



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 2023**



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

Nombres	Posición
Leby Rodríguez	Coordinadora
Madelyn Marrero	Secretaria
Pedro Reyes	Miembro Área Misional (DOD)
Surelys Suarez	Miembro Área Misional (Promoción)
Kimberly Caamacho	Miembro Área Administrativa
Juan Aquino	Miembro Área Fianciera
Isidro Concepció	Miembro Área Misional (DOD)
Violeta Matos	Miembro Área de Tecnología

**Santo Domingo, D.N.
Junio 2023**

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)	3
I. ASPECTOS GENERALES	4
I.1. MARCO INSTITUCIONAL	4
I.1.1. MISION	4
I.1.2. VISION	4
I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES	4
I.1.4. BASE LEGAL	4
I.1.6. SERVICIOS	6
I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	8
(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).....	8
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION	10
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.	10
2.2.1. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.	11
2.1.1. LIDERAZGO	11
2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA	11
2.1.3. PERSONAS	12
2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS	12
2.1.5. PROCESOS	12
2.2.2. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.	12
2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	12
2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	12
2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.	12
2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.	13
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.	13
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:	14

RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)

La Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) fue llevada a cabo por el Comité de Calidad de nuestra institución, quienes formaron el equipo autoevaluador. Utilizamos el enfoque del "Sistema Afinado", el cual se acerca más a la realidad y pone mayor énfasis en el Ciclo PDCA (Planear, Desarrollar, Controlar y Actuar).

Este enfoque se aplicó tanto para los criterios facilitadores como para los criterios de resultados. Además, se utilizó un panel de resultados para determinar si debemos acelerar alguna tendencia o enfocarnos en la consecución de nuestros objetivos y el rendimiento organizacional, teniendo en cuenta los objetivos y tendencias institucionales.

Para nuestra institución, es de suma importancia realizar la evaluación del desempeño institucional como parte de nuestro proceso de mejora continua, basado en una gestión orientada a resultados. Creemos firmemente que "lo que no se mide no se controla y, por tanto, no se mejora".

Durante el proceso de evaluación, se llevaron a cabo diversas secciones con el objetivo de socializar y analizar los criterios y subcriterios. Se buscó identificar y valorar cada uno de los ejemplos correspondientes, completando las tablas de puntuación diseñadas para este propósito. Es importante destacar que contamos con la participación de responsables de diferentes áreas durante la autoevaluación.

Como resultado del proceso de puntuación, obtuvimos una puntuación total de 746/1000 puntos. Tanto los criterios facilitadores como los criterios de resultados obtuvieron puntuaciones muy similares al año anterior salvo con ligeras disminuciones ya que en algunos procesos no se evidenció la definición clara de los objetivos, lo cual afectó nuestra 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.

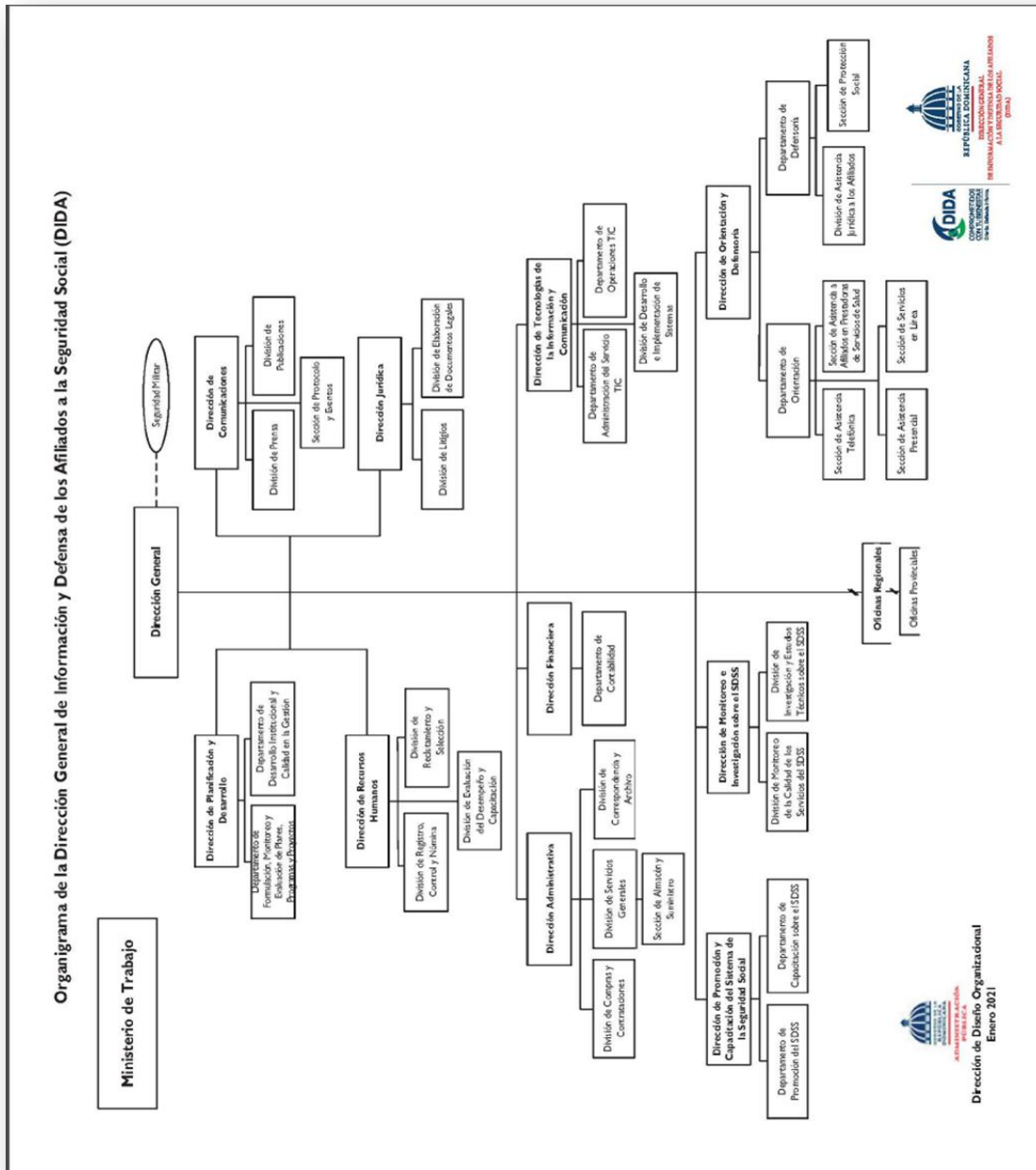
La Resolución Núm. 78-05, acta 78, de fecha 26 de junio del 2003, aprobado por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), sobre Reglamento Interno de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).

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 EI.
- Implementación de Encuesta de Clima Laboral y Evaluaciones de Desempeño del Personal.

2.2. AREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

- El seguimiento de los objetivos e indicadores se realiza desde planificación, sin embargo, no se evidencia seguimiento de estos, por parte de las áreas.
- No se presentan evidencias de cuáles son los indicadores a las metas establecidas del POA.
- No presentaron evidencias de cómo se evalúa el Plan Anual de Capacitación.
- No han presentado la evidencia de cómo revisan el impacto de las actividades que realizan para la salud y el bienestar de los colaboradores.
- No se idéntica la medición de los Objetivos de los acuerdos.
- No todas las actividades registradas en el POA cuentan con planificación presupuestaria.
- No se evidencia de que involucran a todas las partes interesadas en el diseño y mejora de los procesos.
- No se establecen indicadores para la medición de los procesos de forma individual.
- No se evidencia planes de acción para las dimensiones que resultaron por debajo de los promedios.
- No fueron presentados los Objetivos que permita que al realizar el análisis se pueda comparar si fueron alcanzados o no.
- No se muestran resultados de medición de las actividades de responsabilidad social desarrolladas.
- No se evidencia mediciones sobre la Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).

2.2.1. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1. LIDERAZGO

- No se logró verificar la participación de los clientes externos, en la formulación de la Misión, Visión y Valores.

2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se identificaron acciones tendentes a la mejora con los resultados de los controles.

2.1.3. PERSONAS

- No se evidencia que se promueve la movilidad externa de los empleados.
- No presentaron evidencias de política de gestión del conocimiento.
- No presentaron evidencias, relativa a la evaluación del impacto del Plan Anual de Capacitación y Desarrollo.

2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS

- No se verifica evidencia de la evaluación de riesgos realizada al presupuesto.
- No todas las actividades registradas en el POA cuentan con planificación presupuestaria.
- No se mostró evidencia de que se penalice la violación de los acuerdos de confiabilidad de la información.

2.1.5. PROCESOS

- No se tiene evidencias claras de cómo se aplican mejoras de los servicios a partir de las encuestas aplicadas

2.2.2. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.

2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- En relación al logro de los objetivos que están relacionados con los resultados, que están orientados a los ciudadanos clientes, DIDA no mostró evidencias acerca de los indicadores de procesos vinculados al logro de estos.

2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

- En los resultados mostrados, no hay evidencias de que se hayan establecido objetivos.
- No fueron presentados los Objetivos que permita que al realizar el análisis se pueda comparar si fueron alcanzados o no.

2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

- En la mayoría de las actividades planificadas no se establecen objetivos.
- No se evidencia la realización de mediciones de la percepción sobre las actividades de responsabilidad social realizadas.
- No se evidencian mediciones sobre Opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

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.
- No se han evidenciado datos que permita establecer comparaciones por año

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

Durante el proceso de autoevaluación institucional, se aplicaron diversos instrumentos, como el Autodiagnóstico CAF, el Checklist, los Paneles de puntuación por criterios y las Tablas de ponderación de puntuaciones y lluvias de ideas. Estos instrumentos evidenciaron el compromiso de la institución con la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en los procesos y servicios brindados a los ciudadanos, que son nuestro principal grupo de interés. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y enriquecedores.

En cuanto a las principales fortalezas identificadas, destaca el liderazgo de la institución, que se caracteriza por gestionar de forma transparente, eficiente y ágil las informaciones y orientaciones en materia de Seguridad Social. Además, se evidencia un alto nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios brindados, tal como se refleja en las diferentes encuestas de satisfacción realizadas.

No obstante, se identificaron debilidades que requieren mejoras. Entre estas se encuentran:

- Análisis de riesgos y oportunidades en las decisiones financieras: Es necesario fortalecer el análisis de los riesgos y oportunidades asociados a las decisiones financieras de la institución. Esto permitirá tomar decisiones más informadas y maximizar el uso eficiente de los recursos financieros.
- Seguimiento e implementación de alianzas y colaboraciones: Se debe mejorar el seguimiento y la implementación de alianzas estratégicas y colaboraciones con otras instituciones o actores relevantes. Esto facilitará la generación de sinergias y el aprovechamiento de recursos adicionales para alcanzar los objetivos institucionales.
- Impacto de las TIC y los servicios electrónicos en los procesos: La institución debe abordar de manera efectiva el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y los servicios electrónicos en sus procesos organizacionales. Es fundamental evaluar y aprovechar las oportunidades que estas tecnologías brindan para mejorar la eficiencia y la experiencia de los usuarios.

Durante el proceso de autoevaluación institucional, también se identificaron algunos inconvenientes, como:

- La identificación de los objetivos institucionales versus los ejemplos señalados en el autodiagnóstico. Es necesario alinear de manera más precisa los objetivos institucionales

con los ejemplos proporcionados en el autodiagnóstico para evitar confusiones y garantizar una evaluación precisa.

- Selección de evidencias sólidas correspondientes a los ejemplos de los diversos criterios. Se debe mejorar el proceso de selección de evidencias que respalden los ejemplos proporcionados en los diferentes criterios evaluados. Esto asegurará una evaluación más fundamentada y precisa.
- Falta de personal: Se identificó que la institución enfrenta desafíos debido a la falta de personal en ciertas áreas o departamentos clave.
- Uso correcto del tiempo: Durante el proceso de autoevaluación, se encontró que el uso del tiempo fue un factor limitante. La carga de trabajo existente y las interrupciones constantes dificultaba la dedicación de tiempo suficiente.

En resumen, el proceso de autoevaluación institucional ha permitido identificar fortalezas y debilidades, así como aprender de los inconvenientes encontrados. Estos hallazgos brindan la base para establecer áreas de mejora y tomar acciones concretas que impulsen la excelencia institucional.

I. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

DIRECCION GENERAL DE INFORMACION Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA)		
Criterios	Puntos Totales Actual 2023	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)	41	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
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	746	800