

# 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)

MAYO - AGOSTO 2025

Septiembre, 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

### 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](http://www.dida.gob.do)

[www.dida.gob.do](http://www.dida.gob.do)

Correo Electrónico

[info@dida.gob.do](mailto:info@dida.gob.do)

### Representante de Acceso a la Información (RAI)

(809) 262-1900 Ext. 2027

[oai@dida.gob.do](http://oai@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:

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

### Metidas de Subsanancia

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  
Santísimo Cristo  
T: 809-772-9900  
Correo: [info@dida.gob.do](mailto:info@dida.gob.do)  
L-V: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

**Sambal** (Av. John F. Kennedy esquina  
Paseo Los Arboles)  
L-V: 8 a.m. a 8 p.m. (Días) y 8 a.m. a 6 p.m.  
Occidental Mall (Prolongación 27 de  
Febrero, Santo Domingo Oeste)  
L-V: 8 a.m. a 8 p.m. (Días) y 8 a.m. a 6 p.m.

**Puntos GOB OPTIC**  
L-V: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.  
Punto GOB Santiago (Tienda  
Siema, av. Salvador Estrada Sudkamp)  
L-V: 8 a.m. a 8 p.m. (Días) y 8 a.m. a 6 p.m.  
Punto GOB Express  
Parada de la Cultura, Calle Marginal Las  
Américas, / L-V: 8 a.m. a 6 p.m.

**Megacentro** (Av. San Vicente de  
Paul esquina Carretera Meja)  
L-V: 8 a.m. a 8 p.m. (Días) y 8 a.m. a 6 p.m.

**Puerto Plata**  
Calle 22 de Julio #51 esq. Padre  
Castellanos, / T. 809-267-8433  
Sambad  
Calle María Trinidad Sánchez #5, Plaza  
Ada, Primer Nivel, / T. 809-238-5892

**La Vega Real**  
Calle Duarte casi esq. Monasterio  
Panal, / T. 809-248-3793  
Miso, Valverde  
Calle Sánchez #41, Plaza Caldera  
módulo 9, / T. 809-772-8888

**Barahona**  
Calle Dajabón #16  
T. 809-242-0217  
San Cristóbal  
Calle esq. Sánchez, / T. 809-238-6084  
San Juan de la Maguana  
Av. 16 de Agosto #81 (Aparcamiento  
Municipal), / T. 809-257-9954

**Azuá**  
Calle Dr. Armando Aymar #82,  
T. 809-231-9200  
Bahoruco  
T. 809-597-9992  
didabahoruco@dida.gob.do

**San Pedro de Macorís**  
Av. Independencia #98, sector  
Villa Valenciano, / T. 809-239-3737  
**La Romana**  
Av. Gregorio Luperón #1, Centro  
de la Ciudad, / T. 809-813-4788  
T. 809-552-1335

**San Juan de los Ríos**  
Calle Duarte casi esq. Duarte,  
T. 809-746-9885  
**Bávaro**  
Av. España, plaza El Trece,  
1er Nivel local #4, Píscas-Bávaro,  
T. 809-552-1335

**Unidad responsable de la Carta Compromiso**  
Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo  
Institucional y Ciudadanía en la Gestión.  
Opción: [oai@dida.gob.do](http://oai@dida.gob.do) 809-262-1900 ext.: 2268 y 2225  
Horario de atención: L-V: 8:00 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 fomentar la confianza entre el ciudadano y el Estado.

**COMPROMETIDOS CON TU BIENESTAR**  
Dignidad, Defensa, Infancia.

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

## 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 (IDOPROL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>Misión</b></p> <p>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, ejercicio de la asistencia y defensa de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> | <p><b>Visión</b></p> <p>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.</p> | <p><b>Valores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Solidaridad</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Integridad</li> <li>• Equidad</li> </ul> |
|---|---|--|

## 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 6 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/J 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.
  - ✓ Percepciones para embarazadas y discapacitados.
  - ✓ El área de asistencia a los ciudadanos se encuentra ubicada en el primer piso, inmediatamente entre al edificio.
  - ✓ Balcón para uso de ciudadanos.
  - ✓ Dos ascensores con capacidad para 6 personas cada uno.
  - ✓ Escalera interna segura.
  - ✓ 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 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 o 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:

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>Amabilidad</b></p> <p>La DIDA se compromete a tratar a los ciudadanos con consideración y respeto al momento de solicitar sus servicios.</p>            | <p><b>Fiabilidad</b></p> <p>La DIDA se compromete a brindar información y asesoramiento preciso y confiable, garantizando la veracidad de los datos y procesos que ofrecen.</p> | <p><b>Accesibilidad</b></p> <p>La institución se esfuerza por ofrecer facilidades a los ciudadanos para obtener el servicio y comunicarse con ellos.</p>   |
| <p><b>Tiempo de respuesta</b></p> <p>La DIDA se esfuerza por atender las consultas y solicitudes en un tiempo establecido, evitando demoras innecesarias.</p> | <p><b>Profesionalidad</b></p> <p>La DIDA se esfuerza en desempeñar su trabajo con pericia, honradez, eficacia y eficiencia.</p>   | <p><b>Disponibilidad de la información</b></p> <p>La institución se asegura de que los ciudadanos reciban la información requerida de manera oportuna.</p> |

## Compromisos de Calidad

Servicio	Atributo	Estatísticas	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
Solicitud de Información general sobre el SDSS (Asistencia telefónica)	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que fueron atendidos cortésmente	% de usuarios Encuestados Satisfechos con la Amabilidad brindada, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Correo Electrónico/ Redes Sociales)	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
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Correo Electrónico/ Redes Sociales)	Tiempo de Respuesta	El 95% de los usuarios encuestados expresan que los tiempos de respuesta fueron adecuados	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de Atención de NSS a Mayores de Edad (Correo Electrónico)	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que los tiempos de respuesta fueron adecuados	% de usuarios Encuestados Satisfechos con la Accesibilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Atención de NSS a Mayores de Edad (Correo Electrónico)	Tiempo de Respuesta	El 95% de los usuarios encuestados expresan que los tiempos de respuesta fueron adecuados	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de Carta de No Cobertura (Presencial)	Tiempo de Respuesta	El 95% de los usuarios encuestados expresan que los tiempos de respuesta fueron adecuados	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de Certificaciones de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Use Consultar (Presencial)	Tiempo de Respuesta	El 95% de los usuarios encuestados expresan que los tiempos de respuesta fueron adecuados	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de Certificaciones con firmas autógrafas en atestados en un plazo menor o igual a 3 días laborales y un plazo menor o igual a 10 días laborales con firma física	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que fueron atendidos cortésmente	% de usuarios Encuestados Satisfechos con la Amabilidad brindada, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Constatación de Afiliados en el Seguro de Pensiones (Presencial)	Fiabilidad	El 90% de los usuarios encuestados expresan que la información recibida es confiable	% de usuarios Encuestados Satisfechos con la Fiabilidad, 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 Profesionalidad del personal que les atendió, según la encuesta aplicada cada 4 meses.

# Atributos de Calidad



# Resultados de los Atributos de Calidad Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) Mayo – Agosto 2025

# DIDA



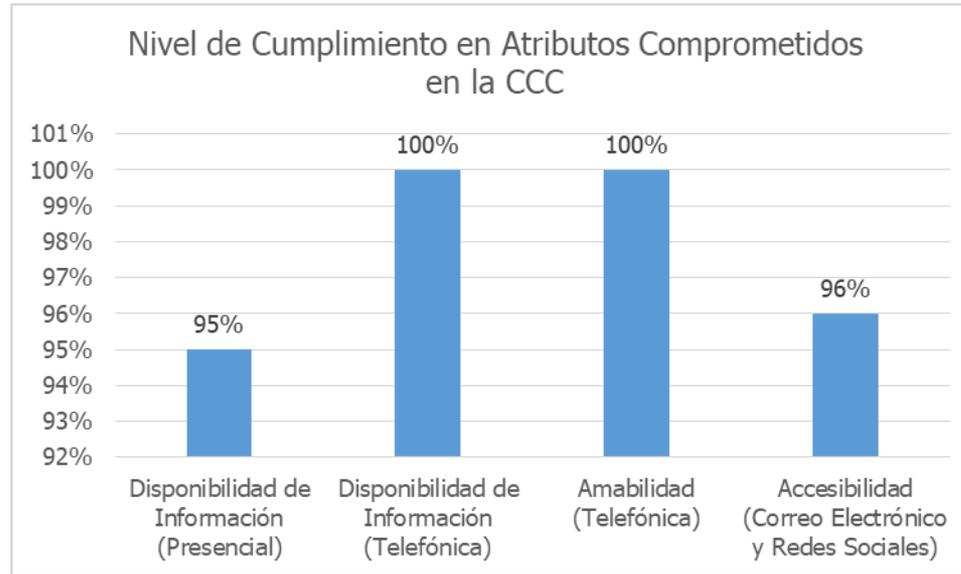
**Dirección General de Información  
y Defensa de los Afiliados a la  
Seguridad Social**

**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

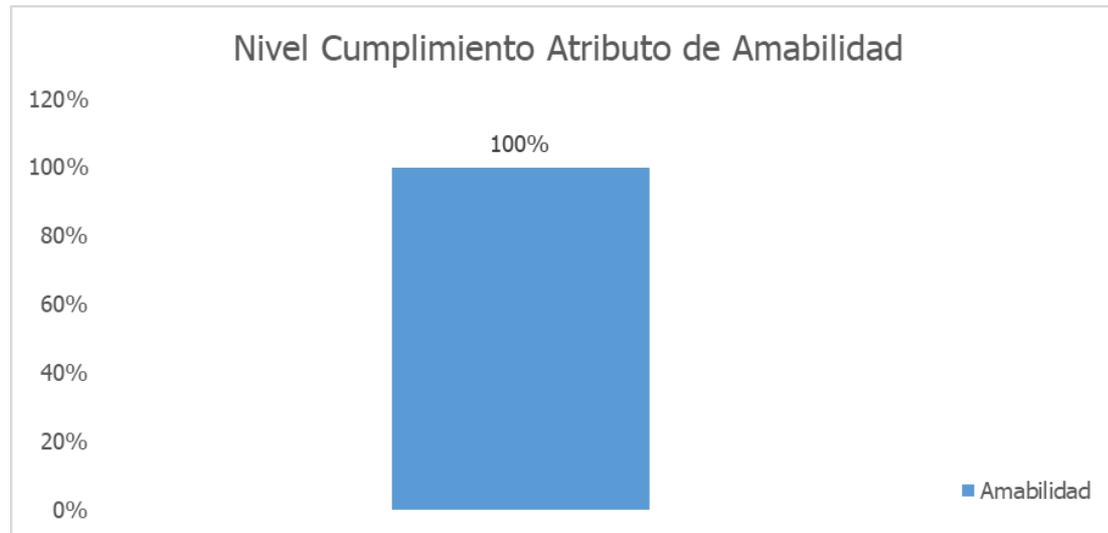


**Fuente:** Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2do. Cuatrimestre 2025.

Atributo	Vía Prestación Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción	
			Satisfecho	Insatisfecho
Disponibilidad de Información	Presencial	95%	95%	5%
Disponibilidad de Información	Telefónica		100%	0%
Amabilidad	Telefónica		100%	0%
Accesibilidad	Correo Electrónico y Redes Sociales		96%	4%

\*El 1% restante corresponde a los afiliados que seleccionaron la opción de no responder en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Comprometidos en la Carta Compromiso en el cuatrimestre mayo-agosto 2025

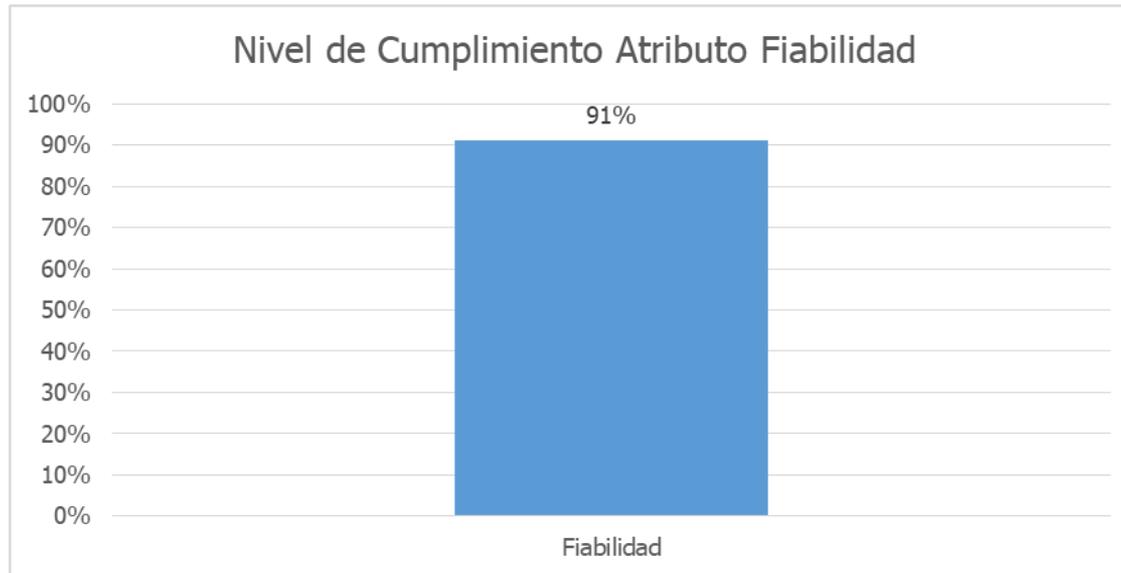
## Servicio: Solicitud de Certificación de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular



*Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2do. 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 2do. Cuatrimestre 2025.*

Atributo	Vía prestación servicio	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción	
			Satisfecho	Insatisfecho
Fiabilidad	Presencial	90%	91%	9%

## Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones



**Fuente:** Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2do. Cuatrimestre 2025.

Atributo	Vía Prestación Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción	
			Satisfecho	Insatisfecho
Profesionalidad	Presencial	90%	100%	0%

# Resultados Atributos Tiempo de Respuesta Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) Mayo – Agosto 2025

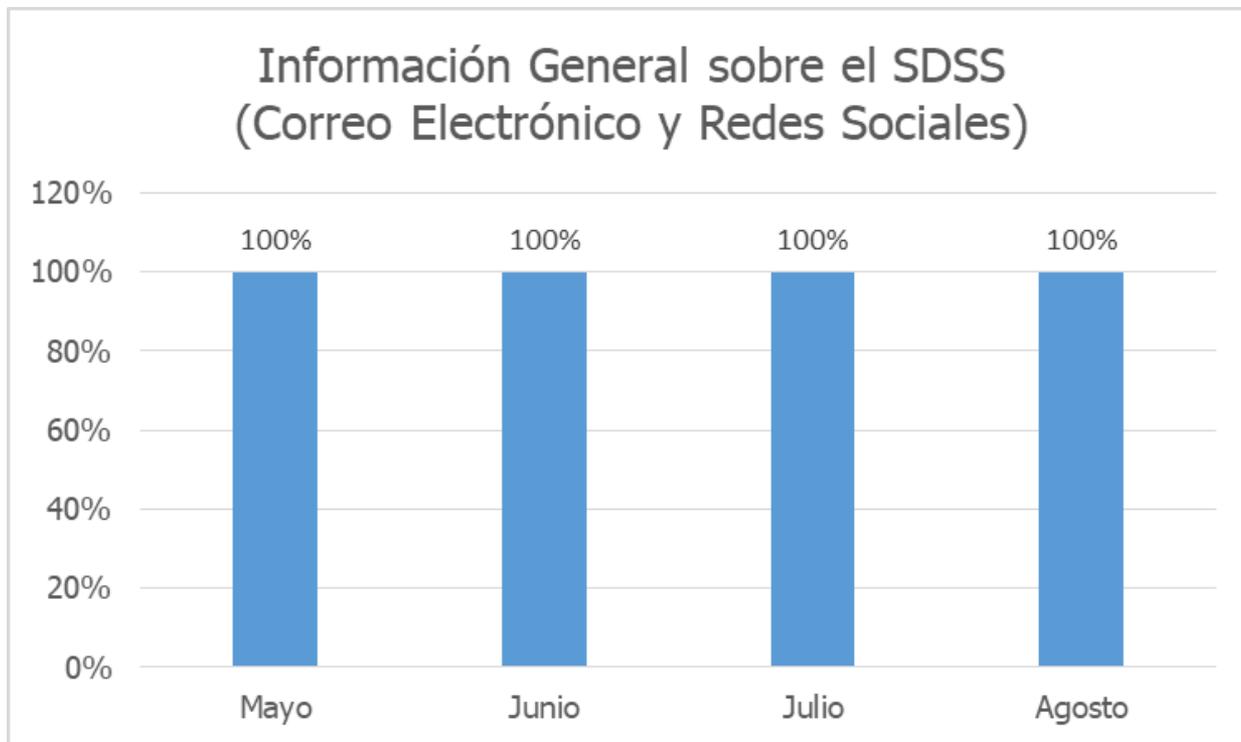


**DIDA**



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

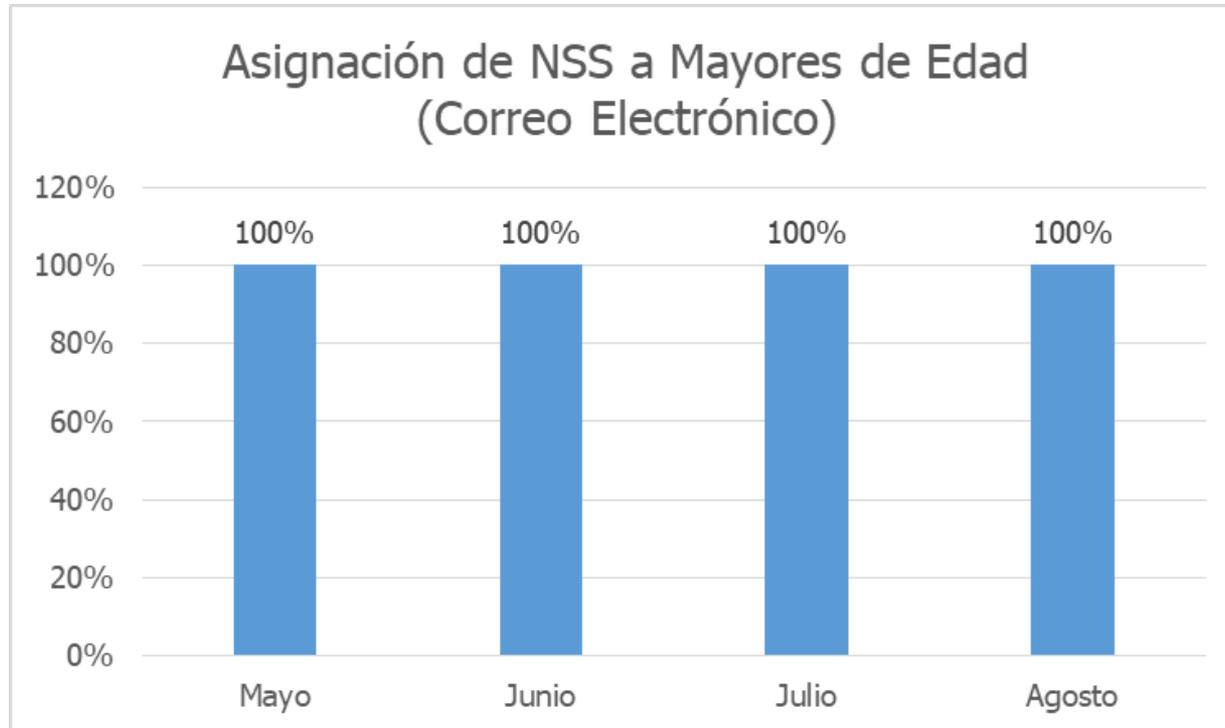
## Nivel de Cumplimiento del Tiempo de Respuesta del Servicio: Solicitud de Información General sobre el SDSS



**Fuente:** Base de Datos SISAA Mayo - Agosto 2025.



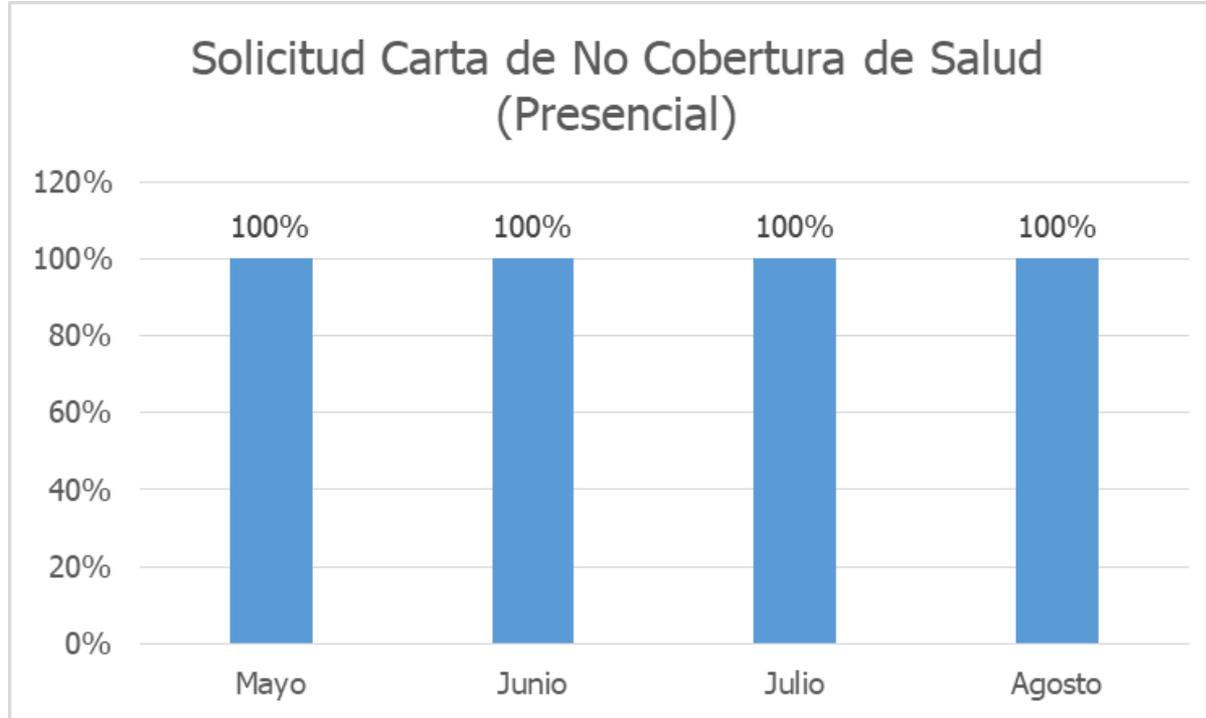
## Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: Asignación de NSS a Mayores de Edad



**Fuente:** Base de Datos SISAA Mayo - Agosto 2025.



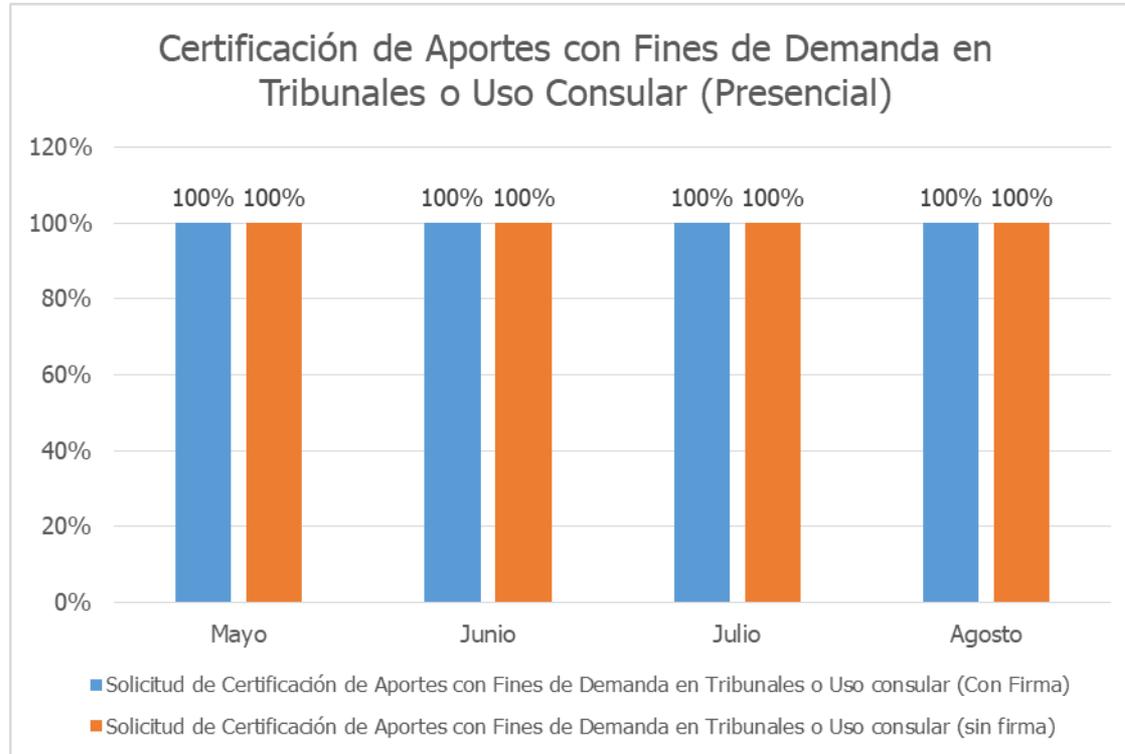
## Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: Solicitud de Cartas de No Cobertura de Salud



**Fuente:** Base de Datos SISAA Mayo - Agosto 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 Mayo - Agosto 2025.

