



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



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

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2025

PRESENTACIÓN.....	1
I-RESUMEN EJECUTIVO	3
II-INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	8
2.1 Marco filosófico institucional	8
a) Misión	8
b) Visión.....	8
c) Valores	8
2.2 Base legal	8
2.3 Estructura Organizativa.....	11
2.3.1 Principales funcionarios de la Institución	13
2.4 Planificación Estratégica Institucional	13
III-RESULTADOS MISIONALES.....	17
3.1-Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de informar, orientar y defender a los afiliados al SDSS	17
3.2-Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de promover, capacitar y difundir el SDSS.	22
3.3-Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de monitoreo de la calidad a prestadoras de servicios que ofrece el SDSS	31
IV-RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO ..	34
4.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera	34
a) Ejecución Presupuesto Año 2025.....	34
b) Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)	35
c) Índice de Compras y Contracciones	35
d) Cuentas por Pagar y por Cobrar	35
4.2-Desempeño de los Recursos Humanos.....	35



a) Análisis de los resultados del SISMAP	35
b) Promedio del Desempeño de los Colaboradores por Grupo Ocupacional	36
c) Cantidad de Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional	37
d) Acciones de capacitación y formación para el personal interno	39
4.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	42
a) Defensorías Colectivas Sometidas al CNSS	44
4.4-Desempeño de la Tecnología.....	53
a) Implementación de Políticas del Sistema de Ciberseguridad.....	55
b) Desarrollo Nueva Página Web Institucional	55
c) Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejoras de procesos	56
d) Certificaciones obtenidas NORTIC	56
e) Evaluación Requisitos Generales de Certificación NORTIC A5:2019 ...	58
f) Desempeño de la Mesa de Servicio	58
g) Fortalecimiento de las competencias del personal	58
h) Participación de Mujeres en TIC	59
i) Resultados iTICge	59
4.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	60
a) Resultados de la implementación y aplicación de Normas Básicas de Control Interno o del Indicador de Control Interno	64
b) Resultados de los Sistemas de Calidad	66
d) Resultados o Avances en la Implementación de la Políticas Transversales.	71
4.6- Desempeño del Área de Comunicaciones	73
V-SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	78
5.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio	78
a) Resultado de Encuestas de Satisfacción	79
5.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información.....	80
5.3-Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	81



a) Principales Causas de las Quejas y Reclamaciones	81
b) Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas y plazos.....	84
5.4-Resultados mediciones del portal de transparencia	85
VI-PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	86
VII-ANEXOS.....	91
a. Matriz de Logros Relevantes	91
b. Matriz de Ejecución Presupuestaria	93
c. Matriz de Principales Indicadores del POA.....	94
d. Resumen del Plan de Compras.....	99



PRESENTACIÓN

Memoria Institucional 2025

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), es un organismo estatal, autónomo y descentralizado, dotado de personalidad jurídica, encargada de promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes; recibir reclamaciones y quejas de los afiliados al SDSS, tramitarlas y darle seguimiento hasta su resolución final; realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de salud, de pensión y riesgos laborales que prestan las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), Seguro Nacional de Salud (SENASA), Administradoras de Fondos de Pensión (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), y medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados.

El alcance territorial y de acceso a los servicios de la DIDA que tienen los usuarios, a través de 16 oficinas y 7 puntos GOB que operan en 17 provincias y municipios del país, incluyendo el Gran Santo Domingo, garantizan llevar información, orientación y defensoría oportuna a los usuarios sobre igualdad de género, sobre derechos y oportunidades en materia de salud, pensión, riesgo laboral, seguridad social integral y equidad de género.

Tomando en cuenta las funciones descritas anteriormente, presentamos la memoria anual del periodo enero-diciembre 2025 (los datos del mes de diciembre fueron proyectados), la cual recoge



los productos, servicios y actividades que las distintas áreas ejecutaron de acuerdo con la planificación del periodo, del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y de acuerdo al rol institucional que establecen las Leyes Nos.87-01 y 13-20.

Para la elaboración de la memoria contamos con la colaboración de las diferentes áreas que conforman la institución, de la oficina central y de las oficinas provinciales, quienes oportunamente enviaron sus aportes, informes y registros, lo que permitió consolidar un documento integral y representativo de la gestión institucional.

El mismo consta de siete secciones o temas: (1) Resumen Ejecutivo, donde se presentan los logros más importantes y relevantes del periodo; (2) Información Institucional; (3) Principales acciones y resultados de las áreas misionales; (4) Principales acciones y resultados de las áreas transversales y de apoyo; (5) Información sobre servicio al ciudadano y transparencia institucional, donde se presentan los resultados del nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio recibido y la transparencia institucional, (6) Las Proyecciones para el año 2026, tomando en cuenta el Plan Estratégico Institucional 2025-2028, y Plan Operativo Anual 2026; (7) Anexos.

Con esta publicación, la DIDA pone en manos de la ciudadanía información sobre su desempeño en el año 2025, con transparencia y que cada ciudadano esté debidamente informado sobre las ejecutorias de la institución y sus autoridades, y que, a su vez, se conviertan en entes críticos de la gestión pública, logrando que el nivel de respuesta de la población sea satisfactorio.



I-RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2025

La DIDA en su misión de informar, orientar, defender, promover, capacitar sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y de monitorear la calidad de las prestaciones de servicios a los usuarios, presentamos las ejecutorias del periodo enero-diciembre 2025:

- 1,438,490 personas afiliadas y no afiliadas al SDSS fueron impactadas con los servicios institucionales, equivalente a un 93.80% con relación al total de asistencias planificadas para el año, el 52% fueron de género femenino y el 48% de género masculino. Mediante estas acciones, se generó un ahorro de gasto de bolsillo superior a RD\$65,885,460.17, con lo cual se beneficiaron más de 2,718 personas.
- En este período, se ha gestionado la recuperación de más de RD\$419,529,175, de las AFP tramitándose una deuda histórica con miles de familias de fallecidos que desconocían su derecho a reclamar estos fondos acumulados.
- 21,340 quejas, reclamaciones y denuncias fueron recibidas, logrando dar respuesta satisfactoria a 20,000 personas. Alcanzando un cumplimiento del 86% de la meta establecida al 2025.
- 62,113 personas recibieron el historial de descuentos realizados por sus empleadores a través de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). Con esta entrega se alcanzó un cumplimiento del 100% de la meta establecida al mes de diciembre de 2025.



- 6,065 constancias de afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) en los regímenes Contributivo y Subsidiado, beneficiando a más de 6,000 personas. Este resultado representa un avance del 81% respecto a la meta proyectada al mes de diciembre de 2025.
- 6,301 constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) fueron entregadas a los afiliados solicitantes, impactando a más de 6,000 personas. Al mes de diciembre 2025, esta meta se cumplió en un 84%.
- 9,986 consultas de asesorías médicas fueron ofrecidas a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado. Al mes de diciembre 2025, esta meta se logró avanzar en un 99.86%.
- 2,051 cartas de no cobertura en el Plan de Servicios de Salud (PDSS) para solicitar ayuda económica en caso de que la indicación de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos, laboratorios y material gastable no estén cubiertos por su SFS. Al mes de diciembre 2025, esta meta se logró avanzar en un 51%.
- 11,496 certificaciones de aportes fueron solicitadas y entregadas a afiliados al SDSS, para facilitar la tramitación de casos de tipo legal, consular, entre otros. Esta meta se cumplió en un 100% al mes de diciembre 2025.
- 33,973 atenciones fueron brindadas a través de los servicios en línea que operan en la institución, 22,185 a través del servicio vía chat y 11,788 a través del servicio en



línea. Al mes de diciembre 2025 esta meta se cumplió en un 81%.

- Se tramitaron 2,209 solicitudes de traspasos del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto ante la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso y fueron traspasados 712, para un 76% de la meta planificada del año.
- Se recibieron 11,699 solicitudes de pensiones solidarias y fueron tramitadas a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) 10,890 para su aprobación, equivalente a un 93% de la meta planificada del año.
- La DIDA implementó el programa “Ya No Estás Solo: DIDA 24 Horas Contigo”, ampliando la cobertura y disponibilidad de sus servicios. Gracias a esta iniciativa, los servicios de información y orientación virtuales aumentaron en un 30%, mejorando la accesibilidad y eficiencia institucional, generando ahorros significativos de tiempo y recursos para los afiliados. Se integró DIANA, el chatbot de atención ciudadana disponible 24/7, que constituye una innovación clave dentro del programa.
- Se impartieron 21 talleres, 335 charlas y 4 diplomados sobre seguridad social, logrando impactar y capacitar a 10,306 personas y grupos de interés en los territorios. El 58% de los participantes beneficiados fueron del género femenino, equivalente a 5,952 y el 42% del género masculino, igual a 4,354 personas. Se cumplió en un 100% la meta.
- En los territorios en total se realizaron 1,046 actividades de promoción, capacitación y difusión del SDSS, con el



propósito de informar y orientar a los afiliados al SDSS sobre los beneficios del Seguro Familiar de Salud (SFS), el Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS), logrando impactar en el nivel de conocimiento a esta población. Las actividades realizadas fueron: charlas, conferencias, talleres, operativos de promoción y orientación en centros de trabajo y salud públicos y privados, reuniones con encargados de recursos humanos de empresas e instituciones públicas, reuniones con actores sociales, difusión de noticias y actividades sobre el SDSS a través de Facebook, Twitter e Instagram, página web, cápsulas educativas, participación en programas de entrevistas en radio, televisión, prensa escrita y redes sociales, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 86%.

- Se fortaleció la presencia territorial mediante la implementación del Programa “Ruta DIDA Contigo” el cual inició en el sector de Capotillo en el Distrito Nacional y luego continuó en el municipio del Seibo, a través de estas jornadas móviles, se atendieron miles de personas las cuales en su mayoría viven en condiciones vulnerables y con limitaciones físicas, garantizando el ejercicio informado de sus derechos en salud, pensiones y riesgos laborales.
- La DIDA reconociendo la importancia de entablar y sostener relaciones de cooperación entre diferentes tipos de instituciones que fortalecen la defensa de los derechos de los ciudadanos en el marco del SDSS, formalizó seis (6) acuerdos interinstitucionales.



En el marco de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), la DIDA consolidó su liderazgo regional mediante la elección y designación de sus representantes en distintos órganos y comisiones. Como representante de la Membresía Asociada ante el Comité Permanente, Comisión Americana Jurídico Social (CAJS), vicepresidencia de la Comisión Americana de Salud y Bienestar Social (CASBS), Comisión Americana de Organización y Sistemas Administrativos (CAOSA), Comisión Americana de Prevención de Riesgos en el Trabajo (CAPRT) y Comisión Americana del Adulto Mayor (CAAM).

En este periodo la DIDA desarrolló operativos especiales durante la Semana Santa y la Navidad, realizó seguimientos a compromisos institucionales, y estuvo presente en ferias y actividades comunitarias en distintos territorios del país, con el objetivo de proteger el derecho de los afiliados y evitar los rebotes de pacientes, los cobros indebidos en emergencias y cualquier práctica que viole las normas establecidas.

En el año 2025 se realizaron 556 monitoreo a Prestadoras de Servicios de Salud, en las mismas se levantaron 5,347 encuestas aplicadas a 3,568 mujeres y a 1,779 hombres. El nivel de cumplimiento de esta meta fue de 100%. Los usuarios encuestados mostraron un nivel de conocimiento promedio de 89.51% y manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en un 98.04% promedio. Además, se realizaron 58 encuentros comunitarios con afiliados al Régimen Subsidiado que demandan servicios de salud en Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), en sentido general, avanzando en el cumplimiento de la meta en un 97%.



II-INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2025

2.1 Marco filosófico institucional

a) Misión

Resguardar el derecho a la seguridad social de las personas en todas las etapas de la vida, mediante información, orientación, promoción, educación, monitoreo y defensa efectiva de los afiliados en el marco del SDSS.

b) Visión

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

c) Valores

- Calidad
- Compromiso
- Equidad e Inclusión
- Integridad
- Solidaridad
- Transparencia

2.2 Base legal

- Ley No.87-01, de fecha 9 de mayo de 2001, que crea el Sistema Dominicano de la Seguridad Social; en su artículo No.29 establece la creación de la DIDA y sus funciones.



- Ley Orgánica No.423-06, de fecha 17 de noviembre de 2006, que establece el sistema presupuestario del país y su relación con otros sistemas.
- Ley No.498-06, del 19 de diciembre de 2006, que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y establece los principios, normas, órganos y procesos para definir políticas, objetivos y prioridades del desarrollo nacional.
- Ley No.41-08 de Función Pública, que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública el 16 de enero del 2008, convertida en ministerio en fecha 26 de enero del 2010.
- Reglamento No.523-09, de Relaciones Laborales en la Administración Pública, 21 de julio de 2009.
- Ley No.1-12, del 25 de enero de 2012, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- Ley No.05-13, sobre Discapacidad en la República Dominicana. Deroga la Ley No.42-00, de fecha 29 de junio de 2000. Gaceta Oficial No.10706 del 16 de enero de 2013.
- Constitución de la República, proclamada el 13 de junio de 2015, Gaceta Oficial No.10805, que establece los fundamentos de organización de la Administración Pública en todo el territorio nacional.
- Ley No. 13-20, de fecha 7 de febrero de 2020, que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa del Afiliado (DIDA).



- Manual de Procedimiento de la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso CCI-Reparto, Resolución No. CNSS 579-02, de fecha 16 de noviembre de 2023, que modifica la Resolución No.572-07 CNSS de fecha 06 de julio de 2023.
- Resolución No. CNSS 581-02, de fecha 14 de diciembre del 2023, la cual actualiza el procedimiento de selección de beneficiarios y entrega de Pensiones Solidarias del Régimen Subsidiado de la Ley No.87-01.

Atribuciones de la DIDA según el marco legal de la Leyes Nos.13-20 y 87-01

- 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;
- Recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final;
- 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;
- 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;

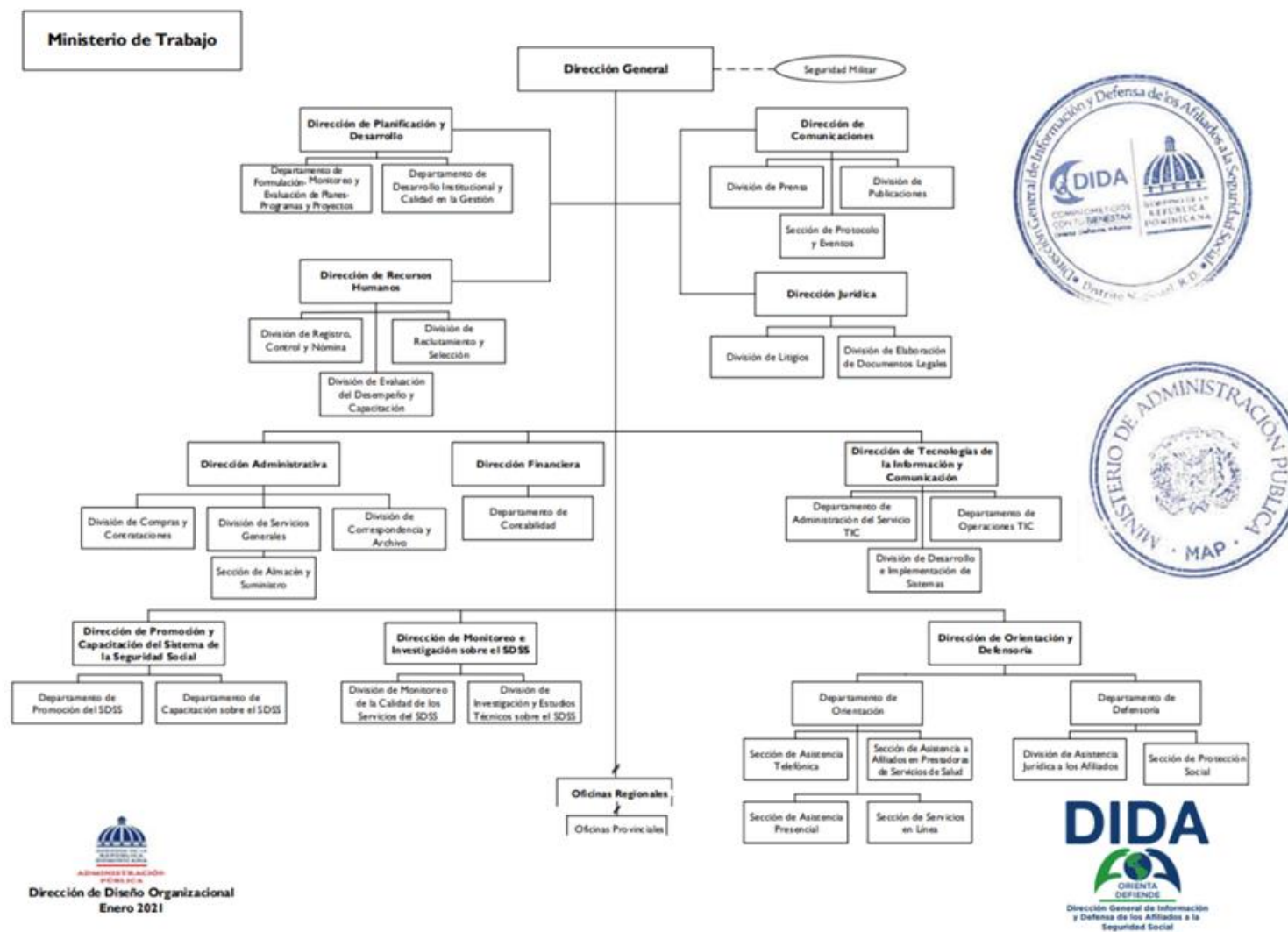
- Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP, el Seguro Nacional de Salud (SENASA), las ARS y las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y difundir sus resultados para contribuir a la decisión informada del afiliado;
- Medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados.

2.3 Estructura Organizativa

Por medio de la resolución No.01-2021 de fecha 4 de febrero del 2021 el Ministerio de Administración Pública (MAP) aprueba la modificación de la estructura organizativa de la DIDA, la cual presentamos a continuación:



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



2.3.1 Principales funcionarios de la Institución

- Dirección General: Elías Báez
- Dirección de Planificación y Desarrollo: Xiomara de Coó
- Dirección Jurídica: Marlen Berroa
- Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación: Richard Arias
- Dirección de Recursos Humanos: Ramón Rodríguez
- Dirección de Orientación y Defensoría: Zully Arias
- Dirección de Promoción y Capacitación del Sistema de la Seguridad Social: Julissa Magallanes
- Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS: Ketty Wanda Quezada
- Dirección Financiera: Almeyra Celín Sarmiento
- Dirección de Comunicaciones: Paúl Pimentel
- Dirección Administrativa: Lidia Soto Pérez

2.4 Planificación Estratégica Institucional

Fue formulado el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la DIDA para el período 2025–2028, el mismo se enmarca en los ejes sobre los cuales la institución desarrollará su trabajo en los próximos años, articulado con los lineamientos del Ministerio de Hacienda y Economía, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género (PLANEG) III y la Estrategia



Nacional de Desarrollo (END 2030), asegurando la coherencia entre los objetivos institucionales y las metas presidenciales. Este instrumento orienta la gestión hacia la consolidación de la DIDA como referente en atención ciudadana, defensoría de derechos y educación en seguridad social, con enfoque inclusivo, accesibilidad universal y empatía institucional.

Objetivos Estratégicos

- Fortalecer la calidad, accesibilidad y atención empática en los servicios institucionales, con énfasis en grupos vulnerables
- Impulsar el conocimiento y ejercicio inclusivo de los derechos vinculados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), priorizando territorios y poblaciones vulnerables
- Incrementar la capacidad institucional para identificar, analizar y gestionar problemas de calidad, con trazabilidad y articulación interinstitucional

Alineación con Metas Presidenciales

Gobierno cercano y transparente: La DIDA fortalece la rendición de cuentas con indicadores verificables y portales accesibles.

Inclusión social: Se prioriza la atención a mujeres, personas con discapacidad y sectores vulnerables, con proyecciones de crecimiento sostenido en la cobertura.

Innovación y digitalización: La implementación de DIANA y la modernización tecnológica responden al mandato presidencial de transformar la gestión pública.

Desarrollo sostenible: La planificación institucional se articula con la Estrategia Nacional de Desarrollo, contribuyendo a la



consolidación de un sistema de seguridad social más justo y equitativo.

Ejes Estratégicos Institucionales

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

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

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

Ejes transversales

La formulación del PEI se fundamenta en diagnósticos institucionales (FODA y matrices de causalidad) y se operacionaliza en tres ejes clave:

- Equidad de género.
- Accesibilidad universal.
- Innovación y digitalización.

Líneas estratégicas de acción

- Mejorar la calidad de los servicios públicos con enfoque inclusivo.
- Promover servicios accesibles y equitativos.
- Fortalecer la cultura de derechos en la ciudadanía.
- Fomentar una ciudadanía informada y corresponsable.
- Impulsar la modernización y eficiencia institucional.

Impacto esperado

El PEI 2025–2028 constituye la hoja de ruta para garantizar que cada logro institucional se traduzca en un impacto directo en la



ciudadanía. La integración de indicadores cuantitativos y cualitativos, junto con la transparencia digital, asegura que la DIDA cumpla con los estándares presidenciales y se proyecte como un modelo de gestión pública eficiente, inclusiva y ética.



III-RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2025

3.1-Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de informar, orientar y defender a los afiliados al SDSS

El desempeño de la institución en la misión de informar, orientar y defender a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), en el periodo enero-diciembre del año 2025, en base al cumplimiento de las metas planificadas, se alcanzaron los siguientes resultados:

- 1,438,490 personas afiliadas y no afiliadas al SDSS fueron impactadas con los servicios recibidos de información, orientación, asesoría legal y de defensoría legal sobre el SDSS, entregados a través de 16 oficinas y 7 puntos GOB ubicadas en 17 provincias y municipios del país, incluyendo el Gran Santo Domingo, lo que representa un nivel de avance de 93% en el cumplimiento de la meta con relación al total de asistencias planificadas para el año. El 52% de las asistencias fueron dadas al género femenino y el 48% al género masculino. Gracias a estas acciones, se generó un ahorro de gasto bolsillo superior a RD\$65,885,460.17 con lo cual se beneficiaron más de 2,475 personas afiliadas, consolidando a la institución como garante de derechos frente a vulneraciones en el sistema de salud.
- En este período, la DIDA ha gestionado la recuperación de más de RD\$419,529,175, de las AFP constituyendo un hito en la restitución de derechos y se gestionan una deuda histórica



con miles de familias que desconocían su derecho a reclamar los fondos acumulados.

Cuadro No.1

Servicios de Orientación e Información Brindados por Oficinas	
Año 2025	
Oficinas	Cantidad
DIDA Central (Distrito Nacional)	555,409
La Romana	126,303
Santiago	120,420
San Pedro de Macorís	117,321
Punto GOB Megacentro (Santo Domingo Este)	66,500
La Vega	60,714
San Francisco de Macorís	51,675
Mao	40,030
San Cristóbal	39,109
Higüey	38,995
Barahona	37,253
Azua	34,982
Puerto Plata	33,134
Punto GOB Sambil (Distrito Nacional)	26,263
San Juan de la Maguana	18,037
Bávaro	15,638
Punto GOB La Sirena (Santiago)	14,299
Punto GOB Colinas Centro (Santo Domingo Norte)	10,523
Punto GOB Occidental Mall (Santo Domingo Oeste)	9,152
Samaná	8,483
Bahoruco	5,994
Punto GOB San Cristóbal	4,515
Punto GOB Expreso La Américas (Santo Domingo Este)	3,741
Total General	1,438,490

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 21,340 quejas, reclamaciones y denuncias fueron recibidas y atendidas, logrando impactar de manera satisfactoria por la intervención de la DIDA en la solución de los casos atendidos a más de 20,000 personas, equivalente al 86% de las quejas, reclamaciones y denuncias de la meta proyectada para el año,



lo que reafirma la capacidad de la institución para garantizar respuestas oportunas y sostenibles. Cuadro No.2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas	
Año 2025	
Oficinas	Cantidad
DIDA Central Distrito Nacional	9,484
Santiago	2,081
La Romana	1,325
San Pedro de Macorís	1,220
Punto GOB Megacentro (Santo Domingo Este)	1,060
La Vega	877
Puerto Plata	629
Mao	614
Higüey	564
Azua	551
Barahona	479
San Francisco de Macorís	425
Punto GOB Sambil (Distrito Nacional)	367
San Cristóbal	300
Punto GOB La Sirena (Santiago)	260
Bávaro	223
Punto GOB Colinas Centro (Santo Domingo Norte)	217
San Juan de la Maguana	209
Samaná	180
Punto GOB Expreso La Américas (Santo Domingo Este)	115
Punto GOB San Cristóbal	84
Punto GOB Occidental Mall (Santo Domingo Oeste)	64
Bahoruco	11
Total General	21,340

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 62,113 personas recibieron el documento solicitado sobre el historial de descuentos que sus empleadores realizan a través de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), este documento les permite a los afiliados conocer si sus empleadores están cotizando a la seguridad social. El cumplimiento de la meta se logró en un 100% al mes de diciembre 2025.



- 6,065 constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado fueron entregadas a los afiliados solicitantes. Más de 6,000 personas conocen el estatus de su afiliación en el Seguro Familiar de Salud y la ARS a la que pertenecen. Esta meta se logró avanzar en un 81% al mes de diciembre 2025.
- 6,301 constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) fueron entregadas a los afiliados solicitantes, impactando a más de 5,000 personas que conocen el estatus de su afiliación al SVDS, la AFP a la que pertenecen y la fecha de afiliación. Al mes de diciembre 2025, esta meta se cumplió en un 84%.
- 9,986 consultas de asesorías médicas fueron ofrecidas a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, impactando en el nivel de conocimiento de los afiliados sobre la cobertura de los servicios de salud indicados por los médicos tratantes. Al mes de diciembre 2025, esta meta se logró avanzar en un 99.86%.
- 2,051 cartas de no cobertura en el Plan Básico de Salud (PDSS) fueron entregadas a afiliados al SDSS para solicitar ayuda económica en caso de que la indicación de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos, laboratorios y material gastable no estén cubiertos por su Seguro Familiar de Salud. Al mes de diciembre 2025, esta meta se logró avanzar en un 51%.
- 11,496 certificaciones de aportes fueron solicitadas y entregadas a afiliados al SDSS, para facilitar la tramitación



de casos de tipo legal, consular, entre otros. Esta meta se cumplió en un 100% al mes de diciembre 2025.

- 33,973 asistencias fueron brindadas a través de los servicios en línea que operan en la institución, 22,185 a través del servicio vía chat y 11,788 a través del servicio en línea. Al mes de diciembre 2025 esta meta se cumplió en un 81%.
- Se tramitaron a la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso 2,209 solicitudes de traspasos del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto y fueron traspasados 712, para un cumplimiento de un 76% de las metas planificadas.
- Se recibieron 11,699 solicitudes de pensiones solidarias y fueron tramitadas a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) 10,890 para su aprobación, equivalente a un 93% de la meta planificada del año.

En el año 2025, la DIDA implementó el programa “Ya No Estás Solo: DIDA 24 Horas Contigo”, ampliando la cobertura y disponibilidad de sus servicios. Gracias a esta iniciativa, los servicios de información y orientación virtuales aumentaron en un 30%, mejorando la accesibilidad y eficiencia institucional, y generando ahorros significativos de tiempo y recursos para los afiliados. Como parte de este avance, se integró DIANA, el chatbot de atención ciudadana disponible 24/7, que constituye una innovación clave dentro del programa. Este recurso garantiza acompañamiento permanente a la ciudadanía, fortaleciendo la capacidad de respuesta.



Este programa misional de informar, orientar y defender a los afiliados al SDSS se logró con una inversión de RD\$128,811,284.15, equivalente al 14% del presupuesto programado en el año para este producto.

3.2-Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de promover, capacitar y difundir el SDSS.

El mayor logro misional en la promoción del SDSS es la capacitación ciudadana, desarrollada mediante talleres, charlas, conferencias, cursos y diplomados. Estas acciones fortalecen la educación en seguridad social y se presentan a continuación:

- Se impartieron 21 talleres, 335 charlas y 4 diplomados sobre seguridad social, logrando impactar y capacitar a 10,306 personas y grupos de interés en los territorios. El 58% de los participantes beneficiados fueron del género femenino, equivalente a 5,952 y el 42% del género masculino, igual a 4,354 personas.
- Se cumplió la meta programada del 100% en los talleres realizados, charlas y diplomados impartidos en los territorios.
- 1,046 actividades de promoción, capacitación y difusión del SDSS fueron realizadas en los territorios, con el propósito de informar y orientar a los afiliados al SDSS sobre los beneficios del Seguro Familiar de Salud (SFS), el Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS), logrando impactar en el nivel de conocimiento a esta población. Las actividades que más se realizaron fueron: charlas, conferencias, talleres, operativos de promoción y orientación en centros de trabajo y de salud públicos y privados, reuniones con encargados de Recursos Humanos de empresa e



instituciones públicas, reuniones con actores sociales, difusión de noticias y actividades sobre el SDSS a través de Facebook, Twitter e Instagram, página web, cápsulas educativas, participación en programas de entrevistas en radio, televisión, prensa escrita y redes sociales, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 100%.



Cuadro No. 3

Talleres Impartidos en Instituciones Públicas y Privadas						
Año 2025						
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincias
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
1	FENAMUTRA	0	19	19	0	Santo Domingo
1	Líderes Comunitarios	28	33	61	12	Santo Domingo
1	Palma Larancuent	1	6	7	1	Santo Domingo
1	Servicio Nacional de Salud (SNS)	36	47	83		Santo Domingo
1	Ministerio de Hacienda	5	8	13		Santo Domingo
1	Tabacalera	4	9	13	1	La Romana
1	Liceo Leonor Isabel Cabrera	7	21	28	3	La Romana
1	Hospital Regional Universitario Dr. Luis Manuel Morillo King	1	22	23	8	La Vega
1	Ministerio de Agricultura Provincia La Vega	7	36	43	1	La Vega
1	Ayuntamiento	12	12	24	10	San Cristóbal
1	Cambita km4 Unap Rafael Gallardo	13	16	29	9	San Cristóbal
1	Centro de Salud Privado IDEN.	11	34	45	0	Azua
1	Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana SRL	19	9	28	4	Azua



Talleres Impartidos en Instituciones Públicas y Privadas						
Año 2025						
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincias
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
1	Hospital Municipal Baitoa	10	31	41	3	Santiago
1	Hospital Napier Díaz	4	20	24	0	Santiago
1	Colegio de Abogados	7	23	30	4	San Francisco
1	Hospital Regional Universitario Jaime Mota	11	5	16	2	Barahona
1	Junta de Vecino	14	11	25	5	San Juan de la Maguana
1	OP Higüey	4	13	17	4	Higüey
1	Oficina Provincial Puerto P.	4	23	27	9	Puerto Plata
1	San Pedro de Macorís	3	14	17	1	San Pedro de Macorís
21		201	412	613	64	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo.

- 8,016 personas recibieron capacitación y orientación en temas de seguridad social a través de 335 charlas impartidas, de las cuales el 62% (4,949) de los participantes beneficiados fueron del género femenino y el 38% (3,067) del género masculino, incluyendo 1,981 adultos mayores que recibieron orientación e información de los beneficios que ofrece el SDSS, sobre igualdad de género y de derechos y oportunidades. Las charlas fueron realizadas en el Distrito Nacional y las provincias de: Santo Domingo, Santiago, San Cristóbal, La Vega, Puerto Plata, San Francisco de Macorís,



Samaná, Valverde Mao, San Pedro de Macorís, La Romana, Samaná, Higüey, Bávaro, Azua, San Juan de la Maguana, Barahona, Independencia y Bahoruco. Las charlas impartidas se cumplieron en un 100% de acuerdo con la meta programada para el año 2025.

- 166 actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS fueron realizadas a través de las oficinas instaladas a nivel nacional. Esta meta se cumplió en un 100% al mes de diciembre 2025.
- 158 operativos de orientación y defensoría fueron realizados en centros de trabajos y de salud públicos y privados a nivel nacional. Esta meta se cumplió en un 100% al mes de diciembre 2025.
- 190 encuentros y reuniones con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas públicas y privadas a nivel nacional, con el objetivo de coordinar charlas, talleres y conferencias para empoderar y concientizar a los encargados de Recursos Humanos y empleados sobre los beneficios y derechos que otorga la Ley No.87-01 que crea el SDSS. Esta meta se logró en un 100% al mes de diciembre 2025.
- 107 reuniones fueron realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional para coordinar charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo a la institución. Esta meta se logró en un 100% al mes de diciembre 2025.
- La DIDA a través de la Dirección de Promoción y Capacitación desempeñó un papel esencial en la educación,



promoción y difusión de los derechos ciudadanos en el marco del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), con las iniciativas educativas y de sensibilización impactaron de manera directa a 14,320 personas. Se ejecutaron más de 1,046 actividades de promoción, capacitación, difusión en los territorios a nivel nacional, acuerdos interinstitucionales, ferias, operativos preventivos Semana Santa y Navidad y la Ruta DIDA Contigo, a través de las 16 oficinas, incluyendo el Gran Santo Domingo. Se fortaleció la presencia territorial mediante la apertura del Programa Ruta DIDA Contigo, el cual el cual inició en el sector de Capotillo en el Distrito Nacional y luego continuó en el municipio del Seibo, a través de estas jornadas móviles y actividades comunitarias, se atendieron miles de personas, garantizando el ejercicio informado de sus derechos en salud, pensiones y riesgos laborales.

Firma de Acuerdos

La DIDA reconociendo la importancia de entablar y sostener relaciones de cooperación entre diferentes tipos de instituciones que fortalecen la defensa de los derechos de los ciudadanos en el marco del SDSS, formalizó seis (6) acuerdos interinstitucionales, los cuales detallamos a continuación:

- ***Ministerio de Administración Pública (MAP)***, con el objetivo de promover el traspaso de CCI al Sistema de Reparto Estatal y orientar a servidores públicos sobre pensiones.
- ***Instituto Nacional de Protección al Consumidor (Pro-Consumidor)***, con este acuerdo se busca monitorear los



servicios de salud brindados, prevenir cláusulas abusivas y canalizar denuncias por cobros indebidos.

- ***Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD)***, a través de este acuerdo se realizarán diplomados en seguridad social y se formarán facilitadores especializados.
- ***Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)***, con el objetivo principal de difundir contenidos educativos en transporte público y fortalecer la campaña “Que Nadie Invente con Tus Derechos”.
- ***Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)***, tiene como objetivo fundamental fortalecer la formación de los servidores públicos en materia de seguridad social.
- ***Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)***, con el que se busca desarrollar investigaciones, programas académicos y proyectos conjuntos orientados a fortalecer los servicios y derechos de los afiliados.

Participación en Ferias

La DIDA participó en cinco (5) ferias en el periodo enero-diciembre 2025:

- 12va. Feria de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Trabajo;
- Feria Expo Cibao 2025;
- Feria Expo Vega 2025;
- Feria de Beneficio de la Zona Franca; organizado por CONVATX;



- Feria del Libro en el Distrito Nacional

En cada uno de estos espacios se instaló un stand institucional, donde se ofreció orientación e información a cientos de usuarios sobre sus derechos, deberes y beneficios en el marco del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Participación de la DIDA en la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)

Durante el año 2025, la DIDA logró una participación histórica en la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), consolidando su posicionamiento internacional como entidad técnica, ética y comprometida con la defensa de los derechos ciudadanos en el marco del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Designaciones obtenidas:

- El director general de la DIDA fue electo representante de la Membresía Asociada ante el Comité Permanente de la CISS y elegido vicepresidente de la Comisión Americana Jurídico Social (CAJS).
- La directora del área de promoción y capacitación fue electa como vicepresidenta de la Comisión Americana de Salud y Bienestar Social (CASBS) y vicepresidenta de la Comisión Americana de Organización y Sistemas Administrativos (CAOSA).
- La directora jurídica fue elegida vicepresidenta de la Comisión Americana de Prevención de Riesgos en el Trabajo (CAPRT).



- La directora de orientación y defensoría fue electa vicepresidenta de la Comisión Americana del Adulto Mayor (CAAM).

Diplomados

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) realizó cuatro (4) diplomados sobre aspectos generales del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), con el propósito de ofrecer una formación integral sobre el sistema, abordando su evolución, gobernanza y aspectos importantes de salud, pensiones y riesgos laborales, con un enfoque especial en los mecanismos de defensa y protección, para dotar a los participantes de conocimientos sólidos sobre el SDSS, sus instituciones y mecanismos de protección social.

Operativos Preventivo

En este periodo la DIDA desarrolló operativos especiales durante la Semana Santa y la Navidad, realizó seguimientos a compromisos institucionales, y estuvo presente en ferias y actividades comunitarias en distintos territorios del país, con el objetivo de proteger el derecho de los afiliados y evitar los rebotes de pacientes, los cobros indebidos en emergencias y cualquier práctica que viole las normas establecidas.

En este programa misional de promover, capacitar y difundir el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) se logró con una inversión de RD\$129,802,518.60 equivalente al 14% del presupuesto programado para el año.



3.3-Información cuantitativa, cualitativa e indicadores en la misión de monitoreo de la calidad a prestadoras de servicios que ofrece el SDSS

Resultado del monitoreo realizado a quinientos cincuenta y seis (556) Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), Hospitales y Centros Privados de Salud en el año 2025, arrojaron los siguientes resultados segregados por centro:

Mediante el monitoreo realizado a 262 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) a través de encuestas aplicadas, arrojó un nivel de conocimiento promedio sobre las siguientes preguntas:

- ¿Sabe usted cuál es su ARS?
- ¿A cuál régimen usted pertenece?
- ¿Sabía usted que puede abrir una queja por denegación de servicio?
- ¿Sabía usted que puede abrir una queja por inconformidad del servicio ante la DIDA?

Los usuarios encuestados mostraron un nivel de conocimiento promedio de 89.91% y manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en un 99.01% promedio.

Mediante el monitoreo realizado a 117 Hospitales a través de encuestas aplicadas, arrojó un nivel de conocimiento promedio de 88.31% sobre las siguientes preguntas:

- ¿Sabe usted cuál es su ARS?
- ¿A cuál régimen usted pertenece?



- ¿Sabía usted que puede abrir una queja por denegación de servicio?
- ¿Sabía usted que puede abrir una queja por inconformidad del servicio ante la DIDA?

Los usuarios encuestados manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en un 96.51% promedio.

Mediante el monitoreo realizado a 110 Centros de Salud Privados, a través de encuestas levantadas, arrojó un nivel de conocimiento promedio de 91.16% sobre las siguientes preguntas:

- ¿Sabe usted cuál es su ARS?
- ¿A cuál régimen usted pertenece?
- ¿Sabía usted que puede abrir una queja por denegación de servicio?
- ¿Sabía usted que puede abrir una queja por inconformidad del servicio ante la DIDA?

Los usuarios encuestados manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en un 96.51% promedio.

Mediante el monitoreo realizado a 67 Farmacias, a través de encuestas levantadas, arrojó un nivel de conocimiento promedio de 91.38% sobre las siguientes preguntas:

- ¿Sabe usted cuál es su ARS?
- ¿A cuál régimen usted pertenece?
- ¿Sabía usted que puede abrir una queja por denegación de servicio?



- ¿Sabía usted que puede abrir una queja por inconformidad del servicio ante la DIDA?

Los usuarios encuestados manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en un 96.68% promedio.

Se realizaron 58 encuentros comunitarios con los afiliados al Régimen Subsidiado que demandan servicios de salud en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) a nivel nacional, en dichos encuentros se detectan hallazgos y necesidades que afectan a las personas afiliadas que residen en la comunidad para ser notificadas a los organismos competentes y mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a los afiliados. Esta meta se logró avanzar en un 97% de cumplimiento.

La Dirección de Monitoreo e Investigación, en coordinación con el Comité Técnico, ha trabajado arduamente para el lanzamiento del Premio a las Buenas Prácticas en Seguridad Social. Este reconocimiento ha sido concebido para valorar e incentivar los esfuerzos y logros de las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS), las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y, en una etapa futura, las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

El Premio a las Buenas Prácticas en Seguridad Social fue lanzado oficialmente el jueves 27 de noviembre de 2025, reafirmando el compromiso institucional con la mejora continua, la transparencia y la implementación de estándares de calidad en el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

En este programa misional del Monitoreo de las Prestadoras de Servicios de Salud y los procesos de investigación se invirtió en el año RD\$10,435,313.04 equivalente al 1.12% del presupuesto programado para este producto.



IV-RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2025

4.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

a) Ejecución Presupuesto Año 2025

El presupuesto vigente para el año 2025 fue por un monto de RD\$928,425,563.47, de los cuales se proyectó ejecutar al mes de diciembre RD\$552, 248,190.28, equivalente a un 60% en el periodo analizado.

Cuadro No. 4

Presupuesto Ejecutado Por Concepto del Gasto		
Año 2025		
Concepto	Monto Ejecutado en RD\$	% de Ejecución
Remuneraciones y contribuciones	305,166,266.29	55
Contratación servicios	165,930,835.38	30
Material y suministro	20,684,472.94	4
Transferencias corrientes	1,350,318.34	0.2
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	59,116,297.33	11
Total ejecutado	552,248,190.28	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.



b) Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) correspondiente al primer trimestre enero-marzo 2025, el resultado reportado fue de 83%, para el segundo trimestre abril-junio 2025 fue de 85% y para el tercer trimestre julio-septiembre 2025, arrojó un resultado de 72% promedio.

c) Índice de Compras y Contracciones

El indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRA) arrojó un resultado promedio en el primer trimestre del año 2025 de 75%, para el segundo trimestre 84.52% y para el tercer trimestre 89.58%.

d) Cuentas por Pagar y por Cobrar

Al 17 de diciembre del presente año, las cuentas por pagar a proveedores de bienes y servicios ascienden a RD\$35,953,136.71 según reportes de la Dirección Financiera, de las cuales el 4.93%, equivalente a RD\$1,774,080.15 están vencidas y el 95% igual a RD\$34,179,056.56 no están en atrasos. A la fecha no hay cuentas por cobrar.

4.2-Desempeño de los Recursos Humanos

a) Análisis de los resultados del SISMAP

Al mes de diciembre del presente año, el indicador SISMAP mantiene una valoración de un 84.54%. Este indicador cuenta con 24 subindicadores con responsabilidades compartidas entre las direcciones de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo para su cumplimiento.



b) Promedio del Desempeño de los Colaboradores por Grupo Ocupacional

La evaluación del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional correspondiente al año 2024 presentó los siguientes resultados:

Cuadro No. 5

Grupo Ocupacional I

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
I	Femenino	34	40.96%	95.68%
	Masculino	49	59.04%	
Total		83		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 6

Grupo Ocupacional II

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
II	Femenino	76	55.88%	95.51%
	Masculino	60	36.36%	
Total		136		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 7

Grupo Ocupacional III

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
III	Femenino	49	63.64%	96.33%
	Masculino	28	93.77%	
Total		77		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos



Cuadro No. 8

Grupo Ocupacional IV

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
IV	Femenino	49	65.33%	96.64%
	Masculino	26	34.67%	
Total		75		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 9

Grupo Ocupacional V

Grupo Ocupacional	Sexo	Cantidad Evaluados	Promedio	
			Por Sexo	General
V	Femenino	30	63.83%	96.11%
	Masculino	17	36.17%	
Total		47		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

c) Cantidad de Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional

Al mes de diciembre del presente año, la institución cuenta con 425 empleados, de los cuales el 46.71% son de sexo femenino y el 43.29% de sexo masculino.

Cuadro No. 10

Distribución Empleados Por Género

Distribución Por Genero General		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	241	46.71%
Masculino	184	43.29%
Total	425	100%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos



Cuadro No. 11

Grupo Ocupacional I

Distribución Grupo Ocupacional I		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	34	40.96%
Masculino	49	59.04%
Total	83	100%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 12

Grupo Ocupacional II

Distribución Grupo Ocupacional II		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	76	55.88%
Masculino	60	36.36%
Total	136	100%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 13

Grupo Ocupacional III

Distribución Grupo Ocupacional III		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	49	63.64%
Masculino	28	93.77%
Total	77	100%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

Cuadro No. 14

Grupo Ocupacional IV

Distribución Grupo Ocupacional IV		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	49	65.33%
Masculino	26	34.67%
Total	75	100%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos



Cuadro No. 15

Grupo Ocupacional V

Distribución Grupo Ocupacional V		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	30	63.83%
Masculino	17	36.17%
Total	47	100%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cuadro No. 16

Grupo de Confianza

Distribución Grupo de Confianza		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	3	42.86%
Masculino	4	57.14%
Total	7	100.00%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

d) Acciones de capacitación y formación para el personal interno

La DIDA ha desarrollado actividades formativas virtuales y presenciales para continuar desarrollando las competencias técnicas que apoyen la efectividad organizacional. La Dirección de Recursos Humanos, estableció el Plan de Capacitación 2025 destinado a incrementar las competencias del personal técnico, administrativo y directivo de la institución.

A través de 55 cursos, talleres y diplomados impartidos a través del Ministerio de Administración Pública (MAP), Instituto Nacional de Administración de Personal (INAP), Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS-OISS), Instituto de Formación Técnica



Profesional (INFOTEP), Instituto Dominicano de Promoción y Prevención de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), Super Intendencia de Pensiones (SIPEN) Ministerio de la Mujer MMUJER, Universidad de Santander, Universidad Católica de Santo Domingo, Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo MEPyD, Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).

Cuadro No 17

Capacitación del Personal Interno				
Año 2025				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Participantes	Temas	Institución
Curso	1	137	inducción a la Administración Pública	INAP
Charla	1	84	Prestaciones del seguro de riesgos laborales	IDOPPRIL
Curso	1	20	inducción a la Administración Pública	INAP
Curso	1	5	XV Curso Sobre protocolo Organización de Eventos y Etiqueta	INESDYC
Curso	1	182	Viaje a la Seguridad Social	CIESS
Curso	1	28	inducción a la Administración Pública	INAP
Charla	1	126	Régimen Ético y Disciplinario	MAP
Congreso	1	7	Congreso Provincial sobre Prevención de riesgos laborales	IDOPPRIL
Taller	1	107	Ética Derechos y Deberes del Servidor Público	INAP
Curso	1	40	Modelo de Gestión por competencia	INAP
Curso	1	18	Cortesía Telefónica	INFOTEP
Curso	1	150	Virtual Yo de Pensiones	SIPEN
Curso	1	20	Cortesía Telefónica	INFOTEP
Curso	1	2	Aplicación de Herramientas Estadística	CIESS
Taller	1	26	Inducción interna	DIDA
Curso	1	18	Comunicación efectiva	INFOTEP
Diplomado	1	3	Alta Dirección en Instituciones de Seguridad Social	CIESS
Curso	1	23	Manejo de conflictos	INFOTEP



Capacitación del Personal Interno
Año 2025

Tipo de Capacitación	Cantidad	Participantes	Temas	Institución
Taller	1	15	Perito	Consultor Externo
Curso	2	24	Actualización ortográfica	INFOTEP
Webinar	1	6	Acciones para la inclusión y accesibilidad en la Administración Pública	MAP
Charla	1	20	Yo sé de Pensiones	SIPEN
Charla	1	30	Yo sé de Pensiones	SIPEN
Taller	1	20	Inducción Interna	DIDA
Taller	1	25	PEI	PLADES
Taller	1	19	Inducción Interna	DIDA
Taller	1	13	Elaboración de informes Técnicos	INFOTEP
Curso	1	15	Cortesía Telefónica	INFOTEP
Curso	1	20	Trabajo en Equipo	INFOTEP
Curso	1	20	Liderazgo Gerencial	INFOTEP
Taller	1	25	Inducción Interna	DIDA
Curso	1	15	Mejora de Procesos	INFOTEP
Charla	1	25	La Nueva Masculinidad	DIDA
Curso	1	15	Atención al Cliente	INFOTEP
Curso	1	15	Atención al Cliente	INFOTEP
Charla	1	63	Beneficios y Prestaciones del SFS para la mujer	DIDA
Curso	1	5	Conceptos básicos de género, (YO SE DE GENERO)	ONU
Curso	1	1	Principios Básicos de Genero	Ministerio de la Mujer
Diplomado	1	2	Alta Dirección en Instituciones de Seguridad Social	CIESS
Taller	1	20	Inducción Interna	DIDA
Diplomado	1	33	Formación de Facilitadores en Seguridad Social	UCSD
Curso	1	100	Virtual yo sé de Pensiones	SIPEN
Curso	1	15	Liderazgo Gerencial	INFOTEP
Curso	1	35	Excel básico.	INFOTEP
Congreso	1	5	Sobre prevención de riesgos laborales	IDOPPRIL



Capacitación del Personal Interno				
Año 2025				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Participantes	Temas	Institución
			laborales	
Curso	1	15	Inteligencia Emocional	INFOTEP
Curso	1	5	Elaboración de Pliego de Condiciones y Rol de Peritos técnicos	CAPGEFI
Curso	1	2	Gestión y Elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	CAPGEFI
Diplomado	1	2	Seguridad Social y Envejecimiento	CIESS
Curso	1	2	Certificación elaboración de nomina	CAPGEFI
Curso	1	5	Elaboración de Pliego de Condiciones y Rol de Peritos técnicos	CAPGEFI
Diplomado	1	22	Aspectos Generales del Sistema Dominicano de Seguridad Social	DIDA
Total General	55	1,705		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

4.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos

La Dirección Jurídica de la DIDA funge como unidad estratégica en la estructura organizacional de la institución, responsable de asesorar a la máxima autoridad y demás áreas de la institución en asuntos administrativos, civiles, penales y laborales, con estricto cumplimiento de las normas vigentes.

La DIDA acompaña y asesora a afiliados y empresas en aspectos jurídicos vinculados a la naturaleza y funciones de la institución.

Durante el presente año 2025, la Dirección Jurídica se desempeñó en varios procesos jurídicos los cuales describimos a continuación:

- Se elaboraron 187 contratos para el reclutamiento de personal en recursos humanos, contratos con suplidores y acuerdos de



colaboración interinstitucional, los cuales fueron legalizados y notarizados. Esta meta se logró avanzar en un 100%.

- Se realizaron 95 informes de certificación de contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE, análisis y carga al sistema. Esta meta se logró en un 100%.
- Se revisaron 62 comunicaciones elaboradas por las diferentes direcciones para ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS. Esta meta se cumplió en un 100%.
- Se realizaron 9 reuniones de la Comisión Técnica Institucional, logrando cumplir la meta en un 75%.
- Se realizaron 47 acciones de defensorías institucionales, para un cumplimiento de la meta del año de 100%.
- Se prepararon 14 escritos de defensa legal y se elaboraron 3 recursos de apelación.
- Se revisaron y validaron 14 actas del notario de los procesos de compras y contrataciones. Esta meta se cumplió en un 100%.
- Se realizaron 17 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. Esta meta se cumplió en un 100%.
- Se dieron 222 asesorías legales a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de estos. Esta meta se logró avanzar en un 100%.



a) Defensorías Colectivas Sometidas al CNSS

Por su relevancia para el avance y consolidación de la protección social en el país, la DIDA estudia de manera sistemática las normas y resoluciones emitidas por las instancias decisorias del SDSS, presentando 75 defensorías colectivas y remitidas al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) en favor de los afiliados. Entre las que se encuentran:

- Fue elaborada la comunicación marcada con el número D-000423 de fecha 07/03/2025 dirigida a la Procuradora General de la República, Yeni Berenice Reynoso, solicitud de trabajos conjuntos y firma de acuerdo de colaboración para erradicación de la retención de pacientes y cadáveres por parte de Prestadores de Servicios de Salud (PSS) y otras infracciones que afectan a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- Fue elaborada la comunicación marcada con el número D000422 de fecha 07/03/2025 dirigida al Ministro de Trabajo Eddy Olivares Ortega y demás miembros del CNSS, solicitud de estatus del Recurso de Apelación del Sr. José Marcia Regalado Guerrero, interpuesto ante ese Consejo por conducto de la DIDA por no reconocimiento de su padecimiento como de origen profesional y de las prestaciones del Seguro de Riesgos Laborales.
- Fue elaborada la comunicación marcada con el número D000543 de fecha 26/03/2025 dirigida al director ejecutivo Roberto Herrera, Consorcio Energético Punta Cana-Macao (CEPM) solicitud formal de auditoría y revisión técnica por



facturación anómala de alto consumo energético - Oficina Provincial DIDA Bávaro.

- Fue elaborada la comunicación marcada con el número D000488 de fecha 14/03/2025 dirigida a la Directora General de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), respuesta a comunicación DEIG-2025-140 de fecha 03/02/25, sobre la desvinculación del señor Francis, fue elaborada la comunicación marcada con el número D000525 de fecha 19/03/2025 dirigida al Magistrado Juez Presidente Tribunal Constitucional de la República Dominicana, solicitud de Sentencias Constitucionales relativas al Sistema Dominicano de Seguridad Social (2010-2025)
- Fue elaborada el reporte marcado con el número DJ-88/2025 de fecha 17/03/2025 dirigida a la encargada de Auditoría de la Contraloría General del Consejo Nacional de Seguridad Social, remisión de relación de informe de resoluciones emitidas por el CNSS ejecutadas, en proceso y no ejecutadas por la entidad en el 2024.
- Fue elaborada el reporte marcado con el número DJ-93/2025 en fecha 26 marzo 2025 dirigida a la encargada de Auditoría de la Contraloría General del Consejo Nacional de Seguridad Social, remisión de solicitud de listado de toso los actos jurídicos, demandas, intimaciones, sentencias y notificación en el periodo del 2024.
- Fue realizada la comunicación dirigida al señor Miguel Ceara-Hatton Superintendente de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), solicitud de resolución para la transparencia y disponibilidad de



información sobre consumo y saldo de beneficios en el Seguro Familiar de Salud.

- Fue realizada la comunicación dirigida al ministro Eddy Olivares Ortega, Ministerio de Trabajo/ Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), propuesta de la DIDA para extensión de cobertura del Seguro Familiar de Salud (SFS), afiliación de terceros en el núcleo familiar que rengan un parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad línea recta y colateral.
- Fue realizada la comunicación dirigida al ministro Eddy Olivares Ortega, Ministerio de Trabajo/ Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), propuesta de la DIDA, propuesta para la ampliación de cobertura del Seguro Familiar de Salud a familiares dependientes adicionales del Seguro.
- Fue realizada la comunicación dirigida al señor Eddy Olivares Ortegas, Ministro Presidente M.T (CNSS), solicitud de modificación inmediata del Contrato de Póliza de Discapacidad y Sobrevivencia aprobado mediante Resolución CNSS No.596-03, conforme a la sentencia TC/0305/25.
- Fue realizada la comunicación dirigida a los señores Santiago Hazim de SENASA, Jaime Caicedo ADARS y Alba Jocelin Holguín de ADIMAR, solicitud de remisión de información sobre programas de prevención y promoción de salud del Régimen Contributivo, conforme a la Ley No.87-01.
- Fue realizada la comunicación dirigida al señor Eddy Olivares Ortegas ministro presidente M.T y CNSS, reiteración sobre el reconocimiento de los padres como dependientes directos en



el Seguro Familiar de Salud SFS, en cumplimiento de la Ley No.87-01.

- Fue realizada la comunicación dirigida al señor Eddy Olivares Ortegas Eddy, ministro presidente M.T y CNSS, solicitud de implementación de los artículos 78 y 79 de la Ley No.87-01 Servicios Sociales para envejeciente, pensionados y jubilados de SDSS.
- Fue realizada comunicación dirigida al señor Francisco Torres reiteración a solicitud de respuesta a comunicación TSS-2025-1546 de fecha 21/01/2025.
- Fue realizada la comunicación dirigida al señor Dr. Miguel Ceara-Hatton superintendente de Salud y Riesgos Laborales SISALRIL, solicitando la emisión de la circular recordatoria sobre cumplimiento obligatorio de la Resolución 165-09 y la Resolución 546-01 del CNSS relativas a atenciones de emergencia fuera de red y prohibición de cobro indebido.
- Fue realizada la comunicación dirigida al Gerente General del CNSS sobre apoyo institucional a la propuesta de modificación de la Resolución No.72-03 para clarificar los componentes del salario cotizante en el SDSS, referencia: Resolución CNSS No. 72-03, de fecha 29 de abril de 2003 y Resolución CNSS No. 604-05, de fecha 21 de noviembre de 2024.
- Fue realizada la comunicación dirigida al señor Francisco Torres Superintendente Superintendencia de Pensiones (SIPEN) sobre reiteración y solicitud de respuesta a comunicación TSS-2025-1546 de fecha 21 de febrero de 2025.



- Fue realizada la comunicación dirigida al señor Edward Guzmán, Gerente General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) sobre invitación a iniciativa para el fortalecimiento del Seguro Familiar de Salud (SFS).
- Fue realizada la comunicación dirigida al señor Eddy Olivares Ortegas, ministro presidente M.T y CNSS, propuesta para la ampliación de cobertura del Seguro Familiar de Salud (SFS) a familiares dependientes adicionales del afiliado titular.
- Fue realizada la comunicación a quien pueda interesar sobre acceso de técnicos de la DIDA para monitoreo de la calidad y oportunidad de las prestaciones de salud.
- Fue realizada la comunicación con solicitud de base de datos sobre afiliados fallecidos con recursos acumulados en las AFP y estatus de reclamaciones, dirigida al señor Lucas Gaitán Gerente General UNIPAGO S.A.
- Fue elaborada la comunicación repuesta a solicitud de información sobre quejas y reclamos de afiliados desde 2019 a la fecha. Dr. Jonathan Perez Coordinador de Marca y Fidelización de ARS Renacer.
- Fue elaborada la comunicación dirigida a la señora Wanda Ricard Gerente General con solicitud de respaldo en favor de los beneficiarios de afiliados fallecido y sus herederos legales.
- Fue elaborada la comunicación dirigida al señor Héctor Rizek Gerente General AFP Crecer, con solicitud de respaldo en favor de los beneficiarios de afiliados fallecido y sus herederos legales.



- Comunicación dirigida al señor Juan José Melo Pimentel, Presidente Ejecutivo de AFP JMMB-BDI con solicitud de respaldo en favor de los beneficiarios de afiliados fallecido y sus herederos legales.
- Fue elaborada la comunicación dirigida al señor Luis José J. Jiménez vicepresidente E. de AFP Popular, con solicitud de respaldo en favor de los beneficiarios de afiliados fallecido y sus herederos legales.
- Comunicación dirigida al señor Alvin Martínez, con solicitud de respaldo en favor de los beneficiarios de afiliados fallecido y sus herederos legales.
- Fue elaborada la comunicación dirigida al señor Jorge Hernández, con solicitud de respaldo en favor de los beneficiarios de afiliados fallecido y sus herederos legales.
- Comunicación dirigida al señor Henry Fuente Izquierdo Gerente General de AFP Reserva, con solicitud de respaldo en favor de los beneficiarios de afiliados fallecido y sus herederos legales.
- Fue elaborada la comunicación dirigida a la señora Marilyn Rodríguez Gerente General Interina Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), con propuesta para la implementación de mecanismos que permitan la transferencia y rentabilización de recursos retenidos por las compañías de seguros a favor de los pensionados por discapacidad.
- Análisis de la propuesta de modificación a la Ley No.87-01, así como otras disposiciones cuya aplicación efectiva o reglamentación consideramos necesarias para garantizar una



mayor protección de los derechos de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

- Análisis y opinión técnica de la presentación titulada “Modelo de Per Cápita Diferenciado por Riesgo: Equidad y Sostenibilidad en el Seguro Familiar de Salud”, correspondiente a una propuesta actualmente en discusión para ser implementada en el Régimen Contributivo del SDSS, presentada por la SISALRIL.
- Oficio del Congreso Nacional y matriz comparativa relacionada con la Ley número 42-01, General de Salud, y los proyectos que la modifican/adicionan.
- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al señor Celso Juan Marranzini presidente del Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP), remisión de insumos acordados – Reunión DIDA–CONEP.
- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al Señor Carlos Sánchez director de la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo (DAMAC), solicitud de colaboración para monitoreo sobre acceso a medicamentos de alto costo y propuesta de acuerdo interinstitucional DIDA–DAMAC.
- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al señor Eddy Olivares Ortega Ministro / presidente Ministerio de Trabajo / Consejo Nacional de Seguridad Social, solicitud de información, inclusión institucional y observaciones jurídicas relativas al nuevo Contrato Póliza del Seguro de Discapacidad y Sobrevivencia.



- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al señor Eddy Olivares Ortega Ministro / Presidente Ministerio de Trabajo / Consejo Nacional de Seguridad Social Defensoría colectiva sobre obligatoriedad de canalizar medicamentos de alto costo vía la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo (DAMAC), exigencia de carta de no cobertura, y otras medidas de articulación interinstitucional, Ref.: Solicitud de modificación del literal g) de la Res. CNSS núm.553-02 y adopción de medidas para garantizar acceso, suficiencia y reducción de gasto de bolsillo en medicamentos de alto costo.
- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al señor Doctor Víctor Atallah, Ministro / vicepresidente Ministerio de Salud Pública / Consejo Nacional de Seguridad Social, respuesta a la comunicación No. 010349 del 20/10/2025 y propuesta de coordinación operativa DIDA–MSP para la atención de casos y mejora de la calidad.
- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al señor Juan José Alorda presidente de la Asociación de Representantes, Agentes y Productores Farmacéuticos, Inc. (ARAPF), cumplimiento del procedimiento de dispensación parcial de medicamentos conforme al Decreto núm.665-12 y la Resolución ADM núm.000192-2013 de la SISALRIL.
- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al señor Abel Ricardo González Canalda Presidente del Consejo de Directores González Cumplimiento de la Resolución No. 553-02 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) sobre la adquisición de medicamentos de alto costo a través de la



Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo (DAMAC).

- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al Ezid Arias Director General ARS Amor y Paz (ASEMAP), cumplimiento de la Resolución No. 553-02 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) sobre la adquisición de medicamentos de alto costo a través de la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo (DAMAC).
- Comunicación de defensoría colectiva dirigida César Gómez director ARS Colegio Médico Dominicano (CMD) Cumplimiento de la Resolución No.553-02 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) sobre la adquisición de medicamentos de alto costo a través de la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo (DAMAC).
- Comunicación de defensoría colectiva dirigida Miguel Ceara-Hatton Superintendente de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), solicitud de emisión de circular para reafirmar y operacionalizar la dispensación parcial de medicamentos conforme al Decreto núm.665-12 y la Resolución ADM núm.000192-2013.
- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al señor Edward Rafael Guzmán Padilla director ejecutivo Seguro Nacional de Salud (SENASA), cumplimiento de la Resolución No.553-02 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) sobre la adquisición de medicamentos de alto costo a través de la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo (DAMAC).



- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al señor Luis René Canaán Rojas director de ARS SEMMA, cumplimiento de la Resolución No.553-02 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) sobre la adquisición de medicamentos de alto costo a través de la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo (DAMAC).
- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al señor José Martin Rivera Gabirondo, vicepresidente ejecutivo ARS Reservas, cumplimiento de la Resolución No. 553-02 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) sobre la adquisición de medicamentos de alto costo a través de la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo (DAMAC).
- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al señor Luis Sandino Presidente de ARS Renacer, cumplimiento de la Resolución No.553-02 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) sobre la adquisición de medicamentos de alto costo a través de la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo (DAMAC).
- Comunicación de defensoría colectiva dirigida al señor Celso Juan Marranzini, presidente del Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP), remisión de insumos acordados en la reunión DIDA–CONEP del 18 de agosto.

4.4-Desempeño de la Tecnología

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), impulsa acciones orientadas a



modernizar la infraestructura tecnológica, fortalecer la seguridad digital y optimizar los servicios orientados al ciudadano, como parte de su compromiso con la innovación administrativa y la eficiencia operativa.

A través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación se realizan mejoras continuamente para eficientizar la seguridad informática de la institución enfocados en el uso correcto de los recursos tecnológicos manteniendo la seguridad de la información.

A continuación, detallamos los avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones en el año 2025:

- Se instalaron nuevos equipos de red y fibra óptica en la sede central, mejorando la conectividad y la estabilidad tecnológica.
- Se desarrolló la Mesa de Ayuda Institucional (GLPI), con un avance del 95% en su implementación.
- Se migró y refactorizó el sistema interno de consultas del PDSS y el Sistema CCI-Reparto, alcanzando un avance del 90%.
- Se habilitó el nuevo portal institucional y de transparencia, con un 90% del contenido actualizado y mejoras significativas en accesibilidad.
- Se implementó el sistema biométrico de control de asistencia en la sede central y en las oficinas provinciales.
- Se puso en marcha DIANA, el chatbot del programa “Ya No Estás Solo DIDA 24 Horas Contigo”.
- En materia de ciberseguridad, se avanzó en la implementación de soluciones de protección avanzada (ENDPOINT) y se



inició la adquisición de un Next Generation Firewall, reforzando la seguridad de la información institucional.

a) Implementación de Políticas del Sistema de Ciberseguridad

Desde el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), del Equipo Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos (CSIRT-RD) y del Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), se recibieron los indicadores de compromiso relacionados con la infraestructura de red perteneciente a Trickbot, Ursnif, y IcedID, para conocimiento y acción.

Basado en diversas recomendaciones del Equipo Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos (CSIRT-RD) y del Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), se realizaron cambios y actualizaciones en la plataforma de correos, así como en la solución de antivirus y antispam, con el fin de corregir ciertas brechas de seguridad. Además, se continuó con el monitoreo de la infraestructura tecnológica y los avisos del CSIRT-RD para garantizar un entorno seguro y eficiente.

b) Desarrollo Nueva Página Web Institucional

Se trabajó en el desarrollo de la página web institucional con una nueva plantilla, en colaboración con la OGTIC, diseñada en una versión reciente y estable de WordPress (versión 6.1, llamada “Misha”), tomando en cuenta el nivel de diseño y desarrollo de la nueva página para la (ww.dida.gob.do) y considerando las modificaciones de la NORTIC A2- Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano, la cual está avanzada al mes de diciembre en un 100%.



Además, se está trabajando con la nueva página de transparencia, diseñada en la misma versión de WordPress, asegurando cumplir con las exigencias y normativas de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en todo lo requerido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley No.200-04 y el Decreto No.130-05 que crea el reglamento de la ley, quedando avanzada al mes de noviembre en un 100% en la carga de contenido.

c) Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejoras de procesos

Se fortaleció el proceso para simplificación de trámite para el servicio de Certificación de Aportes al SDSS por parte del ciudadano, cuyos datos se generan vía Servicio Web que provee la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).

Se realizó el seguimiento en conjunto DIDA-OGTIC para que la TSS concluya los procesos para continuar el proyecto dispuesto como el Servicio Transaccional en el Portal de Servicios del Gobierno Dominicano (www.Gob.do).

d) Certificaciones obtenidas NORTIC

La DIDA mantiene vigentes las certificaciones NORTIC validadas por la OGTIC, realizando renovaciones en las fechas correspondientes de vencimiento. Detallamos el estatus y vigencia que hemos obtenidos:

- A2:2016: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano. Estuvo vigente hasta el 08/11/2023, puesto que se está trabajado en el desarrollo de la página web en coordinación con la OGTIC, a partir de una nueva plantilla diseñada en una versión reciente y estable de



WordPress (versión 6.1, llamada “Misha”), tomando en cuenta el nivel de diseño y desarrollo de la nueva página para la (ww.dida.gob.do) y considerando las modificaciones para certificación de la NORTIC A2:2023, para el próximo año 2025.

- A3:2014: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Esta norma está certificada, con vigencia hasta el 12/12/2025.
- A4-2014: Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano. La certificación de esta normativa estuvo vigente hasta el 31/05/2024, puesto que hay una nueva normativa actualizada (A4:2024), estamos trabajando para el cumplimiento de las actualizaciones introducidas en la nueva versión de la normativa y certificarnos en la misma para el próximo año 2026.
- E1-2022: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales. La Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales E1:2018 ha sido actualizada a su nueva versión E1:2022, la cual refleja los avances y mejores prácticas en el manejo de redes sociales en el sector público. Este nuevo estándar fue certificado por la DIDA en marzo de 2024 y está vigente hasta el 27 de marzo de 2026, garantizando así un marco normativo actualizado y relevante para la gestión efectiva de las redes sociales en nuestra entidad.



**e) Evaluación Requisitos Generales de Certificación NORTIC
A5:2019**

Se solicitó a la OGTIC los requisitos generales para optar por la NORTIC A5:2019 (Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano), continuamos trabajando para validar los nuevos requisitos establecidos para realizar la auditoria.

f) Desempeño de la Mesa de Servicio

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

Cuadro No. 18

Actividades de Mesa de Ayuda o Servicio	
Año 2025	
Actividad	Total
Solicitud Help Desk	5,697
Atendidas y resueltas	5,679
Pendiente al final del periodo	18
Porcentaje de solución	99%

Fuente: Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

g) Fortalecimiento de las competencias del personal

Durante el periodo de enero-diciembre 2025, el personal de la Dirección de TIC ha venido capacitándose en sus áreas de competencias, con cursos y diplomados en diferentes áreas, los cuales detallamos a continuación:



- Curso CISCO Networking PRO, dictado por la Academia AULACERTI, dirigido a un colaborador de TIC.
- Participación en el Curso Introducción a la Ciberseguridad, impartido por Cisco Networking Academy, dirigido a un colaborador de TIC.
- Capacitación Virtual Servicio al Cliente vía Plataforma INFOTEP, dirigido a dos colaboradores de TIC.
- Participación en Capacitación Virtual Gestión Efectiva del Tiempo vía Plataforma INFOTEP, dirigido a dos colaboradores de TIC.
- Curso de Liderazgo Transformador, con la participación de un técnico del TIC e impartido por el Instituto Nacional de Administración de Personal (INAP).

h) Participación de Mujeres en TIC

La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación cuenta con cuatro (4) mujeres, una (1) pertenece al Grupo Ocupacional V, ocupando la posición de Encargada del Departamento de Operaciones TIC, dos (2) en el Grupo Ocupacional III, desempeñando la posición de Soporte Técnico Informático, una (1) ocupa la posición de analista de seguridad de la información y una (1) en el grupo ocupacional II como Asistente de la Dirección.

i) Resultados iTICge

El indicador del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge 2023) de la DIDA en el trimestre julio-septiembre 2025 posee una puntuación general de un 43.03%.



Este indicador mantiene este porcentaje en vista de que puntos importantes y/o pilares no se han cumplido (pilar de innovación, firma digital, implementación de nuevas tecnologías, entre otras).

4.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Mediante el Plan Operativo Institucional la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) establece su planificación donde se identifican los proyectos e iniciativas a desarrollar en el corto plazo y van orientados al cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

El monitoreo y evaluación de los planes operativos se realizan mensualmente, los resultados obtenidos al mes de diciembre del presente año corresponden a un 90% de lo planificado para el año, lo que refleja disciplina en la planificación y responsabilidad en la gestión.

A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo la DIDA, coordina acciones para la mejora continua en las cuales se destacan:

- Elaboración y formulación de la memoria institucional correspondiente al año 2024 y resumen de esta para remitir al Ministerio de la Presidencia, al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y a la RAI para su publicación en la página de transparencia.
- Se realizó el informe de ejecución y evaluación del POA 2024.
- Se realizaron los informes de gestión del primero, segundo, tercer y cuarto trimestre 2025 y se enviaron al responsable de



Acceso a la Información (RAI) para su publicación en la página de transparencia.

- Se realizó el informe de ejecución y evaluación del primer semestre del POA 2025 y fue remitido al responsable de Acceso a la Información (RAI) para su publicación en la página de transparencia.
- Se realizó el informe de gestión semestral 2025 y se envió al responsable de Acceso a la Información (RAI) para su publicación en la página de transparencia.
- Se aplicó la matriz de monitoreo para la ejecución del POA 2025 de forma mensual, con el que se midió el avance de cumplimiento de las metas del POA por dirección.
- Se realizó la formulación del POA institucional año 2026 por un monto de RD\$632,217,337 millones.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre y cuarto trimestre 2025, se registró la información en el SIGEF y se envió al RAI para su publicación en la página de transparencia.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del año 2024 y se envió al RAI para su publicación en la página de transparencia.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del primer semestre 2025 y se envió al RAI para su publicación en la página de transparencia.



- Se elaboraron doce (12) informes estadísticos correspondientes al 2025, para ser publicados en la página de transparencia como datos abiertos al público.
- Fue socializado el Plan de Mejora Institucional CAF 2025 con los responsables de áreas e involucrados.
- De cara al cumplimiento de los subindicadores en el Barómetro SISMAP, se remitió al Ministerio de Administración Pública (MAP), el Acuerdo de Desempeño Institucional para la Aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) con miras a ser adecuado por el cambio de administración general que tuvo la institución. La firma de este acuerdo forma parte de los requisitos del subindicador 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF.
- Se remitieron y socializaron con los involucrados, los subindicadores del Barómetro SISMAP con las fechas de vencimiento y evidencias requeridas para lograr el cumplimiento de los mismos.
- Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) DIDA 2025–2028, con acompañamiento de técnicos del Ministerio de Hacienda y Economía.

En el marco de la evaluación de la tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, se trabajó en las actividades siguientes:

- Se socializó con todo el personal la 3ra. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Se realizó el monitoreo y seguimiento semanal a los compromisos de calidad, comprometidos en nuestra 3ra



versión de CCC. De igual forma, se continuó con el seguimiento a los tiempos de respuesta, y se remitieron correos notificando a los encargados provinciales de los casos abiertos en el SISAA, así como las respuestas fuera del plazo comprometido y las alertas de los casos próximos a vencer.

- Se implementó el uso de la matriz para el seguimiento de las sugerencias y quejas recibidas vía las Encuestas de Satisfacción Ciudadana, con la identificación de los comentarios (sugerencias de mejoras asociadas al servicio) por parte de los afiliados y su posterior remisión a la Dirección de Orientación y Defensoría (DOD) para su revisión e implementación de medidas en los casos que proceda.
- Se procesó la data de los Tiempos de Respuesta, así como los Atributos de Calidad, correspondientes a los meses de enero a noviembre 2025.
- En cumplimiento a las recomendaciones realizadas por el MAP en el informe de evaluación de la CCC en el año 2024, se dio seguimiento a través de correo electrónico a modo de recordatorio a las oficinas regionales sobre la colocación de los ejemplares de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) en las oficinas, tal como se trató en la reunión del mes de enero 2025.
- Se elaboraron los informes correspondientes a los cuatrimestres septiembre-diciembre 2024, enero-abril 2025, mayo-agosto 2025, con los resultados del nivel de cumplimiento de los Atributos de Calidad comprometidos en



la Carta Compromiso al Ciudadano. Estos informes fueron cargados en el Portal Web Institucional.

- En noviembre 2025 fue evaluada la 3ra. Versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), evidenciando el cumplimiento de los estándares de calidad, obteniendo un 92% en la puntuación, la cual valida los avances logrados por la DIDA en materia de calidad y orientación hacia la ciudadanía.
- En ese sentido, en diciembre 2025 la DIDA recibió la Resolución No.327-2025 que aprueba por dos (2) años la renovación de la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano 2025-2027.
- Se actualizó el logo institucional y fecha de vigencia en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).
- Se diseñó y remitió a la Oficina de Libre Acceso (OAI), una matriz para la trazabilidad de los tiempos en los casos recibidos a través de la línea 311, cuyo plazo de respuesta a lo establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).

a) Resultados de la implementación y aplicación de Normas Básicas de Control Interno o del Indicador de Control Interno

Mediante la Resolución No.0008-20 de fecha 14 de octubre del año 2020 sobre el “Establecimiento de nueva matriz para el autodiagnóstico o evaluación para el cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno”, la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) dio inicio al



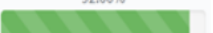
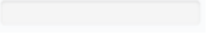
levantamiento de las informaciones necesarias para cumplir con los nuevos componentes que exige la norma y así dar cumplimiento a la misma.

En el marco de los trabajos de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), fue diseñada, elaborada y socializada la Matriz de Riesgos Institucional, la cual es monitoreada por las áreas que conforman la institución, especialmente para los productos del Plan Operativo Anual (POA). Asimismo, se elaboraron instrumentos claves que han impulsado el avance en las NOBACI.

Como parte de las obligaciones institucionales, se remitió a la Contraloría General de la República los informes correspondientes a los trimestres del 2025, en los cuales documentan el avance en la adopción de las NOBACI, evidenciando los logros identificados durante el período.

En el año 2025 con la formulación de 19 manuales y políticas institucionales, hemos evidenciado la implementación en un 71.62% de los requerimientos de la Contraloría, por lo que la DIDA continúa con el levantamiento de informaciones necesarias para evidenciar el cumplimiento del control interno y realizamos llevan a cabo reuniones con personal de la Contraloría General de la República para el seguimiento a la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). A continuación, se muestra el avance de los componentes de las Normas:



Componente del Control Interno	Contraloría General de la República	
	Evaluación	Observaciones CGR
Ambiente de Control	83.72% 	1
Valoración y Administración de Riesgos	96.00% 	1
Actividades de Control	92.00% 	0
Información y Comunicación	86.36% 	1
Monitoreo y Evaluación	0.00% 	0
% Totales	71.62% 	0

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

b) Resultados de los Sistemas de Calidad

La DIDA en el año 2025 logró un nivel de cumplimiento de un 92% en la evaluación anual del Programa Carta Compromiso al Ciudadano del Sector Público Dominicano.

Se elaboró el Autodiagnóstico y el Plan de Mejora CAF (Marco Común de Evaluación) 2025 como ejercicio de buenas prácticas, el cual es una metodología de evaluación utilizada para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones Públicas, de cara a nuestros ciudadanos/clientes para ofrecer un mejor servicio. Los mismos fueron remitidos y aprobados por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Esta evidencia forma parte de los requerimientos que dan cumplimiento al subindicador 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF del Barómetro SISMAP Gestión Pública, el cual actualmente está en un 100%.

Se realizó el Plan de Mejora Institucional CAF 2026, tomando como referencia la evaluación y debilidades surgidas del Autodiagnóstico



Institucional del CAF 2025, el mismo fue aprobado y cargado al SISMAP por el MAP.

Para dar cumplimiento al Plan de Mejora CAF 2025, se trabajaron los documentos siguientes:

- Se coordinó con la Dirección de Recursos Humanos la elaboración y socialización del Plan de Responsabilidad Social de la institución para el año 2025. Y se aplicaron encuestas entre los colaboradores que participaron de las actividades para medir el impacto de estas acciones en la vida de los colaboradores.
- Fue diseñada y remitida a las áreas involucradas la Matriz de Seguimiento de Alianzas, donde se registran los resultados, impactos y grado de cumplimiento de los contratos, acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- Se diseñó e implementó un Plan de Mantenimiento Institucional donde se recogen las necesidades de infraestructura física y mantenimiento. Con este plan se gestiona de manera proactiva el cuidado y conservación de los recursos físicos.

La DIDA en el año 2025 postuló ante el MAP para la obtención de la Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300. Dentro de los pasos realizados se encuentran:

- Remisión del formulario de solicitud de evaluación
- Elaboración y carga de la tabla de puntuación
- Carga del Plan de Mejora actualizado



- Recopilación de las evidencias para ser cargadas en el enlace habilitado ordenadas por criterios y subcriterios.

Nos encontramos en el proceso de evaluación por el MAP.

c) Acciones para el fortalecimiento institucional

Para el año 2025, la DIDA con el objetivo de impactar positivamente a los ciudadanos/as dentro de las actuaciones del Gobierno de la República, ha continuado con la promoción, capacitación y defensoría del sector con las siguientes acciones:

- Se socializó y remitió a lo interno de la institución el formato con la nueva línea gráfica de la Minuta de Reunión, Lista de Asistencia y Formulario del Buzón de Quejas y Sugerencias.
- Se gestionó con el MAP la actualización del logo institucional en el SISMAP Gestión Pública y la corrección del correo institucional.
- En el mes de junio fueron concluidos y remitidos al Ministerio de Administración Pública (MAP), la matriz del Autodiagnóstico CAF y el Informe de Autoevaluación Institucional CAF 2025. Las mismas fueron aprobadas y cargadas por el citado órgano rector. Estas evidencias dan cumplimiento al subindicador 01.1 Autoevaluación CAF del Barómetro SISMAP Gestión Pública, el cual mantiene un nivel de cumplimiento de 100%.
- En el año 2025, la DIDA ha emitido diecinueve (19) instrumentos claves que han impulsado el fortalecimiento institucional y avance en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Este progreso refleja el compromiso sostenido de la máxima autoridad con la



mejora continua, la transparencia y la consolidación de estándares de calidad en todos los procesos internos, fortaleciendo la institucionalidad y la confianza ciudadana.

Los instrumentos validados y aprobados son:

1. Manual de Actualización de Políticas y Procedimientos
2. Plan de Cuidado Medioambiental Institucional
3. Manual de Inducción Institucional
4. Políticas y Procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal
5. Manual de Administración y Valoración de Riesgos
6. Política de Género Institucional
7. Manual de Reconocimiento Institucional a los/as Colaboradores/as y Áreas Destacadas.
8. Políticas y Procedimientos de Desvinculación Institucional de Personal
9. Políticas de Quejas, Denuncias y Sugerencias de Usuarios Externos
10. Políticas de Quejas, Denuncias y Sugerencias de los Colaboradores
11. Política de Carta Compromiso al Ciudadano
12. Política y Procedimientos de Administración y Custodia de Expediente del Personal
13. Política y Procedimiento para la Encuesta de Clima Laboral



14. Política y Procedimientos para el Sistema de Revisión y Control
15. Política y Procedimientos de Actualización de Normativas Aplicables
16. Políticas y Procedimiento de Suplencia Institucional
17. Política para la Realización de Encuestas de Satisfacción de Usuarios Internos sobre los Sistemas de Información
18. Plan de Seguridad Física y Tecnológica
19. Política y Procedimiento Evaluación de Desempeño por Competencias

Estos instrumentos fueron aprobados por la máxima autoridad de la institución y validados por la Contraloría General de la República como órgano rector de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Se remitió al MAP la actualización del Comité de Calidad Institucional.

- Se llevó a cabo la Encuesta de Satisfacción Ciudadana a través del Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP), obteniendo un índice general de satisfacción de un 91.33%. Este proceso da cumplimiento de los subindicadores 01.6 Monitoreo de la Calidad de los Servicios y 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana, establecidos en el marco de evaluación del SISMAP.



- En abril del 2025, auditores de la Contraloría General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CGCNSS), realizó un sondeo entre los afiliados que recibían servicio de manera presencial en la sede central, como parte del proceso de la auditoria que estaban realizando a la gestión del año 2024. La valoración de los afiliados fue de un 100% de satisfacción.

d) Resultados o Avances en la Implementación de la Políticas Transversales

Durante el período, el Comité de Transversalización y Enfoque de Igualdad de Género en la Administración Pública impulsó diversas acciones orientadas a fortalecer la cultura institucional de igualdad, inclusión y no discriminación. Entre los principales avances se destacan:

- **Participación en cursos y talleres especializados:**
 - Curso de Principios Básicos de Género.
 - Curso virtual “Yo sé de Género”, sobre igualdad en el Sistema Iberoamericano y la Comunidad de Países de Lengua Portuguesa.
 - Curso Básico de Planificación para la Igualdad, impartido por el Ministerio de la Mujer, dirigido al personal de la Unidad de Igualdad de Género y Planificación.
- Inducciones virtuales para Comités de Transversalización de Género, orientadas a sensibilización y fortalecimiento de capacidades.



- Charlas formativas sobre beneficios del Seguro Familiar de Salud (SDSS) para la mujer, con participación de 75 colaboradores.
- Charlas virtuales sobre:
 - Masculinidad Positiva, impartida por el especialista Jhoan M. Almonte, PHD (INTEC).
 - Trato Digno y Terminología Correcta, con participación de colaboradores institucionales.
- **Participación en espacios nacionales e internacionales**
 - Reuniones ordinarias del Comité Nacional para la Transversalización de Género en el Sistema Nacional de Salud, bajo la coordinación del Ministerio de la Mujer.
- **Encuentros y foros especializados:**
 - VI Encuentro Iberoamericano sobre Equidad de Género y Seguridad Social, con énfasis en trabajo independiente y formalización laboral (OISS, Gobierno de Honduras, AECID).
 - Cuarto y Quinto Foro de Expertos sobre pobreza, desigualdad, cambio climático y educación, organizados por el CEG-INTEC.
 - Encuentro: Transformando Instituciones para la Igualdad de Género, para socializar avances en políticas institucionales.
 - Intercambio de Buenas Prácticas en Género, auspiciado por el Defensor del Pueblo.
- **Desarrollo normativo**
 - Elaboración y revisión de la Política de Género Institucional, como marco orientador para la



transversalización del enfoque en los procesos de la DIDA.

- Se difundieron en redes sociales y la página web de la DIDA, información y orientación de capsulas informativas de transversalización de Género.

4.6- Desempeño del Área de Comunicaciones

La DIDA desempeña un rol estratégico en la consolidación de su imagen institucional y en la difusión de los derechos ciudadanos vinculados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). A través de campañas de alto impacto y una gestión multicanal efectiva, se promueven los derechos de los ciudadanos y los servicios disponibles, fortaleciendo el vínculo entre la institución y la ciudadanía.

Se han realizado las siguientes acciones:

- Lanzamiento de 2 campañas “Ya No Estás Solo, DIDA 24 Horas Contigo” y “Que Nadie Invente con Tus Derechos”, a través de los medios de comunicación masiva, orientadas a visibilizar los servicios de orientación y defensa con enfoque empático y accesible. El alcance estimado es de más de 80,000 visualizaciones.
- Reforzamiento de la presencia institucional como entidad moderna, cercana y comprometida con la defensa ciudadana, mediante estrategias de comunicación inclusiva y segmentada.
- Producción continúa de contenido informativo, gestión activa de redes sociales y actualización permanente del Portal Web



Institucional, garantizando acceso oportuno y transparente a los servicios.

- Apertura del programa “La DIDA te informa”, espacio didáctico y participativo transmitido una vez a la semana por CDN Radio, con el objetivo de orientar a los ciudadanos sobre los derechos y beneficios de la seguridad social y recoger inquietudes, sugerencias y experiencias de los afiliados, fortaleciendo la retroalimentación ciudadana como insumo para la mejora continua. Este programa tenía más de cinco años fuera de servicio.
- Difusión de mensajes educativos en unidades de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), como parte de la campaña “Que Nadie Invente con Tus Derechos”, ampliando el alcance territorial, tener una DIDA más cercana a la población y promoviendo la apropiación de derechos en espacios cotidianos. Esta meta se logró en un 60%.
- 159,264 visitas fueron recibidas de forma periódica a la página web en el año 2025, desde más de 21 países, por personas interesadas en conocer sobre la seguridad social en República Dominicana. Esta meta se logró en un 100%.
- 12 capsulas educativas fueron realizadas sobre los siguientes temas: DIDA Podcast, Cobros Indebidos, Comisión de Integridad Gubernamental, y Cumplimiento Normativo de la DIDA, entre otros, logrando cumplir la meta en un 100%.
- Se diseñaron y diagramaron 6 boletines DIDA digital, avanzando en el cumplimiento de la meta en un 100%.



- 3,456 reproducciones de contenido de los programas DIDA Radio realizados en los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), logrando cumplir la meta en un 100%.
- Se produjeron y difundieron 16 programas radiales de la DIDA en los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), con la participación de técnicos de la oficina central y provinciales. Estos espacios estuvieron orientados a informar y sensibilizar a la ciudadanía sobre seguridad social, alcanzando un avance del 50% en el cumplimiento de la meta proyectada al cierre del período
- Se ejecutaron 280 acciones de promoción y difusión de contenido a través de WhatsApp, la Intranet institucional y la página web de la DIDA. El resultado alcanzó un avance del 75% respecto a la meta proyectada al mes de diciembre de 2025.
- Se realizaron y distribuyeron en medios electrónicos 35 servicios de noticias Noti-DIDA a través de medios digitales.
- 243 servicios de noticias fueron enviados a más de 3 mil usuarios a través de medios electrónicos. Esta meta se avanzó en un 100%.
- Fueron elaborados materiales informativos con los siguientes temas:
 - El proceso de quejas y reclamos ante la DIDA.
 - Campaña sobre el Premio Buenas Prácticas para prestadores de salud y ARS, La Ruta DIDA.
 - Se elaboraron 2 revistas DIDA



- Seguridad Social y el SDSS
- Proceso de pensiones disponibles que no han sido reclamadas por los beneficiarios.
- Se elaboraron los Boletines Digital DIDA No. 28,29,30,31,32 y 33.
- Se realizaron 2,745 publicaciones a través de Facebook, Instagram y X (antiguo Twitter), logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 85%.

Se elaboraron los siguientes materiales educativos e informativos:

- 3 afiches de Orientación y Defensoría en San Cristóbal
- Publicidad digital para boletín 8.5x11 sobre Riesgo Laboral
- Se diagramó el resumen de la Memoria 2024 para el CNSS
- Se actualizó el listado de traspasos de CCI a Reparto
- Se elaboró un Boletín Digital DIDA No. 28,29,30,31,32 y 33



Presupuesto Invertido por las Áreas Misionales, Transversales y de Apoyo

Cuadro No. 19

Presupuesto Ejecutado de las Áreas Misionales, Transversales y de Apoyo Año 2025		
Productos y/o Servicios	Montos en RD\$	% de Ejecución
1-Acciones Comunes (Áreas Transversales y de Apoyo)	283,199,074.49	51
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	128,811,284.15	23
7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	129,802,518.60	24
7764-Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios	10,435,313.04	2
Total Ejecutado	552,248,190.28	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF



V-SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2025

5.1-Nivel de Satisfacción con el Servicio

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social DIDA, desde su fundación en el año 2002, tiene como principio ofrecer un servicio de calidad para todos los afiliados al SDSS y ciudadanos en sentido general. Como una forma de plasmar en un documento público ese compromiso, en el año 2015, firmó su primera versión de Carta Compromiso con el Ciudadano, donde reafirma su compromiso de continuar brindando no solo un servicio de calidad, sino con calidez y transparencia para toda la población.

Durante el periodo transcurrido de diez años (2015-2025), la DIDA ha tenido tres versiones de Carta Compromiso al Ciudadano (Primera versión año 2015, Segunda versión año 2019 y Tercera versión año 2023) y diez evaluaciones realizadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), institución que auspicia el programa Carta Compromiso al Ciudadano, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios públicos. En cada evaluación hemos alcanzado una puntuación por encima de 95%, lo que demuestra que la DIDA ha cumplido con los compromisos y estándares de calidad asumidos en nuestra carta.

La segunda evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) se realizó en noviembre 2025, alcanzando una puntuación de 92%.

Se continuó el monitoreo y seguimiento semanal a los compromisos de calidad, por las diferentes vías de prestación de servicios, de



acuerdo a los atributos de cortesía, accesibilidad y disponibilidad de la información comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) para el 2025.

a) Resultado de Encuestas de Satisfacción

Se realizó la primera encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en cumplimiento a los atributos comprometidos en nuestra Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, durante el periodo enero-abril 2025, obteniendo un índice de satisfacción global de 95%. Se realizó la segunda encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), para medir el cumplimiento de los atributos y estándares de calidad comprometidos en la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, durante el periodo mayo-agosto 2025, obteniendo un índice de satisfacción global de 97%

Por disposición del MAP fue publicado en el portal web institucional, un resumen con los resultados de las dos encuestas aplicadas a los usuarios que recibieron servicios en el período enero-abril y mayo-agosto 2025, para medir los Atributos de calidad comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Se realizó la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025, de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), la cual cubrió el periodo del 15 de abril al 14 de junio 2025, obteniendo un índice de satisfacción promedio de 91%.



5.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información

A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información al mes de diciembre 2025 se recibieron 62 solicitudes, de las cuales 54 fueron resueltas dentro de los plazos establecidos, 3 rechazadas y 5 quedaron pendientes.



Cuadro 20

Solicitudes Atendidas y Cumplimiento de Plazos por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Año 2025				
Medios de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	0	0	0
Electrónica	30	1	26	2
311	32	4	28	1
Otras	0	0	0	0
Total	62	5	54	3

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

5.3-Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

a) Principales Causas de las Quejas y Reclamaciones

Cuadro No. 21

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas Año 2025	
Informaciones Generales del SDSS	Cantidad
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	4,247
Corrección de datos personales en el SUIR	1,555
Solicitud de inclusión de cédula en la base de datos del Sistema Dominicano de la Seguridad Social de menor a mayor de edad	1,739
solicitud de reactivación en el SUIR	851
Corrección de datos personales en el SUIR a menor de edad	377
Solicitud de información sobre estatus de caso	256
Tramite de asesoría legal sobre aportes al Sistema Dominicano de la Seguridad Social	153
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes	533
Sub-Total	9,712

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Cuadro No. 22

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Año 2025	
Seguro Familiar de Salud (SFS)	
Afiliación de manera irregular a una ARS	951
Solicitud de Carta de no Cobertura en Prestadora De Servicio de Salud en medicamentos ambulatorios	856
Solicitud de carta de no cobertura en Prestadora De Servicio de Salud en medicamentos de alto costo	717
Retención de paciente en Prestadora De Servicio de Salud por factura pendiente de pago	644
Solicitud de Carta de no Cobertura en Prestadora De Servicio de Salud de procedimientos	533
Traspaso realizado de manera irregular a una ARS	540
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar en Sistema Dominicano de la Seguridad Social	309
Cobro de diferencia por encima de lo establecido en internamiento	315
Denegación de cobertura	184
Denegación de cobertura por parte de ARS	77
Cobro de diferencia por encima de lo establecido	381
Cobro de depósito indebido en servicios de salud	97
Cobro de diferencia	19
Denegación de cobertura del catálogo de procedimientos	121
Denuncia de Prestadora De Servicio de Salud por práctica irregular en el servicio	29
Denegación de cobertura a través de una póliza privada	17
Denegación de utilización de material requerido	31
Cobro de depósito indebido en servicios de salud	86
Tardanza en autorización de cobertura por parte de la ARS	32
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes	2,128
Sub-Total	8,068

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Cuadro No. 23

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Año 2025	
Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)	
Solicitud de traspaso de CCI a reparto	2,220
Tardanza en entrega de la Pensión por vejez	320
Traspaso realizado de manera irregular	88
Tramite de asesoría legal sobre SVDS respecto a traspaso de CCI a reparto	110
Solicitud de traspaso de reparto a CCI	70
Tramite de asesoría legal sobre SVDS	59
Denegación de Pensión Solidaria por vejez	63
Solicitud de transferencia de fondos y/o devolución de aportes de reparto por haber sido pensionado o encontrarse activo en el sector privado	35
Solicitud de cancelación de traspaso de CCI a Reparto	14
Reconocimiento de transferencia de fondos y/o devolución de aporte	33
Solicitud de reconocimiento de aportes y beneficios recibidos por INABIMA proveniente de otro sector (Publica o Privado)	4
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes	401
Sub-Total	3,418

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Cuadro No. 24

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Año 2025	
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	
Solicitud de cobertura exgratia y/o concesión de cobertura por parte de la ARLSS	12
Solicitud de reembolsos por gastos médicos en SRL	37
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	50
Denegación de las prestaciones por accidente en trayecto por causa ajena al trabajo	7
Denegación de reembolso de gastos médicos a través del SRL	7
Tramite de asesoría legal sobre seguro de riesgos laborales	10
Inconformidad con el monto de indemnización por discapacidad por calificación inadecuada	3
Inconformidad con el monto del subsidio por discapacidad temporal a través del SRL	3
Retraso en el pago de prestaciones económicas por falta del dictamen de la comisión médica regional/nacional	4
Denegación de pago del subsidio por discapacidad temporal a través del SRL por riesgo laboral excluido y no considerado	9
Sub-Total	142
Total General	21,340

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

b) Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas y plazos

En el año 2025, se recibieron 21,340 quejas, reclamaciones y denuncias, de las cuales se resolvieron de forma satisfactoria por la intervención de la DIDA. El 95%, equivalente a 25,739 quejas y reclamaciones. Esto se debe a que hay reclamaciones que corresponden al año 2024 y se resolvieron en el presente año.



5.4-Resultados mediciones del portal de transparencia

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), al mes de diciembre del año 2025 obtuvo un resultado de un 92.58%, en cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Ley No.200-04 y el Decreto No.130-05 que aprueba el Reglamento de esa legislación.



VI-PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2025

- Como parte de su compromiso con la equidad, la DIDA en su Plan Estratégico Institucional 2025-2028 se compromete a implementar un componente inclusivo transversal en sus procesos, servicios y canales de atención. Esta iniciativa busca garantizar el acceso efectivo de personas con discapacidad, adultos mayores, población migrante y otros grupos en situación de vulnerabilidad, en coherencia con los principios de accesibilidad universal, empatía institucional y justicia social.
- Se realizará un estudio de Gastos de Bolsillo, Conocimiento, Satisfacción y Calidad de los Servicios del Seguro Familiar de Salud (SFS), que ofrece el SDSS a los Afiliados en la República Dominicana. Este proveerá información de utilidad para la toma de decisiones basadas en la evidencia por parte de los actores del sistema y los afiliados.
- Asimismo, la DIDA iniciará la publicación periódica de análisis comparativos sobre el desempeño de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), los cuales estarán disponibles en su página web institucional. Estos documentos brindarán a los afiliados, información clara y objetiva, facilitando la toma de decisiones informada al momento de elegir o evaluar su administradora dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social.



- Además, premiaremos las buenas prácticas en el Sistema Dominicano de Seguridad Social mediante un innovador reconocimiento, cuyo objetivo es incentivar estas prácticas ejemplares y contribuir, así a la eliminación de la vulneración de derechos. La primera edición del premio distinguirá a PSS y ARS con modelos innovadores, eficientes, humanos y resilientes, e incluirá reconocimientos especiales a personas u organizaciones que hayan hecho aportes significativos al sistema, tales como Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), médicos u otros actores del SDSS.
- Continuar fortaleciendo el área de tecnología de la Información y las diferentes plataformas digitales, incluyendo el diseño y desarrollo de un CRM que permita mantener un sistema de comunicación permanente con los usuarios y contribuyentes del SDSS y contar con una base de datos más robusto, ágil, segura y amigable para que el servicio a los afiliados sea más efectivo y eficiente.
- Sello CAF +300 En el marco de la mejora continua de la gestión institucional, la DIDA avanzó en la implementación del Sello CAF +300, consolidando procesos de calidad y transparencia, encontrándose actualmente en espera de la decisión oficial sobre la obtención del sello.
- Apertura de Puntos de Información en Centros de Salud Públicos y Privados desde los territorios. Se ha impulsado la instalación de puntos de información en centros de salud públicos y privados, como parte del compromiso de continuar acercando la DIDA a los afiliados. Esta estrategia busca garantizar el acceso oportuno a la orientación sobre derechos



y coberturas, previniendo vulneraciones y fortaleciendo la protección social desde el primer nivel de atención.

- Readecuación de Espacios Institucionales para optimizar la operatividad, Se avanza en la conclusión de la readecuación del primer y cuarto piso de la sede central en la Torre de la Seguridad Social, así como, del tercer y cuarto piso del edificio Marmer.
- Promover el SDSS mediante la creación de un CRM (Customer Relationship Management o Gestión de la Relación de Clientes)
- Creación de una aplicación informática móvil y de escritorio que permitirá una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del sistema.



VII-ANEXOS

Memoria Institucional 2025

a. Matriz de Logros Relevantes

Programación Metas Física-Financiera de Productos Misionales; Periodo Año 2025													
Productos/Servicios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesoría y defensoría legal del SDSS	125,583	125,583	125,583	132,917	132,917	132,917	132,583	132,583	132,583	125,583	125,583	125,585	1,550,000.00
2-Inversión Producto 6703 en RD\$	5,307,380.33	5,307,380.33	5,307,380.33	5,617,283.33	5,617,283.33	5,617,283.33	10,000,000.00	10,000,000.00	10,000,000.00	11,157,347..55	11,157,347..55	11,157,347..55	96,246,033.66
7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS	23	23	24	35	35	35	35	35	35	24	23	23	350
2-Inversión Producto 7763 en RD\$	6,158,392.33	6,158,392.33	6,158,392.33	8,211,190.00	8,211,190.00	8,211,190.00	40,000,000.00	40,000,000.00	40,000,000.00	29,786,564.65	29,786,564.65	29,786,564.67	252,468,440.96
7764-Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios	5%	10%	10%	7%	9%	9%	7%	9%	9%	13%	12%	0	100%
2-Inversión Producto 7764 en RD\$	564,084.33	564,084.33	564,084.33	564,084.33	564,084.33	564,084.33	2,666,666.67	2,666,666.67	2,666,666.67	3,121,559.04	3,121,559.04	3,121,559.04	20,749,183.11

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Logros Relevantes														
Ejecución Metas Física-Financiera Productos Misionales; Periodo Año 2025														
Productos/Servicios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	%Ejecutado
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesoría y defensoría legal del SDSS	111,380	106,832	123,037	124,042	113,844	117,354	138,576	116,9336	130,761	125,367	121,449	108,912	1,438,490	93%
2-Inversión Producto 6703 en RD\$	0.00	17,887,057.16	8,662,497.34	8,197,625.21	7,582,377.37	22,417,068.26	7,895,469.08	8,439,562.26	8,414,517.99	14,358,292.44	15,232,415.97	9,724,401.07	128,811,284.15	14%
7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS	23	25	25	55	55	55	38	38	40	26	26	7	433	100%
2-Inversión Producto 7763 en RD\$	0.00	6,925,354.66	7,977,782.48	2,177,840.56	6,181,146.83	29,295,016.51	18,984,686.45	9,256,176.89	6,919,725.96	6,184,660.0	13,935,944.63	21,964,183.54	129,802,518.60	14%
7764-Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios	5%	10%	10%	7%	9%	9%	7%	9%	9%	13%	12%	0	100%	99%
2-Inversión Producto 7764 en RD\$	0.00	928,999.13	310,007.31	303,944.29	303,944.29	3,720,489.87	460,344.29	401,944.29	547,764.89	1,181,251.56	912,418.23	1,364,204.89	10,435,313.04	1.12%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



b. Matriz de Ejecución Presupuestaria

Ejecución Presupuestaria, Año 2025						
Código Programa	Nombre del Programa	Asignación Presupuestaria 2025 (RD\$)	Ejecución 2025 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por el Programa	Índice de Ejecución (%)	Participación Ejecución por Programa
01	Acciones Comunes (Áreas Transversales y de Apoyo)	468,112,109.69	283,199,074.49	1	31%	0.1
6703	Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	170,279,405.32	128,811,284.15	1	14%	33.3
7763	7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS	267,077,986.46	129,802,518.60	1	14%	33.3
7764	Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios	22,956,062.00	10,435,313.04	1	1.12%	33.3
Total		928,425,563.47	552,248,190.28	4	60%	100

Fuente: Dirección Financiera



c. Matriz de Principales Indicadores del POA

Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2025							
Año 2025							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2025	Resultados	Porcentaje de Avance
Dirección de Orientación y Defensoría/Misional	Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	Cantidad de personas físicas y jurídicas asistidas	Mensual	1,442,017	1,550,000	Se entregaron 1,438,490 de servicios de orientación y asesoría legal del sobre los beneficios que otorga el SDSS a igual número de personas, a través de las oficinas que operan en los territorios, lo que representó un nivel de avance de 93% en el cumplimiento de la meta con relación al total de asistencias planificadas para el año, con una inversión de RD\$128,811,284.15 equivalente a un 14% según lo programado.	93%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2025							
Año 2025							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2025	Resultados	Porcentaje de Avance
Dirección de Orientación y Defensoría/Misional	Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS	% de Quejas y reclamaciones resueltas	Mensual	22,993	27,200	Se atendieron 21,340 quejas, reclamaciones y denuncias de personas afiliadas que depositaron sus quejas, reclamaciones y denuncias por denegación de derechos, a través de las oficinas que operan en los territorios, logrando darle solución definitiva a 25,739 lo que equivale a un 95% de los casos resueltos por la intervención de la DIDA. Esto es debido a que se resolvieron casos del 2025 que corresponden al año 2024.	95%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2025							
Año 2025							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2025	Resultados	Porcentaje de Avance
Dirección de Promoción y Capacitación de Sistema de la Seguridad Social	Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS	Cantidad de actividades de promoción y difusión realizadas	Mensual	5,426	350	Se realizaron 1,046 actividades de promoción, capacitación y difusión del SDSS a través de las oficinas que operan en los territorios, con el propósito de informar y orientar a los afiliados al SDSS sobre los beneficios del Seguro Familiar de Salud (SFS), el Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS). Al mes de diciembre esta meta se completó en un 100%, con una inversión de RD\$129,802,518.60 equivalente a un 14% según lo programado.	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2025							
Año 2025							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2025	Resultados	Porcentaje de Avance
Dirección de Promoción y Capacitación de Sistema de la Seguridad Social	Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS	Cantidad de personas capacitadas sobre el SDSS	Mensual	5,787	350	Se impartieron 21 talleres, 335 charlas y 4 diplomados sobre seguridad social, a través de las oficinas que operan en los territorios, logrando impactar a través de la capacitación y orientación directa a más de 10,306 personas a grupos de interés en los territorios. 5,952 participantes beneficiados fueron del género femenino 4,354 fueron del género masculino. Se logró el 100% en cumplimiento de la meta de capacitación programada.	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2025							
Año 2025							
Área	Productos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base 2022	Meta 2025	Resultados	Porcentaje de Avance
Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS	Prestadoras de Servicios del Sistema reciben monitoreo de la calidad de los servicios	Porcentaje de prestadoras de servicios de salud monitoreadas a través de la realización de encuestas a afiliados al SDSS.	Mensual	427	490%	Se realizó el monitoreo a 556 Prestadoras de Servicios de Salud públicos y privados en los territorios para medir a través de 5,347 encuestas (3,568 mujeres y 1,179 hombres) la calidad y oportunidad de las prestaciones e informaciones brindadas a los usuarios, así como la satisfacción de estos por el servicio recibido, arrojando un nivel de conocimiento promedio de 89.51% y de satisfacción de 98.04%, con el servicio recibido. Al mes de diciembre esta meta se avanzó en un 99%, con una inversión de RD\$10,435,313.04 equivalente a un 1.12% según lo programado.	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



d. Resumen del Plan de Compras

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	\$ 261,492,061.24
Cantidad de procesos registrados	169
Capítulo	5209
Sub capítulo	1
Unidad ejecutora	1
Unidad de compra	Dirección de Información y Defensa Afiliados Seguridad Social
Año fiscal	2025
Fecha aprobación	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	\$ 105,857,526.86
Obras	N/A
Servicios	\$ 151,634,530.38
Servicios: consultoría	\$ 4,000,004.00
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
MiPyme	\$ 38,993,507.82
MiPyme mujer	\$ 977,325.00
No MiPyme	\$ 221,521,228.42
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	\$ 14,146,950.71
Compra menor	\$ 48,128,365.77
Comparación de precios	\$ 111,808,084.72
Licitación pública	\$ 67,216,500.04
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Subasta inversa	N/A



Excepción - bienes o servicios con exclusividad	N/A
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	\$ 20,192,160.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
excepción - proveedor único	N/A
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	N/A
Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	N/A

Fuente: Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP)

