

## 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 OGTIC 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](http://www.dida.gov.do)
- [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)

### Correo Electrónico

[info@dida.gov.do](mailto: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](mailto:oai@dida.gov.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:

- ◆ **Buzón de Quejas y Sugerencias:** colocado en todas las oficinas a nivel nacional, completando el formulario para estos fines.
- ◆ Línea Telefónica Gubernamental \*462 OGTIC.
- ◆ Carta en físico.

El tiempo de respuesta de las quejas y reclamaciones es de un plazo no mayor de 15 días laborables 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, 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. Tiradentes No. 33  
Ensanche Naco  
T.: 809-472-1900.  
Website: [www.dida.gov.do](http://www.dida.gov.do)  
Correo: [info@dida.gov.do](mailto:info@dida.gov.do)  
L-V 8:30 a.m a 4:00 p.m.

### REGIÓN NORTE

#### Santiago de los Caballeros

Calle Benito Monción #40 Centro  
Histórico. T.: 809-583-0126  
[didasantiago@dida.gov.do](mailto:didasantiago@dida.gov.do)

#### La Vega Real

Calle Duarte, casi esq. Monseñor  
Panal. T.: 809-242-3793  
[didalavega@dida.gov.do](mailto:didalavega@dida.gov.do)

#### Mao, Valverde

Calle Sánchez #41 Plaza Caldera  
T.: 809-572-2888  
[didamao@dida.gov.do](mailto:didamao@dida.gov.do)

### REGIÓN SUR

#### Azua

Calle Dr. Armando Aybar #82.  
T.: 809-521-2200  
[didaazua@dida.gov.do](mailto:didaazua@dida.gov.do)

#### Barahona

Calle Duvergé #14  
T.: 809-524-2217  
[didabarahona@dida.gov.do](mailto:didabarahona@dida.gov.do)

### REGIÓN ESTE

#### San Pedro de Macorís

Av. Independencia #98 Sector  
Villa Velásquez. T.: 809-529-3171  
[didasanpedro@dida.gov.do](mailto:didasanpedro@dida.gov.do)

#### La Romana

Av. Gregorio Luperón #13 Centro  
de la ciudad. T.: 809-813-4748  
[didaromana@dida.gov.do](mailto:didaromana@dida.gov.do)

### Centro de Atención Presencial del Ciudadano Punto GOB OGTIC

**Plaza Comercial Megacentro**  
Av. San Vicente de Paúl esq. carretera  
Mella, Santo Domingo Este  
T.: 809-239-1112  
L-V: 8 am a 6 pm / Sab: 8 a 3 pm

**Plaza comercial Sambil**  
Av. John F. Kennedy, Esquina Paseo  
Los Aviadores. 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.: 809-261-9843  
[didapuertoplata@dida.gov.do](mailto:didapuertoplata@dida.gov.do)

### Samaná

Calle Peter Vanderhorst esq. Francisco  
del Rosario Sánchez. T.: 809-538-3892  
[didasamana@dida.gov.do](mailto:didasamana@dida.gov.do)

### San Francisco de Macorís

Calle Colón #72, esq. Salomé Ureña,  
Plaza Universo, Local 104 primer nivel  
T.: 809-725-5950  
[didasmf@dida.gov.do](mailto:didasmf@dida.gov.do)

### San Juan de la Maguana

Av. 16 de Agosto #81  
(Ayuntamiento Municipal)  
T.: 809-557-2564  
[didasjm@dida.gov.do](mailto:didasjm@dida.gov.do)

### Bahoruco

Calle Taveras #16 casi esquina 27 de  
febrero. T.:809-527-9292  
[didabahoruco@dida.gov.do](mailto:didabahoruco@dida.gov.do)

### Higüey

Duvergé #4 esq. Duarte.  
T.: 809-746-2985  
[didahigüey@dida.gov.do](mailto:didahigüey@dida.gov.do)

### Bávaro

Av. España, plaza El Tronco  
1er. Nivel, local #4 Friusa-Bávaro.  
T.: 809-552-1335  
[didabavaro@dida.gov.do](mailto:didabavaro@dida.gov.do)

## Unidad responsable de la Carta Compromiso

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

**Correo:** [calidad@dida.gov.do](mailto:calidad@dida.gov.do) **Tel.** 809-262-1900 **Ext:** 2268 y 2225.

**Horario de atención:** L-V 8:30 a.m. a 5:00 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.



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



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)

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 difunde para contribuir a la decisión informada del afiliado sobre las ARS, AFP y el IDOPRIL, instancias que se encargan de administrar sus riesgos.

### Misión

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.

### Visión

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
- ◆ Compromiso
- ◆ Solidaridad
- ◆ Integridad
- ◆ Transparencia
- ◆ Equidad

## Normativas reguladoras

- ◆ La Constitución de la Republica 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), promulgada el 08/03/2001.
- ◆ Reglamento Interno de la DIDA aprobado por el consejo Nacional de Seguridad social (CNSS) mediante resolución no.78-05 d/f 26/06/03.

## Inclusión

La DIDA ha diseñado una estrategia de acceso a los servicios que responden a las necesidades de los ciudadanos que requieran 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 prestadoras 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.
- ✓ Parqueos 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 internas seguras.
- ✓ Escalera de emergencia en una parte lateral.

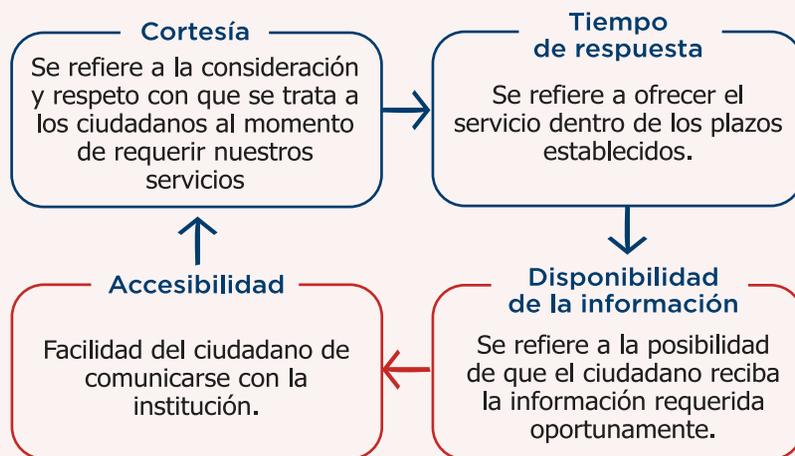
## Deberes de los ciudadanos y/o Afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social

Presentarse a la DIDA con la documentación requerida.

- ✓ Colaborar proporcionando los datos que 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 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:



**\* TODOS NUESTROS SERVICIOS SON GRATUITOS**

## Compromisos de Calidad

Servicio	Atributo	Estandares	Indicador
Solicitud de información general sobre el SDSS (Asistencia Presencial).	Disponibilidad de la información.	El <b>95%</b> 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 general sobre el SDSS (Asistencia telefónica).	Cortesía.	El <b>95%</b> de los usuarios expresa fue atendido cortésmente.	% de usuarios encuestados satisfechos con la cortesía brindada, según encuesta aplicada cada 4 meses.
	Disponibilidad de la información.	El <b>95%</b> 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 general sobre el SDSS (Asistencia por correo electrónico y redes sociales).	Tiempo de respuesta.	El <b>100%</b> 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
	Accesibilidad.	El <b>95%</b> 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 <b>100%</b> 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 <b>100%</b> de las Cartas de No Cobertura son entregadas en un plazo no mayor de 6 días laborables.	% de Carta de No Cobertura entregadas en el plazo establecido.
Solicitud de Certificaciones de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular (Presencial).	Tiempo de respuesta.	El <b>100%</b> 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 <b>95%</b> de los usuarios expresa fue atendido cortésmente.	% de usuarios encuestados cada 4 meses satisfechos con la cortesía brindada.