

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 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 (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 2024 a un 90% en el año 2025

Avance al resultado esperado

En el cuarto trimestre del año 2025 fueron resueltas el 83% 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 mas tiempo de los tecnicos para el seguimiento, solución y cierre de los casos de manera satisfactoria en tiempo oportuno. El 17% restante fue tramitado a las demas instancias del SDSS para su revisión y resolución final.

Porcentaje de Ejecución
10.79%

Cuentas	Cumplimiento %	Fuerza de cumplimiento %
Recepción de la 4T (D)	Física % E=C/A	Financiera % F=D/C
173.50	90.58%	131.86%
254.11	121.43%	60.00%
849.48	100%	39.40%

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 cuarto trimestre del año 2025, se brindaron un total de 341,253 servicios de orientación, asesorías y defensoría legal, lo que representó un 90.58% de cumplimiento de la meta física programada para el periodo. El 98.44% de las asistencias dadas (335,937) fueron sobre Información y Asesoría Legal y un 1.56% (5,316) fueron sobre Servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas). El 51.71% (176,449) 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 Sambí, DN; Punto GOB Occidental Mail, Santo Domingo Oeste; y el Punto GOB Colinas Centro , Villa Mella. El 48.29% (164,804) 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 59.42% (3,159) 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 Sambí, DN; Punto GOB Occidental Mail, Santo Domingo Oeste y el Punto GOB Colina Centro en Villa Mella. Las 2,157 (40.58%) 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 50.43% de las asistencias fueron del género femenino y el 49.57% del género masculino. En términos financieros, para este programa misional, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$33,472,042.66 y se ejecutaron RD\$44,139,173.50 equivalente al 131.87% de la programación presupuestaria del cuarto trimestre del año 2025.

Causas y Justificación del Desvío Físico

Este producto presenta un desvío físico de un 9.42%, esto se debe a que, por las festividades de navidad, en diciembre la demanda de solicitudes a los servicios tiende a

Causas y Justificación del Desvío Financiero

Este producto presentó un desvío financiero de 31.87% por encima de la meta programada, debido al pago de regalía y bono otorgado al personal, el pago de horas extra a técnicos y empleados que laboran en los operativos y los fines de semana en apoyo al programa " Ya no está solo, DIDA 24 Horas Contigo ", acompañando y orientando a la ciudadanía en los territorios para que no se les vulneren sus derechos.

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 60 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 2025, el producto 7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS, registró en su producción física 85 actividades (81 charlas, conferencias y 4 talleres), representando un 121.43% en relación con la meta programada que fue de 70 actividades para el trimestre. Fueron beneficiados 2,877 personas, de las cuales el 65.03% (1,871) de los beneficiados son del género femenino y el 34.97% (1,006) del género masculino. Del total de personas 504 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\$89,359,693.96 y se ejecutaron RD\$53,637,254.11 equivalente al 60.02% de la programación presupuestaria del cuarto trimestre.

Causas y Justificación Desvío Físico

Este producto presenta un desvío en su meta física de un 21.43% por encima de lo programado, esto es debido a la apertura del programa "RUTA ya no estás solo, DIDA contigo", a través del esfuerzo de los técnicos se llevaron los servicios de la DIDA a la comunidad en sectores vulnerables como Capotillo en el Distrito Nacional y en la provincia del Seibo en unidades móviles y en espacios físicos coordinados con el objetivo de seguir acercando aún mas los servicios de la DIDA a los ciudadanos.

Causas y Justificación del Desvío Financiero

La meta financiera del producto 7763 planificada para el cuarto trimestre del año 2025, presenta una desviación de un 39.98% 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, en la recepción de oferta y a la Adquisición del Sistema de Cámara, DIDA-DAF-CM-2025-0043 que se encuentra publicado.

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 cuarto trimestre del año 2025, 94 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\$9,364,677.11 y se ejecutaron RD\$3,694,849.48 equivalente al 39.46% de lo programado para el cuarto trimestre 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 cuarto trimestre del año 2025, presenta una desviación financiera de 60.54% 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 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 trimestre del año 2026. El proceso DIDA-DAF-CCC-PEOR-2025-0002 Estudio de Conocimiento, Satisfacción y Gasto de Bolsillo, el cual estaba programado para ser realizado 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 trimestre del año 2026. El proceso DIDA-DAF-CCC-PEOR-2025-0002 Estudio de Conocimiento, Satisfacción y Gasto de Bolsillo, el cual estaba programado para ser realizado 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 trimestre del año 2026.

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 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 cuatros servicios seleccionados para el programa Burocracia CERO.


Xiomara De Coo

Dirección de Planificación y Desarrollo

