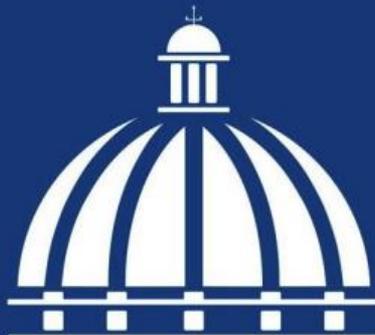




CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

RESULTADOS
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC)
ENERO-ABRIL 2024



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)

3ra. Versión Carta Compromiso al Ciudadano

Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Asistencia Presencial
En todas las oficinas de la DIDA, sede principal, oficinas provinciales y Punto GOB.

Asistencia Telefónica

☎ 809-472-1900 Opción 4

Servicios en Línea WEB

www.dida.gob.do

www.eobdo

Correo Electrónico

info@dida.gob.do

Representante de Acceso a la Información (RAI)

☎ (809) 266-1900 Ext. 2027

oai@dida.gob.do



Direcciones y Datos de Contacto

REGION OCCIDENTAL
SANTO DOMINGO
OFICINA Sede Principal
Torre de la Seguridad Social
Presidente Antonio Guzmán
Fernández, Av. Troncales No. 33
Escañón Naco
T: 809-778-1900
Correo: info@dida.gob.do
L-V: 8:30 a.m. a 4:00 p.m.

REGION CENTRAL
SANTO DOMINGO
Punto GOB OPTIC
Megaevento (en: San Vicente de
Paul esquina Carretera Mella)
L-V: 8:30 a.m. a 4:00 p.m.

REGION NOROCCIDENTAL
SANTO DOMINGO
Santiago de los Caballeros
Av. Benito Méndez 400, Centro
Histórico, / T. 809-378-0126

REGION NOROCCIDENTAL
SANTO DOMINGO
La Vega Real
Calle Duarte east esq. Manuel
Fanal, / T. 809-248-3793

REGION NOROCCIDENTAL
SANTO DOMINGO
Man, Valverde
Calle Sánchez #41, Plaza Calma
módulo 9, / T. 809-272-0888

REGION SUR
SANTO DOMINGO
Azua
Calle Dr. Armando Aybar #82,
T. 809-531-2200

REGION SUR
SANTO DOMINGO
Bahoruco
T. 809-597-9992
dibahoruco@dida.gob.do

REGION SUR
SANTO DOMINGO
San Pedro de Macoris
Av. Independencia #98, sector
Villa Velázquez, / T. 809-539-3171

REGION SUR
SANTO DOMINGO
La Romana
Av. Olegario Lapeña #13, Centro
de la Ciudad, / T. 809-812-4748

Unidad responsable de la Carta Compromiso
Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo
Institucional y Calidad en la Gestión.
☎ 809-266-1900 ext. 2268 y 2225
Horario de atención: L-V: 8:30 a.m. a 4:00 p.m.



El Programa 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, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la
confianza entre el ciudadano y el Estado.

DIDA
COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Gestión, Transparencia, Integridad.

**GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA**

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

MISIÓN
Resguardar el derecho de las personas a la Seguridad Social en todas las etapas de la vida a través de la promoción, información, educación, monitoreo, ejercicio de 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 tres (3) de junio de 2015. Gaceta Oficial No. 10065 del 10 de julio de 2015.

• Ley Núm. 89-01, del 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. 10970 del 07 de febrero de 2020.

• Ley Núm. 47-01 que crea el Sistema Nacional de Salud (Ley General de Salud), promulgada el 08/03/2001.

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

**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

Período de vigencia: Diciembre 2023 - Diciembre 2025
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 monitorea la entrega de las prestaciones y la información proporcionada a los usuarios.

La entidad también se dedica a estudiar la calidad y oportunidad de los servicios de salud, pensiones y riesgos laborales, y divulga los resultados para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas sobre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPROL), que son las instancias encargadas de administrar los riesgos.

Misión

Resguardar el derecho de las personas a la Seguridad Social en todas las etapas de la vida a través de la promoción, información, educación, monitoreo, ejercicio de 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 tres (3) de junio de 2015. Gaceta Oficial No. 10065 del 10 de julio de 2015.

• Ley Núm. 89-01, del 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. 10970 del 07 de febrero de 2020.

• Ley Núm. 47-01 que crea el Sistema Nacional de Salud (Ley General de Salud), promulgada el 08/03/2001.

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

Inclusión

La estrategia de acceso a los servicios de la DIDA está diseñada y orientada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos que requieren sus servicios. Estos se ofrecen en 17 oficinas distribuidas en diferentes ubicaciones del país y 4 Centros de Atención Presencial al Ciudadano o Punto GOB de la OGTIC que facilitan el acceso a la información y asistencia en materia de seguridad social.

La Sede Principal dispone de

- ✓ Rampa para discapacitados.
- ✓ Parquear para discapacitados.
- ✓ El área de asistencia a los ciudadanos se encuentra ubicada en el primer piso, inmediatamente entra al edificio.

- ✓ Baño para uso de ciudadanos.
- ✓ Don asientos con capacidad para 6 personas cada uno.
- ✓ Escaleras internas seguras.
- ✓ Escalera de emergencia en una parte lateral.

Deberes de los ciudadanos y/o Afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social

- Presentarse en la DIDA con la documentación requerida.
- Colaborar proporcionando los datos que se leen solicitados para el desarrollo y gestiones de su caso.
- Denunciar cualquier maltrato recibido por parte del personal de servicio.
- Denunciar cualquier acto de corrupción observado o del que haya sido víctima 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 maniobras 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 La DIDA se compromete a tratar a los ciudadanos con consideración y respeto al momento de solicitar sus servicios.	Fiabilidad La DIDA se compromete a brindar información y asesoramiento preciso y confiable, garantizando la veracidad de los datos y procesos que ofrecen.	Accesibilidad La institución se esfuerza por ofrecer facilidades a los ciudadanos para obtener el servicio y comunicarse con ellos.
Tiempo de respuesta La DIDA se esfuerza por atender las consultas y solicitudes en un tiempo establecido, evitando demoras innecesarias.	Profesionalidad La DIDA se enfoca en desempeñar su trabajo con seriedad, honestidad, eficiencia y eficacia.	Disponibilidad de la información La institución se asegura de que los ciudadanos reciban la información requerida de manera oportuna.

Compromisos de Calidad

Servicio	Atributo	Estandares	Indicador
Solidez de Información General sobre el SDSS (Presencial)	Disponibilidad de Información	El 95% de los usuarios encuestados expresan que la información está disponible	% de usuarios Encuestados Satisfechos con la Accesibilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solidez de información general sobre el SDSS (Asistencia telefónica)	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que fueron atendidos cortésmente	% de usuarios Encuestados Satisfechos con la Amabilidad brindada, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solidez de Información General sobre el SDSS (Asistencia telefónica)	Disponibilidad de Información	El 95% de los usuarios encuestados expresan que la información está disponible	% de usuarios Encuestados Satisfechos con la Accesibilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solidez de Información General sobre el SDSS (Ultravioleta/ Redes Sociales)	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de información General por correo electrónico son atendidas en un plazo menor o igual a 4 días laborales	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solidez de Información General sobre el SDSS (Ultravioleta/ Redes Sociales)	Accesibilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que los facilitó recibir el servicio solicitado	% de usuarios Encuestados Satisfechos con la Accesibilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solidez de Asignación de NSS a Mayores de Edad. (Correo Electrónico)	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de NSS son atendidas en un plazo menor o igual a 4 días laborales	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solidez de Carta de No Cobertura (Presencial)	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de Carta de No Cobertura son atendidas en un plazo menor o igual a 4 días laborales	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solidez de Certificaciones de Aperturas con Fines de Demanda en Tolucales a Uso Consular. (Presencial)	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes con firmas automatizadas son atendidas en un plazo menor o igual a 4 días laborales y en un plazo menor o igual a 10 días laborales en firmas físicas	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solidez de Certificaciones de Aperturas con Fines de Demanda en Tolucales a Uso Consular. (Presencial)	Amabilidad	El 95% de los usuarios encuestados expresan que fueron atendidos cortésmente	% de usuarios Encuestados Satisfechos con la Amabilidad brindada, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solidez de Afiliación en el Seguro de Pensiones (Presencial)	Fiabilidad	El 90% de los usuarios encuestados expresan que el servicio recibido fue acertado	% de usuarios Encuestados Satisfechos con la Fiabilidad, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solidez de Afiliación en el Seguro de Pensiones (Presencial)	Profesionalidad	El 90% de los usuarios encuestados califican como "bueno" o "muy bueno" el conocimiento del personal que les atendió, según la encuesta aplicada cada 4 meses.	% de usuarios encuestados que califican de "satisfactorio", "bueno" o "muy bueno" la profesionalidad del personal que les atendió, según la encuesta aplicada cada 4 meses.

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

ATRIBUTOS DE CALIDAD



RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC) ENERO - ABRIL 2024



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.



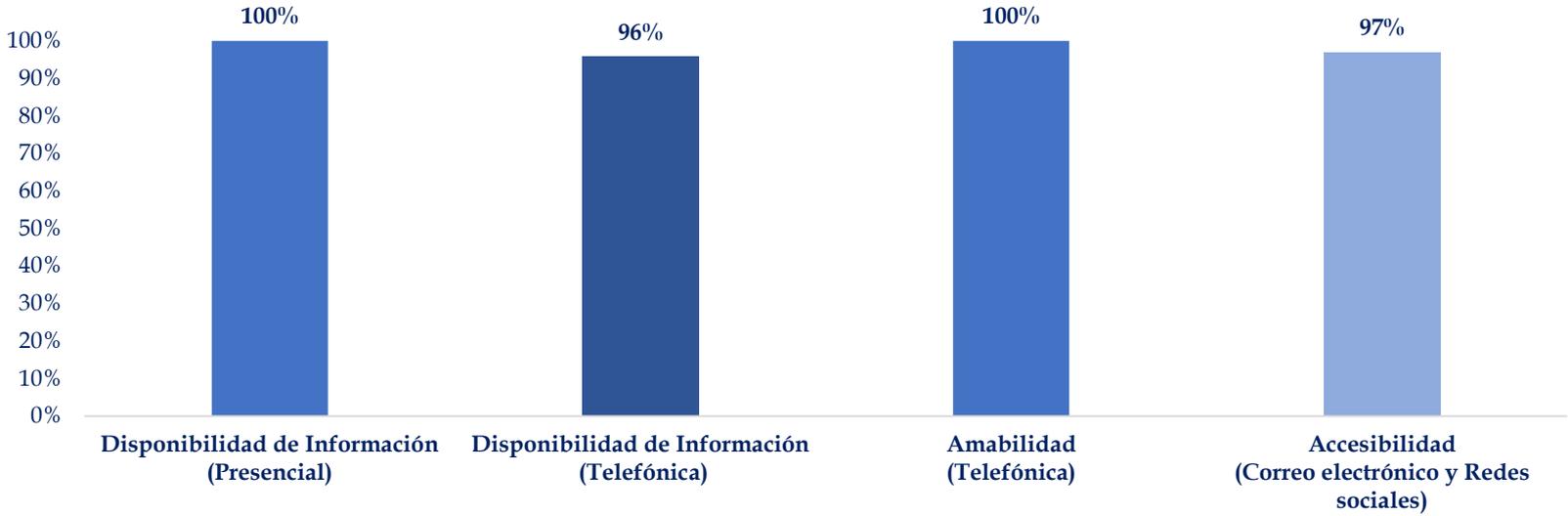
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud de Información General sobre SDSS

Nivel Cumplimiento Atributos Comprometidos en CCC



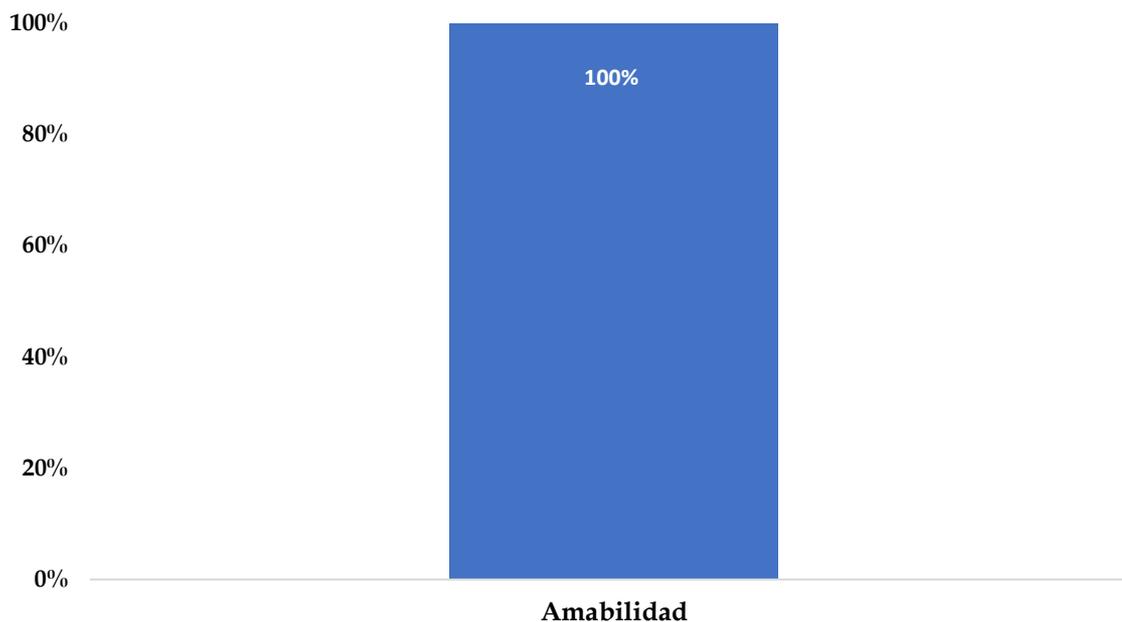
Atributo	Vía Prestación del Servicio	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo comprometido
			Satisfecho	Insatisfecho	
Disponibilidad de Información	Presencial	95%	97%	3%	100%
Disponibilidad de Información	Telefónica		91%	9%	96%
Amabilidad	Telefónica		100%	0%	100%
Accesibilidad	Correo Electrónico y Redes Sociales		92%	8%	97%

Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los servicios (enero- abril 2024)

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular

Nivel Cumplimiento del atributo *Amabilidad*

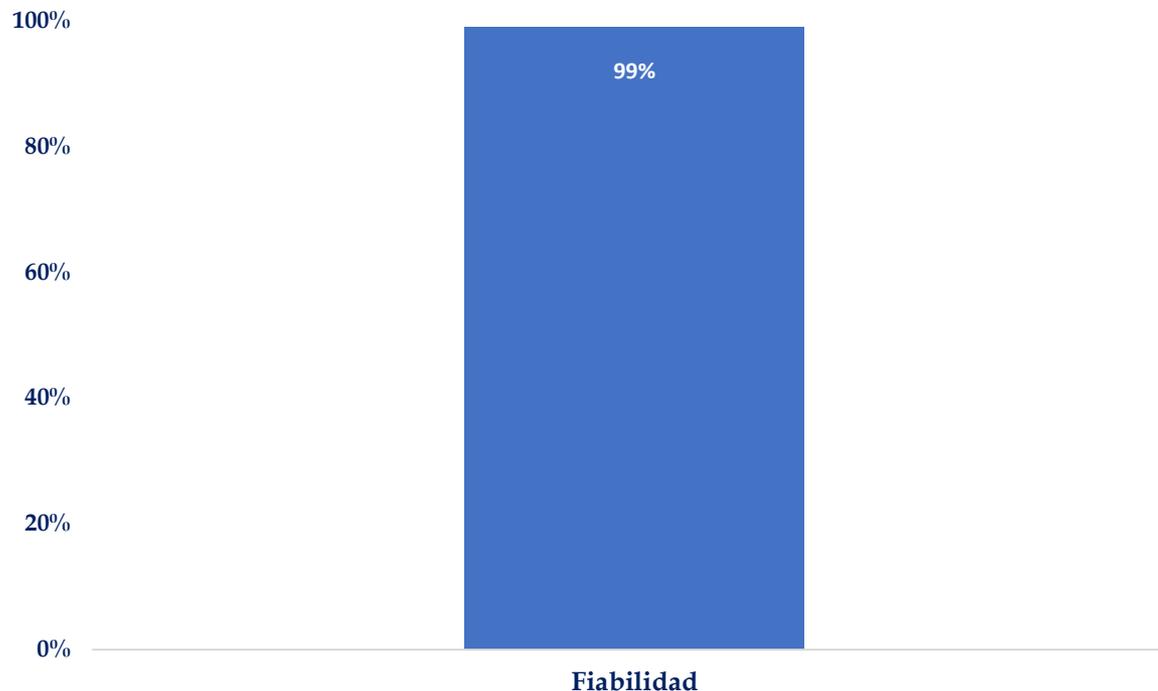


Atributo	Vía prestación	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo
			Satisfecho	Insatisfecho	
Amabilidad	Presencial	95%	100%	0%	100%

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones

Nivel Cumplimiento del atributo *Fiabilidad*

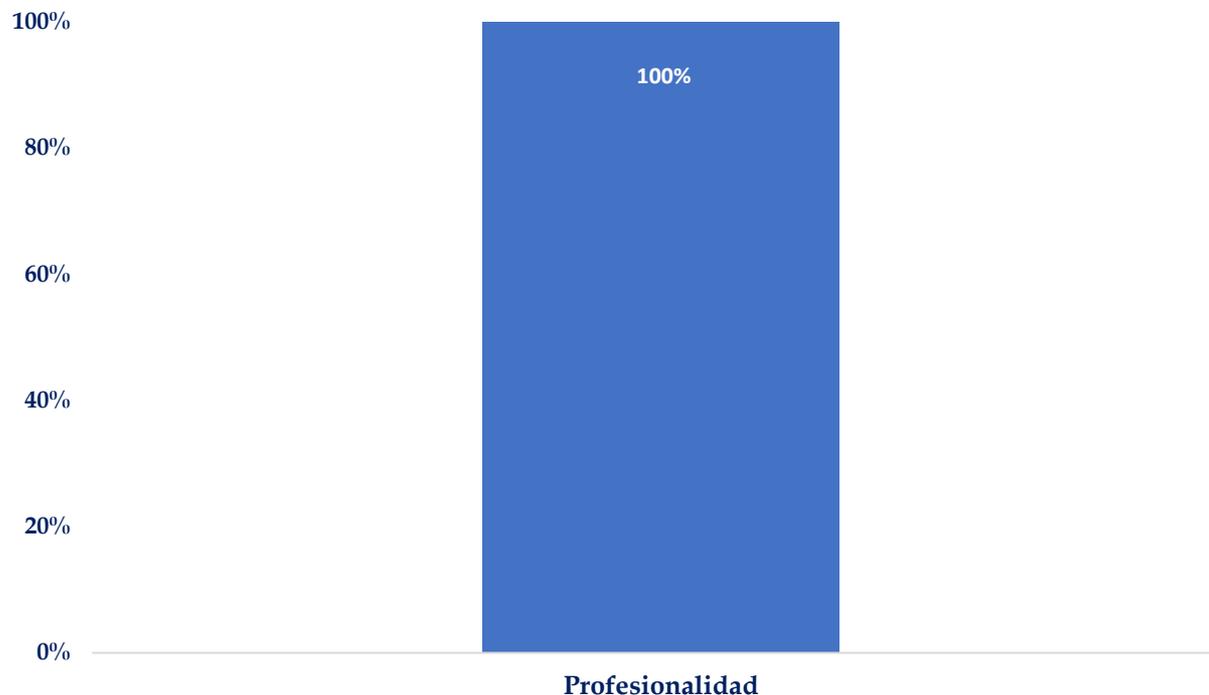


Atributo	Vía prestación	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo
			Satisfecho	Insatisfecho	
Fiabilidad	Presencial	90%	89%	11%	99%

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones

Nivel Cumplimiento del atributo *Profesionalidad*



Atributo	Vía prestación	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) ENERO - ABRIL 2024



COMPROMETIDOS
CON TU BIENESTAR
Orienta. Defiende. Informa.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

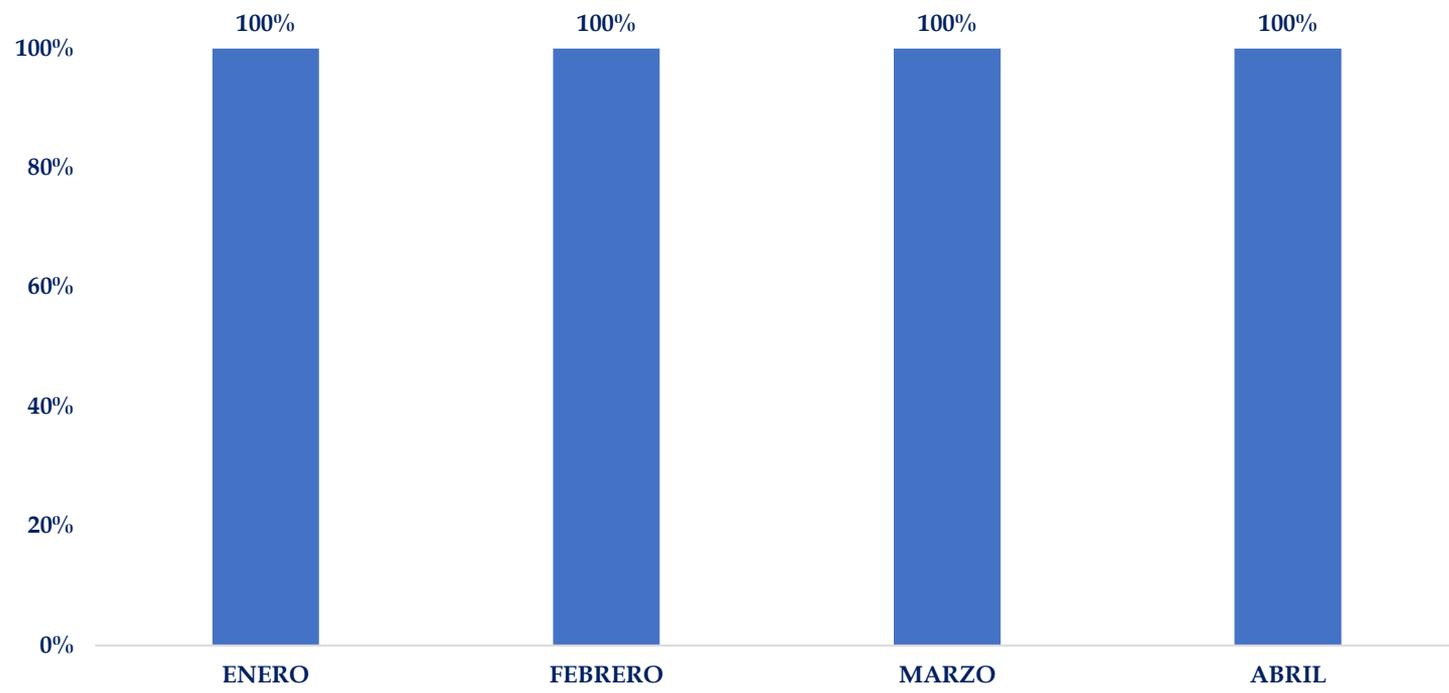
DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: **Solicitud de Información General sobre el SDSS**

Informaciones Generales del SDSS
(Correo electrónico y redes sociales)

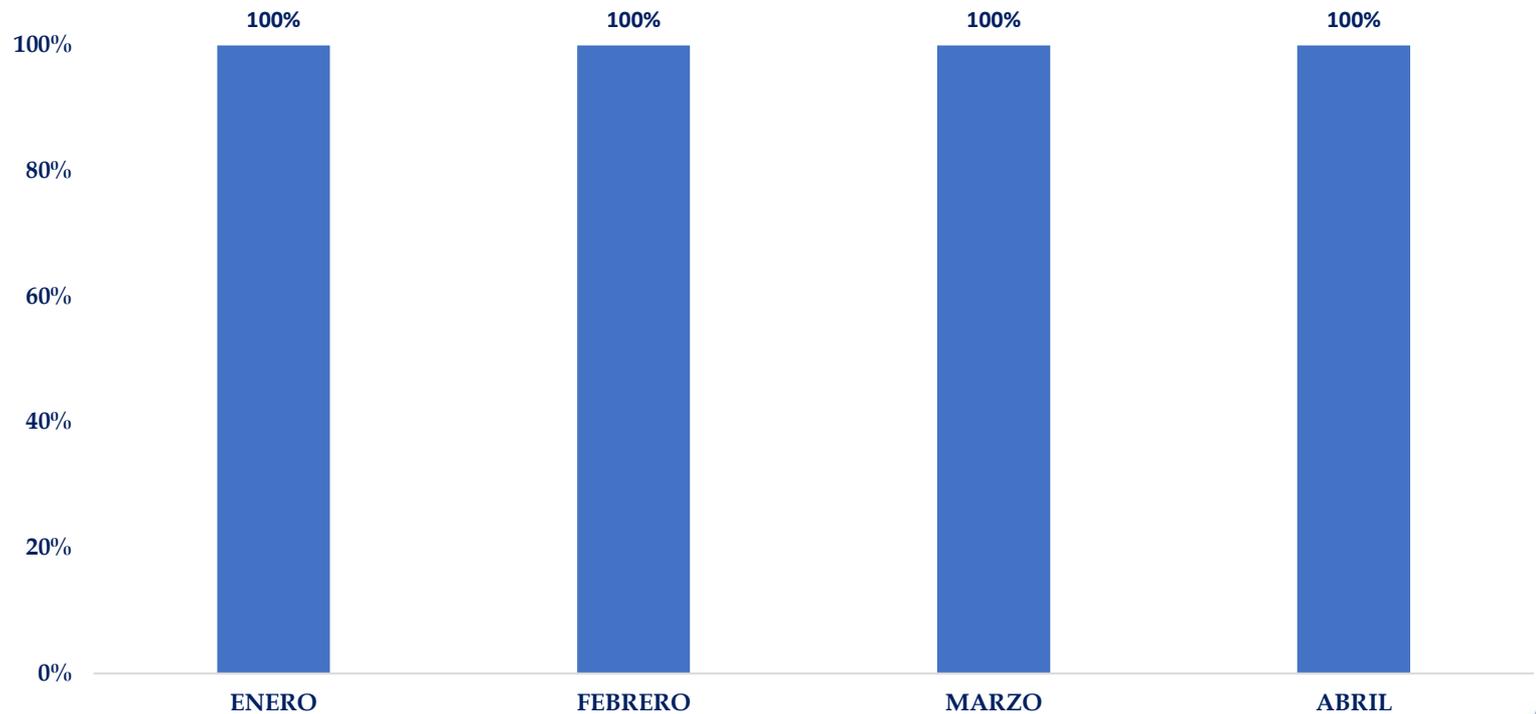


Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio:

Asignación de NSS a Mayores de Edad

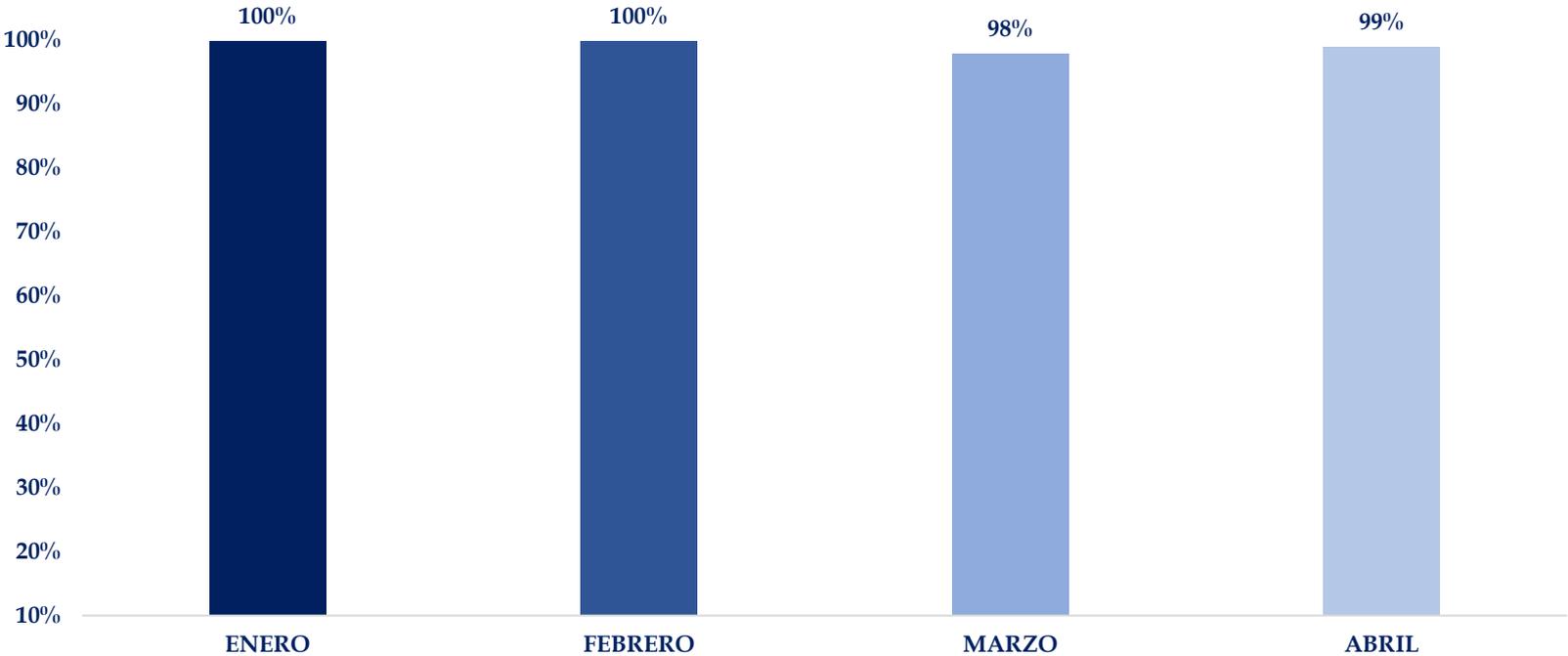
Solicitud de Asignación de NSS a Mayores de edad
(Correo electrónico y redes sociales)



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

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

Solicitud Carta de No Cobertura de salud
(Presencial)

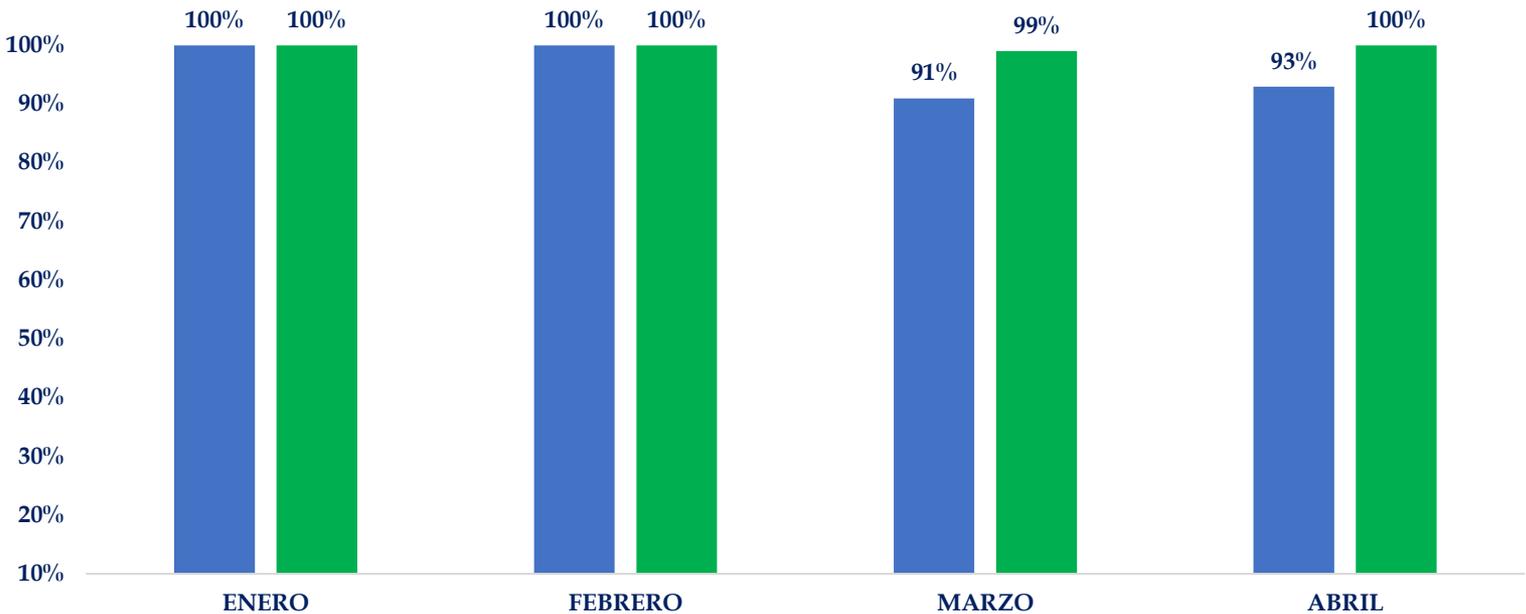


Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio:

Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular

Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular (presencial)



■ Solicitud de certificaciones de aportes con fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular. Con firma
■ Solicitud de certificaciones de aportes con fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular. Sin firma

