

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)

MAYO - AGOSTO 2026

Septiembre, 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 Puntos GOB.

Asistencia Telefónica

809-472-1900 Opción 4

Servicios en Línea WEB

www.dida.gob.do

Correo Electrónico

info@dida.gob.do

Representante de Acceso a la Información (RAI)

(809) 262-1900 Ext. 2027

rai@dida.gob.do

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
- Cartas Físicas.
- 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



OFICINA Sede Principal
Torre de la Seguridad Social
Presidente Antonio Guzmán
Santísima Cruz, Santo Domingo Oeste
L-V 8 a.m. a 5 p.m. / Sábado 8 a.m. a 1 p.m.
T: 809-472-1900
Correo: info@dida.gob.do
Puntos GOB OGIC
Megacentro (Av. San Vicente de
Paul esquina Carretera Mella)
L-V 8 a.m. a 5 p.m. / Sábado 8 a.m. a 1 p.m.
Punto GOB Express
Parada de la Cultura, Calle Marginal Las
Américas / L-V 8 a.m. a 3 p.m.
Puerto Plata
Calle 12 de Julio #21 esq. Padre
Custodio / T. 809-861-9443
Santiago de los Caballeros
Av. Benito Muciños #30, Centro
Histórico / T. 809-573-0246
La Vega Real
Calle Duarte con esq. Monasterio
Fiscal / T. 809-542-3793
Man. Valverde
Calle Sánchez #41, Plaza Celdera
Módulo 9 / T. 809-574-8888

RECIBE EN ESTE
Aguada
Calle Dr. Armando Aybar #18, T. 809-521-2200
Bachajon
T. 809-327-9299
Barrabona
Calle Duarte #4 esq. Duarte, T. 809-478-0976
Bávaro
Av. España, plaza El Tronco, T. 809-812-0748
San Pedro de Macoris
Av. Independencia #98, sector
Villa Vidueira / T. 809-349-3171
La Romana
Av. Gregorio Luperón #13, 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.

Coordinación de Calidad info@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 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 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 monitoriza 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, asesoría, 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. 10090 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 27 de febrero de 2020.

• Ley Núm. 43-07 que crea el Sistema Nacional de Salud (Ley General de Salud), promulgada el 08/03/2007.

• Reglamento Interno de la DIDA aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) mediante resolución Núm. 78-05 /J/ 26/06/03.

Inclusión

La entrega 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.
- ✓ Purgones para embarazadas y lactantes.
- ✓ Iluminación adecuada a las necesidades de los usuarios.
- ✓ Señalización de emergencia en una parte lateral.
- ✓ Bado para uso de ciudadanos.
- ✓ Dos ascensores con capacidad para 6 personas cada uno.
- ✓ Fachadas internas seguras.
- ✓ Señalización 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 los 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.
- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de emplear maneras 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	Fiabilidad	Accesibilidad
La DIDA se compromete a tratar a los ciudadanos con consideración 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 personas que ofrecen.	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, eficacia y eficiencia.	La institución se asegura de que los ciudadanos reciban la información requerida de manera oportuna.

Compromisos de Calidad

Servicio	Atributo	Estándares	Indicador
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Presencial)	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Atención Telefónica)	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Correo Electrónico/ Redes Sociales)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Asignación de NNA a Mayores de Edad. (Correo Electrónico)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Carta de No Cobertura (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de Faltas (Presencial)	Tiempo de Respuesta	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
	Disponibilidad de Información	13 95% de los usuarios encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos	% de usuarios Encuentran la información que necesitan en un tiempo menor a 5 minutos
Solicitud de Certificación de			

Atributos de Calidad



Resultados de los Atributos de Calidad Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) Mayo - Agosto 2026

DIDA



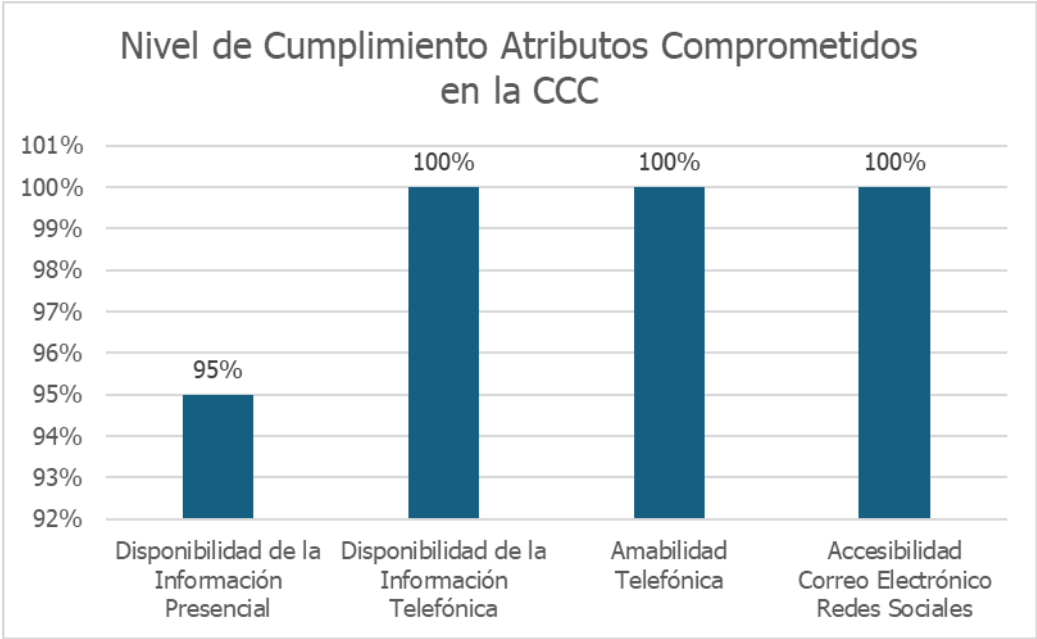
**Dirección General de Información
y Defensa de los Afiliados a la
Seguridad Social**

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 2do. Cuatrimestre 2026.

Atributo	Vía Prestación del Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción	
			Satisfecho	Insatisfecho
Disponibilidad de la Información	Presencial	95%	95%	5%
Disponibilidad de la Información	Telefónica		100%	0%
Amabilidad	Telefónica		100%	0%
Accesibilidad	Correo Electrónico Redes Sociales		100%	0%

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio:

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



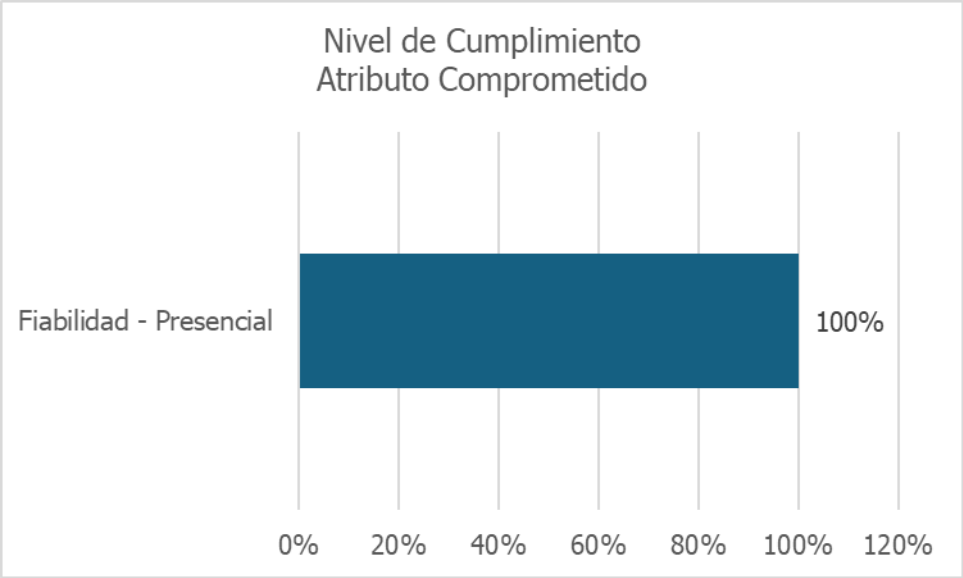
Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2do. Cuatrimestre 2026.

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

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio:

Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones



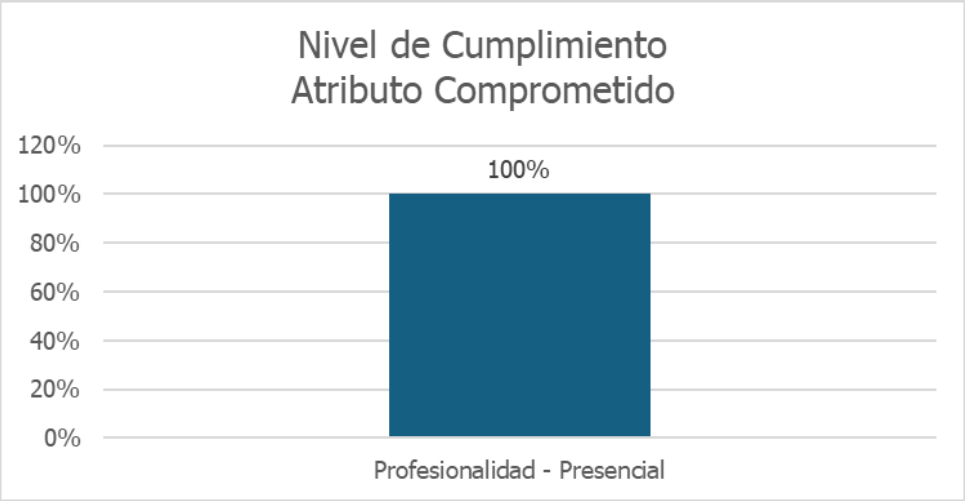
Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2do. Cuatrimestre 2026.

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

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio:

Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones



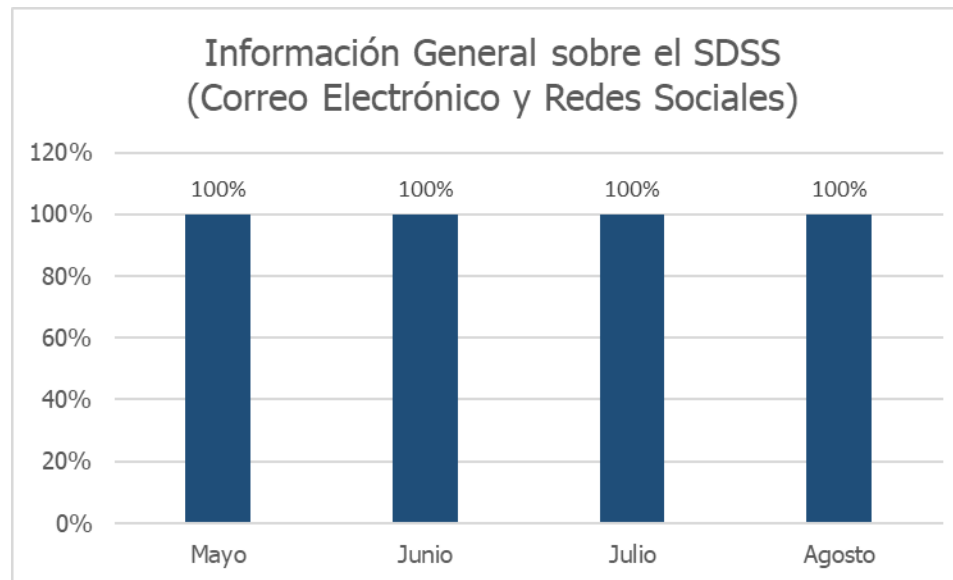
Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2do. Cuatrimestre 2026.

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) Mayo - Agosto 2026



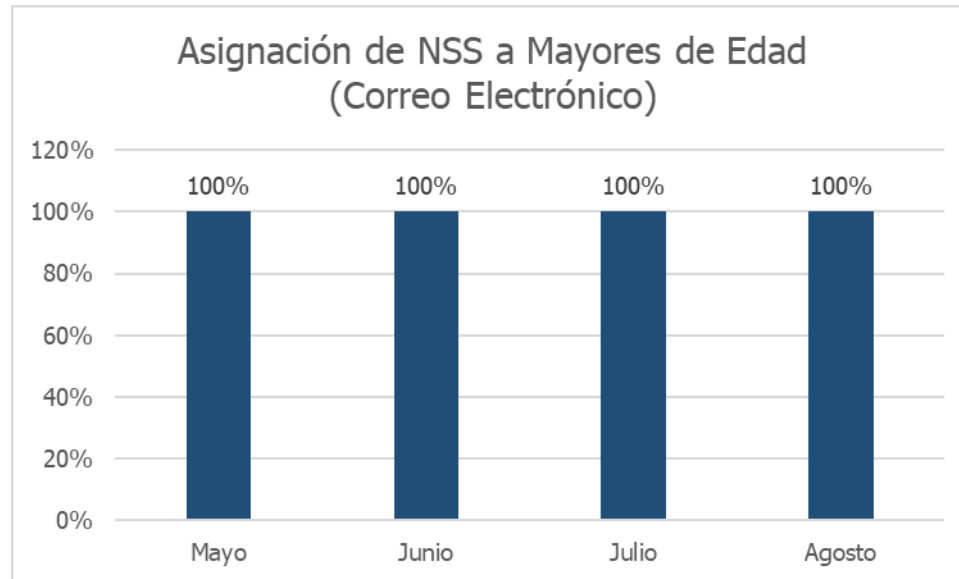
Nivel de Cumplimiento del Tiempo de Respuesta del Servicio: Solicitud de Información General sobre el SDSS



Fuente: Base de Datos SISAA Mayo - Agosto 2026.



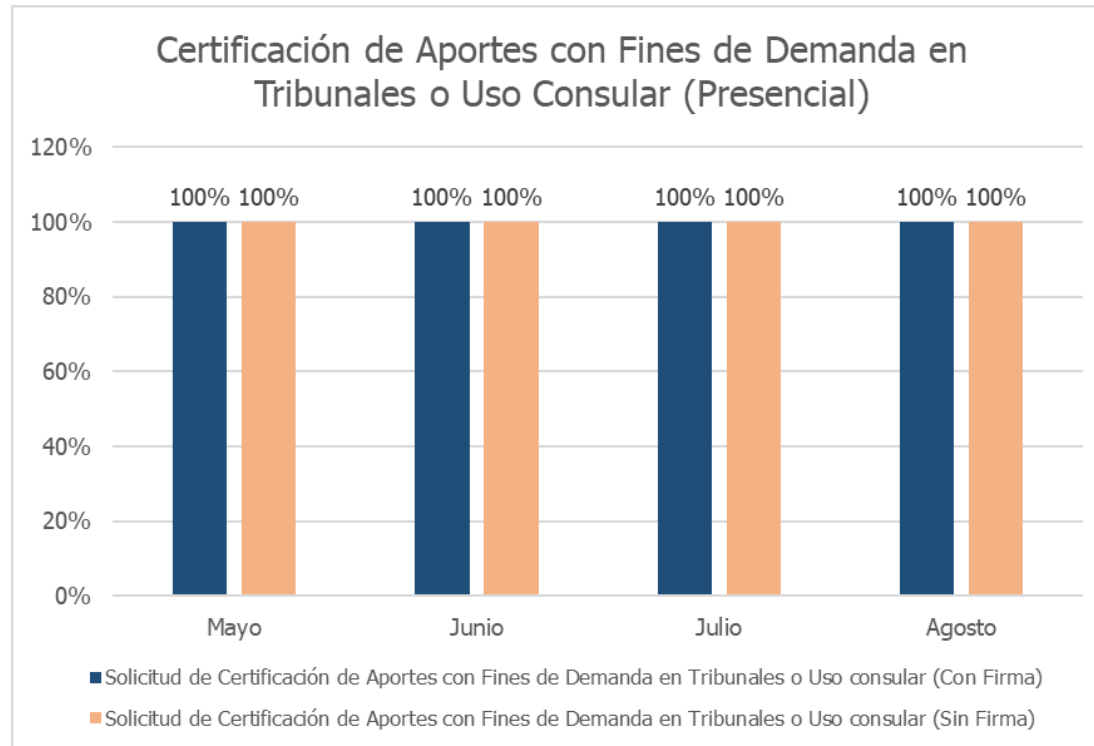
Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: **Asignación de NSS a Mayores de Edad**



Fuente: Base de Datos SISAA Mayo - Agosto 2026.



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 Mayo - Agosto 2026.



Resultados Quejas y Sugerencias Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) Mayo – Agosto 2026



Quejas y Sugerencias de los Usuarios

Durante la encuesta de satisfacción correspondiente al cuatrimestre mayo - agosto de 2026, se recopilaron 21 comentarios de los/as usuarios/as. Los resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Comentarios positivos (38%/8 opiniones): Destacan la satisfacción general con el servicio recibido, resaltando atributos como la excelencia, la amabilidad, la rapidez y la claridad en la atención;

Casos no aplicables (38%/8 opiniones): Presentan situaciones particulares que no corresponden de manera directa a temas o competencias de la institución; y

Quejas sobre el servicio (24%/5 opiniones): Expresan inquietudes relacionadas principalmente con los tiempos de espera y de respuesta en casos específicos.

En general, estos resultados reflejan un balance positivo en la percepción de los servicios ofrecidos por la institución. Asimismo, reafirman el compromiso institucional con la atención oportuna, la claridad en los procesos y la mejora continua en las áreas de oportunidad detectadas.