo expresan los reconocimientos y los resultados de las encuestas realizadas, entre ellos: INAP, USAID, OISS, COPARDOM, ACIS, sindicatos, empresas, Juntas de Vecinos, confederaciones, organizaciones religiosas, comunitarias.</p> <p>Además, fuimos galardonados en la Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las prácticas promisorias en el Sector Público en su versión XVII realizado en junio del 2021, con medalla de bronce vigentes para el Sector Público de la República Dominicana.</p> <p>También, fue reconocida en mismo año, por la</p>	

	<p>Dirección General de Contabilidad Gubernamental, por haber cumplido con las normas contables vigentes para el Sector Público de la República Dominicana. Así mismo, el presidente de la Asociación de comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS) Sr. Sandy Filpo, reconoció a la DIDA por el interés de involucrar a todos los gerentes del sistema, sectores empresariales y sociales en el desarrollo del SDSS.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.4.7.1. Resultado de Encuesta de Satisfacción. 1.4.7.2. Plan de Comunicación de Medios. 1.4.7.3. Página Web institucional. 1.4.7.4. Fotografías premio a la Calidad 1.4.7.5. Reconocimiento Contabilidad Gubernamental</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas,	En la DIDA, las informaciones relacionadas sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, entre otras, son recopiladas a través de diversas herramientas como son el Plan	

<p>demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Estratégico y Operativo de la Institución además de la socialización de las normativas del SDSS.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.1.1. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024).</p> <p>2.1.1.2. FODA.</p> <p>2.1.1.3. Informes de revisión de normativas del SDSS para garantizar los derechos de los afiliados al sistema.</p> <p>2.1.1.4. Correo de socializaciones de las resoluciones y normativas del SDSS</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>En la DIDA, Se han identificado los grupos de Interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas utilizando diversos medios para comunicar los resultados a toda la organización.</p> <p>A través de los encuentros que se efectúan alrededor de los Centros de Primer Nivel de Atención (CPNA), se realizan levantamientos y análisis de los servicios de salud, su impacto, y valoración, se remiten informes con los resultados y observaciones a las instancias correspondientes para la toma de decisiones en favor de los usuarios del SDSS</p> <p>Los Grupos de interés los componen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios del SDSS. • Instancias del SDSS. • Directivos y Colaboradores. • Actores de la sociedad Civil. • Sindicatos. 	

- Empleadores públicos y privados.
- Proveedores.

En la elaboración del PEI, la institución realiza levantamientos de las necesidades y expectativas de los grupos de interés correspondientes, a través de la definición de los objetivos estratégicos y lineamientos. Estas necesidades son recogidas con diferentes herramientas, entre las que podemos citar: Encuesta de Satisfacción Ciudadana, Buzón de Quejas y Sugerencias, participación en la elaboración del PEI-CNSS, Comisión de Ética Pública, Encuesta de Clima Laboral. Encuesta del nivel del conocimiento sobre el SDSS, Cumplimiento de la Ley 340-06 en la realización de compras de bienes y servicios.

Evidencias:

2.1.2.1. Informes de Resultado de las Encuestas aplicadas en los CPNA.

3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.

En febrero 2020 con la modificación de la Ley No. 87-01 a raíz de la promulgación de la Ley No. 13-20, se fortalece la Dirección General de Información y Defensa del Afiliado (DIDA) y le asigna nuevo rol, configurando la institución como un instrumento de defensa y orientación real de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Además, contamos con un Plan Estratégico 2021-2024, que contempla las políticas del gobierno periodo 2021-2024, Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

	<p>Evidencias:</p> <p>2.1.3.1. Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024.</p> <p>2.1.3.2. Ley No. 13-20, artículos 5.</p> <p>2.1.3.3. Informes de la Comisión Técnica sobre normativas del SDSS para garantizar los derechos de los afiliados al sistema.</p> <p>2.1.3.4. Ampliación de cobertura de servicios</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución realiza un diagnóstico a través del análisis FODA en ejercicio del desarrollo del PEI 2021-2024, Así mismo, adoptó el modelo CAF mediante el cual se realiza un autodiagnóstico de la institución para identificar los puntos fuertes y las oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.4.1. FODA del Plan Estratégico 2021-2024.</p> <p>2.1.4.3. Autodiagnóstico CAF 2021.</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>En el Plan Estratégico de la DIDA 2021-2024 se evidencia que fueron definidos ejes estratégicos, resultado, objetivos estratégicos y productos alineados a la misión, visión y valores institucionales, para el cumplimiento de la ley Núm. 13-20. El Plan operativo anual está</p>	

	<p>perfectamente alineado con el plan estratégico y su especificación y se utiliza para concretar, además de los objetivos a conseguir cada año, la manera de alcanzarlos que debe seguir cada entidad departamento y oficina.</p> <p>Evidencias: 2.2.1.1. Plan Estratégico PEI-2021-2024. 2.2.1.2. POA 2022</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La DIDA involucra a los empleados, líderes y ejecutivos de mandos medios en el desarrollo de la estrategia y la planificación con el apoyo del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. Así mismo, con la cooperación del MAP, elaboramos la Carta Compromiso al Ciudadano con el objetivo de fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los usuarios la oportunidad de conocer de manera consciente, realista y objetiva, cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar, como también la realización del Autodiagnóstico Institucional y la Evaluación del Desempeño Institucional que por primera vez se realizará en junio del 2022.</p> <p>En cuanto a otros grupos de interés son recopiladas las informaciones mediante los Buzones de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, encuesta de Clima Laboral y Encuesta de Satisfacción Ciudadana, con el fin de dar prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>Evidencias: 2.2.2.1 Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2.2.2.2. Carta Compromiso al Ciudadano. 2.2.2.3. Matriz de valoración de grupos de interés</p>	

	2.2.2.4. Planes de mejora, Encuestas de Satisfacción Ciudadana.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>En la DIDA, dentro el desarrollo del Plan estratégico a largo plazo y Plan Operativo a corto plazo se integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género.</p> <p>La DIDA, realizo jornadas y campaña de vacunación en santo domingo y el interior del país.</p> <p>Charla de concientización sobre la importancia de la donación de sangre y creación del Banco de Sangre formados por colaboradores y relacionados de la institución.</p> <p>Jornada de realización pruebas PCR para la detección de la COVID-19.</p> <p>Jornada de limpieza de costas (playas, ríos y cañadas) a nivel nacional, con la participación de colaboradores y relacionados como también autoridades gubernamentales.</p> <p>Campaña sobre el ahorro de la Energía Eléctrica, contribuyendo la concientización de los colaboradores en el uso de los recursos.</p> <p>Evidencias: 2.2.3.1. PEI 2021-2024 2.2.3.2. POA 2022 2.2.3.4. Matriz seguimiento POA 2.2.3.5. Fotografías actividades de responsabilidad social.</p>	

<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La DIDA cuenta con un presupuesto y un plan de compras aprobados y alineado con el Plan Operativo Anual y en concordancia con el Plan Estratégico Institucional, para garantizar la disponibilidad eficiente de los recursos</p> <p>Evidencias: 2.2.4.1. Presupuesto Aprobado 2021. 2.2.4.2. PACC 2021</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>En el marco del direccionamiento estratégico de la DIDA, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 refuerza los procesos, proyectos y estructuras organizativas acorde con la obtención de los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: 2.3.1.1. PEI 2021-2024. 2.3.1.2. Estructura Organizativa. Resolución No. 001-2021</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La DIDA formula sus planes operativos anuales los cuales son evaluados a corto plazo, mediante la realización del seguimiento mensual a través de una matriz donde se analizan las dificultades presentadas en busca alternativas para la solución de las mismas.</p> <p>Las actividades son medidas a través de indicadores de cumplimiento, por área en el desempeño de los objetivos estratégicos, luego se realiza un informe de la ejecución trimestral el cual</p>	

	<p>es remitido a la Dirección General.</p> <p>Evidencias: 2.3.2.1. POA-2022 2.3.2.2. Reunión de Socialización del POA. 2.3.2.3. Informe Trimestral ejecución del POA</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>La DIDA mantiene constante comunicación con sus colaboradores de acuerdo a los objetivos y tareas correspondientes entre los que se encuentran: Socialización del Plan Estratégico Institucional, de la Misión, Visión y Valores, del POA entre otros, además contamos con una Dirección de Comunicación, encargada de planificar, diseñar y desarrollar las políticas y estrategias de comunicación externa e interna de la institución, siguiendo a los lineamientos trazados por la Dirección General.</p> <p>Evidencias: 2.3.3.1. Correos electrónicos de remisión del PEI, POA y de los objetivos. 2.3.3.2. Socialización del PEI 2.3.3.3. Fotografías de la socialización de la misión, visión y valores. 2.3.3.4. Matriz de seguimiento del POA 2.3.3.5. Manual de Organización y Funciones pág. 31 y 32.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>En la DIDA, aplicamos una metodología para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, mediante la ejecución del POA, a cargo del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos. Quienes son responsables de realizar seguimiento</p>	

	<p>mensual para la elaboración del informe semestral de la ejecución del POA, los cuales son publicados en la página Web de la institución.</p> <p>Evidencias: 2.3.4.1. Seguimiento de la ejecución del POA. 2.3.4.2. Informes semestrales de gestión. 2.3.4.3. Evaluación de la ejecución de POA, 2.3.4.4. Presupuesto y PACC.</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>En la DIDA, identificamos las necesidades de cambio y futuras innovaciones a través de la implementación y aplicación de nuevas tecnologías, mediante la aplicación del proceso de simplificación de trámites en los servicios que ofrecemos. Esto se traduce, en la mejora de la calidad y eficientizar los procesos realizados.</p> <p>Además de la implementación de Servicios en línea, impactando de forma positiva la prestación de nuestros servicios institucionales, así como la mejoría en los tiempos de respuesta.</p> <p>Evidencias: 2.4.1.1. Captura de Pantalla Servicios página web. 2.4.1.2. Informe Simplificación de Tramites</p>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	En la DIDA se construye una cultura impulsada por la innovación y se crea espacio para el desarrollo entre las organizaciones, a través de la formación y el benchlearning o búsqueda de mejores prácticas parte de la estrategia institucional está basada en la	No se evidencia que la creación de laboratorios de conocimiento

formación de los colaboradores, mediante talleres de capacitación en los diferentes sistemas utilizados. Por otro lado, se realizan Comisiones Técnicas conformadas por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) y demás instancias del SDSS, asesorías jurídicas a empresas y afiliados del SDSS.

Además, de firmas de acuerdos de colaboración interinstitucional DIDA-Organización Iberoamérica de la Seguridad Social (OISS), (sede en España) firmado por ambas entidades y acuerdo de colaboración interinstitucional con el Ministerio de la Administración Pública (MAP), para implementar programas educativos a servidores públicos sobre Seguridad Social.

Así mismo, la participación en las reuniones de la Comisión de Seguridad Social, Trabajo y Pensiones del Senado de la República y en la reunión convocada por la Comisión Bicameral que trabaja en la revisión y modificación de la Ley 87-01 para tratar temas sobre la modificación integral de dicha Ley que crea el SDSS

Evidencias:

- 2.4.2.1. Participación en la Semana de la Calidad, organizada por el MAP
- 2.4.2.2. Coordinación de taller sobre “Cultura de Juridicidad en el SDSS”
- 2.4.2.3. Participación en actividades de Benchlearning organizadas por el MAP.
- 2.4.2.4. Master en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social, OISS
- 2.4.2.5. Apoyo económico para capacitación

	<p>Nacional e Internacional</p> <p>2.4.2.6. Capacitación al Comité del CAF para autoevaluación institucional</p> <p>2.4.2.7. Participación en Taller de Benchlearning sobre simplificación de trámites para difundir las mejores prácticas ofrecido por el MAP.</p> <p>2.4.2.8. Participación Taller Innovación Gubernamental noviembre 2020</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Facilitar nuestros servicios a los ciudadanos, constituye un reto, por tanto, es necesario conocer el grado de satisfacción de nuestros usuarios apoyándonos en el cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) y en la implementación de Encuestas de Satisfacción. No obstante, la DIDA está comprometida en continuar con el desarrollo y el establecimiento de mejoras para el beneficio de nuestro principal grupo de interés. Recientemente fue firmado un acuerdo de colaboración con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) para tratar temas relacionados con la automatización de los servicios de la institución y la obtención de la Certificación NORTIC A5.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.3.1. Encuesta de satisfacción de los servicios.</p> <p>2.4.3.2. Formulario Buzón de Quejas y Reclamaciones.</p> <p>2.4.3.3. Formulario su opinión es importante.</p> <p>2.4.3.4. Acuerdo DIDA OGTIC</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas</p>	<p>La DIDA en su PEI 2021-2024 en su objetivo estratégico 2.2 sobre desarrollar y fortalecer la gestión institucional ha identificado una línea de</p>	

<p>expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>acción estratégica para la administración electrónica y cumplimiento de los objetivos operativos de la institución.</p> <p>Hemos obtenido certificaciones en Normas sobre Tecnología de la Información y Comunicación (NORITC).</p> <p>Por otro lado, estamos comprometidos a mejorar los tiempos de respuesta de los servicios para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.4.1. Captura de pantallas de sistemas electrónicos (SISAA, UNIPAGO, SUIR, UNISIGMA, ELASTIK, SASP-MAP, SAIP, APP SISALRIL-DIDA)</p> <p>2.4.4.2. Portal de Compras y Contrataciones.</p> <p>2.4.4.3. Servicios en línea. Chat en línea, página Web.</p> <p>2.4.4.4. Foto de las Certificaciones NORTIC</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La institución cuenta con la planificación de sus recursos asegurando el manejo eficiente y la disponibilidad necesaria en la implementación de cambios planificados a través del Plan Operativo Anual, el Presupuesto Anual y el Plan Anual de Compras y Contrataciones</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.5.1. POA 2022</p> <p>2.4.5.2. Presupuesto 2022</p> <p>2.4.5.3. PACC 2022</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La DIDA en su PEI 2021-2024, en el eje 2 sobre la calidad y oportunidad de los servicios del SDSS ha destinado en su línea de acción 2.2.4 sobre el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades técnicas y profesional del recurso humano y teniendo en cuenta la necesidades y expectativas para lograr las transformaciones que empoderes a las personas, los líderes y por ende la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">3.1.1.1. Planificación de Recursos Humanos3.1.1.2. Formulario de Evaluación del Desempeño	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>En la DIDA, todos los empleados cuentan con igualdad de oportunidades, con la inserción laboral de personas con discapacidad, igualdad de género y diversidad cultural, así mismo, se conceden permisos de estudios y licencias según lo establecido por la ley de función pública.</p> <p>Cabe destacar que en la institución se fomentan las actividades de integración, familiares y culturales. Así mismo, todas las actividades realizadas por la Dirección de Recursos Humanos, se encuentran planificadas en el Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">3.1.2.1. Manual de Cargos Clasificados	

	<p>3.1.2.2. Plan de Recursos Humanos (Reclutamiento).</p> <p>3.1.2.3. Estadísticas de permisos y licencias.</p> <p>3.1.2.4. Correo de invitación y Fotografías de actividades culturales, familiares y de integración.</p> <p>3.1.2.5. Distribución de empleados por género y rango de edad.</p> <p>3.1.2.6. Políticas y Procedimiento beneficios al personal.</p> <p>3.1.2.7 POA-Recursos Humanos</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>En el Manual de Gestión Humana de la DIDA, se dan las pautas para los procesos de selección, promoción y remuneración, además de considerar los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Se cuenta con un manual de reconocimiento institucional a los colaboradores y áreas destacadas donde se apoya la cultura del desempeño de forma individual y grupal, con el propósito de reconocer a través de un certificado o diploma a los colaboradores que reflejen los valores institucionales, comportamientos y régimen ético disciplinario.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.3.1. Manual de Gestión Humana, Procedimiento de ingreso del personal.</p> <p>3.1.3.2. Fotografías de Incentivo y certificado por reconocimiento institucional.</p> <p>3.1.3.3. Manual Reconocimientos Institucional a los colaboradores y Áreas Destacadas</p>	

<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos registra el progreso de cada colaborador en la institución, mediante la detección de necesidades de capacitación para el logro de los objetivos del área. Así mismo, se reconoce el esfuerzo de los empleados a través del reconocimientos y promociones</p> <p>Evidencias: 3.1.4.1. Plan de Capacitación 3.1.4.2. Concursos Públicos 3.1.4.3. Detección de Necesidades de Capacitación</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La DIDA cuenta con un sistema de evaluación del desempeño institucional, realizado anualmente, el cual es firmado por el colaborador y el supervisor inmediato quien realiza una comparación de la ejecución realizada versus la establecida en el acuerdo firmado. Con el fin de determinar la calidad del trabajo realizado y establecer las áreas de mejora en caso de que aplique.</p> <p>Evidencias: 3.1.5.1. Modelo Acuerdo de Desempeño Institucional. 3.1.5.2. Evaluación del Desempeño</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales,</p>	<p>En la DIDA, aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización. Mediante la cuantificación de datos estadísticos por sexo en cuanto a: La composición de los empleados, Identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, Participación en programas de formación y/o actividades institucionales,</p>	

niveles de satisfacción, otros.	Evidencias: 3.1.6.1. Tabla estadística composición de empleados de la DIDA. 3.1.6.2. Participación en Foro Nacional de la Igualdad de Género en la República Dominicana.	
---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>La DIDA en su manual de gestión de Recursos Humanos en su artículo no. 25 cita: “Los encargados departamentales tienen la responsabilidad de canalizar la capacitación de su personal a través de recursos humanos, tomando como curso de partida la detección de necesidades mediante la evaluación de desempeño, de manera que los mismos se mantengan actualizados en cuanto a conocimiento y procedimiento”. Logrando con ello las comparaciones sistemáticas con las necesidades de la organización y por ende el cual esta actualizado al enfoque por competencias definidos en el Manual de Cargos clasificados de la institución.</p> <p>Evidencias: 3.2.1.1 Manual de Gestión Humana. 3.2.1.2. Manual de Cargos Clasificados. 3.2.1.3. Formulario de Evaluación del Desempeño. 3.2.1.4. Planificación de Recursos Humanos.</p>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	En la DIDA, se atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y	

	<p>objetivos institucionales, mediante la programación anual de Capacitación y la realización de actividades formativas atendiendo las necesidades particulares por áreas, como también a las solicitudes de capacitación presentadas en las evaluaciones anuales del desempeño.</p> <p>Evidencia: 3.2.2.1. Plan de Capacitación 3.2.2.2. Modelo Evaluación del Desempeño</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>En la DIDA, la planificación del Plan Anual de Capacitación, se fundamenta como parte de resultado de las evaluaciones del desempeño de los colaboradores.</p> <p>La realización de este procedimiento consiste en la revisión de las fortalezas y oportunidades de mejora del evaluado por parte del evaluador, pudiendo así retroalimentarse y compartir expectativas</p> <p>Evidencias: 3.2.3.1. Plan anual de capacitación. 3.2.3.2. Correo de detección de capacitación. 3.2.3.3. Plantilla de Resultados de la Evaluación del Desempeño. 3.2.3.4. Formulario de Inducción Personalizadas</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La institución realiza actividades formativas sobre los modelos de gestión por competencias dirigida a los directivos y a los mandos medios.</p> <p>A fin de contribuir al logro de los objetivos</p>	

	<p>institucionales, así como diseñar y elaborar los planes de estudios, programas de actividades y eventos de formación, capacitación y adiestramiento de los recursos humanos.</p> <p>Evidencias: 3.2.4.1. Plan Anual de Capacitación. 3.2.4.2. Correo convocatorio y listado de participantes capacitaciones de liderazgo.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>En la DIDA, el procedimiento de inducción se enfoca en la formación de dos vertientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción al nuevo empleado en el puesto de trabajo 2. Inducción a la cultura organizacional. <p>Hemos implementado la realización de inducciones personalizadas con la asignación de tutores y completando un formulario diseñado para tales fines. Cabe destacar que lo referente a la inducción a la Administración Pública se realiza a través de cursos organizados con el INAP.</p> <p>Evidencias: 3.2.5.1. Listado de participantes de la Inducción general al personal de nuevo ingreso. 3.2.5.2. Procedimiento de inducción. 3.2.5.3. Manual de Gestión de Recursos Humanos 3.2.5.4. Listado de participantes curso a la Administración Pública 3.2.5.5. Modelo formulario inducción interna.</p>	<p>No se evidencia apoyo a los nuevos empleados, por medio acompañamiento individualizado, la tutoría o asignación de un mentor</p>
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>En la DIDA la promoción o movilidad interna o externa del personal se lleva a cabo, tomando en consideración lo siguiente:</p>	<p>No se evidencia que se promueve la movilidad externa de los empleados.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias para el puesto • Resultado de la evaluación de desempeño • Méritos basados en el cumplimiento de la labor en la trayectoria dentro de la institución. <p>Evidencias: 3.2.6.1. Acta de concursos Públicos. 3.2.6.2. Número de Acción de personal de promociones internas del 2019 al 2022. 3.2.6.3. Número de cambios de designaciones interna y traslados del 2019 al 2022. 3.2.6.4. Manual de Gestión Humana, 3.2.6.5. Listado de participación Curso Administración Pública.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>En el año 2020 y a raíz de la pandemia, la capacitación de los recursos humanos de la institución, han sido de manera on-line, dentro de las instituciones que prestaron ese servicio, se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INAP • INFOTEP • CAPGEFI • BID • CIESS <p>En el año 2021, bajo esta modalidad, se han graduado 246 colaboradores</p> <p>Evidencias: 3.2.7.1. Maestría Semipresenciales de los colaboradores tanto nacionales como internacionales. 3.2.7.2. Plan Anual de Capacitación 3.2.7.3. Listado de graduados y certificaciones en</p>	

	<p>modalidad virtual de diferentes instituciones.</p> <p>3.2.7.4. Resumen personal beneficiado en capacitaciones on-line 2021</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La DIDA cuenta con un comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) para responder en casos de emergencia o cualquier eventual de riesgo. Para el manejo de la crisis del COVID-19 la institución apoyada en el SISTAP con el fin de realizar las medidas preventivas y de contingencia, en lo relativo al personal y al manejo de la situación.</p> <p>Así mismo, se cuenta con un comité de Ética, donde se canalizan los conflictos de interés, el enfoque de género y diversidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.8.1. Acta constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>3.2.8.2. Protocolo del COVID-19 2020-2021. Campaña de ética (compuestos por diversos temas).</p> <p>3.2.8.3. Plan de Trabajo del Comité Ética.</p> <p>3.2.8.4. Lista asistencia Charla Conflictos de Interés.</p> <p>3.2.8.5. Encuentro Iberoamericano sobre equidad de género y Seguridad Social.</p>	<p>No se evidencia planificación de actividades formativas vinculadas al enfoque de género.</p>
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>En la DIDA para evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de los colaboradores y el traspaso del contenido a los compañeros se evidencia mediante el proceso de evaluación del desempeño.</p>	

	<p>En relación con el costo de las actividades de capacitación que incurren alto costo se contempla la firma de un contrato para garantizar de esta forma la retención del conocimiento adquirido a través del tiempo.</p> <p>Evidencias: 3.2.9.1. Listado de participantes en capacitaciones de alto costo. 3.2.9.2. Plantilla de Resultados de Evaluación del desempeño. 3.2.9.3. Plan anual de Capacitación 2020-2021. 3.2.9.4. Manual de Gestión Humana Artículo No. 19 sobre evaluación del desempeño y Capítulo VI sobre capacitación en los artículos No. 26 y 27. 3.2.9.5. Contratos capacitaciones de alto costo.</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>En la DIDA se promueve una cultura de comunicación abierta y eficaz entre las diferentes áreas, mediante la capacitación de los colaboradores sobre trabajo en equipo, se trabaja bajo un clima participativo y de confianza mutua.</p> <p>Evidencias: 3.3.1.1. Formulario control de reuniones internas por Departamento y Minutas de Reuniones. 3.3.1.2. Lista de asistencia de reuniones de los diversos comités (Calidad, Compras y Contrataciones, NOBACI. Comisión Ética, entre otros.) 3.3.1.3. Listado de participantes, capacitación</p>	

	“Trabajo en Equipo”	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>Los mecanismos establecidos para propiciar las aportaciones de ideas y sugerencias de los empleados o aquellas recibidas de nuestros usuarios se recogen por diferentes medios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias • Buzón de Clima Laboral • Socialización de Programas y Proyectos <p>Así mismo, se les da participación a los empleados para que aporten ideas o sugerencias en acciones de mejora surgidas en autodiagnóstico y evaluaciones internas.</p> <p>Evidencias: 3.3.2.1. Seguimiento de los buzones. 3.3.3.2. Matriz Estadística Seguimiento de buzones. Informe buzones de sugerencia</p>	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	<p>La DIDA involucra de manera continua a todos los empleados para la realización de planes, proyectos y procesos a largo y corto plazo, con el fin de identificar las acciones de mejora de la institución. En la elaboración de nuestro Plan Estratégico 2021-2024, contamos con la participación de nuestros</p> <p>Evidencias: 3.3.3.1. Correo de participación en FODA para la elaboración del PEI 2021-2024. 3.3.3.2. Participación de colaboradores en el desarrollo de Planes operativos y Mapa de Proceso</p>	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>En la DIDA, los procesos y procedimientos son autorizados y acordados con los diferentes departamentos, apoyando de esta forma la retroalimentación entre directivos, mandos medios</p>	

	<p>y el personal en general. Cada colaborador realiza actividades para el cumplimiento de la estrategia institucional definiendo metas para medir en su acuerdo de desempeño.</p> <p>Evidencias: 3.3.4.1. PEI 2021-2024. 3.3.4.2. POA 2022. 3.3.4.3. Lista de participantes de las reuniones de seguimiento a la ejecución del POA 2021. 3.3.4.4. Convocatoria y listado de participación del Taller de Evaluación de medio tiempo de Ejecución POA. 3.3.4.5. Modelo de Acuerdo de desempeño. 3.3.4.6. Evaluación de Acuerdo de desempeño</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>En la DIDA, se realiza periódicamente encuestas entre sus colaboradores para identificar acciones de mejora bajo el lineamiento de la percepción del personal.</p> <p>Evidencia: 3.3.5.1. Charla sobre Clima Organizacional a personal de la institución en fecha 4/02/2019 con técnico del MAP para aplicar encuesta de Clima laboral. 3.3.5.2. Correo de aplicación de Encuesta de Clima laboral en febrero 2019 y noviembre 2020. 3.3.5.3. Informe encuesta clima laboral emitida por el MAP. 3.3.5.4. Plan de Acción de Mejora de Clima laboral, mayo 2019 y 2021</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de</p>	<p>Como política institucional, la Dirección de Recursos Humanos, recibe y canaliza las sugerencias o quejas de los colaboradores, en su</p>	

<p>seguridad laboral.</p>	<p>área de trabajo o de su superior inmediato.</p> <p>En cuanto al cuidado de la salud y en conformidad con las disposiciones emanadas del gobierno central en cuanto a La COVID-19, en la DIDA se han llevado a cabo jornada de vacunación y realización de pruebas PCR, en coordinación con el ministerio de Salud Pública, y de manera privada con el laboratorio SAMARITAN, con el fin de garantizar la prevención en sus colaboradores, relacionados y miembros de la comunidad cercana a la sede central.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.6.1. Correo de aplicación de Encuesta de Clima laboral en febrero 2019 y noviembre 2020.</p> <p>3.3.6.2. Informe encuesta clima laboral emitida por el MAP.</p> <p>3.3.6.3. Lista de participantes Jornadas de Vacunación y pruebas PCR</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La DIDA, tiene un horario laboral flexible el cual varía dependiendo de la oficina ya que contamos con puntos GOB, ubicados en las oficinas de la Ogtic de los Centros Comerciales, Sambil y Megacentro en Santo Domingo.</p> <p>Por otro lado, dentro las políticas de Recursos Humanos se otorgan de acuerdo a lo establecido en la Ley No. 41-08 y sus reglamentos los permisos, licencias correspondientes (Muerte familiar directo, nacimiento de un hijo, Casamiento, etc).</p> <p>Así mismo, contamos con el beneficio de un (1) día libre por cumpleaños del colaborador, siempre</p>	

	<p>y cuando corresponda su festividad en día laborable</p> <p>Evidencias: 3.3.7.1. Invitación a participar en congresos y simposios sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. 3.3.7.2. Formularios de Licencias y Permisos. Captura de pantalla, sistema SIG, 3.3.7.3. Lista de participantes Jornadas de Vacunación.</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>La institución provee especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos y con discapacidad, en lo referente a salud y alimentación.</p> <p>Evidencias: 3.3.8.1. Licencias por motivo de salud. 3.3.8.2. Subsidio de alimentación a parte de los empleados grupo I y II</p>	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>La DIDA, motiva a sus empleados a formar parte de las actividades sociales, culturales, deportivas, centradas en la salud y en el bienestar, incluyendo a sus familiares.</p> <p>Evidencias: 3.3.9.1. Fotografías de actividades sociales, deportivas, culturales, de integración, de salud y familiares. 3.3.9.2. Manual de Reconocimiento al personal.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La DIDA cuenta con convenios, alianzas y cooperaciones con sectores públicos, privados, nacionales e internacionales, comités técnicos, etc. Así mismo, se encuentra publicado en el portar transaccional de compras y contrataciones públicas una lista de proveedores de bienes y servicios que la institución utiliza.</p> <p>Evidencias: 4.1.1.1. Relación proveedores de bienes y servicios. 4.1.1.2. Acuerdo de Interoperabilidad con la TSS (NORTIC A4). 4.1.1.3. Acuerdo Interoperabilidad con UNIPAGO 4.1.1.4. Listado de Proveedores</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La institución ha desarrollado acuerdos de colaboración en el proceso de involucrar las entidades del sistema en todo lo relacionado con el servicio al ciudadano.</p> <p>De esa misma forma, en relación a actividades orientadas a la responsabilidad social, con el medio ambiente se han ejecutado charlas, actividades junto con otras dependencias.</p> <p>Evidencias: 4.1.2.1. Relación de acuerdos y convenidos de la DIDA.</p>	<p>No se evidencia que motoriza y evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas y colaboraciones</p>

<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Los contratos firmados tanto del sector público como del privado, se realizan bajo la responsabilidad de cada una de las partes. Los mismos contemplan la manera en que serán evaluados y revisados.</p> <p>La planificación de los proyectos y procesos institucionales referente a alianzas se realiza a través de la conformación de equipos para cumplir con los requerimientos de la implementación y los resultados esperados.</p> <p>Evidencias: 4.1.3.1. Lista de acuerdos y alianzas con otras instituciones 4.1.3.2. Reporte de evaluación de la Calidad del Servicio brindado y Reporte de estadísticas Punto GOB-Megacentro y Sambil realizado por OGTIC</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>En la DIDA se han identificado necesidades de alianzas públicas y privadas (APP), las cuales se han desarrollado a lo largo del tiempo. Las alianzas están orientadas para la educación y salud.</p> <p>Evidencias: 4.1.4.1. Relación de acuerdos realizados en la DIDA 4.1.4.2. Acuerdos con instituciones públicas (INAP, INFOTEP). 4.1.4.3. Acuerdo con instituciones privadas (OISS).</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La DIDA comprometida con la transparencia en los procesos de compras y contrataciones gubernamentales realiza su proceso de bienes y servicios de acuerdo a lo indicado por la Ley No. 340-06.</p>	

	<p>Evidencias: 4.1.5.1. Contratación de Suplidores de acuerdo a la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, 340-06 y su reglamento de aplicación y normas complementarias. 4.1.5.2. Captura de Pantalla del portal transaccional.</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización: 1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Las políticas de información presentadas en la DIDA garantizan el uso de canales de comunicación tanto externas como internas, con el fin de mantener al ciudadano actualizado con informaciones relevantes y de fácil acceso.</p> <p>Evidencias: 4.2.1.1 Evaluación Portal de transparencia Ley 200-04 2020 a marzo 2021. 4.2.1.2. Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. Versión renovada en el 2021. 4.2.1.3. Memoria Presidencial rendición de cuentas 2021.</p>	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Anualmente, se mide la satisfacción de la calidad del servicio brindado a nuestros usuarios, a través de la realización de encuestas, las cuales se realizan en todos los canales de prestación de servicios, garantizando de esta forma la mejora continua mediante la participación activa de los afiliados.</p> <p>Evidencias: 4.2.2.1. Informes Encuesta de Satisfacción del Servicio a los Ciudadanos. 4.2.2.2. Informes Buzón de sugerencias. 4.2.2.3. Formularios de quejas y sugerencias</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La DIDA, realiza diferentes encuestas anualmente, con el fin de recoger datos y sugerencias sobre la institución. De igual forma cuenta con buzones de sugerencias accesibles para todos los afiliados tanto que visiten cada sede de nuestra institución como por los diferentes medios y con esto, se realizan informes mensuales que se entregan a las áreas correspondientes.</p> <p>Evidencias: 4.2.3.1. Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana. 4.2.3.2. Informe de resultados Estudio en línea, de Conocimiento y satisfacción de los Afiliados del 4.2.3.3. Régimen Contributivo en el SDSS. 4.2.3.4. Informes Buzón de sugerencias</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La DIDA cuenta con su segunda versión, renovada en el 2021 de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) mediante la cual se miden los servicios, compromisos, atributos y estándares de calidad.</p> <p>Así mismo, la DIDA ofrece a sus usuarios,</p>	

	<p>“Servicios en Línea” la facilidad de acceder mediante la plataforma tecnológica (página web, correo electrónico, redes sociales), a nuestros servicios.</p> <p>Evidencias: 4.2.4.1. 2da versión de Carta Compromiso. 4.2.4.2. Informes Encuestas de Satisfacción al Ciudadano. 4.2.4.3. Foto de pantalla, página web. 4.2.4.4. Entrada y Salida de solicitudes de Servicios en Línea</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>En la DIDA, se realiza una planificación financiera que está alineada con los objetivos estratégicos de la institución, a fin de dar cumplimiento al resultado esperado.</p> <p>Evidencia: 4.3.1.1. POA 2022 4.3.1.2. Presupuesto 2022</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>En la DIDA, se evalúan los riesgos de las decisiones financieras y se elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>No se evidencia que se analice los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>

	<p>Por otro lado, mediante el sub-portal de transparencia institucional, son colocados los informes de resultado sobre la ejecución del presupuesto institucional, como también procesos de compra y contrataciones y otras variantes.</p> <p>Además, contamos con un 97.78% de cumplimiento conforme a la última evaluación realizada en el indicador de la NOBACI. Además, contamos con un manual de gestión de riesgo, en lo que se establece un lineamiento de riesgo a las mejores prácticas de gestión.</p> <p>Evidencias: 4.3.2.1. Captura de pantalla sub-portal de transparencia institucional. 4.3.2.2. Reporte Indicador gestión presupuestaria (DIGEPRES). 4.3.2.3. Manual de Gestión de Riesgo. 4.3.2.4. Cuadro de resultados y matriz de seguimiento NOBACI octubre 2020</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria de la institución según lo establece la Ley 200-04, mediante los libramientos y expedientes para pagos auditados por la Unidad de Auditoría Interna (UAI), de la Contraloría General de la Republica.</p> <p>Además, son publicados en el portal de transparencia, los procesos de Compras y Contrataciones y página web institucional. Así mismo, se realiza informes trimestrales de ejecución SIGEF.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>4.3.3.1. Captura de pantalla del portal de transparencia.</p> <p>4.3.3.2. Captura de pantalla del SIGEF.</p> <p>4.3.3.3. Informe ejecución presupuestaria 2021.</p> <p>4.3.3.4. Informe trimestral SIGEF marzo-2022</p>	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>La institución se asegura de realizar una gestión eficaz a través de sistemas de control financiero eficientes con el uso de sistemas como SIGEF, Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.4.1. Informe ejecución presupuestaria 2021.</p> <p>4.3.4.2. Pantalla Sistema SIGEF</p>	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>La DIDA planifica y controla el presupuesto a través del sistema integrado de información financiera, el cual se encuentra alineado al plan plurianual del sector público que se coordina a través del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.5.1. POA institucional 2022</p> <p>4.3.5.2. Informe de Ejecución del Presupuesto 2021</p>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Las responsabilidades financieras son delegadas y/o descentralizada conforme a lo establecido en el Manual de Organización y Funciones y su estructura aprobada por el MAP 2021.</p> <p>Además de la realización de controles financieros centralizados mediante controles previos.</p>	

	Evidencias: 4.3.6.1. Resolución MAP 001-2021 que aprueba la 4.3.6.2. Estructura Organizativa de la DIDA. 4.3.6.3. Manual de Organización y Funciones. Resolución MAP 002-2021	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>En la DIDA se han desarrollado diferentes tipos de sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información mediante una estructura de base de datos.</p> <p>Los sistemas que actualmente tenemos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISAA (Sistema de Información Servicio y Asistencia a los Afiliados). • SIG, Sistema de Información Gerencial, cuenta con diferentes módulos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Recursos Humanos ○ Manejo de Documentación Virtual ○ Inventario ○ Traspaso de CCI a Reparto ○ Reportes IVR ○ Módulos registro de encuestas de los CPNA y hospitales. • Help Desk (Mesa de ayuda). <p>Lo que nos permite, administrar, almacenar y</p>	

	<p>evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>Evidencias: 4.4.1.1. Manual de usuario del uso del SISAA. 4.4.1.2. Captura de Pantalla Sistema utilizados.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>En la DIDA, se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente mediante, el registro y control en los sistemas internos (SISAA y SIG), para la gestión efectiva de la información y defensa de los usuarios atendiendo su requerimiento.</p> <p>En lo referente a los resoluciones y actualizaciones en el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), la DIDA juega un papel activo mediante la difusión de las novedades, a través del servicio de noticias (informa a lo interno y externo), socializaciones manteniendo actualizado a todo su personal para garantizar la calidad en las informaciones.</p> <p>La institución ha desarrollado herramientas y sistemas que nos permiten garantizar, recoger, procesar y almacenar de manera eficaz las informaciones necesarias para los servicios que se ofrecen.</p> <p>Evidencias: 4.4.2.1. Servicios de Noticias 4.4.2.2. Socializaciones Dirección Jurídica</p>	

	<p>4.4.2.3. Captura de pantalla Sistemas. 4.4.2.4. Captura en Redes Sociales.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>En la DIDA, se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales, mediante el desarrollo y actualización de sistemas que agilizan las actividades de servicios ofrecidos a nuestros usuarios-clientes. Entre los que podemos citar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Módulo de consulta Área Medicas. 4. Sistema de Turnos Automáticos en la Sede Central. 5. Servicios en Línea. 6. En proceso Servicios RD. 7. Simplificación de Trámites (burocracia cero). <p>Evidencias: 4.4.3.1. Captura de pantalla sistemas utilizados. 4.4.3.2. Intercambio correos procesos RD y Simplificación de Trámites. 4.4.3.3. Minutas de reuniones</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>En la DIDA hemos establecido acuerdos de colaboración para adquirir información externa relevante con entidades claves del SDSS, tal es el caso de Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y Unipago. La DIDA difunde informaciones externas a toda la organización, mediante el envío por correo electrónico del Servicio de Noticias y la Socializaciones referentes a cambios,</p>	

	<p>actualizaciones, etc. emanadas por el SDSS.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.4.1. Acuerdo TSS.</p> <p>4.4.4.2. Acuerdo Unipago.</p> <p>4.4.4.3. Correos Servicios de noticias diarias</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>En la DIDA, se aplican metodología para resguardar el activo de información, como medida de seguridad a fin de garantizar que los datos puedan recuperarse en caso de eventualidad y dar continuidad a los sistemas y procesos establecidos. Así mismo, se cuenta con una metodología de resguardo en el cual se realizan los backups, a cintas y son cambiadas de forma semanal tal como lo explica el procedimiento de realización de backups en el Manual de TIC</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.5.1. Manual de procedimientos Dirección TIC- Procedimiento de realización de backup (copia de respaldo)</p> <p>4.4.5.2. Políticas de Seguridad.</p> <p>4.4.5.3. Captura de pantalla VERITAS NET (BACKUP</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La DIDA difunde información a toda la organización, mediante el envío por correo electrónico a través los diferentes departamentos y Portal Web.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.6.1. Correo Interno.</p> <p>4.4.6.2. Fotografías Murales.</p> <p>4.4.6.3. Circulares internas.</p> <p>4.4.6.4. Correos Servicios de noticias diarios.</p>	

	4.4.6.5. Fotografías Campañas Puntuales	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>La DIDA cuenta con un correo institucional el cual garantiza el intercambio de información y operatividad de los empleados, clientes y colaboradores.</p> <p>Así mismo, mediante el Portal Institucional y el de Transparencia se garantiza la información relevante y de interés a nuestros ciudadanos y clientes, incluyendo a los adultos mayores y discapacitados</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.7.1. Página web</p> <p>4.4.7.2. Sección de transparencia del Portal Web.</p> <p>4.4.7.3. Servicios en Línea</p> <p>4.4.7.4. Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal SAIP.</p> <p>4.4.7.5. Respuesta a inquietudes por Redes Sociales.</p> <p>4.4.7.6. Memoria Anual.</p> <p>4.4.7.7. Charlas de Promoción del SDSS.</p> <p>4.4.7.8. Revistas.</p>	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>Todos los departamentos de la DIDA cuentan con un Manual de Políticas y Procedimientos asegurando un intercambio permanente de conocimiento entre el personal y la organización</p> <p>Los correos electrónicos que contienen informaciones sensitivas y los que no, son inhabilitados una vez el personal ha salido de la institución. También se dispone de un servidor para realizar backup.</p> <p>Se dispone de carpetas, resguardadas en los</p>	

	<p>servidores donde cada usuario guarda la información que maneja, estas carpetas pueden ser supervisadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.8.1. Manuales de Procedimientos Dirección de TIC- Procedimiento de realización de Backup (copia de respaldo)</p> <p>4.4.8.2. Capsulas informativas TI</p> <p>4.4.8.3. Modelo de Acuerdo de Confidencialidad.</p> <p>4.4.8.4. Manual de Política y Procedimiento Recursos Humanos, Página 10.</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La DIDA realiza revisión continua para evaluar las necesidades y/o estructuras de los equipos tecnológicos tanto a nivel de usuario como en las premisas de servidores y servicios dispuestos para el logro de los objetivos alineados al Plan Estratégico.</p> <p>En adición, para fortalecer la gestión tecnológica alineada con nuestros objetivos estratégicos y operativos, la DIDA ha realizado modificaciones a algunos de sus procesos, continua con la simplificación de trámites burocráticos de la mano del MAP y ha iniciado los aprestos de lugar para la automatización de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.5.1.1. Intercambio de correos con el MAP.</p>	

	<p>4.5.1.2. Intercambio de correos de la OGTIC. 4.5.1.3. Captura de pantalla Servicios RD. 4.5.1.3. Captura de pantalla Servicios en Línea. 4.5.1.4. Proceso de compra de equipos</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>En la DIDA, al momento de evaluar una solución o herramienta tecnológica en el área de tecnología se realiza una investigación para determinar las alternativas tecnológicas disponibles y definir la más adecuada para la institución.</p> <p>Además, contamos con una interconexión entre la sede central y algunas oficinas provinciales, esta nos permite compartir recursos como lo son correos electrónicos, telefonía y sistemas internos.</p> <p>De igual forma fueron ampliados nuestros servicios de internet, con un mayor ancho de banda.</p> <p>Evidencias: 4.5.2.1. Términos De Referencia (TDR) procesos de tecnología 4.5.2.2. Contratación para la ampliación del ancho de banda. 4.5.2.3. Contrato de Renta de Servicios VPN para conectividad oficina Barahona. 4.5.2.4. Acuerdo de interoperabilidad DIDA-TSS</p>	<p>No se evidencia que se implementa, monitoriza y evalúa la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La institución utiliza sistemas y aplicaciones diseñadas "In House", además de los sistemas propietarios dispuestos por instituciones rectoras para realizar tareas y procesos propios del manejo interinstitucional.</p> <p>A través del área de Tecnología, se realiza un monitoreo constante del uso de los recursos tecnológicos, mediante de diversas herramientas</p>	

	<p>como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visores de eventos en los servidores de datos. • Dashboard del uso de ancho de banda y navegación del internet. • Herramientas para el monitoreo de accesos/seguridad. <p>Nota: Actualmente no se ha requerido o visto en necesidad la utilización de sistemas o aplicaciones dispuestos en código abierto para solución de necesidades de la institución.</p> <p>Evidencias: 4.5.3.1. Formulario del uso de Aplicaciones de acuerdo a los perfiles de usuarios. 4.5.3.2. Correos de capsulas Informativas TIC</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La DIDA en consideración a los recursos disponibles, se evalúa e implementan las herramientas tecnológicas que permiten mantener la eficiencia institucional.</p> <p>Durante el proceso de la pandemia, la institución garantizó de manera eficiente el teletrabajo, manteniendo de manera activa las operaciones e integración efectiva con todos los grupos de interés.</p> <p>Para la gestión de los procesos y tareas contamos con una matriz de seguimiento al POA, la cual es monitoreada por el área de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencias: 4.5.4.1. Sitio web y sus sub-portales, redes sociales,</p>	

	<p>sistemas internos. 4.5.4.2. Plantillas en MS-Excel. 4.5.4.3. Acceso remoto vía AnyDesk</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La DIDA, mediante la automatización de servicios, así como en la simplificación de procesos manuales por parte del personal interno, mejora los servicios prestados. Con la disposición de los principales servicios que brindamos a la ciudadanía desde nuestra página WEB oficial nos hemos acercado a la ciudadanía y actualmente estamos en proceso de implementación de nuestros servicios en la plataforma de ServiciosRD.</p> <p>Evidencias: 4.5.5.1. Captura de pantalla plataformas de herramientas automatizadas (SIG, SISAA, Help Desk) 4.5.5.2. Captura de pantalla portal web Servicios en Línea. 4.5.5.3. Capturas ServiciosRD 4.5.5.4. Correos Intercambiados ServiciosRD</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La institución se mantiene innovando a fin de ofrecer mejores servicios apoyados en la tecnología, para ello hemos implementado las NORTIC A2, A3 A4 y E1, para mejorar la eficiencia en el servicio con los usuarios. Así como también, alcanzado una puntuación de 82.15% en el uso TIC e implementación del gobierno electrónico. (iTICge) Actualmente la institución se encuentra analizando los procesos con mira a obtener la certificación en la normativa A5, la cual establece la automatización de servicios.</p> <p>Nota: Nos encontramos en proceso de gestión de</p>	

	<p>la firma de acuerdo entre nuestra directora general y el director ejecutivo del Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) con miras a implementar normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p> <p>Evidencias: 4.5.6.1. Índice de uso de las TIC e Implementación de gobierno electrónico de la OPTIC es de 82.15% 4.5.6.2. Fotografías de Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4 y E1 4.5.6.3. Captura de pantalla Portal Transparencia</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La DIDA cuenta, con una sección para acceder a los servicios en línea, para contribuir a la disminución de la huella de carbono, por otro lado, se dispone de un sistema de documentación virtual, para el manejo de correspondencia interna, ahorrando así el uso de papel.</p> <p>Nuestra página WEB está diseñada para la accesibilidad de los usuarios con discapacidad.</p> <p>Evidencias: 4.5.7.1. Implementación de los servicios en línea para facilitar el acceso a los ciudadanos. 4.5.7.2. Captura y acceso a Página WEB institucional. 4.5.7.3. Sistema SIG, módulo Documentación virtual. 4.5.7.4. Configuración de equipos de impresión para reducir el consumo de cartuchos. 4.5.7.5. Plan de Acción para Protección del Medio Ambiente.</p>	<p>No se evidencia que se tiene en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC</p>

--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La DIDA cuenta con un área de Servicios Generales, quien se asegura de dar mantenimiento a las instalaciones físicas, revisión de espacios, reparación e instalación de muebles, ocupándose de mantener en buen estado toda la infraestructura y equipamiento de la institución.</p> <p>Además, se asegura de dar mantenimiento a los medios de transporte y recursos energéticos y suministro de combustible para los vehículos de uso interno.</p> <p>Así mismo, el área de tecnología cuenta con un equipo para la revisión y mantenimiento de toda la infraestructura tecnológica.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.6.1.1. Formulario de solicitud de reparaciones.</p> <p>4.6.1.2. Control de almacén y despacho de materiales</p> <p>4.6.1.3. Correo de aviso de fumigación periódica de las áreas</p> <p>4.6.1.4. Control de limpieza diaria de las oficinas, salones, así como de los equipos de oficina</p> <p>4.6.1.5. Solicitud y factura de Mantenimiento de mobiliarios, equipos e instalaciones sanitarias</p>	

<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La DIDA proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas para sus colaboradores, mediante la contratación de un espacio físico, con el fin de proporcionar mejores condiciones de trabajo.</p> <p>De igual forma la DIDA dispone de Parques contratados para ser utilizados por los colaboradores. Además, se cuenta con rampas para discapacitados, teniendo el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.6.2.1. Contrato de Alquiler de oficinas administrativas en el edificio lateral a la sede central</p> <p>4.6.2.2. Contrato de alquiler, parqueo en la Plaza Silversun para el uso de los empleados de mantenimiento.</p> <p>4.6.2.3. Formulario de solicitud de reparaciones</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>En la DIDA, los activos fijos de la institución son gestionados por la Dirección Administrativa a través del “Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB). Este sistema fue diseñado para mantener un seguimiento y control de los bienes muebles, así como calcular su depreciación y reevaluación, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos. Cada bien posee un registro con todos los datos considerados necesarios para su control.</p> <p>Este sistema abarca desde la entrada física y asignación del bien hasta el descargo del patrimonio.</p>	

	<p>La DIDA al igual que otras organizaciones del estado, mantienen una alianza estratégica con la Dirección General de Bienes Nacionales para realizar los descargos de activos.</p> <p>Evidencias: 4.6.3.1. Procedimiento de inventario de Activos Fijos 4.6.3.2. Toma física de inventario de los activos fijos 4.6.3.3. Descargo de activos a Bienes Nacionales 4.6.3.4. Capacitación en el uso del SIAB 4.6.3.5. Captura de pantalla uso del sistema SIAB</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>En la DIDA cuenta con dos salones de reuniones ubicados en cada uno de los edificios, los cuales están a la disposición de las demás instituciones del SDSS, siempre que la actividad no interfiera con las propias.</p> <p>Estamos ubicados en instalaciones compartidas con otras instituciones del Estado.</p> <p>Por otro lado, brindamos acceso a la comunidad en las instalaciones de nuestra sede central con la realización de operativos de vacunación, pruebas rápidas para detección de COVID-19 y la instalación de un Camión de INESPRES para las ventas de alimentos a bajo costo.</p> <p>Evidencias: 4.6.4.1. Correos solicitando los salones de la institución. 4.6.4.2. Control de reuniones sobre uso de salón 4.6.4.3. Fotografías operativo de Vacunación y realización de pruebas PCR. 4.6.4.4. Fotografías operativo de INESPRES</p>	

	4.6.4.5. Documentos acuerdo de realización de operativos entre las diferentes entidades	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>La DIDA cuenta con un área de Servicios Generales, que se asegura de dar mantenimiento a los medios de transporte y recursos energéticos y suministro de combustible para los vehículos de uso interno.</p> <p>Evidencias: 4.6.5.1. Formulario Control uso de vehículos. 4.6.5.2. Procedimiento Solicitud de Reparación de Mobiliario y Equipo</p>	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>La ubicación de las instalaciones de la Sede principal de la DIDA resulta favorable y estratégica para los empleados y ciudadanos que nos visitantes, ya que es de fácil acceso a las rutas de transporte público y línea del metro.</p> <p>Evidencias: 4.6.6.1. Fotografías de las instalaciones físicas 4.6.6.2. Contrato alquiler de local (asignación de parqueo) 4.6.6.3. Foto de Parqueo para visitantes en la sede principal. 4.6.6.4. Foto Rampa para personas con condiciones especiales</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:****Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>En la DIDA, se evidencia que se involucra a los empleados en el diseño y mejora de los procesos, con la actualización y publicación de todos los procesos, reglamentos y normativas de la institución afines con la labor institucional, tanto estratégicos, como misionales y de apoyo. Contamos con un mapa de procesos actualizado en el 2021 el cual recoge la interrelación de todos los procesos que realiza la institución. El mismo fue realizado y analizado con la participación de los responsables claves por áreas de interés, estratégicos y de apoyo o soporte.</p> <p>La DIDA, cuenta con un Manual de Procedimientos Misional, en donde son definidos los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor y responden a las funciones sustantivas de la institución. Entre las áreas misionales con que cuenta la institución podemos citar: Dirección de Orientación y Defensoría, Dirección de Promoción y Capacitación y Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.1.1. Mapa de procesos. 5.1.1.2. Manual de Procesos Misionales 5.1.1.3. Correo, minutas participación con las áreas definición Mapa de proceso y</p>	

	Procesos misionales	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Contamos con una Dirección de Orientación y Defensoría con el objetivo de Desarrollar y ejecutar instrumentos para la operación del sistema de Orientación y Defensoría de los usuarios del (SDSS), así como ejecutar el procedimiento de Recepción y Registro de Quejas y Reclamaciones para darle seguimiento hasta su resolución final. Garantizando el cumplimiento de los mandatos legales en beneficio de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social. En el año 2019, la institución continuó fortaleciéndose con los procesos de mejora el servicio a los afiliados, estableciendo las siguientes medidas:</p> <p>Creación de la Sección de Servicios en Línea para el manejo de las solicitudes de los diferentes servicios que brinda la institución.</p> <p>Además, contamos con canales de comunicación tales como: correo electrónico, redes sociales, chat web y sección de asistencia telefónica, donde los usuarios son asistidos y todas las asistencias de estas vías de atención en adición a las asistencias brindadas a través de la sección de servicios en línea, son registradas en los sistemas internos garantizando con ello el respaldo de los datos e informaciones capturadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.2.1. Captura Pantalla servicios DIDA en página WEB.</p> <p>5.1.2.2. Captura DM Instagram.</p> <p>5.1.2.3. Captura FACEBOOK.</p>	

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La DIDA cuenta con manuales de políticas y procedimientos que regulan y aseguran el cumplimiento de los objetivos de la institución y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno. Al momento de definir los procesos, estos se realizan desde la Dirección de Planificación y Desarrollo en mesas de trabajos con las áreas involucradas del procedimiento correspondiente, el cual es oficial cuanto es aprobado por la Dirección General. Todos nuestros procesos se encuentran diseñados bajo una estructura estandarizadas bajo los formatos recomendados por MAP, donde se describen los objetivos, responsabilidades y tareas.</p> <p>Además de otras herramientas para garantizar que los procesos cumplan con la planificación institucional, asignado los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos, tal es el caso del Plan Estratégico, Operativo y Presupuesto.</p> <p>Evidencias: 5.1.3.1. Manual de Organizaciones y funciones. 5.1.3.2. Manual de Gestión de Riesgos 5.1.3.3. Matriz de Riesgos de la NOBACI 5.1.3.4. Procedimiento de revisión y control</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Mediante la implementación de las Normas Básica de Control Interno (NOBACI), se definen el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público y</p>	

	<p>proveen las bases para que los Sistemas de Administración de Control y las Unidades de Auditoría puedan ser evaluados. Se monitorea los 5 componentes del Control interno correspondiente a: Ambiente de Control, Valoración y Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y comunicación y Monitoreo y Evaluación.</p> <p>A partir de septiembre del 2020, con la divulgación de la resolución No. 008-20, emitida por la Contraloría General de la República, la cual establece estos la nueva matriz para el autodiagnóstico o evaluación del cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), fueron dispuesta la realización de un corte en la información de valoración del avance en el cumplimiento de la implementación presentado por todas las organizaciones, reiniciando la autoevaluación a partir de cero, delegando algunas instituciones para el inicio o representación bajo esta nueva modalidad.</p> <p>Evidencias: 5.1.4.1. Manual de Procesos Misionales 5.1.4.2. Manual de Organización y Funciones 5.1.4.3, Matrices NOBACI</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>En la DIDA se sugieren cambios puntuales para la simplificación de los procesos cuando surge la necesidad. Así mismo, se renovó la segunda versión de nuestra CCC comprometiendo servicios y atributos de calidad con el objetivo de agilizar respuestas y garantizar la calidad en los servicios.</p>	

	<p>En cuanto al uso de las TIC para la simplificación de Trámites y mejora de procesos, se está ejecutando el Programa Gobierno Eficiente-Burocracia Cero, con la implementación de dos servicios bajo acuerdo interinstitucional entre DIDA-TSS-OGTIC y concretar el proceso de interoperabilidad de los servicios: Solicitud de NSS para Mayores de Edad y Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS, para que sean dispuestos como servicios transaccionales en la Plataforma Web Servicios RD.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.5.1. Informes de gestión trimestral por departamento.</p> <p>5.1.5.2. Documentación Implementación Programa Gobierno Eficiente-Burocracia Cero.</p> <p>5.1.5.3. Resolución renovación Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>En la DIDA, se evidencia que se innova en los procesos basados en un continuo benchlearnig nacional e internacional presentando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. Se realizaron visitas de Benchlearning en la ciudad de Colombia para conocer varios procesos y buenas prácticas en las áreas de defensoría, derecho a salud, manejo de la información, así mismo se mostró el interés de tener una escuela de la Seguridad Social y que sea de dominio público, para los abogados y las personas, como también la facilidad de realización de pasantías.</p> <p>La DIDA establece en sus Planes Operativos la medición constante de la satisfacción de los</p>	

	<p>servicios que se realizan, estos se miden a través de encuestas de satisfacción de la calidad, durante todo el año.</p> <p>Evidencias: 5.1.6.1. Informes de resultados de encuestas de satisfacción ciudadana. 5.1.6.2. Minutas viaje Colombia.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Para establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficiencia de los procesos, la DIDA cuenta con una serie de herramientas entre las que podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> 8. Matriz de la NOBACI. 9. La Carta Compromiso al Ciudadano. 10. Monitoreo de los sistemas de indicadores de transparencia gubernamental. <p>Evidencias: 5.1.7.1. POA 2021. 5.1.7.2. Resumen cuadro de los indicadores de transparencia gubernamental. 5.1.7.3. Resultados de medición NOBACI. 5.1.7.4. Carta compromiso, 2da. Versión</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La Dirección de TIC mantiene un sistema de backup automático de las informaciones y datos almacenados en los servidores, carpetas compartidas por departamentos y bases de datos, los cuales se realizan a cintas renovables cada semana.</p> <p>La información manejada para la asistencia al ciudadano solamente puede ser accedida mediante autenticación válida dentro de los sistemas</p>	<p>No se evidencia que se evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización</p>


	<p>utilizados por la DIDA, garantizando con ello un 99% de seguridad en la misma o mediante acceso a la base de datos vía herramientas manejadas por la Dirección de TIC con su debida autenticación</p> <p>Hemos realizado la migración de la Base de Datos en SQL Server, del Módulo de Solicitud de Servicios y Soporte TIC (Help Desk) de la Versión 2005 a la 2014, en un servidor virtual con mejores prestaciones de desempeño y respaldo.</p> <p>Evidencias: 5.1.8.1. Captura de pantalla Sistema de Backup.</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>En la DIDA, se involucran a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y el desarrollo de estándares de calidad, mediante la realización de manera periódica encuestas de satisfacción a los usuarios con el fin de involucrarlos en la mejora continua de los servicios ofrecidos.</p> <p>De igual forma, cuenta con buzones de sugerencias que se utilizan para recibir las sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones de los afiliados. La DIDA ha tomado en cuenta a las opiniones de los usuarios y otros grupos de interés para recoger sus expectativas, necesidades.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>5.2.1.1. Informe de Encuesta de Satisfacción al ciudadano. 5.2.1.2. Informe de buzón de sugerencias. 5.2.1.3. Registro de solicitudes al RAI 5.2.1.4. Correo info@dida.gov.do</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>En la DIDA se utilizan métodos para desarrollar servicios orientados al usuario/cliente y a la demanda, mediante el monitoreo de los procesos establecidos y el cumplimiento de las metas de nuestro plan operativo. Además del monitoreo constante de las quejas, denuncias y reclamaciones recibidas no solo por los buzones sino también por la línea 31, realizando análisis de los casos, las medidas de subsanación correspondiente y establecimiento de área de mejora en caso aplique</p> <p>Así mismo, con la incorporación de los Servicios en Línea, la DIDA, ha dado respuesta innovadora en la demanda de los servicios ofrecidos, llegando de manera más oportuna a los usuarios/clientes, como parte de la utilización de métodos innovadores para desarrollar los servicios orientados a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.2.1. Captura Servicios en Línea. 5.2.2.2. Matriz monitoreo de procedimiento</p>	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>En la DIDA, a través del departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, se garantiza la aplicación de diversidad y género.</p> <p>En la definición de nuestro Plan Operativo, incluimos indicadores cuantitativos para analizar el impacto, las necesidades y expectativas de estos grupos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.3.1. Funciones del departamento PPP. 5.2.3.2. Programación POA 2022</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Para garantizar la accesibilidad a los servicios, en la DIDA, se dispone de diferentes medios para el acceso por parte de nuestros usuarios/clientes, estos son: Asistencia Presencial. (Sede Central, Oficinas Provinciales, Puntos GOB), Servicios en Línea (página web), Correo Electrónico, Redes Sociales.</p> <p>En el año 2019, se puso en funcionamiento nuestro portal institucional, creado mediante la NORTIC A2 sobre portales web de las instituciones del Gobierno Dominicano, habilitando la sección de Servicios en Línea.</p> <p>La DIDA cuenta con horarios de 8:30 AM – 4:00 PM para sus oficinas provinciales y sede central.</p> <p>Además, las oficinas ubicadas en Punto GOB, Plaza Sambil y Megacentro, disponen de un horario más flexible de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm</p>	<p>No se evidencia que se promueva la accesibilidad a la organización mediante el sistema Braille. .</p>

	<p>y los sábado 9:00 a 6:00 pm.</p> <p>En nuestra página web se mantiene actualizada las informaciones sobre la institución y la disponibilidad de horarios, contacto y dirección, así como, el chat web, mediante el cual los usuarios pueden interactuar con los representantes.</p> <p>Así mismo, en nuestra página web, contamos con el icono de accesibilidad en la web, para personas con discapacidad. </p> <p>Los documentos y formatos se presentan tanto en físico (papel) como en línea o versión electrónica</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.4.1. Captura de pantalla chat web.</p> <p>5.2.4.3. Fotografías de Rampas</p> <p>5.2.4.4. Fotografías de Ascensor/Sistema Braile</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La cadena de prestación de servicios correspondiente a la institución viene definida en la Ley 87-01 y sus modificaciones en la Ley 13-20. El desempeño de la institución en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p>Los lineamientos institucionales están comprendidos con las Políticas Gubernamentales, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END -2030)</p>	<p>No se evidencia que se coordinan procesos clave con socios del sector privado</p>

	<p>y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles.</p> <p>Evidencias: 5.3.1.1. Ley No. 87-01 y No. 13-20. 5.3.1.2. Reglamento interno DIDA. 5.3.1.3. Manuales de Procesos misionales. 5.3.1.4. Mapa de procesos. 5.3.1.5. Renovación 2da. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano .</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En la DIDA se coordinan procesos claves con las entidades del sistema, promoviendo la mejora de los procesos.</p> <p>Así mismo, existen otros socios claves del sector público para la coordinación de capacitaciones, análisis de información, etc.</p> <p>Otras acciones implementadas son las firmas de acuerdo de colaboración interinstitucional con diferentes organismos no solo a nivel nacional sino también internacionalmente. Ademes de participación en reuniones con diferentes comisiones referentes a temas sobre el SDSS.</p> <p>Evidencias: 5.3.2.1. Trabajos de coordinación TSS, SISALRIL, SIPEN, DGJP y UNIPAGO. 5.3.2.2. Acuerdo de Cooperación interinstitucional entre la DIDA y la OPTIC, para integración de la institución en el Centro de 5.3.2.3. Listado de acuerdos interinstitucionales.</p>	

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La DIDA ha formado comité junto a otras instituciones para buscar soluciones a problemas sobre el Sistema Dominicano sobre Seguridad Social, así como también equipos de trabajos o mesas consultivas.</p> <p>Entre los que podemos mencionar: Comité interinstitucional de Traspaso de CCI a reparto, COENASA, Acuerdos OGTIC, establecimiento de oficina en los puntos GOB, Consejo del Servicio Nacional de Salud CES, Mesa de trabajo burocracia Cero.</p> <p>Evidencias: 5.3.3.1. Reuniones de trabajo con el CNSS, SISALRIL, SIPEN, TSS, UNIPAGO, DGJP y otras instancias. 5.3.3.2. Reuniones de trabajo con la OPTIC</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>La institución participa en procesos comunes entre diferentes unidades del sistema. Con la firma de acuerdo hemos logrado crear procesos interorganizaciones por ejemplo: Servicios de información educativa a través de acuerdo con Radio Educativa Dominicana y el Programa DIDA radio.</p> <p>Junto al INAP se sumarán esfuerzos y recursos para establecer colaboración mutua que permita organizar actividades de formación académica y capacitación de los recursos humanos del sector público en materia de Seguridad Social.</p> <p>Ampliación de cobertura de información, orientación y defensoría a los afiliados al SDSS</p>	

	<p>mediante alianzas con organismos para el uso de sus instalaciones, Gobernación Provincial San Cristóbal, Punto GOB.</p> <p>Evidencias: 5.3.4.1. Listado de Acuerdos Interinstitucionales. 5.3.4.2. Punto Gob Sambil 5.3.4.2. Oficina de Servicio San Cristóbal</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La DIDA recibe datos informativos con algunos socios del SDSS, lo que contribuye a intercambio de información para la prestación del servicio.</p> <p>En el 2021 se realizaron reuniones realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional para coordinar capacitación a través de charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo a la institución, además de encuentros comunitarios con afiliados al régimen subsidiados en Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a nivel nacional.</p> <p>Evidencias: 5.3.5.1. Reuniones sociedad civil y dirigentes comunitarios, Fotografías, listado de participantes. 5.3.5.2. Encuentros alrededor de los CPNA.</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Así mismo, se evidencia que en la DIDA se realiza alianzas con diferente instancia del gobierno para eficientizar la prestación de los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>Evidencias: 5.3.6.1. Acuerdo de interoperabilidad con la TSS, UNIPAGO</p>	

	<p>5.3.6.2. Captura de pantalla Sistema UNISIGMA y Oficina Virtual de la SISALRIL.</p> <p>5.3.6.3. Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La DIDA cuenta con resultados de mediciones realizadas, que evidencian la imagen global de la institución y la percepción que tienen los ciudadanos/clientes de la mismas, preocupado siempre por ofertar servicios de calidad y calidez. Para ello se realizan durante todo el año encuestas que miden los niveles de satisfacción de los ciudadanos/clientes con respecto a la atención que reciben en nuestras oficinas de servicios y puntos GOB, estos instrumentos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos, en coordinación con el MAP. 2. Encuesta que realiza la OPTIC puntos GOB. 3. Encuesta Cuatrimestral para medir los 	

estándares comprometidos en Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).

Cabe destacar que durante el año 2020 no se realizó la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos, en coordinación con el MAP por la llegada de la pandemia de la COVID-19.

La DIDA cuenta con resultados de medición realizadas que evidencian la imagen global de la institución y el nivel de satisfacción de la Calidad de los Servicios, indicados por nuestros usuarios.

Resultados de las mediciones:

Herramienta de Medición	Resultado de Satisfacción Global			
	2019	2020	2021	2022
Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos. MAP	94%	n/a	92%	97%
Encuesta que realiza la OPTIC puntos GOB.	95%	100%	100%	100%
Encuesta Cuatrimestral para medir los estándares comprometidos en Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).	94%	96%	92%	95%

Se evidencia la aplicación de la encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios, realizada por la OPTIC en el punto GOB ubicado en la Plaza Megacentro para febrero del 2022, arrojó los siguientes resultados promedio:

- 1- Cortesía y Respeto..... 100%
- 2- Apariencia..... 100%
- 3- Seguridad en la Información Brindada.. 100%
- 4- Uso del Tiempo..... 100%

Con relación a los resultados obtenido en la Encuesta Cuatrimestral de Satisfacción Ciudadana, la cual es realizada para medir el cumplimiento de los atributos comprometidos en la CCC, los resultados obtenidos en el primer cuatrimestre del 2021, en el atributo de cortesía indica un **100%** de

	<p>satisfacción, mientras que para el 2020 reflejaba un 97.4%, teniendo un incremento de un 2.6% positivo.</p> <p>En cuanto a los colaboradores, la percepción sobre la reputación de la institución en los resultados de la encuesta de clima ético fue de 79% en el 2020 y con relación a la Identidad con la institución y el orgullo de formar parte de esta obtuvimos un 88% en el mismo año. Cabe destacar que esta fue la última encuesta realizada.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.1.1.1. Encuestas realizadas por la DIDA a los usuarios.</p> <p>6.1.1.1.2. Encuesta de Satisfacción realizada por el MAP.</p> <p>6.1.1.1.3. Resultado de Encuesta de clima laboral 2020</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos, realizada a nivel nacional, bajo la coordinación del MAP, de acuerdo a Resolución 03-2019, que estable el proceso para la realización de la misma, tiene por objetivo medir la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios públicos, con miras a contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación en las instituciones. los cuales opinaron su satisfacción cinco dimensiones:</p> <p>Resultados arrojados en el resumen de dimensiones nos permite evaluar la evolución de los índices globales alcanzados durante los periodos señalados, a continuación.</p>	

Elementos	Resumen Global de resultados obtenidos	
	2019	2021
Tangibles	93%	91%
Fiabilidad	94%	95%
Capacidad de Respuesta	94%	96%
Seguridad	97%	95%
Empatía	95%	95%

Los resultados presentados en el cuadro, podemos evidencian las calificaciones positivas en cuanto al índice global por elementos según el modelo aplicado SERVQUAL. Cabe destacar que en el año 2020 todos los ciudadanos del mundo fuimos afectados por un nuevo virus, la COVID-19, que nos llevó en el mejor de los casos, a confirmarnos en nuestras casas y en el peor al duelo por la pérdida de seres queridos.

Evidencias:

- 6.1.1.2.1. Informe de resultado Encuesta 2019
- 6.1.1.2.2. Informe de resultado Encuesta 2021
- 6.1.1.2.3. Resolución 03-2019 MAP
- 6.1.1.2.4. Captura de Pantalla Indicador SISMAP, cumplimiento aplicación de encuesta.

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

La DIDA cuenta con la participación de nuestros usuarios, las cuales están establecidas en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) como también, mediante las vías establecidas para la recepción de quejas, sugerencias o reclamaciones, estas vías son:

1. Buzón de quejas y sugerencias
2. Encuesta de satisfacción
3. Oficina de libre acceso a la información
4. Redes Sociales
5. Correo Electrónico:

	<p>Evidencias: 6.1.1.3.1. Matriz tabulación volantes de Buzón de Sugerencias. 6.1.1.3.2. Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios 6.1.1.3.3. Estadísticas de la OAI 6.1.1.3.4. Informe de Encuestas de satisfacción</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>En relación con la transparencia en la prestación de los servicios que ofrecemos, la DIDA, cuenta con una oficina de Libre Acceso a la Información OAI, la cual es el órgano institucional por el cual los ciudadanos/clientes, ejercen el derecho a solicitar informaciones, siempre y cuando estas no afecten la seguridad nacional y estén garantizadas en la Ley general de libre acceso a la información pública Ley No. 200-04 y su reglamento de aplicación 130-05, con el objetivo de lograr una buena gestión gubernamental.</p> <p>En nuestro portal web, contamos con una sección de transparencia donde presentamos a los ciudadanos/clientes, se publica información de la institución, tanto administrativas, como las relativa al Gobierno Abierto, la información que la Ley de Transparencia obliga a hacerlo pública. Los resultados obtenidos a nivel de cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG son de un 100% a junio del 2021.</p> <p>Evidencias: 6.1.1.4.1. Portal Web https://www.dida.gov.do/transparencia 6.1.1.4.2 6.1.1.4.3. Informe de Transparencia</p>	

	Gubernamental.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>En la DIDA, se evidencia la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos a través de los resultados obtenidos en la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios con resultados en cuanto la confianza que le trasmite el personal de la institución con un 96.9% de satisfacción.</p> <p>Por otro lado, con el fin de implementar y cumplir con las normativas del Sistema de Gestión de Calidad, y de anti soborno, hemos iniciados los primeros pasos con la capacitación con el Instituto Dominicano para la Calidad. INDOCAL</p> <p>Evidencias: 6.1.1.5.1. Informe de resultado Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana 2022. 6.1.1.5.2. Comunicación DG-064-2022. 6.1.1.5.3. Invitación Webinar Fundamentos Sistema Integrado ISO 9001, ISO 37001 E ISO 37301</p>	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	La institución cuenta con la renovación de su segunda versión de carta compromiso al ciudadano, donde se establecen los servicios que se ofrecen y los compromisos de calidad para transmitir una confianza a todos nuestros ciudadanos/clientes sobre los servicios.	

	<p>Con respecto a la dimensión de fiabilidad específicamente en el nivel de confianza, resultado de la Encuesta Institucional de Satisfacción ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos, para el 2019 obtuvimos resultado de un 96.9% y para el 2021 un 94.3%, teniendo una disminución debido a la COVID-19 y el nuevo enfoque de brindar los servicios. Ver evidencias subcriterios 6.1.o.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.1.1. Informe comparativo Encuestas de Satisfacción de los Servicios Públicos 2019-2021</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La accesibilidad a los servicios físicos y digitales como también el acceso a nuestras 16 oficinas y 2 puntos GOB, de asistencia presencial, localizadas a nivel nacional, forman parte de las diferentes formas de comunicación y participación que tiene la ciudadanía para acceder a nuestros servicios.</p> <p>Estamos ubicados estratégicamente con vía de acceso a transporte público, además contamos con facilidad de acceso para personas con discapacidad, y horarios flexibles, es importante señalar que todos nuestros servicios son gratuitos.</p> <p>Contamos con la Oficina de Acceso a la información Pública, con una sección de transparencia en el portal web de institución, como también con los servicios mediante nuestras redes sociales, chat en línea por la página web institucional, consulta en línea y con 16 oficinas provinciales y dos puntos GOB para la brindar servicios.</p>	

Las instalaciones en la DIDA se encuentran habilitadas para brindar servicios de forma presencial a usuarios-ciudadanos con algún tipo de discapacidad, entre estos elementos podemos mencionar: rampa para facilitar el acceso, baños de visitas para ciudadanos/clientes y ascensores en la sede central.

Los resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos, realizada en abril 2021

Los resultados obtenidos en cuanto a:

- La satisfacción de los ciudadanos/ clientes sobre el horario de atención al público fue de un **93%**.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente Localizables **92%**.
- Satisfacción de un **88.3%** con las oficinas están debidamente identificadas.
- Satisfacción de un **90.9%** con los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son Visualmente llamativos y de utilidad.
- Satisfacción de un **85.9%** con el área de espera de los servicios en la institución.
- Satisfacción de un **88%** con el estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Satisfacción de un **95.1%** con la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- Satisfacción de un **85.2%** con la modernización de las instalaciones y los equipos.
- Horario de atención al público **93%** .

Evidencias:

6.1.2.2.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos

	<p>2022.</p> <p>6.1.2.2.2. Foto de Rampas de acceso para personas con discapacidad.</p> <p>6.1.2.2.3. Ubicación accesible en todas nuestras oficinas.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En las mediciones realizadas en la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos, se evidencia el cumplimiento de la calidad, al medir la dimensión de capacidad de respuestas y los elementos que la componen, para el año 2021</p> <p>Evidenciando una mejora continua de nuestros servicios, en cuanto a la Capacidad de respuesta que tiene la institución, resultados globales de satisfacción de la dimensión de 96% para el 2021, mientras que de un 93.7% para el 2019, lo que representó un incremento de un 2.3%.</p> <p>Así mismo, contamos con la renovación de la segunda versión de la carta compromiso al ciudadano, herramienta donde se monitorea los compromisos de calidad asumidos. En la última evaluación realizadas en el 2021 obtuvimos resultados de un 99%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.3.1. Carta Compromisos al Ciudadano</p> <p>6.1.2.3.2. Informe de resultado evaluación CCC.</p> <p>6.1.2.3.3. Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Los Servicios de nuestra institución, se brindan a todos los ciudadanos dominicanos y residentes legales sin distinción.</p>	

	<p>Las instalaciones en la DIDA se encuentran habilitadas para brindar servicios de forma presencial a usuarios-ciudadanos con algún tipo de discapacidad, entre estos elementos podemos mencionar: rampa para facilitar el acceso, baños adecuados para los fines, ascensores en la sede central entre otros.</p> <p>La satisfacción de nuestros usuarios, se ve reflejada en los altos índices de satisfacción como resultado de las encuestas que se realizan, con un 60% femenino y 40% masculino, para la encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos en nuestra ccc con un nivel global de satisfacción de un 92%. Mientras que obtuvimos un 51.8% femenino y un 48.2% masculino, para la encuesta institucional de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos con un 92% de satisfacción general, realizadas en el año 2021.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.4.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Para el año 2019, la institución continuó fortaleciendo los procesos de mejoras de los servicios a los usuarios con el establecimiento de la sección de Servicios en Línea, mediante la página web www.dida.gob.do, dando inicio a la prestación de 14 servicios en línea, asistiendo para ese año un total de 4 mil 516 solicitudes, contribuyendo así a facilitar el acceso a los servicios de formas más rápida y económica para los usuarios, 22 mil 904 para el año 2020 y 18 mil 797 para el 2021, lo que</p>	

	<p>refleja una tendencia al aumento de este medio de servicio.</p> <p>Así mismo, se puso en funcionamiento el chat en línea en nuestro portal web, el cual nos ha permitido establecer más de 4 mil 402 interacciones con los afiliados para el 2019, los que reciben respuesta inmediata y en tiempo real a todas sus dudas y reclamos, 27 mil 7561 para el 2020 y 20 mil 645 para el 2021, lo que evidencia que nuestros ciudadanos/clientes, prefieren la asistencia presencial luego del cierre presentado por la pandemia la COVID-19.</p> <p>A través del correo oficial de la institución info@dida.gov.do fueron ofrecidas más de 1,342 asistencias para el año 2019, lo que implica agilización de trámites y ahorro de recursos para los afiliados que no tuvieron que trasladarse físicamente a una de nuestras oficinas y para la institución fue un ahorro en términos de tiempo y proceso de material gastable, 2,363 para el 2020 y 3,092 para el 2021</p> <p>Evidencias: 6.1.2.5.1. Estadísticas Servicios en Línea 6.1.2.5.2. Captura de pantalla de los servicios en la página web institucional. www.dida.gob.do</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>En la DIDA, la agilidad se evidencia con el registro de los casos atendidos en el tiempo establecido, con un 93% de efectividad según resultados de Encuesta de Satisfacción de los Servicios públicos año 2021.</p>	

	<p>Evidencia: 6.1.2.6.I Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>En la DIDA, se obtuvo una satisfacción de un 85.2% de la Modernización de las instalaciones y equipos que va de la mano con la digitalización en la organización y la adquisición de equipos tecnológicos, accesorios, licencias informáticas para actualizar y fortalecer la plataforma tecnológica, la automatización de procesos y operaciones de la institución, con más de RD\$20,000,000.00 millones para su inversión.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.7.I Presupuesto 2021, cuenta 2.6 de Bienes, Inmuebles e Intangibles</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	En la DIDA, en cuanto al tiempo de espera, tiempo de procesamiento y prestación del servicio se evidencia una satisfacción del 94% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021	

	<p>Evidencias: 6.2.1.1.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Como medida de subsanación, se encuentra establecido dar respuesta en 15 días laborables a partir de la fecha de recibida la queja o reclamo, tal como lo cita en nuestra carta compromiso al ciudadano.</p> <p>El Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo es la responsable monitorear las quejas y asegurarse de que las mismas sean respondidas en el plazo establecido, con medidas de subsanación de 15 días laborables luego de ser recibida.</p> <p>En cuanto al nivel de cumplimiento en los casos recibidos en la Oficina de Acceso a la Información OAI para el 2021, se presentaron 60 solicitudes de información, de las cuales fueron resultas 56 dentro de los plazos establecidos, 1 fue rechazada atendiendo a los lineamientos estipulados para esos casos y 3 quedaron pendientes, estas solicitudes se recibieron según cuadro presentado a continuación:</p> <p>El Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo es la responsable monitorear las quejas y asegurarse de que las mismas sean respondidas en el plazo establecido, con medidas de subsanación de 15 días laborables luego de ser recibida.</p>	

	<p>Evidencias: 6.2.1.2.1 Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). 6.2.1.2.2. Estadísticas del buzón de quejas y sugerencias</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>En el área de orientación y defensoría se lleva un control de calidad sobre los expedientes devueltos con errores a nivel nacional, que permite la mejora continua de los servicios prestados.</p> <p>El alcance territorial que tiene la DIDA de acceso a los servicios para los usuarios les garantiza a estos recibir un servicio de información, orientación y defensoría oportuno sobre los beneficios de la seguridad social, en materia de Salud, Pensión, Riesgo Laboral.</p> <p>El desempeño de la institución en su misión de informar, orientar y defender a los afiliados al SDSS durante los años 2019 al 2020, supero las metas planificadas logrando la realización de asistencia mayor al 100%, en relación al cumplimiento de las metas establecidas según lo muestra el cuadro No. 4, los resultados cuantitativos a nivel nacional correspondiente al año 2021 se cumplió en un 99.5% de las metas establecidas.</p> <p>Evidencia: 6.2.1.3.1. Matriz de asistencia de los servicios brindados 6.2.1.3.2. Base de datos solicitudes recibidas, tendidas y rechazadas por el RAI .</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>La DIDA en su segunda versión de la CCC ha comprometido 4 servicios con atributos de</p>	

	<p>disponibilidad de información, cortesía, tiempo de respuesta y accesibilidad y estándares de calidad de 95% y 100% respectivamente.</p> <p>Evidencias: 6.2.1.4.1. Informes de evaluaciones a los indicadores de la segunda versión de la CCC. Informe de monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los servicios brindados</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En la DIDA, contamos con 10 canales de información para la difusión, de los deberes y derechos de los ciudadanos, educación y prestación de los servicios que ofrecemos, estos canales son: Asistencia Presencial, Asistencia Telefónica, Correo electrónico, Redes Sociales, Servicios en Línea y Chat en Línea a través del portal web, Oficina de Acceso a la información, Línea 311, Buzones de Sugerencias, Encuestas de Satisfacción.</p> <p>Para el año 2019, se programó hacer un mayor uso y presencia en las Redes Sociales, por la influencia de estas en la población para transmitir e informar sobre la Ley 87-01, normativas y resoluciones emitidas, en ese sentido se han realizado lo siguiente:</p>	

Publicaciones	2019	2020	2021
Twitter	680	698	1219
Facebook	659	702	822
Instagram	428	702	822
Youtube	15	24	20
Visitas Pagina Web	730,750	1,700,749	4,378,644
Programas de Radio y TV	571	271	181
Transmisión CTC	31	39	40

En cuanto a la forma de participación ciudadana, para la prestación de los servicios, la Asistencia Presencial realizada por todas las oficinas provinciales, puntos GOB y sede Central, representa el **64%** promedio de los últimos 3 años, en cuanto a la Asistencia Telefónica represento el **29%** promedio, Servicios el Línea con un **5%** promedio y Redes Sociales y Correo Electrónico con un **1%** promedio, del total de las solicitudes de asistencias recibidas.

Evidencias:

6.2.2.1.1. Informes de gestión con estadísticas de asistencias brindadas por los diferentes canales (presencial, telefónico, correo electrónico, portal web, redes sociales).

6.2.2.1.2. Informe Carta Compromiso al Ciudadano

2) Disponibilidad y exactitud de la información.

La DIDA tiene a disposición de todos los ciudadanos a través de los portales web y de transparencia informaciones actualizadas.

Además, tenemos disponibles oficinas a nivel nacional con asistencia, personalizada y servicios telefónicos para los usuarios. De igual forma, contamos con la renovación de nuestra segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.

	<p>Evidencias: 6.2.2.2.1. Captura de pantalla de (Redes Sociales, Página web y Portal de Transparencia). 6.2.2.2.2. Informe de asistencia Presencial, Telefónica 6.2.2.2.3. Reporte respuesta automática IVR</p>																																								
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>En la DIDA, se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización a través del monitoreo y evaluación de los indicadores de la gestión pública, entre lo que podemos citar:</p> <table border="1" data-bbox="730 532 1325 922"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Sistemas de Indicadores</th> <th colspan="3">Puntuación Obtenida</th> </tr> <tr> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SISMAP</td> <td>88.96%</td> <td>94.58%</td> <td>84.14%</td> </tr> <tr> <td>ITICGE (NORTIC)</td> <td>78.66%</td> <td>81.15%</td> <td>82.15%</td> </tr> <tr> <td>NOBACI</td> <td>96.85%</td> <td>97.78%</td> <td>n/a</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de la LEY 200-04</td> <td>97.50%</td> <td>100.00%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>Gestión Presupuestaria</td> <td>97.22%</td> <td>96.00%</td> <td>n/a</td> </tr> <tr> <td>Contrataciones Pública</td> <td>92.85%</td> <td>96.73%</td> <td>94.19%</td> </tr> <tr> <td>Transparencia Gubernamental</td> <td>72.87%</td> <td>97.00%</td> <td>n/a</td> </tr> <tr> <td>SISACNOC</td> <td>n/a</td> <td>n/a</td> <td>97.00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias: 6.2.2.3.1. Matriz resumen Indicadores de Gestión Gubernamental,</p>	Sistemas de Indicadores	Puntuación Obtenida			2019	2020	2021	SISMAP	88.96%	94.58%	84.14%	ITICGE (NORTIC)	78.66%	81.15%	82.15%	NOBACI	96.85%	97.78%	n/a	Cumplimiento de la LEY 200-04	97.50%	100.00%	100.00%	Gestión Presupuestaria	97.22%	96.00%	n/a	Contrataciones Pública	92.85%	96.73%	94.19%	Transparencia Gubernamental	72.87%	97.00%	n/a	SISACNOC	n/a	n/a	97.00%	
Sistemas de Indicadores	Puntuación Obtenida																																								
	2019	2020	2021																																						
SISMAP	88.96%	94.58%	84.14%																																						
ITICGE (NORTIC)	78.66%	81.15%	82.15%																																						
NOBACI	96.85%	97.78%	n/a																																						
Cumplimiento de la LEY 200-04	97.50%	100.00%	100.00%																																						
Gestión Presupuestaria	97.22%	96.00%	n/a																																						
Contrataciones Pública	92.85%	96.73%	94.19%																																						
Transparencia Gubernamental	72.87%	97.00%	n/a																																						
SISACNOC	n/a	n/a	97.00%																																						
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La DIDA, cuenta una oficina de Libre Acceso a la Información, ubicadas en lugar estratégico en la sede central, donde nuestros usuarios/ciudadanos pueden solicitar información con facilidad y obtener datos requeridos. Con la línea 311, los usuarios presentan sus quejas y reclamos las cuales son atendidas dentro el tiempo establecido por la DIGEIG.</p>																																								

	<p>En nuestra página web se mantiene actualizada las informaciones sobre la institución y la disponibilidad de horarios, contacto, dirección y sub-portal de transparencia interactivo donde hacemos disponible todo lo requerido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de la ley. http://www.dida.gob.do/transparencia/</p> <p>Evidencias: 6.2.2.4. I Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). 6.2.2.4.2. Captura de pantalla solicitudes recibidas vía 311. 6.2.2.4.3. Modelo informe Cumplimiento Ley 200-04</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La DIDA cuenta con horarios establecidos de lunes a viernes para sus oficinas provinciales y sede central, además de dos oficinas ubicadas en Punto GOB, las cuales disponen de un horario más flexible de lunes a sábado.</p> <p>En nuestra página web se mantiene actualizada las informaciones sobre la institución y la disponibilidad de horarios, contacto y dirección, http://dida.gob.do/index.php/contacto</p> <p>Evidencias: 6.2.2.5. I Captura pantallas de: El horario de atención al público (Asistencia Presencial) Servicios en Línea las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	

	6.2.2.5.2. Informe de resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos realizada en abril del 2022	
6) Tiempo de espera.	<p>En la DIDA, se evidencia un nivel de satisfacción de un 94% en relación al tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por la institución de acuerdo a los usuarios/clientes que respondieron la encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos abril 2021.</p> <p>Evidencia: 6.2.2.5.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2021</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia un alto nivel de satisfacción de un 95% en relación al tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió de acuerdo a los resultados arrojados en la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos realizada en abril del 2021.</p> <p>Evidencia: 6.2.2.7.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos. 6.2.2.7.2. Cuadro resumen catálogo de servicios</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Todos los servicios ofrecidos por la institución son gratuitos, en la página web, así como en la sección de asistencia personalizada, específica que los mismos están libre de costo. http://dida.gob.do/index.php/servicios</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.8.1. Foto de letreros visibles en el área de atención al público, en la sede central.</p> <p>6.2.2.8.2. Captura de pantalla Página Web-Servicios</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>En la DIDA el usuario puede acceder a nuestro portal donde contamos con informaciones disponibles de los diferentes servicios que ofrecemos.</p> <p>Así mismo, la CCC establece los diferentes canales, contacto y participación de los servicios brindados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.9.1. Disponibilidad de información en nuestra Página web. http://www.dida.gob.do</p> <p>6.2.2.9.2. 2da versión de Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<p>A través de la realización de las encuestas de satisfacción ciudadanas, la Institución garantiza la participación de grupos de interés relacionada a la prestación de servicios.</p> <p>La DIDA, sostiene reuniones con los diferentes entes del SDSS, en procura de la solución efectiva de los reclamos de los usuarios en la prestación de los servicios. Así mismo, dispone de una comisión técnica, para el análisis, debate y elaboración de propuestas para la toma de decisiones en favor de los usuarios.</p>	

	<p>Además de la participación de empleados en otras instituciones para la elaboración del PEI del SDSS.</p> <p>Encuentros con afiliados y usuarios próximos a los Centros de Primer Nivel de Atención (CPNA), donde se evidencian las posibles problemáticas presentadas en dicho centro de atención.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.1.1. Control de reuniones de la Comisión Técnica. 6.2.3.1.2. Invitación a participar en Mesas de Trabajos con otras instituciones. Sección de Protección Social. 6.2.3.1.3. Control de reunión y Fotografías de Encuentro CPNA. 6.2.3.1.4. Correo invitación participación en la creación del PEI del sistema</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Todas las oficinas de la DIDA cuentan con buzones de sugerencias donde se depositan las opiniones, quejas y reclamaciones de los ciudadanos/clientes, cada semana estos son tabulados en la Dirección de Planificación y Desarrollo donde se completa una matriz por oficinas, las observaciones son consideradas para la elaboración del plan mejora. En el año 2019 se recibió un total de 7,312 valoraciones de ciudadanos clientes, para el 2020 fueron 2,875 y en el 2021,</p> <p>Cabe destacar, que cuando son recibida alguna queja, sugerencia o reclamación por el servicio</p>	

	<p>prestado, se procede a remitir el volante en cuestión al área correspondiente a fin de tomar las medidas de subsanación dentro del plazo establecido.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.2.1. Estadísticas de Valoración de Buzón de Sugerencia. 6.2.3.2.2 Correo de remisión volante de queja, reclamo o sugerencia. Carta de subsanación 6.2.3.2.3. Copia modelo de</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La DIDA ha implementado la utilización de nuevos métodos para atender a los usuarios, entre los que podemos citar: Servicios en línea y Redes Sociales. Durante el año 2021 se obtuvo la recertificación de las NORTIC A-2 Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano, A-3 Norma para datos abiertos del Gobierno Dominicano, A-4 Norma para la Interoperabilidad, y la E-1 Norma para la Gestión de Redes Sociales; que han sido evaluadas en un proceso de auditoría por parte de la OGTIC con el cumplimiento satisfactorio en las cuatro normativas.</p> <p>Además, se realizó la evaluación a la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano en el mes de noviembre 2021, por el MAP, obteniendo una puntuación de 99.18%. Mediante resolución número 335-2021 de fecha 24 de noviembre del 2021, se aprobó la actualización de la misma para el periodo noviembre 2021 hasta noviembre 2023</p> <p>A través de la realización de las encuestas de</p>	

	<p>satisfacción, la institución mide las necesidades cambiantes de los grupos de interés relacionada a la prestación de servicios. Además de las encuestas realizadas por la Ogtic a nuestros puntos GOB de información.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.3.1. Certificaciones NORTIC 6.2.3.3.2 Resolución Renovación CCC .</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Los servicios de la DIDA se brindan a todos los ciudadanos sin distinción ni discriminación, contamos con oficinas a nivel nacional en cada una se reciben a todos los ciudadanos/ clientes sin importar diversidad cultural o social. Estamos abiertos a brindar nuestros servicios, orientar y educar a la población dominicana para que se empodere y conozca sus derechos y deberes de seguridad social.</p> <p>Mediante la encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, en la DIDA, se evidencia el cumplimiento en relación al género, a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, con resultados del 48.2% masculinos, mientras que el 51.8% fueron femenino.</p> <p>En cuanto al servicio brindado, del total de personas que solicitaron algún tipo de asistencia u orientación por los diferentes medios, para el año 2019 y 2020 el 51% hombres, mientras que el 49% mujeres y para el 2021 47.23% hombre y 52.76% mujeres.</p>	

	<p>Evidencia: 6.2.3.4.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La DIDA, sostiene reuniones con los diferentes entes del SDSS, en procura de la solución efectiva de los reclamos de los usuarios en la prestación de los servicios. Así mismo en el 2021, se participó en 42 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de la Superintendencia de pensiones (SIPEN) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), donde se aprobaron y certificaron 1,421 pensiones.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.5.1. Convocatoria a reuniones con miembros de gremios, sociedades y asociaciones para agilizar la toma de decisiones</p>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La página web de la DIDA (www.dida.gob.do) ofrece los servicios mediante los cuales los usuarios pueden realizar sus solicitudes. Así mismo en el indicador iTICge, específicamente el subindicador Gobierno Abierto y e-participación, obtuvimos un promedio de 86% para el 2021.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>6.2.4.1.1. Captura de pantalla servicios ofrecidos desde la página web de la institución.</p> <p>6.2.4.1.2. Captura de pantalla, servicios a través de Correos.</p> <p>6.2.4.1.3. Captura de pantalla servicios vía Redes Sociales</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>La DIDA, Con relación al indicador de transparencia la DIDA, refleja una puntuación de un 95.37% promedio año 2021.</p> <p>Evidencia:</p> <p>6.2.4.2.1. Resultado Indicador Transparencia Gubernamental.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>En la DIDA, se mide la percepción e imagen global de la institución para la sociedad/ciudadanos/clientes y para los colaboradores de manera interna, por medio de la realización de las siguientes encuestas: Encuesta Clima Laboral, Encuesta Clima Ético y Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Los resultados obtenidos en la última encuesta de clima laboral aplicada en abril del 2022, arrojó que un 98.59% de los colaboradores se interesan en</p>	

conocer las necesidades de los usuarios a los que prestan servicio, mientras que para el 2020 de 95.06% y en el 2019 de 93.27% evidenciando una tendencia positiva en cuanto a la calidad de los servicios que ofrecemos lo que es imprescindible conocer las especificaciones de nuestro principal grupo de interés “nuestros ciudadanos/clientes”. También, se mide la percepción de otros grupos de interés, a través de la valoración e informe de nuestros medios digitales.

Evidencias:

- 7.1.1.1.1. Informe Clima Laboral. Pag 49, dimensión Calidad y Orientación del Usuario.
- 7.1.1.1.2. Encuesta de Satisfacción de Usuarios (MAP)
- 7.1.1.1.3. Comentarios de los ciudadanos/clientes, Redes Sociales, Buzón de sugerencia

2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.

La institución involucra a los directivos en la toma de decisiones y garantiza que el personal conozca su misión, visión y valores. Durante el proceso de la formulación del PEI 2021-2024, la DIDA, consultó a sus colaboradores y asesores para la revisión del marco estratégico institucional, con una participación de más del **60%** de los colaboradores. Ver tabla no. 16 de los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral.

Pregunta No. 37	2019	2020	2022
Mis superiores comunican la Visión, Misión y los Valores de la organización.	75%	85.18%	92.20%

Evidencias:

- 7.1.1.2.1 Correo al personal para la socialización y aportes Misión, Visión y Valores Instituciones.
- 7.1.1.2.2. Encuesta de Clima Laboral, pág. 50 dimensión Comunicación.

	7.1.1.2.3. Captura de Pantalla, difusión en Redes Sociales y Pagina Web. Misión, Visión y Valores.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Para la DIDA, la participación de sus colaboradores en las diferentes actividades de mejora es un compromiso asumido por todos, el cual se mide cada año con la realización de la Encuesta de Clima Laboral, se evidencia que para el 2022 el 83.69% de los colaboradores presenta una valoración positiva en cuanto a la participación en áreas de mejora y cambio. Por otro lado, con la conformación de diferentes comités para la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos, por ejemplo, el Comité de Calidad de la institución, quienes se encargan de gestionar la autoevaluación institucional, utilizando el Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación CAF donde se identifican las oportunidades de mejora y se evidencian las fortalezas.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.3.1. Comité de Calidad DIDA 7.1.1.3.2. Informe de Resultado Encuesta de Clima Laboral, pág., 49 Dimensión Mejora y Cambio. 7.1.1.3.3. Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo 7.1.1.3.4 Resumen General Encuesta de Clima y Cultura organizacional 2022.</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Mediante la realización de la encuesta de clima laboral y de la encuesta de clima ético se evalúa la percepción de los colaboradores y el grado de conocimiento de las personas, como también los posibles conflictos de interés, además contamos con una Comisión y Código de Ética institucional.	

	<p>Por otro lado, el 85.10% de los colaboradores, valoró positivamente la importancia del comportamiento ético, la integridad y que la institución cuenta con un código de ética en la encuesta de clima laboral 2022. Mientras que el 86.53% en el 2022, 82.72% para el 2020 y 69.24% para el 2019, consideran que se concilian con respeto las diferencias presentadas con los compañeros de trabajo, según resultado encuesta de clima laboral, lo que evidencia el compromiso de la institución en la resolución de los conflictos éticos con un incremento positivo de un 17.29% en los últimos 3 años. La DIDA, anualmente incluye en su plan de capacitación, la realización de charlas y talleres en temas sobre estos aspectos. Además, contamos con un comité de ética quien realiza charlas,</p> <p>Evidencias: 7.1.1.4.1. Código de Ética Institucional 7.1.1.4.2. Convocatoria Charla Conflictos de Intereses y Plan de Capacitación Anual 2022. 7.1.1.4.3. Encuesta sobre clima Ético. 7.1.1.4.4. Captura de pantalla, capsulas informativas 7.1.1.4.5. Informe de Resultado Encuesta Clima Laboral pág. 50 y 52</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En la DIDA los mecanismos de retroalimentación, consulta, dialogo y encuestas, son utilizados eficientemente por nuestros colaboradores, según los resultados de la encuesta de clima laboral realizada.</p>	

	<p>Evidencia: 7.1.1.5.1. Informe de resultado Encuesta de Clima Laboral. 7.1.1.5.2. Correo electrónico 7.1.1.5.3. Socializaciones.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En la DIDA la responsabilidad social se lleva a cabo a través de la promoción de distintas actividades en áreas vulnerables de la sociedad. Asimismo, con la realización de charlas a sus colaboradores para capacitar y garantizar el uso correcto de los recursos renovables. Con la integración de todo el personal se participó y apoyo en la jornada regional de vacunación: “Rumbo a la inmunidad Colectiva VacunateRD” realizada en la Sede Central y en San Juan de la Maguana en el año 2021.</p> <p>Jornada de vacunación contra la COVID-19 a todo el personal de la institución y público en general de las zonas aledañas a la sede central, con la aplicación de la Primera, Segunda y Tercera dosis, alcanzando una población de más de 298.</p> <p>Así mismo, la DIDA, apoya y participa activamente en la jornada Regional de Vacunación realiza en San Juan de la Maguana, organizada por la Presidencia de la República, la cual tuvo como resultado que más de 15 mil personas fueran inoculadas, de acuerdo a la siguiente distribución: Un total de 110 centros, con 8,679 1er. dosis aplicada y 7,015 2da. dosis</p> <p>Evidencias: 7.1.1.6.1. Campaña de la Jornada de vacunación. 7.1.1.6.2. Listado de personal inoculado.</p>	

<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Para medir la percepción de nuestros colaboradores respecto al cambio y la innovación, una de las herramientas utilizada son los resultados obtenidos en las encuestas de clima organizacional, en la tabla no. 18 se comparan los datos alcanzados en los últimos 3 años. Las áreas de trabajo cuentan con equipos organizados en los que los colaboradores pueden exponer abiertamente sus sugerencias para mejorar el servicio, así como los procesos de las mismas, contamos con buzón de Clima Laboral donde los colaboradores pueden exponer sus quejas y sugerencias.</p> <table border="1" data-bbox="730 602 1337 672"> <thead> <tr> <th>Pregunta No. 34</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Impulsa cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo.</td> <td>88.47%</td> <td>91.36%</td> <td>93.62%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias: 7.1.1.7.1. Foto de buzón clima laboral. 7.1.1.7.2. Convocatoria encuesta clima laboral. 7.1.1.7.3. Informe Clima Laboral. 7.1.1.7.4. Plan de mejora de clima laboral</p>	Pregunta No. 34	2019	2020	2022	Impulsa cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo.	88.47%	91.36%	93.62%	
Pregunta No. 34	2019	2020	2022							
Impulsa cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo.	88.47%	91.36%	93.62%							
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>La DIDA ofrece sus servicios de forma presencial y digital a través de Servicios en Línea, Redes Sociales y Correo Electrónicos, mediante los cuales, el usuario tiene un ahorro del gasto de bolsillo por la facilidad de acceso, resultado más eficiente el uso de los mismos.</p> <p>Atendiendo a la Ley No. 13-20, y la función que nos atribuye de promover el SDSS e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes; mediante la creación de un CRM (Customer Relationship Management o Gestión de la Relación de Clientes) y una aplicación informática móvil y de escritorio</p>									

	<p>que permita una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del sistema, en la actualidad la DIDA se encuentra en etapa de iniciación del proyecto y se estima que a final del 2022 estaremos presentando los primeros productos en etapa de prueba.</p> <p>De manera interna, contamos con un sistema de digitalización de documentos para su manipulación por parte de la Dirección General</p> <p>Evidencias: 7.1.1.8.1. Captura de Pantalla Sistema de Digitalización de Documentos. 7.1.1.8.2. Sistema de Documentación Virtual</p>	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>En la DIDA, con la utilización de diversas herramientas (matrices, SISAA) mantienen actualizadas las Estadísticas correspondiente a las asistencias brindadas a los usuarios, las cuales son desarrolladas en el tiempo establecido en nuestra carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.9.1. Informe de Resultado Evaluación Carta Compromiso. 7.1.1.9.2. Matriz de Seguimiento tiempo de respuesta de servicios brindado</p>	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>l) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo,</p>	<p>La institución desempeña un liderazgo a través de la planificación, organización, establecimiento de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>objetivo, asignación de recursos y participación estratégica, para garantizar los resultados de excelencia y calidad a través de la ejecución del Plan Operativo Anual, el cual alcanzó al cierre del 2019 un 96% de ejecución, para el 2020 un 87% y en el 2021 92%. La disminución reflejada en el año 2020 fue debido a la pandemia de la COVID-19, que afectó a nivel mundial.</p> <p>Por otro lado, con la realización de la encuesta de Clima Organizacional se evidencia que el 89.36% de los colaboradores para el 2022 están de acuerdo en que los supervisores proporcionan la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y el cumplimiento de las metas, mientras que los resultados obtenidos en las encuestas del 2019 y 2020 arrojaron valoraciones negativas de 33.65% y 25.93% respectivamente, la variación presentada es fruto del trabajo en equipo que se ha venido ejecutando desde la máxima autoridad, ejecutivos de mandos medios y los colaboradores en general.</p> <p>Evidencia: 7.1.2.1.1. Informe de ejecución del Plan Operativo Anual. 7.1.2.1.2. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2022</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En la DIDA, el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización se realizan a través de la ejecución de los manuales de políticas y procedimientos, para esto se involucra a los altos y mandos medios y colaboradores en general. En la encuesta de clima laboral, en la dimensión de mejora y cambio, los colaboradores consideran</p>	

que en sus áreas de trabajo buscan nuevas formas de brindar el servicio innovando, teniendo una valoración resultante según tabla.

Pregunta No. 3	2019	2020	2022
En mi área buscando nuevas formas de brindar los servicios,	70.81%	82.72%	92.90%

Evidencias:

7.1.2.2.1. Página del informe de resultado Encuesta de Clima Laboral 2019, 2020 y 2022.

3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.

En la DIDA el reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas se realiza a través de dos herramientas:

Matriz del seguimiento a los productos del POA, en la cual se permite monitorear el trabajo individual o colectivo de una determinada área.

Los Acuerdos de desempeño realizados a los colaboradores, es un proceso sistemático y periódico que mide el grado de eficacia del personal. Así mismo, evaluamos mediante el enfoque a resultados y productividad el impacto del trabajo del colaborador de la encuesta de Clima Laboral con la institución obteniendo una valoración positiva de un 93.83% para el 2020.

Así mismo, evaluamos mediante el enfoque a resultados y productividad el impacto del trabajo del colaborador de la encuesta de Clima Laboral con la institución obteniendo una valoración positiva de un **97.87%** para el 2020. Actualmente contamos con resultados en el SISMAP específicamente en el indicador 07. Gestión del Rendimiento con un **100%** en la gestión de

	<p>acuerdos de desempeño y 99% en la evaluación del desempeño por resultados y competencias.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.3.1. Evaluación del Desempeño 7.1.2.3.2. Modelo de Acuerdo de desempeño.</p>													
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En la DIDA la gestión del conocimiento, se evidencia, mediante los resultados obtenidos en la encuesta de Clima Laboral, específicamente, en el desarrollo de las capacidades que son el principal activo de la institución y su especialización a través de capacitaciones y adiestramiento, los resultados correspondientes a las encuestas de clima laboral realizada están presentado en la tabla:</p> <table border="1" data-bbox="730 638 1337 769"> <thead> <tr> <th>Pregunta</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>33. Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo.</td> <td>90.38%</td> <td>92.59%</td> <td>97.88%</td> </tr> <tr> <td>47. Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que ha programado.</td> <td>81.73%</td> <td>82.72%</td> <td>91.49%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencia: 7.1.2.4.1. Resultados Encuesta Clima Laboral 2019-2020 y 2021</p>	Pregunta	2019	2020	2022	33. Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo.	90.38%	92.59%	97.88%	47. Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que ha programado.	81.73%	82.72%	91.49%	
Pregunta	2019	2020	2022											
33. Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo.	90.38%	92.59%	97.88%											
47. Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que ha programado.	81.73%	82.72%	91.49%											
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Los métodos de comunicación interna y de información aplicados entre las diferentes áreas, para el conocimiento e información a los colaboradores se realizan a través de la socialización vía correo electrónico, talleres, reuniones, murales entre otros métodos adecuados para garantizar una mejor comunicación, en la tabla no. 21 mostramos los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral de los últimos 3 años.</p>													

	Pregunta	2019	2020	2022	
	6. En mi institución nos comunicamos entre las diferentes áreas.	81.73%	70.38%	92.20%	
	21. En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna.	74.04%	74.08%	83.68%	
	<p>Evidencia: 7.1.2.5.1. Informe de resultados de Encuesta de Clima Laboral 2019, 2020 y 2022.</p>				
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En la DIDA, la percepción de la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo, es reconocido se mide a través de dos herramientas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante la política interna sobre Reconocimiento Institucional. 2. Capítulo IX Incentivo y Beneficios Marginales, del Manual de Recursos Humanos. <p>Evidencias: 7.1.2.6.1. Manual de Reconocimiento Institucional. 7.1.2.6.2. Manual de Recursos Humanos,</p>				
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En cuanto al enfoque de la organización para los cambios y la innovación, nuestra visión plasma que somos una entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, es nuestro compromiso.</p> <p>El enfoque de la organización para los cambios y la innovación, se mantiene a través de la realización de mejoras a los procesos con la participación de todas las áreas. El 88.64% de los colaboradores consideran que los supervisores los alientan a ser creativo y tomar en cuenta otras formas de realizar el trabajo, según resultado de encuesta de clima laboral del 2022.</p>				

	<p>Así mismo, la DIDA ha establecido a lo interno de la organización procesos de calidad con el objetivo de promover la mejora continua a través de cambios, innovación a los procesos con la participación de todas las áreas</p> <p>Evidencias: 7.1.2.7.1. Captura de Pantalla del Módulo de sistemas utilizados en la institución. 7.1.2.7.2. Renovación de las Certificaciones NORTIC 7.1.2.7.3. Captura de pantalla Servicios en Línea</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>En la DIDA para medir la percepción del ambiente de trabajo y la cultura organizacional se evalúa la dimensión identidad con la institución y valores, específicamente trabajar en el gobierno, presentando una valoración positiva de un 99.29% para el 2022.</p> <p>Por otro lado, contamos con un código de ética, buzón de sugerencia, como una forma de apertura o canal para que el colaborador emita sus sugerencias o inquietudes. De igual manera nuestros ejecutivos de mandos medios y máxima autoridad, mantienen un diálogo abierto a fin de que cada colaborador se sienta en la libertad de expresar sus sentimientos.</p>	

	<p>Evidencias: 7.1.3.1.1. Informe de resultados de Encuesta de Clima Laboral. 7.1.3.1.2. Código de Ética 7.1.3.1.3. Buzón de Sugerencias</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En la DIDA, el enfoque en el bienestar de sus colaboradores hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud) se realiza mediante la flexibilidad de permisos, licencias, lactancias, consideraciones al personal que estudia. Además de disponer de asesorías medicas con el apoyo de la Comisión Médica que labora la institución. Los resultados obtenidos en materia de licencias, permisos y vacaciones para el año 2019 con 1,660, para el año 2020 con 865 y para el 2021 de 1,826.</p> <p>Evidencias: 7.1.3.2.1. Ley de Función Pública 41-08 7.1.3.2.2. Cantidad de Permisos (Lactancia, Docencia, Salud, personales, estudio 7.1.3.2.3. Cantidad de licencias (enfermedad, sin disfrute, por estudio, maternidad y paternidad, fallecimiento de familiares</p>	<p>No se evidencia el establecimiento de un espacio para la salud</p>
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización, se considera un trato justo y se evalúa a través de la siguiente herramienta: Encuesta de clima laboral y Encuesta de Clima Ético. El reconocimiento laboral es de suma importancia para la DIDA, según resultados de la encuesta de clima laboral con un 97.87% para el 2022, un 96.30% para el 2020 y un 96.16% para el 2019. El reconocimiento laboral es de suma</p>	

	<p>importancia para la DIDA, eso lo muestra la dimensión de la encuesta de clima laboral en la cual se celebran las aportaciones de los demás, teniendo para el 2019 un 96.16% y para el 2020 un 96.30%</p> <p>Evidencias: 7.1.3.3.1. Resultado de la Encuesta Clima Laboral. 7.1.3.3.2. Resultado de la Encuesta Clima Ético</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Nuestras instalaciones permiten la realización del trabajo de los empleados en condiciones aceptables con ayuda de la Comisión Mixta de Seguridad y Salud en el Trabajo CMSST.</p> <p>Así misma evaluación la percepción sobre el lugar de trabajo y las condiciones ambientales en la encuesta de clima laboral.</p> <p>Evidencias: 7.1.3.4.1. Captura de pantalla, capsulas informativas el Trabajo- CMSST 7.1.3.4.2. Encuesta de Clima laboral</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El desarrollo de las competencias y plan de carrera de los colaboradores de la institución, se realiza a través de la implementación del plan de capacitación y desarrollo, como también a las dimensiones establecidas en la encuesta de clima. La percepción con respecto a la dimensión sobre la Capacitación Especializada y Desarrollo de los colaboradores obtuvo una valoración positiva de</p>	

	<p>un 88.80%.</p> <p>Evidencias: 7.1.4.1.1. Plan de capacitación Anual 2022 7.1.4.1.2. Encuesta de clima laboral 2022</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En la DIDA la motivación y el empoderamiento se reflejan a través de la realización de diversas actividades y el empoderamiento de los colaboradores mediante acciones sociales realizadas a través de los programas de Responsabilidad Social</p> <p>De igual forma, los colaboradores se motivan a impulsar cambios y a empoderarse para mejorar el ambiente y la forma de trabajo, en la encuesta de clima laboral obtuvimos para el 2019 88.47% y para el 2020 un 91.36%</p> <p>Evidencias: 7.1.4.2.1. Fotografías de las diversas actividades con los colaboradores. 7.1.4.2.1. Encuesta de clima laboral.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En la DIDA el acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización, se establecen en el plan de capacitación anual y en la percepción sobre capacitación especializada y desarrollo el 84.40% considera que el programa de capacitación esta alineado a sus funciones y que se promueve la cultura de la profesionalización.</p> <p>De los colaboradores beneficiados de algún programa de capacitación, para el año 2019 se beneficiaron 481, para el 2020 282 y para el 2021 402</p>	

	Evidencia: 7.1.4.3.1. Encuesta de clima laboral. 7.1.4.3.2. Plan Capacitación Anual 2021	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>La DIDA realiza las mediciones de los indicadores de absentismo y rotación de personal con las matrices completadas para tales fines. Para el año 2020 la calificación reflejada en el SISMAP para ambos indicadores fue de 100%. En cuanto a los indicadores de motivación a través de los resultados de la encuesta de clima laboral los colaboradores se sienten orgullosos de formar parte de la institución, obteniendo una valoración de 91.49% para el 2022</p> <p>Evidencias: 7.2.1.1.1. Captura de Pantalla del Sistema Electrónico de Registro de Asistencia. 7.2.1.1.2. Captura de Pantalla Sistema Biométrico, para el registro de asistencia. 7.2.1.1.3. Informe anual rotación del personal. 7.2.1.1.4. Aplicación de Encuesta de Clima Laboral</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En la DIDA el nivel de involucramiento en las actividades de mejoras se realiza con la participación de los colaboradores, los cuales son incluidos para la elaboración de los Planes de mejora, lo que contribuye al fortaleciendo y accionar de la organización.</p>	

	<p>Evidencias: 7.2.1.2.1. Encuesta de clima laboral 7.2.1.2.2. Plan de Mejora Institucional.</p>																			
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>En la DIDA, están establecidos los canales para conflictos de interés en el Código de Ética institucional y durante el período no se ha reportado ninguno. En el primer trimestre del año 2021, contamos con el registro de una denuncia, la cual fue investigada de acuerdo a los protocolos establecidos por la DIGEIG</p> <p>Evidencias: 7.2.1.3.1. Constancia de no Recepción de Conflictos de interés, a la DIGEIG por la Comisión de Ética 7.2.1.3.2. Comunicación de investigación de denuncia.</p>																			
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>La DIDA realiza actividades de responsabilidad social en donde participan y se benefician los colaboradores, grupos de interés, modelando los valores institucionales, entre estas actividades puede citar:</p> <table border="1" data-bbox="730 889 1335 1287"> <thead> <tr> <th>Actividad de Responsabilidad Social realizada</th> <th>Total de participantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Campaña "Cuidado al Medio Ambiente" a través del reciclaje de tapas plásticas,</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td>Campaña por el Día Mundial de la Alimentación.</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td>Actividad día de limpieza de costas</td> <td>215</td> </tr> <tr> <td>Simulacro de desastre de emergencia</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>Jornada de Vacunación</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Charla Virtual Importancia Donar Sangre</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td>Realización de Pruebas Rápidas y PCR, detección La COVID-19</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Bodega Inespre, producto bajo costo Canasta Familiar.</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Actividad de Responsabilidad Social realizada	Total de participantes	Campaña "Cuidado al Medio Ambiente" a través del reciclaje de tapas plásticas,	130	Campaña por el Día Mundial de la Alimentación.	130	Actividad día de limpieza de costas	215	Simulacro de desastre de emergencia	120	Jornada de Vacunación	15	Charla Virtual Importancia Donar Sangre	110	Realización de Pruebas Rápidas y PCR, detección La COVID-19	10	Bodega Inespre , producto bajo costo Canasta Familiar.	20	
Actividad de Responsabilidad Social realizada	Total de participantes																			
Campaña "Cuidado al Medio Ambiente" a través del reciclaje de tapas plásticas,	130																			
Campaña por el Día Mundial de la Alimentación.	130																			
Actividad día de limpieza de costas	215																			
Simulacro de desastre de emergencia	120																			
Jornada de Vacunación	15																			
Charla Virtual Importancia Donar Sangre	110																			
Realización de Pruebas Rápidas y PCR, detección La COVID-19	10																			
Bodega Inespre , producto bajo costo Canasta Familiar.	20																			

	<p>Evidencias: 7.2.1.4.1. Fotografías de participación en actividades de 7.2.1.5.2. Responsabilidad Social</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>La DIDA evidencia la medición de indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, mediante la realización de capacitación continua sobre: Trabajo en Equipo, Calidad Servicio al Cliente y Administración Pública. Por otro lado, a través de los resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos del año 2021, con relación a la dimensión de Seguridad que mide el conocimiento de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/clientes en los servicios brindados en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trato que le ha dado el personal 96%. • La profesionalidad del personal que le atendió 96%. <p>Evidencias: 7.2.1.5.1 Indicadores del SISMAP 7.2.1.5.2. Listado de participantes capacitaciones realizadas. 7.2.1.5.3. Resultados Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de	En la DIDA se realizan el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de logros sobre	

<p>productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>metas y productos asignados a cada área o colaborador a través de la matriz de seguimiento del POA e informes de gestión.</p> <p>Por otro lado, se mide el rendimiento con los indicadores de evaluación del desempeño obtenidos en el SISMAP, teniendo un 100% de cumplimiento tanto en el indicador de acuerdo de desempeño como en el de evaluación del desempeño, para el 2021.</p> <p>Evidencias: 7.2.2.1.1. Captura pantalla SISMAP. 7.2.2.1.2. Modelo acuerdo desempeño 7.2.2.1.3. Evaluación del desempeño</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Así mismo, contamos con un área de Tecnología de la Información encargada de desarrollar y gestionar las actividades tecnológicas que garantizan la comunicación y el trabajo. Se cuenta también con un correo electrónico institucional y central telefónica. En la DIDA a nivel nacional el 67% de sus colaboradores utilizan las TICS en sus labores diarias, el resto del personal está asignado a cargos que, por su desempeño no requieren de las mismas.</p> <p>El índice de uso de las TIC e Implementación de gobierno electrónico de la OGTIC en la última evaluación obtenida en 2021 fue de 82.15%. En la encuesta de clima laboral en la dimensión del uso eficiente de las tecnologías el 94.33% utilizan eficientemente la tecnología de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios.</p>	

	<p>Evidencias: 7.2.2.2.1. Correo sobre el porcentaje del personal que utiliza las TICS. 7.2.2.2.2. Informe trimestral de la iTICgie 7.2.2.2.3. Encuesta de clima laboral</p>																	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y éxito de las actividades formativas de los colaboradores se miden a través de la realización de cursos y capacitaciones.</p> <p>Así mismo se controla la participación a través de los listados de asistencias remitidos por las diferentes entidades. También se mide la percepción en las dimensiones o categorías de aprendizaje o desarrollo con un resultado de 88.80% en encuesta de clima laboral del 2022.</p> <p>El alcance de las capacitaciones realizadas, se muestra en el cumplimiento alcanzado cada año, beneficiando el 100% del personal con algún tipo de capacitación, cabe destacar que estas capacitaciones han sido realizadas tanto de manera virtual como presencial.</p> <table border="1" data-bbox="730 889 1337 1008"> <thead> <tr> <th>CAPACITACION</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total, de Empleados</td> <td>231</td> <td>238</td> <td>255</td> </tr> <tr> <td>Total, de capacitaciones</td> <td>481</td> <td>282</td> <td>677</td> </tr> <tr> <td>% colaboradores capacitados</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias: 7.2.2.3.1. Encuesta de Clima Laboral. 7.2.2.3.2. Reporte de indicadores del SISMAP. 7.2.2.3.3. POA 2021 7.2.2.3.4. Plan de Capacitación Ejecutado 7.2.2.3.5. Informe de gestión de Recursos Humanos.</p>	CAPACITACION	2019	2020	2021	Total, de Empleados	231	238	255	Total, de capacitaciones	481	282	677	% colaboradores capacitados	100%	100%	100%	
CAPACITACION	2019	2020	2021															
Total, de Empleados	231	238	255															
Total, de capacitaciones	481	282	677															
% colaboradores capacitados	100%	100%	100%															
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En la DIDA se reconoce el mérito a los colaboradores, tanto individual como de equipo,</p>																	

	<p>estos reconocimientos se realizan una vez al año, en el mes de diciembre. En el 2021, fueron reconocidos un total de 17 colaboradores a nivel nacional</p> <p>Evidencias: 7.2.2.4.1. Incentivo por rendimiento individual. 7.2.2.4.2. Incentivo Anual por rendimiento (SISMAP) 7.2.2.4.3. Compensación extraordinaria Anual. 72.2.4.3. Reconocimiento anual a colaboradores</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o	El impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes, se evidencia con la realización de actividades entre las que podemos citar: <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros Comunitarios. • Jornadas de Salud. 	

<p>sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos Deportivos. • Eventos Culturales. • Eventos Sociales. • Apoyo Financiero y Económico. • Participación en actividades Humanitarias. <p>La DIDA, comprometida en lograr resultados positivos en materia de Responsabilidad Social, desarrolló e implemento en el 2019, un programa de Responsabilidad Social, encaminado en la promoción de la salud, prevención de enfermedades, conservación del medio ambiente, participación en actividades culturales y sociales, todo en beneficio de los colaboradores y de la sociedad.</p> <p>Evidencias: 8.1.1. Programa de Responsabilidad Social. 8.1.2. Fotografías actividades de Responsabilidad Social.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La DIDA apoya y participa en actividades culturales y sociales asumiendo el compromiso social que la caracteriza, entre estas actividades podemos destacar: La promoción en la prevención del cáncer de mama mediante lazos rosados, el uso de prendas rosadas y la realización de charlas durante todo el mes, también, la colocación de lazos azules en el mes de noviembre en apoyo al cáncer de próstata.</p> <p>Nuestra institución goza de credibilidad y fiabilidad entre las instancias del SDSS y otras instituciones nacionales e internacionales. Además, se evalúa la</p>	

	<p>percepción de la reputación de la organización mediante la encuesta de Clima Laboral en la dimensión Identidad con la Institución y Valores. En el 2019 obtuvimos un índice de 76.92% para el 2020 de 82.47% y para el 2022 de 87.24%.</p> <p>Evidencias: 8.1.2.1. Resultado de la Encuesta de clima Laboral 2019 y 2020. 8.1.2.2. Política y Procedimiento uso de materiales e insumos tecnológicos. 8.1.2.3. Captura de pantalla correo institucional.</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Así mismo se contribuye a la sociedad local /global en relación a la sostenibilidad y con el uso eficiente entre lo que podemos citar el uso de bombillas de bajo consumo, motivación al personal con la colocación de letreros en interruptores indicando el apagado de luces, mensaje en la firma del correo institucional <i>"El Consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje"</i>, compra de resma de papel de material biodegradable.</p> <p>En la DIDA, las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, encuentros comunitarios, préstamo de instalaciones, podemos evidenciar nuestro compromiso, mediante la realización de las siguientes acciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestamos nuestras instalaciones para la realización de 6 jornadas de tomas de 	

muestras de la Covid-19 y de **4** Jornadas de Vacunación a los colaboradores de las distintas entidades de del Sistema ubicados en la Torre de la Seguridad Social, como también de instituciones privadas de los alrededores y el edificio MARMER.

- También se prestaron nuestras instalaciones para la realización de **2** jornadas de venta de alimentos a bajo costo del programa INESPRES.
- Se realizaron **43** encuentros comunitarios con la participación de la población para el año 2019, para el 2020 **83** y en el 2021 **90** encuentro.
- Fueron beneficiadas unas **45** madres, de la Comunidad de los Guandules, con electrodomésticos, artículos de cocina y otros, en la actividad de reconocimientos a Madres en el 2021.
- Realización de jornada de vacunación en el Este y Sur del país, con una duración de **4** días y la participación de un promedio de **20** colaboradores de diferentes áreas y oficinas de la institución. Con el lema: **¡llueva, Truene o ventee!** La DIDA llama a todos los habitantes de la provincia sureña y este a acudir al llamado que hacen las autoridades de salud a vacunarse para poder lograr la salud que todos anhelamos. Logrando la inoculación de **15** mil **694** personas, distribuidas en **8** mil **679** con la primera dosis y **7** mil **015** la segunda.

	<p>Evidencias: 8.1.3.1 Fotografías Operativos realizados. 8.1.3.2 Donativos realizados a instituciones.</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La DIDA realiza sus compras de productos atendiendo a la disposición del Decreto 164-13, que ordena a las instituciones gubernamentales a que sus compras sean por lo menos de un 20% a Micros Pequeñas y Medianas Empresas. Ver gráfico No. 4 del promedio de Compras a MiPymes persona Física y Mujeres.</p> <p>Por otro lado, se han beneficiados con capacitaciones sobre el SDSS un total de 13,459 ciudadanos/clientes en los últimos 3 años. Así mismo, a través de las Defensorías Colectivas en las instancias del Sistema, las cuales buscan contribuir a facilitar el acceso a los beneficios y servicios del SDSS, obteniendo 2 resultados para el año 2019, para el 2020 se lograron 3 resultados y para el 2021 5 resultado</p> <p>Evidencias: 8.1.4.1. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2019-2020, 2021. 8.1.4.2. Comunicación Defensoría Colectiva DIDA. 8.1.4.3. Informe SISCOMPRA 2019-2021 8.1.4.4. Listado de compra MiPymes Mujer 8.1.4.5. Fotografías de charlas de Orientación</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho,</p>	<p>En la DIDA, los resultados obtenidos en el índice de transparencia que mide el avance en el cumplimiento de la Ley 200-04 de libre acceso a la</p>	

la apertura, la integridad y la igualdad.

información pública en el portal de transparencia de la institución, obtuvimos una puntuación promedio para el 2019 de **97.50%**, mientras que en el 2020 fue de **96.96%** y en el 2021 fue de **95.37%**.

Por otro lado, se ofrecieron consultas de asesorías médicas sobre cobertura de servicios de salud, tanto al régimen contributivo como al subsidiado.

Periodo	Consultas de Asesorías Médicas		
	Contributivo	Subsidiado	Total
2019	10,840	3,637	14,477
2020	6,679	2,127	8,806
2021	13,018	5,452	18,470

Producto de las asesorías médicas brindadas, se entregaron a los afiliados para el 2019 un total de 8,691 Cartas de Cobertura por procedimiento de Salud y medicamentos No cubiertos por la Prestadora de Servicio de Salud, (PDSS), **6,071** en el 2020 y **11,883** en el 2021, impactando positivamente en el estado de derecho e igualdad en la calidad del servicio recibido por el afiliado.

Evidencias:

8.1.5.1. Estadísticas consultas de asesorías médicas.

8.1.5.2. Modelo Carta de Cobertura.

6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

En la DIDA se realizan diferentes actividades de responsabilidad social a favor del medio ambiente, las cuales son promovidas entre sus colaboradores. En el 2019 se realizaron tres (3) campañas:

1. “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de tapas plásticas se recolectaron **8 mil 354** tapas, con la participación del **100%** del personal de la sede central.
2. Campaña por el Dia Mundial de la

	<p>Alimentación, con el acopio de alimentos No perecederos y la entrega de estos en la Iglesia de Cristo Rey, con la participación el 56% de los colaboradores a nivel nacional.</p> <p>Para el 2021, se realizó limpieza de costas con la participación del 90% de los colaboradores, a nivel nacional abarcando lugares como: Playa de Gubia, Región Norte: Río Jacagua, Mao, Camú, Playa Rincón, Malecón Puerto Plata. Región Sur: Río Vía, San Juan, Birán y los Gaviones, Región Este: Malecón de San Pedro de Macorís y Río Duey, Fue incluido en el programa de Responsabilidad Social 2022, la promoción y ejecución del programa de reciclaje enfocado a las 3 R: Reducir, Reusar y Reciclar, en un inicio solo en la sede central, para luego ser desarrollado en todas las oficinas.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> 8.1.6.1. Fotografías sobre las actividades de responsabilidad social. 8.1.6.2. Programa de Responsabilidad Social 2022 8.1.6.3. Convocatorias a participar en actividades y control de asistencia de los participantes. 	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La DIDA cuenta con una Oficina de Acceso a la Información, instalada en el primer piso de nuestra sede central, donde se brindan informaciones de forma transparente a todos los ciudadanos que las solicitan, comprometidos con lo dictado en la Ley 200-04, así mismo, en cumplimiento con el indicador evaluado por la DIGEIG para el 2021 se obtuvo un resultado promedio de 95.37%.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Se evidencia una valoración **95.06%** de satisfacción en cuanto a la actuación con transparencia y legalidad, según resultado de encuesta de clima laboral del 2020, además de una valoración en la accesibilidad de un **96%** según encuesta de satisfacción ciudadana 2021.

En el 2020, la directora general de la DIDA, se comprometió a cumplir con los Principios Éticos y la Transparencia desde su gestión, mediante la firma del “Compromiso Ético”, donde asumimos el compromiso de trabajar en la implementación de un modelo de gestión al servicio de los ciudadanos, elevar los niveles de confianza ciudadana en las instituciones estatales, apegarnos a los principios éticos, transparencia y de rendición de cuentas.

Evidencias:

- 8.1.7.1. Informe de Resultado Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021.
- 8.1.7.2. Compromiso Ético 2020.
- 8.1.7.3. Informe Ley 200-04

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte	La DIDA periódicamente realiza el mantenimiento de la flotilla de vehículos, con el objetivo de reducir las emisiones de monóxido de carbono. Así mismo, se realizan diferentes actividades de responsabilidad social a favor del medio ambiente, las cuales son promovidas entre	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>sus colaboradores, como son: Recolección de tapas plásticas, para el apoyo a realización de quimios terapia para niños, Diseño y colocación de pegatinas en los interruptores de apagar las luces como recordatorio, charla sobre uso racional de ahorro de energía, charlas sobre el uso racional del agua.</p> <p>Desde el 2019 contamos con la aprobación de un programa de Protección al Medio Ambiente, fruto del mismo es la implementación y realización del plan anual de responsabilidad social. La DIDA, se encamina al diseño de estrategias locales que permitan hacer la sostenibilidad uno de los ejes fundamentales en la actuación del quehacer de la institución.</p> <p>Evidencias: 8.2.1.1. Plan de Protección del Medio Ambiente. 8.2.1.2. Programa de Responsabilidad Social</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, son manejadas directamente a través de acuerdos e intercambios de información de manera eficiente.</p> <p>Así mismo, la MAE participa en diferentes actividades de charlas, conferencia, programas de radio, TV a nivel nacional, como también medios digitales, hablando sobre temas del SDSS y su impacto en la sociedad.</p> <p>Para el 2019 se realizaron 30 programas de DIDA-Radio y se participó en eventos de radio y televisión con 553 participaciones.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Para el 2020 fueron 39 programas de DIDA-Radio y participo en 232 eventos de radio y televisión.

Evidencias:

8.2.2.1. Publicaciones de la MAE en los programas.

8.2.2.2. Publicación en Redes Sociales, Revista y Boletín Institucional.

8.2.2.3. Servicios de Noticias.

8.2.2.4. Página web.

3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

La DIDA, cubre la participación de la Dirección General por los medios de comunicación, a través de los cuales podemos publicar las noticias en materia de seguridad social. Se realizan publicaciones sobre actividades de Responsabilidad Social mediante las redes y capsula ABC.

Los resultados obtenidos de las estadísticas derivadas de los medios sociales que tiene presencia la DIDA, correspondiente al primer trimestre el 2022 podemos destacar el aumento experimentado detallando el impacto de las 3 principales redes sociales:

Rede Social	Nuevos Seguidores	Total de Seguidores
FACEBOOK	830	9466
INSTAGRAM	812	13469
TWITTER	444	5353

Cabe destacar que nuestra web tiene presencia a nivel mundial registrando visualizaciones de más de **890 mil** según nos datos que arrojan las estadísticas donde nos muestra los diferentes lugares que busca informaciones entre los principales países podemos citar primeros lugares:

	Países	Solicitud de Información
	República Dominicana	852,284
	Estados Unidos	19,027
	España	15,934
	Colombia	7,971
<p>Evidencias: 8.2.3.1. Interacciones en Redes Sociales. 8.2.3.2. Relación de participación de la directora general en programas de radio y televisión</p>		

4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	<p>La DIDA, brinda ayudas a diferentes instituciones sin fines de lucro que lo soliciten, también a colaboradores beneficiándolos a través de ayudas para tratamientos médicos y estudios. En el año 2020 se otorgó la suma de RD\$99,572.44 para una colaboradora para tratamiento médico de alto costo.</p> <p>Evidencias: 8.2.4.1. Listado de beneficiarios de beca de estudios. 8.2.4.2. Listado de beneficiarios de programas de ayuda</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>En la DIDA, se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas en las que podemos citar:</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Participación en proyectos de desarrollo internacional en materia de seguridad social a través de convenios con organismos como el CIESS y la OISS. Campaña de Vacunación a través del apoyo a VACUNATERD. Aplicando 298 vacunas correspondientes a primera, segunda y tercera dosis.</p> <p>Evidencias: 8.2.5.1. Convenios internacionales. (CIESS y OISS) 8.2.5.2. Campana Jornada de Vacunación VacunateRD</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La DIDA realiza intercambios productivos de conocimiento e información, los cuales se evidencian con la participación de la MAE y otros funcionarios, en diferentes actividades como son:</p> <p>Participación en 43 reuniones celebradas con las Comisiones Técnicas de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), fueron aprobadas mil 156 certificaciones para pensiones, de las cuales 481 fueron aprobadas por la Comisión Técnica de Discapacidad (CTD) de SIPEN y 675 pensiones fueron certificadas por la Comisión Técnica de Discapacidad (CTD) de la SISALRIL. Disertación en el Primer Foro Nacional de los Actores de Protección de los Consumidores: Pro Consumidor, con motivo de la conmemoración de su décimo tercer aniversario, 181 participaciones de técnicos en programas de entrevistas a través de medios de comunicación de radio, televisión, prensa escrita y digitales a nivel nacional y 232 servicios de noticia fueron</p>	

	<p>remitidos a más de 3 mil usuarios por medios electrónicos</p> <p>Evidencias: 8.2.6.1. Relación de participación de la directora general en programas de Radio, televisión, paneles, entre otros</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>En la actualidad con el indicador del SISMAP, Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) con una calificación de 100% a mayo 2021. Así mismo se imparten charlas con temas de prevención a los colaboradores. La DIDA.</p> <p>En cuanto a la prevención del riesgo laboral y accidentes de trabajo, hemos implementado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), el cual constituye un instrumento de apoyo al diseño de políticas públicas y estrategias de organización dirigidas al cumplimiento de todos los requisitos establecidos para la prevención de riesgos laborales.</p> <p>Hemos creado un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST), responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del SISTAP, cumpliendo con las funciones y deberes descrita en la resolución 113-2011, modificada por la resolución 09-2015 del Ministerio de Administración Pública y el artículo 6.5 del reglamento 522-06, sobre Seguridad y Salud en el Trabajo de la Republica Dominicana, monitoreando el cumplimiento del programa de seguridad y salud en el lugar de trabajo.</p> <p>La DIDA cuenta con una política de seguridad y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>salud en el trabajo, la cual promueve una cultura laboral, protegiendo la salud de los colaboradores y usuarios, mediante la evaluación y prevención de los riesgos laborales presentes en el ambiente de trabajo, cumpliendo con las normativas legales vigentes que favorezca la mejora continua de la institución.</p> <p>Evidencias: 8.2.7.1. Charla Seguro de Riegos Laborales. 8.2.7.2. Informes realizados por el CMSST</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>La DIDA cuenta con un Comité de Responsabilidad Social conformado por las áreas de Recursos Humanos que lo coordina, área Administrativa y el área de Comunicaciones, quienes elaboran anualmente el Plan de Responsabilidad Social a ejecutar y el cronograma de trabajo en cuestión, evaluando el impacto al cierre del año con los resultados de las medidas implementadas.</p> <p>Como resultado de la medición de la responsabilidad social podemos citar el alcance obtenido en La campaña de Vacunación; aplicando 298 vacunas para la COVID-19 y 142 vacunas contra la influenza vacunas correspondientes a la primera, segunda y tercera dosis a colaboradores y ciudadanos/clientes en general. Por otro lado, hemos participado en diversas actividades de Responsabilidad Social, Deportivas y Culturales, en integración con los colaboradores y sus familiares.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en la denominada caminata "Ruta de la salud" organizada por el Ministerio de Salud Pública, acompañada de la primera dama, 	

Raquel Arbaje y el ministro de Salud, Daniel Rivera.

- En apoyo al arte y la cultura, la MAE, participó en el Carnaval de la Ciudad 2022 organizado por la Alcaldía del Distrito Nacional en coordinación con Unión de Carnavaleros (UCADI) y la participación de más de 80 comparsas y personajes individuales, quienes mostraron las diversas expresiones culturales de los barrios y sectores de nuestra ciudad.
- Participamos en actividades patrióticas, en apoyo a las iniciativas con otras instituciones y la realización de eventos propios.
- Participamos en actividades religiosas, en apoyo a las iniciativas con otras instituciones y la realización de eventos propios.
- Realizamos actividades de recreación e integración con los colaboradores y sus familiares.

Evidencias:

8.2.8.1. Programa de Responsabilidad Social Institucional 2022.

8.2.8.2. Fotografías de actividades y publicaciones en medios.

8.2.8.3. Video visita Hospital Infantil Robert Read Cabral

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En la DIDA, los resultados en términos de cantidad y calidad de los servicios y productos ofrecidos, se evidencia a través de las evaluaciones realizadas sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes, mediante la realización de encuestas cuatrimestrales. Los resultados correspondientes a los períodos del 2019-2022, están presentados en la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="787 626 1278 854"> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Resultado Nivel de Satisfacción Global</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Actualmente se ofrecen 17 servicios, de los cuales recibieron un 92% de satisfacción global, según Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2021.</p> <p>Evidencia:</p> <p>9.1.1.1. Informe de Resultado Encuesta cuatrimestral de Satisfacción de la Calidad de los servicios.</p> <p>9.1.1.2. Informe de Resultado de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2021.</p> <p>9.1.1.3. Carta de Presentación de los Servicios.</p>	Período	Resultado Nivel de Satisfacción Global	2019	97%	2020	90%	2021	95%	2022	95%	
Período	Resultado Nivel de Satisfacción Global											
2019	97%											
2020	90%											
2021	95%											
2022	95%											

<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La DIDA cuenta con resultados en términos de “Outcomes” de gran impacto en la sociedad y los beneficios directos que estos representan en los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes.</p> <p>El desempeño de la institución en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los afiliados, al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), en el año 2021, supero las metas planificadas para el periodo, logrando resultados favorables.</p> <p>Fueron impactadas 1,532,045 personas (afiliadas y no afiliadas al SDSS), en cuanto a: Información, Asesoría Legal.</p> <p>Así mismo, atendimos 32,804 servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias) sobre denegaciones de prestaciones, 64,684 Servicios de Historial de Descuentos.</p> <p>Fueron entregadas 8,320 Constancia de Afiliación al Seguro Familiar de Salud, tanto del régimen contributivo como el subsidiado y 4,061 Constancia de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS).</p> <p>Además de 17,191 consultas de Asesorías medicas tanto en régimen contributivo como el subsidiado, se entregaron 11, 149, constancia de cobertura de Salud y en cuanto las Certificaciones de Aportes fueron entregadas 7, 887.</p> <p>Por otro lado, fueron reportadas al Ministerio de Trabajo, Dirección General de Jubilación y Pensiones a cargo del Estado (DGJP) y al Ministerio de Administración Pública (MAP), un</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

total de **370** empresas por incumplimiento a la Ley 87-01 en perjuicio de los afiliados.

Se realizaron **263**, Asesorías Jurídicas, realizadas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

En cuanto a los resultados obtenidos sobre la promoción y capacitación sobre el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), realizado a nivel nacional podemos citar:

- 627 personas recibieron Capacitación a través de 25 cursos/talleres.
- 3,611 personas recibieron Orientaciones en tema de Seguridad Social, a través de 27 charlas y conversatorios.
- 122 personas, recibieron orientación a través de 3 conferencias virtuales.

134 distribuciones de materiales educativos sobre el sistema

- 79 operativos de Orientación y Defensorías en Centros de Trabajo y Salud públicos y privados a nivel nacional.
- 133 reuniones con encargados de Recursos Humanos de empresas públicas y privadas y 90 con organizaciones de la sociedad civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional.
- 38 encuentros comunitarios, realizados con afiliados del régimen subsidiados, en Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) a nivel Nacional.
- **171** encuestas de la calidad y oportunidad de los Servicios realizadas a los Afiliados

en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) y 54 encuestas afiliados en los Hospitales pertenecientes a la Red Pública de Salud a nivel Nacional.

Desde el año 2019, se implementó la colocación de servicios en línea, ofreciendo 14 servicios a la ciudadanía:

Total, de asistencia brindadas vía Servicios en Línea:

Año	Asistencias
2019	9,045
2020	22,904
2021	16,615

El alcance territorial que tiene la DIDA y de acceso a los servicios para los usuarios, les garantiza a estos recibir un servicio de Información, Orientación y Defensoría oportuno sobre los beneficios de la Seguridad Social, en materia de Salud, Pensión, Riesgo Laboral y Seguridad Social Integral.

Evidencias:

- 9.1.2.1 Memoria Institucional 2021.
- 9.1.2.2 Matriz de datos estadísticos
- 9.1.2.3 Modelo encuentro con encargados de Recursos Humanos de Instituciones públicas.
- 9.1.2.4 Ampliación de cobertura producto de acuerdos firmados y gestiones materializadas.

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

En la DIDA, los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados se evidencia a través de:

No se evidencia resultados del benchmarking en términos de outputs y outcome

- Intercambio de experiencia y trabajo conjunto, mediante un proceso sistemático y continuo, donde se estuvo evaluando los productos, servicios y programa de trabajo para el desarrollo de una Cultura de Seguridad Social en la República Dominicana, el cual se llevó a cabo entre las siguientes instituciones:
 - Embajada Dominicana en Bogotá/Colombia.
 - Centro de Acción Regional de la OISS para Colombia y el Área Andina.
 - Corte Institucional Bogotá/Colombia
 - Procuraduría del área de Salud, Protección Social y Trabajo Docente.
 - Defensor del Pueblo y delegación de Salud.
 - Ministerio de Salud, Dpto. de Protección Social.
 - Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES).
 - Gobernación Dpto. de Bolivia.

Cabe destacar, que en el benchmarking realizado en la visita de nuestra MAE a Bogotá Colombia, el Dr. Lizarazo expresó su grata sorpresa por el papel que desempeña la DIDA en nuestra nación en favor de la defensa de los afiliados a la Seguridad Social y felicitó la metodología implementada ya que en Colombia se reciben más

	<p>de 2 mil 500 tutelas al día en materia de Seguridad Social, por lo que se mostró interesado, en conocer más a profundidad el modelo de gestión implementado por la DIDA porque disminuye los casos que llegan al ámbito judicial.</p> <p>Evidencia: 9.1.3.1. Agenda y Minuta viaje de Intercambio Bogotá/Colombia. 9.1.3.2. Fotografías de encuentros Colombia.</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En DIDA, el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización se evidencia a través del seguimiento y monitoreo de los mismos mediante matriz diseñada para tales fines.</p> <p>Del 2019 al 2021 se han realizado 12 acuerdos con el fin de dar cumplimiento a los planes estratégico de la institución.</p> <p>Evidencias: 9.1.4.1. Listado de acuerdos y convenios vigentes. 9.1.4.2. Matriz de Seguimiento y monitoreo del grado de cumplimiento de Acuerdos/Convenios.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>En la DIDA los resultados de las inspecciones y auditorías de impacto se reflejan a través de la medición de los indicadores de Gestión Gubernamental:</p>	

	Indicador	% resultado
	SISMAP	84.14%
	ITICge	82.15%
	Ley 200-04	100%
	Gestión Presupuestaria	96%
	NOBACI	97.78%
	SISCOMPRA	94.19%
	Contabilidad Gubernamental	97%
	Transparencia Gubernamental	97%
	Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)	99.18%
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Los resultados de las auditorías realizadas por Contraloría del CNSS quienes aplican las normas de auditoría gubernamental (NAGU) y las normas internacionales (NIAs) donde se presentan un razonable ambiente de control y apego al cumplimiento de los controles internos establecidos, con una valoración de 92%. Además de la auditoría realizada por la Cámara de Cuenta, remitida a la institución en la comunicación 013653/2019 que indica “La entidad ha cumplido en un 100% con la adopción e implementación de las recomendaciones contenidas en el Informe de Auditoría.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.1.5.1. Cuadro resumen indicadores de la presidencia.</p> <p>9.1.5.2. Informe de auditorías externas.</p>	<p>Como resultado de la innovación en los servicios a nivel externo/interno podemos citar algunas áreas de mejoras que impactaron de forma eficientes en los últimos 3 años, en la actualidad la DIDA se encuentra en la etapa de iniciación del proyecto CRM y se estima que, a final de año, estaremos presentando los primeros productos de</p>

la etapa de prueba.

- En el año 2021 se realizaron las siguientes innovaciones:
 - Con una inversión de más de RD\$20,000,000.00 fue actualizada y modernizada la plataforma tecnológica de la DIDA con la adquisición de equipos, accesorios y licencias informáticas.
 - Se desarrolló e implemento el módulo control de solicitud de consultas médicas, área de Orientación y Defensoría.
 - Desarrollo del módulo de registro. y Control de Inventario para la sección de almacén de la Dirección Administrativa.
 - Desarrollo para el registro y tabulación de los resultados de las Encuestas de Satisfacción de Servicios de Salud, aplicadas en los Centros de Primer Nivel de Atención (CPNA).
 - Implementación de nuevos reportes.
 - Se realizó la migración del sistema de información, servicios y asistencias a los afiliados (SISAA) a un servidor virtual, con mejores prestaciones de desempeño y respaldo y otras migraciones necesarias para eficientizar los servicios.

Para el año 2020 se fortaleció la plataforma tecnológica con los siguientes procesos:

- Se levantaron fichas técnicas para la renovación de soporte a la solución de seguridad a los programas Kaspersky Endpoint, licencia de diseño gráfico (Suite Adobe creative cloud), se renovó Oracle 12C, Database Standard Edition 2, así como la adquisición de ficha técnica y especificaciones para la actualización de los equipos de la central telefónica y Call Centers.
- Con la llegada de COVID-19 se configuro la central telefónica (call center) para brindar servicio telefónico a la ciudadanía vía conexión VPN, así como también se realizaron las adecuaciones a equipos para la conexión remota para el teletrabajo.
- Implementación del proyecto ServiciosRD donde se realizaron pruebas a 12 servicios de la DIDA para su incorporación.
- Se inició la investigación sobre la características, componentes y funcionalidad de diversos CRM existentes en el mercado con la finalidad de cumplir con el mandato de la ley 13-20.

En el 2019:

- Se instalaron y configuraron 3 nuevos servidores hiper convergentes DELL Poweredge R740 para el proceso de virtualización de servidores y servicios.
- Se adquirieron más de 300 licencias para

	<p>el proceso de virtualización.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se adquirieron diversos equipos y accesorios informáticos. ○ Se realizaron mejoras en las plataformas de servicios de la DIDA, tales como: Proyecto SISAA-Unisigma. ○ Se habilito la conexión a la nueva plataforma Unisigma en ambiente de producción, funcionando en paralelo con preproducción hasta quedar estable. ○ Se realizó la separación y actualización de servicios de datos e internet DIDA-BARAHONA. <p>Evidencias:</p> <p>9.1.6.1. Captura de Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC</p> <p>9.1.6.2. Orden de compra equipos.</p> <p>9.1.6.3. Captura de pantalla sistemas implementados.</p> <p>9.1.6.4. Captura de pantalla CRM, APP Mi DIDA, ODOO.</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>En la DIDA, se ha implementado las reformas del sector público con lo siguiente:</p> <p>A través de la implementación del uso de las TIC del Gobierno Electrónico, en el indicador de ITICGE obtuvimos una puntuación de 82.15% de cumplimiento al mes de diciembre 2021.</p> <p>Por otro lado, se está ejecutando el Programa Gobierno Eficiente-Burocracia Cero con la implementación de dos servicios bajo acuerdo interinstitucional entre DIDA-TSS-OGTIC y concretar el proceso de interoperabilidad de los</p>	

	<p>servicios Solicitud de NSS para Mayores de Edad y Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS, para que sean dispuestos como servicios transaccionales en la Plataforma Web Servicios RD.</p> <p>Así mismo, se evidencia mediante la puesta en ejecución de los Servicios en Línea a través del portal WEB institucional la asistencia de 16, 615 servicios a los usuarios en el 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.1.6.1. Captura de pantalla indicador ITICge.</p> <p>9.1.6.2. Intercambios de información Programa Gobierno Eficiente</p> <p>9.1.6.3. Reportes estadísticos Sección de Servicios en Línea (SISAA).</p> <p>9.1.6.4. Actualización Página Web Institucional.</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>En la DIDA, se evidencia una eficiente gestión en el manejo de los recursos disponibles, incluyendo recursos humanos, del conocimiento y financieros, trabajados conforme a las normativas establecidas por las entidades rectoras gubernamentales.</p> <p>Para el 2021 la puntuación promedio obtenida fue de 84.15%, correspondiente al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el cual cuenta con 22 subindicadores.</p>	

	<p>Evidencias: 9.2.1.1. Plan de Capacitación 2022. 9.2.1.2. Ejecución Presupuestal 2021.</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>En la DIDA los resultados de las mejoras del desempeño y de la innovación de productos y servicios se pueden evidenciar a través la realización satisfactoria de las pruebas en la plataforma web de Servicios RD, en ambiente de desarrollo de 12 servicios en línea con la Ogtic. Además, se escaló el proceso ante el departamento de Plataformas de Servicios para su paso a producción e implementación como servicios digitales de forma interactiva.</p> <p>Por otro lado, se realizó la migración de la base de Datos en SQL Server, del Módulo de Solicitud de Servicio y Soporte TIC (Help Desk), versión 2005 a la versión 2014, en un servidor virtual con mejor desempeño y respaldo. También, se obtuvieron la recertificación de las normas NORTIC (A2, A3, A4 y E1), las cuales fueron evaluadas en un proceso de auditoria por parte de la Ogtic, con el cumplimiento satisfactorio de las mismas.</p> <p>Evidencias: 9.2.2.1. Correo de intercambio de información con la Ogtic, 12 servicios en línea. 9.2.2.2. Comunicación de aprobación auditoria y recertificación de las Normas NORTIC.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>En la DIDA se realizan análisis comparativos a lo interno en materia de los servicios comprometidos en nuestra Carta Compromisos al Ciudadano, Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios, como también en las mediciones de los</p>	No se evidencia resultados de benchmarking

	<p>indicadores de gestión del SISMAP, NOBACI y la implementación del autodiagnóstico bajo el modelo CAF.</p> <p>Además, la DIDA conjuntamente con la Asociación dominicana de abogados Laboralista (ADAL), realizo un Webinar sobre “Seguridad Social en tiempo de la COVID-19: Papel de la DIDA y demás aspectos” compartiendo las buenas prácticas con el objetivo de informar a toda la población sobre las acciones realizadas por la institución para garantizar las prestaciones en salud, enfermedad profesional y pensiones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.2.3.1. Informe de ejecución y evaluación del POA</p> <p>9.2.3.2. Matriz resumen indicadores de transparencia gubernamental</p> <p>9.2.3.3. Análisis comparativo Encuesta de Satisfacción 2019-2021</p> <p>9.2.3.4. Webinar “Seguridad Social en Tiempo de COVID-19: Papel de la DIDA y demás aspectos”</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>En la DIDA los acuerdos/ convenios realizados establecen los compromisos entre las partes, de tal manera que pueden ser revisados y evaluados por para su seguimiento y planificación.</p> <p>Hemos realizado además acuerdos/convenios de con otras instancias del SDSS para mejorar la eficiencia en los servicios brindados.</p> <p>Se evidencia la eficacia de las alianzas realizadas mediante los datos cuantitativos de los servicios para el 2021: 7,887 Certificaciones de Aportes, 5,545 Asignación de Numero de Seguridad Social (NSS), 2,106 Correcciones de Datos personales a</p>	

	<p>Mayores de edad en el Sistema Dominicano de Seguridad Social, brindados a los usuarios, producto del Acuerdo de Interoperabilidad DIDA-TSS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo interoperabilidad con TSS • Acuerdo de interoperabilidad con UNIPAGO • Reportes SISAA de los servicios: Certificaciones de Aportes, Asignaciones de Numero de Seguridad Social, Correcciones de datos en el Sistema Dominicano de Seguridad Social <p>Evidencia: 9.2.4.1. Listado de acuerdos y convenios. 9.2.4.2. Matriz de seguimiento acuerdos/convenios. 9.2.4.3. Matriz de seguimiento del POA. 9.2.4.4. Acuerdo Interoperabilidad DIDA-TSS.</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>En la DIDA se han desarrollado aplicaciones internas que permiten agilizar los procesos institucionales, como son: Sistema de Información Gerencial (SIG), en el cual se trabaja los módulos de: Recursos Humanos, Documentación Virtual, Inventario, Encuestas en la CPNA y solicitud de pagos a los proveedores; a través del Sistema de Información Servicio y Asistencia a los afiliados (SISSA), es un sistema de información de alta tecnología y servicio personalizado diseñado con el propósito de asegura la integración y administración de cada expediente y verifica los flujos y procesos que generan, agilizando las tramitaciones de las quejas y reclamaciones desde su ingreso al sistema hasta su resolución final y el Sistema Core del registro y seguimiento de asistencia, quejas y reclamaciones de los afiliados a</p>	

	<p>la Seguridad Social.</p> <p>Así mismo, se han automatizado los servicios, impactando a nuestros usuarios de manera positiva, con la implementación de un Chat y 14 servicios en línea dispuestos en la página web de la institución. Nuestra página web presenta un incremento constante en el flujo de visualización con el siguiente comportamiento: 1,064,465 en el 2019, para el 2020 1,859,576 y 4,378,644 para el 2021.</p> <p>Evidencias: 9.2.5.1. Estadística página web y redes sociales. 9.2.5.2. Captura de pantalla sistemas implementados.</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En la DIDA contamos con los resultados de las mediciones o auditorías del funcionamiento de la organización donde se evidencia la gestión transparente de los procesos que se realizan. Los indicadores de transparencia gubernamental se mantienen con calificaciones satisfactorias o en verde con valores por encima del 80%.</p> <p>Evidencias: 9.2.6.1. Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuario realizada por el MAP. 9.2.6.2. Indicadores de transparencia gubernamental. 9.2.6.3. Informe Auditoría Contraloría General del Sistema. 9.2.6.4. Informe Auditoría Cámara Cuenta.</p>	

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La DIDA, resultó ganadora de Medalla de Bronce al Premio a la Calidad y Reconocimiento a las prácticas promisorias en el Sector Público, en los años 2021 sede central y 2014 la oficina provincial Santiago.</p> <p>Fue reconocida por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental por haber cumplido con las normas contables vigentes para el sector público de la República Dominicana correspondiente al año 2020 con una puntuación de 97%, también recibimos del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), reconocimiento por las buenas prácticas para el fomento de competencias en sus en sus servidores por medio de la oferta formativa.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.2.7.1. Medalla de Bronce Premio Nacional a la Calidad 2021.</p> <p>9.2.7.2. Medalla de Bronce Premio a la Calidad 2014.</p> <p>9.2.7.3. Reconocimiento otorgado por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)</p> <p>9.2.7.4. Reconocimiento INAP.</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>En cumplimiento al presupuesto y los objetivos financieros en la DIDA se revisa la ejecución y se toman medidas a fin de cumplir con lo presupuestado dentro de los planes operativos. En el 2021 ejecutamos un 49.92% del presupuesto correspondiente</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias: 9.2.8.1. Reporte de ejecución presupuestaria</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Para los procesos de compra se aplican las normativas indicadas en la Ley 340-06, con el objetivo de eficientizar los costos, los resultados obtenidos en SISCOMPRAS, fueron los siguientes: para el año 2019 94.40%, en el 2020 97.36% y 2021 94.19%.</p> <p>Evidencias: 9.2.9.1. Informe de Ejecución Presupuesto físico-financiero. 9.2.9.2. Reportes de compras menores. Reportes de comparaciones de precio</p>	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.