



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

RESULTADOS

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC)

ENERO-ABRIL 2024



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.



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

3ra. Versión Carta Compromiso al Ciudadano

Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Asistencia Presencial

En todas las oficinas de la DIDA, sede principal, oficinas provinciales y Punto GOB.

Asistencia Telefónica

809-472-1900 Opción 4

Servicios en Línea WEB

www.dida.gob.do

www.gob.do

Correo Electrónico

info@dida.gob.do

Representante de Acceso a la Información (RAI)

809 260-1900 Ext. 2027

info@dida.gob.do

Redes Sociales

YouTube: DIDARDO

Facebook: DIDARDO

Instagram: @DIDARDO

X: @DIDA_RD

Google+: DIDARDO

Google Negocios: DIDA

SoundCloud: DIDARDO

Threads: DIDARDO

Quejas y Sugerencias

Las quejas, reclamaciones y sugerencias que recibe la DIDA sobre los servicios que presta al personal, son canalizadas por los siguientes medios de comunicación:

Buzón de Quejas y Sugerencias: Colocados de manera física en todas nuestras oficinas.

Correo Electrónico: info@dida.gob.do

Cartas Físicas.

Línea Telefónica Gubernamental 311.

El tiempo de respuesta de las quejas y reclamaciones es de un plazo no mayor de 15 días laborales subsiguientes a la institución haber recibido la queja del ciudadano.

Medidas de Subsanación

Si por alguna razón la DIDA incumple con los compromisos de calidad asumidos en la presente Carta Compromiso, la Máxima Autoridad Ejecutiva de la institución responderá mediante comunicación escrita, explicando las razones del incumplimiento e indicando las medidas que se tomarán para subsanar la situación en caso de que pueda ser resuelta por la institución. Esta comunicación se emitirá en un plazo no mayor de quince (15) días laborales.

Direcciones y Datos de Contacto



OFICINA Sede Principal

Parque de la Seguridad Social

Presidente Antonio Guzmán

Pedernales, Av. Trinitaria No. 33

Escaño Nuevo

T: 809-72-1900

Correo: info@dida.gob.do

L-V 8:30 a.m. a 4:00 p.m.

Puntos GOB OGOTIC

Megacentro (Av. San Vicente de Paul esquina Carretera Mella)

L-V 8:30 a.m. a 4:00 p.m.

Santiago de los Caballeros

Av. Benito Mardones #40, Centro

Haiti/Rep. / T. 809-281-2793

La Vega Real

Calle Duarte casi esq. Masseur

Paul, / T. 809-242-2793

Mao, Valverde

Calle Sánchez #1, Plaza Caldera

molino, / T. 809-272-8888

Azuza

Calle Dr. Armando Aybar #82,

T. 809-221-2200

Bahoruco

T. 809-257-2292

info@dida.gob.do

San Pedro de Macoris

Av. Independencia #98, sector

Villa Volcánica, / T. 809-242-2793

La Romana

Av. Gregorio Luperón #12, Centro

de la Ciudad, / T. 809-412-4748

San Juan de los Rios

Av. España, plaza El Tronco,

1er. Nivel local #4, Finaes-Bávaro,

Ti. 809-255-1325

Higüey

Calle Duvergé #4 esq. Duarte,

T. 809-745-2985

Bávaro

Av. España, plaza El Tronco,

1er. Nivel local #4, Finaes-Bávaro,

Ti. 809-255-1325

Barahona

Calle Duvergé #14,

T. 809-242-2793

San Juan de los Rios

Av. España, plaza El Tronco,

1er. Nivel local #4, Finaes-Bávaro,

Ti. 809-255-1325

Higüey

Calle Duvergé #4 esq. Duarte,

T. 809-745-2985



COMROMITIDOS CON TU BIENESTAR

Garantía, Confianza, Integridad.



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

La DIDA es una entidad pública autónoma y descentralizada con personalidad jurídica, encargada de proporcionar información, orientación, promoción y educación sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a todos los dominicanos y residentes legales en el país.

Su función principal es asesorar, defender y acompañar a los afiliados durante todo el proceso, hasta llegar a la resolución final de los casos. Además, la DIDA monitorea la entrega de las prestaciones y la información proporcionada a los usuarios.

La entidad también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

La DIDA también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

¿Quiénes Somos?

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) es una entidad pública autónoma y descentralizada con personalidad jurídica, encargada de proporcionar información, orientación, promoción y educación sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a todos los dominicanos y residentes legales en el país.

Su función principal es asesorar, defender y acompañar a los afiliados durante todo el proceso, hasta llegar a la resolución final de los casos. Además, la DIDA monitorea la entrega de las prestaciones y la información proporcionada a los usuarios.

La entidad también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPRIL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

Misión

Resguardar el derecho de las personas a la Seguridad Social en todas las etapas de la vida 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, cultural y educativo en Seguridad Social, para el reconocimiento, acceso al derecho universal y constitucional de la población dominicana a la Seguridad Social.

Valores

- Calidad
- Solidaridad
- Transparencia
- Compromiso
- Integridad
- Equidad

Normativas

La Constitución de la República Dominicana votada y promulgada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015. Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio del 2015.

Ley Núm. 87-01, del 9 de mayo del 2001, sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Ley Núm. 13-20, que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). Modifica el recargo por mora en los pagos al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y modifica, además, el esquema de comisiones aplicados por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Gaceta Oficial No. 10970 del 07 de febrero de 2020.

Ley Núm. 42-01 que crea el Sistema Nacional de Salud (Ley General de Salud), promulgada el 08/03/2001.

Reglamento Interno de la DIDA aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) mediante resolución Núm. 78-03 d/f 26/06/03.

Inclusión

La estrategia de acceso a los servicios de la DIDA está diseñada y orientada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos que requieren sus servicios. Estos se ofrecen en 27 oficinas distribuidas en diferentes ubicaciones del país y 4 Centros de Atención Presencial al Ciudadano o Punto GOB de la OGTC que facilitan el acceso a la información y asistencia en materia de seguridad social.

La Sede Principal dispone de:

- Rampa para discapacitados.
- Parqueos para embarazadas y discapacitados.
- El área de asistencia a los ciudadanos se encuentra ubicada en el primer piso, inmediatamente antes del edificio.
- Baño para uso de ciudadanos.
- Dos ascensores con capacidad para 6 personas cada uno.
- Escaleras internas seguras.
- Escalera de emergencia en una parte lateral.

Deberes de los ciudadanos y/o Afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social

- Presentarse en la DIDA con la documentación requerida.
- Colaborar proporcionando los datos que les sean solicitados para el desarrollo y gestiones de su caso.
- Denunciar cualquier maltrato recibido por parte del personal de servicio.
- Denunciar cualquier acto de corrupción observado o del que haya sido víctima durante el trámite.
- Presentar sugerencias sobre los servicios.
- Contribuir al buen estado, limpieza e higiene de las oficinas visitadas.
- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos y de efectuar aportar, a sabidurías, declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con el personal al servicio de la Administración Pública.

Atributos de calidad

Los atributos de Calidad asumidos por la DIDA con fines de satisfacer las necesidades o expectativas de los afiliados que requiere de nuestros servicios son:

Calidad	Fiabilidad	Accesibilidad
La DIDA se compromete a tratar a los ciudadanos con consideración y respeto al momento de solicitar sus servicios.	La DIDA se compromete a brindar información y asesoramiento preciso y confiable, garantizando la veracidad de los datos y procesos que ofrecen.	La institución se esfuerza por ofrecer facilidades a los ciudadanos para obtener el servicio y comunicarse

ATRIBUTOS DE CALIDAD



Amabilidad



Accesibilidad



Fiabilidad



Profesionalidad



Disponibilidad de la Información

RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC) ENERO – ABRIL 2024



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR

Orienta. Defiende. Informa.



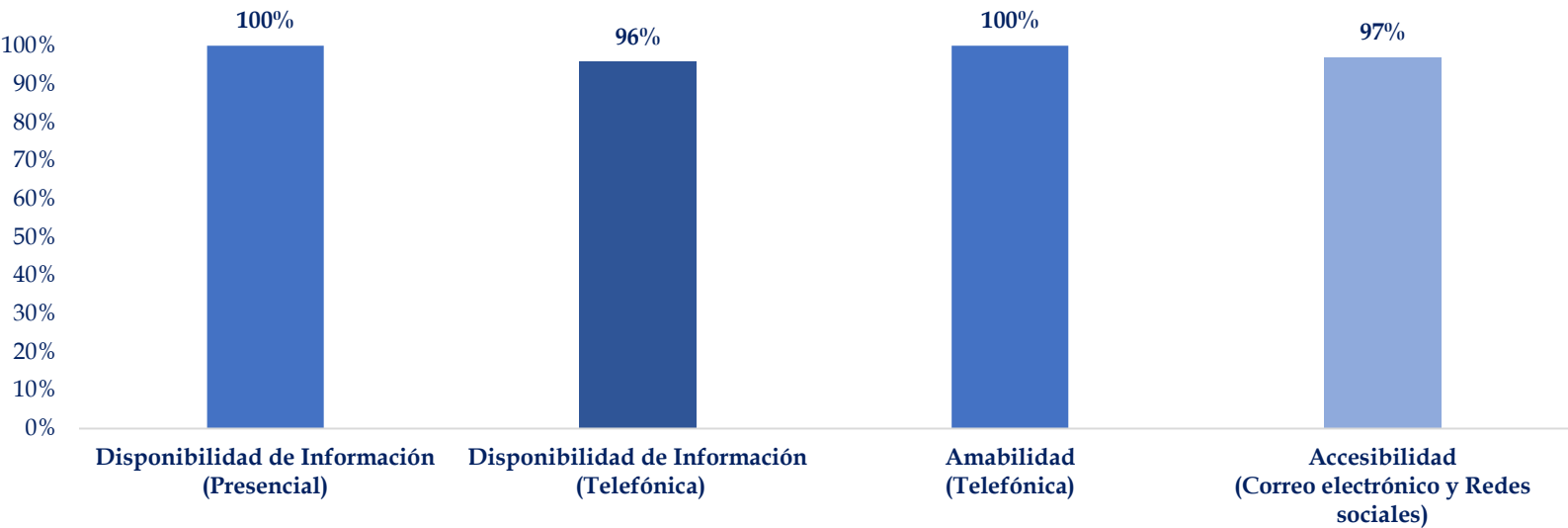
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud de Información General sobre SDSS

Nivel Cumplimiento Atributos Comprometidos en CCC

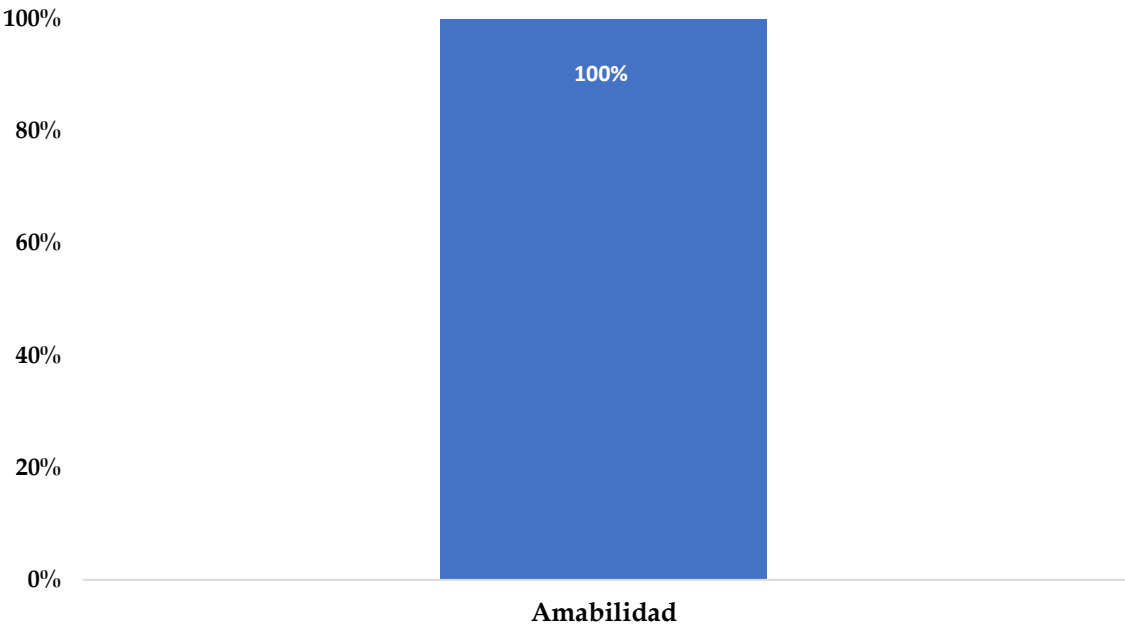


Atributo	Vía Prestación del Servicio	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo comprometido
			Satisfecho	Insatisfecho	
Disponibilidad de Información	Presencial	95%	97%	3%	100%
Disponibilidad de Información	Telefónica		91%	9%	96%
Amabilidad	Telefónica		100%	0%	100%
Accesibilidad	Correo Electrónico y Redes Sociales		92%	8%	97%

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular

Nivel Cumplimiento del atributo *Amabilidad*

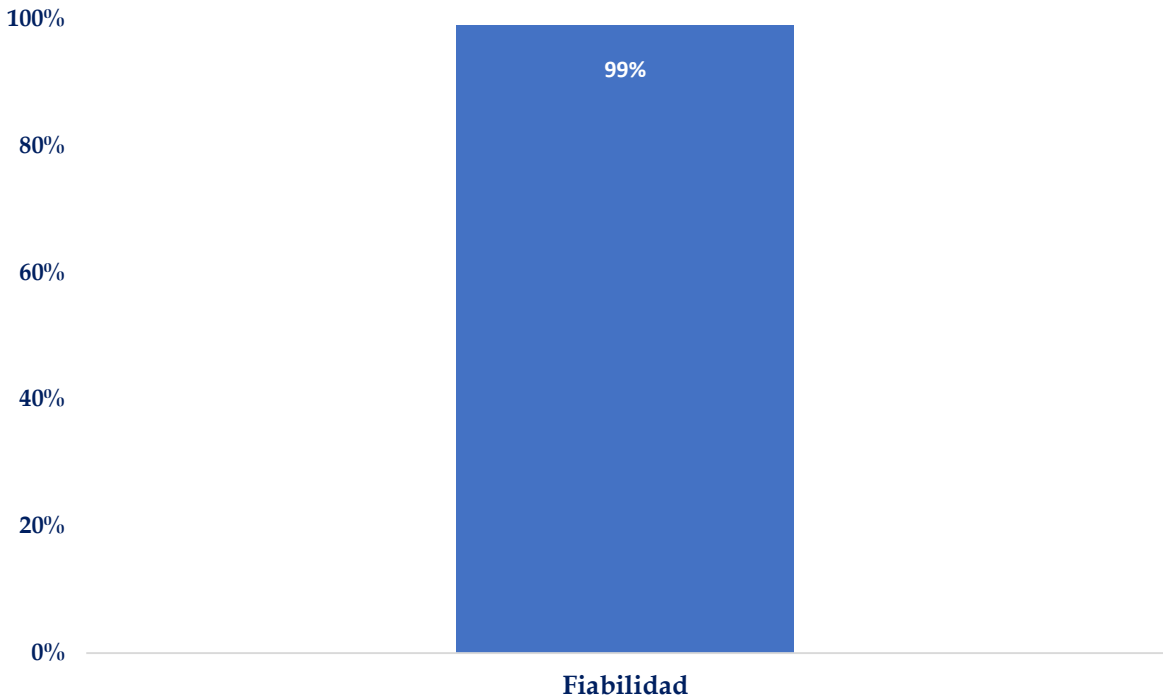


Atributo	Vía prestación	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo
			Satisfecho	Insatisfecho	
Amabilidad	Presencial	95%	100%	0%	100%

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones

Nivel Cumplimiento del atributo *Fiabilidad*



Atributo	Vía prestación	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo
			Satisfecho	Insatisfecho	
Fiabilidad	Presencial	90%	89%	11%	99%

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones



Atributo	Vía prestación	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo
			Satisfecho	Insatisfecho	
Profesionalidad	Presencial	90%	100%	0%	100%

RESULTADOS ATRIBUTOS TIEMPO DE RESPUESTA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC) ENERO – ABRIL 2024



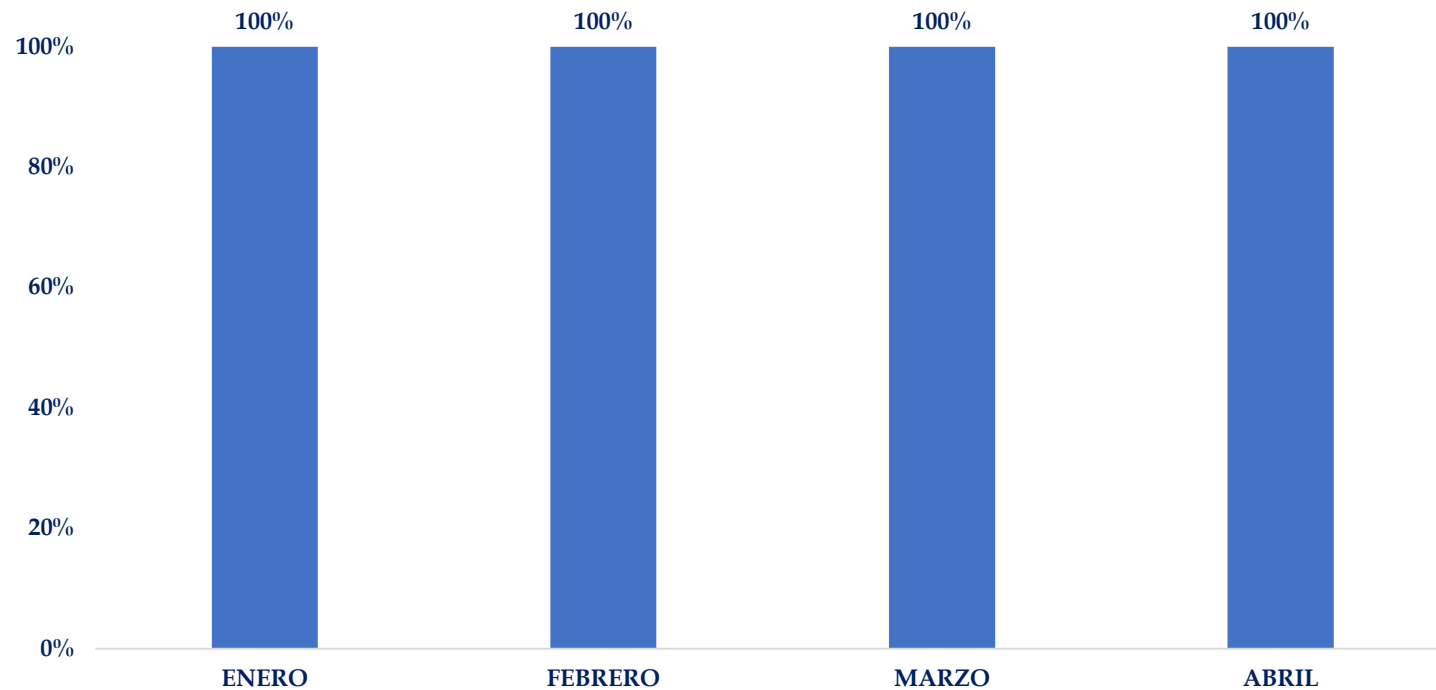
DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio:
Solicitud de Información General sobre el SDSS

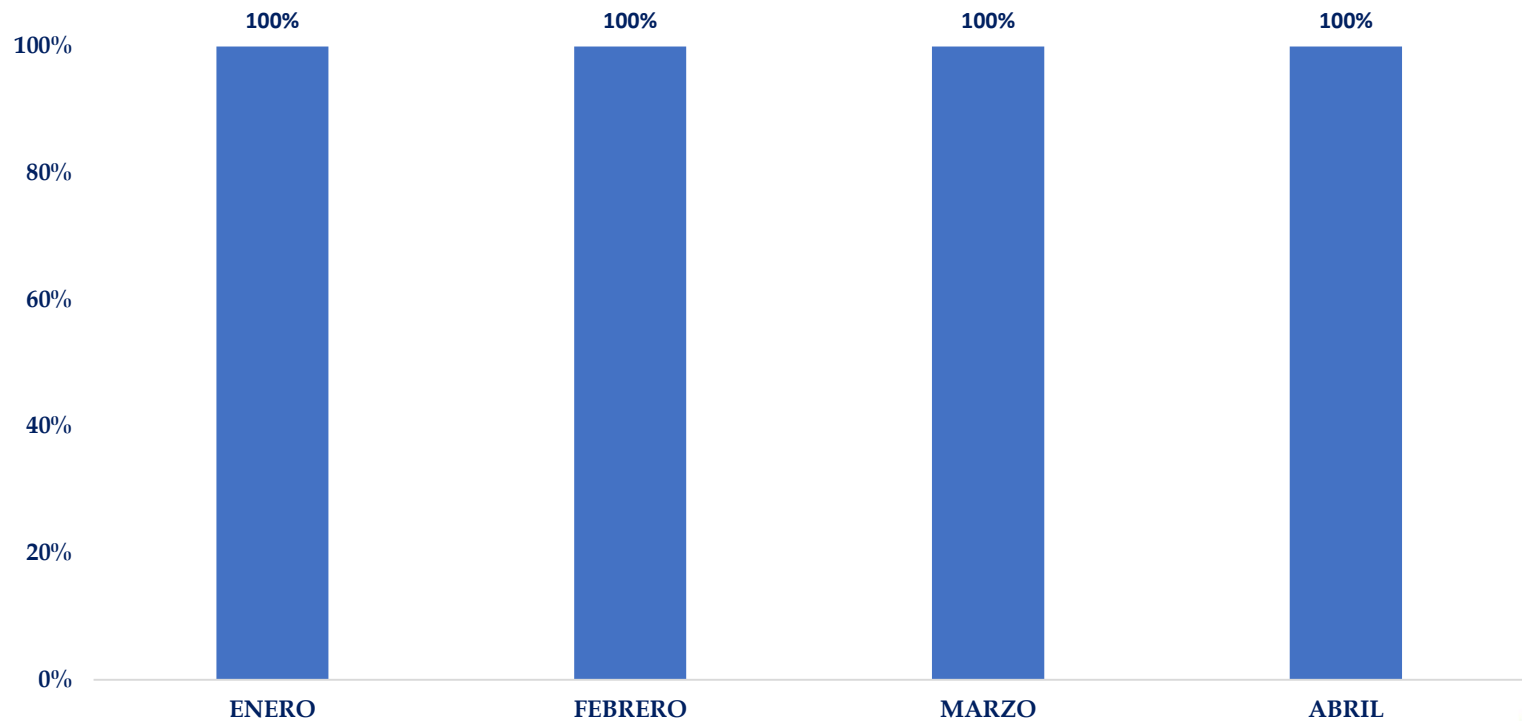
Informaciones Generales del SDSS
(Correo electrónico y redes sociales)



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

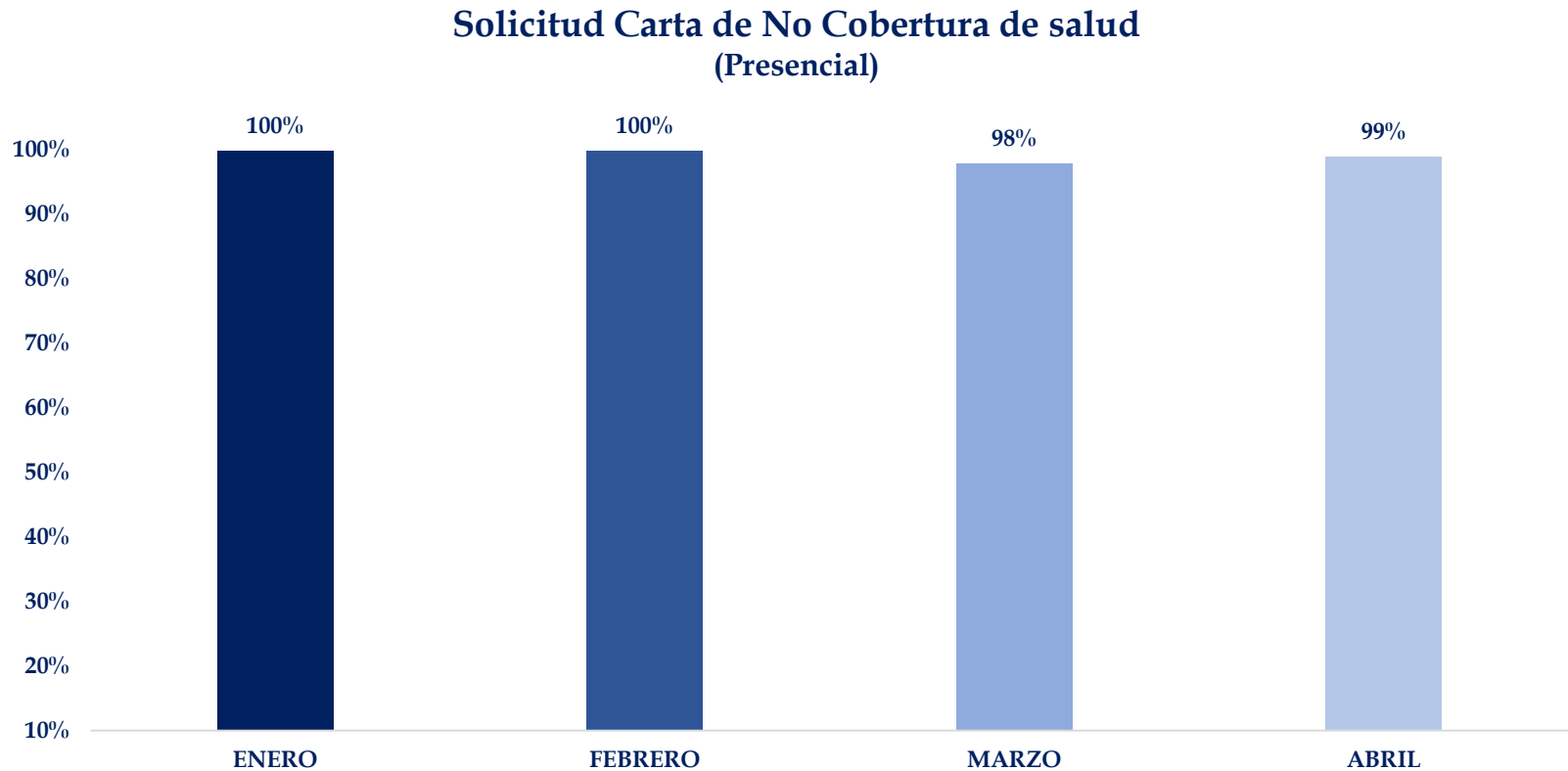
Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio:
Asignación de NSS a Mayores de Edad

Solicitud de Asignación de NSS a Mayores de edad
(Correo electrónico y redes sociales)



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio:
Solicitud de Cartas de No Cobertura de Salud



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio:

Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular

Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en
Tribunales o Uso consular
(presencial)

