

2018



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Informe Trimestral de Estadísticas y Balance de Gestión.

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

Periodo: Julio a Septiembre 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 julio / septiembre 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 en el trimestre:

A través de la OAI, fueron recibidas y tramitadas **512** consultas, comentarios, sugerencias y/o reclamos de los usuarios, al corte del 30 de septiembre de 2018, 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, **169** corresponden a consultas de los usuarios realizadas por vía telefónica y **63** 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 **83** solicitudes por la vía info@sipen, **7** consultas por la Web/SAIP, así como **185** comentarios recibidos a través de la encuesta de los servicios en línea del portal web y el link de consultas normales, y **0** a través del link de la Línea Gubernamental - OPTIC del 311. En lo relacionado a consultas directas con áreas operativas solo se tramitaron 5.

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 - Cantidad de Consultas, Comentarios, Quejas y Sugerencias Tramitadas - Periodo de Julio / Septiembre 2018

Clasificaciones	Visitas presenciales	Consultas vía Telefónica	Página WEB / Servicios en Línea Portal Web y el Link de Consultas	Consultas por Acceso a Información Pública	Info@sipen	Línea Gubernamental - OPTIC del 311	Comentarios Servicios Presenciales	Consultas via correspondencia a las diferentes Areas Operativas y Legal	Total
	63	169	185	7	83	0	0	5	512

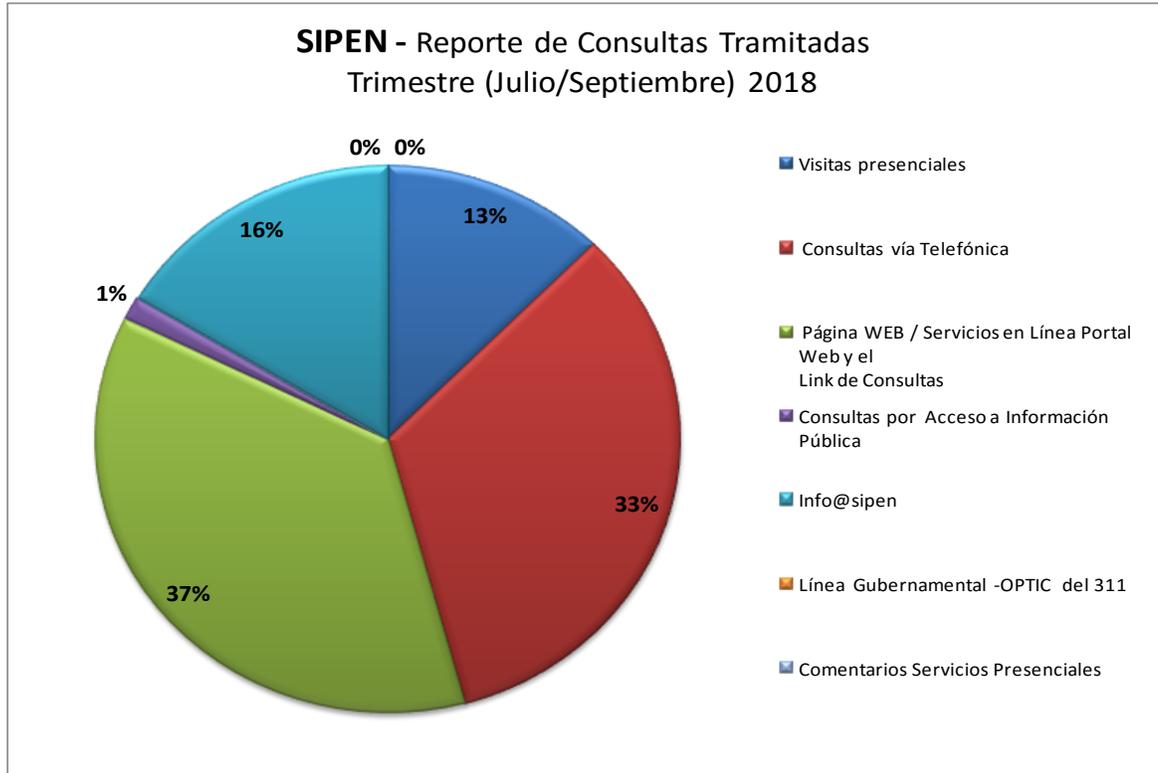
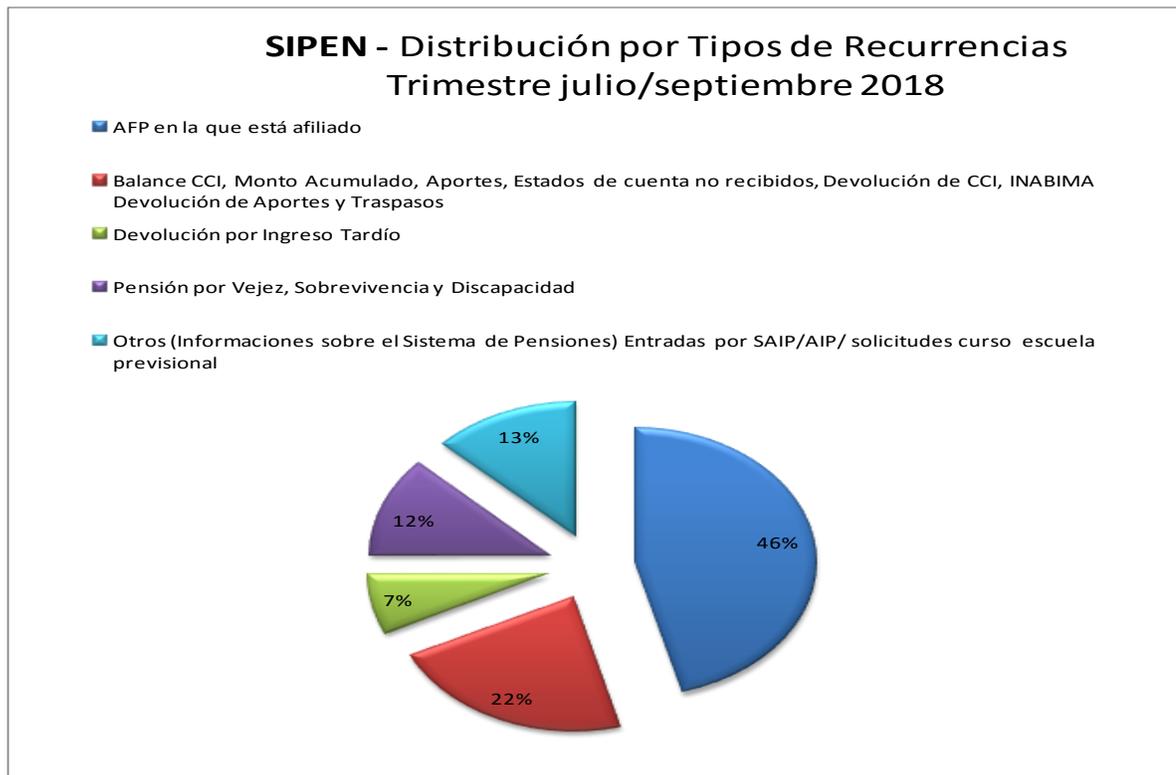


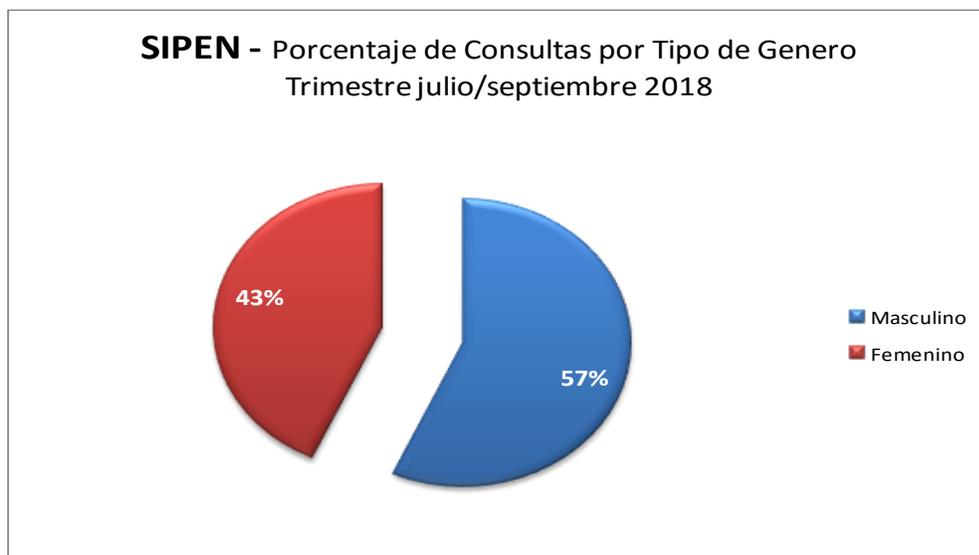
Tabla de recurrencias por tipos de consultas – Trimestre Julio/Septiembre 2018.

SIPEN - Tabla de recurrencias - por tipos de preguntas a consultas de la OAI - 2018				
Tipo de Consulta	Julio	Agosto	Septiembre	Totales
AFP en la que esta afiliado	76	69	69	214
Balance CCI, Monto Acumulado, Aportes, Estados de cuenta no recibidos, Devolución de CCI, INABIMA Devolución de Aportes, Cambio de AFP	32	46	47	125
Devolución por Ingreso Tardío	19	11	20	50
Pensión por vejez/sobrevivencia y discapacidad	24	17	13	54
Otros (Informaciones Generales relativas al SDSS)	27	16	26	69
Total de Consultas Gestionadas en el Trimestre III	178	159	175	512



Estadísticas por Genero (Masculino / Femenino)

Estadísticas de Consultas por Genero				
Genero	Julio	Agosto	Septiembre	Totales por Genero
Masculino	103	98	103	304
Femenino	103	56	72	231



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 en el trimestre Julio / septiembre 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 **55** 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 30 de septiembre de 2018, a partir de un total de **266** 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.

SIPEN - Resumen de Resultados Satisfacción al Cliente - 2018

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

Periodo : Mensual / Trimestral	“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	
Abril	100%	8	
Mayo	100%	8	
Junio	100%	22	
Trimestre Julio/Septiembre	100%	55	
Total de Evaluaciones		156	

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%
Abril - Mayo	95%	210	
Julio - Septiembre	96%	266	
Total de Evaluaciones		282	