



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

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

AÑO 2024

Carolina Serrata Méndez
Directora General

DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO



INTRODUCCIÓN:

EL presente Plan Operativo año 2024 se formuló vinculando sus acciones a las disposiciones de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNSP 2024-2027) y al Plan de la Actual Gestión de Gobierno 2020-2024, y áreas de intervención para contribuir al logro de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), alineando sus líneas de acción y actividades a la producción pública de bienes y servicios prioritarios. Además, toma como referentes: La Constitución de la República (Art 7 y 60), la Ley 87-01, la Ley 13-20 sobre Seguridad Social, el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2021-2024.

El **Artículo 7** de la Constitución que define a la República Dominicana como un Estado Social y Democrático de Derecho, fundado en el respeto de la dignidad humana, los derechos fundamentales, el trabajo, la soberanía popular y la separación e independencia de los poderes públicos.

El **Artículo 60** de la Constitución, sobre Derecho a la seguridad social. “Toda persona tiene derecho a la seguridad social. El Estado estimulará el desarrollo progresivo de la seguridad social para asegurar el acceso universal a una adecuada protección en la enfermedad, discapacidad, desocupación y la vejez.

El **objetivo específico 2.2.1** de la END 2030 que propone .” *Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud*”, y su línea de acción 2.2.1.12 que dice *“Asegurar a la población la provisión efectiva de información en torno a su derecho a la salud y a la seguridad social en salud, tomando en cuenta las necesidades de los distintos grupos poblacionales, ciclos de vida y un enfoque preventivo”*.

El **objetivo específico 2.2.2** de la END 2030 que propone *“Universalizar el aseguramiento en salud para garantizar el acceso a servicios de salud y reducir el gasto de bolsillo”*, y su línea de acción 2.2.2.4., que propone *“Desarrollar, con participación y veeduría de la población, un sistema de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de salud de las prestadoras públicas y privadas.”*

La producción prioritaria correspondiente a los citados objetivos específico 2.2.1 y 2.2.2. de la END 2030. en el marco del Plan Nacional Plurianual del Sector Público y a las prioridades gubernamentales para el período 2021-2024, a saber:

Productos	Unidad de Medida	Metas de Producción 2024-2027				Institución Responsable
		2024	2025	2026	2027	
1-Información y Asesoría Legal	Poblacion general asistidas	1,492,800	1,518,000	1,547,400	1,577,340	DIDA
2-Promoción, educación y difusión del SDSS	Actividades de promoción y educación realizadas	325	330	338	344	DIDA
3-Servicios de Defensoría Legal	Población afiliada asistida	30,200	32,000	33,600	35,280	DIDA
4-Servicios de capacitación en seguridad social	Personas capacitadas	5,500	6,000	6,500	7,000	DIDA
5-Instalación de oficinas de servicios provinciales	Oficinas instaladas	3	3	3	3	DIDA
	Puntos de información instalados en PSS	3	3	3	3	DIDA
6-Estudio de opinión sobre el SDSS	Instituciones del SDSS estudiadas	1	1	1	1	DIDA
7-Monitoreo de la calidad de los servicios del SDSS	Prestadoras de servicios monitoreadas	480	485	490	500	DIDA
8-Implementacion de servicios en línea	Servicios en línea disponibles	3	3	3	3	DIDA

Nota: Alineado con RUTA 2024-2027

Ley No. 13-20 de Seguridad Social que modifica el Art. 29 de la Ley 87-01 y atribuye a la DIDA la responsabilidad de:

- 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, acompañar y promover asistencia jurídica a los afiliados en sus recursos amigables contenciosos, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias
- d) Asesorar a los afiliados en sus recursos amigables contenciosos por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias;
- e) 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 ARS y las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y difundir sus resultados para contribuir a la decisión informada del afiliado;
- f) Medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados

Supuestos

El logro de las metas y los objetivos institucionales dependen en gran medida de que la partida asignada en el presupuesto nacional no sea disminuida, que no se produzca una reducción de los recursos propios provenientes de la Ley de recaudo 13-20, y que el país no se vea afectado por crisis internacionales y fenomenos naturales que incidan de forma negativa en el desenvolvimiento y desarrollo de las actividades.



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

Plan Operativo Anual (POA) 2024

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

Visión: Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, cultura y educación en seguridad social, para el reconocimiento, acceso al derecho universal y constitucional de la población dominicana a la seguridad social.

Eje Estratégico 1:

Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.

1.1-Objetivos Estratégicos:

- 1.1.1- Mejorar el acceso a los servicios de información, defensoría y promoción del SDSS.
- 1.1.2-Empoderar a la población dominicana sobre sus derechos y deberes mediante la capacitación en Seguridad Social.
- 1.1.3-Fortalecer la defensoría y Asesoría legal de los Afiliados al SDSS

Eje Estratégico 2:

Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

2.1-Objetivos Estratégicos:

- 2.1.1-Monitorear la calidad de la prestación de los servicios que ofrece el SDSS
- 2.1.2-Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Dirección de Orientación y Defensoría

Eje Estratégico 1: Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social

Objetivo Estratégico: Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los afiliados al SDSS y ciudadanos en sentido general sobre la Ley 87-01 y sus normas, bajo el paradigma del Estado Social y Democrático de Derecho Constitucional y de la END.

Línea de acción: Fortalecimiento y automatización de los servicios de orientación, defensoría y asesoría legal sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas, que se entregan por todas las vías a los usuarios que solicitan nuestros servicios, bajo el paradigma del Estado Social y Democrático de Derecho Constitucional y de la END.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo							
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo					
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D										
Producto 6: Servicios de defensoría legal																												
Recibir y atender los casos de quejas, reclamaciones y denuncias de los afiliados al SDSS	Por ciento de quejas y reclamaciones atendidas	Afiliados al SDSS muestran satisfacción por el servicio recibido en la DIDA	Reportes estadísticos publicados	30,200	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de servicio de defensoría y asesoría legal de los afiliados.	Garantizar la contratación y capacitación de personal competente								
Elaborar un informe mensual de resultados de las Defensorías Legales																												
Producto 7: Servicios de Quejas y Reclamaciones resueltas																												
Garantizar la respuesta oportuna de las quejas, reclamaciones, y denuncias, recibiendo, resolviendo y tramitando a las instancias del SDSS.	Por ciento de quejas y reclamaciones resueltas	Porcentaje de Quejas y reclamaciones resueltas	Reportes estadísticos publicados	25,066 (83%)	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que no exista la interconectividad y coordinación entre las instancias del sistema y persista la ausencia de sistemas integrados de información.	Coordinar con las instancias del sistema para el acceso o interconectividad de la información necesaria.								
Tramitar las quejas, reclamaciones y denuncias que ameritan a las instancias del SDSS																												
Dar seguimiento a las quejas y reclamaciones registradas																												
Realizar acciones para el cierre definitivo de las quejas y reclamaciones en las instancias del sistema																												
Realizar levantamiento periódico de las quejas y reclamaciones pendientes en las instancias del sistema																												
Producto 8: Servicios de Cartas de no Cobertura																												
Realizar las cartas de coberturas en el PDSS para ser entregadas a los usuarios solicitantes.	Por ciento de cartas de cobertura entregadas	Usuarios cuentan con información sobre cobertura en el PDSS	Reportes estadísticos publicados	5,000	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información, de los afiliados.	Garantizar la contratación de personal competente								
Producto 9: Servicios de Certificaciones de Aportes																												
Realizar la entrega de certificaciones de aportes solicitadas por los afiliados en la institución	Por ciento de certificaciones de aportes entregadas	Afiliados cuentan con información sobre sus aportes al SDSS	Reportes estadísticos publicados	8,000	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría													Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información, de los afiliados.	Garantizar la contratación de personal competente								

Dirección de Orientación y Defensoría

Eje Estratégico 1: Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social

Objetivo Estratégico: Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los afiliados al SDSS y ciudadanos en sentido general sobre la Ley 87-01 y sus normas, bajo el paradigma del Estado Social y Democrático de Derecho Constitucional y de la END.

Línea de acción: Fortalecimiento y automatización de los servicios de orientación, defensoría y asesoría legal sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas, que se entregan por todas las vías a los usuarios que solicitan nuestros servicios, bajo el paradigma del Estado Social y Democrático de Derecho Constitucional y de la END.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Producto 10: Servicios de Traspasos de CCI a Reparto																							
Recibir las solicitudes de traspasos de CCI a reparto y procesarlas	Porcentaje de envíos de traspasos de CCI a Reparto realizados	Afiliados al SDSS cuentan con información sobre su solicitud de traspaso de CCI a Reparto	Relación de casos tramitados a la comisión evaluadora y Reportes estadísticos publicados	3000	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Que los miembros de la Comisión de Traspasos (DIDA, SIPEN, DGJP y ADAFP) no se reúnan de forma periódica para conocer las solicitudes de traspasos	Crear conciencia sobre la necesidad de que las comisiones se reúnan para conocer los casos de traspasos de los afiliados.					
Tramitar las Solicitudes de Traspaso a la comisión correspondiente los casos de traspasos de CCI a Reparto y dar seguimiento, según resolución 572-07 del CNSS																							
Enviar mensualmente los casos de Solicitudes de Traspasos de CCI a Reparto a la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso .	100% envíos de casos realizados		Relación de envíos realizados	12	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría																	
Convocar reuniones mensuales ordinarias a la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso para el conocimiento de las solicitudes de traspaso de CCI a Reparto.	100% reuniones realizadas		Informe realizado sobre lo tratado en las reuniones	12	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría																	
Convocar reuniones Extraordinarias a la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso para el conocimiento de las solicitudes de traspaso de CCI a Reparto	Porcentaje de reuniones realizadas		Informe realizado sobre lo tratado en las reuniones	6	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría																	
Levantar las actas de las reuniones celebradas por la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso de CCI a Reparto	Porcentaje de actas realizadas		Relación de actas realizadas	12	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría																	
Realizar informe trimestral para el CNSS sobre el trabajo realizado por la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso de CCI a Reparto	100% informes trimestrales realizados		Informes del trabajo realizado por trimestre	4	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría																	
Producto 11: Servicios de Tramites de Pensiones Solidarias																							
Enviar mensualmente las solicitudes de pensiones solidarias a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) para su conocimiento y aprobación	Porcentaje de envíos de pensiones solidarias tramitadas.	Afiliados al SDSS cuentan con información sobre su solicitud de pensión solidaria	Relación de envíos tramitados a la Comisión Evaluadora	12	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría												Que los miembros de la Comisión no se reúnan de forma periódica para conocer las solicitudes de pensiones solidarias	Gestionar reuniones de la comisión que conoce las solicitudes de pensiones solidarias.				
Tramitar las solicitudes de pensiones solidarias a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) para su conocimiento y aprobación	Porcentaje de solicitudes de pensiones solidarias tramitadas.	Afiliados al SDSS cuentan con información sobre su solicitud de pensión solidaria	Relación de casos tramitados a la Comisión Evaluadora y Reportes estadísticos publicados	6000	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría																	
Producto 11: Servicios de Consultas de Asesorías Médicas																							
Consultas de asesorías médicas brindadas a los afiliados	Porcentaje de consultas de asesorías médicas dadas	Afiliados cuentan con información sobre cobertura en medicamentos y procedimientos en servicios de salud	Reportes estadísticos publicados	8,000	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría												Que el personal médico contratado no sea suficiente para responder a la demanda de este servicio .	Nombrar el personal suficiente para atender a la demanda de servicio				

Dirección de Orientación y Defensoría

Eje Estratégico 1: Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social

Objetivo Estratégico: Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los afiliados al SDSS y ciudadanos en sentido general sobre la Ley 87-01 y sus normas, bajo el paradigma del Estado Social y Democrático de Derecho Constitucional y de la END.

Línea de acción: Fortalecimiento y automatización de los servicios de orientación, defensoría y asesoría legal sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas, que se entregan por todas las vías a los usuarios que solicitan nuestros servicios, bajo el paradigma del Estado Social y Democrático de Derecho Constitucional y de la END.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Resumen de Gastos:																							
Remuneraciones y contrataciones					52,023,781.00													Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.				
Contratación de Servicios					2,500,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios (Viáticos dentro del país, pasajes, fletes, seguros, servicios de alimentación, entre otros.					4,000,000.00																		
Total Contratación de Servicios					58,523,781.00																		
Materiales y suministros					2,611,241.00													Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.				
Transferecias corrientes				0.00																			
Bienes muebles e inmuebles					0.00																		
Total General					61,135,022.00																		

Dirección de Promoción y Capacitación del Sistema de la Seguridad Social

Eje Estratégico 2: Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.

Objetivo Estratégico: Mejorar el acceso a la información, defensoría y promoción del SDSS.

Líneas de acción:

1-Fortalecer el contenido de las charlas, talleres y conferencias de orientación y educación sobre el SDSS.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Servicios de apoyo Administrativo y Financiero																							
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					2,200,000.00														Que reduzcan los fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas y distribución del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20. Así como, revisar las metas.			
Servicios de apoyo en electricidad					500,000.00																		
Compra de vehículos para las actividades de promoción del SDSS en la comunidad					6,000,000.00																		
Sub Total					2,700,000.00																		
Resumen de Gastos.																							
Remuneraciones y contrataciones					8,300,000.00																		
Contratación de Servicios					2,700,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios																							
Total Contratación de Servicios					11,000,000.00																		
Materiales y suministros					1,000,000.00																		
Transferecias corrientes					0.00																		
Bienes muebles e inmuebles					6,000,000.00																		
Total General					18,000,000.00																		

Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Monitorear la calidad de la prestación de los servicios que ofrece el SDSS

1-Desarrollo y fortalecimiento de un sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación de los servicios que presta el SDSS.

2-Desarrollo de estudios de opinión que mida la calidad, conocimiento y satisfacción de los servicios que ofrece el SDSS.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo							
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo					
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D										
Producto 3: Prestadoras de servicios del SDSS reciben Monitoreo de la Calidad de los Servicios																												
Realizar monitoreo a Centros del Primer Nivel de Atención CPNA a través de encuestas mensual para medir la satisfacción, la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones a los afiliados.	Porcentaje de monitoreo realizado en CPNA, hospitales, clínicas y farmacias.	La institución cuenta con información sobre la calidad del servicio, satisfacción y conocimiento que tienen los afiliados sobre las prestadoras de salud	Formularios aplicados e informes de resultados.	255	Gestión Operativa	Dirección de Monitoreo e Investigación														Que no se cuente con el personal competente necesario y/o con el apoyo logístico que se requiera para realizar las actividades	Que se nombre el personal requerido y que se coordine a tiempo la logística necesaria para salir a los centros de salud							
Elaborar un informe trimestral con los resultados del monitoreo a través de encuestas en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA).				4																								
Realizar monitoreo a hospitales a través de encuestas mensual para medir la satisfacción, calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones a los afiliados.				115																								
Elaborar un informe trimestral con los resultados de las encuestas realizadas en hospitales				4																								
Realizar monitoreo a Prestadores de Servicios de Salud Privados a través de encuestas mensual para medir la satisfacción, calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones a los afiliados.				110																								
Elaborar un informe trimestral con los resultados de las encuestas realizadas en los Prestadores de Servicios de Salud Privados.				4																								
Realizar " Encuentros Comunitarios Alrededor de los Centros de Primer Nivel de Atención CPNA " para medir la calidad y oportunidad de las prestaciones a los afiliados y conocer los hallazgos para notificarlos a las autoridades competentes				60																								
Servicios de apoyo Administrativo y Financiero																												
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					350,000.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.								
Servicios de apoyo en electricidad					500,000.00																							
Sub Total					850,000.00																							

Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Monitorear la calidad de la prestación de los servicios que ofrece el SDSS

1-Desarrollo y fortalecimiento de un sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación de los servicios que presta el SDSS.

2-Desarrollo de estudios de opinión que mida la calidad, conocimiento y satisfacción de los servicios que ofrece el SDSS.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Resumen de Gastos.																							
Remuneraciones y contrataciones					2,455,342.00																		
Contratación de Servicios					2,850,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios					0.00																		
Total Contratación de Servicios					5,305,342.00																		
Materiales y suministros					600,000.00																		
Transferencias corrientes					0.00																		
Bienes muebles e inmuebles					0.00																		
Total General					5,905,342.00																		

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción:

1-Desarrollo y transformación digital.

2-Impulsar la aplicación de un CRM (Gestión de la Relación de Clientes) que promueva el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informe a los afiliados sobre sus derechos y deberes.

3-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.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Producto 5: Desarrollo de las políticas de Ciberseguridad																							
Dar seguimiento a la Implementación de la solución de protección física de los equipos tecnológicos a nivel nacional, de acuerdo a levantamiento realizado.	Porcentaje de avance de las políticas de ciberseguridad implementada	Base de datos asegurada con el Sistema de Ciberseguridad Implementado	Reportes de TIC	1	2,000,000	Dirección de Tecnología de Información y Comunicación												Que no se contrate al personal técnico requerido y a tiempo, que el presupuesto sea insuficiente para avanzar con la meta y que los procesos no ser realicen en el tiempo oportuno.	Reprogramar la presupuestaria y la meta y avanzar hasta donde alcance el presupuesto y continuar con la planificación para el año siguiente				
Revisión y actualización de las políticas de seguridad informática con la colaboración del CNCS				1																			
Implementar los procesos, herramientas y soluciones de ciberseguridad y redes de datos, para dar cumplimiento a las normas que establecen la continuidad de los servicios y los procesos de la institución.				1																			
Dar seguimiento y cumplimiento al acuerdo interinstitucional entre el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)				1																			
Producto 6: Políticas de Tecnología de la Información																							
Desarrollar un programa de inducción para el personal sobre uso de la plataforma de los sistemas	Porcentaje de políticas de tecnología implemetadas	Políticas de Tecnología de la Información Desarrolladas e Implementadas	Reportes de políticas implemetdas	1	Gestión operativa	Dirección de Tecnología de Información y Comunicación												Que no se elaboren y apliquen las políticas TIC	Coordinar y Garantizar con la OGTIC y la DIDA cursos de capacitación de las TIC y la elaboración de las políticas de impacto medioambiental del uso de las TIC				
Dar seguimiento y cumplimiento a las políticas de medición del impacto medio ambiental del uso de las TIC				1																			
Producto 7: Desarrollo y Fortalecimiento de las NORTIC																							
Mantener activa las 4 certificaciones aprobadas manteniendo actualizados los procesos necesarios para el cumplimiento de las normaS (A1,A2,A4,y E1)	100% de NORTIC vigentes aprobadas y recertificadas	NORTIC aprobadas y recertificadas	Reportes de NORTIC vigentes aprobadas y recertificadas	4	Gestión operativa	Dirección de Tecnología de Información y Comunicación												Que no se les de seguimiento oportuno para que las certificaciones logradas no se desplomen	Gestionar los insumos necesarios con las áreas involucradas para lograr la recertificación de las Nortic .				
Monitoriar el cumplimiento de los indices del iTICge para evitar que el indicador de las TICs se desplome.				1																			
Servicios de apoyo Administrativo y Financiero																							
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					2,000,000.00													Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.				
Alquilar equipos de tecnología y almacenamientos de datos					2,000,000.00																		
Servicios de apoyo en electricidad					125,000.00																		
Compras de licencias informática, e intelectuales, industriales y comerciales.					4,000,000.00																		
Sub Total					8,125,000.00																		

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción:

1-Desarrollo y transformación digital.

2-Impulsar la aplicación de un CRM (Gestión de la Relación de Clientes) que promueva el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informe a los afiliados sobre sus derechos y deberes.

3-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.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Resumen de Gastos.																							
Remuneraciones y contrataciones					24,714,983.00													Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.				
Contratación de Servicios					11,125,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios (Viáticos dentro del país, pasajes, fletes, seguros, servicios de alimentación, entre otros.					500,000.00																		
Total Contratación de Servicios					36,339,983.00																		
Materiales y suministros					1,299,636.00													Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.				
Transferencias corrientes					0.00																		
Bienes muebles e inmuebles					25,050,000.00																		
Total General					62,689,619.00																		

Dirección Administrativa

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción: Desarrollo y transformación administrativa y financiera.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo					
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo			
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
Producto 4: Automatización del sistema de control de almacén, registro de entradas y salida de mercancías, inventario y activos fijos.																										
Comprar software o contratación de empresa para la automatización del sistema de material gastable y entrada y salida de mercancía	100% sistema automatizado	Sistema automatizado instalado que facilita y eficientiza la entrada y salida de mercancía de almacén	Reporte de software instalado y funcionando	1	500,000.00	Dirección Administrativa													Que no se realice el proceso de compra y no se lleve el registro y control de la mercancía y los activos	Garantizar el presupuesto por la importancia de este proceso de innovación para la institución y que se cumplan los procesos						
Compra de equipo de generación eléctrica				2	200,000.00																					
Realizar levantamiento, actualización y monitoreo de todos los activos fijos a nivel nacional cada seis meses para identificar la localización exacta de los mismos y verificar que estos coincidan con los registros contables.				2	Gestión Operativa																					
Mantener actualizado la función de cambio de los activos fijos en la base de datos del Sistema Integrar de Administración de Bienes (SIAB)				1	Gestión Operativa																					
Registrar todas las entradas y salidas de mercancía para mejor y mayor control de almacén y los procesos de compras a realizar (INVENTARIO DE ALMACEN, MATERIALES, HERRAMIENTAS, LIMPIEZA)				36	Gestión Operativa																					
habilitar espacio y compra de anaqueles para mejorar la organización de los materiales en almacén				1	Gestión Operativa																					
Producto 5: Compra de mobiliarios, equipos y materiales de oficinas en operación a nivel nacional																										
Comprar el mobiliarios y equipos para todas las oficinas	100% compra de mobiliarios y equipos realizados	Mobiliarios y equipos adquiridos e instalados	Reporte de relación de equipos adquiridos	150	2,728,460	Dirección Administrativa													Que no se disponga del presupuesto para la adquisición de los muebles, equipos y electrodomésticos	Garantizar el presupuesto para la adquisición de los muebles, equipos y electrodomésticos						
Comprar electrodomésticos para uso de las oficinas a nivel nacional				20	950,000																					
Establecer un programa de revisión periódica de los extintores para fines de mantenimiento y sustitución necesario para la seguridad y protección contra incendios.				12																						
Comprar acondicionadores de aire para todas las oficinas que lo requieran				10	2,350,000																					
Producto 6: Caja Chica Institucional																										
Revisión y aprobación de las cajas chica por oficinas	100% cajas chicas entregadas	Entregadas las cajas chicas a las oficinas para desarrollar el trabajo	Reportes de cajas chicas	20	Gestión operativa	Dirección Administrativa													Que no se solicite la reposición de caja chica a tiempo	Solicitar la reposición de caja chica en el tiempo establecido						
Producto 7: Servicio de Mantenimiento																										
Gestionar los servicios de mayordomía para la limpieza e higiene de todas las instalaciones físicas de la institución	100% servicios de limpieza realizadas	Gestión de servicios de limpieza realizados	Reportes de limpiezas realizadas	255	Gestión operativa	Dirección Administrativa													Que no se gestione a tiempo el material de limpieza, el personal	Gestionar a tiempo los materiales y personal necesario para realizar el trabajo						

Dirección Administrativa

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción: Desarrollo y transformación administrativa y financiera.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Resumen de Gastos.																							
Remuneraciones y contrataciones					45,104,249.00													Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.				
Contratación de Servicios					27,686,122.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios (Viáticos dentro del país, pasajes, fletes, seguros, servicios de alimentación, entre otros.					4,596,968.00																		
Total Contratación de Servicios					77,387,339.00																		
Materiales y suministros					1,299,636.00												Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.					
Transferecias corrientes				0.00																			
Bienes muebles e inmuebles					6,228,460.00																		
Total General					84,915,435.00																		

Dirección Recursos Humanos

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción: Desarrollo y fortalecimiento de las capacidades técnicas y profesional del recurso humano.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Elaborar matriz mensual sobre la nómina institucional (ingreso y egreso de personal, cantidad de empleados fijos y temporeros y por sexo, por oficinas.	realizadas	realizadas	actividades realizadas	12		Humanos													realizarlas	riesgos de que se puedan cumplir las metas			
Elaborar matriz mensual sobre número de acciones de personal por promociones, reajuste salarial, entre otros.				12																			
Llevar el registro y control de las vacaciones, licencias, permisos y hora de entrada y salida del personal				12																			
Producto 6: Programa de Responsabilidad Social.																							
Realizar el programa de actividades de responsabilidad social para el año 2024	100% de actividades realizadas	Actividades de responsabilidad social realizadas	Reportes de actividades realizadas	1	Gestión operativa	Dirección de Recursos Humanos													Falta de coordinación con instituciones vinculadas	Programar y coordinar las actividades con las instituciones vinculadas			
Ejecutar el programa de responsabilidad social				1																			
Hacer informe de las actividades realizadas y medir impacto del programa				1																			
Servicios de apoyo Administrativo y Financiero																							
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					1,300,000.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.			
Servicios de apoyo en electricidad					125,000.00																		
Sub total					1,425,000.00																		

Dirección Recursos Humanos

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción: Desarrollo y fortalecimiento de las capacidades técnicas y profesional del recurso humano.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Resumen de Gastos.																							
Remuneraciones y contrataciones					22,000,000.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.			
Contratación de Servicios					11,725,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios (Seguro Complementario)					4,050,000.00																		
Total Contratación de Servicios					37,775,000.00																		
Materiales y suministros					600,000.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.			
Transferecias corrientes					0.00																		
Bienes muebles e inmuebles					0.00																		
Total General					38,375,000.00																		

Control Interno

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción: Desarrollo y fortalecimiento de la transparencia de la gestión interna. Desarrollo y transformación administrativa y financiera.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo			
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo	
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
Producto 1: Servicios de poyo de Control Interno																								
Revisión de nóminas de pagos al personal	100% de servicios de Control Interno realizados	Servicios de Control Internos realizado	Reportes de los servicios de Control Interno entregados	12	Gestión operativa	Control Interno												Que no se cuente con el personal requerido para trabajar las actividades de control interno	Contratar el personal calificado para realizar el trabajo de control interno					
Emitir dictamen sobre los estados financieros .				14																				
Revisión de preventivos, compromisos, devengados, libramientos, caja chica, estados financieros, otros				12																				
Emitir oipnion sobre las auditorías externas realizadas a la institución.				1																				
Arqueos de caja chica				12																				
Revisión de expedientes para pagos a proveedores				12																				
Seguimiento y monitoreo de la matriz de valoración y Riesgo de la Institución				1																				
Participar en la recepción y validación de todas las compras que realiza la institución.				1																				
Servicios de apoyo Administrativo y Financiero																								
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					450,000.00													Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20 para reprogramarlos.					
Servicios de apoyo en electricidad					125,000.00																			
Sub total					575,000.00																			

Dirección Jurídica

Eje Estratégico 2: Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.

Objetivo Estratégico: Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los Afiliados al SDSS.

Líneas de acción:

Fortalecimiento y automatización de los servicios de orientación, defensoría y asesoría legal sobre el SDSS.

Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Servicios de apoyo Administrativo y Financiero																							
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					1,000,000.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.			
Servicios de apoyo en electricidad					125,000.00																		
Sub total					1,125,000.00																		
Resumen de Gastos.																							
Remuneraciones y contrataciones					17,822,990.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.			
Contratación de Servicios					1,125,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios					0.00																		
Total Contratación de Servicios					18,947,990.00																		
Materiales y suministros					1,300,000.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.			
Transferecias corrientes					0.00																		
Bienes muebles e inmuebles					0.00																		
Total General					20,247,990																		

Dirección de Planificación y Desarrollo

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Línea de acción: Fortalecimiento de la planificación institucional y la asignación de los recursos del presupuesto a través de los Planes Operativo Anual, articulados con la END 2030, el PNPS 2021-2024, el Plan de Gobierno 2021-2024, el PE del SDSS, el PEI 2021-2024 y el Presupuesto.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Materiales y suministros					1,131,469.00		■	■	■	■	■	■	■	■	■						■		
Transferencias corrientes					0.00																		
Bienes muebles e inmuebles					0.00																		
Total General					25,245,455																		

Dirección de Comunicación

Eje Estratégico 2: Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.

Objetivo Estratégico: Desarrollar y fortalecer la gestión institucional

Líneas de acción:

1-Campañas de promoción y difusión del SDSS.

2-Fortalecimiento y uso de las redes sociales para promover el SDSS.

5-Desarrollo y fortalecimiento de las estrategias de comunicación y la imagen institucional

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Servicios de apoyo Administrativo y Financiero																							
Gestionar el pago de los servicio de comunicación y telefonía					2,000,000.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.			
Servicios de apoyo en electricidad					125,000.00																		
Sub total					2,125,000.00																		
Resumen de Gastos.																							
Remuneraciones y contrataciones					6,200,000.00													Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.				
Contratación de Servicios					31,325,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios					1,403,032.00																		
Total Contratación de Servicios					38,928,032.00																		
Materiales y suministros					968,167.00													Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.				
Transferencias corrientes					0.00																		
Bienes muebles e inmuebles					2,300,000.00																		
Total General					42,196,199																		

Dirección General

Eje Estratégico 1: Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS

Objetivos estratégicos:

- 1.1-Mejorar el acceso a los servicios de información, defensoría y promoción del SDSS.
- 1.2-Empoderar a la población dominicana sobre sus derechos y deberes mediante la capacitación en Seguridad Social.
- 1.3-Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los Afiliados al SDSS.
- 2.1-Monitorear la calidad de la prestación de los servicios que ofrece el SDSS
- 2.2-Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo			
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo	
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
Producto 1: Fortalecer acuerdos y convenios de cooperación con instituciones públicas y privadas internacionales.																								
Establecer nuevos acuerdos y convenios de cooperación con instituciones públicas y privadas en temas de interés para la seguridad social.	Porcentaje de actividades realizadas	La institución se consolida a nivel internacional con la firma de nuevos acuerdos	Reportes de acuerdos firmados y en seguimiento	1	1,500,000	Dirección General													Que no se gestione la firma de nuevos acuerdos y que no se disponga de personal requerido para dar seguimiento a los acuerdos	Reprogramar la firma de nuevos acuerdos y Rrasignar las tareas a otros técnicos				
Dar seguimiento a los acuerdos y convenios internacionales vigentes				3																				
Participar en eventos internacionales de seguridad social y relacionado con el rol institucional				2																				
Realizar visitas e intercambios de xperiencias a países con los que tenemos acuerdos y convenios internacionales				1																				
Producto 2: Fortalecer los acuerdos y convenios de cooperación con instituciones públicas y privadas nacionales.																								
Establecer nuevos acuerdos y convenios de cooperación con instituciones públicas y privadas en temas de seguridad social. Internacionales	Porcentaje de actividades realizadas	La institución cuenta con acuerdos y convenios actualizados	Reportes de seguimiento a los acuerdos firmados	3	Gestión operativa	Dirección General													Que no se disponga de personal suficiente para dar seguimiento a los acuerdos	Contratar más personal				
Dar seguimiento a los acuerdos y convenios nacionales vigentes				6																				
Rendir informe de los acuerdos firmados				3																				
Producto 3: Servicio de Transparencias Gubernamental																								
Gestionar la información solicitada por el ciudadano ante el área correspondiente, revisarla y entregar al ciudadano en tiempo oportuno, según establece la Ley 200-04	100% de actividades realizadas	La institución logra un Índice de Transparencia Gubernamental por encima de un 100%	Reporte del Índice de Transparencia Gubernamental	12	Gestión operativa	Dirección General													Fallas en la plataforma tecnológica y el INTERNET	Reportar la falla para su corrección en el menor tiempo posible				
Dar respuestas oportunas a las quejas, reclamaciones y denuncias realizadas a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.				12																				
Realizar reporte mensual sobre el recaudo por la Ley 13-20				12																				
Realizar reporte mensual sobre el nivel de cumplimiento de acceso a la información				12																				
Servicios de apoyo Administrativo y Financiero																								
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					1,225,000.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.				
Servicios de apoyo en electricidad					125,000.00																			
Sub total					1,350,000.00																			

Dirección General

Eje Estratégico 1: Información, Orientación, Educación y Defensoría en Seguridad Social.

Eje Estratégico 2: Calidad y Oportunidad de los Servicios del SDSS

Objetivos estratégicos:

- 1.1-Mejorar el acceso a los servicios de información, defensoría y promoción del SDSS.
- 1.2-Empoderar a la población dominicana sobre sus derechos y deberes mediante la capacitación en Seguridad Social.
- 1.3-Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los Afiliados al SDSS.
- 2.1-Monitorear la calidad de la prestación de los servicios que ofrece el SDSS
- 2.2-Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

Productos y actividades	Indicador	Resultado esperado (Objetivo esperado)	Medios de verificación	Meta Anual	Presupuesto en RD\$	Responsable	Programación por Trimestre Año 2024												Riesgos Asociados	Mitigación de riesgos	Niveles de riesgo		
							1T			2T			3T			4T					Alto	Medio	Bajo
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Resumen de Gastos.																							
Remuneraciones y contrataciones					38,113,478.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.			
Contratación de Servicios					2,850,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios (Viáticos dentro del país, pasajes, fletes, seguros, servicios de alimentación, entre otros.					7,890,000.00																		
Total Contratación de Servicios					48,853,478.00																		
Materiales y suministros					1,634,932.00														Falta de fondos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	Revisar las partidas del presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.			
Transferecias corrientes					1,200,000.00																		
Bienes muebles e inmuebles					0.00																		
Total General					51,688,410																		



Resumen Financiero del Plan Operativo Año 2024 por Areas Misionales, Transversales y de Apoyo

Detalles	Areas Misionales			Areas Transversales y de Apoyo									Total General
	Dirección de Orientación y Defensoría	Dirección de Monitoreo	Dirección de Promoción	Dirección de Comunicación	Dirección Jurídica	Dirección de Planificación	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Tecnología	Dirección Administrativa	Dirección Financiera	Control Interno	Dirección General	
Remuneraciones y contribuciones	52,023,781.00	2,455,342.00	8,300,000.00	6,200,000.00	17,822,990.00	20,763,986.00	22,000,000.00	24,714,983.00	45,104,249.00	16,000,000.00	9,940,996.00	38,113,478.00	263,439,805.00
Contratación de servicios	6,500,000.00	2,850,000.00	2,700,000.00	32,728,032.00	1,125,000.00	3,350,000.00	15,775,000.00	11,625,000.00	32,283,090.00	1,350,000.00	575,000.00	10,740,000.00	121,601,122.00
Materiales y suministros	2,611,241.00	600,000.00	1,000,000.00	968,167.00	1,300,000.00	1,131,469.00	600,000.00	1,299,636.00	1,299,636.00	1,299,635.00	653,234.00	1,634,932.00	14,397,950.00
Transferencias corrientes	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,200,000.00	1,200,000.00
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	0.00	0	6,000,000	2,300,000.00	0	0	0.00	25,050,000.00	6,228,460.00	0.00	0	0.00	39,578,460.00
Total	61,135,022.00	5,905,342.00	18,000,000.00	42,196,199.00	20,247,990.00	25,245,455.00	38,375,000.00	62,689,619.00	84,915,435.00	18,649,635.00	11,169,230.00	51,688,410.00	440,217,337.00