

Dirección General de Presupuesto

Informe de Auto Evaluación del Desempeño Presupuestario Físico-Financiero Cuarto Trimestre 2025

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

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

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

I-ASPECTOS GENERALES

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

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

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

Eje estratégico: Desarrollo Social

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

Objetivo General: 2.2 Salud y Seguridad Social Integral

Objetivos Específicos:

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

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

III. (11) INFORMACION DEL PROGRAMA:

Nombre del programa:

11-Promoción del Sistema y Defensa de los Afiliados

En que consiste el programa?

A través de este programa buscamos promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes, recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final, asesorar a los afiliados en sus recursos amigables o contenciosos, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la Ley 87-01 y la Ley 13-20 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 88% en el año 2025 a un 90% en el año 2026

Avance al resultado esperado

En el año 2025 fueron resueltas el 86% de las quejas y reclamaciones recibidas de los afiliados al SDSS. Esto se debió a la efectividad del programa "ya no está solo, DIDA 24 horas contigo" que ha permitido dedicar más tiempo de los técnicos para el seguimiento y cierre de los casos de manera satisfactoria en tiempo oportuno. El 14% restante fue tramitado a las demás instancias del SDSS para su revisión y resolución final.

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

Cuadro: Desempeño financiero por programa

Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución
500,217,337.00	940,425,563.47	283,828,900.46	30.18%

PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS METAS ANUAL

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	Metas	Monto Financiero	Presupuesto AÑO 2025		Programación AÑO 2025		Ejecución AÑO 2025		Cumplimiento	
				Programación Física Año 2025 (A)	Programación Financiera Año 2025 (B)	Ejecución Física Año 2025 (C)	Ejecución Financiera Año 2025 (D)	Física % E=C/A	Financiero % F=D/B		
6703-Personas físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesoría y defensa legal/Número de personas programadas x 100	Número de personas que reciben orientación, asesorías y defensa legal/Número de personas programadas x 100	1,550,000	96,246,033.66	1,550,000	96,246,033.66	1,434,473.00	133,635,348.17	92.55%	138.85%		
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	350	252,468,440.96	350	252,468,440.96	439	139,521,264.45	125.43%	55.26%		
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	490	20,749,183.11	100%	20,749,183.11	100%	10,672,287.84	100%	51.43%		

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

Logros alcanzados

En el año 2025, se brindaron un total de 1,434,473 servicios de orientación, asesorías y defensoría legal, lo que representó un 92.55% de cumplimiento de la meta física programada para el periodo. El 98.51% de las asistencias dadas (1,413,320) fueron sobre Información y Asesoría Legal y un 1.49% (21,153) fueron sobre Servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas). El 48% (681,910) de las asistencias en Información y Asesoría Legal fueron dadas a través de la Oficina Central y los Punto GOB que operan en Megacentro, Santo Domingo Este, Expreso Las Américas, Santo Domingo Este; Punto GOB de Sambil, DN; Punto GOB Occidental Mall, Santo Domingo Oeste; y el Punto GOB Colinas Centro, Villa Mella. El 52% (752,563) a través de las 15 oficinas provinciales y en los Punto GOB de Santiago y San Cristóbal cubriendo alrededor de 95 municipios en las 10 regiones del país.

El 54% (11,434) de los servicios de Defensoría Legal fueron dadas en la Oficina Central y los Puntos GOB que operan en Megacentro, Santo Domingo Este; Punto GOB Expreso Las Américas, Santo Domingo Este; Punto GOB de Sambil, DN; Punto GOB Occidental Mall, Santo Domingo Oeste y el Punto GOB Colina Centro en Villa Mella. Las 9,719 (46%) quejas, reclamaciones y denuncias restantes fueron atendidas a través del Punto GOB de Santiago, San Cristóbal y en las 15 oficinas provinciales, cubriendo alrededor de 98 municipios en las 10 regiones de planificación del país. El 52% de las asistencias fueron del género femenino y el 48% del género masculino.

En términos financieros, para este programa misional, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$96,246,033.66 y se ejecutaron RD\$133,635,348.17 equivalente al 138.85% de la programación presupuestaria del año 2025.

Causas y Justificación del Desvío Físico

Este producto presenta un desvío físico de un 7.45% por debajo de lo programado, esto se debe a las festividades de navidad, en diciembre la demanda de servicios tiende a disminuir y también por los días no laborables, actividades que se presentan o decisiones que se toman en la institución, situación que se escapa de nuestro control y que no podemos preverlas.

Causas y Justificación del Desvío Financiero

Este producto presentó un desvío financiero de 38.85% por encima de la meta programada, debido al pago de un bono adicional otorgado al personal, el pago de horas extra a técnicos y empleados que laboran en los operativos 24/7 en apoyo al programa "Ya no está solo, DIDA 24 Horas Contigo", a través de este programa la DIDA acompaña y orienta a los afiliados para que no se les vulneren sus derechos en prestadoras de servicios de salud con la retención de pacientes, cadáveres, cobros indebidos, entre otros. Este acompañamiento y apoyo de la DIDA permitió que durante el año 2025 se redujera el gasto de bolsillo en más de RD\$ 70,000,000, de los cuales se beneficiaron más de 2,400 afiliados que presentaron sus quejas o denuncias en la DIDA por prácticas indebidas.

Producto: 7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción y difusión sobre el SDSS

Descripción del producto:

Realizar y colocar campañas publicitarias de promoción del SDSS por radio, televisión, prensa escrita y redes sociales, brindar capacitación y educación sobre el SDSS a través de charlas, talleres, cursos, conferencias, operativos de orientación, dirigidas a instituciones públicas, empresas privadas, asociaciones, gremios, ONG, sobre los beneficios que ofrece el SDSS.

Logros alcanzados

En el año 2025, el producto 7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS, registró en su producción física 439 actividades (393 charlas, conferencias, operativos de orientación y 21 talleres), representando un 125.43% en relación con la meta programada que fue de 350 actividades para el año. Fueron beneficiados 13,165 personas, de las cuales el 62% (8,132) de los beneficiados son del género femenino y el 38% (5,033) del género masculino. Del total de personas 4,373 fueron adultos mayores que recibieron orientaciones e informaciones sobre el SDSS. En términos financieros se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$252,468,440.96 y se ejecutaron RD\$139,521,264.45 equivalente al 55.26% de la programación presupuestaria del año 2025.

Causas y Justificación Desvío Físico

Este producto presenta un desvío en su meta física de un 25.43% por encima de lo programado, esto se debe a la campaña de promoción colocada en los medios de comunicación, al incremento de las solicitudes de actividades de promoción requeridas por instituciones y gremios, a la apertura del programa "RUTA ya no estás solo, DIDA contigo", y el esfuerzo de los técnicos de llevar los servicios de la DIDA a la comunidad y sectores vulnerables como Capotillo en el Distrito Nacional y en la provincia del Seibo en espacios físicos coordinados, con el objetivo de seguir acercando aún más los servicios de la DIDA a los ciudadanos. Este incremento nos obligó a subir la meta física para el 2026, a 515 actividades.

Causas y Justificación del Desvío Financiero

La meta financiera del producto 7763 planificada para el año 2025, presenta una desviación de un 55.26% por debajo de lo programado, debido a que se presentaron retrasos en los procesos siguientes relacionado con este programa misional: Proceso de Publicidad, DIDA-CCC-PEPB-2025-0007 no concluido, en la recepción de oferta, la Adquisición de equipos audiovisuales y la contratación de una empresa para el levantamiento e implementación de la línea gráfica institucional, DIDA-DAF-CM-2025-0043, adquisición de cámaras, se encuentra en el proceso de apertura de sobre, pagos de campañas de promoción a medios de comunicación que debieron realizarse en diciembre 2025 y que no se pudieron concluir.

La apertura del programa DIDA te informa en radio, por asunto de logística con el medio no se pudo abrir en la fecha programada y fue en el mes de septiembre que comenzó por CDN, la salida durante el año de dos directores de Comunicación influyó en todos los procesos. Por múltiples razones, la institución no puede desarrollar algunos proyectos que tiene inversiones importantes.

Producto: 7764-Prestadoras de servicios del SDSS reciben monitoreo de la calidad de los servicios

Descripción del producto:

Medir la calidad y oportunidad de las prestaciones e informaciones que reciben los afiliados a la seguridad social y realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), del Seguro Nacional de Salud (SeNsa), 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.

Logros alcanzados

En el año 2025, 490 Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) recibieron monitoreo a través de la aplicación de encuestas, lo que representó un cumplimiento de 100% de la meta física programada para el periodo, que fue de 100%.
En términos financieros, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$20,749,183.11 y se ejecutaron RD\$10,672,287.84 equivalente al 51.43% de lo programado para el 2025.

Causas y Justificación Desvío Físico

La meta física del producto 7764. Este producto no presenta desvío físico.

Causas y Justificación del Desvío Financiero

La meta financiera del producto 7764 planificada para el año 2025, presenta una desviación financiera de 48.57% por debajo de lo programado. Esto se debe al retraso en la ejecución del proceso DIDA-DAF-CCC-PEOR-2025-0002, Estudio de Conocimiento, Satisfacción y Gasto de Bolsillo, el cual estaba programado para ser realizado en el cuarto trimestre por un acuerdo institucional que se firmó con el INTEC en fecha 27 de octubre 2025, pero luego en noviembre del 2025, siguiendo las normas de Compra y Contrataciones Públicas se recomendó que tenemos que agotar el proceso que conlleva una compra directa, por lo que esto afectó la fecha para su ejecución y se pasó para realizarse en el primer semestre del año 2026. El proceso DIDA-DAF-CM- 2025-0018 Estudios Diseño, Desarrollo e Implementación de evaluación y Análisis de la Mejores Prácticas de las ARS y las PSS, presentó retraso en su ejecución por lo que no se pudo pagar por completo en el 2025.

Los productos 7763 y 7764 tuvieron una ejecución del 100% en la Meta Física, por el esfuerzo realizado de los técnicos, la ejecución de la meta financiera de estos se vio afectada por los procesos de compra mencionados en la justificación de los desvíos y por pagos a proveedores que se debió saldar en diciembre del año 2025 los cuales pasaron para ser pagados en el año 2026, al igual que los procesos de compras que quedaron pendientes.

VI. (11) OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Continuar con la promoción de los derechos y beneficios del SDSS a través de campañas publicitarias colocadas en medios masivos de comunicación como son: radio, televisión, prensa escrita y redes sociales para empoderar y concientizar a los afiliados.
- Promover el SDSS mediante la creación de un CRM (Customer Relationship Management o Gestión de la Relación de Clientes)
- Concluir los trabajos de la aplicación informática móvil y de escritorio que permitirá una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del sistema.
- Continuar avanzando en el fortalecimiento de 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 a través de la escuela de la seguridad social de la DIDA para aumentar el nivel de conocimiento de los profesionales, técnicos y población en sentido general 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 OGTTIC.
- Enfoque Inclusivo Institucional. En el marco del Plan Estratégico Institucional 2025–2028, la DIDA reafirma su compromiso con la equidad mediante la implementación de 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.
- Readecuación de la infraestructura de la oficina central y provinciales para brindar un mejor servicio a los usuarios y ambiente de trabajo para los colaboradores.
- Aperturar los puntos de información en prestadoras de servicios de salud.

Xiomara De Coo

Dirección de Planificación y Desarrollo

