



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 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

Junio 2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
RESUMEN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN	3
NOMBRE.....	3
DIRECCIÓN	3
OFICINAS REGIONALES.....	3
PUNTOS GOB	4
REDES SOCIALES.....	4
TELÉFONO.....	4
PÁGINA WEB.....	4
RNC.....	4
BASE LEGAL	5
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES.....	6
AVANCES DE IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024	6
CRITERIO 1. LIDERAZGO	6
CRITERIO 3. PERSONAS	8
CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS.....	9
CRITERIO 5. PROCESOS.....	10
CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	10
CRITERIO.8 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	11
CRITERIO.9 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.....	11
CUADRO RESUMEN DEL AVANCE CUANTITATIVO.....	12

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en cumplimiento con el indicador 01 *Gestión de la Calidad y Servicios* del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) Gestión Pública, presenta el seguimiento del subindicador 01.2 *Plan de Mejora Institucional 2024*. Dicho plan fue diseñado, entre otros, tomando en consideración las oportunidades de mejoras arrojadas en el ejercicio de autodiagnóstico CAF (Common Assessment Framework).

Las actividades presentadas en este informe están previstas para implementarse durante el periodo enero-diciembre del presente año bajo la coordinación de la Dirección de Planificación y Desarrollo y la colaboración de las demás áreas de la institución.

Es importante destacar, que en el *Plan de Mejora* se priorizaron acciones concretas de mejora, se estableció un cronograma de trabajo, así como responsabilidades y recursos, según el caso.

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*. Además, se incluyen las acciones a mejorar, los objetivos, el nivel de implementación hasta la fecha y las correspondientes evidencias.

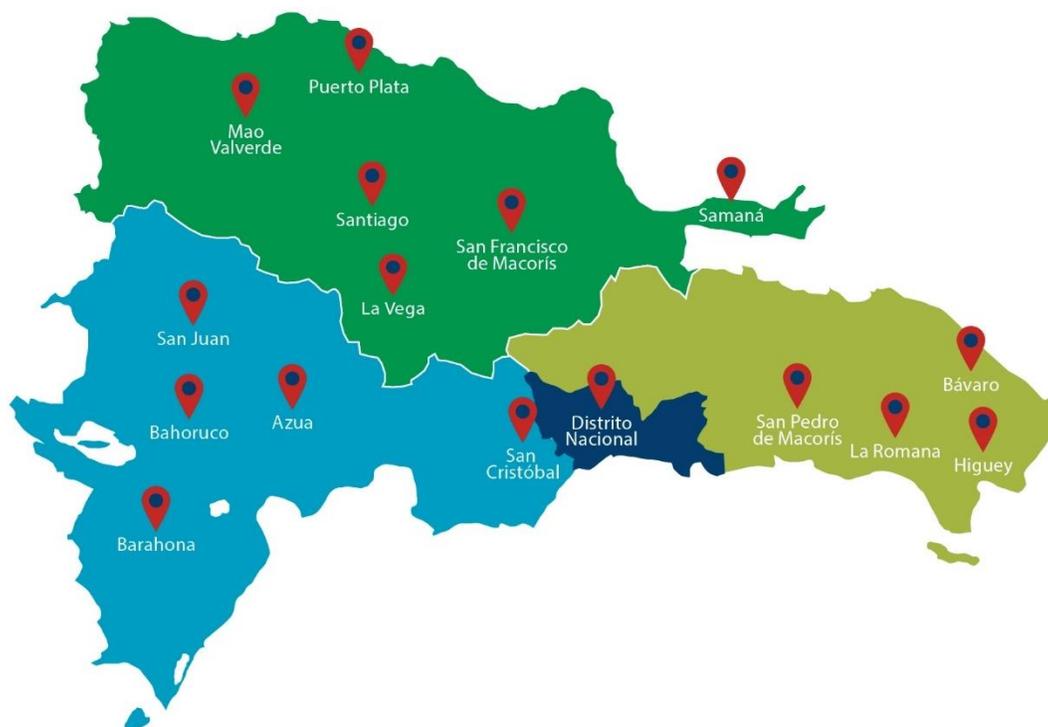
RESUMEN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

Desde el inicio de sus funciones en el año 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: Av. Tiradentes 33, Ensanche Naco, Santo Domingo (Torre de la Seguridad Social presidente Antonio Guzmán Fernández). Sede Principal.

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 Higuey.

PUNTOS GOB/OGTIC: Plaza Sambil en el Distrito Nacional, Megacentro, Plaza Las Américas, Parada de la Cultura en Santo Domingo Este, Occidental Mall en Santo Domingo Oeste, Colinas Mall en Santo Domingo Norte y en La Sirena de Santiago de los Caballeros.

REDES SOCIALES:

	Youtube: @DIDARDo
	Instagram: @DIDARDo
	Facebook: DIDARDo
	X(Twiter): @DIDA_Rdo
	Google +: DIDARDo
	Google negocios: DIDA
	SoundCloud: DIDARDo
	Threads: DIDARDo

TELÉFONO: (809)-262-1900

PÁGINA WEB: www.dida.gob.do

RNC: 401-51588-1

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 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, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

Misión	Visión	Valores
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Calidad Transparencia Equidad Compromiso Solidaridad Integridad

AVANCES DE IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024

CRITERIO 1. LIDERAZGO

Sub-criterio No. 1.1	Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores
Área de Mejora No.1	No se verifica la participación de los clientes externos, en la formulación de la Misión, Visión y Valores.
Acción de Mejora	Establecer un proceso estructurado para involucrar a los Clientes Externos en la definición y revisión de la Misión, Visión y Valores.
Objetivo	Incorporar la perspectiva de los Clientes externos en la definición de la Misión, Visión y Valores de la organización para mejorar la relevancia y alineación con sus necesidades.
Nivel de Implementación	6%
Comentarios/ Avances	Se ha programado en el Plan Operativo Anual 2024 (POA) el ejercicio de Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) donde contempla la participación de los clientes externos en la formulación de la Misión, Visión y Valores.
Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> Plan Operativo Anual 2024 - Programación Plan Estratégico Institucional 2025-2028

Sub-criterio No. 1.2	Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua
Área de Mejora No.2	No se evidencia la participación de los grupos de interés en la actualización del marco estratégico.
Acción de Mejora	Implementar un enfoque colaborativo en la planificación estratégica
Objetivo	Incluir a los grupos de interés en el proceso de actualización del marco estratégico para garantizar una estrategia más integral y representativa.
Nivel de Implementación	8%
Comentarios/ Avances	Se han identificado y priorizado los grupos de interés de la institución. Este ejercicio se encuentra plasmado en la <i>Matriz de Grupos de Interés de la DIDA</i>
Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de Grupos de Interés de la DIDA

Sub-criterio No. 1.3	Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.
Área de Mejora No.3	No se evidencia la forma en la que la organización de seguimiento a las reclamaciones y/o sugerencias de los colaboradores
Acción de Mejora	Implementar un proceso formal de gestión de retroalimentación de los colaboradores.
Objetivo	Establecer un sistema eficiente para el seguimiento y resolución de las inquietudes de los colaboradores.
Nivel de Implementación	0%
Comentarios/ Avances	Aún no se han iniciado los trabajos para implementar un proceso formal ante las inquietudes de los colaboradores.
Evidencias	N/D

Sub-criterio No. 1.3	Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.
Área de Mejora No.4	No se evidencia política de reconocimiento laboral.
Acción de Mejora	Desarrollar e implementar una política de reconocimiento laboral.
Objetivo	Implementar un sistema de reconocimiento que motive y premie los logros y contribuciones de los colaboradores.
Nivel de Implementación	75%
Comentarios/ Avances	Se investigaron las mejores prácticas en relación a los reconocimientos institucionales. Se elaboró una propuesta de <i>Políticas y Procedimientos de Reconocimiento Laboral</i> . El borrador de <i>Políticas y Procedimientos de Reconocimiento Laboral</i> se encuentra en la Dirección de Recursos Humanos para fines de revisión, antes de someterlo a la Dirección General para su consideración y aprobación.
Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • Borrador <i>Políticas y Procedimientos de Reconocimiento Laboral</i> • Correo solicitud de revisión borrador de la <i>Políticas y Procedimientos de Reconocimiento Laboral</i> a la Dirección de Planificación y Desarrollo. • Correo solicitud de revisión borrador de la <i>Políticas y Procedimientos de Reconocimiento Laboral</i> a la Dirección de Recursos Humanos.

CRITERIO 3. PERSONAS

Sub-criterio No. 3.2	Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.
Área de Mejora No.5	No se evidencia planificación de actividades formativas vinculadas al enfoque de género.
Acción de Mejora	Diseñar e implementar un plan de formación en enfoque de género.
Objetivo	Promover la igualdad de género y la sensibilización a través de actividades formativas.
Nivel de Implementación	100%

Comentarios/ Avances	Se han contemplado en el Plan Operativo Anual 2024 diversas actividades formativas de enfoque de género. De igual modo, se han ejecutado y medido, a través de encuestas de satisfacción la efectividad de las mismas.
Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2024 - Programación Actividades de Enfoque de Género. • Correos invitación actividades formativas de Enfoque de Género. • Captura de pantalla participantes actividades formativas de Enfoque de Género. • Correos invitación llenado de Encuesta de Satisfacción Actividades DIDA- Enfoque de Género. • Informes resultados Encuestas de Satisfacción Actividades DIDA - Enfoque de Género. • Correos de Socialización Informes Resultados Encuestas de Satisfacción Actividades DIDA - Enfoque de Género.

CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

Sub-criterio No. 4.5	Gestionar la tecnología.
Área de Mejora No.6	No mostró evidencias, relativa a la medición del impacto del uso de las TIC, como medio para brindar sus servicios. (Informe de retorno).
Acción de Mejora	Evaluar y presentar evidencias del impacto de las TIC en la prestación de servicios.
Objetivo	Analizar cómo el uso de las TIC mejora la eficiencia y la calidad de los servicios.
Nivel de Implementación	0%
Comentarios/ Avances	Aún no se cuentan con las evidencias relativas a la medición del impacto del uso de las TIC.
Evidencias	N/D

CRITERIO 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 en general.
Área de Mejora No.7	No se tiene evidencias claves de cómo se aplican mejoras de los servicios a partir de las encuestas aplicadas.
Acción de Mejora	Desarrollar un proceso para implementar mejoras basadas en los resultados de las encuestas.
Objetivo	Utilizar la retroalimentación de los usuarios para impulsar mejoras en los servicios.
Nivel de Implementación	100%
Comentarios/ Avances	Posterior a la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Servicios DIDA, se tabulan los datos, se completa una <i>Matriz de Seguimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias</i> . Dicha matriz es remitida a los encargados de las unidades que brindan servicios a los afiliados para fines de consideración y aplicación de áreas de mejora, en caso de que sea necesario.
Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Matriz de Seguimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias</i> • Correos de remisión de la <i>Matriz de Seguimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias</i> a las áreas correspondientes. • Correos de seguimiento a la <i>Matriz de Seguimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias</i> • Correos de acciones implementadas.

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Sub-criterio No. 6.3	Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.
Área de Mejora No.8	Los resultados presentados no presentan indicadores de logro.
Acción de Mejora	Incorporar indicadores de logro en los resultados.
Objetivo	Incluir indicadores cuantificables en los resultados presentados.
Nivel de Implementación	100%
Comentarios/ Avances	Se han incorporado los indicadores de logro adecuados en los resultados alcanzados por la institución.
Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • Informes estadísticos con indicadores de logros incluidos.

CRITERIO.8 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Sub-criterio No. 8.1	Mediciones de percepción
Área de Mejora No.9	No se evidencia la realización de mediciones de la percepción sobre las actividades de responsabilidad social realizada.
Acción de Mejora	Medir la percepción de actividades de responsabilidad social.
Objetivo	Realizar encuestas o evaluaciones para capturar la percepción sobre actividades de responsabilidad social.
Nivel de Implementación	100%
Comentarios/ Avances	Se diseñó un cuestionario para medir el nivel de percepción de las actividades de Responsabilidad Social. Se aplicó cuestionario a los participantes de las actividades de Responsabilidad Social. Se elaboró un informe de resultados de <i>Encuesta de Percepción del Programa de Responsabilidad Social Institucional</i> .
Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Percepción Programa de Responsabilidad Social 2023

CRITERIO.9 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Sub-criterio No. 9.2	Resultados internos: nivel de eficiencia.
Área de Mejora No.10	No se evidencia datos que permita establecer comparaciones por año.
Acción de Mejora	Recopilar y comparar datos por año.
Objetivo	Obtener datos relevantes para permitir comparaciones entre años.
Nivel de Implementación	100%
Comentarios/ Avances	Se identificaron los datos claves para establecer comparaciones. Se recopilaron los datos correspondientes a años anteriores. Posterior al análisis de las informaciones recabadas, se elaboró un Informe comparativo.
Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Datos Comparativos (2020 - 2023)

CUADRO RESUMEN DEL AVANCE CUANTITATIVO

ÁREA DE MEJORA	% DE EJECUCIÓN	FACTOR DE PONDERACIÓN	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
No se verifica la participación de los clientes externos, en la formulación de la Misión, Visión y Valores.	6%	25	59%
No se evidencia la participación de los grupos de interés en la actualización del marco estratégico.	8%	33.33	
No se evidencia la forma en la que la organización de seguimiento a las reclamaciones y/o sugerencias de los colaboradores	0%	33.33	
No se evidencia política de reconocimiento laboral.	75%	25	
No se evidencia planificación de actividades formativas vinculadas al enfoque de género.	100%	25	
No mostró evidencias, relativa a la medición del impacto del uso de las TIC, como medio para brindar sus servicios. (Informe de retorno)	0%	25	
No se tiene evidencias claves de como se aplican mejoras de los servicios a partir de las encuestas aplicadas.	100%	25	
Los resultados presentados no presentan indicadores de logro.	100%	25	
No se evidencia la realización de mediciones de la percepción sobre las actividades de responsabilidad social realizada	100%	33.33	
No se evidencia datos que permita establecer comparaciones por año	100%	25	
59%			



EVIDENCIAS AVANCES IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORA CAF (1ER. SEMESTRE 2024)

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

JUNIO 2024

ÁREA DE MEJORA 1: NO SE VERIFICA LA PARTICIPACIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS EN LA FORMULACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

EVIDENCIA 1: PROGRAMACIÓN EN POA 2024 - REVISIÓN Y FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025-2028

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

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

AÑO 2024

DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO

ÁREA DE MEJORA 2: NO SE EVIDENCIA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA ACTUALIZACIÓN DEL MARCO ESTRATÉGICO

EVIDENCIA 2: MATRIZ IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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.

ÁREA DE MEJORA 4: NO SE EVIDENCIA POLÍTICA DE RECONOCIMIENTO LABORAL.

EVIDENCIA 4:

- BORRADOR POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECONOCIMIENTO LABORAL
- CORREO SOLICITUD DE REVISIÓN BORRADOR DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECONOCIMIENTO LABORAL A LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
- CORREO SOLICITUD DE REVISIÓN BORRADOR DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECONOCIMIENTO LABORAL A LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO LABORAL

FECHA DE VIGENCIA: CODIGO: P-RRHH-01

1. OBJETIVO GENERAL
Establecer las políticas y procedimientos institucionales para el reconocimiento de los colaboradores y áreas más destacadas en un periodo determinado.

2. ALCANCE
Esta política es aplicable a todos los colaboradores y áreas de la institución e inicia con la evaluación del colaborador o área y finaliza con el reconocimiento correspondiente.

3. POLÍTICAS

- Todos los colaboradores de la institución tienen el derecho a ser reconocidos, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en esta política.
- Para los colaboradores que corresponden a los grupos ocupacionales I, II, III y IV y V (encargados de departamentos, divisiones y secciones), deben ser evaluados por su supervisor inmediato.
- La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) es la responsable de evaluar a los encargados de Dirección, Oficinas Regionales y Provinciales.
- Para evaluar a un colaborador con fines de reconocimiento laboral, el encargado de área debe completar y remitir los formularios destinados para estos fines a la Dirección de Recursos Humanos, a más tardar diez (10) días posterior del mes siguiente al periodo evaluado.
- Para postular a un colaborador con miras a obtener un reconocimiento laboral, este no puede haber sido sancionado disciplinariamente o sometido algún proceso de esta índole en el último año (amonestaciones o incidentes críticos etc.).
- En cada área se debe reconocer al colaborador o los colaboradores que alcancen igual o mayor puntuación establecida para fines de reconocimiento.
- En cada oficina provincial y los murales institucionales se colocará la foto del o los empleados galardonados; de igual forma se remitirá un correo electrónico dirigido a todo el personal.
- El encargado de Recursos Humanos debe entregar al analista de recursos humanos, las copias de los certificados de reconocimiento para fines de archivo en el expediente del colaborador.
- Los reconocimientos deben servir como insumos para considerar futuras promociones y toma de decisiones en beneficio del colaborador.

Los tipos de reconocimiento son los siguientes:

3.1 RECONOCIMIENTOS SEMESTRALES

- **Reconocimiento por Desempeño:** son beneficiarios aquellos colaboradores que logren alcanzar una puntuación por encima de 90 puntos en la evaluación por desempeño, siempre y cuando no tenga incidentes críticos registrados durante el periodo evaluado.
- **Reconocimiento de Calidad:** Son beneficiarios aquellos colaboradores que logren alcanzar una puntuación por encima de 90 puntos en la evaluación diseñada para estos fines, siempre y cuando no tenga incidentes críticos registrados durante el año.
- **Reconocimiento como Agente de Cambio:** Son beneficiarios aquellos colaboradores que logren alcanzar una puntuación por encima de 90 puntos en la evaluación diseñada para estos fines, siempre y cuando no tenga incidentes críticos registrados durante el año.

3.2 RECONOCIMIENTOS ANUALES

- **Reconocimiento por Antigüedad en el Servicio:** el colaborador debe prestar de manera ininterrumpida sus servicios a la institución por un mínimo de diez (10) años.
- **Reconocimiento a la Excelencia DIDA:** solo califican para estos reconocimientos, aquellos colaboradores que sean evaluados en todas las competencias con una calificación superior al 90% y que hayan obtenido en el transcurso del año uno o más certificados de reconocimiento, para lo cual se escogerán dos o tres colaboradores con la puntuación más elevada.

3.3 RECONOCIMIENTO DE ÁREAS

- La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) otorga reconocimiento anual a los departamentos, oficinas regionales y oficinas provinciales que se destaquen por el cumplimiento de las metas y aportes de mejora en los procesos, considerando la productividad correspondiente al año en curso.

4. PROCEDIMIENTOS

4.1 RECONOCIMIENTOS SEMESTRALES

- Los supervisores de áreas evalúan al personal bajo su supervisión cada seis meses utilizando el *Formulario para Reconocimiento Institucional* (FOR-RRHH-2019-0001) acorde a los criterios establecidos:
 - Para el *Reconocimiento por Desempeño* se completa la **sección A**.
 - Para el *Reconocimiento por Calidad* se completa la **sección B**.
 - Para el *Reconocimiento como Agente de Cambio* se completa la **sección C**.
- El supervisor inmediato del candidato a postular para el reconocimiento, remite a la Dirección de Recursos Humanos la evaluación realizada al colaborador.
- Luego de recibido los formularios de los candidatos en el plazo establecido, el encargado de Recursos Humanos realiza la verificación de los colaboradores a reconocer confirmando que cumplan los requisitos establecidos.
- El encargado de Recursos Humanos envía a la Dirección de Comunicaciones el listado de los empleados a reconocer y los insumos correspondientes para la elaboración de los certificados y publicación en los murales de la institución con la foto de los colaboradores reconocidos.

Tatiana Rodriguez Cabrera
Tomando en consideración que es un documento que se había trabajado anteriormente, ver las condiciones para la aplicabilidad de los reconocimientos aquí descritos.

Tatiana Rodriguez Cabrera
Este es el tiempo sugerido, en caso de considerar otro tiempo para este reconocimiento, favor modificar

Tatiana Rodriguez Cabrera
(Este reconocimiento es a nivel general? Es decir, ¿se elige entre todas las áreas institucionales?)

Tatiana Rodriguez Cabrera
Verificar /validar periodicidad de la premiación, ya que, en la investigado, no se realizan premiaciones semestrales.

Tatiana Rodriguez Cabrera
Verificar la vigencia de este formulario. De igual modo, ver si mantiene las mismas condiciones y valoraciones.

Ignorar | Correo no deseado | Eliminar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Más | Reunión | Mover a: ? | Al jefe | Listo | Crear nuevo | Mover | Reglas | OneNote | Acciones | Marcar como no leído | Categorizar | Seguimiento | Traducir | Buscar | Relacionadas | Seleccionar | Zoom



miércoles 21/2/2024 3:29 p. m.

Tatiana Rodriguez Cabrera

Borrador Política de Reconocimiento Laboral

Para Xiomara de Coa Flores

Mensaje | POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO LABORAL.docx (81 KB)

Buenas tardes Sra. Xiomara:

En atención a las áreas de mejora del Plan de Mejora 2024, adjunto para fines de revisión el borrador *Política y Procedimientos de Reconocimiento Laboral*.

Dicho documento está sustentado en lo que se había trabajado en años anteriores, por lo que es necesario consultar con la Dirección de RR.HH. la vigencia de algunos documentos y procesos que se mencionan en la política.

Cualquier inquietud al respecto, me encuentro en la mejor disposición.

Atentamente,



Tatiana Rodriguez Cabrera

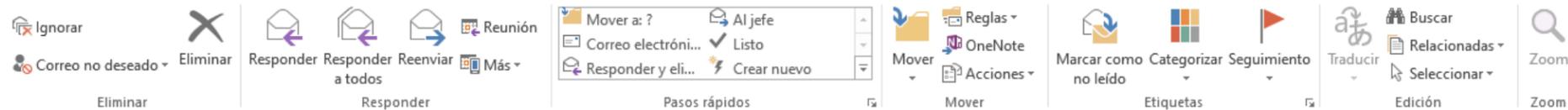
Encargada Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

(809) 262-1900 Ext. 2268



tatiana.rodriguez@dida.gob.do

Av. Tiradentes no.33, Torre de la Seguridad Social
Presidente Antonio Guzmán Fernández, Ensanche Naco,
Santo Domingo, Republica Dominicana.



jueves 29/2/2024 11:24 a. m.
Tatiana Rodriguez Cabrera
Borrador Política y Procedimiento de Reconocimiento Laboral
Para Daridys Muñoz
CC Xiomara de Coo Flores

Mensaje POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO LABORAL VR-FEB 24.docx (82 KB)

Buenos días estimada Daridys,

Por instrucciones de la señora Xiomara de Coo y con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en el *Plan de Mejora 2024*, así como a las recomendaciones dadas por el MAP en el *Informe de Retorno de nuestra postulación al Premio Nacional a la Calidad del Sector Público*, adjunto el borrador de la *Política y Procedimiento de Reconocimiento Laboral para fines de revisión /observación y posterior devolución a PLADES para ser sometido a la Dirección General*. Con respecto al borrador compartido, informamos lo siguiente:

- Inicialmente se trabajó un “Manual de Reconocimiento Laboral”, pero acogiendo la sugerencia del MAP, cambiamos a una “Política y Procedimiento de Reconocimiento Laboral” (manteniendo lo trabajado anteriormente).
- En el documento hay algunos comentarios para fines de consideración.
- El documento responde a una de las acciones del *Plan de Mejora 2024*, el cual forma parte del Barómetro SISMAL.

Cualquier inquietud sobre la propuesta presentada, nos encontramos en la mejor disposición.

Atentamente,

Tatiana Rodriguez Cabrera
Enc. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión



ÁREA DE MEJORA 5: NO SE EVIDENCIA PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS VINCULADAS AL ENFOQUE DE GÉNERO.

EVIDENCIA 5:

- PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 CON PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS DE ENFOQUE DE GÉNERO.
- CORREOS ELECTRÓNICOS INVITACIONES CHARLAS FORMATIVAS DE ENFOQUE DE GÉNERO
- CAPTURA DE PANTALLA PARTICIPANTES ACTIVIDADES FORMATIVAS DE ENFOQUE DE GÉNERO.
- CORREOS INVITACIÓN LLENADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ACTIVIDADES DIDA- ENFOQUE DE GÉNERO.
- INFORMES RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ACTIVIDADES DIDA - ENFOQUE DE GÉNERO.
- CORREOS DE SOCIALIZACIÓN INFORMES RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ACTIVIDADES DIDA - ENFOQUE DE GÉNERO



Ignorar | Correo no deseado | Eliminar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Más | Reunión

Mover a: ? | Al jefe | Listo | Crear nuevo | Correo electróni... | Responder y eli...

Reglas | OneNote | Acciones

Marcar como no leído | Categorizar | Seguimiento

Traducir | Buscar | Relacionadas | Seleccionar

Zoom | Zoom



lunes 4/3/2024 5:15 p. m.

Nexcy de Leon

INVITACION

Para Todos

CC Desiree Del Rosario - INTEC; Alba Polanco; Australia Mercedes Lizardo

i Seguimiento. Completada el martes, 16 de abril de 2024.

Apreciados colaboradores, les esperamos en la edificante conferencia que el Comité de Transversalización por la Igualdad de Género ha coordinado con el INTEC para nuestra capacitación sobre esta temática.

INVITACIÓN

El Comité de Transversalización de Género les invita a la conferencia "Equidad e Igualdad de Género" que será dictada por la licenciada Desirée del Rosario, encargada del Departamento de Género del INTEC. Esta actividad se realizará virtualmente mañana martes 5 de marzo a las 3:00 de la tarde como parte del programa de Conmemoración del 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer. El link para participar en la conferencia está en el mensaje.

Comité de Transversalización de Género

Ignorar | Correo no deseado | Eliminar | Eliminar | Reunión | Más | Responder | Responder a todos | Reenviar | Más | Pasos rápidos | Mover | Reglas | OneNote | Acciones | Marcar como no leído | Categorizar | Seguimiento | Traducir | Buscar | Relacionadas | Seleccionar | Zoom | Zoom

jueves 2/5/2024 2:41 p. m.
Nexcy de Leon
RECORDATORIO Y ENLACE CONFERENCIA
 Para Todos
 CC carolina.serrata@gmail.com

Distinguid@s colaboradores les remitimos el enlace para entrar a la conferencia que tendremos mañana viernes, por favor, entren con tiempo, gracias.
Los Derechos Políticos de las Mujeres
 Viernes, 3 mayo · 2:30 – 4:30pm
 Información para unirse a la reunión de Google Meet:
<https://meet.google.com/qax-vzns-esm>

INVITACIÓN

NUESTRO PAÍS ESTÁ FORMADO POR MÁS DE 11 MILLONES DE PERSONAS, 5 MILLONES 473 MIL 095 SON MUJERES Y 5 MILLONES 322 MIL 933 HOMBRES, SIN EMBARGO, LA INCIDENCIA POLÍTICA DE LAS MUJERES ES MÍNIMA Y DEBE SER AMPLIADA CON SU EMPODERAMIENTO EN LOS ASUNTOS DE LA SOCIEDAD.

EL VIERNES 3 DE MAYO, LA DIRECTORA GENERAL CAROLINA SERRATA MÉNDEZ Y EL COMITÉ DE TRANSVERSALIZACIÓN DE GÉNERO, LE INVITAN A LA CONFERENCIA VIRTUAL SOBRE: "LOS DERECHOS POLÍTICOS DE LAS MUJERES" A LAS 2:30 PM.

ESTA CONFERENCIA ES PARTE DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSVERSALIZACIÓN DE GÉNERO PLANIFICADAS PARA ESTE AÑO ¡ASISTE! ¡UNETE AL AVANCE DE LAS DOMINICANAS!

DIDA
 COMISIÓN INTERSECTORIAL
 CON EL BIENESTAR
 Social Justice Matters

REPÚBLICA DOMINICANA
 MINISTERIO DE
 PLANEACIÓN Y ECONOMÍA
 DIRECCIÓN GENERAL DE
 INFORMACIÓN E INICIATIVA DE LOS ASESORES
 A LA PRESIDENCIA SOCIAL
 (DIDA)



viernes 7/6/2024 1:07 p. m.

Nexcy de Leon

INVITACION A CONFERENCIA

Para Todos

CC carolina.serrata@gmail.com

Seguimiento.



Distinguid@s emplead@s

La directora general de la DIDA, Carolina Serrata Méndez y el Punto Focal del Comité de Transversalización para el Enfoque de Género, les invitan a la conferencia virtual:

“Situación Actual de los Derechos de las Mujeres”

A ser dictada este viernes 14 de junio a las 2:00 P.M con el auspicio del Ministerio de la Mujer (MMUJER).

El link de la conferencia está anexo en el mensaje de esta invitación.

Por favor, no falte, su participación ayuda a posicionar la mujer en la sociedad.



2:53 p.m. | qax-vzns-esm

Personas

Colaboradores 48

- Raynier A. Jimenez (Tú)
- ana mata
- Ana Pimentel, DIDA Stgo.
- Ana Solis
- Auriselys Santana Portes
- Carolina Romero
- ceferina Soler
- Cesar Ronald Jiménez V...
- CHARLES
- Denisse Taveras Sanchez
- Dida Central Organizador de la reunión
- DIDA TIC DIDA
- Dilenia Estévez

2:53 p.m. | qax-vzns-esm

Búsqueda

ESP LAA 2:53 p.m. 3/5/2024

Dida Central (Presentando)

2:54 p.m. | qax-vzns-esm

Personas

- Marina Adames
- Megly Rojas
- Mirobe de Leon
- Nieve Gonzalez
- Odelis Veras
- Rosa Cruz
- Rossy Jimenez
- Scarlín López
- Shahady
- Ury Rodriguez
- Virginia Patricia De Leó...
- wilmin de la rosa
- Yanayris Adames Frias
- Yurkisa Espinal

2:54 p.m. | qax-vzns-esm

Búsqueda

ESP LAA 2:54 p.m. 3/5/2024

Ignorar | Correo no deseado | Eliminar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Más | Reunión | Mover a: ? | Al jefe | Correo electróni... | Listo | Responder y eli... | Crear nuevo | Reglas | OneNote | Acciones | Mover | Marcar como no leído | Categorizar | Seguimiento | Etiquetas | Traducir | Buscar | Relacionadas | Seleccionar | Zoom



miércoles 6/3/2024 4:03 p. m.

Nexcy de Leon

FAVOR LLENAR ESTA ENCUESTA

Para Ana Pimentel; Charles Ortiz; Ashley Carolina Perez; Ivanna De Los Santos; Johandel Gabriel Marte De La Rosa; Luis Alfonso Zapata Peralta; Dilenia Estevez Lora; Zully Arias Marcalles; Marlen Berroa; Raynier Arturo Jimenez Miranda; Violeta Matos Peñaló; Ismael Mateo Marte; Marcos Cuevas; Maria Felicia Cedano Martinez; Dilenia Estevez Lora; anagarciauello@hotmail.com; Mercedes Juana Mathie Cadis; Francia Esther Cooper Kelly; Rosa De La Cruz; Daridys Muñoz; Dulce Maria de la Rosa Garcia; Megly Rojas Soriano; Maria Emelinda Estevez Mejia; Angelica Almanzar; Lauri Miguelina Polanco Martínez; Gabriela Restituyo De La Cruz; Wilmin De La Rosa; Nieve Lucia Gonzalez Santana; Malenny Decena; Julio Cesar De la Rosa Diaz; Joenny Altagracia Gil Joaquin

CC Xiomara de Co Flores; Tatiana Rodriguez Cabrera; Nieve Lucia Gonzalez Santana

Encuestas de Satisfacción Actividades DIDA

Seguimiento. Completada el miércoles, 3 de abril de 2024.

Distinguid@s compañer@s, el departamento de Planificación y Desarrollo desea medir su nivel de satisfacción con las actividades educoinformativas que realizamos, les invitamos responder este cuestionario que nos permitirá perfeccionar lo que estamos haciendo. Comparto el link, para fines de la Encuesta de Actividades de Enfoque de Género:

https://docs.google.com/forms/d/1hxH_nMno3uioVnirmPlgyP8_GZgj58TKginPauGJEto/edit?pli=1

an

Ignorar | Correo no deseado | Eliminar | Responder | Reunión | Más | Mover a: | Al jefe | Listo | Crear nuevo | Reglas | OneNote | Acciones | Mover | Marcar como no leído | Categorizar | Seguimiento | Etiquetas | Traducir | Buscar | Relacionadas | Seleccionar | Edición | Zoom

lunes 6/5/2024 9:21 a. m.
Tatiana Rodriguez Cabrera
Encuesta de Satisfacción Conferencia - Los Derechos Políticos de las Mujeres

Para Ana Miguelina Mata Metz; Ana Pimentel; Ana Leonor Solis Monegro; Auriselys Santana Portes; Ceferina Soler Acevedo; Cesar Ronald Jimenez Valera; Denisse Ivette Taveras de Valdez; Dilenia Estevez Lora; Raynier Arturo Jimenez Miranda; Odelis Noelia Veras Sanchez; Nexcy de Leon; Disneli Esther Garcia Batista; Dulce Peña; Eduardo Abreu Marte; Edwin Jose Vasquez Gonzalez; Elizabeth Garcia Corcino; Gabriela Restituyo De La Cruz; Herni Antonio Corporan Mercedes; Indira Castro Rincon; Ivanna De Los Santos; Johandel Gabriel Marte De La Rosa; Jeidy Carolina Rodriguez Rodriguez; Juan Aquino; Julia Valdez Olivier; Julia Valdez Olivier; Daridys Muñoz; Katherin Ramona Campusano; Lauralia De Oleo Guillen; Laury Miguelina Polanco Martinez; Edilia Del Carmen Cruz Taveras; Lis de Jesus Peña Andujar; Maria Emelinda Estevez Mejia; Maria Teresa Perez Genao; Marileysi Troncoso Robles; Marina Adames Martinez; Megly Rojas Soriano; Mirobe Mercedes De leon De Gil; Nieve Lucia Gonzalez Santana; Rosa De La Cruz; Rossy Altagracia Jimenez Camacho; Scarlin Isbel Lopez Cuevas; Shahady Massiel de la Rosa Bryan; Ury Rodriguez; Virginia Patricia De Leon Mejia; Wilmin De La Rosa; Yanayris Adames Frias; Charles Ortiz

Respondió a este mensaje el 7/5/2024 4:19 p. m..

¡Buenos días!

La Dirección General y el *Comité de Transversalización de Género* agradecen nuevamente su participación en la conferencia *Los Derechos Políticos de las Mujeres*, dictada el pasado viernes por la Licda. Mariel Olivo del Ministerio de la Mujer.

En ese sentido, para fines de medir el *nivel de satisfacción general de la actividad e identificar posibles oportunidades de mejora*, les pedimos disponer de unos minutos para completar la encuesta accediendo al link siguiente:

<https://docs.google.com/forms/d/1g-xNH1S1bkVIJzsj37V2znPgpEvxnHy4i4xOFGvokEc/edit>

¡Contamos con su apoyo!

Atentamente,



DIDA
 COMPROMETIDOS
 CON TU BIENESTAR
 Orienta. Defiende. Informa.



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

Tatiana Rodriguez Cabrera
 Encargada Departamento de Desarrollo
 Institucional y Calidad en la Gestión
 (809) 262-1900 Ext. 2268
 tatiana.rodriguez@dida.gob.do
 Av. Tiradentes no.33, Torre de la Seguridad Social
 Presidente Antonio Guzmán Fernández, Ensanche Naco,
 Santo Domingo, Republica Dominicana.



INFORME
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
EQUIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO
(Celebrada el 5 de marzo 2024)

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

Este informe presenta los resultados de las respuestas recibidas a través de la *Encuesta de Satisfacción Actividades Enfoque de Género*, aplicada a los colaboradores que participaron en la conferencia "Equidad e Igualdad de Género" el pasado martes 5 de marzo 2024, a través de la plataforma Google Meet. Así mismo, detalla el impacto que tiene para los colaboradores participar en este tipo de actividades.

La conferencia fue impartida por la licenciada Desirée del Rosario, encargada del Departamento de Género del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Esta conferencia, forma parte de las actividades planificadas por la Dirección de Recursos Humanos, conjuntamente con el Comité de Transversalización de Género de nuestra institución.

La aplicación de esta encuesta es un medio de monitoreo para conocer la opinión de nuestros colaboradores sobre las actividades realizadas por la Dirección General, conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos (RR.HH.), e identificar las posibilidades de mejoras en este aspecto.

DIDA
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)

VOTO

**INFORME
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
LOS DERECHOS POLÍTICOS DE LAS MUJERES**
(Celebrada el 3 de mayo 2024)

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

Este informe presenta los resultados de las respuestas recibidas a través de la *Encuesta de Satisfacción Actividades Enfoque de Género*, aplicada a los colaboradores que participaron en la conferencia “*Los derechos políticos de las mujeres*” el pasado viernes 3 de mayo 2024, a través de la plataforma Google Meet. Así mismo, detalla el impacto que tiene para los colaboradores participar en este tipo de actividades.

La conferencia fue impartida por la licenciada **Maríel Olivo**, Encargada Área de Formación y Capacitación del Ministerio de la Mujer. Esta conferencia, forma parte de las actividades planificadas por la Dirección de Recursos Humanos, conjuntamente con el Comité de Transversalización de Género de nuestra institución.

La aplicación de esta encuesta es un medio de monitoreo para conocer la opinión de nuestros colaboradores sobre las actividades realizadas por la Dirección General, e identificar las posibilidades de mejoras en este aspecto.

ARCHIVO MENSAJE

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más

Mover a: Al jefe Listo Crear nuevo

Mover Reglas OneNote Acciones

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento

Traducir Buscar Relacionadas Seleccionar

Zoom



jueves 11/4/2024 3:12 p. m.

Xiomara de Coo Flores

Resultados encuestas colaboradores

Para Todos

EVIDENCIAS PARA EL CAF

Mensaje Informe Encuesta de Enfoque de Género 5mar2024 VF.docx (182 KB) Informe Encuesta de Plan de Emergencias y Evacuacion VF.docx (213 KB)

Buenas tardes,

Adjunto remitimos los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores que participaron en dos de las charlas impartidas en el mes de marzo 2024 sobre “Enfoque de Género” y “Plan de Emergencias y Evacuación”

Las encuestas forman parte de las mediciones que debemos realizar para evaluar la efectividad de las charlas y conferencias coordinadas por los Comités de Transversalización de Género y del Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo, conforme lo programado en el Plan de Mejora que presentamos al MAP, después de recibir el informe de retorno de nuestra participación en el Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano, versión XVIII.

Los resultados de las encuestas aplicadas debemos socializarlos con todos los colaboradores de la institución, aun cuando no tomen las charlas,

Saludos cordiales,



Xiomara de Coo Flores

Enc. Dirección de Planificación y Desarrollo

(809) 262 1900 Ext. 2225

(849) 255 1150

xiomara.decoo@dida.gob.do

Av. Tiradentes no. 33, Torre de la Seguridad Social
Presidente Antonio Guzmán Fernández, Ensanche Naco,
Santo Domingo, República Dominicana

ÁREA DE MEJORA 7: NO SE TIENE EVIDENCIAS CLAVES DE CÓMO SE APLICAN MEJORAS DE LOS SERVICIOS A PARTIR DE LAS ENCUESTAS APLICADAS.

EVIDENCIA 7:

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE COMENTARIOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

CORREOS DE REMISIÓN DE LA MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE COMENTARIOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS A LAS ÁREAS CORRESPONDIENTES.

CORREOS DE SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE COMENTARIOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

CORREOS DE ACCIONES IMPLEMENTADAS.



OPINIONES DE USUARIOS RECIBIDAS VÍA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DIDA (ENERO 2024)

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

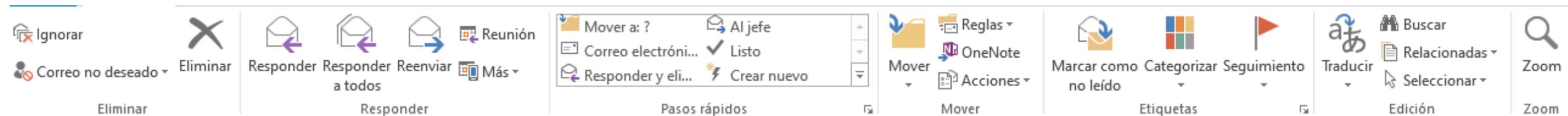
FECHA	QUEJA O SUGERENCIA*	ATRIBUTO COMPROMETIDO CCC	PLAN DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	% EFECTIVIDAD
4-ene-24	Aún no me han solucionado	TIEMPO DE RESPUESTA	Garantizar el cumplimiento del estándar comprometido en la CCC de un 100% de las solicitudes atendidas en el plazo establecido (de acuerdo a las diferentes vías de atención).	1- Dar seguimiento semanal a los comentarios, quejas y sugerencias recibidas a través de la encuesta de satisfacción y remitirlas a las áreas correspondientes	
4-ene-24	La información dada por la persona que me atendió fue excelente, pero el tiempo de espera sobre la solicitud para el traspaso creo que es demasiado tiempo, si por favor pudieran trabajar los expedientes con más rapidez, esto sería mejor, muchas gracias por todo.				
4-ene-24	Cojan el teléfono tengo más de 3 días llamando para una clave para acceder a una carta que solicité y no he podido contactar a nadie.	ACCESIBILIDAD DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	Garantizar el cumplimiento del estándar comprometido en la CCC de un 95% de encuestados satisfechos (de acuerdo al atributo en cuestión y las diferentes vías de atención).	2- Diseñar un plan de capacitación que incluya la retroalimentación continua a los técnicos sobre los comentarios, quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.	
5-ene-24	Que por favor me verifiquen el porque me quedé sin entrar al sistema para recibir el subsidio materno, ya que todo lo que seguí todas las directrices.		N/A		
9-ene-24	Muy mal servicio no recibí la información solicitada	DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	Garantizar el cumplimiento del estándar comprometido en la CCC de un 95% de encuestados satisfechos (de acuerdo al atributo en cuestión y las diferentes vías de atención).	4- Diseñar un plan de capacitación que incluya la retroalimentación continua a los técnicos sobre los comentarios, quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.	
11-ene-24	Mejorar la atención telefónica, aunque por correo me enviaron la información muy oportuna, la clave para abrirlo vía telefónica dure más de 20 minutos esperando tomaran la llamada.	TIEMPO DE RESPUESTA	Garantizar el cumplimiento del estándar comprometido en la CCC de un 100% de las solicitudes atendidas en el plazo establecido (de acuerdo a las diferentes vías de atención).	5- Dar seguimiento semanal a los comentarios, quejas y sugerencias recibidas a través de la encuesta de satisfacción y remitirlas a las áreas correspondientes	
15-ene-24	Solicite información sobre la posibilidad de pensión, no me fue dada	DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	Garantizar el cumplimiento del estándar comprometido en la CCC de un 95% de encuestados satisfechos (de acuerdo al atributo en cuestión y las diferentes vías de atención).	6- Diseñar un plan de capacitación que incluya la retroalimentación continua a los técnicos sobre los comentarios, quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.	



OPINIONES DE USUARIOS RECIBIDAS VÍA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DIDA (Enero 2024)

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

FECHA	COMENTARIOS*
2-ene-24	Excelente servicio
2-ene-24	Creo que la actual administración es más eficiente que la anterior, ya noto mayor preocupación por dar respuestas a los servicios.
3-ene-24	Gracias por la atención
4-ene-24	El agente que lleva como nombre Emmanuel VB Técnico en Orientación fue quien me asistió (fue una asistencia excelente)
4-ene-24	obtuve la información que necesitaba sin necesidad de ir a la oficina presencial
4-ene-24	el trato de la persona fue excelente, respondieron a tiempo y sobretodo con la información que necesitaba y me la explicó de la mejor manera que la pueda
4-ene-24	Muy buena. No sabía que atendían vía chat.
5-ene-24	Excelente
5-ene-24	Me sentí muy muy satisfecha con el servicio que me ofrecieron
5-ene-24	Para mí, en los momentos que le solicitado, han respondido en poco tiempo. mi calificación para ustedes es 1 A
8-ene-24	Muy buenas atenciones
8-ene-24	Muy buena y acertada
8-ene-24	QUE SIGAN BRINDANDO ESE EXCELENTE SERVICIO VIA WEB
8-ene-24	Estoy muy satisfecho con el servicio muy atenta y amable la joven llamada Rossy muchas gracias por tu servicio.
8-ene-24	Muchas gracias Rossy Jiménez por tu servicio
9-ene-24	Excelente servicio y rapidez
9-ene-24	Nada que opinar ya que recibí la información que buscaba
9-ene-24	El chat en su página es una excelente opción de comunicación; rápida y eficiente.
9-ene-24	Todo bien



martes 16/1/2024 11:28 a. m.

Tatiana Rodriguez Cabrera

RV: Seguimiento a quejas, sugerencias y comentarios usuarios servicios DIDA

Para Zully Arias Marcalle

Mensaje MEDICIONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS ENERO 2024 10 AL 15 ENE 2024.xlsx (83 KB)

De: Tatiana Rodriguez Cabrera

Enviado el: lunes, 15 de enero de 2024 3:20 p. m.

Para: Zully Arias Marcalle <Zully.Arias@dida.gob.do>

CC: Xiomara de Coó Flores <Xiomara.DeCoo@dida.gob.do>; Isidro Concepcion <Isidro.Concepcion@dida.gob.do>; Pedro Reyes <Pedro.Reyes@dida.gob.do>

Asunto: Seguimiento a quejas, sugerencias y comentarios usuarios servicios DIDA

Buenos días Sra. Arias,

En seguimiento a las quejas, sugerencias y comentarios presentados a través de la *Encuesta de Satisfacción Servicios DIDA* (en línea) *, adjuntamos el siguiente archivo:

- *Matriz seguimiento quejas, sugerencias y comentarios* del 10 al 15 de enero 2024.

En relación a la matriz, indicamos que cuenta con dos pestañas:

- 1- Lista de las quejas y sugerencias sobre el servicio.
- 2- Comentarios positivos de los usuarios.

Lo anterior, con el objetivo de que sea socializado con los demás colaboradores del área y se tomen las acciones correspondientes para continuar con la prestación de un servicio de calidad acciones ejecutadas sobre el particular.

Cualquier inquietud al respecto, nos encontramos en la mejor disposición.

Atentamente,



Tatiana Rodriguez Cabrera

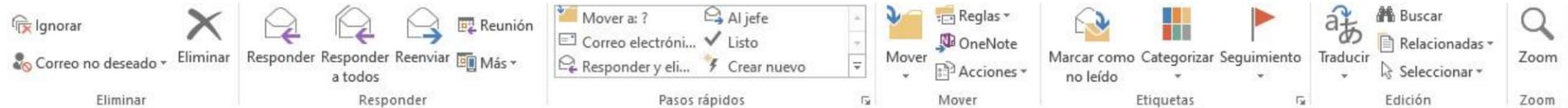
Encargada Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

(809) 262-1900 Ext. 2268



tatiana.rodriguez@dida.gob.do

Av. Tiradentes no.33, Torre de la Seguridad Social
Presidente Antonio Guzmán Fernández, Ensanche Naco,



viernes 9/2/2024 11:22 a. m.

Tatiana Rodriguez Cabrera

Matriz Seguimiento Quejas, Sugerencias y Comentarios-Servicios Comprometidos CCC

Para Zully Arias Marcalle

CC Pedro Reyes; Isidro Concepcion; Xiomara de Coa Flores

Mensaje MATRIZ SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 1 AL 8 FEBRERO 2024.xlsx (75 KB)

Buenos días estimada Zully,

En seguimiento a las quejas, sugerencias y comentarios presentados a través de la *Encuesta de Satisfacción Servicios Comprometidos en la CCC* (en línea) *, adjuntamos el siguiente archivo:

- *Matriz seguimiento quejas, sugerencias y comentarios* del 1 al 8 de febrero 2024.

En relación a la matriz, indicamos que cuenta con dos pestañas:

- 1- Lista de las quejas y sugerencias sobre el servicio.
- 2- Comentarios positivos de los usuarios.

Lo anterior, con el objetivo de que sea socializado con los demás colaboradores del área y se tomen las acciones correspondientes para continuar con la prestación de un servicio de calidad. En ese sentido, agradeceremos la remisión de las evidencias que sustenten las acciones ejecutadas sobre el particular.

Cualquier inquietud al respecto, nos encontramos en la mejor disposición.

Atentamente,



Tatiana Rodriguez Cabrera

Encargada Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

(809) 262-1900 Ext. 2268



tatiana.rodriguez@dida.gob.do

Av. Tiradentes no.33, Torre de la Seguridad Social
Presidente Antonio Guzmán Fernández, Ensanche Naco,
Santo Domingo, Republica Dominicana.

Ignorar | Correo no deseado | Eliminar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Más | Reunión

Mover a: ? | Al jefe | Correo electróni... | Listo | Responder y eli... | Crear nuevo

Reglas | OneNote | Acciones | Mover

Marcar como no leído | Categorizar | Seguimiento | Etiquetas

Traducir | Buscar | Relacionadas | Seleccionar | Edición

Zoom

lunes 1/4/2024 4:07 p. m.
Isidro Concepcion
RE: Remisión de Evidencias - Comentarios, Quejas y Sugerencias Encuesta Servicios DIDA

Para Tatiana Rodriguez Cabrera
CC Zully Arias Marcalles; Xiomara de Co Flores; Pedro Reyes

EVIDENCIAS DE SOLUCIONES A QUEJAS ENCUESTA SATISFACCIÓN

Seguimiento. Completada el miércoles, 3 de abril de 2024.
Mensaje reenviado el 30/4/2024 11:22 a. m..

Mensaje | Reunión Servicios en Línea 6-3-2024.docx (91 KB) | educación continua.pdf (2 MB)

De: Zully Arias Marcalles <Zully.Arias@dida.gob.do>
Enviado el: martes, 26 de marzo de 2024 1:31 p. m.
Para: Tatiana Rodriguez Cabrera <tatiana.rodriguez@dida.gob.do>
CC: Isidro Concepcion <Isidro.Concepcion@dida.gob.do>; Pedro Reyes <Pedro.Reyes@dida.gob.do>
Asunto: RE: Remisión de Evidencias - Comentarios, Quejas y Sugerencias Encuesta Servicios DIDA

Buenos días,

- 1- Tomamos como medida que desde Servicios en Linea se brinden las claves de los correos. Para que la gente deje de quejarse por tardar tanto en asistencia telefónica para comunicarse por este motivo. **Isidro enviar correo de evidencia.**
- 2- Iniciamos el proceso de reforzamiento de conocimiento técnico para que el servicio sea más rápido por parte de los técnicos. En el mes de Marzo se realizaron dos capacitaciones: Una de las pensiones solidarias y otra del contrato póliza de vejez, discapacidad y sobrevivencia. Hemos coordinado un plan de capacitación en los próximos tres meses agotar al menos 10 temas de relevancia. **Isidro, favor enviar convocatorias.**



Zully Arias
Encargada Dirección
de Orientación & Defensoría
☎ (809) 262 1900 Ext. 2075
☎ (849) 208 3639
✉ zully.arias@dida.gob.do

Av. Tiradentes no. 33, Torre de la Seguridad Social
Presidente Antonio Guzmán Fernández, Ensanche Naco,
Santo Domingo, República Dominicana

Ignorar | Correo no deseado | Eliminar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Más | Reunión | Mover a: ? | Al jefe | Listo | Crear nuevo | Reglas | OneNote | Acciones | Mover | Marcar como no leído | Categorizar | Seguimiento | Etiquetas | Traducir | Buscar | Relacionadas | Seleccionar | Edición | Zoom



miércoles 3/4/2024 12:10 p. m.

Tatiana Rodriguez Cabrera

RE: Remisión de Evidencias - Comentarios, Quejas y Sugerencias Encuesta Servicios DIDA

Para Isidro Concepcion

CC Zully Arias Marcalles; Xiomara de Co Flores; Pedro Reyes

De: Isidro Concepcion <Isidro.Concepcion@dida.gob.do>
Enviado el: lunes, 1 de abril de 2024 4:07 p. m.
Para: Tatiana Rodriguez Cabrera <tatiana.rodriguez@dida.gob.do>
CC: Zully Arias Marcalles <Zully.Arias@dida.gob.do>; Xiomara de Co Flores <Xiomara.DeCoo@dida.gob.do>; Pedro Reyes <Pedro.Reyes@dida.gob.do>
Asunto: RE: Remisión de Evidencias - Comentarios, Quejas y Sugerencias Encuesta Servicios DIDA

Buenas tardes,

Remitimos los correos de convocatoria para el Programa de Educación Continua y la minuta de la reunión sostenida con el equipo de Servicios en Línea para fines de minimizar el tiempo en espera para obtener las claves de los documentos.

Cualquier duda o inquietud nos reiteramos a la orden



Isidro Concepción Ureña
Enc. Sección de Asistencia Servicios en Línea

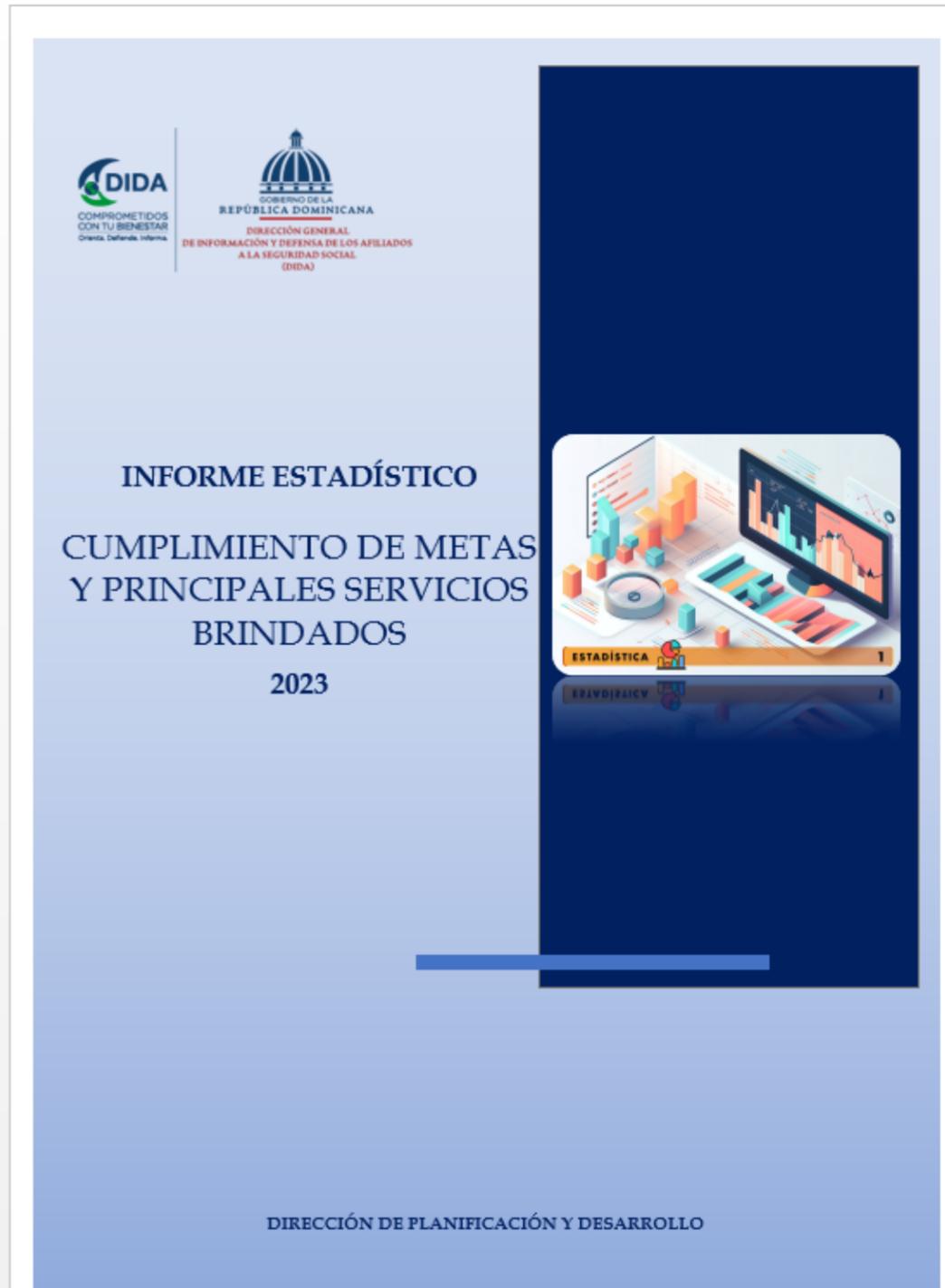
(809) 262 1900 Ext. 2019
isidro.concepcion@dida.gob.do

Av. Tiradentes no. 33, Torre de la Seguridad Social
Presidente Antonio Guzmán Fernández, Ensanche Naco,
Santo Domingo, República Dominicana

ÁREA DE MEJORA 8: LOS RESULTADOS PRESENTADOS NO PRESENTAN INDICADORES DE LOGRO.

EVIDENCIA 8:

INFORMES CON INDICADORES DE LOGRO INCLUIDOS



Resumen Consolidado de la Evaluación POA Año 2023	
Valoración Cumplimiento Promedio de Metas POA 2023	
Actividades	% Avance Cumplimiento de Metas Promedio
Orientación y Defensoría	89%
Promoción y Educación	87%
Monitoreo e Investigación	80%
Sub total	85%
Planificación y Desarrollo	92%
Comunicación	90%
Jurídico	94%
Administrativo	77%
Tecnología de la Información	74%
Financiero	91%
Control Interno	86%
Recursos Humanos	84%
Sub total	86%
Promedio general	86%

Logros Alcanzados en los Principales Servicios Brindados en Función de las Metas Planificadas para el Año 2023	Porcentaje
Asistencias de información y orientación brindadas sobre el SDSS	91%
Quejas reclamaciones y denuncias atendidas	100%
Quejas reclamaciones y denuncias resueltas	83%
Históricos de descuentos entregados a los afiliados	100%
Constancias de afiliación al SFS entregadas a los afiliados	95%
Constancias de afiliación al SVDS entregadas a los afiliados	100%
Consultas de asesorías médicas ofrecidas a los afiliados	64%
Cartas de no coberturas entregadas a los afiliados	45%
Certificaciones de aportes entregadas a los afiliados	100%
Asistencias brindadas a través de la plataforma del servicio en línea	95%
Talleres impartidos sobre seguridad social en la comunidad	75%
Charlas y conferencias realizadas en los territorios sobre seguridad social	84%
Actividades de distribución de materiales educativos sobre el SDSS	79%

ÁREA DE MEJORA 9: NO SE EVIDENCIA LA REALIZACIÓN DE MEDICIONES DE LA PERCEPCIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL REALIZADA.

EVIDENCIA 9:

INFORME DE PERCEPCIÓN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



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

**Informe de Resultados Encuesta de Percepción del
Programa de Responsabilidad Social Institucional**

Introducción

Esta Dirección General de Información y Defensa a los Afiliados de la Seguridad Social (DIDA), con el objetivo de medir la percepción de nuestro Programa de Responsabilidad Social Institucional, ha realizado esta encuesta con la finalidad de identificar la manera en que nuestros colaboradores pueden ver y valorar las acciones que la institución, de manera enfática realiza para apoyar lo que es la Responsabilidad Social en nuestro entorno.

En este informe se presentan los resultados obtenidos del esfuerzo realizado en la implementación de un Plan de Responsabilidad Social enfocado en la concientización de cada colaborador, sirviendo de eje transformador para su entorno social.

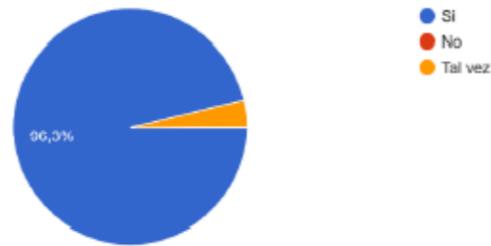
Resultados. -

La presente encuesta se aplico a una poblacion de 170 colaboradores, de los cuales obtuvimos respuesta de 80, representando esto un 47% de participación de la misma.

En las primeras 4 preguntas, enfocamos nuestra encuesta en medir el conocimiento en materia de Responsabilidad Social a nivel general y el impacto que esta puede suponer en el entorno social donde se aplica, obteniendo los resultados mostrados a continuación:

¿Consideras la Responsabilidad Social como un bien para la sociedad de parte de las instituciones del Estado Dominicano?

80 respuestas



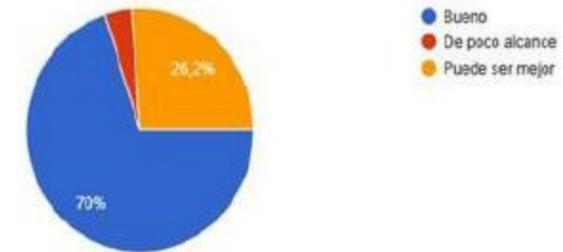
Como objetivo principal de la responsabilidad social es garantiza la sostenibilidad del desarrollo, la competitividad en el mercado y el acceso a una calidad de vida digna a todos los ciudadanos de una nación y de su entorno; en base a este objetivo, ¿cómo entiendes la institución impacta a las comunidades y los colaboradores?

80 respuestas



¿Cómo evalúas las iniciativas que ha realizado la Dirección de Recursos Humanos, conjuntamente con los demás departamentos, para mejorar la calidad de vida de las comunidades donde ha llegado nuestro Programa de Responsabilidad Social?

80 respuestas



ÁREA DE MEJORA 10: NO SE EVIDENCIA DATOS QUE PERMITA ESTABLECER COMPARACIONES POR AÑO.

EVIDENCIA 10:



DIDA
COMROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Nuestra Defensa, tu Interés

**GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA**
DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
A LA SEGURIDAD SOCIAL
(DIDA)

Datos Comparativos Años 2020-2023

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Cuadro Comparativo de Asistencias Brindadas a Usuarios a Nivel Nacional Período Enero-Diciembre 2020-2023	Ejecutadas
Año 2020	1,258,093
Año 2021	1,633,723
Año 2022	1,442,017
Año 2023	1,335,040
Total General	5,668,873



Asistencias Brindadas a Usuarios a Nivel Nacional Período Enero-Diciembre 2020-2023

Año	Asistencias Brindadas
Año 2020	1,258,093
Año 2021	1,633,723
Año 2022	1,442,017
Año 2023	1,335,040

Denuncias, Quejas y Reclamaciones Atendidas a Nivel Nacional Período Enero-Diciembre 2020-2023	Ejecutadas
Año 2020	26,825
Año 2021	34,935
Año 2022	27,702
Año 2023	34,608
Total General	124,070



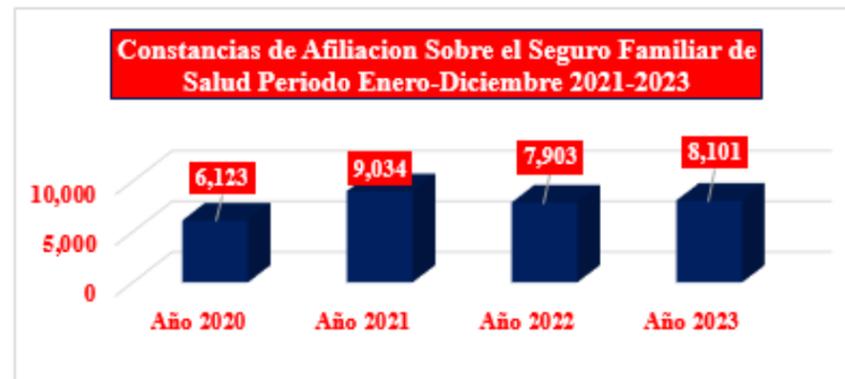
Denuncias, Quejas y Reclamaciones Atendidas a Nivel Nacional Período Enero-Diciembre 2020-2023

Año	Denuncias, Quejas y Reclamaciones Atendidas
Año 2020	26,825
Año 2021	34,935
Año 2022	27,702
Año 2023	34,608

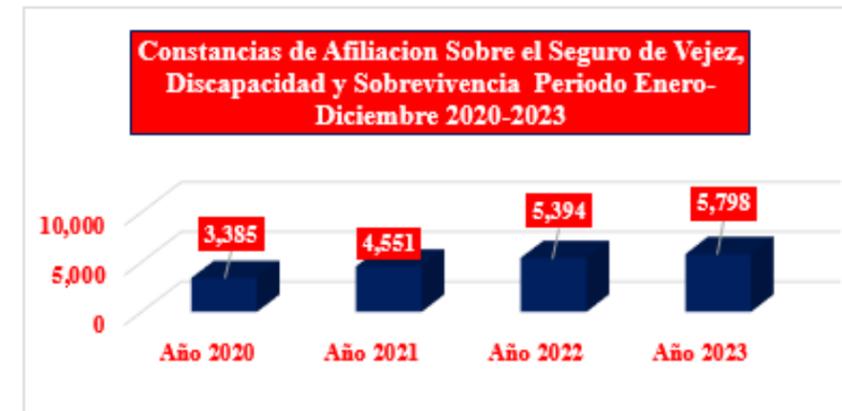
Cuadro Comparativo Sobre Certificaciones de Aporte a la TSS Periodo Enero-Diciembre 2020-2023	Ejecutadas
Año 2020	6,495
Año 2021	8,001
Año 2022	7,735
Año 2023	8,803
Total General	31,034



Cuadro Comparativo Sobre Constancias de Afiliación en Seguro Familiar y de Salud Periodo Enero-Diciembre 2020-2023	Ejecutadas
Año 2020	6,123
Año 2021	9,034
Año 2022	7,903
Año 2023	8,101
Total General	31,161



Cuadro Comparativo Sobre Constancias de Afiliación en Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia Periodo Enero-Diciembre 2020-2023	Ejecutadas
Año 2020	3,385
Año 2021	4,551
Año 2022	5,394
Año 2023	5,798
Total General	19,128



Cuadro Comparativo Sobre los Históricos de Descuentos Periodo Enero-Diciembre 2020-2023	Ejecutadas
Año 2020	48,513
Año 2021	69,062
Año 2022	66,956
Año 2023	65,414
Total General	249,945

