

Dirección General de Presupuesto

Informe de Auto Evaluación del Desempeño Presupuestario Físico-Financiero Cuarto Trimestre 2024

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

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

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

I-ASPECTOS GENERALES

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

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

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

Eje estratégico: Desarrollo Social

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

Objetivo General: 2.2 Salud y Seguridad Social Integral

Objetivos Específicos:

2.2.1 Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud

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

III. (11) INFORMACION DEL PROGRAMA:

Nombre del programa:

11-Promoción del Sistema y Defensa de los Afiliados

¿En qué consiste el programa?

A través de este programa buscamos promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes, recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final, asesorar a los afiliados en sus recursos amigables o contenciosos, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias; realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), 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.

¿Quiénes son los beneficiarios del programa?

Todos los afiliados al SDSS y población en general.

Resultado al que contribuye el programa:

Resultado asociado: Incrementar las quejas y reclamaciones resueltas de la población afiliada al SDSS de un 83% en el año 2023 a un 84% en el año 2024

Avances del resultados esperado

En el cuarto trimestre 2024 fueron resueltas el 83% de las quejas y reclamaciones que hicieron los usuarios al SDSS, logrando cumplir la meta del trimestre en un 99%.

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

Cuadro: Desempeño financiero por programa									
Presupuesto Inicial		Presupuesto Vigente		Presupuesto Ejecutado		Porcentaje de Ejecución			
440,217,337.00		440,217,337.00		92,968,445.13		21.12 %			
PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS METAS TRIMESTRAL									
PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	Presupuesto Anual		Programación 4T 2024		Ejecución 4T 2024		Cumplimiento	
		Metas	Monto Financiero	Programación Física 4T (A)	Programación Financiera 4T (B)	Ejecución Física 4T (C)	Ejecución Financiera 4T (D)	Física % E=C/A	Financiero % F=D/B
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	61,135,022	370,750.00	14,881,905.00	310,423.00	21,444,413.47	83.73	144.10

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	60,384,480	75.00	11,892,123.00	75.00	8,571,396.73	100.00%	72.08
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	480	5,905,342	100.00%	1,230,300	97.00%	1,691,795	97.00%	137.51

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

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

Descripción del producto:

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

Logros Alcanzados:

En el cuarto trimestre del año 2024, un total de 310,423 personas recibieron orientación, asesorías y defensa legal, lo que representó una ejecución de un 83.72% de la meta física programada para el periodo. El 97.67% de las asistencias dadas (303,206) fueron sobre Información y Asesoría Legal y un 2.33% (7,217) sobre servicios de defensoría legal (Quejas y Reclamaciones Atendidas).

El 36.25% (112,541) 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 63.75% (197,882) por vía de las 16 oficinas provinciales, incluyendo el Punto GOB en Santiago.

Del total de las quejas y reclamaciones atendidas en defensoría legal, el 26.97% (1946) 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 73.03% (5,271) en las oficinas provinciales que operan en el interior del país, incluyendo el Punto GOB en Santiago.

En términos financieros, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$14, 881,905 y se ejecutaron RD\$21, 444,413.47 equivalente al 144.10% de la programación presupuestaria del cuarto trimestre año 2024.

Causas y Justificación Desvío Físico

La desviación de un 16.27% de la meta física por debajo de lo programado, se debió a la disminución en la demanda de servicios 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.

Causas y Justificación del Desvío Financiero

La meta financiera del producto 6703 planificada para el cuarto trimestre 2024 presenta una desviación financiera de un 44.10% por encima de lo programado, debido a que se implementó el programa «Ya no Estás Solo, la DIDA 24 Horas Contigo», en el que se amplió el horario de servicios para que los afiliados al SDSS puedan acceder 24 horas 7 días a la semana a los servicios de la DIDA. Es un programa innovador, creado para apoyar, proteger y defender el derecho de los afiliados al SDSS cuando les sean negados o vulnerados sus derechos, lo cual generó un aumento en la contratación de personal necesario para la prestación de este servicio y un aumento en la ejecución del presupuesto de este producto.

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 cuarto trimestre del año 2024, el producto 7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS, registró en su producción física 75 charlas, representando un 100% de ejecución física en relación con las 75 actividades programadas para ese periodo. Fueron beneficiados de forma directa 1,838 personas, de las cuales el 55% corresponden al género femenino (1,004) y un 45% al género masculino (834), incluyendo 575 adultos mayores que recibieron orientación y promoción sobre 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, Monseñor Nouel, Santiago, San Cristóbal, La Vega, San Francisco de Macorís, Samaná, Valverde Mao, San Pedro de Macorís, La Romana, Higüey, Bávaro, Azua, San Juan de la Maguana, Barahona y Bahoruco.

En cuanto a la ejecución financiera, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$11, 892,123.00 y sólo fueron ejecutados RD\$8, 571,396.73, igual a un 72.08%.

Causas y Justificación Desvío Físico

Este producto no presenta desvío físico significativo

Causas y Justificación del Desvío Financiero

La meta financiera del producto 7763 planificada para el cuarto trimestre 2024 presenta una desviación de un 27.92% 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 trimestre 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:

En cuanto al producto 7764, un total de 87 Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) recibieron monitoreo a través de la aplicación de encuestas en el cuarto trimestre, para un total de 465 prestadoras monitoreadas en todo el año, llegando a una ejecución física de 96.87% en el cuarto trimestre, lo que representa un 3.13% menos de lo programado en el cuarto trimestre, que fue de 100%.

En términos financieros, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$1, 230,300.00 y se ejecutaron RD\$1, 691,794.69, equivalente al 137.51% de la programación presupuestaria del cuarto trimestre año 2024.

Causas y Justificación del Desvío Físico

Este producto no presenta un desvío físico significativo

Causas y Justificación del Desvío Financiero

La meta financiera del producto 7764 planificada para el cuarto trimestre 2024 presenta una desviación financiera de un 37.51% por encima de lo programado, debido a un aumento en la nómina de colaboradores de la Dirección de Monitoreo e Investigación, por la contratación de personal necesario para la prestación de este servicio, lo cual aumentó la ejecución del presupuesto de este producto.

VI. (11) OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- 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 resguardar 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 OG TIC.
- Concluir los trabajos de simplificación de trámites para la automatización y mejora de procesos que será implementado de manera interactiva en la nueva plataforma de Servicios en Línea, con especial énfasis en los cuatros servicios seleccionados para el programa Burocracia CERO.


Xiomara de Coo

Encargada de la Dirección de Planificación y Desarrollo

