



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

# **INFORME ESTADÍSTICO DIDA**

**Período Enero – Marzo 2009**

**SANTO DOMINGO, DN**

**ABRIL 2009**

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>A. Asistencias a Usuarios.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Reclamaciones y quejas....</b>	<b>8</b>
<b>C. Asesorías Médicas.....</b>	<b>17</b>
<b>D. Pensiones Certificadas....</b>	<b>19</b>
<b>E. Promoción .....</b>	<b>21</b>
<b>F. Comunicación .....</b>	<b>23</b>
<b>G. Llamadas al Call Center. ....</b>	<b>27</b>
<b>H. Valoración de los Servicios.....</b>	<b>29</b>
<b>I. Reclamaciones por Seguros y Causa particular .....</b>	<b>30</b>

## A. Asistencias a Usuarios

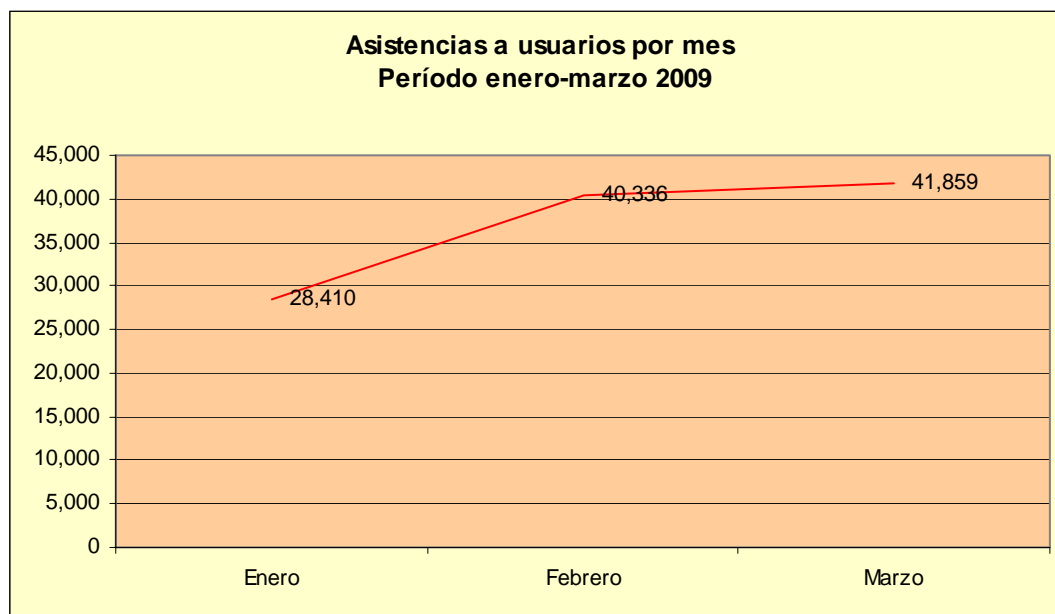
Durante el período enero-marzo del año 2009, la DIDA ofreció un total de 110,605 asistencias y seguimientos a casos de orientaciones y reclamaciones por diferentes medios, representando las asistencias por vía telefónica el 35%; y, en segundo lugar, los seguimientos a casos de reclamaciones con 30%.

Se registró un incremento significativo en el número de asistencias tanto en las orientaciones como en los casos de reclamaciones, representando un promedio de 36,868 asistencias mensuales, un 57% más que las ofrecidas en los últimos tres meses del año 2008.

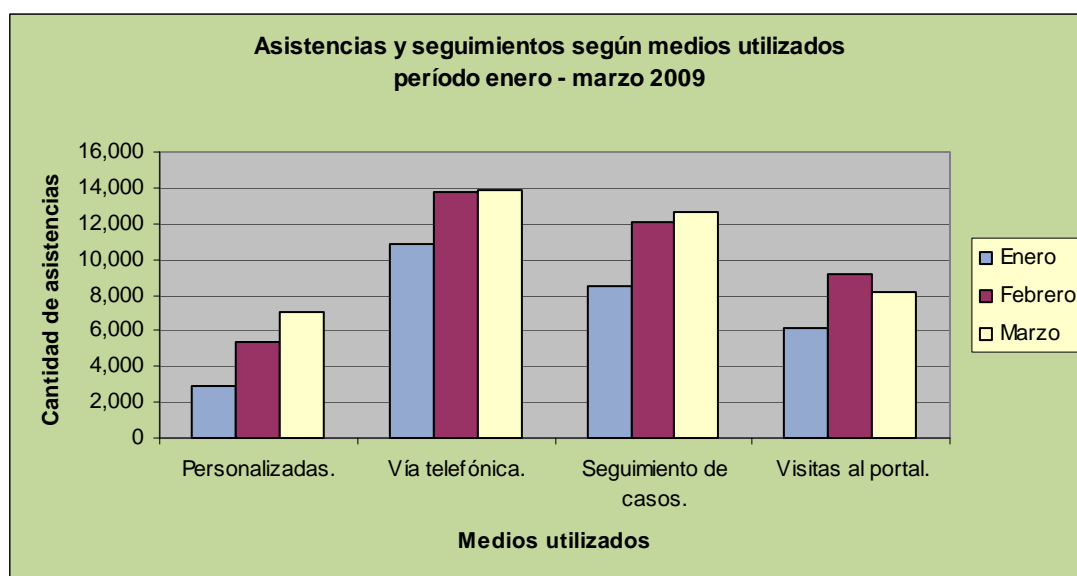
Cuadro 1 Asistencias a usuarios Período enero-marzo 2009					
Medios utilizados	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Personalizadas.	2,859	5,393	7,081	15,333	14
Vía telefónica.	10,854	13,747	13,913	38,514	35
Seguimientos de casos.	8,497	12,055	12,658	33,210	30
Visitas al portal.	6,200	9,141	8,207	23,548	21
<b>Total general</b>	<b>28,410</b>	<b>40,336</b>	<b>41,859</b>	<b>110,605</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**Gráfico 1**



**Gráfico 1-1**



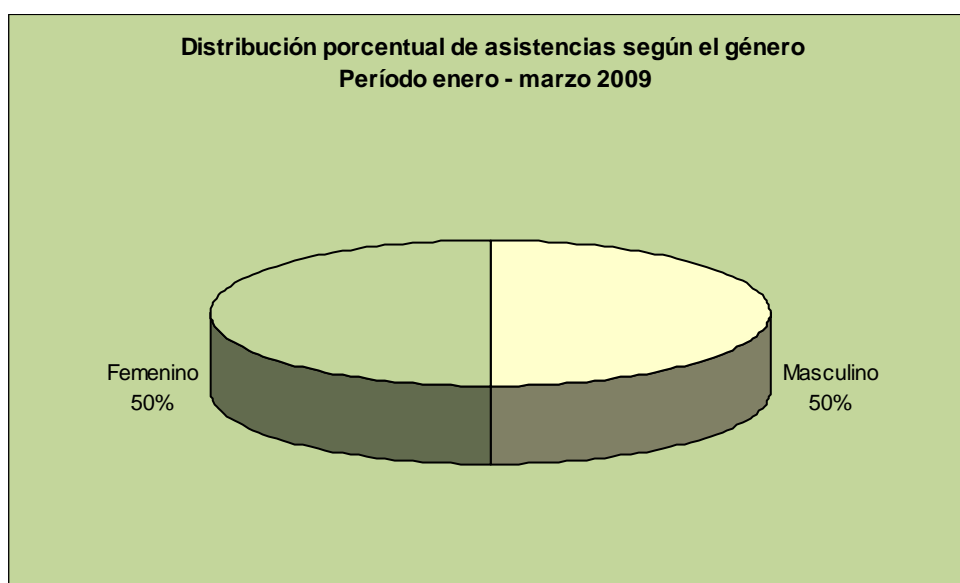
Del total de asistencias el (49%) 53,847 se realizaron de manera directa con los usuarios, por teléfono y de manera personal. Clasificando éstas de acuerdo al género, en términos porcentuales, los usuarios atendidos no presentan diferencias.

A partir del cuadro 2 los datos y los análisis presentados no reflejan los seguimientos y las visitas al portal que se registran en el cuadro general (1).

<b>Cuadro 2</b>					
<b>Asistencias a usuarios según género</b>					
<b>Período enero - marzo 2009</b>					
<b>Meses</b>					
<b>Genero</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Masculino	6,902	9,504	10,467	26,873	<b>50</b>
Femenino	6,811	9,636	10,527	26,974	<b>50</b>
<b>Total general</b>	<b>13,713</b>	<b>19,140</b>	<b>20,994</b>	<b>53,847</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**Gráfico 2**



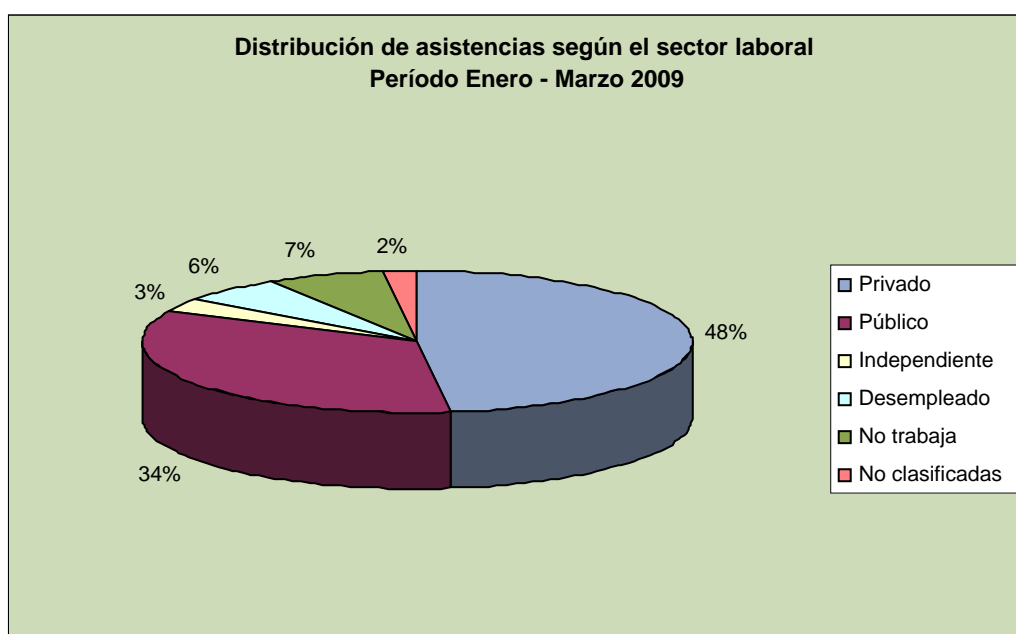
Relacionando el sector laboral en el cual se desenvuelven los usuarios, el 48% está ubicado en el sector privado, el segundo lugar recae sobre el sector público con 34%, estas dos categorías representan el 82% de la ubicación laboral de los usuarios. Se reflejó un incremento de un 8% en los usuarios del sector público frecuentando la DIDA.

**Cuadro 3**  
**Asistencias a usuarios según sector laboral**  
**Período enero - marzo 2009**

Sector laboral	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Privado	7,979	8,078	9,595	25,652	48
Público	3,597	6,780	7,828	18,205	34
Independiente	143	1,094	281	1,518	3
Desempleado	939	1,239	1,180	3,358	6
No trabaja	981	1,627	1,557	4,165	7
No clasificadas	74	322	553	949	2
<b>Total general</b>	<b>13,713</b>	<b>19,140</b>	<b>20,994</b>	<b>53,847</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**Gráfico 3**

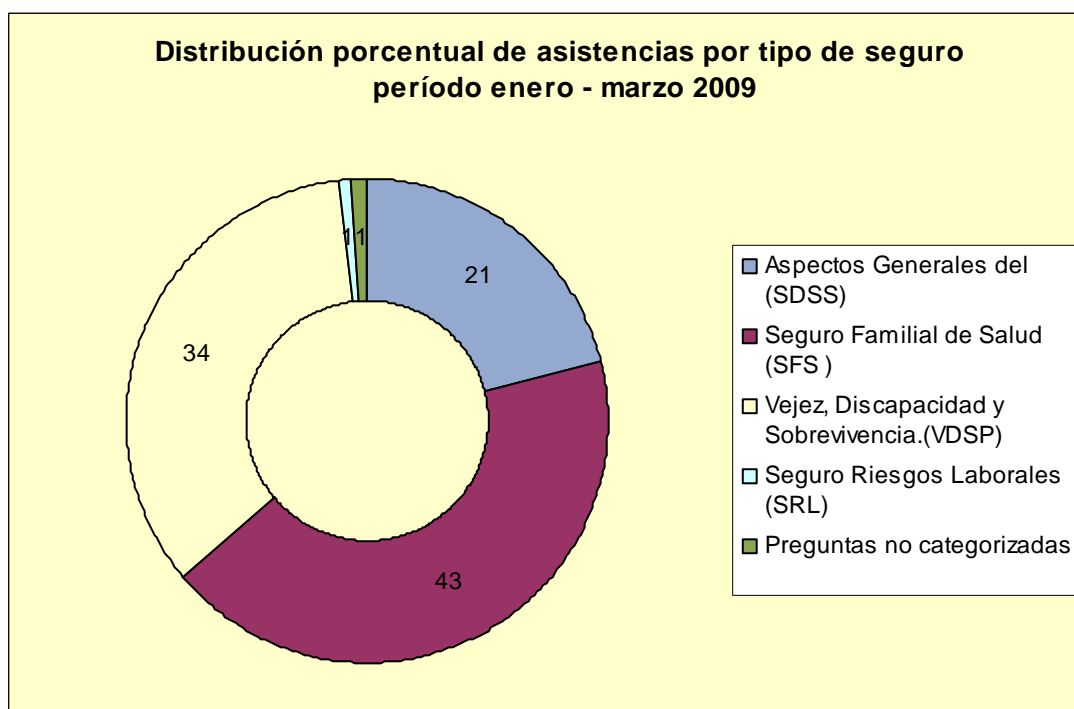


Clasificando las asistencias por tipo de seguros, la mayor representación la sigue teniendo el Seguro Familiar de Salud (SFS) con el 43%, el segundo lugar le corresponde a Vejez Discapacidad y Supervivencia con el 34%; en esta ocasión las asistencias requeridas sobre este último seguro está por encima de las requeridas sobre los aspectos generales del sistema, esto se debe a tres razones fundamentales: a) la gran cantidad de usuarios buscando información sobre los traspaso de CCI a reparto, b) los operativos móviles de orientación y defensoría que está llevando a cabo la DIDA con informaciones puntuales y c) la reducción del número de asistencias a través de la OPTIC que en su mayoría se relacionan con aspectos generales del SDSS.

<b>Cuadro 4</b>					
<b>Asistencias a usuarios según tipo de seguros</b>					
<b>Período enero-marzo 2009</b>					
<b>Tipo de seguros</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Aspectos Generales del (SDSS)	3,886	5,245	2,156	11,287	21
Seguro Familiar de Salud (SFS )	6,951	6,185	9,855	22,991	43
Vejez, Discapacidad y Supervivencia.(VDSP)	2,536	7,337	8,635	18,508	34
Seguro Riesgos Laborales (SRL)	169	155	163	487	1
Preguntas no categorizadas	171	218	185	574	1
<b>Total general</b>	<b>13,713</b>	<b>19,140</b>	<b>20,994</b>	<b>53,847</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

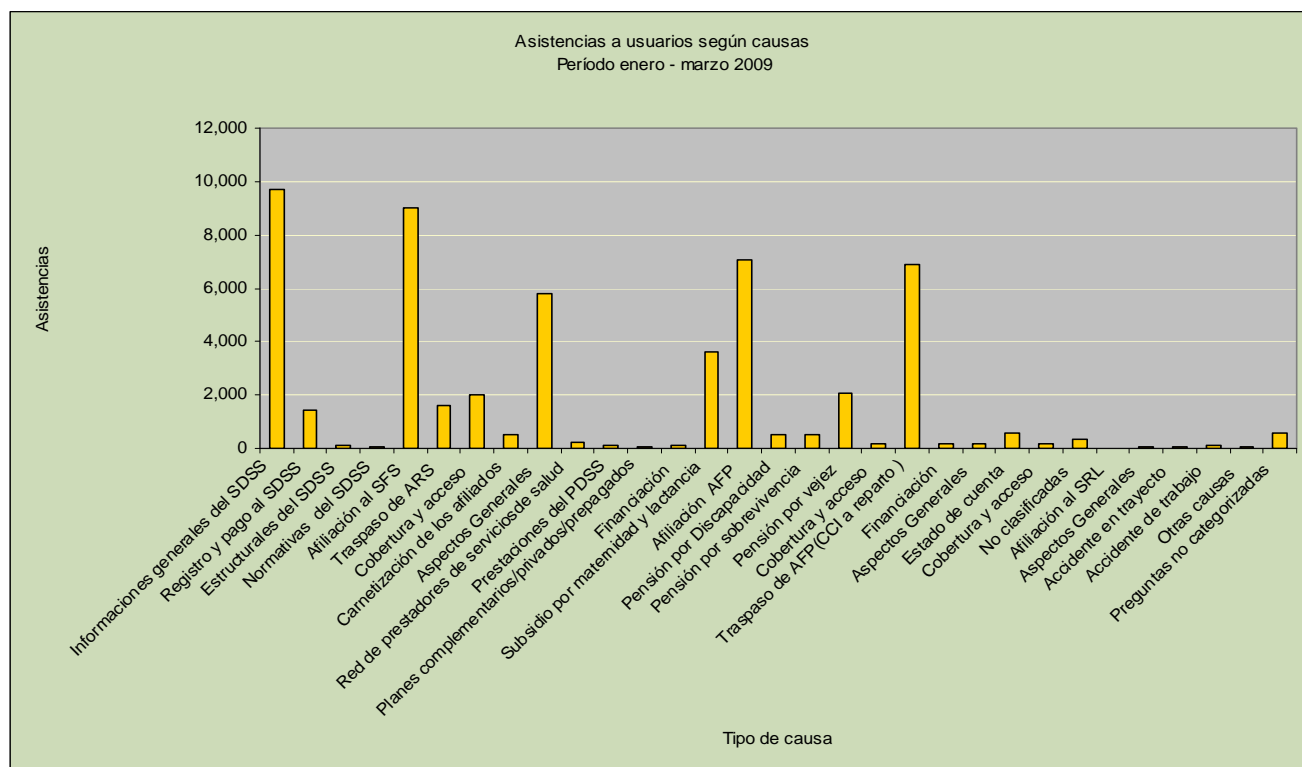
**Gráfico 4**



En cuanto a las asistencias según la causa particular que motivó a los usuarios solicitar las orientaciones de la DIDA, la mayor frecuencia está relacionada con : a) informaciones generales sobre el SDSS con 9,706 asistencias, b) afiliación al SFS con 9,025 asistencias, c) afiliación AFP con 7,086 asistencias, d) traspaso de AFP con 6,900 asistencias, e) aspectos generales sobre SFS con 5,774 asistencias, f) subsidio por maternidad y lactancia con 3,641 asistencias, g) pensión por vejez con 2,072 asistencias, cobertura y acceso con 1,982, traspaso de ARS con 1,584 y registro y pago al SDSS 1,434 asistencias.

De las causas más frecuentes, la que registró aumento más significativo con relación a los últimos tres meses del año 2008 fue el traspaso de AFP (CCI a reparto) que se incrementó en 96%.

**Gráfico 5**



**Cuadro 5**  
**Asistencias a usuarios por tipo de seguros y causas**  
**Período Enero - Marzo 2009**

<b>Tipo de seguros según causas</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Aspectos generales del SDSS</b>	<b>3,886</b>	<b>5,245</b>	<b>2,156</b>	<b>11,287</b>	<b>21</b>
Informaciones generales del SDSS	3,369	4,754	1,583	9,706	
Registro y pago al SDSS	463	449	522	1,434	
Estructurales del SDSS	37	37	44	118	
Normativas del SDSS	17	5	7	29	
<b>Seguro Familiar de Salud (SFS)</b>	<b>6,951</b>	<b>6,185</b>	<b>9,855</b>	<b>22,991</b>	<b>43</b>
Afiliación al SFS	3,712	2,533	2,780	9,025	
Traspaso de ARS	597	433	554	1,584	
Cobertura y acceso	685	650	651	1,986	
Carnetización de los afiliados	238	157	124	519	
Aspectos Generales	545	451	4,778	5,774	
Red de prestadores de servicios de salud	89	69	45	203	
Prestaciones del PDSS	31	30	36	97	
Planes complementarios/privados/prepagados	24	12	16	52	
Financiación	38	28	39	105	
Subsidio por maternidad y lactancia	992	1,819	830	3,641	
Subsidio por enfermedad no profesional	0	1	0	1	
Fonamat	0	2	2	4	
<b>Vejez, Discapacidad y Supervivencia (VDS)</b>	<b>2,536</b>	<b>7,337</b>	<b>8,635</b>	<b>18,508</b>	<b>34</b>
Afiliación AFP	1,250	2,589	3,247	7,086	
Pensión por Discapacidad	176	186	158	520	
Pensión por supervivencia	190	153	153	496	
Pensión por vejez	479	844	749	2,072	
Cobertura y acceso	37	76	82	195	
Traspaso de AFP (CCI a reparto)	138	3,233	3,529	6,900	
Financiación	33	83	48	164	
Aspectos Generales	13	11	159	183	
Estado de cuenta	220	162	171	553	
Pendiente de clasificación	0	0	339	339	
<b>Seguro de Riesgos Laborales (SRL)</b>	<b>169</b>	<b>155</b>	<b>163</b>	<b>487</b>	<b>1</b>
Cobertura y acceso	60	55	74	189	
Subsidio por Discapacidad temporal	5	4	1	10	
Pensión por Discapacidad	6	6	7	19	
Pensión por Supervivencia	2	2	3	7	
Afiliación al SRL	6	3	6	15	
Aspectos Generales	14	18	21	53	
Accidente en trayecto	12	16	24	52	
Financiación	0	0	0	0	
Indemnización por Discapacidad	0	1	0	1	
Prestaciones en salud	1	0	0	1	
Accidente de trabajo	63	50	27	140	
<b>Preguntas no categorizadas</b>	<b>171</b>	<b>218</b>	<b>185</b>	<b>574</b>	<b>1</b>
<b>Total general</b>	<b>13,713</b>	<b>19,140</b>	<b>20,994</b>	<b>53,847</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

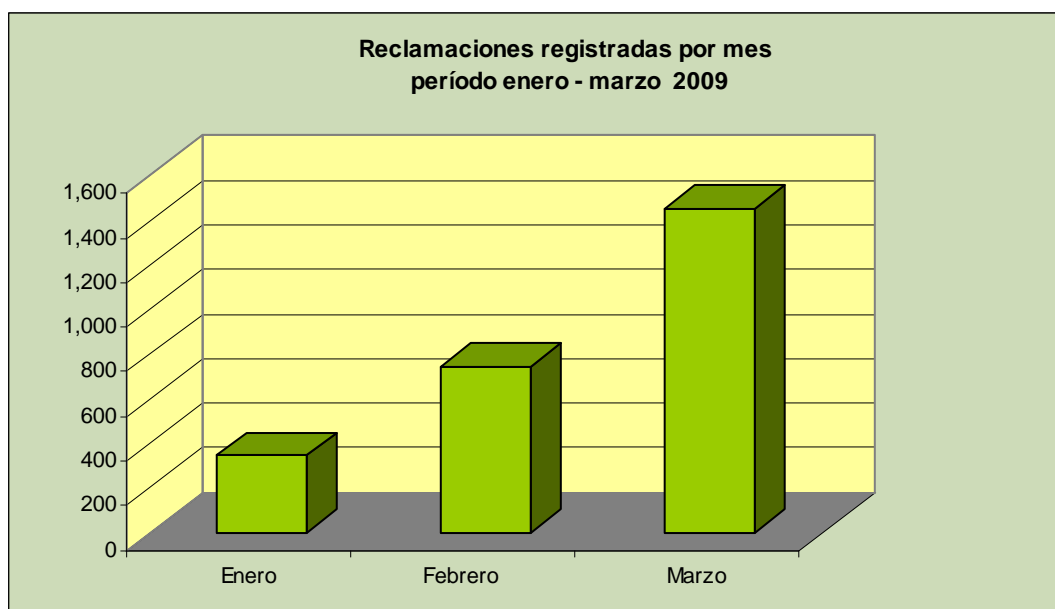
## B. Reclamaciones y quejas

Se registraron 2,552 casos de reclamaciones y quejas por diferentes causas, representando un promedio de 851 reclamaciones por mes. Con relación al último trimestre del año 2008 las reclamaciones se incrementaron en más de 100 %.

Cuadro No. 6 Reclamaciones registradas por mes Período Enero-Marzo 2009		
Meses	Total	%
Enero	348	14
Febrero	748	29
Marzo	1458	57
<b>Total General</b>	<b>2,552</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

Gráfico 6



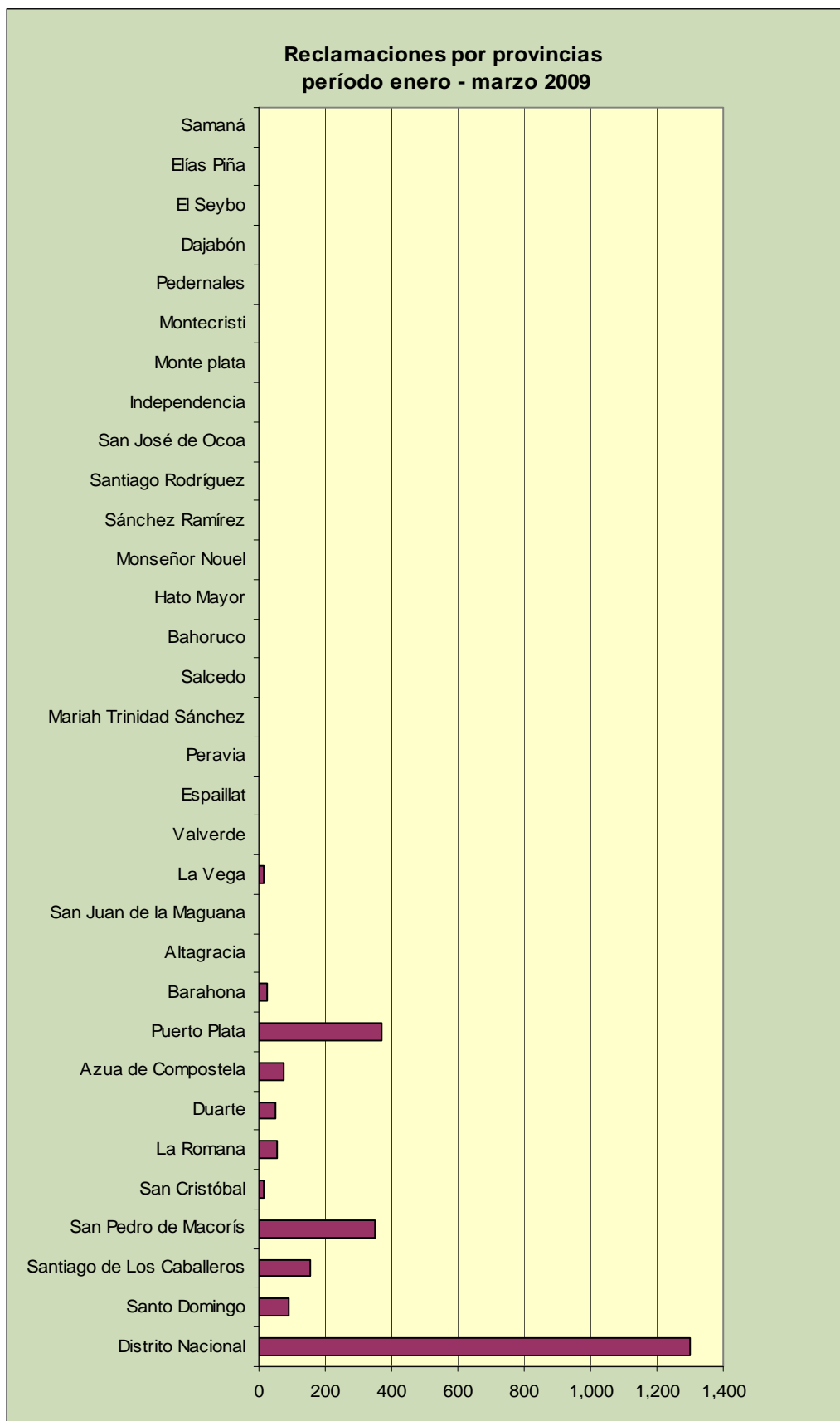
El 54 % de los usuarios que presentaron algún tipo de reclamación reside en el Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo, el segundo lugar le corresponde a Puerto plata con un 15% y el tercer lugar a San P. de Macorís con un 14%.

**Cuadro 7**  
**Reclamaciones por provincia**  
**Período enero - marzo 2009**

Provincia	Enero	Febrero	Marzo	Total
Distrito Nacional	184	442	676	1302
Santo Domingo	24	26	38	88
Santiago de Los Caballeros	32	52	70	154
San Pedro de Macorís	32	144	174	350
San Cristóbal	10	4	3	17
La Romana	16	10	27	53
Duarte	12	16	22	50
Azua de Compostela	3	23	51	77
Puerto Plata	10	12	350	372
Barahona	2	5	17	24
Altagracia	1	0	4	5
San Juan de la Maguana	2	1	3	6
La Vega	10	2	2	14
Valverde	1	0	2	3
Españat	3	2	0	5
Peravia	1	2	0	3
Mariah Trinidad Sánchez	0	1	4	5
Salcedo	0	0	0	0
Bahoruco	0	0	0	0
Hato Mayor	0	1	4	5
Monseñor Nouel	0	1	1	2
Sánchez Ramírez	1	0	3	4
Santiago Rodríguez	0	1	1	2
San José de Ocoa	0	0	1	1
Independencia	0	0	0	0
Monte plata	1	1	1	3
Montecristi	1	0	0	1
Pedernales	0	0	1	1
Dajabón	0	0	1	1
El Seybo	0	2	1	3
Elías Piña	0	0	0	0
Samaná	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>346</b>	<b>748</b>	<b>1,458</b>	<b>2,552</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**Gráfico 7**

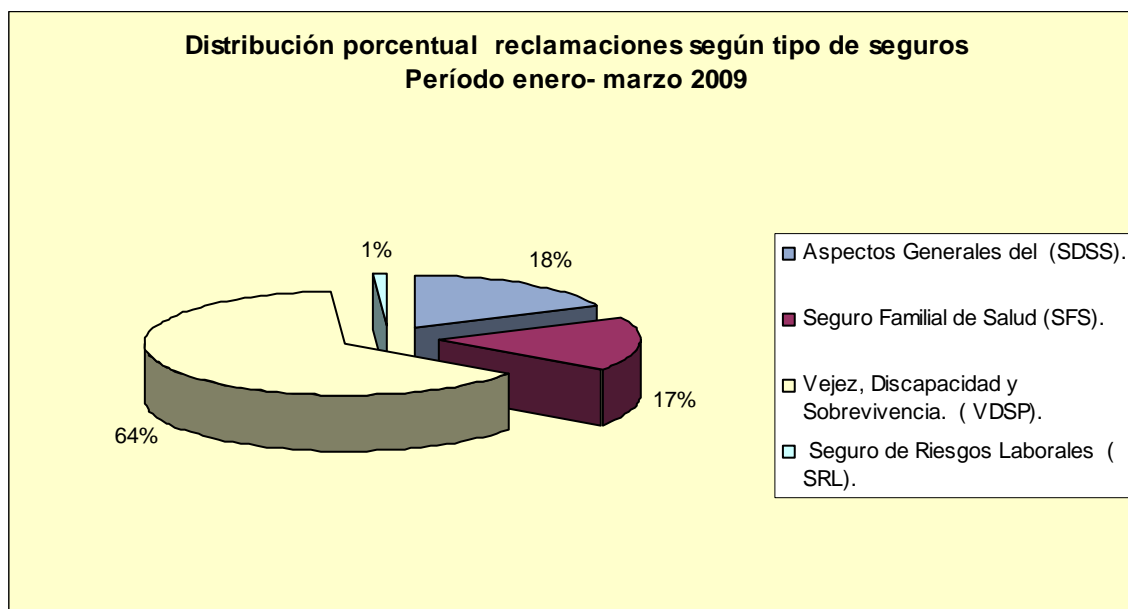


Para el primer trimestre del año 2009, los casos de reclamaciones relacionados con pensiones se incrementaron de forma tan significativa que pasaron a ocupar el primer lugar con el 64% del total de las reclamaciones, a diferencia del año 2008 que apenas si llegaron a ocupar el 4% del total de las reclamaciones registradas.

<b>Cuadro 8</b>					
<b>Reclamaciones registradas por tipo de seguros</b>					
<b>Período enero - marzo 2009</b>					
<b>Tipo de seguros</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Aspectos Generales del (SDSS).	117	158	174	449	18
Seguro Familiar de Salud (SFS).	113	131	202	446	17
Vejez, Discapacidad y Supervivencia. ( VDSP).	109	454	1081	1,644	64
Seguro de Riesgos Laborales ( SRL).	7	5	1	13	1
<b>Total general</b>	<b>346</b>	<b>748</b>	<b>1,458</b>	<b>2,552</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**Gráfico 8**

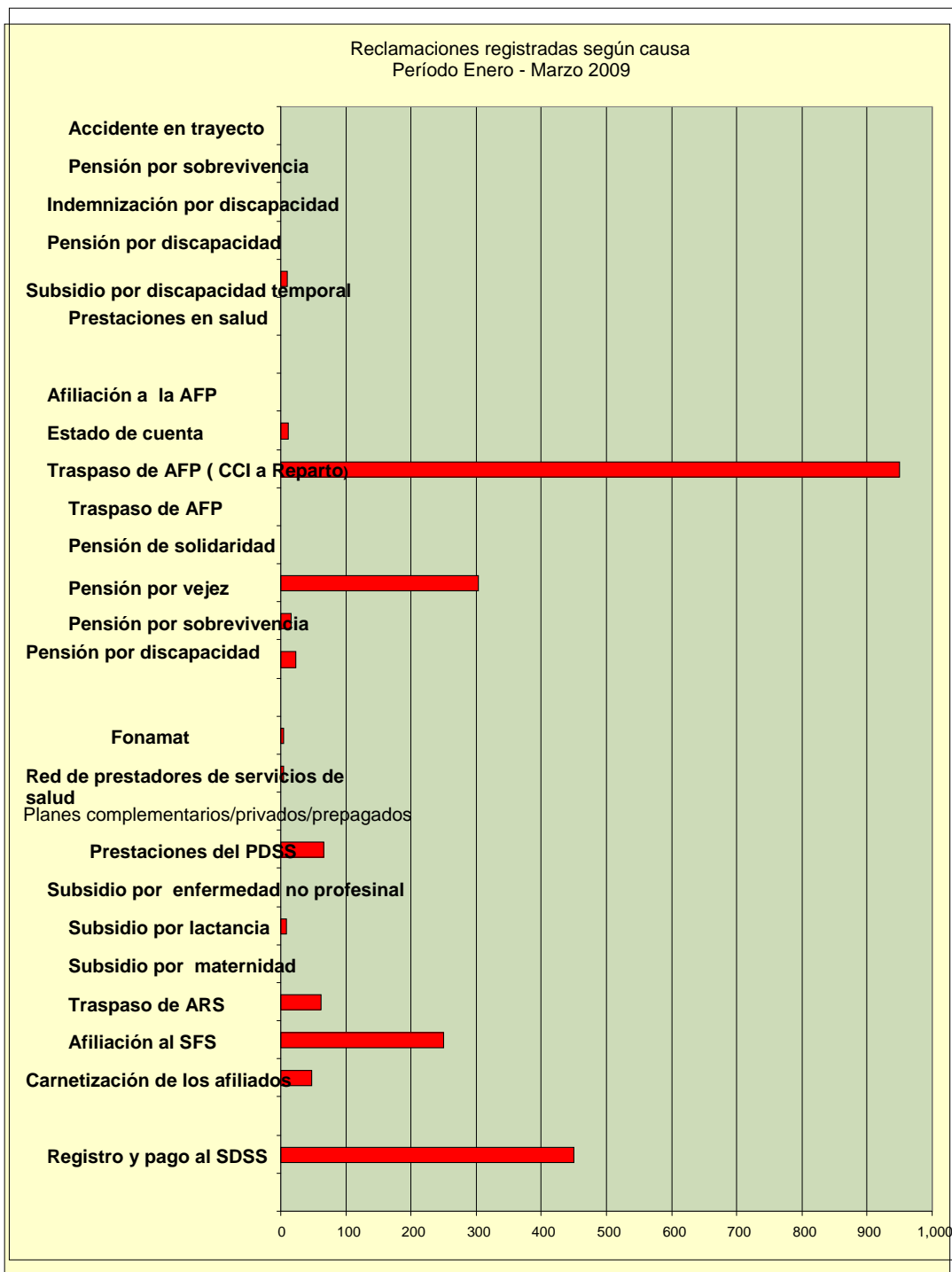


**Cuadro 9**  
**Reclamaciones por tipo de seguros y causas**  
**Período enero -marzo 2009**

<b>Tipo de seguros y causas</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Aspectos Generales (SDSS)</b>	<b>117</b>	<b>158</b>	<b>174</b>	<b>449</b>	<b>18</b>
Registro y pago al SDSS	117	158	174	449	
<b>Seguro Familiar de Salud (SFS)</b>	<b>113</b>	<b>131</b>	<b>202</b>	<b>446</b>	<b>17</b>
Carnetización de los afiliados	9	8	30	47	
Afiliación al SFS	67	84	99	250	
Traspaso de ARS	18	16	28	62	
Subsidio por maternidad	0	0	2	2	
Subsidio por lactancia	0	2	6	8	
Subsidio por enfermedad no profesional	0	1	0	1	
Prestaciones del PDSS	18	16	32	66	
Planes complementarios/privados/prepagados	0	1	1	2	
Red de prestadores de servicios de salud	1	1	2	4	
Fonamat	0	2	2	4	
<b>Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (VDSP)</b>	<b>109</b>	<b>454</b>	<b>1081</b>	<b>1,644</b>	<b>64</b>
Pensión por discapacidad	4	5	14	23	
Pensión por sobrevivencia	2	5	9	16	
Pensión por vejez	27	114	162	303	
Pensión de solidaridad	0	0	0	0	
Traspaso de AFP	0	1	0	1	
Traspaso de AFP ( CCI a Reparto)	74	322	554	950	
Estado de cuenta	1	7	3	11	
Afiliación AFP	1	0	0	1	
Pendiente de clasificar	0	0	339	339	
<b>Seguro de Riesgos Laborales (SRL)</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
Prestaciones en salud	1	1	0	2	
Subsidio por discapacidad temporal	5	4	1	10	
Pensión por discapacidad	0	0	0	0	
Indemnización por discapacidad	0	0	0	0	
Pensión por sobrevivencia	0	0	0	0	
Accidente en trayecto	1	0	0	1	
<b>Total general</b>	<b>346</b>	<b>748</b>	<b>1,458</b>	<b>2,552</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

Gráfico 9



Según las instituciones del sistema donde se tramitan los casos de reclamaciones, durante el trimestre fueron cerrados 1,354 casos, concentrándose el 89% de los mismos en tres instituciones del sistema: TSS con (45%), CNSS con (25%) y las ARS con (19%).

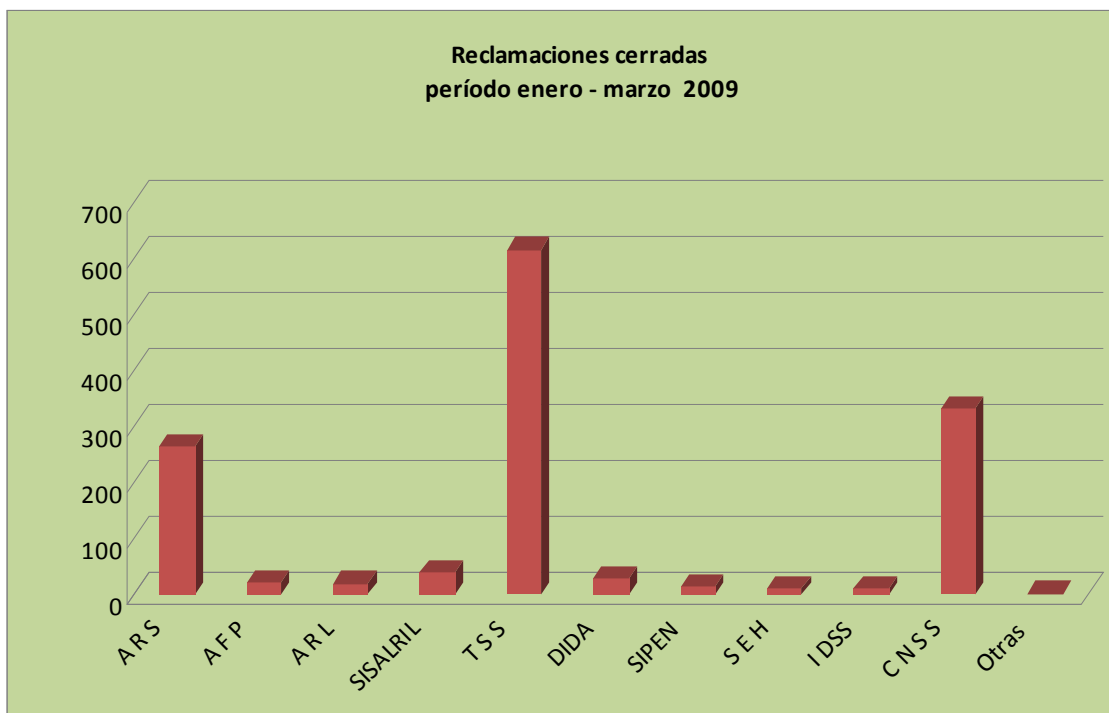
Al 31 de marzo permanecen abiertos 3,496 casos de reclamaciones, de acuerdo a las instituciones del sistema donde fueron tramitados, el 81% también está concentrado en tres instituciones del sistema: ARS (32%), AFP (28%) y el IDSS con (21%).

Para el trimestre, los casos de reclamaciones que permanecen abiertos en las AFP y el IDSS experimentaron incrementos significativos, situación que obedece a la gran cantidad de usuarios que visitó la DIDA para reclamar el traspaso de CCI a reparto y por las pensiones solicitadas pendientes de pago.

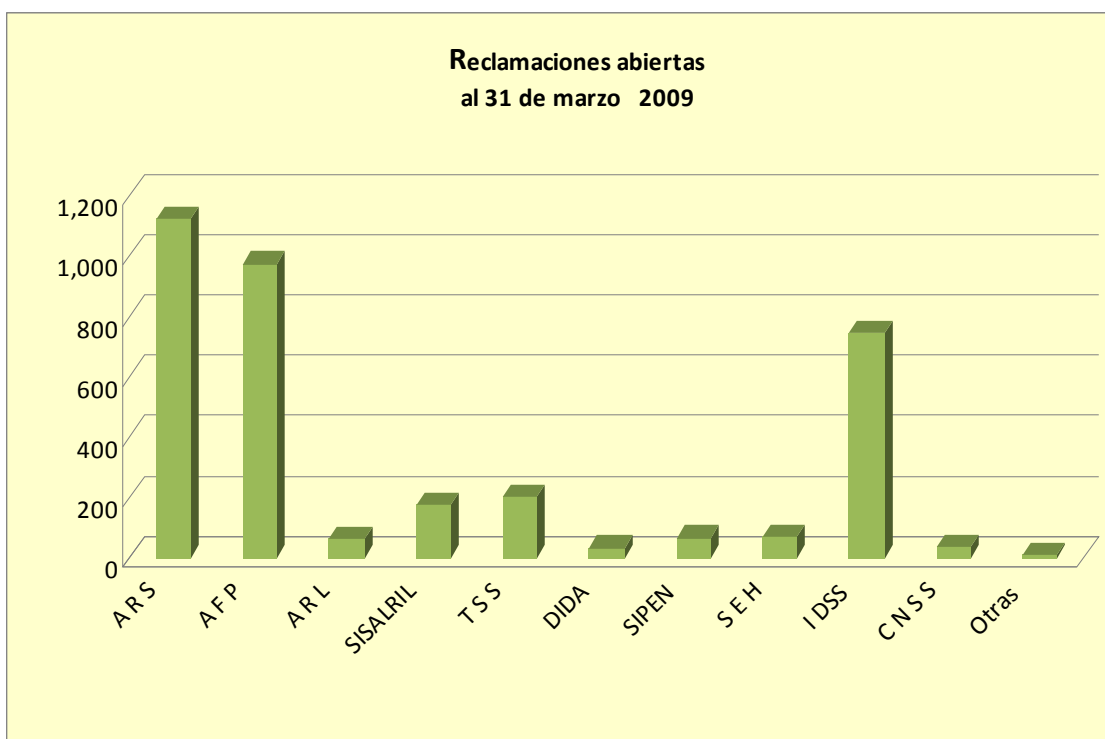
<b>Cuadro 10</b> <b>Reclamaciones cerradas y abiertas según instituciones del sistema</b> <b>Período enero - marzo 2009</b>		
Instituciones del sistema	Cerradas durante el período	Abiertas al 31 de marzo
ARS	264	1122
AFP	20	975
ARL	19	62
SISALRIL	40	176
TSS	616	200
SIPEN	15	67
SEH	9	69
IDSS	9	746
CNSS	332	38
Otras	30	41
<b>Total general</b>	<b>1,354</b>	<b>3,496</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**Gráfico 10**



**Gráfico 10-1**

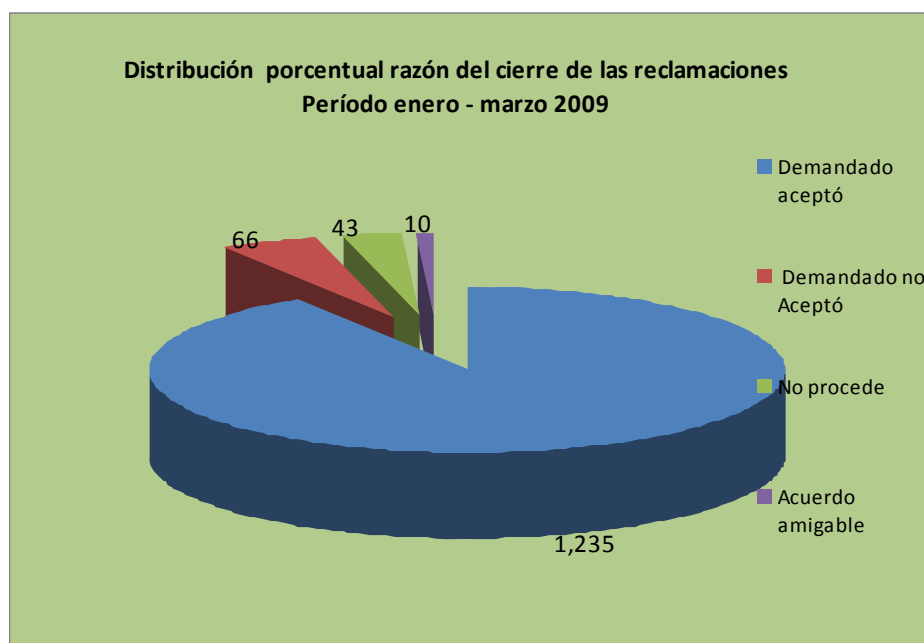


De acuerdo a las razones que motivaron el cierre de 1,354 casos de reclamaciones, el (92%) 1,245 se realizó porque las instituciones tramitadas aceptaron y respondieron las solicitudes de reclamo hechas por los usuarios.

<b>Cuadro 11</b>					
<b>Reclamaciones cerradas según razón del cierre</b>					
<b>Período enero-marzo 2009</b>					
<b>Instituciones del sistema</b>	<b>Demandado aceptó</b>	<b>Demandado no Aceptó</b>	<b>No procede</b>	<b>Acuerdo amigable</b>	<b>Total</b>
A R S	236	5	22	1	264
A F P	18	0	0	2	20
A R L	15	2	2	0	19
SISALRIL	35	2	3	0	40
T S S	549	52	9	6	616
SIPEN	13	0	2	0	15
S E H	6	2	1	0	9
I D S S	8	0	1	0	9
C N S S	330	1	0	1	332
Otras	25	2	3	0	30
<b>Total general</b>	<b>1,235</b>	<b>66</b>	<b>43</b>	<b>10</b>	<b>1,354</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**Gráfico 11**



### C. Asesorías Médicas

Se ofrecieron 139 asesorías médicas en cuatro áreas específicas de la salud, representando los aspectos relacionados con los medicamentos el mayor porcentaje 48%.

Cuadro 12 Asesorías médicas según servicios por oficinas Período enero -marzo 2009										
Oficinas	Cirugía		Medicamentos		Laboratorio		Medios Diagnósticos		Total	
	Cob.	S. Cob.	Cob.	S.Cob.	Cob.	S. Cob.	Cob.	S. Cob.	Cob.	S. Cob.
Distrito Nacional	12	26	28	12	0		2	7	42	45
Santiago	3	1	3	5	3		0	0	9	6
San P. de Macorís	0	0	0	0	0		0	1	0	1
La Romana	1	1	2	0	0		3	0	6	1
Barahona	0	0	2	0	0		0	0	2	0
Azua	2	0	1	10	0		1	0	4	10
San F. de Macorís	2	0	4	0	5		2	0	13	0
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>76</b>	<b>63</b>

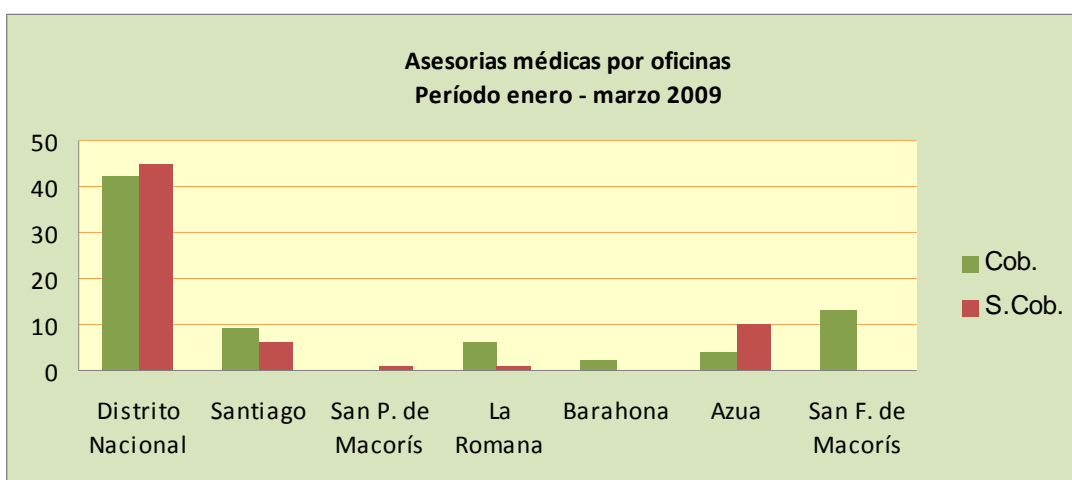
Fuente: Base de datos DIDA

#### Lectura

Cob. Cobertura

S. Cob - Sin cobertura

Gráfico 12



<b>Cuadro 13</b>										
<b>Asesorías médicas por mes</b>										
<b>Período enero -marzo 2009</b>										
<b>Meses</b>	<b>Cirugía</b>		<b>Medicamentos</b>		<b>Laboratorio</b>		<b>Medios diagnósticos</b>		<b>Total</b>	
	<b>Cob.</b>	<b>S. Cob.</b>	<b>Cob.</b>	<b>S.Cob.</b>	<b>Cob.</b>	<b>S. Cob.</b>	<b>Cob.</b>	<b>S. Cob.</b>	<b>Cob.</b>	<b>S. Cob.</b>
<b>Enero</b>	3	7	14	6	5	0	3	2	25	15
<b>Febrero</b>	7	8	16	9	3	0	1	1	27	18
<b>Marzo</b>	10	13	10	12	0	0	4	5	24	30
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>76</b>	<b>63</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**Leyenda**

Cob:Cobertura

S. Cob. : Sin Cobertura

## D. Pensiones Certificadas

El total de pensiones certificadas fue de 31 casos, 65% por discapacidad total y 35% parcial, en el gráfico se puede observar la tendencia a la baja durante el trimestre hasta llegar a 0 en el mes de marzo. Este comportamiento significa una reducción de 49% con relación a las pensiones certificadas en los últimos tres meses del año 2008.

Al segregar los datos entre las cinco AFP del sistema, el 77% de las pensiones recaen sobre AFP Popular.

<b>Cuadro 14</b>						
<b>Pensiones certificadas según AFP</b>						
<b>Período enero - marzo 2009</b>						
AFP	Meses			Total	Tipo discapacidad	
	Enero	Febrero	Marzo		Total	Parcial
Scotia Crecer	1	0	0	1	0	1
Popular	24	0	0	24	14	10
Reservas	2	1	0	3	3	0
Siembra	1	2	0	3	3	0
Romana	0	0	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>11</b>

Fuente: Base de datos DIDA

Gráfico 15

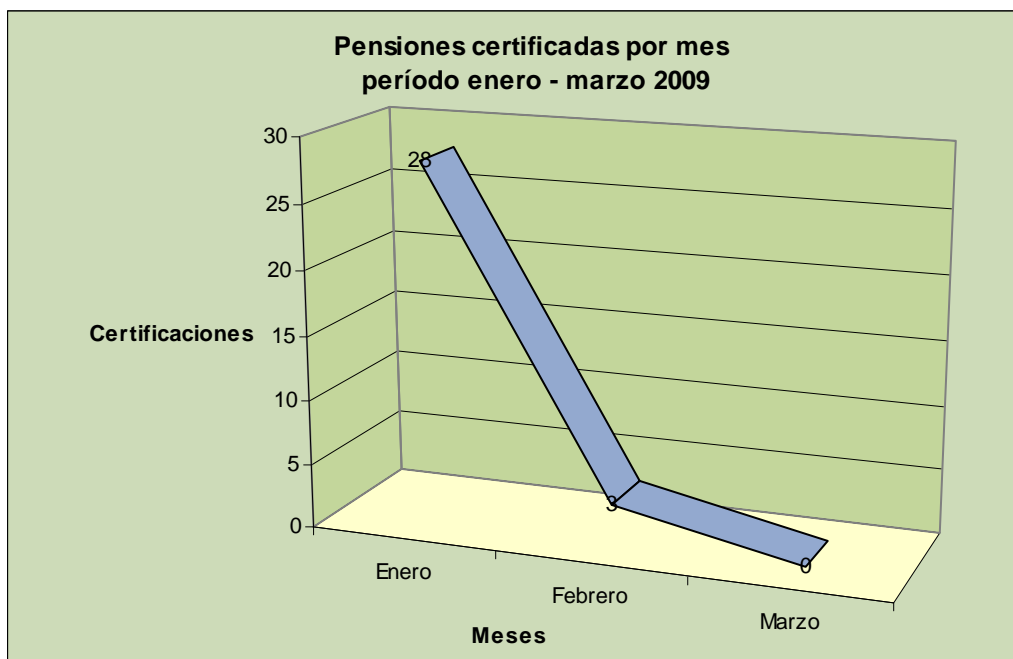
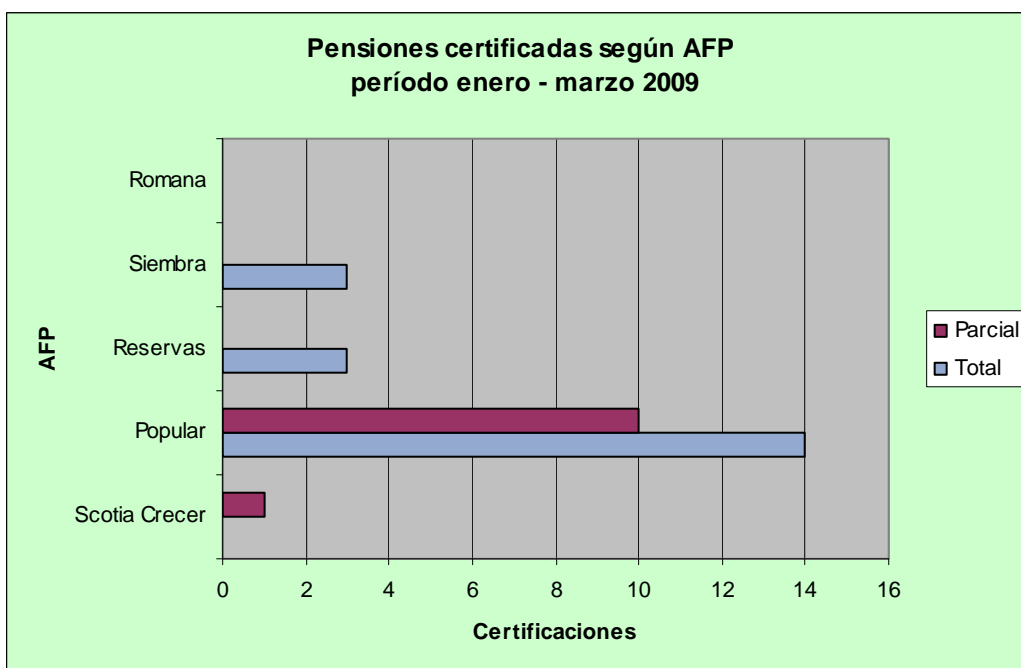


Gráfico 15-1



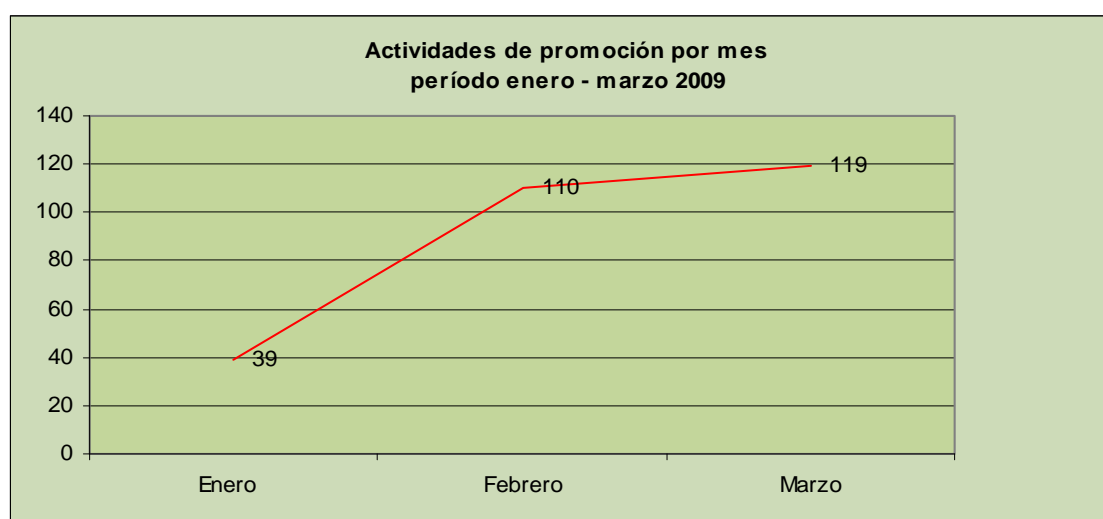
## E. Promoción

Se realizaron 268 actividades de promoción, reflejando una tendencia creciente durante el trimestre. El 40% de las actividades fueron reuniones con diferentes sectores, en segundo lugar las inspecciones hechas a las UNAP con 20% y en tercer lugar los operativos móviles en diferentes municipios del país con 13%.

<b>Cuadro 15</b> <b>Actividades de promoción por mes</b> <b>Período enero - marzo 2009</b>				
Actividades realizadas	Meses			Total
	Enero	Febrero	Marzo	
Reuniones con diferentes sectores	12	47	47	106
Inspecciones UNAP	14	12	27	53
Operativos móviles de orientación y defensoría	0	18	18	36
Participación en charlas	7	14	9	30
Operativos distribución de materiales	5	10	15	30
Encuentros UNAP	1	1	2	4
Encuentros con diferentes sectores	0	6	0	6
Talleres	0	2	1	3
<b>Total General</b>	<b>39</b>	<b>110</b>	<b>119</b>	<b>268</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**Gráfico 16**



**Cuadro 16**  
**Actividades de promoción por oficinas**  
**Período enero - marzo 2009**

Actividades realizadas	D. N .	Stgo.	S. .F M.	S. P. M.	La Romana	Barahona	Azua	Total
Reuniones con diferentes sectores	56	15	0	20	8	7	0	106
Inspecciones UNAP	10	0	2	4	4	33	0	53
Operativos móviles de orientación y defensoría	19	4	0	9	2	2	0	36
Participación en charlas	10	12	2	1	0	3	2	30
Operativos distribución de materiales	2	1	9	1	1	7	9	30
Encuentros UNAP	0	0	0	0	1	3	0	4
Encuentros con diferentes sectores	0	4	0	2	0	0	0	6
Talleres	0	1	0	2	0	0	0	3
<b>Total general</b>	<b>97</b>	<b>37</b>	<b>13</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>11</b>	<b>268</b>

Fuente: Base de datos DIDA

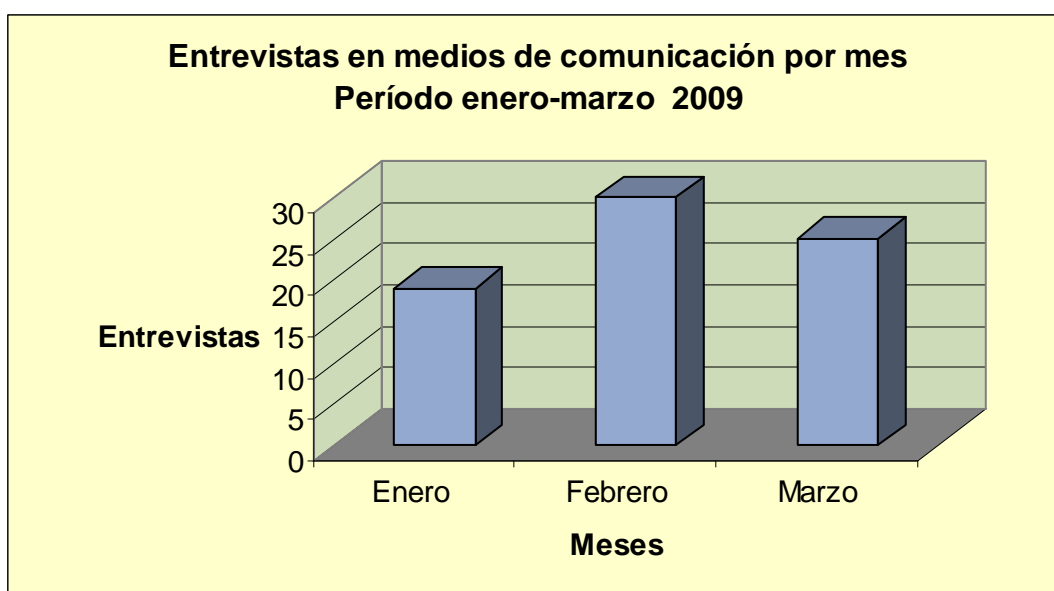
## F. Comunicación.

La Dirección Ejecutiva y personal técnico de la institución, participaron en 74 entrevistas para diferentes medios de comunicación con el fin de dar a conocer los derechos y beneficios que ofrece el SDSS a los afiliados. La mayor cantidad de entrevistas se ofrecieron a través de la radio (52%) no obstante haber disminuido las mismas en ese medio de comunicación durante el mes de marzo.

**Cuadro 17**  
**Entrevistas en medios de comunicación por mes**  
**Período enero-marzo 2009**

Medios de comunicación	Meses			Total	%
	Enero	Febrero	Marzo		
Televisión	5	12	15	32	43
Radio	14	16	9	39	52
Prensa escrita	0	2	1	3	5
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>74</b>	<b>100</b>

**Gráfico 17**

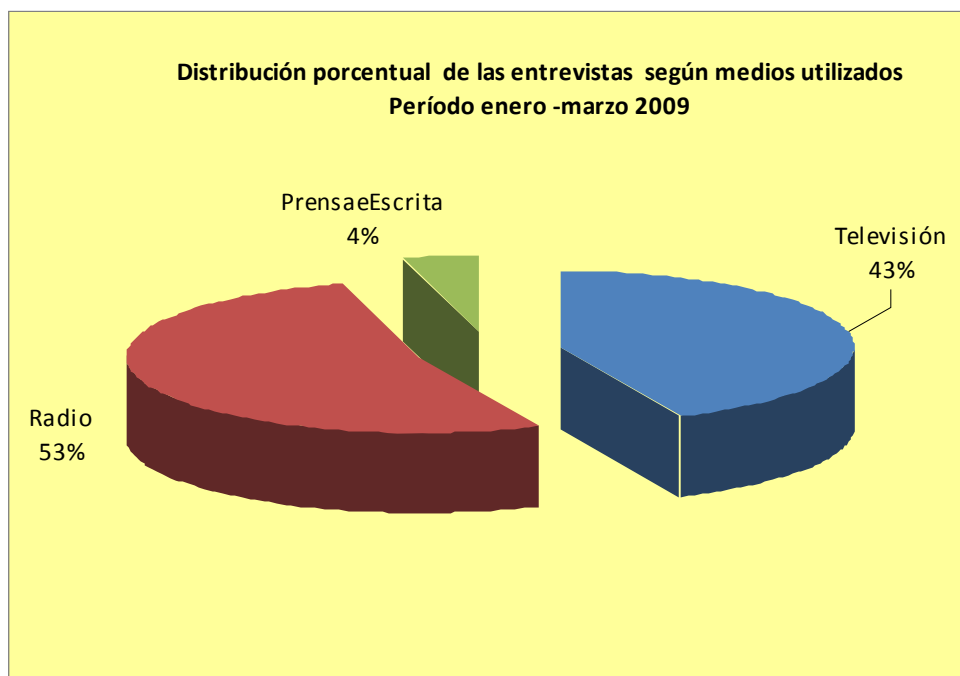


El 46% de las entrevistas se ofrecieron a través de tres oficinas de la DIDA: Distrito Nacional con 24%, San P. de Macorís con 22% y Barahona con 16%.

<b>Cuadro 18</b>				
<b>Entrevistas según medios de comunicación por oficinas</b>				
<b>Período enero -marzo 2009</b>				
<b>Oficinas</b>	<b>Televisión</b>	<b>Radio</b>	<b>Prensa Escrita</b>	<b>Total</b>
<b>Distrito Nacional</b>	11	4	3	18
<b>Santiago</b>	6	3	0	9
<b>La Romana</b>	5	0	0	5
<b>Azua</b>	1	4	0	5
<b>Barahona</b>	2	10	0	12
<b>San P. de Macorís</b>	6	10	0	16
<b>San Fco. de Macorís</b>	1	8	0	9
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	<b>74</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**Gráfico 18**

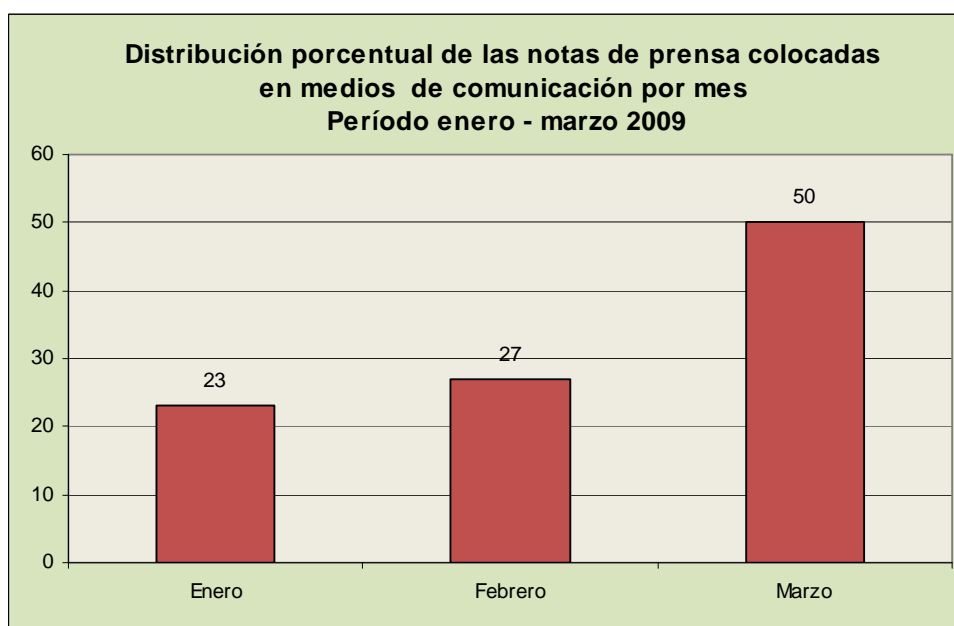


Durante el trimestre, se colocaron en medios de comunicación 26 notas de prensa, colocándose durante el mes de marzo el mayor porcentaje 50%.

<b>Cuadro No. 19</b>		
<b>Notas de prensa colocadas en medios de comunicación por mes</b>		
<b>Período enero-marzo 2009</b>		
<b>Meses</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Enero</b>	6	23
<b>Febrero</b>	7	27
<b>Marzo</b>	13	50
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**Gráfico 19**



**Cuadro 20**  
**Cuñas Colocadas en medios de comunicación**  
**Período enero - marzo 2009**

<b>Tema de campaña</b>	<b>Capsulas realizadas</b>	<b>Cuñas Colocadas</b>	<b>Período</b>
Subsidio por maternidad y lactancia	1 spot	634	Enero
Subsidio por maternidad y lactancia	cuñas	1,724	Enero - Febrero
<b>Total general</b>		<b>2,358</b>	Enero - Febrero

Fuente: Base de datos DIDA

## G. Llamadas al Call Center

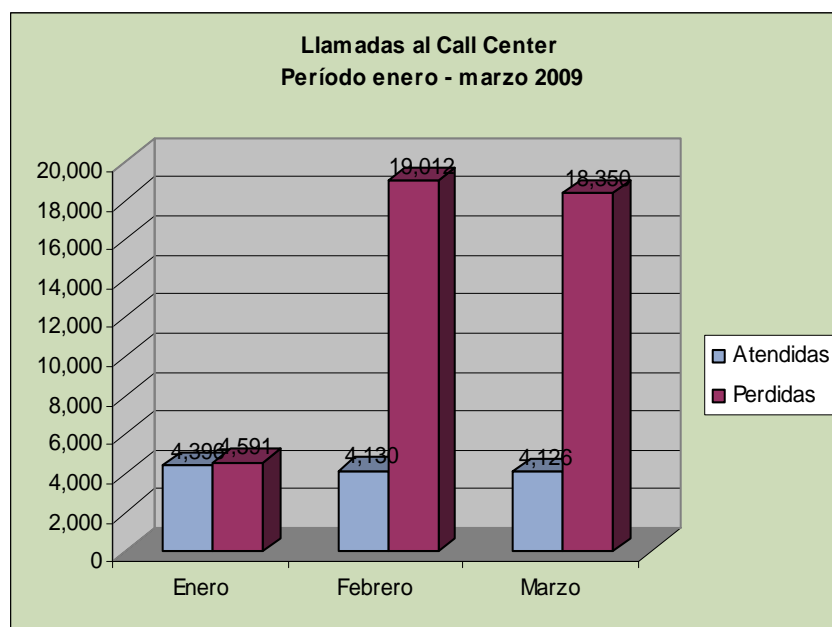
La cantidad de llamadas realizadas a la DIDA a través del Call Center suman un total de 54,605. De estas, sólo un 23% fueron atendidas, el 77% restante se perdió básicamente por la falta de personal para enfrentar la demanda creciente.

Las llamadas perdidas se incrementaron en más de un 100% con relación al último trimestre del año 2008.

Cuadro 21 Llamadas al Call Center Período enero - marzo 2009					
Llamadas	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Atendidas	4,396	4,130	4,126	12,652	23
Perdidas	4,591	19,012	18,350	41,953	77
<b>Total general</b>	<b>8,987</b>	<b>23,142</b>	<b>22,476</b>	<b>54,605</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

Gráfico 20

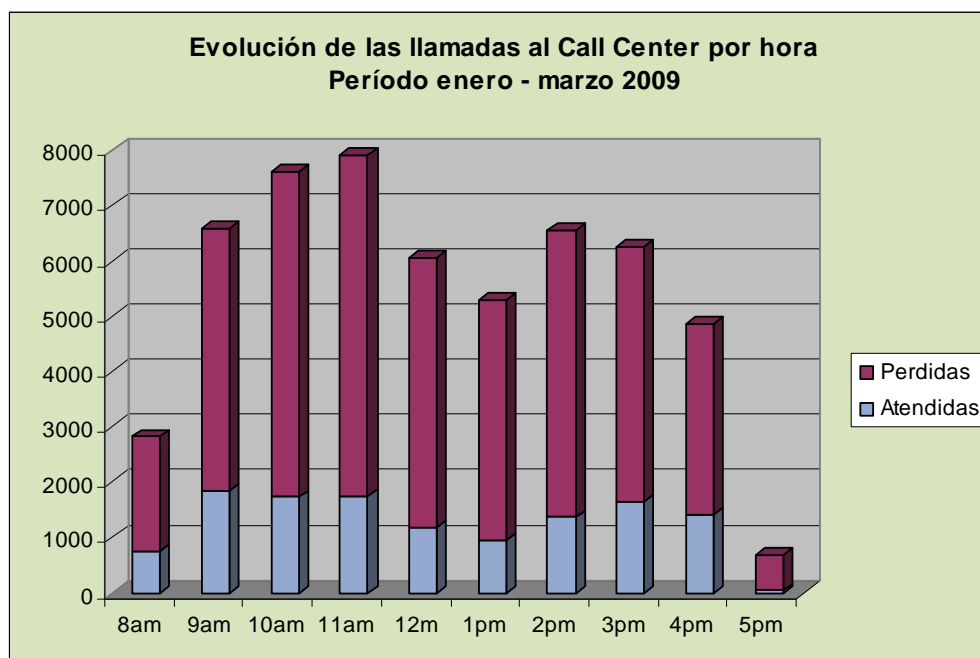


**Cuadro 22**  
**Llamadas al Call Center por hora**  
**Período enero -marzo 2009**

Horario	Llamadas Atendidas	Llamadas Perdidas	Total	%
8am	744	2078	2822	5
9am	1849	4731	6580	12
10am	1729	5877	7606	14
11am	1758	6147	7905	15
12m	1172	4871	6043	11
1pm	947	4348	5295	10
2pm	1364	5195	6559	12
3pm	1641	4606	6247	11
4pm	1409	3444	4853	9
5pm	39	656	695	1
<b>Total</b>	<b>12,652</b>	<b>41,953</b>	<b>54,605</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

**Gráfico 21**



## H. Valoración de los Servicios

La satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos se mantiene en porcentajes muy significativos; un 97% recibió los servicios en menos de una hora, el 76% expresó sentirse conforme con las respuestas de la DIDA y un 97% manifestó que el servicio recibido fue excelente y/o bueno.

<b>Cuadro 23</b>		
<b>Valoración de los usuarios sobre los servicios recibidos</b>		
<b>Período enero - marzo 2009</b>		
<b>Servicios recibidos</b>	<b>Totales</b>	<b>%</b>
Información	3454	77
Reclamaciones	616	15
Quejas	127	3
No responde	263	5
<b>Total</b>	<b>4460</b>	<b>100</b>
<b>Tiempo de espera</b>		
De inmediato	3198	73
Menos de 1 hora	1121	24
De 2 a 3 horas	107	2
No responde	34	1
<b>Total</b>	<b>4460</b>	<b>100</b>
<b>Le fue resuelto el problema</b>		
Si, muy bien	3458	76
Solo en parte	812	20
No me lo resolvieron	99	2
No responde	91	2
<b>Total</b>	<b>4460</b>	<b>100</b>
<b>Como le pareció el servicio</b>		
Excelente	3443	77
Bueno	885	20
Regular	98	2
No responde	34	1
<b>Total</b>	<b>4460</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA

## I. Reclamaciones según tipo de seguros y causa particular

**Cuadro 24**  
**Reclamaciones por tipo de seguros y causa**  
**Período enero-marzo 2009**

<b>RECLAMACIONES POR TIPO DE SEGUROS SEGÚN CAUSA PARTICULAR</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>ASPECTOS GENERALES DEL (SDSS)</b>	<b>449</b>	<b>25</b>
<b>REGISTRO Y PAGO AL SDSS</b>	<b>459</b>	
DENEGACION DE BENEFICIOS POR NO PAGO ANTE LA TSS EN PENSIONES	1	
DENEGACION DE BENEFICIOS POR NO PAGO ANTE LA TSS EN RIESGOS LABORALES	1	
DENEGACION DE BENEFICIOS POR NO PAGO ANTE LA TSS EN SERVICIOS DE SALUD	11	
DENEGACION DE BENEFICIOS POR NO REGISTRO ANTE LA TSS EN SERVICIOS DE SALUD	1	
NO PAGO ANTE LA TSS	5	
NO REGISTRO ANTE LA TSS	4	
REASIGNACION DE FONDO POR CEDULA INCORRECTA	2	
REASIGNACION DE FONDO POR DUPLICIDAD DE CEDULA	1	
REASIGNACION DE FONDO POR RECTIFICACION DE DATOS	1	
SOLICITUD DE ACREDITACION DE MONTOS PAGADOS POR DEPENDIENTES ADICIONALES NO AFILIADOS A LA COTIZAR POR ENCIMA DE LO ESTABLECIDO EN EL IDSS	1	
TRAMITE DE ASEROSIA LEGAL SOBRE SEGURO DE RIESGOS LABORALES	1	
TRAMITE DE ASEROSIA LEGAL SOBRE SEGURO DE VEJEZ, DISCAPACIDAD Y SOBREVIVENCIA (PENSION)	14	
TRAMITE DE ASEROSIA LEGAL SOBRE SEGURO FAMILIAR DE SALUD	17	
TRAMITE DE CERTIFICACION A TSS	389	
<b>SEGURO DE RIESGOS LABORALES (SRL)</b>	<b>13</b>	<b>2.0</b>
<b>ACCIDENTE EN TRAYECTO</b>	<b>1</b>	
DENEGACION DE LA PRESTACIONES POR ACCIDENTE EN TRAYECTO POR CAUSA AJENA AL TRABAJO	1	
<b>INDEMNIZACION POR DISCAPACIDAD</b>	<b>1</b>	
RETRASO EN EL PAGO DE INDEMNIZACION	1	
<b>PENSION POR DISCAPACIDAD</b>	<b>0</b>	
<b>PENSION POR SOBREVIVENCIA</b>	<b>0</b>	
<b>PRESTACIONES EN SALUD</b>	<b>1</b>	
SOLICITUD DE REEMBOLSOS POR GASTOS MEDICOS	1	
<b>SUBSIDIO POR DISCAPACIDAD TEMPORAL</b>	<b>10</b>	
RETRASO EN EL PAGO DEL SUBSIDIO POR INCAPACIDAD LABORAL POR PARTE DE LA ARL	10	
<b>SEGURO FAMILIAR DE SALUD (SFS)</b>	<b>446</b>	<b>69.0</b>
<b>AFILIACION AL SFS</b>	<b>252</b>	
DENEGACION DE AFILIACION A UNA ARS POR FALTA DE ACTUALIZACION DEL PADRON JCE/TSS	5	
DENEGACION DE AFILIACION AL SENASA REGIMEN SUBSIDIADO POR AFILIACION EN OTRA ARS	4	
DENEGACION DE AFILIACION AL SENASA REGIMEN SUBSIDIADO POR AFILIACION PENDIENTE EN OTRA ARS	3	
DENEGACION DE AFILIACION AL SENASA REGIMEN SUBSIDIADO POR FIGURAR ACTIVO EN NOMINA	3	
DENEGACION DE AFILIACION EN UNA POLIZA PRIVADA POR FIGURAR PENDIENTE EN OTRA ARS SIN ESTAR COTIZANDO	2	
DENEGACION DE AFILIACION EN UNA POLIZA PRIVADA POR FIGURAR PENDIENTE EN OTRA ARS	1	
DENEGACION DE AFILIACION POR FALTA DE DISPERSION DE FONDOS	1	
DENEGACION DE AFILIACION POR SER PENSIONADO EN LA SECRETARIA DE HACIENDA	1	
DENEGACION DE CAMBIO DE TITULARIDAD	4	

DENEGACION DE EXCLUSION DE DEPENDIENTE POR FALLECIMIENTO.	1	
DENEGACION DE EXCLUSION DE TERCEROS EN EL NUCLEO FAMILIAR	4	
DENEGACION DE EXCLUSION PARA UNIFICACION DE NUCLEO EN OTRA ARS	63	
DENEGACION DE INCLUSION DE DEPENDIENTE ADICIONAL POR FIGURAR AFILIADO EN UNA ARS	25	
DENEGACION DE INCLUSION DE DEPENDIENTE ADICIONAL POR FIGURAR PENDIENTE EN UNA ARS	5	
DENEGACION DE INCLUSION DE DEPENDIENTE ADICIONAL QUE FIGURA PENDIENTE EN UNA ARS CON DEPENDIENTE	2	
DENEGACION DE INCLUSION DE DEPENDIENTE DIRECTO QUE FIGURA PENDIENTE EN OTRA ARS CON DEPENDIENTE	11	
DENEGACION DE INCLUSION DE DEPENDIENTE DIRECTO TITULAR	71	
PROBLEMA DE AFILIACION POR ERROR DE REGISTRO EN EL SUIR DEL DEPENDIENTE ADICIONAL	6	
PROBLEMA DE AFILIACION POR ERROR DE REGISTRO EN EL SUIR DEL DEPENDIENTE DIRECTO	21	
PROBLEMA DE AFILIACION POR ERROR DE REGISTRO EN EL SUIR DEL TITULAR	6	
PROBLEMA DE AFILIACION POR ERROR DE REGISTRO EN EL SUIR POR DUPLICIDAD DE REGISTRO	13	
<b>CARNETIZACION DE LOS AFILIADOS</b>	<b>47</b>	
DENEGACION DE AFILIACION PARA UNIFICACION DE NUCLEO FAMILIAR EN OTRA ARS	21	
DENEGACION DE ENTREGA DE CARNET POR NO DISTRIBUCION DE PAGOS	2	
DENEGACION DE ENTREGA DE CARNET POR NO FIGURAR AFILIADO EN LA ARS	1	
DENEGACION DE SERVICIO POR PARTE DE LA PSS POR FALTA DE CARNET	3	
PROBLEMA PARA OBTENER LA ENTREGA DE CARNET	20	
<b>FONAMAT</b>	<b>4</b>	
DENEGACION DE PRESTACIONES CONTEMPLADAS	4	
<b>PLANES COMPLEMENTARIOS/PLANES PRIVADOS/PLANES PREPAGADOS SALUD</b>	<b>2</b>	
OFERTA DE PLANES PRIVADOS A EMPRESAS REGISTRADAS AL SDSS COBRO DE PLAN COMPLEMENTARIO NO AUTORIZADO	1	
SOLICITUD DE REMBORSO DE GASTOS MEDICO	1	
<b>PRESTACIONES DEL PDSS</b>	<b>66</b>	
COBRO DE DIFERENCIA EN EMERGENCIA	1	
COBRO DE DIFERENCIA POR ENCIMA DE LO ESTABLECIDO EN INTERNAMIENTO	11	
COBRO DIRECTO AL AFILIADO POR NO SOLICITUD DE AUTORIZACION A LA ARS	1	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS A MENORES NO AFILIADOS POR ERROR EN REGISTRO DEL SUIR	6	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS CATALOGO DE SISALRIL	22	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTO POR HABER SIDO TRASPASADO DE ARS	8	
DENEGACION DE COBERTURA DEL CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS EN ENFERMEDADES CATASTROFICA Y ALTO COSTO	5	
DENEGACION DE COBERTURA EN EL CATALOGO DE MEDICAMENTO POR NO ESTAR CONTENPLADO	2	
DENEGACION DE REEMBOLSO	4	
DENEGACION DE SERVICIOS A AFILIADOS EN PROCESO DE TRASPASO	1	
SOLICITUD DE REEMBOLSOS POR GASTOS MEDICOS	5	
<b>RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>4</b>	
AUSENCIA DE PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD EN LA LOCALIDAD CENTRO DE SALUD	1	
INFORMACION FALSA SOBRE LA RED DE PRESTADORAS DE SERVICIOS	3	
<b>SUBSIDIO POR ENFERMEDAD NO PROFESIONAL</b>	<b>1</b>	
INCONFORMIDAD CON MONTO DEL SUBSIDIO	1	
<b>SUBSIDIO POR LACTANCIA</b>	<b>8</b>	
DENEGACION DE PAGO DEL SUBSIDIO	1	
INCONFORIDAD CON MONTO DEL SUBSIDIO	4	
RETRASO EN EL PAGO DEL SUBSIDIO	3	
<b>SUBSIDIO POR MATERNIDAD</b>	<b>2</b>	

DENEGACION DE PAGO DEL SUBSIDIO	1	
RETRASO EN EL PAGO DEL SUBSIDIO	1	
<b>TRASPASO DE ARS</b>	<b>60</b>	
2) COTIZACIONES	13	
RECHAZO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE UNA ARS A OTRA POR EL TITULAR ESTAR PARTICIPANDO DE UN TRASPASO EN CURSO	4	
RECHAZO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE UNA ARS A OTRA POR ESTAR EN UNA ARS DE AUTOGESTION INSTITUCIONAL	6	
RECHAZO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE UNA ARS A OTRA POR SER EMPLEADO PUBLICO Y NO ESTAR SOL	1	
RECHAZO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE UNA ARS A OTRA RECHAZO DE SOLICITUD DE TRASPASO A LA AL	18	
TRASPASO POR MALA PRESTACION DE SERVICIO	2	
TRASPASO POR UNIFICACION DE NUCLEO FAMILIAR PORQUE DEPENDIENTE NO COTIZA	5	
TRASPASO POR UNIFICACION DE NUCLEO FAMILIAR TITULAR	3	
TRASPASO REALIZADO DE MANERA IRREGULAR	8	
<b>VEJEZ, DISCAPACIDAD Y SOBREVIVENCIA (PENSION) (VDSP)</b>	<b>1305</b>	<b>4</b>
<b>AFILIACION AFP</b>	<b>1</b>	
DENEGACION DE AFILIACION POR FALTA DE ACTUALIZACION DEL PADRON JCE/TSS	1	
<b>ESTADO DE CUENTA</b>	<b>11</b>	
DENEGACION ENTREGA ESTADO DE CUENTA	11	
<b>PENSION POR DISCAPACIDAD</b>	<b>23</b>	
DENEGACION DE PENSION POR DISCAPACIDAD POR POR DENEGACION DE PENSION POR DISCAPACIDAD POR INT	1	
DENEGACION DE PENSION POR DISCAPACIDAD POR FALTA DE PAGO DE PRIMA	1	
RETRASO EN EL PAGO DE LA PENSION	21	
<b>PENSION POR SOBREVIVENCIA</b>	<b>16</b>	
DENEGACION DE PENSION POR SOBREVIVENCIA POR CALIFICACION INADECUADA	1	
DENEGACION DE PENSION POR SOBREVIVENCIA POR PRESCRIPCION DEL PLAZO	1	
INCONFORMIDAD EN MONTO DE PENSION OTORGADA POR FALTA DE PAGO DE PERIODO DE BASE DE CALCULO	1	
SUSPENSION DE PAGO DE LA PENSION	13	
<b>PENSION POR VEJEZ</b>	<b>302</b>	
DENEGACION DE DEVOLUCION DE APORTES POR ESTAR AFILIADO EN REPARTO (FONDO HOTELERO)	1	
DENEGACION DEVOLUCION DE APORTES POR EDAD	5	
DENEGACION DEVOLUCION DE APORTES POR FALTA REQUISITOS LEGALES	3	
DENEGACION DEVOLUCION DE APORTES POR FIGURAR ACTIVO EN NOMINA	4	
DENEGACION DE PENSION POR VEJEZ POR FALTA DE COTIZACIONES	3	
TARDANZA EN ENTREGA DE LA PENSION	286	
<b>TRASPASO DE AFP</b>	<b>952</b>	
SOLICITUD DE TRASPASO DE CCI A REPARTO POR AFILIACION AUTOMATICA INDEBIDA	2	
SOLICITUD DE TRASPASO DE CCI A REPARTO POR DERECHO ADQUIRIDO	950	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2213</b>	<b>100</b>