

DIDA



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

CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

RESULTADOS

ATRIBUTOS DE CALIDAD CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC)

ENERO - ABRIL 2025

Mayo, 2025

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Carta Compromiso al Ciudadano (3ra. Versión)

Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Atención Presencial

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

Atención 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

Quejas y Sugerencias

Las quejas, reclamaciones y sugerencias que recibe la DIDA sobre los servicios que presta su 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.

Metodías 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
Torre de la Seguridad Social
Presidente Antonio Guzmán
Fernández, Av. Tiradentes No. 33
Essexhale Nro. 7
T: 809-779-9900
Correo: info@dida.gob.do
L-V: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Puntos GOB OPTIC
Megacentro (Av. San Vicente de
Paul esquina Carretera Meda)
T: 809-472-1900
L-V: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Santiago de los Caballeros
Av. Benito Monción #40, Centro
Histórico, T. 809-783-0126

La Vega Real
Calle Duarte casi esq. Monasterio
Panal, T. 809-248-3793

Mao, Valverde
Calle Sánchez #41, Plaza Caldera
módulo 9, T. 809-778-8888

Arcahaca
Calle Dr. Armando Aybar #82,
T. 809-231-9200

Barahona
T. 809-597-9392
didabarahona@dida.gob.do

San Pedro de Macoris
Av. Independencia #98, sector
Villa Valiente, T. 809-539-9371

La Romana
Av. Gregorio Luperón #13, Centro
de la Ciudad, T. 809-813-4748

San Juan de la Maguana
Av. 16 de Agosto #8 (Aparcamiento
Municipal), T. 809-552-7054

Higüey
Calle Dávila #4 esq. Duarte,
T. 809-545-9885

Bávaro
Av. España, plaza El Trece,
1er Nivel local #4, Pinar del Mar,
T. 809-552-4385

Unidad responsable de la Carta Compromiso
Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo
Institucional y Ciudadanía en la Gestión.

Coordinación de Atención al Ciudadano
T. 809-260-1900 ext.: 2266 y 2225
Horario de atención: L-V 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

El programa Carta Compromiso al Ciudadano es un 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.



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

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, cultura 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
Igualdad

Normativas
La Constitución de la República Dominicana votada y proclamada por la Asamblea Nacional en fecha tres (3) de junio de 2015. Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio del 2015.

• Ley Núm. 89-01, 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 17 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.

Carta Compromiso al Ciudadano
Periodo 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), los Administradores 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, cultura y educativo en Seguridad Social, para el reconocimiento, acceso al derecho universal y constitucional de la población dominicana a la Seguridad Social.

Visión

Ver la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, cultura 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
Igualdad

Normativas

La Constitución de la República Dominicana votada y proclamada por la Asamblea Nacional en fecha tres (3) de junio de 2015. Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio del 2015.

• Ley Núm. 89-01, 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 17 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 17 oficinas distribuidas en diferentes ubicaciones del país y 4 Centros de Atención Presencial al Ciudadano o Punto GOB de la OPTIC que facilitan el acceso a la información y asistencia en materia de seguridad social.

La Sede Principal dispone de:

- ✓ Rampas para discapacitados.
- ✓ Parques para embarazadas y discapacitados.
- ✓ El área de asistencia a los ciudadanos se encuentra ubicada en el primer piso, inmediatamente entras al edificio.
- ✓ Balcón 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 se lean 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 objeto durante el trámite.
- Presentar sugerencias sobre los servicios.
- Contribuir al buen estado, limpieza y orden 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 sabiendas, declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones imprecisas, 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, honradez, eficacia y eficiencia.	La institución se asegura de que los ciudadanos reciban la información requerida de manera oportuna.

Compromisos de Calidad

Servicio	Atributo	Estatutos	Indicador
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Presencial)	Disponibilidad de Información	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que la información está disponible
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Asistencia telefónica)	Disponibilidad de Información	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que la información está disponible
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Correo Electrónico/ Redes Sociales)	Accesibilidad	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que los canales de servicio solicitados
Solicitud de Asignación de NSS a Mayores de Edad (Correo Electrónico)	Tiempo de Respuesta	Amabilidad	El 95% de las solicitudes de NSS son atendidas en un plazo menor o igual a 6 días laborales
Solicitud de Carta de No Cobertura (Presencial)	Tiempo de Respuesta	Amabilidad	El 95% de las solicitudes de Carta de No Cobertura son atendidas en un plazo menor o igual a 6 días laborales
Solicitud de Certificaciones de Firms Autógrafas de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Use Consular (Presencial)	Tiempo de Respuesta	Amabilidad	El 95% de las solicitudes de Firms Autógrafas de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Use Consular son atendidas en un plazo menor o igual a 3 días laborales y en un plazo menor o igual a 3 días laborales
Solicitud de Constatación de Afiliación al Seguro de Pensiones (Presencial)	Fiabilidad	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que el servicio recibido es confiable
	Profesionalidad	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que el personal que los atiende, según la encuesta aplicada cada 4 meses

Atributos de Calidad



Resultados de los Atributos de Calidad Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) Enero – Abril 2025

DIDA



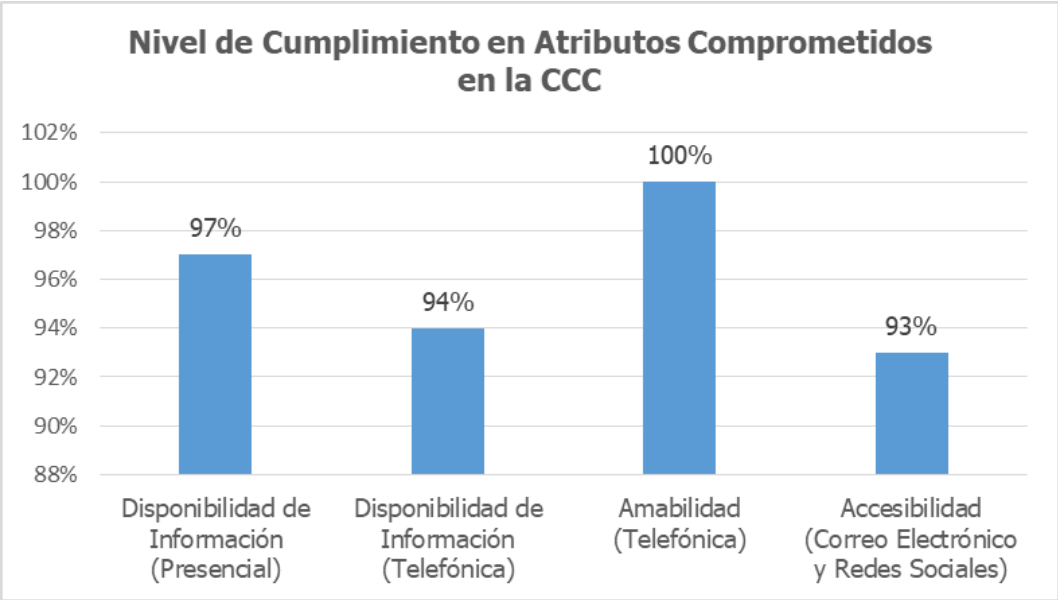
**Dirección General de Información
y Defensa de los Afiliados a la
Seguridad Social**

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Solicitud de Información General sobre el SDSS



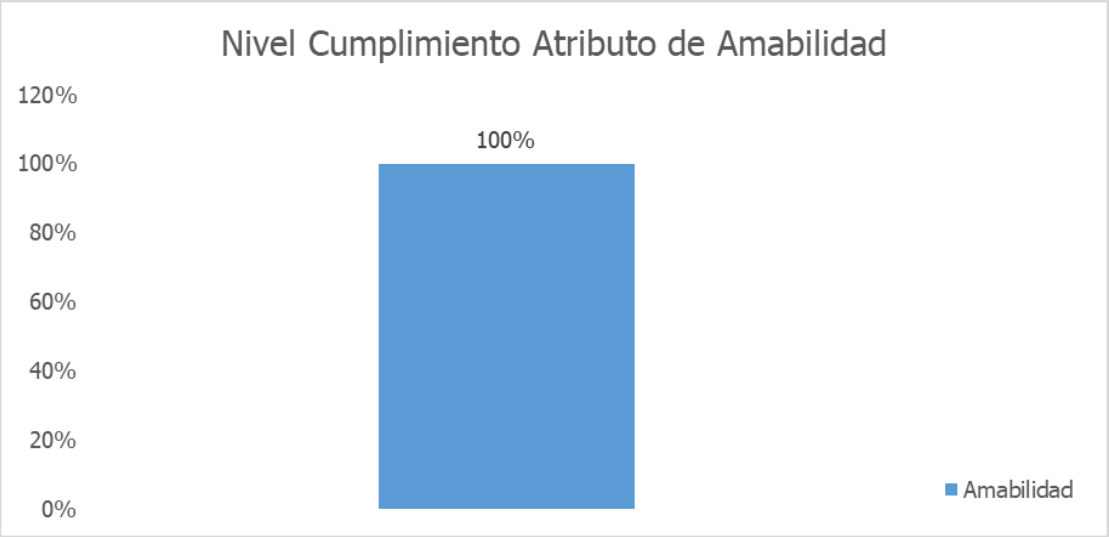
Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 1er. Cuatrimestre 2025.

Atributo	Vía Prestación Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción	
			Satisfecho	Insatisfecho
Disponibilidad de Información	Presencial	95%	97%	3%
Disponibilidad de Información	Telefónica		94%	6%
Amabilidad	Telefónica		100%	0%
Accesibilidad	Correo Electrónico y Redes Sociales		93%	6%

*El 1% restante 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 cutrimestre enero-abril 2025

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

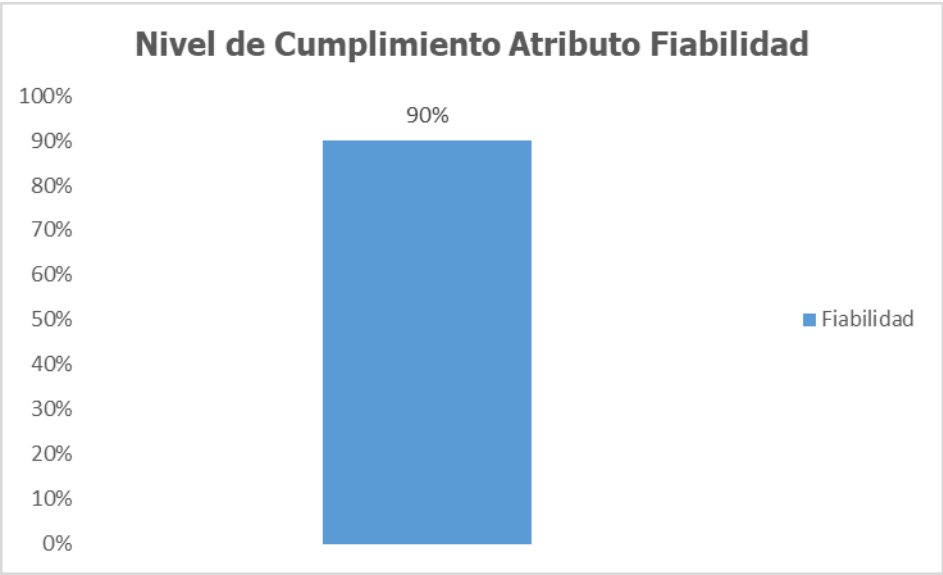
Servicio: Solicitud de Certificación de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 1er. Cuatrimestre 2025.

Atributo	Vía Prestación del Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción	
			Satisfecho	Insatisfecho
Amabilidad	Presencial	95%	100%	0%

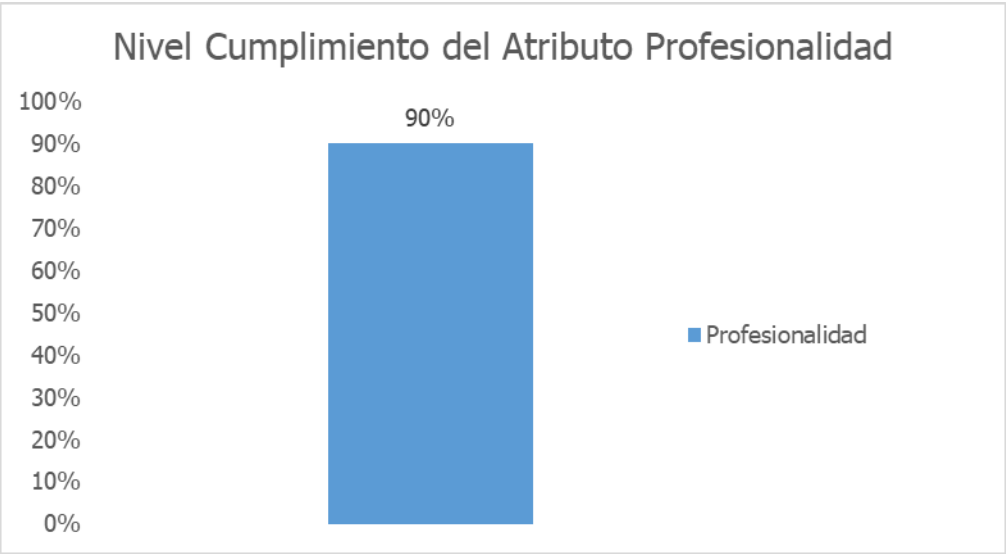
Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 1er. Cuatrimestre 2025.

Atributo	Vía prestación servicio	Estándar comprometid	Nivel de Satisfacción	
			Satisfecho	Insatisfecho
Fiabilidad	Presencial	90%	90%	10%

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones



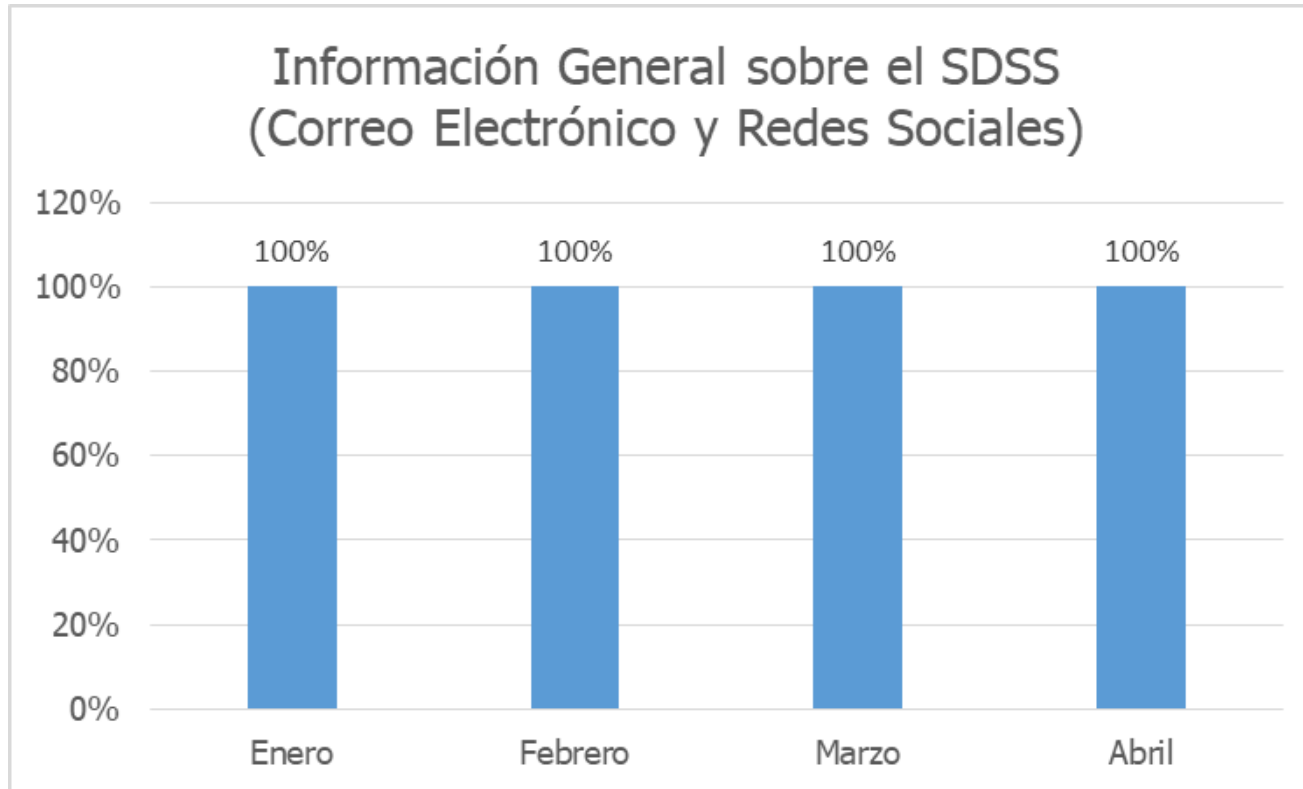
Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 1er. Cuatrimestre 2025.

Atributo	Vía Prestación Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción	
			Satisfecho	Insatisfecho
Profesionalidad	Presencial	90%	90%	10%

Resultados Atributos Tiempo de Respuesta Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) Enero – Abril 2025



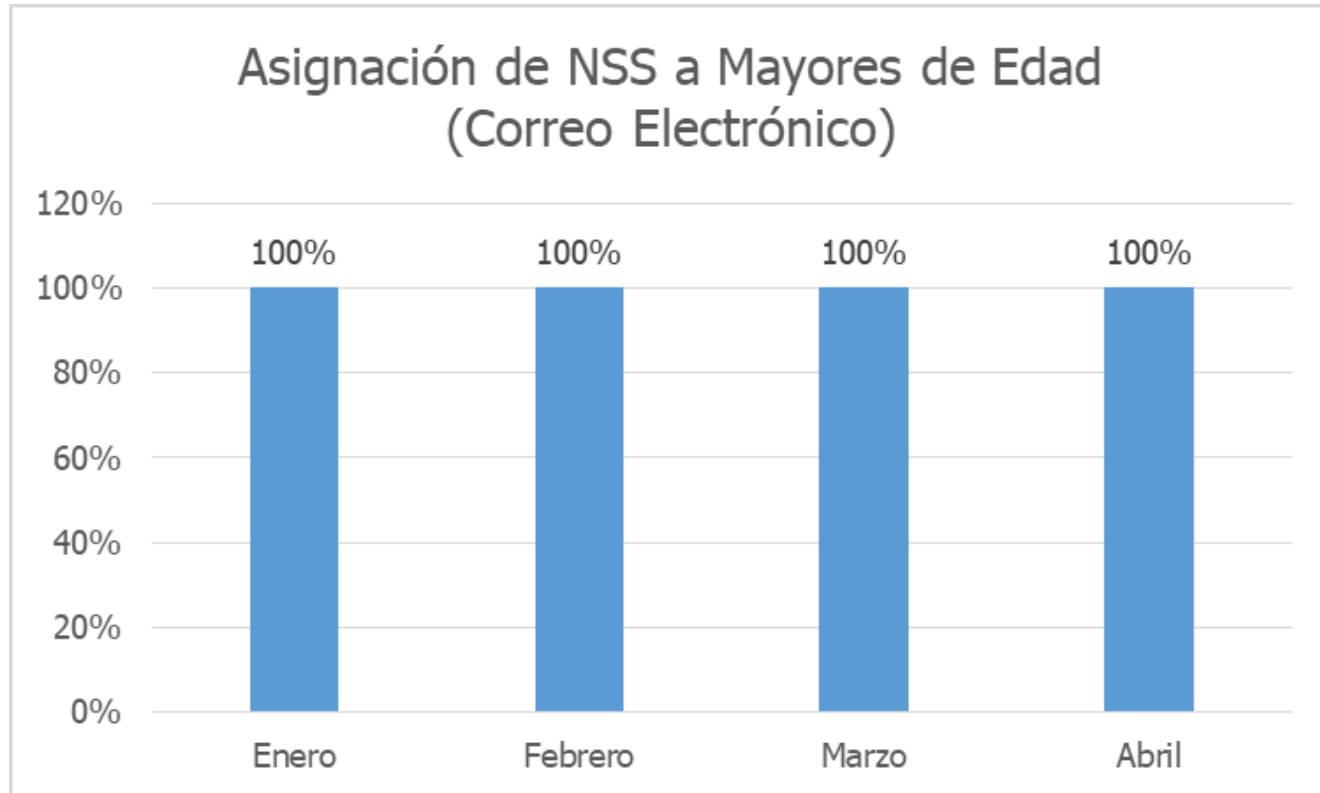
Nivel de Cumplimiento del Tiempo de Respuesta del Servicio: Solicitud de Información General sobre el SDSS



Fuente: Base de Datos SISAA Enero - Abril 2025.



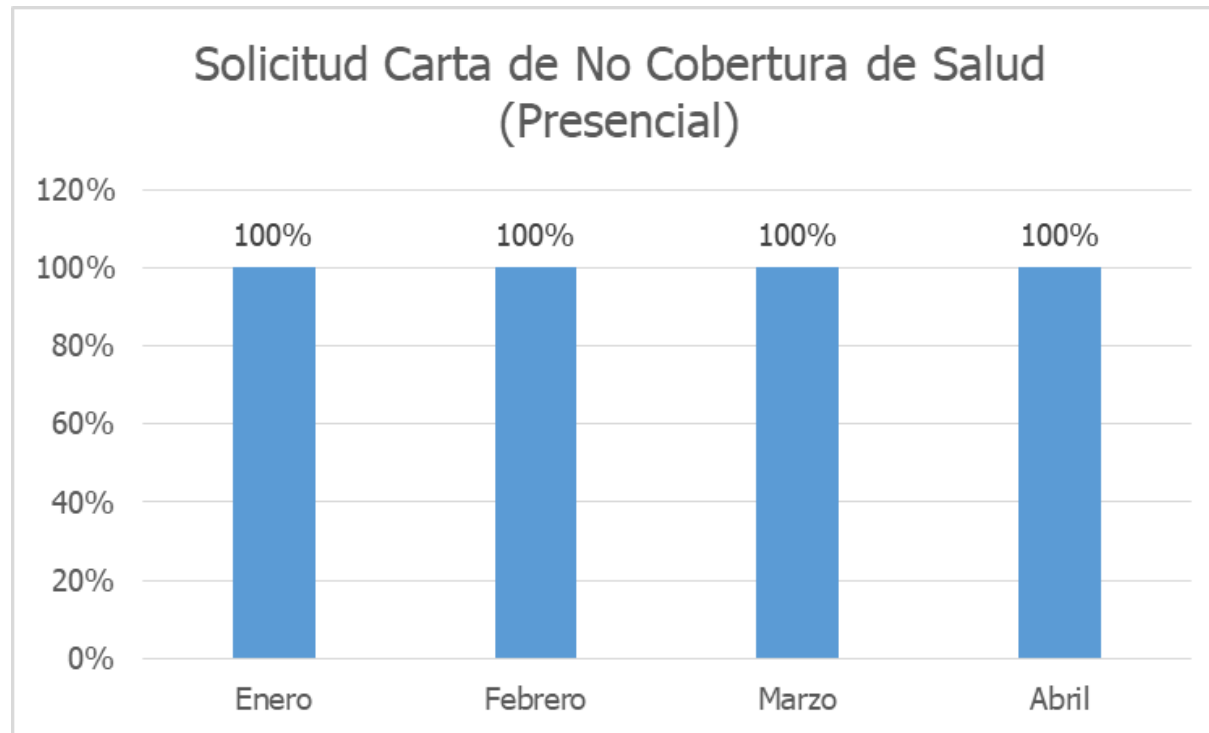
Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: Asignación de NSS a Mayores de Edad



Fuente: Base de Datos SISAA Enero - Abril 2025.



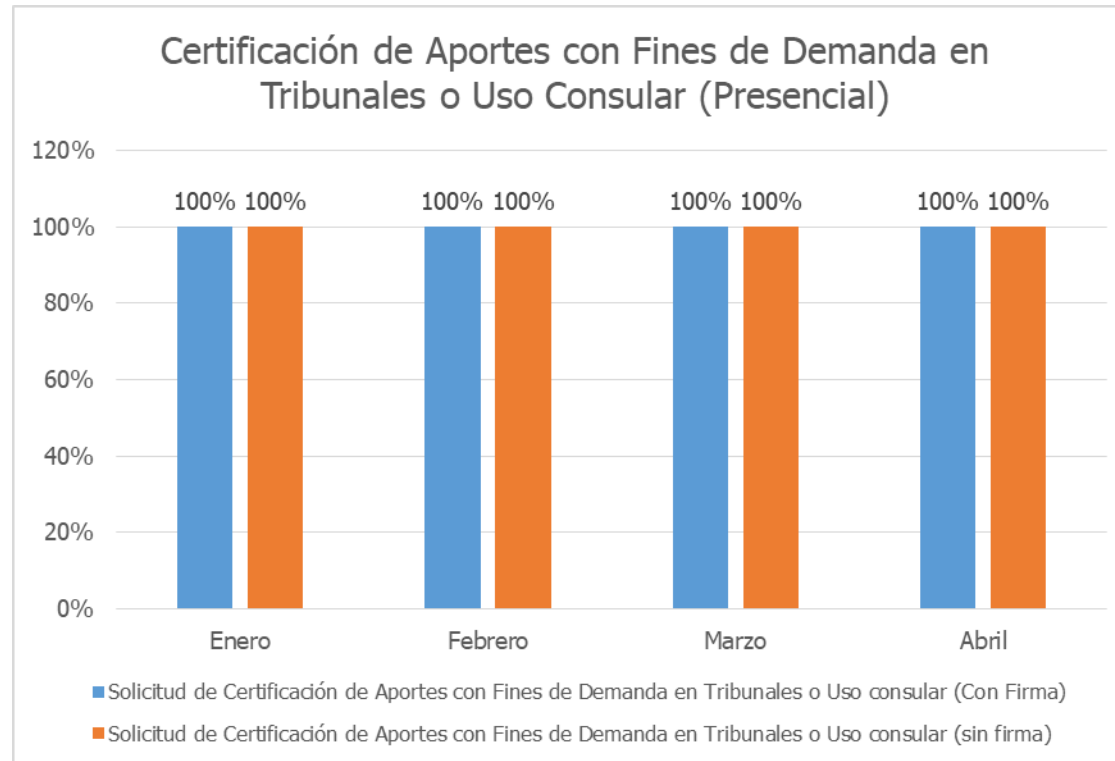
Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: Solicitud de Cartas de No Cobertura de Salud



Fuente: Base de Datos SISAA Enero - Abril 2025.



Nivel de Cumplimiento del Tiempo de Respuesta del Servicio: Solicitud de Certificación de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular



Fuente: Base de Datos SISAA Enero - Abril 2025.

