



RESULTADOS

ATRIBUTOS DE CALIDAD CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC)

SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2024

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN Enero 2025

Carta Compromiso al Ciudadano (3ra. Versión)





Quiénes Somos?

a 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 apartunidad 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 Pondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), 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 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.

Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, cultural y educativo en Seguridad Social, para el ▲ Calidad Solidaridad • Transparencia

reconocimiento, aco derecho universal y • Integridad constitucional de la

La Constitución de la República Dominicana votada y proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015. Gaceta Oficial No. 0805 del 10 de julio del 2015

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

Lev Núm 12-20 me fortalece la Tecorería 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. 10070 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

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 17 oficinas distribuidas en diferentes ubicaciones del país v 4 Centros de Atención Presencial al Ciudadano o Punto GOR de la OCITIO que facilitan el acceso a la información y asistencia en materia d seguridad social. La Sede Principal dispone de

✓ Baño para uso de ciudadanos

Rampa para discapacitados.

Parqueos para embarazadas y discapacitados.

Dos ascensores con capacidad para 6 personas cada uno. Usarpattados.

El área de asistencia a los
ciudadanos se encuentra ubicada
en el primer piso, inmediatament
entran al edificio. 🗻 Escalera de emergencia en una

Deberes de los ciudadanos v/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

Denunciar cualquier acto de corrupción observado o del que haya sido

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, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de

Observar un trato respetuoso con el personal al servicio de la

> Atributos de calidad

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

Amabilidad La DIDA se compre a tratar a los ciudadanos

Tiempo

de respuesta La DIDA se esfuerza por

La DIDA se compr a brindar inform Profesionalidad

La DIDA se enfoca

La institución se esfuerza por ofreces facilidades a los Disponibilidad

de la información La institución se asegura de que los ciudadanos reciban la información requerida de manera

▶Compromisos de Calidad Servicio Atributo Estandares

Solicitud de			% de usuarios Encuestad
Información General sobre el SDSS (Presencial):	Disponibilidad de Información	El 95% de los usuarios encuestados expresan que la información está disponible	Satiafechos con la Accesibilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de información general sobre el SDSS (Asistencia telefónica)	Amsbilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que fueron atendidos cortésmente	% de usuarios Encuestad Satisfechos con la Amabilidad brindada, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Disponibilidad de Información	El 95% de los usuarios encuestados expresan que la información está disponible	% de usuarios Encuestad Satisfechos con la Accesibilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Correo Electrónico/ Redes Sociales)	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de información General por correo electrónico son atendidas en un plazo menor o igual a 6 días laborables	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total d solicitudes recibidas
	Accesibilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que les fuefácil recibir el servicio solicitado	% de usuarios Encuestad Satisfechos con la Accesibilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Asignación 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 laborables	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total d solicitudes recibidas
Solicitud de Carta de No Cobertura (Presencial)	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de Cartas de No Cobertura son atendidas en un plazo menor o igual a 6 días laborables	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total d solicitudes recibidas
Solicitud de Certificaciones de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de Certificaciones con firmas automáticas son atendidas en un plazo menor o igual a 3 días laborables y en un plazo menor o igual a 10 días laborables con firma física.	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total d solicitudes recibidas
Uso Consular. (Presencial)	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que fueron atendidos cortésmente	% de usuarios Encuestad Satisfechos con la Amabilidad brindada, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Constacia de Afiliación en el Seguro de Pensiones (Presencial)	Piabilidad	El 90% de los usuarios encuestados expresan que el servicio recibido fue acertado	% de usuarios Encuestad Satisfechos con la Fiabilidad, según encuest aplicada cada 4 meses
	Profesionalidad	El 90% de los usuarios encuestados califican como "excelente" o "bueno" el conocimiento del personal que les atendió	% de usuarios encuestas que califican de "excelent "bueno" la profesionalid del personal que les atendió, según la encues aplicada cada 4 meses.

CARTA COMPROMISO

ATRIBUTOS DE CALIDAD



Seguridad Social

Dirección General de Información

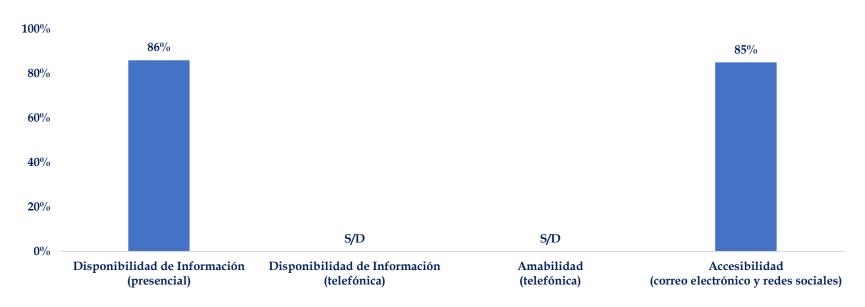


RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC) SEPTIEMBRE- DICIEMBRE 2024



Servicio: Solicitud de Información General sobre SDSS Nivel de Cumplimiento en Atributos comprometidos en la

CCC

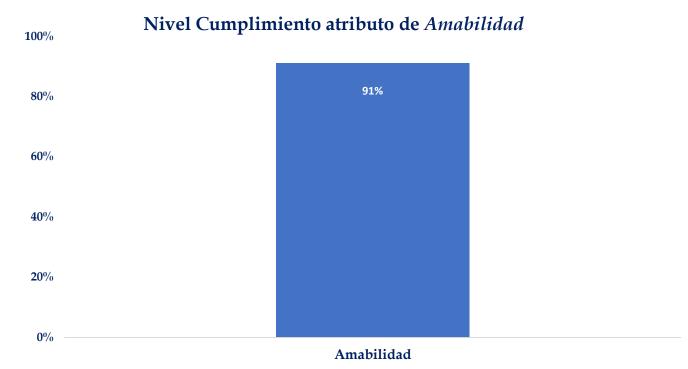


Atributo	Vía Prestación Estándar		Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta
Athbuto	del Servicio	comprometido	Satisfecho	Insatisfecho	Atributo comprometido
Disponibilidad de Información	Presencial		86%	14%	91%
Disponibilidad de Información	Telefónica		S/D	S/D	S/D
Amabilidad	Telefónica	95%	S/D	S/D	S/D
	Correo	95%			
Accesibilidad*	Electrónico y		85%	6%	89%
	Redes Sociales				

^{*} El 9% faltante corresponde a los afiliados que seleccionaron la opción de No Respondo en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Comprometidos en la Carta Compromiso en el cuatrimestre septiembre - diciembre 2024.

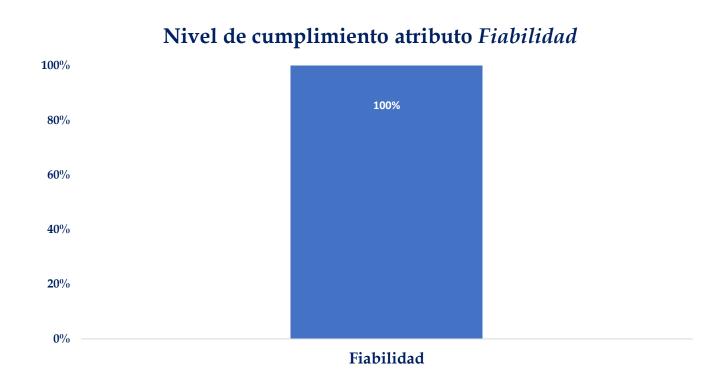
S/D: No se registraron datos en la encuesta.

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



Abrilanta	Vía	Estándar	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta
Atributo	Prestación del Servicio	Comprometido	Satisfecho	Insatisfecho	Atributo Comprometido
Amabilidad	Presencial	90%	86%	14%	91%

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones



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

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones



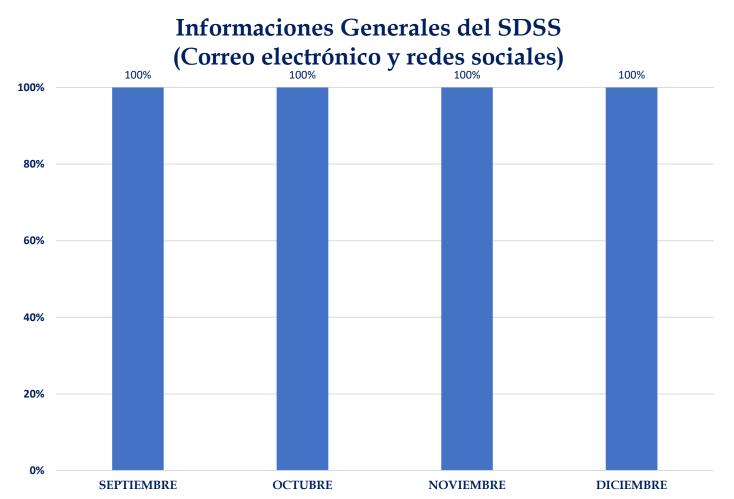
Atributo	Vía	Estándar	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento
Ambuto	prestación	comprometido	Satisfecho	Insatisfecho	Meta Atributo
Profesionalidad	Presencial	90%	100%	0%	100%

RESULTADOS ATRIBUTOS TIEMPO DE RESPUESTA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC) SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2024





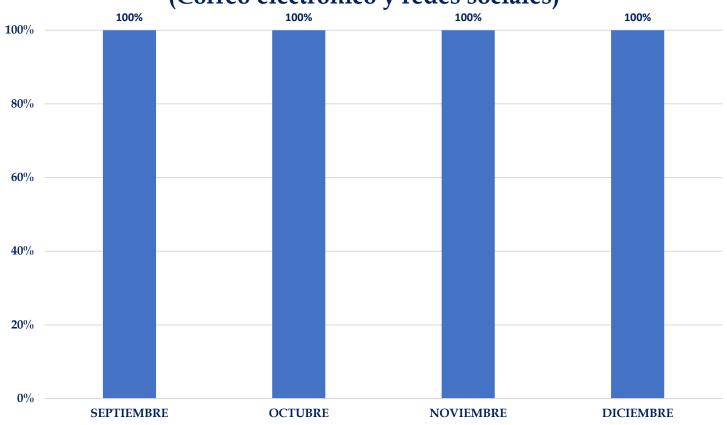
Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: Solicitud de Información General sobre el SDSS





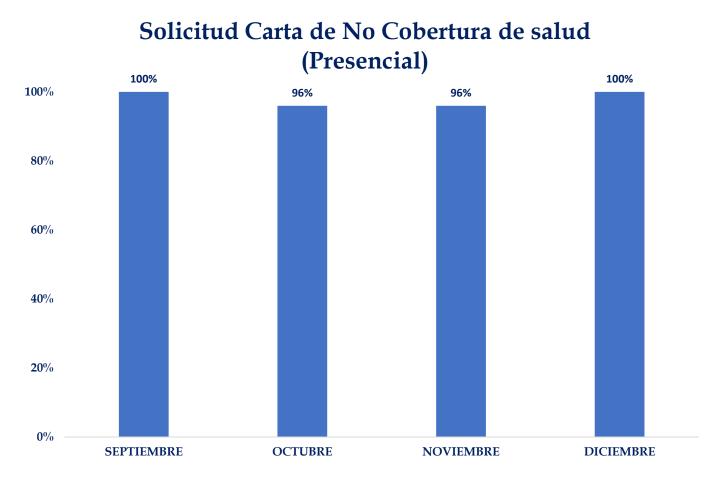
Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: Asignación de NSS a Mayores de Edad

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





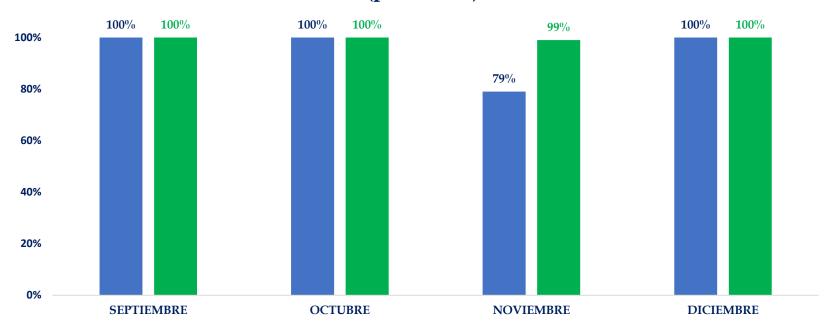
Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: Solicitud de Cartas de No Cobertura de Salud





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)



- Solicitud de Certificación de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso consular (con firma)
- Solicitud de Certificación de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso consular (sin firma)

