

2018



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Informe Trimestral de Estadísticas y Balance de Gestión.

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

Enero a Marzo 2018

Introducción

El presente informe se elabora con el objetivo de dar a conocer los resultados de la cantidad de consultas tramitadas a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), en el trimestre enero / marzo 2018 y los niveles de satisfacción.

La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) de la SIPEN en cumplimiento de la Ley No. 200-04 de Acceso a la Información Pública y su Decreto de aplicación No. 130-05, asegura que los ciudadanos reciban las informaciones que soliciten de forma oportuna, completa y veraz, en aras de garantizarles su derecho a investigar y recibir informaciones, lo cual constituye un principio universal consagrado en el derecho internacional.

La OAI de SIPEN ofrece un servicio personalizado a los afiliados que se dirigen a sus oficinas donde encuentran un trato rápido y profesional, obteniendo información veraz y oportuna que los ayuda a resolver sus casos, para de esta forma contribuir al fortalecimiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

También son consideradas las Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias que entran por la Línea Gubernamental del 311 y por info@sipen, las cuales son gestionadas a través de la Oficina de Acceso a la Información.



Distribución y Flujo de las Consultas

A través de la OAI, fueron recibidas y tramitadas **449** consultas, comentarios, sugerencias y/o reclamos de los usuarios, al corte del 31 de marzo de 2017, destacando solicitudes de información sobre diversos aspectos, entre los que podemos mencionar: la aplicación de la Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y de las normativas complementarias; los procedimientos y requisitos para acceder a los beneficios del Sistema Previsional; así como aspectos generales acerca de la Ley 1896 de Seguros Sociales, la Ley 379-81 que establece un nuevo régimen de Jubilaciones y Pensiones del Estado Dominicano para los Funcionarios y Empleados Públicos, el INABIMA y la Ley 189-11 de Desarrollo del Mercado Hipotecario y Fideicomiso.

Del valor referido anteriormente, **202** corresponden a consultas de los usuarios realizadas por vía telefónica y **73** a visitas a la sede de la SIPEN por interesados que se acogieron a los derechos que les confiere la Ley No. 200-04.

De igual modo, fueron gestionadas **48** solicitudes por la vía info@sipen, **9** consultas por la Web/SAIP, así como **117** comentarios recibidos a través de la encuesta de los servicios en línea del portal web y el link de consultas.

En el gráfico indicado más abajo se visualizan los diferentes canales de comunicación por los cuales la SIPEN recibe las solicitudes de información a través de nuestro portal web.

| SIPEN - Resumen de Consultas, Comentarios, Quejas y Sugerencias Tramitadas en el Periodo Enero /Marzo 2018 | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------|
| Clasificaciones | Visitas presenciales | Consultas vía Telefónica | Link de Consultas Normales / Portal Web y Servicios en Línea. | Consultas por Acceso a Información Pública (SAIP) | Info@sipen | Línea Gubernamental - OPTIC del 311 | Comentarios Servicios Presenciales | Total |
| | 73 | 202 | 117 | 9 | 48 | 0 | 0 | 449 |

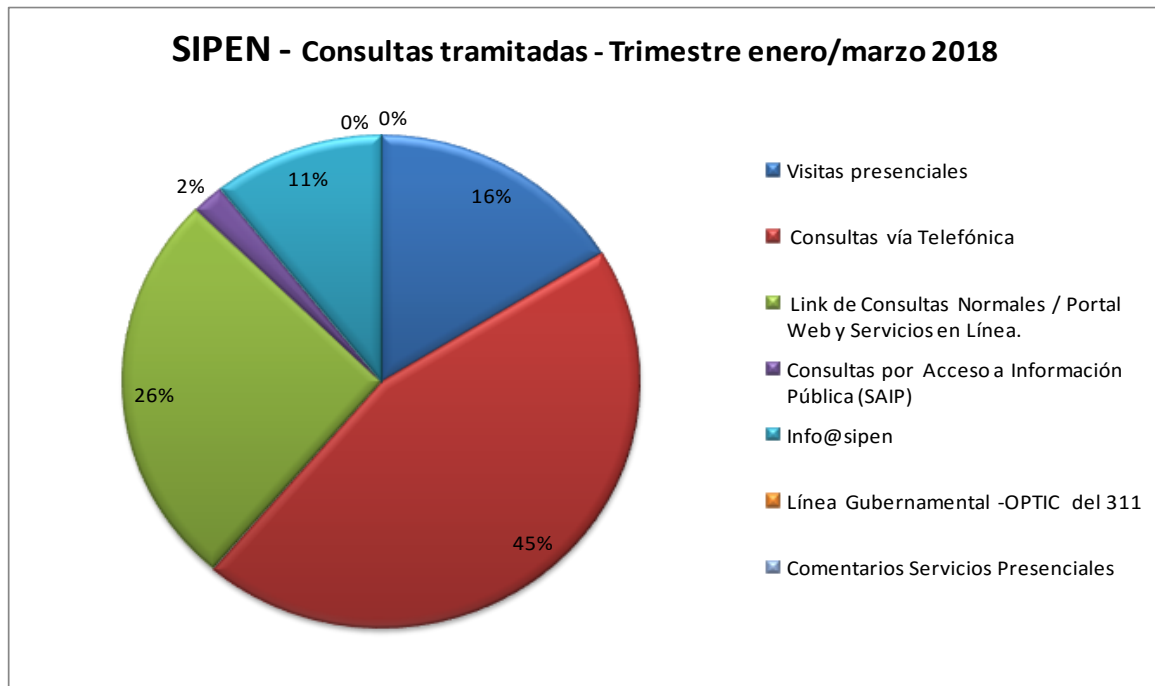
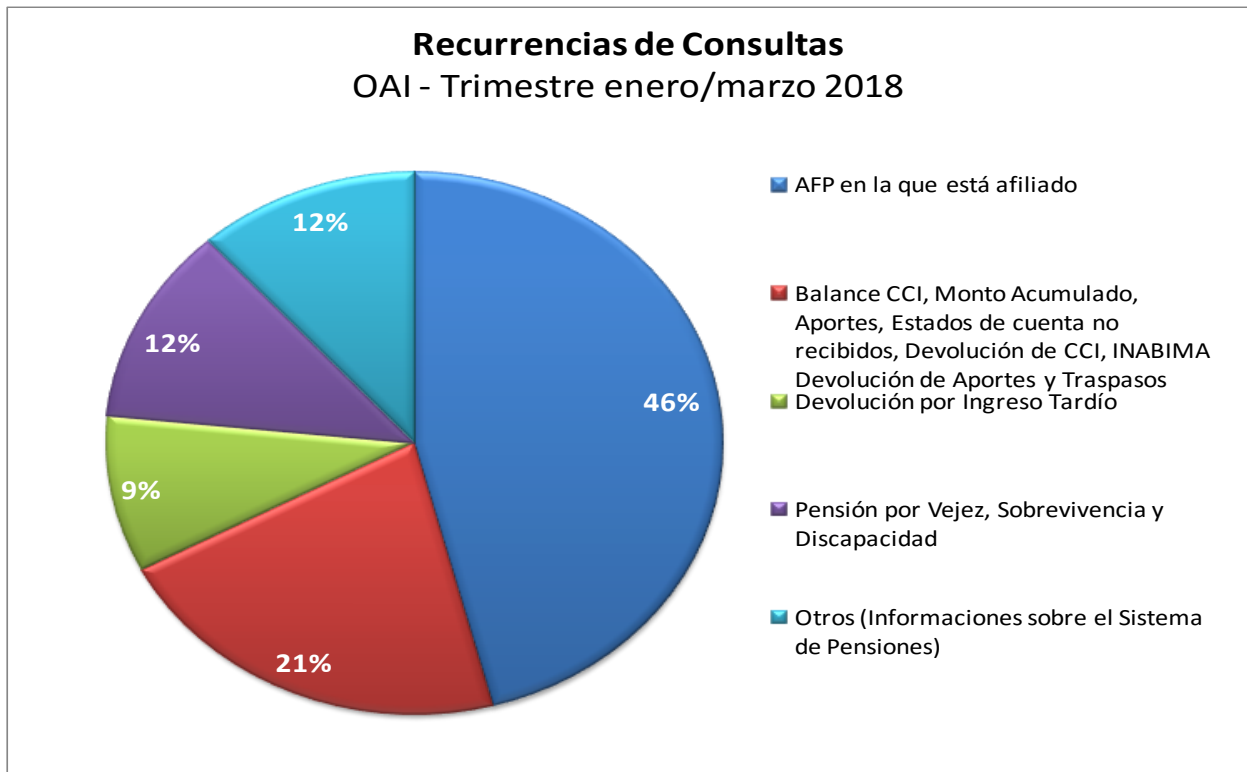


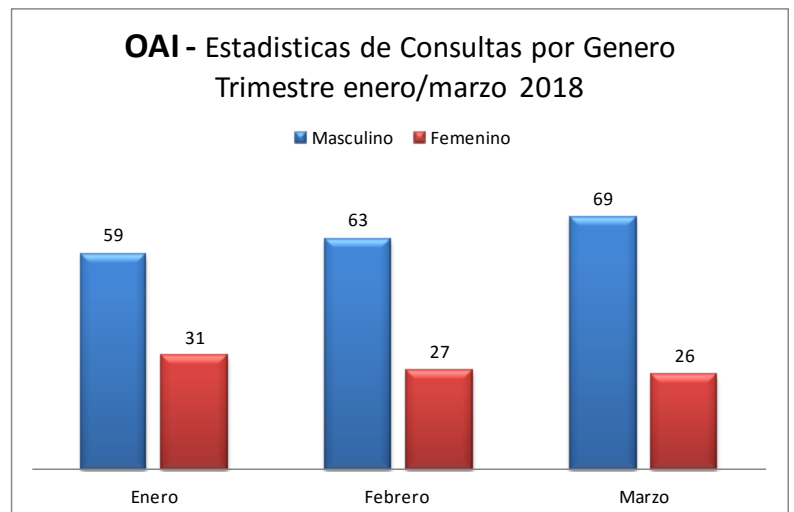
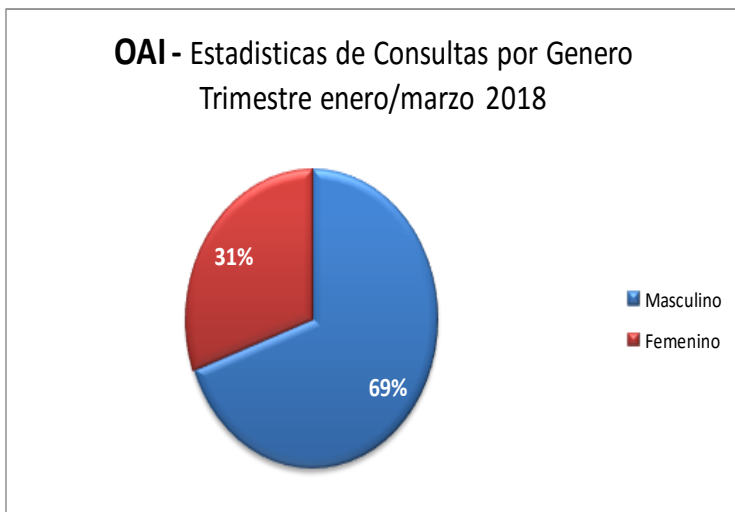
Tabla de recurrencias por tipos de consultas.

| SIPEN - Tabla de recurrencias - por tipos de preguntas a consultas de la OAI Trimestre enero / marzo 2018 | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|-------|------------|
| | enero | febrero | marzo | Totales |
| AFP en la que esta afiliado | 62 | 68 | 76 | 206 |
| Balance CCI, Monto Acumulado, Aportes, Estados de cuenta no recibidos, Devolución de CCI, INABIMA Devolución de Aportes | 33 | 36 | 27 | 96 |
| Devolución por Ingreso Tardío | 19 | 9 | 14 | 42 |
| Pensión por vejez/sobrevivencia y discapacidad | 16 | 23 | 14 | 53 |
| Otros (Informaciones Generales relativas al SDSS) | 19 | 20 | 13 | 52 |
| Total de Consultas gestionadas en el periodo | | | | 449 |



Estadísticas por Genero (Masculino / Femenino)

| Estadísticas de Consultas por Genero | | | | |
|--------------------------------------|-------|---------|-------|---------|
| Genero | Enero | Febrero | Marzo | Totales |
| Masculino | 59 | 63 | 69 | 191 |
| Femenino | 31 | 27 | 26 | 84 |



Satisfacción del Ciudadano

Para la SIPEN es fundamental lograr la satisfacción de los ciudadanos en los servicios prestados. Evidencia de esto es la implementación de mediciones periódicas, a través de encuestas a los servicios presenciales y a los servicios de la página web, donde se persigue garantizar la mejora continua en la calidad del servicio y la atención a los usuarios.

Para el caso de los servicios presenciales que reciben atención directa a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), se obtuvo al 31 de marzo de 2018, un índice promedio de satisfacción presencial de un **100%**, mediante la encuesta aplicada a estos servicios que se realiza mensualmente, para dar seguimiento a las necesidades y preferencias en cuanto a la atención prestada. Cabe destacar que a esta fecha, se recibieron un total de **63** evaluaciones por este concepto.

En cambio, la evaluación trimestral a los Servicios en Línea del Portal Web, los cuales abarcan Consulta tu AFP, Portal Web Institucional, Calcula tu Pensión, Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad, Reclamación de Estados de Cuenta y Acceso a la Información Pública, logró un índice promedio de satisfacción de un **96%**, al 31 de marzo de 2018, a partir de un total de **72** evaluaciones en el período.

Es preciso destacar que estos estudios de satisfacción nos permiten detectar las áreas de mejora, al aplicarse una metodología consistente en el tiempo con la cual se analiza la evolución de la satisfacción en relación a los servicios y productos que provee la Institución. Basándonos en todos estos resultados, adoptamos medidas correctivas y de mejora, a corto y mediano plazo, que son recogidas en planes de acción con las áreas involucradas.

En tal sentido, a partir de la retroalimentación obtenida, se han implementado medidas en el año 2018, dentro de las cuales cabe destacar la automatización de sistemas para la Oficina de Acceso a la Información Pública, con el objetivo de reducir el tiempo de respuesta a las consultas.

SIPEN - Resumen de Resultados Satisfacción al Cliente - 2018

Resultados Encuesta Servicios Presenciales (2018) - Meta \geq 95%

| Periodo : Mensual | “En sentido general quedó satisfecho con el servicio recibido?” | Cantidad de Evaluaciones | Índice de Satisfacción Servicios Presenciales - Consolidado |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Enero | 100% | 22 | 100% |
| Febrero | 100% | 20 | |
| Marzo | 100% | 21 | |
| Total de Evaluaciones | | 63 | |

SIPEN - Resultados Encuesta Servicios en Línea del Portal Web (2018) - Meta \geq 90%

| Periodo : Trimestral | “En sentido general quedó satisfecho con el servicio recibido?” | Cantidad de Evaluaciones | Índice de Satisfacción Servicios en Línea - Consolidado |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------|
| Enero - Marzo | 96% | 72 | 96% |
| Total de Evaluaciones | | 72 | |