

# DIDA



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

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

### PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

AÑO 2025



DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO



## INTRODUCCIÓN:

EL presente Plan Operativo año 2025 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.

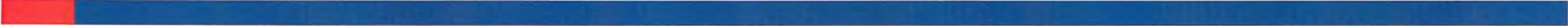
El **objetivo específico 2.2.1** de la END 2030 que propone *"Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud"*, y 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 2025-2028				Institución Responsable
		2025	2026	2027	2028	
1-Información y Asesoría Legal	Poblacion general asistidas	1,518,000	1,547,400	1,577,340	1,608,887	DIDA
2-Promoción, educación y difusión del SDSS	Actividades de promoción y educación realizadas	350	360	365	370	DIDA
3-Servicios de Defensoría Legal	Población afiliada asistida	32,000	33,600	35,280	37,000	DIDA
4-Servicios de capacitación en seguridad social	Personas capacitadas	6,000	6,250	6,500	6,750	DIDA
5-Instalación de oficinas de servicios provinciales	Oficinas instaladas	2	2	2	2	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	490	495	500	505	DIDA
8-Implementacion de servicios en línea	Servicios en línea disponibles	2	3	4	4	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 fenómenos 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) 2025**

**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 I: 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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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					
<b>Producto 1: Servicios de Orientación, Información y Asesoría Legal</b>																							
Brindar servicio de información y orientación de forma directa e indirecta a los usuarios	Porcentaje de personas física y jurídicas asistidas	Afiliados y población en general muestran su satisfacción con el servicio recibido en la DIDA	Informes y Reportes estadísticos publicados en la página de transparencia	1,518,000	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información y orientación, de los afiliados.	Garantizar la contratación del personal competente.					
Dar respuesta a las solicitudes de información y asesoría de las entidades públicas respecto a los procesos a seguir por sus colaboradores para hacer uso de los beneficios del SDSS y conocer estatus de casos. Conforme al acuerdo suscrito entre DIDA-MAP.	Porcentaje de comunicaciones firmadas por la MAI y entregadas	Servidores de la Administración Pública satisfecho con el servicio recibido	Reportes de información solicitadas	35	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información y orientación, de los afiliados.	Garantizar la contratación del personal competente.					
Ampliar el horario de servicio en la oficina central con la apertura de dos turnos de 7:30am a 8:00 pm	100% nuevo horario implementado	Nuevo horario implementado	Reportes estadísticos	1	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Falta de personal capacitado y de presupuesto	Garantizar la contratación del personal competente.					
Actualización e instalación del sistema de turno de asistencia presencial en oficina central e instalación nueva en la oficina provincial de Santiago, San P. de Macoris y La Romana.	100% sistemas de turnos instalados	Sistema de turnos instalados en servicios	Reportes de sistemas de turnos instalados información solicitadas	4	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Falta de personal capacitado y de presupuesto	Garantizar la contratación del personal competente.					
Habilitar servicio de creación online citas y conciliación para consultas legales, asesorías y seguimiento de casos, por la vía online.	100% servicios de citas online creado	Servicios de cita online operando	Reportes de creación de servicios de citas online	1	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Falta de personal capacitado y de presupuesto	Garantizar la contratación del personal competente.					
Desarrollo del programa " Ya no estás solo: DIDA 24 horas Contigo" para acompañar al afiliado cuando le sean vulnerados sus derechos en centro de salud públicos y privados y en cualquier otra circunstancia donde pueda intervenir la DIDA para orientarlos y defenderlos.	100% programa implementado	Programa implementado y en funcionamiento	Reporte del funcionamiento del programa	1	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Falta de personal capacitado y de presupuesto	Garantizar la contratación del personal competente.					
Apertura del programa "Unidad de Atención en Centro de Salud: DIDA presente contigo" con la habilitación de puntos de atención en los centros de salud públicos y privados de mayor afluencia, asegurando que la DIDA esté presente donde más se nos necesita.	100% programa implementado	Los afiliados al SDSS cuentan con el apoyo de la DIDA en los centros de salud para defender sus derechos	Reporte del funcionamiento del programa	1	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Falta de personal capacitado y de presupuesto	Garantizar la contratación del personal competente.					
<b>Producto 2: Servicios de Históricos de Aportes</b>																							
Recibir solicitudes de historial de aportes, procesarlas y entregarlas	Porcentaje de históricos de aportes entregados	La población dominicana afiliada cuenta con información sobre sus aportes al SDSS	Informes y Reportes estadísticos publicados	60,000	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría											Que no se contrate al personal calificado para responder a la demanda de información, defensoría y asesoría legal de los afiliados.	Garantizar la contratación del personal competente y la compra de equipos necesario					





**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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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					
<b>Producto 10: Servicios de Traspasos de CCI a Reparto</b>																							
Recibir las solicitudes de traspasos de CCI a reparto y procesarlas	Porcentaje de solicitudes de traspasos realizadas	Afiliados al SDSS cuentan con información sobre el trámite de 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.					
Realizar reportes de los casos aprobados por la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso de CCI a reparto según resolución 572-07 del CNSS.				12																			
Cantidades de traspasos tramitados a la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso de CCI a reparto según resolución 572-07 del CNSS	100% solicitudes de traspasos tramitadas		Relación de envíos realizados	100%	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		Informes realizados 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		Informes realizados 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																	
<b>Producto 11: Servicios de Trámites de Pensiones Solidarias</b>																							
Realizar reporte todos los meses sobre la cantidad de pensiones solidarias tramitadas a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) para su conocimiento y aprobación	Porcentaje 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.				
Realizar reporte todos los meses sobre la cantidad de pensiones solidarias aprobadas por la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP).	Porcentaje de pensiones solidarias aprobadas.	Afiliados al SDSS cuentan con información sobre su solicitud de pensión solidaria	Relación de casos tramitados a la Comisión Evaluadora y Reportes estadísticos publicados	12	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría																	
<b>Producto 12: Servicios de Consultas de Asesorías Médicas</b>																							

**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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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														
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	10,000	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					
Elaborar un informe mensual de las consultas de asesorías médicas brindadas.	100%	Informes de asesorías médicas realizados	Informes realizados	12	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría																										
<b>Producto 13: Participación en las reuniones de las Comisiones Técnica de Discapacidad. (CTD)</b>																																
Participar y realizar reporte sobre la participación en las reuniones de la Comisión Técnica de Discapacidad de la SIPEN.	Porcentaje de acciones de coordinación con instancias del SDSS	Fortalecidas las relaciones con las instancias del SDSS, mediante la articulación y coordinación de actividades.	Reporte de reuniones realizadas	12	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría																				Que las Comisiones Técnicas de Discapacidad (CTD) de SIPEN y SIALRIL, no se reúnan para conocer los casos de los afiliados al SDSS	Sensibilizar a los miembros de las CTD de SIPEN, SIALRIL sobre la importancia de las reuniones para conocer casos					
Participar y realizar reporte sobre la participación en las reuniones de la Comisión Técnica de Discapacidad de la SIALRIL.				12																												
<b>Servicios de Apoyo Administrativo y Financiero:</b>																																
Servicio de apoyo en Comunicación y Telefonía					2,500,000.00																					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					1,000,000.00																											
<b>Sub Total</b>					<b>3,500,000.00</b>																											

**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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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					
<b>Resumen de Gastos:</b>																							
Remuneraciones y contrataciones					56,023,781.00														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					3,500,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios (Viáticos dentro del país, pasajes, fletes, seguros, servicios de alimentación, entre otros.					1,970,799.00																		
<b>Total Contratación de Servicios</b>					<b>5,470,799.00</b>																		
Materiales y suministros					4,011,241.00													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.				
Transferencias corrientes					0.00																		
Bienes muebles e inmuebles					0.00																		
<b>Total General</b>					<b>65,505,821.00</b>																		

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

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

**Lineas 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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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									
<b>Producto 1: Actividades de Promoción sobre el SDSS</b>																											
Realizar evento aniversario de la institución y presentación de los primeros cien días de gestión de la dirección general	Porcentaje de las actividades de promoción y educación realizadas	Los afiliados al SDSS y población general recibieron información sobre el SFS, SVDS y el SRL.	Reportes de actividades de promoción realizadas	1	Gestión operativa	Dirección de Promoción y Capacitación													Que haya retraso en el apoyo logístico por la falta de coordinación y no contar con el personal necesario	Hacer la solicitud de apoyo logístico con anticipación							
Realizar operativos de orientación y promoción del SDSS en centros de trabajo y de salud públicos y privados				75																							
Realizar operativo de distribución de material educativo impreso y de forma digital para promoción del SDSS a nivel nacional				150																							
Realizar reuniones con actores sociales para coordinar actividades de orientación e información sobre seguridad social.				100																							
Participar en ferias para promover los derechos y beneficios de la Ley 87-01 que crea el SDSS y los servicios que ofrece la DIDA.				3																							
Realizar encuentro y reuniones con los encargados de Recursos Humanos de las empresas públicas, privadas y de la sociedad civil organizada para dar a conocer los derechos y beneficios que tienen los empleados en el SDSS.				125																							
Propiciar la firma de acuerdos instirrestitucionales con organismos nacionales e internacionales y dar seguimiento a los vigentes				3																							
Realizar Operativo Samana Santa 2024 especial durante la Semana Santa 2024 de orientación sobre sus derechos en salud, riesgos laborales y pensiones.				1																							
Realizar un evento de rendición de cuentas, donde los actores y sectores clave del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) presenten un balance de sus ejecutorias ante los afiliados al sistema.				1																							
Realizar Operativo Navidad 2025 que refuerce la presencia de la DIDA y el compromiso institucional con los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), orientando sobre su acceso a derechos en salud durante la temporada navideña, especialmente frente a emergencias, accidentes de tránsito y situaciones de salud urgentes.	1																										
Apertura del programa " RUTA DIDA en los Territorios" llevar los servicios de la DIDA a la comunidad en unidad movil (centro de trabajo, ferias, parques, patronales, iglesias, comunidades remotas para acercar aun mas Inuestros servicios a la población.	100% programa implementado	Afiliados satisfechos con tener el apoyo de la DIDA cada vez mas serca	Reporte del funcionamiento del programa	1	Gestión operativa	Dirección de Orientación y Defensoría																					
<b>Producto 2: Servicios de Capacitación sobre el SDSS</b>																											



**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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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					
<b>Servicios de apoyo Administrativo y Financiero</b>																							
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					500,000.00														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					1,000,000.00																		
Compra de vehículos para las actividades de promoción del SDSS en la comunidad				2	6,000,000.00																		
<b>Sub Total</b>					<b>1,500,000.00</b>																		
<b>Resumen de Gastos.</b>																							
Remuneraciones y contrataciones					10,300,000.00																		
Contratación de Servicios					1,500,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios																							
<b>Total Contratación de Servicios</b>					<b>1,500,000.00</b>																		
Materiales y suministros					1,464,433.66																		
Transferecias corrientes					0.00																		
Bienes muebles e inmuebles					6,000,000.00																		
<b>Total General</b>					<b>19,264,433.66</b>																		



**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 RDS
<b>Producto 3: Prestadoras de servicios del SDSS reciben Monitoreo de la Calidad de los Servicios</b>					
Realizar monitoreo en Centros del Primer Nivel de Atención CPNA a través de encuestas aplicadas a los afiliados para medir la satisfacción, la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones a los usuarios.	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 que reciben	Formularios aplicados e informes de resultados.	265	Gestión Operativa
Elaborar un informe trimestral con los resultados del monitoreo a través de encuestas a los afiliados en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA).				4	
Realizar monitoreo en hospitales a través de encuestas a los afiliados para medir la satisfacción, calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones a los usuarios.				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 aplicadas a los usuarios 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 que reciben los afiliados y conocer los hallazgos para notificarlos a las autoridades competentes.				60	
<b>Servicios de apoyo Administrativo y Financiero</b>					
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					350,000.00
Servicios de apoyo en electricidad					700,000.00
<b>Sub Total</b>					<b>1,050,000.00</b>

Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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						
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 centrosde salud			
														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.			

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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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					
<b>Resumen de Gastos.</b>																							
Remuneraciones y contrataciones					3,219,075.67																		
Contratación de Servicios					3,050,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios					0.00																		
<b>Total Contratación de Servicios</b>					<b>3,050,000.00</b>																		
Materiales y suministros					500,000.00																		
Transferencias corrientes					0.00																		
Bienes muebles e inmuebles					0.00																		
<b>Total General</b>					<b>6,769,075.67</b>																		





**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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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						
<b>Producto 5: Desarrollo de las políticas de Ciberseguridad</b>																								
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	3,000,000	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 se 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 al cumplimiento del 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																				
<b>Producto 6: Políticas de Tecnología de la Información</b>																								
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 implemetadas	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 al cumplimiento de las políticas de medición del impacto medio ambiental del uso de las TIC				1																				
<b>Producto 7: Desarrollo y Fortalecimiento de las NORTIC</b>																								
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 índices del iTICge para evitar que el indicador de las TICs se desplome.				1																				
<b>Servicios de apoyo Administrativo y Financiero</b>																								
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					2,500,000.00														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					250,000.00																			
Compras de licencias informática, e intelectuales, industriales y comerciales.					7,000,000.00																			
<b>Sub Total</b>					<b>11,750,000.00</b>																			

**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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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					
<b>Resumen de Gastos.</b>																							
Remuneraciones y contrataciones					27,714,983.00											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				15,750,000.00																			
Otros Gastos Contratación de Servicios (Viáticos dentro del país, pasajes, fletes, seguros, servicios de alimentación, entre otros.				329,201.00																			
<b>Total Contratación de Servicios</b>					<b>16,079,201.00</b>																		
Materiales y suministros					1,599,636.00											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																		
<b>Total General</b>					<b>70,443,820.00</b>																		



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 RDS	Responsable
Instalar oficinas provinciales en el municipio de Salcedo Región Cibao Nordeste, en Cotuí Región Cibao Sur y en Monte Cristi Región Cibao Noroeste.				3		

Programación por Trimestre Año 2025												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					





**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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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					
<b>Resumen de Gastos.</b>																							
Remuneraciones y contrataciones					48,104,249.00													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					34,286,121.67																		
Otros Gastos Contratación de Servicios (Viáticos dentro del país, pasajes, fletes, seguros, servicios de alimentación, entre otros.					3,596,968.00																		
<b>Total Contratación de Servicios</b>					<b>37,883,089.67</b>																		
Materiales y suministros					1,999,636.00												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					6,228,460.00																		
<b>Total General</b>					<b>94,215,434.67</b>																		



**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 2025												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					
Desarrollar programa de inducción presencial para el personal de nuevo ingreso				4													realizarlas	cumplir las metas					
Realizar taller de integración y capacitación sobre el SDSS				2	2.200.000.00																		
<b>Producto 5: Gestión, registro y control de personal</b>																							
Realizar actividad sobre rendimiento y reconocimiento a empleados meritorios por su desempeño laboral.	100% de actividades realizadas	Actividades de gestión, registro y control realizadas	Reporte mensul de actividades realizadas	1	Gestión operativa	Dirección de Recursos Humanos											Que no se coordinen las actividades a tiempo para realizarlas	Hacer ruta crítica para las actividades a los fines de que se puedan cumplir las metas					
Elaborar matriz mensual sobre reclutamiento, selección y contratación de nuevo personal para los diferentes departamentos, oficinas provinciales y regionales.				12																			
Elaborar matriz mensual sobre la nómina institucional (ingreso y egreso de personal, cantidad de empleados fijos y temporeros y por sexo, por oficinas.				12																			
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																			
<b>Producto 6: Programa de Responsabilidad Social.</b>																							
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				3																			
Hacer informes de las actividades realizadas y medir impacto del programa				3																			
<b>Servicios de apoyo Administrativo y Financiero</b>																							
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					250.000.00																		
<b>Sub total</b>					<b>1,550,000.00</b>																		

**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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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					
<b>Resumen de Gastos.</b>																							
Remuneraciones y contrataciones					25.000.000.00														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					11.550.000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios (Seguro Complementario)					2.050.000.00																		
<b>Total Contratación de Servicios</b>					<b>13.600.000.00</b>																		
Materiales y suministros					1.100.000.00													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																		
<b>Total General</b>					<b>39.700.000.00</b>																		





**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 2025												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					
<b>Producto 1: Servicios de apoyo de Control Interno</b>																							
Realizar reporte mensual de revisión mensual 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 reporte sobre dictamen de los estados financieros .				14			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█					█	█	
Realizar reporte mensual de revisión de preventivos, compromisos, devengados, libramientos, caja chica, estados financieros, otros				12			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█					█	█	█
Emitir oipnion sobre las auditorias externas realizadas a la institución.				1			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█					█	█	█
Realizar reporte mensual de arquezos 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 los procesos de inventarios de mercancia en almacen				2			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█					█	█	█
Participar en la recepción y validación de todas las compras que realiza la institución.				1			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█					█	█	█
<b>Servicios de apoyo Administrativo y Financiero</b>																							
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					250,000.00		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█							
<b>Sub total</b>					700,000.00																		

**Resumen de Gastos.**

Remuneraciones y contrataciones					10,940,996.00
Contratación de Servicios					700,000.00
Otros Gastos Contratación de Servicios					0.00
<b>Total Contratación de Servicios</b>					<b>700,000.00</b>
Materiales y suministros					753,234.00
Transferencias corrientes					0.00
Bienes muebles e inmuebles					0.00
<b>Total General</b>					<b>12,394,230</b>





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

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

**Lineas 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
<b>Producto 4: Documentos Legales Revisados</b>				
Elaborar informe mensual de actas de reunión del Comité de Compras y Contrataciones	Porcentaje de documentos legales revisados (Contratos, actas de adjudicación y comunicaciones)	Contratos, Actas de Adjudicación y Comunicaciones revisados	Reportes Estadísticos	12
Realizar reporte mensual de revisión y validación de las actas del notario de los procesos de compras y contrataciones realizados.				12
Elaborar reporte mensual de las actas de adjudicación del Comité de Compras				12
Elaborar reporte de contratos, legalizados y notarizados (Contratación de Recursos Humanos, de colaboración interinstitucionales, contratos con proveedores, de alquileres, otros)				120
Analizar, cargar al sistema y certificar contratos en la Contraloría General de la República (CGR)-Sistema Trámites Regulares Estructurados (TRE)				20
Asesorar a la División de Compras y Contrataciones en los aspectos legales que conllevan los procesos de compras				50
Revisar comunicaciones de las diferentes áreas de la institución que se envían a empresas, a afiliados al SDSS y a personas particulares.				50
Realizar socializaciones con los departamentos y oficinas provinciales sobre las novedades del SDSS, normativas y resoluciones emitidas por las instituciones que inciden en la Seguridad Social				12

Presupuesto en RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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							
Gestión operativa	Dirección jurídica															Que no se realicen procesos que conlleven ese tipo de trabajo desde DJ y que no se cuente con el personal necesario.	Garantizar la contratación del personal competente.			

**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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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						
<b>Servicios de apoyo Administrativo y Financiero</b>																								
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					250,000.00																			
<b>Sub total</b>					<b>1,250,000.00</b>																			
<b>Resumen de Gastos.</b>																								
Remuneraciones y contrataciones					20,822,990.00														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					1,250,000.00																			
Otros Gastos Contratación de Servicios					0.00																			
<b>Total Contratación de Servicios</b>					<b>1,250,000.00</b>																			
Materiales y suministros					1,700,000.00														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																			
<b>Total General</b>					<b>23,772,990</b>																			



**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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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					
Remitir el informe de gestión trimestral al RAI para subir a la pagina de transparencia		DIDA	y publicados	4													Desarrollo						







**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 PNPSP 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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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						
Presentar informe de cumplimiento del Plan de Mejora CAF 2025 en junio y diciembre para remitir al MAP	mejora implementadas como resultado del autodiagnóstico CAF	acciones de mejora basadas en el autodiagnóstico CAF y la evaluación del cumplimiento de los criterios CAF	mejora identificadas durante el autodiagnóstico CAF.	al menos el 85% de las acciones de mejora propuestas 2025	Gestión operativa	Planificación y Desarrollo														Planificación y Desarrollo/ Falta de recursos para realizar las áreas de Mejora de manera efectiva.	personal competente/Asignar recursos adecuados .			



**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 PNPSP 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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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															
<b>Producto 16: Encuestas de satisfacción de usuarios sobre los servicios que ofrece la DIDA.</b>																																	
Realizar encuesta de satisfacción de usuarios cuatrimestral 2025 según la CCC	Puntaje promedio de satisfacción del usuario en las encuestas.	Medir y mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios brindados por la DIDA.	Informe con resultados de las encuestas de satisfacción.	Alcanzar un puntaje promedio de satisfacción ciudadana de al menos 90% y cumplir con los estándares comprometidos en la CCC establecido entre 95% y 100%	Gestión operativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	Falta de personal calificado en la Dirección de Planificación y Desarrollo y baja tasa de participación en las encuestas, lo que no refleja la opinión de la mayoría.	Garantizar la contratación del personal competente y implementar estrategias para aumentar la participación en las encuestas y garantizar la representatividad.	█	█	█											
Realizar informes de resultados cuatrimestrales para la dirección general, el MAP y subir un resumen a la página de la DIDA por disposición del MAP.							█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	
Realizar encuesta para medir el índice de satisfacción ciudadana a realizarse por disposición del MAP incluyendo informe de resultados para remitir al MA y entregar a la dirección general							█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
<b>Producto 17: Derechos en Equidad e Igualdad de Género</b>																																	
Realizar Diagnóstico de género de la DIDA, con MMUJER y departamento de Género Intec.	Número de actividades sobre transversalización de género implementadas.	Mejorada la percepción sobre equidad e igualdad de género en la institución	Actividades e Informes de charlas y conferencias realizadas	1	Gestión operativa	Dirección de Planificación y Desarrollo y la Dirección General	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	Falta de personal calificado en la Dirección de Planificación y Desarrollo y baja tasa de participación en las encuestas, lo que no refleja la opinión de la mayoría.	Falta de apoyo de las instituciones rectoras que promueven la equidad e igualdad de género	█	█	█												
Aplicación del diagnóstico de Género de la DIDA							█	█	█	█	█	█	█	█	█	█						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		
Diseñar la política de género de la DIDA							█	█	█	█	█	█	█	█	█	█						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	
Realizar charlas, conferencias y presentación de películas en coordinación con otras instituciones del estado sobre la aplicación de políticas públicas orientadas a la equidad de género y la concientización sobre los derechos y oportunidades de la mujer.							█	█	█	█	█	█	█	█	█	█						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Facilitar la inclusión laboral en la DIDA de personas con discapacidad.							█	█	█	█	█	█	█	█	█	█						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Gestionar la creación de la unidad de transversalización de género y el nombramiento de la persona responsable.							█	█	█	█	█	█	█	█	█	█						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
<b>Servicios de apoyo Administrativo y Financiero</b>																																	
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					250,000.00		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█						█	█	█	█	█							
<b>Sub total</b>					<b>1,475,000.00</b>		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█																	
<b>Resumen de Gastos.</b>																																	
Remuneraciones y contrataciones					21,763,986.00		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	Falta de fondos del	Revisar las partidas del	█	█	█												

**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 PNPSP 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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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					
Contratación de Servicios					2,175,000.00													presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.				
Otros Gastos Contratación de Servicios (Viáticos dentro del país, pasajes, fletes, seguros, servicios de alimentación, entre otros.					700,000.00																		
<b>Total Contratación de Servicios</b>					<b>2,875,000.00</b>																		
Materiales y suministros					1,331,469.00																		
Transferencias corrientes					0.00																		
Bienes muebles e inmuebles					0.00																		
<b>Total General</b>					<b>25,970,455</b>																		







**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 RDS	Responsable	Programación por Trimestre Año 2025												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					
<b>Servicios de apoyo Administrativo y Financiero</b>																							
Gestionar el pago de los servicio de comunicación y telefonía					500,000.00													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					250,000.00																		
<b>Sub total</b>					<b>750,000.00</b>																		
<b>Resumen de Gastos.</b>																							
Remuneraciones y contrataciones					8,200,000.00													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					54,950,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios					403,032.00																		
<b>Total Contratación de Servicios</b>					<b>55,353,032.00</b>																		
Materiales y suministros					1,100,000.00													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					2,300,000.00																		
<b>Total General</b>					<b>66,953,032</b>																		

Dirección General

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

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

- 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 2025												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					
<b>Producto 1: Fortalecer acuerdos y convenios de cooperación con instituciones públicas y privadas internacionales.</b>																							
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																			
<b>Producto 2: Fortalecer los acuerdos y convenios de cooperación con instituciones públicas y privadas nacionales.</b>																							
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																			
<b>Producto 3: Servicio de Transparencias Gubernamental</b>																							
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 de 100%	Reporte del Índice de Transparencia Gubernamental	Gestionar el 100% de las informaciones solicitadas	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.				Responder 100% de las quejas y reclamaciones realizadas																			
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																			
Actualización del portal de transparencia				12																			
<b>Servicios de apoyo Administrativo y Financiero</b>																							
Servicio de apoyo en comunicación y telefonía					3,525,000.00														Falta de fondos del	Revisar las partidas del			

**Dirección General**

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

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

- 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 2025												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 en electricidad					250,000.00														rama de ingresos del presupuesto nacional y que disminuyan los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.	presupuesto nacional y la proyección de las captaciones de los recursos propios de la Ley de recaudo 13-20.			
<b>Sub total</b>					<b>3,775,000.00</b>																		

**Dirección General**

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

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

- 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 2025												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					
<b>Resumen de Gastos.</b>																							
Remuneraciones y contrataciones					40,113,478.00													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					5,275,000.00																		
Otros Gastos Contratación de Servicios (Viáticos dentro del país, pasajes, fletes, seguros, servicios de alimentación, entre otros.					6,430,000.00																		
<b>Total Contratación de Servicios</b>					<b>11,705,000.00</b>																		
Materiales y suministros					1,934,932.00												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.					
Transferencias corrientes					1,200,000.00																		
Bienes muebles e inmuebles					0.00																		
<b>Total General</b>					<b>54,953,410</b>																		



**Resumen Financiero del Plan Operativo Año 2025 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	56,023,781.00	3,219,075.67	10,300,000.00	8,200,000.00	20,822,990.00	21,763,986.00	25,000,000.00	27,714,983.00	48,104,249.00	17,000,000.00	10,940,996.00	40,113,478.00	289,203,538.67
Contratación de servicios	5,470,799.00	3,050,000.00	1,500,000.00	55,353,032.00	1,250,000.00	2,875,000.00	13,600,000.00	16,079,201.00	37,883,089.67	1,775,000.00	700,000.00	11,705,000.00	151,241,121.67
Materiales y suministros	4,011,241.00	500,000.00	1,464,433.66	1,100,000.00	1,700,000.00	1,331,469.00	1,100,000.00	1,599,636.00	1,999,636.00	1,499,635.00	753,234.00	1,934,932.00	18,994,216.66
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
<b>Total</b>	<b>65,505,821.00</b>	<b>6,769,075.67</b>	<b>19,264,433.66</b>	<b>66,953,032.00</b>	<b>23,772,990.00</b>	<b>25,970,455.00</b>	<b>39,700,000.00</b>	<b>70,443,820.00</b>	<b>94,215,434.67</b>	<b>20,274,635.00</b>	<b>12,394,230.00</b>	<b>54,953,410.00</b>	<b>500,217,337.00</b>