

# La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) **se fortalece en favor de todos los afiliados al Sistema**

La DIDA se consolida como el sensor del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) y se acerca a los más de 10 millones de ciudadanos y residentes legales en el país. La entidad dirigida por Carolina Serrata Méndez, promueve, educa, informa, orienta, asesora, defiende y acompaña a los afiliados hasta la resolución final de su situación, monitorea la calidad en la entrega de las prestaciones y de la información, realiza estudios técnicos y difunde sus resultados para contribuir a la decisión informada del afiliado.

“*Cuando fui designada por el presidente Luis Abinader Corona, como Directora General de la DIDA, asumí el compromiso de promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social, monitorear la calidad de los servicios y prestaciones que se entregan a los afiliados, orientar, defender, educar a todos los ciudadanos dominicanos y los residentes legales en el país, que conozcan sus derechos y sus deberes y acompañarlos hasta la solución final de su situación.*”

## Funciones de la **DIDA**

La DIDA procura lograr sus objetivos cumpliendo con las funciones para la cual fue creada, alineando su accionar a su Plan Estratégico, las Metas Presidenciales y al Plan Plurianual del Sector Público. Ha sido calificada dentro de los indicadores de gestión gubernamental como una institución excelente, alcanzando el **100%** en los parámetros de transparencia gubernamental.



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



### PROMUEVE Y EDUCA

Promueve el Sistema Dominicano de Seguridad Social y desarrolla programas de educación y formación, logrando impactar a una gran parte de la población.



### MONITOREA Y REALIZA ESTUDIOS TÉCNICOS

Es el sensor del Sistema Dominicano de Seguridad Social, mide la calidad y oportunidad en la entrega de los servicios y prestaciones, además de la satisfacción de los usuarios a través de la realización de estudios, evaluaciones, encuestas y difunde estos resultados para la toma de decisiones acertadas de la población.



### INFORMA, ORIENTA Y ASESORA

Es la portadora de las informaciones en materia de Seguridad Social, orienta a los afiliados sobre sus derechos y deberes, asesora, acompaña y promueve asistencia jurídica en todos los recursos, amigables y contenciosos administrativos.



### DEFIENDE Y ACOMPAÑA

La DIDA es la defensora de los derechos de los afiliados al Sistema, recibe y tramita reclamos, quejas o denuncias, dando seguimiento y acompañamiento hasta la resolución final.

## Proyecciones

➤ Creación y modificación de normas y procedimientos para garantizar la efectividad de vías de reclamo a la población; en los que se incluyen los aspectos normativos, legales y de recursos humanos para lograr la satisfacción ciudadana.

➤ Formación y educación a la población para desarrollar una cultura de conocimientos sobre sus derechos y beneficios en la materia.

➤ Garantizar el acceso oportuno a los servicios de la institución con la apertura de oficinas en todo el territorio nacional, donde en la actualidad de nuestras 17 oficinas, tenemos presencia en 14 provincias del país.

➤ Dotar de los recursos tecnológicos que posibiliten que los afiliados puedan acceder a los beneficios y prestaciones instituidas en nuestra Constitución, tratados y acuerdos internacionales mediante la interconexión de todos los servicios propios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

La DIDA desde inicio de sus operaciones ha brindado alrededor de 14 millones de asistencias, 846 mil 835 corresponden de agosto 2020 a febrero 2021, lo cual significa que en estos seis meses de gestión, se ha realizado el 6.04% de las asistencias brindadas por la institución.

Lo que se traduce, mensualmente, en un 1% de las asistencias; reflejando un considerable aumento, frente al 0.44% de asistencias mensuales antes de nuestra gestión.



Carolina Serrata Méndez supervisa operativo revisión casos de pensiones

**En la DIDA Estamos Cambiando!!**

#PrimerolaGente

**Carolina Serrata Méndez**  
Directora General