



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)

Junio 2024  
Edición No.43

# ABC

## Sistema Dominicano de Seguridad Social

*La gente quiere saber sobre*

# El proceso de Quejas y Reclamos ante la DIDA

[www.dida.gov.do](http://www.dida.gov.do) / [info@dida.gov.do](mailto:info@dida.gov.do)

didardo dida\_rdo /didard1





*La gente quiere saber sobre*

# **El proceso de Quejas y Reclamos ante la DIDA**



# El proceso de Quejas y Reclamos ante la DIDA

## Introducción:

La Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) es una entidad clave dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), establecida por la Ley 87-01. Su propósito fundamental es ofrecer apoyo y orientación a los afiliados del sistema, así como garantizar la defensa de sus derechos e intereses.

Como entidad, la DIDA cuenta con un presupuesto propio, definido por la Ley 13-20 y personalidad jurídica, lo que le permite realizar sus funciones de manera eficiente y efectiva. Su rol incluye promover el conocimiento del SDSS entre los afiliados, proporcionar información detallada sobre sus derechos y deberes, y gestionar tanto reclamaciones como quejas presentadas por los usuarios del sistema.

La DIDA se encarga de recibir y tramitar reclamaciones y quejas relacionadas con los servicios ofrecidos por Administradoras de Servicios (AFP, ARS, PSS, SENASA, IDOPPRIL) y otras entidades dentro del SDSS. Además, asesora a los afiliados en sus recursos y procedimientos, realiza estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios, y ofrece información general a través de diversos canales como campañas publicitarias, charlas y material educativo.

El proceso de reclamación ante la DIDA está claramente definido: los afiliados pueden presentar sus quejas y reclamaciones por diversas vías, y la DIDA se encarga de darle seguimiento, asegurando una resolución adecuada, hasta la solución final. En caso de que las reclamaciones no sean resueltas a nivel administrativo, la DIDA gestiona procedimientos de mediación y, si es necesario, lleva los casos a los tribunales.

La DIDA también juega un papel crucial en la evaluación continua de la calidad de sus servicios mediante la implementación de instrumentos de monitoreo y evaluación. Todo esto se realiza con el objetivo de mejorar el sistema y asegurar que los afiliados reciban un servicio justo y eficiente.



## ¿Qué es la DIDA?

La DIDA es la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social. Es el sensor del Sistema Dominicano de Seguridad Social, asiste a todos los dominicanos y residentes legales en el país.

Es una entidad pública autónoma y descentralizada, adscrita al Ministerio de Trabajo, dotada de personalidad jurídica, a cargo de la provisión de información y gestión de reclamos y quejas de los afiliados.

Los beneficiarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) tienen el derecho de ser asistidos por la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) en todos los servicios que sean necesarios para hacer efectiva su protección. Esta asistencia incluye información sobre sus derechos, deberes, recursos e instancias amigables y legales, formulación de querrelas y demandas, representación y seguimiento de casos, entre otros

## ¿Cuáles son las funciones principales de la DIDA?

Promueve, educa, informa y orienta a las personas sobre el SDSS. Además, asesora, defiende y acompaña a los afiliados hasta la resolución final de sus casos.

Monitorea la entrega de prestaciones y la calidad de los servicios en salud, pensiones y riesgos laborales, para que los afiliados tomen decisiones acertadas sobre las ARS, AFP y el IDOPPRIL.

Dentro de las funciones de la DIDA incluyen, recibir y tramitar reclamaciones y quejas y ofrecer información general, y gestionar defensa individual y colectiva.

## ¿Qué diferencia existe entre una reclamación y una queja??

Una **reclamación** es un requerimiento formal del afiliado para que se reconozcan sus derechos por parte de las Administradoras de Servicios. Una **queja** es una acusación sobre una acción u omisión del prestador en una reclamación.

## ¿Cómo pueden los afiliados presentar una reclamación ante la DIDA??

Los afiliados pueden presentar una reclamación de manera personal en las 16 oficinas de la DIDA, por la página web. [www.dida.gob.do](http://www.dida.gob.do) portal “Burocracia Cero” [www.gob.do](http://www.gob.do) correo electrónico [www.info@dida.gob.do](mailto:www.info@dida.gob.do) y [ssl@dida@gob.do](mailto:ssl@dida@gob.do), teléfono 809-472-1900 Opción 4 o redes sociales @DIDARDo. La reclamación debe presentarse dentro de los noventa días siguientes a los hechos que la originan.

## ¿Qué información debe contener el formulario de reclamación?

El formulario debe incluir: nombre del reclamante, número de identificación de la Seguridad Social, cédula de identidad, dirección, teléfono, Administrador de Servicio, institución o prestadora de servicio objeto de la reclamación, y una descripción concreta del hecho.

## ¿Qué pasos sigue la DIDA después de recibir una reclamación?

La DIDA asigna un número a la reclamación y la envía al Administrador de Servicios correspondiente, que debe responder en un plazo de cinco días. El reclamante tiene quince días para valorar la respuesta.



### **¿Qué sucede si la Administradora de Servicios no responde a la reclamación?**

Si la Administradora de Servicios no responde a la reclamación en el plazo estipulado o si la respuesta proporcionada no satisface al reclamante, la DIDA escalará el caso a las Superintendencias de Pensiones y/o de Salud y Riesgos Laborales, según corresponda, para su revisión y resolución final.

Si tanto la DIDA como el afiliado no están conformes con la respuesta proporcionada por la Superintendencia, la DIDA elevará el caso al órgano rector del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS). En caso de que la resolución a través del CNSS no sea satisfactoria, la Ley 13-20 confiere a la DIDA personalidad jurídica, permitiéndole representar al afiliado de manera gratuita ante el tribunal competente hasta la resolución final del caso.

### **¿Qué es el Registro de la DIDA?**

La DIDA cuenta con una base de datos integral en la que se registran de manera detallada todas las asistencias, quejas y reclamaciones. Esta base de datos incluye tanto las reclamaciones que se han resuelto administrativamente mediante acuerdos entre las partes, sin necesidad de confrontaciones directas, como aquellas que requieren un seguimiento continuo hasta su resolución final, en conformidad con lo estipulado en la Ley 87-01. La base de datos permite un seguimiento exhaustivo del estado de cada reclamación, facilitando la gestión y asegurando que se cumplan los plazos y procedimientos establecidos para resolver cada caso de manera eficiente y transparente.

### **¿Cómo se manejan las reclamaciones que no pueden ser conciliadas directamente?**

Para las reclamaciones no conciliadas directamente, la DIDA organiza una reunión de mediación entre las partes involucradas. El acuerdo alcanzado en la mediación tiene carácter vinculante.

### **¿Qué plazos deben cumplirse para la presentación y resolución de reclamaciones?**

Las reclamaciones deben presentarse dentro de noventa días después de los hechos. La DIDA debe responder en quince días laborables, y las instituciones del SDSS tienen diez días laborables para responder a los requerimientos de la DIDA.

### **¿Qué rol juega el mediador en la DIDA?**

El mediador, designado por la DIDA, facilita la reunión de mediación entre las partes en conflicto, explicando sus deberes y derechos y buscando un acuerdo. El acta resultante del proceso de mediación tiene efectos vinculantes.

### **¿Qué ocurre si una de las partes no asiste a la reunión de mediación?**

Si una de las partes no asiste a la reunión sin previo aviso, el mediador levantará un acta. La no asistencia de la Administradora de Servicios se considera como reclamación no conciliada, y la no asistencia del reclamante se considera como archivo provisional.

### ¿Cómo puede un afiliado obtener información sobre sus derechos y deberes?

Un afiliado puede obtener información visitando las oficinas de la DIDA, llamando por teléfono, enviando correos, o consultando la página web de la DIDA. También se proporciona material informativo en las oficinas y a través de organizaciones de la sociedad civil.

### ¿Qué debe hacer un afiliado si no puede presentar una reclamación personalmente?

Si un afiliado no puede presentar una reclamación personalmente, puede hacerlo de manera personal en las 16 oficinas de la DIDA, por la página web. [www.dida.gob.do](http://www.dida.gob.do) portar “Burocracia Cero” [www.gob.do](http://www.gob.do) correo electrónico [www.info@dida.gob.do](mailto:www.info@dida.gob.do) y [ssl@dida.gob.do](mailto:ssl@dida.gob.do), teléfono 809-742-1900 Opción 4 o redes sociales @DIDARDo. También puede

ser representado por un abogado o mandatario con poder formal.

### ¿Qué servicios ofrece la DIDA de manera gratuita a los afiliados?

La DIDA ofrece información, orientación y recepción de quejas y reclamaciones de manera gratuita, además de otros servicios. No es necesario presentar mandatarios, aunque el afiliado puede ser representado si así lo desea.

### ¿Qué instrumentos utiliza la DIDA para evaluar la calidad de sus servicios?

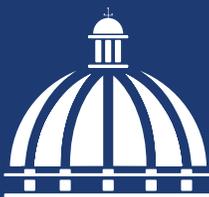
La DIDA dispone de buzones y formularios tanto digitales como físicos en cada una de sus oficinas para que los afiliados puedan evaluar la calidad de los servicios. Los formularios recibidos se procesan y analizan cuidadosamente con el objetivo de identificar áreas de mejora y optimizar la calidad del servicio proporcionado.

## NUESTROS SERVICIOS

¡Solicítalos! A través de la Página web:

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

- Constancia de Cobertura de Salud.
- Asignación de NSS a Mayores de Edad.
- Asignación de NSS a Menores de Edad.
- Corrección de Datos Personales en la Base de Datos del SDSS.
- Reclamación, denuncias y quejas sobre el SDSS.
- Constancia de Afiliación en el Seguro de Salud.
- Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones.
- Certificación de Aportes al SDSS.
- Historial de Aportes al SDSS no válido para demanda.
- Certificación de Aportes al SDSS con fines de apostillamiento.
- Solicitud de Traspaso de Afiliación de Cuenta De Capitalización Individual al Sistema de Reparto.
- Trasnferencia de Afiliación de Reparto a Cuenta de Capitalizacion Individual
- Certificación de Hora y Fecha de Registro al SDSS.
- Información y Orientación General sobre el SDSS.
- Asesoría Legal sobre el SDSS.
- Capacitación sobre el SDSS.
- Operativos de Orientación y Defensoría.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

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

Si necesita ampliar estas y otras informaciones sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) puedes acceder al “Manual de Preguntas y Respuesta”  
Oficina principal: Av. Tiradentes #33, Torre de la Seguridad Social Presidente  
Antonio Guzmán Fernández

- Tel.: (809) 472-1900 • Correo electrónico: [info@dida.gob.do](mailto:info@dida.gob.do)
- Página Web: [www.dida.gob.do](http://www.dida.gob.do) • Burocracia Cero: [www.gob.do](http://www.gob.do)
  - Centro de Atención Ciudadana puntos GOB OGTIC \*462
- Redes sociales:    [didardo](#)  [dida\\_rdo](#)  [/didard1](#)