

 **Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social**

**(DIDA)**

**“Año del Fomento de las Exportaciones”**

 **Asistencias Brindadas.**

|  |
| --- |
| **Distribución de Asistencias Brindadas por Tipo de Seguro** |
| **Mayo 2018** |
| **Tipo de Seguro** | **2018** | **%** |
| Aspectos Generales del SDSS | 46,468 | 36.20% |
| Seguro Familiar de Salud (SFS ) | 49,222 | 38.35% |
| Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia.(SVDS) | 31,107 | 24.23% |
| Seguro de Riesgos Laborales (SRL) | 1,569 | 1.22% |
| **Total general** | **128,366** | **100%** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**Fuente: Base de datos DIDA.**

|  |
| --- |
| **Distribución de Asistencias Brindadas por Oficinas** |
| **Mayo 2018** |
| **Oficinas** | **Cantidad** |
| DIDA Central. DN | 46,438 |
| Santiago | 16,909 |
| San Pedro de Macorís | 13,446 |
| La Romana | 9,886 |
| Puerto Plata | 6,766 |
| Oficina CAP Megacentro | 6,766 |
| La Vega | 5,417 |
| San Fco. de Macorís | 4,112 |
| Mao  | 3,886 |
| Barahona | 3,875 |
| Azua | 2,840 |
| Higüey | 2,756 |
| Samaná | 2,098 |
| Bávaro | 1,737 |
| San Juan de la Maguana | 1,165 |
| \*462 Optic | 269 |
| **Total general** | **128,366** |

 **Fuente: Base de datos DIDA.**

**Fuente: Base de datos DIDA**

**Otros Servicios Solicitados.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Consultas Legales Brindadas a Afiliados y Empresas** | **25** |
| **Certificaciones de Aportes Tramitadas a la TSS y Entregadas a los Afiliados.**  | **663** |
| **Certificaciones de Aportes Entregadas a los Afiliados Según Convenio con España**  | **3** |
| **Históricos de Descuentos Solicitados a la TSS y Entregados a los Afiliados.**  | **3,896** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

 **Servicio de Defensoría Legal y Atención a Quejas y Reclamaciones.**

|  |
| --- |
| **Quejas y Reclamaciones Atendidas por Tipo de Seguro** |
| **Mayo 2018** |
| **Tipo de seguros** | **2018** | **%** |
| Aspectos Generales del SDSS | 1,787 | 57.68% |
| Seguro Familiar de Salud (SFS) | 1,075 | 34.70% |
| Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) | 223 | 7.20% |
| Seguro de Riesgos Laborales ( SRL) | 13 | 0.42% |
| **Total general** | **3,098** | **100%** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

 **Fuente: Base de datos DIDA.**

|  |
| --- |
| **Quejas y Reclamaciones Atendidas por Oficinas** |
| **Mayo 2018** |
|  **Oficinas** | **Cantidad** |
| DIDA Central. DN | 1,014 |
| Santiago | 553 |
| San Pedro de Macorís | 254 |
| Oficina CAP Megacentro | 222 |
| La Romana | 180 |
| Puerto Plata  | 177 |
| La Vega | 137 |
| Mao | 97 |
| Barahona | 96 |
| San Francisco de Macorís | 82 |
| Azua | 77 |
| Higüey | 63 |
| Bávaro | 61 |
| Samaná | 59 |
| San Juan de la Maguana | 26 |
| **Total general** | **3,098** |

 **Fuente: Base de datos DIDA.**

|  |
| --- |
| **Quejas y Reclamaciones Atendidas** |
| **Mayo 2018** |
| **Aspectos Generales del SDSS** | **Cantidad** |
| Solicitud de asignación de NSS ante la TSS | 1,445 |
| Corrección de datos personales en el SUIR  | 185 |
| Solicitud de baja en el SUIR por figurar en nómina de su ex empleador | 77 |
| Corrección de datos personales en el SUIR a menor de edad | 19 |
| Solicitud de baja en el SUIR. | 10 |
| Trámite de asesoría legal sobre aportes al SDSS | 10 |
| Trámite de asesoría legal sobre beneficios en el SDSS | 6 |
| Problemas con destino de aportes en salud  | 5 |
| Denuncia de registro irregular en el SUIR | 4 |
| Solicitud de constancia de inscripción ante el SDSS por ser extranjero | 3 |
| Limitación de acceso a los beneficios por falta de actualización de datos generales en la plataforma interna de una ARS | 3 |
| Trámite de asesoría legal sobre responsabilidad del empleador por daños y perjuicios | 3 |
| Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.  | 17 |
| **Sub-Total** | **1,787** |
| **Seguro Familiar de Salud (SFS)** |  |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de medicamentos | 193 |
| Afiliación de manera irregular a una ARS | 188 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en medicamentos ambulatorios | 130 |
| Trámite se asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de procedimientos | 118 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en medios diagnósticos  | 49 |
| Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS | 37 |
| Gestión de entrega de carnet por parte de la ARS | 34 |
| Denegación de Servicio por parte de la PSS por falta de carnet | 30 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en medicamentos de Alto Costo | 26 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud por limite y/o gradualidad de cobertura | 22 |
| Retraso en el pago del subsidio por lactancia  | 19 |
| Denegación de cobertura del catálogo de procedimientos  | 14 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud  | 13 |
| Quejas insatisfacción en el servicio por entidades del SDSS(SFS/SRL) | 13 |
| Tardanza en entrega de carnet por parte de la ARS | 10 |
| Trámite de asesoría legal sobre carta de no cobertura  | 8 |
| Solicitud de cobertura exgratia y/o concesión de cobertura  | 7 |
| Traspaso realizado de manera irregular a una ARS | 7 |
| Retraso en el pago del subsidio por maternidad | 6 |
| Tardanza en autorización de cobertura por parte de la ARS | 5 |
| Aplicación incorrecta de gradualidad y/o disponibilidad de cobertura en evento de alto costo | 5 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en producto de uso médico  | 5 |
| Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes.  | 136 |
| **Sub-Total** | **1,075** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

|  |
| --- |
| **Quejas y Reclamaciones Atendidas** |
| **Mayo 2018** |
| **Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)** |  |
| Tardanza en entrega de la Pensión por vejez  | 87 |
| Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto | 47 |
| Tardanza en la entrega de estado de cuentas | 29 |
| Solicitud de traspaso de Reparto a CCI | 13 |
| Solicitud de transferencia de fondos y/o devolución de aportes de reparto | 5 |
| Denegación de pensión por Vejez | 4 |
| Reconocimiento de transferencia de fondos y/o devolución de aportes | 4 |
| Reconocimiento de transferencia de fondos y/o devolución de aportes tras realización de traspaso de reparto a una CCI  | 3 |
| Denegación de Pensión por vejez por falta de cotizaciones  | 3 |
| Inconformidad en monto de Pensión Otorgada  | 2 |
| Solicitud de reconocimiento de beneficios | 2 |
| Denegación de devolución de aportes por falta requisitos legales | 2 |
| Solicitud reconocimiento de aportes y beneficios recibidos por INABIMA provenientes de otro sector (Público o Privado) | 2 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Vejez Discapacidad y Sobrevivencia  | 2 |
| Solicitud de traspaso de Reparto a CCI por no tener un derecho adquirido a Pensión por Vejez | 2 |
| Solicitud de reconocimiento de beneficios por tener un derecho adquirido  | 2 |
| Denegación de traspaso del INABIMA a una AFP | 2 |
| Afiliación de manera irregular a una AFP | 1 |
| Denegación de Pensión por Discapacidad  | 1 |
| Tardanza en la entrega de certificación | 1 |
| Inconformidad con la fecha de concreción del dictamen asignada por la comisión médica nacional  | 1 |
| Suspensión de pago de la Pensión por discapacidad por edad | 1 |
| Denegación de devolución de aportes | 1 |
| Denegación de devolución de aportes en CCI a personas con enfermedad terminal | 1 |
| Trámite de asesoría legal sobre SVDS respecto a traspaso de CCI a reparto | 1 |
| Denegación de traspaso de una AFP a otra | 1 |
| Traspaso realizado de manera irregular del sistema de reparto a una AFP | 1 |
| Traspaso realizado de manera irregular  | 1 |
| Solicitud de traspaso de reparto a CCI por no tener un beneficio garantizado | 1 |
| **Sub-Total** | **223** |
| **Seguro de Riesgos Laborales (SRL)** |  |
| Denegación de prestaciones en especies a través del SRL | 3 |
| Denegación de las prestaciones por accidente en trayecto por causa ajena al trabajo  | 1 |
| Denegación de las prestaciones por accidente en trayecto  | 1 |
| Retraso del pago de prestaciones económicas por falta del dictamen de la comisión médica Regional/Nacional  | 1 |
| Denegación de las prestaciones por accidente en trayecto por calificación inadecuada | 1 |
| Retraso en el pago de prestaciones económicas | 1 |
| Retraso en el pago de la Pensión por sobrevivencia en SRL  | 1 |
| Solicitud de cobertura exgratia y/o concesión de cobertura por parte de la ARLSS | 1 |
| Solicitud de reembolsos por gastos médicos en SRL | 1 |
| Denegación de pago del subsidio por discapacidad temporal a través del SRL por error material en el reporte  | 1 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro de Riesgos Laborales  | 1 |
| **Sub-Total** | **13** |
| **Total general** | **3,098** |

 **Fuente: Base de datos DIDA.**

 **Consultas de Asesorías Médicas Ofrecidas.**

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**Cob.: Con Cobertura**

**S. Cob: Sin Cobertura**

**Fuente: Base de datos DIDA.**

 **Actividades de Promoción Realizadas Sobre el SDSS.**

|  |
| --- |
| **Actividades  de Promoción Realizadas**  |
| **Mayo 2018** |
| **Actividades Realizadas** | **Cantidad** |
|
| **Encuentros y Reuniones de Promoción con Encargados de Recursos Humanos de Empresas Públicas y Privadas**  | 23 |
| **Operativos de Orientación y Defensoría en Centros de Salud y Centros de Trabajos** | 15 |
| **Encuentro Comunitario en las  UNAP con Participación de la Población**  | 5 |
| **Charlas, Conferencias y Conversatorios Realizados Sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social**  | 18 |
| **Talleres Impartidos a Profesionales de Diferentes Sectores \*** | 1 |
| **Total general** | **62** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**\*** Taller de Seguridad Social a Facilitadores del Centro de Información y Promoción Comunitaria **(CIPROC),** SPM.

**Visitas de Supervisión a Centros de Salud y Estancias Infantiles.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Visitas Supervisión Realizadas**  | **Cantidad** |
| **Unidades de Atención Primarias (UNAP)** | 59 |
| **Hospitales**  | 9 |
| **Estancias Infantiles** | 6 |
| **Total General** | **74** |

 **Fuente: Base de datos DIDA.**