



**DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA  
SEGURIDAD SOCIAL**

**BOLETÍN ESTADÍSTICO DIDA  
AÑO 2010**

**SANTO DOMINGO, D. N.  
ENERO 2011**



## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA NO.</b>
INTRODUCCIÓN .....	1
BOLETÍN GENERAL DE ESTADÍSTICA DIDA, AÑO 2010 .....	2
A. ASISTENCIAS A USUARIOS. ....	2
B. RECLAMACIONES .....	16
C. ASESORÍAS MÉDICAS .....	31
D. PENSIONES CERTIFICADAS.....	33
E. PROMOCIÓN .....	36
F. COMUNICACIONES. ....	38
G. LLAMADAS AL CALL CENTER .....	40
H. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	41
CUADROS.....	43
ANEXOS.....	43
1. ASISTENCIAS .....	a
2. PREGUNTAS MÁS FRECUENTES .....	e
3. RECLAMACIONES .....	g
4. ASESORÍAS MÉDICAS .....	m
5. PENSIONES CERTIFICADAS.....	n
6. PROMOCIÓN.....	o
7. COMUNICACIONES.....	q
8. LLAMADAS AL CALL CENTER .....	s



## INTRODUCCIÓN

El Boletín Estadístico DIDA 2010, recoge los resultados de la gestión institucional durante el año. Presenta datos que determinan el número de asistencias brindadas, los medios utilizados por los usuarios para acercarse a la DIDA, distribución y comportamiento de los datos según los tres tipos de seguros del SDSS: Seguro Familiar de Salud, Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia y Seguro de Riesgos Laborales. Incluye, además, las diferentes causas e inquietudes de los usuarios, la cantidad de casos cerrados y abiertos por instituciones del sistema, actividades de promoción y comunicación, entre otras.

El sistema de atención a los usuarios, evidenció un 98.7% de nivel de efectividad, permitiendo dar respuestas efectivas a miles de afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social y al pueblo en general que se acercó a la DIDA en busca de asistencias.

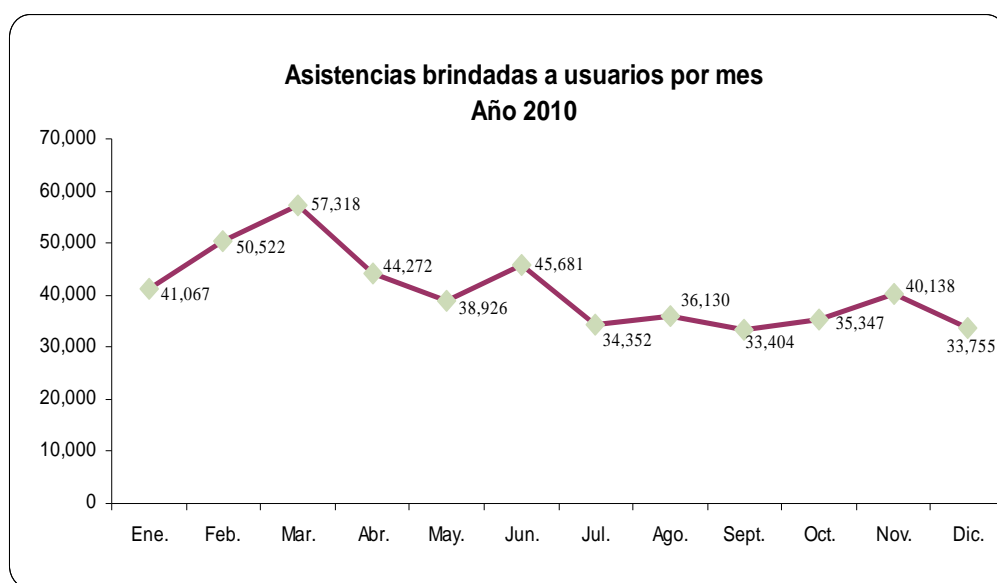
Para mayor comprensión y entendimiento de los resultados, los datos se presentan de forma gráfica y analítica, con un conjunto de matrices anexas que permiten al lector verificar los resultados con mayor certeza y profundidad.

## BOLETÍN GENERAL DE ESTADÍSTICA DIDA, AÑO 2010

### A. ASISTENCIAS A USUARIOS.

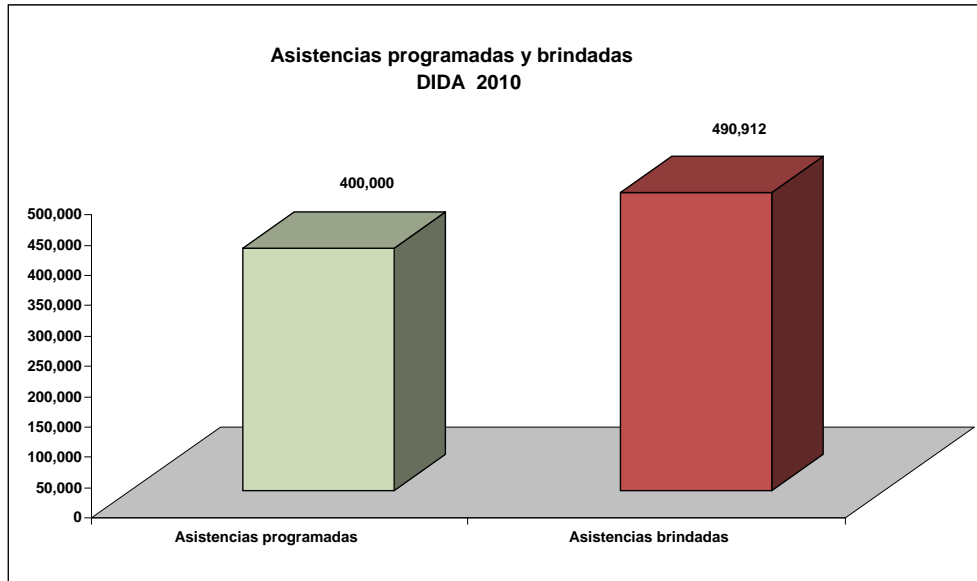
En el año 2010, se recibieron 490,912 personas que solicitaron asistencias a la institución, de las cuales, se solucionaron y dieron respuestas a 484,946 casos y problemáticas. Este resultado evidencia un 98.7% de efectividad por parte de la DIDA en la solución de problemas e inquietudes de los usuarios. El 1.3% de los casos que permanecen abiertos han sido tramitados a las diferentes instancias del sistema para su conocimiento y aprobación. (Ver gráfico 1 y cuadro anexo).

Gráfico 1



La DIDA superó la meta programada en asistencias en un 22.7% (90,912 asistencias más), lo que refleja el esfuerzo de la institución para cumplir con la meta programada y la receptividad para asistir a todos los usuarios que requieran ser asistidos.

**Gráfico 2**



De acuerdo al medio utilizado para asistir a los usuarios, sólo se registró aumento en los seguimientos de casos abiertos en un 13.1% con relación al 2009, lo que muestra el interés en el manejo y seguimiento de los casos abiertos y los tramitados a otras instancias del sistema para su solución.

Al igual que en el año 2009, el medio más usado por los usuarios fue la vía telefónica representando el 38.0% del total, (186,097 asistencias); de este porcentaje, el 27.6% (51,367 asistencias) la recibieron los usuarios mediante el sistema de respuestas automáticas del interactivo de correo de voz (IVR). La habilitación de este sistema a partir del mes de julio del 2009, permite a los usuarios obtener respuestas puntuales sobre inquietudes y preguntas más frecuentes e importantes para los usuarios.

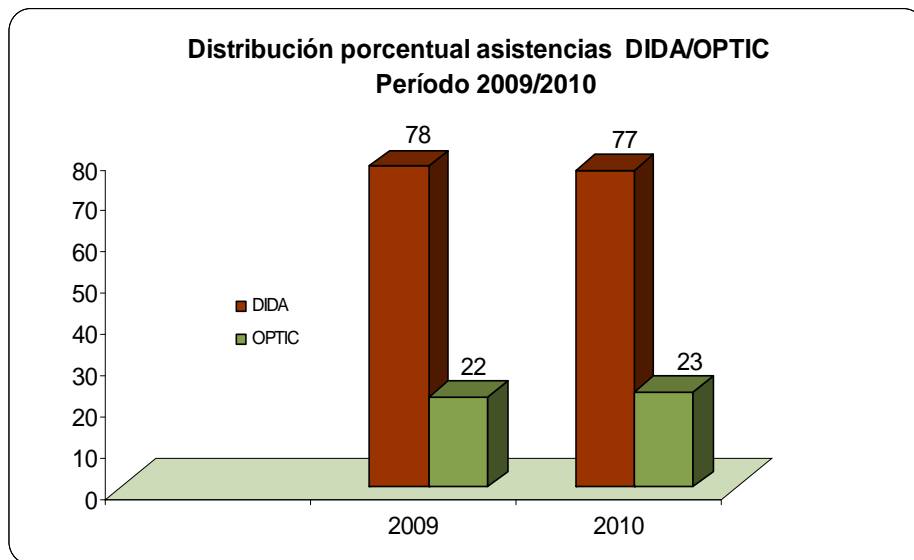
Las orientaciones mediante este sistema están dirigidas a preguntas cómo: el Proceso de traspaso CCI a Reparto, los traspasos de ARS, la afiliación de los dependientes directos, afiliación de los dependientes adicionales y cómo acceder a los beneficios de maternidad y lactancia. (Ver gráfico 3 y cuadro 2 anexo).

**Gráfico 3**



En el año 2010, el 23% (61,213 asistencias directas a usuarios) se ofrecieron a través del \*GOB (262) de la OPTIC. Aunque el porcentaje de asistencias con relación al total ofrecido en el año representó el 23% y se evidenció un repunte en las asistencias a partir del mes de octubre, las mismas en valor absoluto se redujeron en 5,428 con relación al 2009.

**Gráfico 4**

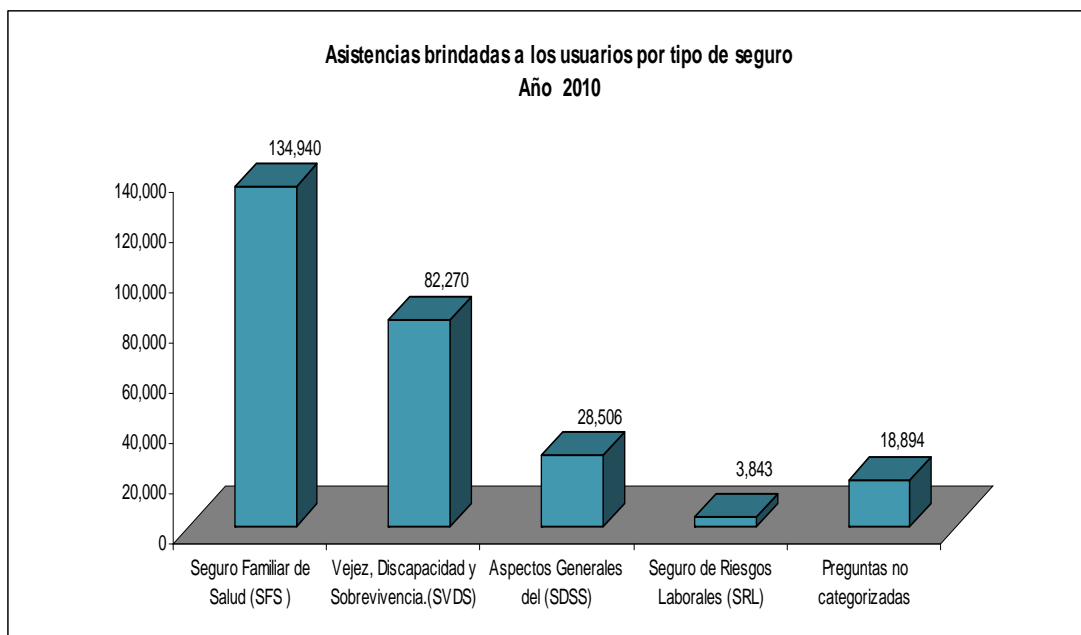


En el año 2010, tanto el SFS como el de SVDS experimentaron variaciones importantes en los datos con relación al año 2009. El SFS volvió a representar el mayor porcentaje en asistencias directas a usuarios con un 50% del total (134,940 asistencias), registrándose 12,679 asistencias más que en el año 2009 cuando alcanzó el 39% (122,261 asistencias). Mientras que el SVDS para el 2010 representó el 31% (82,270 asistencias) registrando 61,413 asistencias menos que el año 2009 cuando alcanzó el 47% (143,683 asistencias).

Al igual que en años anteriores, el SRL no presentó ninguna variación porcentual, apenas mantiene el 1% del total (3,843 asistencias) en valor absoluto con relación al 2009 aumentó 914 asistencias equivalente al 8.7%.

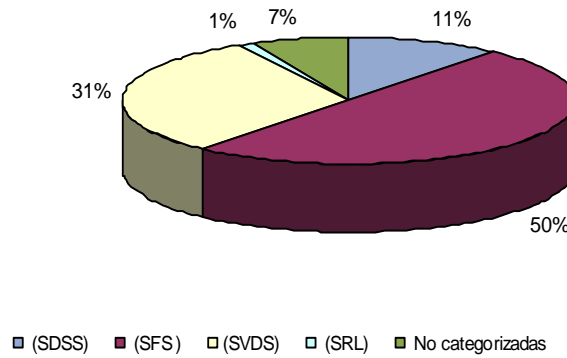
Las preguntas no categorizadas en ningún tipo de seguro se incrementaron por encima del 100% con relación al 2009, aunque sólo representaron el 7% de las asistencias. (Ver gráficos 5, 6 y 7 y cuadro 3 anexo).

**Gráfico 5**



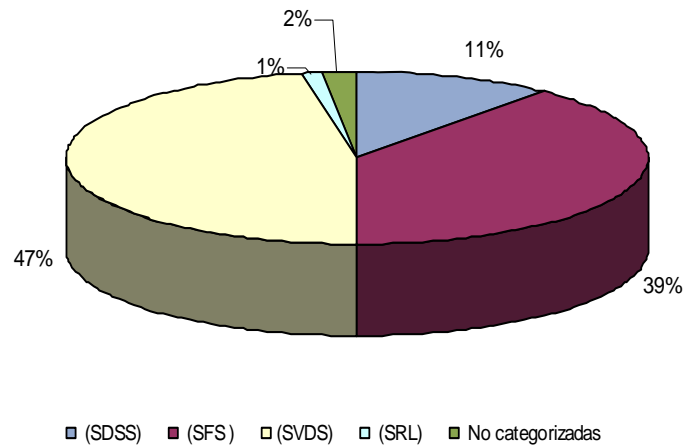
**Gráfico 6**

**Distribución porcentual de las asistencias por tipo de seguro  
Año 2010**



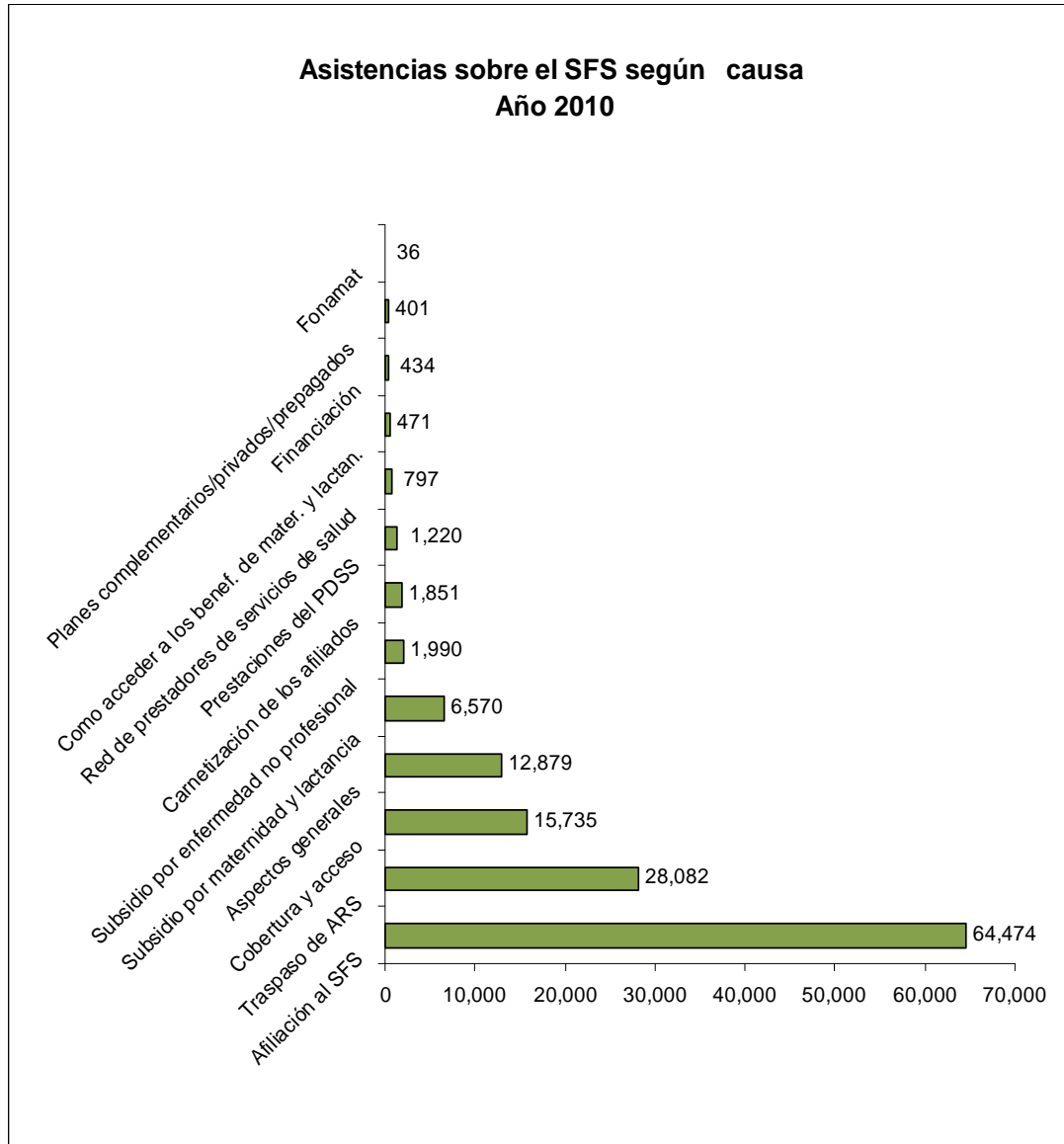
**Gráfico 7**

**Distribución porcentual de las asistencias por tipo de seguro  
Año 2009**



La causa más frecuente de orientación sobre el SFS sigue siendo **afiliación al SFS** con 64,474 asistencias, representando el 47.7% del total de las orientaciones ofrecidas en salud, experimentando un incremento de 39.1% con relación al 2009 que se ofrecieron 46,332 asistencias. Otras causas experimentaron cambios significativos en cuanto a volumen se refiere: **Traspaso de ARS** ocupa el segundo lugar con 28,082, aumentando en 5,052 asistencias para un 22,0%; **Prestaciones del PDSS** que pasó de 380 a 1220 en el 2010, **Subsidio por enfermedad común** de 532 pasó a 1990. (Ver gráfico 8 y cuadro 4 en el anexo).

**Gráfico 8**

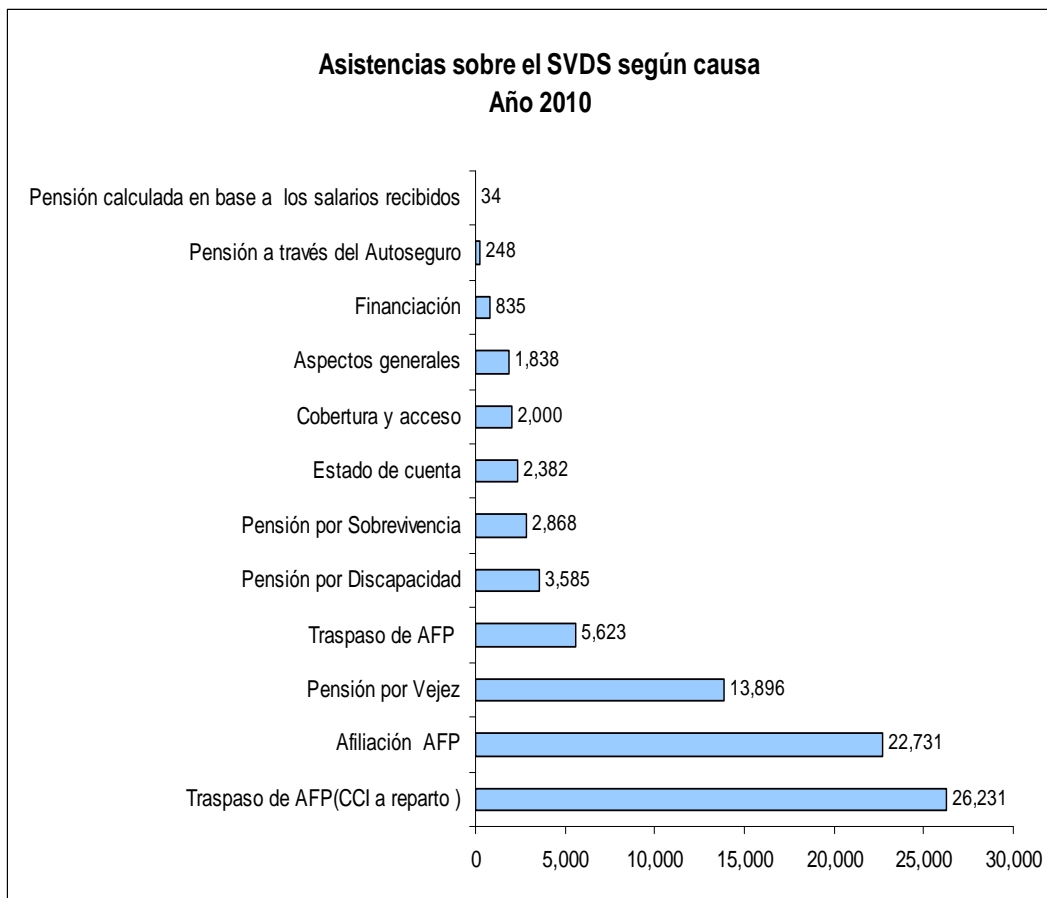


La causa mas frecuente sobre el SVDS sigue siendo **Trasposos de CCI a Reparto**, representando el 31.8% del total de asistencias registradas por este seguro (26,231); el segundo lugar corresponde **afiliación a la AFP** con 22,731 (27.6%); y, el tercer lugar, **pensión por vejez** con 12,924 (16.8%).

Es importante señalar que a pesar de que las asistencias sobre trasposos CCI a Reparto igual que en el 2009 mantuvo la mayor presencia, a partir del mes de julio comenzó a descender para posicionarse en segundo lugar durante el último semestre del año. Significa que todavía en el primer semestre los usuarios mantenían una gran preocupación e interés por conocer sobre los procesos de Trasposos de CCI a Reparto.

Excepto la **pensión por vejez** que aumentó un 6.0%, las demás causas de manera proporcional disminuyeron su frecuencia. (Ver gráfico 9 y cuadro 4).

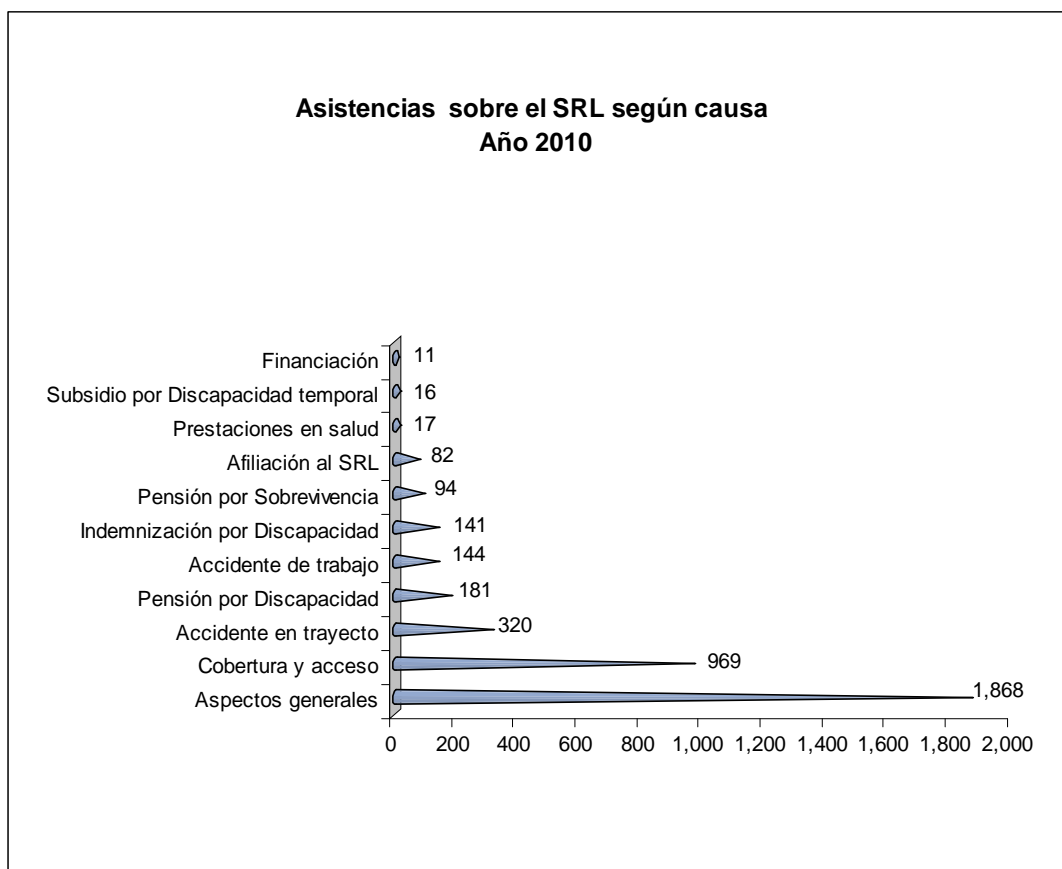
**Gráfico 9**



El SRL registró un total de 3,843 asistencias durante el año, aumentando un 36.8% con relación al 2009 cuando registró 2,808 asistencias. Al igual que en el 2009, **cobertura y acceso** es la causa de mayor frecuencia representando el 25.2% del total de asistencias registradas por este seguro; el segundo lugar corresponde a los **accidentes en trayecto** a diferencia del 2009 que estaba representado por la **pensión por sobrevivencia**.

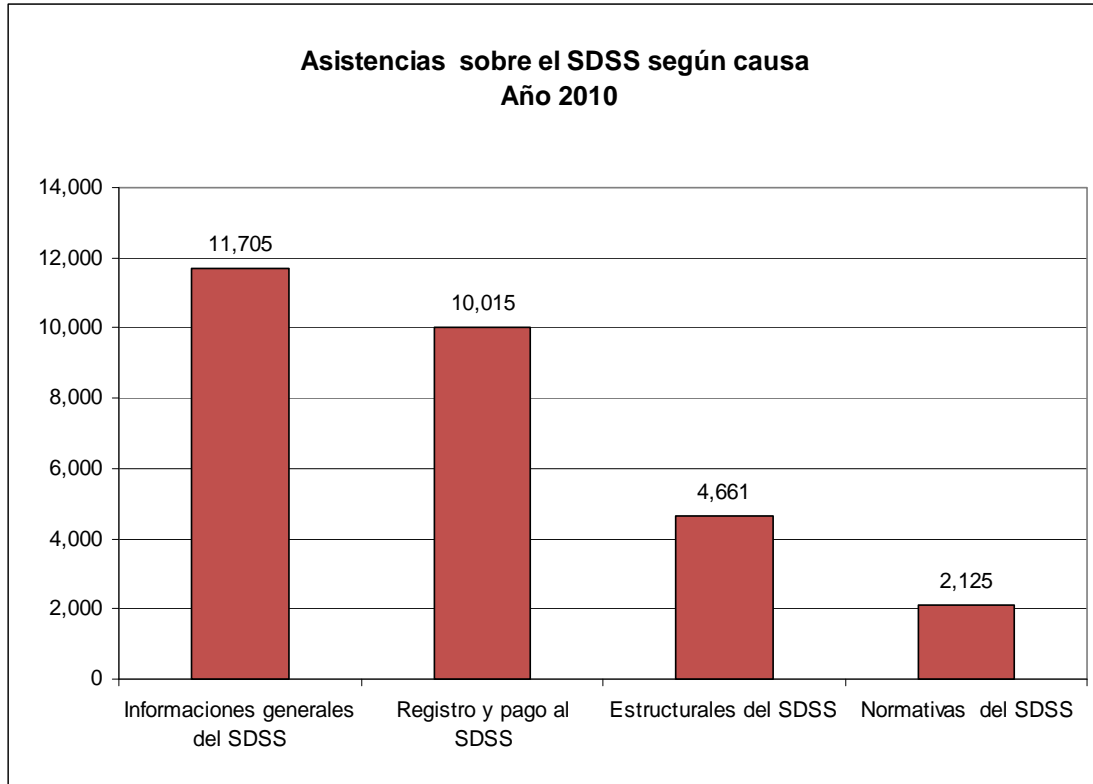
Con relación al SRL tres causas aumentaron su frecuencia significativamente: **accidentes en trayecto** de 206 a 320 asistencias, **indemnización por discapacidad** que pasó de 10 a 141 asistencias y **pensión por discapacidad** que pasó de 134 a 181 asistencias. (Ver gráfico 10 y cuadro 4).

**Gráfico 10**



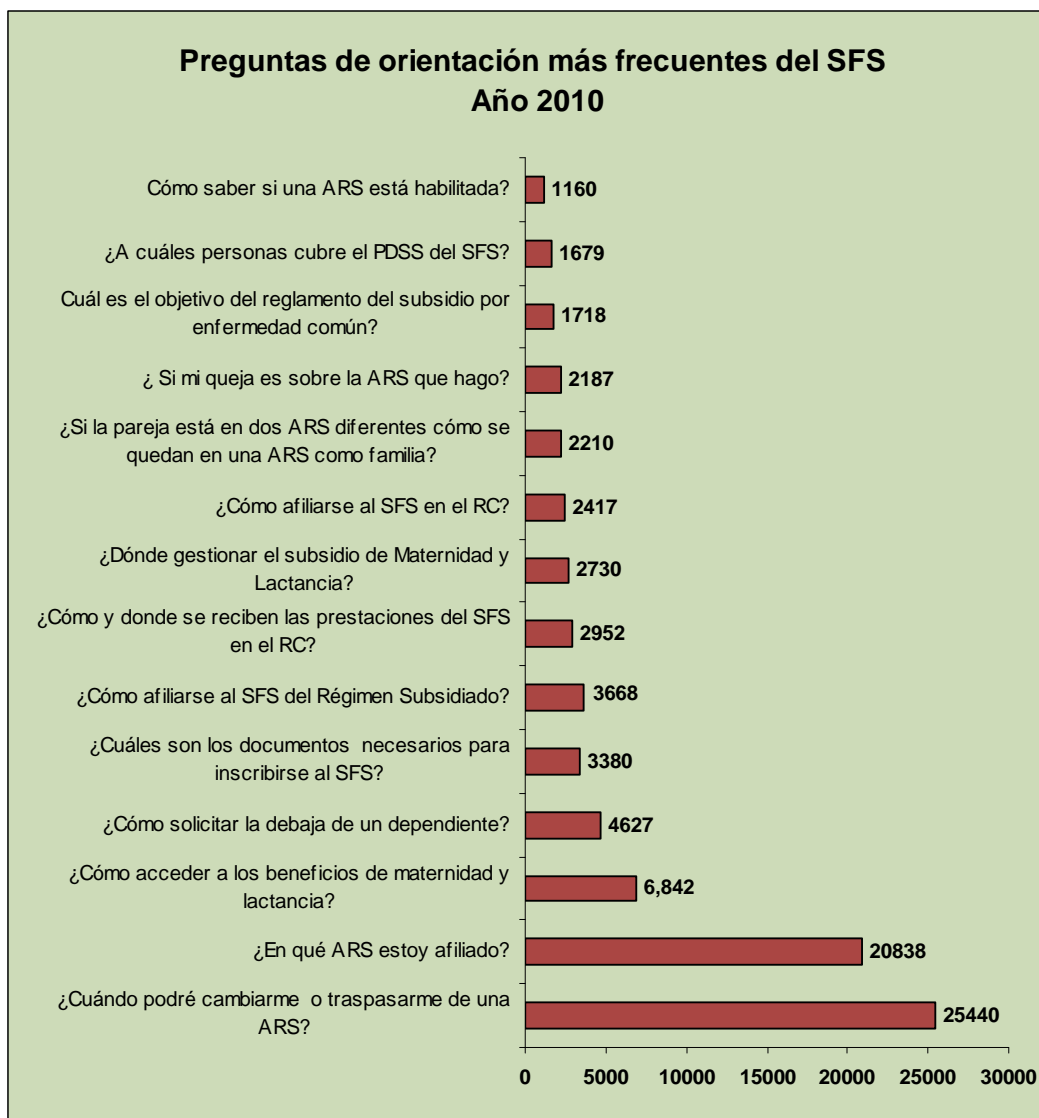
Las asistencias sobre los aspectos generales del SDSS sumaron 28,506, disminuyendo un 16.0% con relación al 2009 cuando registró 34,214. (Ver gráfico 11 y cuadro 4).

**Gráfico 11**



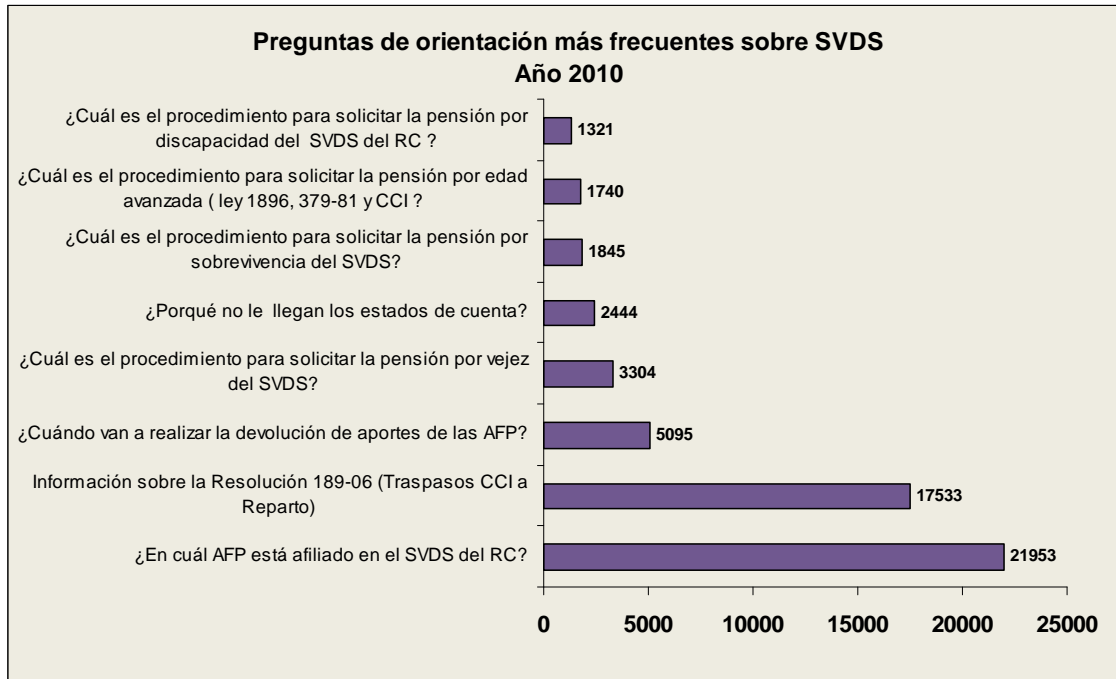
Al igual que en el 2009, las preguntas más frecuentes de los usuarios sobre el SFS estuvieron enfocadas en **¿Cuándo podré cambiarme o traspasarme de ARS?** y **¿En que ARS estoy afiliado?** Otras causas que no fueron tan frecuentes en el 2009, tuvieron mayor presencia en la DIDA durante el 2010: **¿Cómo afiliarse al régimen subsidiado del SFS?** **¿Cuál es el objetivo del reglamento del subsidio por enfermedad común?** y **¿Cómo saber si una ARS está habilitada?**. (Ver gráfico 12 y cuadro 5).

**Gráfico 12**



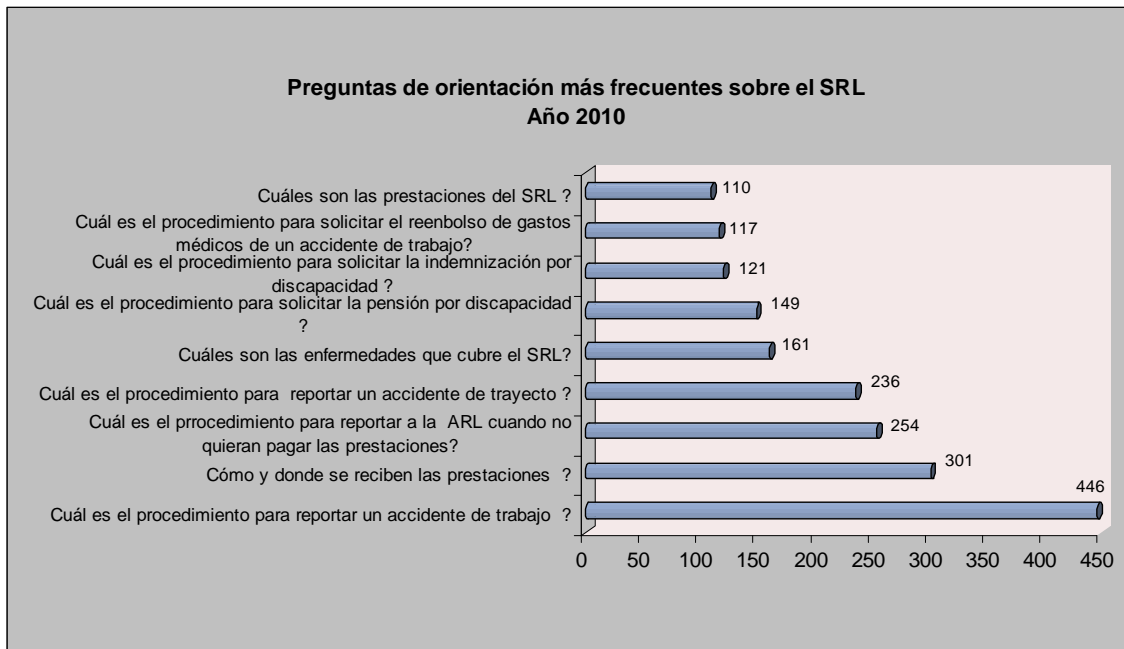
En el año 2010, al igual que en el 2009, las dos preguntas más frecuentes con relación al SVDS están representadas por **¿En cuál AFP está afiliado?** y **sobre la resolución 189-06 (Traspaso CCI a Reparto)**. Algunas preguntas, aunque se mantienen dentro de las ocho más frecuentes, subieron de posición, como es el caso de **¿Cuándo van a realizar la devolución de aportes de las AFP?**, que ocupó el tercer lugar mientras que en el 2009 ocupaba el sexto lugar. (Ver gráfico 13 y cuadro 6).

**Gráfico 13**



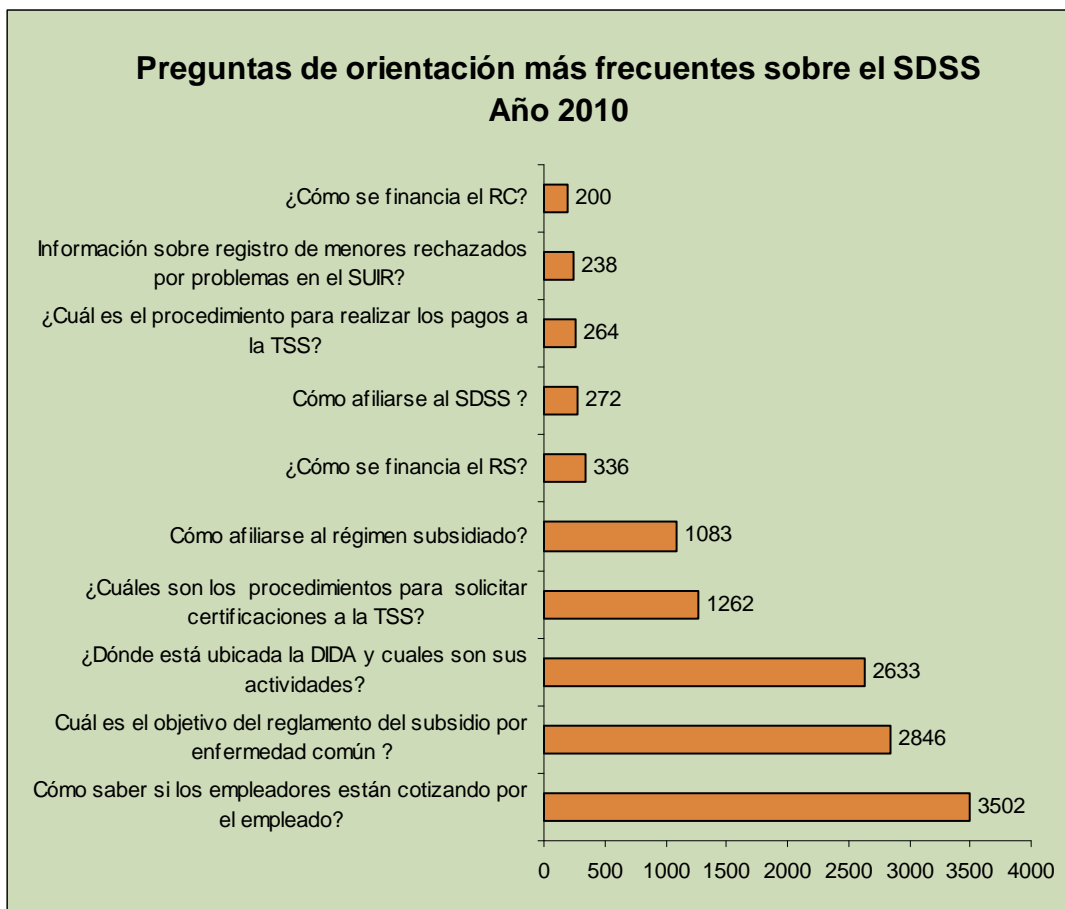
En el SRL, la pregunta de interés más frecuente de los usuarios se enmarca en **¿Cuál es el procedimiento para reportar un accidente de trabajo del SRL?** A diferencia del 2009 que el mayor interés de los usuarios era saber **¿Cómo y dónde se reciben las prestaciones del SRL?**. (Ver gráfico 14 y 15 y cuadro 7 en el anexo).

**Gráfico 14**



La pregunta más frecuente y de interés para los usuarios sobre los aspectos generales del SDSS se concentró en **¿Cómo saber si los empleadores están cotizando por ellos en el sistema?** Cabe destacar la importancia que los usuarios les dan a otras dos preguntas **¿Cuál es el objetivo del reglamento del subsidio por enfermedad común?** y **¿Dónde está ubicada la DIDA y cuáles son sus actividades?** Esta última pregunta fue la más frecuente durante el primer semestre del año, debido probablemente a la necesidad que tenían los usuarios de acercarse a la DIDA para conocer sobre los procesos de Traspasos CCI a Reparto. (Ver gráfico 15 y cuadro 8).

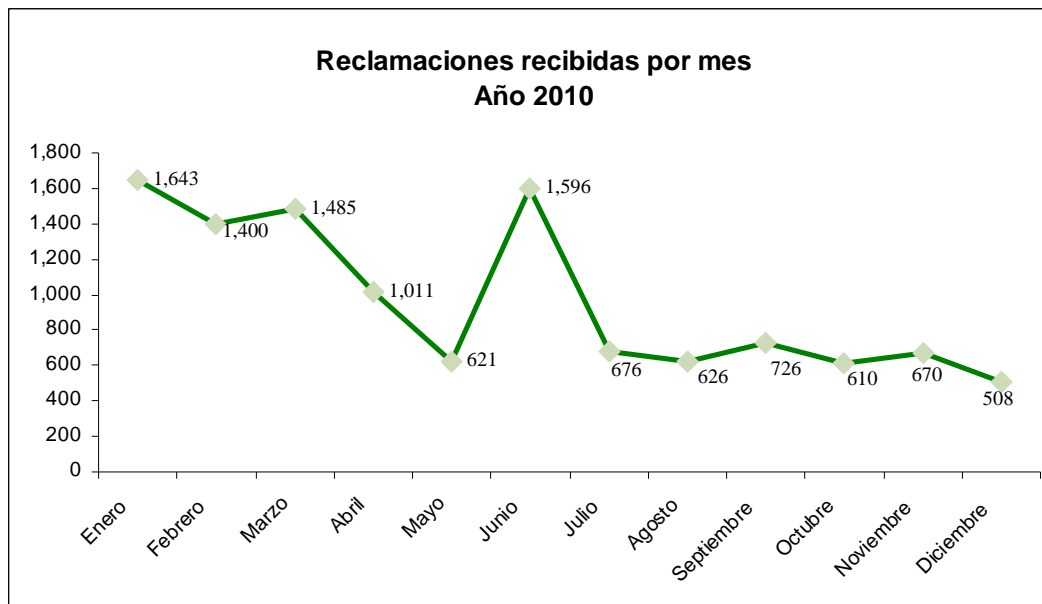
**Gráfico 15**



## B. RECLAMACIONES

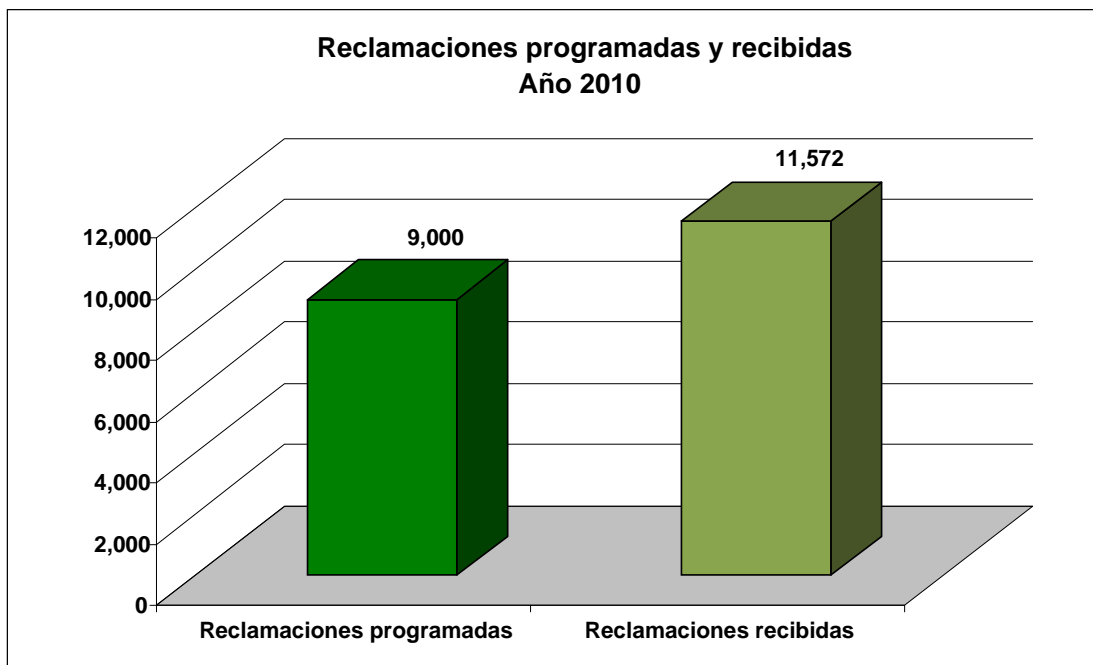
En el año 2010, los afiliados al SDSS depositaron en la DIDA 11,572 solicitudes de reclamación por diferentes causas. Se pudo comprobar que durante los primeros meses del año, todavía se reflejaba un alto flujo de usuarios depositando sus solicitudes sobre Traspasos de CCI a Reparto, con el fin de regularizar el estatus de su pensión. Las solicitudes comenzaron a descender a partir del segundo semestre del año. (Ver gráfico 16 y cuadro 9).

Gráfico 16

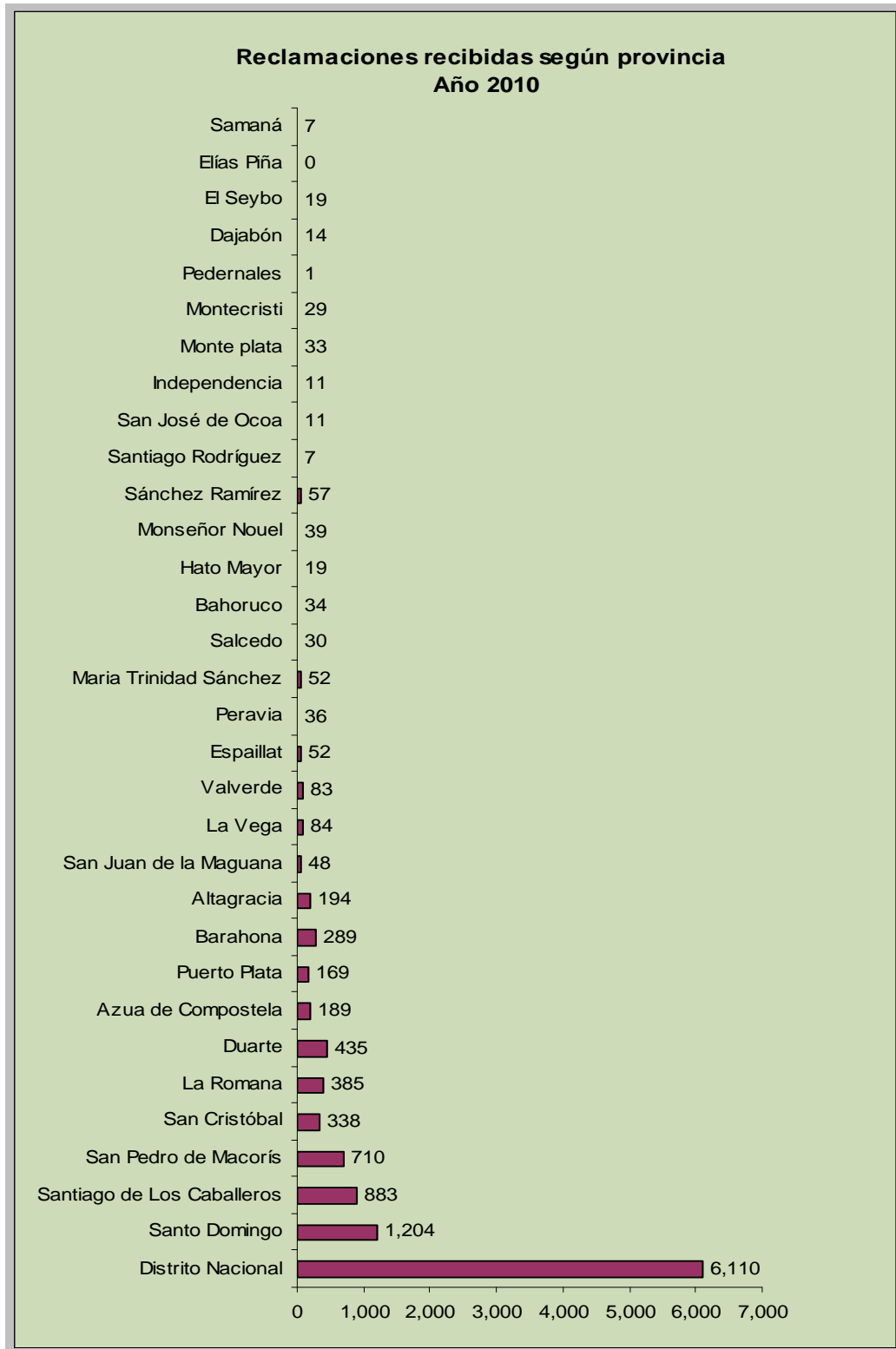


La DIDA superó la meta de las reclamaciones programadas recibiendo 2,572 reclamaciones más que lo programado, equivalentes a un 28.5 %.

**Gráfico 17**

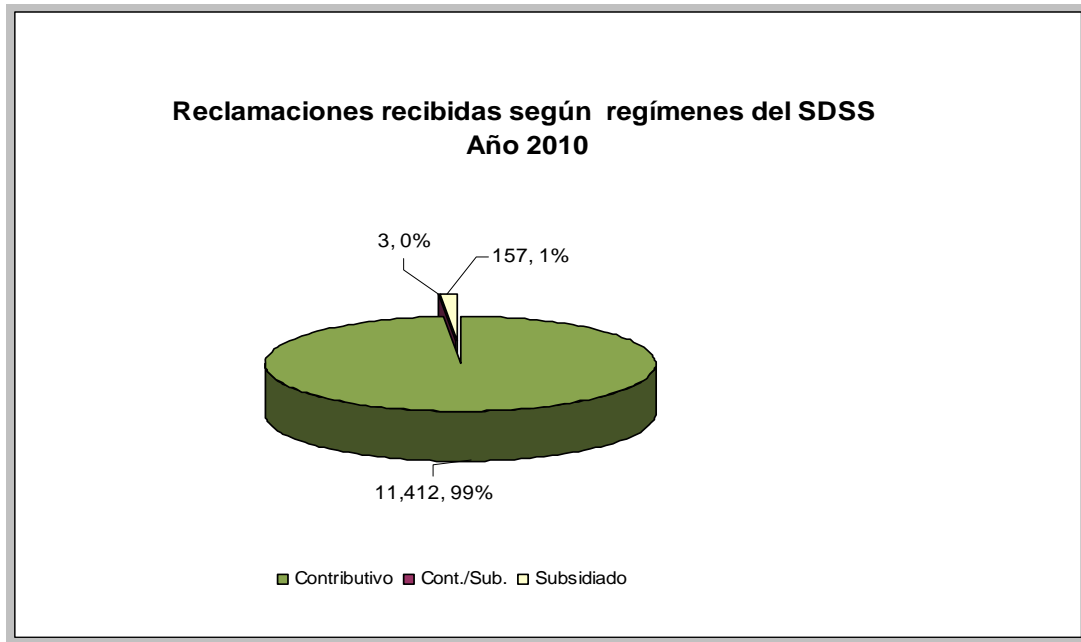


**Gráfico 18**



El Régimen Contributivo mantiene el 99.0% de las reclamaciones recibidas en la DIDA. Las reclamaciones de afiliados del régimen subsidiado aunque porcentualmente se mantiene la proporción del 1%, en valor absoluto se incrementaron, pasando de 65 casos en el 2009 a 157 en el 2010. (Ver gráfico 19 y cuadro 10).

**Gráfico 19**



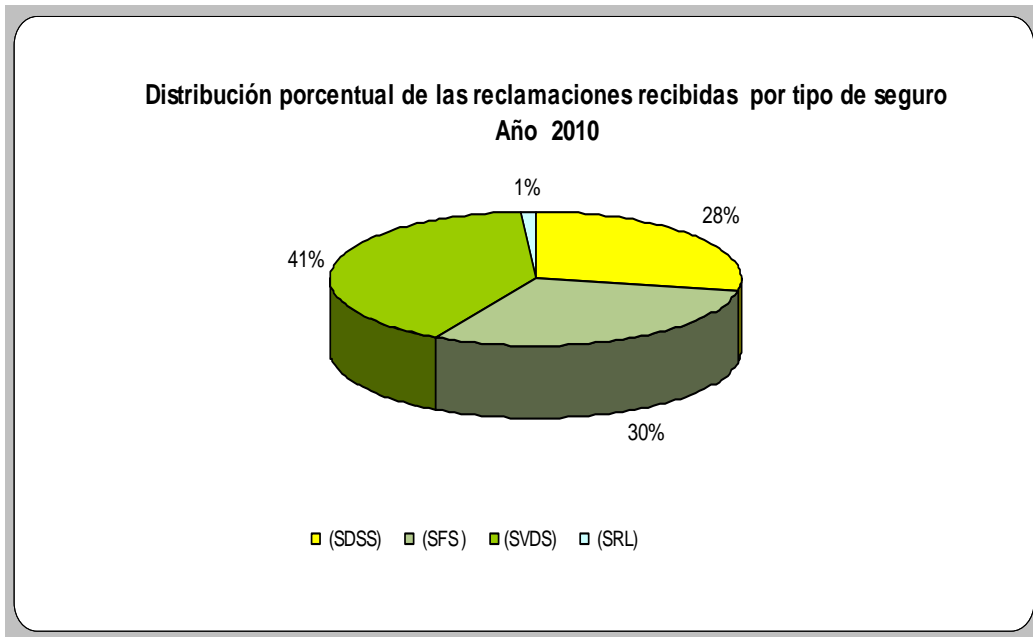
En el 2010, las reclamaciones del SFS y del SVDS experimentaron variaciones significativas en los datos con relación al año 2009. El SVDS representó el 41% (4,764 reclamaciones) recibidas, a diferencia del año 2009, que representó el 79% (17,714 reclamaciones). A pesar de la reducción considerable de un 73.3%, durante el 2010, este seguro mantuvo el mayor flujo de reclamaciones en la DIDA. Con el SFS, la situación fue contraria; este seguro representó el 30.1% (3,494 reclamaciones) a diferencia del 2009 que representó el 11% (2,564 reclamaciones).

El SRL no registró diferencia significativa con relación al 2009, la representación de este seguro es muy baja, representa el 1.0% de las reclamaciones. Para el 2009 se recibieron 77 casos y para el 2010, 82, apenas 5 casos más. (Ver gráfico 20, 21, 22 y cuadro 11).

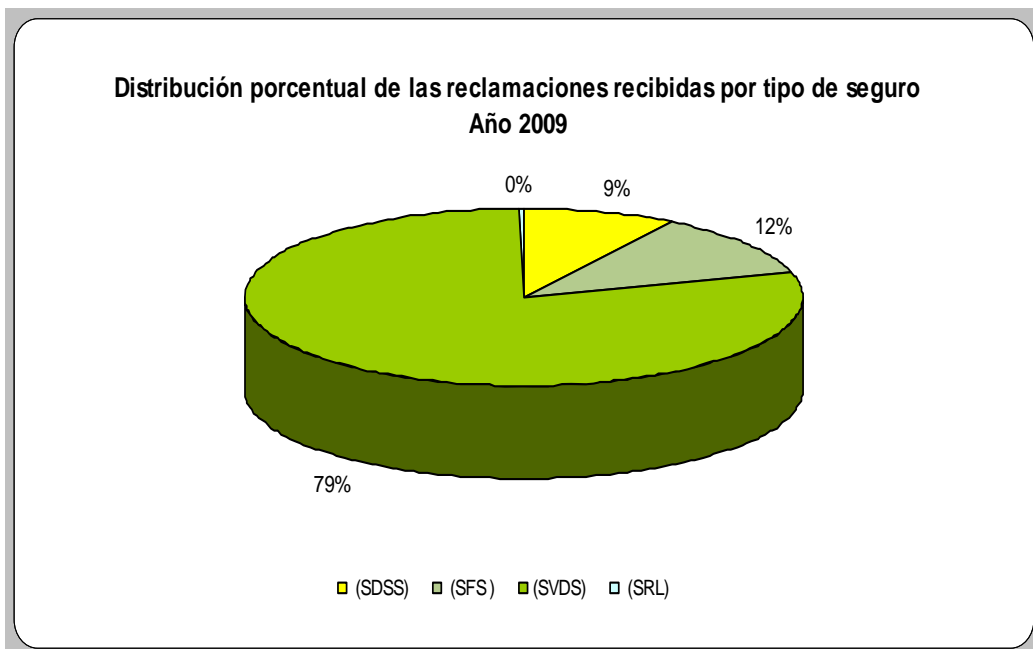
**Gráfico 20**



**Gráfico 21**



**Gráfico 22**



Con relación al SFS, al igual que en el 2009, las causas de reclamación más frecuentes recibidas fueron **afiliación al SFS**, **traspasos de ARS** y **prestaciones del PDSS**, los traspasos de ARS a pesar de ocupar el segundo lugar se redujeron considerablemente con relación al 2009, un 73.7%; mientras que las Prestaciones del PDSS aumentaron en 77.2%.

Una causa que registró aumento significativo fue **planes complementarios** al pasar de 15 reclamaciones en el 2009 a 57 para el 2010. (Ver gráfico 23 y cuadro 12).

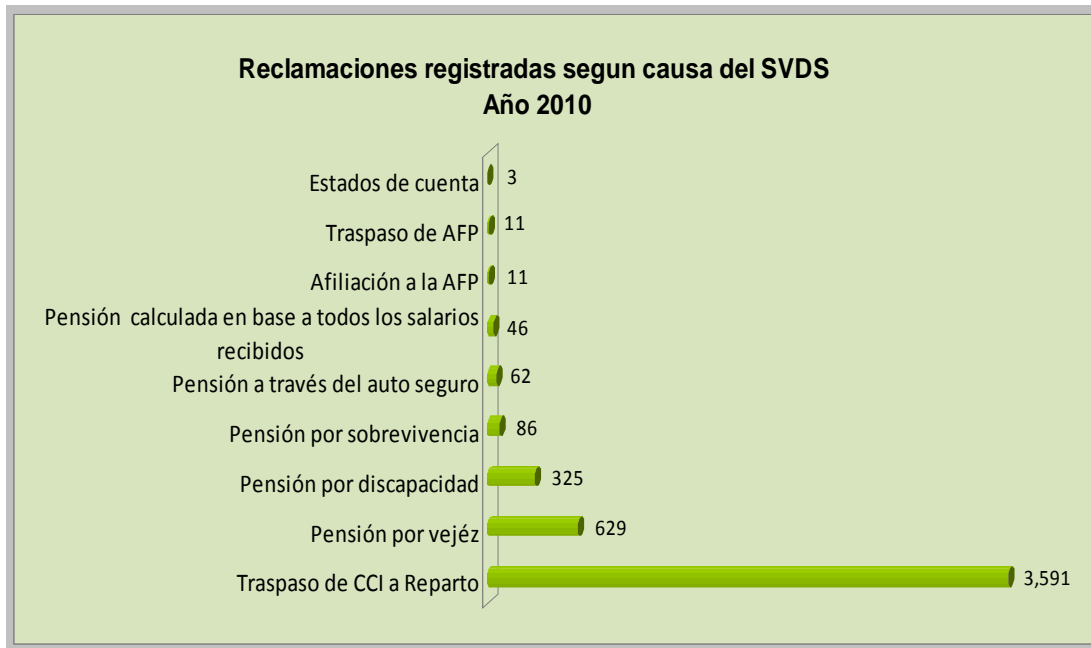
**Gráfico 23**



Para el SVDS **las solicitudes de Traspasos de CCI a Reparto y la pensión por vejez** al igual que en el 2009 mantienen la mayor frecuencia a pesar de la disminución experimentada, la primera bajó de 16,157 a 3,591 reclamaciones, mientras que la segunda causa bajó de 1,206 a 629 reclamaciones.

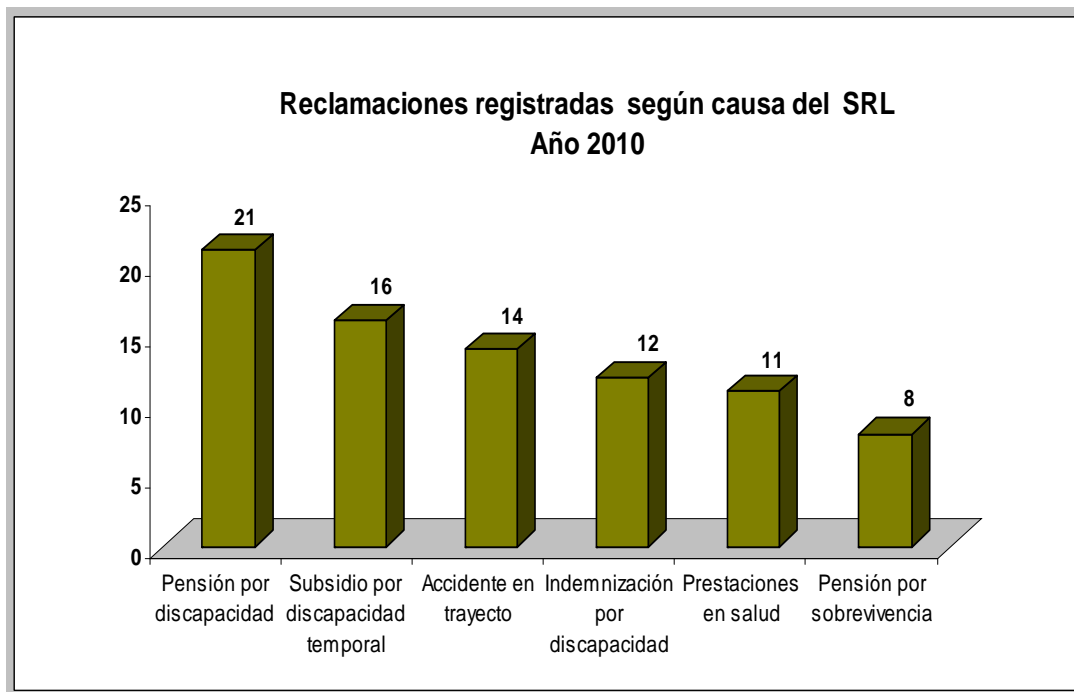
Las reclamaciones sobre **pensión por discapacidad** se incrementó en un 69.2%, pasando de 192 en el 2009 a 325 en el 2010. (Ver gráfico 24 y cuadro 12).

**Gráfico 24**

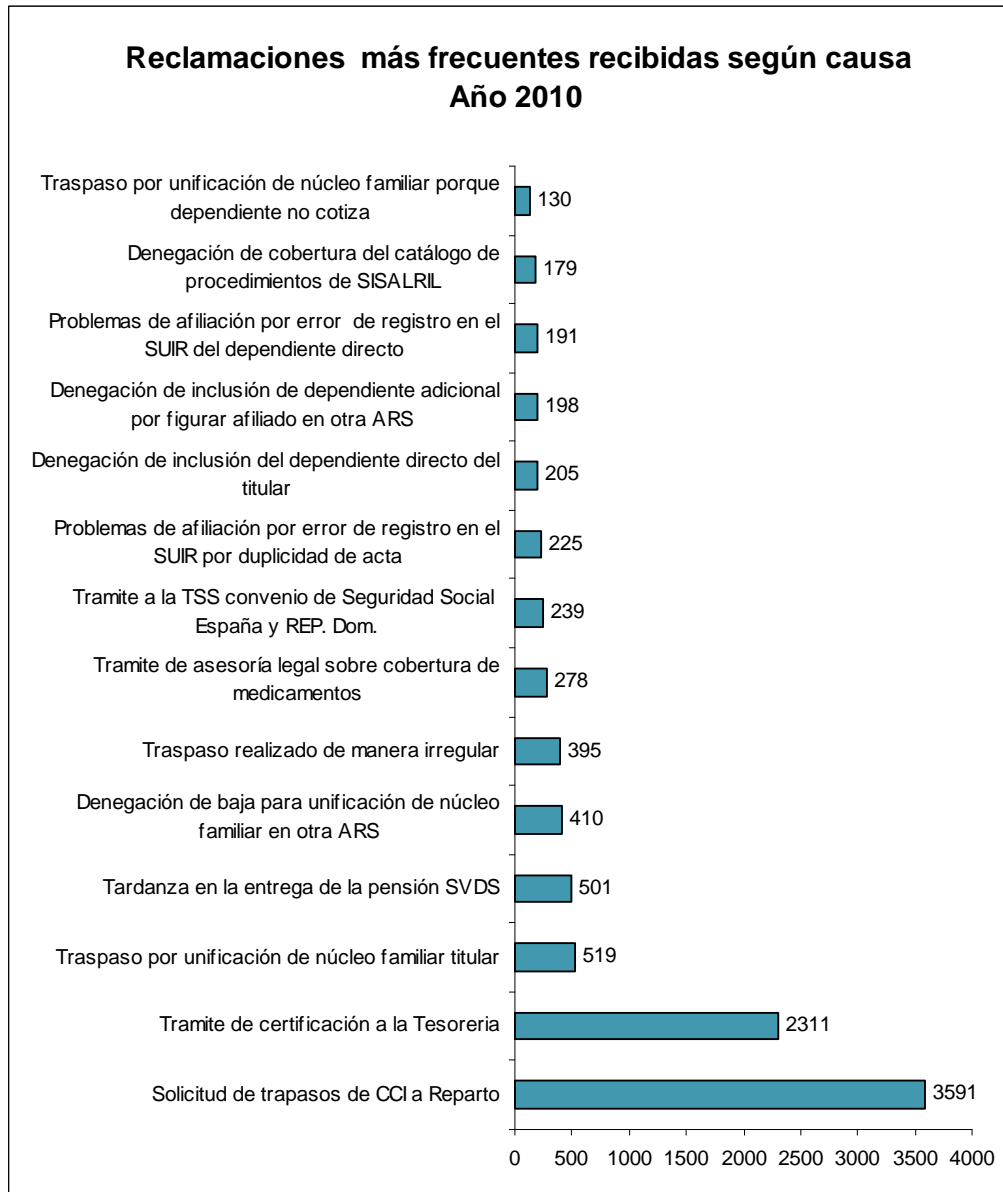


En el 2010, al igual que en el 2009, la **pensión por discapacidad** y **subsidio por discapacidad temporal** del SRL se mantienen como las dos causas más frecuentes de reclamación. Una causa que se incrementó por encima del 100%, fue la de **Accidentes en trayecto**, pasando de 5 reclamaciones en el 2009 a 14 en el 2010. (Ver gráfico 25 y cuadro 12).

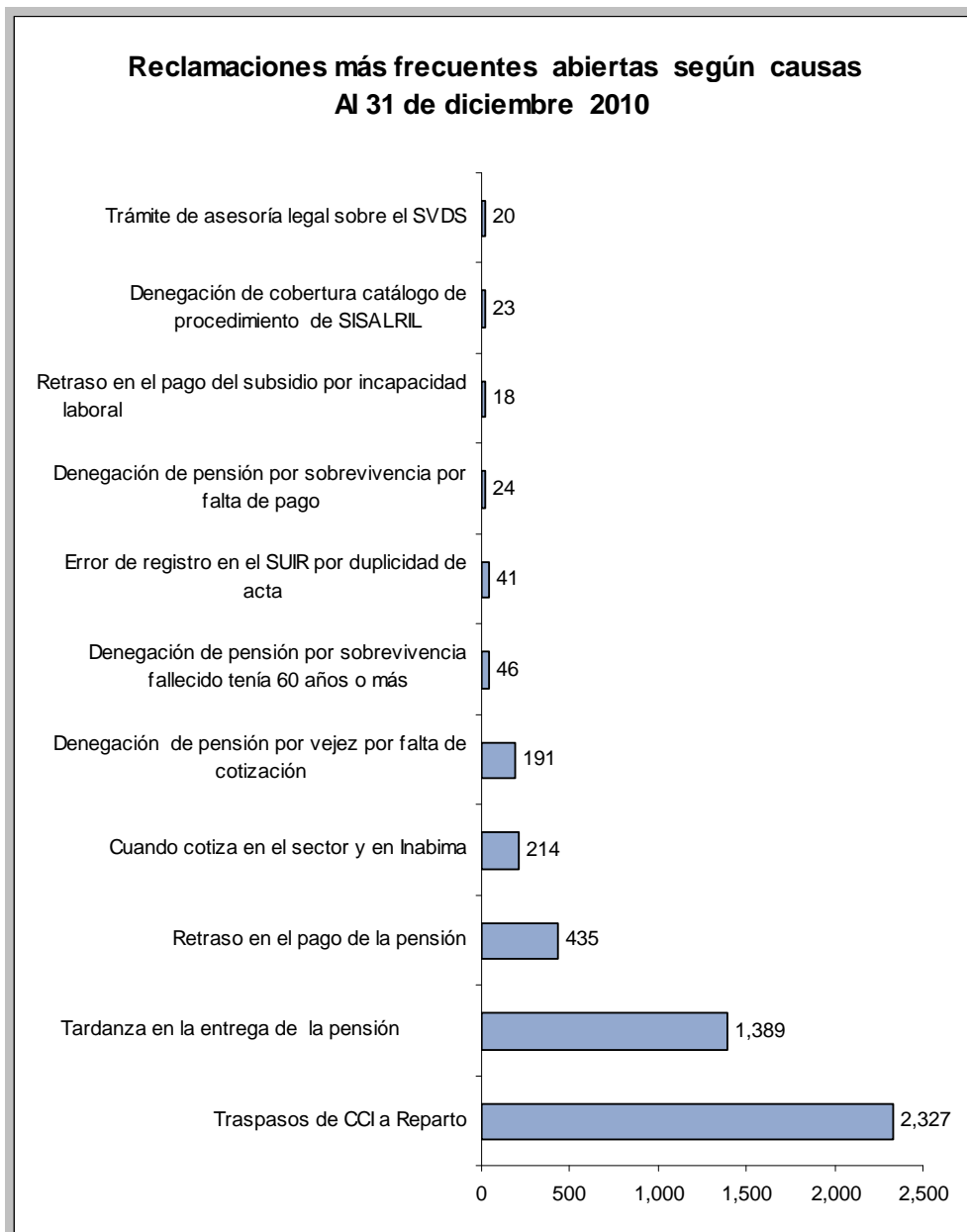
**Gráfico 25**



**Gráfico 26**



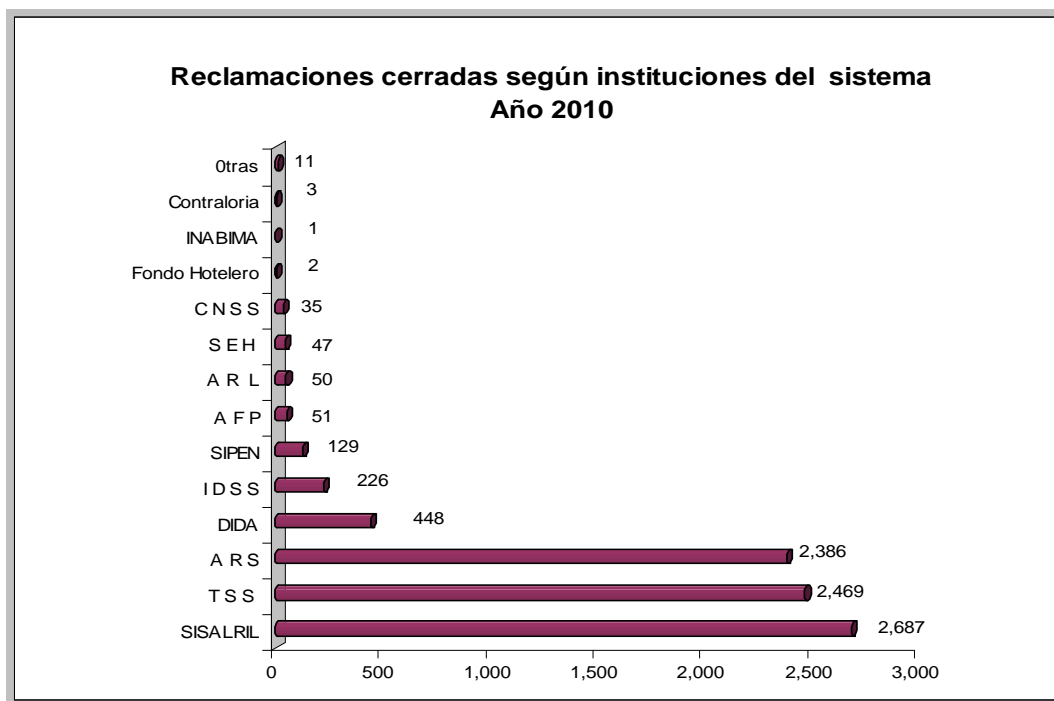
**Gráfico 27**



Los casos relacionados con TSS, ARS y SISALRIL, concentran el mayor volumen de casos cerrados, con un 88.3%. Con relación a las ARS, los casos cerrados sumaron 2,386 aumentando en 71.5% con relación a los cerrados en el año 2009 que fue de 1,391. Con relación a SISALRIL, el total de casos cerrados asciende a 2,687 mientras que en el 2009 apenas fueron 335; lo que indica que por cada caso cerrado en el 2009 se cerraron siete (7) en el 2010 relacionados con esta institución.

Estos resultados muestran una mayor fluidez en el manejo de los casos y los trámites hacia otras instancias del sistema por parte de la DIDA y el adecuado seguimiento y manejo de los expedientes a los fines de ofrecer al usuario una respuesta rápida con soluciones atinadas de acuerdo a las circunstancias (ver gráfico 28 y cuadro 13).

**Gráfico 28**

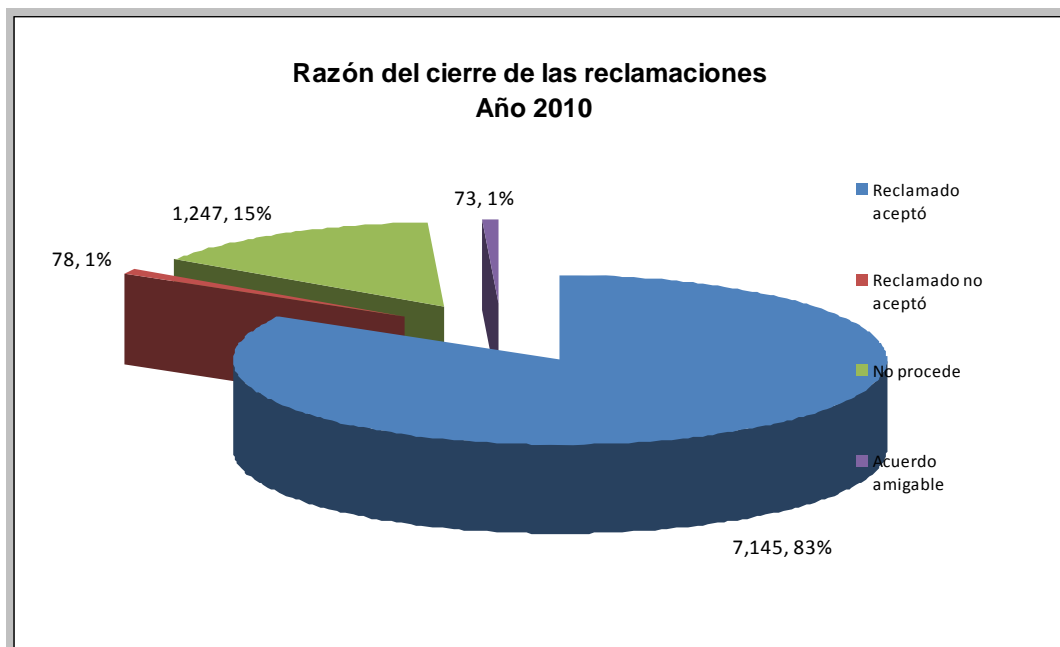


En el 2010, la institución cerró 8,543 casos de reclamación, aumentando hasta un 89.0% con relación al 2009 que cerró 4,521 casos.

El 84.4% de las reclamaciones cerradas habían recibido la aceptación de las instituciones a las cuales se les habían sometido los casos, dándole la razón al afiliado y resolviendo el problema planteado.

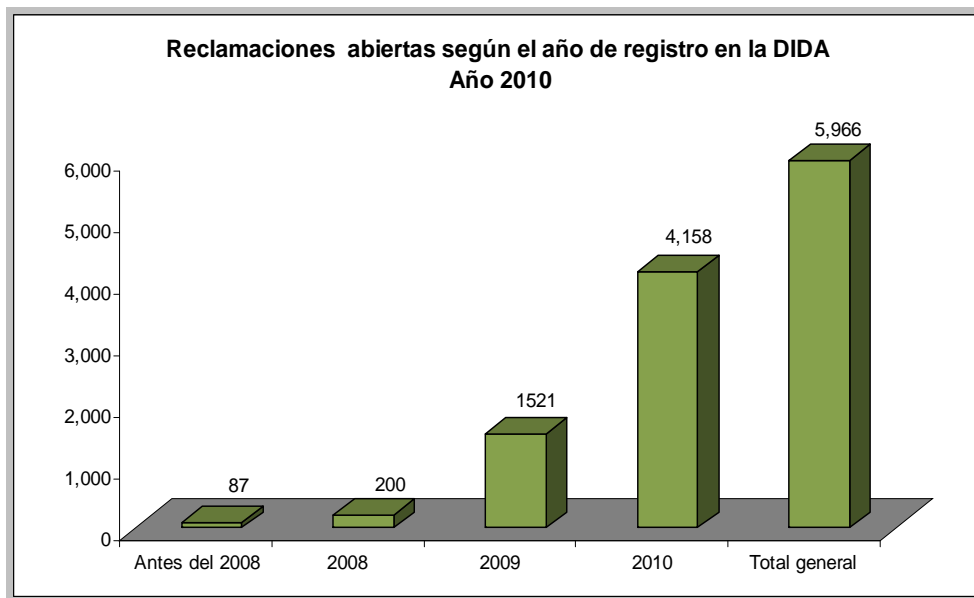
En valor absoluto los casos cerrados por haber sido resueltos en las diferentes instancias aumentaron significativamente, pasando de 4,066 en el 2009 a 7,218 en el 2010. (Ver gráfico 29 y cuadro 13).

**Gráfico 29**



Al 31 de diciembre del 2010, el total de reclamaciones abiertas ascendieron a 5,966, de las cuales, 4,158 (69.6%), se recibieron durante ese año. De estos casos, 2,327 pertenecen a Traspasos de CCI a Reparto y fueron remitidos al CNSS para su conocimiento y aprobación, por haber sido depositados en la DIDA fuera de la fecha límite que estaba establecida. (Ver gráfico 30 y cuadro 14).

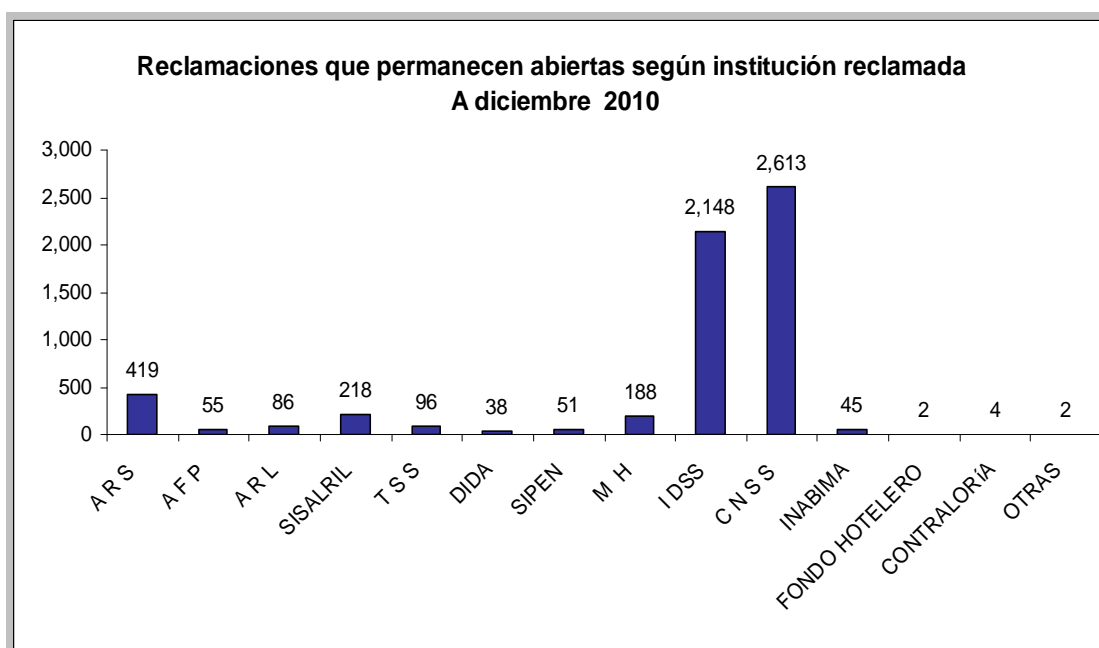
**Gráfico 30**



Del total de casos abiertos, 2,613 (43.7%) están en poder del CNSS, en su mayoría corresponden a los casos de Traspasos de CCI Reparto; relacionados con el IDSS sumaron 2,148 (36.0%), los casos relacionados con esta última institución, aumentaron en 830 reclamaciones mas que el año 2009. Si se observa el gráfico, salvo la situación de las dos instituciones señaladas, los casos abiertos no son tan significativos para las demás instituciones.

Relacionados con INABIMA, ARS y SISALRIL, las reclamaciones abiertas se redujeron considerablemente, 74.0%, 70.1% y 65.5%, respectivamente, situación que beneficia a los afiliados que han tramitado sus casos a estas instancias en busca de solución. (Ver gráfico 31 y cuadro 15).

**Gráfico 31**

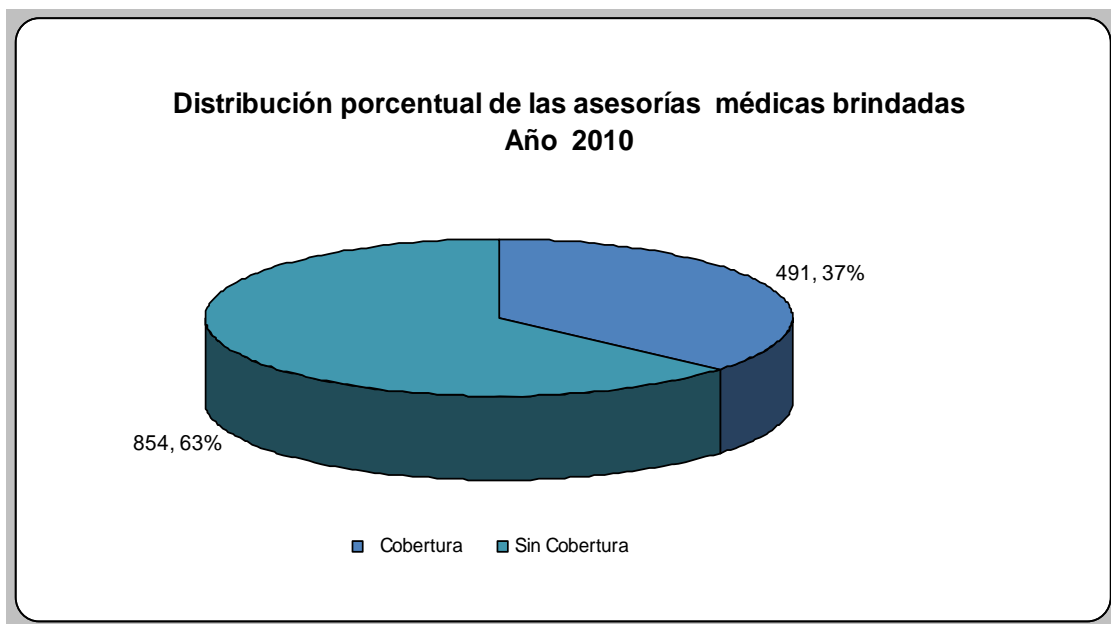


### C. ASESORÍAS MÉDICAS

En el año 2010, el personal médico de la DIDA ofreció 1,345 asesorías a usuarios que se acercaron en busca de orientación sobre cobertura del PDSS fundamentalmente. La cantidad de asesorías a usuarios se incrementó en un 92.1% con relación al 2009 que sólo se ofrecieron 700 consultas de asesorías. El 63.5% de las indicaciones presentadas al personal médico no tenía cobertura del PDSS.

El 84% de los casos atendidos presentaban indicaciones de cirugías y medicamentos. También estos servicios tienen la mayor frecuencia de indicaciones sin cobertura (ver gráfico 32 y cuadro 16).

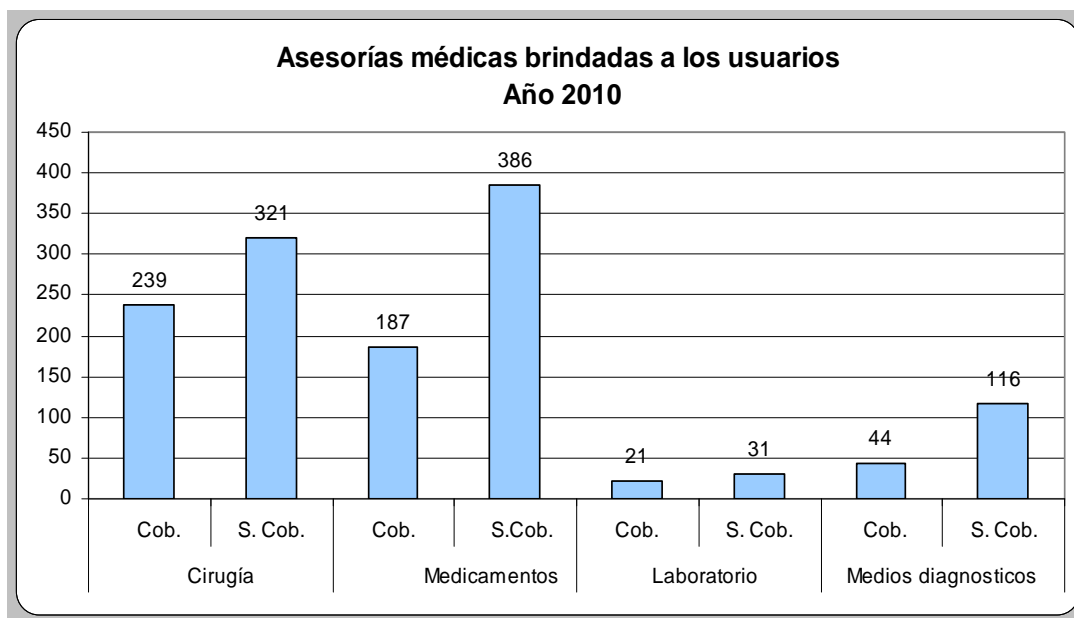
**Gráfico 32**



Entre las indicaciones más frecuentes, sin cobertura del PDSS, se pueden citar: En **cirugía**, la *varicocelectomía*, (34), *angioplastia más stent* (19). **No incluye** la *angioplastia de vasos coronarios del corazón*, *construcción de fístula arteriovenosa* (15); en **medicamentos**, *Interferon* ((64), *Ribavirina* (28), *ácido zoledrómico* (29) y *capecitabine* (19); en **medio diagnóstico**, la *angio- tomografía* (27) y en **laboratorio**, el *Genotipo de la hepatitis C* (8).

Entre las indicaciones más frecuentes con cobertura del PDSS que fueron objeto de asesoría se encuentran: **En cirugía**, *embolización endovenosa* (13); **en medicamentos** *granisetron* (20). **En medios diagnósticos**, la *biopsia* y la *tomografía axial computarizada* (24 y 13 indicaciones, respectivamente). Los afiliados que buscan con menos frecuencia asesoría médica, son aquellos con cobertura e indicaciones de laboratorio. (Ver gráfico 33 y cuadro 17 anexo).

**Gráfico 33**

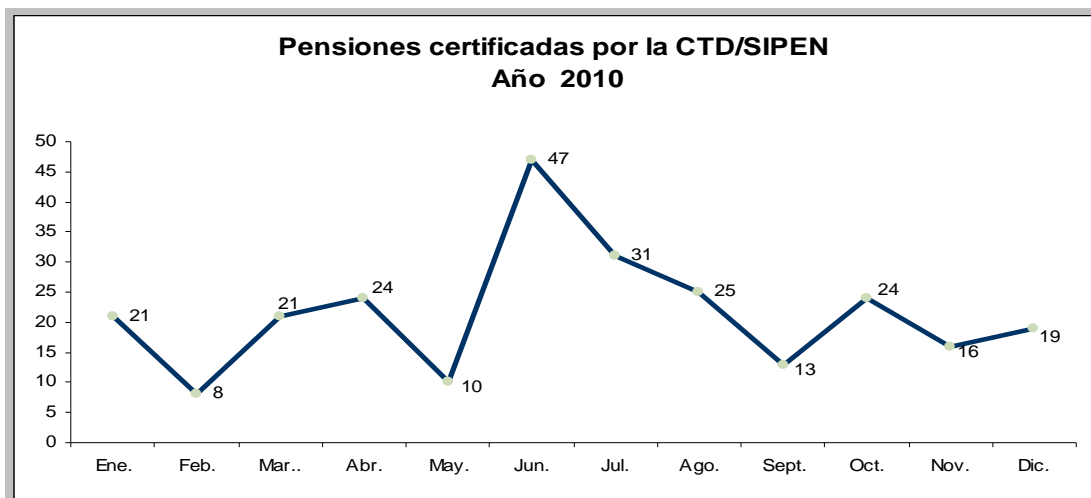


## D. PENSIONES CERTIFICADAS

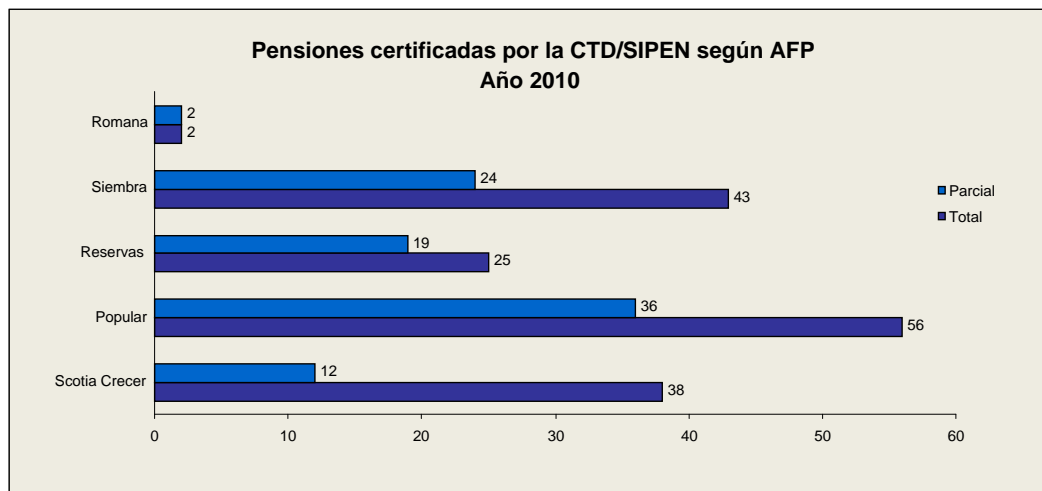
Durante el año 2010, la Comisión Técnica de Discapacidad (CTD/SIPEN) certificó 259 pensiones por discapacidad en salud, disminuyendo un 0.7%, esto es, 2 casos menos que en el 2009. Con discapacidad total se aprobaron 165 casos para un 63.7% y parcial 94 para un 36.3%. Las pensiones aprobadas para afiliados con discapacidad total disminuyeron un 6.7%, (12 casos), mientras que para las pensiones con discapacidad parcial fue un 17.5% (14 casos).

La mayor cantidad de casos certificados por la CTD-SIPEN fue en el mes de junio, 2010, con 47 casos; igual ocurrió para esa misma fecha en el 2009. A partir de julio, la certificación de casos comenzó de nuevo a disminuir. (Ver gráficos 34, 35 y cuadro 18 anexo).

**Gráfico 34**

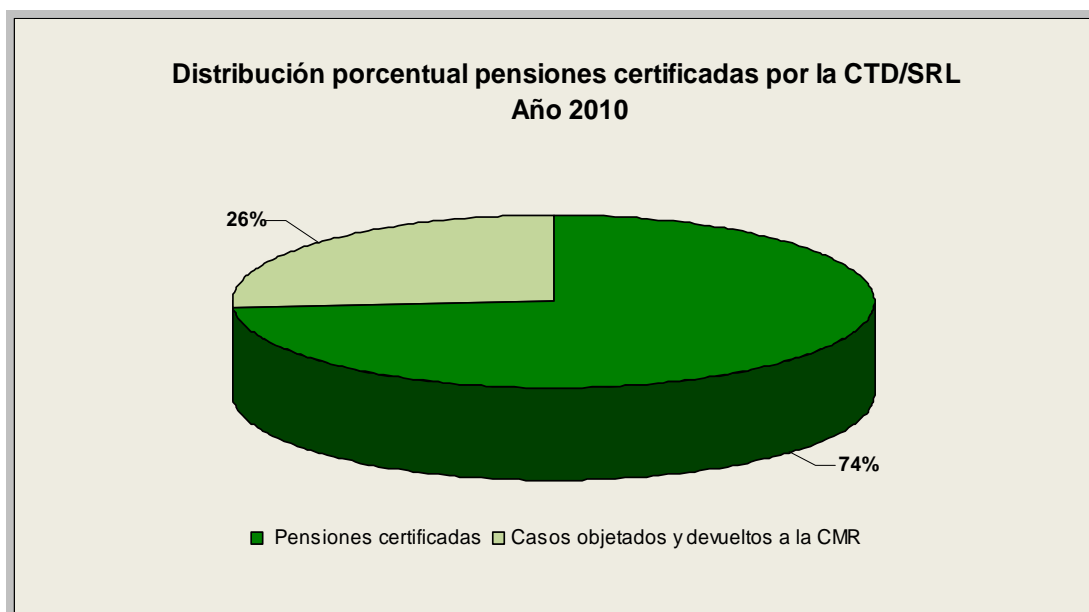


**Gráfico 35**



La Comisión Técnica de Discapacidad (CTD/SRL) conoció 266 casos de los cuales, devolvió a la CMR el 26%, es decir, 69 casos para fines de reevaluación, a diferencia del 2009 que durante el período junio-diciembre se conocieron 257 casos y se devolvieron 41, equivalente a un 16%. Los datos muestran que en el 2010 se conocieron y se aprobaron menos casos que en el 2009. (Ver gráfico 36 y cuadro 19).

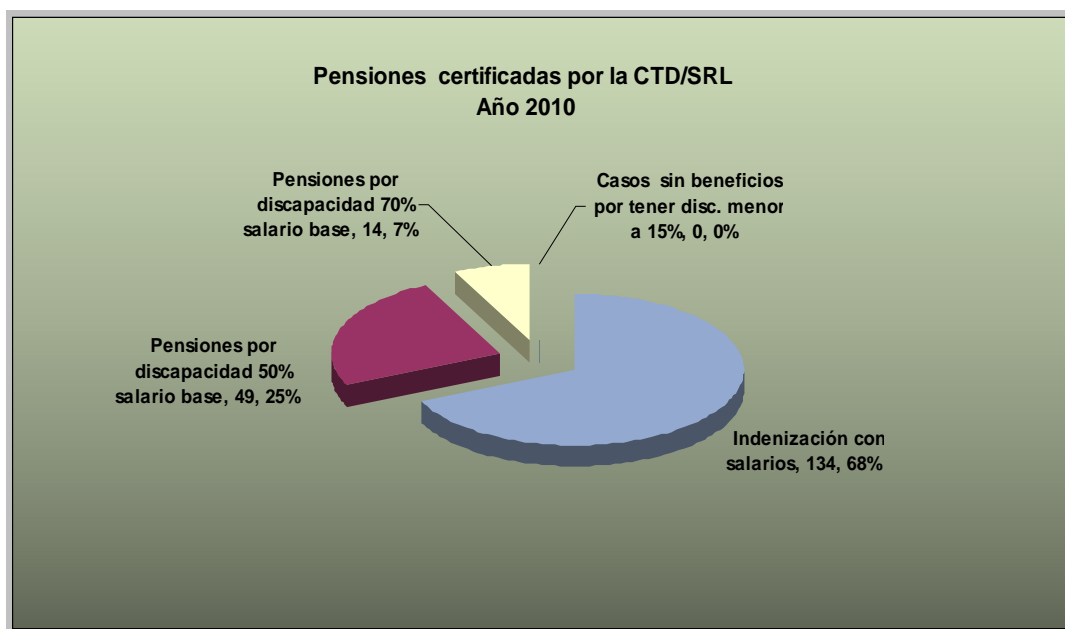
**Gráfico 36**



A pesar de que durante el 2009 se comenzaron a conocer los casos a partir de junio, los datos reflejan que proporcionalmente durante ese período se conocieron y se aprobaron una cantidad mayor de casos que en el 2010.

De acuerdo al tipo de pensión, el mayor número de casos aprobados recae en la categoría de **indemnizados con salarios** con 134 casos, representando el 68% del total, también durante el 2009 esta categoría representó el mayor número de casos aprobados pero con un mayor porcentaje 72%. (Ver gráfico 37 y cuadro 19).

**Gráfico 37**

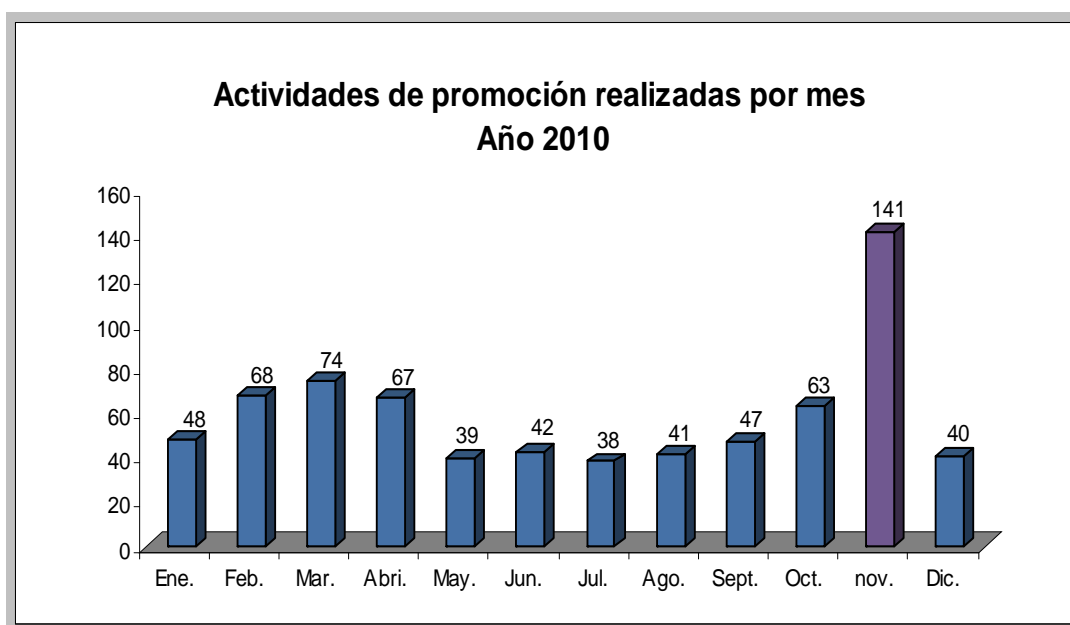


## E. PROMOCIÓN

Durante el año 2010, se realizaron 629 actividades de promoción en diferentes provincias, municipios y empresas del sector público y privado, con el objetivo de orientar, asistir y capacitar a los afiliados y usuarios en sentido general sobre el SDSS, el derecho de los afiliados y las funciones de la DIDA.

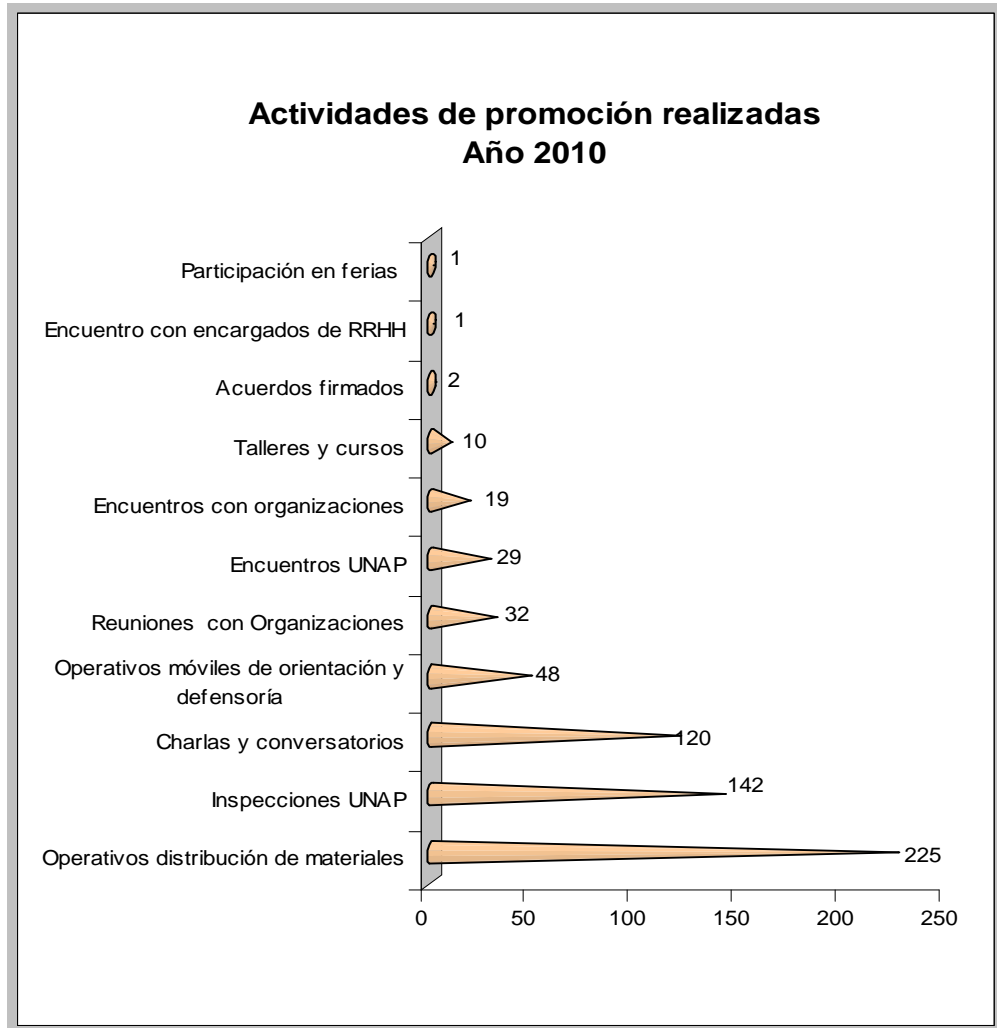
Durante el año, las actividades se redujeron en 26.5% con relación a las realizadas durante el año 2009 que fueron 856. El menor movimiento de actividades se llevo a cabo durante el periodo mayo-septiembre 2010, para repuntar en octubre y noviembre básicamente por los operativos de distribución de materiales y las charlas. (Ver gráfico 38 y cuadro 20).

**Gráfico 38**



Entre las actividades que más se redujeron están: Inspecciones a las UNAP, los operativos móviles de orientación y defensoría, talleres y cursos. Los operativos de distribución de materiales fue la actividad que más se realizó durante el año con 225 operativos. (Ver gráfico 39 y cuadro 21).

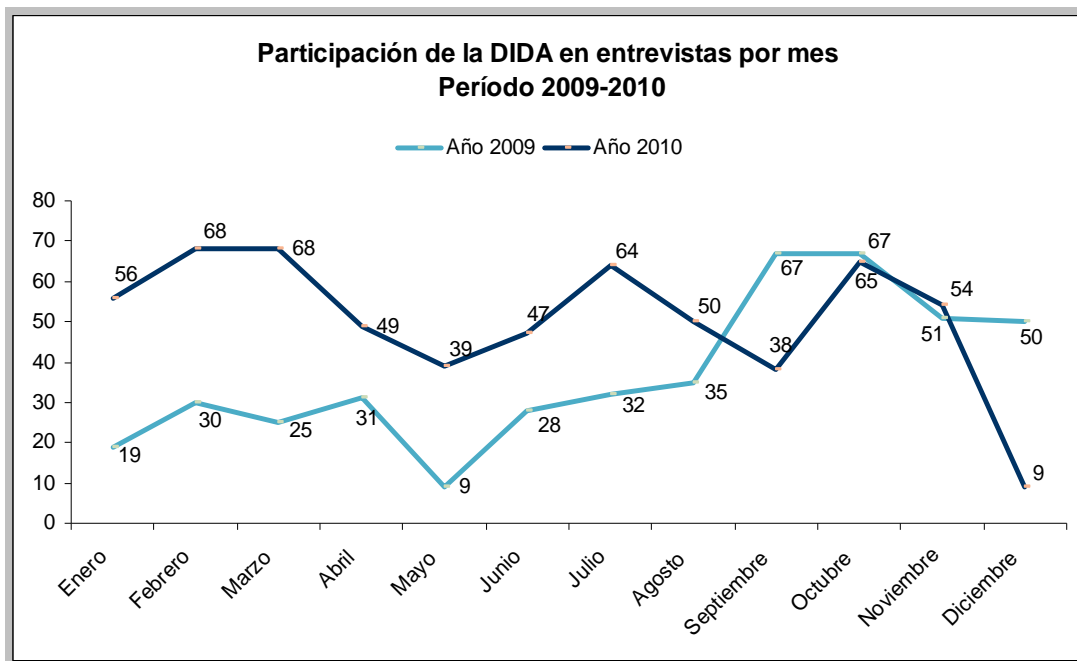
**Gráfico 39**



## F. COMUNICACIONES.

La Dirección Ejecutiva y personal técnico de la institución participaron durante el año en 607 entrevistas en los diferentes medios de comunicación masiva, aumentando estas en 163 entrevistas, un 36.7% con relación a las ofrecidas durante el 2009 que se ofrecieron 444. (Ver gráfico 40 y cuadro 22).

Gráfico 40



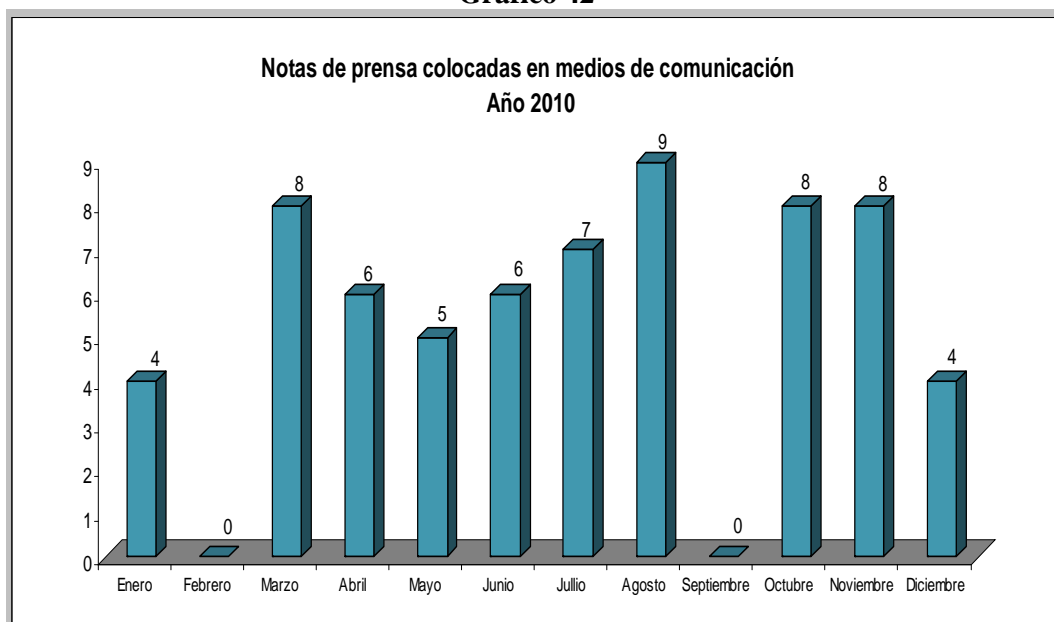
Con relación al 2009, las entrevistas por radio se incrementaron en 31.2%, y las de televisión en 46.0% (ver gráfico 41 y cuadro 23).

**Gráfico 41**



Se colocaron en distintos medios de comunicación 65 notas de prensa disminuyendo un 21.1% con relación al 2009 que se colocaron 83 notas de prensa. (Ver gráfico 42 y cuadro 24).

**Gráfico 42**



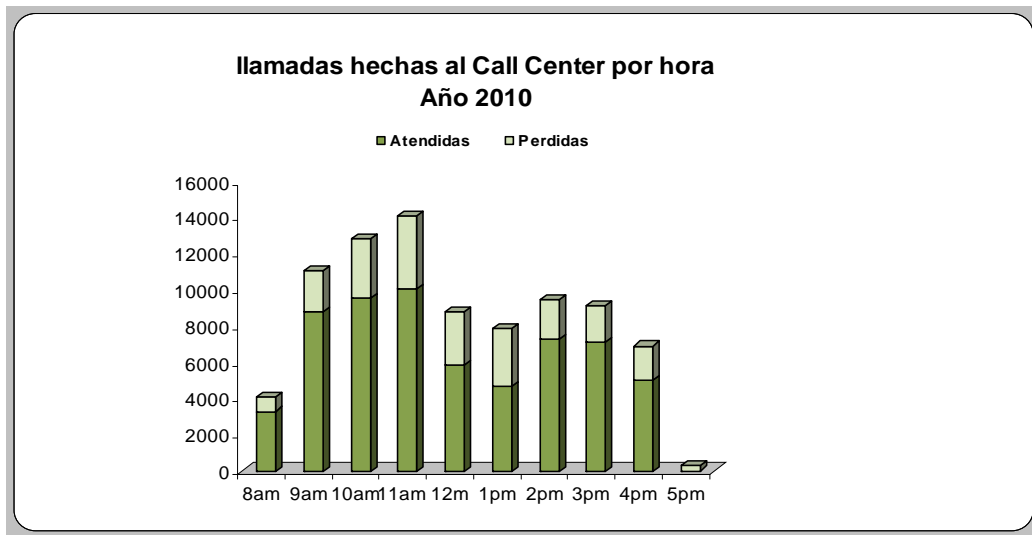
En otro orden, también se colocaron y se pasaron 1971 cuñas en radio con el objetivo de orientar a los afiliados y pueblo en general sobre los aumentos de los beneficios del SFS según la Resolución No. 227-02 emitida por el CNSS. Estas cuñas se pasaron durante los meses de noviembre y diciembre del 2010.

## G. LLAMADAS AL CALL CENTER

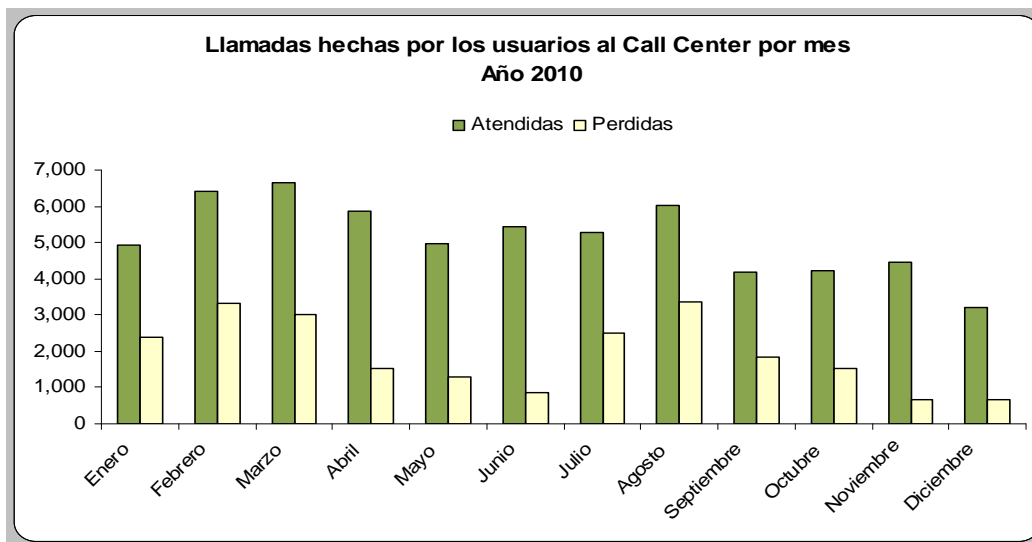
Durante el año 2010 a través del Call Center se recibieron 84,602 llamadas de los usuarios a diferencia del año 2009 que se recibieron 178,056 reflejando el 2010 una disminución por encima del 50%.

El mayor flujo de llamadas se registró en horario de 10 a m. a 12 m. Sin embargo, en términos proporcionales, el horario donde se registró el mayor número de llamadas perdidas fue de 12 m a 2 pm. (Ver gráficos 43, 44 y cuadros 25, 26).

**Gráfico 43**



**Gráfico 44**



## H. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

Mediante el sistema de muestreo durante el año 2010, un total de 6,656 usuarios expresaron su opinión para valorar los servicios que recibieron en la DIDA

El 93% de los usuarios que visitaron la DIDA manifestó que había sido atendido por los técnicos en menos de una hora; el 74% expresó estar conforme con las explicaciones que recibieron y la solución dada a su caso, mientras que un 96% valoró el servicio de la DIDA como excelente y bueno. Los indicadores sobre estas valoraciones se mantienen inalterables con relación al año 2009 (ver gráficos 45, 46,47 y cuadro 27).

Gráfico 45

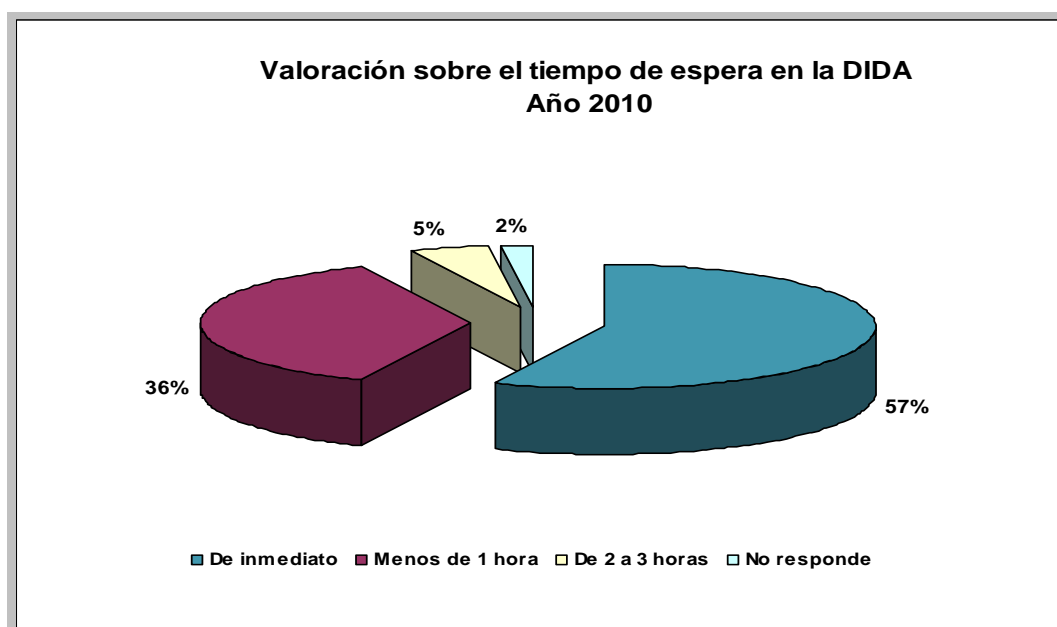


Gráfico 46

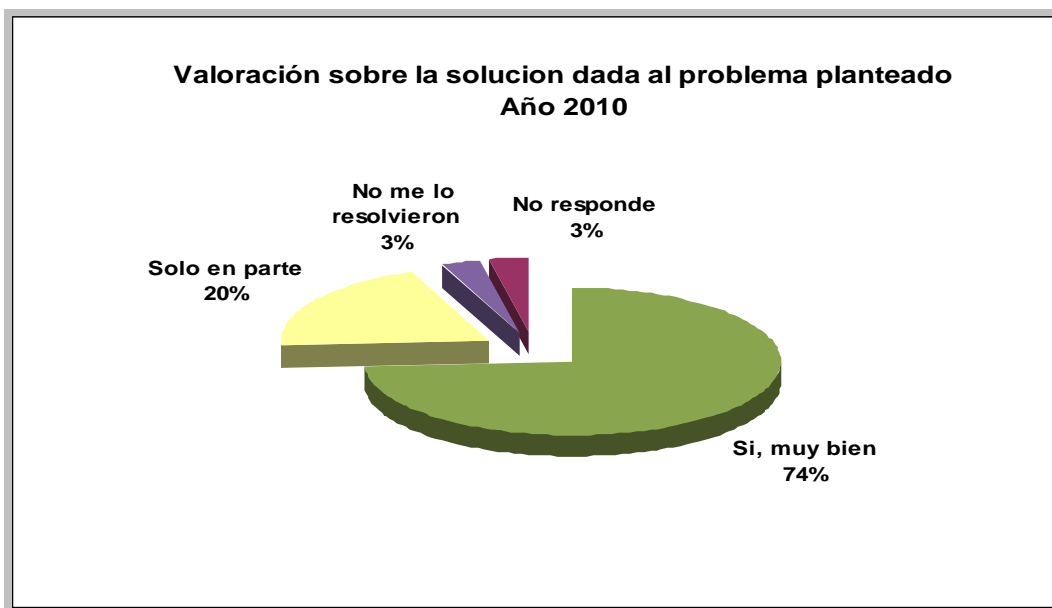
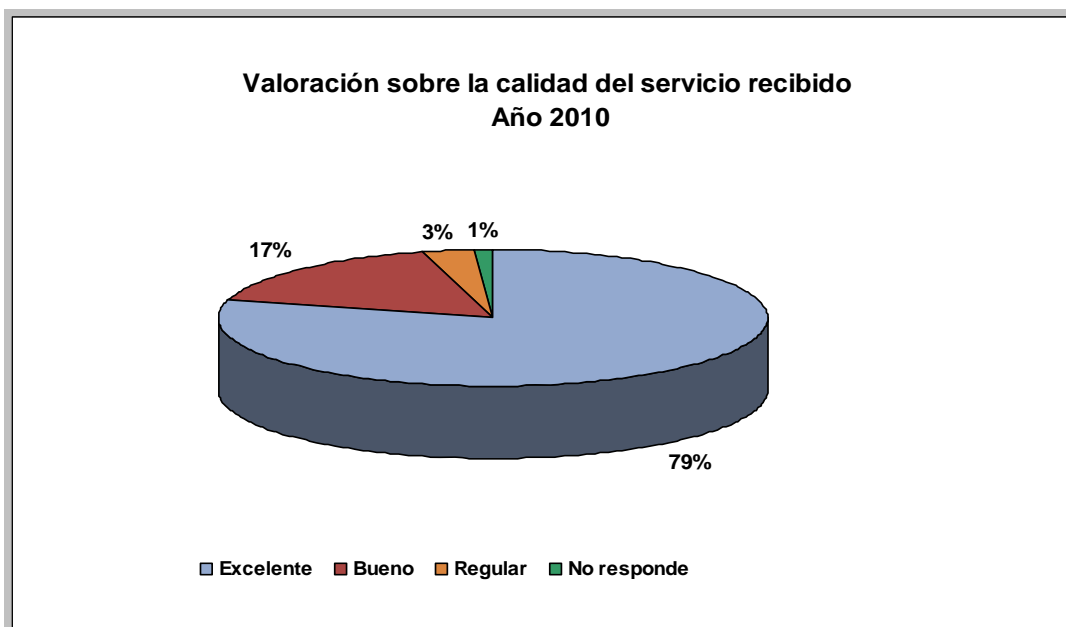


Gráfico 47



**CUADROS  
ANEXOS**



## 1. ASISTENCIAS

<b>Cuadro 1</b>		
<b>Asistencias brindadas en la DIDA por mes</b>		
<b>Año 2010</b>		
<b>Meses</b>	<b>2010</b>	<b>%</b>
Enero	41,067	8.4
Febrero	50,522	10.3
Marzo	57,318	11.7
Abril	44,272	9.0
Mayo	38,926	8.0
Junio	45,681	9.3
Julio	34,352	7.0
Agosto	36,130	7.3
Septiembre	33,404	6.8
Octubre	35,347	7.2
Noviembre	40,138	8.2
Diciembre	33,755	6.8
<b>Totales</b>	<b>490,912</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**CUADRO 2  
ASISTENCIAS BRINDADAS EN LA DIDA SEGÚN MEDIOS UTILIZADOS  
AÑO 2010**

MEDIOS UTILIZADOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
VÍA TELEFÓNICA.	16,204	19,871	20,570	15,783	14,155	15,424	12,612	12,943	12,442	15,901	17,813	12,379	186,097	38.0
SEGUIMIENTO DE CASOS.	9,304	12,453	16,753	11,588	9,336	12,666	8,683	10,520	8,654	7,593	9,300	12,335	129,185	26.0
VISITAS AL PORTAL.	8,008	10,244	8,884	8,456	7,236	8,355	5,400	5,700	4,900	5,294	4,932	3,320	80,729	16.0
PERSONALIZADAS.	6,789	7,475	8,442	7,207	6,568	7,604	6,285	6,355	6,416	6,210	7,118	4,924	81,393	17.0
VÍA PROMOCIÓN.	734	376	2,552	1,126	1,524	1,515	1,265	520	924	260	863	764	12,423	3.0
PROGRAMA DE RADIO TV.	0	66	64	68	54	68	48	29	22	51	66	19	555	0.1
CORREO ELECTRÓNICO.	27	34	41	38	48	41	50	59	37	30	33	11	449	
CONSULTAS LEGALES.	1	3	12	6	5	8	9	4	9	8	13	3	81	
<b>TOTALES</b>	<b>41,067</b>	<b>50,522</b>	<b>57,318</b>	<b>44,272</b>	<b>38,926</b>	<b>45,681</b>	<b>34,352</b>	<b>36,130</b>	<b>33,404</b>	<b>35,347</b>	<b>40,138</b>	<b>33,755</b>	<b>490,912</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**CUADRO 3  
ASISTENCIAS DIRECTAS A USUARIOS SEGÚN TIPO DE SEGURO  
AÑO 2010**

TIPO DE SEGURO	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
ASPECTOS GENERALES DEL (SDSS)	1,440	2,033	2,226	1,736	2,171	1,726	2,665	2,830	2,673	2,971	3,778	2,257	28,506	11
SEGURO FAMILIAR DE SALUD (SFS)	12,766	14,644	14,414	11,736	9,324	11,874	8,146	7,562	8,588	12,329	13,739	9,818	134,940	50
VEJEZ, DISCAPACIDAD Y SOBREVIVENCIA.(SVDS)	7,310	9,014	9,062	8,118	6,105	8,318	6,154	6,523	6,318	5,643	5,831	3,874	82,270	31
SEGURO DE RIESGOS LABORALES (SRL)	136	183	171	259	202	271	175	261	224	262	909	790	3,843	1
PREGUNTAS NO CATEGORIZADAS	1,368	1,506	3,180	1,179	2,969	880	2,321	2,151	1,099	936	711	594	18,894	7
<b>TOTALES</b>	<b>23,020</b>	<b>27,380</b>	<b>29,053</b>	<b>23,028</b>	<b>20,771</b>	<b>23,069</b>	<b>19,461</b>	<b>19,327</b>	<b>18,902</b>	<b>22,141</b>	<b>24,968</b>	<b>17,333</b>	<b>268,453</b>	<b>100</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 4**  
**ASISTENCIAS A USUARIOS POR TIPO DE SEGUROS Y CAUSAS**  
**AÑO 2010**

TIPO DE SEGUROS Y CAUSAS	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago	Sept	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
<b>ASPECTOS GENERALES DEL SDSS</b>	<b>1,440</b>	<b>2,033</b>	<b>2,226</b>	<b>1,736</b>	<b>2,171</b>	<b>1,726</b>	<b>2,665</b>	<b>2,830</b>	<b>2,673</b>	<b>2,971</b>	<b>3,778</b>	<b>2,257</b>	<b>28,506</b>	<b>11</b>
INFORMACIONES GENERALES DEL SDSS	695	1,199	1,287	901	1,381	661	794	701	826	761	1,698	801	11,705	
REGISTRO Y PAGO AL SDSS	668	705	781	703	702	887	1,109	984	690	757	1,272	757	10,015	
ESTRUCTURALES DEL SDSS	62	102	139	124	80	168	468	597	836	1,157	476	452	4,661	
NORMATIVAS DEL SDSS	15	27	19	8	8	10	294	548	321	296	332	247	2,125	
<b>SEGURO FAMILIAR DE SALUD (SFS)</b>	<b>12,766</b>	<b>14,644</b>	<b>14,414</b>	<b>11,736</b>	<b>9,324</b>	<b>11,874</b>	<b>8,146</b>	<b>7,562</b>	<b>8,588</b>	<b>12,329</b>	<b>13,739</b>	<b>9,818</b>	<b>134,940</b>	<b>50</b>
AFILIACIÓN AL SFS	5,716	6,291	6,767	5,170	3,796	4,978	3,808	3,633	4,562	8,091	9,469	2,193	64,474	
TRASPASO DE ARS	3,305	3,883	3,521	2,779	2,290	2,671	2,108	2,044	1,902	1,746	1,276	557	28,082	
COBERTURA Y ACCESO	951	1,196	1,141	1,157	836	1,175	1,098	468	1,321	411	521	5,460	15,735	
CARNETIZACIÓN DE LOS AFILIADOS	151	180	170	193	162	235	165	128	85	112	165	105	1,851	
ASPECTOS GENERALES	1,491	1,839	1,544	1,160	1,180	1,626	153	247	296	1,194	1,228	921	12,879	
RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	33	49	48	110	52	155	25	46	20	23	229	7	797	
PRESTACIONES DEL PDSS	30	42	41	38	72	40	91	630	29	58	77	72	1,220	
PLANES COMPLEMENTARIOS/PRIVADOS/PREPAGADOS	37	29	33	31	35	31	32	32	28	29	40	44	401	
FINANCIACIÓN	43	59	58	61	59	64	24	20	12	13	12	9	434	
SUBSIDIO POR MATERNIDAD Y LACTANCIA	680	746	287	685	542	522	639	313	333	652	722	449	6,570	
COMO ACCEDER A LOS BENEF. DE MATER. Y LACTAN.	0	0	471	0	0	0	0	0	0	0	0	0	471	
SUBSIDIO POR ENFERMEDAD NO PROFESIONAL	327	326	329	348	286	373	0	0	0	0	0	1	1,990	
FONAMAT	2	4	4	4	14	4	3	1	0	0	0	0	36	
<b>VEJEZ, DISCAPACIDAD Y SOBREVIVENCIA</b>	<b>7,310</b>	<b>9,014</b>	<b>9,062</b>	<b>8,118</b>	<b>6,105</b>	<b>8,318</b>	<b>6,154</b>	<b>6,523</b>	<b>6,318</b>	<b>5,643</b>	<b>5,831</b>	<b>3,874</b>	<b>82,270</b>	<b>31</b>
AFILIACIÓN AFP	1,687	2,465	2,535	2,187	1,670	2,400	1,910	1,956	2,018	1,406	1,626	871	22,731	
PENSIÓN POR DISCAPACIDAD	205	296	284	377	326	351	307	362	329	249	301	198	3,585	
PENSIÓN POR SOBREVIVENCIA	224	257	282	376	241	294	206	246	225	168	216	133	2,868	
PENSIÓN POR VEJEZ	899	1,207	1,300	1,354	1,105	1,245	886	1,148	1,154	1,236	1,390	972	13,896	
COBERTURA Y ACCESO	144	189	163	181	105	157	228	352	43	240	66	132	2,000	
TRASPASO DE AFP		1,438	25	26	21	16	670	776	821	711	692	427	5,623	
TRASPASO DE AFP(CCI A REPARTO )	3,713	2,500	3,727	3,102	2,101	3,262	1,667	1,482	1,493	1,294	1,155	735	26,231	
FINANCIACIÓN	102	118	90	67	92	116	39	55	35	45	42	34	835	
ASPECTOS GENERALES	148	202	222	149	157	8	17	12	161	258	207	297	1,838	
ESTADO DE CUENTA	183	338	427	288	233	313	210	113	39	36	136	66	2,382	
PENSIÓN A TRAVÉS DEL AUTOSEGURO	3	2	4	1	52	154	10	18	0	0	0	4	248	
PENSIÓN CALCULADA EN BASE A LOS SALARIOS RECIBIDOS	2	2	3	10	2	2	4	4	0	0	0	5	34	
<b>SEGURO DE RIESGOS LABORALES SRL</b>	<b>136</b>	<b>183</b>	<b>171</b>	<b>259</b>	<b>202</b>	<b>271</b>	<b>175</b>	<b>261</b>	<b>224</b>	<b>262</b>	<b>909</b>	<b>790</b>	<b>3,843</b>	<b>1</b>
COBERTURA Y ACCESO	68	90	100	124	92	138	37	70	52	49	66	83	969	
SUBSIDIO POR DISCAPACIDAD TEMPORAL	0	2	1	1	2	3	2	1	0	0	0	4	16	
PENSIÓN POR DISCAPACIDAD	16	25	19	23	18	22	10	6	16	8	11	7	181	
PENSIÓN POR SOBREVIVENCIA	3	5	6	7	8	14	10	10	8	8	6	9	94	
AFILIACIÓN AL SRL	7	14	7	12	11	12	1	2	3	4	5	4	82	
ASPECTOS GENERALES	29	28	25	42	28	54	45	70	79	104	727	637	1,868	
ACCIDENTE EN TRAYECTO	11	14	11	21	21	23	33	38	27	49	48	24	320	
FINANCIACIÓN	2	3	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	11	
INDEMNIZACIÓN POR DISCAPACIDAD	0	1	1	0	6	1	16	41	13	18	23	21	141	
PRESTACIONES EN SALUD	0	1	1	1	2	1	1	9	0	0	0	1	17	
ACCIDENTE DE TRABAJO	0	0	0	27	12	0	20	14	26	22	23	0	144	
<b>PREGUNTAS NO CATEGORIZADAS</b>	<b>1,368</b>	<b>1,506</b>	<b>3,180</b>	<b>1,179</b>	<b>2,969</b>	<b>880</b>	<b>2,321</b>	<b>2,151</b>	<b>1,099</b>	<b>936</b>	<b>711</b>	<b>594</b>	<b>18,894</b>	<b>7</b>
<b>TOTALES</b>	<b>23,020</b>	<b>27,380</b>	<b>29,053</b>	<b>23,028</b>	<b>20,771</b>	<b>23,069</b>	<b>19,461</b>	<b>19,327</b>	<b>18,902</b>	<b>22,141</b>	<b>24,968</b>	<b>17,333</b>	<b>268,453</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

## 2. PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

**CUADRO 5  
PREGUNTAS DE ORIENTACIÓN MÁS FRECUENTES SOBRE EL SFS  
AÑO 2010**

TIPO DE PREGUNTA	CANTIDAD
¿CUÁNDO PODRÉ CAMBIARME O TRASPASARME DE UNA ARS?	8370
¿EN QUE ARS ESTOY AFILIADO?	8192
¿CÓMO SOLICITAR LA DEBAJA DE UN DEPENDIENTE?	4627
¿CUÁLES SON LOS DOCUMENTOS NECESARIOS PARA INSCRIBIRSE AL SFS?	3380
¿COMO AFILIARSE AL SFS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO?	3668
¿CÓMO Y DONDE SE RECIBEN LAS PRESTACIONES DEL SFS EN EL RC?	2952
¿DÓNDE GESTIONAR EL SUBSIDIO DE MATERNIDAD Y LACTANCIA?	2730
¿CÓMO AFILIARSE AL SFS EN EL RC?	2417
¿SI LA PAREJA ESTAN EN DOS ARS DIFERENTES CÓMO SE QUEDAN EN UNA ARS COMO FAMILIA	2210
¿SI MI QUEJA ES SOBRE LA ARS QUE HAGO?	2187
CUAL ES EL OBJETIVO DEL REGLAMENTO DEL SUBSIDIO POR ENFERMEDAD COMÚN?	1718
¿A CUALES PERSONAS CUBRE EL PDSS DEL SFS?	1679
COMO SABER SI UNA ARS ESTÁ HABILITADA?	1160

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 6  
PREGUNTAS DE ORIENTACIÓN MÁS FRECUENTES SOBRE EL SVDS  
AÑO 2010**

TIPO DE PREGUNTA	CANTIDAD
¿EN CUAL AFP ESTÁ AFILIADO EN EL SVDS DEL RC?	21953
INFORMACIÓN SOBRE LA RESOLUCIÓN 189-06 (TRASPASOS CCI A REPARTO)	10388
¿CUÁNDO VAN A REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DE APORTES DE LAS AFP?	5095
¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA PENSIÓN POR VEJEZ DEL SVDS?	3304
¿PORQUÉ NO LE LLEGAN LOS ESTADOS DE CUENTA?	2444
¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA PENSIÓN POR SOBREVIVENCIA DEL SVDS?	1845
¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA PENSIÓN POR EDAD AVANZADA ( LEY 1896, 379-81 Y CCI ?	1740
¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA PENSIÓN POR DISCAPACIDAD DEL SVDS DEL RC?	1321

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 7  
PREGUNTAS DE ORIENTACIÓN MÁS FRECUENTES SOBRE EL SRL  
AÑO 2010**

<b>TIPO DE PREGUNTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
CUAL ES EL PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR UN ACCIDENTE DE TRABAJO DEL SRL EN EL RC?	<b>446</b>
CÓMO Y DONDE SE RECIBEN LAS PRESTACIONES DEL SRL EN EL RC?	<b>301</b>
CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR A LA ARL CUANDO NO QUIERAN PAGAR LAS PRESTACIONES?	<b>254</b>
CUAL ES EL PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR UN ACCIDENTE DE TRAYECTO DEL SRL EN EL RC?	<b>236</b>
CUALES SON LAS ENFERMEDADES QUE CUBRE EL SRL?	<b>161</b>
CUAL ES EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA PENSIÓN POR DISCAPACIDAD DEL SRL DEL RC?	<b>149</b>
CUAL ES EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA INDEMNIZACIÓN POR DISCAPACIDAD DEL SRL DEL RC?	<b>121</b>
CUAL ES EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL REENBOLSO DE GASTOS MÉDICOS DE UN ACCIDENTE DE TRABAJO DEL SRL DEL RC?	<b>117</b>
CUALES SON LAS PRESTACIONES DEL SRL DEL RC?	<b>110</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 8  
PREGUNTAS DE ORIENTACIÓN MÁS FRECUENTES SOBRE SDSS  
AÑO 2010**

<b>TIPO DE PREGUNTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
CÓMO SABER SI LOS EMPLEADORES ESTÁN COTIZANDO POR EL EMPLEADO?	3502
CUÁL ES EL OBJETIVO DEL REGLAMENTO DEL SUBSIDIO POR ENFERMEDAD COMUN?	2846
¿DÓNDE ESTÁ UBICADA LA DIDA Y CUALES SON SUS ACTIVIDADES?	2633
¿CUÁLES SON LOS PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR CERTIFICACIONES A LA TSS?	1262
CÓMO AFILIARSE AL RÉGIMEN SUBSIDIADO?	1083
¿CÓMO SE FINANCIA EL RS?	336
CÓMO AFILIARSE AL SDSS?	272
¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LOS PAGOS A LA TSS?	264
INFORMACIÓN SOBRE REGISTRO DE MENORES RECHAZADOS POR PROBLEMAS EN EL SUIR?	238
¿CÓMO SE FINANCIA EL RC?	200

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

### 3. RECLAMACIONES

<b>Cuadro 9</b>		
<b>Reclamaciones recibidas en la DIDA por mes</b>		
<b>Año 2010</b>		
<b>Meses</b>	<b>2010</b>	<b>%</b>
<b>Enero</b>	1,643	15
<b>Febrero</b>	1,400	12
<b>Marzo</b>	1,485	13
<b>Abril</b>	1,011	9
<b>Mayo</b>	621	5
<b>Junio</b>	1,596	14
<b>Julio</b>	676	6
<b>Agosto</b>	626	5
<b>Septiembre</b>	726	6
<b>Octubre</b>	610	5
<b>Noviembre</b>	670	6
<b>Diciembre</b>	508	4
<b>Totales</b>	<b>11,572</b>	<b>100</b>

**CUADRO 10  
RECLAMACIONES POR LUGAR DE RESIDENCIA Y REGÍMENES  
AÑO 2010**

<b>PROVINCIAS</b>	<b>CONTRIBUTIVO</b>	<b>CONT./SUB.</b>	<b>SUBSIDIADO</b>	<b>TOTAL</b>
DISTRITO NACIONAL	6,090	1	41	6,132
SANTIAGO	1,368	1	6	1,375
SAN PEDRO DE MACORÍS	736	2	9	747
DUARTE	393	0	5	398
LA ROMANA	442	49	6	497
BARAHONA	211	0	16	227
SANTO DOMINGO	682	0	13	696
AZUA DE COMPOSTELA	156	2	29	187
PUERTO PLATA	167	0	2	169
SAN CRISTÓBAL	280	0	4	184
ALTAGRACIA	191	0	3	194
S.J.DE LA MAGUANA	37	0	11	48
MONSEÑOR NOUEL	52	0	3	55
LA VEGA	113	0	0	113
MARIA T. SÁNCHEZ	30	0	0	30
VALVERDE	44	0	1	45
ESPAILLAT	73	0	1	74
PERAVIA	27	0	1	28
SALCEDO	37	1	0	38
BAHORUCO	21	0	0	21
HATO MAYOR	24	0	1	24
SÁNCHEZ RAMÍREZ	57	0	0	57
SANTIAGO RODRÍGUEZ	7	0	0	7
SAN JOSÉ DE OCOA	11	0	0	11
INDEPENDENCIA	10	0	1	11
MONTE PLATA	32	0	1	33
MONTECRISTI	28	0	1	29
PEDERNALES	1	0	0	1
DAJABÓN	14	0	0	14
EL SEYBO	17	0	2	19
ELÍAS PIÑA	0	0	0	0
SAMANÁ	7	0	0	7
<b>TOTALES</b>	<b>11,358</b>	<b>57</b>	<b>157</b>	<b>11,572</b>

Fuente: base de datos DIDA

**CUADRO 11  
RECLAMACIONES REGISTRADAS POR TIPO DE SEGURO  
AÑO 2010**

<b>TIPO DE SEGURO</b>	<b>ENE.</b>	<b>FEB.</b>	<b>MAR.</b>	<b>ABR.</b>	<b>MAY.</b>	<b>JUN.</b>	<b>JUL.</b>	<b>AGO.</b>	<b>SEPT.</b>	<b>OCT.</b>	<b>NOV.</b>	<b>DIC.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
ASPECTOS GENERALES DEL (SDSS).	286	237	332	195	256	234	279	237	293	277	369	237	3,232	28
SEGURO FAMILIAL DE SALUD (SFS).	578	809	794	167	143	257	146	121	136	116	111	116	3,494	30
VEJEZ, DISCAPACIDAD Y SOBREVIVENCIA. (VDSP).	778	347	353	641	215	1,099	241	258	294	208	182	148	4,764	41
SEGURO DE RIESGOS LABORALES (SRL).	1	7	6	8	7	6	10	10	3	9	8	7	82	1
<b>TOTALES</b>	<b>1,643</b>	<b>1,400</b>	<b>1,485</b>	<b>1,011</b>	<b>621</b>	<b>1,596</b>	<b>676</b>	<b>626</b>	<b>726</b>	<b>610</b>	<b>670</b>	<b>508</b>	<b>11,572</b>	<b>100</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 12  
RECLAMACIONES POR TIPO DE SEGURO Y CAUSA  
AÑO 2010**

TIPO DE SEGURO Y CAUSA	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
<b>ASPECTOS GENERALES (SDSS)</b>	<b>286</b>	<b>237</b>	<b>332</b>	<b>195</b>	<b>256</b>	<b>234</b>	<b>279</b>	<b>237</b>	<b>293</b>	<b>277</b>	<b>369</b>	<b>237</b>	<b>3,232</b>	<b>28</b>
REGISTRO Y PAGO AL SDSS	286	237	332	195	256	234	279	237	293	277	369	237	3,232	
<b>SEGURO FAMILIAR DE SALUD (SFS)</b>	<b>578</b>	<b>809</b>	<b>794</b>	<b>167</b>	<b>143</b>	<b>257</b>	<b>146</b>	<b>121</b>	<b>136</b>	<b>116</b>	<b>111</b>	<b>116</b>	<b>3,494</b>	<b>30</b>
CARNETIZACIÓN DE LOS AFILIADOS	3	5	4	5	7	7	4	4	3	5	2	5	54	
AFILIACIÓN AL SFS	312	440	490	78	51	65	57	37	25	37	31	42	1,665	
TRASPASO DE ARS	223	315	256	35	38	141	38	33	29	21	33	28	1,190	
SUBSIDIO POR MATERNIDAD	0	3	2	1	0	0	5	2	4	0	0	0	17	
SUBSIDIO POR LACTANCIA	0	2	2	3	4	0	1	5		0	0	0	17	
SUBSIDIO POR ENFERMEDAD NO PROFESIONAL	0	0	0	3	2	2			1	0	2	1	11	
PRESTACIONES DEL PDSS	29	36	33	33	34	32	39	34	65	38	37	35	445	
PLANES COMPLEMENTARIOS/PRIVADOS/PREPAGADOS	7	3	3	4	4	8	1	4	7	10	2	4	57	
RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	2	1	0	2	0	0		1	1	1	1	1	10	
FONAMAT	2	4	4	3	3	2	1	1	1	4	3	0	28	
<b>VEJEZ, DISCAPACIDAD Y SOBREVIVENCIA (SVDS)</b>	<b>778</b>	<b>347</b>	<b>353</b>	<b>641</b>	<b>215</b>	<b>1,099</b>	<b>241</b>	<b>258</b>	<b>294</b>	<b>208</b>	<b>182</b>	<b>148</b>	<b>4,764</b>	<b>41</b>
PENSIÓN POR DISCAPACIDAD	10	25	16	82	54	13	21	48	18	11	16	11	325	
PENSIÓN POR SOBREVIVENCIA	3	6	15	26	3	2	16	4	9	0	1	1	86	
PENSIÓN POR VEJEZ	37	33	45	78	63	61	44	51	53	47	53	64	629	
PENSIÓN DE SOLIDARIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PENSIÓN A TRAVÉS DEL AUTOSEGURO	3	2	4	1	0	1	10	18	11	4	4	4	62	
TRASPASO DE AFP	1	0	3	0	0	0	1		5	0	1	0	11	
TRASPASO DE AFP ( CCI A REPARTO)	724	279	266	443	93	1,018	144	132	192	138	101	61	3,591	
ESTADO DE CUENTA	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	
PENSIÓN EN BASE A TODOS LOS SALARIOS RECIBIDOS	0	2	3	10	1	2	4	4	5	6	4	5	46	
AFILIACIÓN AL AFP	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	11	
<b>SEGURO DE RIESGOS LABORALES (SRL)</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>82</b>	<b>1</b>
PRESTACIONES EN SALUD	0	1	1	1	1	1	1	2		1	1	1	11	
SUBSIDIO POR DISCAPACIDAD TEMPORAL	0	2	1	1	1	3	2	1		1		4	16	
PENSIÓN POR DISCAPACIDAD	1	3	2	6	0	0	3		1	3	2	0	21	
INDEMNIZACIÓN POR DISCAPACIDAD	0	1	1	0	3	1	3	1	1			1	12	
PENSIÓN POR SOBREVIVENCIA	0	0	1	0	2	0	1	2			1	1	8	
ACCIDENTE EN TRAYECTO	0	0	0	0	0	1		4	1	4	4	0	14	
<b>TOTALES</b>	<b>1,643</b>	<b>1,400</b>	<b>1,485</b>	<b>1,011</b>	<b>621</b>	<b>1,596</b>	<b>676</b>	<b>626</b>	<b>726</b>	<b>610</b>	<b>670</b>	<b>508</b>	<b>11,572</b>	<b>100</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 13  
RECLAMACIONES CERRADAS SEGÚN RAZÓN DEL CIERRE  
AÑO 2010**

<b>RAZÓN DEL CIERRE</b>					
<b>INSTITUCIONES DEL SISTEMA</b>	<b>RECLAMADO ACEPTÓ</b>	<b>RECLAMADO NO ACEPTÓ</b>	<b>NO PROCEDE</b>	<b>ACUERDO AMIGABLE</b>	<b>TOTAL</b>
A R S	1,703	30	624	29	2,386
A F P	33	0	17	1	51
A R L	35	0	14	1	50
SISALRIL	2,292	38	332	25	2,687
T S S	2,422	3	39	5	2,469
DIDA	363	3	76	6	448
SIPEN	122	0	6	1	129
S E H	32	2	11	2	47
I D S S	123	2	98	3	226
C N S S	12	0	23	0	35
FONDO HOTELERO	0	0	2	0	2
INABIMA	0	0	2	0	2
CONTRALORIA	3	0	0	0	3
OTRAS	5	0	3	0	8
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7,145</b>	<b>78</b>	<b>1,247</b>	<b>73</b>	<b>8,543</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 14  
RECLAMACIONES ABIERTAS SEGÚN EL AÑO DE REGISTRO EN LA DIDA  
AÑO 2010**

<b>AÑOS</b>	<b>RECLAMACIONES</b>	<b>%</b>
<b>ANTES DEL 2008</b>	<b>87</b>	<b>1</b>
<b>2008</b>	<b>200</b>	<b>3</b>
<b>2009</b>	<b>1521</b>	<b>26</b>
<b>2010</b>	<b>4,158</b>	<b>70</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5,966</b>	<b>100</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 15  
RECLAMACIONES CERRADAS Y ABIERTAS SEGÚN INSTITUCIÓN RECLAMADA  
AÑO 2010**

<b>INSTITUCIONES DEL SISTEMA</b>	<b>CERRADAS</b>	<b>ABIERTAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>
A R S	2,386	419
A F P	51	55
A R L	50	86
SISALRIL	2,687	218
T S S	2,469	96
DIDA	448	38
SIPEN	129	51
M H	47	188
I DSS	226	2,148
C N S S	35	2613
INABIMA	1	45
FONDO HOTELERO	2	2
CONTRALORÍA G. DE LA REP.	3	4
OTRAS	8	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8,543</b>	<b>5,966</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

#### 4. ASESORÍAS MÉDICAS

**CUADRO 16  
ASESORÍAS MÉDICAS POR MES  
AÑO 2010**

MESES	SERVICIOS								TOTAL	
	CIRUGÍA		MEDICAMENTOS		LABORATORIO		MEDIOS DIAGNOSTICOS			
	COB.	S. COB.	COB.	S COB.	COB.	S. COB.	COB.	S. COB.	COB	SIN COB
ENERO	21	9	7	15	2	0	3	7	33	31
FEBRERO	13	24	17	23	5	4	2	10	37	61
MARZO	39	25	16	34	3	3	4	11	62	73
ABRIL	10	32	16	20	0	2	3	8	29	62
MAYO	23	30	7	16	3	2	6	11	39	59
JUNIO	28	19	7	25	1	0	3	10	39	54
JULIO	12	17	3	17	0	1	2	5	17	40
AGOSTO	15	31	19	24	1	3	3	7	38	65
SEPTIEMBRE	16	40	24	33	0	4	4	15	44	92
OCTUBRE	17	32	28	38	3	6	6	7	54	83
NOVIEMBRE	32	35	26	97	0	3	5	12	63	147
DICIEMBRE	13	27	17	44	3	3	3	13	36	87
<b>TOTALES</b>	<b>239</b>	<b>321</b>	<b>187</b>	<b>386</b>	<b>21</b>	<b>31</b>	<b>44</b>	<b>116</b>	<b>491</b>	<b>854</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 17  
ASESORÍAS MÉDICAS SEGÚN SERVICIOS POR OFICINAS  
AÑO 2010**

OFICINAS	SERVICIOS									
	CIRUGÍA		MEDICAMENTOS		LABORATORIO		MEDIOS DIAGNOSTICOS		TOTALES	
	COB.	S. COB.	COB.	S. COB.	COB.	S. COB.	TOTAL		COB.	S. COB.
DISTRITO NACIONAL	154	225	135	315	11	20	31	84	331	644
SANTIAGO	53	62	23	37	5	7	8	23	89	129
SAN P. DE MACORÍS	8	14	3	8	0	0	1	0	12	22
LA ROMANA	10	7	13	12	5	4	3	6	31	29
BARAHONA	2	4	2	2	0	0	0	1	4	7
AZUA	4	1	4	5	0	0	0	1	8	7
SAN F. DE MACORÍS	3	4	4	3	0	0	1	0	8	7
HIGUEY	5	4	3	4	0	0	0	1	8	9
S. j. DE LA MAGUANA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>239</b>	<b>321</b>	<b>187</b>	<b>386</b>	<b>21</b>	<b>31</b>	<b>44</b>	<b>116</b>	<b>491</b>	<b>854</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

## 5. PENSIONES CERTIFICADAS

**CUADRO 18  
PENSIONES CERTIFICADAS POR LA CTD/SIPEN  
AÑO 2010**

AFP	MESES												TOTAL	TIPO DISCAPACIDAD	
	ENE.	FEB.	MAR..	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.		TOTAL	PARCIAL
<b>SCOTIA CRECER</b>	5	1	6	4	1	10	9	3	2	6	1	2	50	38	12
<b>POPULAR</b>	11	4	7	11	5	16	10	9	2	2	3	12	92	56	36
<b>RESERVAS</b>	2	1	2	4	1	10	6	9	5	3	1		44	25	19
<b>SIEMBRA</b>	3	2	6	3	3	10	6	4	4	12	11	3	67	43	24
<b>ROMANA</b>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	4	2	2
<b>BANCO CENTRAL</b>	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	2	1	1
<b>TOTALES</b>	21	8	21	24	10	47	31	25	13	24	16	19	259	165	94

Fuente: Base de datos DIDA

**CUADRO 19  
CERTIFICACIONES APROBADAS POR LA CTD/SRL POR MES  
ENERO-NOVIEMBRE 2010**

TIPO DE PENSIÓN	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	TOTAL	%
INDEMNIZACIÓN CON SALARIOS	25	26	17	10	0	13	14	8	17	4	0	134	68
PENSIONES POR DISCAPACIDAD 50% SALARIO BASE	5	10	2	3	0	9	2	1	8	2	7	49	25
PENSIONES POR DISCAPACIDAD 70% SALARIO BASE	0	4	1	0	0	1	2	1	4	0	1	14	7
CASOS SIN BENEFICIOS POR TENER DISC. MENOR A 15%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE PENSIONES CERTIFICADAS	30	40	20	13	0	23	18	10	29	6	8	197	74
CASOS OBJETADOS Y DEVUELTOS A LA CMR	1	2	4	1	0	3	20	7	9	11	11	69	26
<b>TOTALES</b>	31	42	24	14	0	26	38	17	38	17	19	266	100

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

## 6. PROMOCIÓN

**CUADRO 20**  
**ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN REALIZADAS POR MES**  
**AÑO 2010**

ACTIVIDADES REALIZADAS	MESES												TOTAL
	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	
INSPECCIONES UNAP	14	21	18	2	9	6	10	18	18	11	11	4	142
OPERATIVOS MÓVILES DE ORIENTACIÓN Y DEFENSORÍA	1	3	4	1	7	5	7	3	14	1	2	0	48
CHARLAS Y CONVERSATORIOS	8	12	17	11	7	10	11	4	6	14	15	5	120
OPERATIVOS DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES	13	10	14	49	12	13	4	12	0	31	36	31	225
ENCUENTROS UNAP	0	5	8	1	0	3	3	2	3	2	2	0	29
ENCUENTRO CON ORGANIZACIONES	5	6	0	0	0	2	4	2	0	0	0	0	19
REUNIONES CON ORGANIZACIONES	6	10	10	2	2	1	0	0	1	0	0	0	32
TALLERES Y CURSOS	0	0	2	1	1	2	0	0	2	2	0	0	10
ENCUENTRO CON ENCARGADO DE RRHH										1	0	0	1
PARTICIPACIÓN EN FERIAS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
ACUERDOS FIRMADOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>47</b>	<b>67</b>	<b>74</b>	<b>67</b>	<b>39</b>	<b>42</b>	<b>39</b>	<b>41</b>	<b>44</b>	<b>63</b>	<b>66</b>	<b>40</b>	<b>629</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 21  
ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN REALIZADAS POR OFICINAS  
AÑO 2010**

ACTIVIDADES REALIZADAS	OFICINAS									TOTAL
	D. N.	STGO.	S. F. M.	S. P. M.	LA ROMANA	BARAHONA	AZUA	HIGUEY	S J M	
OPERATIVOS DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES	32	29	25	15	14	87	13	5	5	225
INSPECCIONES UNAP	3	37	24	18	13	27	12	2	6	142
CHARLAS Y CONVERSATORIOS	34	36	16	16	2	8	3	3	2	120
OPERATIVOS MÓVILES DE ORIENTACIÓN Y DEFENSORÍA	14	8	2	7	3	7	3	2	2	48
REUNIONES CON ORGANIZACIONES	25	4	3	0	0	0	0	0	0	32
ENCUENTROS UNAP	0	2	2	7	5	9	1	2	1	29
ENCUENTROS CON ORGANIZACIONES	7	7	1	2	0	2	0	0	0	19
TALLERES Y CURSOS	1	2	2	1	1	1	1	0	1	10
ACUERDOS FIRMADOS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
ENCUENTRO CON ENCARGADOS DE RRHH	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
PARTICIPACIÓN EN FERIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>118</b>	<b>127</b>	<b>75</b>	<b>66</b>	<b>38</b>	<b>141</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>629</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

## 7. COMUNICACIONES

**CUADRO 22  
ENTREVISTAS OFRECIDAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN POR MES  
AÑO 2010**

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	MESES												TOTAL	%
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.		
TELEVISIÓN	25	23	24	13	13	13	24	28	25	30	34	7	259	43
RADIO	31	45	41	36	26	33	40	21	13	27	19	2	334	55
PRENSA ESCRITA	0	0	3	0	0	1	0	1	0	8	1	0	14	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>56</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>49</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>64</b>	<b>50</b>	<b>38</b>	<b>65</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>607</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**CUADRO 23  
ENTREVISTAS OFRECIDAS SEGÚN MEDIOS DE COMUNICACIÓN POR OFICINAS  
AÑO 2010**

OFICINAS	MEDIOS DE COMUNICACIÓN			
	TELEVISIÓN	RADIO	PRENSA ESCRITA	TOTAL
DISTRITO NACIONAL	100	162	3	265
SANTIAGO	21	13	3	37
LA ROMANA	33	7	0	40
AZUA	3	3	1	7
BARAHONA	7	23	4	34
SAN P. DE MACORÍS	46	21	1	68
SAN FCO. DE MACORÍS	14	87	2	103
HIGUEY	29	11	0	40
SAN JUAN DE LA MAGUANA	6	7	0	13
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>259</b>	<b>334</b>	<b>14</b>	<b>607</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO NO. 24**  
**NOTAS DE PRENSA COLOCADAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN POR MES**  
**AÑO 2010**

<b>MESES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>ENERO</b>	4	6.2
<b>FEBRERO</b>	0	0
<b>MARZO</b>	8	12.3
<b>ABRIL</b>	6	9.2
<b>MAYO</b>	5	7.7
<b>JUNIO</b>	6	9.2
<b>JULLIO</b>	7	10.8
<b>AGOSTO</b>	9	13.8
<b>SEPTIEMBRE</b>	0	0
<b>OCTUBRE</b>	8	12.3
<b>NOVIEMBRE</b>	8	12.3
<b>DICIEMBRE</b>	4	6.2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

## 8. LLAMADAS AL CALL CENTER

**CUADRO 25**  
**LLAMADAS HECHAS POR LOS USUARIOS A TRAVES DEL CALL CENTER**  
**AÑO 2010**

MESES	ATENDIDAS	%	PERDIDAS	%	TOTAL
ENERO	4,926	67	2,376	33	7,302
FEBRERO	6,411	63	3,316	37	9,727
MARZO	6,651	68	3,017	32	9,668
ABRIL	5,858	79	1,513	21	7,371
MAYO	4,967	79	1,291	21	6,258
JUNIO	5,429	86	870	14	6,299
JULIO	5,293	68	2,512	32	7,805
AGOSTO	6,037	64	3,363	36	9,400
SEPTIEMBRE	4,184	70	1,824	30	6,008
OCTUBRE	4,231	74	1,520	26	5,751
NOVIEMBRE	4,462	87	671	13	5,133
DICIEMBRE	3,205	83	675	17	3,880
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>61,654</b>	<b>73</b>	<b>22,948</b>	<b>27</b>	<b>84,602</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 26**  
**LLAMADAS HECHAS AL CALL CENTER POR HORA**  
**AÑO 2010**

HORARIO	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS PERDIDAS	TOTAL
8AM	3293	813	4106
9AM	8826	2211	11037
10AM	9533	3322	12855
11AM	10022	4040	14062
12M	5838	2983	8821
1PM	4672	3210	7882
2PM	7315	2182	9497
3PM	7152	1994	9146
4PM	4989	1921	6910
5PM	14	272	286
<b>TOTALES</b>	<b>61,654</b>	<b>22,948</b>	<b>84,602</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 27**  
**VALORACIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS DE LA DIDA**  
**AÑO 2010**

SERVICIOS RECIBIDOS	TOTALES	%
INFORMACIÓN	4168	63
RECLAMACIONES	623	9
QUEJAS	100	2
NO RESPONDE	1765	26
<b>TOTAL</b>	<b>6656</b>	<b>100</b>
<b>TIEMPO DE ESPERA</b>		
DE INMEDIATO	3779	57
MENOS DE 1 HORA	2428	36
DE 2 A 3 HORAS	313	5
NO RESPONDE	136	2
<b>TOTAL</b>	<b>6656</b>	<b>100</b>
<b>LE FUE RESUELTO EL PROBLEMA</b>		
SI, MUY BIEN	4925	74
SOLO EN PARTE	1298	20
NO ME LO RESOLVIERON	203	3
NO RESPONDE	230	3
<b>TOTAL</b>	<b>6656</b>	<b>100</b>
<b>COMO LE PARECIÓ EL SERVICIO</b>		
EXCELENTE	5264	79
BUENO	1116	17
REGULAR	202	3
NO RESPONDE	74	1
<b>TOTAL</b>	<b>6656</b>	<b>100</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 28**  
**RECLAMACIONES POR TIPO DE SEGURO Y CAUSA**  
**AÑO 2010**

RECLAMACIONES SEGÚN CAUSA	TOTAL	%
ASPECTOS GENERALES DEL (SDSS)	3,232	28
SEGURO DE RIESGOS LABORALES (SRL)	82	1
SEGURO FAMILIAR DE SALUD (SFS)	3494	30
VEJEZ, DISCAPACIDAD Y SOBREVIVENCIA (PENSION) (VDSP)	4,764	41
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11,572</b>	<b>100</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA

**CUADRO 29.1  
RECLAMACIONES SOBRE EL SDSS SEGUN CAUSA  
AÑO 2010**

CAUSA DE LAS RECLAMACIONES	TOTAL	%
	3,232	28
<b>REGISTRO Y PAGO AL SDSS</b>	<b>3,232</b>	
DENEGACION DE BENEFICIOS POR NO PAGO ANTE LA TSS EN PENSIONES	2	
DENEGACION DE BENEFICIOS POR NO REGISTRO ANTE LA TSS EN PENSIONES	3	
DENEGACION DE BENEFICIOS POR NO PAGO ANTE LA TSS EN RIESGOS LABORALES	4	
DENEGACION DE BENEFICIOS POR NO PAGO ANTE LA TSS EN SERVICIOS DE SALUD	15	
DENEGACION DE BENEFICIOS POR NO REGISTRO ANTE LA TSS EN SERVICIOS DE SALUD	7	
NO PAGO ANTE LA TSS	11	
NO REGISTRO ANTE LA TSS		
REASIGNACION DE FONDO POR CEDULA INCORRECTA	5	
REASIGNACION DE FONDO POR DUPLICIDAD DE CEDULA	2	
REASIGNACION DE FONDO POR RECTIFICACION DE DATOS	7	
SOLICITUD DE ACREDITACION DE MONTOS PAGADOS POR DEPENDIENTES ADICIONALES NO AFILIADOS A LA ARS DEL TITULAR	10	
SOLICITUD DE ACREDITACION DE MORA A LA TSS	3	
TRAMITE DE ASESORIA LEGAL SOBRE COBERTURA DE MEDICAMENTOS	278	
TRAMITE DE ASESORIA LEGAL SOBRE COBERTURA DE PROCEDIMIENTOS	124	
TRAMITE DE CERTIFICACION A TSS CONVENIO DE SEGURIDAD SOCIAL ESPAÑA Y REP DOM	239	
TRAMITE CERTIFICACION IDSS CONVENIO DE SEGURIDAD SOCIAL ESPAÑA Y REP DOM	15	
TRAMITE DE ASESORIA LEGAL SOBRE SEGURO DE RIESGOS LABORALES	12	
TRAMITE DE ASESORIA LEGAL SOBRE SEGURO DE VEJEZ, DISCAPACIDAD Y SOBREVIVENCIA (PENSION)	83	
TRAMITE DE ASESORIA LEGAL SOBRE SEGURO FAMILIAR DE SALUD	81	
TRAMITE DE CERTIFICACIONES A OTRAS INSTANCIAS	3	
TRAMITE DE CERTIFICACION A TSS	2,311	

**CUADRO 29.2**  
**RECLAMACIONES SOBRE EL SRL SEGÚN CAUSA**  
**AÑO 2010**

	TOTAL	%
<b>CAUSA DE LAS RECLAMACIONES</b>	<b>82</b>	<b>1</b>
<b>ACCIDENTE EN TRAYECTO</b>	<b>14</b>	
DENEGACION DE LA PRESTACIONES POR ACCIDENTE EN TRAYECTO POR CAUSA AJENA AL TRABAJO	4	
DENEGACION DE PRESTACIONES POR ACCIDENTE EN TRAYECTO POR PARTE DE LA ARL POR FALTA DE LICENCIA DE CONDUCIR	3	
DENEGACION DE PRESTACIONES POR ACCIDENTE EN TRAYECTO POR CALIFICACION INADECUADA	4	
DENEGACION DE PRESTACIONES POR ACCIDENTE EN TRAYECTO POR DAÑO INTENCIONAL	2	
DENEGACION DE PRESTACIONES POR ACCIDENTE EN TRAYECTO POR NO INSCRIPCION EN EL SDSS	1	
<b>INDEMNIZACION POR DISCAPACIDAD</b>	<b>12</b>	
DENEGACION DE INDEMNIZACION POR DAÑO INTENCIONAL O NEGLIGENCIA POR PARTE DEL TRABAJADOR	3	
DENEGACION DE INDEMNIZACION POR CAUSA AJENA AL TRABAJO	1	
INCONFORMIDAD CON EL MONTO DE INDEMNIZACION POR CALIFICACION INADECUADA	4	
RETRASO EN EL PAGO DE INDEMNIZACION	4	
<b>PENSION POR DISCAPACIDAD</b>	<b>21</b>	
DENEGACION DE INDEMNIZACION POR DAÑO INTENCIONAL O NEGLIGENCIA POR PARTE DEL TRABAJADOR	1	
DENEGACION DE PENSION POR DISCAPACIDAD POR CALIFICACION INADECUADA	2	
DENEGACION DE PENSION POR DISCAPACIDAD POR CAUSA AJENA AL TRABAJO	3	
INCONFORMIDAD CON MONTO DE PENSION POR CALIFICACION INADECUADA	4	
DENEGACION DE PENSION POR DISCAPACIDAD POR DAÑO INTENCIONAL O IMPRUDENCIA	2	
RETRASO EN EL PAGO DE LA PENSION	8	
RETRASO EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1	
<b>PENSION POR SOBREVIVENCIA</b>	<b>8</b>	
RETRASO EN EL PAGO DE LA PENSION POR SOBREVIVENCIA	3	
DENEGACION DE PENSION POR SOBREVIVENCIA POR CALIFICACION INADECUADA	2	
DENEGACION DE PENSION POR SOBREVIVENCIA POR CAUSA AJENA AL TRABAJO	1	
INCONFORMIDAD EN MONTO DE PENSION OTORGADA POR ELUSION	1	
INCONFORMIDAD EN MONTO DE PENSION OTORGADA POR CALIFICACION INADECUADA	1	
<b>PRESTACIONES EN SALUD</b>	<b>11</b>	
DENEGACION DE COBERTURA MEDICA EN ACCIDENTE LABORAL	1	
DENEGACION DE ATENCION MEDICA Y ASISTENCIA ODONTOLOGICA	4	
DENEGACION DE REEMBOLSOS POR GASTOS MEDICOS	5	
DENEGACION DE PROTESIS, ANTEOJOS Y APARATOS ORTOPEDICOS Y SU REPARACION	1	
<b>SUBSIDIO POR DISCAPACIDAD TEMPORAL</b>	<b>16</b>	
RETRASO EN EL PAGO DEL SUBSIDIO POR INCAPACIDAD LABORAL POR PARTE DE LA ARL	6	
DENEGACION DE PAGO DEL SUBSIDIO POR ERROR MATERIAL EN EL REPORTE	4	
DENEGACION DE PAGO DEL SUBSIDIO POR CAUSA AJENA AL TRABAJO	3	
DENEGACION DE PAGO DEL SUBSIDIO POR DAÑO INTENCIONAL O NEGLIGENCIA POR PARTE DEL TRABAJADOR	3	

**CUADRO 29.3  
RECLAMACIONES SOBRE EL SFS SEGÚN CAUSA  
AÑO 2010**

CAUSA DE LAS RECLAMACIONES	TOTAL	%
		<b>3494</b>
<b>AFILIACION AL SFS</b>	<b>1,665</b>	
AFILIACION DE MANERA IRREGULAR A UNA ARS	4	
DENEGACION DE AFILIACION A UNA ARS POR FALTA DE ACTUALIZACION DEL PADRON JCE/TSS	30	
DENEGACION DE AFILIACION AL SENASA REGIMEN SUBSIDIADO POR NO ESTAR CENSADO EN EL SIUBEN	1	
DENEGACION DE AFILIACION AL SENASA REGIMEN SUBSIDIADO POR AFILIACION EN OTRA ARS	18	
DENEGACION DE AFILIACION AL SENASA REGIMEN SUBSIDIADO POR AFILIACION PENDIENTE EN OTRA ARS	3	
DENEGACION DE AFILIACION AL SENASA REGIMEN SUBSIDIADO POR PROBLEMA DE AFILIACION AL SENASA	6	
DENEGACION DE AFILIACION AL SENASA REGIMEN SUBSIDIADO COMO DEPENDIENTE DEL TITULAR	1	
DENEGACION DE AFILIACION AL SENASA REGIMEN SUBSIDIADO POR FIGURAR ACTIVO EN NOMINA	4	
DENEGACION DE AFILIACION DE PENSIONADOS AL PLAN TRANSITORIO ESPECIAL DE SALUD POR NO FIGURAR EN LA BASE DE DATOS DE LA TSS	19	
DENEGACION DE AFILIACION DE PENSIONADOS AL PLAN TRANSITORIO ESPECIAL DE SALUD POR FIGURAR ACTIVBO EN UNA ARS	52	
DENEGACION DE AFILIACION DE PENSIONADOS AL PLAN TRANSITORIO ESPECIAL DE SALUD POR FIGURAR COMO DEPENDIENTE ADICIONAL O DIRECTO AL RC	10	
DENEGACION DE AFILIACION EN UNA POLIZA PRIVADA POR FIGURAR AFILIADO EN OTRA ARS SIN ESTAR COTIZANDO	2	
DENEGACION DE AFILIACION EN UINA POLIZA PRIVADA POR FIGURAR PENDIENTE EN OTRA ARS	1	
DENEGACION DE AFILIACION AL SFS COMO PENSIONADO POR DISCAPACIDAD	1	
DENEGACION DE AFILIACION PARA UNIFICACION DE NUCLEO FAMILIAR EN OTRA ARS	56	
DENEGACION DE AFILIACION POR DESCRIMINACION DE EDAD	2	
DENEGACION DE AFILIACION POR FALTA DE DISPERSION DE FONDOS	4	
DENEGACION DE AFILIACION POR SER PENSIONADO EN EL MINISTERIO DE HACIENDA	6	
DENEGACION DE BAJA PARA UNIFICACION DE NUCLEO FAMILIAR EN OTRA ARS	410	
DENEGACION DE CAMBIO DE TITULARIDAD	20	
DENEGACION DE EXCLUSION DE DEPENDIENTE POR FALLECIMIENTO.	1	
DENEGACION DE EXCLUSION DE TERCEROS EN EL NUCLEO FAMILIAR	43	
DENEGACION DE INCLUSION DE DEPENDIENTE ADICIONAL POR ERROR EN EL REGISTRO DE LA TSS	1	
DENEGACION DE INCLUSION DE DEPENDIENTE ADICIONAL POR FIGURAR AFILIADO EN UNA ARS	198	
DENEGACION DE INCLUSION DE DEPENDIENTE ADICIONAL POR FIGURAR PENDIENTE EN UNA ARS	23	
DENEGACION DE INCLUSION DE DEPENDIENTE ADICIONALQUE FIGURA ACTIVO EN UNA NOMINA EN TSS	15	
DENEGACION DE INCLUSION DE DEPENDIENTE DIRECTO POR SER EXTRANJERO HIJO DE RES LEGALES	2	
DENEGACION DE INCLUSION DE DEPENDIENTE DIRECTO QUE FIGURA PENDIENTE EN OTRA ARS CON DEPENDIENTE	25	

DENEGACION DE AFILIACION EN UNA POLIZA PRIVADA POR FIGURAR PENDIENTE EN OTRA ARS SIN ESTAR COTIZANDO	2	
DENEGACION DE INCLUSION DE DEPENDIENTE DIRECTO TITULAR	205	
PROBLEMA DE AFILIACION POR ERROR DE REGISTRO EN EL SUIR POR DUPLICIDAD DE ACTA	225	
SOLICITUD DE BAJA DE MENOR POR FIGURAR AFILIADO DOBLEMENTE (MENORES DUPLICADOS)	1	
PROBLEMA DE AFILIACION POR ERROR DE REGISTRO EN EL SUIR DEL DEPENDIENTE DIRECTO	179	
PROBLEMA DE AFILIACION POR ERROR DE REGISTRO EN EL SUIR DEL TITULAR	16	
SOLICITUD REASIGNACION DE AFILIACION DE PENSIONADOS AL PLAN TRANSITORIO ESPECIAL DE SALUD PARA SER AFILIADO A SU ARS GREMIAL	29	
PROBLEMA DE AFILIACION POR ERROR DE REGISTRO EN EL SUIR DEL DEPENDIENTE ADICIONAL	50	
<b>CARNETIZACION DE LOS AFILIADOS</b>	<b>54</b>	
DENEGACION DE ENTREGA DE CARNET POR NO DISTRIBUCION DE PAGOS	19	
DENEGACION DE ENTREGA DE CARNET POR NO FIGURAR AFILIADO EN LA ARS	5	
DENEGACION DE SERVICIO POR PARTE DE LA PSS POR FALTA DE CARNET	5	
PROBLEMA PARA OBTENER LA ENTREGA DE CARNET	25	
<b>FONAMAT</b>	<b>28</b>	
DENEGACION DE PRESTACIONES CONTEMPLADAS POR FALTA DE DISPERSION Y VALIDACION DE	9	
DENEGACION DE PRESTACIONES CONTEMPLADAS POR SER CONSIDERADO EL PROCEDIMIENTO	16	
DENEGACION DE PRESTACIONES CONTEMPLADAS A LOS DEPENDIENTES POR FIGURAR SIN DISPERSION A LA ARS	3	
<b>PLANES COMPLEMENTARIOS/PLANES PRIVADOS/PLANES PREPAGADOS SALUD</b>	<b>57</b>	
DENEGACION DE COBERTURA PARA ENFERMEDAD CATASTROFICA	11	
DENEGACION DE COBERTURA PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	18	
DENEGACION DE COBERTURA MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	9	
OFERTA DE PLANES PRIVADOS A EMPRESAS REGISTRADAS AL SDSS COBRO DE PLAN COMPLEMENTARIO NO AUTORIZADO	2	
SOLICITUD DE REMBOLSO DE GASTOS MEDICO	15	
OFERTA DE PLANES PRIVADOS A EMPRESAS REGISTRADAS AL SDSS		
<b>PRESTACIONES DEL PDSS</b>	<b>445</b>	
COBRO DE DIFERENCIA POR ENCIMA DE LO ESTABLECIDO EN ESTUDIOS ESPECIALIZADOS	1	
COBRO DE DIFERENCIA EN EMERGENCIA	7	
COBRO DE DIFERENCIA POR ENCIMA DE LO ESTABLECIDO EN INTERNAMIENTO	32	
DENEGACION DE COBERTURA A DEPENDIENTE ADICIONAL POR NO PAGO EN TSS	2	
COBRO DE DIFERENCIA POR ENCIMA DE LO ESTABLECIDO EN PARTO POR CESAREAS	7	
COBRO DE DIFERENCIA POR ENCIMA DE LO ESTABLECIDO EN MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	1	
COBRO DIRECTO AL AFILIADO POR NO SOLICITUD DE AUTORIZACION A LA ARS	7	
DENEGACION DE COBERTURA A AFILIADOS COTIZANTES POR FIGURAR COMO DEPENDIENTES DEL TITULAR	3	
DENEGACION DE COBERTURA DE LOS 60 DIAS LUEGO DE HABER PERDIDO EL EMPLEO POR NO HABERSE DISPERSADO PERCAPITA	1	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS A MENORES NO AFILIADOS POR ERROR.	1	
DENEGACION DE COBERTURA DE LOS 60 DIAS LUEGO DE HABER PERDIDO EL EMPLEO POR NO ESTAR AL DIA AL MOMENTO DE LA DESAFILIACION	10	

DENEGACION DE COBERTURA EN SALUD POR RETRASO EN EL PAGO AL SDSS DEL EMPLEADOR POR MENOS DE 60 DIAS	30	
DENEGACION DE COBERTURA A DEPENDIENTE ADICIONAL	12	
DENEGACION DE COBERTURA DE PROCEDIMIENTO EN EL REGIMEN SUBSIDIADO	2	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS A MENORES NO AFILIADOS POR ERROR EN REGISTRO DEL SUIR	5	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTO POR HABER SIDO TRASPASADO DE ARS	1	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS CATALOGO DE SISALRIL	179	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS POR HABER SIDOTRASLADADO DE ARS Y FIGURAR SIN DISPERSION	29	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS EN ENFERMEDADES CATASTROFICA Y ALTO COSTO	28	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS POR HABER SOLICITADO A TRAVES DE UNA POLIZA PRIVADA Y NO EN EL PDSS	3	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS POR ALCANZAR LA MAYORIA DE EDAD	2	
DENEGACION DE COBERTURA EN EL CATALOGO DE MEDICAMENTO POR HABER CONSUMIDO EL LIMITE ESTABLECIDO	3	
DENEGACION DE COBERTURA EN SALUD POR RETRASO EN EL PAGO AL SDSS DEL EMPLEADOR POR MENOS	1	
DENEGACION DE COBERTURA EN EL CATALOGO DE MEDICAMENTO POR NO ESTAR CONTEMPLADO	15	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS POR NO PAGO A LA TSS	12	
DENEGACION DE COBERTURA POR PARTE DE LA ARS PORQUE EL EMPLEADOR NO SE ENCUENTRA AL DIA	1	
DENEGACION DE REEMBOLSO	24	
DENEGACION DE SERVICIOS A AFILIADOS EN PROCESO DE TRASPASO	22	
DENEGACION DE COBERTURA A AFILIADOS COTIZANTES POR FIGURAR COMO DEPENDIENTE DEL	1	
DENEGACION DE COBERTURA DE CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS POR HABER SOLICITDO A	1	
SOLICITUD DE REEMBOLSO POR GASTOS MEDICOS POR NO PAGO EN LA TSS	1	
<b>RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>10</b>	
AUSENCIA DE PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD EN LA LOCALIDAD CENTRO ESPECIALIZADO	6	
COBRO DEL DEPOSITO AL AFILIADO EN EL INTERNAMIENTO	1	
INFORMACION FALSA SOBRE LA RED DE PRESTADORAS DE SERVICIOS	3	
<b>SUBSIDIO POR ENFERMEDAD NO PROFESIONAL</b>	<b>11</b>	
DENEGACION DEL PAGO DEL SUBSIDIO	6	
RETRASO EN EL PAGO DEL SUBSIDIO	5	
<b>SUBSIDIO POR LACTANCIA</b>	<b>17</b>	
DENEGACION DE PAGO DEL SUBSIDIO	2	
INCONFORIDAD CON MONTO DEL SUBSIDIO	3	
RETRASO EN EL PAGO DEL SUBSIDIO	12	
<b>SUBSIDIO POR MATERNIDAD</b>	<b>17</b>	
DENEGACION DE PAGO DEL SUBSIDIO	5	
RETRASO EN EL PAGO DEL SUBSIDIO	12	
<b>TRASPASO DE ARS</b>	<b>1190</b>	
2) COTIZACIONES	58	
CANCELACION DE TRASPASO SOLICITADO	10	

RECHAZO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE UNA ARS A OTRA POR NO ESTAR AL DIA EN SU PAGOS	4	
RECHAZO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE UNA ARS A OTRA POR ESTAR EN UNA ARS DE AUTOGESTION INSTITUCIONAL	2	
RECHAZO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE UNA ARS A OTRA POR SER EMPLEADO PUBLICO Y NO ESTAR SOLICITANDO AL SENASA	1	
RECHAZO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE UNA ARS A OTRA POR TENER EL DEPENDIENTE CIRUGIA PENDIENTE	1	
RECHAZO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE UNA ARS A OTRA POR TENER EL TITULAR CIRUGIA	2	
RECHAZO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE UNA ARS A OTRA POR NO SER AFILIADO TITULAR	1	
RECHAZO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE UNA ARS A OTRA	8	
TRASPASO POR MALA PRESTACION DE SERVICIO	53	
TRASPASO POR DISLOCAMIENTO	5	
TRASPASO POR UNIFICACION DE NUCLEO FAMILIAR PORQUE DEPENDIENTE NO COTIZA	130	
TRASPASO POR UNIFICACION DE NUCLEO FAMILIAR TITULAR	519	
DENEGACION DE TRASPASO DE ARS POR FUSION POR SER SOLICITADO FUERA DEL PLAZO LEGAL DE LOS 90 DIAS	1	
TRASPASO REALIZADO DE MANERA IRREGULAR	395	

**CUADRO 29.4**  
**RECLAMACIONES SOBRE EL SVDS SEGÚN LAS CAUSAS**  
**AÑO 2010**

RECLAMACIONES	TOTAL	%
	4,764	41
<b>AFILIACION AFP</b>	<b>11</b>	
DENEGACION DE AFILIACION POR FALTA DE ACTUALIZACION DEL PADRON JCE/TSS	11	
<b>ESTADO DE CUENTA</b>	<b>3</b>	
MONTO REFLEJADO EN ESTADO MENOR AL ESPERADO POR ELUSIÓN	3	
<b>PENSION A TRAVES DEL AUTOSEGURO</b>	<b>62</b>	
DENEGACION DE PENSIÓN POR DISCAPACIDAD PORQUE EL AFILIADO NO SE ENCONTRABA AL DIA	3	
DENEGACION DE PENSION POR DISCAPACIDAD PORQUE EL AFILIADO TIENE 60 AÑOS O MAS	1	
DENEGACION DE PENSION POR SOBREVIVENCIA PORQUE EL AFILIADO FALLECIDO TENIA 60 AÑOS O MAS	48	
DENEGACION DE PENSION POR SOBREVIVENCIA PORQUE EL AFILIADO FALLECIDO NO ESTABA AL DIA	2	
SUSPENSION DE PAGO POR HABER SIDO OTORGADA POR ERROR	8	
<b>PENSION POR DISCAPACIDAD</b>	<b>325</b>	
DENEGACION DE PENSION POR DISCAPACIDAD POR FIGURAR AFILIADO EN UNA AFP	43	
DENEGACION DE PENSION POR DISCAPACIDAD POR ENFERMEDAD PREEXISTENTE	1	
DENEGACION DE PENSION POR DISCAPACIDAD POR PRESCRIPCION DEL PLAZO	7	
DENEGACION DE PENSION POR DISCAPACIDAD POR PAGO FUERA DEL PERIODO DE GRACIA	1	
DENEGACION DE PENSION POR INCAPACIDAD POR MENOSCABO INFERIOR AL ESTABLECIDO	4	
INCONFORMIDAD EN MONTO DE PENSION OTORGADA POR ELUSION	1	
DENEGACION DE PENSION POR DISCAPACIDAD POR FALTA DE PAGO DE PRIMA	7	
INCONFORMIDAD EN MONTO DE PENSION OTORGADA POR FALTA DE PAGO DE PERIODO DE BASE	2	
RETRASO EN EL PAGO DE LA PENSION	244	
INCONFORMIDAD EN MONTO DE PENSION OTORGADA POR CALIFICACION INADECUADA	6	
SUSPENSION DE PAGO DE LA PENSION POR EDAD	2	
SUSPENSION DE PAGO DE PENSION POR REEVALUACION	3	
TRAMITE DE PAGO DE BENEFICIO POR PENSION POR DISCAPACIDAD SEGÚN CONVENIO BILATERAL CON ESPAÑA	5	
<b>PENSION POR SOBREVIVENCIA</b>	<b>86</b>	
DENEGACION DE PENSION POR SOBREVIVENCIA POR CALIFICACION INADECUADA	3	
DENEGACION DE PENSION POR SOBREVIVENCIA POR ENFERMEDAD PREEXISTENTE	1	

DENEGACION DE PENSION POR SOBREVIVENCIA POR QUIEBRA O DISLOCACION DE LA CIA	1	
DENEGACION DE PENSION POR SOBREVIVENCIA POR PRESCRIPCION DEL PLAZO	2	
DENEGACION DE PENSION POR SOBREVIVENCIA POR FALTA DE PAGO DE PRIMA	10	
INCONFORMIDAD EN MONTO DE PENSION OTORGADA POR FALTA DE PAGO PERIODO DE BASE DE	11	
RETRASO EN EL PAGO DE LA PENSION	57	
SUSPENSION DE PAGO DE LA PENSION POR REEVALUACION	1	
<b>PENSION POR VEJEZ</b>	<b>629</b>	
DENEGACION DE DEVOLUCION DE APORTES DEL FONDO HOTELERO	5	
DENEGACION DE DEVOLUCION DE APORTES POR ESTAR AFILIADO EN REPARTO	27	
DEBEGACION DE DEVOLUCION DE APORTE POR FIGURAR ACTIVO EN NOMINA	1	
SUSPENSION DE PAGO DE LA PENSION POR ESTAR ACTIVO EN NOMINA PUBLICA	1	
TARDANZA EN LA ENTREGA DE PENSION	61	
<b>DENEGACION DE PENSION POR VEJEZ POR EDAD</b>	<b>2</b>	
DENEGACION DEVOLUCION DE APORTES POR EDAD	3	
DENEGACION DEVOLUCION DE APORTES POR FIGURAR ACTIVO EN NOMINA	9	
DENEGACION DE PENSION POR VEJEZ POR FALTA DE COTIZACIONES	14	
TARDANZA EN ENTREGA DE LA PENSION	<b>501</b>	
TARDANZA EN DEVOLUCION DE APORTES	3	
SUSPENSION DE PAGO DE LA PENSION POR ESTAR ACTIVO EN NOMINA PUBLICA	<b>2</b>	
<b>QUE LA PENSION SEA CALCULADA EN BASE A TODOS LOS SALARIOS</b>	<b>46</b>	
CUANDO COTIZA EN MAS DE UN SECTOR (PUBLICO Y PRIVADO)	3	
CUANDO COTIZA EN UN SECTOR Y EN INABIMA	43	
<b>TRASPASO DE AFP</b>	<b>3702</b>	
SOLICITUD DE TRASPASO DE CCI A REPARTO POR AFILIACION AUTOMATICA INDEBIDA	1	
DENEGACION DE TRASPASO DE UNA AFP A OTRA	5	
SOLICITUD DE CANCELACION DE TRASPASO POR SER MAS BENEFICIOSO RETORNAR A SU AFP	5	
SOLICITUD DE TRASPASO DE CCI A REPARTO POR AFILIACION AUTOMATICA INDEBIDA	197	
SOLICITUD DE TRASPASO DE CCI A REPARTO POR DERECHO ADQUIRIDO	<b>3,394</b>	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11,572</b>	

FUENTE: BASE DE DATOS DIDA