



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



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



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

> 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](#)

[correo.dida.gob.do](#)

> Correo Electrónico

[info@dida.gob.do](#)

> Representante de Acceso a la Información (RAI)

809-269-1900 Ext. 2027

[correo.dida.gob.do](#)



OFICINA Sede Principal
Torre de la Seguridad Social
Av. Tránsito Presidente Juan Pablo Fernández, Av. Tránsito Presidente No. 33
Estandarte Nao
Santo Domingo, Distrito Nacional
Correo: info@dida.gob.do
L-V: 8:30 a.m. a 4:00 p.m.

Puntos GOB ÓPTIC
Mangoriente (Av. San Juan de los Lagos, entre Calles Cárdenas y Mella)
L-V: 8:30 a.m. a 4:00 p.m.
Santiago de los Caballeros
Av. Benito Meriño #40, Centro Histórico / T. 809-549-0216
Calle Duarte casi neg. Monseñor Peral / T. 809-242-3793
Mazatlán
Calle Méndez #44, Plaza Caldera número 9, T. 809-272-0888

Arzua
Calle Dr. Armando Aybar #20,
T. 809-237-2900
Belen
Calle Devergil #4 neg. Deurto.
T. 809-746-9916
Barahona
Calle 2 de Julio #34.
T. 809-344-9327
San Cristóbal
Calle 2 de Julio #34.
T. 809-528-6084
Juan José de la Magaña
Av. 16 de Agosto #4 (Ayuntamiento Municipal). / T. 809-557-8984
Higuey
Calle Devergil #4 neg. Deurto.
T. 809-746-9916
Montecristi, plazo El Tronco,
nro. Nivel local #4, Piso#-3000.
T. 809-559-1335

San Pedro de Macorís
Av. Independencia #80, sector
Villa Velázquez. / T. 809-559-3371

La Romana
Av. República Dominicana #3, Centro
de la Ciudad. / T. 809-374-0148

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](#), 809-269-1900 ext. 2268 y 2225

Horario de atención: L-V: 8:30 a.m. a 4:00 p.m.



ASPIRACIÓN Y PROGRESO

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ADMISIÓN PÚBLICA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Atributos de Calidad



Resultados de los Atributos de Calidad

Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)

Septiembre – Diciembre 2025



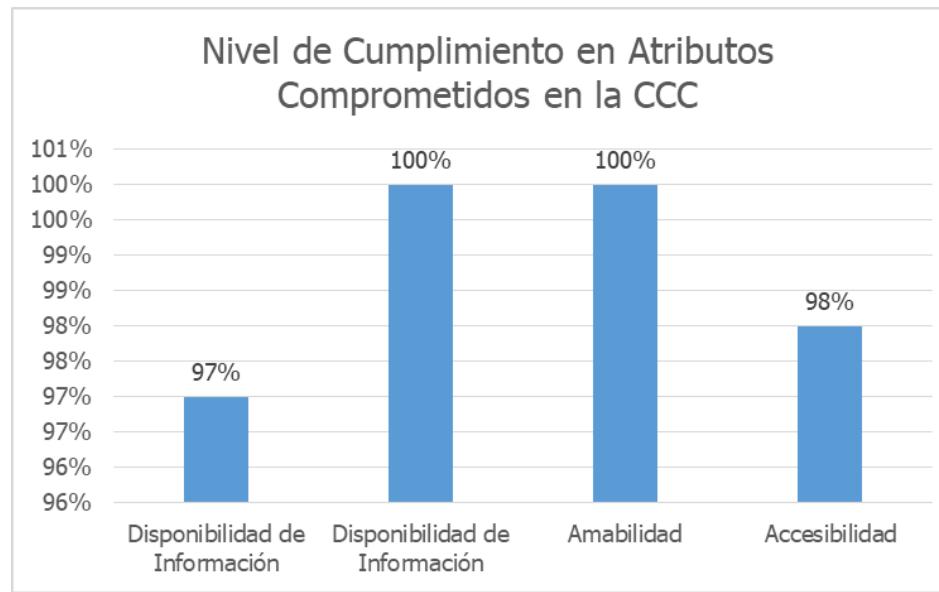
**Dirección General de Información
y Defensa de los Afiliados a la
Seguridad Social**

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

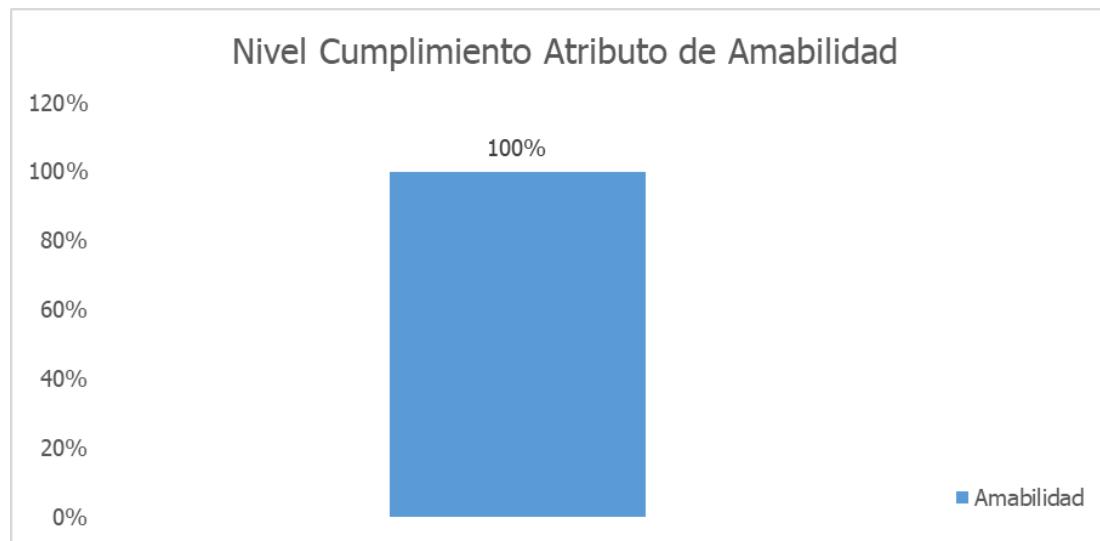


Atributo	Vía Prestación Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción	
			Satisfecho	Insatisfecho
Disponibilidad de Información	Presencial	95%	97%	3%
Disponibilidad de Información	Telefónica		100%	0%
Amabilidad	Telefónica		100%	0%
Accesibilidad	Correo Electrónico y Redes Sociales		98%	0%

*El 1% restante corresponde a los afiliados que seleccionaron la opción de no respondí en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Comprometidos en la Carta Compromiso en el cuatrimestre septiembre-diciembre 2025.

Resultados Atributos de Calidad - Carta Compromiso:

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

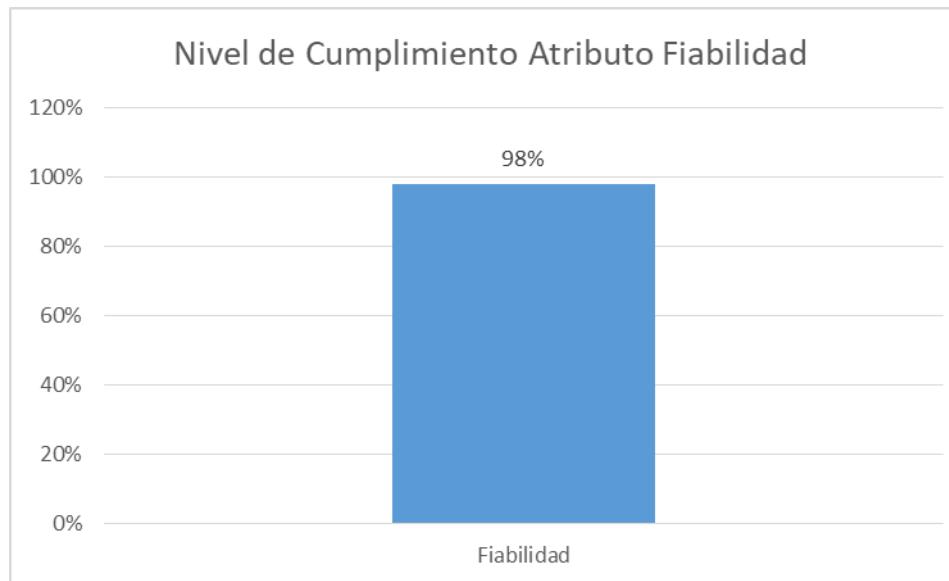


Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 3er. Cuatrimestre 2025.

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%

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

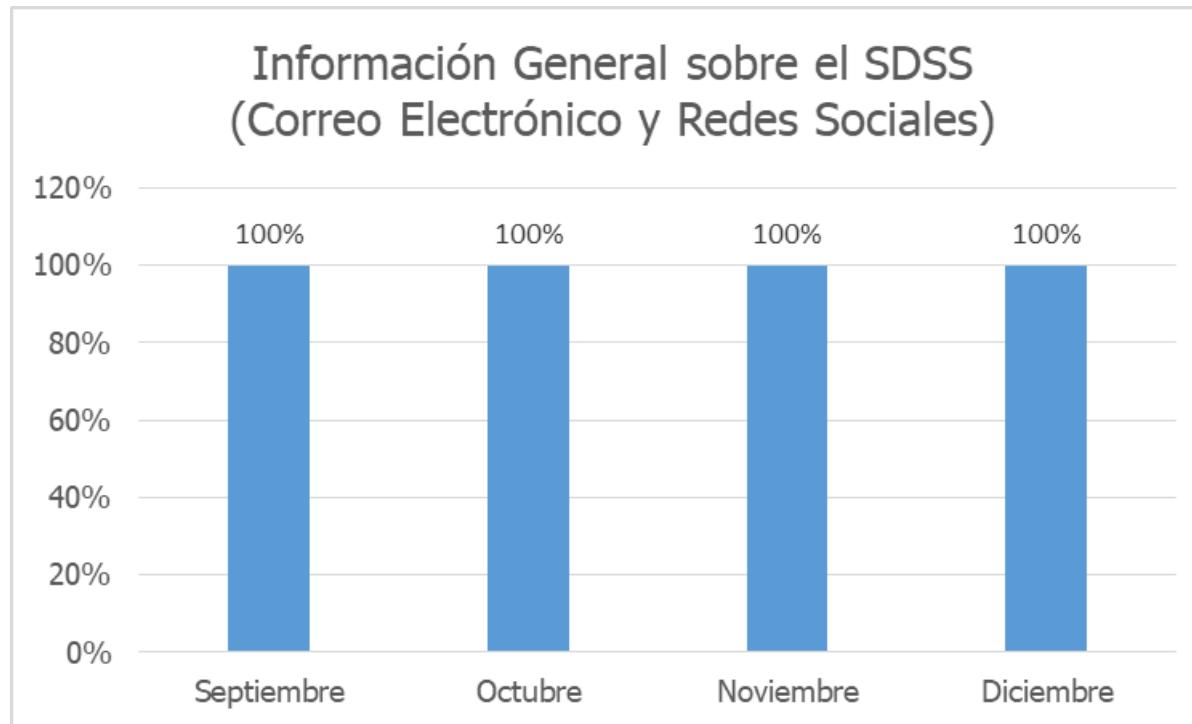
Resultados Atributos Tiempo de Respuesta Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) Septiembre – Diciembre 2025



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

Resultados Atributos de Calidad - Carta Compromiso

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

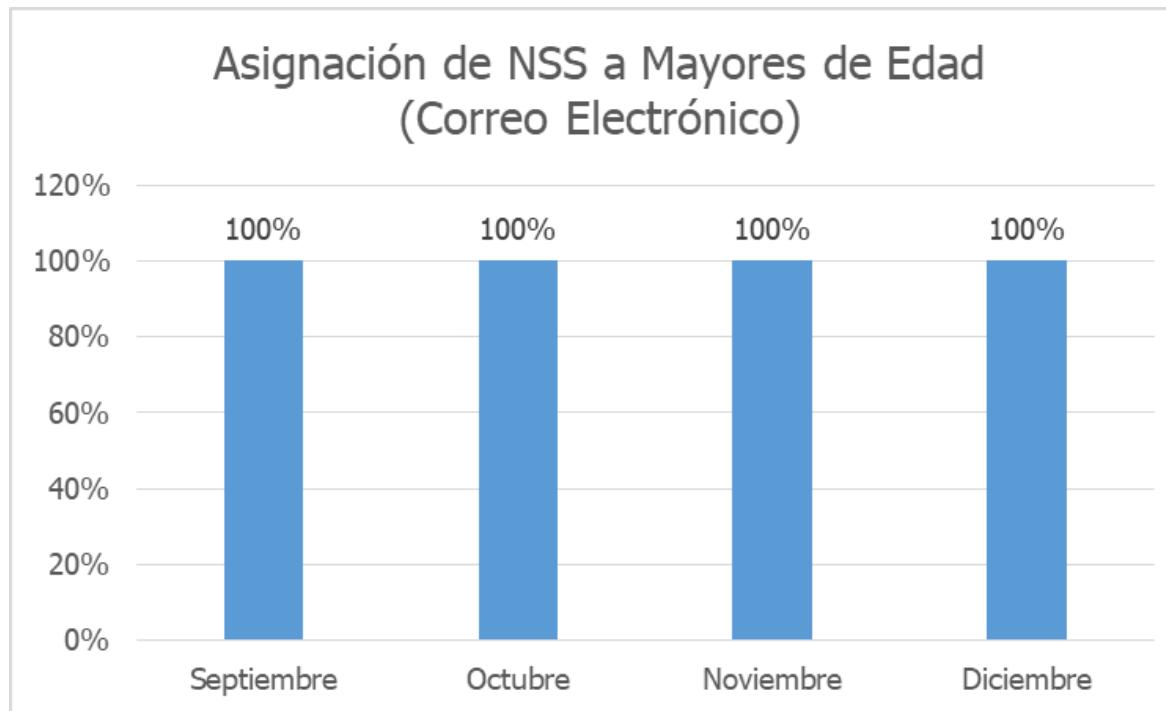


Fuente: Base de Datos SISAA Septiembre – Diciembre 2025.



Resultados Atributos de Calidad - Carta Compromiso:

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

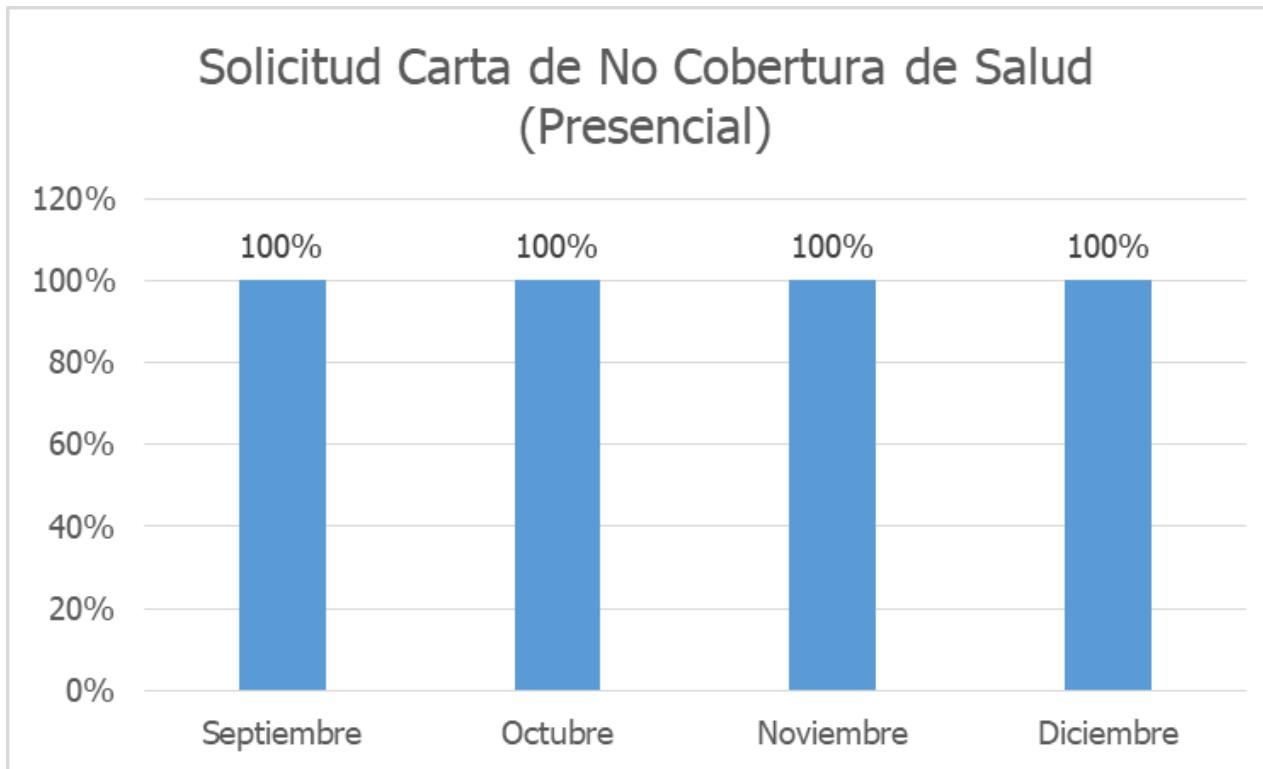


Fuente: Base de Datos SISAA Septiembre – Diciembre 2025.



Resultados Atributos de Calidad - Carta Compromiso:

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

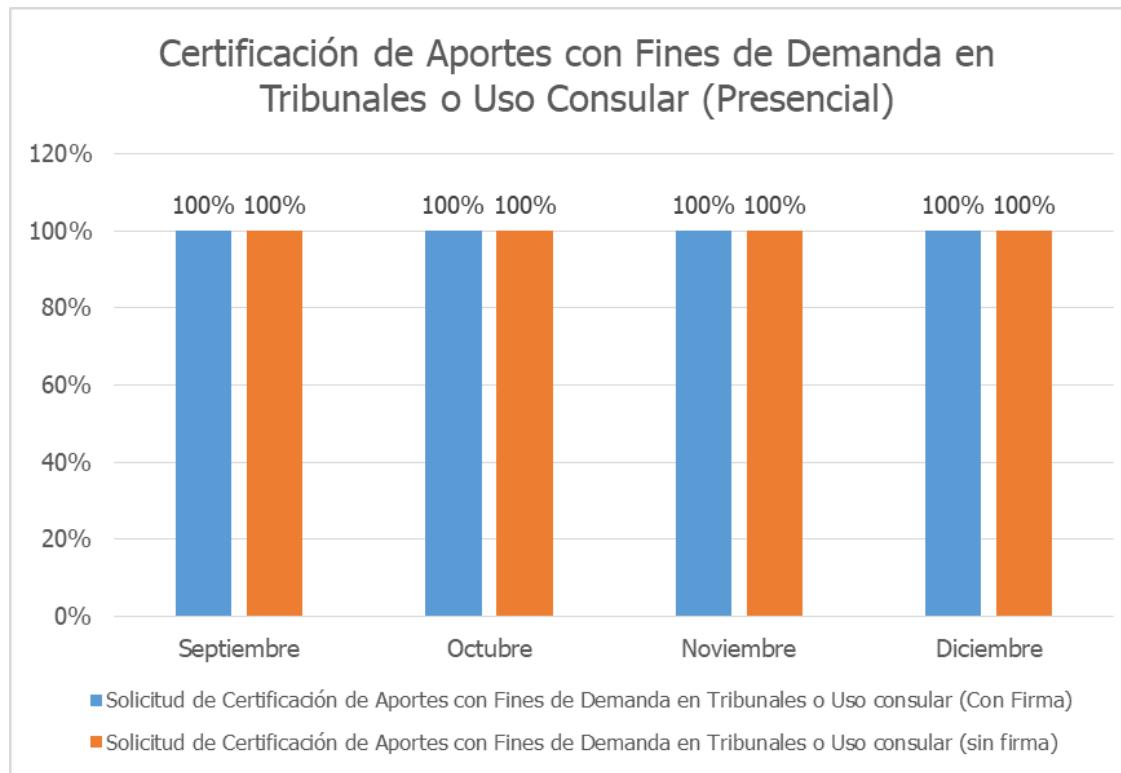


Fuente: Base de Datos SISAA Septiembre – Diciembre 2025.



Resultados Atributos de Calidad - Carta Compromiso:

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.