

**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** | | |
| **Febrero 2018** | | |
| **Tipo de Seguro** | **2018** | **%** |
| Aspectos Generales del SDSS | 48,808 | 37.13% |
| Seguro Familiar de Salud (SFS ) | 49,601 | 38.34% |
| Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia.(SVDS) | 30,364 | 23.29% |
| Seguro de Riesgos Laborales (SRL) | 1,623 | 1.24% |
| **Total general** | **130,396** | **100%** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**Fuente: Base de datos DIDA.**

****

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**Fuente: Base de datos DIDA**

**Otros Servicios Solicitados.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Consultas Legales Brindadas a Afiliados y Empresas** | **27** |
| **Certificaciones de Aportes Tramitadas a la TSS y Entregadas a los Afiliados.** | **595** |
| **Certificaciones de Aportes Entregadas a los Afiliados Según Convenio con España** | **2** |
| **Históricos de Descuentos Solicitados a la TSS y Entregados a los Afiliados.** | **4,064** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Quejas y Reclamaciones Atendidas por Tipo de Seguro** | | |
| **Febrero 2018** | | |
| **Tipo de seguros** | **2018** | **%** |
| Aspectos Generales del SDSS | 1,951 | 59.76% |
| Seguro Familiar de Salud (SFS) | 1,020 | 31.24% |
| Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) | 281 | 8.60% |
| Seguro de Riesgos Laborales ( SRL) | 13 | 0.40% |
| **Total general** | **3,265** | **100%** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

****

**Fuente: Base de datos DIDA**

****

**Fuente: Base de datos DIDA.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Quejas y Reclamaciones Atendidas** | |
| **Febrero 2018** | |
| **Aspectos Generales del SDSS** | **Cantidad** |
| Solicitud de asignación de NSS ante la TSS | 1,655 |
| Corrección de datos personales en el SUIR | 140 |
| Solicitud de baja en el SUIR por figurar en nómina de su ex empleador | 47 |
| Denuncia de registro irregular en el SUIR | 35 |
| Corrección de datos personales en el SUIR a menor de edad | 25 |
| Trámite de asesoría legal | 7 |
| Denuncia de irregularidades en el sistema TSS | 6 |
| Denuncia de irregularidades en el sistema SFS | 5 |
| Solicitud de inclusión de Cédula en la base de datos del SDSS | 5 |
| Problemas con destino de aportes | 4 |
| Solicitud de baja en el SUIR. | 4 |
| Solicitud de reactivación en el SUIR | 4 |
| Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes. | 14 |
| **Sub-Total** | **1,951** |
| **Seguro Familiar de Salud (SFS)** |  |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de medicamentos | 204 |
| Afiliación de manera irregular a una ARS | 179 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en medicamentos ambulatorios | 93 |
| Trámite se asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en cobertura de procedimientos | 84 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en medios diagnósticos | 52 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud en medicamentos de Alto Costo | 33 |
| Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS | 32 |
| Retraso en el pago del subsidio por lactancia | 28 |
| Tardanza en entrega de carnet por parte de la ARS | 23 |
| Gestión de entrega de carnet por parte de la ARS | 22 |
| Traspaso realizado de manera irregular a una ARS | 19 |
| Denegación de cobertura del catálogo de procedimientos | 15 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud | 14 |
| Solicitud de reverso de traspaso a una ARS | 14 |
| Denegación de Servicio por parte de la PSS por falta de carnet | 9 |
| Denegación de utilización de materiales requerido | 8 |
| Denegación de inclusión de dependiente directo | 7 |
| Denegación de re afiliación al régimen subsidiado | 6 |
| Retraso en el pago del subsidio por maternidad | 6 |
| Cobro de diferencia por encima de lo establecido en internamiento | 6 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud por limite y/o gradualidad de cobertura | 6 |
| Solicitud de entrega de carnet por parte de la ARS | 6 |
| Otras causas de quejas y reclamaciones menos frecuentes. | 154 |
| **Sub-Total** | **1,020** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Quejas y Reclamaciones Atendidas** | |
| **Febrero 2018** | |
| **Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS)** |  |
| Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto | 89 |
| Tardanza en entrega de la pensión por vejez | 84 |
| Tardanza en la entrega de estado de cuentas | 56 |
| Solicitud de traspaso de Reparto a CCI | 10 |
| Solicitud reconocimiento de aportes recibidos por Inabima provenientes de otro sector (Público o Privado) | 6 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Vejez Discapacidad y Sobrevivencia ( en Vejez) | 5 |
| Denegación de entrega de estado de cuentas | 5 |
| Tardanza en la entrega de certificación de años cotizados a la ley 1896 por el IDSS | 3 |
| Denegación de devolución de aportes por estar afiliado en reparto | 3 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Vejez Discapacidad y Sobrevivencia ( en Sobrevivencia) | 3 |
| Inconformidad en monto de Pensión por Sobrevivencia Otorgada | 2 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Vejez Discapacidad y Sobrevivencia | 2 |
| Solicitud de traspaso de Reparto a CCI por no tener un beneficio garantizado a pensión por vejez | 2 |
| Denegación de pensión por Vejez | 1 |
| Denegación de Pensión por vejez por falta de cotizaciones | 1 |
| Denegación de Pensión por Discapacidad por considerarse la enfermedad o el evento de índole laboral | 1 |
| Solicitud de devolución de aportes por figurar con menos de 90 días cesante en el SUIR | 1 |
| Inconformidad en monto de Pensión otorgada por vejez en la ley 379-81 | 1 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro Vejez , Discapacidad y Sobrevivencia ( en Discapacidad) | 1 |
| Tramite de Asesoría legal sobre Seguro Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia respecto a traspaso de CCI a reparto | 1 |
| Traspaso realizado de manera irregular del sistema de reparto a una AFP | 1 |
| Solicitud de confirmación con la DGJP si corresponde Pensión por discapacidad amparado por la ley 379-81 | 1 |
| Solicitud de confirmación con la DGJP | 1 |
| Solicitud de traspaso de reparto a CCI por no tener un beneficio garantizando | 1 |
| **Sub-Total** | **281** |
| **Seguro de Riesgos Laborales (SRL)** |  |
| Denegación de prestaciones en especies a través del SRL | 4 |
| Solicitud de cobertura exgratia y/o concesión de cobertura por parte de la ARLSS | 2 |
| Retraso en el pago de la Pensión por discapacidad | 1 |
| Retraso en el pago del subsidio por discapacidad temporal a través del SRL | 1 |
| Retraso en el pago de prestaciones económicas | 1 |
| Denegación de las prestaciones por accidentes en trayecto por causa ajena al trabajo | 1 |
| Denegación de pago del subsidio por discapacidad temporal a través del SRL por riesgos laboral excluido y no considerado | 1 |
| Denegación de pago del subsidio por discapacidad temporal a través del Seguro de Riesgos Laborales | 1 |
| Trámite de asesoría legal sobre Seguro de Riesgos Laborales en registros y pagos al SDSS | 1 |
| **Sub-Total** | **13** |
| **Total general** | **3,265** |

**Fuente: Base de datos DIDA.**

**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.**

**Fuente: Base de datos DIDA.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Visitas Supervisión Realizadas** | **Cantidad** |
| **Unidades de Atención Primarias (UNAP)** | 46 |
| **Hospitales** | 7 |
| **Estancias Infantiles** | 4 |
| **Total general** | 57 |