



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

RESULTADOS

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC)

MAYO- AGOSTO 2024

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN



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)

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

Correo Electrónico

info@dida.gob.do

Representante de Acceso a la Información (RAI)

809-260-1900 Ext. 2027

rai@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: 809-772-1900

Correo: info@dida.gob.do

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

Puntos GOB OG71C

Megacertero (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/León / 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. 809-272-2888

Azua

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

Sambú (Av. John F. Kennedy esquina

Paseo Los Antares)

L-V 8 a.m. a 4 p.m./Sáb 8 a.m. a 6 p.m.

Occidental Mall (Prolongación 27 de

Febrero, Santa Domingo Oeste)

L-V 8 a.m. a 4 p.m./Sáb 8 a.m. a 6 p.m.

Punto GOB Santiago Trinda

Sima, es. Salvador Balleza Saúlola,

L-V 8 a.m. a 4 p.m./Sáb 8 a.m. a 6 p.m.

Punto GOB Express

Parada de la Cultura, Calle Marginal Las

Américas, / L-V: 8 a.m. a 5 p.m.

Puerto Plata

Calle 10 de Julio #51 esq. Pedro

Castellanos, / T. 809-261-9843

Samaná

Calle María Trinidad Sánchez #9, Plaza

Adá, Primer Nivel, / T. 809-238-3892

San Francisco de Macorís

Calle Colón #72 esq. Salomé Ureña,

Plaza Universo Local 104, 1er. Nivel,

T. 809-725-5920

Barahona

Calle Duvergé #14,

T. 809-254-2217

San Cristóbal

Calle 4 esq. Sánchez, / T. 809-248-4041

San Juan de la Maguana

Calle Colón #72 esq. Salomé Ureña,

Plaza Universo Local 104, 1er. Nivel,

T. 809-725-5920

Higüey

Calle Duvergé #4 esq. Duarte,

T. 809-745-2985

Bávaro

Av. España, plaza El Trono,

1er. Nivel Local #4, Finaes Bávaro,

T. 809-255-1325

Unidad responsable de la Carta Compromiso

Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo

Institucional y Ciudad en la Gestión.

carta.compromiso@dida.gob.do, 809-262-1900 ext. 2268 y 2225

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

El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el

Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios

que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la

confianza entre el ciudadano y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Período de vigencia: Diciembre 2023 - Diciembre 2025

3ra. Versión

¿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.	✓ Baño para uso de ciudadanos.
✓ Parques para embarazadas y discapacitados.	✓ Dos ascensores con capacidad para 6 personas cada uno.
✓ El área de asistencia a los ciudadanos se encuentra ubicada en el primer piso, inmediatamente ante el edificio.	✓ 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 aportes, 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:

Amabilidad	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 con ellos.
Tiempo de respuesta	Profesionalidad	Disponibilidad de la información
La DIDA se esfuerza por atender las consultas y solicitudes en un tiempo establecido, evitando demoras innecesarias.	La DIDA se esfuerza en desempeñar su trabajo con pericia, honestidad, eficacia y eficiencia.	La institución se asegura de que los ciudadanos reciban la información requerida de manera oportuna.

Compromisos de Calidad

Servicio	Atributo	Estándares	Indicador
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Presencial)	Disponibilidad de Información	El 95% de los usuarios encuestados expresan que la información está disponible	% de usuarios encuestados Satisfechos con la Accesibilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que fueron atendidos cortésmente	% de usuarios encuestados Satisfechos con la Amabilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de información general sobre el SDSS (Asistencia telefónica)	Disponibilidad de Información	El 95% de los usuarios encuestados expresan que la información está disponible	% de usuarios encuestados Satisfechos con la Amabilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de información General por correo electrónico son atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Correo Electrónico/Redes Sociales)	Accesibilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que los facilitó recibir el servicio solicitado	% de usuarios encuestados Satisfechos con la Accesibilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de NSS a Mayores de Edad, (Correo Electrónico)	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de Adquisición de NSS a Mayores de Edad, (Correo Electrónico)	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de NSS son atendidas en un plazo menor o igual a 6 días laborales	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de Certas de No Cobertura son atendidas en un plazo menor o igual a 6 días laborales	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de Carta de No Cobertura	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de Certificaciones con firmas automáticas son atendidas en un plazo menor o igual a 6 días laborales y en un plazo menor o igual a 10 días laborales con firma física	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
	Tiempo de Respuesta	El 95% de los usuarios encuestados expresan que fueron atendidos cortésmente	% de usuarios encuestados Satisfechos con la Amabilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Certificaciones de Aptitud para el Trabajo o Uso Consular, (Presencial)	Amabilidad	El 90% de los usuarios encuestados expresan que el servicio recibido fue acertado	% de usuarios encuestados Satisfechos con la Fiabilidad, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Fiabilidad	El 90% de los usuarios encuestados califican como "satisfecho" o "bueno" el conocimiento del personal que les atendió, según la encuesta aplicada cada 4 meses	% de usuarios encuestados Satisfechos con la Satisfacción, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Constatación de Afiliación en el Seguro de Pensiones (Presencial)	Profesionalidad	El 90% de los usuarios encuestados expresan que el servicio recibido fue acertado	% de usuarios encuestados Satisfechos con la Satisfacción, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Profesionalidad	El 90% de los usuarios encuestados califican como "satisfecho" o "bueno" el conocimiento del personal que les atendió, según la encuesta aplicada cada 4 meses	% de usuarios encuestados Satisfechos con la Satisfacción, según encuesta aplicada cada 4 meses

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

ATRIBUTOS DE CALIDAD



Amabilidad



Accesibilidad



Fiabilidad



Profesionalidad

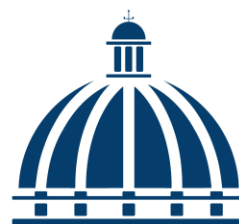


Disponibilidad de la Información

RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC) MAYO - AGOSTO 2024



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.



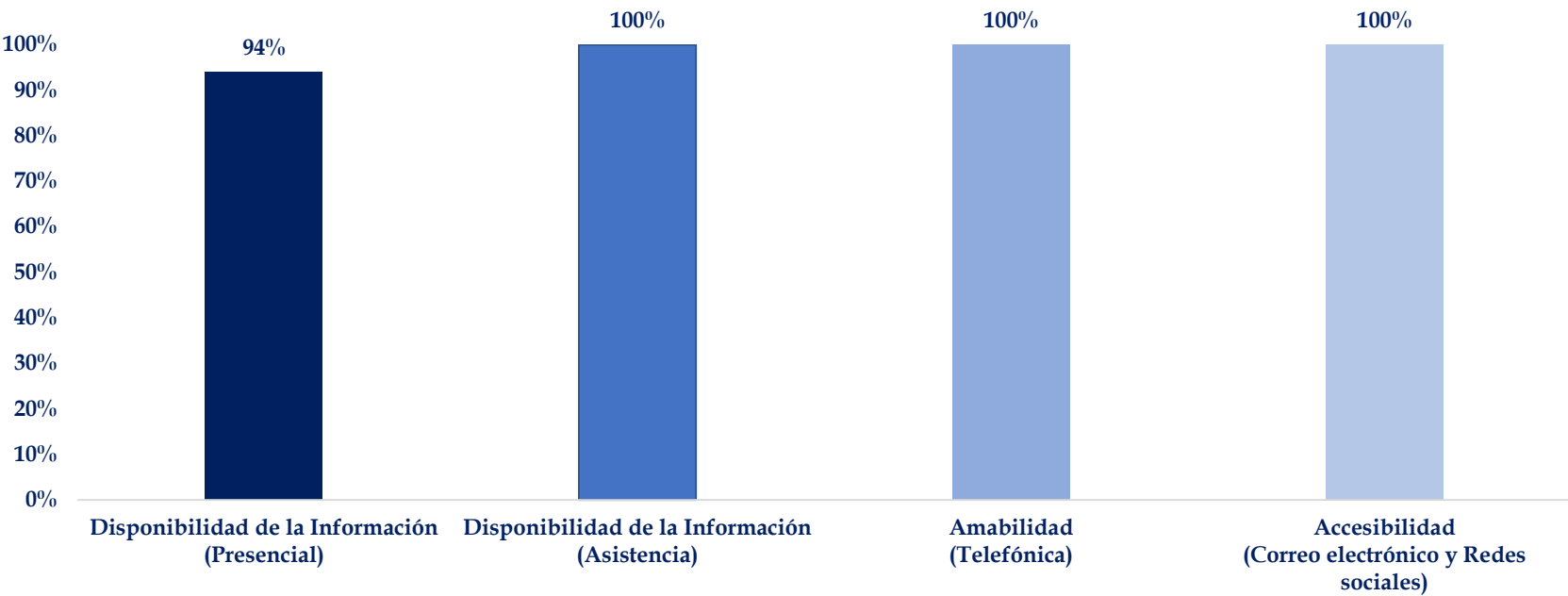
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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 de Cumplimiento en Atributos comprometidos en la CCC

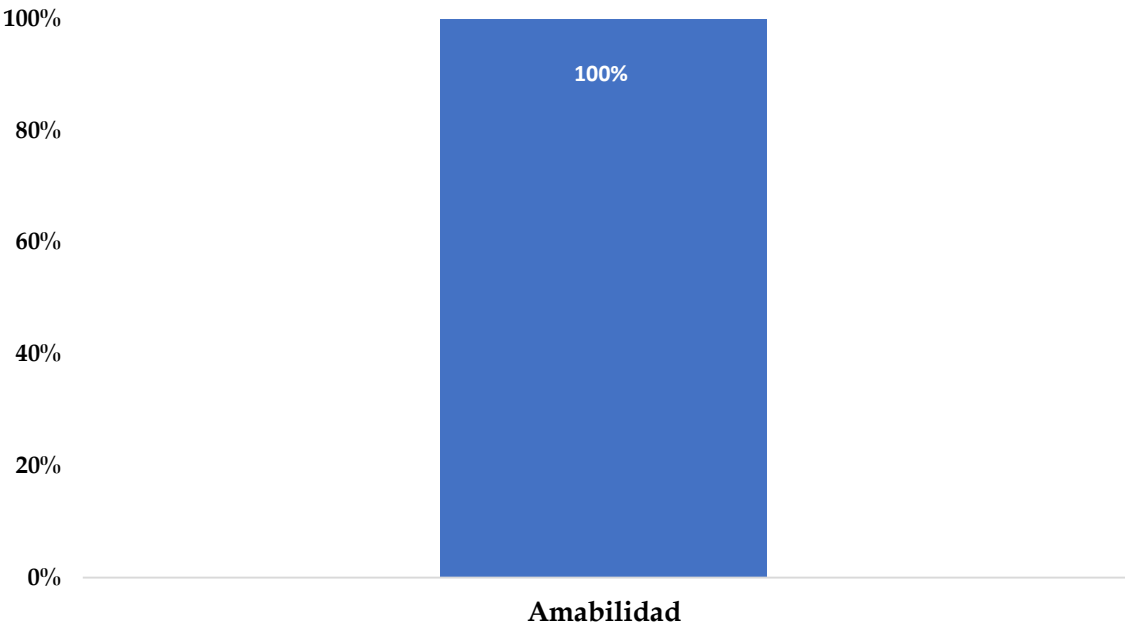


Atributo	Vía Prestación del Servicio	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo comprometido
			Satisfecho	Insatisfecho	
Disponibilidad de Información	Presencial	95%	89%	11%	94%
Disponibilidad de Información	Telefónica		100%	0%	100%
Amabilidad	Telefónica		100%	0%	100%
Accesibilidad	Correo Electrónico y Redes Sociales		100%	0%	100%

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*

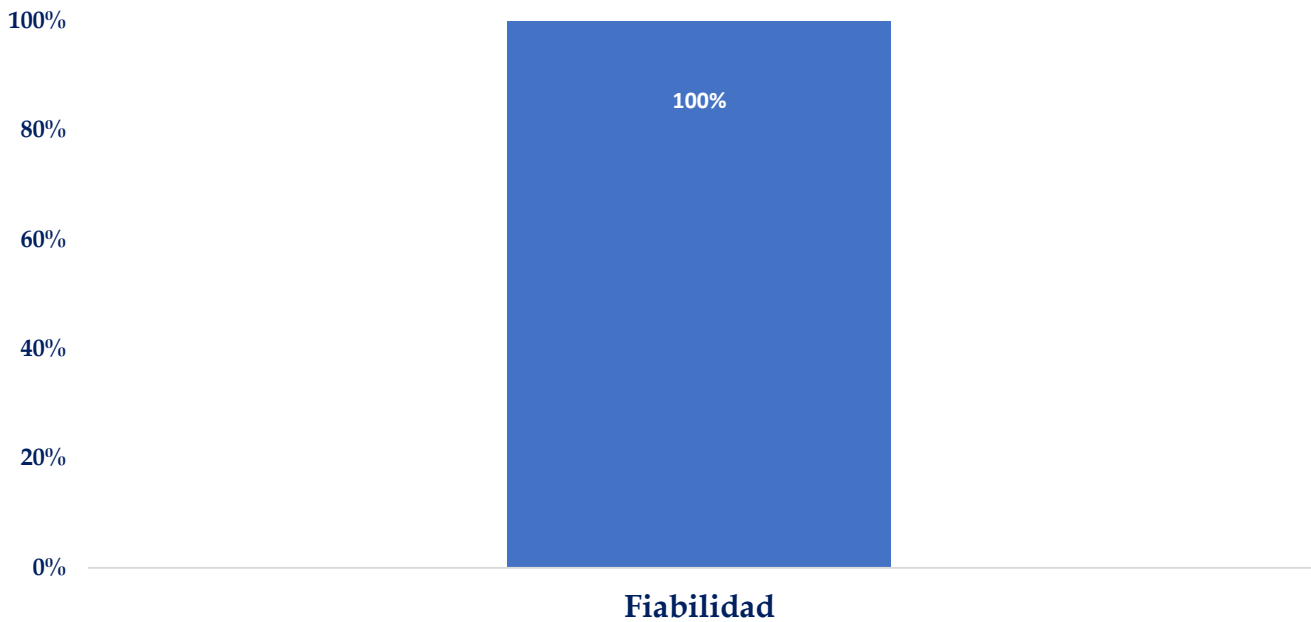


Atributo	Vía prestación	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo
			Satisfecho	Insatisfecho	
Amabilidad	Presencial	95%	100%	0%	100%

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones

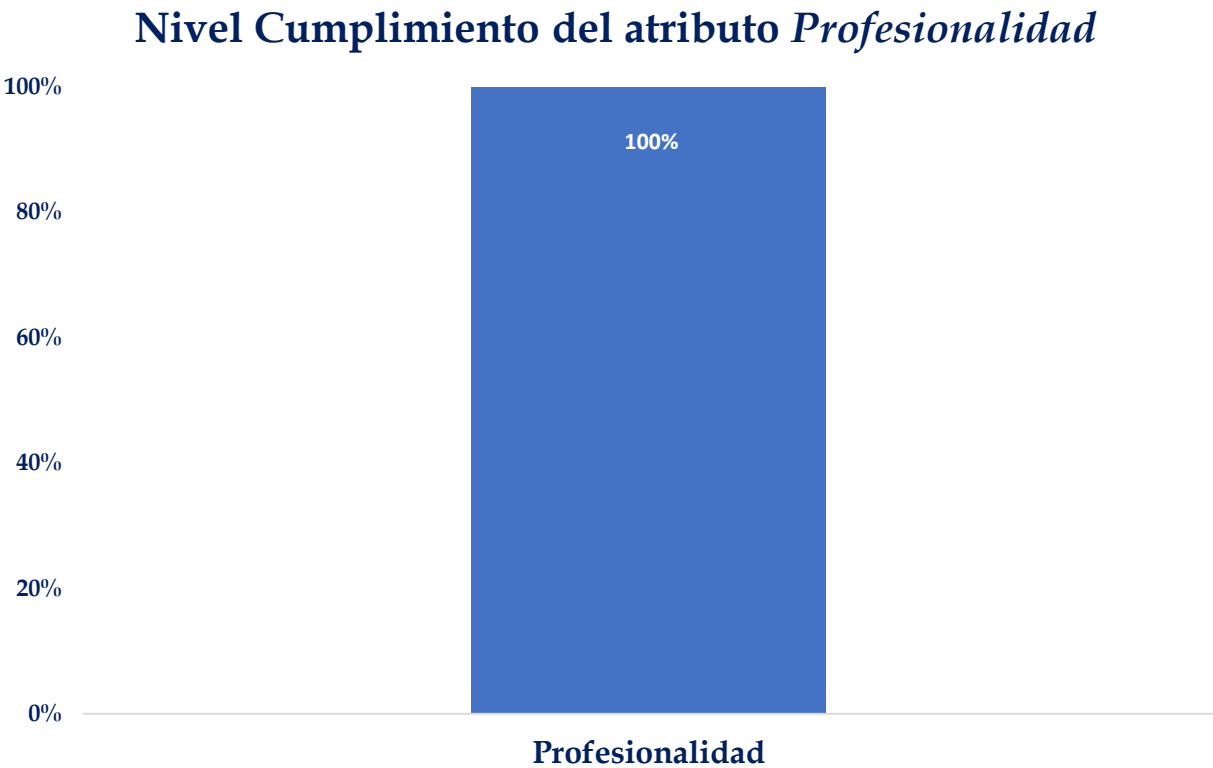
Nivel de cumplimiento atributo *Fiabilidad*



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

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) MAYO - AGOSTO 2024



DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS

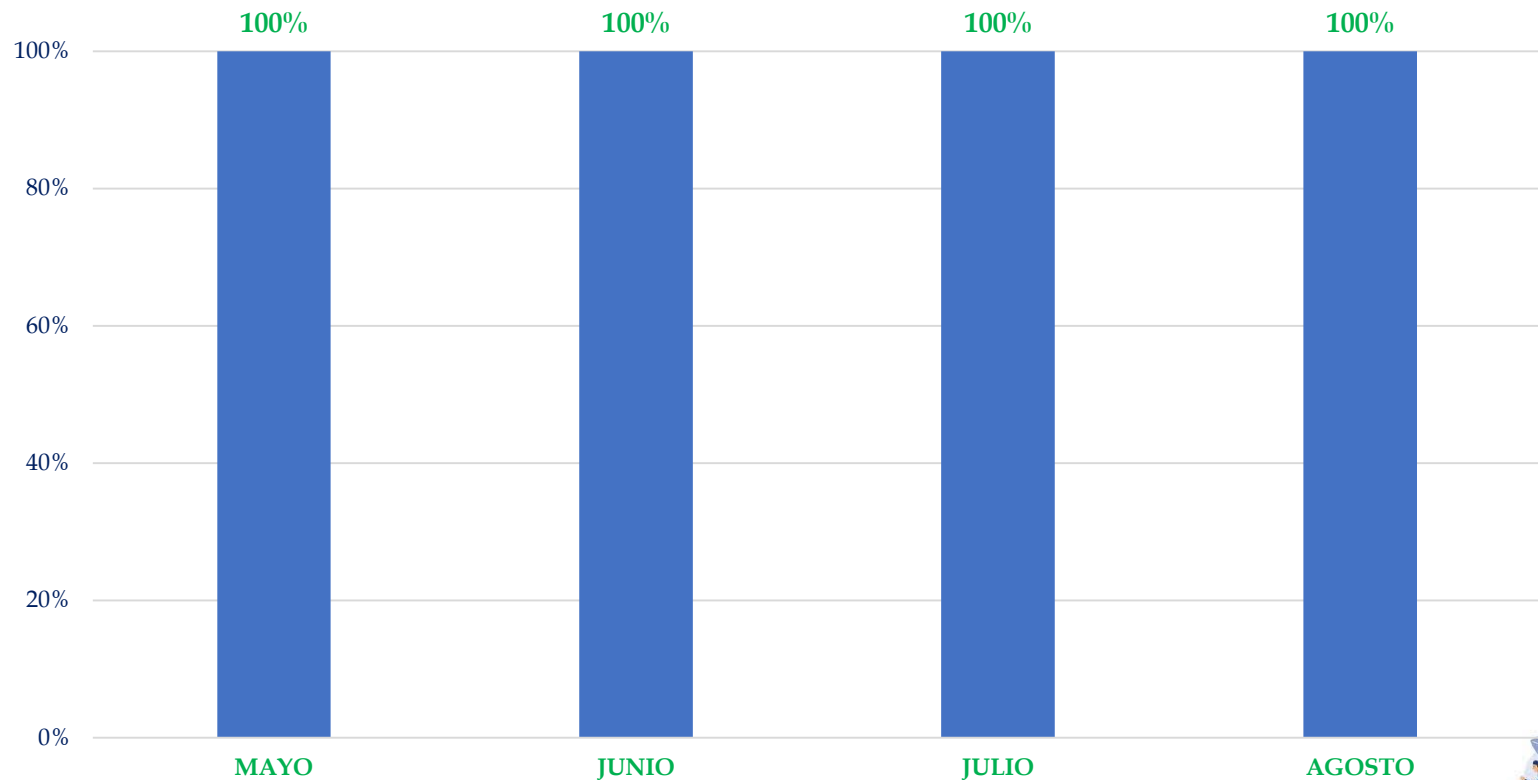


Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

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

Informaciones Generales del SDSS

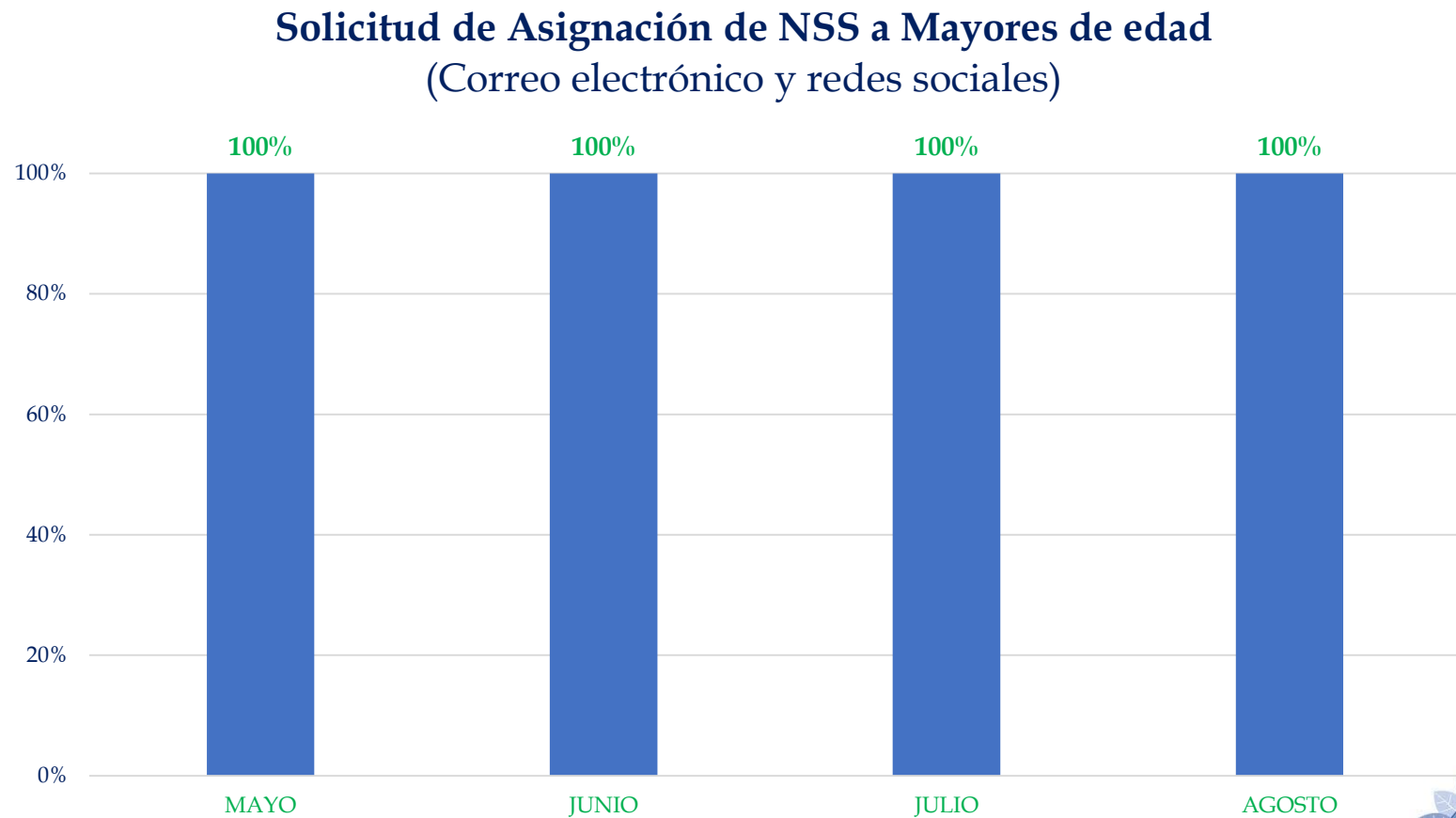
(Correo electrónico y redes sociales)



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio:

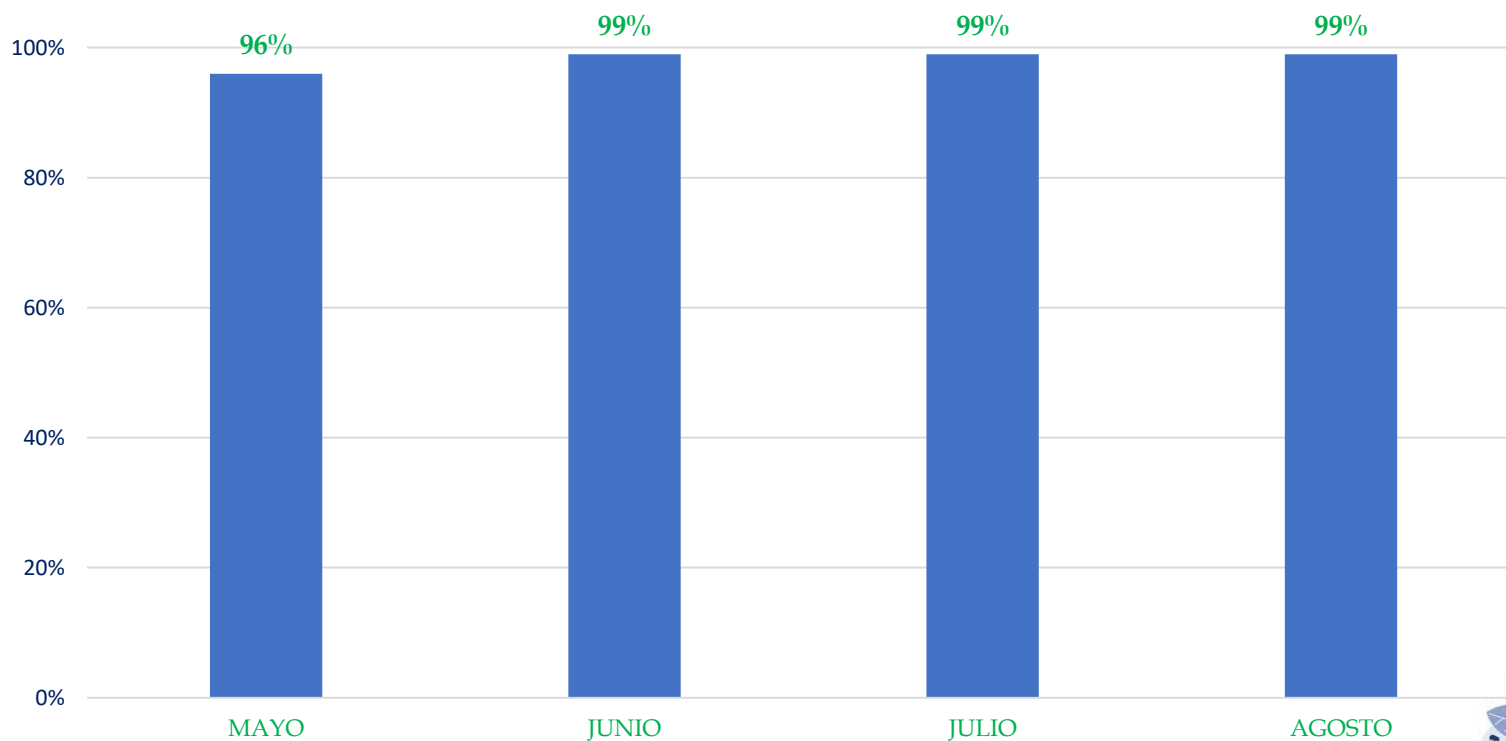
Asignación de NSS a Mayores de Edad



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

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

Solicitud Carta de No Cobertura de salud (Presencial)



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)**

