



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
A LA SEGURIDAD SOCIAL
(DIDA)

INFORME SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL DE LA DIDA 2023

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

Dirección de Planificación y Desarrollo
Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Junio 2023

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
RESUMEN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN	3
Base Legal:	3
Misión:	4
Visión:	4
Valores:	4
AVANCES DE IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL	5
CUADRO RESUMEN DEL AVANCE CUANTITATIVO	28

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en cumplimiento del indicador 01 "Gestión de la Calidad y Servicios" del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), presenta este documento que muestra el seguimiento del Plan de Mejora Institucional 2023. Dicho plan fue diseñado para implementarse durante el periodo enero-diciembre del presente año por la Dirección de Planificación y Desarrollo, en colaboración con todas las áreas de la institución.

En el Plan de Mejora se priorizaron acciones concretas de mejora, estableciendo cronogramas, responsabilidades y asignando recursos según fuera necesario.

El informe proporciona una descripción detallada de los avances realizados hasta la fecha, divididos por ámbito y criterio correspondiente al área de mejora definida en los resultados del Plan de Mejora, el cual fue elaborado siguiendo la Metodología CAF (Common Assessment Framework). Además, se incluyen las acciones a mejorar, los objetivos, el nivel de implementación hasta la fecha, los avances realizados en el periodo y las correspondientes evidencias

RESUMEN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

Desde el inicio de sus funciones en el 2002 hasta la fecha, ha asumido su rol de promover, educar, orientar y defender a la población dominicana, siempre actuando con calidad y oportunidad en favor del bienestar de los afiliados.

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

Dirección: Sede Principal: Av. Tiradentes 33, Ensanche Naco, Santo Domingo Torre de la Seguridad Social presidente Antonio Guzmán Fernández.

Oficinas Regionales: **Región Norte:** Santiago de los Caballeros, San Francisco de Macorís, La Vega, Mao Valverde, Puerto Plata, Samaná.

Región Sur: Barahona, Bahoruco, San Juan de la Maguana, Azua, San Cristóbal.

Región Este: San Pedro de Macorís, La Romana, Bávaro-Verón e Higüey.

Puntos GOB: Plaza Sambil Distrito Nacional, Megacentro , Plaza Las Américas La parada de la Cultura, Santo Domingo Este y Occidental Mall en Santo Domingo Oeste.

Redes Sociales: **Instagram, Facebook y Youtube:** @DIDARDo.
Twitter: @DIDA_Rdo

Teléfono: (809)-262-1900

Página Web: www.dida.gob.do

RNC: 401-51588-1

Base Legal:

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

Ley 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 en los pagos al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y modifica, además, el esquema de comisiones aplicados por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Gaceta Oficial No. 10970 del 07 de febrero de 2020.

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

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

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

Misión:

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

Visión:

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.

Valores:

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

AVANCES DE IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023

Criterio 1. Liderazgo

Sub-criterio No. 1.1 : Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores:

Área de Mejora	: No se evidencia identificación de los Grupos de Interés institucional.
No.1	
Acción de Mejora	: Identificar los grupos de interés primarios y secundarios de la institución.
Objetivo	: Contar con matriz actualizada de grupo de Interés.
Nivel de Implementación	: 100%
Comentarios/ Avances	: Luego de la realización de varias secciones, con el comité de calidad y el equipo técnico de la institución obtuvimos los siguientes resultados: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hemos utilizado el modelo de poder e interés para determinar la prioridad de cada grupo de interés. Los grupos de interés que tienen alta capacidad de influencia (poder) y alto interés en la organización (interés) se les asigna una prioridad A, ya que son los más importantes. Por otro lado, los grupos con menos poder e interés se les asigna una prioridad más baja (B, C, D y E). ➤ Matriz de Interés resultado.
Evidencias	: Matriz de grupo de Interés DIDA actualizada 2023

EVIDENCIA NO.1



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

Actualizada al 24 de abril del 2023

Grupo de interés	Intereses	Importancia	Estrategia de comunicación
Afiliados a la seguridad social	Acceso a información clara y precisa sobre sus derechos y obligaciones como afiliados, asesoría en temas relacionados con su afiliación y beneficios, defensa de sus derechos frente a la entidad prestadora de salud.	Alta	Boletines informativos, charlas informativas, atención personalizada a través de canales virtuales y presenciales, mecanismos de queja y reclamo, difusión de decisiones judiciales favorables a los afiliados.
Entidades prestadoras de salud	Relación cordial y transparente con la entidad, solución de conflictos de manera ágil y eficiente.	Alta	Establecimiento de canales de comunicación directos, difusión de políticas y normas de la entidad, participación en espacios de diálogo y concertación.
Colaboradores	Relación laboral justa y transparente, acceso a información sobre sus derechos y obligaciones, desarrollo profesional y personal.	Alta	Comunicación interna clara y transparente, establecimiento de canales de comunicación directos, participación en programas de capacitación y desarrollo personal y profesional.
Instituciones afines de la seguridad social	Articulación de esfuerzos en la defensa de los derechos de los afiliados, promoción de políticas públicas en materia de seguridad social.	Alta	Participación en espacios de diálogo y concertación, organización de actividades conjuntas para la defensa de los derechos de los afiliados, difusión de políticas y normas de la entidad.
Entidades Administradoras de Pensiones	Acceso a información clara y precisa sobre los derechos y obligaciones de los afiliados, asesoría en temas relacionados con su afiliación y beneficios, defensa de sus derechos frente a la entidad.	Alta	Boletines informativos, charlas informativas, atención personalizada a través de canales virtuales y presenciales, mecanismos de queja y reclamo, difusión de decisiones judiciales favorables a los afiliados.
Gobierno	Apoyo a las políticas públicas en materia de seguridad social, defensa de los derechos de los afiliados, cumplimiento de las obligaciones tributarias.	Media	Participación en espacios de diálogo y concertación, participación en procesos de consulta y discusión de políticas públicas, difusión de decisiones judiciales favorables a los afiliados.
Medios de comunicación	Difusión de información clara y precisa sobre los derechos y obligaciones de los afiliados, promoción de las actividades de la institución.	Media	Boletines informativos, conferencias de prensa, publicación de artículos en medios de comunicación, participación en programas de radio y televisión.
Organizaciones de la sociedad civil	Articulación de esfuerzos para la defensa de los derechos de los afiliados a la seguridad social, promoción de la participación ciudadana.	Media	Participación en espacios de diálogo y concertación, organización de actividades conjuntas para la defensa de los derechos de los afiliados, difusión de políticas y normas de la entidad.
No afiliados	Acceso a información sobre los beneficios y obligaciones en materia de seguridad social.	Media	Campañas de difusión, charlas informativas, atención personalizada a través de can
Empleadores	Asesoría en temas relacionados con la afiliación y los beneficios de los trabajadores, promoción de la formalidad laboral.	Baja	Difusión de políticas y normas de la entidad, asesorías personalizadas, participación en espacios de diálogo y concertación.
Trabajadores independientes	Acceso a información sobre los beneficios y obligaciones en materia de seguridad social, asesoría en temas relacionados con la afiliación.	Baja	Boletines informativos, charlas informativas, atención personalizada a través de canales virtuales y presenciales, participación en ferias y eventos para trabajadores independientes.
Proveedores	Relación comercial y financiera clara y transparente, cumplimiento de los acuerdos comerciales.	Baja	Establecimiento de canales de comunicación directos, difusión de políticas y normas de la entidad, atención personalizada en caso de requerimiento.

Criterio no. 2. Estrategia y Planificación:

Sub-criterio No. 2.1. : **Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la información relevante para la gestión.**

Área de Mejora No.2 : No se evidencia que se analice de forma sistemática mediante aplicación del FODA.

Acción de Mejora : Analizar de forma sistemática mediante aplicación del FODA, los procesos o proyectos realizados en la institución.

Objetivo : Identificar mediante la aplicación de un FODA, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los proyectos de la institución.

Nivel de Implementación de : **50%**

Comentarios/ Avances : Fueron identificados los proyectos contenidos en el POA-2023, priorizando aquellos considerados con mayor repercusión.

Evidencia :
Listado de Proyectos POA-2023, Matriz de determinación y análisis FODA

EVIDENCIA 2:



Proyectos incluidos en el Plan Operativo Anual (POA) para ser desarrollados durante el año 2023,

- 1- (Transformación de la Plataforma Tecnológica y automatización de los servicios)
- 2-Desarrollo de las políticas de Ciberseguridad.
- 3-Desarrollo y Fortalecimiento de las NORTIC.
- 4-Apertura, ampliación y adecuación de la oficina central y provinciales.
- 5-Ampliación de oficinas de servicios en coordinación con la OGTIC.
- 6-Instalación de una sala de lactancia, en el marco de las políticas de equidad e igualdad de género.
- 7- Automatización del sistema de contabilidad interna.



ANÁLISIS FODA PROYECTO AUTOMATIZACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y AUTOMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS 2023			
FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
La institución que promueve el proyecto es autónoma, con personería jurídica, creada por las Leyes 87-01 y 13-20	Apovechar los servicios en tecnología y asesoría que nos ofrece la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)	Limitado espacio físico donde está ubicada la Dirección de Tecnología de la DIDA.	La no aprobación de recursos a través del presupuesto nacional por parte de DIGEPRES
La DIDA cuenta con un personal técnico en informática, especializado en seguridad social	Apoyados en la política transversalización de la END 2030, asumimos el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como instrumento para mejorar la gestión pública y fomentar una cultura de transparencia y acceso a la información.	Limitada capacidad instalada en Tecnología de la Información y Comunicación para atender la demanda interna y externa	
Es una institución pionera en prestar servicios de defensoría especializada en Seguridad Social.	Ampliar la prestación de servicios en línea		
La estructura de sistema reposa en un data center con la debida seguridad	Automatizar todos los procesos vinculados a la entrega de servicios a la población		
Desde sus inicios operacionales la DIDA registra y monitorea las asistencias quejas, reclamaciones y denuncias de los afiliados en base de datos relacionales teniendo como vía de acceso sistemas y aplicaciones con las debidas credenciales de seguridad.	Fortalecer la interoperabilidad entre las instituciones del SDSS comprometidas en dar respuestas oportunas a las quejas, reclamaciones y denuncias tramitadas por la DIDA.		
	Hacer más eficiente los servicios que se brindan a través de la página web y fomentar la transparencia institucional.		



Criterio no. 3. Personas

Sub-criterio No. 3.2. : Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas

Área de Mejora No.3 : No se evidencia apoyo a los nuevos empleados por medio de acompañamiento individualizado, tutoría o asignación de un mentor

Acción de Mejora : Apoyar a los nuevos empleados por medio de acompañamiento individualizado, la tutoría o asignación de un mentor

Objetivo : Contar con un instrumento para el acompañamiento o tutoría individualizada.

Nivel de Implementación de : **30%**

Comentarios/ Avances : Se diseño formulario o instrumento de acompañamiento para la inducción de nuevo personal, además del instructivo de llenado del mismo.

Evidencias : Informe propuesto formulario e instrumento de llenado.

EVIDENCIAS:3



Sub-criterio No. 3.2. : Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Área de Mejora No.4 : No se evidencia planificación de actividades formativas vinculadas al enfoque de género.

Acción de Mejora : Planificar actividades formativas vinculadas al enfoque de género

Objetivo : Contar con actividades vinculadas al enfoque de género.

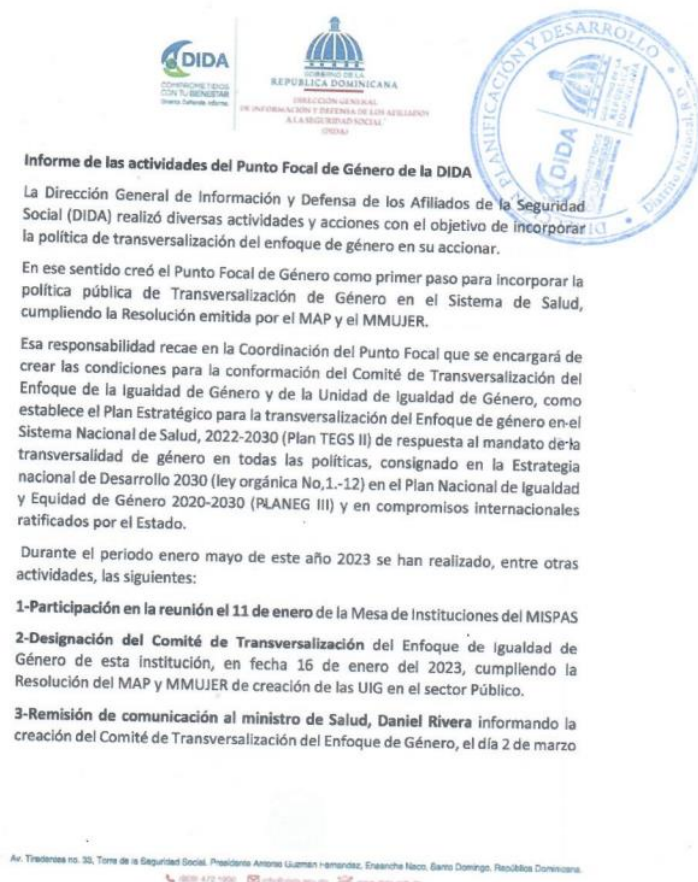
Nivel de Implementación : **38%**

Comentarios/ Avances :

Hemos coordinado con organismos como el Ministerio de la Mujer entre otras actividades para impartir formaciones correspondientes al enfoque de género.

Evidencias : Informe de resultado foco grupal DIDA.

EVIDENCIA 4:



Criterio no. 4. Alianzas y Recursos:

Sub-criterio No. 4.1. : Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes:

- Área de Mejora No. 5** : No se evidencia que se monitoriza y evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas y colaboración
- Acción de Mejora** : Monitorizar y evaluar la implementación y resultados de las alianzas.
- Objetivo** : Monitorizar y evaluar los resultados de las alianzas y colaboraciones de la institución.
- Nivel de Implementación** de : **69%**
- Comentarios/Avances** : Fue diseñada y completada la Matriz con los acuerdos vigentes, para el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los mismos.
- Evidencias** : Matriz de acuerdos vigentes,

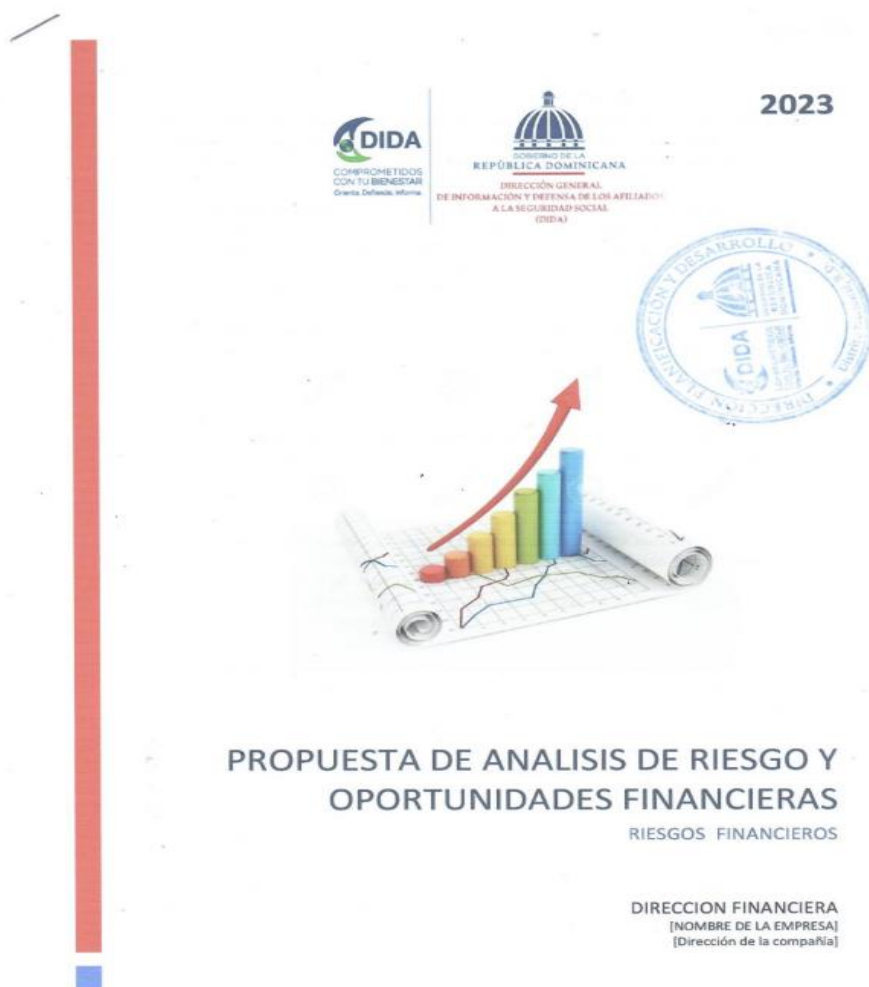
EVIDENCIA NO. 5

Matriz de Seguimientos Acuerdos y Alianzas 2020-2022-2023									
Seguimientos de Acuerdos									
Acuerdos	DIDA	Contraparte	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsables	Responsabilidades de la Contraparte	Responsabilidades de la DIDA	Nivel de Cumplimiento	% de cumplimiento
Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la Dirección General de Información y Defensa de la Seguridad Social (DIDA)		Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS)	9/12/2020	31/12/2030	Richard Arais Director TIC	Fortalecer el marco nacional de ciberseguridad, fomentando la concertación y creación de entornos digitales seguros, confiables, y resilientes, que promuevan una sociedad digital dentro de un esquema de inclusión de respeto a los derechos fundamentales.	Realizar estudios sobre calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), el Seguro Nacional de Salud (SENASA), las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y las Administradoras de Riesgo Laboral (ARL). Proteger los datos personales suministrados por los afiliados.	Para esta institución es de suma importancia la protección de los datos personales suministrados por los afiliados, los cuales son almacenados en la base de datos de la entidad para ofrecer la información, orientación, asesoría y una efectiva defensa de sus derechos, con este acuerdo se ha reforzado la protección de estas informaciones y garantizando que no se lesione el derecho al honor y a la intimidad de los ciudadanos que requieren de nuestros servicios por las diferentes vías que tenemos disponibles tal como lo establece la Ley 172-13 de protección de datos personales. Lo pactado en esta alianza, se ha ido desarrollando de manera eficaz.	40%
Acuerdo para el GOB Express entre la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)		Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)	18/5/2022	18/5/2024	Carolina Serrata Méndez Directora General	Diseñar y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso.	Tiene como misión resguardar el derecho de las personas a la seguridad social en todas las etapas de la vida, a través de la promoción, información, educación y monitoreo, ejecutando la orientación y defensa de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).	El día 18 de mayo fue inaugurada la nueva oficina en el PUNTO GOB OGTIC Express de la Parada de la Cultura y el Conocimiento, ubicada en la Av. Las Américas, el cual se prevé impactará en más de 700 mil habitantes de esa localidad y sus zonas aledañas.	100%
Acuerdo de Desempeño Institucional para la aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).		Ministerio de Administración Pública (MAP)	3/1/2021		Leiby Rodríguez Dirección de Planificación y Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> Apoyar, por medio de la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, el cumplimiento de los objetivos e indicadores asumidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) en los términos del presente Acuerdo de Desempeño Institucional. Generar un proceso de retroalimentación, asesoría y acompañamiento a la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) durante la ejecución del plan de mejora, a fin de lograr los objetivos establecidos en el presente acuerdo. Apoyar y promover el desarrollo de una cultura sistemática de calidad de la gestión y los servicios en la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). 	<ol style="list-style-type: none"> Implementar el Plan de Mejora Institucional, en base a las unidades responsables asumidas por los compromisos establecidos en el presente Acuerdo de Desempeño. Establecer las medidas necesarias para que cada una de las unidades responsables asuman los compromisos establecidos en el presente Acuerdo de Desempeño. Facilitar todas las informaciones, evidencias y documentos necesarios para la indicación de la EDI. 	Este acuerdo se ha ejecutado un 100%, después de la firme de este año tras año se realizan	100%

Sub-criterio No. 4.3. : Gestionar las finanzas

- Área de Mejora No. 6** : No se evidencia que se analice los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.
- Acción de Mejora** : Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.
- Objetivo** : Analizar los riesgos y oportunidades financieras.
- Nivel de** : **50%**
- Implementación**
- Comentarios/ Avances** : Se creo la matriz de riesgo financiero identificando los posibles riesgos institucionales y oportunidades de la decisión financiera
- Evidencias** : Ver informe de resultado y matriz definición de riesgos

EVIDENCIA 6:

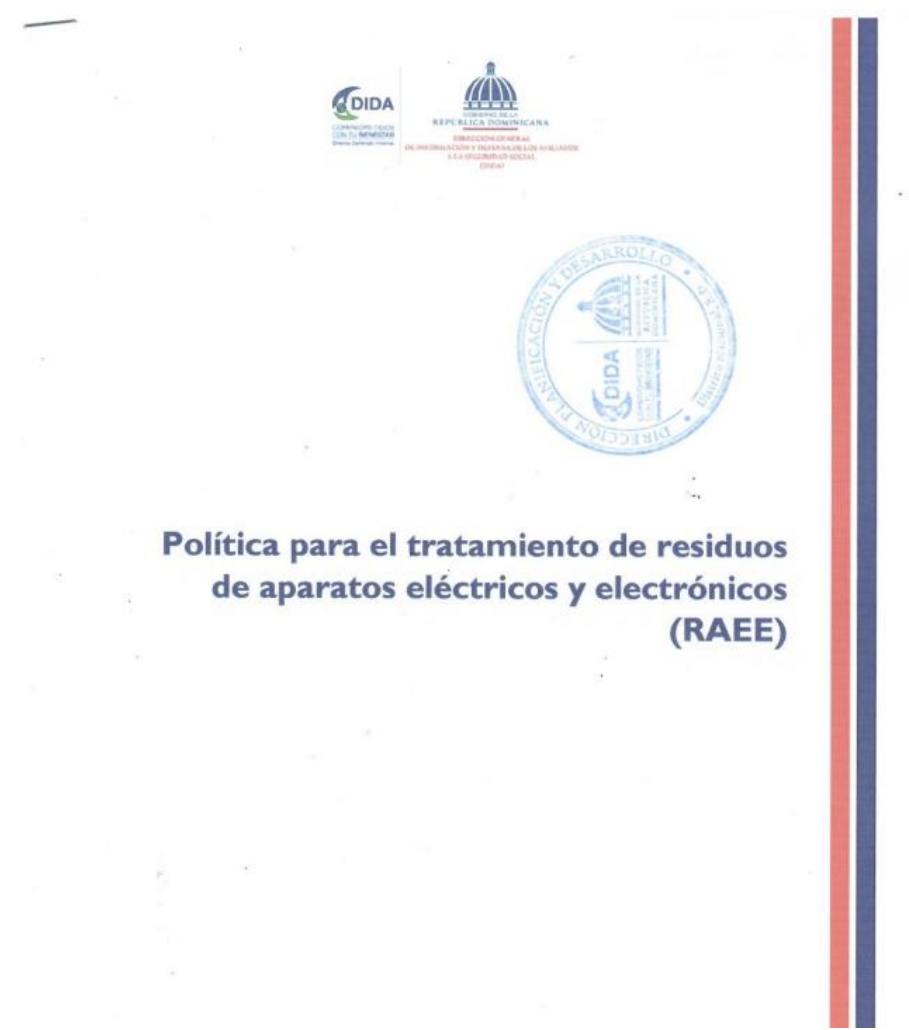


Riesgo financiero	Impacto	Oportunidades financieras
1. Riesgo de cumplimiento normativo	Alto	1.- Cumplimiento normativo
2. Riesgo operativo	Medio	1.- Eficiencia operativa y control del gasto
		2.- Mejora en la calidad del servicio
3. Riesgo de seguridad de la información	Alto	1.- Inversiones en tecnología de seguridad
		2.- Oportunidades en el mercado de seguridad
4. Riesgo reputacional	Alto	1.-Mejora en la imagen de la Institución
5. Riesgo financiero	Alto	1.- Optimización de la gestión financiera
6.Riesgos y oportunidades financieras	Medio/Alto	2.- Acceso a nuevas fuentes de ingresos
Riesgo financiero	Impacto	Oportunidades financieras
1. Riesgo de cumplimiento normativo	Alto	1.- Cumplimiento normativo
2. Riesgo operativo	Medio	1.- Eficiencia operativa y control del gasto
		2.- Mejora en la calidad del servicio
3. Riesgo de seguridad de la información	Alto	1.- Inversiones en tecnología de seguridad
		2.- Oportunidades en el mercado de seguridad
4. Riesgo reputacional	Alto	1.-Mejora en la imagen de la Institución
5. Riesgo financiero	Alto	1.- Optimización de la gestión financiera
6.Riesgos y oportunidades financieras	Medio/Alto	2.- Acceso a nuevas fuentes de ingresos

Sub-criterio No. 4.5 : Gestionar las tecnologías:

- Área de Mejora No.7** : No se evidencia que se tiene en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC.
- Acción de Mejora** : Implementar políticas de impacto socio económico y medioambientales de las TIC.
- Objetivo** : Aplicar las medidas y políticas necesarias para reducir el impacto de las TIC en el medioambiente desde la institución
- Nivel de Implementación** : **67%**
- Comentarios/ Avances** : Se desarrollo política para el tratamiento de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)
- Evidencias** : Ver documento propuesto, el cual se encuentra en fase de validación

EVIDENCIA 7:



Criterio no 5. Procesos

Sub-criterio No. 5.2 : **Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad.**




Área de Mejora No.8 : No se ha completado la Certificación NORTIC A-5
Acción de Mejora : Certificarnos en la NORTIC A5
Objetivo : Cumplir con las Normas de Tecnología de la información y Comunicación NORTIC Establecidas para las instituciones públicas
Nivel de Implementación : **0%**
Comentarios/ Avances :
Evidencias :

Criterio no 6 Resultados Orientados a los Coidadanos Clientes:

Sub-criterio No. 6.2 : **Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de los Servicios.**

Área de Mejora No. 9 : No se evidencia que se haya medido con indicadores las sugerencias implementadas
Acción de Mejora : Medir con indicadores las sugerencias implementadas
Objetivo : Contar con indicadores que midan las sugerencias implantadas producto a los servicios brindados por la institución
Nivel de Implementación : **75%**
Comentarios/ Avances : Se diseño matriz para la recolección de sugerencias recibidas vías las encuestas, y colocada los primeros resultados del informe del primer cuatrimestre
Evidencias : Matriz de Plan de acción recolección comentarios sugerencias Encuestas de Satisfacción.

EVIDENCIA NO. 9

PLAN DE MEJORA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO
Dirección General de Información y Defensa de los afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Enero - Abril 2023

Quejas y sugerencias	Atributo comprometido CCC	Plan de Mejora	Acción de Mejora	% de efectividad
Que el solicitante pueda abrir el archivo con los últimos 4 dígitos numéricos de su cedula.	Disponibilidad Cortesía Accesibilidad	Garantizar el cumplimiento del estándar comprometido en la ccc de un 95% de encuestados satisfechos, de acuerdo al atributo en cuestion, a través de las diferentes vías de atención (Presencial, telefónica, correo electrónico y redes sociales).	1.- Dar seguimiento semanal a las opiniones, quejas o sugerencias recibidas mediante la encuesta de satisfacción, y enviarlas a las áreas correspondientes. 2.- Implementar plan de capacitación continua para retroalimentar a los técnicos utilizando las sugerencias y comentarios de los usuarios.	95%
Cuando se solicita el certificado de aportes a la DIDA, sería bueno recibir un correo automático que confirme que estarán trabajando en la solicitud.				
Mayor cumplimiento de las responsabilidades y tareas que le asigna la Ley 87-01. Mejorar la calidad de las informaciones que ofrece el personal de primer contacto. Mayor presencia de los ejecutivos en los medios de comunicación. Mostrar más y mejor interés por los afiliados.				
Favor de estar acorde con las respuestas ya que, me comuniqué varias veces y me dieron informaciones diferentes cuando les expliqué el mismo proceso.				

Criterio 7. Resultado en las personas

Sub-criterio No. 7.1 : Mediciones de la percepción.

Área de Mejora No. 10 : No se evidencia se haya medido con indicadores la percepción sobre la responsabilidad social de la organización.

Acción de Mejora : Medir con indicadores la percepción sobre la responsabilidad social de la organización.

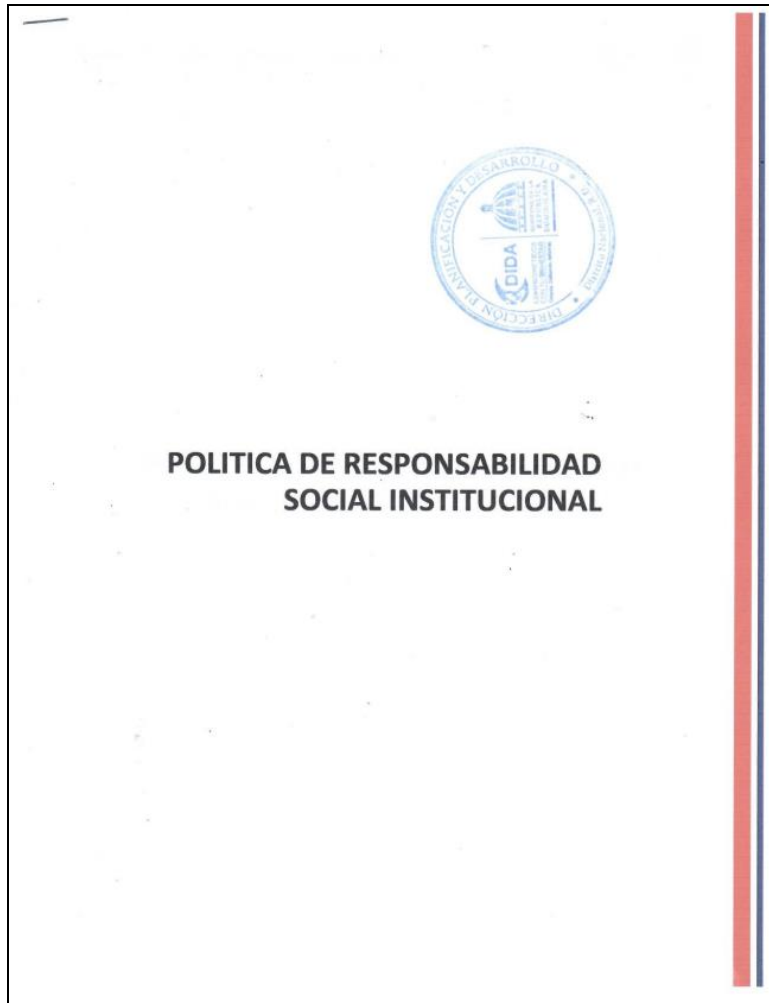
Objetivo : Contar con indicadores que midan la percepción sobre la responsabilidad social de la institución.

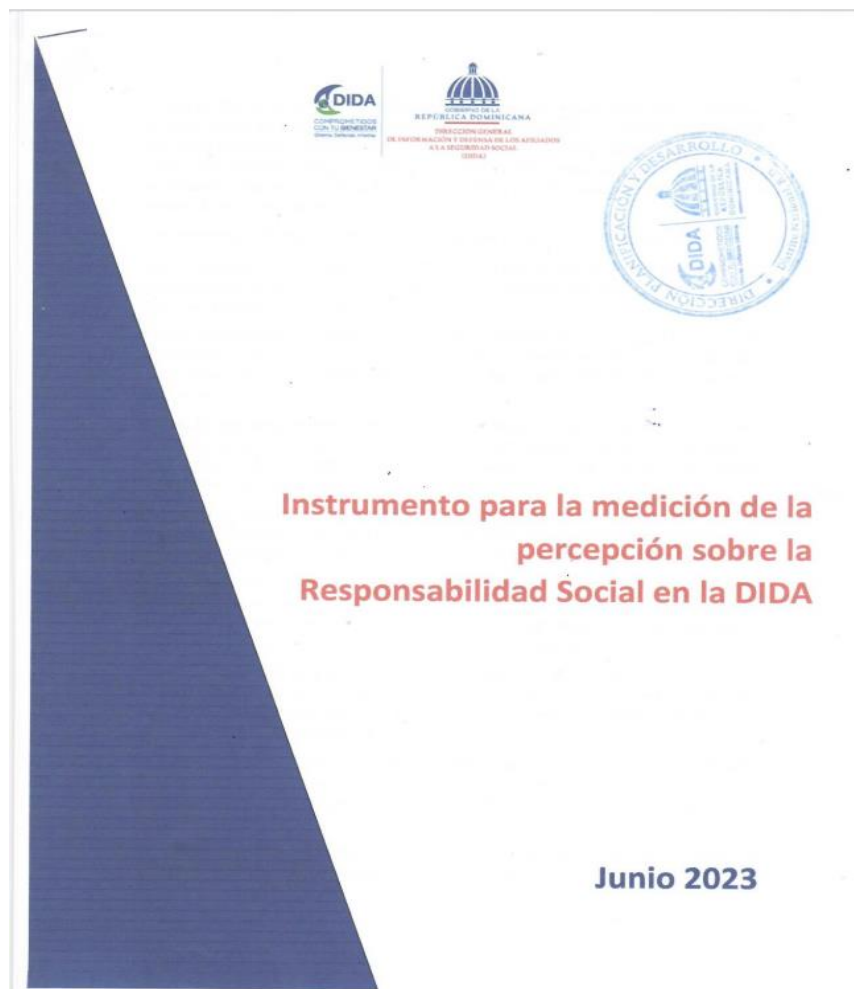
Nivel de Implementación de : 50%

Comentarios/ Avances : Se actualizaron las Políticas de Responsabilidad Social y se diseñó un instrumento para medir la percepción

Evidencias : Ver Políticas actualizadas e Instrumento

EVIDENCIA 10:





Sub-criterio No. 7.1 : Mediciones de la percepción.

Área de Mejora No. 11 : No se evidencia establecimiento de un espacio para la salud y lactancia materna.

Acción de Mejora : Disponer de un adecuado espacio para la salud de los colaboradores asegurando sea idóneo y propicio.

Objetivo : Contar con un espacio para la salud y lactancia materna.

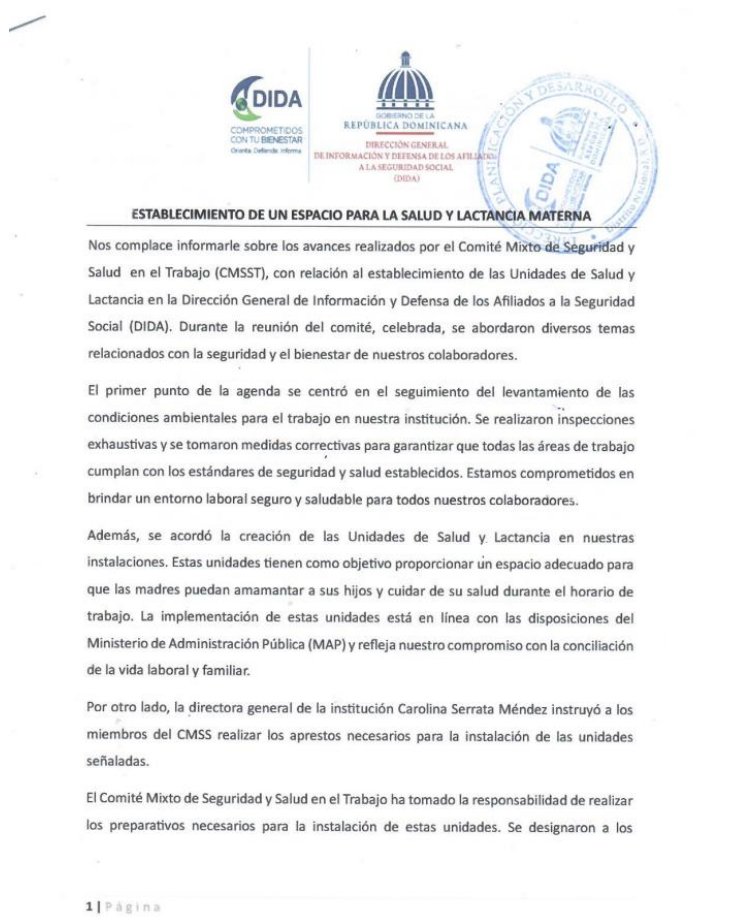
Nivel de : **33%**

Implementación

Comentarios/ Avances : Se realizó levantamiento y fue determinado y aprobado espacio para la instalación de un espacio para la salud y lactancia materna

Evidencias : Ver informe correspondiente

EVIDENCIA 11:

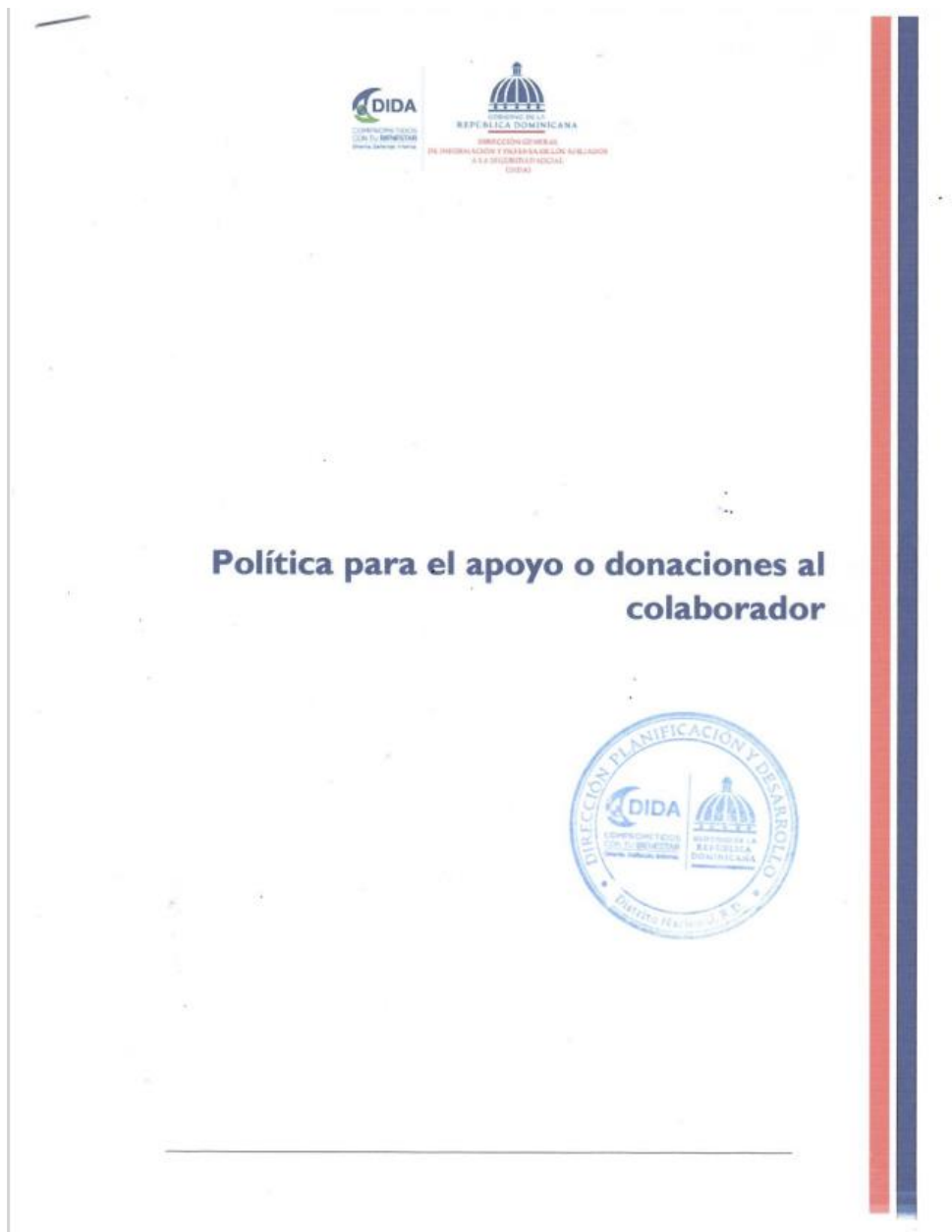


Criterio No.8 Resultados de Responsabilidad Social:

Sub-criterio No. 8.2 : Mediciones del rendimiento organizacional

- Área de Mejora No. 12** : No se evidencia el apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación costo de la ayuda, numero de beneficiario.
- Acción de Mejora** : Apoyar a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación costo de la ayuda, número de beneficiario.
- Objetivo** : Apoyar a las personas en situación de desventaja a lo interno y externo en caso de que aplique.
- Nivel de Implementación** : **67%**
- Comentarios/ Avances** : Se creo política para el apoyo a donaciones o ayudas a colaboradoras, estableciendo en el presupuesto 2023 partidas para las donaciones tanto internas como externas.
- Evidencias** : Ver política y presupuesto aprobado 2023

EVIDENCIA 12:





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

Presupuesto Aprobado

2023



Carolina Soriano Méndez
Directora General

2.3.9.2.01	UTILES DE ESCRITORIO, OFICINA, INFORMATICA Y DE INSESIANZA	1,500,000.00	400,000.00	1,900,000.00
2.3.9.4.01	UTILES DESTINADOS A ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y RECREACION	50,000.00	-	50,000.00
2.3.9.3.01	UTILES MENORES MEDICO-QUIRURGICOS	-	-	-
2.3.9.5.01	UTILES DE COCINA Y COMEDOR	300,000.00	100,000.00	400,000.00
2.3.9.6.01	PRODUCTOS ELECTRICOS Y AFINES	300,000.00	200,000.00	500,000.00
2.3.9.8.01	OTROS REPUESTOS Y ACCESORIOS MENORES	300,000.00	400,000.00	700,000.00
2.3.9.9.01	PRODUCTOS Y UTILES VARIOS NO IDENTIFICADOS PRECEDENTES	200,000.00	-	200,000.00
	SUB-TOTAL	3,050,000.00	4,600,000.00	13,340,000.00
2.4.7	TRANSFERENCIAS CORRIENTES			-
2.4.1.2.02	AYUDAS Y DONACIONES OCASIONALES A Hogares y Personas		500,000.00	500,000.00
2.4.1.6.05	TRANSFERENCIAS CORRIENTES OCASIONALES A ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO		100,000.00	100,000.00
2.4.7.2.01	TRANSFERENCIAS CORRIENTES A ORGANIZACIONES INTERNACIONALES		600,000.00	600,000.00
	SUB-TOTAL		1,200,000.00	1,200,000.00
2.6	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES			
2.6.1.1.01	MUEBLES DE OFICINA Y ESTANTERIA	2,728,460.00	-	2,728,460.00
2.6.1.3.01	EQUIPOS DE COMPUTO	10,000,000.00	-	10,000,000.00
2.6.1.4.01	ELECTRODOMESTICOS	950,000.00	-	950,000.00
2.6.2.1.01	EQUIPOS Y APARATOS AUDIOVISUALES	1,500,000.00	-	1,500,000.00
2.6.2.3.01	CAMARAS FOTOGRAFICAS Y DE VIDEO	650,000.00	-	650,000.00
2.6.2.4.01	EQUIPOS RECREATIVOS	-	-	-
2.6.4.1.01	AUTOMOVILES Y CAMIONES	6,000,000.00	-	6,000,000.00
2.6.5.4.01	SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADOS, CALIFACCION Y REFRIGERACION	2,350,000.00	-	2,350,000.00
2.6.5.5.01	EQUIPO DE COMUNICACION, TELECOMUNICACION Y SEÑALAMIENTO	150,000.00	-	150,000.00
2.6.5.6.01	EQUIPOS DE INSTALACION ELECTRICA	-	-	-

Criterio No.9 Resultados claves de rendimiento:

Sub-criterio No. 9.1 : Resultados externos servicios o productos y valor público:

- Área de Mejora No. 13** : No se evidencia el grado de cumplimiento de contratos, acuerdos entre las autoridades y la organización.
- Acción de Mejora** : Cumplir con los contratos, acuerdos entre las autoridades y la organización.
- Objetivo** : Contar con un instrumento para medir el grado de cumplimiento de contratos acuerdos entres las autoridades y la organización.
- Nivel de Implementación** : **56%**
- Comentarios/ Avances** : Se diseño matriz para el análisis de los acuerdos.
- Evidencias** : Ver matriz diseñada para tales fines

EVIDENCIA 13:

Cant.	Seguimientos de Acuerdos							
	Acuerdos	De:	Con:	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsables	Responsabilidades de la DIDA	Responsabilidades de la contraparte
1	Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la Dirección General de Información y Defensa de la Seguridad Social (DIDA)		Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS)	9/12/2020	31/12/2030	(CNCS) y (DIDA)	Fortalecer el marco nacional de ciberseguridad, fomentando la concientización y creación de entornos digitales seguros, confiables, y resilientes, que promueva una sociedad digital dentro de un esquema de inclusión y de respeto a los derechos fundamentales.	Realizar estudios sobre calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP), el Seguro Nacional de Salud (SENASA), las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y las Administradoras de Riesgo Laboral (ARL). Proteger los datos personales suministrados por los afiliados.
2	Acuerdo para el GOB Express entre la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)		Oficina gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)	18/5/2022	18/5/2026	(OGTIC) Y (DIDA)	Dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso.	Tiene como misión resguardar el derecho de las personas a la seguridad social en todas las etapas de la vida; a través de la promoción, información, educación y monitoreo, ejerciendo la orientación y defensa de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)
3	Convenio de Colaboración Interinstitucional	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	Administradora de Riesgo de Salud Reservas, INC.	4/8/2021	INDEFINIDA	(DIDA) Y (ARS Reservas)	Promover el derecho universal y constitucional de las personas a la seguridad social para su protección en todas las etapas de la vida; ejerciendo su orientación y defensoría, como instancia del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Entre sus compromisos están; A) Crear un programa de capacitación permanente que permita la actualización de conocimientos e intercambios de experiencias. B) Establecer un enlace institucional. C) Mantener actualizada la Carta de Derechos del Seguro Familiar de Salud.	Tiene como misión ser la Administradora de Riesgo de Salud preferida por sus afiliados por el trato humano, calidad y servicio oportuno. Responsabilidades: A) Mejorar las condiciones de atención e información a sus afiliados. B) Agilización de los casos presentados por los afiliados a través de la DIDA. C) Mejorar la cobertura de servicios de salud. D) Agilizar la entrega de camets. E) Imprimir la Carta de Derechos del Seguro Familiar de Salud a se entregada a sus afiliados. F) Establecer los enlaces institucionales para la gestión de casos y reclamos. G) Tramitar las coberas ex gratia gestionadas por la DIDA. H) Establecer encace isitucional. I) Crear un mecanismo de conciliación que pueda ser llevado a cabo por la DIDA cuando haya diferencias entre la ARS RESERVAS y los afiliados a la misma.
4	ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL PARA EL CIUDADANO, PUNTO GOB MEGACENTRO		OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION	25/2/2022	2/2/2023	(DIDA) Y (Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación)	Renovación	Renovación
5	ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA DIDA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL PARA CIUDADANO PUNTO GOB EXPRESS LOS TRES OJOS.		OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION	18/7/2022	31/12/2024	(DIDA) Y (Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación)	Renovación	Renovación

Sub-criterio No. 9.2 : Resultados internos nivel de eficiencia

Área de Mejora No. 14 : No se evidencia resultados de eficacia de las alianzas.

Acción de Mejora : Evidenciar los resultados de la eficacia de las alianzas.

Objetivo : Conocer la eficacia de las alianzas de la institución.

Nivel de : **25%**

Implementación

**Comentarios/
Avances** : Fue diseñado un instrumento para evaluar la eficacia de las alianzas
realizadas en la DIDA

Evidencias : Ver instrumento diseñado

EVIDENCIA 14:



Propuesta de instrumento de medición eficacias de las alianzas realizadas:

Nombre de la Alianza: _____

Fecha de Evaluación: _____

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia y percepción sobre la eficacia de la alianza establecida con la institución mencionada anteriormente. Utilice una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo". También se proporciona un espacio para comentarios adicionales si desea agregar información adicional.

¿La alianza ha cumplido con los objetivos establecidos previamente?

1 2 3 4 5

Comentarios adicionales: _____

¿La alianza ha generado beneficios mutuos para ambas instituciones?

1 2 3 4 5

Comentarios adicionales: _____

¿La alianza ha mejorado la calidad de los servicios ofrecidos por la DIDA?

1 2 3 4 5

Comentarios adicionales: _____

¿La alianza ha permitido el intercambio de conocimientos y recursos de manera efectiva?

1 2 3 4 5

Comentarios adicionales: _____

¿La alianza ha fortalecido la imagen y reputación de la DIDA?

1 2 3 4 5

Comentarios adicionales: _____

¿La alianza ha generado oportunidades de crecimiento y desarrollo para ambas instituciones?

1 2 3 4 5

Comentarios adicionales: _____

¿La comunicación y coordinación entre ambas instituciones ha sido eficiente y efectiva?

1 2 3 4 5

Comentarios adicionales: _____

¿Recomendaría continuar con esta alianza en el futuro?

1 2 3 4 5

Comentarios adicionales: _____





¿Existen aspectos específicos que considera que deben mejorarse en la alianza?

Sí No

En caso afirmativo, por favor, proporcione detalles: _____

Gracias por su participación. Sus respuestas son de gran importancia para mejorar nuestras alianzas y asegurar su eficacia en el futuro.

Paso	Descripción
1. Identificar las instituciones aliadas	Determinar las instituciones con las cuales se han establecido alianzas o acuerdos y se desea evaluar su eficacia.
2. Comunicación y solicitud de participación	Contactar a las instituciones aliadas y solicitar su participación en la evaluación de la eficacia de la alianza.
3. Envío del instrumento	Proporcionar el instrumento de evaluación a las instituciones aliadas, ya sea en formato impreso o en línea, junto con instrucciones claras.
4. Periodo de respuesta	Establecer un plazo razonable para que las instituciones aliadas completen y devuelvan el instrumento de evaluación.
5. Seguimiento y recordatorio	Realizar un seguimiento periódico para asegurarse de que las instituciones aliadas hayan recibido el instrumento y recordarles la importancia de su participación.
6. Análisis de los resultados	Recopilar los instrumentos completados y realizar un análisis de los datos para evaluar la eficacia de las alianzas.
7. Informe de resultados	Elaborar un informe que resuma los resultados de la evaluación de la eficacia de las alianzas y que pueda ser compartido con las instituciones aliadas.



CUADRO RESUMEN DEL AVANCE CUANTITATIVO

No.	Área de Mejora	% de Ejecución	Factor de ponderación	Cumplimiento del Plan de Mejora
1	1.- No se evidencia la identificación de los Grupos de Interés Institucional	100%	25	51%
2	2.- No se evidencia que se analice de forma sistemática mediante aplicación del FODA	50%	20	
3	3.- No se evidencia apoyo a los nuevos empleados, por medio de acompañamiento individualizado, la tutoría o asignación de un mentor.	30%	20	
4	4.- No se evidencia planificación de actividades formativas vinculadas al enfoque de género.	38%	25	
5	5.- No se evidencia que se monitoriza y evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas y colaboración	69%	25	
6	6.- No se evidencia que se analice los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras	50%	25	
7	7.- No se evidencia que se tiene en cuenta el impacto socio-económico y mediambiental de las TIC.	67%	33.3	
8	8.-No se ha completado la Certificación NORTIC A-5	0%	100	
9	9.-No se evidencia que se haya medido con indicadores las sugerencias implementadas	75%	25	
10	10.-No se evidencia se haya medido con indicadores la percepción sobre la responsabilidad social de la organización	50%	25	
11	11. No se evidencia el establecimiento de un espacio para la Salud y Lactancia Materna.	33%	25	
12	12. No se evidencia el apoyo destinados a las personas en situaciones de desventaja por ejemplo estimación, costo de ayuda, número de beneficiarios.	67%	25	
13	13.- No se evidencia el grado de cumplimiento de contratos, acuerdos entre las autoridades y la organización	56%	50	
14	14.-No se evidencia resultados de eficacia de las alianzas	25%	25	
51%				

