

# 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)

SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2025

Enero, 2026

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 Puntos GOB.

### Atención Telefónica

809-472-1900 Opción 4

### Servicios en Línea WEB

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

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

Correo Electrónico

Representante de Acceso a la Información (RAI)

809-262-1900 Ext. 2027

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



- Redes Sociales
- YouTube: DIDARDO
- Facebook: DIDARDO
- Instagram: @DIDARDO
- X: @DIDA\_RD
- Google+: DIDARDO
- Google Negocio: 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:

- Asesor de Quejas y Sugerencias:** Colocados de manera física en todas nuestras oficinas.
- Correo Electrónico: [info@dida.gob.do](mailto:info@dida.gob.do)
- Cartón Físico.
- 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.

## 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 laborales.

## Direcciones y Datos de Contacto



**OPICINA Sede Principal**  
Torre de la Seguridad Social  
Presidente Antonio Guzmán  
Heredia, Av. Troncalina No. 33  
Escondido Nuev  
T: 809-472-1900  
Correo: [info@dida.gob.do](mailto:info@dida.gob.do)  
L: V: 9 a.m. a 5 p.m. / Sáb: 9 a.m. a 3 p.m.  
Punto GOB SODIC  
Megacentro (Av. San Vicente de Paul esquina Carretera Mella)  
L: V: 9 a.m. a 5 p.m. / Sáb: 9 a.m. a 3 p.m.  
Punto GOB Express  
Parada de la Cultura, Calle Marginal Las Américas, L: V: 9 a.m. a 3 p.m.  
Punto Plata  
Calle 12 de Julio #31 esq. Padre Cordero, T: 809-261-9443  
Bancaria  
Calle María Trinidad Sánchez #3, Plaza Ada, Primer Nivel, T: 809-338-3893  
San Francisco de Macorís  
Calle Colón #79 esq. Salada Vieja, Plaza Universa Local, 1to. y 2do. Nivel, T: 809-709-9999  
Barahona  
Calle Derrogi #4, T: 809-241-0127  
San Cristóbal  
Calle 4 esq. Simón, T: 809-228-6084  
San Juan de la Maguana  
Av. 16 de Agosto #8 (Ayuntamiento Municipal), T: 809-327-9999  
San Pedro de Macorís  
Av. Independencia #98, sector Villa Vieques, T: 809-329-3371  
La Romana  
Av. Gregorio Luperón #33, Centro de la Ciudad, T: 809-812-0748

**Unidad responsable de la Carta Compromiso**  
Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.  
Correspondencia: [info@dida.gob.do](mailto:info@dida.gob.do), 809-262-1900 ext. 2268 y 2225  
Horario de atención: L-V 9:30 a.m. a 4:00 p.m.



El presente 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, promover la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

## DIDA

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



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Período de vigencia: Diciembre 2025- Diciembre 2027  
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 todas las dominicanas 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 (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, 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 fortalecimiento, 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 once (11) de junio de 2015, Gaceta Oficial No. 10990 del 10 de julio del 2015.

• Ley Núm. 87-01, de 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. 10990 del 10 de febrero de 2020.

• Ley Núm. 43-01 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, 4/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 a Centros de Atención Presencial al Ciudadano o Puntos GOB de la OGIC que facilitan el acceso a la información y asistencia en materia de seguridad social.

### La Sede Principal dispone de:

- Rampa para discapacitados.
- Paseos para empujadores y discapacitados.
- El área de asistencia a los ciudadanos se encuentra ubicada en el primer piso, inmediatamente enfrente al edificio.
- Baño para uso de ciudadanos.
- Los 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 les sean solicitados para el desarrollo y gestión 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.
- Aptar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de emplear maneras dilatorias en los procedimientos y de efectuar o aportar, a subidas, 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	Fiabilidad	Accesibilidad
La DIDA se compromete a tratar a los ciudadanos con cordialidad 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 ofrece.	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, honestidad, ética y eficiencia.	La institución se asegura de que los ciudadanos reciban la información requerida de manera oportuna.

## Compromisos de Calidad

Servicio	Atributo	Estándares	% de usuarios Encuestados
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Presencial)	Disponibilidad de Información	El 95% de los usuarios encuestados reportan que la información está disponible	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad brindada, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados reportan que la información está disponible	% de usuarios Encuestados que coinciden 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 reportan que la información está disponible	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados reportan que la información está disponible	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Información General sobre el RDSS (Correo Electrónico/ Redes Sociales)	Tiempo de Respuesta	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados reportan que la información está disponible	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Asignación de NSS a Mayores de Edad (Correo Electrónico)	Tiempo de Respuesta	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados reportan que la información está disponible	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Carta de No Cobertura (Presencial)	Tiempo de Respuesta	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados reportan que la información está disponible	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Certificaciones de Apertura con Fases de Demanda en Trámites o Viso Consular (Presencial)	Tiempo de Respuesta	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados reportan que la información está disponible	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Afiliación al Seguro de Pensiones (Presencial)	Disponibilidad de Información	El 95% de los usuarios encuestados reportan que la información está disponible	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses
	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados reportan que la información está disponible	% de usuarios Encuestados que coinciden con la Amabilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses

# Atributos de Calidad



# **Resultados de los Atributos de Calidad Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) Septiembre – Diciembre 2025**

# **DIDA**



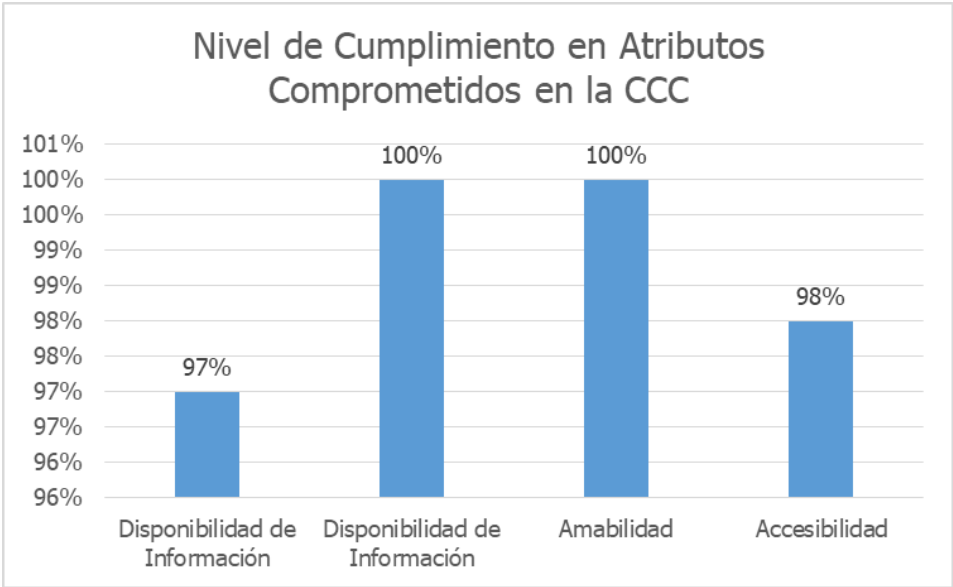
**Dirección General de Información  
y Defensa de los Afiliados a la  
Seguridad Social**

**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

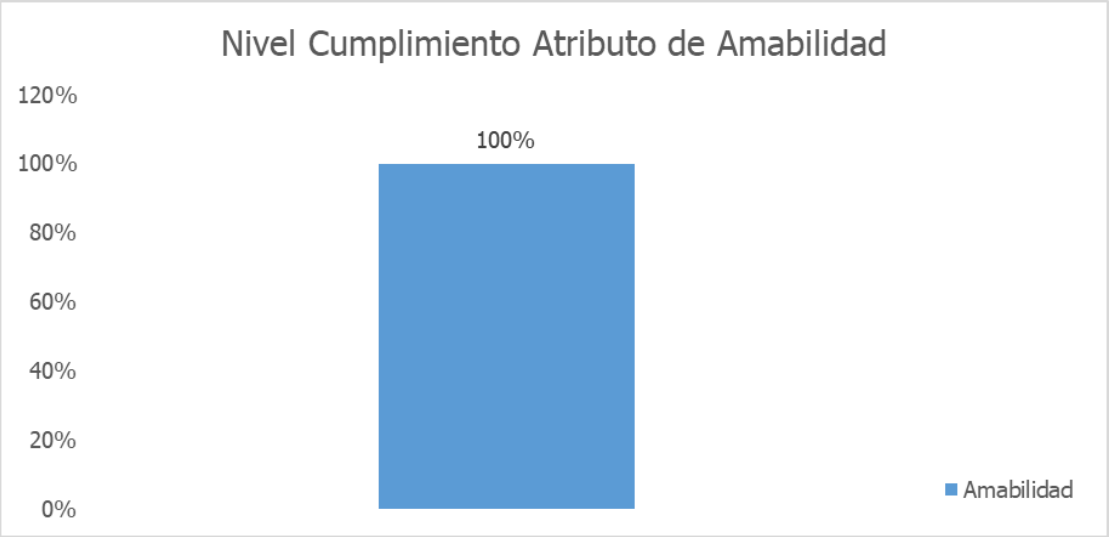


**Fuente:** Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 3er. Cuatrimestre 2025.

Atributo	Vía Prestación Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción	
			Satisfecho	Insatisfecho
Disponibilidad de Información	Presencial	95%	97%	3%
Disponibilidad de Información	Telefónica		100%	0%
Amabilidad	Telefónica		100%	0%
Accesibilidad	Correo Electrónico y Redes Sociales		98%	0%

\*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 septiembre-diciembre 2025.

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



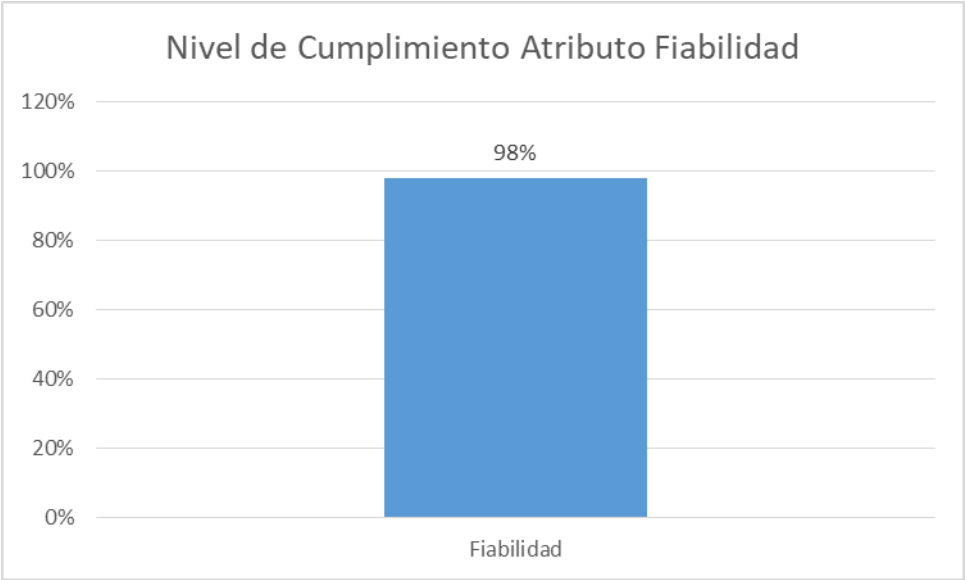
Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 3er. Cuatrimestre 2025.

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



# Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

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



**Fuente:** Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 3er. Cuatrimestre 2025.

Atributo	Vía Prestación	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo
			Satisfecho	Insatisfecho	
Fiabilidad	Presencial	90%	98%	2%	100%

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 3er. Cuatrimestre 2025.

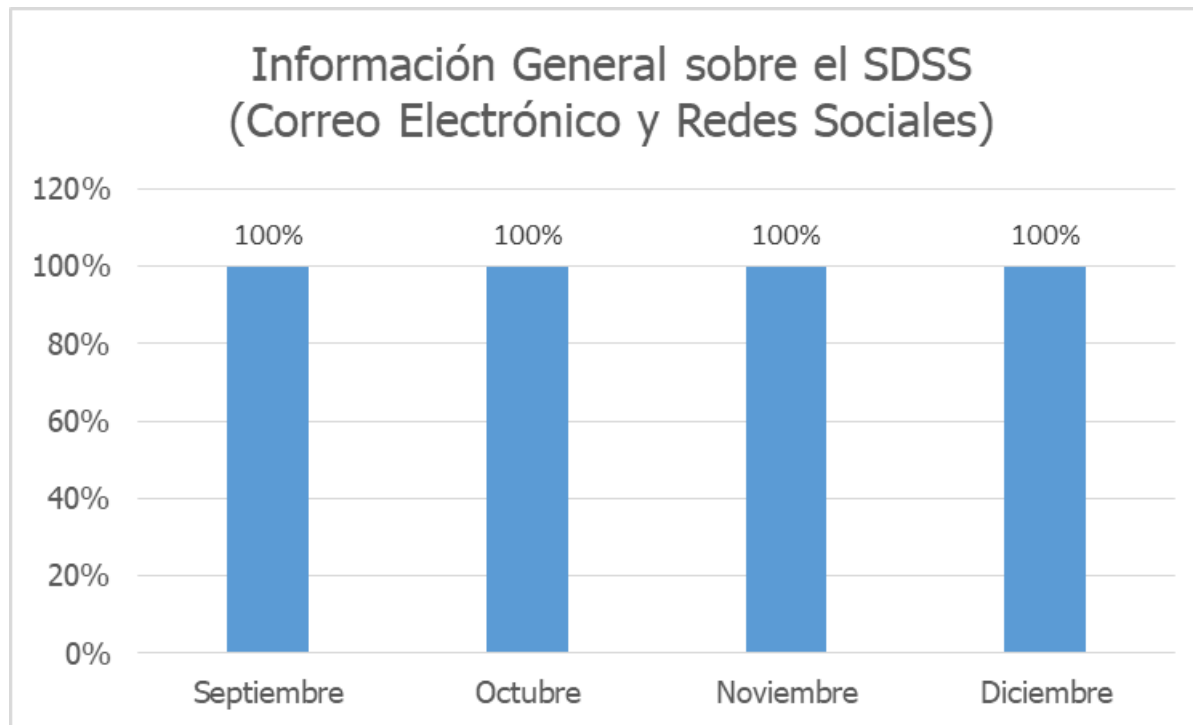
Atributo	Vía Prestación Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo
			Satisfecho	Insatisfecho	
Profesionalidad	Presencial	90%	100%	0%	100%



# **Resultados Atributos Tiempo de Respuesta Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) Septiembre – Diciembre 2025**



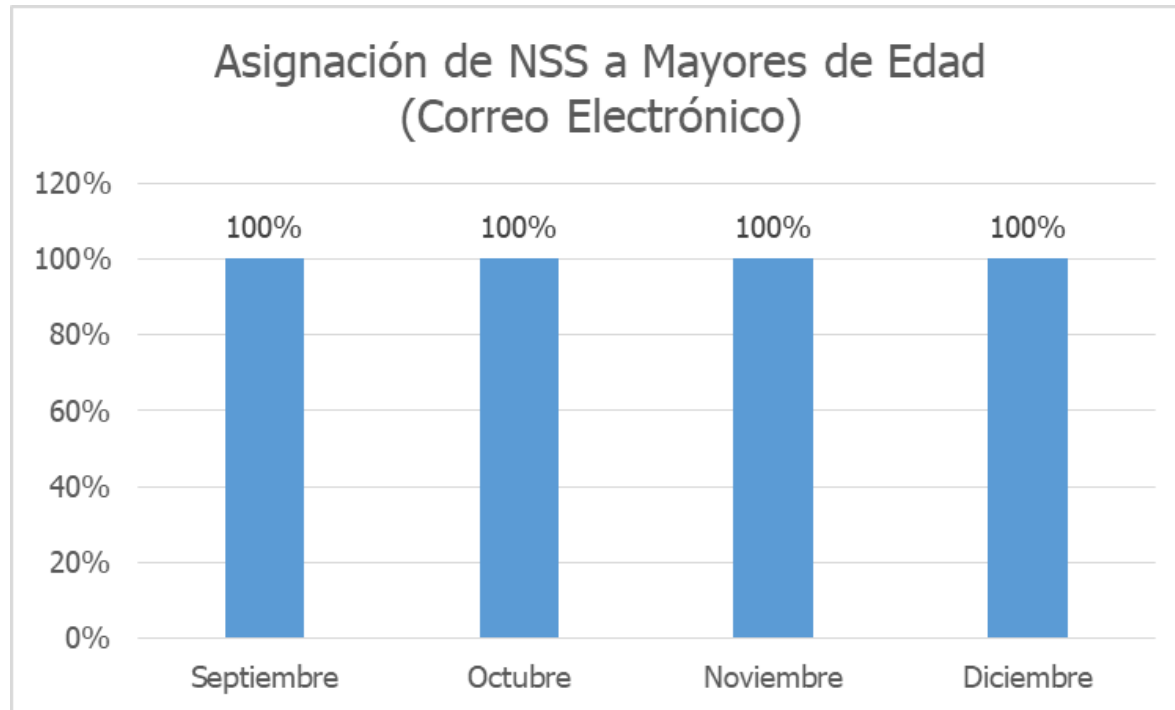
## Nivel de Cumplimiento del Tiempo de Respuesta del Servicio: Solicitud de Información General sobre el SDSS



**Fuente:** Base de Datos SISAA Septiembre – Diciembre 2025.



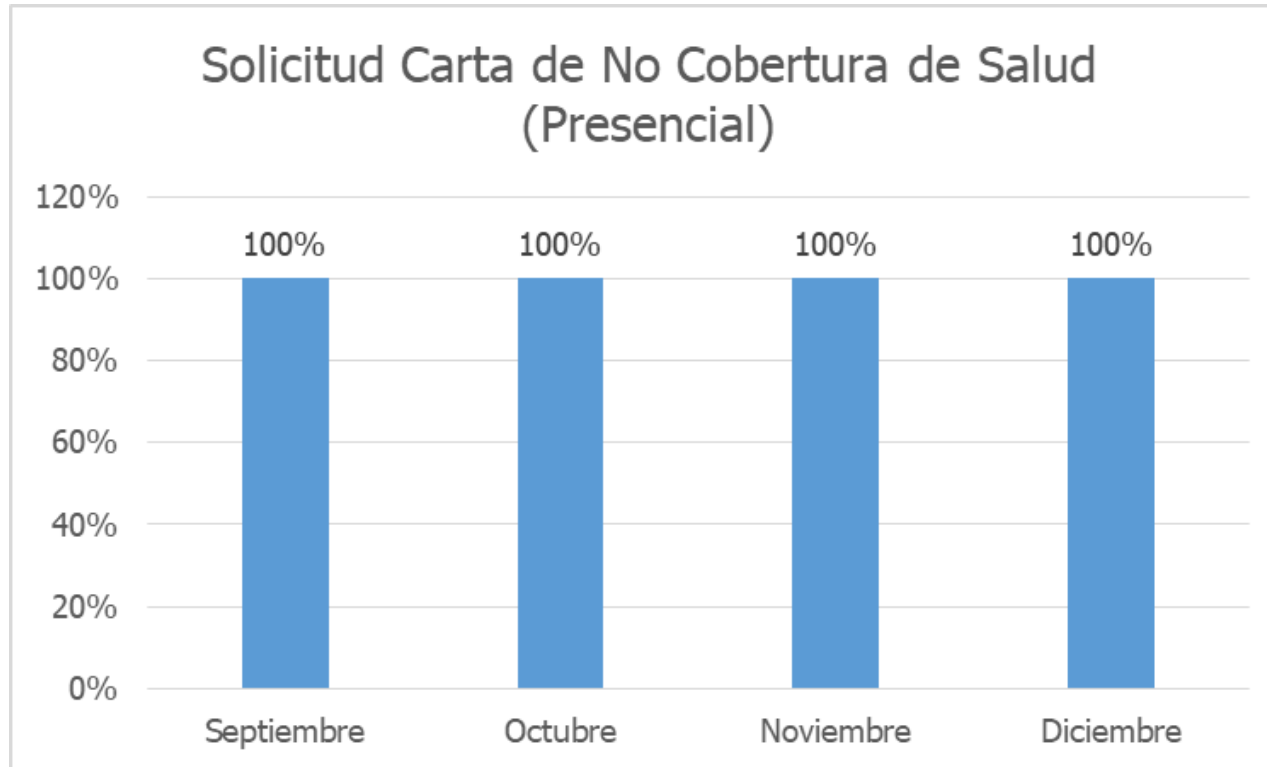
## Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: Asignación de NSS a Mayores de Edad



**Fuente:** Base de Datos SISAA Septiembre – Diciembre 2025.



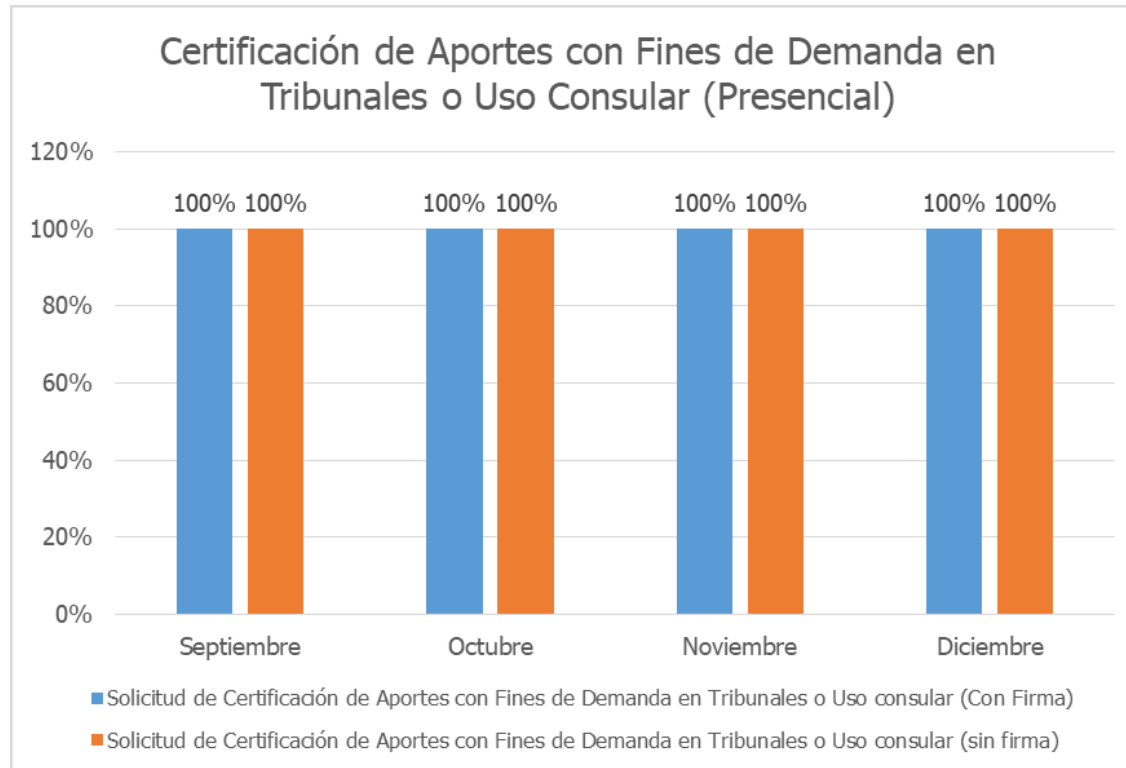
## Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: Solicitud de Cartas de No Cobertura de Salud



**Fuente:** Base de Datos SISAA Septiembre – Diciembre 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 Septiembre – Diciembre 2025.



# **Resultados Quejas y Sugerencias Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) Septiembre – Diciembre 2025**



# Quejas y Sugerencias de los Usuarios

En relación a la opinión o sugerencia de los usuarios, en el cuatrimestre septiembre- diciembre 2025, se recopilaron **82 comentarios**. De estos, un **63.41%** fueron **comentarios positivos** que destacan la satisfacción con el servicio recibido, resaltando amabilidad, rapidez y claridad, un **12.20%** presentaron **quejas** asociadas al servicio que expresan preocupaciones relacionadas con tiempos de espera, acceso a información o atención en casos específicos, un **18.29%** dieron **sugerencias o propuestas** orientadas a mejorar procesos, ampliar canales de atención o fortalecer la accesibilidad y un **6.10%** **situaciones no aplicables** o que no corresponden directamente a **temas institucionales**.

Estos resultados reflejan la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por la DIDA, destacando aspectos clave como la atención oportuna, el compromiso institucional y la claridad en los procesos.

