

Carta de Presentación



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
A LA SEGURIDAD SOCIAL
(DIDA)

¿QUIENES SOMOS?

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) es el sensor del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) al tiempo de suministrar sus servicios a los más de 10 millones de ciudadanos y residentes legales en el país.

Son deberes y atribuciones de la DIDA promover, educar, informar, orientar, asesorar, defender y acompañar a los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) hasta la resolución final de sus casos relacionados con los Seguros de Salud, Pensiones, los Accidentes de Trabajo y las Enfermedades Profesionales.

Otro de los compromisos es monitorear y realizar estudios de la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) cuyos resultados difunde para contribuir a que los afiliados tomen decisiones acertadas respecto a las instancias encargadas de administrar sus riesgos.

Como una entidad comprometida con el desarrollo del Sistema Dominicano de Seguridad social, del bienestar de la población y del país, su razón de ser está expresada en su Misión, Visión y Valores presentados a continuación.





Más de **14 millones** de **asistencias brindadas**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) ha brindado alrededor de 14 millones 153 mil 559 asistencias, de los cuales 1 millón 176 mil 693 corresponden al período agosto 2020 - abril 2021, lo cual significa un 8.31 % del total de las asistencias brindadas por la institución.

La DIDA ha brindado más de medio millón de asistencias en el período enero-abril 2021 (574 mil 360), registrando un incremento de un 34 %, equiparando el mismo periodo del 2020.

Solo en **marzo del 2021** se ofrecieron más de 183 mil asistencias y seguimientos a ciudadanos, con este número se **ha roto Récord** desde el inicio de sus operaciones.

Se ha impactado a más de 300 mil personas a través de charlas, talleres, conferencias, entre otras actividades formativas, para el empoderamiento de la población dominicana sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y los derechos y deberes de los afiliados conferidos en la Ley 87-01.



Carolina Serrata Méndez
Directora General

Licenciada en Derecho de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), Máster en Derecho Procesal Penal y Máster en Ciencias Políticas. Ha realizado estudios en temas como la Constitución y Derechos Fundamentales en la Universidad Complutense de Madrid, con experiencia en el área de litigios en las materias: Penal, Laboral, Civil, Comercial, Derecho de Familia y Derecho Electoral. Actual Directora General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).



La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) es una entidad pública autónoma y descentralizada, adscrita al Ministerio de Trabajo, dotada de personalidad jurídica, a cargo de la provisión de información y gestiones de reclamos y quejas de los afiliados.

Ofrece información sobre los derechos y deberes de los afiliados, interpone recursos e instancias amigables y contenciosas, formula quejas y reclamaciones, ofrece asesoría y defensoría a los casos de los afiliados hasta su resolución final, dentro del marco de las instancias del sistema.

Misión

Resguardar el derecho de las personas a la Seguridad Social en todas las etapas; a través de la promoción, información, educación, monitoreo, ejerciendo la orientación y defensa de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

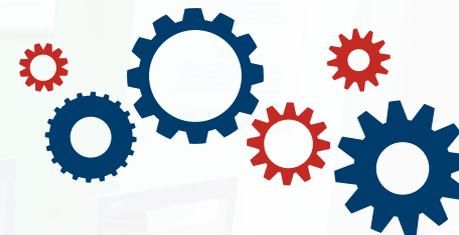
Visión

Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, cultura y educación en Seguridad Social, para el reconocimiento, acceso al derecho universal y constitucional de la población dominicana a la Seguridad Social.

Valores

Calidad • Equidad • Solidaridad
Transparencia • Compromiso • Integridad.

NUESTRAS FUNCIONES



PROMUEVE Y EDUCA

Promueve el Sistema Dominicano de Seguridad Social y desarrolla programas de educación y formación, logrando impactar a una gran parte de la población.

MONITOREA Y REALIZA ESTUDIOS TÉCNICOS

Es el sensor del Sistema Dominicano de Seguridad Social, mide la calidad y oportunidad en la entrega de los servicios y prestaciones, además de la satisfacción de los usuarios a través de la realización de estudios, evaluaciones, encuestas y difunde estos resultados para la toma de decisiones acertadas de la población.

INFORMA, ORIENTA Y ASESORA

Es la portadora de las informaciones en materia de Seguridad Social, orienta a los afiliados sobre sus derechos y deberes, asesora, acompaña y promueve asistencia jurídica en todos los recursos, amigables y contenciosos administrativos.

DEFIENDE Y ACOMPAÑA

Es la defensora de los derechos de los afiliados al Sistema, recibe y tramita reclamos, quejas o denuncias, dando seguimiento y acompañamiento hasta la resolución final.



NUESTROS **SERVICIOS**



TRASPASOS DE CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL A REPARTO

Es el procedimiento a través del cual se permite el traspaso desde una Administradora de Fondos de Pensiones al Sistema de Reparto que administra la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones del Ministerio de Hacienda, de acuerdo a los requisitos legales establecidos en las normas creadas al efecto.



TRANSFERENCIA DE AFILIACIÓN DE REPARTO A CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL

Es el procedimiento a través del cual se permite la transferencia de afiliación desde el Sistema de Reparto al Sistema de Capitalización Individual administrado por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de acuerdo a los requisitos legales establecidos en las normas creadas al efecto.



OPERATIVOS DE ORIENTACIÓN Y DEFENSORÍA

Es una actividad donde el personal de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la

Seguridad Social (DIDA), se traslada a las instalaciones de una institución pública o privada (de tipo comercial, centros de salud, educativa, zona franca, etc.), para ofrecer a los trabajadores información puntual en temas de Seguridad Social.



CONSTANCIA DE AFILIACIÓN EN EL SEGURO DE PENSIONES

Es el documento mediante el cual la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), consta el estatus de afiliación de una persona en el Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS).



CONSTANCIA DE AFILIACIÓN EN EL SEGURO DE SALUD

Es el documento mediante el cual la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) consta el estatus de afiliación de una persona ante una Administradora de Riesgos de Salud (ARS) y ante el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).



CONSTANCIA DE COBERTURA DE SALUD

Es el documento donde se informa al afiliado la cobertura o no de servicios de salud (medicamentos, procedimientos, medios diagnósticos, pruebas de laboratorio, materiales, terapias, etc.), dentro del Plan de Servicios de Salud (PDSS), así como la disponibilidad económica o agotamiento para que pueda gestionar la colaboración por otros medios o por ante otras instituciones.



CAPACITACIÓN SOBRE EL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Son todas las actividades educativas realizadas por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), que buscan mejorar los conocimientos, de la población sobre los procesos y beneficios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).



ASESORÍA LEGAL SOBRE EL SISTEMA DOMINICANO

Es el documento mediante el cual se brinda información, beneficios, recursos y procedimientos del Sistema Dominicano de Seguridad Social.



CERTIFICACIÓN DE APORTES AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Es el documento emitido por la Tesorería de la Seguridad Social, canalizado por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en el cual constan los pagos realizados al Sistema de Seguridad Social, que han realizado las empresas a favor de los trabajadores. Válida para demanda en los Tribunales.



HISTORIAL DE APORTES AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL NO VÁLIDO PARA DEMANDA

Es el documento emitido por la Tesorería de la Seguridad Social, canalizado por la DIDA, en el cual constan los pagos a la Seguridad Social que han realizado las empresas a favor de los trabajadores. Este documento no es válido para demanda en los Tribunales.



CERTIFICACIÓN DE APORTES AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL CON FINES DE APOSTILLAMIENTO.

Es el documento emitido por la Tesorería de la Seguridad Social, canalizado por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en el cual constan los pagos a la Seguridad Social que han realizado las empresas a favor de los trabajadores.



CERTIFICACIÓN DE HORA Y FECHA DE REGISTRO AL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Es el documento emitido por la Tesorería de la Seguridad Social, canalizado por la DIDA, que certifica la hora y fecha en la que fue registrado un empleado por el empleador ante el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).



ASIGNACIÓN DE NSS A MAYORES DE EDAD

Gestión de la asignación del Número de Seguridad Social (NSS) a personas mayores de edad a los fines de que pueda ser inscrito en la base de datos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).



ASIGNACIÓN DE NSS A MENORES DE EDAD

Gestión de la asignación del Número de Seguridad Social (NSS) a menores de edad a los fines de que pueda ser inscrito en la base de datos del Sistema Dominicano de Seguridad Social.



CORRECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN LA BASE DE DATOS DEL SDSS

Gestión en la corrección de datos personales a los afiliados de cualquier error, incongruencia o cambio en sus datos generales, tales como: nombre, apellidos, fecha de

nacimiento, sexo, entre otros, en la base de datos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).



INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL SOBRE EL SDSS

Dar respuesta a los ciudadanos a través de las vías:
a) telefónica, b) presencial, c) electrónica o d), cualquier medio de comunicación incluyendo Redes Sociales, sobre los recursos y procedimientos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), en materia de Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y aspectos generales del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).



RECLAMACIÓN, DENUNCIAS Y QUEJAS SOBRE EL SDSS

Formalización de las quejas, denuncias y reclamos de los afiliados cuando no se encuentran conformes con los servicios y beneficios o les han sido denegados los derechos que deben garantizar las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), Prestadoras de Servicios de Salud (PSS), Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) y todas las instituciones que componen el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), de conformidad con la Ley 87-01 y sus normas complementarias. Este servicio incluye la tramitación y seguimiento hasta su resolución final.

VIAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS



» Presencial

Visitando una de las oficinas a nivel nacional o en los Puntos GOB OPTIC ubicados en las plazas Sambil y Megacentro



» Telefónica

Solicitando el servicio a uno de nuestros representantes llamando al teléfono:

809-472-1900

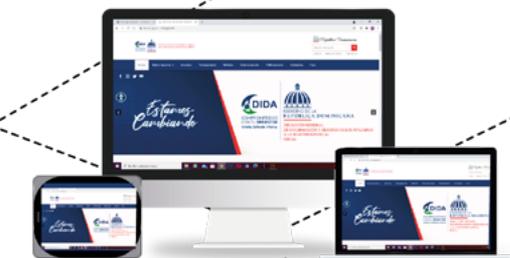
Opción: 4

***462**



» Correo Electrónico

Enviando la solicitud de información a la dirección **info@dida.gov.do**



» En línea

Accediendo a la sección servicios de nuestra WEB: **www.dida.gov.do**

» Redes Sociales

Solicitando el servicio en:

Twitter: DIDA_RDo

Facebook/Instagram: DIDARDo

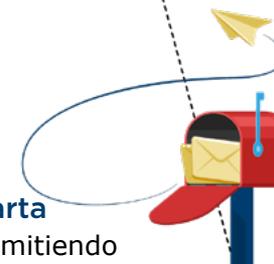
YouTube: /DIDARD1

ISSUU: DIDARDo



» Carta

Remitiendo comunicación firmada a una de nuestras oficinas solicitando el servicio



¡CONOCE NUESTRAS PROYECCIONES!

Creación y modificación de normas y procedimientos para garantizar la efectividad de vías de reclamo a la población; en los que se incluyen los aspectos normativos, legales y de recursos humanos para lograr la satisfacción ciudadana.

Formación y educación a la población para desarrollar una cultura de conocimientos sobre sus derechos y beneficios en la materia.

Garantizar el acceso oportuno a los servicios de la institución con la apertura de oficinas en todo el territorio nacional, donde en la actualidad de nuestras 17 oficinas, tenemos presencia en 14 provincias del país.

Con el uso de la tecnología, llegar a los usuarios con servicios más ágiles, que anticipen las necesidades de los afiliados, en sentido particular y la ciudadanía en general, con interacciones en el entorno virtual, estando en sintonía con la satisfacción y la experiencia de los mismos, que permita trazar un perfil del usuario de forma correcta ofreciendo una experiencia memorable.

“

La prioridad en nuestra gestión está dirigida a defender con compromiso social, apegados a la ética y transparencia, los derechos de cada uno de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)”.

Carolina Serrata Méndez
Directora General

NUESTRAS OFICINAS



Santo Domingo

Oficina Sede principal:

Av. Tiradentes #33, Torre de la Seguridad Social Presidente Antonio Guzmán Fernández. Teléfono: (809) 472-1900
www.dida.gob.do /info@dida.gob.do

Centro de Atención Presencial del Ciudadano

Plaza comercial Megacentro

Av. San Vicente de Paul, esq. Carretera Mella.

Plaza comercial Sambil

A. John F. Kennedy, Esquina Paseo Los Aviadores.

Región Norte

Santiago de los Caballeros

Av. Benito Monción #40, Centro de la ciudad. Teléfono: (809) 583-0126

San Francisco de Macorís

Calle Colón #72. Plaza Universo, local 104. Teléfono: (809) 725-5950.

La Vega

Calle Duarte, casi esquina Monseñor Panal. Teléfono: (809) 242-3793

Mao, Valverde:

Calle Sanchez #41, Plaza Caldera. Teléfono: (809) 572-2888

Puerto Plata

Calle 12 de Julio #51, esq. Padre Castellanos. Teléfono: (809) 261-9843

Samaná

Calle María Trinidad Sánchez, No. 5, Plaza Ada, Primer Nivel Teléfono: (809) 538-3892

Región Este

San Pedro de Macorís

Av. Independencia #98 Sector Villa Velásquez Teléfono: 809-529-3171 didaeste@dida.gob.do didasanpedro@dida.gob.do

La Romana

Av. Gregorio Luperón No.13 Centro de la ciudad Teléfono: 809-813-4748 didaromana@dida.gob.do

Higüey

Calle Duvergé #4 Esq. Duarte Teléfono: 809-746-2985 didahigüey@dida.gob.do

Bávaro

Av. España, plaza El Tronco 1er. Nivel local #4, Friusa-Bávaro, La Altagracia, Rep. Dom. Teléfono: 809-323-9258, 809-552-1335 didabavaro@dida.gob.do

Región Sur

Azua

Calle Dr. Armando Aybar #82 Tel. 809-521.2200 Fax 809-521-4469 didasur@dida.gob.do didaazua@dida.gob.do

Barahona

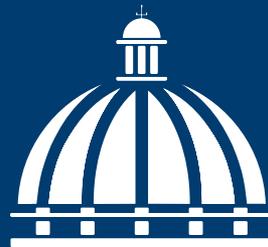
Calle Duvergé #14 Teléfono: 809-524-2217 didabarahona@dida.gob.do

San Juan de la Maguana

Av. 16 de Agosto No.81 Ayuntamiento Municipal Teléfono: 809-557-2565 didasjm@dida.gob.do

Bahoruco, Neyba

Calle Taveras #25 Teléfono: 809-527-9292 didabahoruco@dida.gob.do



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
A LA SEGURIDAD SOCIAL
(DIDA)