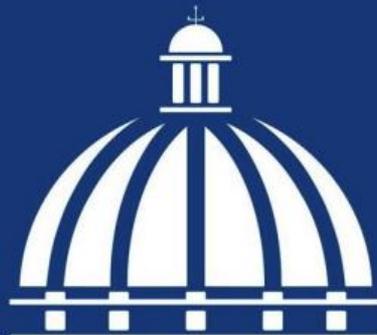




CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

RESULTADOS

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC)

ENERO-ABRIL 2023



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)

Carta Compromiso al Ciudadano:

Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Asistencia Presencial

En todas las oficinas de la DIDA, Sede Principal, Oficinas Provinciales, Centro de Atención Presencial del Ciudadano Punto GOG OTGIC y Puntos de Información en Prestadores de Servicios de Salud.

Asistencia Telefónica

Teléfono Sede Principal 809-472-1900 **Opción 4**

Servicios en Línea WEB

> www.dida.gov.do

> www.311.gov.do

Correo Electrónico

info@dida.gov.do

Responsable de Acceso a la Información (RAI)

Ubicado en el primer piso de la Sede Principal de la DIDA, Teléfono 809-262-1900, Ext. 2027 y correo electrónico: oai@dida.gov.do

SoundCloud: DIDARDO

> YouTube: DIDARDO

> Facebook: DIDARDO

> Instagram: @DIDARDO

> Twitter: @DIDA_RDO

> Google + DIDARDO

> Google Negocios: DIDA

> SoundCloud: DIDARDO

> info@dida.gov.do

Quejas y Sugerecias

Las quejas, reclamaciones y sugerencias que recibe la DIDA sobre los servicios que presta su personal, son canalizadas por los siguientes medios de comunicación:

Buzón de Quejas y Sugerecias:

colocado en todas las oficinas a nivel nacional, completando el formulario para estos fines.

Línea Telefónica Gubernamental *462 OTGIC.

Carta en físico.

El tiempo de respuesta de las quejas y reclamaciones es de un plazo no mayor de 15 días laborables siguientes 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, el ciudadano puede presentar su queja por carta o completando el formulario diseñado para estos fines y la Máxima Autoridad Ejecutiva de la institución responderá, mediante comunicación escrita, explicando las razones del incumplimiento, pidiendo disculpas e indicando al ciudadano las medidas que se tomarán para subsanar la situación, en caso de que pueda ser subsanada por la institución.

Esta comunicación se emitirá en un plazo no mayor de quince (15) días, a partir de la fecha de ser depositada por el ciudadano.

Direcciones y Datos de Contacto



SANTO DOMINGO

OFICINA Sede Principal
Torre de la Seguridad Social
Presidente Antonio Guzmán Fernández, Av. Tráileres No. 33
Ensanche Naco
T: 809-472-1900.
Webster: www.dida.gov.do
Correo: info@dida.gov.do
L-V 8:30 am a 4:00 p.m.

REGIÓN NORTE

Santiago de los Caballeros
Calle Benito Monción #40 Centro Histórico. T: 809-363-0126
didasantiago@dida.gov.do

La Vega Real
Calle Duarte, casi esq. Monseñor Pared. T: 809-243-3793
didaavega@dida.gov.do

Maio, Valverde
Calle Sánchez #41 Plaza Caldera T: 809-572-2888
dida maio@dida.gov.do

REGIÓN SUR

Azua
Calle Dr. Armando Aybar #82. T: 809-521-2200
didaazua@dida.gov.do

Barahona
Calle Duvergé #14 T: 809-524-2217
dida barahona@dida.gov.do

REGIÓN ESTE

San Pedro de Macoris
Av. Independencia #98 Sector Vía Velásquez. T: 809-529-3171
didasanpedro@dida.gov.do

La Romana
Av. Gregorio Luperón #13 Centro de la ciudad. T: 809-813-4748
dida romana@dida.gov.do

Unidad responsable de la Carta Compromiso

Para información detallada sobre los apartados de la carta y sus resultados, contactar con el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo de la DIDA.

Correo: calidad@dida.gov.do Tel: 809-262-1900 Ext: 2268 y 2225.

Horario de atención: L-V 8:30 am, a 5:00 p.m.

El programa de Atención 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, priorizando la transparencia en la gestión y fortaleciendo la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Centro de Atención Presencial del Ciudadano Punto GOG OTGIC

Plaza Comercial Megacentro
Av. San Vicente de Paul esq. carretera Mella, Santo Domingo Este
T: 809-239-1111
L-V 8 am a 6 pm / Sab: 8 a 3 pm

Plaza Comercial Sambal
Av. John F. Kennedy, Esquina Paseo Los Aviladores, T: 809-908-6916
L-V 8 am a 6 pm / Sab: 8 a 3pm

Puerto Plata
Calle 12 de Julio #51 esq. Padre Castellanos. T: 809-261-5843
dida puerto plata@dida.gov.do

Samaná
Calle Peter Vanderhorst esq. Francisco del Rosario Sánchez. T: 809-538-2892
didasamaná@dida.gov.do

San Francisco de Macorís
Calle Colón #72, esq. Salomé Ureña, Plaza Universo, Local 104 primer nivel T: 809-725-9990
didasfmaco@dida.gov.do

San Juan de la Maguana
Av. 16 de Agosto #81 (Ayuntamiento) T: 809-557-2564
didasjm@dida.gov.do

Bahoruco
Calle Taveras #16 casa esquina 27 de febrero. T: 809-527-9292
dida bahoruco@dida.gov.do

Higüey
Duvergé #4 esq. Duarte. T: 809-746-2826
dida higüey@dida.gov.do

Bávaro
Av. España, plaza El Tronco Jes. Nivel, local #4 Frusa-Bávar. T: 809-552-1335
dida bavao@dida.gov.do



DIDA
COMPROMETIDOS CON TU BIENESTAR
Omní, Defenso, Humano

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

Vigente a partir de: Noviembre 2021 - Noviembre 2023
Segunda 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, dotada de personalidad jurídica, a cargo de la provisión, de información, orientación, promoción y educación sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a todos los dominicanos y residentes legales en el país.

Asesora, defiende y acompaña a los afiliados hasta la resolución final de los casos. Además, Monitorea la entrega de las prestaciones y la informaciones suministradas a los usuarios.

Estudia la calidad y oportunidad de los servicios en salud, pensiones y riesgos laborales, cuyos resultados influyen para contribuir a la decisión informada del afiliado sobre las ARS, AFP y el IDOPRL, instancias que se encargan de administrar sus riesgos.

Misión	Visión
Resguardar el derecho de las personas a la Seguridad Social en todas las etapas, a través de la promoción, información, educación, monitoreo, ejerciendo la orientación y defensa de los afiliados, al Sistema Dominicano de Seguridad Social.	Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, cultura y educación 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 reguladoras

- La Constitución de la República Dominicana votada y proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015. Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio del 2015.
- Ley Núm. 87-01, del 9 de mayo del 2001, sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Ley 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).
- Ley 42-01 que crea el Sistema Nacional de salud (Ley General de Salud), promulgado el 08/03/2001.
- Reglamento Interno de la DIDA aprobado por el consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) mediante resolución no.78-05 d/1 26/06/03.

Unión

La DIDA ha diseñado una estrategia de acceso a los servicios que responden a las necesidades de los ciudadanos que requieren los mismos. Estos se ofrecen además de la Sede Principal, que se encuentra en el Distrito Nacional, en 16 oficinas y puntos de información instalados en prestadores de servicios de salud a nivel nacional, las cuales están ubicadas en lugares céntricos que facilitan el acceso.

La Sede Principal dispone de

- ✓ Rampa para discapacitados.
- ✓ Parques para embarazadas y discapacitados.
- ✓ El área de asistencia a los ciudadanos se encuentra ubicada en el primer piso, inmediatamente entran al edificio.
- ✓ Baño para uso de ciudadanos.
- ✓ Dos ascensores con capacidad para 6 personas cada uno.
- ✓ Escaleras interinas 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 les 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 de que haya sido objeto durante el trámite.
- Presentar sugerencias sobre los servicios.
- Contribuir con el buen estado, limpieza e higiene de las oficinas visitadas.
- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear manobras 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:



* TODOS NUESTROS SERVICIOS SON GRATUITOS

Compromisos de Calidad

Servicio	Atributo	Estandares	Indicador
Solicitud de información sobre el SDSS (Asistencia Presencial).	Disponibilidad de la información.	El 95% de los usuarios encuestados expresa que la información está disponible.	% de usuarios encuestados satisfechos con la disponibilidad de la información, según encuesta aplicada cada 4 meses.
Solicitud de información sobre el SDSS (Asistencia telefónica).	Cortesía.	El 95% de los usuarios expresa fue atendido cortésmente.	% de usuarios encuestados satisfechos con la cortesía brindada, según encuesta aplicada cada 4 meses.
Solicitud de información general sobre el SDSS (Asistencia por correo electrónico y redes sociales).	Disponibilidad de la información.	El 95% de los usuarios encuestados expresa que la información está disponible.	% de usuarios encuestados, satisfechos con la información, según encuesta aplicada cada 4 meses.
Solicitud de información general sobre el SDSS (Asistencia por correo electrónico y redes sociales).	Tiempo de respuesta.	El 100% de las solicitudes de información por redes y correo son atendidas en un plazo menor o igual a 6 días laborables	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas
Solicitud de información general sobre el SDSS (Asistencia por correo electrónico y redes sociales).	Accesibilidad.	El 95% de los usuarios encuestados expresan que les fue fácil recibir el servicio solicitado.	% de usuarios satisfechos con el acceso al servicio solicitado según encuesta aplicada cada 4 meses.
Solicitud de Asignación de NSS a Mayores de Edad (Correo Electrónico y redes Sociales).	Tiempo de respuesta.	El 100% de las solicitudes de NSS son atendidas en un plazo menor o igual a 6 días laborables.	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus total de solicitudes recibidas.
Solicitud de Carta de No Cobertura de Salud (Presencial).	Tiempo de respuesta.	El 100% de las Cartas de No Cobertura son entregadas en un plazo no mayor de un día laborable.	% de Carta de No Cobertura entregadas en el plazo establecido.
Solicitud de Certificaciones de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consultar (Presencial).	Tiempo de respuesta.	El 100% de las solicitudes de certificaciones son atendidas en plazo Sin firma física: 3 días laborables. Con firma física: 10 días laborables.	Total de solicitudes atendidas en el plazo establecido versus total de solicitudes recibidas.
	Cortesía.	El 95% de los usuarios expresa fue atendido cortésmente.	% de usuarios encuestados cada 4 meses satisfechos con la cortesía brindada.

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

Atributos

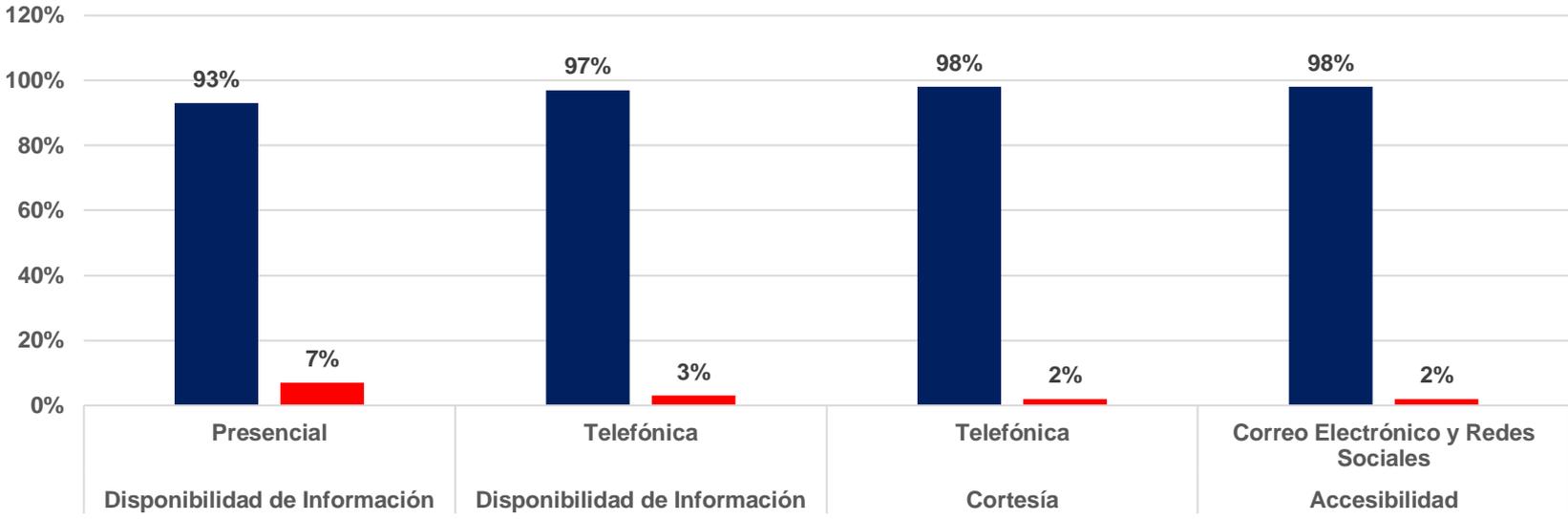


RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC) ENERO – ABRIL 2023



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

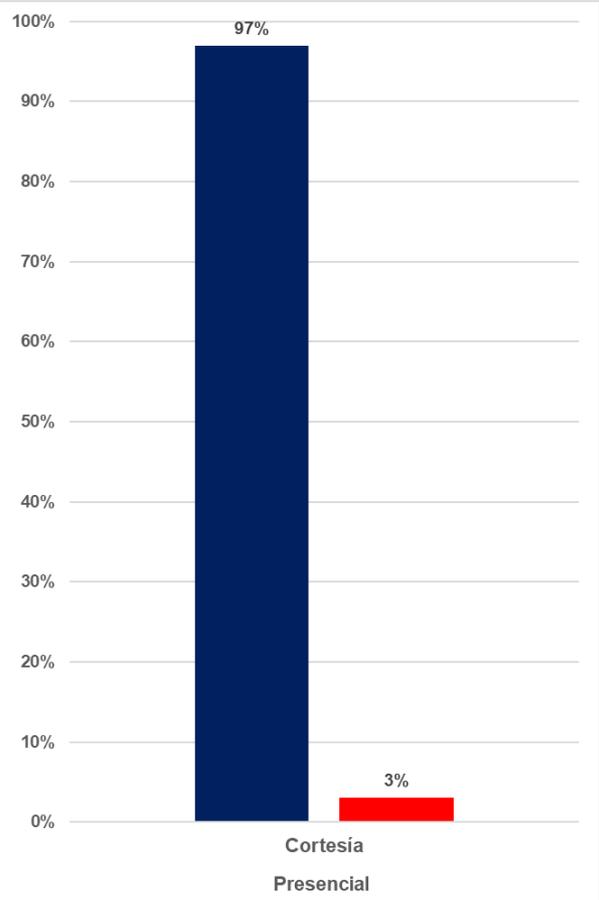
Servicio: Solicitud de Información General



Atributo	Via prestación del servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento meta
			Satisfecho	Insatisfecho	
Disponibilidad de Información	Presencial	95%	93%	7%	98%
Disponibilidad de Información	Telefónica		97%	3%	100%
Cortesía	Telefónica		98%	2%	100%
Accesibilidad	Correo Electrónico y Redes Sociales		98%	2%	100%

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

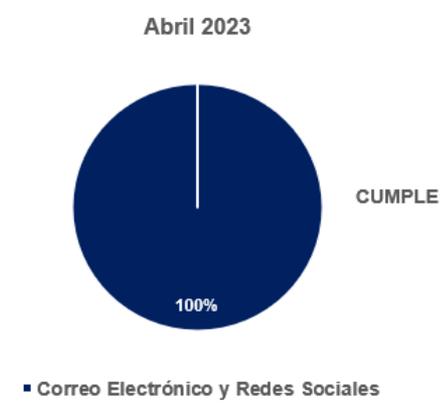
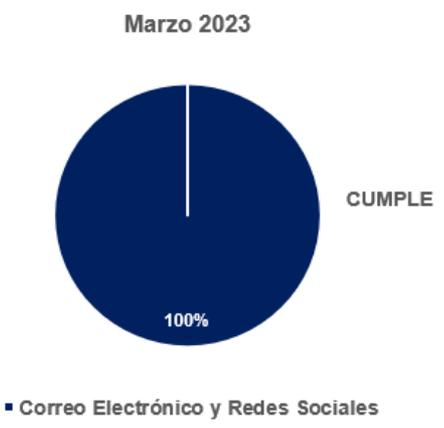
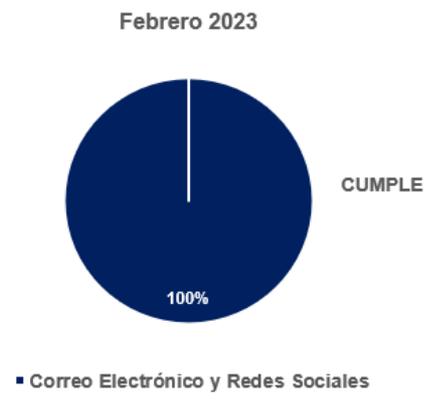
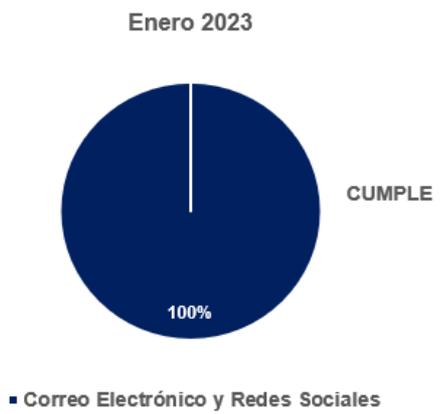
Servicio: Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular



Atributo	Via prestación del servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción	Cumplimiento meta	
Cortesía	Presencial	95%	97%	3%	100%

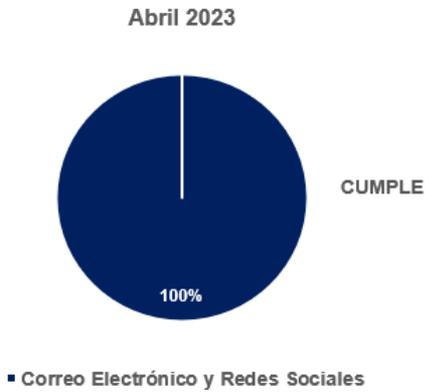
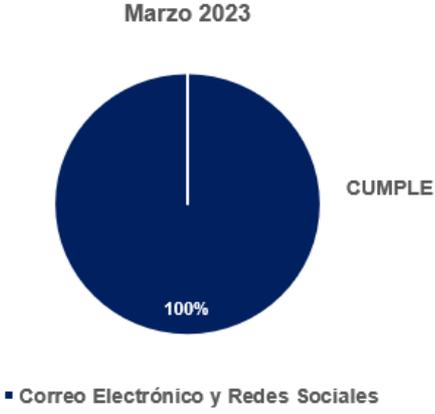
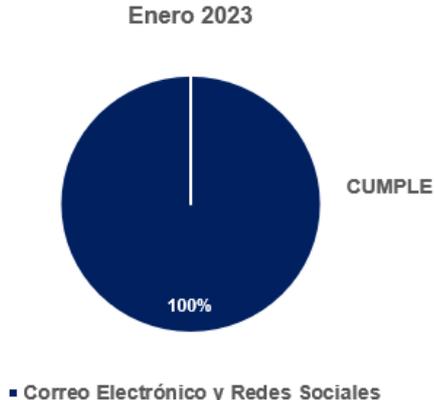
Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del Servicio Información General:



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

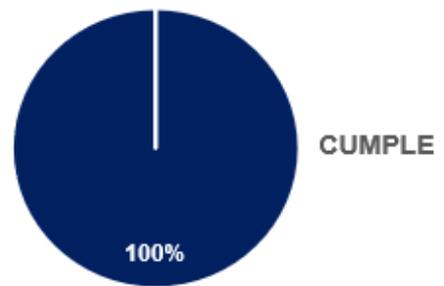
Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del Servicio de Asignación de NSS a Mayores de Edad.



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

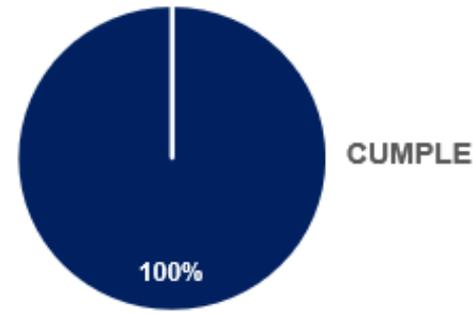
Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del Servicio Solicitud de Cartas de No Cobertura.

Enero 2023



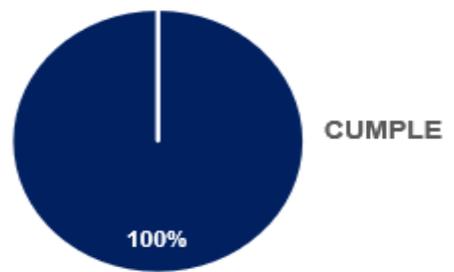
■ Presencial

Febrero 2023



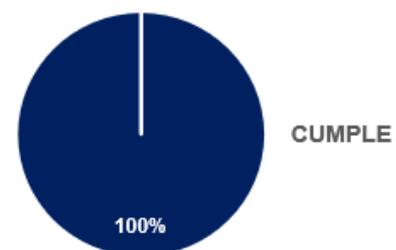
■ Presencial

Marzo 2023



■ Presencial

Abril 2023



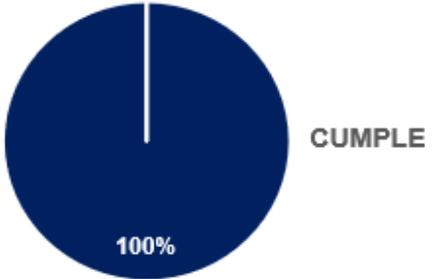
■ Presencial



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

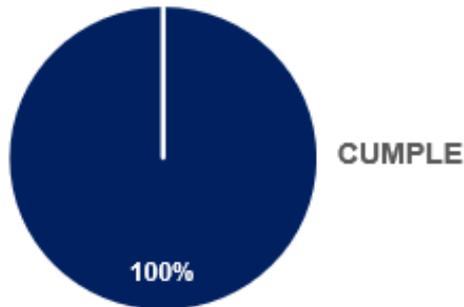
Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del Servicio Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular

Enero 2023



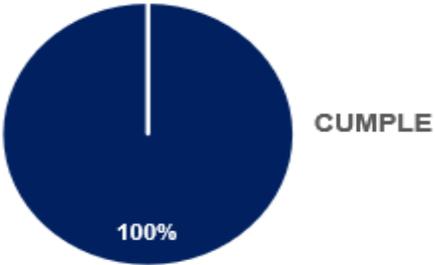
■ Presencial

Febrero 2023



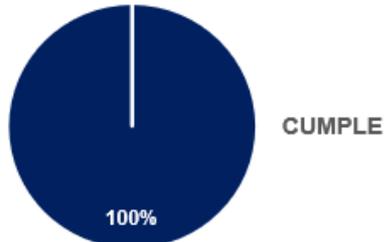
■ Presencial

Marzo 2023



■ Presencial

Abril 2023



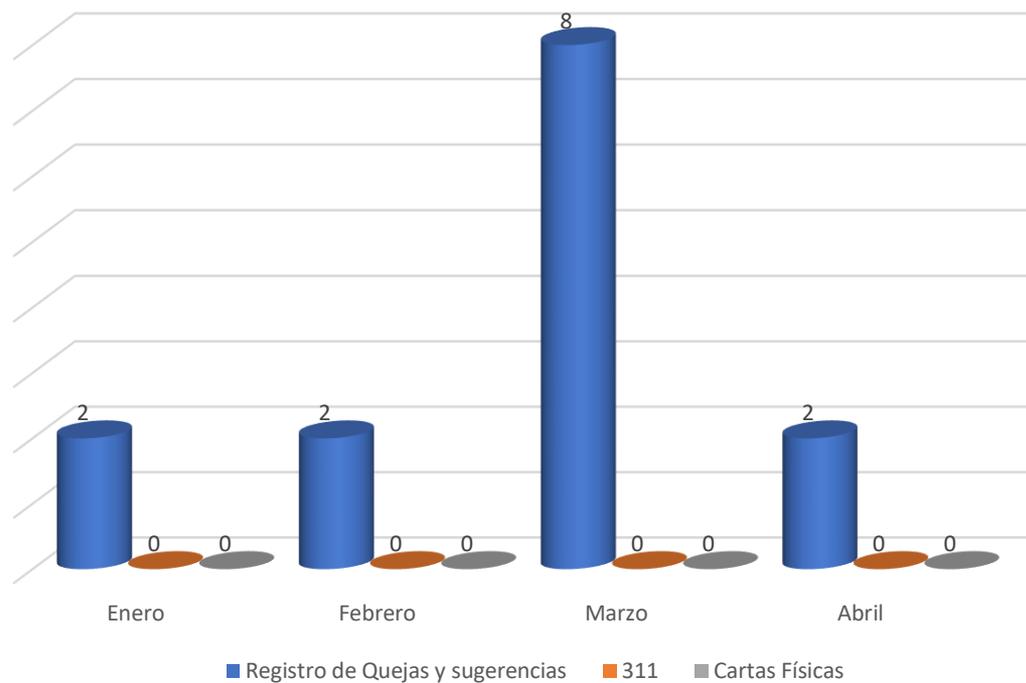
■ Presencial



RESULTADOS MEDICIÓN TIEMPO DE RESPUESTA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC) ENERO – ABRIL 2023



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS Enero – Abril 2023



CUMPLE

