

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) 262-1900 Ext. 2027
✉ oi@dida.gob.do

Redes Sociales

📺 YouTube: DIDARDo

📘 Facebook: DIDARDo

📷 Instagram: @DIDARDo

📱 X: @DIDA_RD0

📍 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 su personal, son canalizadas por los siguientes medios de comunicación:

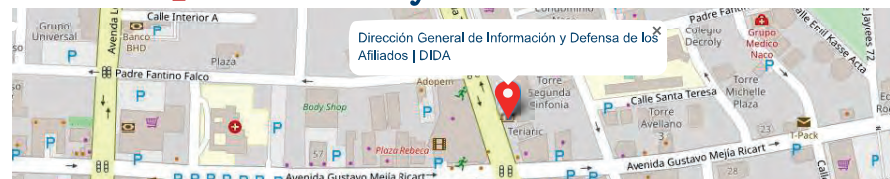
- ♦ **Buzón de Quejas y Sugerencias:** Colocados de manera física en todas nuestras oficinas.
- ♦ Correo Electrónico: info@dida.gob.do
- ♦ Cartas Físicas.
- ♦ Línea Telefónica Gubernamental 311.

El tiempo de respuesta de las quejas y reclamaciones es de un plazo no mayor de 15 días laborables 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 laborables.

Direcciones y Datos de Contacto



SANTO DOMINGO

OFICINA Sede Principal

Torre de la Seguridad Social
Presidente Antonio Guzmán
Fernández. Av. Tiradentes No. 33
Ensanche Naco
T.: 809-472-1900
Correo: info@dida.gob.do
L-V 8:30 a.m. a 4:00 p.m.

Puntos GOB OGTIC

Megacentro (Av. San Vicente de Paul esquina Carretera Mella)
L-V: 8 a.m. a 8 p.m. / **Sab:** 9 a.m. a 6 p.m.

Santiago de los Caballeros

Av. Benito Monción #40, Centro Histórico. / T. 809-583-0126

La Vega Real

Calle Duarte casi esq. Monseñor Panal. / T. 809-242-3793

Mao, Valverde

Calle Sánchez #41, Plaza Caldera módulo 9. / T. 809-572-2888

REGIÓN NORTE

Azua

Calle Dr. Armando Aybar #82.
T. 809-521-2200

Bahoruco

T.: 809-527-9292
didabahoruco@dida.gob.do

REGIÓN SUR

San Pedro de Macorís

Av. Independencia #98, sector Villa Velásquez. / T. 809-529-3171

La Romana

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

REGIÓN ESTE

Unidad responsable de la Carta Compromiso

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

✉ gestion.calidad@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.



**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 (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 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 proclamada 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. 78-05 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 OGTIC 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.
✓ Parqueos 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 entran al 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 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, 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 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

La DIDA se compromete a tratar a los ciudadanos con consideración y respeto al momento de solicitar sus servicios.

Fiabilidad

La DIDA se compromete a brindar información y asesoramiento preciso y confiable, garantizando la veracidad de los datos y procesos que ofrecen.

Accesibilidad

La institución se esfuerza por ofrecer facilidades a los ciudadanos para obtener el servicio y comunicarse con ellos.

Tiempo de respuesta

La DIDA se esfuerza por atender las consultas y solicitudes en un tiempo establecido, evitando demoras innecesarias.

Profesionalidad

La DIDA se enfoca en desempeñar su trabajo con pericia, honradez, eficacia y eficiencia.

Disponibilidad de la información

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

Compromisos de Calidad

Servicio	Atributo	Estandares	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 brindada, 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 Accesibilidad 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 un plazo menor o igual a 6 días laborables	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 les fue fácil 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 son atendidas en un plazo menor o igual a 6 días laborables	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de Asignación de NSS a Mayores de Edad. (Correo Electrónico)	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 de 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 de solicitudes recibidas
Solicitud de Certificaciones de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular. (Presencial)	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 de solicitudes recibidas
	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 Constacia de Afiliación en el Seguro de Pensiones (Presencial)	Fiabilidad	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
	Profesionalidad	El 90% de los usuarios encuestados califican como "excelente" o "bueno" el conocimiento del personal que les atendió	% de usuarios encuestados que califican de "excelente"o "bueno" la profesionalidad del personal que les atendió, según la encuesta aplicada cada 4 meses.