

Informe de Auto Evaluación 1T del Desempeño Presupuestario Físico-Financiero 2022

Capítulo: 5209- Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

Sub-Capítulo: 01-Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

Unidad Ejecutora: 0002-Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

I-ASPECTOS GENERALES

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.

II. CONTRIBUCIÓN A LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO Y AL PLAN NACIONAL PLURIANUAL DEL SECTOR PÚBLICO

Eje estratégico: Desarrollo Social

"Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial".

Objetivo General: 2.2 Salud y Seguridad Social Integral

Objetivos Específicos:

2.2.1 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

2.2.2 Universalizar el aseguramiento en salud para garantizar el acceso a servicios de salud y reducir el gasto de bolsillo

III. (11) INFORMACION DEL PROGRAMA:

Nombre del programa:

11-Promoción del Sistema y Defensa de los Afiliados

En que consiste el programa?

A través de este programa buscamos promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes, recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final, asesorar a los afiliados en sus recursos amigables o contenciosos, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias; realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), y difundir sus resultados, a fin de contribuir en forma objetiva a la toma de decisión; y por último, pero no menos importante, supervisar, desde el punto de vista del usuario, el funcionamiento del sistema Dominicano de Seguridad social.

¿Quiénes son los beneficiarios del programa?

Todos los afiliados al SDSS y población en general.

Resultado al que contribuye el programa:

Resultado asociado: Incrementar las quejas y reclamaciones resueltas de la población afiliada al SDSS de un 81% en el año 2019 a un 84% en el año 2022

IV. (11) REPORTE DEL PRESUPUESTO FÍSICA-FINANCIERA DE LOS PRODUCTOS

Cuadro: Desempeño financiero por programa

| Presupuesto Inicial | Presupuesto Vigente | Presupuesto Ejecutado | Porcentaje de Ejecución |
|---------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|
| 353,099,657.00 | 578,666,298.23 | 46,622,971.14 | 8.06 % |

PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN ANUAL DE LAS METAS

| PRODUCTO | UNIDAD DE MEDIDA | Presupuesto Anual | | Programación 1T 2022 | | Ejecución 1T 2022 | | Cumplimiento | |
|----------|------------------|-------------------|------------------|----------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------|--------------------|
| | | Metas | Monto Financiero | Programación Física 1T (A) | Programación Financiera 1T (B) | Ejecución Física 1T (C) | Ejecución Financiera 1T (D) | Física % E=C/A | Financiero % F=D/B |

| | | | | | | | | | |
|--|--|-----------|-------------|------------|---------------|------------|---------------|-----|-----|
| 6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesoría y defensa legal del SDSS. | Número de personas que reciben orientación, asesorías y defensa legal/Número de personas programadas x 100 | 1,702,852 | 130,126,910 | 409,500.00 | 31,293,990.00 | 378,854.00 | 11,618,272.98 | 93% | 37% |
| 6704-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS. | Cantidad de actividades de promoción y difusión realizadas/Cantidad de actividades de promoción y difusión programadas x 100 | 300 | 117,255,603 | 70 | 27,359,640 | 62 | 4,164,387 | 89% | 15% |

V. (11) ANÁLISIS DE LOS LOGROS Y DESVIACIONES:

Producto: 6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS

Descripción del producto:

Brindar orientaciones y asistencias sobre las Leyes 13-20 y 87-01 (con sus normas complementarias), por todas las vías, a los usuarios que solicitan nuestros servicios. Así mismo, recibir y atender todas las quejas y reclamaciones de los afiliados al SDSS con denegación de derechos, tramitarlas y darle seguimiento hasta su resolución final.

Logros Alcanzados:

En el primer trimestre del año 2022, 378,854 personas recibieron orientación, asesorías y defensa legal, lo que representó un 93% en comparación con la meta física programada en el periodo. El 98% de las asistencias dadas (371,339) fueron sobre Información y Asesoría Legal y el 2% (7,435) fueron sobre Servicios de Defensoría Legal (Quejas y Reclamaciones Atendidas).

El 40% de las asistencias fueron dadas en el Gran Santo Domingo (153,188) y el 60% (225,666) fueron dadas a través de las 15 oficinas provinciales de la institución. El 44% (3,244) de las asistencias en Defensoría Legal procedieron del Gran Santo Domingo y el 56% (4,191) de las 15 provincias donde la DIDA tiene representación. (Ver cuadro Producto 6703-3)

En términos financieros, se ejecutaron RD\$11,618,272.98, equivalente al 37% de la programación presupuestaria del primer trimestre año 2022.

Causas y justificación del desvío:

Causas y justificación del Desvío Físico

La ejecución de la producción física presentó una desviación de un 7% en su ejecución por debajo de lo programado, lo que se debió a la disminución en la demanda de servicios que por lo regular es característico en el primer trimestre de cada año. En este periodo 141,960 personas física y jurídica recibieron servicios de orientación, asesoría y defensa legal en el Seguro Familiar de Salud, equivalente al 38.22% del total del servicio brindado.

Causas y justificación del Desvío Financiero

La ejecución financiera fue de un 37%, un 63% menos de lo programado, lo que se debió básicamente a que el presupuesto se aprobó a finales del mes de febrero 2022 porque estábamos a la espera de la devolución del saldo final del año 2021, que forman parte del presupuesto modificado para el año 2022, por lo que las compras y contrataciones que estaban programadas para realizarse en el primer trimestre se retrasaron y fueron reprogramadas para los meses siguientes. Regularmente el primer trimestre del año resulta ser muy corto a nivel operativo, ya que hay productos que se gestionan con recursos financieros que impactan el producto 6703 y en este periodo no fue el caso.

Producto: 6704-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS

Descripción del producto:

Realizar y colocar campañas publicitarias por radio, televisión, prensa escrita y redes sociales, capacitación y educación sobre el SDSS a través de charlas, talleres, cursos, conferencias, dirigidas a instituciones públicas, empresas privadas, asociaciones, gremios, ONG; encuentros de orientación en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), sobre los beneficios que ofrece el SDSS, con la participación de afiliados en el Régimen Subsidiado y representantes del sector salud y autoridades civiles de la provincia.

Logros Alcanzados:

Resultados obtenidos

En el primer trimestre del año 2022, el producto 6704-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS, registró en su producción física 62 actividades, (41 Charlas, 2 Talleres, 7 Encuentros en Centros del Primer Nivel de Atención, CPNA y 12 Reuniones con Encargados de Recursos Humanos) representando un 89% en relación con las 70 actividades que fueron programadas.

Fueron beneficiados 1,214 personas, de las cuales el 68% fueron mujeres (830) y un 32% fueron hombres (384), incluyendo 64 adultos mayores que recibieron orientación y promoción sobre los beneficios que ofrece el SDSS, sobre igualdad de género y de derechos y oportunidades. Estas actividades fueron realizadas en el Distrito Nacional y las provincias de Santiago, Puerto Plata, Mao, La Vega, San Francisco de Macorís, San Pedro de Macorís, La Romana, Bavaro, Azua, San Juan de la Maguana, Barahona y Bahoruco. (Ver cuadro Producto 6704-1)

En cuanto a la ejecución financiera, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$27, 359,640.00, pero sólo fueron ejecutados RD\$4, 164,387.39, igual al 15% de la estimación hecha.

Causas y justificación del desvío:

Causas y justificación del Desvío Físico

El desvío en la ejecución de la meta física de un 11% del producto 6704-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS por debajo de lo programado, se debió a que las actividades de promoción del SDSS se iniciaron a finales del mes de febrero, fecha en que fue aprobado el presupuesto de la institución. De las 62 actividades ejecutadas en el primer trimestre 2022, el 85% (53) fueron realizadas en el mes de marzo.

Causas y justificación del Desvío Financiero

El desvío en la ejecución financiera de un 85% por debajo de lo programado, se debió a que el presupuesto de promoción empezó a ejecutarse a finales del mes de febrero. Todas las actividades de charlas, talleres, encuentros en los CPNA y las reuniones y/o encuentros con los encargados de Recursos Humanos de las empresas e instituciones fueron posible por el uso de la plataforma virtual, el gran esfuerzo humano y el trabajo en equipo realizado por el personal a nivel nacional. Regularmente el primer trimestre del año resulta ser muy corto a nivel operativo.

VI. (11) OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Para el año 2022 continuamos con el plan de promover el SDSS 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 permitirá una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del sistema. Además, Motivar y fortalecer el uso de la plataforma virtual para la impartición de charlas, conferencias y talleres, ampliación de cobertura de servicios con la creación de nuevas oficinas y puntos de información en Prestadoras de Servicios de Salud Públicas y Privadas, actualizar la plataforma tecnológica y reforzar el monitoreo y seguimiento a las metas físicas y financiera programadas en el POA 2022.