

DIDA



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

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

2025-2028



DIDA



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

Plan Estratégico Institucional (PEI)

2025-2028

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

**Santo Domingo
República Dominicana**

Índice del Contenido

Siglas y Acrónimos.....	3
1. Presentación	3
2. Introducción	5
3. Información General.....	5
3.1 Estructura Organizativa	7
4. Marco Legal.....	8
4.1 Marco Normativo Asociado a la Institución.....	8
5. Diagnóstico Contextual.....	8
6. Diagnóstico Institucional.....	10
6.1 Actores Involucrados	11
6.1.1 Análisis de Actores Involucrados.....	12
7. Definición y Diagrama FODA.....	13
7.1 Análisis FODA.....	14
8. Factores Clave para el Crecimiento Institucional y el Impacto Estratégico de la DIDA	16
9. Marco Estratégico Institucional.....	16
10. Estrategias Institucionales	18
11. Ejes Estratégicos.....	19
ANEXOS.....	23
12. MATRIZ DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2025 - 2028.....	24
13. FICHAS DE INDICADORES	34

Siglas y Acrónimos

AFP: Administradora de Fondos de Pensión
ARS: Administradora de Riesgos de Salud
CCI: Cuenta de Capitalización Individual
CONADIS: Consejo Nacional de Discapacidad
CRM: Creación Sistema de Gestión de Relación con Usuarios
DGDES: Dirección General de Desarrollo Económico y Social
DIDA: Dirección General de información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social
END: Estrategia Nacional de Desarrollo
IDOPPRIL: Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales
ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible
PDSS: Plan de Servicios de Salud
PEI: Plan Estratégico Institucional
PLANEG III: Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género
PNPIP: Plan Nacional Plurianual de Inversión Pública
PNPSP: Plan Nacional Plurianual del Sector Público
PSS: Prestadoras de Servicio de Salud
SENASA: Seguro Nacional de Salud
SNPIP: Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública
SDSS: Sistema Dominicano de Seguridad Social
SFS: Seguro Familiar de Salud
SRL: Seguro de Riesgo Laboral
SUIR: Sistema Único de Información y Recaudo
SVDS: Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia
MHE : Ministerio de Hacienda y Economía
TSS: Tesorería de la Seguridad Social

1. Presentación

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) presenta su Plan Estratégico Institucional 2025-2028, concebido como una herramienta de gestión pública orientada al fortalecimiento institucional, la defensa de derechos, la optimización de la prestación de servicios, el impulso a la mejora continua y la contribución a una protección social más justa para todos los ciudadanos, en el marco del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Este plan responde a los lineamientos establecidos en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END 2030), el Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género (PLANEG III), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), las Metas Presidenciales 2025-2028 y las directrices de la Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES) del Ministerio de Hacienda y Economía, asegurando coherencia con las políticas públicas priorizadas y los compromisos internacionales asumidos por el Estado dominicano.

En la elaboración de este plan participaron de manera activa los equipos técnicos y expertos en seguridad social que laboran en la DIDA, así como representantes de afiliados y de la sociedad civil, quienes identificaron retos y oportunidades que, a mediano y largo plazos, permitirán posicionar a la institución de manera más eficiente, cercana e inclusiva.

El plan está estructurado para que, de forma integral, puedan beneficiarse millones de dominicanos registrados en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), así como los residentes legales en el país.

Durante el período 2025-2028, la DIDA orientará sus esfuerzos hacia cinco (5) líneas estratégicas de acción:

- 1. Mejoramiento de la calidad de los servicios públicos con enfoque inclusivo** Fortalecimiento de la atención y orientación a los afiliados mediante procesos accesibles, pertinentes y adaptados a las necesidades de grupos en situación de vulnerabilidad.
- 2. Promoción de los servicios públicos accesibles y equitativos** Ampliación de la cobertura territorial y comunicacional, incorporando tecnologías adaptativas y personal capacitado en seguridad social, lengua de señas, entre otros.
- 3. Fortalecimiento de la cultura de derechos en la ciudadanía** Impulso de las estrategias educativas y comunicacionales que promuevan el conocimiento y el ejercicio activo de los derechos vinculados a la seguridad social.

4. Fomento de una ciudadanía informada y corresponsable

Desarrollo de material educativo, campañas y espacios formativos que faciliten la comprensión del sistema y promuevan la participación responsable.

5. Modernización y eficiencia institucional

Implementación de tecnologías innovadoras que optimicen los tiempos de respuestas y de atención a los afiliados con trazabilidad y retroalimentación efectiva.

Con este plan, la DIDA reafirma su misión de acompañar a los afiliados en el ejercicio pleno de sus derechos para coadyuvar a la construcción de una sociedad más equitativa, solidaria y comprometida con el bienestar colectivo.


Elías Báez
Director General



2. Introducción

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), es un organismo creado mediante la Ley No.87-01, con la misión de velar por los derechos de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a través de procesos de orientación, educación, asesoramiento y defensa ciudadana. En el año 2020, la Ley No.13-20 amplió sus competencias, consolidando su rol como entidad clave en la garantía del acceso universal y equitativo a la seguridad social.

En un contexto marcado por transformaciones sociales, económicas y tecnológicas, la DIDA enfrenta desafíos que exigen una adaptación estratégica para preservar su relevancia institucional y responder con eficacia a las demandas ciudadanas. La importancia de fortalecer la articulación interinstitucional dentro del SDSS, la digitalización y ampliación del acceso a servicios inclusivos son factores determinantes para su evolución.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, surge como respuesta a estas necesidades, estableciendo un marco estructurado de acción para los próximos cuatro (4) años. Su formulación se fundamenta en un diagnóstico institucional incluyendo matrices de la herramienta FODA y de causalidad, que permiten identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, y poder definir estrategias orientadas a la mejora continua.

La implementación del PEI permitirá:

- Optimizar la prestación de servicios mediante la transformación digital de los procesos administrativos, mejorando la trazabilidad, eficiencia y accesibilidad.
- Ampliar la cobertura de servicios y mejorar el acceso a la información en comunidades vulnerables, promoviendo la equidad territorial y social.
- Fortalecer la articulación con actores clave del SDSS para mejorar la eficiencia en la resolución de casos, con enfoque de derechos y equidad.
- Fomentar la transparencia, la rendición de cuentas y la ética pública, garantizando una gestión institucional eficiente y alineada con las expectativas de la ciudadanía.
- Impulsar la cultura de derechos a la seguridad social de la población dominicana, en coherencia con el posicionamiento estratégico de la institución

El PEI 2025-2028 representa no solo un compromiso con la mejora institucional, sino también una apuesta firme por transformar la DIDA en una entidad moderna, eficiente y referente en la defensa de los derechos ciudadanos en materia de seguridad social, con vocación de equidad, inclusión y accesibilidad universal.

3. Información General

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), es una entidad, autónoma y descentralizada, con personalidad jurídica a cargo de la provisión de información y gestión de reclamos y quejas de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). La Ley No.13-20 fortalece el rol y la capacidad gerencial y funcional de la DIDA.

Atribuciones de la institución

Según el artículo No.29 de la Ley No.87-01, modificado por la Ley No.13-20, la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), tiene las siguientes atribuciones:

- a. Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes, mediante la creación de un CRM (Customer Relationship Management o Gestión de la Relación de 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.
- b. Recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final.
- c. Asesorar, a los afiliados en sus recursos amigables o contenciosos, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley sus normas complementarias.
- d. Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), el Seguro Nacional de Salud (SENASA), las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y difundir sus resultados para contribuir a la decisión informada del afiliado. Salud ofrecidos por las AFP, SENASA, ARS y ARL, y difundir sus resultados para contribuir a la toma de decisiones informadas por parte de los afiliados.
- e. Medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados.

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



DIDA
ORIENTA
DEFIENDE

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

4. Marco Legal

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), fundamenta su accionar en, normativas que garanticen coherencia con el sistema de seguridad social, planificación, presupuesto, función pública y derechos fundamentales. Este marco le permite la defensa técnica, presupuestaria y estratégica ante instancias nacionales e internacionales.

4.1 Marco Normativo Asociado a la Institución

- **Ley No.87-01**, de fecha 9 de mayo de 2001, que crea el Sistema Dominicano de la Seguridad Social; en su Artículo No.29 establece la creación de la DIDA y sus funciones.
- **Ley Orgánica No.423-06**, de fecha 17 de noviembre de 2006, que establece el sistema presupuestario del país y su relación con otros sistemas.
- **Ley No.498-06**, del 19 de diciembre de 2006, que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y establece los principios, normas, órganos y procesos para definir políticas, objetivos y prioridades del desarrollo nacional.
- **Ley No.41-08** de Función Pública, que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública el 16 de enero del 2008, convertida en ministerio en fecha 26 de enero del 2010.
- **Reglamento No.523-09**, de Relaciones Laborales en la Administración Pública, 21 de julio de 2009.
- **Ley No.1-12**, del 25 de enero de 2012, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- **Ley No.05-13**, sobre Discapacidad en la República Dominicana. Deroga la Ley No.42-00, de fecha 29 de junio de 2000. Gaceta Oficial No.10706 del 16 de enero de 2013.
- **Constitución de la República**, proclamada el 13 de junio de 2015, Gaceta Oficial No.10805, que establece los fundamentos de organización de la Administración Pública en todo el territorio nacional.
- **Ley No. 13-20**, de fecha 7 de febrero de 2020, que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa del Afiliado (DIDA).
- **Manual de Procedimiento de la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso CCI-Reparto**, Resolución No. CNSS 579-02, de fecha 16 de noviembre de 2023, que modifica la Resolución No.572-07 CNSS de fecha 06 de julio de 2023.
- **Resolución No. CNSS 581-02**, de fecha 14 de diciembre del 2023, la cual actualiza el procedimiento de selección de beneficiarios y entrega de Pensiones Solidarias del Régimen Subsidiado de la Ley No.87-01.

5. Diagnóstico Contextual

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), ha adoptado un enfoque estratégico para la determinación, análisis y priorización de los principales problemas que afectan a los ciudadanos para ejercer el derecho a los servicios sociales. Este proceso se ha sustentado en evidencia institucional, análisis de quejas y reclamos, encuestas de satisfacción, matriz de la herramienta FODA y articulación interinstitucional.

Entre los problemas priorizados se destacan:

- Brechas en accesibilidad universal, debido a barreras físicas, digitales y actitudinales que limitan el acceso equitativo a la información y a los servicios del SDSS, afectando especialmente a personas con discapacidad, adultos mayores y comunidades rurales vulnerables.
- Fragmentación interinstitucional, por la falta de articulación efectiva entre entidades del sistema, lo que dificulta respuestas integrales y oportunas a las demandas ciudadanas.
- Limitaciones en cobertura territorial, que impactan negativamente en la equidad de la prestación de servicios para todos los ciudadanos.
- Insuficiencia presupuestaria, que restringe la ejecución de programas de defensoría, capacitación inclusiva, digitalización e innovación de procesos.

En respuesta a estos desafíos, la DIDA ha integrado políticas transversales nacionales en sus productos estratégicos, protocolos y narrativas institucionales, en consonancia con los lineamientos definidos por el Ministerio de Hacienda y Economía.

Estas políticas se operacionalizan en tres (3) ejes clave:

- **Equidad de género:** Incorporación del enfoque de género en protocolos de atención, narrativas estratégicas y análisis de quejas como insumo técnico para la mejora continua.
- **Accesibilidad universal:** Diseño de productos informativos inclusivos, canales accesibles y de atención territorial diferenciada para grupos vulnerables, con énfasis en la empatía institucional como competencia transversal.
- **Innovación y digitalización:** Diseño de plataformas inclusivas que integran información institucional, atención ciudadana y resolución de quejas, facilitando el acceso a los servicios, la defensa de los derechos y el seguimiento a los productos estratégicos. Estas herramientas permiten automatizar procesos clave, fortalecer sistemas de datos y garantizar una gestión accesible y orientada a resultados.

De este modo, la DIDA ha fortalecido sus mecanismos de atención y respuesta a las demandas ciudadanas mediante:

- Sistematización de quejas y reclamos como insumos para la mejora continua.
- Aplicación de protocolos empáticos que promueven una cultura de escucha activa, respeto y resolución efectiva.
- Uso de encuestas de satisfacción para ajustar metas institucionales y evaluar la calidad de los servicios.
- Consolidación de mecanismos de defensoría institucional con enfoque de derechos, articulando respuestas con otras entidades del SDSS.

Este diagnóstico contextual orienta la planificación estratégica institucional 2025-2028, en alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género (PLANEG III) y las políticas priorizadas del gobierno.

6. Diagnóstico Institucional

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), se consolida como una entidad técnica con alta sensibilidad social, capaz de traducir las demandas ciudadanas en propuestas estratégicas, narrativas institucionales y mecanismos de mejora continua. Su estructura organizativa, compuesta por técnicos especializados en Seguridad Social, le permite operar como puente entre la ciudadanía y las entidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), promoviendo la garantía de derechos y la mejora en la calidad de los servicios.

Con la ampliación de competencias establecidas en la Ley No.13-20, la DIDA fortalece su mandato en materia de asesoría, asistencia jurídica, educación ciudadana, promoción de derechos, articulación interinstitucional y garantía de accesibilidad universal. Esta ampliación normativa le permite posicionarse como referente técnico en la protección de los derechos de los afiliados, con capacidad para incidir en políticas públicas y generar productos institucionales alineados con estándares internacionales.

El diagnóstico institucional revela fortalezas como la capacidad de respuesta ante quejas y reclamos, la producción de insumos técnicos para la mejora de servicios, y la implementación de estrategias inclusivas en sus canales de atención. No obstante, persisten desafíos como la fragmentación interinstitucional, la insuficiencia presupuestaria, la cobertura territorial limitada y la necesidad de fortalecer los sistemas de trazabilidad y retroalimentación.

En este contexto, el PEI 2025-2028 se configura como una hoja de ruta para consolidar la vocación de servicio, la ética, la pedagogía y la estratégica y el accionar institucional e interinstitucional de la DIDA, articulando sus capacidades internas con las políticas transversales nacionales, los compromisos internacionales asumidos por el Estado dominicano y el nivel de relación requerido con los actores del sector público, privado y de la sociedad civil para una implementación efectiva.

6.1 Actores Involucrados

Actores del Sector Público		
Actor	Rol estratégico	Nivel de relación
Ministerio de Hacienda y Economía	Validación del PEI, alineación con PLANEG III, SNIP y políticas transversales. Evaluación presupuestaria y aprobación de financiamiento para productos institucionales.	Alto: Coordinación técnica permanente, validación de productos estratégicos y metas institucionales. Alto: Defensa técnica y presupuestaria continua, articulación para ejecución financiera.
Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)	Gobernanza del SDSS, definición de políticas y normativas.	Alto: Participación activa en procesos normativos y promoción de propuestas técnicas para la garantía de los derechos individuales y colectivos de los afiliados.
Superintendencias del SDSS (SISALRIL, SIPEN) e IDOPPRIL	Regulación y supervisión de los regímenes de salud, pensiones y riesgos laborales.	Medio-Alto: Coordinación técnica para resolución de quejas, interoperabilidad y mejora de servicios.
Ministerio de Salud Pública/SNS	Rectora del sistema y prestación de servicios de salud	Medio: Articulación para atención a demandas ciudadanas y campañas informativas.
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	Recaudación, distribución y fiscalización de aportes al SDSS para la sostenibilidad financiera	Bajo-Medio: Requiere fortalecimiento de articulación interinstitucional y trazabilidad de quejas
Seguro Nacional de Salud (SENASA)	Aseguramiento público, cobertura de servicios de salud.	Medio: Coordinación para reducir brechas de acceso y mejorar la atención diferenciada.
Prestadores de Servicios de Salud (PSS)	Prestación directa y cobertura de servicios a afiliados	Bajo-Medio: Coordinación para mejorar la calidad de los servicios, trato adecuado y accesibilidad universal.
Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)	Apoyo en innovación, digitalización y accesibilidad tecnológica.	Medio: Coordinación para fortalecimiento de canales digitales, innovación y servicios accesibles.

Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	Incidencia en accesibilidad universal y de derechos.	Alto: Co-creación de productos inclusivos y validación de protocolos empáticos.
Defensor del Pueblo	Protección de derechos fundamentales y canalización de quejas.	Medio: Articulación para defensoría institucional y atención empática.

Actores del Sector Privado

Actor	Rol estratégico	Nivel de relación
Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)	Gestión de pensiones y atención a afiliados.	Medio: Coordinación para resolución de quejas, reclamos y mejorar agilización de procesos.
Administradoras de Riesgos de Salud (ARS)	Prestación de servicios de salud amparado en el catálogo de prestaciones aprobado por el CNSS bajo el SDSS.	Medio: Articulación interinstitucional para mejorar la cobertura de servicios, la atención a reclamos y la calidad en la prestación.
Prestadores de Servicios de Salud Privados	Atención directa y cobertura de servicios a afiliados del SDSS.	Bajo-Medio: Coordinación puntual para casos específicos y campañas informativas.

Actores de la Sociedad Civil

Actor	Rol estratégico	Nivel de relación
Organizaciones Comunitarias y Territoriales	Canalización de demandas ciudadanas y participación social.	Medio-Alto: Articulación para expansión territorial y mejora continua.
Academia y Centros de Investigación	Producción de evidencia, evaluación de impacto y formación técnica.	Medio: Alianzas para estudios, encuestas, formación educativa y fortalecimiento institucional.
Medios de Comunicación y Redes Sociales	Difusión de información y posicionamiento institucional.	Medio: Coordinación para campañas de sensibilización y educación ciudadana.

6.1.1 Análisis de Actores Involucrados

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), realizó un ejercicio metodológico de identificación, clasificación y análisis de actores claves vinculados a sus prioridades estratégicas. Este proceso permitió reconocer factores de influencia, niveles de relacionamiento requeridos y oportunidades de articulación para la implementación efectiva del PEI 2025-2028.

La metodología aplicada incluyó los siguientes factores:

- **Nivel de influencia en el SDSS:** Capacidad normativa, técnica o financiera para incidir en la garantía de derechos y mejora de servicios.
- **Grado de articulación actual:** Historial de coordinación, convenios, participación en mesas técnicas o procesos conjuntos.
- **Capacidad de respuesta a demandas ciudadanas:** Rol en la atención directa o indirecta de quejas, reclamos y necesidades sociales.
- **Alineación con políticas transversales:** Compromiso con la equidad de género, accesibilidad universal, ética pública e innovación.
- **Territorialidad y presencia comunitaria:** Alcance geográfico y capacidad de canalizar demandas desde los territorios.

Estos factores se asociaron directamente con los problemas priorizados por la institución, como la fragmentación interinstitucional, las brechas en accesibilidad, la insuficiencia presupuestaria y la limitada cobertura territorial.

Se definieron acciones prioritarias para fortalecer vínculos y avanzar hacia los resultados esperados: alianzas interinstitucionales sólidas, articulación con sociedad civil, interoperabilidad institucional, defensa técnica y presupuestaria ante instancias externas, y expansión territorial con enfoque de equidad.

Estas estrategias se vinculan directamente con los resultados esperados en el PEI 2025-2028, tales como:

- Incremento en la satisfacción ciudadana con los servicios del SDSS.
- Reducción de quejas no resueltas por falta de articulación.
- Mejora en los indicadores de accesibilidad universal.
- Fortalecimiento de la cultura institucional basada en empatía, ética y transparencia.
- Posicionamiento nacional de la DIDA como ente referente en defensoría de derechos.

7. Definición y Diagrama FODA

El análisis FODA permite identificar elementos que influyen en el desempeño de una institución. Estos elementos se dividen en dos (2) grandes grupos:

Factores Internos

Son aquellos que provienen del interior de la institución y sobre los cuales se tiene control directo. Reflejan cómo está organizada, sus recursos, capacidades y limitaciones.

Fortalezas: Aspectos positivos que favorecen el cumplimiento de la misión (ej. marco legal sólido, personal capacitado, innovación institucional).

Debilidades: Aspectos que limitan o dificultan el desempeño (ej. infraestructura no adaptada, procesos no digitalizados, formatos no accesibles)

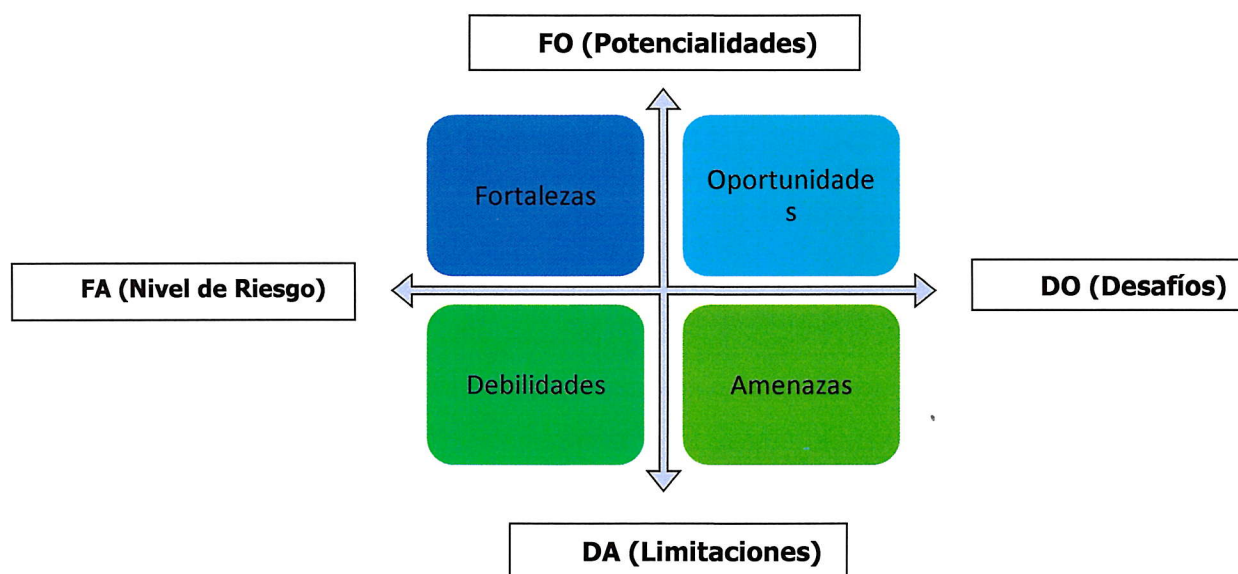
Factores Externos

Son condiciones del entorno que afectan a la institución, pero que no dependen directamente de ella. Pueden representar oportunidades o amenazas.

Oportunidades: Condiciones externas favorables que pueden aprovecharse (ej. alianzas estratégicas, impulso gubernamental a la digitalización).

Amenazas: Riesgos o desafíos externos que pueden afectar negativamente (ej. cambios en políticas públicas, desinformación en redes sociales).

Ilustración 1 FODA



7.1 Análisis FODA

Como parte del proceso de planificación estratégica, la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), realizó un análisis de contexto institucional mediante la herramienta de planificación FODA, con el objetivo de identificar los factores internos y externos que inciden en el cumplimiento de su misión, y definir estrategias orientadas a fortalecer su rol dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Ambiente Interno

Fortalezas

- Marco legal sólido (Leyes Nos.87-01 y 13-20) que otorga legitimidad, autonomía y funciones claras.
- Reconocimiento institucional y experiencia nacional e internacional en defensoría ciudadana.
- Cobertura territorial amplia y canales multicanal de atención.
- Personal técnico capacitado y comprometido.
- Iniciativas innovadoras como "DIDA 24 horas contigo" y automatización de herramientas de monitoreo.
- Enfoque de género transversal y equipo de comunicación activo

Debilidades

- Ausencia de formatos accesibles (braille, lengua de señas, lectura fácil).
- Infraestructura parcialmente no adaptada y limitada en tecnología.
- Procesos administrativos aún no totalmente digitalizados.
- Dotación y capacitación insuficiente en atención inclusiva.
- Remisión limitada de hallazgos a instancias del SDSS.

Ambiente Externo

Oportunidades

- Alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales (MAP, SISALRIL, OISS, CEPAL).
- Impulso gubernamental a la digitalización (Agenda Digital, Burocracia Cero).
- Mayor presencia pública de temas vinculados a seguridad social.
- Acuerdos con Institutos de Educación Superior para estudios especializados y fortalecimiento técnico.
- Posibilidad de interoperabilidad con MISPAS y otras instancias.

Amenazas

- Escasa articulación entre instancias del SDSS y duplicidad de funciones.
- Cambios en políticas gubernamentales que afecten operatividad y presupuesto.
- Limitaciones normativas para fiscalizar irregularidades en prestadoras.
- Riesgo de desinformación en redes sociales que afecte la credibilidad institucional.
- Fallas eléctricas que afectan la continuidad operativa en oficinas provinciales

8. Factores Clave para el Crecimiento Institucional y el Impacto Estratégico de la DIDA

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 de la DIDA, ha sido formulado con precisión técnica y enfoque en resultados. Para maximizar su impacto y fortalecer el posicionamiento institucional, se identifican tres (3) factores clave que impulsan el crecimiento de la DIDA y la diferencian dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS):

a. Calidad del Gasto

La eficiencia y efectividad en el uso de los recursos públicos constituyen un principio rector de la gestión institucional. La DIDA, prioriza iniciativas que maximicen el retorno social de cada peso invertido, asegurando que toda acción contribuya de forma sostenible a mejorar la calidad de vida de los afiliados. No se trata de incrementar el gasto, sino de invertir con propósito, trazabilidad y alto impacto.

b. Transparencia y Rendición de Cuentas

La institución promueve un modelo de gestión abierto, accesible y evaluable por la ciudadanía. Esto implica la publicación proactiva de información, la implementación de mecanismos de monitoreo y auditoría, y la generación de evidencia sobre el desempeño institucional. La rendición de cuentas fortalece la confianza pública y garantiza que las decisiones respondan al interés colectivo.

c. Mejora de la Calidad de Vida de los Ciudadanos

El impacto de la DIDA se mide por la transformación positiva en la vida de las personas. Esto incluye el acceso equitativo a servicios de salud, educación, empleo, seguridad social e infraestructura, así como el bienestar emocional y social. La institución trabaja para promover la equidad, la cohesión social y la inclusión como pilares de su acción pública.

9. Marco Estratégico Institucional

El Marco Estratégico Institucional de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), define los pilares que orientan su accionar en el período 2025-2028, en coherencia con su mandato legal, las prioridades de la gestión pública, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género (PLANEG III) y las demandas ciudadanas. Este marco articula la

misión, visión, valores, ejes estratégicos y objetivos institucionales, consolidando el rol de la DIDA como instancia técnica y ética dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Misión

Resguardar el derecho a la seguridad social de las personas en todas las etapas de la vida, mediante el servicio oportuno de información, orientación, promoción, educación, monitoreo y la defensa efectiva de los afiliados en el marco del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Visión

Ser una institución líder en el modelo de atención ciudadana, defensoría de derechos, orientación, promoción y educación en seguridad social, con enfoque inclusivo, accesibilidad universal, empatía institucional; fortalecida por procesos de digitalización, articulación interinstitucional efectiva, y presencia territorial ampliada.

Valores Institucionales

Los valores institucionales de la DIDA orientan su accionar ético, técnico y ciudadano, consolidando una cultura organizacional centrada en la defensa de derechos, la mejora continua y la empatía institucional. Estos principios guían la planificación, la toma de decisiones y la prestación de servicios a los afiliados del SDSS y a la población en general.

- **Calidad**

Fomentamos una cultura de mejora continua en la prestación de servicios, asegurando estándares técnicos, accesibles que contribuyan a la satisfacción de los usuarios y al fortalecimiento institucional.

- **Compromiso**

Ejecutamos nuestras responsabilidades con diligencia, responsabilidad y puntualidad, asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales y el resguardo de los derechos ciudadanos.

- **Equidad e inclusión**

Servimos con eficiencia, igualdad e imparcialidad a todos los usuarios, sin distinción de raza, sexo, edad, religión, condición socioeconómica o ideológica, promoviendo la inclusión como principio transversal.

- **Integridad**

Realizamos nuestra labor apegados a los principios éticos, mediante un comportamiento de honestidad y respeto, fortaleciendo la confianza ciudadana y la transparencia institucional.

- **Solidaridad**

Contribuimos al bienestar de los afiliados al SDSS y de la población en general, mediante políticas sociales inclusivas y una gestión articulada de apoyo interinstitucional, orientada al acompañamiento desinteresado y empático.

- **Transparencia**

Actuamos con claridad y rendimos cuentas de nuestro accionar en el manejo de los recursos, dentro del marco legal y los principios éticos, promoviendo una gestión pública abierta, responsable y confiable.

10. Estrategias Institucionales

Las estrategias institucionales de la DIDA articulan los valores, objetivos y metas definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, orientando la gestión pública hacia una acción transformadora, inclusiva y centrada en el bienestar ciudadano. Estas estrategias operativas guían la implementación de los ejes estratégicos, asegurando coherencia con los marcos normativos nacionales e internacionales.

1. Mejorar la calidad de los servicios con enfoque inclusivo

Fortalecer la prestación de servicios mediante estándares de calidad, accesibilidad universal y atención empática, garantizando orientación y defensa efectiva, especialmente a personas en situación de vulnerabilidad.

2. Fortalecer la cultura de derechos en la ciudadanía

Promover de forma inclusiva el conocimiento y ejercicio de los derechos vinculados al SDSS, con énfasis en poblaciones vulnerables, mediante campañas informativas, procesos educativos y articulación comunitaria.

3. Gestionar los problemas de calidad en la prestación de servicios

Implementar mecanismos de trazabilidad, seguimiento y articulación interinstitucional para responder de forma oportuna y efectiva a las situaciones identificadas, mejorando la atención a las necesidades reales de la población afiliada.

11. Ejes Estratégicos

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), como parte del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), orienta su planificación estratégica 2025-2028 a través de tres (3) ejes institucionales que responden a desafíos estructurales del sistema, fortalecen la defensa de derechos y promueven servicios públicos accesibles y de calidad.

Estos ejes han sido definidos en coherencia con los lineamientos metodológicos del Ministerio de Hacienda y Economía, y se articulan directamente con los objetivos generales de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END 2030), el Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género (PLANEG III) y la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), asegurando que la acción institucional contribuya a la construcción de un Estado social, democrático, eficiente y centrado en las personas.

Eje Estratégico 1: Calidad e inclusión en la prestación de servicios

Objetivo central: Fortalecer la calidad, accesibilidad y atención empática en los servicios institucionales, con énfasis en grupos vulnerables.

Alineación a la END 2030: Objetivo 2.2 - Salud y seguridad social integral.

Objetivos específicos:

2.2.1: Mejorar la calidad de los servicios de salud y seguridad social.

2.2.2: Garantizar el acceso equitativo a servicios integrales, especialmente para poblaciones vulnerables.

Alineación ODS: Objetivos 4, 10 y 16.

Alineación PLANEG III: Accesibilidad universal, mejora continua y fortalecimiento institucional.

Línea de acción 1.1 Infraestructura y accesibilidad

- Adecuación física y funcional de oficinas DIDA.
- Señalización inclusiva y servicios accesibles.
- Enfoque en personas con discapacidad.

Línea de acción 1.2 Estudios de calidad y satisfacción

- Diseño e implementación de estudios sobre Calidad percibida
- Nivel de conocimiento ciudadano
- Satisfacción con los servicios

Eje Estratégico 2: Promoción inclusiva de la cultura de derechos en seguridad social

Objetivo central: Impulsar el conocimiento y ejercicio inclusivo de los derechos vinculados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), priorizando territorios y poblaciones vulnerables.

Alineación END 2030: Objetivo 2.2 - Salud y seguridad social integral.

Objetivos específicos:

2.2.1: Mejorar la calidad de los servicios de salud y seguridad social.

2.2.2: Garantizar el acceso equitativo a servicios integrales, especialmente para poblaciones vulnerables.

Alineación ODS: Objetivos 4, 10 y 16.

Alineación PLANEG III: Empoderamiento ciudadano, cultura institucional y enfoque de derechos.

Línea de acción:

- Diseño e implementación de campañas de sensibilización, formación y divulgación sobre derechos en seguridad social, con:
- Enfoque territorial: Adaptadas a contextos locales, priorizando comunidades vulnerables.
- Accesibilidad comunicacional: Lenguaje claro, formatos inclusivos (audio, braille, lengua de señas, lectura fácil).
- Pertinencia cultural: Reconocimiento de prácticas, lenguajes y referentes comunitarios.
- Empoderamiento ciudadano: Promoción del ejercicio informado de derechos, corresponsabilidad y exigibilidad.

Eje Estratégico 3: Gestión técnica de problemas de calidad y mejora institucional

Objetivo central: Incrementar la capacidad institucional para identificar, analizar y gestionar problemas de calidad, con trazabilidad y articulación interinstitucional.

Alineación END 2030: Objetivo 2.2 - Salud y seguridad social integral.

Objetivos específicos:

2.3.1: Fortalecer la gestión pública orientada a resultados.

2.3.6: Impulsar la articulación interinstitucional para la mejora de servicios.

3.3.5: Promover la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua en las instituciones públicas.

Alineación ODS: Objetivos 10 y 16.

Alineación PLANEG III: Gobernanza, mejora continua e institucionalidad pública.

Líneas de acción:

- Fortalecer los mecanismos institucionales de gestión de calidad, mediante:
- Implementación de sistemas de trazabilidad para seguimiento de problemas y soluciones.
- Aplicación de análisis de causas (ej. diagrama de Ishikawa, 5 porqués).
- Promoción de la articulación interinstitucional para resolver problemas estructurales.
- Integración de principios de:
 - Mejora continua
 - Transparencia
 - Rendición de cuentas

Sistema de Monitoreo y Evaluación Estratégica

Para garantizar el cumplimiento de las estrategias definidas en el presente Plan, la DIDA implementará un sistema de monitoreo y evaluación basado en indicadores clave de desempeño (KPIs). Este sistema permitirá medir el avance de cada línea estratégica, identificar desviaciones y realizar ajustes oportunos para fortalecer la efectividad de las acciones implementadas.

Asimismo, se establecerán revisiones trimestrales y anuales que permitirán evaluar el impacto de las estrategias en la mejora de la calidad de los servicios, la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Este enfoque responde a los principios de transparencia, mejora continua y gestión orientada a resultados, alineado con los estándares nacionales de calidad (NOBACI) y los compromisos internacionales asumidos por la institución.

Alineación con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 de la DIDA se encuentra alineado con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley No.498-06 sobre el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIP). Esta ley establece que toda planificación institucional debe responder a los lineamientos estratégicos definidos por el Estado dominicano, garantizando la coherencia entre los planes sectoriales, territoriales e institucionales.

El PEI de la DIDA alineado con el PNPSP permite que:

- Contribuya directamente al logro de los objetivos nacionales, especialmente aquellos vinculados a la salud, la seguridad social, la inclusión y la institucionalidad democrática.
- Articule sus ejes estratégicos con las prioridades definidas por el Ministerio de Hacienda y Economía, en coordinación con otras instancias rectoras del gasto público.
- Integre transversalmente los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular el ODS 10 (reducción de desigualdades) y el ODS 16 (instituciones eficaces, responsables e inclusivas), asegurando que las acciones institucionales tengan impacto social medible y estén alineadas con compromisos internacionales.
- Se vincule con el Plan Nacional Plurianual de Inversión Pública (PNPIP), facilitando la priorización de proyectos estratégicos que fortalezcan la calidad de los servicios, la accesibilidad universal y la cultura de derechos en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- Refuerce la trazabilidad y la rendición de cuentas, al establecer metas institucionales alineadas con indicadores nacionales, lo que permite evaluar el desempeño de la DIDA en función de su contribución al desarrollo sostenible.

En conclusión, el Plan Estratégico Institucional 2025–2028 de la DIDA representa un compromiso renovado con la mejora continua, la equidad, la inclusión y la defensa técnica de los derechos ciudadanos en el Sistema Dominicano de Seguridad Social. A través de sus ejes estratégicos, líneas de acción y mecanismos de seguimiento, este instrumento orienta el quehacer institucional hacia una gestión más transparente, eficiente y centrada en las personas. Este PEI no solo proyecta metas, sino que consolida una cultura institucional orientada a resultados, empatía y transformación, reafirmando el rol de la DIDA para el acceso equitativo, informado y digno a la seguridad social en la República Dominicana.

ANEXOS

12. MATRIZ DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2025 - 2028

Alineación Plan Nacional Plurianual del Sector Público					Resultados estratégicos institucionales								
Política de Gobierno	Impacto de la Política	Denominación Resultados PNPS	Indicador	Valor meta		Denominación	Indicador	Linea Base		Meta del Indicador			
				2023	2028			Año	Valor	2025	2026	2027	2028
Acceso a la salud y la seguridad social	Universalizado el acceso a la salud y la seguridad social integral y de calidad	Aumentada la cantidad de población que recibe servicios de promoción del cuidado y prevención de enfermedades, con énfasis en población vulnerable	Porcentaje de servicios gestionados en salud para la población Envejeciente, del total de servicios ofrecidos.	52.58%	91.00%	Mejorada la calidad de los servicios de la DIDA con enfoque inclusivo	Porcentaje de oficinas que cuentan con personal que habla lengua de señas en atención a usuarios	2024	0%	0%	13%	26%	40%
Acceso a la salud y la seguridad social	Universalizado el acceso a la salud y la seguridad social integral y de calidad	Reducidas las barreras económicas de acceso a servicios de salud, de riesgos laborales y garantías de derechos previsionales a través del SDSS, considerando las desigualdades territoriales y de género	Índice de Utilización de Servicios Médicos en el Régimen Contributivo	26.64%	33.53%	Fortalecida la cultura de derechos sobre la seguridad social en la ciudadanía, con énfasis en las poblaciones con más exposición a vulnerabilidades	Porcentaje de la población afiliada al SDSS que gestiona información, orientación, asesoría legal, defensoría legal y atención oportuna para la tramitación de casos	2024	79%	94%	95%	96%	98%
Acceso a la salud y la seguridad social	Universalizado el acceso a la salud y la seguridad social integral y de calidad	Reducidas las barreras económicas de acceso a servicios de salud, de riesgos laborales y garantías de derechos previsionales a través del SDSS, considerando las desigualdades territoriales y de género	Índice de Utilización de Servicios Médicos en el Régimen Subsidiado	0.77%	1.42%	Fortalecida la cultura de derechos sobre la seguridad social en la ciudadanía, con énfasis en las poblaciones con más exposición a vulnerabilidades	Número de personas impactadas y capacitadas en las actividades de promoción, capacitación del SDSS en los territorios y comunidades vulnerables	2024	5403	6000	6800	7500	8300
Institucionalidad eficiente y democrática	Mejora en la calidad de los servicios públicos con enfoque en derechos y satisfacción ciudadana	Incremento en el índice de satisfacción de usuarios en la atención de salud del Primer Nivel de Atención	Índice de satisfacción usuarios en la atención de salud del Primer Nivel de Atención.	90%	95%	Incrementada la gestión de los problemas de calidad identificados en la prestación de servicios, para responder mejor a las necesidades de la población afiliada	Porcentaje de problemas recurrentes de calidad identificados en mediciones sucesivas de los servicios de seguridad social (tendencia a la reducción).	2024	18%	15%	12%	10%	8%

Vinculación Estratégica con Plan Plurianual Nacional

Resultados estratégicos institucionales													
Denominación	Indicador	Linea Base	Meta del indicador					Objetivo General END	Objetivo Especifico	Linea de Acción END	Alineación con Objetivo de Desarrollo Sostenible	Alineación con otros compromisos nacionales e internacionales	
			Año	Valor	2025	2026	2027						2028
Mejorada la calidad de los servicios de la DIDA con enfoque inclusivo	Porcentaje de oficinas que cuentan con personal que habla lengua de señas en atención a usuarios	2024	0%	7%	13%	26%	40%	2.2 2.3 3.3	2.2. 1 2.2.2 2.3.1 2.3.6 3.3.5	2.2.2.1 2.2.1.12 2.2.1.11 2.3.1.9 2.3.6.2 3.3.5.5	ODS 10,16	Ley 5-13 sobre discapacidad Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad PLANEG III END 2030	
Fortalecida la cultura de derechos sobre la seguridad social en la ciudadanía, con énfasis en las poblaciones con más exposición a vulnerabilidades	Porcentaje de personas capacitadas por la DIDA en derechos relacionados con la seguridad social	2024	83%	83%	86%	87%	90%	2.2	2.2.1	2.2.1.12 2.2.1.18 2.2.2.4	ODS 4,10,16	PLANEG III, Estrategia Nacional de Inclusión, Agenda 2030	
Fortalecida la cultura de derechos sobre la seguridad social en la ciudadanía, con énfasis en las poblaciones con más exposición a vulnerabilidades	Porcentaje de actividades de promoción y capacitación realizadas enn comunidades vulnerables respecto al total planificado	2024	2%	4%	30%	47%	65%	2.2	2.2.1 2.2.2 2.3.6 2.4.1	2.2.1.12 2.2.2.1 2.3.6.4 2.4.1.2	ODS 10,16	Ley 5-13 sobre discapacidad Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad PLANEG III	
Incrementada la gestión de los problemas de calidad identificados en la prestación de servicios, para responder mejor a las necesidades de la población afiliada	Porcentaje de problemas de calidad identificados en evaluaciones periódicas de los servicios del SDSS.	2024	18%	15%	12%	10%	8%	2.2	2.2.1 2.3.6 2.4.1	2.2.1.12 2.3.6.4 2.4.1.2	ODS 3,10,16	Ley 5-13 sobre discapacidad Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad PLANEG III	

3/10

Vinculación Estratégica con Plan Plurianual Nacional

Resultados estratégicos institucionales										
Denominación	Indicador	Línea Base	Meta del Indicador					Alineación END		
			Año					Objetivo General END	Objetivo Específico	Línea de Acción
			2024	2025	2026	2027	2028			
Fortalecida la cultura de derechos sobre la seguridad social en la ciudadanía, con énfasis en las poblaciones con más exposición a vulnerabilidades	Porcentaje de la población afiliada al SDSS que gestiona información, orientación, asesoría legal, defensa legal y atención oportuna para la tramitación de casos	2024	79%	94%	95%	96%	98%	2.2	2.2.1 2.2.2 2.3.6	2.2.2.11 2.2.1.12 2.2.1.13 2.3.6.2 2.3.6.4
Fortalecida la cultura de derechos sobre la seguridad social en la ciudadanía, con énfasis en las poblaciones con más exposición a vulnerabilidades	Porcentaje de actividades de promoción y capacitación realizadas en comunidades vulnerables respecto al total planificado	2024	2%	4%	30%	47%	65%	2.2	2.2.1	2.2.1.12 2.2.2.1 2.3.6.4 2.4.1.2
Fortalecida la cultura de derechos sobre la seguridad social en la ciudadanía, con énfasis en las poblaciones con más exposición a vulnerabilidades	Porcentaje de personas capacitadas en derechos sobre seguridad social en territorios y comunidades vulnerables.	2024	83%	83%	86%	87%	89%	2.2	2.2.1 2.2.2 2.3.6 2.4.1	2.2.1.12 2.2.2.1 2.3.6.4 2.4.1.2
Fortalecida la cultura de derechos sobre la seguridad social en la ciudadanía, con énfasis en las poblaciones con más exposición a vulnerabilidades	Porcentaje de personas capacitadas que reportan aumento en el conocimiento sobre derechos vinculados al SDSS	2024	80%	83%	86%	88%	90%	2.2	2.2.1 2.2.2 2.3.6 2.4.1	2.2.1.12 2.2.2.1 2.3.6.4 2.4.1.2

4/10

Vinculación Estratégica con Plan Plurianual Nacional

Denominación	Indicador	Resultados estratégicos institucionales						Alineación END		
		Línea Base	Meta del Indicador			Objetivo General END	Objetivo Específico	Línea de Acción END	Alineación con Objetivo de Desarrollo Sostenible	Alineación con otros compromisos nacionales e internacionales
			Año	Valor	2025	2026	2027	2028		
Incrementada la gestión de los problemas de calidad identificados en la prestación de servicios, para responder mejor a las necesidades de la población afiliada	Porcentaje de problemas de calidad identificados en evaluaciones periódicas de los servicios del SDSS.	2024	18%	15%	12%	10%	8%	2.2 2.3.6 2.4.1	2.2.1.12 2.3.6.4 2.4.1.2	ODS 10, 16 Ley 5-13 sobre discapacidad Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad PLANEG III END 2030
Incrementada la gestión de los problemas de calidad identificados en la prestación de servicios, para responder mejor a las necesidades de la población afiliada	Porcentaje de problemas de calidad que han sido gestionados con acciones correctivas	2024	60%	65%	70%	75%	80%	2.2	2.2.1	Ley 5-13 sobre discapacidad Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad PLANEG III END 2030
Incrementada la gestión de los problemas de calidad identificados en la prestación de servicios, para responder mejor a las necesidades de la población afiliada	Porcentaje de problemas resueltos dentro del plazo establecido por los protocolos institucionales y reducción de gasto bolsillo	2024	67%	69%	70%	75%	80%	2.2	2.2.1 2.2.1.12 2.3.6.4 2.4.1.2	Ley 5-13 sobre discapacidad Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad PLANEG III
Incrementada la gestión de los problemas de calidad identificados en la prestación de servicios, para responder mejor a las necesidades de la población afiliada	Porcentaje de problemas recurrentes de calidad identificados en mediciones sucesivas de los servicios de seguridad social (tendencia a la reducción).	2024	18%	15%	12%	10%	8%	2.2	2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.3.1 2.3.6	Ley 5-13 sobre discapacidad Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad PLANEG III
Incrementada la gestión de los problemas de calidad identificados en la prestación de servicios, para responder mejor a las necesidades de la población afiliada	Porcentaje de servicios que incorporan mejoras derivadas de la gestión de las mejoras del CRM	2024	40%	55%	70%	85%	90%	2.2	2.2.1 2.2.2 2.3.6 2.4.1	ODS 10, 16 PLANEG III

5/10

Matriz de Productos y Metas Institucionales

Productos Estratégicos		Indicadores de productos estratégicos						
Denominación	Unidad de medida	Línea Base					Meta del Indicador	
		Año	Valor	2025	2026	2027	2028	2029
Personas con discapacidad acceden a servicios adaptados en la Sede Principal y principales oficinas provinciales de la DIDA	Oficinas de la DIDA con servicios adaptados	2024	0%	0%	13%	26%	40%	
Personas con discapacidad acceden a servicios de la DIDA vía la plataforma digital	Servicios institucionales con accesibilidad en entornos digitales	2024	0%	5%	40%	60%	75%	
Personas con discapacidad auditiva reciben servicios de la DIDA de forma presencial en la Sede Central y Oficinas Provinciales	Colaboradores capacitados en lengua de señas	2024	0%	25%	35%	45%	50%	
Sociedad civil y comunidades disponen de datos sobre la calidad, oportunidad y conocimientos de los afiliados relativo al SDSS	Encuentros realizados con participación de Sociedad Civil	2024	10%	55%	62%	70%	75%	

6/10

Matriz de Productos y Metas Institucionales

Productos Estratégicos			Indicadores de productos estratégicos									
Denominación	Unidad de medida	2025	2026	2027	2028	Nombre Indicador	Linea Base			Meta del indicador		
							Año	Valor	2025	2026	2027	2028
Poblacion en general y afiliados del SDSS acceden a la asistencia continua de la DIDA, a través del servicio "Ya no estás solo, DIDA 24 horas contigo"	Asistencias brindadas por el servicio "Ya no estás solo, DIDA 24 horas contigo"	20,926	21,972.30	23,070.61	24,224.14	Porcentaje de personas atendidas vía el call center DIDA 24 horas contigo	2024	0%	28%	29%	30%	31%
Poblacion en general y grupos vulnerables acceden a las actividades de promoción ,educacion e información para los grupos vulnerables	Actividades de promoción , educacion e información para los grupos vulnerables	1	10	15	20	Porcentajes de municipios impactados por promociones de educacion e informacion sobre derechos del SDSS por la DIDA dirigidos a grupos vulnerables	2024	0%	4%	30%	47%	65%
Territorios y comunidades vulnerables participan en actividades de promoción, capacitación y difusion	Personas impactadas en las actividades	6200	6800	7400	8000	Promedio de cumplimiento de las actividades realizadas en territorios priorizados con enfoque derechos	40%	2024	45%	50%	55%	65%
Organizaciones de Sociedad Civil e instituciones son articuladas en redes comunitarias territoriales de derechos	Organizaciones de Sociedad Civil e instituciones con las que se han formalizado convenios o mecanismos de articulación territorial con enfoque de derechos	0	2	3	4	Porcentaje de redes comunitarias e instituciones con las que se han formalizado alianzas ,convenios o mecanismos de articulación territorial con enfoque de derechos	2024	0	0%	2%	3%	4%
Sociedad civil y tomadores/as de decision disponen de estudio de percepción ciudadana sobre la calidad, el conocimiento y la satisfacción de los servicios ofrecidos por el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)	Personas encuestadas	5800	7500	9000	10500	% de usuarios que conocen sus derechos dentro del SDSS	2024	80%	81%	82%	83%	85%

Matriz de Productos y Metas Institucionales

Productos Estratégicos			Indicadores de productos estratégicos									
Denominación	Unidad de medida	Meta del Indicador					Linea Base					
		2025	2026	2027	2028	Nombre Indicador	Año	Valor	2025	2026	2027	2028
Sociedad civil y tomadores/as de decision disponen de estudio de percepción ciudadana sobre la calidad, el conocimiento y la satisfacción de los servicios ofrecidos por el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)	Personas encuestadas	5800	7500	9000	10500	% de usuarios que conocen sus derechos dentro del SDSS	2024	80%	81%	82%	83%	85%
Población afiliada recibe respuestas a sus reclamaciones del SDSS según tipo de causa, garantizando respuesta efectiva, trazabilidad y defensa técnica por tipo de seguro	Reclamaciones resueltas según causa y tipo de seguro en el SDSS	20,870	22,957	25,253	27,778	Porcentaje de casos resueltos según las principales causa de reclamaciones en las distintas oficinas y canales de atención de la DIDA	2024	92%	95%	96%	97%	97%
Población afiliada al SDSS accede a servicios que reducen gastos de bolsillo en los Prestadores de Servicios de Salud (PSS)	Personas impactadas por la reducción del gasto bolsillo en las PSS	1,582	2,057	2,674	3,476	Tasa de variación de cobros indebidos gestionados por la DIDA	2024	0%	28%	30%	30%	30%
Población afiliada al SDSS recibe gestión de procesos institucionales para el acceso oportuno a las prestaciones del sistema del SDSS	Personas asistidas por la DIDA	1,426,501	1,512,091	1,602,816	1,731,641	Porcentaje de personas asistidas por la DIDA para acceder oportunamente a prestaciones del SDSS	2024	30%	32%	34%	36%	39%
Personal de la DIDA dispone de CRM como herramienta institucional de gestión inteligente, análisis estratégico y mejora continua de los servicios	Usuarios activos del CRM	330	355	385	400	Porcentaje de indicadores desagregados por sexo	2024	31%	33%	35%	37%	39%
	Indicadores disponibles en el CRM	18	23	23	23	Porcentaje de indicadores desagregados por territorio	2024	20%	22%	25%	27%	29%

Matriz de Productos y Metas Institucionales

Costo de los productos estratégicos				Medios de verificación	Área responsable	Áreas involucradas	Supuestos
2025	2026	2027	2028				
0	4,000,000	8,000,000	8,000,000	Informes técnicos de las empresas consultoras, Informes de Gestión de la Dirección OyD TIC. Registro de implementación de la plataforma e informe de gestión de TIC. Solución en Producción. Encuestas de satisfacción de usuarios con discapacidad post implementación	1-Dirección de Tecnología y Transformación Digital	Dirección de Orientación y Defensa, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Jurídica, División de Compras de bienes y servicios, Dirección de Promoción y Capacitación, Dirección de Monitoreo e Investigación	El reclutamiento institucional incluye perfiles con formación en accesibilidad digital. Se garantiza conectividad y equipos adecuados en oficinas provinciales regionales. El software se desarrolla bajo estándares WCAG 2.1 nivel AA/mejores prácticas. Se contará con acompañamiento técnico de CONADIS y validación externa para garantizar que la accesibilidad cumpla con estándares nacionales.
0	2,500,000	4,000,000	4,000,000	Informes técnicos de las empresas consultoras, Informes de Gestión de la Dirección OyD TIC. Registro de implementación de la plataforma e informe de gestión de TIC. Solución en Producción. Encuestas de satisfacción de usuarios con discapacidad post implementación	1-Dirección de Tecnología y Transformación Digital	Dirección de Orientación y Defensa, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Jurídica, División de Compras de bienes y servicios, Dirección de Promoción y Capacitación, Dirección de Monitoreo e Investigación	Se contará con acompañamiento técnico de CONADIS y expertos en accesibilidad digital. Las instituciones del SDSS colaborarán en la revisión y validación. El manual se alineará con estándares WCAG 2.1 y normativas nacionales. Se dispondrá de recursos para capacitación y difusión del contenido
0	300,000	300,000	300,000	Listado de registro de participantes. Certificados emitidos. Informes de evaluación post-capacitación. Encuestas de satisfacción y aplicación práctica a usuarios	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Orientación y Defensa, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Promoción y Capacitación, Dirección de Monitoreo e Investigación	Aprobación del presupuesto anual. Facilitadores especializados en acompañamiento de CONADIS, Infotep, Escuela de Sordomudos, Escuela Nacional de Ciegos, etc. Las oficinas cuentan con espacio y conectividad. El personal participa activamente
1,800,000.00	6,000,000.00	7,000,000.00	8,525,629.50	Informes de hallazgos, formularios escaneados, fotos de cada visita	Dirección de Monitoreo e Investigación	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa	Disponibilidad de personal técnico, Acceso a territorios priorizados

9/10

Matriz de Productos y Metas Institucionales

Costo de los productos estratégicos				Medios de verificación	Área responsable	Áreas involucradas	Supuestos
2025	2026	2027	2028				
30,303,927.71	31,386,583.20	32,955,912.40	34,603,708.00	Informes SISAA, Encuestas de satisfacción, Protocolos operativos	Dirección de Orientación Y Defensoría	Dirección de TIC, Dirección de Monitoreo e Investigación, Dirección de Planificación y Desarrollo	Disponibilidad de personal técnico y capacitado
5,000,000.00	6,000,000.00	7,000,000.00	8,000,000.00	Informes, fotos, Listado de asistencia, Reportes en el SISAA	Dirección De Promoción y Capacitación	Dirección Jurídica, Dirección de Orientación y Defensoría, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Monitoreo e Investigación, Dirección Administrativa	Aprobación de enfoque territorial y género, articulación con actores locales
2,000,000.00	2,500,000.00	3,000,000.00	3,800,000.00	Informes de ejecución, listados de asistencia, actas comunitarias, materiales entregados, reportes fotográficos, encuestas de satisfacción	Dirección de Promoción y Capacitación	Dirección de Orientación y Defensoría, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa	Aprobación presupuestaria oportuna, disponibilidad de personal técnico, colaboración de líderes comunitarios, estabilidad institucional
1,000,000.00	1,600,000.00	1,700,000.00	1,800,000.00	Convenios firmados, actas de reuniones, reportes de actividades conjuntas, testimonios comunitarios, registros de actividades, fotos	Dirección de Promoción y Capacitación	Dirección Jurídica, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa, Dirección de Comunicación	Aprobación presupuestaria oportuna, disponibilidad de personal técnico, colaboración de organizaciones aliadas, estabilidad institucional

10/10

Matriz de Productos y Metas Institucionales

Costo de los productos estratégicos				Medios de verificación	Área responsable	Áreas involucradas	Supuestos
2025	2026	2027	2028				
0	5,000,000	6,167,266	7,000,000	Informes de hallazgos, formularios escaneados , fotos de cada visita	Direccion de Monitoreo e Investigacion	Dirección Jurídica, Dirección Promoción y Desarrollo , Dirección de Planificación y Desarrollo , Direccion Administrativa	Voluntad técnica y política de los actores del SDSS Disponibilidad de personal técnico capacitado
8,400,000	15,200,000	21,000,000	24,500,000	Informes SISAA Encuestas de satisfacción operativos	Direccion de Orientacion Y Defensoria	Dirección Jurídica, Dirección Promoción y Desarrollo , Dirección de Planificación y Desarrollo , Direccion Administrativa	Disponibilidad de personal técnico y capacitado
22,727,941	31,386,783	32,895,912	34,603,708	Informes SISAA Encuestas de satisfacción operativos	Direccion de Orientacion Y Defensoria	Dirección Jurídica, Dirección Promoción y Desarrollo , Dirección de Planificación y Desarrollo , Direccion Administrativa	Disponibilidad de personal técnico y capacitado
60,607,843	62,773,166.40	65,911,825	69,207,416	Informes SISAA Encuestas de satisfacción operativos	Direccion de Orientacion Y Defensoria	Dirección Jurídica, Dirección Promoción y Desarrollo , Dirección de Planificación y Desarrollo , Direccion Administrativa	Disponibilidad de personal técnico y capacitado y acuerdos interinstitucionales
4,500,000	6,000,000	6,000,000	6,000,000	Informes SISAA Protocolos operativos	Direccion de Orientacion Y Defensoria /TIC	Direccion de TIC, Dirección de Monitoreo e Investigacion, Dirección de Planificación y Desarrollo , Direccion Administrativa	Las áreas técnicas mantienen capacidad instalada para el análisis de datos y resolución empática de servicios.

13. FICHAS DE INDICADORES

Indicador : Porcentaje de oficinas que cuentan con personal que habla lengua de señas en atención a usuarios	
Resultado	Mejorada la calidad de los servicios de la DIDA con enfoque inclusivo
Tipo de resultado	Estrategico
Tipo de indicador	Resultado / Inclusión / Accesibilidad comunicacional
Definición del indicador	Proporción de oficinas institucionales que disponen de al menos una persona capacitada en lengua de señas para brindar atención directa a usuarios con discapacidad auditiva, conforme a la Ley 43-23
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Numerador	Número de oficinas que cuentan con personal que habla lengua de señas en atención a usuarios
Denominador	Número total de oficinas institucionales que brindan atención directa al público
Método de cálculo	$\text{Número de oficinas con personal que habla lengua de señas} / \text{Total de oficinas con atención al público} \times 100$
Descripción de la metodología de cálculo	Levantamiento institucional mediante la validación por RRHH y Dirección de Orientación y Defensoría. Se considera personal con formación certificada en lengua de señas y funciones activas en atención directa.
Sentido esperado del indicador	Ascendente para la mejora en accesibilidad comunicacional.
Desafíos	Déficit de personal capacitado, Limitaciones presupuestarias para formación, Falta de articulación con entidades como CONADIS y MIESCYT
Desagregación	por oficina
Periodicidad de la medición	anual
Fuente del numerador	RRHH/DOD
Fuente del denominador	Dirección de Administración

Indicador : Porcentaje de la población afiliada al SDSS que gestiona información, orientación, asesoría legal ,defensoría legal y atención oportuna para la tramitación de casos	
Resultado	Fortalecida la defensa de derechos y la atención oportuna a los afiliados del SDSS
Tipo de resultado	Estrategico
Tipo de indicador	Resultado / Atención / Defensa de derechos
Definición del indicador	Proporción de personas afiliadas al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) que acceden a los servicios de información, orientación, asesoría legal, defensoría y tramitación de casos ofrecidos por la DIDA, en relación con el total de afiliados activos.
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Numerador	Número de afiliados al SDSS que gestionaron servicios de información, orientación, asesoría legal, defensoría o tramitación de casos en la DIDA durante el período evaluado
Denominador	Número total de solicitudes recibidas
Método de cálculo	$\left(\frac{\text{Número de afiliados que gestionaron servicios en la DIDA}}{\text{Total de afiliados activos al SDSS}} \right) \times 100$
Descripción de la metodología de cálculo	Se recopilan datos desde DOD sobre usuarios atendidos por tipo de servicio (información, asesoría, defensoría, tramitación). Se depuran duplicidades y se valida que cada registro corresponda a una gestión efectiva.
Sentido esperado del indicador	Ascendente
Desafíos	Déficit de personal capacitado, Falta de articulación con entidades del sistema ,Saturación de canales de atención en picos de demanda
Desagregación	por tipo de servicio, por canales de atención, por causa, por tipo de seguro
Periodicidad de la medición	anual
Fuente del numerador	DOD/TIC
Fuente del denominador	DOD/TIC

Indicador : Porcentaje de personas capacitadas en derecho sobre seguridad social en comunidades vulnerables	
Resultado	Ampliada la cobertura territorial y fortalecida la inclusión social en el acceso al SDSS
Tipo de resultado	Estrategico /operativo
Tipo de indicador	Resultado / Inclusión / Territorial / Promociones
Definición del indicador	Cantidad total de personas que han participado en actividades de promoción, sensibilización, formación o capacitación sobre el funcionamiento, derechos y servicios del SDSS, organizadas por la DIDA , en comunidades vulnerables o territorios priorizados.
Unidad de medida	porcentaje
Numerador	Número de personas impactadas y capacitadas en actividades de promoción y capacitación del SDSS en comunidades vulnerables
Denominador	número total de personas residentes en las comunidades vulnerables priorizadas por la DIDA
Método de cálculo	Número de personas capacitadas , dividido en total de personas en comunidades vulnerables multiplicado por 100
Sentido esperado del indicador	Ascendente. Refleja expansión territorial, mayor cobertura poblacional y fortalecimiento de la equidad en el acceso a la información del SDSS.
Desafíos	Limitaciones logísticas en zonas rurales o de difícil acceso, Necesidad de articulación con juntas municipales, Organizaciones de la Sociedad Civil y líderes comunitarios
Desagregación	por provincia , por tipo de actividad , por causa, por edad, discapacidad ,genero , Regimen de afiliación
Periodicidad de la medición	anual o trimestral
Fuente del numerador	Registros de asistencias de la Dirección de Capacitación y Promoción

Porcentaje de problemas calidad que han sido gestionados con acciones correctivas	
Resultado	Mejorada la calidad de los servicios del SDSS mediante monitoreo continuo y corrección de fallas recurrentes
Tipo de resultado	Estrategico
Tipo de indicador	Resultado / Calidad / Gestión institucional
Definición del indicador	Proporción de problemas de calidad que se repiten en mediciones sucesivas de los servicios del SDSS, en relación con el total de problemas identificados en cada ciclo de evaluación. Este indicador permite observar la tendencia a la reducción de fallas recurrentes en el tiempo.
Unidad de medida	Porcentaje %
Numerador	Número de problemas de calidad identificados que han sido gestionados con acciones correctivas documentadas
Denominador	Número total de problemas de calidad identificados en el período
Método de cálculo	Número de problemas gestionados, dividido entre el número total de problemas identificados multiplicado por 100
Sentido esperado del indicador	Descendente. Se espera una disminución progresiva en la proporción de problemas recurrentes, como evidencia de mejora continua y efectividad en la gestión correctiva.
Desafíos	Falta de estandarización en registros de calidad entre entidades del SDSS, Limitaciones en interoperabilidad de datos entre DIDA, SISALRIL, CNSS, SENASA, IDOPRIL
Desagregación	por tipo Por tipo de servicio (salud, pensiones, riesgos laborales) Por causa del problema (administrativa, técnica, comunicacional) Por territorio o entidad responsable
Periodicidad de la medición	semestral, anual
Fuente del numerador	Informes de calidad institucional, auditorías internas, registros de quejas y reclamaciones, seguimiento a planes de mejora
Fuente del denominador	Total de problemas identificados en la última medición, según registros institucionales

Porcentaje de servicios digitales institucionales accesibles para personas con discapacidad conforme a la ley 5-13 y los estándares WCAG2.1	
Resultado	Mejorada la accesibilidad institucional en los servicios digitales ofrecidos por la DIDA
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Resultado / Inclusión / Digitalización / Accesibilidad
Definición del indicador	Proporción de servicios digitales institucionales (portales web, plataformas de consulta, aplicaciones, canales virtuales) que cumplen con criterios de accesibilidad para personas con discapacidad, conforme a estándares internacionales (WCAG 2.1) y normativas nacionales (Ley 5-13).
Unidad de medida	Porcentaje %
Numerador	Número de servicios digitales institucionales que cuentan con accesibilidad para personas con discapacidad
Denominador	Número total de servicios digitales institucionales activos
Método de cálculo	$\left(\frac{\text{Número de servicios accesibles}}{\text{Total de servicios digitales activos}} \right) \times 100$
Descripción de la metodología de cálculo	Se realiza una implementación en cada servicio para que cumpla con criterios de accesibilidad (lectores de pantalla, navegación por teclado, contraste visual, subtítulos, intérpretes en lengua de señas, etc.). Se consideran accesibles aquellos que cumplen con al menos el nivel AA de las pautas WCAG 2.1 o que han sido validados por OG TIC, CONADIS
Sentido esperado del indicador	Ascendente. Refleja el compromiso institucional con la inclusión digital y el cumplimiento normativo.
Desafíos	Limitaciones técnicas y presupuestarias para adaptar servicios existentes, Escasa articulación con CONADIS y OG TIC para validación técnica, Brechas en formación del personal TIC sobre accesibilidad
Desagregación	por tipo Por tipo de servicio (salud, pensiones, riesgos laborales) Por canal (web, app móvil)
Periodicidad de la medición	anual
Fuente del numerador	Auditoría digital institucional, validación técnica por OG TIC, CONADIS o equipo TIC interno
Fuente del denominador	Inventario oficial de servicios digitales activos, validado por Dirección de Tecnología

Porcentaje de colaboradores capacitados en atención inclusiva en las Sede Central y Oficinas Provinciales	
Resultado	Fortalecidas las competencias institucionales en atención inclusiva y accesible para personas con discapacidad
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Resultado / Capacitación / Inclusión / Institucional
Definición del indicador	Proporción de colaboradores de la DIDA (en sede central y oficinas provinciales) que han recibido formación formal en atención inclusiva, accesibilidad, empatía institucional y derechos de personas con discapacidad, en relación con el total de colaboradores activos en dichas sedes.
Unidad de medida	Porcentaje %
Numerador	Número de colaboradores capacitados en atención inclusiva en sede central y oficinas provinciales
Denominador	Número total de colaboradores activos en sede central y oficinas provinciales
Método de cálculo	$\left(\frac{\text{Número de colaboradores capacitados}}{\text{Total de colaboradores activos}} \right) \times 100$
Descripción de la metodología de cálculo	Se recopilan registros de participación en capacitaciones, talleres, diplomados o cursos validados por la DIDA, CONADIS, INAFOCAM, INFOTEP u otras entidades especializadas.
Sentido esperado del indicador	Ascendente. Refleja el fortalecimiento de capacidades institucionales para brindar atención inclusiva y accesible.
Desafíos	Limitaciones técnicas y presupuestarias, Rotación de personal, Necesidad de articulación con CONADIS y entidades formadoras
Desagregación	Por sede (central vs. provincial), Por tipo de formación (presencial, virtual, certificada)
Periodicidad de la medición	anual
Fuente del numerador	Registros de capacitación institucional, certificados validados, informes de formación interna o externa
Fuente del denominador	Nómina institucional activa, validada por Recursos Humanos

Porcentaje de las mediciones de la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados y sobre el conocimiento del SDSS	
Resultado	Fortalecido el monitoreo institucional de la calidad y oportunidad en los servicios del SDSS
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Resultado / Gestión / Calidad / Oportunidad / Conocimiento
Definición del indicador	Proporción de mediciones realizadas por la DIDA que evalúan la calidad, oportunidad y nivel de conocimiento de los afiliados sobre sus derechos, deberes y servicios disponibles, en relación con el total de mediciones planificadas en el período.
Unidad de medida	Porcentaje %
Numerador	Número de mediciones efectivamente realizadas sobre calidad, oportunidad y conocimiento del SDSS
Denominador	Número total de mediciones planificadas en el período evaluado
Método de cálculo	$\left(\frac{\text{Número de mediciones realizadas}}{\text{Total de mediciones planificadas}} \right) \times 100$
Descripción de la metodología de cálculo	Se recopilan los estudios, encuestas, auditorías o monitores ejecutados por la DIDA, cuestionarios presenciales. Se valida que cada medición incluya componentes de calidad, oportunidad y conocimiento. Se excluyen mediciones incompletas o no ejecutadas.
Sentido esperado del indicador	Ascendente. Refleja el compromiso institucional con la mejora continua, la transparencia y la evaluación sistemática de los servicios del SDSS.
Desafíos	Limitaciones presupuestarias para ejecutar todas las mediciones planificadas, Falta de estandarización metodológica, Dificultades logísticas en zonas rurales o de difícil acceso, Necesidad de articulación con SISALRIL, CNSS y prestadores
Desagregación	Por tipo de servicio (salud, pensiones, riesgos laborales), Por territorio (provincia, municipio, sede)
Periodicidad de la medición	anual
Fuente del numerador	Informes de monitoreo, encuestas de satisfacción, auditorías internas, reportes de calidad institucional
Fuente del denominador	Plan anual de mediciones aprobado por la DIDA

Porcentaje de satisfacción en canales 24h	
Resultado	Fortalecida la calidad, accesibilidad y empatía institucional en los canales de atención continua
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Resultado / Calidad / Atención / Experiencia usuaria
Definición del indicador	Promedio ponderado del nivel de satisfacción expresado por los usuarios que interactúan con los canales de atención disponibles las 24 horas (chatbots, formularios web, correo automatizado, etc.), medido mediante encuestas, valoraciones o retroalimentación directa.
Unidad de medida	Porcentaje %
Numerador	Puntaje total de satisfacción obtenido en las mediciones aplicadas a usuarios de canales 24h
Denominador	Número total de respuestas válidas recibidas en dichos canales durante el período evaluado
Método de cálculo	(Suma de puntajes de satisfacción / Total de respuestas válidas) × 100
Descripción de la metodología de cálculo	Se aplican encuestas breves al finalizar la interacción en canales 24h, utilizando escalas tipo Likert (Muy bueno, Bueno, Regular, Deficiente, Malo). Se clasifican las respuestas y se calcula el índice general. También puede incluir análisis semántico de comentarios abiertos y métricas de tiempo de respuesta.
Sentido esperado del indicador	Ascendente. Refleja mejora en la experiencia usuaria, empatía institucional y efectividad de los canales automatizados.
Desafíos	Baja tasa de respuesta en encuestas digitales, Por tipo de consulta (informativa, reclamación, orientación) Por franja horaria (noche, madrugada)
Desagregación	Por franja horaria (noche, madrugada), Por tipo de canal (chatbot, correo, formulario), Por tipo de consulta (informativa, reclamación, orientación)
Periodicidad de la medición	Mensual, trimestral y anual
Fuente del numerador	Registros de encuestas de satisfacción, formularios de retroalimentación, análisis de comentarios
Fuente del denominador	Total de interacciones con respuesta válida en canales 24h

Porcentaje de programas de información y educación diseñados con enfoque territorial y de género respecto al total de programas desarrollados	
Resultado	Fortalecida la planificación institucional con enfoque de género y territorialidad
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Producto / Diseño / Inclusión / Planificación
Definición del indicador	Cantidad de programas institucionales que han sido formulados incorporando criterios de equidad de género y enfoque territorial, considerando brechas locales, necesidades diferenciadas y participación comunitaria, conforme a los lineamientos del PLANEG III y la Estrategia Nacional de Desarrollo.
Unidad de medida	porcentaje
Numerador	Número de programas diseñados con enfoque territorial y de género
Denominador	Número total de programas de información y educación sobre derechos del SDSS desarrollados
Sentido esperado del indicador	Ascendente. Refleja el compromiso institucional con la inclusión, la equidad y la planificación sensible al territorio.
Desafíos	Falta de capacidades técnicas locales para formular con enfoque de género, Brechas en datos desagregados por territorio y sexo
Desagregación	Por provincia o municipio, Por tipo de programa (educativo, social, salud), Por población objetivo (mujeres, juventudes, personas con discapacidad)
Periodicidad de la medición	anual
Fuente	Registros institucionales de planificación, matrices de diseño, fichas técnicas validadas, informes de articulación intersectorial

Porcentaje de actividades de promoción, capacitación y difusión realizadas en los territorios y comunidades vulnerables respecto al total de las actividades ejecutadas	
Resultado	Fortalecida la cobertura territorial y la inclusión social en el acceso a información sobre el SDSS
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Producto / Inclusión / Promoción / Territorialidad
Definición del indicador	Cantidad de actividades ejecutadas por la DIDA u otras instancias del SDSS orientadas a informar, capacitar y sensibilizar a la población sobre sus derechos, deberes y servicios disponibles, específicamente en comunidades vulnerables y territorios priorizados por criterios de exclusión, pobreza o baja cobertura.
Unidad de medida	Porcentaje
Numerador	Número de actividades de promoción, capacitación y difusión realizadas en los territorios y comunidades vulnerables
Denominador	Número de actividades desarrolladas
Método de cálculo	Número de actividades de promoción, capacitación y difusión realizadas en los territorios y comunidades vulnerables dividido entre número de actividades desarrolladas multiplicador por 100
Sentido esperado del indicador	Ascendente. Refleja el compromiso institucional con la equidad territorial y el acceso universal a la información sobre el SDSS.
Desafíos	Limitaciones logísticas en zonas rurales o de difícil acceso, Baja participación comunitaria por desconocimiento o desconfianza, Necesidad de articulación con líderes locales y organizaciones comunitarias, Insuficiencia presupuestaria para cobertura nacional
Desagregación	Por provincia o municipio, Por tipo de actividad (charla, jornada, capacitación, feria) Por población objetivo (mujeres, personas con discapacidad, adultos mayores)
Periodicidad de la medición	Mensual, trimestral y anual
Fuente	Registros institucionales, informes de ejecución, reportes de asistencia, convocatorias oficiales

Porcentaje de alianzas formalizadas con redes comunitarias respecto al total de alianzas establecidas	
Resultado	Fortalecida la articulación institucional con actores comunitarios para la promoción de derechos y la inclusión territorial
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Producto / Articulación / Inclusión / Territorialidad / Derechos
Definición del indicador	Cantidad de alianzas formalizadas mediante convenios, acuerdos o compromisos institucionales entre la DIDA y redes comunitarias que operan en territorios priorizados, con enfoque en derechos, inclusión social y participación ciudadana.
Unidad de medida	porcentaje
Numerador	Número de alianzas formalizadas con redes comunitarias con enfoque territorial y de derechos
Denominador	número total de alianzas institucionales formalizadas por la DIDA
Método de cálculo	Número de alianzas formalizadas con redes comunitarias dividido entre el número total de alianzas institucionales multiplicado por 100
Desafíos	Dificultades para formalizar acuerdos con redes informales, Limitaciones presupuestarias para sostenibilidad de las alianzas
Desagregación	Por provincia o municipio, Por nivel de formalización (convenio, carta compromiso, resolución) Por tipo de red (salud, género, juventud, discapacidad)
Periodicidad de la medición	anual
Fuente	Registros institucionales, convenios firmados, actas de articulación, resoluciones internas

Proporción de problemas recurrentes de calidad identificados en mediciones sucesivas de los servicios de seguridad social	
Resultado	Fortalecida la capacidad institucional para identificar, monitorear y corregir fallas estructurales en la calidad de los servicios del SDSS
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Resultado / Calidad / Mejora continua / Auditoría
Definición del indicador	Porcentaje de problemas de calidad que se repiten en al menos dos mediciones consecutivas de los servicios del SDSS, evidenciando fallas persistentes en procesos, atención, cobertura o accesibilidad.
Unidad de medida	Porcentaje %
Numerador	Numero de Problemas Recurrentes
Denominador	Total de problemas identificados en la ultima medición
Método de cálculo	Número de Problemas Recurrentes /total de problemas identificados en la ultima medición *100
Sentido esperado del indicador	Descendente. Un valor alto indica persistencia de fallas; un valor bajo refleja efectividad en la corrección y mejora institucional.se establecen mecanismos de seguimiento
Desafíos	Falta de trazabilidad entre ciclos de medición,Limitaciones en la sistematización de hallazgos,Necesidad de articulación con instancias rectoras para corrección
Desagregación	Por tipo de servicio (salud, pensiones, riesgos laborales),Por región o prestador, Por tipo de problema (administrativo, técnico, humano)
Periodicidad de la medición	Anual
Fuente	Informes de auditoría, encuestas de satisfacción, reportes de supervisión técnica, matrices de hallazgos

Proporción de quejas y reclamaciones resueltas dentro del plazo establecido, satisfactoriamente por la intervención de la DIDA	
Resultado	Fortalecida la capacidad institucional para resolver oportunamente las quejas y solicitudes ciudadanas, con enfoque de empatía y accesibilidad.
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Resultado / Calidad / Oportunidad / Defensa
Definición del indicador	Porcentaje de quejas y reclamaciones gestionadas por la DIDA que fueron resueltas dentro del plazo normativo establecido, con una solución satisfactoria para el afiliado, según criterios técnicos y administrativos.
Unidad de medida	Porcentaje %
Numerador	Numero de quejas y reclamaciones resueltas dentro del plazo y con resultado satisfactorio
Denominador	Total de quejas y reclamaciones gestionadas por la DIDA en el período
Método de cálculo	Numero de quejas y reclamaciones resueltas dentro del plazo y con resultado satisfactorio/Total de Quejas y reclamaciones por la DIDA x100
Sentido esperado del indicador	Ascendente. Refleja eficiencia institucional, empatía en la atención y cumplimiento de plazos.
Desafíos	Retrasos por falta de respuesta de prestadores o entes del SDSS, Carga operativa elevada en oficinas con alta demanda
Desagregación	Por tipo de servicio (salud, pensiones, riesgos laborales), Por región o sucursal, Por tipo de resolución (administrativa, conciliación, legal)
Periodicidad de la medición	Mensual, trimestral y anual
Fuente	Sistema de gestión de casos de la DIDA, reportes de resolución, encuestas de satisfacción

Porcentaje de la accesibilidad de los afiliados a servicios que contribuyen a la reducción de gastos de bolsillo en los Prestadores de Servicios de Salud (PSS), con trazabilidad y enfoque de equidad	
Resultado	Fortalecida la capacidad institucional para resolver oportunamente las quejas y solicitudes ciudadanas, con enfoque de empatía y accesibilidad.
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Resultado / Accesibilidad / Protección financiera / Equidad
Definición del indicador	Porcentaje de afiliados al SDSS que acceden efectivamente a servicios cubiertos por el Seguro Familiar de Salud (SFS) u otros mecanismos que reducen el gasto de bolsillo, con trazabilidad verificable y criterios de equidad territorial, socioeconómica y de género.
Unidad de medida	Porcentaje %
Numerador	Número de afiliados que accedieron a servicios que reducen gasto de bolsillo
Denominador	Total de afiliados que demandaron servicios en el período
Método de cálculo	Número de afiliados que accedieron a servicios que reducen gasto de bolsillo/Total de afiliados que demandaron servicios en el período x100
Sentido esperado del indicador	Ascendente. Refleja mejora en la cobertura efectiva, reducción de barreras económicas y cumplimiento del derecho a la salud.
Desafíos	Altos niveles de gasto de bolsillo en medicamentos y procedimientos, Brechas territoriales y socioeconómicas en el acceso, Cobertura insuficiente del SFS frente a necesidades reales
Desagregación	Por tipo de servicio (consultas, medicamentos, procedimientos), Por región o municipio, Por grupo poblacional (mujeres, personas con discapacidad, adultos mayores)
Periodicidad de la medición	Trimestral y anual
Fuente	Registros administrativos del SFS, SISALRIL, SNS, encuestas de satisfacción, estudios de gasto de bolsillo

Porcentaje de asistencias efectivas brindadas por la DIDA	
Resultado	Fortalecida la capacidad institucional para resolver oportunamente las quejas y solicitudes ciudadanas, con enfoque de empatía y accesibilidad.
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Resultado / Calidad / Resolución / Defensa
Definición del indicador	Porcentaje de asistencias brindadas por la DIDA que resultaron en una solución efectiva para el afiliado, ya sea por orientación clara, restitución de derechos, resolución de quejas o canalización exitosa ante instancias del SDSS.
Unidad de medida	Porcentaje %
Numerador	Número de asistencias con resultado efectivo
Denominador	Total de asistencias brindadas en el periodo
Método de cálculo	Numero de asistencias con resultado efectivo/total de asistencias brindadas x100
Sentido esperado del indicador	Ascendente. Refleja eficiencia, empatía institucional y cumplimiento del rol defensor de la DIDA.
Desafíos	Falta de trazabilidad en algunos canales de atención, Necesidad de articulación con otras entidades del SDSS para cierre efectivo, Variabilidad en la percepción de satisfacción por parte del afiliado, Necesidad de articulación con otras entidades del SDSS para cierre efectivo
Desagregación	Por tipo de asistencia (orientación, reclamación, defensa técnica), Por canal (presencial, virtual, telefónico), Por grupo poblacional (mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad)
Periodicidad de la medición	Mensual, trimestral y anual
Fuente	Sistema de gestión de casos de la DIDA, encuestas de satisfacción, reportes de resolución,

Porcentaje de servicios institucionales gestionados y analizados mediante el nuevo CRM con trazabilidad, categorización técnica y enfoque de mejora continua.	
Resultado	Fortalecida la capacidad institucional para resolver oportunamente las quejas y solicitudes ciudadanas, con enfoque de empatía y accesibilidad.
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Resultado / Gestión / Digitalización / Mejora continua
Definición del indicador	Porcentaje de servicios institucionales que han sido registrados, gestionados y analizados dentro del SISAA, con trazabilidad verificable, categorización técnica y vinculación con acciones de mejora continua.
Unidad de medida	Porcentaje %
Numerador	Numero de servicios gestionados y analizados mediante SISAA
Denominador	Total de servicios institucionales activos en el periodo
Método de cálculo	Numero de servicios gestionados y analizados mediante SISAA/Total de servicios institucionales activos x100
Sentido esperado del indicador	Ascendente. Refleja avance en digitalización, control de calidad y gestión basada en evidencia.
Desafíos	Resistencia al cambio en procesos tradicionales; Necesidad de interoperabilidad con otros sistemas institucionales; Capacitación técnica del personal para uso efectivo del SISAA
Desagregación	Por tipo de servicio (atención, orientación, defensa, capacitación), Por unidad responsable, Por nivel de análisis (operativo, técnico)
Periodicidad de la medición	Mensual, trimestral y anual
Fuente	Registros del SISAA, reportes de seguimiento, evidencias de mejora

Porcentaje de servicios institucionales gestionados y analizados mediante el nuevo CRM con trazabilidad, categorización técnica y enfoque de mejora continua.	
Resultado	Fortalecida la capacidad institucional para resolver oportunamente las quejas y solicitudes ciudadanas, con enfoque de empatía y accesibilidad.
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Resultado / Gestión / Digitalización / Mejora continua
Definición del indicador	Porcentaje de servicios institucionales que han sido registrados, gestionados y analizados dentro del SISAA, con trazabilidad verificable, categorización técnica y vinculación con acciones de mejora continua.
Unidad de medida	Porcentaje %
Numerador	Numero de servicios gestionados y analizados mediante CRM
Denominador	Total de servicios institucionales activos en el periodo
Método de cálculo	Numero de servicios gestionados y analizados mediante CRM/Total de servicios institucionales activos x100
Sentido esperado del indicador	Ascendente. Refleja avance en digitalización, control de calidad y gestión basada en evidencia.
Desafíos	Resistencia al cambio en procesos tradicionales,Necesidad de interoperabilidad con otros sistemas institucionales,Capacitación técnica del personal para uso efectivo del CRM
Desagregación	Por tipo de servicio (atención, orientación, defensa, capacitación), Por unidad responsable, Por nivel de análisis (operativo, técnico)
Periodicidad de la medición	Mensual, trimestral y anual
Fuente	Registros del SISAA, reportes de seguimiento, evidencias de mejora



 info@dida.gob.do

 [@didardo](https://www.instagram.com/didardo)

 [DIDA_RDO](https://twitter.com/DIDA_RDO)

 [DIDARDO](https://www.youtube.com/DIDARDO)

 [DIDARDO](https://www.facebook.com/DIDARDO)