

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

**(DIDA)**

**“Año del Fomento de las Exportaciones”**

**Asistencias Brindadas.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Distribución de Asistencias Brindadas por Tipo de Seguro** | | |
| **Marzo 2018** | | |
| **Tipo de Seguro** | **2018** | **%** |
| Aspectos Generales del SDSS | 49,402 | 38.24% |
| Seguro Familiar de Salud (SFS ) | 48,632 | 37.64% |
| Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia.(SVDS) | 28,931 | 22.40% |
| Seguro de Riesgos Laborales (SRL) | 2,225 | 1.72% |
| **Total general** | **129,190** | **100%** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**Fuente: Base de datos DIDA.**

****

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**Fuente: Base de datos DIDA**

**Otros Servicios Solicitados.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Consultas Legales Brindadas a Afiliados y Empresas** | **38** |
| **Certificaciones de Aportes Tramitadas a la TSS y Entregadas a los Afiliados.** | **557** |
| **Certificaciones de Aportes Entregadas a los Afiliados Según Convenio con España** | **3** |
| **Históricos de Descuentos Solicitados a la TSS y Entregados a los Afiliados.** | **4,022** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**Servicio de Defensoría Legal y Atención a Quejas y Reclamaciones.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Quejas y Reclamaciones Atendidas por Tipo de Seguro** | | |
| **Marzo 2018** | | |
| **Tipo de seguros** | **2018** | **%** |
| Aspectos Generales del SDSS | 1,881 | 59.26% |
| Seguro Familiar de Salud (SFS) | 1,007 | 31.73% |
| Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) | 273 | 8.60% |
| Seguro de Riesgos Laborales ( SRL) | 13 | 0.41% |
| **Total general** | **3,174** | **100%** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**Fuente: Base de datos DIDA**

****

**Fuente: Base de datos DIDA.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Quejas y Reclamaciones Atendidas** | |
| **Marzo 2018** | |
| **Aspectos Generales del SDSS** | **Cantidad** |
| Solicitud de asignación de NSS ante la TSS | 1,550 |
| Corrección de datos personales en el SUIR | 199 |
| Solicitud de baja en el SUIR por figurar en nómina de su ex empleador | 47 |
| Corrección de datos personales en el SUIR a menores de edad | 39 |
| Denuncia de registro irregular en el SUIR | 8 |
| Trámite de asesoría legal sobre aportes al SDSS | 7 |
| Problemas con destino de aportes en Salud | 6 |
| Solicitud de baja en el SUIR. | 4 |
| Solicitud de inclusión de Cédula en la base de datos del SDSS | 3 |
| Trámite de asesoría legal sobre beneficios en el SDSS | 3 |
| Limitación de acceso a los beneficios por falta de actualización de datos generales en la plataforma interna de una ARS | 2 |
| No registro ante TSS | 2 |
| Problemas con destino de aportes | 2 |
| Trámite de asesoría legal sobre responsabilidad del empleador por daños y perjuicios | 2 |
| Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes. | 7 |
| **Sub-Total** | **1,881** |
| **Seguro Familiar de Salud (SFS)** |  |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de medicamentos | 177 |
| Afiliación de manera irregular a una ARS | 150 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en medicamentos ambulatorios | 114 |
| Trámite se asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de procedimientos | 79 |
| Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS | 65 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en medios diagnósticos | 48 |
| Gestión de entrega de carnet por parte de la ARS | 34 |
| Traspaso realizado de manera irregular a una ARS | 30 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en medicamentos de Alto Costo | 28 |
| Tardanza en entrega de carnet por parte de la ARS | 27 |
| Retraso en el pago del subsidio por lactancia | 20 |
| Denegación de cobertura del catálogo de procedimientos | 19 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud | 15 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud por limite y/o gradualidad de cobertura | 15 |
| Denegación de Servicio por parte de la PSS por falta de carnet | 12 |
| Solicitud de reembolsos por gastos médicos | 8 |
| Retraso en el pago del subsidio por enfermedad no profesional | 7 |
| Solicitud de entrega de carnet por parte de la ARS | 6 |
| Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes. | 153 |
| **Sub-Total** | **1,007** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Quejas y Reclamaciones Atendidas** | |
| **Marzo 2018** | |
| **Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)** |  |
| Tardanza en entrega de la pensión por vejez | 121 |
| Tardanza en la entrega de estado de cuentas | 67 |
| Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto | 35 |
| Solicitud de Traspaso de Reparto a CCI | 9 |
| Solicitud reconocimiento de aportes recibidos por Inabima provenientes de otro sector (Público o Privado) | 7 |
| Solicitud de transferencia de fondos y/o devolución de aportes de reparto | 5 |
| Solicitud de reconocimiento de beneficios | 4 |
| Denegación de pensión por Vejez | 3 |
| Solicitud de traspaso de Reparto a CCI por tener un derecho adquirido a pensión por vejez | 3 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Vejez Discapacidad y Sobrevivencia ( en Sobrevivencia) | 2 |
| Solicitud de confirmación con la DGJP si corresponde Pensión por discapacidad amparado por la ley 379-81 | 2 |
| Solicitud de confirmación con la DGJP | 2 |
| Solicitud de reconocimiento de beneficios por tener un derecho adquirido | 2 |
| Denegación de devolución de aportes | 1 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Vejez , Discapacidad y Sobrevivencia ( en Discapacidad) | 1 |
| Inconformidad con la alega cantidad de cotización acumuladas en la Ley 1896 | 1 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Vejez Discapacidad y Sobrevivencia | 1 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Vejez Discapacidad y Sobrevivencia (en Vejez) | 1 |
| Denegación de traspaso del INABIMA a una AFP | 1 |
| Afiliación de manera irregular a una AFP | 1 |
| Cancelación de pensión por vejez en la Ley 379-81 | 1 |
| Solicitud de confirmación con la DGJP si corresponde Pensión por vejez amparado por la ley 379-81 | 1 |
| Traspaso realizado de manera irregular | 1 |
| Solicitud de traspaso de Reparto a CCI por no tener un beneficio garantizando | 1 |
| **Sub-Total** | **273** |
| **Seguro de Riesgos Laborales (SRL)** |  |
| Denegación de prestaciones en especies a través del Seguro de Riesgos Laborales | 4 |
| Retraso en el pago del subsidio por discapacidad temporal a través del Seguro de Riesgos Laborales | 2 |
| Denegación de las prestaciones por accidentes en trayecto | 2 |
| Solicitud de cobertura exgratia y/o concesión de cobertura por parte de la ARLSS | 1 |
| Retraso en el pago de la Pensión por discapacidad | 1 |
| Retraso en el pago de prestaciones por accidentes en trayecto por calificación inadecuada | 1 |
| Solicitud de reembolsos por gastos médicos en SRL | 1 |
| Denegación de pago del subsidio por discapacidad temporal a través del Seguro de Riesgos Laborales | 1 |
| **Sub-Total** | **13** |
| **Total general** | **3,174** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**Asesorías Médicas Ofrecidas.**

****

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**Cob.: Con Cobertura**

**S. Cob: Sin Cobertura**

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**Actividades de Promoción Realizadas Sobre el SDSS.**

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**Visitas de Supervisión a Centros de Salud y Estancias Infantiles.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Visitas Supervisión Realizadas** | **Cantidad** |
| **Unidades de Atención Primarias (UNAP)** | 70 |
| **Hospitales** | 10 |
| **Estancias Infantiles** | 4 |
| **Total General** | 84 |