

DIDA



Dirección General de Información
y Defensa de los Afiliados a la
Seguridad Social

Informe de Auto Evaluación Física-Financiera

Julio-Septiembre 2026

Dirección De Planificación y Desarrollo

Presupuesto
Dirección General de Presupuesto
Informe de Auto Evaluación del Desempeño Presupuestario Físico-Financiero Tercer 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 tercer trimestre del año 2026 fueron resueltas y cerradas el 90% de las quejas y reclamaciones recibidas de los afiliados al SDSS. El 10% restante fue tramitado a las demás instancias del SDSS para su revisión y resolución final.

10

0.000

Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado Areas Misionales	Porcentaje de Ejecución en base al Presupuesto Inicial
632,217,337.00	1,407,215,029.23	58,327,314.29	9.23%

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	Presupuesto Año 2026		Programación 3T 2026		Ejecución 3T 2026		Cumplimiento	
		Metas	Monto Financiero	Programación Física 3T (A)	Programación Financiera 3T (B)	Ejecución Física 3T (C)	Ejecución Financiera 3T (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	396,381	40,956,223.00	473,070	27,594,170.16	119%	67.37%
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	172	30,666,666.00	180	29,537,361.70	105%	96.32%
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	75%	5,500,000.00	75%	1,195,782.43	100%	21.74%

Producto: 6703-Persona físicas y jurídicas reciben servicios de orientación, asesorías y defensa legal del SDSS

Descripción del producto:

Brindar servicios de información y orientación 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 tercer trimestre del año 2026, se brindaron un total de 473,070 servicios de orientación, asesorías y defensoría legal, lo que representó un 119% de cumplimiento de la meta física programada para el periodo. El 98.66% de las asistencias dadas (466,748) fueron sobre Información y Asesoría Legal y un 1.34% (6,322) fueron sobre Servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas). El 49% (230,559) 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 Colinas Centro, Villa Mella. El 51% (242,511) 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 de salud del país.

De las 6,322 servicios de Defensoría Legal atendidas, (quejas, reclamaciones y denuncias), el 57% (3,573) 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 2,749 (43%) 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 53% de las asistencias fueron del género femenino y el 47% del género masculino.

En términos financieros, para este programa misional, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$40,956,223.00 y se ejecutaron RD\$27,594,170.16 equivalente al 67.37% de la programación presupuestaria programada para el tercer trimestre del año 2026.

Causas y Justificación del Desvío Físico

La meta física del producto 6703. Este producto presenta un desvío físico de 19% por encima de lo establecido, esto se debe a que se realizaron tres operativos de servicio de información y orientación durante los programas Ruta DIDA Contigo realizados en varias comunidades: Jarabacoa, La Vega y San Fco. de Macoris, lo que contribuyó a incrementar los servicios brindados al llevarlos a la comunidad.

Causas y Justificación del Desvío Financiero

Este producto presentó un desvío financiero de 32.63% por debajo de la meta programada, El proceso DIDA CCC LPN-2025-0001 para la adquisición de equipos informáticos, el pliego fue adjudicado, se recibieron los productos en el segundo trimestre y se entregaron al área de Orientación y Defensoría en la oficina central y provinciales. Sin embargo, la factura de pago no se ha concluido, será en el cuarto trimestre.

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 tercer trimestre del año 2026, el producto 7763-Personas físicas y jurídicas reciben promoción, capacitación y difusión sobre el SDSS, registró en su producción física 180 actividades (79 charlas y conferencias, 10 talleres, 69 operativo de orientación y 22 encuentros), representando un 105% en relación con la meta programada que fue de 172 actividades para el tercer trimestre del año. Fueron beneficiados 4,861 personas, de las cuales el 58% (2,806) de los beneficiados son del género femenino y el 42% (2,055) del género masculino. Del total de personas, 2,405 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\$30,666,666.00 y se ejecutaron RD\$29,537,361.70 equivalente a una ejecución de un 96.32%, registrando un desvío 3.68% por debajo de lo planificado para el trimestre.

Causas y Justificación Desvío Físico

La meta física del producto 7763. Este producto no presenta un desvío físico significativo .

Causas y Justificación del Desvío Financiero

La meta financiera del producto 7763. Este producto no presenta un desvío financiero significativo.

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 tercer trimestre del año 2026, 183 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 programada para el trimestre, el cual fue de 25%.

En términos financieros, se proyectó el uso de recursos por un monto de RD\$5,500,000 y se ejecutaron RD\$1,195,782.43 equivalente al 21.74% de lo programado para el trimestre.

Causas y Justificación Desvío Físico

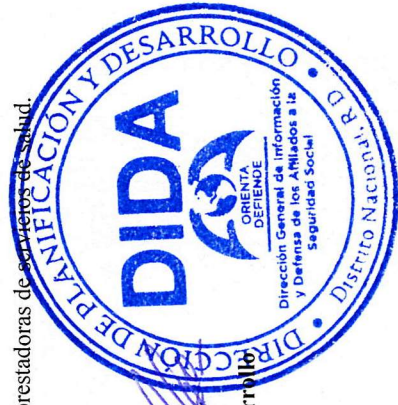
La meta física del producto 7764. Este producto no presenta desvío físico.

Causas y Justificación del Desvío Financiero

La meta financiera del producto 7764 planificada para el tercer trimestre del año 2026, presenta una desviación financiera de 78.26% por debajo de lo programado. Esto se debe a que el pliego del estudio de gasto de bolsillo DIDA CCC-PEAC 2026-0001 se declaró desierto y se tuvo que rehacer para subirlo de nuevo con el número DIDA CCC-PEAC 2026-0002, Ese pliego a presentado varios inconvenientes, actualmente no ha sido adjudicado, está en proceso.

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 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 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 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 Coo
Dirección de Planificación y Desarrollo