

2019



**SVPEN**  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

# Informe Trimestral de Estadísticas y Balance de Gestión.

---

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

**Periodo:** Enero-Marzo 2019

## 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 2019 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 (enero/marzo 2019):**

A través de la OAI, fueron recibidas y tramitadas **1,071** consultas, comentarios, sugerencias y/o reclamos de los usuarios, al corte del trimestre evaluado : 31 de marzo de 2019, 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.

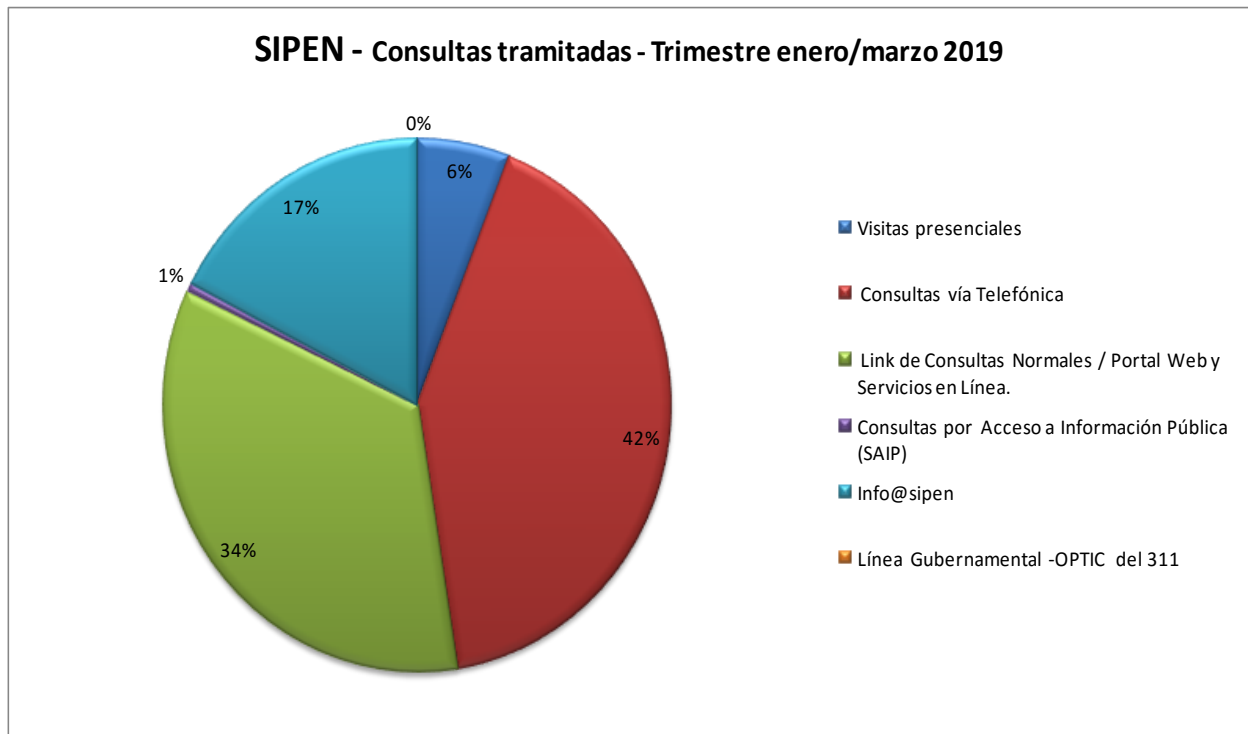
Del valor referido anteriormente, **446** corresponden a consultas de los usuarios realizadas por vía telefónica y **63** a visitas a la sede de la SIPEN por interesados que se acogieron a los derechos que les confiere la Ley No. 200-04.

De igual modo, fueron gestionadas **187** solicitudes por la vía [info@sipen](mailto:info@sipen), **6** consultas por la Web/SAIP, así como **369** consultas recibidas 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 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.

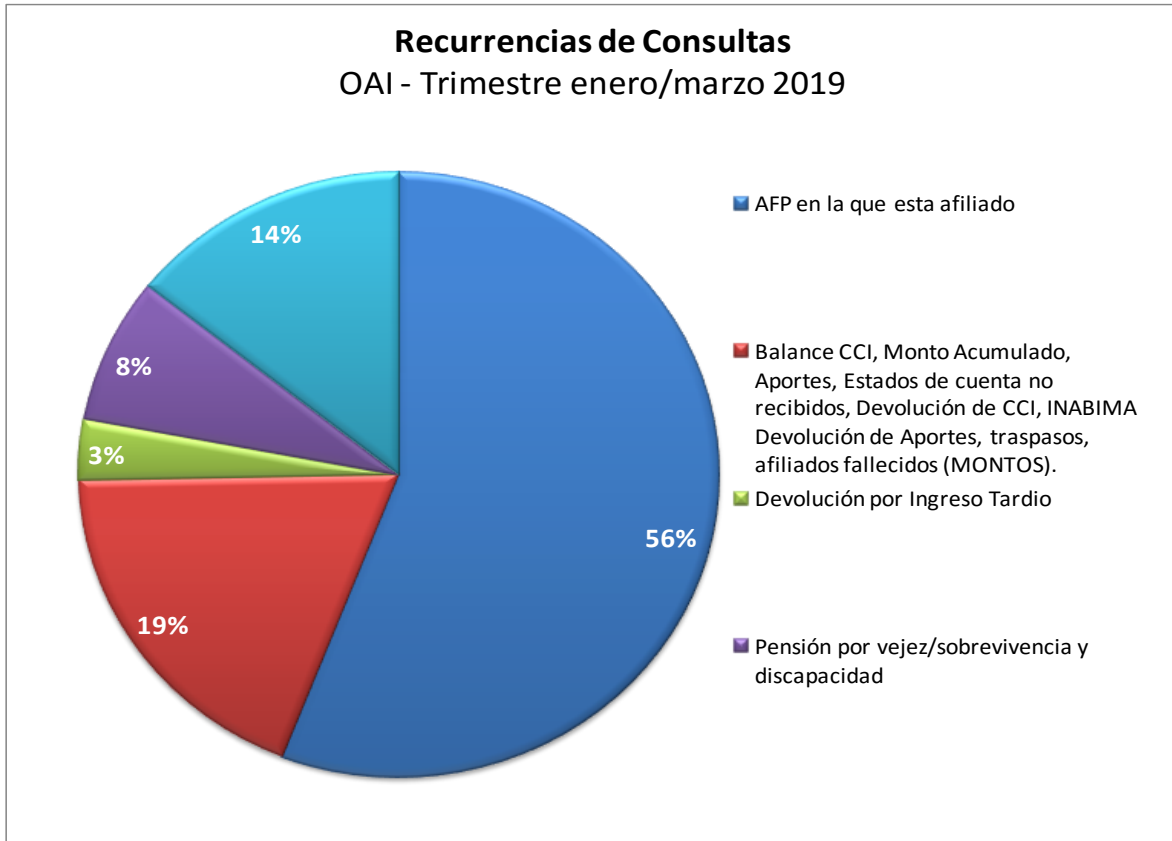
SIPEN - Resumen de Consultas, Comentarios, Quejas y Sugerencias Tramitadas en el Periodo Enero /Marzo 2019

Clasificaciones	Visitas presenciales	Consultas vía Telefónica	Link de Consultas Normales / Portal Web y Servicios en Línea.	Consultas por Acceso a Información Pública (SAIP)	<a href="mailto:info@sipen">Info@sipen</a>	Línea Gubernamental - OPTIC del 311	Total
	63	446	369	6	187	0	1,071



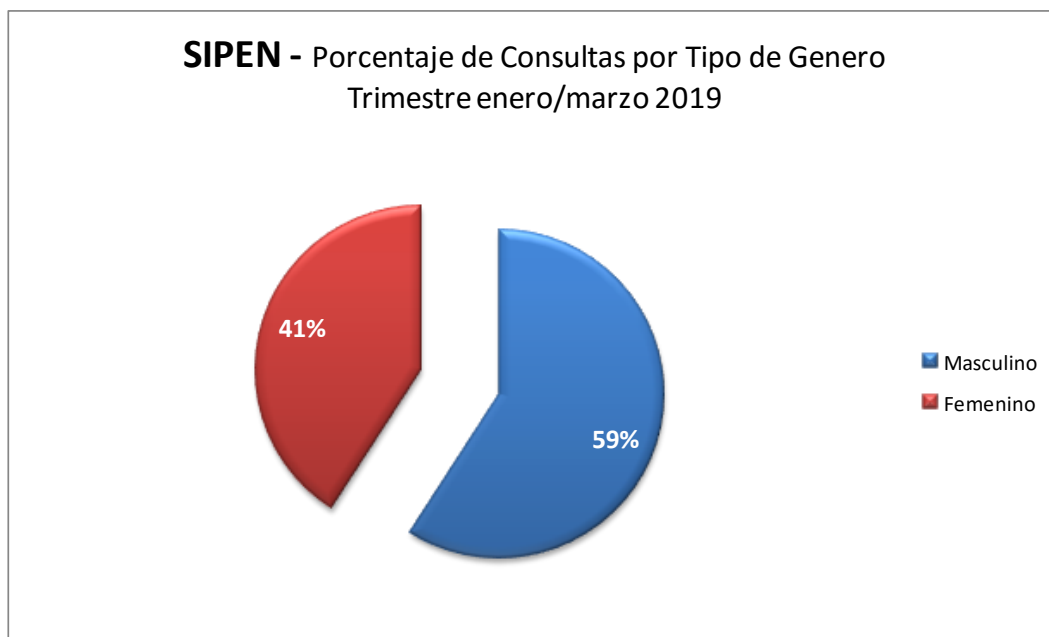
**Tabla de recurrencias por tipos de consultas – Trimestre enero-marzo 2019.**

SIPEN - Tabla de recurrencias - por tipos de preguntas a consultas de la OAI Trimestre enero / marzo 2018				
Tipo de Consulta	Enero	Febrero	Marzo	Totales
AFP en la que esta afiliado	194	197	208	599
Balance CCI, Monto Acumulado, Aportes, Estados de cuenta no recibidos, Devolución de CCI, INABIMA Devolución de Aportes, traspasos, afiliados fallecidos (MONTOS).	43	82	76	201
Devolución por Ingreso Tardío	23	12	0	35
Pensión por vejez/sobrevivencia y discapacidad	51	9	23	83
Otros (Informaciones Generales relativas al SDSS)- Consultas AIP/SAIP	43	42	68	153
<b>Total de Consultas gestionadas en el periodo</b>				<b>1071</b>



### Estadísticas por Genero (Masculino / Femenino)

Estadísticas de Consultas por Genero - Trimestre I				
Genero	ENERO	FEBRERO	MARZO	Totales por Genero
Masculino	195	220	196	611
Femenino	141	143	139	423



## **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 enero / marzo de 2019, un índice promedio de satisfacción presencial de un **100%**, mediante la encuesta aplicada a estos servicios que se realiza trimestralmente, 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 **50** evaluaciones por este concepto.

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.