



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA\_**

**FECHA:**

\_\_\_MAYO 2024\_\_\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>La DIDA cuenta con una Misión, Visión y Valores, formuladas y desarrolladas en un marco institucional alineado a las estrategias nacionales. Para la identificación de dicho marco institucional participaron los encargados de los departamentos, de oficinas provinciales, técnicos y colaboradores en general.</p> <p>Para este ejercicio se utilizó y remitió la matriz y formulario para realizar consultas sobre las expectativas y necesidades a través de un análisis FODA. Los hallazgos fueron socializados con todos los colaboradores a través de reuniones y se determinó que la misión, visión y valores institucionales variarían con respecto a los que ya se habían definido en el ejercicio anterior. Además, se incluyeron consultores externos con miras a recibir acompañamiento y orientaciones acorde a las mejores prácticas con el objetivo de contar con un marco estratégico actualizado y fortalecido.</p> <p>El resultado de este proceso quedó plasmado y evidenciado en el <i>Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</i>, en el cual se establecieron los ejes estratégicos que guían el accionar de la DIDA, y dan</p>	<p>No se evidencia la participación de los ciudadanos/clientes en la formulación del marco estratégico (Misión, Visión y Valores). <b>Está previsto incluirlos en el próximo ejercicio de revisión del PEI en el segundo semestre 2024</b></p>

	<p>respuesta a los compromisos en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END-2030), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>Finalmente, el resultado de contar con un PEI actualizado fue socializado por los canales dispuestos para estos fines, tales como: redes sociales, Página Web Institucional, Portal de Transparencia. De igual modo, se socializó a nivel interno con todos los encargados y colaboradores de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I.1.1.1 Convocatorias de reunión</li> <li>I.1.1.2 Diagnóstico análisis FODA</li> <li>I.1.1.3 Fotos Misión, Visión y Valores</li> <li>I.1.1.4 Informe de consultores</li> <li>I.1.1.5 Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>I.1.1.6 POA 2024 (Planificación revisión PEI 2021-2024)</li> <li>I.1.1.7 Captura publicación del PEI en medios de comunicación</li> </ul>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El marco de valores establecido en la DIDA, está alineado a los principios de la <i>Constitución de la R.D.</i> (art. 8). De igual modo, está alineado a las leyes siguientes: <i>Ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social</i>, <i>Ley núm. 13-20 que fortalece a la Tesorería de la Seguridad Social y la DIDA</i>, <i>Ley núm. 42-01 que crea el Sistema Nacional de Salud</i>, <i>ley núm. 41-08 de Función Pública</i> y la <i>ley núm. 200-04 de Libre acceso a la información Pública</i>. Entre otras normativas aplicables.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.1.2.1 Constitución de la R.D. (Art. 8)</p> <p>I.1.2.2 Ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (Art. 29)</p> <p>I.1.2.3 Ley núm. 13-20 que fortalece a la Tesorería de la Seguridad Social y la DIDA</p> <p>I.1.2.4 Ley núm. 42-01 que crea el Sistema Nacional de Salud,</p> <p>I.1.2.5 Ley núm. 41-08 de Función Pública y</p> <p>I.1.2.6 Ley núm. 200-04 de Libre acceso a la información Pública.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En la DIDA se asegura de que la Misión, la Visión y los Valores están alineados a las estrategias nacionales, mediante la consulta y uso de las diferentes herramientas para la planificación, como son: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) así como otras aplicables. Esta alineación es socializada por los diferentes medios disponibles con los demás colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.1.3.1 END – 2.2 Salud y Seguridad Integral (pág. 13) PEI 2021-2024</p> <p>I.1.3.2 ODS- pág. 13 (PEI-2021-2024)</p> <p>I.1.3.3 Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> <p>I.1.3.4 Socialización del PEI 2021-2024</p> <p>I.1.3.5 Lista de Asistencia Socialización PEI 2021-2024</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La DIDA ha comunicado y socializado su marco estratégico a todos los colaboradores y grupos de interés, a través de los diferentes canales disponibles: se encuentra cargado en el portal web</p>	

	<p>institucional (logra alcance a nuestros grupos de interés externos e internos) así como en nuestras redes sociales. De igual modo, se garantiza la comunicación de la visión, misión y valores a través de la actualización de la <i>3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</i>, la cual también fue socializada y publicada para fines de conocimiento de todas nuestras partes interesadas.</p> <p>Otro mecanismo de lograr comunicar nuestro marco estratégico es a través de las fotografías de la misión, visión y valores colocadas en el área de la recepción de nuestra sede Central (la cual recibe un número considerable de afiliados y público en general). De igual modo, al personal de nuevo ingreso, se garantiza el conocimiento de nuestro marco estratégico institucional, mediante el proceso de inducción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.1.4.1 Captura de pantalla de Misión, Visión y Valores divulgados en: Página web institucional y Redes Sociales.</p> <p>I.1.4.2 3ra. versión de la CCC</p> <p>I.1.4.3 Socialización de la CCC en diferentes medios y correos electrónicos</p> <p>I.1.4.4 Fotografías de Misión, Visión y Valores (áreas comunes DIDA).</p> <p>I.1.4.5 Proceso de inducción (Manual y presentación en Power Point, Fotos de actividad y listado de participantes).</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para</p>	<p>La DIDA, como entidad pública, revisa y actualiza periódicamente el marco estratégico, las formulaciones de políticas y procedimientos de la institución. En ese sentido, cuenta con un <i>Plan</i></p>	

<p>adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p><i>Estratégico Institucional 2021-2024</i>, que está alineado a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta las reformas de sector público (Estrategia Nacional de Desarrollo END, Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS, Plan Nacional Plurianual del Sector Público PNPSP). Para fines de asegurar el efectivo funcionamiento institucional, dicho plan está previsto a revisarse a partir del segundo semestre del año 2024.</p> <p>Además, cada año se hace el ejercicio de elaboración de los <i>Planes Operativos Anuales POA's</i> acorde a los lineamientos de los órganos rectores en la materia. Esta planificación se realiza a través de la celebración de sesiones de trabajo con las diferentes áreas que conforman la institución. En dichas sesiones se presentan las necesidades, se debaten las alternativas para el fortalecimiento institucional, avances tecnológicos viables, actualización de las normativas y leyes vigentes que impactan el accionar de la institución, entre otros temas de interés. El resultado de este ejercicio es aprobado por la Dirección General y posteriormente es cargado en el <i>Portal de Transparencia Institucional</i>, el cual es abierto para todo el ciudadano que desee consultar el citado documento.</p> <p>De igual modo, los POA son monitoreados trimestralmente y se elaboran <i>informes del avance</i> de los mismos que igualmente son cargados en el Portal de Transparencia Institucional.</p> <p>Así mismo, la DIDA implementa estrategias para lograr la adaptación a los cambios en el entorno y</p>	
--	---	--



crear formas accesibles y más viables para la eficiencia de la prestación de los servicios que brinda la institución.

A través de la digitalización y uso de las tecnologías inteligentes, se desarrolló una aplicación (*App MiDIDA*) la cual se realizó un lanzamiento interno, a modo de prueba, para evaluar la funcionabilidad de la misma. Posteriormente, se estará poniendo a la disposición de los usuarios finales. También, la institución cuenta con los *servicios en línea*, a los cuales pueden acceder sin la necesidad de trasladarse a una de nuestras oficinas.

En diciembre 2023 se firmó un acuerdo de colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) para identificar puntos neurálgicos para elaborar el plan de continuidad que permita junto al comité de continuidad dar seguimiento y cumplimiento a dicho plan.

También, la institución mantiene involucramiento activo con el cumplimiento de las disposiciones y apoyo de las iniciativas de los órganos rectores.

**Evidencias:**

I.1.5.1 Plan Estratégico 2021-2024.

I.1.5.2 POA Institucional 2024 (planificación revisión del PEI 2021-2024)

I.1.5.3 POA 2023 – 2024

I.1.5.4 Publicación de los POA en Portal de Transparencia

I.1.5.5 Fotos socialización POA

I.1.5.6 Lista de asistencia socialización POA

I.1.5.7 Informes trimestrales monitoreo POA

	<p>I.1.5.8 Captura publicación de POA e informes en Portal de Transparencia.</p> <p>I.1.5.9 Captura Pantalla servicios en línea</p> <p>I.1.5.10 Correo socialización lanzamiento pruebas App MiDIDA</p> <p>I.1.5.11 Acuerdo de colaboración con CNCS</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La DIDA cuenta con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos. Se conformó una <i>Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)</i> y cuenta con un borrador del <i>Código de Ética Institucional</i>, donde se describe el accionar asociado a dilemas éticos y conflictos de intereses. El citado documento se encuentra pendiente de aprobación por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), órgano rector en la materia. Así mismo, la institución cuenta con <i>buzones de Ética</i>, donde el colaborador puede denunciar o reportar cualquier acción antiética. Este sistema está amparado en el marco de la <i>Ley núm. 41-08 de Función Pública</i> y los lineamientos de la DIGEIG a través de la <i>Ley núm. 120-01 Código de Ética del Servidor Público</i>.</p> <p>Con miras a educar sobre la prevención de comportamientos no éticos, la CIGCN, organizó un taller virtual de <i>“Integridad y Valores Éticos</i>, en la cual participaron más de 45 colaboradores de la institución.</p> <p>De igual modo, la institución cumple con lo dispuesto por la DIGEIG, mediante la Resolución DIGEIG-002-2021 que crea el <i>Portal Único de Transparencia</i>, en el cual se publican las</p>	

	<p>informaciones de posible interés para el público en general, tales como: nómina de empleados, ejecución presupuestaria, plan anual de compras y contrataciones, órdenes de compras, estados financieros, entre otras. Dicho portal es evaluado mensualmente por el órgano rector.</p> <p>Así mismo, la institución gestiona sus procesos de compras a través de los mecanismos dispuestos por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), y es evaluado trimestralmente; los resultados pueden ser consultados en el portal de SISCOMPRAS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.1.6.1 Certificado de conformación del Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo (CIGCN).</p> <p>I.1.6.2 Relación de los miembros de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)- funciones.</p> <p>I.1.6.3 Intercambios de correos electrónicos con la DIGEIG sobre borrador Código de Ética Institucional</p> <p>I.1.6.4 Código de Ética Institucional pendiente de aprobación DIGEIG.</p> <p>I.1.6.5 Captura de pantalla vista pública del Código de Ética Institucional.</p> <p>I.1.6.6 Captura Portal de Transparencia Institucional</p> <p>I.1.6.7 Captura portal de SISCOMPRAS</p> <p>I.1.6.8 Cumplimiento Normativas de la DIGEIG: Circular DIGEIG-CIR-2021-002. Resolución DIGEIG 06-202-BIS</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La institución refuerza la confianza mutua y la lealtad entre todos sus miembros mediante las acciones implementadas por la Dirección General</p>	

en apoyo a las Políticas Públicas del Gobierno y a las funciones propias que fortalecen el respeto y el trabajo en equipo. Estas acciones se encuentran fundamentadas en los valores institucionales. De igual modo, se refuerzan estos aspectos en la programación y ejecución de capacitaciones orientadas a la formación de los colaboradores y al reforzamiento de los valores de compromiso social.

Algunas de las capacitaciones programadas y ejecutadas en el *Plan Anual de Capacitaciones* son: Comunicación Efectiva, Inteligencia emocional, Resolución de Conflictos, Liderazgo, entre otros.

La institución refuerza la confianza mutua, a través de la delegación de responsabilidades en ausencia de los superiores.

A través de la Dirección de Recursos Humanos se diseñan y realizan actividades para mejorar el clima laboral. De igual manera, se reconoce al personal, acorde a lo establecido en las *Políticas y Procedimientos de Reconocimiento del personal* (con miras a aplicar mejoras al documento, actualmente que se encuentra en revisión), como también la elaboración de planes de mejora y evaluación del desempeño.

**Evidencias:**

I.1.7.1 Plan Anual de Capacitaciones 2023

I.1.7.2 Capacitación Liderar con el Ejemplo.

I.1.7.3 Lista de participación capacitaciones de Comunicación Efectiva, Inteligencia emocional, resolución de conflictos.

	<p>I.1.7.4 Correos de delegación de funciones en ausencia del supervisor/a</p> <p>I.1.7.5 Fotos actividades para mejora de clima laboral.</p> <p>I.1.7.6 Borrador de Política y Procedimientos de Reconocimiento del personal.</p> <p>I.1.7.7 Planes de Acción Encuesta Clima laboral.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La DIDA, dada la promulgación de la Ley núm. 13-20 y con miras a mantener informado al personal de las actualizaciones en las normativas, trabajó en la revisión y posterior actualización de la <i>estructura organizativa</i>, acorde con su marco estratégico. La misma fue aprobada por el MAP mediante resolución núm. 001-21. Este proceso fue programado en el <i>Plan Operativo Anual 2020</i> y se realizó con la asesoría técnica del citado órgano rector.</p> <p>Posteriormente, como resultado de este ejercicio y con el objetivo de mantener alineados los demás instrumentos de trabajo, la institución revisó y actualizó el <i>Manual de Organización y Funciones</i>, <i>Manual de Cargos</i> y <i>Mapa de Procesos</i>, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas, procesos y políticas institucionales.</p> <p>Estos cambios y actualizaciones fueron socializados oportunamente con los colaboradores de la institución.</p>	

	<p>Actualmente, el Manual de Cargos nuevamente está en proceso de revisión y actualización con el apoyo del MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b>  I.2.1.1 POA 2020  I.2.1.2 Resolución núm. 001-21 Estructura Organizativa aprobada por el MAP  POA 2023  I.2.1.3 Manual de Organización y Funciones  I.2.1.4 Mapa de Procesos Institucional  I.2.1.5 Manual de Inducción  I.2.1.6 Carta de remisión de Manual de Cargos  I.2.1.7 Correos socialización de manuales institucionales.  I.2.1.8 Control de asistencia actualizaciones manuales</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Los líderes emplean, definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas de la institución con indicadores para medir y evaluar el desempeño a mediano y largo plazo, a través del <i>Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024</i>.</p> <p>En ese mismo sentido, para el seguimiento de los objetivos, metas e indicadores establecidos en el corto plazo, se elabora el <i>Plan Operativo Anual (POA)</i> que tiene alcance a todas las áreas de la institución. De igual modo, se mide el desempeño e impacto de la organización a través del <i>Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</i>, <i>Acuerdo de Desempeño Institucional (EDI)</i> y los <i>Acuerdos de Desempeño del personal</i>.</p>	

A los fines de velar por el cumplimiento de estos objetivos y resultados, se elaboran informes de monitoreo donde se plasman los resultados obtenidos. Este ejercicio implica la participación activa de cada una de las áreas de la institución. Posteriormente, son cargados en el Portal de Transparencia Institucional (de acceso para todos los grupos de interés). De igual modo, los resultados alcanzados también son remitidos a los órganos rectores (en los casos que aplican).

Así mismo, de cara a los órganos rectores en sus respectivas materias, la institución es monitoreada y evaluada a través de los siguientes indicadores gubernamentales:

•SISMAP, SISCOMPRAS, LEY 200-04, ITICGE SIGEF, NOBACI, Transparencia Gubernamental, Gestión Presupuestaria, SIANOC.

**Evidencias:**

I.2.2.1 Plan Estratégico 2021-2024

I.2.2.2 Plan Operativo 2023

I.2.2.3 Matriz de Seguimiento Indicadores Gubernamentales 2020- 2023

I.2.2.4 Acuerdo Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) 2021.

I.2.2.5 Muestras de Acuerdos de Desempeño del personal.

I.2.2.6 Captura de pantalla Informes Monitoreo POA en Portal de Transparencia.

3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).

La DIDA introduce mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes, ya que cuenta con todos los servicios en línea y redes sociales, lo que permite un acceso rápido, a bajo costo y oportuno. Así mismo, la institución forma parte del programa *Burocracia Cero* y ha dado apertura a nuevas oficinas y puntos de atención con el objetivo de lograr mayor accesibilidad de nuestros servicios.

En ese mismo orden de ideas, pensando en la diversidad de los afiliados, la institución remozó parte de sus instalaciones en la sede central (creando una rampa de acceso para personas con discapacidad, así como la habilitación de una sala de espera con té, chocolate y agua para los afiliados). Estas mejoras dan respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés expresadas en las *Encuestas de Satisfacción y Buzones de Sugerencias*.

Así mismo, la institución cuenta con un programa de actividades formativas de enfoque de género, que se encuentran programadas en el Plan de Capacitación Institucional. A los fines de introducir mejoras en nuestro sistema de gestión, en la elaboración del POA 2023, se definió la medición de resultados vinculados a perspectiva de género y diversidad. Por lo que estas actividades son evaluadas a través de Encuestas de Satisfacción, posteriormente se elabora un informe de resultados que finalmente es socializado con todo el personal.



También, a los fines de satisfacer las necesidades diferenciadas, en la plantilla de personal institucional, cuenta con colaboradores con discapacidad.

Igualmente, en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) se fomenta las compras a las MIPYMES lideradas por mujeres, según lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley núm. 488-08 que establece un Régimen Regulatorio para el Desarrollo y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES).

La DIDA promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, en fecha 16 de enero 2023, designó el *Comité de Transversalización de Enfoque e Igualdad de Género*. Este comité participó y desarrolló una amplia agenda de actividades que involucraron, no solo la presencia de colaboradores de la institución, sino de otras instituciones del sector salud (nacional e internacional). En ese sentido, el 9 de marzo 2023, la institución fue reconocida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MISPAS.

**Evidencias:**

- I.2.3.1 Captura de pantalla servicios en línea.
- I.2.3.2 Captura de pantalla servicios Programa Burocracia Cero.
- I.2.3.3 Mapa Oficinas a nivel nacional
- I.2.3.4 Fotografías remozamiento sede central (rampa discapacitados, sala de espera, estación té y chocolate).
- I.2.3.5 Plan Operativo Anual 2023.
- I.2.3.6 Plan de Capacitación 2023
- I.2.3.7 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción Actividades de Género.

	<p>I.2.3.8 Correo socialización resultados de Encuesta de Satisfacción Actividades de Género.</p> <p>I.2.3.9 Acciones personales (personal con discapacidad)</p> <p>I.2.3.10 Listado de proveedores de Compras MIPYMES-MUJER</p> <p>I.2.3.11 Acta de Designación del Comité de Transversalización de Enfoque e Igualdad de Género.</p> <p>I.2.3.12 Participación en actividades sobre equidad de Género (fotos, invitación)</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Desde el año 2011 la DIDA ha implementado las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Sumado a esto, se mantiene el monitoreo y las revisiones trimestrales mediante el llenado de matrices realizadas en Excel, para el seguimiento y evaluación de los planes institucionales, también se monitorea la ejecución de las partidas presupuestarias. Estos informes de monitoreo son trabajados conjuntamente con las áreas y al término de los mismos se cargan en el Portal de Transparencia Institucional.</p> <p>La institución cuenta con una unidad responsable de verificar, analizar y revisar los procesos operativos de compras, nómina, contabilidad amparados en las normativas de la Contraloría General de la República Dominicana (CGRD) y de las emitidas institucionalmente. Adicional, la institución cuenta con la Unidad de Auditoría Interna de la CGRD.</p> <p>En ese orden de ideas, la DIDA a través del <i>Manual de Administración de Riesgos</i> estableció los criterios de orientación a los procesos de la institución para</p>	

	<p>la toma de decisiones en materia de Administración de Riesgo, que puedan afectar el cumplimiento de las funciones que le asigna las normativas, los objetivos institucionales, la misión, planes, programas y proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  I.2.4.1 Matriz de seguimiento NOBACI  I.2.4.2 Matriz de seguimiento POA  I.2.4.3 Informes monitoreo POA  I.2.4.4 Funciones unidad de Revisión y Control  I.2.4.5 Unidad de Auditoría Interna, CGRD amparada en la Ley núm. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República Dominicana, Resolución núm. IN-CGR-RCNCI-2021-021-05 para la supervisión de la recepción de bienes, a ser realizada por las Unidades de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República Dominicana y otras normas aplicables.  I.2.4.6 Manual de Administración de Riesgos</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En la DIDA, se aplican los principios de gestión de la calidad a través del <i>Autodiagnóstico CAF</i>, el cual se realiza con el acompañamiento del Ministerio de la Administración Pública (MAP), para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que ofrece la institución. En ese sentido, la institución tiene conformado un <i>Comité de Calidad Institucional</i>, representado por colaboradores de diferentes áreas y que se reúnen periódicamente para fines de llevar a cabo los ejercicios de autoevaluación.</p> <p>Por otro lado, con la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la DIDA da</p>	

	<p>cumplimiento a los procesos financieros y administrativos establecidos.</p> <p>Cabe destacar que desde el 2015, la DIDA inició con su primera versión de la <i>Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</i> con el objetivo de fomentar la mejora continua de la Calidad, esta herramienta desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y la institución. En diciembre del 2023, se aprobó la <i>3ra. versión de la CCC</i> por un período de dos años lo cual evidencia el compromiso de la institución con la calidad.</p> <p>Además, de cara al cumplimiento de los órganos rectores (específicamente la OGTIC) contamos con las certificaciones de las normas NORTIC EI, NORTIC A2, NORTIC A3 y NORTIC A4 que establecen estándares en diferentes aspectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I.2.5.1 Autodiagnóstico CAF 2023.</li> <li>I.2.5.2 Comunicación Comité de Calidad actualizado</li> <li>I.2.5.3 Correos de convocatoria (reuniones autodiagnóstico CAF).</li> <li>I.2.5.4 Listado de Participantes (reuniones autodiagnóstico CAF).</li> <li>I.2.5.5 Matriz NOBACI</li> <li>I.2.5.6 Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</li> <li>I.2.5.7 Captura normativas NORTIC</li> </ul>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda</p>	<p>En la DIDA, se asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>toda la organización, a través del uso de los diferentes medios de amplio alcance que dispone la institución. Algunos de los medios dispuestos son:</p> <p><b>Medios de Comunicación Externa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web Institucional</li> <li>• Instagram</li> <li>• Youtube</li> <li>• Facebook</li> <li>• X</li> <li>• Google +</li> <li>• Google Negocios</li> <li>• SoundCloud</li> <li>• Threads</li> <li>• Buzón de Quejas y Sugerencias</li> <li>• Podcast</li> </ul> <p><b>Medios de Comunicación Interna:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico institucional</li> <li>• Revistas</li> <li>• Boletines</li> <li>• Grupos de WhatsApp.</li> <li>• Murales</li> </ul> <p>Para el aseguramiento del uso eficiente de dichos medios, la institución cuenta con un <i>Plan de Comunicación Interno y Externo</i>, responsabilidad de la Dirección de Comunicaciones de la Institución. El cumplimiento del citado plan es medido a través de los monitoreos trimestrales que realiza la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1.2.6.1 Captura de pantallas diferentes canales de comunicación.</p> <p>1.2.6.2 Plan de Comunicación Interna y Externo</p>	
--	--	--

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La DIDA asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos y gestión de proyectos ya que la institución cuenta con manuales que describen los detalles de los procesos, en especial de las áreas misionales con miras al logro de los objetivos institucionales. Así mismo, la institución ha conformado diferentes comités multidisciplinarios con responsabilidades específicas, entre ellos, el Comité de Calidad que con el soporte del Ministerio de Administración Pública (MAP), coordina la aplicación del Modelo CAF, participación del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias, la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>De igual modo, la institución dispone de dos (2) salones de reuniones, habilitados con laptop y proyector, como un mecanismo adicional de crear las condiciones y fomentar el trabajo en equipo. También, por medio de las celebraciones de reuniones periódicas para la identificación de los proyectos institucionales, se fomenta el trabajo en equipo entre las diferentes áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b>  I.2.7.1 Manuales de procesos de las diferentes áreas  I.2.7.2 Comités institucionales conformados  I.2.7.3 Fotografías salones de reuniones DIDA  I.2.7.3 Lista asistencia reuniones POA, comités</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La DIDA cuenta con políticas y procedimientos de comunicación interna y externa, como también herramientas que permiten el flujo de información hacia los colaboradores (interno) como a los usuarios/clientes (externo).</p>	

	<p>La institución cuenta con una Dirección de Comunicaciones la cual, cada año elabora los <i>Planes de Comunicación Interna y Externa</i>. También, administra los lineamientos y procedimientos referentes a los contenidos para publicar en los medios digitales y físicos (Redes Sociales, Página Web, Murales).</p> <p>De igual modo, se comparte el <i>reporte diario de noticias relacionadas al Sistema de la Seguridad Social</i>. Así mismo, a través del WhatsApp se mantiene comunicación con las áreas institucionales ya que se han formado diferentes grupos a los fines de que los directivos cuenten con las informaciones en tiempo oportuno.</p> <p>Periódicamente se mide su efectividad mediante el monitoreo del Plan Operativo Anual, donde se evidencia la planificación de dichas actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b>  I.2.8.1 Manual de Políticas y Procedimientos, Dirección de Comunicaciones.  I.2.8.2 Plan de Comunicación Interna y Externa  I.2.8.3 Informe Trimestral POA (D. Comunicaciones)  I.2.8.4 Servicio de noticia diaria vía correo electrónico  I.2.8.5 Captura Grupos WhatsApp</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>En la DIDA los líderes muestran su compromiso con la innovación y promueven la cultura de mejora continua y se fomenta la retroalimentación de los empleados mediante la elaboración del Plan Estratégico Institucional y ejecutando anualmente</p>	

	<p>los Planes Operativos, los cuales son socializados y completados con la participación de los directivos y técnicos de la institución.</p> <p>De igual modo, a los fines de contar con la retroalimentación de los empleados, la institución aplica la <i>Encuesta de Clima Laboral</i>, monitoreada por el MAP, la cual se encuentra programada en el Plan Operativo Anual, en donde se identifican los niveles de satisfacción de los colaboradores y se les da la oportunidad de expresar abiertamente sus comentarios, quejas y sugerencias.</p> <p>En ese mismo orden, se han diseñado encuestas que miden el nivel de satisfacción de los empleados, ante las diferentes actividades que organiza en la institución. Posterior a recibir las respuestas, se elabora un informe de resultados, que incluyen sugerencias de mejoras expresadas por los colaboradores y que son socializadas con todo el personal y las partes involucradas con el propósito de tomar en cuenta para futura toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencia:</b>  1.2.9.1 Correos electrónicos, Circulares, Memorándum a la firma de la MAE  1.2.9.2 Link para la Encuesta de Clima Laboral  1.2.9.3 Informe de Encuesta de Clima laboral  1.2.9.4 Correos solicitud de llenado de Encuestas actividades DIDA  1.2.9.5 Informes de Encuesta de Satisfacción Actividades DIDA</p>	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	En la institución comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes mediante el involucramiento y la solicitud de opiniones, antes de la puesta en vigencia	



	<p>de nuevas funcionalidades como la App MiDiDa, la cual se encuentra en fase de prueba y se solicitó que los empleados la descargaran en sus dispositivos, la usaran y presentaran sugerencias de mejora, antes de la puesta en funcionamiento al público en general. Con la puesta en funcionamiento de esta aplicación, la DIDA buscar acercar aún más los servicios que ofrece a los afiliados a la seguridad social.</p> <p>La institución comunica y motiva las iniciativas del cambio mediante la realización de <i>Encuesta de Clima Laboral</i> de manera anual donde se evidencian oportunidades de mejora en cada área para convertirse en planes de acción. La ejecución de dicho plan es monitoreada cada seis (6) meses donde se elabora un informe y se remiten las respectivas evidencias que sustentan el avance al MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.2.10.1 Correo lanzamiento App Mi DiDa  1.2.10.2 Plan de Acción Encuesta de Clima Laboral  1.2.10.3 Informe ejecución Plan de Acción  1.2.10.4 Captura Barómetro SISMAP, subindicador Encuesta de Clima Laboral</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la</p>	<p>La MAE, junto con los encargados directivos y de mandos medios, planifica y coordinan anualmente la realización de diversas actividades (religiosa,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>recreativa, medio ambiental, patriótica y culturales) con el objetivo de asegurar los conocimientos sobre los valores asumidos por cada uno de los colaboradores.</p> <p>La Dirección General, conjuntamente con la Dirección de Comunicaciones maneja la programación de las actividades, a través de una <i>Agenda de Actividades</i>, en la cual participa la MAE con directores y supervisores de la institución.</p> <p>También, los directores y supervisores participan de manera activa en las charlas virtuales que organiza la Dirección General, conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos y los comités institucionales.</p> <p>De igual modo, existe una valoración general positiva de los líderes de la institución, afirmación que se confirma en los resultados de la <i>Encuesta de Clima Laboral</i> aplicada en el año 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I.3.1.1 Fotos actividades aniversario 2023.</li> <li>Captura participación de directivos en charlas virtuales.</li> <li>I.3.1.2 Fotografías del día de las secretarías.</li> <li>I.3.1.3 Foto almuerzo con la MAE y colaboradores.</li> <li>I.3.1.4 Foto de actividades recreativas.</li> <li>I.3.1.5 Foto de actividades patrióticas</li> <li>I.3.1.6 Lista de asistencia reunión socialización POA 2024</li> <li>I.3.1.7 Fotografías socialización POA 2024</li> <li>I.3.1.8 Agenda de actividades MAE</li> <li>I.3.1.9 Informe Encuesta de Clima Laboral 2022</li> </ul>	
--	---	--

2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.

Los líderes inspiran a través del fomento de una cultura de respeto y liderazgo por la innovación que se demuestra en los resultados alcanzados en la *Encuesta de Clima Laboral 2022*, específicamente en los componentes asociados a Liderazgo y Participación, así como en Comunicación, donde las valoraciones positivas sobrepasan el 85%. De igual modo, se refleja en el compromiso asumido por la MAE en la contratación de colaboradores sin discriminación por aspectos como: diferencias de género, orientación sexual, ideologías, nacionalidad entre otros; fomentando de esta forma, la igualdad de oportunidades.

De igual forma, desde la Dirección de Recursos Humanos, se apoya de manera activa a través de la remisión de correos electrónicos a todo el personal ante situaciones imprevistas que afectan a los colaboradores, tales como problemas de salud.

Así mismo, atendiendo las circunstancias de los colaboradores, se otorgan permisos especiales para estudios y licencias para atender a familiares de primer grado de consanguinidad.

Por otro lado, los colaboradores cuentan con *Buzones de Sugerencias*, colocados en lugares estratégicos para notificar cualquier tipo de discriminación.

Igualmente, una forma de apertura que muestran los directivos es manejarse con la filosofía de “puertas abiertas”; modalidad que ayuda a crear un ambiente de fácil acceso y refuerza la confianza mutua entre supervisor y supervisado.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.3.2.1 Informe Encuesta de Clima Laboral 2022</p> <p>I.3.2.2 Contratación de Personal con capacidades especiales.</p> <p>I.3.2.3 Correos de RR.HH. solicitando / informando situaciones de salud de colaboradores y/o familiares.</p> <p>I.3.2.4 Licencias y permisos otorgados por RR.HH.</p> <p>I.3.2.5 Foto de Buzón de ética para denuncias o sugerencias a lo interno y correo.</p> <p>I.3.2.6 Fotos oficinas directivos a “puertas abiertas”</p> <p>I.3.2.7 Fotos actividades con la MAE</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En la DIDA, los líderes, directores y supervisores mantienen comunicación activa y continua con sus colaboradores a través de los diferentes medios disponibles, fortaleciendo el progreso profesional del capital humano de la institución.</p> <p>De igual modo, se incentiva la comunicación rápida y directa con el uso del <i>WhatsApp</i>, ya que existen diferentes grupos que impulsan el flujo de la comunicación. Así mismo, a través de los murales informativos, los boletines, donde se publican asuntos claves de la institución.</p> <p>Además, se aplican periódicamente <i>Encuestas de Clima Laboral</i>, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores. La misma cuenta con un apartado especial donde el colaborador manifiesta las oportunidades de mejora en torno a los asuntos claves de la institución. Posteriormente, se elaboran los planes de acción correspondientes en los casos que apliquen.</p>	

	<p>También, se consultan a los empleados a través de las <i>Encuestas de Satisfacción Actividades DIDA</i>, que se remite a los colaboradores que participan de las charlas, talleres y conferencias que organiza la institución. En ese sentido, los colaboradores expresan el impacto para sus vidas el formar parte de este tipo de eventos y se les brinda la oportunidad de indicar las posibles mejoras aplicar. Como resultado de la aplicación de estas encuestas, se elabora un <i>informe de resultados</i> que es remitido a todo el personal y se abordan las mejoras identificadas con las partes involucradas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I.3.3.1 Correos institucional de comunicación entre los directivos y colaboradores.</li> <li>I.3.3.2 Socializaciones noticias sobre el SDSS.</li> <li>I.3.3.3 Murales Institucionales, Revista, Boletines.</li> <li>I.3.3.4 Captura de pantalla, grupos y chat en WhatsApp con la MAE.</li> <li>I.3.3.5 Actividades de integración con la MAE</li> <li>I.3.3.6 Minutas de Reuniones con la MAE.</li> <li>I.3.3.7 Informe de Encuesta de Clima Laboral 2022</li> <li>I.3.3.8 Informe Encuesta de Satisfacción Actividades DIDA</li> <li>I.3.3.9 Correo socialización Encuesta de Satisfacción Actividades DIDA</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>En la DIDA, se apoya al personal a través del fortaleciendo de sus conocimientos para el desarrollo de las competencias requeridas en los diferentes cargos. Este fortalecimiento es programado en el <i>Plan Anual de Capacitación</i> que cuenta con programas formativos para todos los grupos ocupacional con miras a mejorar el</p>	

desempeño desde las responsabilidades y funciones del personal.

De igual modo, los líderes empoderan y apoyan a los colaboradores mediante el monitoreo y *seguimiento trimestral a los Planes Operativos Anuales POA's*, mecanismo que permite validar el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Institucional.

Así mismo, acorde a las funciones de algunas áreas, se emiten alertas y retroalimentación a los fines de que se tomen acciones preventivas y/o correctivas con el propósito de cumplir con los objetivos establecidos. Adicional, la Dirección Jurídica remite a través del correo electrónico institucional socializaciones de las *novedades relacionadas al SDSS*. Así mismo, la dirección de Recursos Humanos y la de Comunicación también remiten cápsulas educativas al personal por correo electrónico para reforzar los principios éticos, morales y disciplinarios de los colaboradores.

También, se empodera al personal en la *designación de funciones de interinato y la delegación de funciones* en ausencia de los supervisores.

De igual modo, la Dirección de Recursos Humanos apoya a los colaboradores en sus planes y objetivos mediante el *otorgamiento de permisos* para fines de estudios.

Así mismo, se aplican *las evaluaciones del desempeño* donde se da retroalimentación al colaborador de la efectividad del desempeño mostrado en un periodo

	<p>determinado; igualmente se indican, acorde a la detección de necesidades, las capacitaciones, recursos faltantes con miras a contribuir a un mayor crecimiento de los colaboradores. Posterior al ejercicio de evaluación, se elabora un Plan de Mejora para el fortalecimiento de las capacidades del personal. Estos ejercicios están establecidos en el <i>Manual de Gestión Humana</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.3.4.1 Plan Anual de Capacitación 2023  I.3.4.2 Informes trimestrales Monitoreo POA  I.3.4.3 Matriz de seguimiento POA  I.3.4.4 Correos socialización Dirección Jurídica  I.3.4.5 Correos socialización Dirección Recursos Humanos  I.3.4.6 Correos delegación de responsabilidades.  I.3.4.7 Comunicación delegación de responsabilidades.  I.3.4.8 Permisos de estudios otorgados por Recursos Humanos.  I.3.4.9 Modelo de acuerdo de Desempeño  I.3.4.10 Manual de gestión Humana, art. 26 y 27 para ampliar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En la DIDA, se motiva, fomenta y potencializa a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias.</p> <p>En los casos de ausencia del encargado/a de un área, se delega en uno de los miembros del equipo para asumir las funciones de manera interina. De igual modo, se potencializan las capacidades de liderazgo en los colaboradores a través de la designación para</p>	

	<p>participar en capacitaciones que fortalecen las habilidades en ese campo de acción. Dichas capacitaciones se encuentran programadas en el <i>Plan Anual de Capacitaciones</i>.</p> <p>Dentro de otras iniciativas para animar, fomentar y potencializar los empleados, la institución realiza actividades de integración, así como también, rendición de cuentas en los cuales, no solo los directivos tienen participación, sino los mandos medios y técnicos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.3.5.1 Correos electrónico, delegando a colaboradores para la representación en actividades, Mesas técnicas, Forum, Encuentros etc.</p> <p>I.3.5.2 Delegación o representación en ausencias por viajes, vacaciones o licencia de personal directivo.</p> <p>I.3.5.3 Capacitaciones enfocadas al desarrollo del liderazgo.</p> <p>I.3.5.4 Fotografías de colaboradores representando a la MAE en diferentes actividades.</p> <p>I.3.5.5 Fotografías actividades de integración.</p> <p>I.3.5.6 Factura de pagos eventos de integración.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La DIDA cuenta con un <i>Plan Anual de Capacitación</i> que promueve el aprendizaje de los colaboradores, animando a los mismos a desarrollar sus competencias a través de su participación activa en las programaciones previstas. De igual modo, se reafirma, acorde a lo establecido en el <i>Manual de Gestión Humana</i>, en el Capítulo V, arts. 28 al 30 sobre capacitaciones.</p>	



En ese sentido, colaboradores de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación participaron en unos cursos, talleres y diplomados que estimulan al desarrollo de las competencias que les permite anticiparse y adaptarse a los cambios tales como:

- Diplomado en Gobernanza e Innovación de las TIC's en las Instituciones de la Seguridad Social impartido por el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS).
- Curso CCNA 3, relacionado al diseño, aseguramiento, operación y resolución de problemas en una red empresarial, impartido por INFOTEP.
- Fundamentos de Ciberseguridad, impartido por INFOTEP.

De igual manera, ante las innovaciones en el sistema de gestión pública financiera, con miras a recibir capacitación sobre las nuevas demandas en el sistema financiero, colaboradores de la Dirección Financiera, participaron en talleres y diplomado de:

- Impacto del Cumplimiento de los Procesos en la Gestión Financiera del Estado, impartido por el CAPGEFI.
- Diplomado de Nivelación de Políticas y Normativas Contables impartido por DIGECOG.
- Taller de Tesorería en el CAPGEFI
- Socialización de los Lineamientos para la Formulación de los Anteproyectos Físicos-Financieros del año 2024, impartido por DIGEPRES.

	<p>En la división de Compras y Contrataciones, durante el año 2023, se participaron en talleres de actualización acorde a las normativas emitidas por el órgano rector.</p> <p><b>Evidencias:</b>  I.3.6.1 Plan Anual de Capacitación 2023.  I.3.6.2 Manual de Gestión Humana, artículo No. 28 y 30 para promover una cultura de aprendizaje.  I.3.6.3 Correos informativos de convocatorias a cursos  I.3.6.4 Certificados de participación de diplomado (DTIC)  I.3.6.5 Certificados de participación de taller y diplomado (DAF)  I.3.6.6 Certificados de participación de división de compras.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La DIDA reconoce el excelente trabajo de sus empleados de forma individual y grupal, disponiendo de un incentivo anual que se les entrega a los colaboradores por obtener una puntuación superior del 80% en el Barómetro SISMAP Función Pública. Este beneficio se otorga bajo el amparo de la Res. núm 212-2020 que actualiza y formaliza el funcionamiento del SISMAP, Poder Ejecutivo.</p> <p>De igual modo, se otorga un incentivo individual para los colaboradores que alcancen un 85% o más en la evaluación del desempeño que se hace anualmente.</p> <p>A los fines de establecer un marco normativo institucional que reconozca y premie los esfuerzos tanto individuales como colectivos, está pendiente</p>	

	<p>de aprobación por la MAE la “<i>Políticas y procedimientos de Reconocimiento Institucional</i>”.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.3.7.1 Correo pago incentivo por cumplimiento de Indicadores-SISMAP.</p> <p>I.3.7.2 Incentivo evaluación del desempeño calificación de 85% o más.</p> <p>I.3.7.3 Borrador Políticas y Procedimientos de Reconocimientos Institucional.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>I) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Las necesidades de los grupos de interés fueron tomadas en cuenta y están reflejadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, el cual se vincula a la Estrategia Nacional del Desarrollo (END) 2030, a los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las Metas Presidenciales.</p> <p>En relación al servicio externo se analiza y monitorean la calidad y satisfacción de los ciudadanos, mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción de la Calidad de los Servicios en línea.</p>	

También, en cumplimiento a nuestro mandato misional, se aplican encuestas de Satisfacción de los usuarios a través de los Centros de Atención sobre el SDSS y encuentros alrededor de los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA). Esto permite medir la calidad de las prestaciones que reciben los usuarios y las expectativas de los ciudadanos/clientes cuyos hallazgos se remiten a los organismos correspondientes a los fines de toma de decisiones en procura de la mejora en la prestación de los servicios que brindan dichos centros.

La encuesta de satisfacción de los afiliados levantada en la auditoría de gestión DIDA, realizada anualmente por la Contraloría General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CGCNSS), quienes remiten los resultados obtenidos a la DIDA.

Los puntos GOB, administrados por la OGTIC, en la cual la DIDA presta servicios a los afiliados, aplica encuestas de satisfacción y dicha institución también remite a la DIDA los resultados alcanzados.

De igual modo, en relación a las expectativas de los colaboradores se analizan y monitorean las actividades que realiza la institución, a través de la aplicación de encuestas en la cual los colaboradores expresan el impacto de la misma y las oportunidades de mejora. Los resultados obtenidos se socializan con todo el personal.

**Evidencia:**

1.4.1.1 Plan Estratégico Institucional 2021-2024

1.4.1.2 Encuestas de Satisfacción Servicios DIDA (en línea).

	<p>I.4.1.3 Informe y fotos de encuentros alrededor de la CPNA.</p> <p>I.4.1.4 Encuesta del CGCNSS en Informe de auditoría.</p> <p>I.4.1.5 Encuesta Satisfacción Punto GOB (Megacentro)</p> <p>I.4.1.6 Encuestas de Satisfacción actividades DIDA</p> <p>I.4.1.7 Informe Encuestas de Satisfacción actividades DIDA</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>En la DIDA, se mantiene relaciones periódicas dinámicas y eficaces con las diferentes autoridades políticas del Estado y organismos del Sistema Dominicano de Salud y Seguridad Social (SDSS), lo que permite una interacción entre los diferentes grupos de interés, mediante comités, mesas de trabajos, acuerdos interinstitucionales entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.4.2.1 Participación en las convocatorias a los miembros del gabinete ministerial.</p> <p>I.4.2.2 Mesa trabajo Burocracia Cero</p> <p>I.4.2.3 Participación en las reuniones de la Comisión de Seguridad Social, Trabajo y Pensiones del Senado de la República y en la reunión convocada por la Comisión Bicameral que trabaja en la revisión y modificación de la Ley 87-01, para tratar temas sobre la modificación integral.</p> <p>I.4.2.4 Participación en la Comisión de Traspaso de CCI a reparto.</p> <p>I.4.2.5 Acta de Miembros de la Comisión de Discapacidad (SISARIL Y SIPEN).</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>En la DIDA, se han identificado las políticas públicas relevantes para la organización y han sido incorporadas al Plan Estratégico Institucional 2021-2024, y los Planes Operativos Anuales, tomando</p>	

como marco de referencia el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico del SDSS, y los indicadores gubernamentales.

La DIDA, participa en las políticas públicas establecidas por el gobierno a través de las Leyes núm. 87-01 y núm.13-20 que le otorgan el rol de promover, orientar, informar, defender, difundir, educar a la ciudadanía entre otras funciones, sobre sus derechos y beneficios que otorga el SDSS. También, se participa de las políticas públicas a través de las demandas de nuestros servicios que se realizan desde los territorios a nivel nacional.

De igual modo, de cara al cumplimiento a los órganos rectores, se mantiene un arduo trabajo con miras a dar respuesta a cada uno de sus requerimientos (Barómetro SISMAP, Normativas OGTIC, SISANOC, entre otros).

De cara a mantener altos estándares de calidad, la institución aplica el *Common Assesstments Framework (CAF)*, impulsado y monitoreado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con miras a implementar mejoras en la gestión.

Así mismo, con el objetivo de dar respuestas oportunas y en tiempo, así como reafirmar nuestro compromiso de brindar un servicio de calidad, la DIDA renovó la *3ra. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano en diciembre del 2023*.

**Evidencias:**

	<p>I.4.3.1 Plan Estratégico 2021-2024 alineado a los instrumentos de planificación.</p> <p>I.4.3.2 POA 2023 alineado a los instrumentos de planificación.</p> <p>I.4.3.3 Estatus Barómetro SISMAP.</p> <p>I.4.3.4 Captura Normativas OGTIC</p> <p>I.4.3.5 Estatus SISANOC</p> <p>I.4.3.6 Autoevaluación CAF</p> <p>I.4.3.7 Renovación 3ra. versión Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>En la DIDA, a través de los diferentes comités técnicos, se realizan las asistencias necesarias a fin de definir políticas relacionadas con la organización (comité de compras, comité de ética, comité técnico, etc.)</p> <p>Así mismo, hemos identificado las políticas públicas relevantes para la organización tales como: afiliación de la población al Sistema Nacional de la Seguridad Social (SNSS), asistencia de los afiliados en el derecho a la salud y la seguridad social. Las mismas han sido incorporadas al Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual, tomando en cuenta el Plan Plurianual del Sector Público, Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico del SDSS, y las Metas Presidenciales.</p> <p>De igual modo, la institución incorporó la <i>Transversalización de Enfoque de Género</i>, el cual forma parte de las disposiciones del Ministerio de Administración Pública y que ha mantenido un activo programa de charlas y actividades en el marco de las disposiciones públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>I.4.4.1 PEI 2021-2024  I.4.4.2 POA 2023  I.4.4.3 Políticas Públicas priorizadas  I.4.4.4 Instrumentos de Planificación (END, PNPSP, ODS)  I.4.4.5 Programa de actividades Transversalización de Género.  I.4.4.6 Fotografías actividades de Transversalización de Género</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>En la DIDA, se gestionan y desarrollan alianzas con las diferentes organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, industriales y otras autoridades públicas y profesionales. Algunas de las gestiones de asociaciones con grupos de interés, tanto nacionales como internacionales son:</p> <p>Declaración de compromisos del Foro: La Seguridad Social en la R.D. nueva visión de cara a la gente firmado el 3/feb/2022 entre la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social DIDA (DIDA), Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), Tesorería de la Seguridad Social (TSS), Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (SGJP) y Seguro Nacional de Salud (SENASA).</p> <p>Acuerdo marco de cooperación interinstitucional entre la DIDA y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) firmado el 27/abril/2023 para diseñar, entre otros, programas de formación de facilitadores de la formación profesional en seguridad social para extender las</p>	



informaciones a todas las áreas transversales al sistema.

Acuerdo marco de cooperación interinstitucional entre la DIDA y el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) firmado el 4/mayo/2023 para realizar, entre otras, jornadas y cursos con el objetivo de transmitir conocimientos sobre el SDSS a los colaboradores, personal docente y participantes del INFOTEP, acorde a la disponibilidad presupuestaria de las partes.

Firma de acuerdo de colaboración interinstitucional con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), para concretar trabajos de cooperación mutua y poner en práctica la interoperabilidad institucional con la que buscan agilizar la entrega de los servicios que se canalizan a través de ambas instituciones.

Acuerdo con la Organización Interamericana de la Seguridad Social (OISS) el cual impartió el *Diplomado Defensoría de Derechos Ciudadanos en materia de la Seguridad Social*. La finalidad de dicho diplomado es formar y capacitar a los profesionales sobre los principios y prácticas de defensa y promoción de los derechos de los ciudadanos en el ámbito de la seguridad social.

Así mismo, se firmó un acuerdo de colaboración con la OISS que tiene como objetivo empoderar a la población dominicana en cuanto a los aspectos generales de la seguridad social, a través del "*ABC de la Seguridad Social de la República Dominicana*"

	<p>Además de realizar trabajos en promoción de la Ley 87-01 y los beneficios concedidos con la creación del SDSS a la población, con el propósito de apoyar las asociaciones y entidades sociales, clubes, juntas de vecinos, sociedad civil, organizaciones profesionales, instituciones gubernamentales, sindicales, empresariales, industriales y otros, hemos firmado diferentes convenios o alianzas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  I.4.5.1 Listado de acuerdos o alianzas interinstitucionales firmadas.  I.4.5.2 Listado de participantes en Diplomado  I.4.5.3 Listado de participantes en actividades</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La Dirección General y altos directivos mantienen constante participación en las actividades propias de asociaciones y grupos de interés a nivel nacional e internacional. Así mismo, se evidencia la participación en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. Algunas de las actividades en las que la DIDA tuvo participación fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La DIDA participó en la reunión del <i>Comité Regional de Centroamérica y El Caribe. Así como del Seminario Iberoamericano “Como ampliar la cobertura de Seguridad Social a colectivos de difícil inclusión: Legislación y buenas prácticas para la afiliación de jóvenes en Iberoamérica”</i></li> <li>• La Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), en colaboración con la Asociación Nacional de Entidades de Seguridad Social de Brasil (ANASPS) y el Instituto Nacional del</li> </ul>	

Seguro Social de Brasil (INSS), con el apoyo y financiación de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), llevaron a cabo conjuntamente con la DIDA, el *V Seminario Iberoamericano sobre la Constitucionalización de la Seguridad Social*.

- La DIDA, con miras apoyar la inclusión social, participó en la *Semana Oficial de la Moda en República Dominicana*. ¡Semana Oficial de la Moda en R.D.! @RDFashionWeek 2023.
- Participación en la XXV Feria Internacional del Libro de Santo Domingo #FILSD2023
- La DIDA se unió a “Siembra por la integridad” actividad de la @digeigrdo y @plannccrd representado el valor de la “Transparencia” colaboradores de la DIDA, miembros de las Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (#CIGCN) y de más de 13 instituciones públicas con el objetivo de promover valores y conservar el medio ambiente.
- En el marco del *10mo. Congreso Nacional sobre Riesgos Laborales* realizado por la Confederación Autónoma Sindical Clasista (CASC) la Directora General de la DIDA, Carolina Serrata Méndez participó en el evento e informó sobre los avances que ha tenido el sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en materia de prevención de riesgos y salud en el trabajo y el impacto de la institución que dirige en el desarrollo y otorgamiento de derechos de los afiliados en el Seguro de Riesgos Laborales.

	<p>La DIDA realiza actividades periódicas donde se dan a conocer los avances del SDSS. Además, comparte las experiencias de otros países para aplicar en nuestro país las mejores prácticas.</p> <p>De igual modo, la DIDA también participó en las reuniones ordinarias del Comité Directivo de la OISS.</p> <p><b>Evidencias:</b>  I.4.6.1 Fotos de los eventos.  I.4.6.2 Publicaciones en redes sociales  I.4.6.3 Correos electrónicos informando eventos  I.4.6.4 Captura mensajes actividades vía Grupos WhatsApp institucional.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Desde la DIDA, se promueve la conciencia pública, transparente, reputación de calidad y orientada a resultados. Durante sus 22 años de creación, ha recibido reconocimientos como una entidad eficiente, con una alta valoración en satisfacción por parte de los ciudadanos, así lo reflejan los reconocimientos y los resultados de las encuestas realizadas, entre ellos: INAP, USAID, OISS, COPARDOM, ACIS, sindicatos, empresas, Juntas de Vecinos, confederaciones, organizaciones religiosas, comunitarias.</p> <p>Además, la DIDA fue galardonada en la <i>Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las prácticas promisorias en el Sector Público en su versión XVII</i> realizada en junio del 2021, con medalla de bronce vigentes para el Sector Público de la República Dominicana. También, fue reconocida en</p>	

	<p>los años 2022 y 2023 con medalla de plata y bronce respectivamente.</p> <p>A través del <i>Plan de Comunicación Institucional</i> (interno y externo) se publican por los diferentes medios, las orientaciones para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés tales como: Servicios de noticias DIDA, Podcast, Los ABC, campañas focalizadas (fortalecimiento institucional, promoción del SDSS y difusión y educación sobre los derechos y deberes de ciudadanos en seguridad SOCIAL, los boletines y revistas, publicaciones en los periódicos nacionales y órganos internacionales de los cuales la DIDA es miembro.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.4.7.1 Resultados de Encuesta de Satisfacción.</p> <p>I.4.7.2 Reconocimientos otorgados por instituciones SDSS.</p> <p>I.4.7.3 Fotos premio Nacional a la Calidad</p> <p>I.4.7.4 Plan de Comunicación de Medios.</p> <p>I.4.7.5 Página Web institucional.</p> <p>I.4.7.6 Los ABC, Boletines y revistas</p> <p>I.4.7.7 Publicaciones en los periódicos nacionales</p>	
--	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>En la DIDA, se identifican las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos relacionados a las variables del entorno. Estas condiciones son recopiladas a través de diversas herramientas como son: las Encuestas de Satisfacción, en las diferentes modalidades (presenciales y en línea), los seguimientos e investigaciones que realiza la Dirección de Monitoreo e Investigación de la institución. Las condiciones identificadas se toman en cuenta en el ejercicio del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual de la Institución.</p> <p>También, se toman en cuenta la socialización de las normativas del SDSS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.1.1.1 Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024).</p> <p>2.1.1.2 Plan Operativo Anual</p> <p>2.1.1.3 Informes Encuesta de Satisfacción</p> <p>2.1.1.4 Informe de Resultados del Monitoreo en los Centros de Primer Nivel de Atención (CPNA) y en los centros de salud públicos y privados (hospitales, clínicas).</p> <p>2.1.1.5 Informes de revisión de normativas del SDSS para garantizar los derechos de los afiliados al sistema.</p> <p>2.1.1.6 Correo de socializaciones de las resoluciones y normativas del SDSS</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>En la DIDA, se han identificado los grupos de Interés relevantes, estos se encuentran en una lista y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas utilizando diversos medios para comunicar los resultados a toda la organización.</p>	

A través de los encuentros que se efectúan alrededor de los Centros de Primer Nivel de Atención (CPNA), se realizan levantamientos y análisis de los servicios de salud, su impacto, y valoración, se remiten informes con los resultados y observaciones a las instancias correspondientes para la toma de decisiones en favor de los usuarios del SDSS.

De igual modo, se aplican las *encuestas de satisfacción*, la cual cuenta con un apartado en el cual el afiliado puede expresar su parecer con respecto al servicio y las posibles necesidades. También, contamos con un *Buzón de Quejas y Sugerencias* donde los comentarios plasmados por los afiliados se les dan un riguroso seguimiento y posterior respuesta (cuando indica un medio de contacto).

**Los Grupos de interés los componen:**

- Afiliados del SDSS y población general.
- Instancias del SDSS.
- Directivos y Colaboradores.
- Actores de la sociedad Civil.
- Sindicatos.
- Empleadores públicos y privados.
- Proveedores.

**Evidencias:**

- 2.1.2.1 Lista Grupos de interés institucional
- 2.1.2.2 Informes de Resultado de las Encuestas aplicadas en los CPNA.
- 2.1.2.3 Matriz de identificación de grupos interés
- 2.1.2.4 Comentarios Encuesta de Satisfacción
- 2.1.2.5 Comentarios Buzón de Quejas y Sugerencias

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

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

Posterior a la modificación de la Ley, fue revisado y mejorado el *Reglamento Interno*. De igual modo, se modificó la estructura organizativa y se hicieron rediseños en la formulación del PEI y del POA. Ambos instrumentos, de acuerdo con el rol de la institución están alineados con las políticas del gobierno, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

Partiendo de las nuevas funciones de la DIDA en la Ley 13-20 y la nueva estructura organizativa, la DIDA creó un *Departamento de Litigios* con el objetivo de dar acompañamiento a los afiliados en sus recursos amigables y contenciosos, sustentados en un *Manual de Procedimientos de la Dirección Jurídica*.

Como parte del mandato de ley, la DIDA ha ampliado sus oficinas con miras a contar con un punto de prestación de servicio en todo el territorio nacional. Al igual que ha fortalecido su accionar para el beneficio de los afiliados, como las disposiciones mediante la resolución núm. 581-03, que aumentó de 8 a 12 mil pesos las coberturas por medicamentos ambulatorios en el Seguro Familiar



	<p>de Salud y que agrega también 70 nuevos procedimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.1.3.1 Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024.</p> <p>2.1.3.2 Estructura Organizativa (Depto. Litigios)</p> <p>2.1.3.3 Manual de Procedimientos Dirección Jurídica</p> <p>2.1.3.4 Ley Núm. 13-20, artículo 5.</p> <p>2.1.3.5 Informes de la Comisión Técnica sobre normativas del SDSS para garantizar los derechos de los afiliados al sistema.</p> <p>2.1.3.6 Resolución No. 581-03 ampliación de cobertura para medicamentos ambulatorios y nuevos procedimientos</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución realiza un diagnóstico a través del análisis FODA en el ejercicio de la planificación del PEI 2021-2024.</p> <p>De igual modo, la institución examina las capacidades de los proyectos a desarrollar a través del uso de la herramienta FODA, la cual también se ha utilizado para el análisis de los proyectos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de la plataforma tecnológica y automatización de los servicios 2023.</li> <li>• Automatización de la plataforma tecnológica.</li> <li>• Apertura, ampliación y adecuación de la oficina Central y Provinciales.</li> <li>• Sala de Salud y lactancia.</li> </ul>	

	<p>Así mismo, la institución adoptó el modelo CAF mediante el cual se realiza un autodiagnóstico de la institución para identificar los puntos fuertes y las oportunidades de mejora.</p> <p>También, la institución aplica la <i>Evaluación del Desempeño Institucional (EDI)</i> el cual es monitoreado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.1.4.1 FODA del Plan Estratégico 2021-2024.  2.1.4.2 FODA Proyectos institucionales  2.1.4.3 Autodiagnóstico CAF 2022.  2.1.4.4 Evaluación EDI</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La DIDA diseñó su Planificación Estratégica 2021-2024, tomando como marco de referencia la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible; herramientas que reflejan las prioridades de nuestro país. Así mismo, para el corto plazo, la misión y visión se ven reflejados en la Planificación Operativa Anual de la institución y en los objetivos estratégicos de la misma.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>2.2.1.1 Plan Estratégico PEI-2021-2024.  2.2.1.2 POA 2023  2.2.1.3 Misión, Visión y Valores Institucionales</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La DIDA involucra a los empleados, líderes y ejecutivos de mandos medios en el desarrollo de la estrategia y de la planificación de su marco estratégico con el apoyo y directrices del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>Así mismo, con la asistencia técnica del Ministerio de Administración Pública, se renovó la <i>3ra. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano</i> con el objetivo de fomentar la mejora continua en la calidad, tomando en consideración las necesidades de nuestros grupos de interés, brindando a los usuarios, la oportunidad de conocer de forma consciente, realista y objetiva, el nivel de calidad que se puede alcanzar en la prestación de los servicios que brinda la institución.</p> <p>La institución diseñó una <i>Matriz de valoración de grupos de interés</i> para fines de priorizarlos y tomarlos en cuenta en el desarrollo de las actividades que realice la institución en beneficio de los afiliados del SDSS.</p> <p>En cuanto a otros grupos de interés son recopiladas las informaciones mediante los <i>Buzones de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, encuesta de Clima Laboral y Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</i></p> <p><b>Evidencias:</b>  2.2.2.1 Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	

	<p>2.2.2.2 3ra. Versión Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>2.2.2.3 Matriz de valoración de grupos de interés</p> <p>2.2.2.4 Planes de mejora</p> <p>2.2.2.5 Encuestas de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>2.2.2.6 Informes resultados de Encuesta de Satisfacción</p> <p>2.2.2.7 Buzones de Quejas y Sugerencias</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>En la DIDA, dentro del desarrollo del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo se integran aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género.</p> <p>La DIDA organizó charlas de enfoque de género en la cual participaron colaboradores de ambos sexos y en los cuales fue medido el nivel de satisfacción e impacto, con la aplicación de <i>Encuestas de Satisfacción</i>. Posteriormente, se elabora y socializa un informe con los resultados.</p> <p>Así mismo, como estrategia para incentivar la responsabilidad social a nivel institucional, se han colocado varios stickers en áreas de uso común que exhortan al uso racional del agua y a reducir el consumo de energía eléctrica.</p> <p>La DIDA, integra aspectos de sostenibilidad a través de las actividades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla de concientización sobre ahorro del agua.</li> <li>• Charla sobre la importancia del reciclaje.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornada de reforestación en la Ave. Ecológica (Siembra por la Integridad)</li> <li>• Jornada de vacunación contra la influenza.</li> <li>• Operativo de prevención contra el cáncer de mama.</li> <li>• Operativo prueba de covid-19</li> <li>• Donaciones de raciones de alimentos y ropas a: Pastoral de la Salud Arquidiócesis de Santo Domingo y Siervas de María.</li> <li>• Bodega móvil de Inespre</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.2.3.1 PEI 2021-2024</p> <p>2.2.3.2 POA 2022</p> <p>2.2.3.3 Fotos sticker uso racional de los recursos</p> <p>2.2.3.4 Listado de participantes charla concientización sobre ahorro del agua.</p> <p>2.2.3.5 Listado de participantes charla importancia del reciclaje.</p> <p>2.2.3.6 Fotos jornada de vacunación contra la influenza.</p> <p>2.2.3.7 Fotos jornada de reforestación en la Ave. Ecológica (Siembra por la Integridad)</p> <p>2.2.3.8 Fotos Operativo de prevención contra el cáncer de mama.</p> <p>2.2.3.9 Fotos Operativo prueba de covid-19</p> <p>2.2.3.10 Fotos donaciones de raciones de alimentos y ropas.</p> <p>2.2.3.11 Correo operativo Bodega móvil</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La DIDA asegura la disponibilidad de recursos a través de los ingresos que se establece en la Ley General de Presupuesto y el recaudo de 0.05% de las cotizaciones del seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia de la Ley 13-20. Para una implementación efectiva del plan realiza cada año el</p>	

	<p>ejercicio de formulación presupuestaria, acorde a las directrices de la DIGEPRES. En ese mismo orden, también realiza el levantamiento y posterior planificación del Plan Anual de Compras y Contrataciones con las correspondientes previsiones de fondos, así como cuotas para beneficiar a las Mujeres y MiPyMES y cuenta con un presupuesto, alineado con el Plan Operativo Anual y en concordancia con el Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.2.4.1 Artículo 7 de la Ley Núm. 13-20  2.2.4.2 Presupuesto Aprobado 2023.  2.2.4.3 PACC 2023</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>En el marco del direccionamiento estratégico de la DIDA, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 refuerza los procesos, proyectos y estructuras organizativas acorde con la obtención de los objetivos de la institución. La Planificación se realiza a través del Plan Operativo Anual, donde se establecen metas con fechas definidas. También, a través del Plan Anual de Compras y Contrataciones, se priorizan los principales recursos (tangibles e intangibles) que necesitará la institución para su operatividad.</p> <p>Así mismo, la institución cuenta con una estructura organizativa que fue actualizada en el año 2021 con el acompañamiento del MAP.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>  2.3.3.1 PEI 2021-2024.  2.3.3.2 POA 2023  2.3.3.3 PACC 2023  2.3.3.4 Estructura Organizativa. Resolución No. 001-2021</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La DIDA formula sus Planes Operativos Anuales para cada una de las áreas que conforman la institución, los cuales tienen sus respectivos indicadores. Estos indicadores son evaluados a corto plazo, mediante el seguimiento mensual con el uso de una matriz donde se analizan las dificultades presentadas en busca alternativas para la solución de las mismas.</p> <p>Las actividades son medidas a través de indicadores de cumplimiento de los objetivos estratégicos, luego se realiza un informe de la ejecución trimestral el cual es remitido a la Dirección General. Adicional, dichos informes son cargados en el Portal de Transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.3.4.1 POA-2023  2.3.4.2 Reunión de Socialización del POA 2023.  2.3.4.3 Informe Trimestral ejecución del POA  2.3.4.5 Matriz de seguimiento ejecución POA  2.3.4.6 Captura de publicación en el Portal de Transparencia</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles</p>	<p>La DIDA mantiene constante comunicación con los grupos de interés internos y externos de los logros y objetivos alcanzados a través de los medios de comunicación disponibles. En ese sentido, la</p>	

<p>organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>institución ha informado oportunamente sobre temas asociados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización de la 3ra. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Uso del nuevo Formulario del Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Publicación resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>• Monitoreo y seguimiento del POA.</li> </ul> <p>La institución con una Dirección de Comunicación, donde se planifican, diseñan y desarrollan las políticas y estrategias de comunicación externa e interna de la institución, atendiendo a los lineamientos establecidos por la Dirección General.</p> <p>De igual modo, los resultados alcanzados, estrategias e informaciones de interés son puestos en conocimiento a través del Portal web Institucional, Portal de Transparencia y redes sociales para lograr un mayor alcance.</p> <p>También, como parte de nuestros grupos de interés, se remite al CNSS los informes de Memoria Anual y el Presupuesto Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.3.5.1 Correos electrónico de remisión de la 3ra. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>2.3.5.2 Portal de Transparencia.</p> <p>2.3.5.3 Formulario del Buzón de Quejas y Sugerencias</p> <p>2.3.5.4 Matriz de seguimiento del POA</p> <p>2.3.5.5 Publicación informe Monitoreo del POA</p> <p>2.3.5.6 Comunicaciones y correos electrónicos al CNSS</p>	
---	---	--



<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>En el PEI 2021-2024 de la DIDA se establecen objetivos estratégicos y resultados esperados de donde se desglosan los indicadores institucionales correspondientes.</p> <p>Así mismo, para el seguimiento y medición de dichos indicadores, se elaboran los Planes Operativos Anuales, los cuales son monitoreados de forma trimestral.</p> <p>De cara al seguimiento al Plan Operativo Anual y nivel de ejecución del Plan Anual de Compras y Contrataciones, se interactúan con las áreas todos los meses con la remisión de los informes de gestión; estos, sirven de insumos para la elaboración de los informes trimestrales, semestrales y anuales que plasman los avances alcanzados y que posteriormente son cargados al Portal de Transparencia Institucional y remitidos a los órganos rectores pertinentes.</p> <p>De igual modo, se mantiene el monitoreo de los servicios comprometidos en la <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i> y se notifican a las áreas involucradas y/o responsables de los ajustes requeridos para la mejora de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.3.4.1 Informes de gestión de las áreas.</p> <p>2.3.4.2 Informes Seguimiento de la ejecución del POA</p> <p>2.3.4.3 Informe Ejecución PACC.</p> <p>2.3.4.4 Evaluación de la ejecución de POA</p> <p>2.3.4.5 Captura publicación de informes en Portal de Transparencia</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>En la DIDA, identificamos las necesidades de cambio y futuras innovaciones a través de la implementación y aplicación de nuevas tecnologías. La institución forma parte del proyecto de <i>Simplificación de trámites de los servicios</i>. Esto se traduce, en la mejora de la calidad y efectividad de los procesos realizados.</p> <p>Además de la implementación de <i>Servicios en línea</i>, impactando de forma positiva la prestación de nuestros servicios, así como la mejoría en los tiempos de respuesta.</p> <p>De igual modo, la institución tiene parte de sus servicios en el Portal único del Estado (<a href="http://www.gob.do">www.gob.do</a>)</p> <p>A raíz de la necesidad de mejorar la tabulación y procesamiento de los datos de satisfacción de los afiliados se, implementó un sistema de encuestas, que puede ser accedido y llenado desde el dispositivo móvil (celular o tableta) del afiliado o tomarse in situ.</p> <p>La DIDA identificó la actualización del <i>Sistema de Gestión de Turnos</i> que usa, por lo que se solicitó a la empresa desarrolladora, una revisión de la versión actualmente utilizada y una propuesta de actualización, basada en una solución tecnológica que permita tener control total de las operaciones administrativas de manera centralizada, que permita obtener información necesaria para la toma de</p>	

	<p>decisiones y que permita gestionar distintas actividades que son propias de los servicios brindados, manteniendo siempre control total sobre las operaciones realizadas.</p> <p>Así mismo, la DIDA ha desarrollado una aplicación (MiDIDA) que se encuentra en modo de pruebas internas para verificar la funcionalidad de la misma. Posteriormente formará parte de las aplicaciones de uso cotidiano de los afiliados. Esta aplicación se traduce, no solo en facilidades a los usuarios, sino en reducción de los costos operativos para la prestación de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.4.1.1 Captura de Pantalla Servicios página web.  2.4.1.2 Informe Simplificación de Trámites  2.4.1.3 Captura Servicios en el portal único dominicano  2.4.1.4 Captura Customer Relationship Management (CRM).  2.4.1.5 Fotos sistema de turnos  2.4.1.6 Correos internos uso de MiDiDa</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La DIDA construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones a través de la formación de todos los grupos ocupacionales de la institución. Esta cultura se fortalece en las programaciones anuales que se hacen en el Plan de Capacitación Anual.</p> <p>También, se fortalece la cultura de la innovación con la participación y apoyo a los seminarios organizados por el MAP para compartir las buenas</p>	

	<p>prácticas de otras instituciones que son modelos referentes.</p> <p>De igual modo, se crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, a través de los talleres, charlas, conferencias, encuentros en los que representantes de la institución tienen participación. Así como los que la institución organiza.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.4.2.1 Plan de Capacitación DIDA 2023  2.4.2.2 Correo confirmación participación en talleres MAP  2.4.2.3 Listado de participantes</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>En la DIDA se elaboró la <i>Política de Innovación</i> con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en los procesos de la institución utilizando herramientas tecnológicas y estrategias innovadoras que permitan, entre otras, mejorar la atención al afiliado. En el ejercicio de diseño de la política, se dieron intercambios de correos a los fines de contar con un documento adecuado a las mejores prácticas. Posterior a la aprobación de dicho documento, se socializó con las partes involucradas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.4.3.1 Política de Innovación aprobada  2.4.3.2 Correos de intercambios elaboración Política de Innovación  2.4.3.3 Correos de socialización Política de Innovación.</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora</p>	<p>Los líderes de la DIDA promueven los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal</p>	

<p>de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado a través de:</p> <p>Desde la Dirección de TIC se propuso la asignación de las encuestas por la App para que los afiliados puedan ayudar, mediante sus comentarios y sugerencias, a mejorar el servicio.</p> <p>De igual modo, se propuso la creación de un módulo dentro de la App para que se puedan presentar los cobros indebidos en prestaciones de servicios de salud, y se pueda dar seguimiento con mayor rapidez y efectividad.</p> <p>Estas ideas fueron desarrolladas e implementadas en la institución, evidenciando la apertura de la MAE a las ideas expresadas por los colaboradores de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.4.4.1 Captura módulo aplicación de encuesta  2.4.4.2 Captura módulo de cobros indebidos en prestaciones servicios de salud</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La DIDA asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados a través de su presupuesto y el Plan Operativo Anual. En el mismo, se identifican los recursos para la consecución de las metas programadas. Cada año la institución realiza el ejercicio de planificación de los recursos tangibles y no tangibles en el Plan Anual de Compras y Contrataciones.</p>	

	<p>Dichos planes son monitoreados mensual y trimestral; además, se presentan informes ante los órganos rectores sobre la ejecución de los mismos. Del mismo modo, son evaluados para verificar el nivel de cumplimiento en dicha planificación.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.5.1.1 POA 2023  2.5.1.2 Presupuesto 2023  2.5.1.3 PACC 2023  2.5.1.4 Informes de monitoreo POA  2.5.1.5 Evaluaciones DIGEPRES</p>	
--	--	--

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La DIDA analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. Esto se ve reflejado en el PEI 2021-2024, en el Eje Estratégico 2 <i>Calidad y oportunidad de los servicios del SDSS</i>, donde ha destinado en su línea de acción 2.2.4 el <i>desarrollo y fortalecimiento de las capacidades técnicas y profesional del recurso humano</i> donde los directivos tienen la previsión de fortalecer la gestión humana en la institución. De igual modo, al corto plazo, se evidencia en la remisión anual al Ministerio de Administración Pública, la <i>Plantilla de Planificación de Recursos Humanos</i>, la cual es evaluada y monitoreada por dicho órgano rector.</p> <p>De igual modo, en los ejercicios de evaluación del desempeño se identifican las necesidades de RR.HH.</p>	

	<p>los cuales posteriormente, también son considerados en la planificación de recursos humanos de la institución.</p> <p>También, se analiza periódicamente en los ejercicios de elaboración del Plan Operativo Anual, específicamente en la Dirección de Recursos Humanos, conjuntamente con los directivos de las áreas, los ajustes, cambios, movimientos necesarios. Todas estas acciones con el fin de lograr las transformaciones que empoderen a los colaboradores y que consecuentemente, repercuta en mejoras para la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.1.1.1 PEI 2021-2024  3.1.1.2 POA 2023  3.1.1.3 Planificación de Recursos Humanos  3.1.1.4 Formulario de Evaluación del Desempeño</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>En la DIDA, se desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>La institución, tiene identificada por áreas, las proyecciones de las personas a reclutar en periodos determinados. Esta planificación se encuentra en la <i>Plantilla de Personal de Recursos Humanos</i>. Además, cuenta con un Manual de Cargos (<i>actualmente en proceso de revisión por parte del MAP</i>), en el cual describe las tareas correspondientes para cada colaborador, lo que refleja igualdad de oportunidad a quienes les interese laborar en la institución y que</p>	

cumplan con los perfiles exigidos para ocupar un cargo determinado. De igual modo, se brindan oportunidades de promoción a quienes ya forman parte de la institución, lo que contribuye con el fortalecimiento de las capacidades; adicional, para incentivar el desarrollo del personal, la institución cuenta con un *Plan de Capacitación* que es monitoreado trimestralmente a los fines de determinar su nivel de ejecución. Así mismo, se evidencia la transparencia en la administración de los recursos humanos e igualdad de oportunidades, ya que la institución cuenta con colaboradores con discapacidad.

También, hay bases objetivas para conceder permisos de estudios y licencias, según lo establecido por la ley de función pública.

Los directivos, acorde a las competencias de los colaboradores que conforman las áreas, delegan funciones en base a las competencias, capacidades mostradas y desempeño en sus respectivos cargos.

La institución cuenta con un *Manual de Recursos Humanos*, donde se establecen los beneficios institucionales.

**Evidencias:**

3.1.2.1 Borrador Manual de Cargos Clasificados

3.1.2.2 POA Recursos Humanos 2023

3.1.2.3 Planificación de RR.HH. 2023

3.1.2.4 Plan de Capacitación de RR.HH. 2023

3.1.2.5 Correos delegación de personal.

3.1.2.6 Manual de Recursos Humanos.



<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La DIDA, en el Manual de Gestión Humana, se da las pautas para los procesos de selección, promoción y remuneración, acorde al Procedimiento de Reclutamiento y Selección del personal, además de considerar los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Además, para fines de afianzar dichos principios, la institución está en proceso de revisión/ aprobación de <i>Las Políticas y Procedimiento de Reconocimiento Institucional</i> el cual abarcaría, no solo a los colaboradores, sino a las áreas institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.1.3.1 Manual de Gestión Humana, Procedimiento de ingreso del personal.  3.1.3.2 Procedimiento de Reclutamiento y Selección del personal.  3.1.3.3 Borrador Políticas y Procedimiento Reconocimiento Institucional</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>En la DIDA, para garantizar el reclutamiento y selección del personal idóneo, procura que los seleccionados cumplan con los perfiles de los cargos para los cuales fueron evaluados, guardando los principios de mérito, capacidad, igualdad y sin discriminación o exclusiones. Estos perfiles se encuentran descritos en el Manual de Cargos.</p> <p>El desarrollo de la carrera profesional se evidencia desde el proceso de selección y reclutamiento, posterior inducción, así como el acompañamiento en el paso por la institución con oportunidades de crecimiento, beneficios por el buen desempeño,</p>	

	<p>flexibilidad, entre otros, basados en los criterios anteriormente indicados.</p> <p>Así mismo, los colaboradores son capacitados acorde a sus perfiles técnicos, funciones y necesidades plasmados en el Plan de Capacitación institucional, el cual es remitido al Ministerio de Administración Pública para fines de validación. También, se remiten los informes de ejecución de las capacitaciones programadas.</p> <p>Con miras a brindar igualdad de oportunidades y en reconocimiento de las capacidades y competencia de los colaboradores, acorde a los resultados de las evaluaciones del desempeño y trayectoria demostrada, la institución realiza promociones internas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.1.4.1 Manual de Cargos Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019.  3.1.4.2 Procedimiento de reclutamiento y selección.  3.1.4.3 Registro del proceso de selección al personal  3.1.4.4 Inducción al Personal de Nuevo ingreso  3.1.4.5 Promociones Internas 2023  3.1.4.6 Contratación de Personal con condiciones especiales y extranjero  3.1.4.7 Manual de Gestión Humana</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La institución, desde la contratación del personal y su ingreso, demuestra que apoya una cultura de desempeño orientado a la transparencia y equidad, a través del establecimiento de los acuerdos del desempeño en los cuales se definen los objetivos, metas, indicadores, entre otros aspectos a alcanzar en el año. En ese proceso se establece un diálogo entre supervisor y supervisado y se llegan a un</p>	

	<p>consenso entre las partes sobre los objetivos y metas a alcanzar.</p> <p>Posterior a la firma del acuerdo del desempeño, se realiza la evaluación del desempeño, tomando como base lo establecido en dicho acuerdo.</p> <p>En ese mismo sentido, trimestralmente se realiza un ejercicio de revisión de los acuerdos previamente establecidos para la aplicación de posibles ajustes, en caso de ser necesario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.1.5.1 Acuerdos de desempeño 2023</p> <p>3.1.5.2 Evaluación del desempeño</p> <p>3.1.5.3 Minuta revisión de acuerdos de desempeño</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>En la DIDA, aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización. Mediante la cuantificación de datos estadísticos por sexo en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Composición de los empleados por grupo ocupacional.</li> <li>• Composición de los empleados por los resultados de la evaluación del desempeño por grupo ocupacional.</li> <li>• Composición de los empleados por género y puestos directivos.</li> <li>• Composición de los empleados por participación en programas de formación y/o actividades institucionales de enfoque de género, estas últimas son medidas mediante encuestas de satisfacción y se elabora un informe con los resultados obtenidos. Posteriormente, se socializa con las partes involucradas.</li> </ul>	

	<p>Así mismo, la institución ha conformado un <i>Comité de Transversalización de Género</i>, acreditado el Ministerio de la Mujer, el cual cuenta con una serie de iniciativas cuyo objetivo, entre otros, es sensibilizar a los demás colaboradores en temas de igualdad y equidad de género. Este comité se encarga de organizar actividades asociadas a dichos temas así, como de capacitaciones que encuentran programadas en el <i>Plan Anual de Capacitaciones</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.1.6.1 Tabla estadística composición de empleados de la DIDA.  3.1.6.2 Actividades / charlas Enfoque de género  3.1.6.3 Encuesta de Satisfacción Actividades DIDA  3.1.6.4 Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Actividades Enfoque de Género  3.1.6.5 Plan Anual de Capacitaciones 2023  3.1.6.6 Participación en Foro Nacional de la Igualdad de Género en la República Dominicana.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	La DIDA, desde su planificación estratégica, específicamente en el Eje 2, en la línea de acción 2.2.4, mostró conciencia en la implementación de una estrategia de recursos humanos eficiente. En ese sentido, la institución tiene establecido en su Manual de Gestión de Recursos Humanos, en el artículo núm. 25, la responsabilidad de los encargados de áreas de velar por las capacitaciones del personal bajo su dependencia.	

	<p>La Dirección de Recursos Humanos utiliza como insumo las evaluaciones de desempeño, para la detección de las necesidades de capacitación. De igual forma, se elabora <i>el Plan de Capacitación</i> cada año, en el cual se programan las acciones formativas orientadas a satisfacer los requerimientos técnicos de los colaboradores. También, se toma en cuenta el plan de mejora y desarrollo profesional que se realiza con cada colaborador.</p> <p>Estas estrategias se aplican con miras a potenciar las competencias y habilidades requeridas para el mejor desempeño de sus funciones, lo cual se traduce en beneficio a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.1.1 PEI 2021-2024 (Línea de acción 2.2.4)  3.2.1.2 Manual de Gestión Humana.  3.2.1.3 Plan de Capacitación 2023  3.2.1.4 Plantilla de Resultados de la Evaluación del Desempeño.  3.2.1.5 Formulario de Evaluación del Desempeño  3.2.1.6 Plan de Mejora y Desarrollo profesional</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>En la DIDA, se atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos institucionales, mediante la programación anual de Capacitación y la realización de actividades formativas atendiendo las necesidades particulares por áreas, como también a las solicitudes de capacitación presentadas en las evaluaciones anuales del desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b>  3.2.2.1 Plan de Capacitación 2023  3.2.2.2 Modelo Evaluación del Desempeño</p>	

3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).

En la DIDA, se permiten nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar y potenciar las competencias en los colaboradores que forman parte de la institución, a través de la implementación de formas diferentes de efectuar los procesos tales como: desarrollo (in house) de un módulo para aplicación de encuestas internas y posterior capacitación a los principales usuarios del mismo.

De igual modo, en el *Plan Anual de Capacitación*, el cual, se fundamenta de los resultados de las evaluaciones del desempeño de los colaboradores, tiene previsto capacitaciones cuyo desarrollo es en línea, lo cual permite el aprovechamiento de las tecnologías.

Así mismo, se realizan charlas virtuales para lograr un mayor alcance en la participación de los colaboradores. Las mismas son medidas a través de *encuestas de satisfacción*, que buscan conocer el impacto en la vida de los colaboradores. Posteriormente, se elaboran informes con dichos resultados que se socializan con las partes interesadas.

Dentro de las novedades en ideas innovadoras, está el desarrollo de la *App MiDIDA*, la cual se encuentra a modo de prueba para verificación de la funcionalidad y posterior puesta en vigencia para el público en general.

**Evidencias:**

3.2.3.1 Captura módulo de Encuestas

3.2.3.2 Lista de Asistencia Capacitación Módulo de Encuesta

	<p>3.2.3.3 Plan anual de capacitación.  3.2.3.4 Link encuesta de satisfacción Actividades DIDA  3.2.3.5 Informe resultados encuestas de satisfacción actividades DIDA  3.2.3.6 Correos pruebas App MiDIDA</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>En la DIDA se establecen planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyen habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. En el ejercicio de elaboración del Plan de Capacitación se tienen previsto beneficiar algunos colaboradores con las capacitaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestría en gestión Pública y Gobernanza</li> <li>• Desarrollo de Competencia Liderar con el Ejemplo</li> <li>• Desarrollo de Competencia Compromiso con los Resultados</li> <li>• Modelo de Gestión por Competencias</li> <li>• Administración del Tiempo para Líderes</li> <li>• Liderazgo Gerencial y Supervisión</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.4.1 Plan de Capacitación 2024  3.2.4.2 Listado de colaboradores beneficiados en capacitaciones citadas.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, inducción (orientaciones tanto al puesto de trabajo como a la cultura organizacional) acorde a lo establecido en el Manual de Inducción del personal.</p>	

	<p>Cabe destacar que lo referente a la inducción a la Administración Pública se realiza a través de cursos organizados con el INAP.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.5.1 Listado de participantes de la Inducción general al personal de nuevo ingreso.  3.2.5.2 Manual de inducción.  3.2.5.3 Manual de Gestión de Recursos Humanos  3.2.5.4 Listado de participantes curso a la Administración Pública.</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>En la DIDA se promueve el crecimiento de los colaboradores, a través de la promoción o movilidad interna o externa que se lleva a cabo, tomando en consideración lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias para el puesto</li> <li>• Resultado de la evaluación de desempeño</li> <li>• Méritos basados en el cumplimiento de la labor en la trayectoria dentro de la institución.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.6.1 Acción de personal de promociones internas del 2023.  3.2.6.2 Cambios de designaciones interna y traslados del 2023  3.2.6.3 Manual de Gestión Humana</p>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>La DIDA desarrolla y promueve métodos modernos de formación ya que las capacitaciones planificadas en el <i>Plan de Capacitación</i> corresponden en un <b>87%</b> a la modalidad virtual (34) y solo un <b>13%</b> presencial (13).</p> <p>En el año 2023, bajo esta modalidad, se capacitaron más de <b>672</b> colaboradores.</p>	



	<p><b>Evidencias:</b>  3.2.7.1 Plan Anual de Capacitación 2023  3.2.7.2 Listado de colaboradores que recibieron capacitaciones en modalidad virtual.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La DIDA planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. Esto se puede evidenciar en el Plan de Capacitación. Algunas de las capacitaciones orientadas a esos temas son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética Derechos y Deberes del Servidor Público</li> <li>• Importancia de la Transversalización del Enfoque de Género en el Sector Salud</li> <li>• Principios Básicos de Igualdad de Género y Prevención de Violencia</li> <li>• Riesgo eléctrico</li> <li>• Riesgo en oficinas</li> <li>• Régimen Ético y Disciplinario</li> </ul> <p>Con miras a educar sobre la prevención de comportamientos no éticos, la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), organizó un taller virtual de “Integridad y Valores Éticos, en la cual participaron más de 45 colaboradores de la institución.</p> <p>Así mismo, La DIDA cuenta con un <i>Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST)</i> para responder en casos de emergencia o cualquier eventual de riesgo. Dicho comité participa en la organización de charlas educativas para formar al personal sobre temas de riesgos.</p>	

	<p>De igual forma, la institución tiene un <i>Comité de Transversalización de Género</i> que cuenta con una serie de actividades formativas que desarrolla durante el año.</p> <p>También, está conformado la <i>Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)</i> que vela en promover la institucionalización de la ética y conductas íntegras en los colaboradores. Así como, vigilar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.8.1 Plan Anual de Capacitación  3.2.8.2 Listado de participantes cursos  3.2.8.3 Correos invitación charla (Comité SISTAP)  3.2.8.4 Correos Encuesta de Satisfacción  Actividades de Enfoque de Género  3.2.8.5 Informe de resultados Encuesta Enfoque de Género  3.2.8.6 Plan de Trabajo (CIGCN)</p>	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	En la DIDA se promueve una cultura de comunicación abierta y eficaz entre las áreas ya que existen diferentes Comités que realizan actividades	

	<p>en conjunto, lo cual fomenta el trabajo en equipo. Algunos de los comités son:  <i>Comité de Calidad, Comité Transversalización de Género, Comité Técnico, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité Mixto de Ciberseguridad</i> entre otros. Así mismo, se promueve el aporte de ideas mediante la capacitación de los colaboradores sobre trabajo en equipo y comunicación efectiva, que se encuentran programados en el <i>Plan de Capacitación Institucional</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.1.1 Comunicaciones conformación comités institucionales  3.3.1.2 Formulario control de reuniones internas por Departamento y Minutas de Reuniones.  3.3.1.3 Lista de asistencia de reuniones de los diversos comités.  3.3.1.4 Listado de participantes, capacitación “Trabajo en Equipo” y “Comunicación Efectiva”  3.3.1.5 Plan Anual de Capacitación</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En la DIDA, los mecanismos establecidos para propiciar las aportaciones de ideas y sugerencias de los empleados o aquellas recibidas de nuestros usuarios se recogen por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Buzón de sugerencias</i></li> <li>• <i>Buzón de Clima Laboral</i></li> <li>• <i>Socialización de Programas y Proyectos</i></li> </ul> <p>Posterior a la recopilación de las ideas, comentarios, sugerencias presentadas, se gestionan a las áreas involucradas para los fines correspondientes, para los casos que aplique.</p> <p>Así mismo, se les da participación a los empleados para que aporten ideas o sugerencias en acciones de</p>	

	<p>mejora surgidas en los ejercicios de autodiagnóstico institucional y evaluaciones internas.</p> <p>De igual modo, se crea un entorno que desarrolla mecanismos de diálogo adecuados, por medio de los <i>Comités Institucionales</i> que abordan diferentes temas en sus sesiones de trabajo, logrando de esta forma, fomentar el trabajo en equipo. Algunos de los comités son:  <i>Comité de Calidad, Comité Transversalización de Género, Comité Técnico, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité Mixto de Ciberseguridad</i> entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.2.1 Seguimiento de los buzones.  3.3.2.2 Matriz Estadística Seguimiento de buzones.  3.3.2.3 Informe buzones de sugerencia  3.3.2.4 Lista asistencia socialización POA 2024  3.3.2.5 Fotografías socialización POA 2024  3.3.2.6 Lista de asistencia de reuniones de los diversos comités.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La DIDA involucra de manera continua a los empleados para la elaboración de planes, proyectos y procesos a largo y corto plazo, con el fin de identificar las acciones de mejora de la institución. El ejercicio de elaboración del <i>Plan Estratégico Institucional 2021-2024</i> contó con la participación, no solo de los directivos, sino con los técnicos de las diferentes áreas de la institución. Igualmente, en el corto plazo, para el ejercicio de elaboración del <i>Plan Operativo Anual (POA)</i>, se hace conjuntamente con la participación de los miembros de cada unidad y se socializa con los directivos, previo la autorización de la MAE.</p>	

	<p>De igual modo, en el desarrollo para la aplicación MiDIDA, se socializó con los colaboradores a los fines de que presentaran propuestas de mejora, antes de realizar lanzamiento oficial, haciendo más participativo e inclusivo el ejercicio en cuestión.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.3.1 Fotos elaboración PEI 2021-2024  3.3.3.2 Lista asistencia Socialización POA 2024  3.3.3.3 Fotos Socialización POA 2024  3.3.3.4 Correos TIC aplicación MiDIDA</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En la DIDA, se procura a través de los Acuerdos de Desempeño, el consenso entre los directivos y los colaboradores sobre los objetivos alcanzar durante un periodo, así como la manera de medir su consecución; las cuales se ejecutan a través de las <i>Evaluaciones del Desempeño</i>.</p> <p>En ese mismo sentido, también se realizan reuniones trimestrales para la revisión de los acuerdos de desempeño. En estas reuniones se revisan los avances de los puntos acordados inicialmente y se plasman en una <i>Minuta de reunión Acuerdos de Desempeño</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.4.1 Modelo de Acuerdo de desempeño.  3.3.4.2 Modelo Evaluación de Acuerdo de desempeño  3.3.4.3 Minuta de reunión acuerdo de desempeño.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,</p>	<p>En la DIDA, se aplica periódicamente la <i>Encuesta de Clima Laboral</i> como una alternativa de fomentar la comunicación de los diferentes niveles de la institución, así como identificar acciones de mejora</p>	

<p>interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>para el beneficio colectivo. Este ejercicio se realiza conjuntamente con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP), quienes remiten a la institución los resultados alcanzados. Posteriormente, la DIDA, tomando en cuenta las oportunidades de mejora, elabora un <i>Plan de Acción</i> y remite al MAP semestralmente, informes de avances en la ejecución de dicho plan.</p> <p><b>Evidencia:</b>  3.3.5.1 Correo de aplicación de Encuesta de Clima laboral  3.3.5.2 Informe encuesta clima laboral emitida por el MAP.  3.3.5.3 Plan de Acción de Mejora de Clima laboral  3.3.5.4 Informes de Ejecución Plan de Acción.  3.3.5.5 Captura de pantalla cumplimiento subindicador Barómetro SISMAP</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La DIDA asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización a través de la unidad de Servicios Generales la cual tiene la responsabilidad de todos los trabajos asociados al mantenimiento de la infraestructura de la institución. También, la institución conformó el <i>Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo (CMSST)</i> que tiene una participación activa y relevante en las actividades de prevención de riesgos laborales y está encargado de dar cumplimiento a los protocolos establecidos para los casos de emergencia.</p> <p>Así mismo, a los fines de educar a los demás colaboradores para contribuir al cuidado y seguridad laboral, en el <i>Plan Anual de Capacitación</i> se tienen contemplados una serie de cursos y charlas</p>	

	<p>en esa materia. Algunas de las actividades formativas y/o charlas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro de Riesgos Laborales</li> <li>• Riesgos en Oficinas</li> <li>• Plan de Emergencia y Evacuación</li> <li>• Investigación de Accidentes</li> </ul> <p>Así mismo, como una forma de contribuir con el cuidado de la salud de los colaboradores, se realizó una jornada de vacunación contra la influenza, en el cual participó el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social bajo el Programa Ampliado de Inmunización (PAI).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.6.1 Manual de Organización y Funciones (Unidad de Servicios Generales)</p> <p>3.3.6.2 Plan de Trabajo Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo (SISTAP)</p> <p>3.3.6.3 Plan Anual de Capacitación 2023</p> <p>3.3.6.4 Lista de vacunados en jornada contra la Influenza d/f 19-ene-2024</p> <p>3.3.6.5 Fotos IG Jornada de Vacunación d/f 19-ene-2024</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La DIDA, asegura que las condiciones de trabajo sean propicias ya que cuenta con un horario laboral flexible, el cual varía, dependiendo de la oficina ya que contamos con puntos GOB ubicados en las oficinas de la OGTIG de los Centros Comerciales, Sambil en el Distrito Nacional, en Megacentro y Parada de la Cultura en Santo Domingo Este, Plaza Occidental Mall en Santo Domingo Oeste y en la Sirena de Santiago de los Caballeros.</p>	

	<p>Por otro lado, dentro de las políticas de Recursos Humanos se otorgan de acuerdo a lo establecido en la Ley No. 41-08 y sus reglamentos, los permisos, licencias correspondientes (muerte familiar directo, nacimiento de un hijo, casamiento, etc.).</p> <p>Así mismo, los colaboradores cuentan con el beneficio de un (1) día libre por cumpleaños del colaborador, siempre y cuando corresponda su festividad en día laborable, así como, flexibilidad con el horario para estudio.</p> <p>Igualmente, como una forma de facilitar el trabajo remoto, los colaboradores tienen acceso al correo institucional desde sus hogares con el uso de su usuario habitual y la contraseña de acceso correspondiente. Además, atendiendo casos especiales, se ha permitido el desarrollo de teletrabajo con algunos colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.7.1 Captura horarios laborables oficinas.  3.3.7.2 Formularios de Licencias y Permisos.  3.3.7.3 Permisos por día de cumpleaños  3.3.7.4 Permisos otorgados a colaboradores para teletrabajo  3.3.7.5 Permiso para fines de estudios</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En la institución se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos y con discapacidad. En el Presupuesto Institucional se tiene previsto recursos para otorgar la comida diaria (subsidio) para los colaboradores que pertenecen al grupo ocupacional I y II.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.8.1 Presupuesto subsidio alimenticio.</p>	



	3.3.8.2 Subsidio de alimentación para los empleados del grupo ocupacional I y II	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>La DIDA, proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a los colaboradores tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsidio alimenticio para los grupos ocupacionales I y II,</li> <li>• Jornadas de vacunación,</li> <li>• Facilidades con otras instituciones para operativo de ventas de alimentos de la canasta básica a través las Bodegas Móviles de INESPRES,</li> <li>• Renovación de Marbetes conjuntamente con la Dirección General de Impuestos Internos (DGI),</li> <li>• Facilidades para adquirir o renovar la membresía para compras en PriceSmart.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.9.1 Presupuesto subsidio alimenticio grupo ocupacional I y II  3.3.9.2 Correo electrónico Venta de Inespre d/f 14-dic-2023  3.3.9.3 Correo membresía PriceSmart d/f 4-dic-2023</p>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>La Organización:</b></p> <p>l) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La DIDA identifica a socios claves; también, cuenta con convenios, alianzas y cooperaciones con sectores públicos, privados, nacionales e internacionales, comités técnicos, etc. Estos grupos de interés se encuentran listados en una <i>Matriz de Identificación de Grupos de Interés</i>.</p> <p>La institución firmó un acuerdo con la OGTIC para ubicar en algunos puntos GOB oficinas prestadoras de los principales servicios de la institución.</p> <p>A nivel internacional, la DIDA firmó un acuerdo de colaboración con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) para la implementación del programa <i>ABC de la Seguridad Social en la República Dominicana</i> el cual busca dotar a jóvenes, adultos mayores y al público en general con los conocimientos necesarios para entender sus derechos y responsabilidades en materia de seguridad social y protección social.</p> <p>De igual forma, en el 2023 se firmó otro acuerdo con la OISS de colaboración para impartir en el país un diplomado en seguridad social avalado por una universidad de prestigio de R.D.</p> <p>Como parte de las relaciones interinstitucionales, se coordinan encuentros y reuniones con encargados de Recursos Humanos de las empresas e instituciones públicas y privadas, para dar a conocer los beneficios de la seguridad social.</p> <p>Se coordinan talleres, charlas y conferencias con organizaciones de la sociedad civil, sindicatos, fundaciones, para capacitar en seguridad social</p>	
--	---	--

Así mismo, en el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Públicas se encuentra publicado una lista de proveedores de bienes y servicios que utiliza la institución.

La institución, con miras al fortalecimiento del proceso de simplificación de trámites para el servicio de *Certificación de Aportes al SDSS*, cuyos datos deben generarse vía servicio web que provee la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), mantiene el seguimiento a la OGTIC para que forme parte de los servicios dispuestos en el Portal de Servicios del Gobierno Dominicano ([www.Gob.do](http://www.Gob.do))

También, la institución ha identificado y ha establecido relaciones con socios del sector privado, a través de la Empresa Procesadora de la Base de Datos UNIPAGO, contratada para administrar el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), así como del procesamiento de la información que utiliza la Tesorería de la Seguridad Social.

**Evidencias:**

4.1.1.1 Matriz de Identificación de Grupo de Interés.

4.1.1.2 Captura portal transaccional de proveedores de bienes y servicios.

4.1.1.3 Acuerdo con OISS Programa ABC de la Seguridad Social en la R.D.

4.1.1.4 Acuerdo con la OISS para desarrollar el programa de diplomado en seguridad social

4.1.1.5 Acuerdo de Interoperabilidad con la TSS

4.1.1.6 Acuerdo Interoperabilidad con UNIPAGO

	<p>4.1.1.7 Plan Operativo Anual (POA) 4.1.1.8 Correos y relación de participantes en actividades</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Entre los años 2020-2023, la institución ha gestionado y desarrollado más de 17 acuerdos de colaboración que involucran más de catorce (14) entidades claves con el objetivo de lograr un beneficio mutuo en cada una de ellos.</p> <p>De esa misma forma, en relación a actividades orientadas a la responsabilidad social, con el medio ambiente se han ejecutado charlas, actividades conjuntamente con otras dependencias, algunas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del reciclaje</li> <li>• Alimentación Saludable</li> <li>• Ahorro del agua</li> </ul> <p>También, conjuntamente con las instancias correspondientes, se llevaron a cabo las siguientes jornadas de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacunación contra la influenza</li> <li>• Operativo de pruebas de COVID-19</li> <li>• Operativo de prevención contra el cáncer de mama.</li> </ul> <p>En ese orden de ideas, la institución actualizó las <i>Políticas para el Tratamiento de Residuos Sólidos</i> con miras a contribuir con la sostenibilidad ambiental, desde la misma institución, así como el <i>Plan de Cuidado y Protección de Medio Ambiente</i>.</p> <p>Con el objetivo de adicionar un nuevo acuerdo de cooperación que trascienda a contribuir con el</p>	

	<p>cuidado del medioambiente, la DIDA inició acercamientos con la empresa Moldeados Dominicanos S.A. (MOLDOSA) para el reciclaje del papel que no utiliza la institución. Actualmente, la institución se encuentra en análisis de la factibilidad para posible firma de un acuerdo con dicha empresa.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.1.2.1 Relación de acuerdos y convenidos de la DIDA.  4.1.2.2 Políticas para el Tratamiento de Residuos Sólidos.  4.1.2.3 Plan de Cuidado y Protección de Medio ambiente.  4.1.2.4 Fotos actividades de responsabilidad social.  4.1.2.5 Listado de participantes charlas.  4.1.2.6 Intercambios de Correos con MOLDOSA  4.1.2.7 Modelo/borrador de Convenio de Cooperación DIDA-MOLDOSA</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>En los contratos, convenios y acuerdos firmados por la DIDA, tanto del sector público como del privado, se establecen las responsabilidades de cada una de las partes. Los mismos contemplan la manera en que serán revisados y evaluados.</p> <p>La planificación de los proyectos y procesos institucionales referente a dichas alianzas, se realiza a través de la conformación de equipos para cumplir con los requerimientos de la implementación y los resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>4.1.3.1 Lista de acuerdos y alianzas con otras instituciones.</p> <p>4.1.3.2 Reporte de evaluación de la Calidad del Servicio brindado y Reporte de estadísticas Punto GOB-Megacentro y Sambil realizado por OGTIC</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>En la DIDA se han identificado necesidades de alianzas públicas y privadas (APP), las cuales se han desarrollado a lo largo del tiempo con miras a fortalecer el rol misional en la Seguridad Social en el país. Las alianzas están orientadas para fomentar la información, orientación, educación y defensa de los afiliados en el tema y se encuentran registradas en la <i>Relación de Acuerdos Institucionales</i>. Algunas son:</p> <p>Acuerdo con el INAP para las capacitaciones del personal en materia de Administración Pública.</p> <p>Acuerdo de colaboración con la OISS un acuerdo de colaboración que tiene como objetivo empoderar a la población dominicana en cuanto a los aspectos generales de la seguridad social, a través del "ABC de la Seguridad Social de la República Dominicana".</p> <p>Este acuerdo representa un paso significativo en el fortalecimiento de nuestros sistemas de seguridad social y en el conocimiento informado de nuestros ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.1.4.1 Relación de acuerdos realizados en la DIDA Acuerdos con instituciones públicas (INAP, INFOTEP).</p> <p>4.1.4.2 Acuerdo con instituciones privadas (OISS).</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con</p>	<p>La DIDA comprometida con la transparencia en los procesos de compras y contrataciones</p>	

<p>un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>gubernamentales, realiza su proceso de adquisición de bienes y contratación de servicios de acuerdo a las normativas vigentes, que incluye lo indicado por la Ley Núm. 340-06 de Compras y Contrataciones.</p> <p>De igual forma, la institución ha mantenido su cumplimiento en la contratación de MyPimes y MyPimes Mujeres como parte del apoyo a las medianas y pequeñas empresas, así como a las mujeres emprendedoras de nuestro país, lo que reafirma el compromiso institucional en ser una entidad que contribuya al bienestar social.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.1.5.1 Contratación de Suplidores de acuerdo a la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, 340-06 y su reglamento de aplicación y normas complementarias.  4.1.5.2 Captura de Pantalla del portal transaccional.  4.1.5.3 Captura portal SISCOMPRAS</p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La DIDA garantiza la transparencia mediante el <i>Manual de Políticas Generales de Comunicaciones</i> en donde se plasman los lineamientos a seguir para lograr información proactiva que se difunde a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tales fines. De igual modo, la institución cuenta con un <i>Portal de Transparencia</i>, acorde a los lineamientos de los órganos rectores como la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), cumpliendo de esta forma con las normativas de</p>	

lugar. En dicho portal, se proporcionan los datos abiertos de la institución tales como: nómina de empleados, procesos de compras, memorias de Rendición de Cuentas entre otros datos de libre acceso al ciudadano.

A través de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la institución es evaluada cada mes con fines de medir el cumplimiento de los datos en dicho portal. Es importante destacar que el promedio general obtenido en el año 2023 fue de **96.6%**

Así mismo, la institución ha dispuesto compromisos de tiempo y calidad de la prestación de los servicios a través de la *Carta Compromiso al Ciudadano*, la cual es evaluada cada año por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

También, la institución cuenta con una Oficina de Acceso a la Información (OAI) donde a los ciudadanos se les da el derecho que tienen a acceder a la información pública que considere de su interés sobre la institución (con los únicos límites que señala la Ley).

**Evidencias:**

4.2.1.1 Manual de políticas Generales de Comunicaciones.

4.2.1.2 Evaluaciones Portal de Transparencia Ley 200-04 año 2023

4.2.1.3 Carta Compromiso al Ciudadano, 3ra. Versión renovada en diciembre 2023.

4.2.1.4 Canales de acceso Oficina de Acceso a la Información.



2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.

La DIDA incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización. Semanalmente, se comparten a las unidades involucradas en la prestación de servicios, *la Matriz de Comentarios, Quejas y Sugerencias* que presentan los afiliados a través de la *Encuesta de Satisfacción Servicios DIDA*.

Estos, socializan dicha matriz y toman las acciones pertinentes para los casos que aplican. Así mismo, anualmente, se mide la satisfacción de la calidad de los servicios brindados a nuestros usuarios, a través de la *Encuesta de Satisfacción Ciudadana* que se realiza con el acompañamiento del MAP. Como resultado de los comentarios presentados, se elabora un *Plan de Mejora* garantizando de esta forma la mejora continua.

De igual modo, contamos con *Buzones de Quejas y Sugerencias*, en el cual los afiliados valoran el servicio y presentan sus quejas o comentarios. En seguimiento y con el objetivo de dar respuesta, para quienes facilitan algún medio de contacto, se les contacta y se orienta sobre lo planteado en dicho formulario.

La institución cuenta con una unidad de Monitoreo e Investigación que aplica encuestas a las Prestadoras de servicios de Salud y ARS. Los resultados se remiten al Servicio Regional de Salud a los fines de que den seguimiento y tomen las acciones pertinentes.

**Evidencias:**

	<p>4.2.2.1 Matriz de Comentarios, Quejas y Sugerencias</p> <p>4.2.2.2 Informes Encuesta de Satisfacción del Servicio a los Ciudadanos.</p> <p>4.2.2.3 Plan de Mejora Encuesta de Satisfacción</p> <p>4.2.2.4 Informes Buzón de sugerencias.</p> <p>4.2.2.5 Formularios de quejas y sugerencias</p> <p>4.2.2.6 Matriz de Encuentros en CPNA y Monitoreo de PSS</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La DIDA ha definido su marco de trabajo basado en lo establecido en el <i>Manual de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias</i>, así como en la aplicación de encuestas periódicas, con el fin de recoger datos y sugerencias sobre la opinión de los usuarios sobre los servicios que brinda la institución.</p> <p>De igual forma, cuenta con <i>buzones de sugerencias</i> accesibles para todos los afiliados tanto que visiten la sede de nuestra institución como por los diferentes medios y con esto, se realizan informes mensuales que se entregan a las áreas correspondientes.</p> <p>En seguimiento y con el objetivo de dar respuesta, para quienes facilitan algún medio de contacto, se les contacta y se orienta sobre lo planteado en dicho formulario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.3.1 Manual de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias</p> <p>4.2.3.2 Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>4.2.3.4 Informes Buzón de sugerencias</p> <p>4.2.3.5 Correos seguimiento Quejas Afiliados</p> <p>4.2.3.6 Correos de respuesta dada a los afiliados</p>	

<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La DIDA desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y estándares de calidad. La institución cuenta con la tercera versión de la <i>Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</i>, renovada en diciembre 2023 mediante la cual se miden los servicios, compromisos, atributos y estándares de calidad. Dicha carta se encuentra publicada en el Portal Web institucional y fue difundida a través de los diferentes medios de comunicación.</p> <p>Así mismo, la DIDA ofrece a sus usuarios, “<i>Servicios en Línea</i>” la facilidad de acceder mediante la plataforma tecnológica (página web, correo electrónico, redes sociales), a nuestros servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.2.4.1 3ra. versión de Carta Compromiso.  4.2.4.2 Informes Encuestas de Satisfacción al Ciudadano.  4.2.4.3 Captura de pantalla CCC, página web.</p>	
---	--	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>l) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>En la DIDA, se realiza una planificación financiera que está alineada con los objetivos institucionales, a fin de dar cumplimiento a los resultados esperados. Esta gestión financiera está vinculada a las</p>	

	<p>normativas vigentes en la materia y es monitoreada por los órganos rectores, tales como: Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECO), Contraloría General de la República Dominicana (CGRD), Dirección General de Compras y Contrataciones.</p> <p>La formulación presupuestaria está compuesta, entre otros, por los productos, metas y las respectivas partidas presupuestarias asignadas. Los resultados de este ejercicio se encuentran publicados en el Portal de Transparencia Institucional: Presupuesto, Informes de ejecución presupuestaria entre otros documentos que evidencian la correcta ejecución del gasto institucional.</p> <p>En ese sentido, la institución es evaluada por los órganos rectores en la materia y ha presentado resultados satisfactorios en las respectivas evaluaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b>  4.3.1.1 POA 2023  4.3.1.2 Presupuesto 2023  4.3.1.3 Estructura programática 2023  4.3.1.4 Captura publicaciones Gestión financiera en Portal de Transparencia.  4.3.1.5 Evaluación Gestión Presupuestaria  4.3.1.6 Evaluación SISANOC  4.3.1.7 Plan de Compras de Bienes y Servicios</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>En la DIDA, se evalúan los riesgos de las decisiones financieras y se elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	

	<p>Para las gestiones financieras se utiliza en Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) bajo las directrices, coordinación y monitoreo de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). La institución cada año realiza el ejercicio de elaboración del Presupuesto Institucional Físico – Financiero. En ese orden de ideas, se elaboran cada trimestre los Informes de Ejecución Física – Financiera que son requeridos por DIGEPRES. Adicionalmente, mediante el Portal de Transparencia Institucional, son colocados los informes de resultado sobre la ejecución de dicho presupuesto, así como también los procesos de compra y contrataciones.</p> <p>Además, contamos con un <i>Manual de Administración y Valoración de Riesgos</i>, donde se establecen los lineamientos de riesgos para mejoras en las prácticas de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.3.2.1 Captura Portal de Transparencia Institucional (apartado de presupuesto).</p> <p>4.3.1.2 Informes de Ejecución Metas Físicas – Financieras.</p> <p>4.3.1.3 Remisión informes Metas Físicas – Financieras a DIGEPRES.</p> <p>4.3.1.4 Evaluación Indicador gestión presupuestaria</p> <p>4.3.1.4 Manual de Administración y Valoración de Riesgos.</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos,</p>	<p>La DIDA asegura la transparencia financiera y presupuestaria por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, gestión de compras y otros aspectos financieros a través del Portal de Transparencia Institucional, tal y como lo</p>	

<p>etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>establece la Ley núm. 200-04. Así mismo, mediante los libramientos y expedientes para pagos auditados por la Unidad de Auditoría Interna (UAI), de la Contraloría General de la República Dominicana, se reafirma el compromiso de transparencia financiera.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.3.3.1 Captura de pantalla del portal de transparencia.  4.3.3.2 Libramientos UAI  4.3.3.3 Captura de pantalla del SIGEF.  4.3.3.4 Evaluaciones Portal de Transparencia (Subindicador de Gestión Presupuestaria)</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La institución se asegura de realizar una gestión eficaz a través de sistemas de control financiero eficientes con el uso de sistemas como: el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Portal Transaccional, Compras y Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS). En ese mismo orden, la institución ha obtenido calificaciones sobresalientes en el Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normas Contables (SISANOC), donde la institución alcanzó un <b>94%</b> de cumplimiento en la evaluación correspondiente al 2do. semestre 2023. De igual forma, en las evaluaciones del Índice de Gestión Presupuestaria, la institución en promedio para el año 2023, alcanzó un <b>89%</b> de cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.3.4.1 Pantalla Sistema SIGEF  4.3.4.2 Evaluación 2do. semestre 2024 SISANOC  4.3.4.3 Evaluaciones Índice de Gestión Presupuestaria 2023  4.3.4.4 Informes ejecución presupuestaria 2023.</p>	

<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La DIDA planifica y controla el presupuesto a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera, el cual se encuentra alineado al Plan Nacional Plurianual del Sector Público coordinado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>Una vez realizado el anteproyecto de presupuesto para cada año, el POA se alinea con el mismo en función de las actividades a realizar por área y se asignan partidas por productos. La ejecución presupuestaria se controla en la unidad de presupuesto quien verifica y valida que la misma esté planificada. El costo se determina en la unidad de compras quien analiza mediante las cotizaciones recibidas la mejor opción; en su defecto, el pliego pasa al comité de compras.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.3.5.1 POA institucional 2023  4.3.5.2 Informe de Ejecución del Presupuesto 2023</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades financieras son delegadas y/o descentralizadas conforme a lo establecido en la Estructura Organizativa y el Manual de Organización y Funciones, ambas herramientas aprobadas por el MAP como órgano rector en la materia.</p> <p>En la DIDA, el equilibrio del control financiero se logra a través de la unidad de control interno de la institución y la Unidad de Auditoría Interna (UAI) de la CGRD con asiento en la DIDA. Estas unidades revisan y validan todos los procesos de compras y del gasto que se quiere ejecutar.</p> <p>En la institución, a pesar de tener 21 oficinas a nivel nacional, el control financiero del gasto está</p>	

	<p>centralizado en la Dirección General con sede en la oficina central. Las oficinas provinciales solo manejan el dinero de caja chica.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.3.6.1 Estructura Organizativa de la DIDA, aprobada mediante resolución MAP-001-2021.  4.3.6.2 Manual de Organización y Funciones, aprobado mediante resolución MAP 002-2021  4.3.5.3 Informes UAI  4.3.6.4 Manuales de procedimientos</p>	
--	--	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>En la DIDA se han desarrollado diferentes tipos de sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información mediante una estructura de base de datos.</p> <p>Los sistemas que actualmente tenemos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Información Servicio y Asistencia a los Afiliados (SISAA).</li> <li>• Sistema de Información Gerencial (SIG) el cual, cuenta con diferentes módulos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recursos Humanos</li> <li>○ Manejo de Documentación Virtual</li> <li>○ Inventario</li> <li>○ Traspaso de CCI a Reparto</li> </ul> </li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reportes IVR</li> <li>○ Módulos registro de encuestas de los CPNA y hospitales.</li> <li>● Help Desk (Mesa de ayuda).</li> <li>● App MiDiDa (modo de prueba).</li> </ul> <p>Estos sistemas nos permiten, administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.4.1.1 Captura de Pantalla Sistema utilizados.  4.4.1.2 Manual de usuario del uso del SISAA  4.4.1.3 Manual de usuario App Mi DIDA.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>En la DIDA, se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente mediante el registro y control en los sistemas internos (SISAA y SIG), herramientas que cuentan con un espacio para llevar la bitácora de los intercambios de información con los usuarios para ser consideradas en la gestión efectiva de las solicitudes y defensa de los usuarios (dependiendo la naturaleza de sus requerimientos).</p> <p>De igual forma, contamos con los <i>Buzones de Quejas</i> y <i>Sugerencias</i> que son otro mecanismo de captar información de nuestros usuarios. Los formularios son revisados y en la <i>Matriz de Seguimiento de las Quejas Servicios DIDA</i>, se les da el debido seguimiento: se canalizan al departamento correspondiente y se solicitan las evidencias de que el usuario fue contactado (en caso de que haya dejado algún medio de contacto).</p>	

Otro mecanismo confiable que utiliza la institución para recopilar la información externa, es a través de las *Encuestas de Satisfacción* donde, los comentarios, quejas y sugerencias son asentados en matrices de seguimiento que posteriormente se remiten a las áreas involucradas para fines de toma de decisiones y mejora en la calidad de los servicios.

En lo referente a las resoluciones y actualizaciones en el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), la DIDA juega un papel activo mediante la difusión de las novedades del sistema, a través del *Servicio de Noticias y socializaciones por correo electrónico* que se comparte diariamente (informa a lo interno, manteniendo actualizado a todo el personal.

A nivel externo, a más de los **4,000** suscriptores que reciben el servicio de noticias diariamente, las notas de prensa publicadas y las publicaciones en el Portal Web Institucional y del Portal de Transparencia.

**Evidencias:**

- 4.4.2.1 Captura de pantalla Sistemas SISAA y SIG.
- 4.4.2.2 Formularios de Quejas y Sugerencias
- 4.4.2.3 Matriz seguimiento Quejas servicios DIDA  
Servicios de Noticias
- 4.4.2.4 Matriz seguimiento Comentarios, Quejas y Sugerencias.
- 4.4.2.5 Socializaciones Dirección Jurídica
- 4.4.2.6 Socializaciones servicio de noticias
- 4.4.2.7 Página de transparencia
- 4.4.2.8 Página web

<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>En la DIDA, se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales, mediante el desarrollo y actualización de sistemas que agilizan las gestiones de servicios ofrecidos a nuestros usuarios-clientes. Entre los que podemos citar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Módulo de consulta Área Médicas.</li> <li>2. Sistema de Turnos Automáticos en las Sede Central.</li> <li>3. Servicios en Línea.</li> <li>4. En proceso Servicios RD.</li> <li>5. Simplificación de Trámites (Burocracia cero).</li> <li>6. Desarrollo aplicación MiDiDa</li> </ol> <p>También, la institución con miras aprovechar los medios digitales y mecanismos electrónicos firmó un acuerdo de interoperabilidad con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) con el objetivo de, entre otros, otorgar credenciales de acceso a usuario que interactuará con el web service creado para la DIDA en consultas de datos suplementarios de los afiliados. Dicho acuerdo contribuye a la mejora en la simplificación de trámites, tiempos y en la prestación de los servicios en general.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.3.1 Captura de pantalla sistemas utilizados.</p> <p>4.4.3.2 Intercambio correos procesos RD y Simplificación de Trámites.</p> <p>4.4.3.3 Captura pantalla correos Aplicación MiDiDa</p> <p>4.4.3.4 Acuerdo de interoperabilidad con TSS</p>	
--	---	--

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.

En la DIDA se han establecido acuerdos de colaboración para adquirir información externa relevantes con entidades claves del Sistema Dominicano de la Seguridad (SDSS), como son:

- Convenio Multilateral entre la DIDA y la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), el cual establece entre las responsabilidades de las partes: *Intercambio de publicaciones e información de interés institucional entre las partes.*
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la DIDA, el cual establece entre las responsabilidades de las partes: *intercambiar políticas, experiencias, conocimientos, mejores prácticas, material bibliográfico y normativo, estadísticas y cualesquiera otros materiales o know how que resulten de mutuo interés.*
- Acuerdo marco de cooperación interinstitucional entre la DIDA e INFOTEP, el cual establece entre las responsabilidades de las partes: *intercambiar buenas prácticas y metodología, así como estudios, encuestas y material disponible, a los fines de identificar posibles áreas de trabajo conjunto.*

La DIDA difunde informaciones externas a toda la organización, mediante el envío por correo electrónico del Servicio de Noticias y la Socializaciones referentes a cambios, actualizaciones, etc. emanadas por el SDSS.

**Evidencias:**

	<p>4.4.4.1 Convenio Multilateral entre la DIDA y la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS).</p> <p>4.4.4.2 Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la DIDA.</p> <p>4.4.4.3 Acuerdo marco de cooperación interinstitucional entre la DIDA e INFOTEP.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>En la DIDA, se aplican metodología para resguardar la información, como medida de seguridad a fin de garantizar que los datos puedan recuperarse en caso de eventualidad y dar continuidad a los sistemas y procesos establecidos.</p> <p>Para el monitoreo de la información institucional, la DIDA cuenta con una serie de documentos que establecen los aspectos necesarios para el monitoreo y seguridad de la misma, tales como: <i>Manual de Procedimientos de la DTIC, Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Plan de Seguridad Física y Tecnológica.</i></p> <p>Así mismo, se cuenta con una metodología de resguardo en el cual se realizan los backups, a cintas y son cambiadas de forma semanal, acorde a lo establecido en el procedimiento de realización de backups en el Manual de procedimientos DTIC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.5.1 Manual de procedimientos Dirección TIC- Procedimiento de realización de backup (copia de respaldo)</p> <p>4.4.5.2 Manual de Políticas de Seguridad de la Información.</p> <p>4.4.5.3 Plan de Seguridad Física y Tecnológica.</p> <p>4.4.5.4 Captura de pantalla VERITAS NET (BACKUP</p>	

<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La DIDA ha desarrollado canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevante a través del correo electrónico mediante el cual, diariamente de comparte a todo el personal las noticias relacionadas al SDSS, socializaciones artículos importantes de interés. Adicional, la institución tiene varios grupos de WhatsApp en el que difunde información a todas las áreas, mediante el envío de mensajes.</p> <p>De igual modo, contamos con un mural informativo en la sede principal en el cual se colocan las informaciones relevantes sobre la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.4.6.1 Correo Interno.  4.4.6.2 Correos Servicios de noticias diarios.  4.4.6.3 Captura grupos WhatsApp  4.4.6.4 Fotos Murales.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La DIDA cuenta con un correo institucional el cual asegura el intercambio de información y operatividad de los colaboradores y usuarios. Así mismo, mediante el Portal Web Institucional y el de Transparencia se garantiza la publicación de las informaciones relevantes para nuestros grupos de interés.</p> <p>También, la institución cuenta con una Oficina de Acceso a la Información, la cual está disponible para recibir las solicitudes de la ciudadanía y da respuesta en los plazos establecidos en las normativas vigentes. En ese mismo orden de ideas, contamos con un Departamento de Promoción, el cual cuenta con un cronograma de actividades presenciales y virtuales enfocadas a impartir charlas, talleres, conferencias, encuentros entre otras, con el fin de educar a la población en general sobre el SDSS.</p>	

	<p>De igual modo, tenemos presencia en todas las redes sociales, permitiendo de este modo, brindar diferentes alternativas de comunicación y que se ajustan a las necesidades de las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.4.7.1 Captura Portal Web Institucional  4.4.7.2 Captura Portal de Transparencia  4.4.7.3 Registro de solicitudes atendidas por el RAI  4.4.7.4 Registro de las actividades de Promoción del SDSS.  4.4.7.5 Respuesta a inquietudes por Redes Sociales.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>En la DIDA se asegura que el conocimiento clave de los colaboradores que dejan de laborar en la institución se retiene ya que, todos los departamentos cuentan con un <i>Manual de Políticas y Procedimientos</i>, asegurando una correcta documentación de los procesos e intercambio permanente de conocimiento entre el personal y la organización.</p> <p>Así mismo, los correos electrónicos que contienen informaciones sensibles sobre el SDSS son inhabilitados una vez el personal ha sido desvinculado o ha renunciado de la institución.</p> <p>También, se dispone de un servidor para realizar backup donde hay carpetas, resguardadas y cada usuario guarda la información que maneja, estas carpetas pueden ser supervisadas y cuentan con el respaldo de la DTIC.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.4.8.1 Manuales de Procedimientos DTIC  4.4.8.2 Procedimiento de realización de Backup (copia de respaldo)  4.4.8.3 Cápsulas informativas TI</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La DIDA diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. En el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 específicamente en el Objetivo Estratégico I.1 <i>Mejorar el acceso a la información defensoría y promoción del SDSS</i>. Tiene dos líneas de acción que apuntan al uso de las tecnologías para la mejora de las operaciones internas, así como la prestación de los servicios que se brindan a los afiliados y grupos de interés. Dichas líneas de acción son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Impulsar la aplicación de un CRM (Customer Relationship Management o Gestión de la Relación de Clientes) que promueva el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informe a los afiliados sobre sus derechos y deberes.</i></li> <li>2. <i>I.1.4-Impulsar una aplicación informática móvil y de escritorio que permita una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del sistema.</i></li> </ol> <p>De igual modo, en el Plan Operativo Anual, en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC) se encuentran planificadas las actividades que materializaría el logro de dichos objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b>            4.5.1.1 PEI 2021-2024 (líneas de acción I.1)            4.5.1.2 POA 2023-2024</p>	



<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>En la DIDA, al momento de evaluar una solución o herramienta tecnológica, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación realiza una investigación para evaluar las alternativas disponibles y seleccionar las más adecuada para la institución.</p> <p>De igual modo, la institución evalúa las capacidades de los proyectos a desarrollar a través del uso de la herramienta FODA;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de la plataforma tecnológica y automatización de los servicios 2023.</li> <li>• Automatización de la plataforma tecnológica.</li> <li>• Apertura, ampliación y adecuación de la oficina Central y Provinciales.</li> </ul> <p>De igual forma, la DIDA cuenta con interconexión entre su sede principal y las oficinas provinciales, lo que permite compartir y administrar los datos sobre los servicios del SDSS.</p> <p>Con miras a mejorar el impacto de las tecnologías en la institución, fueron ampliados nuestros servicios de internet, con un mayor ancho de banda.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.2.1. Términos de Referencia (TDR) procesos de tecnología.</p> <p>4.5.2.2. FODA Proyectos Institucionales</p> <p>4.5.2.3. Contratación para la ampliación del ancho de banda.</p> <p>4.5.2.4. Contrato de Renta de Servicios VPN para conectividad oficina Barahona.</p> <p>4.5.2.5. Acuerdo de interoperabilidad DIDA-TSS</p>	
---	---	--

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>A través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, se realiza un monitoreo constante del uso de los recursos tecnológicos, mediante de diversas herramientas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se usa como sistema para el CRM, Encuestas y backend del App la solución Odoo, el cual es una plataforma de código abierto desarrollada en Python con Base de datos en PostgreSQL para manejo de empresas y cuenta con una herramienta web que permite a las personas conectarse por dicha vía.</li> <li>• A través del sistema de encuesta se generan reportes BI para la gestión de la satisfacción del usuario.</li> <li>• Configuración de Control de Seguridad del Servidor en la Nube donde está implementada la App móvil.</li> <li>• Revisión de protocolos obsoletos de SSL/TLS versión 1.0 para interactuar con Webservice de Unisigma, para actualizar a la versión 1.2, estable y vigente.</li> <li>• Gestión de Conexión a Webservice de Unisigma para consulta de datos de ciudadanos, con doble capa de protección para la presentación del dato.</li> <li>• Pruebas de conceptos de la App móvil “MiDIDA” en el servidor en la nube para pruebas internas y consumo externo</li> </ul>	

	<p>controlado, luego de los cambios en el control de seguridad y actualización de protocolo SS/TLS para consumo Webservice de Unisigma.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.3.1 Captura de solución Odoos</p> <p>4.5.3.2 Reporte BI de encuestas</p> <p>4.5.3.3 Captura control de seguridad en la nube</p> <p>4.5.3.4 Captura Gestión de Conexión a Webservice de Unisigma.</p> <p>4.5.3.5 Pruebas de App MiDIDA</p> <p>4.5.3.6 Formulario del uso de Aplicaciones de acuerdo a los perfiles de usuarios.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La DIDA utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación a través de la prestación de los servicios <i>en línea</i> (lo cual permite gestionar trámites sin la necesidad de un traslado físico por parte del afiliado). A nivel interno, las invitaciones digitales, las charlas y actividades formativas, la aplicación de encuestas en línea, tanto a nivel interno como externo son mecanismos de uso eficiente de las tecnologías.</p> <p>La institución configuró el enlace a la plataforma del CRM de soluciones Odoos y capacitado al personal de servicios en línea, para el manejo de las funciones del CRM y su interacción con la Aplicación Móvil "MiDIDA" lo que permitirá a los ciudadanos enviar sus solicitudes de servicios de manera conveniente y rápida a través de la aplicación.</p> <p>Así mismo, contamos con el servicio <i>Any Desk</i> que maneja la DTIC, en el cual se realizan las solicitudes de servicios y soportes tecnológicos en línea.</p>	

	<p>También, la institución utiliza la tecnología para fomentar la interacción con nuestros grupos de interés a través del <i>Chat en Línea</i> que se encuentra habilitado en nuestro Portal Web.</p> <p>De igual modo, para los ejercicios de aplicación de encuestas, se utilizan tabletas como un mecanismo de recepción de información automático e innovador.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.5.4.1 Acceso remoto vía AnyDesk  4.5.4.2 Encuestas en línea (internas y externas)  4.5.4.3 Captura del Chat en línea  4.5.4.4 Fotos uso de tabletas en aplicación de encuestas</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La DIDA aplica las TIC para mejorar los servicios, ya que la institución ha enfocado y gestionado esfuerzos para poner a la disposición de los usuarios/clientes todos los servicios en el Portal Web Institucional, así como en algunas redes sociales.</p> <p>También, para facilitar la experiencia en el servicio, en dicho portal, se encuentra la opción de <i>DIDA en línea</i>, la cual permite recibir la asistencia directa y en vivo de un representante.</p> <p>De igual forma, la institución implementó los servicios en la plataforma de <i>ServiciosRD</i>, logrando de esta forma que los usuarios tengan más canales para gestionar sus solicitudes, sin tener que asumir gastos en traslado a nuestras oficinas.</p>	

En ese orden, con miras a satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés, se han digitalizado las *Encuestas de Satisfacción de los Servicios*, permitiendo que les llegue a través de correos electrónicos, así como el link de acceso a la misma, posterior el usuario ha recibido la atención de uno de nuestros representantes.

En ese orden de ideas, se configuró el enlace a la plataforma del CRM de soluciones Odoó y se capacitó al personal de servicios en línea, para el manejo de las funciones del CRM y su interacción con la *Aplicación Móvil "MiDIDA"* lo que permitirá a los ciudadanos enviar sus solicitudes de servicios de manera conveniente y rápida a través de la aplicación. Actualmente, la institución se encuentra realizando las pruebas internas para poner a la disposición la aplicación, otra alternativa para el acceso a los servicios y asistencias sobre el SDSS.

La institución logró la implementación de un formulario para los cobros indebidos en las clínicas o prestadoras de servicio de salud desde la App y que genera un mensaje de urgencia a ser atendido.

Así mismo, el desarrollo dentro de la App del conocimiento directo del Número de Seguro Social (NSS), eliminando la necesidad de hacer una solicitud del mismo (en caso de tenerlo).

A nivel interno, la institución ha implementado la digitalización de los formularios para las solicitudes de asistencia por medio del *Help Desk* para las asistencias que brinda la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC). De igual

	<p>modo, las gestiones asociadas a recursos humanos (vacaciones, permisos etc.) se realizan a través de programas en línea.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.5.5.1 Captura de pantalla portal web Servicios en  4.5.5.2 Captura DIDA en línea.  4.5.5.3 Capturas ServiciosRD  4.5.5.4 Encuestas On line  4.5.5.6 Aplicación Móvil "MiDIDA"  4.5.5.7 Formulario de cobros indebidos en la App.  4.5.5.8 Captura NSS en App.  4.5.5.9 Captura de pantalla plataformas de herramientas automatizadas (SIG, SISAA, Help Desk)</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La institución implementa normas, protocolos y medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética con miras a garantizar el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y protección de datos. Algunas de las medidas implementadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uso de Conexiones Cifradas y Protocolos Seguros:</b> Se han implementado conexiones cifradas de la página web institucional (<a href="https://www.dida.gob.do">https://www.dida.gob.do</a>) y de Transparencia (<a href="https://www.dida.gob.do/Transparencia">https://www.dida.gob.do/Transparencia</a>) seguras con protocolos HTTPS para ocultar y proteger los datos enviados y recibidos en los navegadores, mediante la implementación de protocolos TCP/IP con medidas de criptografía entrelazadas y métodos de encriptación SSL.</li> <li>• <b>Utilización de Protocolos de Seguridad de la Información:</b> Se ha implementado, tanto en redes como en comunicaciones, normas y estándares formales que proporcionan un</li> </ul>	

marco de referencia para actuar y proteger la información de accesos no autorizados.

En ese sentido, se firmó un acuerdo con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) con el objetivo de implementar normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y garantizar la seguridad cibernética de la información. Así mismo, se creó un comité interno mediante la resolución 01-2024.

También, la institución cuenta con una serie de políticas, de reciente actualización, que establecen lineamientos de seguridad y controles para la data que administra y maneja la institución. Algunas de esos lineamientos son:

- Manual de Políticas de Seguridad de la Información
- Manual de Procedimientos de TIC
- Plan de Seguridad Física y Tecnológica

De igual modo, a los fines de dar orientaciones a los colaboradores sobre la seguridad cibernética, la DTIC remite unas *Cápsulas Informativas* con orientaciones sobre el buen uso de las tecnologías.

**Evidencias:**

4.5.6.1 Captura de las conexiones seguras páginas web.

4.5.6.2 Protocolos de seguridad

4.5.6.3 Acuerdo entre la DIDA y el CNCS

4.5.6.4 Resolución 01-2024 Comité Ciberseguridad

4.5.6.5 Manual de Políticas de Seguridad de la Información.

4.5.6.6 Manual de Procedimientos de TIC

4.5.6.7 Plan de Seguridad Física y Tecnológica

4.5.6.8 Captura de las Cápsulas informativas

<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La DIDA toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, ya que disponemos de un Portal Web que está diseñado para la accesibilidad de los usuarios con discapacidad. Así mismo, pueden realizar las solicitudes de servicios que presta la institución por dicho canal.</p> <p>En aras de contribuir a reducir el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, se dispone de un sistema de documentación virtual, para el manejo de correspondencia interna, ahorrando así el uso de papel.</p> <p>En ese orden de ideas, la institución ha dispuesto de un zafacón para los residuos de cartuchos y tóner.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.7.1 Implementación de los servicios en línea para facilitar el acceso a los ciudadanos.</p> <p>4.5.7.2 Sistema SIG, módulo Documentación virtual.</p> <p>4.5.7.3 Configuración de equipos de impresión para reducir el consumo de cartuchos.</p> <p>4.5.7.4 Plan de Acción para Protección del Medio Ambiente.</p>	
---	---	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		



<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La DIDA garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones, a través del Departamento de Servicios Generales, quien es responsable de asegurar el mantenimiento de los espacios físicos, reparación e instalación de muebles, así como mantener en buen estado toda la infraestructura y equipamiento de la institución.</p> <p>Además, se asegura de dar mantenimiento a los medios de transporte, recursos energéticos y suministro de combustible para los vehículos de uso institucional.</p> <p>Así mismo, el área de tecnología cuenta con un equipo para la revisión y mantenimiento de toda la infraestructura tecnológica. De igual forma, para mantener el control en el préstamo de los equipos, la DTIC, cuenta con un <i>formulario de salida de equipo TIC</i>, el cual debe ser firmado por el colaborador que utiliza el equipo en calidad de préstamo provisional.</p> <p>La institución conformó un <i>Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo (CMSS)</i> comprometido a dirigir sus esfuerzos en promover y mantener las condiciones de trabajo seguras y fomentar una cultura de cuidado y responsabilidad en toda la institución. Dentro de las actividades impulsadas por dicho comité, estuvo la evaluación de los planos para la habilitación de una sala de lactancia que se encuentra disponible en el primer nivel de la sede central.</p> <p>Para los fines de provisiones, la institución cuenta con una sección de Almacén y Suministro. Los</p>	
---	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>lineamientos para el correcto manejo de recepción, almacenamiento y despacho de suministros y materiales en general se encuentran establecidos en el <i>Manual de Procedimientos Administrativos</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.6.1.1 Estructura Organizativa (Servicios Generales)  4.6.1.2 Manual de Organización y Funciones (Departamento de Servicios Generales / Almacén y Suministro)  4.6.1.3 Formulario de salida de equipo TIC  4.6.1.4 Acta conformación CMSST  4.6.1.5 Informe actividades Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo (ene-jun 2023)  4.6.1.6 Control de almacén y despacho de materiales  4.6.1.7 Solicitud y factura de mantenimiento de mobiliarios, equipos e instalaciones sanitarias</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La DIDA proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas para sus colaboradores, mediante la contratación adicional de un espacio físico, con el fin de brindar mejores condiciones para el desempeño de las funciones. De igual forma, la DIDA dispone de rampas para discapacitados, permitiendo el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>A los fines de brindar condiciones efectivas para las colaboradoras, posterior al parto, se habilitó una <i>sala de Lactancia</i> que se encuentra en el primer nivel de la sede central.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.6.2.1 Contrato de Alquiler de oficinas administrativas en Torre Marmer</p>	

	<p>4.6.2.2 Fotos de rampa para discapacitados</p> <p>4.6.2.3 Foto Sala de Lactancia</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>En la DIDA, los activos fijos de la institución son gestionados por la Dirección Administrativa a través del “Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB). Este sistema fue diseñado para mantener un seguimiento y control de los bienes muebles, así como calcular su depreciación y reevaluación, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos. Cada bien posee un registro con todos los datos considerados necesarios para su control.</p> <p>Este sistema abarca desde la entrada física y asignación del bien hasta el descargo del patrimonio. La DIDA, al igual que otras instituciones del estado, mantiene una alianza estratégica con la Dirección General de Bienes Nacionales para realizar los descargos de activos.</p> <p>También, la institución cuenta con un <i>Manual de Procesos Administrativos</i> que describen las actividades y gestiones que deben realizarse para cumplir con el ciclo de vida de los diferentes sistemas que integran las instalaciones.</p> <p>De igual modo, a los fines de ampliar la contribución con el medio ambiente, la DIDA inició un acercamiento con la empresa Moldeados Dominicanos (MOLDOSA) que utiliza el papel en la fabricación de productos de uso comercial tales como: bandejas, envases y estuches ecológicos para el reciclaje de papel que ya no es útil para la institución.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.3.1 Procedimiento de inventario de Activos Fijos  4.6.3.2 Toma física de inventario de los activos fijos  4.6.3.3 Descargo de activos a Bienes Nacionales  4.6.3.4 Manual de Procesos Administrativos  4.6.3.5 Intercambios de correos DIDA-MOLDOSA</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La DIDA cuenta con dos salones de reuniones ubicados en cada uno de los edificios donde opera, en la sede principal, los cuales están a la disposición de las demás instituciones del SDSS.</p> <p>También, brindamos acceso a la comunidad en las instalaciones de nuestra sede central en los operativos de vacunación, así como en las ventas de alimentos a bajo costo a través de INESPRES.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.4.1 Correos solicitando los salones de la institución.  4.6.4.2 Fotos operativos de Vacunación y realización de pruebas PCR.  4.6.4.3 Fotos operativo de INESPRES  4.6.4.4 Documentos acuerdo de realización de operativos entre las diferentes entidades</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La DIDA cuenta con un área de Servicios Generales, que se asegura de dar mantenimiento a los medios de transporte, suministro de combustible, así como los recursos energéticos.</p> <p>De igual modo, como una iniciativa de fomentar el uso racional de los recursos energéticos, en algunas áreas comunes de la institución, disponemos de <i>stickers</i> alusivos al uso eficiente de este importante recurso.</p>	

	<p>Las disposiciones para garantizar el uso eficaz y sostenible de los recursos institucionales, se encuentran descritos en el <i>Manual de Procesos Administrativos</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.6.5.1 Formulario Control uso de vehículos.  4.6.5.2 Constancia mantenimiento de vehículos.  4.6.5.3 Manual de Procesos Administrativos (Procedimiento Solicitud de Reparación de Mobiliario y Equipo)  4.6.5.4 Fotos stickers ahorro de energía</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La institución garantiza la adecuada accesibilidad física a las instalaciones de la Sede principal y de las veintiuna <b>(21)</b> oficinas que se encuentran disponibles a nivel nacional (incluyendo los puntos GOB). Las mismas están localizadas en zonas con facilidad en las rutas de transporte público. De igual forma, tenemos presencia en seis <b>(6)</b> de los Centros de Atención Presencial al Ciudadano o puntos GOB de la OGTIC, que se encuentran en las principales plazas comerciales del Distrito Nacional, provincia de Santo Domingo y en Santiago de los Caballeros. Todos estos, con disponibilidad de parqueos, rutas de transporte para satisfacción de las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.6.6.1 Fotos de las instalaciones físicas  4.6.6.2 Foto de Parqueo para visitantes en la sede principal.  4.6.6.2 Carta Compromiso al Ciudadano (3ra. versión) Direcciones y Datos de Contacto.  4.6.6.3 Foto rampa para personas con condiciones especiales</p>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

Documento Externo  
SGC-MAP

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>En la DIDA, se evidencia que se involucra a los empleados en el diseño y mejora de los procesos, a través de la actualización continua de todas las normativas, reglamentos y procesos que rigen el accionar institucional (tanto estratégicos, como misionales y de apoyo). En ese sentido, la institución cuenta con un <i>Mapa de Procesos</i> actualizado en el 2022, el cual recoge la interrelación de todos los procesos que realiza la institución. En el mismo, los dos pilares fundamentales son la identificación de las necesidades de los afiliados y el nivel de satisfacción de estos. Los soportes están sustentados en la naturaleza misional de la institución. El <i>Mapa de Procesos</i> fue analizado y consensuado con la participación de los responsables claves por: áreas de interés, estratégicos y de apoyo o soporte. El <i>Mapa de Procesos</i> forma parte de los subindicadores del Barómetro SISMAP Gestión Pública, en el cual la institución puede exhibir un nivel de cumplimiento de un 100%.</p> <p>También, la institución cuenta con un <i>Manual de Procedimientos áreas Misionales (Orientación y Defensoría, Promoción y capacitación sobre el SDSS y Monitoreo e Investigación)</i>, donde son definidos los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor y responden a las funciones sustantivas o misionales de la institución. Ambos documentos cuentan con la aprobación del MAP.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>  5.1.1.1 Mapa de procesos.  5.1.1.2 Manual de Procesos Misionales  5.1.1.3 Captura Barómetro SISMAP con subindicadores de Mapa de Procesos y Manual de Procesos</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La DIDA diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos ya que cuenta con una Dirección de Orientación y Defensoría cuyo objetivo se centra en desarrollar y ejecutar instrumentos para la operación del sistema de Orientación y Defensoría de los usuarios del (SDSS), así como ejecutar el procedimiento de <i>Recepción y Registro de Quejas y Reclamaciones</i> para darle seguimiento hasta su resolución final. Estas gestiones garantizan el cumplimiento de los mandatos legales en beneficio de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p>Con la finalidad de aprovechar las oportunidades de la digitalización, se modificó la estructura organizativa para crear la <i>Sección de Servicios en Línea</i>, cuya principal función se centra en el manejo de las solicitudes de los diferentes servicios que brinda la institución a través del Portal Web Institucional.</p> <p>Además, la institución cuenta con canales digitales de prestación de servicios tales como: correo electrónico, redes sociales, chat web y sección de asistencia telefónica, donde los usuarios son asistidos. Todas las asistencias brindadas a través de</p>	

	<p>estas vías de atención, en adición a las asistencias brindadas a través de la sección de servicios en línea, son registradas en los sistemas internos; garantizando con ello el manejo y respaldo de los datos e informaciones capturadas.</p> <p>Con el propósito de medir el nivel de satisfacción de los usuarios en la recepción del servicio recibido, se aplican las <i>Encuestas de Satisfacción en línea</i>. La base de datos es usada para medir tendencias y toma de decisiones a partir de los resultados obtenidos.</p> <p>En el marco del impacto hacia los colaboradores, se encuentran digitalizados, entre otros, los procesos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiones de asistencia técnica a la DTIC (asignación de equipos, entre otros)</li> <li>• Solicitudes de RR.HH. (permisos, vacaciones, etc.)</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  5.1.2.1 Informe Data Recepción y Registro de Quejas y Reclamaciones  5.1.2.2 Estructura Organizativa (Sección de servicios en línea)  5.1.2.3 Manual de Organización y Funciones (Sección Servicios en Línea)  5.1.2.4 Captura Pantalla servicios DIDA en medios digitales.  5.1.2.5 Encuesta de Satisfacción Servicios DIDA.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los</p>	<p>La DIDA analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, en el ejercicio de <i>monitoreo trimestral del Plan Operativo Anual</i>. De igual modo, la institución cuenta con</p>	



<p>ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>manuales de políticas y procedimientos, como el <i>Manual de Administración y Valoración de Riesgos</i>, que regulan y aseguran el cumplimiento de los objetivos de la institución y las expectativas de los ciudadanos/clientes, así como su adaptación a los cambios del entorno. Al momento de definir los procesos, estos se realizan con el acompañamiento de la Dirección de Planificación y Desarrollo en mesas de trabajos con las áreas involucradas en el procedimiento correspondiente, el cual es puesto en vigencia posterior a la aprobación de la Dirección General. Todos los procesos institucionales se encuentran diseñados bajo una estructura estandarizada y los formatos recomendados por el MAP y otras instituciones rectoras, donde se describen los objetivos, responsabilidades y tareas. La asignación de los recursos se hace bajo el ejercicio de elaboración del <i>Plan Operativo Anual y del Presupuesto Institucional</i>. Este último, aprobado y evaluado por DIGEPRES y donde la institución ha alcanzado un nivel de cumplimiento por encima del 85%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.3.1 Informes trimestrales Monitoreo POA 2023</li> <li>5.1.3.2 Manual de Gestión de Riesgos</li> <li>5.1.3.3 Informes trimestrales POA</li> <li>5.1.3.4 Procedimiento de revisión y control</li> <li>5.1.3.5 Evaluaciones Gestión Presupuestaria</li> </ul>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>En la DIDA se identifica a los propietarios de los diferentes procesos que se desarrollan en el día a día. De igual modo, se asignan responsabilidades con miras a evitar solapamiento de funciones. Esta identificación se ve reflejado claramente en los Manuales y Procedimientos Institucionales.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>  5.1.4.1 Manual de Organización y Funciones  5.1.4.2 Manual de Procesos Misionales  5.1.4.3 Muestras de algunas Políticas Institucionales</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>En la DIDA se sugieren cambios puntuales para la simplificación de los procesos cuando surge la necesidad. Así mismo, se renovó la <i>tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</i> comprometiendo nuevos servicios y atributos de calidad con el objetivo de agilizar respuestas y garantizar la calidad en los servicios. Los detalles de la inclusión son:</p> <p><b>Servicio Comprometido:</b> Solicitud de Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones.  <b>Atributos de Calidad:</b> Fiabilidad y Profesionalidad  <b>Estándar de Calidad:</b> 90%</p> <p>En cuanto al uso de las TICs para la simplificación de trámites y mejora de procesos, la institución participó en el <i>Programa Gobierno Eficiente-Burocracia Cero</i>, con la implementación de dos servicios bajo acuerdo interinstitucional entre DIDA-TSS-OGTIC y concretizó el proceso de interoperabilidad de los servicios: Solicitud de NSS para Mayores de Edad y Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS, para que sean dispuestos como servicios transaccionales en la Plataforma Web Servicios RD.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.1.5.1 Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) 3ra. versión.  5.1.5.2 Servicios en Programa Gobierno Eficiente-Burocracia Cero  5.1.5.3 Servicios DIDA en Portal de Servicios RD</p>	

6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

En la DIDA, se evidencia que se innova en los procesos basados en un continuo benchlearnig nacional e internacional presentando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios para lograr un Sistema de Seguridad Social robusto.

Se realizó una visita a la ciudad de El Salvador en el marco del Comité Regional de Centroamérica y El Caribe para firma de un acuerdo de colaboración que tiene como objetivo empoderar a la población dominicana en cuanto a los aspectos generales de la seguridad social, a través del "ABC de la Seguridad Social de la República Dominicana". Así mismo, se acordó intercambiar el reglamento para la elaboración de políticas del Sistema de Integración Centroamericana (SICA) que motoriza el proyecto para la construcción de una Política de Seguridad Social Centroamericana.

A nivel nacional, la institución participó en el Seminario impartido por el MAP- *Compartiendo buenas prácticas: Inteligencia Artificial, herramienta facilitadora de los servicios públicos*. Como resultado de la participación de este seminario, la institución empezó a trabajar en nuevas estadísticas que facilitan las mediciones e identificación de tendencias, así como la toma de decisiones acorde a la relevancia de los datos.

**Evidencias:**

5.1.6.1 Noticias visita MAE en el Salvador.

5.1.6.2 Acuerdo de Colaboración con el Salvador

5.1.6.3 Registro participación seminario MAP

	5.1.6.4 Mejoras implementadas resultado participación de taller (estadísticas institucionales)	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>La institución establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos a través de la <i>Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</i>, la cual actualmente se encuentra en su tercera versión. En la misma se han establecido atributos de calidad, así como tiempos de respuestas específicos.</p> <p>Fuera de los servicios comprometidos en la CCC, la institución tiene publicado en el Portal Web, todos los servicios con las respectivas informaciones de los tiempos para la tramitación de los mismos.</p> <p>De igual modo, la institución es evaluada por algunos de los órganos rectores a través de los indicadores de gestión tales como: Transparencia Gubernamental, Gestión Presupuestaria, SISMAP, ITICGE, Cumplimiento Ley 200-04, SISANOC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.1.7.1 Indicadores de la 3ra. Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>5.1.7.2 Captura de los Servicios Institucionales en portal web con los tiempos de tramitación.</p> <p>5.1.7.3 Resumen cuadro de los indicadores de transparencia gubernamental.</p>	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	La DIDA cuenta con una unidad responsable de la protección de los datos, así como de velar por el cumplimiento de las normas de protección de datos personales y de información del Estado. La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC), mantiene un sistema de backup automático de las informaciones y datos	

almacenados en los servidores, carpetas compartidas por departamentos y bases de datos, los cuales se realizan a cintas renovables cada semana.

La información manejada para la asistencia al ciudadano solamente puede ser accedida mediante autenticación válida dentro de los sistemas utilizados por la DIDA, garantizando con ello un 99% de seguridad en la misma, o mediante acceso a la base de datos vía herramientas manejadas por la Dirección de TIC con su debida autenticación. De igual modo, algunas de las acciones ejecutadas para garantizar la protección de datos y de información del Estado son:

#### **Respaldo de Datos**

- **Almacenamiento Seguro:** Se realiza el respaldo de datos en dispositivos no conectados a redes, y en otros casos, encriptados desde aplicaciones y sistemas; especialmente aquellos que serán transmitidos, así como carpetas compartidas de los usuarios en las diferentes áreas y/o departamentos.
- **Realización de Backup Automático:** Se realizan procesos automáticos de Backup, tanto a cinta como a Discos, calendarizados desde una aplicación licenciada para la administración y manejo de backup, con la protección y encriptación necesaria.
- **Protección Física de Datos:** se tomaron las medidas para mantener las copias de seguridad de los datos almacenados en espacios bien protegidos para evitar el robo y/o daño a la información.

- **Cumplimiento de Normas de Protección de datos Personales y de Información del Estado:** desde la máxima autoridad ejecutiva, se muestra el compromiso con las disposiciones de los órganos rectores, con la actualización y puesta en vigor de las políticas de seguridad informática, ciberseguridad y privacidad de la información, contando con la valiosa asesoría del **Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS)**. Esta colaboración permite fortalecer nuestros procedimientos y salvaguardar de manera efectiva la integridad y confidencialidad de los datos, asegurando un entorno seguro y confiable para nuestras operaciones.

Adicionalmente, la institución con la finalidad de mantener claramente establecido los protocolos y responsabilidades a seguir, cuenta con una serie de manuales y procedimientos establecidos tales como: *Manual de Políticas de Seguridad de la Información, Manual de Protección de Datos y Atención al Usuario y el Plan de Seguridad Física y Tecnológica.*

**Evidencias:**

- 5.1.8.1 Captura respaldo de datos
- 5.1.8.2 Captura de pantalla sistema Back up automático
- 5.1.8.3 Captura protección física de datos
- 5.1.8.4 Manual de Organización y Funciones (DTIC)
- 5.1.8.5 Manual de Políticas de Seguridad de la Información
- 5.1.8.6 Manual de Protección de Datos y Atención al Usuario
- 5.1.8.7 Plan de Seguridad Física y Tecnológica

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>En la DIDA, se involucran a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y el desarrollo de estándares de calidad, mediante la aplicación de manera periódica de <i>Encuestas de Satisfacción</i> a los usuarios con el fin de involucrarlos en la mejora continua de los servicios ofrecidos, tomando en consideración las valoraciones y sugerencias sobre la prestación del servicio.</p> <p>De igual forma, la institución cuenta con <i>Buzones de Sugerencias</i> que se utilizan como un mecanismo adicional para que los ciudadanos/clientes expresen sus comentarios, quejas y sugerencias sobre la institución.</p> <p>La DIDA, realiza un levantamiento que se plasma en la <i>Matriz de Seguimiento de Quejas y Sugerencias</i>, así como la <i>Matriz de Comentarios de Encuesta de Satisfacción</i> que se comparte a las áreas involucradas para la toma de decisiones. También, a los afiliados que completan el formulario del Buzón de Quejas y Sugerencias, se les da seguimiento y se le contacta acorde al plazo comprometido (en caso de que haya dejado algún medio de comunicación) para darle respuesta sobre lo expresado.</p> <p>También, la institución cuenta con un <i>Manual de Gestión de Quejas y Sugerencias</i> donde se establecen las pautas y acciones para el seguimiento adecuado</p>	

	<p>y oportuno de las quejas o sugerencias que presenten los afiliados en nuestra institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.2.1.1 Informe de Encuesta de Satisfacción al ciudadano.  5.2.1.2 Matriz seguimiento Buzón de Sugerencias.  5.2.1.3 Correos remisión Matriz seguimiento Buzón de Sugerencias.  5.2.1.4 Matriz seguimiento Encuesta de Satisfacción.  5.2.1.5 Correos remisión Matriz seguimiento Encuesta de Satisfacción.  5.2.1.6 Manual de Gestión de Quejas y Sugerencias</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>En la DIDA se utilizan métodos para desarrollar servicios orientados al usuario/cliente y a la demanda, mediante el monitoreo de los procesos establecidos y el cumplimiento de las metas del Plan Operativo Anual. A través de la incorporación de los <i>Servicios en Línea</i>, la institución ha dado respuesta innovadora en la demanda de los servicios ofrecidos, llegando de manera más oportuna a los usuarios/clientes.</p> <p>De igual modo, la institución sometió de su catálogo de servicios, seis (6) para la <i>Simplificación de Trámites</i>, a través del <i>Programa Burocracia Cero</i>. Estos servicios alcanzaron reducciones considerables en los plazos de entrega en comparación del año 2013 al 2022, como se indica a continuación:</p>	



Servicios	EVOLUCIÓN DE LOS PLAZOS PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS	
	ANTES 2013	A PARTIR DEL AÑO 2022 PROGRAMA BUROCRACIA CERO
Solicitud de NSS a Mayores de Edad	45 días	24 horas
Solicitud de Corrección de Datos Personales en el SDSS a mayores de edad	30 a 45	24 a 48 horas
Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS	10-15 días	Presencial: inmediato En Línea: 1 a 3 días laborables
Servicios de Históricos de Aportes a la TSS	1 a 2 días	Presencial: inmediata En Línea: menos de 24 horas
Solicitud de Constancia de Afiliación al SFS	1 a 3 días	Presencial: inmediata En Línea: menos de 24 horas
Solicitud de Constancia de Afiliación al SVDS	1 a 3 días	Presencial: Inmediata En Línea: menos de 24 horas

Además, el monitoreo constante de las quejas, denuncias y reclamaciones recibidas; no solo a través de los buzones, sino también por la línea 311, realizando análisis de los casos, las medidas de subsanación correspondiente y establecimiento de área de mejora en caso aplique.

**Evidencias:**

5.2.2.1. Captura Servicios en Línea.

5.2.2.2. Matriz monitoreo de procedimiento

3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

No se evidencia que la institución aplica la diversidad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas

4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).

Para garantizar la accesibilidad a los servicios, en la DIDA, se dispone de diferentes medios para el acceso por parte de nuestros usuarios/clientes, estos son: Asistencia Presencial y telefónica. (Sede Central, Oficinas Provinciales, Puntos GOB), Servicios en Línea (página web), Correo Electrónico, Redes Sociales.

Desde el año 2019, la institución puso en funcionamiento en el Portal Web Institucional, la sección de *Servicios en Línea*. Esta adecuación se realizó bajo los lineamientos de la *NORTIC A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano*.

La DIDA, para la prestación de los servicios al público, cuenta con horarios de 8:30 a.m. – 4:00 p.m. de lunes a viernes para sus oficinas provinciales y sede central.

Para las oficinas ubicadas en Puntos GOB, Plaza Sambil, en el Distrito Nacional, Megacentro, Occidental Mall, Colinas Centro, Expreso las Américas, en la provincia de Santo Domingo y en la Sirena de Santiago de los Caballeros, disponen de un horario más amplio y flexible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. viabilizando de esta forma la accesibilidad a los servicios.

En nuestro Portal Web se mantienen actualizadas las informaciones sobre la institución y la disponibilidad de horarios, contacto y dirección, así como, el chat web, mediante el cual los usuarios pueden interactuar con los representantes.

Así mismo, en nuestra página web, contamos con el icono de accesibilidad en la web, para personas con discapacidad.

	<p>Por medio de la Carta Compromiso al Ciudadano, el ciudadano/cliente también cuenta con un medio adicional para conocer las oficinas con sus respectivas direcciones, teléfonos, servicios, compromisos, entre otras informaciones relevantes de la institución. Todo esto en un documento de fácil lectura y que se encuentra disponible en nuestros medios de comunicación (portal web, redes sociales)</p> <p>Los documentos y formatos se presentan tanto en físico (papel) como en línea o versión electrónica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.2.4.1 Captura de servicios en línea  5.2.4.2 Captura de pantalla chat web.  5.2.4.3 3ra. Carta Compromiso al Ciudadano  5.2.4.4 Fotos de Rampa de Acceso</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La cadena de prestación de servicios correspondiente a la institución en su misión de Informar, Orientar y Defender a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social, viene definida en la Ley 87-01 y sus modificaciones en la Ley 13-20, así como el Reglamento Interno.</p> <p>Para dejar claramente establecido los procesos que ejecuta la institución, cuenta con un <i>Manual de Procesos Misionales</i> y un <i>Mapa de Procesos</i> actualizados y aprobados por la Dirección General</p>	

y el MAP. En el *Mapa de Procesos*, se establecen dos (2) pilares: Identificar las necesidades de los afiliados y Satisfacer dichas necesidades.

Tomando en cuenta lo anterior, los procesos misionales están coordinados conjuntamente con instituciones como la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), UNIPAGO y la OGTIC (Puntos GOB). La responsabilidad de algunos de los procesos compartidos, están sustentado en los acuerdos, siguientes:

- Acuerdo de entendimiento interinstitucional con la OGTIC para la incorporación a los canales de atención ciudadana (telefónico y presencial), firma digital, NORTIC, Alojamiento en Data Center del Estado Dominicano y acompañamiento en proyectos tecnológicos.
- Acuerdo de interoperabilidad con la TSS.

Igualmente, la institución cuenta con la Certificación A4: Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano, que rige la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

**Evidencias:**

5.3.1.1 Ley No. 87-01 y Ley 13-20.

5.3.1.2 Reglamento interno DIDA.

5.3.1.3 Manuales de Procesos misionales.

5.3.1.4 Mapa de procesos.

5.3.1.5 Acuerdo de Interoperabilidad con OGTIC

5.3.1.6 Acuerdo de Interoperabilidad con la TSS

5.3.1.7 Captura de Sello NORTIC A4

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En la DIDA se coordinan procesos claves con las entidades del sistema, promoviendo la mejora de los procesos.</p> <p>Así mismo, existen otros socios claves del sector público para la coordinación de capacitaciones, análisis de información, etc.</p> <p>Otras acciones implementadas son las firmas de acuerdo de colaboración interinstitucional con diferentes organismos, no solo a nivel nacional, sino también internacional. Además, de la participación activa en reuniones con diferentes comisiones referentes a temas sobre el SDSS.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.3.2.1 Trabajos de coordinación TSS, SISALRIL, SIPEN, DGJP y UNIPAGO.  5.3.2.2 Acuerdo de Cooperación interinstitucional entre la DIDA y la OGTIC.  5.3.2.3 Listado de acuerdos interinstitucionales.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La DIDA ha formado parte de comités conjuntamente con otras instituciones que forman parte de la cadena de servicios, con miras a buscar soluciones a problemas que enfrenta el Sistema Dominicano de la Seguridad Social. De igual forma, también participa en equipos de trabajos o mesas consultivas. Algunos de los comités que podemos mencionar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Interinstitucional de Traspaso de CCI a reparto,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo del Seguro Nacional de Salud (COSENASA),</li> <li>• Consejo Nacional de Salud (CNS),</li> <li>• Mesa de trabajo Burocracia Cero.</li> </ul> <p>Así mismo, la institución ha firmado acuerdos con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), para el Establecimiento de oficina en los puntos GOB.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.3.3.1. Reuniones de trabajo con el CNSS, SISALRIL, SIPEN, TSS, UNIPAGO, DGJP y otras instancias.  5.3.3.2. Reuniones de trabajo con la OGTIC</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>La institución participa en procesos comunes entre diferentes unidades del Sistema de la Seguridad Social (SDSS). Con la firma de algunos acuerdos se han logrado crear procesos interorganizacionales tales como: Servicios de información educativa a través del acuerdo firmado con Radio Educativa Dominicana y el Programa DIDA radio.</p> <p>Junto al INAP se sumaron esfuerzos y recursos para establecer colaboración mutua que permite organizar actividades de formación académica y capacitación de los recursos humanos del sector público en materia de Seguridad Social.</p> <p>Ampliación de cobertura de información, orientación y defensoría a los afiliados al SDSS mediante alianzas con organismos para el uso de sus instalaciones, como son los casos siguientes:</p>	

	<p>Ayuntamiento de San J. de la Maguana Gobernación Provincial San Cristóbal, Puntos GOB.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.3.4.1. Listado de Acuerdos Interinstitucionales.  5.3.4.2 Captura Transmisión radial  5.3.4.3 Capacitaciones INAP - DIDA  5.3.4.4 Puntos GOB  5.3.4.5 Oficina de Servicio San Cristóbal y en San Juan de la Maguana</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La DIDA recibe datos informativos con algunos socios del SDSS, lo que contribuye a intercambio de información para la prestación del servicio.</p> <p>En los acuerdos suscritos entre la institución y otros socios claves del sector público, se han establecidos los compromisos, obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes. Así como el intercambio de informaciones necesarias para mejora de procesos internos y prestación de los servicios.</p> <p>En el 2023 se realizaron reuniones realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional para coordinar capacitación a través de charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo a la institución, además de encuentros comunitarios con afiliados al Régimen Subsidiados en Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a nivel nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.3.5.1 Reuniones sociedad civil y dirigentes comunitarios, fotos, listado de participantes.  5.3.5.2 Listado de acuerdos interinstitucionales.  5.3.5.3 Encuentros alrededor de los CPNA.</p>	

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.

En la DIDA se utilizan las alianzas con diferentes instancias del gobierno para eficientizar la prestación de los servicios ofrecidos por la institución.

La DIDA presta parte de sus principales servicios a través de algunos de los PUNTOS GOB que administra la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), localizados en puntos de fácil acceso para el ciudadano/cliente tales como: Centro Comercial Megacentro, Sambil, Punto Expreso Las Américas, Occidental Mall, Colinas Centro, Punto GOB en la provincia Santiago. La prestación de estos servicios coordinados se encuentra suscritos a través de acuerdos firmados por ambas instituciones.

De igual modo, a nivel municipal contamos con las facilidades de las instalaciones de la Gobernación Provincial de San Cristóbal y del Ayuntamiento de San J. de la Maguana para la prestación de los servicios que brinda la institución.

También, a nivel de procesos internos, para la ejecución presupuestaria de la institución, utiliza el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), el cual está bajo la supervisión de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).

**Evidencias:**

- 5.3.6.1. Listado de Acuerdos Interinstitucionales
- 5.3.6.2. Fotografías Puntos GOB
- 5.3.6.3. Fotografías Oficina San Cristóbal y San Juan de la Maguana
- 5.3.6.4. Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)



## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>La DIDA cuenta con resultados de mediciones realizadas, que evidencian la imagen global de la institución y la percepción que tienen los ciudadanos/clientes de la misma, con miras aplicar mejoras en los servicios y procesos de la institución. Para ello, durante todo el año se aplican las encuestas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana</i> para medir la calidad de los Servicios Públicos, en coordinación con el MAP.</li><li>• Encuesta que realiza la OPTIC en los puntos GOB para medir la satisfacción de los usuarios por el servicio recibido.</li><li>• <i>Encuesta Cuatrimestral</i> para medir los estándares comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).</li></ul> <p>Los resultados generales en esas mediciones son los siguientes:</p>	

HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN	RESULTADOS SATISFACCIÓN GENERAL		
	2021	2022	2023
ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN CIUDANA SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	92%	97%	96%
ENCUESTA OPTIC PUNTOS GOB	100%	100%	100%
ENCUESTA CUATRIMESTRAL ESTÁNDARES COMPROMETIDOS EN CCC	92%	95%	96%

Además, como parte de la auditoría realizada por la Contraloría General del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CGCNSS) que aplican anualmente a la gestión de la DIDA, se incluye una encuesta de satisfacción de los servicios que ofrece la institución en las cuales se han logrado calificaciones de 100% en los años 2021 y 2022.

Con relación a los resultados obtenido en la *Encuesta Cuatrimestral de Satisfacción Ciudadana*, la cual es aplicada para medir el cumplimiento de los atributos comprometidos en la CCC, los resultados obtenidos en el año 2023, por cada cuatrimestre, son los siguientes:

ATRIBUTOS DE MEDICIÓN	RESULTADOS SATISFACCIÓN GENERAL 2023		
	Ene-May	Abr-Ago	Sep-Dic
TIEMPO DE RESPUESTA PARA OBTENER LOS SERVICIOS	96%	96%	96%
DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN GENERAL	95%	96%	95%
DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SDSS <i>(vía presencial)</i>	93%	97%	93%
DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SDSS <i>(Telefónica)</i>	97%	94%	100%
LA INFORMACIÓN SOLICITADA FUE CALIFICADA DE OPORTUNA Y ACERTADA	95%	96%	97%
SATISFACCIÓN CON LA CORTESÍA RECIBIDA	97%	98%	97%
SATISFACCIÓN CON LA ACCESIBILIDAD	96%	95%	94%
LA INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SDSS FUE CALIFICADA DE MUY FÁCIL O FÁCIL <i>(correo electrónico y redes sociales)</i>	94%	98%	94%

Con la aprobación de la *3ra versión de la Carta Compromiso al Ciudadano* en diciembre del 2023, se empezaron a evaluar dos (2) nuevos atributos, cuyos estándares están comprometidos en un **90%**. Los resultados alcanzados para el Ier. cuatrimestre 2024, fueron los siguientes:

- La fiabilidad de la información en la entrega de la Constancia de Afiliación al Seguro de Pensiones: **94%**.
- La profesionalidad demostrada en la entrega de la Constancia de Afiliación al Seguro de Pensiones: **98%**.

En los nuevos atributos, la institución logró sobrepasar el estándar comprometido en un 4% y 8% respectivamente.

En cuanto a los colaboradores, la percepción sobre el nivel de satisfacción general en la institución, según los resultados arrojados por la *Encuesta de Clima Laboral* fue de **81%** en el año 2022 y con relación a la dimensión *Calidad y Orientación al Usuario*, se obtuvo una valoración de **94%**. Cabe destacar que estos son los últimos resultados remitidos por el MAP, órgano que da acompañamiento en este proceso.

**Así mismo, la institución ha sido galardonada en el marco de la entrega al Premio Nacional a la Calidad del Sector Público en sus versiones XVII 2021, XVIII 2022 y XIX 2023, alcanzando premios de Bronce, Plata y Bronce respectivamente.**

En el marco de las evaluaciones que realizan los órganos rectores, la institución alcanzó en promedio para el año 2023, una valoración de **94%** tanto en el Cumplimiento de la Ley 200-04, como en el Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISANOC).

**Evidencias:**

6.1.1.1.1 Informes cuatrimestrales 2021, 2022 y 2023 Encuestas realizadas por la DIDA a los usuarios.

6.1.1.1.2 Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en coordinación con el MAP 2021,2022 y 2023.

6.1.1.1.3 Resultado de Encuesta de clima laboral 2022

6.1.1.1.4 Certificado Premio Nacional a la Calidad 2021, 2022 y 2023

	<p>6.1.1.1.5 Publicaciones en Portal web y redes sociales de los reconocimientos</p> <p>6.1.1.1.6 Evaluaciones 2023 Cumplimiento Ley 200-04</p> <p>6.1.1.1.7 Evaluaciones SISANOC 2023</p>																												
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La <i>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos</i>, bajo la coordinación del MAP, en cumplimiento al mandato establecido en la Resolución 03-2019, que estable el proceso para la realización de la misma, tiene por objetivo medir la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios públicos, con miras a contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación en las instituciones. Esta encuesta está basada en el modelo SERVQUAL en los cuales se mide el nivel de satisfacción en relación a las siguientes dimensiones (<i>modalidad presencial</i>):</p> <table border="1" data-bbox="743 769 1352 1008"> <thead> <tr> <th rowspan="2">DIMENSIONES</th> <th colspan="3">RESULTADOS SATISFACCIÓN GENERAL</th> </tr> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ELEMENTOS TANGIBLES</td> <td>91%</td> <td>88%</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>FIABILIDAD</td> <td>95%</td> <td>96%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>CAPACIDAD DE RESPUESTA</td> <td>96%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>SEGURIDAD</td> <td>95%</td> <td>96%</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>EMPATÍA</td> <td>95%</td> <td>98%</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Los resultados generales del Nivel de Satisfacción en promedio para la modalidad presencial fueron de: <b>96%</b> en el año 2022 y un <b>97%</b> en el año 2023. Mostrando una tendencia a la mejora.</p> <p>El nivel de satisfacción en relación a la (<i>modalidad Virtual</i>) * fueron los siguientes:</p>	DIMENSIONES	RESULTADOS SATISFACCIÓN GENERAL			2021	2022	2023	ELEMENTOS TANGIBLES	91%	88%	96%	FIABILIDAD	95%	96%	98%	CAPACIDAD DE RESPUESTA	96%	97%	97%	SEGURIDAD	95%	96%	97%	EMPATÍA	95%	98%	97%	
DIMENSIONES	RESULTADOS SATISFACCIÓN GENERAL																												
	2021	2022	2023																										
ELEMENTOS TANGIBLES	91%	88%	96%																										
FIABILIDAD	95%	96%	98%																										
CAPACIDAD DE RESPUESTA	96%	97%	97%																										
SEGURIDAD	95%	96%	97%																										
EMPATÍA	95%	98%	97%																										

DIMENSIONES	RESULTADOS	
	SATISFACCIÓN GENERAL	
	2022	2023
FACILIDAD DE ACCESO A LA PLATAFORMA	98%	98%
FACILIDAD PARA COMPLETAR SOLICITUD	97%	98%
TIEMPO DE ENTREGA DEL SERVICIO	90%	92%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	96%	96%
CONFIANZA EN EL SERVICIO EN LÍNEA	95%	96%

\*En el 2021 la encuesta de Satisfacción Ciudadana no se aplicó separada por modalidades.

El promedio global de la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos de forma virtual alcanzó un **96%** en el 2022 y mantuvo la misma valoración de **96%** en el 2023.

De igual modo, se evidencia la aplicación de la encuesta de *Satisfacción de la Calidad de los Servicios*, realizada por la OPTIC en el punto GOB, ubicado en la Plaza Megacentro para el año 2023, arrojó los siguientes resultados promedio:

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

**Evidencias:**

- 6.1.1.2.1 Informe de resultado Encuesta 2021
- 6.1.1.2.2 Informe de resultado Encuesta 2022
- 6.1.1.2.3 Informe de resultado Encuesta 2023
- 6.1.1.2.4 Resolución 03-2019 MAP
- 6.1.1.2.5 Captura de Pantalla Indicador SISMAP, cumplimiento aplicación de encuesta.
- 6.1.1.2.6 Resultados Encuesta Satisfacción Punto GOB, Megacentro.

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La DIDA cuenta con la participación de los ciudadanos / clientes, los cuales fueron tomados en cuenta en los casos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovación de la 3ra. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC). Para este ejercicio, se agregó el servicio de <i>Constancia de Afiliación del Seguro de Pensiones</i>, con dos (2) nuevos atributos de calidad.</li> </ul> <p>De igual forma, la institución, dio participación a los ciudadanos/ clientes en los procesos de trabajo y decisiones a través de los mecanismos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buzón de Quejas y Sugerencias</li> <li>2. Aplicación Encuestas de Satisfacción</li> <li>3. Oficina de libre acceso a la información</li> <li>4. Redes Sociales</li> <li>5. Correo Electrónico</li> </ol> <p>La institución incorporó mejoras, posterior a recibir los comentarios de los afiliados tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acondicionamiento rampa de acceso para personas con discapacidad.</li> <li>• Reducción en los tiempos para la prestación de algunos servicios.</li> <li>• Habilitación de estación para agua, té y chocolate para los afiliados.</li> <li>• Programación en el PACC 2023 para la adquisición de teléfonos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiones para contratación de personal para atención al servicio de los afiliados.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  6.1.1.3.1 Foto Buzón de Sugerencias  6.1.1.3.2 Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios  6.1.1.3.3 Estadísticas de la OAI  6.1.1.3.4 Informe de Encuestas de satisfacción  6.1.1.3.5 Mejoras incorporadas (fotos de rampa para discapacitados, estación agua, té y chocolate)</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>En relación con la transparencia en la prestación de los servicios que ofrece la DIDA, esta cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), la cual es el órgano institucional por el cual los ciudadanos/clientes, ejercen el derecho a solicitar informaciones, siempre y cuando estas no afecten la seguridad nacional y estén garantizadas en la Ley núm. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento de aplicación 130-05.</p> <p>También, en el Portal Web Institucional, cuenta con el Subportal de Transparencia, donde se publican para acceso a todos los ciudadanos/clientes, informaciones del ejercicio y accionar de la institución, tanto administrativas, como las relativa al Gobierno Abierto, la información que la ley de obliga a hacer pública. El cumplimiento en el nivel de Transparencia es evaluado por la Dirección General de ÉTICA E Integridad Gubernamental (DIGEIG). El promedio de las evaluaciones en el año 2023 fue de <b>94%</b>.</p>	



	<p>Por otro lado, los resultados obtenidos por las Encuestas de Satisfacción que se aplican de manera cuatrimestral son publicados, no solo en nuestras redes sociales, sino que se encuentran en el <i>Portal Web</i>, apartado <i>Publicaciones</i>, para el acceso de nuestros grupos de interés. Dichas publicaciones están adaptadas, según el medio usado, para facilitar la lectura del público en general.</p> <p>Así mismo, la <i>Encuesta de Satisfacción Ciudadana</i> es publicada en los diferentes medios de comunicación disponibles y también puede ser consultada en el Barómetro SISMAP.</p> <p>De igual modo, los resultados de las evaluaciones a la Carta Compromiso al Ciudadano fueron las siguientes:</p> <p><b>2da. Versión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022 – <b>94%</b></li> <li>• Año 2023 –<b>97%</b></li> </ul> <p><b>3ra. versión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobada mediante resolución 424/2023 del 14 diciembre 2023 con una puntuación de 100%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.1.1.4.1. Portal Web / Portal de Transparencia</p> <p>6.1.1.4.2 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023</p> <p>6.1.1.4.3 Informe de Transparencia Gubernamental junio 2022.</p> <p>6.1.1.4.4 Evaluaciones Portal de Transparencia 2023</p> <p>6.1.1.4.5 Captura Barómetro SISMAP</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En la DIDA, se evidencia la integridad de la organización y la confianza generada en los ciudadanos/clientes a través de los resultados</p>	

	<p>obtenidos en la <i>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios</i> con resultados en cuanto <i>fiabilidad</i> que le trasmite el personal de la institución con un <b>98%</b> de satisfacción en el año 2022 y 2023. En el año 2021, se había valorado en <b>95.3%</b>.</p> <p>Así mismo, en los resultados arrojados por la <i>Encuesta de Clima Laboral 2022</i>, la dimensión de <i>Calidad y Orientación</i> alcanzó una valoración de <b>94%</b>.</p> <p>Por otro lado, con el fin de implementar y cumplir con las normativas del Sistema de Gestión de Calidad, y de anti soborno, hemos iniciados los primeros pasos con la capacitación con el Instituto Dominicano para la Calidad. INDOCAL</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.1.1.5.1 Informe de resultado Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana 2021,2022 y 2023.  6.1.1.5.2 Comunicación DG-064-2022.  6.1.1.5.3 Informe Encuesta de Clima Laboral 2022  6.1.1.5.4 Invitación Webinar Fundamentos Sistema Integrado ISO 9001, ISO 37001 E ISO 37301</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	La institución cuenta con la renovación de su tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, donde se establecen los servicios que se ofrecen y los compromisos de calidad para transmitir confianza y transparencia a todos nuestros ciudadanos/clientes sobre los servicios.	

	<p>Con respecto a la dimensión de fiabilidad (presencial) específicamente en el nivel de confianza, resultado de la <i>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos</i>, para el 2021 un <b>94.3%</b>, un <b>96.9%</b> en el año 2022 y para el 2023 obtuvimos resultado de un <b>98%</b>. Estos resultados reflejan la tendencia a la mejora considerable en esta dimensión, tan importante en la prestación del servicio para nuestros ciudadanos/ clientes.</p> <p>Así mismo, para la puesta en vigencia de la 3ra. versión de la CCC, fue incluido el atributo de <i>Fiabilidad</i> para el servicio de Solicitud de Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones (modalidad presencial) con un estándar de cumplimiento del <b>90%</b>. Los resultados alcanzados para el 1er. cuatrimestre 2024 fue de un <b>99%</b>, sobrepasando de esta forma, el estándar comprometido.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.1.2.1.1 Informe comparativo Encuestas de Satisfacción de los Servicios Públicos 2021-2023  6.1.2.1.2 Informe 1er. cuatrimestre 2024 Servicios Comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La accesibilidad a los servicios físicos se evidencia a través de las <b>21 oficinas</b> distribuidas en todo el territorio nacional, incluyendo los <b>6 Puntos GOB</b> localizados en los principales centros comerciales del Distrito Nacional, la provincia de Santo Domingo y en Santiago.</p> <p>Estamos ubicados estratégicamente con fácil acceso a los diferentes medios de transporte público, además, contamos con facilidad de acceso para</p>	

personas con discapacidad, y horarios flexibles; es importante señalar que **todos nuestros servicios son gratuitos.**

Las instalaciones en la DIDA se encuentran habilitadas para brindar servicios de forma presencial a usuarios-ciudadanos con algún tipo de discapacidad. Entre algunos de los elementos que viabilizan el servicio, se listan a continuación:

La Sede Principal dispone de	
✓ Rampa para discapacitados.	✓ Baño para uso de ciudadanos.
✓ Parques para embarazadas y discapacitados.	✓ Dos ascensores con capacidad para 6 personas cada uno.
✓ El área de asistencia a los ciudadanos se encuentra ubicada en el primer piso, inmediatamente entran al edificio.	✓ Escaleras internas seguras.
	✓ Escalera de emergencia en una parte lateral.

Para el acceso de nuestros servicios digitales, tenemos presencia en los siguientes medios:

<b>&gt; Servicios en Línea WEB</b>	<b>&gt; Redes Sociales</b>
 <a href="http://www.dida.gob.do">www.dida.gob.do</a>	 <b>YouTube:</b> DIDARDo
<a href="http://www.gob.do">www.gob.do</a>	 <b>Facebook:</b> DIDARDo
<b>&gt; Correo Electrónico</b>	 <b>Instagram:</b> @DIDARDo
 <a href="mailto:info@dida.gob.do">info@dida.gob.do</a>	 <b>X:</b> @DIDA_RDo
<b>&gt; Representante de Acceso a la Información (RAI)</b>	 <b>Google +:</b> DIDARDo
 (809) 262-1900 Ext. 2027	 <b>Google Negocios:</b> DIDA
 <a href="mailto:rai@dida.gob.do">rai@dida.gob.do</a>	 <b>SoundCloud:</b> DIDARDo
	 <b>Threads:</b> DIDARDo

Además, la institución cuenta con una Oficina de Acceso a la información Pública.

La institución, a través de los servicios en línea, tuvo un alcance de **34,297 en el año 2023 y 24,828**

	<p><b>para el 2022.</b> Estas cifras evidencian un aumento considerable en el uso de las plataformas digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b>          6.1.2.2.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.          6.1.2.2.2. Foto de Rampas de acceso para personas con discapacidad.          6.1.2.2.3. Ubicación accesible en todas nuestras oficinas.          6.1.2.2.4 Memoria institucional 2023</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En las mediciones realizadas en la <i>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos</i>, se evidencia el cumplimiento de la calidad, al medir la dimensión de <i>capacidad de respuestas</i> y los elementos que la componen. Para el 2021 obtuvo una valoración de <b>95.6%</b>, en el año 2022 alcanzó un <b>97%</b> y en el año 2023 la institución obtuvo una valoración de <b>97%</b>, manteniendo de esta forma el cumplimiento de los estándares establecidos en esta dimensión.</p> <p>Así mismo, contamos con la renovación de la tercera versión de la carta compromiso al ciudadano, herramienta donde se monitorea los compromisos de calidad asumidos y en donde a la institución se le otorgó un <b>100%</b>. En la última evaluación realizada a la segunda versión de la CCC en el 2023 obtuvimos resultados de un <b>97%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b>          6.1.2.3.1. 3ra. versión Carta Compromiso al Ciudadano.          6.1.2.3.2. Informe de resultado evaluación CCC.</p>	

	<p>6.1.2.3.3. Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>6.1.2.3.4. Captura 3ra. versión Carta Compromiso al Ciudadano Barómetro SISMAP.</p>																
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Los Servicios de nuestra institución, se brindan a todos los ciudadanos dominicanos y residentes legales, sin distinción.</p> <p>Las instalaciones en la DIDA se encuentran habilitadas para brindar servicios de forma presencial a usuarios-ciudadanos con algún tipo de discapacidad, entre estos elementos podemos mencionar: rampa para facilitar el acceso, baños adecuados para los fines, ascensores en la sede central, habilitación de estación para chocolate, té y agua para los afiliados.</p> <p>La satisfacción de nuestros usuarios, se ve reflejada en las altas valoraciones otorgadas en la <i>Encuesta de Satisfacción Ciudadana</i>, con distribución de los encuestados como se muestra de la manera siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="772 906 1325 1105"> <thead> <tr> <th rowspan="2">VALORACIÓN POR GÉNERO</th> <th colspan="3">AÑO</th> </tr> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FEMENINO</td> <td>52%</td> <td>57%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>MASCULINO</td> <td>48%</td> <td>43%</td> <td>35%</td> </tr> </tbody> </table> <p>En relación a uno de los roles misionales de la institución, de promover e informar sobre el SDSS <b>373</b> personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 15 talleres, de las cuales el <b>79% (293)</b> de los participantes beneficiados en las capacitaciones corresponden al género femenino y el <b>21% (80)</b> al género masculino.</p>	VALORACIÓN POR GÉNERO	AÑO			2021	2022	2023	FEMENINO	52%	57%	65%	MASCULINO	48%	43%	35%	
VALORACIÓN POR GÉNERO	AÑO																
	2021	2022	2023														
FEMENINO	52%	57%	65%														
MASCULINO	48%	43%	35%														

	<p>Así mismo, <b>4,917</b> personas recibieron capacitación y orientación en temas de seguridad social a través de <b>206</b> charlas impartidas, de las cuales el <b>63% (3,111)</b> de los participantes beneficiados fueron del género femenino y el <b>37% (1,806)</b> del género masculino, incluyendo 809 adultos mayores que recibieron orientación e información de los beneficios que ofrece el SDSS, sobre igualdad de género y de derechos y oportunidades.</p> <p><b>Evidencias:</b>          6.1.2.4.1 Fotos facilidades para los usuarios/clientes (rampa de acceso, estación de chocolate, té y agua, baños)          6.1.2.4.2 Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021, 2022 y 2023          6.1.2.4.3 Memoria Institucional 2023</p>												
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La institución ha continuado fortaleciendo los procesos de mejora de los servicios a los usuarios con el establecimiento de la sección de Servicios en Línea, mediante la página web <a href="http://www.dida.gob.do">www.dida.gob.do</a>, dando inicio a la prestación de 14 servicios en <i>Línea</i> y <i>Chat en línea</i>. La cantidad de asistencias brindadas por estos medios fueron las siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="743 1068 1352 1170"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ASISTENCIAS BRINDADAS EN LÍNEA Y CHAT EN LÍNEA</th> <th colspan="3">AÑO</th> </tr> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>18,000</td> <td>24,484</td> <td>34,297</td> </tr> </tbody> </table> <p>La institución brindó a través del correo <a href="mailto:INFO@DIDA.GOB.DO">INFO@DIDA.GOB.DO</a> unas <b>2,143</b> asistencias.</p> <p>De igual modo, la institución, con miras aprovechar y fomentar en las tendencias de innovación,</p>	ASISTENCIAS BRINDADAS EN LÍNEA Y CHAT EN LÍNEA	AÑO			2021	2022	2023		18,000	24,484	34,297	
ASISTENCIAS BRINDADAS EN LÍNEA Y CHAT EN LÍNEA	AÑO												
	2021	2022	2023										
	18,000	24,484	34,297										

	<p>orientado a los servicios, también desarrolló una aplicación llamada App MiDIDA, cuyo proceso está en pruebas internas para verificar y/o validar las funcionalidades de la aplicación, para posteriormente ponerla a la disposición de los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b>          6.1.2.5.1 Estadísticas Servicios en Línea          6.1.2.5.2 Captura de pantalla de los servicios en la página web institucional. <a href="http://www.dida.gob.do">www.dida.gob.do</a>          6.1.2.5.3 Correos pruebas App MiDIDA</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>En la DIDA, la agilidad se evidencia con el registro de los casos atendidos en el tiempo establecido, con un <b>93%</b> de efectividad según resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios públicos año 2021, en el año 2022* obtuvo un <b>95%</b> y en el año 2023* alcanzó un <b>92%</b>.  <b>*(modalidad virtual)</b></p> <p>La institución, con miras a participar en las tendencias de innovación orientado a los servicios, también participó en el proyecto gubernamental de <i>Simplificación de Trámites y Burocracia Cero</i>, logrando reducir considerablemente los tiempos de respuestas de sus servicios.</p>	



Servicios	EVOLUCIÓN DE LOS PLAZOS PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS	
	ANTES 2013	A PARTIR DEL AÑO 2022 PROGRAMA BUROCRACIA CERO
Solicitud de NSS a Mayores de Edad	45 días	24 horas
Solicitud de Corrección de Datos Personales en el SDSS a mayores de edad	30 a 45	24 a 48 horas
Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS	10-15 días	Presencial: inmediato En Línea: 1 a 3 días laborables
Servicios de Históricos de Aportes a la TSS	1 a 2 días	Presencial: inmediata En Línea: menos de 24 horas
Solicitud de Constancia de Afiliación al SFS	1 a 3 días	Presencial: inmediata En Línea: menos de 24 horas
Solicitud de Constancia de Afiliación al SVDS	1 a 3 días	Presencial: Inmediata En Línea: menos de 24 horas

**Evidencia:**

6.1.2.6.1 Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021,2022 y 2023

6.1.2.6.2 Informe estadístico servicios simplificados

7) Digitalización en la organización.

En la aplicación de la *Encuesta de Clima Laboral 2022*, en la dimensión de *Uso de la Tecnología*, la cual permite evaluar la percepción del servidor público sobre cómo la institución hace uso adecuado de las TICS en la consecución de resultados, la institución alcanzó una valoración de **87.6%**.

La institución ha estado desarrollando una aplicación móvil para uso público de la ciudadanía, llamada *Mi DIDA* la cual permitirá a los ciudadanos enviar sus solicitudes de servicios de manera conveniente y rápida a través de la aplicación.

La *DIDA*, en la *Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023*, obtuvo una valoración de la satisfacción de un **95%** en la dimensión de Elementos Tangibles,

	<p>específicamente en el atributo de la <i>Modernización de las instalaciones y equipos</i> que va de la mano con la digitalización en la organización y la adquisición de equipos tecnológicos, accesorios, licencias informáticas para actualizar y fortalecer la plataforma tecnológica, la automatización de procesos y operaciones de la institución, con más de RD\$58,000,000.00 millones presupuestados para su inversión.</p> <p>Para el año 2023, con el uso de los medios digitales en la prestación de los servicios, alcanzó a <b>10,291</b> atenciones brindadas a través de los <b>Servicios en línea</b> y <b>24,006</b> a través del servicio en línea <b>vía chat</b>, para un total de <b>34,297</b>; impactando de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que utilizaron estas vías de acceso a los servicios institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.1.2.7.1 Informe Encuesta de Clima Laboral 2022  6.1.2.7.2 Correos electrónico App MiDIDA  6.1.2.7.3 Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023  6.1.2.7.4 Presupuesto 2023, cuenta 2.6 de Bienes, Inmuebles e Intangibles (rubros de tecnología)  6.1.2.7.5 Memoria Institucional 2023</p>	
--	--	--

**6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

l) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).

En la DIDA, en los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en cuanto al atributo de *Tiempo de Espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio)* se evidencian los siguientes resultados:

ATRIBUTOS DE MEDICIÓN	AÑO		
	2021	2022	2023
TIEMPO DE RESPUESTA PARA OBTENER LOS SERVICIOS (MODALIDAD PRESENCIAL)	93%	97%	97%

De igual modo, en las *Encuestas de Satisfacción de los Servicios DIDA* que aplica la institución *cuatrimestralmente*, para medir el nivel de cumplimiento de los atributos comprometidos en la CCC para el cierre del 3er. cuatrimestre del año 2023 y 1er. cuatrimestre del 2024, se obtuvieron los resultados siguientes en relación al atributo *Tiempo de Espera*:

SERVICIOS COMPROMETIDOS EN LA CCC	PERIODO	
	3er. Cuatrimestre 2023	1er. Cuatrimestre 2024
Informaciones Generales del SDSS (Correo electrónico y redes sociales)	100%	100%
Solicitud de Asignación de NSS a Mayores de edad (Correo electrónico y redes sociales)	100%	100%
Solicitud Carta de No Cobertura de salud (Presencial)	100%	97%
Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular (presencial)	100%	94%

**Evidencias:**

6.2.1.1.1 Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021,2022 y 2023

	<p>6.2.1.1.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios DIDA, 3er. cuatrimestre 2023 y 1er. cuatrimestre 2024</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Como medida de subsanación, se encuentra establecido dar respuesta en 15 días laborables a partir de la fecha de recibida la queja o reclamo, tal como lo cita en nuestra carta compromiso al ciudadano.</p> <p>En el periodo enero-diciembre 2023, un total de <b>2,918</b> personas completaron el formulario de <i>Buzón de Quejas y Sugerencias</i>. A continuación, las valoraciones otorgadas por los afiliados (entre excelente/bueno):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>91%</b> valoró como excelente/bueno, el servicio recibido en nuestra institución,</li> <li>• El trato, cortesía y la atención recibida del personal que atendió, alcanzó una valoración de <b>97%</b>.</li> <li>• <b>97%</b> indicó que estuvo disponible toda la información requerida.</li> <li>• <b>97%</b> valoró que está satisfecho con el tiempo en que recibió el servicio.</li> <li>• <b>97%</b> indicó que fue fácil recibir el servicio solicitado.</li> </ul> <p>En cuanto al nivel de cumplimiento de los casos recibidos a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Año 2021</b>, se presentamos <b>60</b> solicitudes de información, de las cuales fueron resueltas <b>56</b> dentro de los plazos establecidos, <b>1</b> fue rechazada atendiendo a los lineamientos estipulados para esos casos y <b>3</b> quedaron pendientes.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Año 2022</b>, se presentaron <b>44</b> solicitudes de información, de las cuales fueron resueltas <b>40</b> dentro de los plazos establecidos, <b>3</b> fueron rechazados atendiendo a los lineamientos estipulados para esos casos y <b>1</b> quedó pendiente.</li> <li>• <b>Año 2023</b>, se presentaron <b>23</b> solicitudes de información, de las cuales fueron resueltas <b>15</b> dentro de los plazos establecidos, <b>6</b> fueron rechazadas atendiendo los lineamientos estipulados para esos casos y <b>2</b> quedaron pendientes.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.1.2.1 Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).  6.2.1.2.2 Memoria Institucional 2021, 2022 y 2023 (Desempeño OAI)  6.2.1.2.3. Estadísticas del buzón de quejas y sugerencias</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>La DIDA, renovó su <i>Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</i>, logrando contar con la 3ra. versión de la misma. Los resultados obtenidos en las evaluaciones llevadas a cabo por el Ministerio de Administración Pública (MAP), como órgano rector en el tema, han sido los siguientes:</p> <p><b>2da. Versión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022 – <b>94%</b></li> <li>• Año 2023 –<b>97%</b></li> </ul> <p><b>3ra. versión:</b></p>	

- Aprobada mediante resolución 424/2023 del 14 diciembre 2023 con una puntuación de **100%**

Con respecto al cumplimiento de los *Atributos de calidad* en la CCC, son los siguientes:

- **1er. cuatrimestre 2024:**

SERVICIOS COMPROMETIDOS EN LA CCC ESTÁNDAR COMPROMETIDO DE: * 95% ** 90%	1er. CUATRIMESTRE 2024	
	RESULTADO ALCANZADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Informaciones Generales del SDSS (Presencial) * - DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	97%	100%
Informaciones Generales del SDSS (Telefónica) * - DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	91%	96%
Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular (presencial) ** - FIABILIDAD	89%	99%
Informaciones Generales del SDSS (Telefónica)* - AMABILIDAD	100%	100%
Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular (Presencial) * -AMABILIDAD	100%	100%
Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones (Presencial) ** - PROFESIONALIDAD	100%	100%
Informaciones Generales del SDSS (Presencial) * - ACCESIBILIDAD	92%	97%

- **3er. cuatrimestre 2023:**

SERVICIOS COMPROMETIDOS EN LA CCC ESTÁNDAR COMPROMETIDO DE 95%	3er. CUATRIMESTRE 2023	
	RESULTADO ALCANZADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Informaciones Generales del SDSS (Presencial) * - DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	94%	99%
Informaciones Generales del SDSS (Telefónica) * - DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	100%	100%
Informaciones Generales del SDSS (Telefónica)* - AMABILIDAD	100%	100%
Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular (Presencial) * -AMABILIDAD	96%	100%
Informaciones Generales del SDSS (Presencial) * - ACCESIBILIDAD	94%	99%

Con respecto al cumplimiento de los *Tiempos de Respuesta* en la CCC, son los siguientes:

SERVICIOS COMPROMETIDOS EN LA CCC	PERIODO	
	3er. Cuatrimestre 2023	1er. Cuatrimestre 2024
Informaciones Generales del SDSS (Correo electrónico y redes sociales)	100%	100%
Solicitud de Asignación de NSS a Mayores de edad (Correo electrónico y redes sociales)	100%	100%
Solicitud Carta de No Cobertura de salud (Presencial)	100%	97%
Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular (presencial)	100%	94%

En relación a las solicitudes atendidas y el cumplimiento de los plazos en la Oficina de Acceso a la Información (OAI), los resultados para el año 2023, son los siguientes:

- Recibidas – **23**
- Resueltas – **15**
- Rechazadas – **6**
- Pendientes - **2**

El alcance territorial que tiene la DIDA de acceso a los servicios para los usuarios les garantiza a estos recibir información, orientación y defensoría oportuna sobre los beneficios de la seguridad social, en materia de Salud, Pensión, Riesgo Laboral.

El desempeño de la institución en su misión de informar, orientar y defender a los afiliados al SDSS

durante los años 2021 al 2023, alcanzó los siguientes resultados:

ASISTENCIAS BRINDADAS (ORIENTACIONES E INFORMACIÓN SOBRE EL SDSS)	AÑO		
	2021	2022	2023
	1,633,723	1,442,017	1,335,040

QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS	AÑO		
	2021	2022	2023
	34,935	27,702	34,538

**Evidencia:**

- 6.2.1.3.1. Evaluaciones CCC 2022 y 2023
- 6.2.3.3.2 Informes Encuestas de Satisfacción servicios DIDA 3er. cuatrimestre 2023 y 1er. cuatrimestre 2024.
- 6.2.3.3.3 Matriz de asistencia de los servicios brindados 2021,2022 y 2023
- 6.2.1.3.2. Base de datos solicitudes recibidas, tendidas y rechazadas por el RAI 2023

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).

Los resultados de cumplimiento de los estándares comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, son los siguientes:

- **2022:** evaluación 2da. Versión CCC - **94%**
- **2023:** evaluación 2da. Versión CCC – **97%**
- Mediante resolución 424/2023 del 14 diciembre 2023, se aprueba la 3ra versión de la CCC, con una puntuación de **100%**

**Evidencias:**

- 6.2.1.4.1 Informes de evaluaciones a los indicadores de la segunda versión de la CCC.
- 6.2.1.4.2 Resolución 424-2023 aprobación 3ra. versión CCC.
- 6.2.1.4.3 Captura Barómetro SISMAP 3ra. versión CCC- cumplimiento 100%



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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En la DIDA, contamos con <b>10</b> amplios canales de información para la difusión, de los deberes y derechos de los ciudadanos, educación y prestación de los servicios que ofrecemos, estos canales son:</p> <p><b>➤ Formas de Comunicación y Participación Ciudadana</b></p> <p><b>➤ Asistencia Presencial</b></p> <p>En todas las oficinas de la DIDA, sede principal, oficinas provinciales y Punto GOB.</p> <p><b>➤ Asistencia Telefónica</b></p> <p>☎ 809-472-1900 <b>Opción 4</b></p> <p><b>➤ Servicios en Línea WEB</b></p> <p>🌐 <a href="http://www.dida.gob.do">www.dida.gob.do</a>  <a href="http://www.gob.do">www.gob.do</a></p> <p><b>➤ Correo Electrónico</b></p> <p>✉ <a href="mailto:info@dida.gob.do">info@dida.gob.do</a></p> <p><b>➤ Representante de Acceso a la Información (RAI)</b></p> <p>☎ (809) 262-1900 Ext. 2027      📧 <a href="mailto:oi@dida.gob.do">oi@dida.gob.do</a></p> <p><b>➤ Redes Sociales</b></p> <p>📺 <b>YouTube:</b> DIDARDo      📘 <b>Facebook:</b> DIDARDo      📷 <b>Instagram:</b> @DIDARDo      📠 <b>X:</b> @DIDA_RDo      🌐 <b>Google +:</b> DIDARDo      📍 <b>Google Negocios:</b> DIDA      🎵 <b>SoundCloud:</b> DIDARDo      🧵 <b>Threads:</b> DIDARDo</p> <p>Los resultados de la utilización de estos medios para el año 2023, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>91,371</b> - visitas fueron recibidas a la página web, desde más de 21 países.</li> <li>• <b>463,940</b> – Presencial</li> <li>• <b>118,595</b>- Vía telefónica</li> <li>• <b>18,735</b> – IVR (Respuestas automáticas)</li> <li>• <b>10,118</b>- Servicio en línea</li> <li>• <b>2,533</b> - asistencias brindadas a través del INFO DIDA.</li> </ul>	

- **253** - servicios de noticias fueron enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos.
- **844** - publicaciones a través de Facebook, Instagram y Twitter.
- **23**- contenidos para material educativo y colocación a través de la Web Site.
- **142** - acciones de promoción y difusión de contenido a través Whatsapp, Intranet, Página Web.

Los resultados de la utilización de estos medios para el año 2022, fueron los siguientes:

- **156,577** - visitas fueron recibidas a la página web, desde más de 21 países.
- **505,402** – Presencial
- **144,624**- Vía telefónica
- **23,531** – IVR (Respuestas automáticas)
- **15,520**- Servicio en línea
- **1,346** - asistencias brindadas a través del INFO DIDA.
- **270** - servicios de noticias fueron enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos.
- **611** - publicaciones a través de Facebook, Instagram y Twitter.
- **50**- contenidos para material educativo y colocación a través de la Web Site.

Los resultados de la utilización de estos medios para el año 2021, fueron los siguientes:

- **4, 378,644** - visitas fueron recibidas a la página web, desde más de 20 países.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>520,796</b> – Presencial</li> <li>• <b>172,109</b>- Vía telefónica</li> <li>• <b>26,953</b> – IVR (Respuestas automáticas)</li> <li>• <b>18,052</b>- Servicio en línea</li> <li>• <b>3,049</b> - asistencias brindadas a través del INFO DIDA.</li> <li>• <b>232</b> - servicios de noticias fueron enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos.</li> <li>• <b>1,219</b> -publicaciones en Twitter</li> <li>• <b>822</b> -publicaciones en FACEBOOK e Instagram</li> <li>• <b>200</b> - publicaciones en YOUTUBE</li> <li>• <b>181</b> - publicaciones a través de programas de Radio y TV</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.2.1.1. 3ra. versión Carta Compromiso al Ciudadano (Formas de Comunicación y Participación Ciudadana)  6.2.2.1.2. Informes de gestión con estadísticas de asistencias brindadas por los diferentes canales (presencial, telefónico, correo electrónico, portal web, redes sociales).  6.2.2.1.3. Informe Carta Compromiso al Ciudadano  6.2.2.1.4 Memoria institucional 2021, 2022 y 2023</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La DIDA tiene a disposición de todos los ciudadanos las informaciones relevantes, a través del Portal Web y el Portal de Transparencia donde se mantienen las informaciones actualizadas.</p> <p>Además, tenemos disponibles oficinas a nivel nacional con asistencia presencial y servicios telefónicos para los usuarios. De igual forma, contamos con la renovación de la tercera versión</p>	

de la Carta Compromiso al Ciudadano donde comprometemos la calidad y oportunidad de los servicios a los ciudadanos en todas sus dimensiones.

**Evidencias:**

- 6.2.2.2.1. Captura de pantalla de (Redes Sociales, Página web y Portal de Transparencia).
- 6.2.2.2.2. Informe de asistencia Presencial, Telefónica
- 6.2.2.2.3. Reporte respuesta automática IVR
- 6.2.2.2.4. Carta Compromiso al Ciudadano
- 6.2.2.2.5. Informes resultados encuestas cuatrimestrales de satisfacción año 2023

3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.

En la DIDA, se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización a través del monitoreo y evaluación de los indicadores de la gestión pública, entre los que podemos citar:

INDICADORES DE GESTIÓN	PERIODO		
	2021	2022	2023
SISMAP	84%	83%	83%
ITICGE	82%	76%	43%
NOBACI	N/A	14%	36.13%*
CUMPLIMIENTO LEY 200-04	100%	100%	94%
GESTIÓN PRESUPUESTARIA	N/A	80%	88%
CONTRATACIONES PÚBLICAS (SISCOMPRAS)	94%	90%	77%
SISTEMA DE ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS CONTABLES (SISACNOC)	97%	94%	94%

\*Por causas mayor, la DIDA pausó la implementación de las NOBACI

Algunos de estos resultados están al alcance para las consultas de los ciudadanos clientes como: SISMAP, SISCOMPRAS e ITICGE.

En cuanto al nivel de cumplimiento del Plan Operativo Anual Institucional, los resultados generales de las metas planificadas con el paso de los últimos tres (3) años son los siguientes:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL POA	AÑO		
	2021	2022	2023
	92%	90%	89%

**Evidencias:**

- 6.2.2.3.1. Matriz resumen Indicadores de Gestión Pública 2021,2022,2023
- 6.2.2.3.2 Portal de Transparencia Institucional, publicaciones POA
- 6.2.2.3.3. Informe de ejecución y evaluación POA 2021,2022 y 2023


4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.

La DIDA, cuenta una oficina de Libre Acceso a la Información, ubicadas en lugar estratégico en la sede central, donde nuestros usuarios/ciudadanos pueden solicitar información con facilidad y obtener datos requeridos. Con la línea 311, los usuarios presentan sus quejas y reclamos las cuales son atendidas dentro el tiempo establecido por la DIGEIG.

A través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), se han recibido las siguientes solicitudes de información:

- **Año 2021- 60** solicitudes
- **Año 2022- 44** solicitudes
- **Año 2023- 23** solicitudes

De igual forma, la página web se mantiene actualizada con las informaciones sobre la institución y la disponibilidad de horarios, contacto, dirección y sub-portal de transparencia interactivo donde hacemos disponible todo lo requerido en la

	<p>Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de la ley. Link de acceso (<a href="http://www.dida.gob.do/transparencia/">http://www.dida.gob.do/transparencia/</a>)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.2.4.1 Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).</p> <p>6.2.2.4.2. Captura de pantalla solicitudes recibidas vía el 311.</p> <p>6.2.2.4.3. Informe Cumplimiento Ley 200-04</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La DIDA cuenta con horarios flexibles establecidos de lunes a viernes para sus oficinas provinciales y sede central, además de las oficinas ubicadas en Punto GOB, las cuales disponen de un horario más flexible que se extiende de lunes a sábado.</p>  <p><b>SANTO DOMINGO</b></p> <p><b>OFICINA Sede Principal</b> Torre de la Seguridad Social Presidente Antonio Guzmán Fernández. Av. Tiradentes No. 33 Ensanche Naco T.: 809-472-1900 Correo: <a href="mailto:info@dida.gob.do">info@dida.gob.do</a> L-V: 8:30 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p><b>Puntos GOB OGTIC</b></p> <p><b>Megacentro</b> (Av. San Vicente de Paul esquina Carretera Mella) L-V: 8 a.m. a 8 p.m. / Sab: 9 a.m. a 6 p.m.</p> <p><b>Sambil</b> (Av. John F. Kennedy esquina Paseo Los Aviadores) L-V: 8 a.m. a 8 p.m. / Sab: 9 a.m. a 6 p.m.</p> <p><b>Occidental Mall</b> (Prolongación 27 de Febrero, Santo Domingo Oeste) L-V: 8 a.m. a 8 p.m. / Sab: 9 a.m. a 6 p.m.</p> <p><b>Punto GOB Santiago</b> (Tienda Sirena, av. Salvador Estrella Sadhalá.) L-V: 8 a.m. a 8 p.m. / Sab: 9 a.m. a 6 p.m.</p> <p><b>Punto GOB Express</b> Parada de la Cultura, Calle Marginal Las Américas. / L-V: 8 a.m. a 5 p.m.</p> <p><b>REGIÓN NORTE</b></p> <p><b>Santiago de los Caballeros</b> Av. Benito Monción #40, Centro Histórico. / T. 809-583-0126</p> <p><b>La Vega Real</b> Calle Duarte casi esq. Monseñor Panal. / T. 809-242-3793</p> <p><b>Mao, Valverde</b> Calle Sánchez #41, Plaza Caldera módulo 9. / T. 809-572-2888</p> <p><b>Puerto Plata</b> Calle 12 de Julio #51 esq. Padre Castellanos. / T. 809-261-9843</p> <p><b>Samaná</b> Calle María Trinidad Sánchez #5, Plaza Ada, Primer Nivel. / T. 809-538-3892</p> <p><b>San Francisco de Macorís</b> Calle Colón #72 esq. Salomé Ureña, Plaza Universo Local 104, 1er. Nivel. T.: 809-725-5950</p> <p><b>REGIÓN SUR</b></p> <p><b>Azua</b> Calle Dr. Armando Aybar #82. T. 809-521-2200</p> <p><b>Bahoruco</b> T.: 809-527-9292 <a href="mailto:didadahoruco@dida.gob.do">didadahoruco@dida.gob.do</a></p> <p><b>Barahona</b> Calle Duvergé #14. T. 809-524-2217</p> <p><b>San Cristóbal</b> Calle 4 esq. Sánchez. / T. 809-528-6084</p> <p><b>San Juan de la Maguana</b> Av. 16 de Agosto #81 (Ayuntamiento Municipal). / T. 809-557-2564</p> <p><b>REGIÓN ESTE</b></p> <p><b>San Pedro de Macorís</b> Av. Independencia #98, sector Villa Velásquez. / T. 809-529-3171</p> <p><b>La Romana</b> Av. Gregorio Luperón #13, Centro de la Ciudad. / T. 809-813-4748</p> <p><b>Higüey</b> Calle Duvergé #4 esq. Duarte. T. 809-746-2985</p> <p><b>Bávaro</b> Av. España, plaza El Tronco, 1er. Nivel local #4, Friusa-Bávaro. T.: 809-552-1335</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

En el portal web se mantienen actualizadas las informaciones sobre la institución y la disponibilidad de horarios, contacto y dirección, (<http://dida.gob.do/index.php/contacto>)

De igual modo, en las Encuestas de Satisfacción Ciudadana, se evidencia el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de *Empatía*, el atributo de *horario de atención al público*, cuyos resultados son los siguientes:

SATISFACCIÓN HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	AÑO		
	2021	2022	2023
	94%	97%	97%

**Evidencias:**

6.2.2.5.1 Captura pantallas de: El horario de atención al público (Asistencia Presencial)

6.2.2.5.2 3ra. versión Carta Compromiso al Ciudadano

6) Tiempo de espera.

Los resultados arrojados en las *Encuestas de Satisfacción Ciudadana* con respecto a los tiempos de espera en los años 2021, 2022 y 2023, son los siguientes:

SATISFACCIÓN TIEMPO DE ESPERA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	AÑO		
	2021	2022	2023
	93%	97%	97%

**Evidencia:**

6.2.2.5.1. Informes Encuesta Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023

7) Tiempo para prestar el servicio.

En la DIDA, los tiempos de respuestas han mejorado con la *Simplificación de Trámites y el Programa Burocracia Cero*. Los tiempos dispuestos para los seis (6) servicios que forman parte de dicho programa son los siguientes:

Servicios	EVOLUCIÓN DE LOS PLAZOS PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS	
	ANTES 2013	A PARTIR DEL AÑO 2022 PROGRAMA BUROCRACIA CERO
Solicitud de NSS a Mayores de Edad	45 días	24 horas
Solicitud de Corrección de Datos Personales en el SDSS a mayores de edad	30 a 45	24 a 48 horas
Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS	10-15 días	Presencial: inmediato En Línea: 1 a 3 días laborables
Servicios de Históricos de Aportes a la TSS	1 a 2 días	Presencial: inmediata En Línea: menos de 24 horas
Solicitud de Constancia de Afiliación al SFS	1 a 3 días	Presencial: inmediata En Línea: menos de 24 horas
Solicitud de Constancia de Afiliación al SVDS	1 a 3 días	Presencial: Inmediata En Línea: menos de 24 horas

La reducción de los tiempos en los servicios, se evidencia en los resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana, en el atributo de *Tiempo que tarda la institución en darle respuesta a su solicitud*. Los resultados alcanzados para la prestación presencial son los siguientes:



SATISFACCIÓN TIEMPO DE ESPERA EN RECIBIR LOS SERVICIOS	AÑO		
	2021	2022	2023
	88%	95%	96%

**Evidencia:**

6.2.2.7.1. Informe Estadístico, servicios DIDA simplificados.

6.2.2.7.2. Informes Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2021,2022 y 2023.

8) Costo de los servicios.

Todos los servicios ofrecidos por la institución son gratuitos, información publicada en la página web, así como en la sección de asistencia personalizada y en la Carta Compromiso al Ciudadano específica que los mismos están libre de costo.  
<http://dida.gob.do/index.php/servicios>



**Horario de prestación**

Lunes a Viernes de 8:30 am  
a 4:00 pm



**Costo**

Gratis



**Canal de Prestación**


Presencial, en línea y correo  
electrónico

**Evidencias:**

6.2.2.8.1. Foto de letreros visibles en el área de atención al público, en la sede central.

6.2.2.8.2. Captura de pantalla Página Web-Servicios

6.2.2.8.3 3ra. versión Carta Compromiso al Ciudadano.

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>En la DIDA, el ciudadano/cliente puede acceder al portal web institucional, donde está disponible las informaciones de los diferentes servicios que ofrece la institución e indica bajo la responsabilidad de la dependencia y/o personas que está.</p> <p>Así mismo, en la 3ra. versión de la <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>, se establece los diferentes canales y contactos para la prestación de los servicios brindados.</p> <p><b>Unidad responsable de la Carta Compromiso</b>  Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.  ✉ <a href="mailto:gestión.calidad@dida.gob.do">gestión.calidad@dida.gob.do</a> ☎ 809-262-1900 ext.: 2268 y 2225  <b>Horario de atención:</b> L-V 8:30 a.m. a 4:00 p.m.</p>  <p><b>Evidencias:</b>  6.2.2.9.1. Disponibilidad de información en nuestra Página web. <a href="http://www.dida.gob.do">http://www.dida.gob.do</a>  6.2.2.9.2. 3ra. versión de Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>A través de la realización de las encuestas de satisfacción ciudadanas, la Institución garantiza la participación de grupos de interés relacionada a la prestación de servicios.</p>	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA	PERIODO		
	2021	2022	2023
CANTIDAD DE PARTICIPANTES	384	614	588
<b>TOTAL DE PARTICIPANTES</b>	<b>1,586</b>		

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIOS DIDA	PERIODO POR CUATRIMESTRE 2023		
	1ER.	2DO.	3ER.
CANTIDAD DE PARTICIPANTES	785	525	769
<b>TOTAL DE PARTICIPANTES</b>	<b>2,079</b>		

La *Encuesta cuatrimestral de Satisfacción Servicios DIDA 2023*, cuenta con un apartado destinado a expresar las impresiones sobre el servicio que brinda la institución. En ese sentido, la cantidad de comentarios y sugerencias recibidas se presentan a continuación:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIOS DIDA	PERIODO POR CUATRIMESTRE 2023		
	1ER.	2DO.	3ER.
CANTIDAD DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	306	193	300
<b>TOTAL</b>	<b>799</b>		

La DIDA, sostiene reuniones con los diferentes entes del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), en procura de la solución efectiva de los reclamos de los usuarios en la prestación de los servicios. Así mismo, dispone de un comité técnico para el análisis, debate y elaboración de propuestas para la toma de decisiones en favor de los afiliados.

Además de la participación de técnicos de la institución para la elaboración del PEI del SDSS y el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).

	<p>Igualmente, se realizan encuentros con afiliados y usuarios próximos a los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), donde se levantan los hallazgos detectados para ser presentados a los organismos competentes en busca de solución para beneficio de los afiliados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.3.1.1. Control de reuniones de la Comisión Técnica.  6.2.3.1.2. Invitación a participar en Mesas de Trabajos con otras instituciones. Sección de Protección Social.  6.2.3.1.3. Control de reunión y fotos de Encuentro CPNA.  6.2.3.1.4. Correo invitación participación en la formulación del PEI del SDSS y del CNSS.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Todas las oficinas de la DIDA cuentan con buzones de sugerencias donde se depositan las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos/clientes, cada semana estos son tabulados en la Dirección de Planificación y Desarrollo donde se completa una matriz por oficinas, las observaciones son consideradas para la elaboración del plan de mejora.</p> <p>En el periodo enero-diciembre 2023, un total de <b>2,918</b> personas completaron el formulario de <i>Buzón de Quejas y Sugerencias</i>. A continuación las valoraciones otorgadas por los afiliados (entre excelente/bueno):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>91%</b> valoró como excelente/bueno, el servicio recibido en nuestra institución,</li> <li>• El trato, cortesía y la atención recibida del personal que atendió, alcanzó una valoración de <b>97%</b>.</li> </ul>	

- **97%** indicó que estuvo disponible toda la información requerida.
- **97%** valoró que está satisfecho con el tiempo en que recibió el servicio.
- **97%** indicó que fue fácil recibir el servicio solicitado.

Cabe destacar, que cuando son recibidas alguna queja, sugerencia o reclamación por el servicio prestado, se procede a remitir el volante en cuestión al área correspondiente a fin de tomar las medidas de subsanación dentro del plazo establecido.

**Evidencias:**

6.2.3.2.1. Estadísticas de Valoración de Buzón de Sugerencia 2023.

6.2.3.2.2 Correos de remisión volante de queja, reclamo o sugerencia.

6.2.3.2.3. Correos de subsanación de quejas

3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

La DIDA ha implementado la utilización de nuevos métodos para atender a los usuarios, entre los que podemos citar: *Servicios en línea y Redes Sociales*. El grado de utilización de estas innovadoras formas de prestación de servicios, se muestra a continuación:

UTILIZACIÓN DE MÉTODOS NUEVOS	PERIODO	
	2022	2023
SERVICIOS EN LÍNEA	15,520	10,118
CHAT WEB	21,514	24,006
REDES SOCIALES	7,868	5,176
RESPUESTAS AUTOMÁTICAS (IVR)	23,531	18,735
GOOGLE BUSINESS	170	1,319

Así mismo, se ha avanzado en un **80%** en la utilización de la App “MiDIDA”, desarrollada internamente, en una implementación cerrada para exploración de usuarios dentro de la institución y valoración, haciendo uso de su rol como afiliado al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Esta previsto para el segundo semestre del año 2024 realizar un lanzamiento Beta al público.

Durante el año 2023, la institución mantuvo el cumplimiento en relación a las normativas siguientes:

- **A2-2016:** Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.
- **A3-2014:** Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.
- **A4-2014:** Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.
- **EI-2018:** Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

A través de la realización de las encuestas de satisfacción (en línea), la institución mide las necesidades cambiantes de los grupos de interés relacionada a la prestación de servicios. Además de las encuestas realizadas por la OGTIC a los usuarios que utilizan nuestros puntos GOB de información.

**Evidencias:**

6.2.3.3.1. Estadísticas Pruebas Mi DIDA

6.2.3.3.3 Estadísticas servicios DIDA

6.2.3.3.4 Certificaciones NORTIC

6.2.3.3.5 Encuesta de Satisfacción en línea

<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Los servicios de la DIDA se brindan a todos los ciudadanos sin distinción ni discriminación, contamos con oficinas a nivel nacional en la cual en cada una de ellas se reciben a todos los ciudadanos/clientes sin importar diversidad cultural o social. Estamos abiertos a brindar nuestros servicios y orientar a toda la población para que se empodere y conozca más de sus derechos y deberes en cuanto a la seguridad social se refiere.</p> <p>Mediante la <i>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos</i>, se evidencia que el 35% fueron Masculinos, mientras que el 65% femenino.</p> <p>El alcance de las acciones enfocadas a género llegó a más de <b>125</b> colaboradores en el año 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se creó el <i>Comité de Transversalización de Enfoque de Igualdad de Género</i>, conformado por <b>10</b> integrantes. En ese sentido, participaron en más de <b>5</b> actividades formativas y han impartido <b>6</b> conferencias sobre transversalización de enfoque e igualdad de género dirigidas a todo el personal de la institución. Además, se creó <i>La Sala de Maternidad y Lactancia</i> para las madres lactantes que visitan la DIDA y para las que prestan servicios en la institución.</li> <li>• Se elaboraron <b>6</b> NOTI GÉNERO, boletines, sobre informaciones relacionadas con los derechos en seguridad social de las mujeres, que fue remitido a todos los colaboradores.</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De igual modo, se distribuyeron <b>4</b> cápsulas educativas de los derechos de la mujer.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b>  6.2.3.4.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021  6.2.3.4.2 Informes Transversalización del Enfoque de Género.</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La DIDA, sostiene reuniones con las diferentes instancias del SDSS, para dar solución efectiva a los problemas y reclamos de los afiliados en la prestación de los servicios. En ese sentido, se tramitaron a la <i>Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso</i> <b>1,436</b> solicitudes de traspasos del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto conforme a las Resoluciones No. 572-07 y 579.02 del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS). A la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) se tramitaron <b>7,986</b> solicitudes de pensiones solidarias, sumando un total de <b>9,422</b> solicitudes tramitadas para los fines.</p> <p>Con respecto a los encuentros sostenidos en la <i>Comisión Técnica Institucional</i>, los resultados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En el año 2022</b>, la Dirección Jurídica coordinó y participó en 2 reuniones de la <i>Comisión Técnica Institucional</i>.</li> <li>• <b>En el año 2023</b> se realizaron 2 reuniones de la <i>Comisión Técnica Institucional</i>, 12</li> </ul>	



	<p>acciones de defensorías institucionales, se prepararon 15 escritos de defensa legal y se elaboraron 23 recursos de apelación.</p> <p>Como resultado de las ejecuciones de los planes de mejora, producto de los comentarios y sugerencias expresadas por los usuarios de los servicios DIDA, las valoraciones generales en las encuestas aplicadas, mostraron mejorías. A continuación, el detalle:</p> <p>Se hizo la encuesta presencial sobre la satisfacción de usuarios con la calidad de los servicios de la DIDA en el periodo mayo- junio 2023 obteniendo un índice de satisfacción general de <b>96.5%</b>. En el año 2022 fue de <b>96%</b>.</p> <p>En dicha encuesta, los usuarios expresaron en un <b>91.5%</b> que el servicio recibido les había parecido mejor o mucho mejor de lo que esperaban. Para el año 2022, dicha valoración alcanzó un <b>90%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.3.5.1. Convocatoria a reuniones con técnicos de las instancias del SDSS.  6.2.3.5.2 Informe Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información	En la DIDA existen diferentes mecanismos para dar participación a los ciudadanos en la prestación de los servicios. Estos mecanismos son utilizados	

continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.

para incorporar mejoras y hacer adecuaciones viables. El alcance en algunas de las participaciones logradas son las siguientes:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA	PERIODO		
	2021	2022	2023
CANTIDAD DE PARTICIPANTES	384	614	588
<b>TOTAL DE PARTICIPANTES</b>	<b>1,586</b>		

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIOS DIDA	PERIODO POR CUATRIMESTRE 2023		
	1ER.	2DO.	3ER.
CANTIDAD DE PARTICIPANTES	785	525	769
<b>TOTAL DE PARTICIPANTES</b>	<b>2,079</b>		

La *Encuesta cuatrimestral de Satisfacción de cumplimiento con los estándares comprometidos en la CCC 2023*, cuenta con un apartado destinado a expresar las impresiones sobre el servicio que brinda la institución. En ese sentido, la cantidad de comentarios y sugerencias recibidas se presentan a continuación:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIOS DIDA	PERIODO POR CUATRIMESTRE 2023		
	1ER.	2DO.	3ER.
CANTIDAD DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	306	193	300
<b>TOTAL</b>	<b>799</b>		

Para ese periodo, los comentarios y sugerencias positivos recibidos con respecto a la institución y el servicio prestado, tuvieron las valoraciones siguientes:

- 1er. Cuatrimestre – **83%**
- 2do. cuatrimestre – **84%**
- 3er. cuatrimestre – **92%**

	<p>La página web de la DIDA (<a href="http://www.dida.gob.do">www.dida.gob.do</a>) ofrece los servicios mediante los cuales, los usuarios pueden realizar sus solicitudes.</p> <p>Además de la utilización de los demás canales como son: Redes Sociales, Correo Electrónico Chat en línea, a través de la página web.</p> <p><b>Evidencias:</b>          6.2.4.1.1. Informes Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023          6.2.4.1.2 Informes cuatrimestrales Encuesta de Satisfacción estándares comprometidos en CCC 2023          6.2.4.1.3. Captura de pantalla servicios ofrecidos desde la página web de la institución.          6.2.4.1.4. Captura de pantalla, servicios a través de Correos.          6.2.4.1.5. Captura de pantalla servicios vía Redes Sociales</p>																
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La DIDA, es monitoreada por diferentes órganos rectores que evalúan el nivel de cumplimiento en cuanto a la publicación y la transparencia de las informaciones. Los resultados alcanzados son los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="743 1019 1358 1149"> <thead> <tr> <th rowspan="2">INDICADORES DE GESTIÓN</th> <th colspan="3">PERIODO</th> </tr> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CUMPLIMIENTO LEY 200-04</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>SISTEMA DE ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS CONTABLES (SISACNOC)</td> <td>97%</td> <td>94%</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencia:</b>          6.2.4.2.1. Resultados promedio evaluaciones Indicador Cumplimiento Ley 200-04 años 2021,2022 y 2023          6.2.4.2.2 Resultados promedio evaluaciones SISACNOC 201,2022 y 2023</p>	INDICADORES DE GESTIÓN	PERIODO			2021	2022	2023	CUMPLIMIENTO LEY 200-04	100%	100%	94%	SISTEMA DE ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS CONTABLES (SISACNOC)	97%	94%	94%	
INDICADORES DE GESTIÓN	PERIODO																
	2021	2022	2023														
CUMPLIMIENTO LEY 200-04	100%	100%	94%														
SISTEMA DE ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS CONTABLES (SISACNOC)	97%	94%	94%														

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>En la DIDA, se mide la percepción e imagen global de la institución para la sociedad/ciudadanos/clientes y para los colaboradores de manera interna, por medio de la realización de las siguientes encuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta Clima Laboral,</li><li>• Encuesta Clima Ético y</li><li>• Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li><li>• Buzones de Quejas y Sugerencias</li></ul> <p>Los resultados obtenidos en la última <i>Encuesta de Clima Laboral</i> aplicada en el año 2022, arrojó una valoración de un <b>94.33%</b> de los colaboradores en la dimensión <i>Calidad y Orientación al Usuario</i>. La misma, se interesan por conocer las necesidades de calidad de los usuarios a los que prestan servicio.</p> <p>Con respecto a los resultados alcanzados por la institución en las <i>Encuestas de Satisfacción Ciudadana</i>, <i>Encuestas OPTIC en Puntos GOB</i>, y <i>Encuestas Cuatrimestrales</i>, con respecto a la Satisfacción General, los resultados son los siguientes</p>	

HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN	RESULTADOS SATISFACCIÓN GENERAL		
	2021	2022	2023
ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN CIUDANA SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	92%	97%	96%
ENCUESTA OPTIC PUNTOS GOB	100%	100%	100%
ENCUESTA CUATRIMESTRAL ESTÁNDARES COMPROMETIDOS EN CCC	92%	95%	96%

Además, la DIDA fue galardonada en la *Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las prácticas promisorias en el Sector Público en su versión XVII* realizada en junio del **2021**, con medalla de bronce. También, fue reconocida en la versión XVIII del año **2022** y la versión XIX del año **2023** con medalla de plata y bronce respectivamente.

De igual modo, los resultados de las evaluaciones a la Carta Compromiso al Ciudadano fueron las siguientes:

**2da. Versión:**

- Año 2022 – **94%**
- Año 2023 – **97%**

**3ra. versión:**

- Aprobada mediante resolución 424/2023 del 14 diciembre 2023 con una puntuación de 100%

En relación al rendimiento de la institución, los resultados alcanzados en la ejecución del Plan Operativo Anual son los siguientes:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL POA	AÑO		
	2021	2022	2023
	92%	90%	89%

	<p>También, se mide la percepción de otros grupos de interés, a través de la valoración e informe de nuestras redes sociales y medios digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.1.1.1 Informe Clima Laboral 2022, Pág. 12, dimensión Calidad y Orientación del Usuario.  7.1.1.1.2 Encuesta de Satisfacción Ciudadana (MAP)  7.1.1.1.3. Premios Nacional a la Calidad 2021,2022 y 2023  7.1.1.1.4 Fotografía Premios Nacional a la Calidad 2021,2022 y 2023.  7.1.1.1.5 Informes Evaluación 2da. y 3ra. Carta Compromiso al Ciudadano.  7.1.1.1.6 Portal de Transparencia - Informes POA  7.1.1.1.7 Comentarios de los ciudadanos/clientes, Redes Sociales, Buzón de sugerencia</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En la DIDA, para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI-2021-2024), se revisó la Misión, Visión y Valores, desde el punto de vista del nuevo rol emanado de la Ley No. 13-20, con la participación de directivos, mandos medios y otros grupos ocupacionales.</p> <p>En el ejercicio se contó con una participación de más de <b>80</b> colaboradores que aportaron sus ideas y formaron parte de la planificación a largo plazo de la institución.</p> <p>En la Encuesta de Clima Laboral 2022, en la dimensión de <i>Mejora y Cambio</i>, se alcanzó una valoración de <b>84%</b>. Esta dimensión está íntimamente relacionada con los procesos de transformación e innovación renovadora de las organizaciones, la búsqueda de nuevas formas de dar los servicios al ciudadano cliente, el desarrollo</p>	

	<p>de ideas innovadoras y su aceptación en el entorno laboral.</p> <p>También, la institución ha desarrollado la <i>App MiDiDa</i>, la cual se encuentra en fase de prueba y se solicitó que los empleados la descargaran en sus dispositivos, la usaran y presentaran sugerencias de mejora, antes de la puesta en funcionamiento al público en general.</p> <p>Se socializa de manera constante, a través de la publicación en redes sociales, charlas, encuentros, aplicación en fondos de pantalla, letreros dentro de la institución y la entrega de material informativo para los colaboradores sin acceso al computador.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.1.2.1 Listas Asistencias, fotos ejercicios PEI 2021-2024  7.1.1.2.2 Encuesta de Clima Laboral 2022, pág. 12 dimensión Comunicación.  7.1.1.2.3 Correo socialización App Mi DIDA Correo al personal para la socialización y aportes Misión, Visión y Valores Instituciones.  7.1.1.2.4 Captura de Pantalla, difusión en Redes Sociales y Pagina Web. Misión, Visión y Valores.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Para la DIDA, la participación de sus colaboradores en las diferentes actividades de mejora, es un compromiso asumido por todos. En este sentido, existen varias formas de mediciones y de aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ejercicio Planificación Estratégica 2021-2024- 80 colaboradores.</b></li> <li>• <b>Encuesta de Clima Laboral 2022:</b> en la dimensión de <i>Mejora y Cambio</i>, se alcanzó una valoración de <b>83.69% - 141 colaboradores participaron.</b></li> </ul>	

- **Encuestas de Satisfacción Actividades DIDA:** Posterior a las charlas y conferencias, la institución aplica encuestas de satisfacción. La misma, cuenta con un aparado para la presentación de Sugerencias de Mejora donde expresan los aspectos a mejorar. Más de **85** colaboradores completaron las encuestas.

Por otro lado, con la conformación de diferentes comités para la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos, por ejemplo, es el *Comité de Calidad Institucional*, quienes se encargan de gestionar la autoevaluación institucional, utilizando el Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación CAF donde se identifican las oportunidades de mejora y se evidencias las fortalezas.

De igual forma, diferentes colaboradores de las áreas de la DIDA, trabajan conjuntamente en rendir cuentas para el *Plan de Mejora Institucional*, el cual, su nivel de cumplimiento es evaluado dos veces al año y presentado ante el MAP.

**Evidencias:**

- 7.1.1.3.1. Informe de Resultado Encuesta de Clima Laboral 2022, pág., 12 Dimensión Mejora y Cambio
- 7.1.1.3.2. Informes Resultados Encuestas de Satisfacción Actividades DIDA
- 7.1.1.3.3. Comité de Calidad DIDA - Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo
- 7.1.1.3.4. Plan de Mejora Institucional
- 7.1.1.3.5. Informe resultados Plan de Mejora institucional
- 7.1.1.3.6 Captura Barómetro SISMAP – Plan de Mejora Institucional



4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.

Mediante la realización de encuesta de clima laboral y se evalúa la percepción de los colaboradores y el grado de conocimiento de las personas, como también los posibles conflictos de interés. Además, la institución cuenta con una *Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)* y cuenta con un borrador del *Código de Ética Institucional*, donde se describe el accionar asociado a dilemas éticos y conflictos de intereses. El citado documento se encuentra pendiente de aprobación por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), órgano rector en la materia.

Con miras a educar sobre la prevención de comportamientos no éticos, la CIGCN, organizó un taller virtual de *“Integridad y Valores Éticos*, en la cual participaron más de 45 colaboradores de la institución.

En ese orden de ideas, en la Encuesta de Clima Laboral 2022, en la dimensión *Austeridad y Combate a la Corrupción*, que evalúa la percepción del servidor público sobre el aprovechamiento de los recursos de la institución, así como de la prevención y combate a la corrupción, los colaboradores lo valoraron en un **87%**.

**Evidencias:**

7.1.1.4.1 Informe de Resultados Encuesta Clima Laboral pág. 12

7.1.1.4.2 Acta designación Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)

7.1.1.4.3 Borrador Código de Ética Institucional

	<p>7.1.1.4.4 Convocatoria Charla Integridad y valores éticos.</p> <p>7.1.1.4.5. Captura de pantalla, cápsulas informativas</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En la DIDA los mecanismos de retroalimentación, consulta, diálogo y encuestas, que utiliza la institución son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de Clima Laboral</li> <li>• Encuestas de Satisfacción Actividades DIDA</li> <li>• Sesiones de Trabajo</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Buzones de Ética</li> </ul> <p>Los mecanismos anteriormente citados, son utilizados eficientemente por nuestros colaboradores, según los resultados de la encuesta de clima laboral realizada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>7.1.1.5.1. Informe de resultado Encuesta de Clima Laboral</p> <p>7.1.1.5.2. Encuestas de Satisfacción Actividades DIDA</p> <p>7.1.1.5.3 Lista de asistencia Sesiones de Trabajo</p> <p>7.1.1.5.4 Fotografías Sesiones de Trabajo</p> <p>7.1.1.5.5 Correo electrónico</p> <p>7.1.1.5.3. Fotografías Socializaciones.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En la DIDA la responsabilidad social se lleva a cabo a través de la promoción de distintas actividades en áreas vulnerables de la sociedad. Asimismo, con la realización de charlas a los colaboradores para capacitar y garantizar el uso correcto de los recursos renovables.</p>	

Las principales actividades realizadas en el marco de la responsabilidad social y la cantidad de personas alcanzadas, fueron las siguientes:

- Charla sobre el uso y ahorro del agua – **205 colaboradores.**
- Jornada de vacunación contra la influenza – **142 personas vacunadas.**
- Operativo de Prevención contra el cáncer de mama-**32 mujeres atendidas.**
- Operativo de pruebas de COVID 19- **298 personas atendidas.**
- Operativo de INESPRES – **289 personas beneficiadas.**

De igual modo, también se realizaron las jornadas siguientes:

- Reforestación en la Avenida Ecológica (Siembra por la Integridad).
- Donaciones de raciones de alimentos y ropas a: Pastoral de la Salud Arquidiócesis de Santo Domingo y Siervas de Maria.

**Evidencias:**

7.1.1.6.1 Listado participantes Charla Uso y ahorro del agua

7.1.1.6.2 Fotos participantes Charla Uso y ahorro del agua

7.1.1.6.3 Correo informativo jornada de vacunación contra la influenza

7.1.1.6.4 Fotos participantes jornada de vacunación contra la influenza.

7.1.1.6.5 Correo informativo Operativo de Prevención contra el cáncer de mama.

	<p>7.1.1.6.6 Fotos Operativo de Prevención contra el cáncer de mama</p> <p>7.1.1.6.7 Correo informativo Operativo de pruebas de Covid-19</p> <p>7.1.1.6.8 Fotos Operativo de pruebas de Covid-19</p> <p>7.1.1.6.9 Fotos jornada de reforestación Ave. Ecológica.</p> <p>7.1.1.6.10 Fotos jornada de donaciones alimentos y ropas.</p>																					
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>La DIDA no solo ofrece sus servicios de forma presencial, sino de manera digital a través de Servicios en Línea, Redes Sociales y Correo Electrónico. Estos mecanismos permiten que el usuario tenga un ahorro del gasto de bolsillo por la facilidad de acceso.</p> <p>Las estadísticas alcanzadas con el uso de estos mecanismos de servicios son las siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="747 734 1360 987"> <thead> <tr> <th rowspan="2">UTILIZACIÓN DE MÉTODOS NUEVOS</th> <th colspan="2">PERIODO</th> </tr> <tr> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SERVICIOS EN LÍNEA</td> <td>15,520</td> <td>10,118</td> </tr> <tr> <td>CHAT WEB</td> <td>21,514</td> <td>24,006</td> </tr> <tr> <td>REDES SOCIALES</td> <td>7,868</td> <td>5,176</td> </tr> <tr> <td>RESPUESTAS AUTOMÁTICAS (IVR)</td> <td>23,531</td> <td>18,735</td> </tr> <tr> <td>GOOGLE BUSINESS</td> <td>170</td> <td>1,319</td> </tr> </tbody> </table> <p>De igual modo, la institución con miras a crear nuevas alternativas que faciliten el acceso de los servicios a los usuarios, tiene en fase de prueba la <i>App Mi DIDA</i>.</p> <p>Atendiendo al mandato de la Ley núm. 13-20, y la función que nos atribuye de promover el SDSS e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes; mediante la creación de un CRM (<i>Customer Relationship Management</i> o <i>Gestión de la Relación de</i></p>	UTILIZACIÓN DE MÉTODOS NUEVOS	PERIODO		2022	2023	SERVICIOS EN LÍNEA	15,520	10,118	CHAT WEB	21,514	24,006	REDES SOCIALES	7,868	5,176	RESPUESTAS AUTOMÁTICAS (IVR)	23,531	18,735	GOOGLE BUSINESS	170	1,319	
UTILIZACIÓN DE MÉTODOS NUEVOS	PERIODO																					
	2022	2023																				
SERVICIOS EN LÍNEA	15,520	10,118																				
CHAT WEB	21,514	24,006																				
REDES SOCIALES	7,868	5,176																				
RESPUESTAS AUTOMÁTICAS (IVR)	23,531	18,735																				
GOOGLE BUSINESS	170	1,319																				

Clientes) y una aplicación informática móvil y de escritorio que permita una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del sistema.

Se configuró el enlace a la plataforma del CRM de soluciones Odoó y capacitado al personal de servicios en línea, para el manejo de las funciones del CRM y su interacción con la Aplicación Móvil "MiDIDA" lo que permitirá a los ciudadanos enviar sus solicitudes de servicios de manera conveniente y rápida a través de la aplicación.

Entre los años 2020-2023, la institución ha gestionado y desarrollado **más de 17** acuerdos de colaboración que involucran **más de catorce (14)** entidades claves con el objetivo de lograr un beneficio mutuo, aplicar prácticas innovadoras en sus procesos y servicios de cada una de ellas.

Los resultados de las mediciones con respecto al nivel de apertura de la institución para el cambio y la innovación, se reflejan en la *Encuesta de Clima Laboral 2022*. En la dimensión *Mejora y Cambio* que está íntimamente relacionada con los procesos de transformación e innovación renovadora de las organizaciones, la búsqueda de nuevas formas de dar los servicios al ciudadano cliente, la institución alcanzó un **84%**. En ese mismo sentido, en la dimensión *Uso de la Tecnología*, sobre cómo su institución hace un adecuado uso de las herramientas y equipos tecnológicos en la consecución de resultados, la institución logró una valoración de **87%**.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.1.7.1. Estadísticas de las asistencias según medio utilizado.</p> <p>7.1.1.7.2 Correos electrónicos App Mi DIDA</p> <p>7.1.1.7.3 Customer Relationship Management o Gestión de la Relación de Clientes</p> <p>7.1.1.7.4 Informes de Convenios de Cooperación Interinstitucional (Sep 2020 – Dic 2023)</p> <p>7.1.1.7.6 Informe Clima Laboral 2022.</p>																																
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>La DIDA ofrece sus servicios de forma presencial y digital a través de Servicios en Línea, Redes Sociales y Correo Electrónicos, mediante la cual el usuario tiene un ahorro del gasto de bolsillo por el fácil acceso a nuestros servicios resultado más eficiente el uso de los mismos.</p> <p>El comportamiento de las asistencias brindadas a través de estos mecanismos ha sido el siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="743 756 1354 865"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ASISTENCIAS BRINDADAS EN LÍNEA Y CHAT EN LÍNEA</th> <th colspan="3">AÑO</th> </tr> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>18,000</td> <td>24,484</td> <td>34,297</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las asistencias, a través de otros mecanismos de servicios digitalizados son:</p> <table border="1" data-bbox="743 979 1354 1243"> <thead> <tr> <th rowspan="2">USO PRINCIPALES MEDIOS DIGITALES</th> <th colspan="2">PERIODO</th> </tr> <tr> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SERVICIOS EN LÍNEA</td> <td>15,520</td> <td>10,118</td> </tr> <tr> <td>CHAT WEB</td> <td>21,514</td> <td>24,006</td> </tr> <tr> <td>REDES SOCIALES</td> <td>7,868</td> <td>5,176</td> </tr> <tr> <td>RESPUESTAS AUTOMÁTICAS (IVR)</td> <td>23,531</td> <td>18,735</td> </tr> <tr> <td>GOOGLE BUSINESS</td> <td>170</td> <td>1,319</td> </tr> </tbody> </table> <p>La digitalización de diversos servicios de forma transaccional ha tenido un impacto significativo en la organización; servicios como la <i>Solicitud de</i></p>	ASISTENCIAS BRINDADAS EN LÍNEA Y CHAT EN LÍNEA	AÑO			2021	2022	2023		18,000	24,484	34,297	USO PRINCIPALES MEDIOS DIGITALES	PERIODO		2022	2023	SERVICIOS EN LÍNEA	15,520	10,118	CHAT WEB	21,514	24,006	REDES SOCIALES	7,868	5,176	RESPUESTAS AUTOMÁTICAS (IVR)	23,531	18,735	GOOGLE BUSINESS	170	1,319	
ASISTENCIAS BRINDADAS EN LÍNEA Y CHAT EN LÍNEA	AÑO																																
	2021	2022	2023																														
	18,000	24,484	34,297																														
USO PRINCIPALES MEDIOS DIGITALES	PERIODO																																
	2022	2023																															
SERVICIOS EN LÍNEA	15,520	10,118																															
CHAT WEB	21,514	24,006																															
REDES SOCIALES	7,868	5,176																															
RESPUESTAS AUTOMÁTICAS (IVR)	23,531	18,735																															
GOOGLE BUSINESS	170	1,319																															

*Asignación de Número de Seguridad Social (NSS)*, se redujo su generación y entrega de **10 días a 24 horas**; llegando a más de **7,150** afiliados en el año 2023. La *Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS*, se redujo su generación y entrega de **15 días a menos de 24 horas**; llegando a más de **8,250** en el año 2023. Esta mejora y avance sustancial se ha logrado a través de la interoperabilidad con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), utilizando métodos de conexión segura y cifrada.

Esta transformación ha agilizado los procesos administrativos, reduciendo considerablemente los tiempos de respuesta y simplificando la interacción con los ciudadanos. La implantación de estos servicios digitales también ha permitido una mayor eficiencia en la gestión de trámites, optimizando los recursos y fomentando la transparencia en los procesos. Además, ha mejorado la accesibilidad y comodidad para los usuarios, al brindarles la posibilidad de realizar estas gestiones de forma remota, lo que ha contribuido a una mayor satisfacción por parte de los ciudadanos.

A nivel de los usuarios internos, la institución cuenta con los siguientes sistemas:

- Sistema de Información Servicio y Asistencia a los Afiliados (SISAA).
- Sistema de Información Gerencial (SIG) el cual, cuenta con diferentes módulos:
  - Recursos Humanos
  - Manejo de Documentación Virtual
  - Inventario
  - Traspaso de CCI a Reparto
  - Reportes IVR

- Help Desk (Mesa de ayuda).
- App MiDiDa (modo de prueba).

Los servicios y soporte técnico brindados por el personal de Tecnología de la Información y comunicación (TIC) en diferentes tipos de asistencias a nivel nacional, se resume de la siguiente manera:

HELP DESK - MESA DE AYUDA (ENERO - NOVIEMBRE 2023)	
ACTIVIDAD	TOTAL
Solicitud Help Desk	1,718
Atendidas y resueltas	1,701
Pendiente al final del periodo	15
Porcentaje de solución	99%

**Evidencias:**

- 7.1.1.8.1 Captura pantalla Servicios en Línea
- 7.1.1.8.2 Estadísticas de las asistencias según medio utilizado.
- 7.1.1.8.3 Captura de Pantalla Sistemas de Digitalización de Documentos.
- 7.1.1.8.4 Reporte Help Desk 2023-DTIC

9) La agilidad de la organización.

En la DIDA, con la utilización de diversas herramientas (matrices, SISAA) mantienen actualizadas las Estadísticas correspondiente a las asistencias brindadas a los usuarios, las cuales son desarrolladas en el tiempo establecido en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano. Los resultados alcanzados en los tiempos de respuesta comprometidos, son los siguientes:



SERVICIOS COMPROMETIDOS EN LA CCC	PERIODO	
	3er. Cuatrimestre 2023	1er. Cuatrimestre 2024
Informaciones Generales del SDSS (Correo electrónico y redes sociales)	100%	100%
Solicitud de Asignación de NSS a Mayores de edad (Correo electrónico y redes sociales)	100%	100%
Solicitud Carta de No Cobertura de salud (Presencial)	100%	97%
Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular (presencial)	100%	94%

En relación a la agilidad en la prestación de los servicios, la institución sometió de su catálogo de servicios, seis (6) para la *Simplificación de Trámites*, a través del *Programa Burocracia Cero*. Estos servicios alcanzaron reducciones considerables en los plazos de entrega en comparación del año 2013 al 2022, como se indica a continuación:

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES		
SERVICIOS	ANTES 2013	A PARTIR DEL AÑO 2022 PROGRAMA BUROCRACIA CERO
Solicitud de NSS a Mayores de Edad	45 días	24 horas
Solicitud de Corrección de Datos Personales en el SDSS a mayores de edad	30 a 45	24 a 48 horas
Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS	10-15 días	Presencial: inmediato En Línea: 1 a 3 días laborables
Servicios de Históricos de Aportes a la TSS	1 a 2 días	Presencial: inmediata En Línea: menos de 24 horas
Solicitud de Constancia de Afiliación al SFS	1 a 3 días	Presencial: inmediata En Línea: menos de 24 horas
Solicitud de Constancia de Afiliación al SVDS	1 a 3 días	Presencial: Inmediata En Línea: menos de 24 horas

Con respecto a los resultados obtenidos en la *Encuesta de Satisfacción Ciudadana* que miden la dimensión del *Tiempo de Espera*, el nivel de satisfacción expresados por los usuarios es el siguiente:

SATISFACCIÓN TIEMPO DE ESPERA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	AÑO		
	2021	2022	2023
	93%	97%	97%

**Evidencias:**

- 7.1.1.9.1. Informe de Resultado Carta Compromiso al Ciudadano (3er. cuatrimestre 2023 y 1er. cuatrimestre 2024)
- 7.1.1.9.2. Informe Estadístico, servicios DIDA simplificados.
- 7.1.1.9.3. Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	La institución desempeña un liderazgo a través de la planificación, organización, establecimiento de objetivos, asignación de recursos y participación estratégica para garantizar los resultados de excelencia y calidad a través de la ejecución del Plan Operativo Anual, el cual ha alcanzado los resultados siguientes:	

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL POA	AÑO		
	2021	2022	2023
	92%	90%	89%

Por otro lado, con la aplicación de la encuesta de *Clima Organizacional 2022*, específicamente en la dimensión de *Liderazgo y Participación* que mide la “percepción del líder como la persona que dirige, orienta o conduce a un conjunto de personas hacia un determinado resultado”... esta dimensión alcanzó una valoración del **88 %** a nivel general.

**Evidencia:**

7.1.2.1.1. Informe de ejecución del Plan Operativo Anual 2021, 2022 y 2023.

7.1.2.1.2. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022

2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.

En la DIDA, el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización se realizan a través de la ejecución de los manuales de políticas y procedimientos. Para este ejercicio se involucra a los altos y mandos medios y colaboradores en general.

En ese sentido, la institución cuenta con un *Mapa de Procesos* actualizado en el 2022, el cual recoge la interrelación de todos los procesos que realiza la institución. Este, forma parte de los subindicadores del Barómetro SISMAP Gestión Pública, en el cual la institución puede exhibir un nivel de cumplimiento de **100%**.

En la encuesta de clima laboral, en la dimensión de *Normativa y Proceso*, que permite evaluar la percepción del servidor público sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y

	<p>desarrollo de su trabajo. El nivel de valoración alcanzado fue <b>85%</b>.</p> <p>De igual modo, los resultados alcanzados en la dimensión de <i>Mejora y Cambio</i>, los colaboradores consideran que en sus áreas de trabajo buscan nuevas formas de brindar el servicio innovando, teniendo una valoración de <b>82.72%</b> para el 2020 y <b>83.69%</b> en el 2022, evidenciando que los colaboradores se sienten más empoderados en cuanto al diseño y la mejora de los procesos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.2.2.1. Mapa de Procesos Institucional aprobado por el MAP.  7.1.2.2.2. Captura Mapa de Procesos en Barómetro SISMAP 100%  7.1.2.2.2. Informe de resultado Encuesta de Clima Laboral 2020 y 2022.</p>												
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En la DIDA el reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas se realiza a través de las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Matriz del seguimiento a los productos del POA</i>, en la cual se permite monitorear el trabajo individual o colectivo de una determinada área. El nivel de cumplimiento alcanzado en el POA han sido los siguientes:</li> </ul> <table border="1" data-bbox="751 1149 1360 1256"> <thead> <tr> <th rowspan="2">NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL POA</th> <th colspan="3">AÑO</th> </tr> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>92%</td> <td>90%</td> <td>89%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los <i>Acuerdos de Desempeño</i> realizados a los colaboradores, es un proceso sistemático y</li> </ul>	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL POA	AÑO			2021	2022	2023		92%	90%	89%	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL POA	AÑO												
	2021	2022	2023										
	92%	90%	89%										

periódico que mide el grado de eficacia del personal.

- *Minuta de Reunión de Monitoreo de Acuerdos de Desempeño Laboral*, en el cual cada trimestre también se realizan reuniones trimestrales para la revisión de los acuerdos de desempeño. En estas reuniones se revisan los avances de los puntos acordados inicialmente.
- Así mismo, por medio de *la Encuesta de Clima Laboral* se evalúa la dimensión evaluamos *Enfoque a Resultados y Productividad*, el cual permite evaluar la percepción del servidor público sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles. En ese sentido, se alcanzó una valoración de **87.24%** en el año 2022 y una valoración positiva de un **93.83%** para el 2020.

De igual modo, estas mediciones son monitoreadas por el Ministerio de Administración Pública y los resultados pueden ser consultados a través del SISMAP. Actualmente, en el indicador *07. Gestión del Rendimiento con un 95%* en la gestión de acuerdos de desempeño y **92%** en la *Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias*.

**Evidencias:**

7.1.2.3.1. Matriz del seguimiento a los productos del POA.

7.1.2.3.2 Informes ejecución POA 2021, 2022 y 2023.

7.1.2.3.2 Modelos Acuerdos del Desempeño 2023

7.1.2.3.3 Evaluación del Desempeño 2023.

	<p>7.1.2.3.4 Minuta de Reunión de monitoreo de Acuerdos del Desempeño 2023.</p> <p>7.1.2.3.5 Informe de Encuesta de Clima Laboral 2022.</p> <p>7.1.2.3.6 Captura de pantalla Barómetro SISMA Gestión Pública (indicador 07.1 Gestión del Rendimiento y 07.3 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias).</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En la DIDA, la gestión del conocimiento, se evidencia, mediante los resultados obtenidos en la <i>Encuesta de Clima Laboral</i>, específicamente en la dimensión <i>Capacitación Especializada y Desarrollo</i> en el cual la institución alcanzó una valoración de <b>88.8%</b> desarrollo de las capacidades las cuales no se consideran un lujo, sino una inversión para la mejora continua y la garantía del cumplimiento de la misión institucional.</p> <p>En el año 2023, acorde al <i>Plan de Capacitación Institucional</i>, se gestionaron e impartieron un total de <b>47</b> capacitaciones y de las mismas, fueron beneficiados un total de <b>1,459</b> colaboradores.</p> <p>De las capacitaciones planificadas, corresponden en un <b>74%</b> a la modalidad virtual (35) y solo un <b>26%</b> presencial (12).</p> <p>En el año 2023, bajo la modalidad virtual, se capacitaron más de <b>739</b> colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>7.1.2.4.1. Resultados Encuesta Clima Laboral 2022</p> <p>7.1.2.4.2. Plan de Capacitación 2023</p> <p>7.1.2.4.3. Ejecución Plan de Capacitación 2023</p>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>En la DIDA, se evidencia que la comunicación interna y los métodos de información son apropiados ya que en la <i>Encuesta de Clima Laboral</i></p>	

	<p>2022, alcanzó una valoración de <b>89.36%</b> por parte de los colaboradores.</p> <p>Los resultados de la utilización de estos medios para el año 2023, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>91,371</b> - visitas fueron recibidas a la página web, desde más de 21 países.</li> <li>• <b>463,940</b> – Presencial</li> <li>• <b>118,595</b>- Vía telefónica</li> <li>• <b>18,735</b> – IVR (Respuestas automáticas)</li> <li>• <b>10,118</b>- Servicio en línea</li> <li>• <b>2,533</b> - asistencias brindadas a través del INFO DIDA.</li> <li>• <b>253</b> - servicios de noticias fueron enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos.</li> <li>• <b>844</b> - publicaciones a través de Facebook, Instagram y Twitter.</li> <li>• <b>23</b>- contenidos para material educativo y colocación a través de la Web Site.</li> <li>• <b>142</b> - acciones de promoción y difusión de contenido a través Whatsapp, Intranet, Página Web.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b>  7.1.2.5.1. Informe de resultados de Encuesta de Clima Laboral  7.1.2.5.2. Estadísticas asistencias por medios utilizados.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>En la DIDA, la percepción con respecto al reconocimiento de los esfuerzos individuales y de equipo se muestran en la valoración dada por los colaboradores en la <i>Encuesta de Clima Laboral 2022</i>, específicamente en la dimensión de <i>Reconocimiento Laboral</i> donde alcanzó una valoración de <b>85.82%</b></p>	

	<p>El esfuerzo colectivo se reconoce a través del otorgamiento del Bono por <i>Incentivo Cumplimiento Indicadores de Gestión</i>, en el cual se beneficia el colectivo institucional.</p> <p>Con la finalidad de cultivar y fortalecer el comportamiento y las conductas positivas alineándolas a las estrategias institucionales y al desarrollo del potencial humano de colaboración, la institución cuenta con un <i>Manual de Gestión de Recursos Humanos</i>, y se ha trabajado el borrador de la <i>Política y Procedimientos de Reconocimiento Institucional</i>, la cual está pendiente de aprobación.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.2.6.1. Encuesta de Clima Laboral 2022  7.1.2.6.2. Manual de Gestión de Recursos Humanos.  7.1.2.6.3. Borrador Política de Reconocimiento Institucional  7.1.2.6.4. Bono Cumplimiento Indicadores de Gestión – Barómetro SISMAP</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana es nuestro compromiso plasmado en nuestra visión.</p> <p>La percepción del enfoque de la organización para los cambios y la innovación, se evidencia a través de los resultados en la <i>Encuesta de Clima Laboral</i>, en las dimensiones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mejora y Cambio</i>: la cual está relacionada con los procesos de transformación e innovación renovadora de las organizaciones, la búsqueda de nuevas formas de dar los servicios al ciudadano cliente, el desarrollo de ideas innovadoras y su aceptación en el entorno</li> </ul>	



laboral. En esta dimensión, la institución alcanzó una valoración de **83.69%**

- *Uso de la Tecnología:* la cual permite evaluar la percepción del servidor público sobre cómo su institución hace un adecuado uso de las herramientas y equipos tecnológicos en la consecución de resultados. En esta dimensión, la institución alcanzó una valoración de **87.06%**

Así mismo, la DIDA se ha establecido una cultura de calidad a lo interno, lo que proporciona la colaboración de los empleados en los procesos de mejora continua. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación, se mantiene a través de la realización de mejoras a los procesos con la participación de todas las áreas.

Algunos de los cambios a nivel de servicios se hicieron a través de la *Simplificación de Trámites de los Servicios en el Programa Burocracia Cero*. Los servicios simplificados fueron los siguientes:

Servicios	EVOLUCIÓN DE LOS PLAZOS PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS	
	ANTES 2013	A PARTIR DEL AÑO 2022 PROGRAMA BUROCRACIA CERO
Solicitud de NSS a Mayores de Edad	45 días	24 horas
Solicitud de Corrección de Datos Personales en el SDSS a mayores de edad	30 a 45	24 a 48 horas
Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS	10-15 días	Presencial: inmediato En Línea: 1 a 3 días laborables
Servicios de Históricos de Aportes a la TSS	1 a 2 días	Presencial: inmediata En Línea: menos de 24 horas
Solicitud de Constancia de Afiliación al SFS	1 a 3 días	Presencial: inmediata En Línea: menos de 24 horas
Solicitud de Constancia de Afiliación al SVDS	1 a 3 días	Presencial: Inmediata En Línea: menos de 24 horas

También, la institución ha ejecutado las acciones siguientes:

- Desarrollo de una aplicación móvil para uso público de la ciudadanía, llamada “MiDIDA”, la cual se encuentra en fase de prueba.
- Configuración del enlace a la plataforma del CRM de soluciones para el manejo de las funciones del CRM y su interacción con la Aplicación Móvil "MiDIDA" lo que permitirá a los ciudadanos enviar sus solicitudes de servicios de manera conveniente y rápida a través de la aplicación.
- Desarrollo de la página web conjuntamente con la OGTIC, a partir de una nueva plantilla diseñada en una versión reciente y estable de WordPress.

En el marco de mantener el cumplimiento con los órganos rectores, la institución ha mantenido las certificaciones siguientes:

•**A2-2016:** Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.

•**A3-2014:** Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

•**A4-2014:** Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.

•**EI-2018:** Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

**Evidencias:**

7.1.2.7.1. Resultados Encuesta de Clima Laboral 2022

	<p>7.1.2.7.2. Informe Simplificación de Trámites Servicios DIDA.</p> <p>7.1.2.7.3. Correos Socialización App MiDIDA</p> <p>7.1.2.7.4. Página Web Institucional</p> <p>7.1.2.7.5. Renovación de las Certificaciones NORTIC</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En la DIDA para medir la percepción del ambiente de trabajo y la cultura organizacional se evalúa, a través de la <i>Encuesta de Clima Laboral</i>, la dimensión <i>Identidad con la Institución y Valores</i>, la cual alcanzó una valoración de <b>87.24%</b> y de un <b>98.76%</b> para el 2020, experimentando un decrecimiento de <b>11.56%</b></p> <p>Por otro lado, contamos con un Código de Ética, Buzón de Quejas y Sugerencias, como una forma de apertura o canal para que el colaborador emita sus sugerencias o inquietudes. De igual manera, nuestros ejecutivos de mandos medios y máxima autoridad, mantienen un diálogo abierto a fin de que cada colaborador se sienta en la libertad de expresar sus opiniones y puntos de vistas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.3.1.1. Informe de resultados de Encuesta de Clima Laboral 2022.</p> <p>7.1.3.1.2. Código de Ética</p> <p>7.1.3.1.3 Fotografía Buzón de Quejas y Sugerencias</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>En la DIDA, el enfoque en el bienestar de sus colaboradores hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida</p>	

	<p>personal y laboral, salud) se realiza mediante la flexibilidad de permisos, licencias, lactancias, consideraciones al personal que estudia.</p> <p>Las valoraciones alcanzadas en la <i>Encuesta de Clima Laboral</i>, fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de Trabajo – <b>64.68%</b></li> <li>• Balance Trabajo y Familia – <b>73.19%</b></li> <li>• Calidad de vida laboral – <b>81.56%</b></li> </ul> <p>Además de disponer de asesorías médicas con el apoyo de la comisión médica que labora en la institución.</p> <p>Los resultados obtenidos en materia de licencias, permisos y vacaciones fueron los siguientes:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.3.2.1. Encuesta de Clima Laboral 2022</p> <p>7.1.3.2.2. Cantidad de Permisos (Lactancia, Docencia, Salud, personales, estudio)</p> <p>7.1.3.2.3. Cantidad de licencias (enfermedad, sin disfrute, por estudio, maternidad y paternidad, fallecimiento de familiares</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Los resultados de la institución en la <i>Encuesta de Clima Laboral</i>, con respecto a las dimensiones asociadas a la igualdad de oportunidades y equidad en el trato, se presentan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Equidad y Género</i>: un <b>72.34%</b> para el año 2022.</li> <li>• <i>Reconocimiento Laboral</i>, teniendo para el 2020 un <b>96.30%</b> y para el 2022 un <b>85.82%</b></li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.3.3.1. Resultado de la Encuesta Clima Laboral 2022.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Nuestras instalaciones permiten la realización del trabajo de los empleados en condiciones aceptables</p>	

	<p>con ayuda de la Comisión Mixta de Seguridad y Salud en el Trabajo CMSST.</p> <p>Los resultados de la institución en la <i>Encuesta de Clima Laboral 2022</i>, con respecto a las dimensiones asociadas a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, se presentan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Calidad de Vida Laboral</i>: un <b>81.56%</b></li> <li>• <i>Disponibilidad de Recursos</i>: un <b>72.11%</b></li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.3.4.1. Captura de pantalla, cápsulas informativas el Trabajo- CMSST  7.1.3.4.2. Encuesta de Clima laboral 2022</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El desarrollo de las competencias y plan de carrera de los colaboradores de la institución se realiza a través de la ejecución del <i>Plan de Capacitación</i>, así como también a las dimensiones establecidas en la <i>Encuesta de Clima Laboral</i>.</p> <p>La percepción con respecto a la dimensión <i>Capacitación Especializada y Desarrollo</i> de los colaboradores, se obtuvo una valoración positiva de un <b>88.80%</b> en el 2022, mientras que para el 2020 fue de <b>92.59%</b>.</p> <p>Así mismo, con relación al <i>Plan Anual de Capacitación 2023</i>, se impartieron <b>47</b> capacitaciones (Talleres, charlas, cursos, maestrías) en los cuales fueron beneficiados <b>1,459</b> colaboradores.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>  7.1.4.1.1. Plan Anual de Capacitación 2023  7.1.4.1.2. Encuesta de clima laboral 2022</p>	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>En la DIDA la motivación y el empoderamiento se reflejan a través de la celebración de diversas actividades, así como al otorgamiento de beneficios adicionales a los establecidos por la Ley.</p> <p>Los resultados de la institución en la <i>Encuesta de Clima Laboral 2022</i>, con respecto a las dimensiones asociadas a las motivación y empoderamiento se presentan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reconocimiento Laboral</i> - <b>85.82%</b></li> <li>• <i>Calidad de Vida Laboral</i> – <b>81.56%</b></li> <li>• <i>Liderazgo y Participación</i> – <b>87.52%</b></li> <li>• <i>Beneficios</i> - <b>72.76%</b></li> <li>• <i>Salarios</i> - <b>52.06%</b></li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.4.2.1. Fotos de las diversas actividades con los colaboradores.  7.1.4.2.2 Encuesta de clima laboral 2022.</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>En la DIDA el acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización, se establecen en el <i>Plan Anual de Capacitación</i> y se mide la valoración a través de la <i>Encuesta de Clima Laboral</i>.</p> <p>Los resultados alcanzados para la dimensión de <i>Capacitación Especializada y Desarrollo</i> fueron de <b>88.80%</b> para el año 2022 y con resultados de <b>92.59%</b> en el año 2020.</p>	

	<p>Con relación al <i>Plan Anual de Capacitación 2023</i>, se impartieron <b>47</b> capacitaciones (Talleres, charlas, cursos, maestrías) en los cuales fueron beneficiados <b>1,459</b> colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b>  7.1.4.3.1. Encuesta de clima laboral 2022.  7.1.4.3.2. Plan Capacitación Anual 2023</p>	
--	---	--

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>La DIDA realiza las mediciones de los indicadores de absentismo y rotación de personal a través de matrices completadas para tales fines.</p> <p>Para el año 2023, hubo un total de <b>34</b> salidas de colaboradores y se registró un total de ingresos de <b>16</b> colaboradores.</p> <p>En los resultados de las aplicaciones de las <i>Encuestas de Clima Laboral</i>, en la dimensión de <i>Identidad con la Institución y Valores</i>, los resultados alcanzados en los años de aplicación de la citada encuesta, han sido los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019 – <b>20.19%</b></li> <li>• 2020 – <b>88.89%</b></li> <li>• 2022 – <b>87.24%</b></li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  7.2.1.1.1. Captura de Pantalla del Sistema Electrónico de Registro de Asistencia.  7.2.1.1.2. Captura de Pantalla Sistema Biométrico, para el registro de asistencia.</p>	

	<p>7.2.1.1.3. Informe anual rotación del personal 7.2.1.1.4. Informes Encuesta de Clima laboral 2019, 2020 y 2022</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>En la DIDA el nivel de involucramiento en las actividades de mejora se realiza con la participación de los empleados.</p> <p>Los resultados alcanzados para la dimensión de <i>Mejora y Cambio</i> fueron de <b>83.69%</b> para el año 2022.</p> <p>La DIDA, incluye a las diferentes áreas, así como a sus respectivos colaboradores en los Planes de mejora, para seguir fortaleciendo el accionar de la institución.</p> <p>En el Barómetro SISMAP contamos con un subindicador llamado <i>Plan de Mejora Institucional</i> en el cual, la institución ha mantenido un nivel de cumplimiento de <b>100%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.2.1.2.1. Encuesta de clima laboral 2022 7.2.1.2.2. Plan de Mejora Institucional 7.2.1.2.3. Captura Barómetro SISMAP – Plan de Mejora Institucional 7.2.1.2.4. Informe con resultados Plan de Mejora</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>En la DIDA, están establecidos los canales para conflictos de interés en el Código de Ética institucional y durante el periodo no se ha reportado ninguno.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.2.1.3.1. Constancia de no Recepción de Conflictos de interés, a la DIGEIG por la Comisión de Ética 7.2.1.3.2. Comunicación de investigación de denuncia</p>	



<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>La DIDA realiza actividades de responsabilidad social en donde han participado más de <b>170</b> colaboradores, modelando los valores institucionales en beneficio del medioambiente y de los demás.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla sobre el uso y ahorro del agua – <b>205 colaboradores.</b></li> <li>• Jornada de vacunación contra la influenza – <b>142 personas vacunadas.</b></li> <li>• Operativo de Prevención contra el cáncer de mama-<b>32 mujeres atendidas.</b></li> <li>• Operativo de pruebas de COVID 19- <b>298 personas atendidas.</b></li> <li>• Operativo de INESPRES – <b>289 personas beneficiadas.</b></li> </ul> <p>De igual modo, también tuvimos participación voluntaria de un grupo de colaboradores en las jornadas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforestación en la Avenida Ecológica (Siembra por la Integridad).</li> <li>• Donaciones de raciones de alimentos y ropas a: Pastoral de la Salud Arquidiócesis de Santo Domingo y Siervas de Maria.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  7.2.1.4.1. Fotos de participación en actividades de Responsabilidad Social  7.2.4.2 Listados de colaboradores atendidos en jornadas de salud.</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de</p>	<p>La DIDA, se evidencia la medición de indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, mediante la</p>	

formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).

realización de **5** capacitaciones en las cuales participaron más de **340** colaboradores sobre:

- Inteligencia Emocional
- Manejo de conflictos
- Cortesía Telefónica
- Ortografía y Redacción
- Oratoria

En ese sentido, a través de los resultados de la *Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos*, con relación a la dimensión de *Seguridad* que mide el conocimiento de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/clientes en los servicios brindados. Los resultados alcanzados fueron los siguientes:

SATISFACCIÓN CON EL TRATO DEL PERSONAL (PRESENCIAL)	AÑO		
	2021	2022	2023
	96%	98%	97%

Los detalles de las valoraciones obtenidas por años son los siguiente:

**2021**

- El trato que le ha dado el personal **96%**.
- La profesionalidad del personal que le atendió **96%**.

**2022**

- El trato que le ha dado el personal **98%**.
- La profesionalidad del personal que le atendió **98%**.

**2023**

- El trato que le ha dado el personal **96%**.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La profesionalidad del personal que le atendió <b>97%</b>.</li> </ul> <p>En el periodo enero-diciembre 2023, un total de <b>2,918</b> personas completaron el formulario de <i>Buzón de Quejas y Sugerencias</i>. A continuación, las valoraciones otorgadas por los afiliados (entre excelente/bueno):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>91%</b> valoró como excelente/bueno, el servicio recibido en nuestra institución,</li> <li>• El trato, cortesía y la atención recibida del personal que atendió, alcanzó una valoración de <b>97%</b>.</li> <li>• <b>97%</b> indicó que estuvo disponible toda la información requerida.</li> <li>• <b>97%</b> valoró que está satisfecho con el tiempo en que recibió el servicio.</li> <li>• <b>97%</b> indicó que fue fácil recibir el servicio solicitado.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  7.2.1.5.1 Plan de Capacitación 2023  7.2.1.5.2. Listado de participantes capacitaciones realizadas.  7.2.1.5.3. Resultados Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023.  7.2.1.5.3 Estadísticas seguimiento Buzón de Quejas y Sugerencias 2023.</p>	
--	--	--

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	En la DIDA se mide el rendimiento individual a través de los indicadores de la <i>Evaluación del Desempeño</i> . En ese sentido, los resultados	

alcanzados por grupos ocupacional en el año 2023, fueron los siguientes:

GRUPO CUPACIONAL	SEXO	CANTIDAD	PROMEDIO	
			POR SEXO	GENERAL
I	Femenino	19	96.75%	96.01%
	Masculino	17	95.19%	
	Total	36		
II	Femenino	18	94.34%	93.98%
	Masculino	11	93.39%	
	Total	29		
III	Femenino	56	94.22%	93.94%
	Masculino	29	93.39%	
	Total	85		
IV	Femenino	40	94.70%	94.41%
	Masculino	18	93.77%	
	Total	58		
V	Femenino	20	95.69%	96.02%
	Masculino	14	96.48%	
	Total	34		

En ese sentido, para el indicador en el Barómetro SISMAP que mide el nivel de cumplimiento del subindicador *Acuerdos del Desempeño y Evaluación del Desempeño*, la institución alcanzó un **100%** en ambos subindicadores.

**Evidencias:**

- 7.2.2.1.1. Resultados Evaluación del desempeño 2023
- 7.2.2.1.2. Captura pantalla SISMAP.
- 7.2.2.1.3. Modelo acuerdo desempeño

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

La DIDA cuenta con un área de tecnología de la información, encargada de desarrollar y gestionar

las actividades tecnológicas que garantizan la comunicación y el trabajo institucional.

De un total de **234 colaboradores** que forman la plantilla del personal institucional en el año 2023, **234 colaboradores** tienen usuarios de correo electrónico y **210 (89.7%)** cuentan con una computadora para el desempeño de sus labores.

En la DIDA a nivel nacional el **89.7%** usa las TICS en sus labores diarias a diciembre del año 2023; el resto del personal está asignados a cargos que por su desempeño no requieren de la misma.

Conforme a revisión de acceso y seguridad, más de **20** usuarios en la Oficina Central se han conectado a la App “MiDIDA”, haciendo uso de los servicios y consultas disponibles.

En el indicador de gestión ITICGE, el subindicador de *Implementación de gobierno Digital* que evalúa la OPTIC, el nivel de cumplimiento es de **10.35** de **20**.

En la *Encuesta de Clima Labora 2022*, en la evaluación de la dimensión de *Uso de la Tecnología* la valoración obtenida fue de **87.06%** Además, el resultado del nivel de percepción de la dimensión de *Comunicación* fue de **89.36%**.

**Evidencias:**

7.2.2.2.1. Estadísticas del personal que utiliza las TICS.

7.2.2.2.2. Listado usuarios con correos electrónicos

7.2.2.2.3. Informe trimestral de la iTICgie

7.2.2.2.4. Encuesta de clima laboral 2022

<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y éxito de las actividades formativas de los colaboradores se miden a través del nivel de ejecución del <i>Plan Anual de Capacitaciones</i>.</p> <p>En ese sentido, para el año 2023, la institución presupuestó RD\$ 3,470,500 para capacitaciones y se ejecutaron RD \$2,543,900 logrando un nivel de ejecución de 73.31%</p> <p>El Ministerio de Administración Pública, a través del subindicador <i>Plan Anual de Capacitación</i>, monitorea el nivel de cumplimiento. En ese sentido, para el año 2023, la institución alcanzó un 100%.</p> <p>En la <i>Encuesta de Clima Labora 2022</i>, en la evaluación de la dimensión de <i>Capacitación Especializada y Desarrollo</i>, la valoración obtenida fue de <b>88.80%</b></p> <p><b>Evidencias:</b>  7.2.2.3.1. Plan Anual de Capacitación Ejecutado  7.2.2.3.2. Presupuesto 2023  7.2.2.3.3. POA 2023  7.2.2.3.4. Encuesta de Clima Laboral 2022.  7.2.2.3.5. Informe de gestión de Recursos Humanos.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En la DIDA se reconoce el mérito a los colaboradores, tanto individual como de equipo, estos reconocimientos se realizan una vez al año, en las actividades navideñas de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.2.2.4.1. Incentivo por rendimiento individual.  7.2.2.4.2. Incentivo Anual por desempeño (SISMAP)  7.2.2.4.3. Compensación extraordinaria Anual.  7.2.2.4.3. Reconocimiento anual a colaboradores</p>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	El impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes, se evidencia con la realización de actividades con miras a contribuir en el bienestar social y medioambiental. Las actividades realizadas y el impacto en las personas alcanzadas, que podemos citar, son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>• Charla sobre el uso y ahorro del agua – <b>205 colaboradores.</b></li><li>• Jornada de vacunación contra la influenza – <b>142 personas vacunadas.</b></li><li>• Operativo de Prevención contra el cáncer de mama-<b>32 mujeres atendidas.</b></li><li>• Operativo de pruebas de COVID 19- <b>298 personas atendidas.</b></li><li>• Operativo de INESPRES – <b>289 personas beneficiadas.</b></li></ul>	

	<p>De igual modo, también se realizaron las jornadas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforestación en la Avenida Ecológica (Siembra por la Integridad).</li> <li>• Donaciones de raciones de alimentos y ropas a: Pastoral de la Salud Arquidiócesis de Santo Domingo y Siervas de Maria.</li> </ul> <p>Posterior a las actividades realizadas, se aplicó una encuesta para medir la percepción del <i>Programa de Responsabilidad Social</i> y de las actividades ejecutadas por la institución, en donde participaron <b>170</b> personas, de los cuales <b>80</b> completaron la misma (un <b>47%</b>). Algunos resultados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las charlas han contribuido en el mejoramiento del entorno social – <b>98% si.</b></li> <li>• El Programa de Responsabilidad Social ha logrado impactar positivamente en el entorno donde se ha realizado – <b>88% si.</b></li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  8.1.1. Fotos actividades de Responsabilidad Social.  8.1.2 Listado de colaboradores que participaron en jornadas de salud.  8.1.3. Memoria Institucional 2023</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La institución goza de credibilidad y fiabilidad entre las instancias del SDSS y otras instituciones nacionales e internacionales. Además, se evalúa la percepción de la reputación de la organización mediante la <i>Encuesta de Clima Laboral</i> en la dimensión <i>Identidad con la Institución y Valores</i>,</p>	



	<p>en la cual la institución obtuvo una valoración de <b>87.24%</b>.</p> <p>Así mismo, se contribuye a la sociedad local /global con relación a la sostenibilidad con el uso eficiente en lo que podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El uso de bombillas de bajo consumo.</li> <li>• Motivación al personal con la colocación de letreros en los interruptores indicando el apagado de luces.</li> <li>• Establecimiento en la firma del correo institucional "<i>El Consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje</i>".</li> <li>• Compra de resma de papel de material biodegradable.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  8.1.2.1. Resultado de la Encuesta de clima Laboral 2022  8.1.2.3. Captura de pantalla firma de correo institucional.  8.1.2.4 Fotos de stickers que fomentan el ahorro de agua y energía</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>En atención a las necesidades especiales o situación de desventajas de las personas, en el año 2023, la institución acogió por medio de las defensorías legales, <b>6</b> casos en representación de los afiliados ante el CNSS y demás instancias del SDSS. Asumiendo un papel protagónico con los pacientes en los centros de salud, públicos y privados por denegación de servicios, cuando son retenidos por</p>	

facturaciones excesivas y muchas veces fuera de los parámetros que establece el SDSS.

Así mismo, dentro de las acciones específicas están los encuentros que se realizan para detectar hallazgos y necesidades que afectan a las personas en su territorio para ser notificados a los organismos competentes y mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a los afiliados y ciudadanos en sentido general. El total de los encuentros realizados es el siguiente:

- 2021 – **90**
- 2022 – **57**
- 2023 – **37**

Así mismo, a través de las *Defensorías Colectivas* a las instancias del Sistema, que buscan contribuir y facilitar el acceso a los beneficios y servicios del SDSS, ante de los casos de reclamaciones o denegaciones de prestaciones depositadas en la institución, se alcanzaron los resultados siguientes:

- Para el 2021- **5** defensorías colectivas.
- Para el 2022- **5** defensorías colectivas.
- Para el 2023- **7** defensorías colectivas.

También, se prestó las instalaciones para la realización de una jornada de venta de alimentos a bajo costo a través del programa INESPRES. Así como la jornada de cáncer de mama, pruebas de COVID-19, vacunación contra la influenza.

**Evidencias:**

8.1.3.1 Fotos Operativos Pruebas PCR.

8.1.3.2. Fotos Jornadas de Vacunación

8.1.3.3. Fotos INESPRES

4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.

La contribución e impacto de la institución en el desarrollo económico de la sociedad local y el país, se evidencia en el cumplimiento a las disposiciones del Decreto núm. 164-13, que ordena a las instituciones gubernamentales a que sus compras sean por lo menos de un 20% a Micros Pequeñas y Medianas Empresas.

La institución, en base a una ponderación de 20%, en el Indicador de SISCOMPRAS, ha logrado los resultados siguientes:

AÑO	TRIMESTRE			
	1ER.	2DO.	3ER.	4TO.
2021	20%	20%	20%	19.53%
2022	11%	20%	20%	17.42%
2023	20%	13.39%	20%	20%

En los últimos años la DIDA abrió cinco oficinas y/o puntos de información para ampliar y facilitar la cobertura de servicios en provincias y diferentes municipios de la provincia de Santo Domingo, lo cual se traduce, además, en un ahorro de tiempo y dinero para los usuarios a la hora de moverse para procurar nuestros servicios. Las asistencias de información, orientación, quejas y reclamaciones atendidas, posterior a estas aperturas, fueron las siguientes:

ASISTENCIA QUEJAS Y RECLAMACIONES (OFICINAS)	PERIODO	
	2022	2023
SAN CRISTÓBAL	5,869	18,833
SANTO DOMINGO ESTE	957	3,057
SANTIAGO (PUNTO GOB EXPRESO)	N/A	2,131
MUNICIPIO SANTO DOMINGO OESTE	N/A	1,170
MUNICIPIO SANTO DOMINGO NORTE	N/A	174

En el año 2023 la MAE y **46** técnicos de la DIDA participaron en programas de entrevistas a través de radio, televisión, prensa escrita y medios digitales a nivel nacional y en programas de entrevistas en Centros Tecnológicos Comunitarios. Para el año 2022, **160** técnicos tuvieron participación en dichos programas.

**Evidencias:**

8.1.4.1. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021, 2022 y 2023.

8.1.4.2. Resultados evaluación SISCOMPRAS 2021, 2022 y 2023 (subindicador Compra Mipymes y Mujeres Mipymes)

8.1.4.3 Comunicación Defensoría Colectiva DIDA.

8.1.4.4. Resoluciones emitidas por el CNSS

5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.

En la DIDA, los resultados obtenidos en el Indicador de Gestión Gubernamental correspondiente al *Cumplimiento de La Ley 200-04* de Libre Acceso a la Información Pública en el Portal de Transparencia de la institución, obtuvimos los resultados siguientes:

INDICADOR DE GESTIÓN	PERIODO		
	2021	2022	2023
CUMPLIMIENTO LEY 200-04	100%	100%	94%

Por otro lado, se ofrecieron consultas de asesorías médicas sobre cobertura de servicios de salud, tanto al régimen contributivo como al subsidiado. Las mediciones de los últimos 3 años, son las siguientes:

ASESORÍAS MÉDICAS	PERIODO		
	2021	2022	2023
CONTRIBUTIVO	13,018	10,352	6,168
SUBSIDIADO	5,452	3,904	2,139
TOTAL	18,470	14,256	8,307

Producto de las asesorías médicas brindadas, se entregaron a los afiliados *Cartas de Cobertura por procedimiento de salud y medicamentos no cubiertos por la Prestadora de Servicio de Salud, (PDSS)*, dichas entregas se detallan a continuación:

- **2021 - 11,883**
- **2022 - 8,488**
- **2023 - 4,544**

Las entregas de estas cartas, impactan positivamente en el estado de derecho e igualdad en la calidad del servicio recibido por el afiliado.

Con respecto a la *Encuesta de Clima Laboral 2022*, en la valoración de la dimensión *Equidad y Género*, se obtuvo un **72.34%**.

**Evidencias:**

- 8.1.5.1. Estadísticas consultas de asesorías médicas.
- 8.1.5.2. Modelo Carta de Cobertura.
- 8.1.5.3. Resultados Encuesta de Clima Laboral 2022

<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>En la DIDA se realizan diferentes actividades de responsabilidad social a favor del medio ambiente, las cuales son promovidas entre sus colaboradores.</p> <p>Las principales actividades realizadas en el marco de la responsabilidad social y la cantidad de personas alcanzadas, fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla sobre el uso y ahorro del agua – <b>205 colaboradores.</b></li> <li>• Jornada de vacunación contra la influenza – <b>142 personas vacunadas.</b></li> <li>• Operativo de Prevención contra el cáncer de mama-<b>32 mujeres atendidas.</b></li> <li>• Operativo de pruebas de COVID 19- <b>298 personas atendidas.</b></li> <li>• Operativo de INESPRES – <b>289 personas beneficiadas.</b></li> </ul> <p>De igual modo, también se realizaron las jornadas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforestación en la Avenida Ecológica (Siembra por la Integridad).</li> <li>• Donaciones de raciones de alimentos y ropas a: Pastoral de la Salud Arquidiócesis de Santo Domingo y Siervas de María.</li> </ul> <p>A partir del programa de <i>Responsabilidad Social 2022</i>, fue incluida la promoción y ejecución del programa de reciclaje enfocado a las 3 R: <i>Reducir, Reusar y Reciclar</i>, en un inicio solo en la sede central, para luego ser desarrollado en toda la institución.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>8.1.6.1. Fotos sobre las actividades de responsabilidad social.</p>	
--	--	--

	<p>8.1.6.2. Programa de Responsabilidad Social 2022</p> <p>8.1.6.3. Informe de Encuesta de Responsabilidad Social 2023</p>																
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La DIDA cuenta con una Oficina de Acceso a la Información, ubicada en el primer piso de la Sede Central, donde se brindan informaciones de forma transparente a todos los ciudadanos que nos solicitan, comprometidos con lo dictado en la Ley 200-04. De igual forma, en el nivel de cumplimiento de cara a los órganos rectores, los resultados de las últimas evaluaciones realizadas por la DIGEIG y DIGEPRES han sido los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="747 604 1352 818"> <thead> <tr> <th rowspan="2">INDICADORES DE GESTIÓN</th> <th colspan="3">PERIODO</th> </tr> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CUMPLIMIENTO LEY 200-04</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>SISTEMA DE ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS CONTABLES (SISACNOC)</td> <td>97%</td> <td>94%</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> <p>En los resultados obtenidos en la <i>Encuesta de Clima Laboral 2022</i>, en la dimensión de <i>Austeridad y Combate a la Corrupción</i>, se alcanzó una valoración de <b>87.41%</b>.</p> <p>Además, en los resultados de la <i>Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los años 2021, 2022 y 2023</i>, para la modalidad presencial, los resultados para la dimensión de <i>Empatía</i>, alcanzaron las valoraciones siguientes:</p>	INDICADORES DE GESTIÓN	PERIODO			2021	2022	2023	CUMPLIMIENTO LEY 200-04	100%	100%	94%	SISTEMA DE ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS CONTABLES (SISACNOC)	97%	94%	94%	
INDICADORES DE GESTIÓN	PERIODO																
	2021	2022	2023														
CUMPLIMIENTO LEY 200-04	100%	100%	94%														
SISTEMA DE ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS CONTABLES (SISACNOC)	97%	94%	94%														

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA (DIMENSIÓN: EMPATÍA)	PERIODO		
	2021	2022	2023
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	93.5%	97%	97%
LAS INSTALACIONES SON FÁCILMENTE LOCALIZABLES	92%	97%	97%

Desde el año 2020, con la firma del “Compromiso Ético”, la directora general de la DIDA, ha mantenido el compromiso de cumplir con los Principios Éticos y la Transparencia desde su gestión, donde ha trabajado con miras a implementar un modelo de gestión al servicio de los ciudadanos, elevar los niveles de confianza ciudadana en las instituciones estatales, apegarnos a los principios de ética, transparencia y rendición de cuentas.

De igual modo, se conformó una *Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)*.

**Evidencias:**

- 8.1.7.1. Resultados Evaluaciones Cumplimiento Ley 200-04 y SISANOC 2021,2022 y 2023.
- 8.1.7.2. Informe Encuesta de Clima Laboral 2022.
- 8.1.7.3. Informe de Resultado Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023.
- 8.1.7.4. Compromiso Ético
- 8.1.7.5. Conformación CIGCN

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>principales actividades realizadas en el marco de la responsabilidad social y la cantidad de personas alcanzadas, fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla sobre el uso y ahorro del agua – <b>205 colaboradores.</b></li> <li>• Jornada de vacunación contra la influenza – <b>142 personas vacunadas.</b></li> <li>• Operativo de Prevención contra el cáncer de mama-<b>32 mujeres atendidas.</b></li> <li>• Operativo de pruebas de COVID 19- <b>298 personas atendidas.</b></li> <li>• Operativo de INESPRES – <b>289 personas beneficiadas.</b></li> </ul> <p>De igual modo, también se realizaron las jornadas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforestación en la Avenida Ecológica (Siembra por la Integridad).</li> <li>• Donaciones de raciones de alimentos y ropas a: Pastoral de la Salud Arquidiócesis de Santo Domingo y Siervas de Maria.</li> </ul> <p>Con el objetivo de adicionar un nuevo acuerdo de cooperación que trascienda a contribuir con el cuidado del medioambiente, la DIDA inició acercamientos con la empresa Moldeados Dominicanos S.A. (MOLDOSA) para el reciclaje del papel que no utiliza la institución. Actualmente, la institución se encuentra en análisis de la factibilidad para posible firma de un acuerdo con dicha empresa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	---	--

	<p>7.1.1.6.1 Listado participantes Charla Uso y ahorro del agua</p> <p>7.1.1.6.2 Fotos participantes Charla Uso y conservación del agua</p> <p>7.1.1.6.3 Correo informativo jornada de vacunación contra la influenza</p> <p>7.1.1.6.4 Captura publicación participantes jornada de vacunación contra la influenza.</p> <p>7.1.1.6.5 Correo informativo Operativo de Prevención contra el cáncer de mama.</p> <p>7.1.1.6.6 Fotos Operativo de Prevención contra el cáncer de mama</p> <p>7.1.1.6.7 Correo informativo Operativo de pruebas de Covid-19</p> <p>7.1.1.6.8 Fotografías Operativo de pruebas de Covid-19</p> <p>7.1.1.6.9 Fotos jornada de reforestación Ave. Ecológica.</p> <p>7.1.1.6.10 Fotos jornada de reforestación Ave. Ecológica.</p> <p>7.1.1.6.11 Intercambios de correos con MOLDOSA</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Las mediciones de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes, se detallan a continuación:</p> <p><b><u>Año 2022:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se impartieron <b>16</b> talleres y <b>216</b> charlas y conferencias sobre seguridad social, logrando impactar y capacitar a más de <b>5, 421</b> personas y grupos de interés en los territorios. El 63% de los participantes beneficiados fueron del género femenino,</li> </ul>	

equivalente a **3,424** y el 37% fueron del género masculino, igual a **1,997** personas

- Se realizaron **55** encuentros comunitarios con afiliados al Régimen Subsidiado que demandan servicios de salud en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a nivel nacional, a los fines de detectar hallazgos y necesidades que afectan a las personas en sus territorios para ser notificados a los organismos competentes.
- **81** Operativos de orientación y defensoría realizados en centros de trabajos y de salud pública y privada a nivel nacional.
- **150** Actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS fueron realizadas a través de las oficinas instaladas a nivel nacional.
- **81** Operativos de orientación y defensoría realizados en centros de trabajos y de salud pública y privada a nivel nacional.
- **160** técnicos participaron en programas de entrevistas a través de radio, televisión, prensa escrita y medios digitales a nivel nacional.

**Año 2023:**

- **5,002** personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de **15** talleres y **210** charlas de las cuales el **63%** (**3,151**) de los participantes beneficiados en las capacitaciones corresponden al género

femenino y el **37% (1,851)** al género masculino.

- **109** encuentros y reuniones con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas públicas y privadas a nivel nacional, con el objetivo de coordinar charlas, talleres y conferencias para empoderar y concientizar a los encargados de Recursos Humanos y empleados sobre los beneficios y derechos que otorga la Ley 87-01 que crea el SDSS.
- **65** Operativos de orientación y defensoría fueron realizados en centros de trabajos y de salud públicos y privados a nivel nacional.
- **81** Reuniones fueron realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional para coordinar charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo a la institución.
- **134** Actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS fueron realizadas a través de las oficinas instaladas a nivel nacional.
- **48** Técnicos participaron en programas de entrevistas a través de radio, televisión, prensa escrita y medios digitales a nivel nacional y en programas de entrevistas en Centros Tecnológicos Comunitarios.

**Evidencias:**

	<p>8.2.2.1. Publicaciones de la MAE en los programas.  8.2.2.2. Publicación en Redes Sociales, Revista y Boletín Institucional.  8.2.2.3. Servicios de Noticias.  8.2.2.4. Página web.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La DIDA, cubre la participación de la Dirección General por los medios de comunicación, a través de los cuales podemos publicar las noticias en materia de seguridad social. Se realizan publicaciones sobre actividades de Responsabilidad Social mediante las redes y cápsulas ABC.  De cara a los medios de comunicación la institución tuvo la siguiente cobertura:</p> <p><b><u>Para el año 2022:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó campaña publicitaria en base a los beneficios de la Resolución No. 545-01 del CNSS, sobre devolución de aportes del seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia del Sistema de Capitalización Individual (esta campaña publicitaria, está compuesta de colocación en redes sociales, página web, correo electrónico, además de capsulas educativas, entrevistas de la MAE en televisión, y de los técnicos en el programa DIDA en Radio transmitido a través del Centro Tecnológico Comunitario).</li> <li>• Campaña sobre “<i>Conoce el Catálogo de Prestaciones del Seguro Familiar de Salud (PDSS)</i>”, la cual estuvo compuesta por una serie de post colocados en las redes sociales de la DIDA.</li> </ul>	

- Difusión Campaña “*Conciencia por la Vida, Semana Santa 2022*”
- **6** Cápsulas educativas (redes sociales)
- **270** Servicios de noticias fueron enviados a más de **3,000** usuarios a través de medios electrónicos.
- Fueron elaboradas **5** *ABC del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)*.
- Se realizaron **611** publicaciones en Facebook, **611** Publicaciones en Instagram y **1,484** a través de Twitter.
- Se elaboraron **50** contenidos para material educativo y colocación a través de la Web Site.

**Para el año 2023:**

- Se realizó (a través de la prensa escrita y redes sociales) una campaña informativa a los afiliados al sistema sobre las recientes actualizaciones en el proceso de traspaso de fondos desde el Sistema de *Capitalización Individual al Sistema de Reparto*.
- Se realizó la difusión de la campaña “*DIDA Semana Santa 2023*” (en redes sociales y medios impresos) para crear conciencia en los afiliados del Seguro Familiar de Salud sobre la importancia de portar el carnet del seguro durante el asueto de Semana Santa.
- **7** *Cápsulas educativas* (redes sociales)
- **210** *Servicios de Noticias* fueron enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos.
- Fueron elaboradas **11** *ABC del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)*.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2,085</b> publicaciones a través de Facebook, Instagram y Twitter.</li> <li>• Se realizaron <b>109</b> acciones de promoción y difusión de contenido a través WhatsApp, Intranet, Página Web.</li> <li>• Se elaboraron <b>22</b> contenidos para material educativo y colocación a través de la Web Site.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>8.2.3.1. Publicaciones en Redes Sociales y medios. 8.2.3.2. Relación de participación de la directora general y técnicos en programas de radio y televisión.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La DIDA, brinda ayudas a diferentes instituciones sin fines de lucro, como una forma de contribuir con los grupos más desfavorecidos de nuestra sociedad.</p> <p>Para el año 2023, se realizaron donaciones de raciones de alimentos y ropas a la Pastoral de la Salud Arquidiócesis de Santo Domingo y Siervas de Maria. Quienes contribuyen a la distribución en diferentes centros donde se atienden personas de escasos recursos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>8.2.4.1. Fotografías donación de raciones de alimentos y ropas.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>En la DIDA, se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas en las que podemos citar:</p>	

	<p>Participación en proyectos de desarrollo internacional en materia de seguridad social a través de convenios con organismos como el CIESS y la OISS.</p> <p>Campaña de Vacunación contra la influenza, en la cual se inocularon un total de 142 personas.</p> <p><b>Evidencias:</b>        8.2.5.1. Convenios internacionales. (CIESS y OISS)        8.2.5.2. Correo Jornada de Vacunación contra la Influenza        8.2.5.3 Fotos jornada de vacunación</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La DIDA realiza intercambios productivos de conocimiento e información, los cuales se evidencian con la participación de la MAE y otros funcionarios, en diferentes actividades de charlas, conferencia, programas de radio, TV a nivel nacional, como también medios digitales, hablando sobre temas del SDSS y su impacto en la sociedad.</p> <p>Así mismo, la MAE participa en diferentes actividades de charlas, conferencia, programas de radio, TV a nivel nacional, como también medios digitales, hablando sobre temas del SDSS y su impacto en la sociedad.</p> <p><b>Para el año 2022:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>154</b> Técnicos participaron en programas de entrevistas a través de radio, televisión, prensa escrita y medios digitales a nivel nacional.</li> <li>• <b>38</b> Técnicos participaron en programas de entrevistas en Centros Tecnológicos Comunitarios.</li> </ul>	



	<p><b>Para el año 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>48</b> Técnicos participaron en programas de entrevistas a través de radio, televisión, prensa escrita y medios digitales a nivel nacional y en programas de entrevistas en Centros Tecnológicos Comunitarios.</li> <li>• Se produjeron y difundieron seis <b>(6)</b> programas de La DIDA en Radio dirigidos a destacar la importancia de la Transversalización de Género. Estos programas contaron con la participación de figuras destacadas en el tema.</li> <li>• A cargo de la directora general, Carolina Serrata Méndez, se dictaron <b>4</b> conferencias virtuales a los colaboradores sobre acceso de la mujer a los beneficios del SDSS, los servicios en líneas de la DIDA, aportes de las colaboradoras a las funciones y asistencia de la DIDA.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> 8.2.6.1. Relación de participación de la directora general en programas de Radio, televisión, paneles, entre otros</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La institución creó un <i>Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST)</i>, responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del SISTAP, cumpliendo con las funciones y deberes descrita en la resolución 113-2011, modificada por la resolución 09-2015 del Ministerio de Administración Pública y el artículo 6.5 del reglamento 522-06, sobre Seguridad y Salud en el</p>	

	<p>Trabajo de la República Dominicana, monitoreando el cumplimiento del programa de seguridad y salud en el lugar de trabajo.</p> <p>Para el año 2023 el indicador del SISMAP, <i>Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP)</i> mantuvo una calificación de <b>100%</b>.</p> <p>A continuación, algunas de las actividades realizadas por el CMSST y los beneficiarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla ocupacional 2023 – <b>50 participantes</b></li> <li>• Jornada de Pruebas PCR- <b>46 beneficiados</b></li> <li>• Jornada evaluación de Riesgo autonómico, vascular y Cardíaco, en coordinación con la empresa Pulse4Pulse – <b>22 beneficiados</b></li> <li>• Socialización del SISTAP DIDA – <b>8 participantes.</b></li> </ul> <p>La DIDA cuenta con una política de seguridad y salud en el trabajo, la cual promueve una cultura laboral, protegiendo la salud de los colaboradores y usuarios, mediante la evaluación y prevención de los riesgos laborales presentes en el ambiente de trabajo, cumpliendo con las normativas legales vigentes que favorezca la mejora continua de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  8.2.7.1. Charla Seguro de Riegos Laborales.  8.2.7.2. Informes realizados por el CMSST</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente,</p>	<p>La DIDA cuenta con un Comité de Responsabilidad Social conformado por las áreas de Recurso Humanos que la coordina, Administrativo</p>	

<p>reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>y el área de Comunicaciones, quienes elaboran anualmente el <i>Plan de Responsabilidad Social</i> a ejecutar durante el año y el cronograma de trabajo en cuestión, evaluando el impacto al cierre del año con <b>170</b> colaboradores que participaron en las actividades de responsabilidad social.</p> <p>Se les aplicó una encuesta sobre la percepción en las actividades de responsabilidad social, en la cual se obtuvieron <b>80</b> respuestas. Posterior al análisis de las respuestas recibidas a través de la encuesta, se elaboró el <i>Informe de Resultados Encuesta de Percepción del Programa de Responsabilidad Social Institucional</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b>        8.2.8.1. Programa de Responsabilidad Social Institucional 2022.        8.2.8.2 <i>Informe de Resultados Encuesta de Percepción del Programa de Responsabilidad Social Institucional</i>.</p>	
---	---	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En la DIDA, los resultados en términos de cantidad y calidad de los servicios y productos ofrecidos, se evidencia a través de las evaluaciones realizadas sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes, mediante la realización de encuestas cuatrimestrales y anuales.</p>	

Actualmente se ofrecen **17** servicios.



- Constancia de Cobertura de Salud.
- 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.
- Reclamación, denuncias y quejas sobre el SDSS.
- Constancia de Afiliación en el Seguro de Salud.
- Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones.
- Certificación de Aportes al SDSS.
- Historial de Aportes al SDSS no válido para demanda.
- Certificación de Aportes al SDSS con fines de apostillamiento.
- Solicitud de Traspaso de Afiliación de Cuenta De Capitalización Individual al Sistema de Reparto.
- Transferencia de Afiliación de Reparto a Cuenta de Capitalización Individual
- Certificación de Hora y Fecha de Registro al SDSS.
- Información y Orientación General sobre el SDSS.
- Asesoría Legal sobre el SDSS.
- Capacitación sobre el SDSS.
- Operativos de Orientación y Defensoría.

Así mismo, los resultados en las evaluaciones de la *Encuesta de Satisfacción Ciudadana*, basada en el modelo SERVQUAL en los cuales se mide el nivel de satisfacción en relación a las siguientes dimensiones (*modalidad presencial*):

DIMENSIONES	RESULTADOS SATISFACCIÓN GENERAL		
	2021	2022	2023
ELEMENTOS TANGIBLES	91%	88%	96%
FIABILIDAD	95%	96%	98%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	96%	97%	97%
SEGURIDAD	95%	96%	97%
EMPATÍA	95%	98%	97%

Los resultados generales del Nivel de Satisfacción en promedio para la modalidad presencial fueron de: **96%** en el año 2022 y un **97%** en el año 2023. Mostrando una tendencia a la mejora.

El nivel de satisfacción en relación a la (*modalidad Virtual*) \* fueron los siguientes:

DIMENSIONES	RESULTADOS SATISFACCIÓN GENERAL	
	2022	2023
FACILIDAD DE ACCESO A LA PLATAFORMA	98%	98%
FACILIDAD PARA COMPLETAR SOLICITUD	97%	98%
TIEMPO DE ENTREGA DEL SERVICIO	90%	92%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	96%	96%
CONFIANZA EN EL SERVICIO EN LÍNEA	95%	96%

\*En el 2021 la encuesta de Satisfacción Ciudadana no estaba separada por modalidades.

Los resultados de las *Encuestas de Satisfacción Servicios DIDA*, que se aplica de manera cuatrimestral correspondientes al año 2023, se presentan a continuación:

ATRIBUTOS DE MEDICIÓN	RESULTADOS SATISFACCIÓN GENERAL 2023		
	Ene-May	Abr-Ago	Sep-Dic
TIEMPO DE RESPUESTA PARA OBTENER LOS SERVICIOS	96%	96%	96%
DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN GENERAL	95%	96%	95%
DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SDSS (vía presencial)	93%	97%	93%
DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SDSS (Telefónica)	97%	94%	100%
LA INFORMACIÓN SOLICITADA FUE CALIFICADA DE OPORTUNA Y ACERTADA	95%	96%	97%
SATISFACCIÓN CON LA CORTESÍA RECIBIDA	97%	98%	97%
SATISFACCIÓN CON LA ACCESIBILIDAD	96%	95%	94%
LA INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SDSS FUE CALIFICADA DE MUY FÁCIL O FÁCIL (correo electrónico y redes sociales)	94%	98%	94%

Con respecto a los resultados alcanzados en los servicios comprometidos en la *Carta Compromiso al Ciudadano*, se detallan a continuación:

### 3er. cuatrimestre 2023:

SERVICIOS COMPROMETIDOS EN LA CCC ESTÁNDAR COMPROMETIDO DE 95%	3er. CUATRIMESTRE 2023	
	RESULTADO ALCANZADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Informaciones Generales del SDSS (Presencial) * - DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	94%	99%
Informaciones Generales del SDSS (Telefónica) * - DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	100%	100%
Informaciones Generales del SDSS (Telefónica) * - AMABILIDAD	100%	100%
Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular (Presencial) * -AMABILIDAD	96%	100%
Informaciones Generales del SDSS (Presencial) * - ACCESIBILIDAD	94%	99%

**1er. cuatrimestre 2024:**

SERVICIOS COMPROMETIDOS EN LA CCC ESTÁNDAR COMPROMETIDO DE: * 95% ** 90%	1er. CUATRIMESTRE 2024	
	RESULTADO ALCANZADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Informaciones Generales del SDSS (Presencial) * - DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	97%	100%
Informaciones Generales del SDSS (Telefónica) * - DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	91%	96%
Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular (presencial) ** - FIABILIDAD	89%	99%
Informaciones Generales del SDSS (Telefónica)* - AMABILIDAD	100%	100%
Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular (Presencial) * -AMABILIDAD	100%	100%
Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones (Presencial) ** - PROFESIONALIDAD	100%	100%
Informaciones Generales del SDSS (Presencial)* - ACCESIBILIDAD	92%	97%

**Evidencia:**

- 9.1.1.1. Informe de Resultado Encuesta cuatrimestral de Satisfacción de la Calidad de los servicios.
- 9.1.1.2. Informe de Resultado de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2021, 2022 y 2023

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

La DIDA cuenta con resultados en términos de “Outcomes” de gran impacto en la sociedad y los beneficios directos que estos representan en los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes.

El desempeño de la institución en la Misión de Informar, Orientar y Defender a los afiliados, al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), en el año 2023 fueron los siguientes:

- Asistencias Brindadas – **1,335,040**
- Quejas y Reclamaciones- **34,538**
- Consultas de Asesorías Médicas – **8,307**
- Cartas de No Cobertura – **4,789**
- Histórico de Aportes – **64,414**
- Constancia de Afiliación al Seguro Familiar de Salud – **8,101**
- Casos de reclamaciones resueltos por intervención de la DIDA – **28,666**
- Certificaciones de aportes – **8,803**
- Solicitud de pensiones solidarias a la DGJP – **7,986**
- Constancia de afiliación al SVDS – **5,798**
- Solicitud de transferencia del sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto - **1,436**
- **15** Cursos y talleres realizados con la participación de **373** personas.
- **210** Charlas y conferencias donde se beneficiaron **5,032** personas
- **65** Orientaciones y defensorías realizadas en centro de trabajos y de salud público y privados
- **142** Actividades de distribución materiales educativos sobre el SDSS
- **81** Reuniones con organizaciones de la sociedad civil
- **37** Encuentros en los CPNA con afiliados del Régimen Contributivo y del Subsidiado
- **82** hospitales encuestados y **107** centro de salud privados



	SERVICIO	PERIODO		
		2021	2022	2023
	ASISTENCIAS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE SDSS	1,633,723	1,442,017	1,335,040
	QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	34,935	27,702	34,538
	<b>TOTAL</b>	<b>1,668,658</b>	<b>1,469,719</b>	<b>1,369,578</b>
	<b>Evidencias:</b> 9.1.2.1 Memoria Institucional 2021, 2022 y 2023			
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.				No se evidencian mediciones de los resultados de la evaluación comparativa en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>En DIDA, el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización se evidencia a través del seguimiento y monitoreo de los mismos mediante matriz diseñada para tales fines.</p> <p>Entre los años 2020-2023, la institución ha gestionado y desarrollado más de <b>17</b> acuerdos de colaboración que involucran más de catorce (14) entidades claves con el objetivo de lograr un beneficio mutuo en cada una de ellos.</p> <p><b>Evidencias:</b> 9.1.4.1. Listado de acuerdos y convenios vigentes. 9.1.4.2. Matriz de Seguimiento y monitoreo del grado de cumplimiento de Acuerdos/Convenios.</p>			
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>En la DIDA los resultados de las inspecciones y auditorías de impacto se reflejan a través de la medición de los <i>Indicadores de Gestión Gubernamental</i>:</p>			

INDICADORES DE GESTIÓN	PERIODO		
	2021	2022	2023
SISMAP	84%	83%	83%
ITICGE	82%	76%	43%
NOBACI	N/A	14%	36.13%*
CUMPLIMIENTO LEY 200-04	100%	100%	94%
GESTIÓN PRESUPUESTARIA	N/A	80%	88%
CONTRATACIONES PÚBLICAS (SISCOMPRAS)	94%	90%	77%
SISTEMA DE ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS CONTABLES (SISACNOC)	97%	94%	94%

\*Por causas mayor, la DIDA pausó la implementación de las NOBACI

Los resultados de las auditorías realizadas por Contraloría del CNSS quienes aplican las normas de auditoría gubernamental (NAGU) y las normas internacionales (NIAs) donde se presentan un razonable ambiente de control y apego al cumplimiento de los controles internos establecidos, con una valoración de **92%**.

**Evidencias:**

- 9.1.5.1. Cuadro resumen indicadores de la presidencia.
- 9.1.5.2. Informe de auditorías externas 2022 del CNSS.

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.

Como resultado de la innovación en los servicios a nivel externo/interno podemos citar algunas áreas de mejoras que impactaron de forma eficientes en los últimos 3 años:

- **En el año 2023:**
  - La institución ha estado desarrollo una aplicación móvil para uso público de la ciudadanía, llamada “MiDIDA”.

- Configuración de Control de Seguridad del Servidor en la Nube donde está implementada la App móvil.
  - Revisión de protocolos obsoletos de SSL/TLS versión 1.0 para interactuar con Webservice de Unisigma, para actualizar a la versión 1.2, estable y vigente.
  - Gestión de Conexión a Webservice de Unisigma para consulta de datos de ciudadanos, con doble capa de protección para la presentación del dato.
  - Pruebas de conceptos de la App móvil “MiDIDA” en el servidor en la nube para pruebas internas y consumo externo controlado, luego de los cambios en el control de seguridad y actualización de protocolo SS/TLS para consumo Webservice de Unisigma.
- **En el año 2022:**
    - Se inició el desarrollo de la nueva página web de la institución (ww.dida.gob.do), la cual está en un nivel de diseño y desarrollo de 95%, quedando pendiente algunos procesos para disponer la página al público, gestionando la mudanza en materia de alojamiento desde la OGTIC a la plataforma de IPOWER.
    - Con la colaboración de la OGTIC, se le ha dado seguimiento al proceso de automatización que será implementado de manera interactiva en la nueva plataforma de Servicios en Línea, el portal gob.do(www.gob.do), con especial énfasis en cuatro servicios seleccionados para el

Programa Burocracia Cero, dos (2) a ser automatizados de forma transaccional (Solicitud de NSS a mayores de edad y Solicitud de Certificación de Aportes o Histórico de Descuento) y dos (2) de forma interactiva (Solicitud de Certificaciones de Hora y Fecha de Registro en el SDSS con fines de Demandas en Tribunales y Solicitud de Certificaciones de Aportes con Fines de Demandas en Tribunales o Uso Consular).

- **En el año 2021:**

- Con una inversión de más de RD\$20,000,000.00 fue actualizada y modernizada la plataforma tecnológica de la DIDA con la adquisición de equipos, accesorios y licencias informáticas.
- Se desarrolló e implemento el módulo control de solicitud de consultas médicas, área de Orientación y Defensoría.
- Desarrollo del módulo de registro. y Control de Inventario para la sección de almacén de la Dirección Administrativa.
- Desarrollo para el registro y tabulación de los resultados de las Encuestas de Satisfacción de Servicios de Salud, aplicadas en los Centros de Primer Nivel de Atención (CPNA).
- Implementación de nuevos reportes.
- Se realizó la migración del sistema de información, servicios y asistencias a los

afiliados (SISAA) a un servidor virtual, con mejores prestaciones de desempeño y respaldo y otras migraciones necesarias para eficientizar los servicios.

La innovación en la simplificación de trámites y la automatización transaccional e interactiva ha logrado reducir significativamente los tiempos de espera para servicios como la Asignación de Número de Seguridad Social (NSS) y la Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS. Estos trámites, que **solían tomar de 15 a 20 días, ahora pueden completarse en un día laborable o incluso en menos de 24 horas**. Esta notable reducción de tiempo se ha alcanzado gracias a la interoperabilidad con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y otras entidades del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS). Estos avances han representado una mejora significativa en la eficiencia y la experiencia del usuario al interactuar con los servicios relacionados con la Seguridad Social en la República Dominicana.

**Evidencias:**

9.1.6.1. Captura de Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC

9.1.6.2. Orden de compra equipos.

9.1.6.3. Captura de pantalla sistemas implementados.

Memorias Institucionales 2021, 2022 y 2023

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.

En la DIDA, se ha implementado las reformas del sector público con lo siguiente:

	<p>Por otro lado, se está ejecutando Ejecución del Programa Gobierno Eficiente-Burocracia Cero con la implementación de dos servicios bajo acuerdo interinstitucional entre DIDA-TSS-OGTIC y concretar el proceso de interoperabilidad de los servicios Solicitud de NSS para Mayores de Edad y Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS, para que sean dispuestos como servicios transaccionales en la Plataforma Web Servicios RD.</p> <p>Así mismo, se evidencia mediante la puesta en ejecución de los Servicios en Línea a través del portal WEB institucional; la asistencia de <b>18,052</b> servicios a los usuarios en el 2021, <b>15,520</b> en el año 2022 y <b>10,118</b> en el año 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.1.6.1. Intercambios de información Programa Gobierno Eficiente</p> <p>9.1.6.2. Reportes estadísticos Sección de Servicios en Línea (SISAA).</p>	
--	---	--

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>En la DIDA, se evidencia una eficiente gestión en el manejo de los recursos disponibles, incluyendo recursos humanos, del conocimiento y financieros, trabajados conforme a las normativas establecidas por las entidades rectoras gubernamentales.</p> <p>Para el 2023 la gestión de los recursos disponibles fueron:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A nivel de cumplimiento de la <b>Ejecución Presupuestaria</b> y los objetivos financieros, en el año 2023, se presupuestó RD\$ 380,217,337 y se logró un nivel de ejecución de 30.11% .</li> <li>• <b>Ejecución Plan Anual de Capacitaciones:</b> la institución presupuestó RD\$ 3,470,500 para capacitaciones y se ejecutaron RD \$2,543,900 logrando un nivel de ejecución de 73.31%</li> </ul> <p>En relación a la gestión institucional, de cara a los órganos rectores, la puntuación promedio obtenida fue de <b>79%</b> correspondiente al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) – Barómetro SISMAP.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.1.1. Ejecución Plan de Capacitación 2023  9.2.1.2. Ejecución Presupuestal 2023  9.2.1.3. Resumen Indicadores de Gestión 2023</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>En la DIDA los resultados de las mejoras del desempeño y de la innovación de productos y servicios se pueden evidenciar a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de relaciones con socios del sector privado, a través de la Empresa Procesadora de la Base de Datos UNIPAGO, contratada para administrar el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), así como del procesamiento de la información que utiliza la Tesorería de la Seguridad Social.</li> <li>• La simplificación de trámites y mejora de procesos, la institución participó en el <i>Programa</i></li> </ul>	

	<p><i>Gobierno Eficiente-Burocracia Cero</i>, con la implementación de dos servicios bajo acuerdo interinstitucional entre DIDA-TSS-OGTIC y concretizó el proceso de interoperabilidad de los servicios: <i>Solicitud de NSS para Mayores de Edad</i> y <i>Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS</i>, para que sean dispuestos como servicios transaccionales en la Plataforma Web Servicios RD.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De igual modo, la institución sometió de su catálogo de servicios, seis (6) para la <i>Simplificación de Trámites</i>, a través del <i>Programa Burocracia Cero</i>. Estos servicios alcanzaron reducciones considerables en los plazos de entrega en comparación del año 2013 al 2022.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.2.1. Acuerdo con UNIPAGO  9.2.2.2. Acuerdo de Interoperabilidad DIDA- TSS-OGTIC  9.2.2.3 Informe estadístico servicios simplificados.</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>En la DIDA se realizan análisis comparativos a lo interno en materia de los servicios comprometidos en nuestra Carta Compromisos al Ciudadano, Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios, como también en las mediciones de los indicadores de gestión del SISMAP, NOBACI y la implementación del autodiagnóstico bajo el modelo CAF.</p> <p>Con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social OISS) para impartir en el país un diplomado sobre Seguridad Social.</p>	



	<p>De igual forma en el 2023 se firmó con la OISS un acuerdo de colaboración para impartir en el país un diplomado en seguridad social avalado por una universidad de prestigio de nuestro país.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.3.1. Informe de ejecución y evaluación del POA  9.2.3.2. Matriz resumen indicadores de transparencia gubernamental  9.2.3.3. Análisis comparativo Encuesta de Satisfacción 2021-2023</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>En la DIDA los acuerdos/ convenios realizados establecen los compromisos entre las partes, de tal manera que pueden ser revisados y evaluados por para su seguimiento y planificación. Hemos realizado además acuerdos/convenios de con otras instancias del SDSS para mejorar la eficiencia en los servicios brindados.</p> <p>Se evidencia la eficacia de las alianzas realizadas mediante los datos cuantitativos de los servicios brindados a los usuarios, producto del <i>Acuerdo de Interoperabilidad DIDA-TSS</i> para el 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>8,162</b> Certificaciones de Aportes,</li> <li>• <b>7,098</b> Asignación de Número de Seguridad Social (NSS) a mayores de edad,</li> <li>• <b>84</b> Asignación de Número de Seguridad Social (NSS) a menores de edad</li> <li>• <b>2,050</b> Correcciones de Datos personales a Mayores de edad en el Sistema Dominicano de Seguridad Social.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<p>9.2.4.1. Listado de acuerdos y convenios.  9.2.4.2. Matriz de seguimiento acuerdos/convenios.  9.2.4.3. Matriz de seguimiento del POA.  9.2.4.4 Acuerdo Interoperabilidad DIDA-TSS.  Reportes SISAA de los servicios: Certificaciones de Aportes, Asignaciones de Número de Seguridad Social, Correcciones de datos en el Sistema Dominicano de Seguridad Social</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>En la DIDA se han desarrollado aplicaciones internas que permiten agilizar los procesos institucionales, como son: Sistema de Información Gerencial (SIG), en el cual se trabaja los módulos de: <i>Recursos Humanos, Documentación Virtual, Inventario, Encuestas en la CPNA y solicitud de pagos a los proveedores.</i></p> <p>A través del Sistema de Información Servicio y Asistencia a los afiliados (SISSA), es un sistema de información de alta tecnología y servicio personalizado diseñado con el propósito de asegura la integración y administración de cada expediente y verifica los flujos y procesos que generan, agilizando las tramitaciones de las quejas y reclamaciones desde su ingreso al sistema hasta su resolución final y el Sistema Core del registro y seguimiento de asistencia, quejas y reclamaciones de los afiliados a la Seguridad Social.</p> <p>Así mismo, se han automatizado los servicios, impactando a nuestros usuarios de manera positiva, con la implementación de un Chat y <b>14</b> servicios en línea dispuestos en la página web de la institución.</p> <p>De igual modo, la institución sometió de su catálogo de servicios, seis (<b>6</b>) para la <i>Simplificación de Trámites</i>, a través del <i>Programa Burocracia Cero</i>. Estos servicios alcanzaron reducciones considerables en</p>	

los plazos de entrega en comparación del año 2013 al 2022, como se indica a continuación:

Servicios	EVOLUCIÓN DE LOS PLAZOS PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS	
	ANTES 2013	A PARTIR DEL AÑO 2022 PROGRAMA BUROCRACIA CERO
Solicitud de NSS a Mayores de Edad	45 días	24 horas
Solicitud de Corrección de Datos Personales en el SDSS a mayores de edad	30 a 45	24 a 48 horas
Solicitud de Certificación de Aportes al SDSS	10-15 días	Presencial: inmediato En Línea: 1 a 3 días laborables
Servicios de Históricos de Aportes a la TSS	1 a 2 días	Presencial: inmediata En Línea: menos de 24 horas
Solicitud de Constancia de Afiliación al SFS	1 a 3 días	Presencial: inmediata En Línea: menos de 24 horas
Solicitud de Constancia de Afiliación al SVDS	1 a 3 días	Presencial: Inmediata En Línea: menos de 24 horas

Entre los resultados positivos de esta gestión se destaca la reducción considerable en el tiempo de gestión y espera para los trámites, así como la disminución de costos y esfuerzo laboral. Además, se ha logrado reducir de manera significativa el uso de papel e impresiones, contribuyendo así a la sostenibilidad ambiental.

**Evidencias:**

- 9.2.5.1. Captura de pantalla sistemas implementados.
- 9.2.5.2 Captura de pantalla servicios en línea
- 9.2.5.3 Captura Chat en línea
- 9.2.5.4 Informe estadístico servicios simplificados

6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.

En la DIDA contamos con los resultados de las mediciones o auditorias del funcionamiento de la organización donde se evidencia la gestión transparente de los procesos que se realizan.

Los resultados alcanzados en las evaluaciones realizadas por los órganos rectores son:

INDICADORES DE GESTIÓN	PERIODO		
	2021	2022	2023
SISMAP	84%	83%	83%
ITICGE	82%	76%	43%
NOBACI	N/A	14%	36.13%*
CUMPLIMIENTO LEY 200-04	100%	100%	94%
GESTIÓN PRESUPUESTARIA	N/A	80%	88%
CONTRATACIONES PÚBLICAS (SISCOMPRAS)	94%	90%	77%
SISTEMA DE ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS CONTABLES (SISACNOC)	97%	94%	94%

\*Por causas mayor, la DIDA pausó la implementación de las NOBACI

Los resultados de las auditorías realizadas por Contraloría del CNSS quienes aplican las normas de auditoría gubernamental (NAGU) y las normas internacionales (NIAs) donde se presentan un razonable ambiente de control y apego al cumplimiento de los controles internos establecidos, con una valoración de **92%**.

Así mismo, los resultados en las evaluaciones de la *Encuesta de Satisfacción Ciudadana*, basada en el modelo SERVQUAL en los cuales se mide el nivel de satisfacción en relación a las siguientes dimensiones (*modalidad presencial*):

DIMENSIONES	RESULTADOS SATISFACCIÓN GENERAL		
	2021	2022	2023
ELEMENTOS TANGIBLES	91%	88%	96%
FIABILIDAD	95%	96%	98%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	96%	97%	97%
SEGURIDAD	95%	96%	97%
EMPATÍA	95%	98%	97%

Los resultados generales del *Nivel de Satisfacción* en promedio para la modalidad presencial fueron de: **96%** en el año 2022 y un **97%** en el año 2023. Mostrando una tendencia a la mejora.

El nivel de satisfacción en relación a la (*modalidad Virtual*) \* fueron los siguientes:

DIMENSIONES	RESULTADOS	
	SATISFACCIÓN GENERAL	
	2022	2023
FACILIDAD DE ACCESO A LA PLATAFORMA	98%	98%
FACILIDAD PARA COMPLETAR SOLICITUD	97%	98%
TIEMPO DE ENTREGA DEL SERVICIO	90%	92%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	96%	96%
CONFIANZA EN EL SERVICIO EN LÍNEA	95%	96%

\*En el 2021 la encuesta de Satisfacción Ciudadana no estaba separada por modalidades.

El promedio global de la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos de forma virtual alcanzó un **96%** en el 2022 y mantuvo la misma valoración de **96%** en el 2023.

De igual modo, se evidencia la aplicación de la encuesta de *Satisfacción de la Calidad de los Servicios*, realizada por la OGTIC en el punto GOB, ubicado en la Plaza Megacentro para el año 2023, arrojó los siguientes resultados promedio:

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

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.2.6.1. Resumen Indicadores de transparencia gubernamental.</p> <p>9.2.6.2. Informe resultado de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p> <p>9.2.6.3. Informe Auditoria Contraloría General del Sistema.</p> <p>9.2.6.4. Informe OGTIC – Punto GOB Megacentro</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>La DIDA, fue galardonada en la <i>Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las prácticas promisorias en el Sector Público en su versión XVII</i> realizada en junio del 2021, con medalla de bronce vigentes para el Sector Público de la República Dominicana. También, fue reconocida en los años 2022 y 2023 con medalla de plata y bronce respectivamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.2.7.1. Medalla de Bronce Premio Nacional a la Calidad 2021.</p> <p>9.2.7.2. Medalla de Plata Premio Nacional a la Calidad 2022.</p> <p>9.2.7.3. Medalla de bronce Premio Nacional a la Calidad 2023.</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>A nivel de cumplimiento de la ejecución Presupuestaria y los objetivos financieros, en el año 2023, se presupuestó RD\$ 380,217,337 y se logró un nivel de ejecución de 30.11%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.2.8.1. Reporte de ejecución presupuestaria 2023</p>	

9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia resultados relacionados al costo-efectividad.
---	--	---

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