



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
A LA SEGURIDAD SOCIAL
(DIDA)

Informe del Trimestre Julio-Septiembre 2024





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
A LA SEGURIDAD SOCIAL
(DIDA)

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

Informe del Trimestre Julio-Septiembre 2024

Octubre 2024

Santo Domingo



Tabla de Contenidos

Informe del Tercer Trimestre 2024

Contenido

1-Resultados Misionales	3
1.1-Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría.....	3
1.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS.	9
1.3-Resultados cuantitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.....	11
2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo.....	12
2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera	12
2.2-Desempeño de los Recursos Humanos	13
2.4-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	15
2.5-Desempeño del Área de Comunicación	19
3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	21
3.1-Nivel de satisfacción con el servicio	21
3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información	22
3.3-Resultados mediciones del portal de transparencia	22
3.4-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas	23
4-Principales acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las funciones propias de la institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:	24
5-Anexos	31



Informe del Tercer Trimestre del Año 2024

1-Resultados Misionales

El desempeño de la institución en las áreas misionales durante el tercer trimestre 2024, se detalla a continuación:

1.1-Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría

Servicios de Informaciones Generales sobre el SDSS

En el tercer trimestre del año 2024 se entregaron 280,442 Informaciones Generales sobre el SDSS u orientaciones a igual número de personas afiliadas y no afiliadas al SDSS, por diferentes medios, a través de las oficinas y ventanillas de servicios ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias que operan en el interior del país. La meta programada para el año se avanzó en un 19% de cumplimiento en el tercer trimestre 2024.



Cuadro No. 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Oficinas	
Julio - Septiembre 2024	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	76,449
Santiago	45,823
La Romana	29,410
San Pedro de Macorís	26,821
Punto GOB Megacentro	15,102
San Francisco de Macorís	8,905
La Vega	13,510
Higüey	8,881
Barahona	9,185
San Cristóbal	9,835
Azua	6,960
Mao	3,939
Punto GOB Sambil	5,696
San Juan de la Maguana	4,820
Punto GOB Santiago	3,004
Puerto Plata	1,932
Samaná	1,890
Bávaro	4,082
Bahoruco	911
Punto GOB Expreso Occidental Mall	1,709
Punto GOB Colinas Centro	1,024
Punto GOB Expreso Las Américas	554
Total General	280,442

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Servicio de Atención a Quejas, Denuncias y Reclamaciones sobre el SDSS

En el tercer trimestre del presente año se atendieron 6,810 Quejas, Denuncias y Reclamaciones sobre el SDSS o Servicios de Defensoría Legal sobre denegaciones de prestaciones a través de las 22 oficinas y ventanillas ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias en el interior del país. Esta meta se logró avanzar en el cumplimiento en un 22.54% en el tercer trimestre 2024.

Grafico No. 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Oficinas	
Julio - Septiembre 2024	
Oficinas	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	1,444
Santiago	1,298
La Romana	668
San Pedro de Macorís	708
San Cristóbal	720
Azua	299
La Vega	315
Punto GOB Megacentro	328
Higüey	249
Barahona	170
Mao	85
San Francisco de Macorís	96
Puerto Plata	63
Punto GOB Sambil	95
Punto GOB Santiago	50
Samaná	61
Punto GOB Expreso Occidental Mall	52
Bávaro	55
San Juan de la Maguana	44
Punto GOB Colinas Centro	7
Bahoruco	2
Punto GOB Expreso Las Américas	1
Total General	6,810

Fuente: Dirección de Planificación Y Desarrollo



Certificaciones de Aportes

Durante el periodo analizado fueron solicitadas y entregadas 2,557 Certificaciones de Aportes a afiliados al SDSS a nivel nacional, para la tramitación de casos de tipo legal, consular, otros. Esta meta se logró avanzar en su cumplimiento en un 31.96% en el tercer trimestre 2024.

Servicios de Historial de Aportes al SDSS

Durante el periodo analizado, se entregaron 13,221 servicios de Historial de Aportes al SDSS a afiliados al SDSS, interesados en conocer si sus empleadores están cotizando a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). Esta meta programada para el año 2024 se avanzó en un 26.44% en el tercer trimestre.

Servicios de Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS)

En el trimestre en cuestión se entregaron 1,782 Constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, donde se les informa el estatus de afiliación de la persona en el Seguro Familiar de Salud. Esta meta se logró avanzar en un 22% en el tercer trimestre 2024.

Servicios de Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)

En el segundo trimestre se entregaron 2,073 Constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) a afiliados al SDSS, donde se les informa sobre el estatus de afiliación de la persona en el Sistema Previsional Dominicano. Esta meta se logró avanzar en su cumplimiento en un 34.55% en el tercer trimestre 2024.



Servicios de Consultas de Asesorías Médicas

Fueron ofrecidas en el primer trimestre 1,542 Consultas de Asesorías Médicas a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado que, por alguna razón, no conocían el nivel de cobertura de los servicios indicados por los médicos. La meta de Asesorías Médicas del año se logró avanzar en un 19.27% en el tercer trimestre 2024.

Servicios de Cartas de No Cobertura en Salud

Se solicitaron y entregaron 751 Cartas de no Cobertura a afiliados al SDSS, con el objetivo de solicitar colaboración económica en caso de que las indicaciones de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos y de laboratorios, no estén cubiertos por su Seguro Familiar de Salud o porque la persona no está afiliada al SDSS. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 15.02% en el tercer trimestre 2024.

Servicios en Línea

En el trimestre bajo estudio se entregaron 1,903 a través de los Servicios en línea, impactando con estos servicios de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 15.85% en el tercer trimestre 2024.

Servicios en Línea Vía Chat

En el trimestre bajo estudio se entregaron 5,343 a través de los Servicios en línea vía chat, impactando con estos servicios de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 26.71% en el tercer trimestre 2024.



Servicios Vía IVR

En el trimestre bajo estudio se dieron 5,880 a través de los Servicios en línea vía chat, impactando con estos servicios de forma directa en el ahorro de tiempo y dinero a los afiliados que los solicitan. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 24.50% en el tercer trimestre 2024.

Solicitudes de Pensiones Solidarias

Se tramitaron 7,532 solicitudes de Pensiones Solidarias a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) para su conocimiento y aprobación. La meta del año se logró avanzar en su cumplimiento en un 100% en el tercer trimestre 2024.

Solicitudes de Traspasos de CCI a Reparto

En el periodo se recibieron 666 solicitudes de traspasos del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto y se tramitaron a la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspaso 640 solicitudes de traspasos del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto, para un cumplimiento de un 96% en el tercer trimestre de la meta programada en el año 2024.

Reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad

Participamos en 9 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), de las que formamos parte y en las que fueron aprobadas y certificadas varias pensiones, para un cumplimiento de un 45% en el tercer trimestre de la meta programada en el año 2024.



1.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS.

Resultados del Área Misional de Promover y Capacitar sobre el SDSS

El principal logro misional en los procesos de promover e informar sobre el SDSS, es la capacitación y educación sobre el SDSS, servicio que se brinda a los ciudadanos a través de cursos, talleres, charlas, conferencias, los cuales detallamos a continuación:

Servicios de capacitación sobre el SDSS

En este tercer trimestre, 92 personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 3 talleres realizados a grupos de interés en los territorios, impactando a 54 mujeres y 38 hombres. La meta programada para el año 2024 se logró avanzar en su cumplimiento en un 15% en el tercer trimestre 2024.

Cuadro No. 3

Talleres Impartidos a Instituciones Públicas y Privadas, Periodo Julio-Septiembre Año 2024						
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincias
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
1	Ayuntamientos de San Cristóbal	14	22	36	0	San Cristóbal
1	Colegio de Abogados	14	13	27	0	La Vega
1	Liceo Leonor Cabrera	10	19	29		La Romana
3		38	54	92	0	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Más de 996 personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 44 charlas y conversatorios impartidos a nivel



nacional, logrando impactar o beneficiar a 572 mujeres y a 424 hombres, incluyendo 203 adultos mayores que recibieron orientación y promoción sobre los beneficios que ofrece el SDSS, de igualdad de género y de derechos y oportunidades.

Estas actividades fueron realizadas en el Distrito Nacional y las provincias de Santo Domingo, Santiago, La Vega, San Pedro de Macorís, San Cristóbal, Barahona, San Juan de la Maguana, Azua, San Juan de la Maguana, Bávaro, Azua, Bahoruco, Mao y Samaná. La meta programada para el año 2024 se logró avanzar en su cumplimiento en un 17.60% en el tercer trimestre 2024.

DIDA en la Comunidad Promoviendo el SDSS

- Se realizaron 15 Operativos de Orientación y Defensoría en Centros de Trabajo y de Salud públicos y privados a nivel nacional, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el tercer trimestre de un 21.42%.
- Se realizaron 35 actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS a nivel nacional, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el tercer trimestre de un 25%.
- Se realizaron 15 reuniones realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional, para coordinar charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo a la institución, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el segundo trimestre de un 15%.
- Se realizaron 24 encuentros y reuniones con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas privadas e instituciones públicas a nivel nacional, con el objetivo de coordinar charlas y conferencias para empoderar y concientizar a los encargados de Recursos Humanos y empleados sobre los beneficios y derechos que otorga la Ley 87-01 que crea el SDSS, el nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el tercer trimestre fue de un 20%.



- Participamos en la feria del Ministerio de Trabajo, donde se ofrecieron servicios de información y orientación sobre seguridad social a cientos de visitantes.

1.3-Resultados cuantitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.

En el tercer trimestre se monitorearon 59 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) mediante la aplicación de 313 encuestas realizadas en el tercer trimestre 2024, de las cuales 79 fueron aplicadas al género masculino y 234 al género femenino, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 23.13% en el tercer trimestre.

En el tercer trimestre se monitorearon 28 hospitales mediante la aplicación de 155 encuestas realizadas en el tercer trimestre 2024, de las cuales 28 fueron aplicadas al género masculino y 127 al género femenino, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 24.34% en el tercer trimestre.

En el tercer trimestre se monitorearon 22 centros de salud privados mediante la aplicación de 104 encuestas realizadas en el tercer trimestre 2024, de las cuales 34 fueron aplicadas al género masculino y 70 al género femenino, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 20% en el tercer trimestre.

Se realizaron 18 encuentros comunitarios con afiliados al Régimen Subsidiado que demandan servicios de salud en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a los fines de detectar hallazgos y necesidades que afectan a las personas en sus territorios para ser notificados a los organismos competentes y mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a los afiliados y ciudadanos en sentido general. Se logró un avance de la meta programada para el año 2024 en el tercer trimestre 2024 de un 30%.



2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

Presupuesto ejecutado, Período Julio-Septiembre 2024

El presupuesto aprobado vigente para el año 2024 fue de RD\$440, 217,337 de los cuales, se ejecutaron en el tercer trimestre RD\$48, 039,719.96, equivalente al 10.91%.

Cuadro No. 4

Presupuesto Ejecutado por Concepto del Gasto		
Período Junio-Septiembre 2024		
Concepto	Montos en RDS	% de Ejecución
Remuneraciones y Contribuciones	32,815,858.57	68.30
Contratación de servicios	10,884,376.48	22.65
Material y suministro	2,879,874.09	5.99
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	1,459,610.52	3.06
Total ejecutado	48,039,719.96	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) correspondiente al tercer trimestre julio-septiembre 2024 no ha sido reportada por DIGEPRES.

Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contracciones Públicas:

El indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, correspondiente al tercer trimestre del año 2024, reportada por la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas es de 75.37%



2.2-Desempeño de los Recursos Humanos

Análisis de los resultados del SISMAP

El indicador del SISMAP presentó al cierre del tercer trimestre 2024 un resultado de 82.84% promedio.

Acciones de capacitación y formación para el personal interno

Decenas de técnicos y funcionarios de la institución recibieron más de una capacitación a través de 7 cursos, 3 charlas virtuales, 4 talleres y una conferencia. La capacitación se realizó a través del MEPyD, CIESS, IDOPRIL Ministerio de la Mujer y la DIDA.

Cuadro No. 5

Capacitación del Personal Interno a Través de Cursos, Talleres, Charlas y Seminarios				
Periodo Julio-Septiembre 2024				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Taller	2	1	Nuevo Manual de Planificación Estratégico	MEPyD
Taller	1	1	Política "Acceso a la Salud y la Seguridad Social,	MEPyD
Charla	1	30	Hacia una vida plena: Visión integral del adulto mayor en las Américas	CIESS
Taller	1	2	Socializaciones Formulación Anteproyecto 2025 y Actualización IGP	MEPyD
Conferencia	1	82	Riesgos en Oficinas	IDOPPRIL
Charla	1	36	Agenda Legislativa para la Igualdad	Mujer
Curso	1	31	Desarrollo de Competencias: Liderar con el Ejemplo	INAP
Curso	1	30	Trabajo en Equipo	INFOTEP
Charla	1	44	Masculinidad Positiva	DIDA
Total General	8	196		

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



2.3-Desempeño de los procesos jurídicos

Durante el periodo julio-septiembre del presente año 2024, la Dirección Jurídica se desempeñó en varios procesos jurídicos que describimos a continuación:

- Se realizaron 13 acciones de defensorías legales institucionales, logrando avanzar en un 100% en el cumplimiento de la meta del año 2024.
- Se elaboraron 5 contratos para la contratación de personal en la Dirección de Recursos Humanos, contratos con suplidores y un acuerdo de colaboración interinstitucional, los cuales fueron debidamente legalizados y notarizados, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 4.16%.
- Se realizó una reunión de la Comisión Técnica Institucional sobre Sobre labores realizadas por la Comisión Evaluadora de Traspasos dirigido a la Gerencia del Consejo Nacional de la Seguridad Social. De acuerdo a la Resolución del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) Núm. 579-02 de fecha 16 de noviembre 2023, que aprueba el Manual de Traspasos, instruido por la Resolución 572-07 del CNSS de fecha 6 de julio 2023.
- Se realizaron 6 informes de certificación de contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE, análisis y carga al sistema, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 30%.
- Se elaboraron 2 actas de adjudicación del Comité de Compras y Contrataciones.
- Se realizaron 10 asesorías a la División de Compras y Contrataciones en los aspectos legales que conllevan los procesos de compras, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 33.33%.
- Se revisaron 10 comunicaciones elaboradas por las diferentes direcciones para ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 25%.



- Se realizaron 3 socializaciones con los departamentos y oficinas provinciales sobre las novedades del SDSS, normativas y resoluciones emitidas por las instituciones que inciden en la seguridad social, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 25%.
- Se dieron 22 asesorías jurídicas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de los mismos, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 10.23%.

2.4-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Principales actividades realizadas y coordinadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo:

- Se está aplicando la matriz de monitoreo del POA 2024 de forma mensual, midiendo el avance de cumplimiento de las metas por trimestre.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del primer semestre 2024 y se envió al RAI para su publicación en la página de transparencia.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del tercer trimestre 2024 y se envió al RAI para su publicación en la página de transparencia.
- Se cargó en el SIGEF el cumplimiento de las metas físicas de los 3 productos misionales, la justificación de los desvíos y las evidencias del tercer trimestre 2024.
- Se elaboraron tres (3) informes estadísticos correspondientes a los meses julio, agosto y septiembre 2024 para ser publicados en la página de transparencia.
- Fue actualizado y remitido al Ministerio de Administración Pública (MAP) el Manual de Procedimientos Misionales; el mismo fue aprobado por el citado órgano rector. Esta



evidencia forma parte de los requerimientos que dan cumplimiento al subindicador 01.3 Estandarización de Procesos del Barómetro SISMAP Gestión Pública, el cual actualmente está en un nivel de cumplimiento del 100%.

- Se realizó el informe semestral 2024 y se envió al Ministerio de la Presidencia en formato digital.
- Se realizó el informe de gestión del segundo trimestre y fue remitido al RAI para su publicación en transparencia.
- Se realizó el informe de ejecución y evaluación del primer semestre del POA 2024 y fue remitido al RAI para su publicación en transparencia.
- Se realizó un informe de los logros más relevantes del periodo enero-agosto 2024 para la Dirección General.

Se actualizaron las calificaciones de los indicadores de gestión acorde a los datos publicados o remitidos por los órganos rectores; se continua con el monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión gubernamental, a fin de no dejar vencerlos y mantener resultados satisfactorios. Al mes de septiembre 2024, los resultados son los siguientes:



Cuadro No. 6
Indicadores de Gestión Gubernamental
Periodo Enero-Septiembre 2024

Indicadores	Frecuencia de evaluación	Meses								
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
1.- SISMAP	Mensual	82.18	83.35	83.35	80.58	81.67	81.67	79.54	81.88	82.84
2.- ITICGE (NORTIC)	Trimestral			43.15			43.15			43.15
3.- NOBACI	Trimestral			36.13			36.13			36.13
4.- Cumplimiento Ley 200-04	Mensual	54.73	96.16	97.29	97.29	98.25	91.73	0.00	0.00	0.00
5.- Gestión Presupuestaria	Trimestral			93.07			83.00			0.00
6.- Contrataciones Públicas SISCOMPRA	Trimestral			76.44			78.45			75.37
7.- SISACNOC (Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables)	Semestral						95.00			
Promedio		68.46	89.76	71.57	88.94	89.96	72.73	39.77	40.94	39.58

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

En el marco de dar cumplimiento a lo requerido en el Plan de Mejora CAF 2024 que evalúa el MAP, se trabajaron los documentos siguientes:

- Fue diseñada y aprobada las Políticas y Procedimientos de Reconocimiento Laboral.
- Fue diseñada y aprobada las Políticas y Procedimientos de Quejas y Sugerencias de los colaboradores, así como el formulario para la tramitación de los casos presentados por los colaboradores.
- Fue elaborado el Informe Avances Implementación del Plan de Mejora CAF al mes de agosto 2024 y el Plan de Mejora CAF



del 2025. Los mismos fueron remitidos y aprobados por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Esta evidencia forma parte de los requerimientos que dan cumplimiento al subindicador 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF del Barómetro SISMAP Gestión Pública, el cual actualmente está en un 100%.

- Se realizó el levantamiento de la segunda encuesta cuatrimestral del período mayo-agosto 2024, para medir el cumplimiento de los atributos y estándares de calidad comprometidos en la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Fue completada y remitida la Relación de Oficinas Regionales y Municipales solicitada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para la actualización del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

Transversalización del Enfoque de Igualdad de Género

Acciones implementadas en el segundo trimestre.

El Comité de Transversalización de Género en la Administración Pública realizó las siguientes actividades:

- Se impartió la conferencia Agenda Legislativa para la Igualdad, impartida por el Ministerio de la Mujer, con una participación de 36 empleados.
- Se impartió la charla sobre Masculinidad Positiva, con una participación de 44 empleados.
- Se participó la conferencia Riesgos en Oficinas, impartida por el IDOPPRIL, con una participación de 82 personas.



2.5-Desempeño del Área de Comunicación

Acciones realizadas por comunicación

- Se brindaron 644 asistencias a través del INFO DIDA para un avance en el cumplimiento de la meta de un 29.27% en el tercer trimestre 2024.
- Se realizaron 3 ABC sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta de un 33.33% en el tercer trimestre 2024.
- Se enviaron 62 servicios de noticias a más de 3 mil usuarios por medios electrónicos, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 24.60% en el tercer trimestre 2024.
- Se publicaron 621 publicaciones en Facebook, Instagram y Tweets, respectivamente, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 25.87% en el tercer trimestre 2024.
- Se publicaron 6 Noti DIDA con informaciones y noticias digitales relacionadas con el SDSS, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 100 % en el tercer trimestre 2024.
- Se realizaron 3 boletines DIDA, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta de un 50 % en el tercer trimestre 2024.
- Se difundió 10 contenido educativo para promover los derechos y deberes de los afiliados al SDSS a través de Grupos de Whatsapp, Intranet, Página Web y medios de comunicación externos, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta de un 7.69% en el tercer trimestre 2024.
- Se realizaron más de 23,338 visualizaciones a la página web institucional desde diferentes países, para un nivel de avance



en el cumplimiento de la meta de un 27.45% en el tercer trimestre 2024.

- Se difundieron 12 programas DIDA en radio en los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) con noticias sobre las últimas novedades del SDSS y la participación de técnicos para orientar sobre seguridad social, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 23.07% en el tercer trimestre 2024.
- Se Reprodujeron 960 programas DIDA Radio en los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) con contenido de noticias sobre las últimas novedades del SDSS y participación de técnicos, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 32% en el tercer trimestre 2024.
- Participación de 3 técnicos y funcionarios en los diversos espacios de comunicación masivos para promover el SDSS y difundir los derechos y deberes de los afiliados, logrando avanzar en el cumplimiento de la meta en un 20% en el tercer trimestre 2024.



3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

3.1-Nivel de satisfacción con el servicio

Fue cerrada la Encuesta Cuatrimestral (mayo-agosto 2024) que mide el nivel de satisfacción de los servicios comprometidos en la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Fue abierta la Encuesta Cuatrimestral (septiembre -diciembre 2024) que mide el nivel de satisfacción de los servicios comprometidos en la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. La encuesta usará la plataforma Odoo, la cual tiene habilitado un módulo para aplicación de encuestas.

En el marco de la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), se elaboraron los informes siguientes:

- Informe de Resultados de los Atributos de Calidad Comprometidos en la CCC correspondiente al cuatrimestre mayo – agosto 2024.
- Informe con las Observaciones más Relevantes de los Comentarios, Quejas y Sugerencias expresadas por los afiliados a través de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Comprometidos en la CCC (cuatrimestre mayo – agosto 2024).
- Publicación en el portal web institucional del Nivel de Cumplimiento de los Atributos Comprometidos en la CCC en el cuatrimestre mayo – agosto 2024.

Se continuó el seguimiento de las sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas vía la *Encuestas de Satisfacción Servicios Comprometidos en la CCC*, con la identificación de los comentarios (sugerencias de mejoras asociadas al servicio) por parte de los afiliados y su posterior remisión a la Dirección de Orientación y Defensoría para su revisión y aplicación de medidas preventivas y/o correctivas en los casos que proceda.



Se continuó el monitoreo y seguimiento semanal a los compromisos de calidad por las diferentes vías de prestación de servicios de acuerdo a los atributos de: amabilidad, fiabilidad, profesionalidad accesibilidad y disponibilidad de la información comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) para el año 2024.

3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información

De las 15 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas 11 dentro de los plazos establecidos, 1 solicitud quedo pendiente y 3 fueron rechazadas

Cuadro 7

Solicitudes Atendidas por la oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Periodo Julio-Septiembre 2024				
Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	0	0	0
Electrónica	8	0	6	2
311	7	1	5	1
Otras	0	0	0	0
Total	15	1	11	3

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

3.3-Resultados mediciones del portal de transparencia

Las mediciones del portal de transparencia presentan un resultado de 91.73% al mes de junio del año 2024.



3.4-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas

Cuadro No.8

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Julio-Septiembre 2024	
Informaciones Generales del SDSS	Cantidad
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	1,624
Corrección de datos personales en el SUIR	423
Solicitud de inclusión de cedula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de edad	327
Solicitud de información sobre estatus de caso	128
Corrección de datos personales en el SUIR a menor de edad	98
Solicitud de reactivación en el SUIR	71
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	57
Solicitud de asignación de NSS a menor de Edad	21
Seguro Familiar de Salud (SFS)	
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos ambulatorios	385
Afiliación de manera irregular a una ARS	293
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos de Alto Costo	203
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS de procedimientos	133
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	106
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	84
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medios diagnósticos e imágenes	25
Denegación de Cobertura del Catálogo de Procedimientos	19
Traspaso realizado de manera irregular a una ARS	17
Denegación de Cobertura	16
Afiliación automática de manera irregular a una ARS	15
Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)	
Solicitud de Pensión solidaria por Vejez	1,853
Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto	289



Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Julio-Septiembre 2024	
Informaciones Generales del SDSS	Cantidad
Solicitud de pensión solidaria	122
Denegación de traspaso de CCI a reparto a beneficiarios de decreto especial	98
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes	94
Tardanza en entrega de la Pensión por vejez	56
Solicitud de pensión solidaria por Discapacidad	45
Tardanza en entrega de la Pensión solidaria	15
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	12
Sub total	6,629
Otros	181
Total	6,810

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

4-Principales acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las funciones propias de la institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:

La DIDA se suma a la Sensibilización contra el Cáncer de Mama

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), junto al Servicio Nacional de Salud realizaron el “Programa para la Detección Oportuna de Cáncer de Mama, Cervicouterino y Próstata” con el apoyo de la Primera Dama de La República y la ARS SENASA

El operativo fue organizado por la Dirección de Recursos Humanos de la Entidad y conto con el apoyo del Servicio Nacional de Salud (SNS), el cual desplegó unidades móviles en las instalaciones de nuestra sede central, ubicada en la Av. Tiradentes No. 33, Ensanche Naco.



La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) asistió al 3er Congreso Internacional de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.

Durante el evento, La Directora General destacó la importancia de la iniciativa de la DIGEIG, afirmando que la ética, la transparencia y la rendición de cuentas son pilares fundamentales de la DIDA desde el inicio de su gestión. “Apreciamos el esfuerzo de la DIGEIG con los entes públicos, lo cual refleja la voluntad del presidente Luis Abinader de asegurar un adecuado funcionamiento del tren gubernamental y de los servidores públicos”, comentó.

Además, la Directora General reafirmó su compromiso con estos principios al firmar el segundo compromiso ético, subrayando su dedicación a la integridad y la buena gobernanza en el país. Este congreso reúne a alrededor de 2,000 miembros de las diversas comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimientos Normativos del Estado y sus máximas autoridades ejecutivas, y se lleva a cabo del 23 al 25 de septiembre en Punta Cana.

DIDA saluda la designación del nuevo Superintendente de Salud y Riesgos Laborales

La Directora General de la DIDA participó en el acto de juramentación del nuevo Superintendente de Salud y Riesgos Laborales, Miguel Ceara Hatton. Durante el evento, la Directora General destacó la importancia de la Superintendencia en la supervisión y control del Seguro Familiar de Salud y los Riesgos Laborales, así como la constante interacción de la DIDA con esta entidad en beneficio de los afiliados al sistema.

El acto fue encabezado por el Ministro de Trabajo y Presidente del CNSS, quien aseguró que el trabajo en equipo entre las entidades del sistema permite que la ciudadanía disfrute de los beneficios establecidos en la Ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de la Seguridad Social.



Compromiso Ético con la Sociedad Dominicana

La Directora General de la DIDA, firmó su compromiso ético para el segundo mandato del Presidente Luis Abinader en presencia de Milagros Ortiz Bosch, Directora General de la Dirección de Ética e integridad Gubernamental (DIGEIG). Este compromiso busca garantizar: Transparencia y Ética, Declaración de Patrimonio, Acceso a la Información, Protección del Estado, Lucha contra la Corrupción.

Con este compromiso se reafirma nuestro deber de actuar con transparencia y responsabilidad, en beneficio de todos los dominicanos.

La Directora General de la DIDA participó en la toma de posesión del Presidente Constitucional Luis Abinader Corona para su segundo mandato

Durante su discurso de rendición de cuentas, el presidente reafirmó su compromiso con la reforma de la Ley de Seguridad Social, destacando los avances logrados en las últimas dos décadas desde la implementación del sistema de protección social. Abinader recordó que antes de esta ley, menos del 15% de los dominicanos tenía acceso a una pensión y menos del 20% a un seguro de salud, mientras que hoy la cobertura es prácticamente universal.

El Presidente Abinader anunció que, tras un proceso de diálogos, en 2024 su gobierno presentará una propuesta de reforma del sistema de seguridad social. Esta reforma buscará fortalecer el sistema actual, mejorar la calidad de la atención, ampliar la cobertura de servicios de salud, y reducir los gastos de bolsillo de los ciudadanos. Además, se propone extender la cobertura de seguro de salud a los pensionados, quienes son de los más necesitados de este tipo de protección.

Desde la DIDA, valoramos estas propuestas como un avance crucial en la protección social, garantizando un acceso más justo y oportuno a los servicios de salud para todos los ciudadanos. Reconocemos el rol del gobierno del Presidente Abinader en desarrollar un sistema de protección social inclusivo y robusto. La DIDA se mantiene firme en su compromiso de promover, defender y



monitorear los derechos de los afiliados, con la convicción de seguir trabajando por una protección social más equitativa y sostenible en este nuevo ciclo de gobierno.

La Directora General de la DIDA participó en el programa “Más Cerca”.

Durante la entrevista, informó a la población sobre los logros alcanzados por la entidad en el período de gobierno, encabezado por el Presidente Luis Abinader Corona.

Uno de los temas más destacados abordados fue la frecuencia de los casos que recibe la DIDA en materia de salud. Resaltó que, desde el inicio de su gestión en el año 2020, se han llevado a cabo defensorías para erradicar las malas prácticas en los centros de salud. Como cobros indebidos a los afiliados al sistema, en situaciones de emergencia, donde la ley establece que la cobertura es del 100%. Esto ha resultado en una mejora significativa de la atención en salud en nuestro país.

Además, en el ámbito de las pensiones, la Directora General habló sobre los Traspasos de AFP a Reparto. Esto facilitará que los servidores públicos opten por una pensión por vejez. Además, mencionó de las alianzas a nivel internacional, involucrando a organismos como la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) y la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) con la cual acabamos de graduar más de 150 técnicos y profesionales en el ámbito de defensoría de derecho en la seguridad social.

Directora General de la DIDA, participa en el Foro de COPARDOM sobre Pensiones

La Directora General de la DIDA, participó en el foro “Pensiones: pilar del bienestar y motor del desarrollo”, organizado por la Confederación Patronal de la República Dominicana (COPARDOM).

La Directora General de la entidad que defiende los derechos de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), subrayó la relevancia de eventos como este para analizar los avances, retos y desafíos del sistema de pensiones en la República Dominicana. Destacó la necesidad de seguir reforzando este pilar



esencial para asegurar el bienestar de los afiliados y fomentar el desarrollo económico de nuestro país.

Las palabras de apertura estuvieron a cargo de la Señora Laura Peña Izquierdo y Pedro Rodríguez, presidenta y vicepresidente ejecutivo de COPARDOM, respectivamente. Además, de contar con la participación de expositores como Francisco Torres, Superintendente de Pensiones; Kirsis Jáquez, presidenta de la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP); entre otros expertos en la materia. La actividad, además contó con la presencia del viceministro de trabajo Juan Estévez, el gerente general del SDSS, Edward Guzmán, Henry Fuentes, director ejecutivo de AFP Reservas, entre otras personalidades vinculadas al sistema de pensiones.

Reconocimiento al Presidente Luis Abinader por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social

El presidente de la República Luis Abinader anunció el compromiso de mejorar el Seguro Familiar de Salud (SFS) y solucionar las limitaciones que dificultan a los afiliados recibir las prestaciones y los beneficios concedidos por el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Abinader hizo el pronunciamiento al recibir una placa de reconocimiento de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) el pasado viernes durante la clausura del Primer diplomado Internacional de Defensoría de Derechos Ciudadanos de Seguridad Social impartido por esa entidad y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).

“Este es un gran honor, pero sobre todo un gran compromiso para seguir trabajando en desarrollar la seguridad social para que sea universal y los dominicanos reciban sus beneficios, se ha avanzado en la Seguridad Social, pero continuaremos trabajando en extender la Atención Primaria, en fortalecer la cobertura del Seguro de Salud, en los temas de pensiones y los cobros indebidos entre otros retos, para ir mejorando la calidad de los servicios a los dominicanos y dominicanas”.



Destacó que “nuestro objetivo es garantizar que cada ciudadano tenga acceso a servicios de salud de calidad, la implementación efectiva de la Atención Primaria en Salud es fundamental para lograrlo, este reconocimiento refleja los esfuerzos conjuntos del gobierno y la DIDA en la protección y defensa de los derechos de los afiliados,” destacó el mandatario en las palabras de agradecimiento por la distinción recibida.

El presidente agradeció a Gina Riaño el reconocimiento de la OISS extendiendo las gracias a la DIDA y los representantes de las organizaciones extranjeras y locales presentes. El reconocimiento no solo celebra los avances alcanzados en el país, sino que también refuerza la posición de la República Dominicana como un modelo de referencia en la región para la implementación de sistemas de seguridad social justos y efectivos.

Firma de Acuerdo Interinstitucional con Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)

Fue firmado un acuerdo interinstitucional entre la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), representada por su Directora General Carolina Serrata Méndez y la doctora Mónica Ayala, Directora del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), para replicar este modelo de orientación y defensa para todos los derechohabientes del seguro social en El Salvador. La secretaria general de la OISS, Gina Riaño Barón, actuó como testigo de honor de este momento histórico, destacó que este modelo ha transformado la gestión y protección de los derechos ciudadanos, contribuyendo a una mayor equidad y eficiencia en el sistema de seguridad social.

En las palabras de clausura del diplomado Carolina Serrata Méndez proporciono datos estadísticos institucionales que corroboran el impacto positivo de la DIDA en la atención y defensa de los afiliados del SDSS, destacando que en el período agosto de 2020 a junio de 2024, ésta Dirección General alcanzó importantes hitos en la protección y asesoría a los afiliados del SDSS.

Además, resalto que se brindaron más de 5.6 millones de asistencias y orientaciones en 17 provincias, lo que representa más del 30% del total histórico de asistencias en 23 años. La DIDA gestionó 125,266 quejas, resolviendo el 84% de los casos, y entregó 251,025



históricos de descuentos y 30,508 constancias de afiliación. Además, se realizaron 47,693 consultas médicas y se emitieron 30,220 cartas de no cobertura en el Plan de Servicios de Salud (PDSS), contribuyendo a la reducción de gastos de bolsillo para los afiliados.

La DIDA mejoró la eficiencia y accesibilidad de sus servicios, ofreció 144 mil 748 asistencias en línea, 80 mil 512 atenciones automáticas mediante IVR, tramitó 17 mil 475 solicitudes de pensiones solidarias y 6 mil 838 traspasos de AFP al Sistema de Reparto, impartió 72 talleres y 776 charlas de seguridad social impactando más de 20 mil personas.

La institución monitoreó 1,079 Prestadoras de Servicios de Salud con un notable nivel de satisfacción del 97%, abrió 6 nuevas oficinas, ha sido reconocida con premios nacionales a la calidad en tres años consecutivos, consolidándose como un modelo internacional de excelencia en la gestión de seguridad social y un verdadero orgullo para el país.



5-Anexos

Anexo 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Tipos de Seguros		
Julio - Septiembre 2024		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS	136,336	48.61%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	73,488	26.20%
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	69,094	24.64%
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	1524	0.54%
Total General	280,442	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Anexo 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Tipos de Seguros		
Julio - Septiembre 2024		
Tipos de Seguros	Cantidad	%
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)	2,651	38.93%
Informaciones Generales del SDSS	2,758	40.50%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	1,384	20.32%
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	17	0.25%
Total General	6,810	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 3

Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Julio-Septiembre Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Región Ozama					
Laboratorio Samuel (1)	16	2	18	0	Distrito Nacional
Laboratorio Samuel (2)	4	9	13	0	Distrito Nacional
Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)	3	7	10	0	Distrito Nacional
Ministerio de Salud Pública	9	19	28	10	Distrito Nacional
	32	37	69	10	
Región Cibao Norte					
ARS Primera	7	6	13	0	Santiago
Cigars Fuente	0	9	9	0	Santiago
Junta Distrital Canca La Reina	18	10	28	3	Santiago
	25	25	50	3	
Región Cibao Sur					
Distrito Judicial de la Vega	2	7	9	0	La Vega
Zona Franca Five Star	3	7	10	0	La Vega
Comedor Económico	1	14	15	1	La Vega
Politécnico Don Pepe Álvarez	20	13	33	0	La Vega
Clínica La Concepción	6	17	23	0	La Vega
	32	58	90	1	
Región Cibao Nordeste					
Hospital Alberto Gatreax	0	13	13	0	Samaná
Conversatorio en la Marina de Guerra	1	0	1	0	Samaná



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Julio-Septiembre Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Conversatorio Politécnico Profesora Natividad	1	0	1	0	Samaná
Farmacia Hidalgo	1	0	1	0	Samaná
Gobernación Provincial (Actores Sociales)	10	11	21	20	San Francisco de Macorís
	13	24	37	20	
Región Cibao Noroeste					
Hospital Dr José F. Peña Gomez	16	2	18	2	Valverde
Clínica Perpetuo Socorro	0	11	11	0	Valverde
	16	13	29	2	
Región Valdesia					
Junta de Vecinos Bendaño	20	25	45	45	San Cristóbal
Centro Tecnológico Comunitario	3	7	10	10	San Cristóbal
Instituto Nacional de la Aguja (INAGUJA)	2	13	15	15	San Cristóbal
Centro Comunal San José del Puerto	26	34	60	60	San Cristóbal
	51	79	130	130	
Región Enriquillo					
Sindicato de Trabajadores CNUS	9	3	12	3	Barahona
CPNA 55A y 55B, Sector Enriquillo	0	5	5	0	Barahona
Centro de Desarrollo Sostenible (CEDESO)	6	7	13	0	Bahoruco
Ayuntamiento Municipal Las Salinas	25	10	35	5	Barahona
CPNA 46A, Sector La Raqueta, Santa Cruz	1	12	13	0	Barahona
Iglesia Ebenezer Esperanza	3	12	15	6	Barahona
	44	49	93	14	



Charlas Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas Por Región: Periodo Julio-Septiembre Año 2024					
Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia
	Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
Región El Valle					
Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED) 1	14	0	14	0	Azua
Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED) 2	11	3	14	0	Azua
Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED) 3	10	0	10	0	Azua
Escuela El Memizo	18	8	26	0	Azua
	53	11	64	0	
Región Yuma					
Alianza Dominicana de Personas con Discapacidad (ADPD)	11	7	18	0	La Romana
Fundación Benzan	5	12	17	0	La Romana
Politécnico Mercedes Lázala Mejía (1)	23	19	42	0	La Romana
Politécnico Luis Heriberto Payan	23	33	56	0	La Romana
Patronato Pro Centro Comunal de Benerito	10	18	28	23	La Romana
Liceo Leonor Isabel Cabrera Reyes	10	19	30	0	La Romana
Liceo Leonor Isabel Cabrera Reyes	27	40	67	0	La Romana
Politécnico Mercedes María Lázala	11	39	50	0	La Romana
Liceo Secundario Consuelo Brito	18	50	68	0	La Romana
Liceo Secundario Consuelo Brito	19	27	46	0	La Romana
	157	264	421	23	
Región Higuamo					
Ayuntamiento Municipal de Guayacanes	1	12	13	0	San Pedro de Macorís
44	424	572	996	203	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 4

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Julio-Septiembre 2024	
Informaciones Generales del SDSS	Cantidad
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	1,624
Corrección de datos personales en el SUIR	423
Solicitud de inclusión de cedula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de edad	327
Solicitud de información sobre estatus de caso	128
Corrección de datos personales en el SUIR a menor de edad	98
Solicitud de reactivación en el SUIR	71
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	57
Solicitud de asignación de NSS a menor de Edad	21
Solicitud de baja en el SUIR por figurar en nómina de su ex empleador	8
Problemas con destino de aportes en pensión	7
Solicitud de baja en el SUIR	5
Solicitud de constancia de inscripción ante el SDSS por ser extranjero	4
Reporte de empresa por no registro ante la TSS	3
Tramite de asesoría legal sobre responsabilidad del empleador por daños y perjuicio	3
Solicitud de reactivación en el SUIR por ser extranjero	2
Tramite de asesoría legal sobre beneficios en el SDSS	2
Reverso de fondos	2
Reporte de empresa por no pago ante la TSS	2
Problemas con destino de aportes en salud	2
Sub-Total	2,789
Seguro Familiar de Salud (SFS)	
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos ambulatorios	385



Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Julio-Septiembre 2024	
Informaciones Generales del SDSS	Cantidad
Afiliación de manera irregular a una ARS	293
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos de Alto Costo	203
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS de procedimientos	133
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.	106
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	84
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medios diagnósticos e imágenes	25
Denegación de Cobertura del Catálogo de Procedimientos	19
Traspaso realizado de manera irregular a una ARS	17
Denegación de Cobertura	16
Afiliación automática de manera irregular a una ARS	15
Tramite de asesoría legal sobre seguro familiar de salud	11
Denuncia de PSS por práctica irregular en el servicio	7
Denegación de cobertura por parte de la ARS	7
Denegación de prestaciones contempladas en el fonamat	6
Denegación de reembolso por gastos médicos	6
Denegación de Cobertura del Catálogo de medicamentos ambulatorios	5
Cobro de diferencia por encima de lo establecido en internamiento	5
Denegación de Cobertura del Catálogo de medicamentos ambulatorios	5
Rechazo de solicitud de traspaso de una ARS a otra por estar en una ARS de autogestión institucional	4
Solicitud de reembolso por gastos médicos	3
Retraso en el pago de subsidio por lactancia	3
Denegación de exclusión de dependiente	3
Denegación de cobertura del catálogo de servicios por figurar sin dispersión a la ARS	3



Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Julio-Septiembre 2024	
Informaciones Generales del SDSS	Cantidad
Tramite de asesoría legal sobre seguro familiar de salud por limite y/o gradualidad de cobertura	2
Denegación de exclusión de dependiente directo por ser extranjero hijo de residentes legales	2
Retención de paciente en PSS	2
Cobro del depósito al afiliado en el internamiento	2
Denegación de exclusión de tercero en el núcleo familiar	2
Solicitud de gestión en autorizaciones de cobertura por ante la ARS	2
Tardanza en autorización de cobertura por parte de la ARS	2
Quejas insatisfacción en el servicio por entidades del SDSS (SFS/SRL)	4
Solicitud de reverso de traspaso de una ARS	7
Sub-Total	1,389
Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)	
Solicitud de Pensión solidaria por Vejez	1,853
Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto	289
Solicitud de pensión solidaria	122
Denegación de traspaso de CCI a reparto a beneficiarios de decreto especial	98
Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes	94
Tardanza en entrega de la Pensión por vejez	56
Solicitud de pensión solidaria por Discapacidad	45
Tardanza en entrega de la Pensión solidaria	15
Denegación de pensión solidaria por vejez	9
Denegación de traspaso de CCI a reparto	7
Tardanza en entrega de la Pensión solidaria por vejez	6
Tramite de Asesoría Legal sobre SVDS Respecto a traspaso de CCI a Reparto	5
Solicitud de pensión solidaria por ser madre soltera con hijos	3
Denegación de traspaso de CCI a reparto por haber accedido a la cesantía por edad avanzada	3



Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Causas	
Julio-Septiembre 2024	
Informaciones Generales del SDSS	Cantidad
Traspaso realizado de manera irregular	3
Solicitud de transferencia de fondos y/o devolución de aportes de reparto por haber sido pensionado o encontrarse activo en el sector privado	3
Denegación de devolución de aporte	2
Denegación de traspaso de CCI a reparto por falta de requisitos legales	2
Denegación de traspaso de CCI a reparto por haber accedido a la devolución de los aportes	2
Solicitud de transferencia de fondos y/o devolución de aportes de reparto	2
Solicitud de Traspaso de Reparto a CCI	1
Sub-Total	2,620
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	12
Solicitud de cobertura exgratia y/o concesión de cobertura por parte de la ARLSS	3
Denegación de las prestaciones por accidente en trayecto en especie	1
Denegación de pensión por discapacidad a través de SRL	1
Sub-Total	17
	6,810

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

