

Informe de Auto Evaluación Semestral de las Metas Físicas-Financieras Julio-Diciembre 2024

Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión
DEC-FOR013			

I - Información Institucional

I.I - Completar los datos requeridos sobre la institución

Capítulo	5209- Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Subcapítulo	01-Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Unidad Ejecutora	0002-Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Misión	Resguardar el derecho de las personas a la seguridad social en todas las etapas de la vida, a través de la promoción, información, educación, monitoreo, ejerciendo la orientación y defensa de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.
Visión	Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, cultura y educación en seguridad social, para el reconocimiento, acceso al derecho universal y constitucional de la población dominicana a la seguridad social.

II. Contribución a la Estrategia Nacional de Desarrollo

Eje estratégico:	2	DESARROLLO SOCIAL
Objetivo general:	2.2	Salud y seguridad social integral
Objetivo(s) específico(s):	2.2.1	Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud

III. Información del Programa

Nombre:	11-Promoción del Sistema y Defensa de los Afiliados
Descripción:	A través de este programa buscamos promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes, recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final, asesorar a los afiliados en sus recursos amigables o contenciosos, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias; realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), la Administradora de Riesgos Laborales y las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), y difundir sus resultados, a fin de contribuir en forma objetiva a la toma de decisión: y por último, medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados a la Seguridad social.
Beneficiarios:	Todos los afiliados al SDSS y población en general.
Resultado Asociado:	Incrementar las quejas y reclamaciones resueltas de la población afiliada al SDSS de un 83% en el año 2023 a un 84% en el año 2024
Avances del resultado esperado	En el segundo semestre 2024 fueron resueltas el 84% de las quejas y reclamaciones que hicieron los usuarios al SDSS, logrando cumplir la meta del semestre en un 100%.

IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera

IV.I - Desempeño financiero

Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución
\$ 440,217,337.00	\$ 440,217,337.00	\$ 141,008,165.39	32.03%

IV.II - Formulación y Ejecución trimestral de las Metas por Producto

Producto	Indicador	Presupuesto Anual		Programación Semestral		Ejecución Semestral		Avance	
		Física (A)	Financiera (B)	Física (C)	Financiera (D)	Física (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C	Financiero (%) H=F/D

6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesoría y defensoría legal del SDSS.	Número de personas que reciben orientación, asesorías y defensa legal/Número de personas programadas x 100	1,523,000.00	61,135,022.00	761,500.00	30,567,511.00	597,675.00	31,560,269.98	78.48%	103%
7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS.	Cantidad de actividades de promoción y difusión realizadas/Cantidad de actividades de promoción y difusión programadas x 100	325.00	60,384,480.00	162.00	27,192,240.00	162.00	12,815,499.22	100.00%	47.12%
7764-Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios	Cantidad de prestadoras de servicios de salud monitoreadas a través de la realización de encuestas a afiliados al SDSS	100%	5,905,342.00	100.00%	2,952,671.00	97.00%	2,393,318.60	97.00%	81.05%

V. Análisis de los Logros y Desviaciones

V.I - Información de Logros y Desviaciones por Producto

Producto:	6703-Persona físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS
Descripción del producto:	<i>Brindar orientaciones y asistencias sobre las Leyes 13-20 y 87-01 (con sus normas complementarias), por todas las vías, a los usuarios que solicitan nuestros servicios. Así mismo, recibir y atender todas las quejas y reclamaciones de los afiliados al SDSS con denegación de derechos, tramitarlas y darle seguimiento hasta su resolución final.</i>
Logros alcanzados:	<i>En el segundo semestre del año 2024, 597,675 personas recibieron orientación, asesorías y defensa legal, lo que representó un 78.48% en comparación con la meta física programada en el semestre. El 97.65% (583,648) de las asistencias dadas fueron sobre Información y Asesoría Legal y un 2.35% (14,027) fueron sobre Servicios de Defensoría Legal (Quejas y Reclamaciones Atendidas). El 36.51% (223,075) de las asistencias fueron dadas en el Gran Santo Domingo, a través de la Oficina Central y los 5 puntos de información que operan en Megacentro, Sambil, el Punto Expreso Las Américas, Punto GOB Colinas Centro en Villa Mella y el Punto GOB Occidental Mall en Herrera y el 63.49% (370,573) por vía de las 16 oficinas provinciales y el Punto GOB en Santiago. Del 14,027 quejas y reclamaciones atendidas en defensoría legal, el 27.71% (3,873) se recibieron en la Oficina Central y los cinco puntos de información que operan en Megacentro, Sambil, Punto Expreso Las Américas, Punto GOB Colinas Centro en Villa Mella y el Punto GOB Occidental Mall en Herrera y el 72.39% (10,154) en las restantes 16 oficinas ubicadas en igual número de provincias, incluyendo el Punto GOB en Santiago.</i> <i>En términos financieros, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$30,567,511.00 para el segundo semestre del año 2024 y se ejecutaron RD\$31,560,269.98; equivalente al 103% de la programación presupuestaria del segundo semestre 2024.</i>

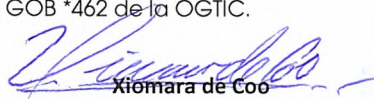
Causas y justificación del desvío:	Justificación desvío físico: Este producto presenta un desvío físico de un 21.52% por debajo de lo programado debido a la disminución inesperada de la demanda de este servicio de orientación y de defensoría legal en los meses de noviembre y diciembre, lo que se atribuye a las lluvias de noviembre y a las festividades que se generan en el mes de diciembre por las navidades, ya que la demanda de estos servicios sube y baja dependiendo de las novedades que presenta el SDSS o de las necesidades de información que tengan los usuarios en un momento dado. Justificación desvío financiero: La meta financiera del producto 6703 planificada para el segundo semestre 2024 no presenta una desviación financiera significativa, ya que solo representa un 3% por encima de lo programado.
Producto:	7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS
Descripción del producto:	Realizar y colocar campañas publicitarias por radio, televisión, prensa escrita y redes sociales, capacitación y educación sobre el SDSS a través de charlas, talleres, cursos, conferencias, encuentros con encargados de recursos humanos, dirigidas a instituciones públicas, empresas privadas, asociaciones, gremios, ONG, sobre los beneficios que ofrece el SDSS.
Logros alcanzados:	En el segundo semestre del año 2024, el producto 7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS, registró en su producción física 162 actividades (119 charlas, 3 talleres, 12 operativos de orientación y 28 reuniones con encargados de recursos humanos de empresas e instituciones públicas), representando un 100% en relación con las 162 actividades que fueron programadas para el segundo semestre del presente año. Fueron beneficiados 3,271 personas, de las cuales el 54.32% fueron del género femenino y un 45.68% del género masculino, incluyendo 870 adultos mayores que recibieron orientación y promoción sobre los beneficios que ofrece el SDSS, sobre igualdad de género y de derechos y oportunidades. Estas actividades fueron realizadas en el Distrito Nacional y las provincias de Santiago, San Pedro de Macorís, La Romana, Barahona, La Vega, Bahoruco, Azua, Mao, Samaná, San Juan de la Maguana, Bavaro, Higüey, Azua y San Francisco de Macorís. En cuanto a la ejecución financiera, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$27,192,240.00, para el segundo semestre año 2024, pero sólo fueron ejecutados RD\$12,815,499.22, igual a 47.12% en el segundo semestre 2024.
Causas y justificación del desvío:	Justificación desvío físico: Este producto no presenta un desvío físico significativo. Justificación desvío financiero: La meta financiera del producto 7763 planificada para el segundo semestre 2024 presenta una desviación de un 52.88% menos de lo programado, debido en gran parte, a que la campaña publicitaria de promoción del SDSS fue colocada en los meses de noviembre y diciembre de este semestre y la ejecución del presupuesto se va a reflejar en el primer trimestre del año 2025.
Producto:	7764-Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios
Descripción del producto:	Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), la Administradora de Riesgos Laborales y las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), y difundir sus resultados, a fin de contribuir en forma objetiva a la toma de decisión; y por último, medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados a la Seguridad social.

Logros alcanzados:	<i>En el segundo semestre del año 2024, 465 Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) recibieron monitoreo a través de la aplicación de encuestas, lo que representó un 97% en comparación con la meta física programada para el año, que fue de 100%. El 97% de las prestadoras monitoreadas corresponde a 202 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), 106 Hospitales, 136 centros de salud privados y a 21 encuentros en los CPNA</i> <i>En términos financieros, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$2,952,671.00 para el segundo semestre del año 2024 y se ejecutaron RD\$2,393,318.60,, equivalente al 81.05% de lo proyectado para el segundo semestre del presente año</i>
Causas y justificación del desvío:	Justificación desvío físico: <i>Este producto no presenta un desvío físico significativo.</i> Justificación desvío financiero: <i>La meta financiera del producto 7764 planificada para el segundo semestre 2024 presenta una desviación financiera de un 18.95% por debajo de lo programado, debido a que no se realizó el estudio de opinión programado para este año.</i>

VI. Oportunidades de Mejora

VI. I - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿qué aspecto puede mejorarse?

- Promover el SDSS a través de campañas publicitarias colocadas en medios masivos de comunicación como son: radio, televisión, prensa escrita y redes sociales.
- 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.
- Actualizar y fortalecer la plataforma tecnológica que responda a las necesidades de innovación tecnológica en los procesos internos y de atención al usuario.
- Continuar avanzando con la implementación a nivel nacional, del proyecto "Ya No Estás Solo, la DIDA 24 Horas Contigo". Un programa innovador, creado para proteger y defender el derecho de los afiliados al SDSS.
- Actualizar y fortalecer el Data Center del centro de cómputos, que garanticen el almacenamiento y procesamiento de datos para la continuidad de los servicios y la gestión de información importante dado el crecimiento de la institución.
- Ejecutar el acuerdo de colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) para implementar políticas del sistema de Ciberseguridad para reguardar y proteger la información importante que genera la institución, sobre todo, la base de datos de los afiliados.
- Fortalecer el programa de capacitación y educación en temas de seguridad social para aumentar el nivel de conocimiento de la población en cuanto a conocer más y mejor los derechos y beneficios que les ofrece el SDSS.
- Ampliación de cobertura de servicios con la creación de nuevas oficinas provinciales, puntos de información en Prestadoras de Servicios de Salud Públicas y Privadas y en los puntos GOB *462 de la OGTIC.


Xiomara de Co

Encargada de la Dirección de Planificación y Desarrollo

