



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**Dirección General de Información y Defensa  
de los Afiliados de la Seguridad Social  
DIDA**

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

**Santo Domingo, D.N.  
Junio 2022**



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

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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

<b>Nombres</b>	<b>Posición</b>
<b>Leby Rodríguez</b>	Coordinadora
<b>Johenny Disla</b>	Secretaria
<b>María Encarnación</b>	Miembro Área Misional (DOD)
<b>Surelys Suarez</b>	Miembro Área Misional (Promoción)
<b>Madelyne Marrero</b>	Miembro Área de Recursos Humanos
<b>Celine Sarmiento</b>	Miembro Área Coordinación y Revisión
<b>Maria Vicenta Clase</b>	Miembro Área Financiera
<b>Violeta Matos</b>	Miembro Área de Tecnología

**Santo Domingo, D.N.  
Junio 2022**

## Contenido

<b>RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)</b> .....	3
<b>I. ASPECTOS GENERALES</b> .....	4
<b>I.1. MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	4
<b>I.1.1. MISION</b> .....	4
<b>I.1.2. VISION</b> .....	4
<b>I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES</b> .....	4
<b>I.1.4. BASE LEGAL</b> .....	4
<b>I.1.6. SERVICIOS</b> .....	6
<b>I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.</b> .....	7
(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas) .....	7
<b>2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.</b> .....	10
<b>2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.</b> .....	10
<b>2.2.1. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.</b> .....	11
<b>2.1.1. LIDERAZGO</b> .....	11
<b>2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA</b> .....	11
<b>2.1.3. PERSONAS</b> .....	11
<b>2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS</b> .....	11
<b>2.1.5. PROCESOS</b> .....	12
<b>2.2.2. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.</b> .....	12
<b>2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.</b> .....	12
<b>2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.</b> .....	12
<b>2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.</b> .....	12
<b>2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.</b> .....	12
<b>3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.</b> .....	12
<b>4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:</b> .....	14

## **RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)**

La Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) estuvo a cargo del Comité de Calidad de la institución, quienes conformaron el equipo autoevaluador, basado en el “Sistema Afinado” el cual se aproxima más a la realidad, con mayor énfasis en el Ciclo PDCA ( Planear, Desarrollar, Controlar y Actuar), aplicados para los criterios facilitadores y el panel de resultados para determinar si se tiene que acelerar una tendencia o concentrarse en la consecución de los objetivos y el rendimiento organizacional para los criterios de resultados, esto teniendo en cuenta los objetivos y tendencias institucionales.

Para la institución resulta prioritario la realización de la evaluación del desempeño institucional como parte de la mejora continua de una gestión basada en resultados, evidenciando que lo que “No se mide no se controla y por tanto no se mejora”.

Fueron realizadas diversas secciones para la socialización y análisis de los criterios y subcriterios con el fin de identificar y valorizar cada uno de los ejemplos correspondientes, completando las tablas de puntuación diseñadas para tales fines. Cabe señalar que durante el proceso de autoevaluación se contó con la participación de encargados de diferentes áreas.

Como resultado del proceso de puntuación obtuvimos 755/1000 puntos totales, siendo los criterios facilitadores lo de mayor puntuación, mientras en los criterios de resultados no se evidencia la definición eventual de los objetivos afectando la puntuación obtenida.

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **I.1. MARCO INSTITUCIONAL**

#### **I.1.1. MISION**

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

#### **I.1.2. VISION**

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

#### **I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES**

- Calidad
- Equidad
- Solidaridad
- Transparencia
- Compromiso
- Integridad

#### **I.1.4. BASE LEGAL**

La Constitución de la República Dominicana votada y proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015. Gaceta oficial No. 10805 del 10 de julio del 2015.

Ley 87-01, del 9 de mayo del 2001 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Ley 13-20, que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). Modifica el recargo por mora.

El Reglamento interno del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), aprobado mediante decreto 707-02, por el Poder Ejecutivo en fecha 4 de septiembre del 2002.

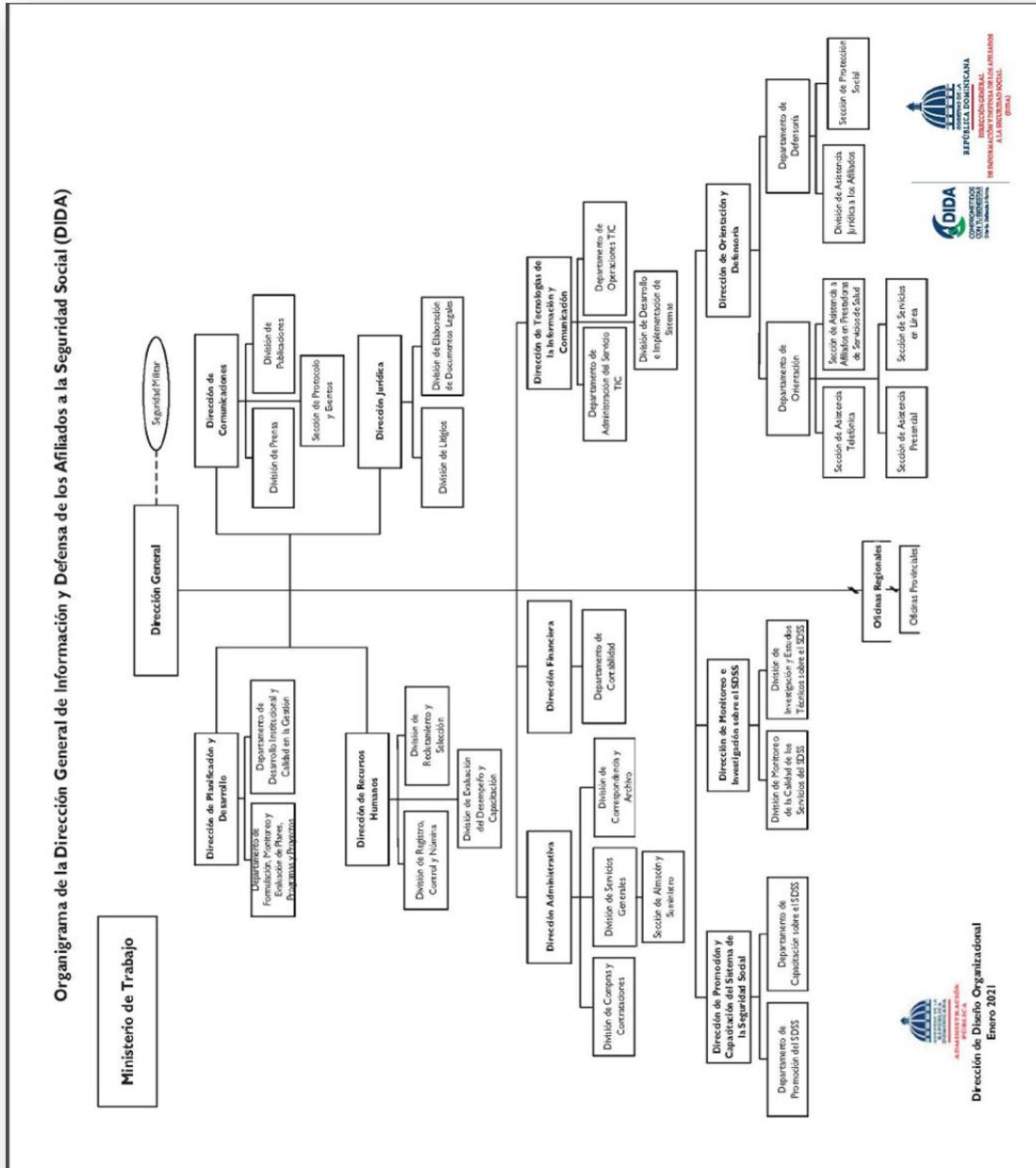
La Resolución Núm. 78-05, acta 78, de fecha 26 de junio del 2003, aprobado por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), sobre Reglamento Interno de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).

La Ley 188-07, del 9 de agosto de 2007, que introduce modificaciones a la Ley 87-01, del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Ley 397-19 que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales. Deroga la Ley 1896 del 1949, sobre Seguros Sociales, modificada por la Ley 6126 del año 1962, la Autonomía de la Caja Dominicana de Seguros Sociales. Deroga los artículos 134,135,136,137,138 y 139, de la Ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y modifica los artículos 21, 23, 127,128,140,192,196 y 198 de la citada Ley 87-01 Gaceta Oficial no. 10956 del 1 de octubre de 2019.

## I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

## I.1.6. SERVICIOS



# Nuestros SERVICIOS

 TRASPASOS DE CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL A REPARTO

 TRANSFERENCIA DE AFILIACIÓN DE REPARTO A CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL

 OPERATIVOS DE ORIENTACIÓN Y DEFENSORÍA

 CONSTANCIA DE AFILIACIÓN EN EL SEGURO DE PENSIONES

 CONSTANCIA DE AFILIACIÓN EN EL SEGURO DE SALUD

 CONSTANCIA DE COBERTURA DE SALUD

 CAPACITACIÓN SOBRE EL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL

 ASESORÍA LEGAL SOBRE EL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL

 CERTIFICACIÓN DE APORTES AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL

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

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

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

 ASIGNACIÓN DE NSS A MAYORES DE EDAD

 ASIGNACIÓN DE NSS A MENORES DE EDAD

 CORRECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN LA BASE DE DATOS DEL SDSS

 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL SOBRE EL SDSS

 RECLAMACIÓN, DENUNCIAS Y QUEJAS SOBRE EL SDSS

## I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas)



El Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se elaboró tomando en cuenta el Manual Metodológico establecido por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para la Formulación de los Planes Estratégicos de las instituciones del Sector Público. De igual forma, se usaron otras informaciones suministradas por el MEPyP para la integración de elementos importantes de las políticas gubernamentales del presente gobierno.

### **Fortalezas identificadas**

- Contacto directo y de primera mano con el afiliado y población en general, convirtiéndonos en sensores del SDSS.
- Alto nivel de aceptación y satisfacción por parte de los afiliados.
- Capital humano competente, con amplio sentido del compromiso y responsabilidad social, identificado con su rol institucional, su Misión y Visión.
- Marco normativo sólido, desde sus inicios.
- Personalidad jurídica, con autonomía presupuestaria, descentralizada, adscrita al Ministerio de Trabajo, definida en la Ley 87-01 y la Ley 13-20.
- Credibilidad y posicionamiento ante la opinión pública y otras entidades del SDSS, con una imagen bien valorada.

### **Oportunidades identificadas**

- Fortalecimiento y expansión de la cobertura de servicios a nivel nacional.
- Interconexión con todas las entidades del SDSS.
- Acuerdos y alianzas interinstitucionales.
- Automatización de procesos y trámites de los productos y servicios apoyados en la transformación digital, a los fines de reducir los tiempos de respuestas a los afiliados.
- Ampliar los proyectos educativos con la creación de una Escuela Nacional de la Seguridad Social.
- Fortalecimiento de las competencias del personal y la infraestructura de las oficinas

### **Debilidades identificadas**

- Insuficientes equipos tecnológicos para resolver la demanda interna de la institución.
- Falta de personal para responder a la demanda de información, defensoría y asesoría legal de los afiliados.
- Infraestructura o planta física limitada, no habilitada para ofrecer un servicio con calidad a los afiliados.
- Falta de acceso o interconectividad entre las instancias del sistema y ausencia de sistemas integrados de información.
- Los procesos internos de la DIDA no están automatizados, lo que no va acorde con los nuevos tiempos.

### **Amenazas identificadas**

- Migración del personal hacia otras instancias por la falta de incentivos y un salario competitivo.
- Disminución o eliminación de la partida asignada a través de la ley general de presupuesto.
- Disminución de los recaudos y/o ingresos por concepto Ley 13-20 ante fenómenos y situaciones externas que impidan cumplir con los planes y proyectos aprobados programados.
- Falta de respuesta y solución oportuna por parte de las entidades del SDSS de los casos remitidos por la institución, lo que pone en tela de juicio nuestra credibilidad en la población.

### **Eje Estratégico I:**

#### **I- Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.**

#### **Objetivos estratégicos:**

- I.1-Mejorar el acceso a los servicios de información, defensoría y promoción del SDSS.
- I.2-Empoderar a la población dominicana sobre sus derechos y deberes mediante la capacitación en Seguridad Social.
- I.3-Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los Afiliados al SDSS.

## **Eje Estratégico 2:**

### **I- Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.**

#### **Objetivos estratégicos:**

- 2.1-Monitorear la calidad de la prestación de los servicios que ofrece el SDSS
- 2.2-Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) es el sensor del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y asiste a todos los dominicanos y residentes legales en el país. Promueve, educa, informa, orienta, sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social. También asesora, defiende y acompaña a los afiliados hasta la resolución final de los casos. Además, Monitorea y mide la calidad de las prestaciones suministrada a los usuarios.

En la DIDA, se evidencia grandes fortalezas en el autodiagnóstico CAF, iniciando con el liderazgo que presenta la institución, gestionando de forma transparente, eficiente y ágil las informaciones, orientaciones en materia de Seguridad Social. Entre las principales fortalezas identificadas podemos citar:

- Plan Estratégico Institucional 2021-2024
- Plan Operativo Anual 2022
- Misión, Visión y Valores
- Organigrama
- Análisis FODA
- Manual de Cargos
- Manual de Organización y Funciones,
- Manual de Procedimientos Misionales.
- Código de Ética
- Comisión de Ética e Integridad Pública
- Carta Compromiso al Ciudadano.
- Comité de Calidad
- Sistema de Seguridad en el Trabajo implementado
- Informe de ejecución presupuestaria anual
- Planificación de los Recursos Humanos
- Vías de acceso a los servicios
- Mapa de Procesos
- Planes de Mejora
- Servicios en Línea
- Página Web y Redes Sociales

- Medición de resultados mediante la aplicación de encuestas de satisfacción cuatrimestrales y anuales de la calidad de los servicios.
- Indicadores de Transparencia Gubernamental
- Autoevaluación CAF.
- Certificaciones NORTIC A2, A3, A4 y E1.
- Implementación de Encuesta de Clima Laboral y Evaluaciones de Desempeño del Personal.

## **2.2. AREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

- No se evidencia que se analice los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.
- No se evidencia que se monitoriza y evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas y /o colaboraciones.
- No se evidencia que se evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización.

### **2.2.1. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **2.1.1. LIDERAZGO**

Este criterio no presentó área de mejora evidentes.

#### **2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

No se evidencia la creación de laboratorios de conocimiento

#### **2.1.3. PERSONAS**

No se evidencia apoyo a los nuevos empleados, por medio de acompañamiento individualizado, la tutoría o asignación de un mentor.

No se evidencia que se promueve la movilidad externa de los empleados.

No se evidencia planificación de actividades formativas vinculadas al enfoque de género.

#### **2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS**

No se evidencia que monitoriza y evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas y colaboraciones.

No se evidencia que se analice los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.

No se evidencia que se implementa, monitoriza y evalúa la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.

No se evidencia que se tiene en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC.

#### **2.1.5. PROCESOS**

No se evidencia que se evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización.

No se evidencia que se promueva la accesibilidad a la organización mediante el sistema Braille.

No se evidencia que se coordinan procesos clave con socios del sector privado.

#### **2.2.2. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.**

##### **2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

Este criterio no presentó área de mejora evidentes.

##### **2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

No se evidencia el establecimiento de un espacio físico para la salud.

##### **2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Este criterio no presentó área de mejora evidentes.

##### **2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

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

No se evidencia resultados de benchmarking.

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

*Experiencias y aprendizajes durante el proceso de autoevaluación institucional:*

Para el proceso de la autoevaluación institucional fueron aplicados diversos instrumentos entre los que podemos citar:

- Autodiagnóstico CAF.
- Ckeck List .
- Paneles de puntuación por criterios.
- Tablas para la ponderación de las puntuaciones por criterios, creadas en la institución para facilitar el cálculo de las puntuaciones.

Mediante la aplicación de estos instrumentos, podemos evidenciar el compromiso de la institución en la mejora continua y en atender los niveles de excelencia y calidad de los procesos y de los servicios prestados a los ciudadanos clientes que son nuestro principal grupo de interés. Con resultados satisfactorios, experiencia enriquecedora en los resultados obtenidos.

Dentro de las principales fortalezas identificadas podemos destacar, el liderazgo que presenta la institución, gestionando de forma transparente, eficiente y ágil las informaciones y orientaciones en materia de Seguridad Social.

Así mismo hemos identificado debilidades lo cual nos permite el establecimiento de áreas de mejora, entre las que podemos señalar: el análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, seguimiento e implementación de las alianzas y /o colaboraciones y el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización.

*Inconvenientes detectados durante el proceso de autoevaluación institucional:*

Dentro de los inconvenientes al momento de realizar el autodiagnóstico se encuentran:

1. Dificultad para completar y desarrollar los paneles de puntuación de forma clara y sencilla.
2. La identificación de los objetivos institucionales versus los ejemplos señalados en el autodiagnóstico.
3. Seleccionar las evidencias fuertes correspondientes a los ejemplos de los diversos criterios.

## I. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

I. RESUMEN DE PUNTUACIONES:		
DIRECCION GENERAL DE INFORMACION Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA)		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	127	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	128	130
3: Personas (100 puntos)	82	85
4: Alianzas (100 puntos)	87	90
5: Procesos (120 puntos)	109	110
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	50	60
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	60	70
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	62	65
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	50	60
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>755</b>	<b>800</b>