

2019



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Informe Trimestral de Estadísticas y Balance de Gestión.

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

Periodo: Julio - Septiembre 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 julio / septiembre 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. En el gráfico indicado más abajo, se visualizan los diferentes canales de comunicación por los cuales la SIPEN recibe solicitudes de información a través de nuestro portal web.



Reporte de Tramitaciones de Consultas en el trimestre (julio/septiembre 2019):

A través de la OAI, fueron recibidas y tramitadas **1,236** consultas, comentarios, sugerencias y/o reclamos de los usuarios, al corte del trimestre evaluado, 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, **626** corresponden a consultas de los usuarios realizadas por vía telefónica y **53** 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 **418** solicitudes por la vía info@sipen, **5** consultas por la Web/SAIP, así como **134** 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.

SIPEN - Cantidad de Consultas, Comentarios, Quejas y Sugerencias Tramitadas - Trimestre Julio / Septiembre 2019							
Clasificaciones	Visitas presenciales	Consultas vía Telefónica	Página WEB / Servicios en Línea Portal Web y el Link de Consultas / Depto. Correspondencia	Consultas por Acceso a Información Pública (AIP)	Info@sipen	Línea Gubernamental - OPTIC del 311	Total
	53	626	134	5	418	0	1,236

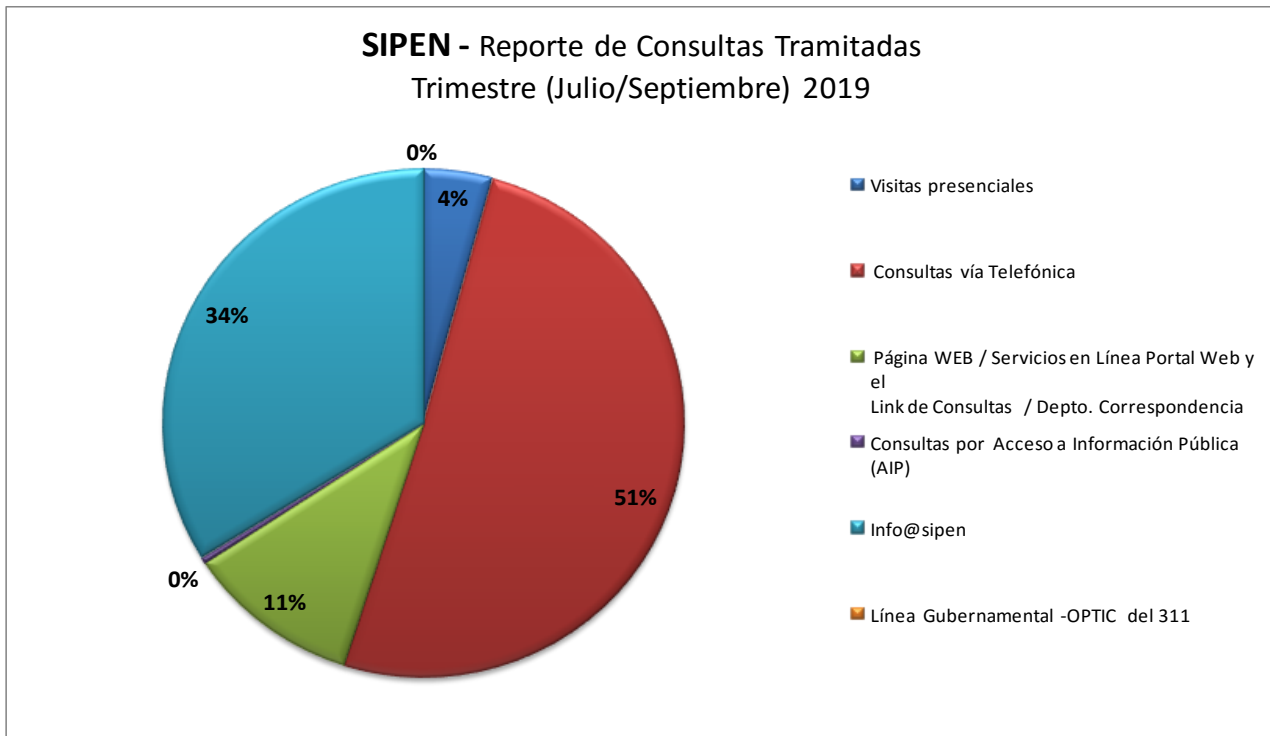
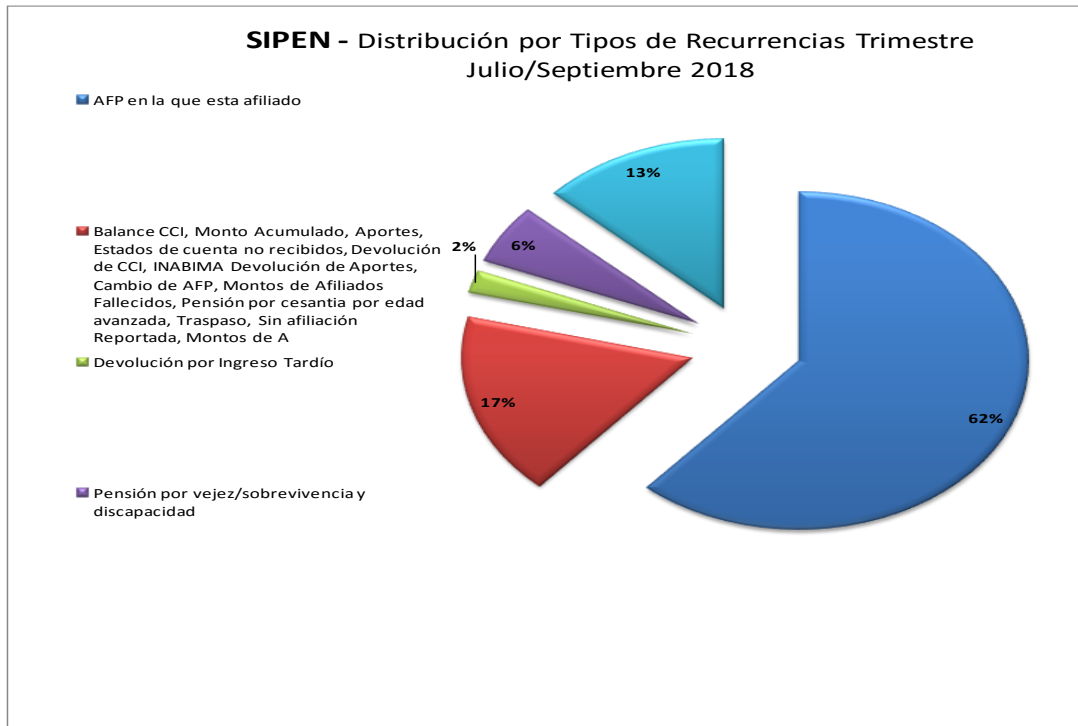


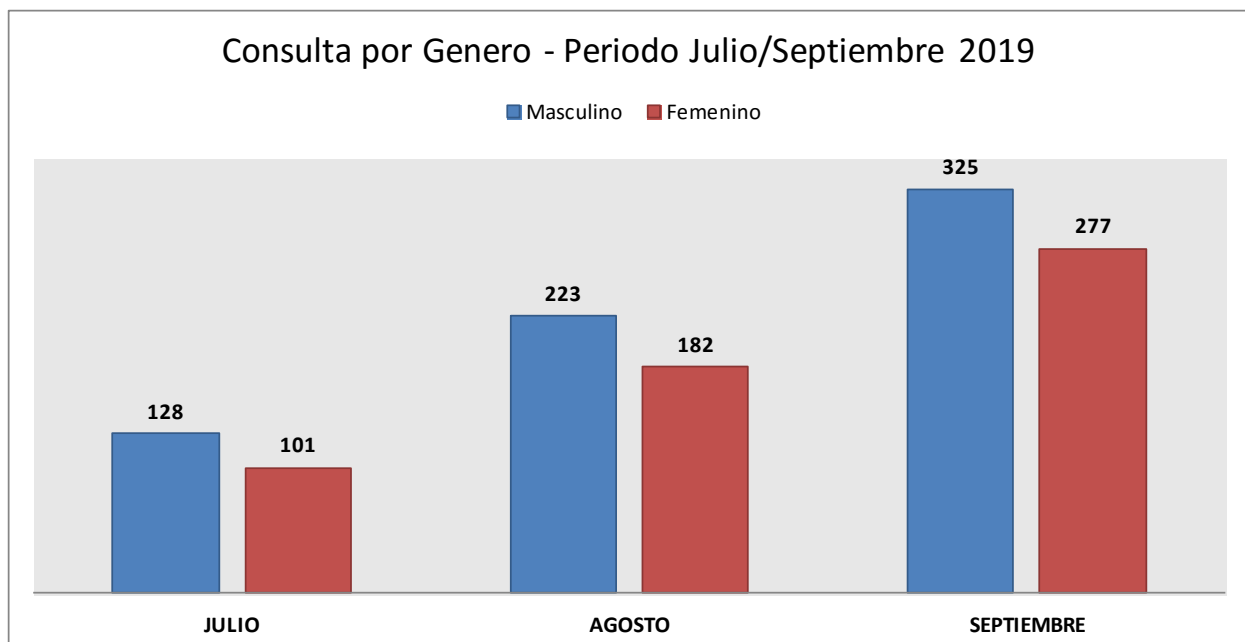
Tabla de recurrencias por tipos de consultas – Trimestre julio-septiembre 2019.

SIPEN - Tabla de recurrencias - por tipos de Consultas - 2019				
Tipo de Consulta	Julio	Agosto	Septiembre	Totales
AFP en la que esta afiliado	163	292	425	880
Balance CCI, Monto Acumulado, Aportes, Estados de cuenta no recibidos, Devolución de CCI, INABIMA Devolución de Aportes, Cambio de AFP, Montos de Afiliados Fallecidos, Pensión por cesantía por edad avanzada, Traspaso, Sin afiliación Reportada, Montos de Afiliados Fallecidos	48	75	88	211
Devolución por Ingreso Tardío	0	8	18	26
Pensión por vejez/sobrevivencia y discapacidad	7	16	21	44
Otros (Informaciones Generales relativas al SDSS)/ *Inconvenientes Sistema de Consultas AFP	11	14	50	75
Total de Consultas Gestionadas en el Trimestre III	229	405	602	1236



Estadísticas por Genero (Masculino / Femenino)

Estadísticas de Consultas por Genero - Trimestre III				
Genero	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Totales por Genero
Masculino	128	223	325	676
Femenino	101	182	277	560
Totales	229	405	602	1236



Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Dentro de los procesos de Direccionamiento Estratégico han sido determinados aquellos que están vinculados a la medición, análisis y seguimiento de los procesos que realiza la institución, uno de estos lo constituye el proceso de Satisfacción del Cliente.

En cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se ha establecido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, una metodología que permite conocer la percepción que tienen las partes interesadas sobre la calidad de los productos y/o servicios prestados por la institución, y así determinar su nivel de satisfacción respecto a los mismos.

Resolución Núm. 03-2019: establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

El **Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP)** exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub-indicadores: **01.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos** y **01.7: Índice de Satisfacción Ciudadana**.

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre los Productos y Servicios que reciben los clientes/ciudadanos se aplicó de manera presencial por un personal calificado de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de la institución.

Para la determinación del universo se tomó como referencia el informe de resultado de satisfacción de los servicios presenciales de 2018 y la cantidad de visitantes recibidos mensualmente en la institución.

Para el cálculo de la cantidad de encuestas a realizar, se tomó el promedio mensual de solicitudes y/ consultas de servicios por parte de los ciudadanos a la institución, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%. La muestra a considerar para el estudio es de 22 entrevistas. Para el trimestre julio a septiembre, 2019.

El presente análisis se elabora con el objetivo de dar a conocer los resultados de medición de la satisfacción ciudadana con relación a los productos y/o servicios prestados por la SIPEN, así como la percepción de los elementos **tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad/confianza en el personal y empatía/accesibilidad**, para la mejora y fortalecimiento Institucional.

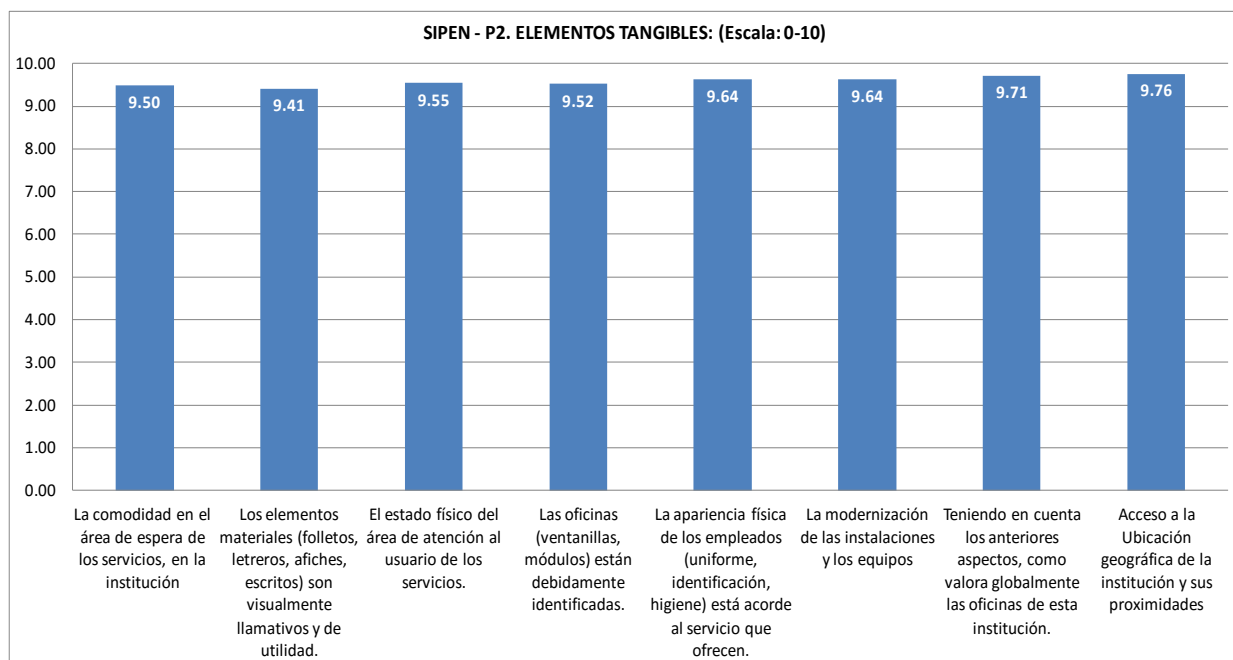
P2. Elementos Tangibles

A continuación presentamos el análisis de los elementos tangibles; la cual incluye los aspectos físicos que el usuario percibe en la institución a primera vista, como son la apariencia física de las instalaciones, la señalización de las oficinas, las ventanillas, así como también la apariencia del personal que presta servicio en la institución (vestimenta, identificación, higiene personal) y los materiales de comunicación utilizados por la SIPEN.

Esta dimensión obtuvo un promedio general de **9.59** siendo 10 la máxima valoración. Los aspectos evaluados fueron los siguientes:

Comodidad en el área de espera con una puntuación de **9.50**, los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son útiles y visualmente llamativos con una puntuación de **9.41**, el estado físico del área de atención al usuario con una puntuación de **9.55**, las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas con una puntuación de **9.52**, la apariencia física (uniforme, identificación, higiene) de los empleados con una puntuación de **9.64**, modernización de las instalaciones y los equipos con una puntuación de **9.64**, valoración global de las oficinas de la institución con una puntuación de **9.71**, acceso a la ubicación geográfica de la institución y sus proximidades con una puntuación de **9.76**.

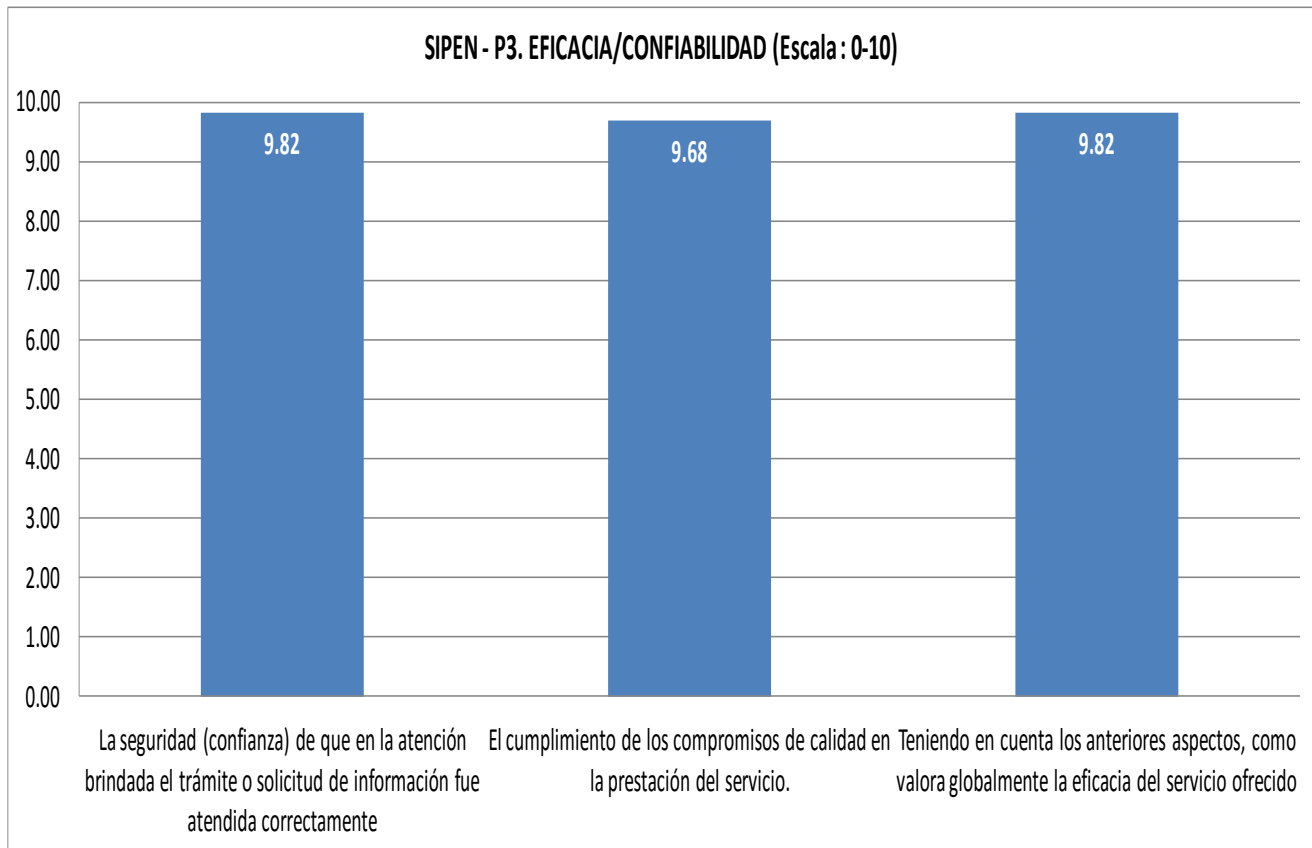
Finalmente, el promedio obtenido en esta dimensión evidencia que la SIPEN, se preocupa por mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas de la institución, una correcta y adecuada identificación y señalización de las ventanillas, módulos y departamentos, así como también el cuidado y esmero en que los materiales utilizados para la comunicación permitan el acercamiento a los usuarios/ciudadanos.



P3. Eficacia y Confiabilidad

El promedio general logrado para esta dimensión fue de **9.77 puntos**, siendo 10 el valor más alto.

Los aspectos evaluados de forma individual fueron la seguridad (confianza) de la atención brindada, que obtuvo **9.82** puntos, el cumplimiento de los compromisos de la calidad en la prestación del servicio con **9.68** y la eficacia del servicio ofrecido **9.82**.

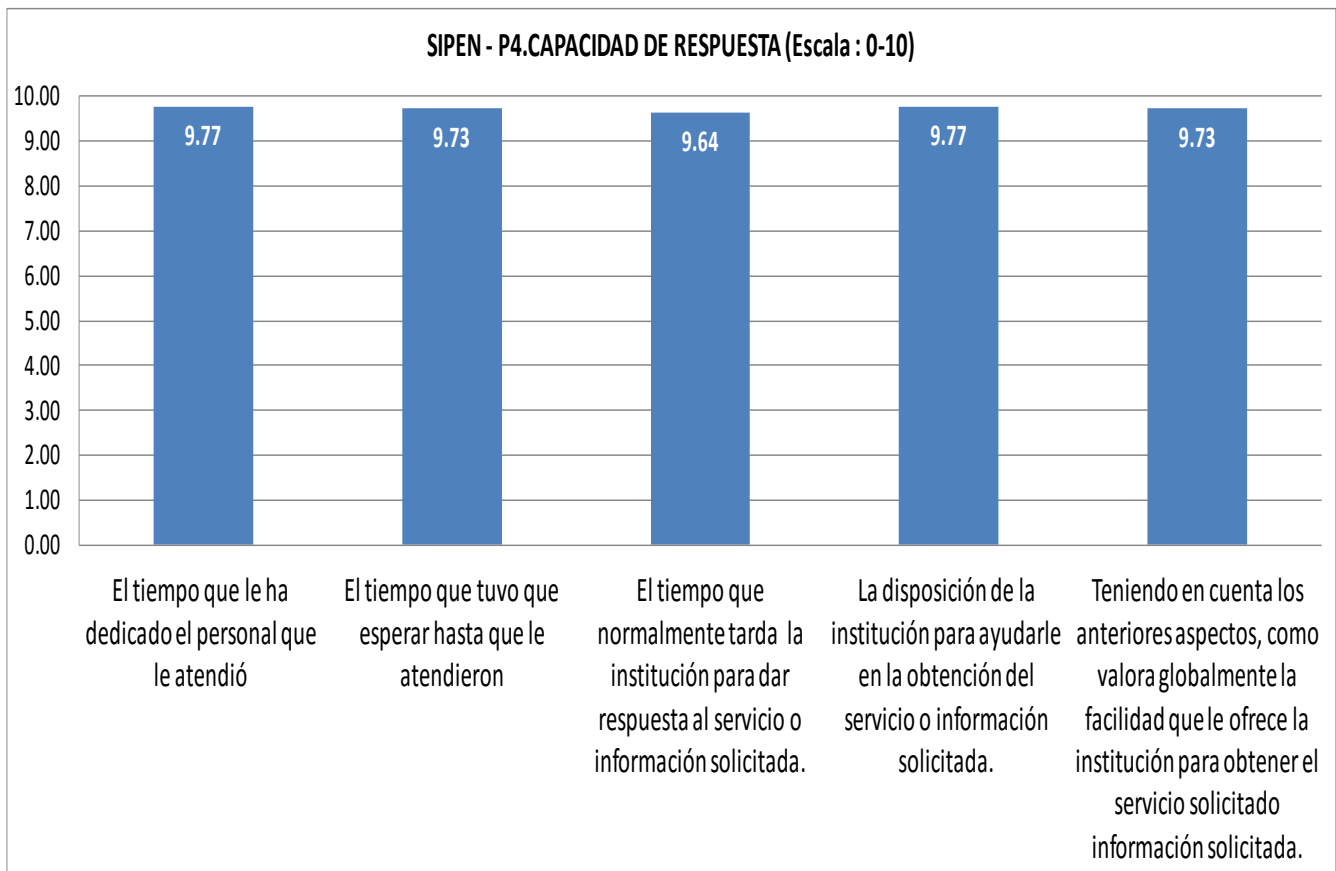


P4. Capacidad de respuesta

Esta dimensión mide la disposición y voluntad de la SIPEN y sus empleados en ayudar a los usuarios y la rapidez en la provisión del servicio solicitado. Se encuentra con valoración promedio general de **9.73** puntos, siendo 10 la máxima puntuación.

De forma individual las puntuaciones logradas por los aspectos evaluados fueron las siguientes:

- Tiempo de atención al ciudadano: **9.77**
- Tiempo de espera hasta la atención: **9.73**
- Tiempo para dar respuesta al servicio o información solicitada: **9.64**
- Disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio o información solicitada: **9.77**
- Facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado y/o información solicitada: **9.73**

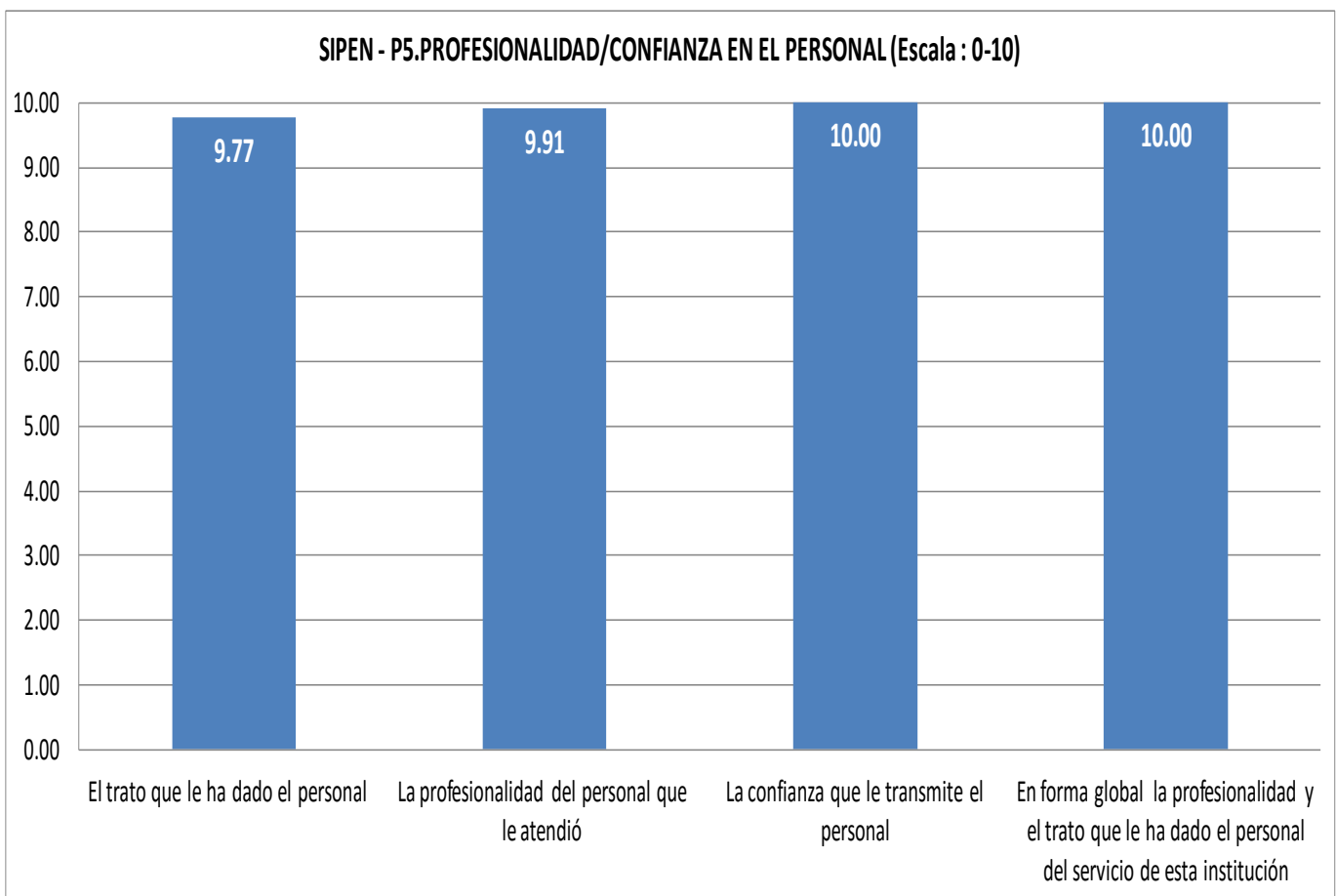


P5. Profesionalidad y Confianza en el Personal

Esta dimensión obtuvo una valoración promedio general de **9.92** puntos, siendo 10 la máxima puntuación.

El trato al ciudadano por parte del personal de la institución, logró una puntuación de **9.77**, la profesionalidad del personal con **9.91**, la confianza que transmite el personal un **10.00** y una valoración global de profesionalidad, trato y confianza de **10.00**.

Esto quiere decir que el personal encargado de ofrecer el servicio o la información refleja un alto grado de profesionalidad y transmite confianza a los ciudadanos. Pues todos los aspectos están por encima de **9.77** puntos.



P6. Empatía y Accesibilidad

En esta dimensión de la encuesta de satisfacción ciudadana la SIPEN obtuvo un promedio general de **9.79** puntos, siendo 10 la puntuación máxima.

Los aspectos evaluados y sus respectivas puntuaciones son los siguientes:

- Utilidad de la información suministrada: **9.68**
- El horario de atención: **9.77**
- La facilidad de recepción del ciudadano: **9.73**
- Localización de las instalaciones: **9.73**
- Comprensibilidad y claridad de la información: **9.86**
- Atención personalizada: **9.82**
- Valoración global de la empatía y accesibilidad: **9.95**

Se pueden apreciar los resultados en el siguiente gráfico:

