

Dirección General de Presupuesto

Informe de Auto Evaluación del Desempeño Presupuestario Físico-Financiero Primer Trimestre 2026

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 los derechos de las personas a la Seguridad Social en todas las etapas de la vida, mediante promoción, educación, información, orientación, monitoreo y defensa efectiva de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Visión: Ser una institución líder en atención ciudadana, defensoría de derechos y educación en seguridad social, con enfoque inclusivo, accesibilidad universal y empatía institucional; fortalecida por procesos de digitalización, articulación interinstitucional y presencia territorial ampliada.

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 2025 a un 90% en el año 2026.

Avance al resultado esperado

En el primer trimestre del año 2026 fueron resueltas el 85% de las quejas y reclamaciones recibidas de los afiliados al SDSS. Esto se debió a la efectividad del programa "ya no está solo, **DDA 24 horas contigo**" que ha permitido la mejora continua en dedicar más tiempo de los técnicos para el seguimiento y cierre de los casos de manera satisfactoria en tiempo oportuno. El 15% 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
632,217,337.00	632,217,337.00	47,308,366.98	7.48%

PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS METAS ANUAL

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	Presupuesto Año 2026		Programación 1T 2026		Ejecución 1T 2026		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	1,534,063	156,932,916.00	370,650	30,510,235.00	407,914	27,293,098.39	110.05%	89.46%
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	519	104,966,545.00	85	6,000,000.00	137	19,123,962.16	161.18%	318.73%
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	722	14,334,532.00	25%	2,000,000.00	23%	891,306.43	92%	44.57%

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 2026, se brindaron un total de 407,914 servicios de orientación, asesorías y defensoría legal, lo que representó un 110.05% de cumplimiento de la meta física programada para el periodo. El 98% de las asistencias dadas (401,667) fueron sobre Información y Asesoría Legal y un 2% (6,247) fueron sobre Servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias). El 51% (206,772) 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 49% (201,142) 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 59% (3,680) 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 2,567 (41%) 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\$30,510,235 y se ejecutaron RD\$27,293,098.39 equivalente al 89.46% de la programación presupuestaria programada para el primer trimestre del año 2026.

Causas y Justificación del Desvío Físico

Este producto presenta un desvío físico de un 10.05% por encima de lo programado, esto se debe a que la DIDA tiene mayor presencia en la población a través de los medios de comunicación, con la participación de nuestro Director General transmitiendo información importante a los ciudadanos sobre la DIDA y el SDSS, la campaña de promoción montada en los medios de comunicación para orientar a los ciudadanos sobre sus derechos y beneficios en la seguridad social, el programa "DIDA 24 Horas Contigo" un programa innovador para atender a los afiliados 24/7, todas estas y otras acciones han permitido que los afiliados se empoderen más de sus derechos y tengan mayor conocimiento de la existencia de la DIDA para tratar su problemática, como la institución que lo orienta, defiende y le puede acompañar cuando les vulneren su derecho en la seguridad social. En sentido general, están procurando más los servicios de la DIDA, lo cual, de mantener esa trayectoria, para el tercer trimestre estaríamos modificando la meta.

Causas y Justificación del Desvío Financiero

Este producto presentó un desvío financiero de 10.54% por debajo de la meta programada. Se debió 1) a la disposición del MAP de solo permitir en el primer trimestre del año 2026 la sustitución de empleados, no así el nombramiento de nuevo personal para puestos, los cuales habían sido programados. 2) El pliego DIDA CCC LPN-2025-0001 para la adquisición de equipos informáticos (computadoras entre otros) a ser asignado en parte a este programa, fue adjudicado y solo estamos a la espera de la certificación del contrato en la CGR para recibir los productos, luego procesar los pagos y cargar a este programa la parte que les corresponde.

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 primer trimestre del año 2026, el producto 7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS, registró en su producción física 137 actividades (93 charlas, conferencias, 3 talleres y 41 operativo de orientación), representando un 161.18% en relación con la meta programada que fue de 85 actividades para el primer trimestre del año. Fueron beneficiados 4,693 personas, de las cuales el 62% (2,910) de los beneficiados son del género femenino y el 38% (1,783 del género masculino. Del total de personas, 1,784 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\$6,000,000 y se ejecutaron RD\$19,123,962.16 equivalente al 318.73% de la programación presupuestaria para el trimestre.

Causas y Justificación Desvío Físico

Este producto presenta un desvío en su meta física de un 61.18% por encima de lo programado, esto se debe a la campaña de promoción colocada en los medios de comunicación, con la apertura del programa RUTA DIDA Conigo se realizaron algunos operativos de orientación extras por solicitud de la comunidad en diferentes localidades, actividades que entendíamos eran importantes para los afiliados partiendo del rol de la DIDA de estar cada vez más cerca de los afiliados.

Causas y Justificación del Desvío Financiero

La meta financiera del producto 7763 planificada para el primer trimestre del año 2026, presenta desvío de un 218.73% por encima de lo programado, el desvío se debe a los pagos realizados durante el primer trimestre del año 2026 de facturas correspondientes a campaña de promoción montadas en los medios de comunicación masivos mediante el proceso DIDA CCC-PEPB-2025-0004 y DIDA CCC-PEPB-2025-0007 para los últimos meses del año 2025 y que por razones ajenas a nuestra voluntad no se pudieron pagar antes de terminar el año 2025.

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 primer trimestre del año 2026, 165 Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) recibieron monitoreo a través de la aplicación de encuestas, lo que representó un cumplimiento de 23% de la meta física programada para el periodo, que fue de 25%.

En términos financieros, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$2,000,000 y se ejecutaron RD\$891,306.43 equivalente al 44.57% de lo programado para el trimestre.

Causas y Justificación Desvío Físico

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

Causas y Justificación del Desvío Financiero

La meta financiera del producto 7764 planificada para el primer trimestre del año 2026, presenta una desviación financiera de 55.43% por debajo de lo programado. Esto se debe a que para el primer trimestre del 2026 se había programado adjudicar los contratos de dos consultores que fueron contratados en el 2025 para realizar un trabajo relacionado con el premio a las buenas prácticas en seguridad social y de un estudio actuarial con el objetivo de concluir los trabajos. Por asunto de tiempo no se terminaron los procesos para realizar los pagos, estos pliegos son 1) DIDA-DAF-CM-2025-0018 y 2) DIDA-DAF-CM-2025-0009.

VI. (11) OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Promover el SDSS mediante la creación de un CRM (Customer Relationship Management o Gestión de la Relación de Clientes) y 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.
- 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.
- Fortalecer de la plataforma tecnológica que responda a las necesidades de innovación tecnológica en los procesos internos y de atención al usuario.
- Avanzar 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, 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 reguardar 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 OGTIC.
- Implementar un componente Inclusivo transversal en sus procesos, servicios y canales de atención. Garantizando 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 C66

Dirección de Planificación y Desarrollo

