

Formas de comunicación y participación ciudadana

- ✓ **De manera presencial**
- ✓ **Vía electrónica:**
www.sipen.gob.do | info@sipen.gob.do
- ✓ **Redes Sociales:**
Twitter: @SipenRD | Instagram: @sipenrd | YouTube: sipenrd
- ✓ **Portal Único de Acceso a la Información Pública:**
www.saip.gob.do
- ✓ **Vía telefónica:**
(809) 688-0018 | (829) 688-0018
- ✓ **A través de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)**
- ✓ **Vía Encuesta de Satisfacción de Servicio**
- ✓ **Centro de Documentación e Información SIPEN**

Quejas y Sugerencias

La SIPEN ha dispuesto los siguientes medios para que los ciudadanos puedan expresar sus quejas, sugerencias, reclamaciones o comentarios:

Página Web: www.sipen.gob.do

Tiempo máximo de respuesta: Diez (10) días laborables

Sistema 311: Sección incluida en la página web. También puede contactar a través de la línea telefónica 311 habilitada por dicho sistema.

Tiempo máximo de respuesta: Quince (15) días laborables.

Buzones de Sugerencias: Localizados dentro de las instalaciones de la SIPEN.

Tiempo máximo de respuesta: Quince (15) días laborables.

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI): Ubicada en el primer nivel del edificio SIPEN, con las extensiones telefónicas 3111, 3802, 2005 y 2007.

Tiempo máximo de respuesta:

Solicitudes de Acceso a Información Pública: Quince (15) días laborables.

Otras solicitudes: Diez (10) días laborables.

Medidas de Subsanación

SIPEN pone todo su empeño en ofrecer un servicio eficiente y eficaz basado en la excelencia. En caso de que alguno de nuestros servicios no sea brindado conforme a los plazos y estándares establecidos en esta Carta Compromiso, el ciudadano tiene derecho a presentar su queja por escrito y la institución se compromete a responder en un plazo no mayor de cinco (5) días laborables. Dicha comunicación de respuesta explicará las razones y será firmada por la Máxima Autoridad.

Datos de Contacto

La sede de la Superintendencia de Pensiones está ubicada en la Avenida México No. 30, casi esquina Rosa Duarte, en el sector Gascue de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional.

Los números de la central telefónica de la SIPEN son los siguientes:
(809) 688-0018 | (829) 688-0018 | Fax (809) 688-1500

Correo electrónico: info@sipen.gob.do



Unidad Responsable de la Carta Compromiso

El área responsable de la elaboración y actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano es el Departamento de Desarrollo Institucional, de la Dirección de Planificación y Desarrollo, el cual puede ser contactado a través del teléfono 809-688-0018, en las extensiones 1531, 1542 y 1539.



El Programa Carta Compromiso 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.



4ta. versión
Julio 2022 – Julio 2024

Datos Identificativos

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Misión

Resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones.

Normativas

- ✓ Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus modificaciones.
- ✓ Ley No. 188-07 que introduce modificaciones a la Ley 87-01.
- ✓ Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- ✓ La Ley 13-20 que fortalece la TSS y la DIDA, modifica el recargo por mora en los pagos al SDSS y el esquema de comisiones aplicados por las AFP.
- ✓ El Reglamento de Pensiones de la Seguridad Social.
- ✓ Resoluciones del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).

Inclusión

Nuestras oficinas están ubicadas en el centro de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, en un edificio de cinco (5) pisos con facilidades que permiten brindarle a la ciudadanía un servicio basado en la excelencia. Además, cumple con las normas establecidas por las instituciones del Estado que regulan las construcciones de obras civiles (Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones y Ayuntamiento del Distrito Nacional). En este tenor, cabe señalar que se dispone de lo siguiente:

- Rampa para discapacitados;
- Parqueo para embarazadas y discapacitados;
- Ascensor con capacidad para (8) ocho personas;
- Directorio de oficinas que permite ubicar las diferentes direcciones y/o departamentos de la institución;
- Escaleras internas amplias y seguras, así como escaleras de emergencia en la parte trasera del edificio;
- Tres (3) estacionamientos para vehículos: uno en el lado oeste de la parte frontal de la sede; un estacionamiento soterrado; y otro en la parte trasera del edificio.

Atributos de calidad

Atributos de calidad	
Puntualidad	Es llevar a cabo todas sus actividades orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos en los plazos establecidos, asegurando la puntualidad como elemento distintivo de su quehacer.
Confiabilidad	Consiste en garantizar que la información entregada por el personal de la institución sea exacta, precisa, segura y veraz.
Disponibilidad	Los servicios son ofrecidos a los ciudadanos sin restricciones, en horario corrido de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., por un personal dispuesto a prestar su colaboración en base a procedimientos claros, enfocados en la excelencia. Los servicios ofrecidos a través de la página web están disponibles las 24 horas del día.

Compromisos de calidad

Servicios	Atributos	Estándares	Indicador
Certificación de Afiliación	Puntualidad	Certificaciones elaboradas en un tiempo no mayor a cinco (5) días laborables, luego de su solicitud.	Porcentaje de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones que son elaboradas dentro plazo estándar.
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones			
Certificación de las Normas emitidas por la SIPEN			
Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI)	Puntualidad	Solicitudes de reactivación de Cuentas de Capitalización Individual (CCI) respondidas en un tiempo no mayor a ocho (8) días laborables, luego de su solicitud.	Porcentaje de Solicitudes de Reactivación de CCI respondidas dentro del plazo estándar.
Acciones formativas sobre el Sistema Dominicano de Pensiones	Confiabilidad / Disponibilidad	Índice de Satisfacción de Acciones Formativas +Índice de Satisfacción del Portal Web de Educación Previsional $\geq 92\%$.	Porcentaje de usuarios encuestados con valoración positiva (satisfecho y muy satisfecho) para los servicios brindados por la Escuela Previsional SIPEN.

Deberes del ciudadano

- Tener conocimiento de la Ley, así como de los beneficios que ésta les ofrece.
- Exigir a su empleador, jefe o dueño del trabajo, en caso de irregularidad detectada, el cumplimiento de su deber en la seguridad social, así como denunciar la misma.
- Denunciar cualquier anomalía o insatisfacción en la prestación de los servicios solicitados.
- Acudir a su AFP a solicitar y agotar los trámites correspondientes, ante cualquiera de los beneficios que comprende el Régimen Contributivo, así como respetar el orden y plazos establecidos.