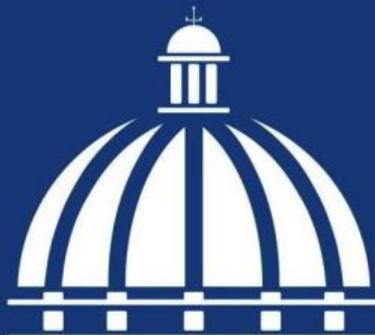




CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**RESULTADOS**  
**CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC)**  
**MAYO- AGOSTO 2024**

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN**



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

### Correo Electrónico

info@dida.gob.do

### Representante de Acceso a la Información (RAI)

809) 266-1900 Ext. 2027

sa@dida.gob.do



- Redes Sociales**
- YouTube: DIDARDO
  - Facebook: DIDARDO
  - Instagram: @DIDARDO
  - WhatsApp: DIDA
  - Google+: DIDARDO
  - Google Negocio: DIDA
  - SoundCloud: DIDARDO
  - Threads: DIDARDO

## Direcciones y Datos de Contacto



- OFICINA Sede Principal**  
Dirección de Seguridad Social  
Presidente Antonio Guzmán Fernández, Av. Trinitaria No. 33  
Escaño, Santo Domingo
- REGION DOMINICANA**
- Sambú** (Av. John F. Kennedy esquina Paseo Los Atlánticos)  
L-V 8 a.m. a 8 p.m./Sáb 9 a.m. a 6 p.m.
  - Caibarien** (Calle Principal 27 de Febrero, Santo Domingo Oeste)  
L-V 8 a.m. a 8 p.m./Sáb 9 a.m. a 6 p.m.
  - Puerto RICO** (Calle Principal)  
L-V 8 a.m. a 8 p.m./Sáb 9 a.m. a 6 p.m.
  - Puerto Plata** (Calle de la Libertad 43 esq. Pedro Castellanos) / T. 809-261-8443
  - Samaná** (Calle María Trinidad Sánchez 48, Plaza Adá, Primer Nivel) / T. 809-538-3892
  - San Francisco de Macorís** (Calle Colón 172 esq. Solimé Urdía, Plaza Universo Local 104, 1er. Nivel) / T. 809-772-5920
  - Barahona** (Calle Duvergé 414) / T. 809-524-2517
  - San Juan de la Maguana** (Av. 16 de Agosto 481 (Explanamiento Municipal) / T. 809-537-0254
  - Higüey** (Calle Duvergé 44 esq. Duarte) / T. 809-745-9885
  - Bávaro** (Av. España, plaza El Trono, Nivel local #4, Primer Nivel) / T. 809-455-1325
- REGION NOROCCIDENTAL**
- Santiago de los Caballeros** (Av. Benito Monzón 440, Centro Histórico) / T. 809-283-2516
  - Mao, Valverde** (Calle Sánchez 441, Plaza Calera molinos 9) / T. 809-272-8888
- REGION SURESTE**
- Azuza** (Calle Dr. Armando Aybar #82) / T. 809-237-2920
  - Bahoruco** (Calle Duvergé 414) / T. 809-524-2517
  - San Pedro de Macoris** (Av. Independencia 968, sector Villa Velázquez) / T. 809-239-3171
  - La Romana** (Av. Gregorio Luperón #12, Centro de la Ciudad) / T. 809-813-4748



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



## ¿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 del control 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 la participación 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. 10405 del 10 de julio del 2015.

Ley Núm. 87-01, 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. 42-01 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. 78-03 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 7 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.
  - Parqueos para embarazadas y discapacitados.
  - El área de asistencia a los ciudadanos se encuentra ubicada en el primer piso, inmediatamente entras al edificio.
  - Baño para uso de ciudadanos.
  - Don asenadores 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 a la DIDA con la documentación requerida.
- Colaborar proporcionando los datos que le sean 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 alguna durante el trámite.
- 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 armonizados por la DIDA con fines de satisfacer las necesidades o expectativas de los afiliados que requiere de nuestros servicios son:

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Amabilidad</b><br>La DIDA se compromete a tratar a los ciudadanos con consideración y respeto al momento de solicitar sus servicios. | <b>Fiabilidad</b><br>La DIDA se compromete a brindar información y asesoramiento preciso y confiable, garantizando la veracidad de los datos y procesos que ofrecen. | <b>Accesibilidad</b><br>La institución se esfuerza por ofrecer facilidades a los ciudadanos para obtener el servicio y comunicarse con ellos.   |
| <b>Tiempo de respuesta</b><br>La DIDA se esfuerza por atender las consultas en un tiempo establecido, evitando demoras innecesarias.    | <b>Profesionalidad</b><br>La DIDA se enfoca en desempeñar su trabajo con pericia, honestidad, eficacia y eficiencia.   | <b>Disponibilidad de la información</b><br>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 (Presencial)	Disponibilidad de Información	El 95% de los usuarios expresan que la información es disponible	% de usuarios Encuentados Satisfechos con la Accesibilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de información general sobre el SDSS (Atención telefónica)	Amabilidad	El 95% de los usuarios expresan que fueron atendidos cortésmente	% de usuarios Encuentados Satisfechos con la Amabilidad brindada, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Correo Electrónico/ Redes Sociales)	Disponibilidad de Información	El 95% de los usuarios expresan que la información es disponible	% de usuarios Encuentados Satisfechos con la Accesibilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Correo Electrónico/ 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 6 días laborales	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de Información General sobre el SDSS (Correo Electrónico/ Redes Sociales)	Accesibilidad	El 95% de los usuarios expresan que los facilitó recibir el servicio solicitado	% de usuarios Encuentados Satisfechos con la Accesibilidad de la Información, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Adaptación de NSS a Mayores de Edad. (Correo Electrónico)	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de NSS atendidas en un plazo menor o igual a 6 días laborales	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de Carta de No Cobertura	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de Carta de No Cobertura son atendidas en un plazo menor o igual a 6 días laborales	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de Certificaciones de Aptitud con Fines de Demanda en Tribunales o Us Consultar. (Presencial)	Tiempo de Respuesta	El 100% de las solicitudes de Certificaciones con fines solicitadas en un plazo menor o igual a 6 días laborales	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de Certificaciones de Aptitud con Fines de Demanda en Tribunales o Us Consultar. (Presencial)	Amabilidad	El 95% de los usuarios expresan que fueron atendidos cortésmente	% de usuarios Encuentados Satisfechos con la Amabilidad brindada, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Constatación de la Afiliación en el Seguro de Pensiones (Presencial)	Fiabilidad	El 90% de los usuarios expresan que el servicio recibido fue acertado	% de usuarios Encuentados Satisfechos con la Fiabilidad, según encuesta aplicada cada 4 meses
Solicitud de Constatación de la Afiliación en el Seguro de Pensiones (Presencial)	Profesionalidad	El 90% de los usuarios expresan que califican como "profesional" o "bueno" el conocimiento del personal que les atendió, según la encuesta aplicada cada 4 meses.	% de usuarios Encuentados Satisfechos con la Profesionalidad del personal que les atendió, según la encuesta aplicada cada 4 meses.

## 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 laborables.

## Unidad responsable de la Carta Compromiso

Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. **0809-265-1900 ext. 2268 y 2225**  
Horario de atención: L-V 8 a.m. a 4:00 p.m.



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia descentralizada 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.

## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Período de vigencia: Diciembre 2023 - Diciembre 2025  
3ra. Versión

# 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) MAYO - AGOSTO 2024



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR

Orienta. Defiende. Informa.



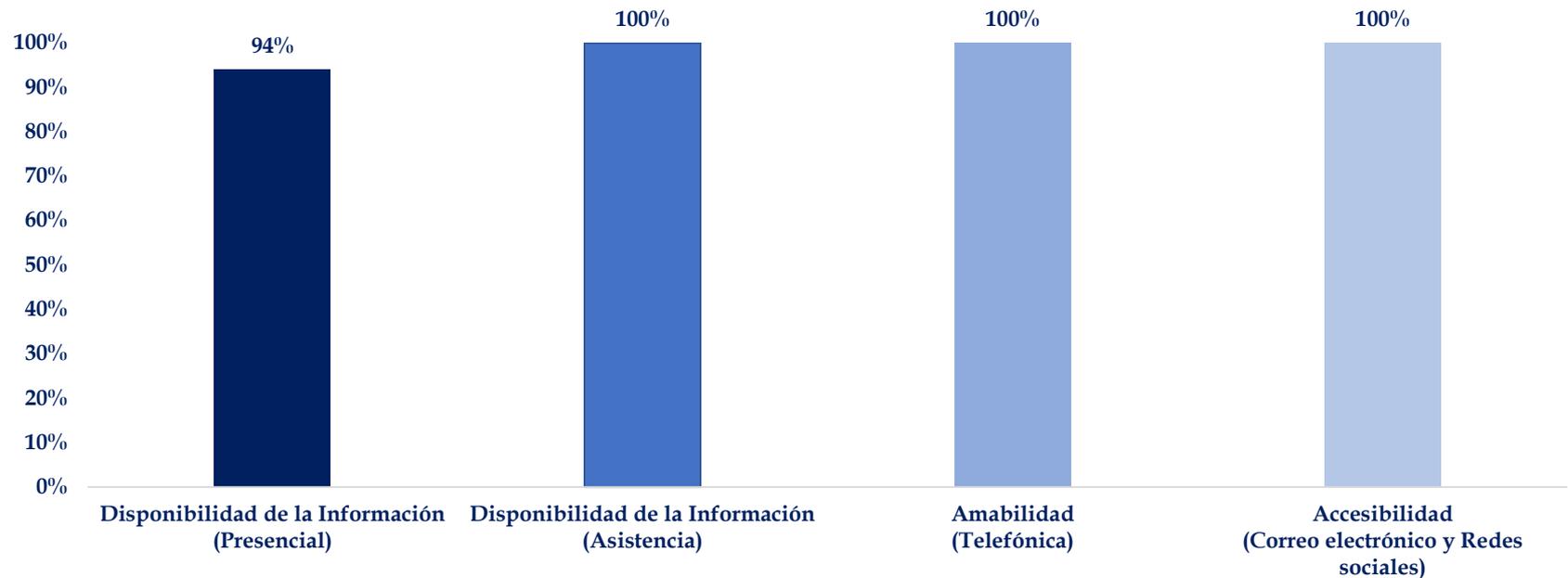
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

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 de Cumplimiento en Atributos Comprometidos en la CCC

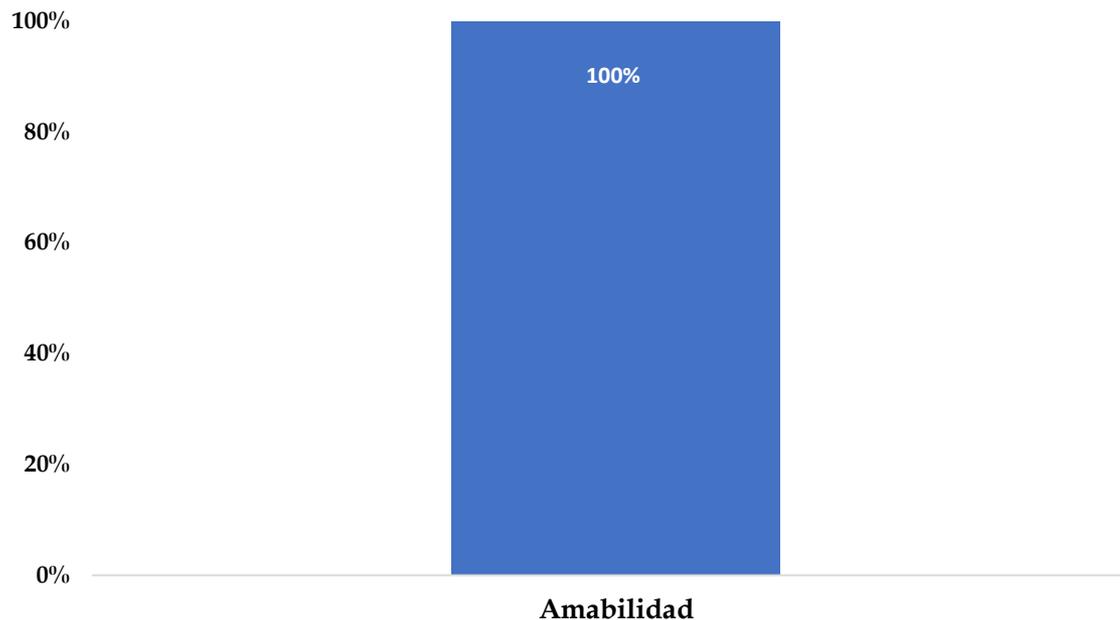


Atributo	Vía Prestación del Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo comprometido
			Satisfecho	Insatisfecho	
Disponibilidad de Información	Presencial	95%	89%	11%	99%
Disponibilidad de Información	Telefónica		100%	0%	100%
Amabilidad	Telefónica		100%	0%	100%
Accesibilidad	Correo Electrónico y Redes Sociales		100%	0%	100%

# 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*

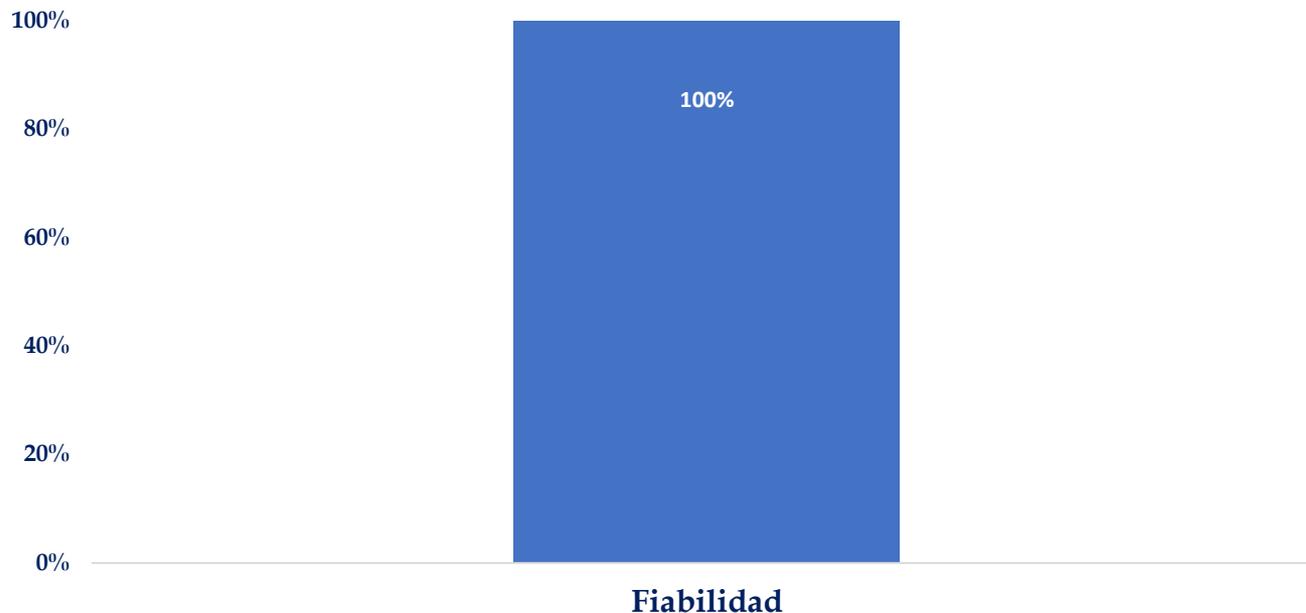


Atributo	Vía Prestación del Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo Comprometido
			Satisfecho	Insatisfecho	
Amabilidad	Presencial	95%	100%	0%	100%

# Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones

Nivel de Cumplimiento Atributo *Fiabilidad*

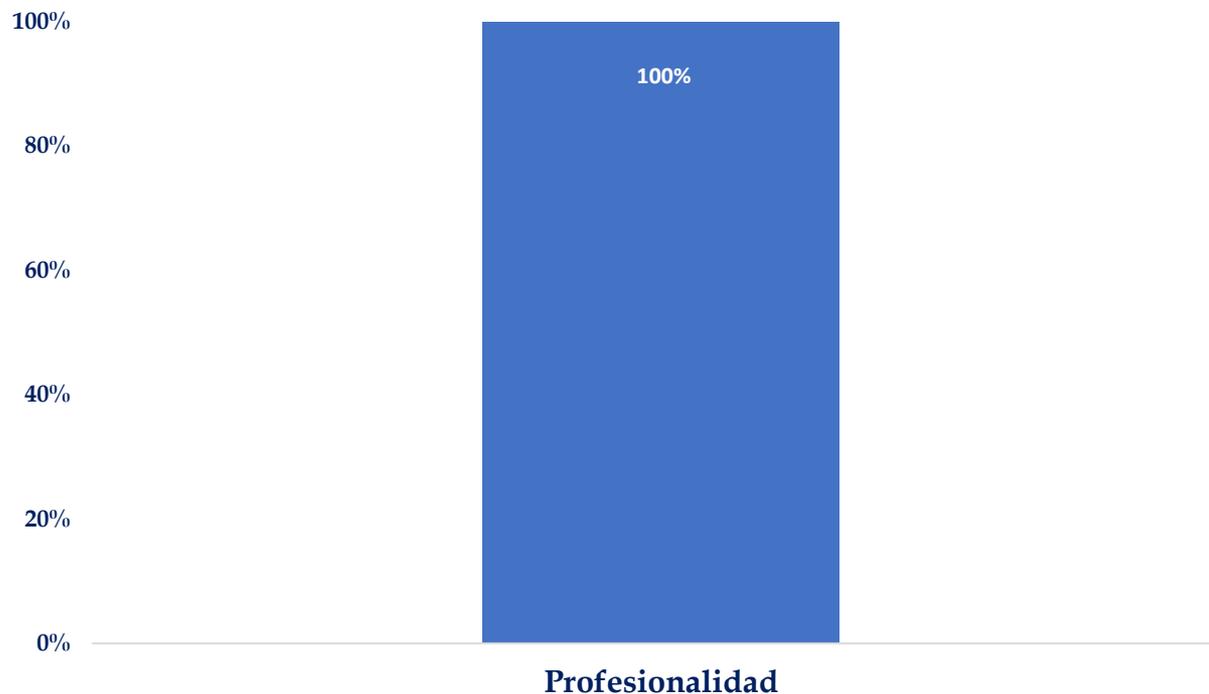


Atributo	Vía Prestación del Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo Comprometido
			Satisfecho	Insatisfecho	
Fiabilidad	Presencial	90%	100%	0%	100%

# Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

## Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones

### Nivel Cumplimiento del atributo *Profesionalidad*



Atributo	Vía Prestación del 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 2024



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Orienta. Defiende. Informa.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

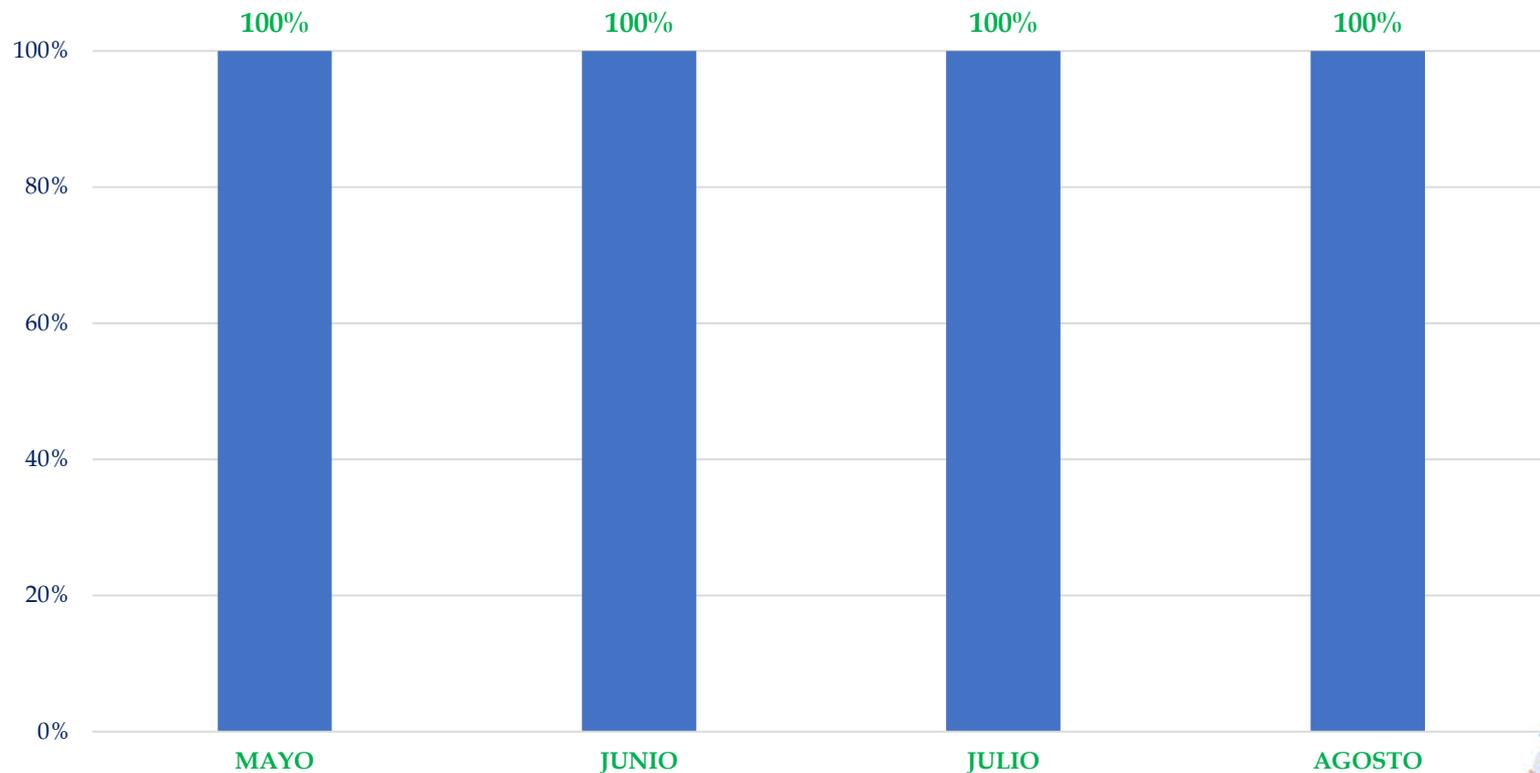
DIRECCIÓN GENERAL  
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS



# Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

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

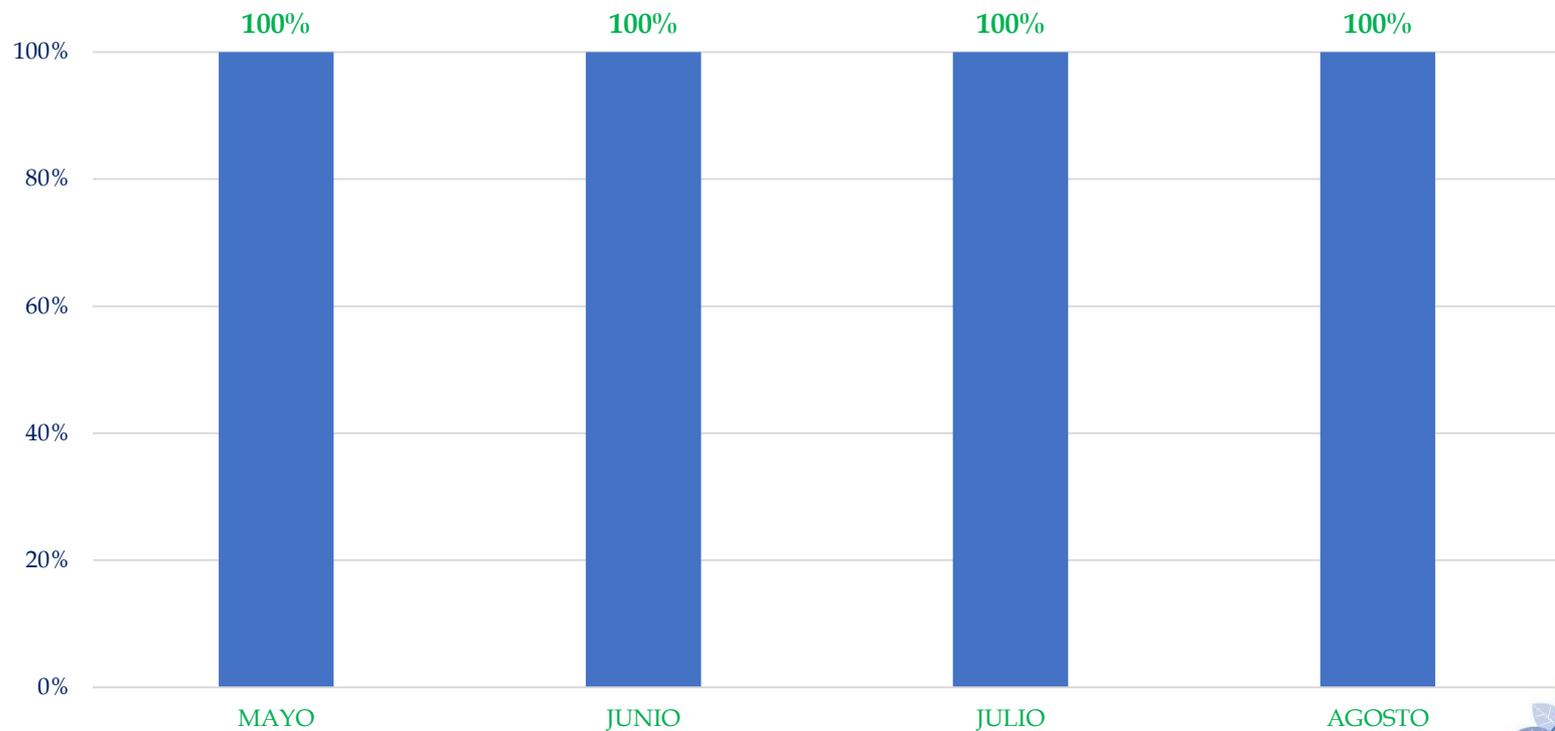
## Informaciones Generales del SDSS (Correo electrónico y redes sociales)



# Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

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

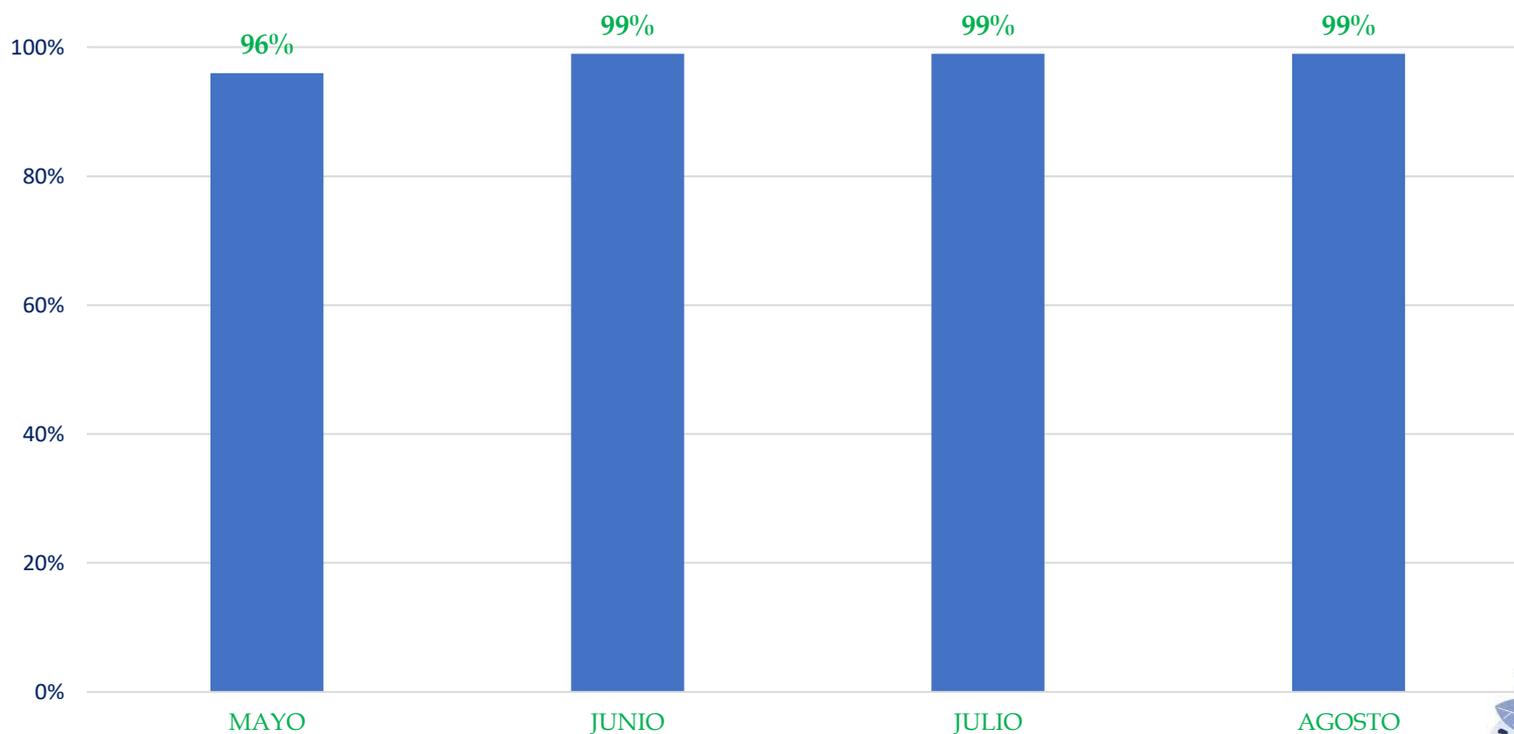
### Solicitud de Asignación de NSS a Mayores de edad (Correo electrónico y redes sociales)



# 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)**

