

Dirección General de Presupuesto

Informe de Auto Evaluación del Desempeño Presupuestario Físico-Financiero Segundo 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 Ley13-20 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 (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: 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 2024 a un 90% en el año 2025

Avance al resultado esperado

En el segundo trimestre del año 2025 fueron resueltas el 89% de las quejas y reclamaciones recibidas de los afiliados al SDSS, logrando cumplir la meta del trimestre en un 1% por encima de la meta programada para el año. Esto se debió a la efectividad del programa "**Ya no está solo, DIDA 24 horas contigo**" que ha permitido dedicar mas tiempo de los técnicos para el seguimiento, solución y cierre de los casos de manera satisfactoria en tiempo oportuno. El 11% restante fue tramitado a las demas instancias del SDSS para su 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		928,425,563.47		122,783,941.27		13.22%			
PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS METAS ANUAL									
PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	Metas	Monto Financiero	Programación Física 2T	Programación Financiera 2T (B)	Ejecución Física 2T (C)	Ejecución Financiera 2T (D)	Cumplimiento	
								Ejecución 2T 2025	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	1,550,000	96,246,033.66	398,750	16,851,850.00	360,332.00	38,197,070.84	90.37%	226.66%
7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el	Cantidad de actividades de promoción y difusión realizadas/Cantidad de actividades de promoción y difusión	350	252,468,440.96	105	24,633,570.00	165.00	47,109,343.90	157.14%	191.25%
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	50%	1,692,253.00	48.00%	4,328,378.45	96%	255.78%

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 segundo trimestre del año 2025, se brindaron un total de 360,332 servicios de orientación, asesorías y defensoría legal, lo que representó un 90.37% de cumplimiento de la meta física programada para el periodo. El 98.58% de las asistencias dadas (355,240) fueron sobre Información y Asesoría Legal y un 1% (5,092) fueron sobre Servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas). El 46.38% (167,155) 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; Punto GOB 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% (188,085) a través de las 15 oficinas provinciales y en los Punto GOB de Santiago y San Cristobal cubriendo alrededor de 95 municipios en las 10 regiones del país.

El 55.51% (2,827) 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 2,265 (44.48%) quejas, reclamaciones y denuncias restantes fueron atendidas a través del Punto GOB de Santiago, San Cristobal 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, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$16,851,850.00 y se ejecutaron RD\$38,197,070.84 equivalente al 226.66% de la programación presupuestaria del segundo trimestre del año 2025.

Causas y Justificación del Desvío Físico

Este producto presenta un desvío físico de un 9.63% por debajo de la meta física programada, debido principalmente a una disminución registrada en las quejas y reclamaciones depositadas por los afiliados y porque la demanda de información y orientación tiende a subir o bajar dependiendo de las novedades que presente el SDSS por resoluciones emanadas del CNSS y por la necesidad de información que en determinado momento requiera el afiliado, lo cual escapa a nuestro control.

Causas y Justificación del Desvío Financiero

Este producto presentó un desvío financiero de 126.66% por encima de la meta programada, debido principalmente a que en el mes de diciembre 2024 y primeros meses del 2025, se aumentó el personal en el área de orientación y defensoría para desarrollar el programa " **Ya no está solo, DIDA 24 horas contigo**" y para fortalecer el área del Coll Center lo que permitió brindar un servicio mas eficiente y oportuno a los usuarios. De igual forma, se adquirieron vehículos para dar apoyo al nuevo programa de **24 horas** para poder trasladar a los técnicos a centro de salud públicos y privados cuando los pacientes afiliados requieran la ayuda de la DIDA para defender sus derechos si le son vulnerados con retención de cadaveres, pacientes retenidos, cobros indebidos, entre otros. Cuando se aprobaron los saldos, ya había pasado la fecha de la reprogramación.

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, brindar 60capacitación 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 trimestre del año 2025, el producto 7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS, registró en su producción física 165 actividades (105 charlas, 7 talleres, 53 operativos de orientación), representando un 157.14% en relación con la meta programada que fue de 105 actividades para el trimestre. Fueron beneficiados 4,570 personas, de las cuales el 59.19% (2,705) de los beneficiados son del género femenino y el 40.81% (1,865) del género masculino. Del total de personas impactadas, 2,225 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\$24,633,570.00 y se ejecutaron RD\$47,109,343.90.

Causas y Justificación Desvío Físico

Este producto presenta un desvío en su meta física de un 57.14% por encima de lo programado, esto se debió al incremento de las solicitudes de actividades de promoción requeridas por instituciones y al esfuerzo de los técnicos y promotores en satisfacer la demanda de nuestros servicios para dar a conocer los derechos de los afiliados.

Causas y Justificación del Desvío Financiero

La meta financiera del producto 7763 planificada para el segundo trimestre del año 2025, presenta una desviación de un 91,25% por encima de lo programado, debido básicamente al pago de facturas por la campaña publicitaria montada en el primer trimestre del 2025 y el pago de la adquisición de vehículos para reforzar las actividades de promoción, educación sobre el SDSS y de monitoreo a través de las 16 oficinas que operan a nivel nacional. Cuando se aprobaron los saldos, ya había pasado la fecha de la reprogramación.

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 (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.

Logros alcanzados

En el segundo trimestre del año 2025, 107 Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) recibieron monitoreo a través de la aplicación de encuestas, lo que representó un cumplimiento de 48% de la meta física programada para el periodo, que fue de 50%.

En términos financieros, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$1,692,253.00 y se ejecutaron RD\$4,328,378.45 equivalente al 110% de lo programado para el segundo trimestre 2025.

Causas y Justificación Desvío Físico

Este producto no presenta desvío físico significativo.

Causas y Justificación del Desvío Financiero

La meta financiera del producto 7764 planificada para el segundo trimestre del año 2025, presenta una desviación financiera de 155.78% por encima de lo programado, debido al pago de la adquisición del vehículo asignado a esa dirección para realizar labores de monitoreo en la comunidad de manera mas oportuna y efectiva. Cuando se aprobaron los saldos, ya había pasado la fecha de la reprogramación.

- 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 OGTTIC.
- 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 cuátrros servicios seleccionados para el programa Burocracia CERO.

Xiomara de Coo

Dirección de Planificación y Desarrollo

