

## Dirección General de Presupuesto

### Informe de Auto Evaluación del Desempeño Presupuestario Físico-Financiero Primer 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 83% en el año 2023 a un 84% en el año 2024

#### Avance al resultado esperado

En el primer 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 5% por encima de la meta programada en 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 tecnicos para el seguimiento, solucion y cierre de los casos de manera satisfactoria en tiempo oportuno.

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

**Cuadro: Desempeño financiero por programa**

<b>Presupuesto Inicial</b>	<b>Presupuesto Vigente</b>	<b>Presupuesto Ejecutado</b>	<b>Porcentaje de Ejecución</b>
500,217,337.00	500,217,337.00	96,220,669.61	19.20%

#### PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS METAS ANUAL

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	Presupuesto Anual		Programación 1T 2025		Ejecución 1T 2025		Cumplimiento	
		Metas	Monto Financiero	Programación Física 1T (A)	Programación Financiera 1T (B)	Ejecución Física 1T (C)	Ejecución Financiera 1T (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	1,550,000	65,505,821	376,750	15,922,141.00	346,615.00	26,549,554.50	92.00%	166.75%
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	350	86,217,495	70	18,475,177.00	73.00	5,447,797.14	104.28%	29.49%
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	610	6,769,012.00	100%	1,692,253.00	37%	1,239,006.44	37%	73.22%

## 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 primer trimestre del año 2025, un total de 346,615 personas recibieron orientación, asesorías y defensoría legal, lo que representó un 92% de cumplimiento de la meta física programada para el periodo. El 98.46% de las asistencias dadas (341,249) fueron sobre Información y Asesoría Legal y un 1.54% (5,366) fueron sobre Servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas). El 40.% (136,621) 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 60% (204,628) 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 43% (2,304) 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 3,062 (57%) quejas, reclamaciones y denuncias restantes fueron atendidas a través del Punto GOB de Santiago y 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\$15,922,141.00 y se ejecutaron RD\$, 26,549,554.50 equivalente al 166.75% de la programación presupuestaria del primer trimestre del año 2025.

#### **Causas y Justificación Desvío Físico**

Este producto presentó un desvío físico de un 8% por debajo de la meta programada debido principalmente a que la demanda de este servicio generalmente tiende a disminuir en los primeros dos meses del año, independientemente de las novedades que presenta el SDSS o de las necesidades de información de los usuarios en determinado momento, situación que escapa a nuestro control y que dependen de factores externos.

#### **Causas y Justificación del Desvío Financiero**

Este producto presentó un desvío financiero de un 66.75% por encima de la meta programada, debido principalmente a que en el mes de diciembre 2024 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 que permitió brindar un servicio mas eficiente y oportuno a los usuarios.

## **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 primer trimestre del año 2025, el producto 7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS, registró en su producción física 73 actividades (46 charlas, 2 talleres, 25 operativos de orientación), representando un 104.28% en relación con la meta programada que fue de 70 actividades para el trimestre. Fueron beneficiados 2,045 personas, de las cuales el 61.56% (1,259) de los beneficiados son del género femenino y el 38.44% (786) del género masculino. Del total de personas impactadas, 737 fueron adultos mayores que recibieron orientaciones e informaciones sobre el SDSS. En términos financieros se proyectó el uso de recursos por un monto de 18,475,177.00 y se ejecutaron 5,447,797.14

### **Causas y Justificación Desvío Físico**

Este producto no presenta un desvío físico significativo

### **Causas y Justificación del Desvío Financiero**

La meta financiera del producto 7763 planificada para el primer trimestre del año 2025, presenta una desviación de un 70.51% por debajo de lo programado, debido a que en el periodo diciembre 2024 -febrero 2025 se colocó una campaña publicitaria de promoción del SDSS la cual se había programado pagarla en el primer trimestre del 2025, el pago no fue posible por dificultades en el proceso de pago, de igual forma, se afectaron los gastos relacionados con la logística para montar las actividades en las comunidades. dicha ejecución presupuestaria se reflejará en el segundo 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 el primer trimestre del año 2025, 229 Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) recibieron monitoreo a través de la aplicación de encuestas, lo que representó un cumplimiento de 37% de la meta física programada en el periodo, que fue de 70.

En términos financieros, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$1,692,253.00 y se ejecutaron RD\$1,239,006.44 equivalente al 73.22% de lo programado para el primer trimestre 2025.

### **Causas y Justificación Desvío Físico**

Este producto presenta un desvío físico de un 12% por encima de lo programado para el periodo, debido a que se amplió la muestra en San Juan de la Maguana a través de la oficina, para realizar un mayor levantamiento de opinión de usuarios sobre cobertura y atención en prestadoras de servicio de salud.

### **Causas y Justificación del Desvío Financiero**

La meta financiera del producto 7764 planificada para el primer trimestre del año 2025, presenta una desviación financiera de un 26.78% por debajo de lo programado, debido a que no se pudo concluir el proceso para la adjudicación del estudio de opinión programado para el periodo.

## 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 Privadas y en los puntos GOB \*462 de la OGTIC.
- 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 Co...

Encargada de la Dirección de Planificación y Desarrollo

