

2019



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Informe Trimestral de Estadísticas y Balance de Gestión.

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

Periodo: Octubre - Diciembre 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 octubre / diciembre 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 (octubre / diciembre 2019):

A través de la OAI, fueron recibidas y tramitadas **1,461** 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, **898** corresponden a consultas de los usuarios realizadas por vía telefónica y **159** 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 **130** solicitudes por la vía info@sipen, **9** consultas por la Web/SAIP, así como **265** 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 Octubre / Diciembre 2019

Meses	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 (SAIP)	Info@sipen	Total
Octubre	59	419	125	6	130	739
Noviembre	74	350	88	0	0	512
Diciembre	26	129	52	3	0	210
Totales	159	898	265	9	130	1461

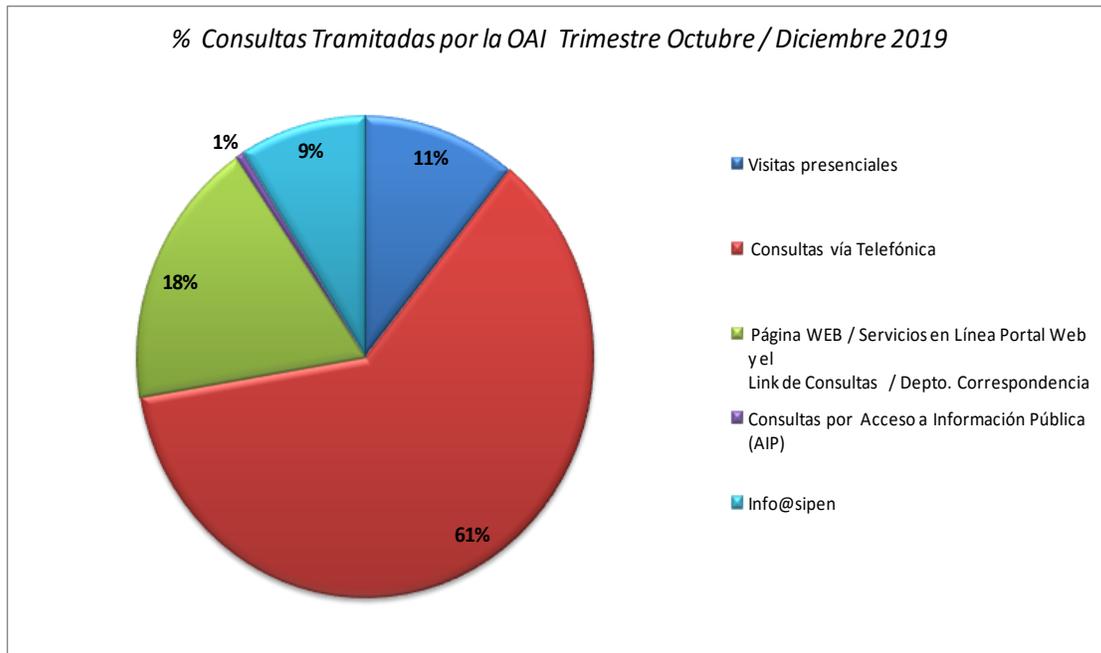
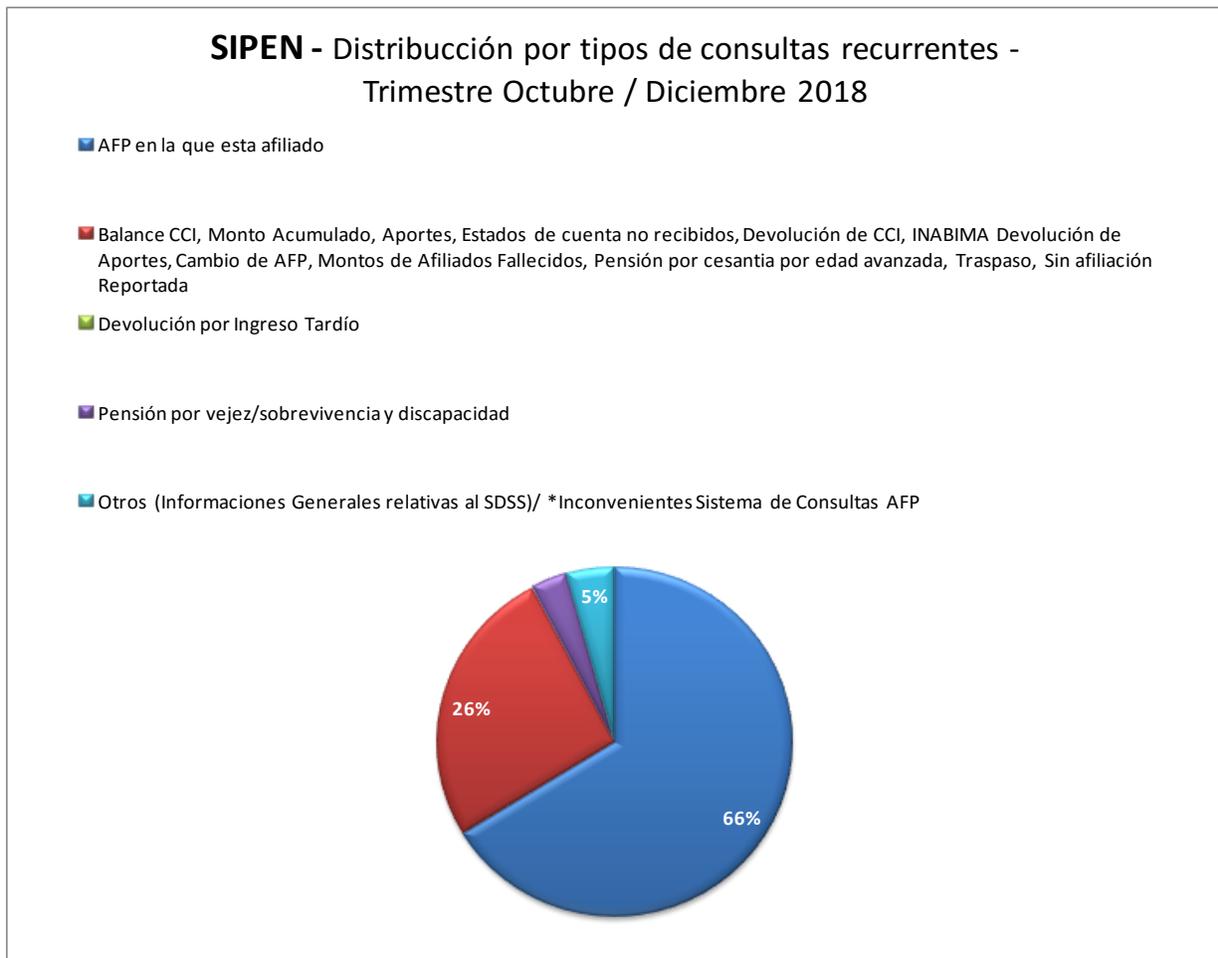


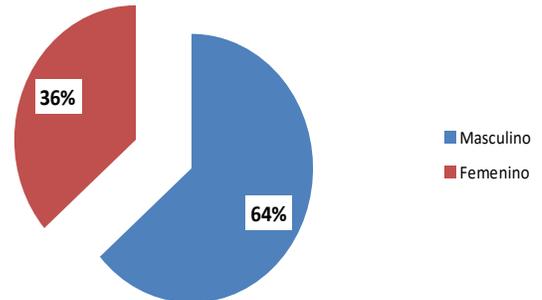
Tabla de recurrencias por tipos de consultas – Trimestre Octubre - Diciembre 2019.



Estadísticas por Genero (Masculino / Femenino)

Estadísticas de Consultas por Genero - Trimestre IV				
Genero	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Totales por Genero
Masculino	302	267	103	672
Femenino	176	157	52	385
Totales	478	424	155	1057

Consultas por Genero - Trimestre IV - 2019



Encuesta de Satisfacción Ciudadana – Trimestre Octubre/Diciembre 2019

Total de Muestras: 21

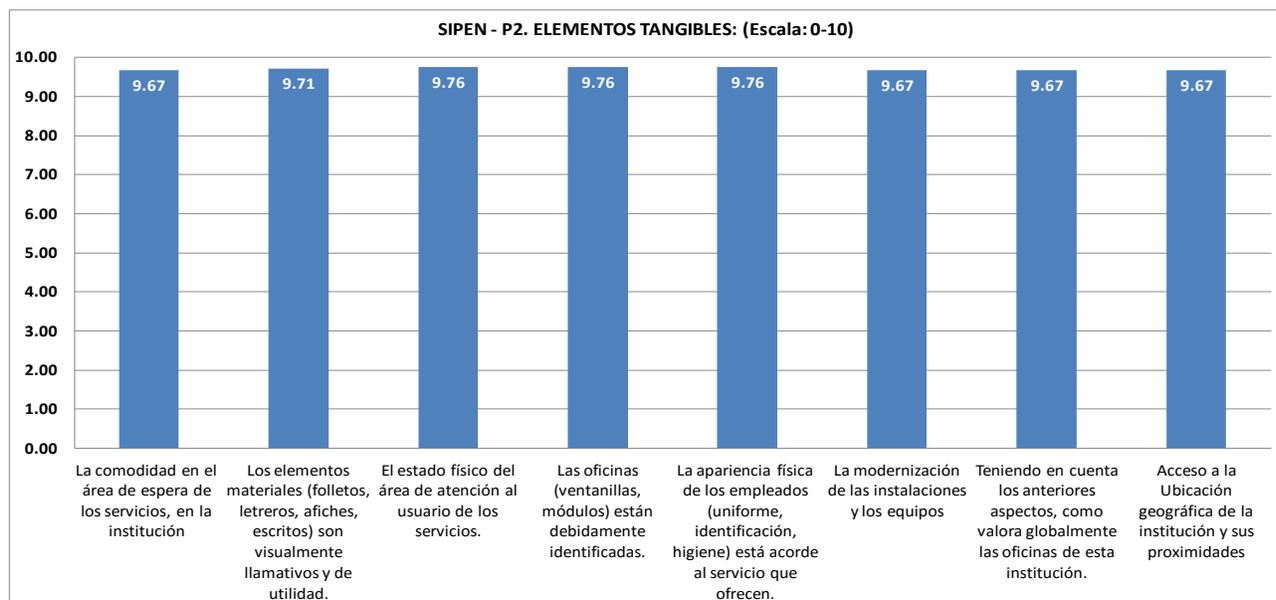
1. Elementos Tangibles

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 **9.70** siendo 10 la máxima valoración. Los aspectos evaluados fueron los siguientes:

Comodidad en el área de espera con una puntuación de **9.67**, los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son útiles y visualmente llamativos con una puntuación de **9.71**, el estado físico del área de atención al usuario con una puntuación de **9.76**, las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas con una puntuación de **9.76**, la apariencia física (uniforme, identificación, higiene) de los empleados con una puntuación de **9.76**, modernización de las instalaciones y los equipos con una puntuación de **9.67**, valoración global de las oficinas de la institución con una puntuación de **9.67**, acceso a la ubicación geográfica de la institución y sus proximidades con una puntuación de **9.67**.

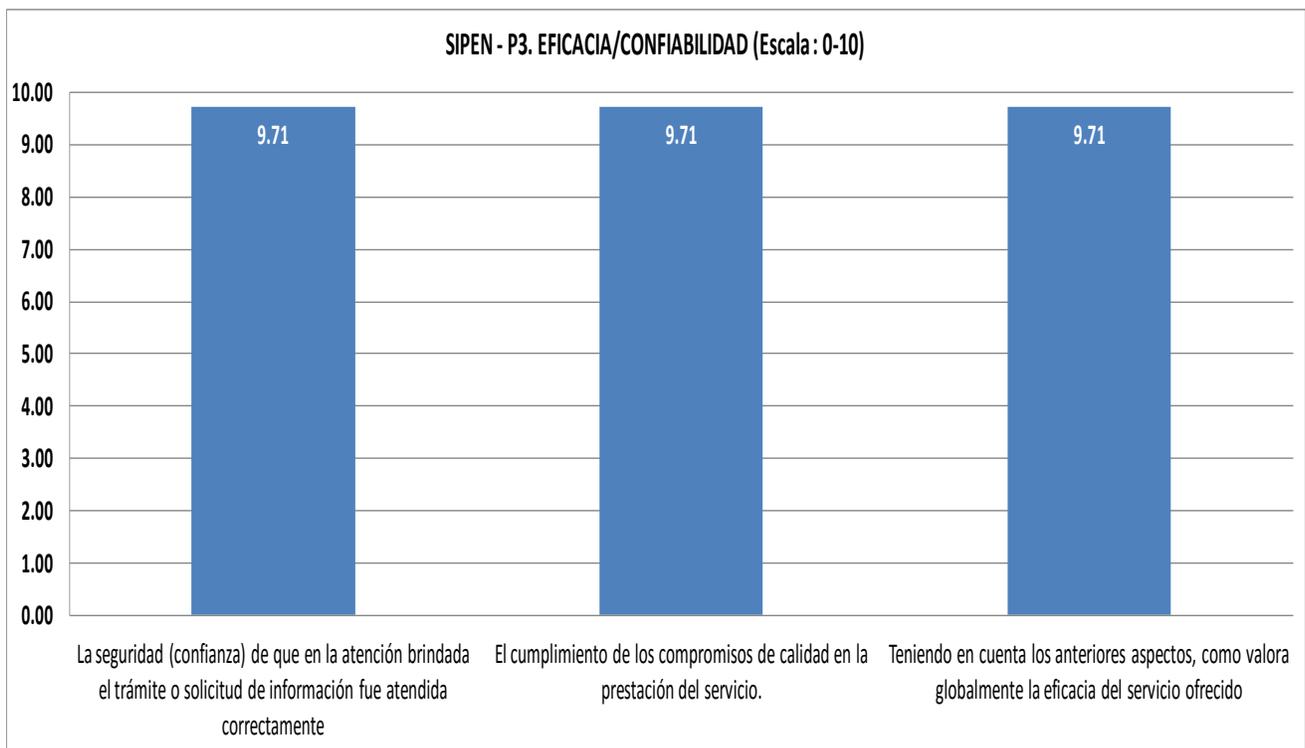
Finalmente, el promedio obtenido en esta dimensión evidencia que la SIPEN, se preocupa por mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas de la institución, una correcta y adecuada identificación y señalización de las ventanillas, módulos y departamentos, así como también el cuidado y esmero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



2. Eficacia y Confiabilidad

El promedio general logrado para esta dimensión fue de **9.71 puntos**, de una escala donde el 10 es el valor más alto.

Los aspectos evaluados de forma individual fueron la seguridad (confianza) de la atención brindada, que obtuvo **9.71** puntos, el cumplimiento de los compromisos de la calidad en la prestación del servicio con **9.71** y la eficacia del servicio ofrecido **9.71**.

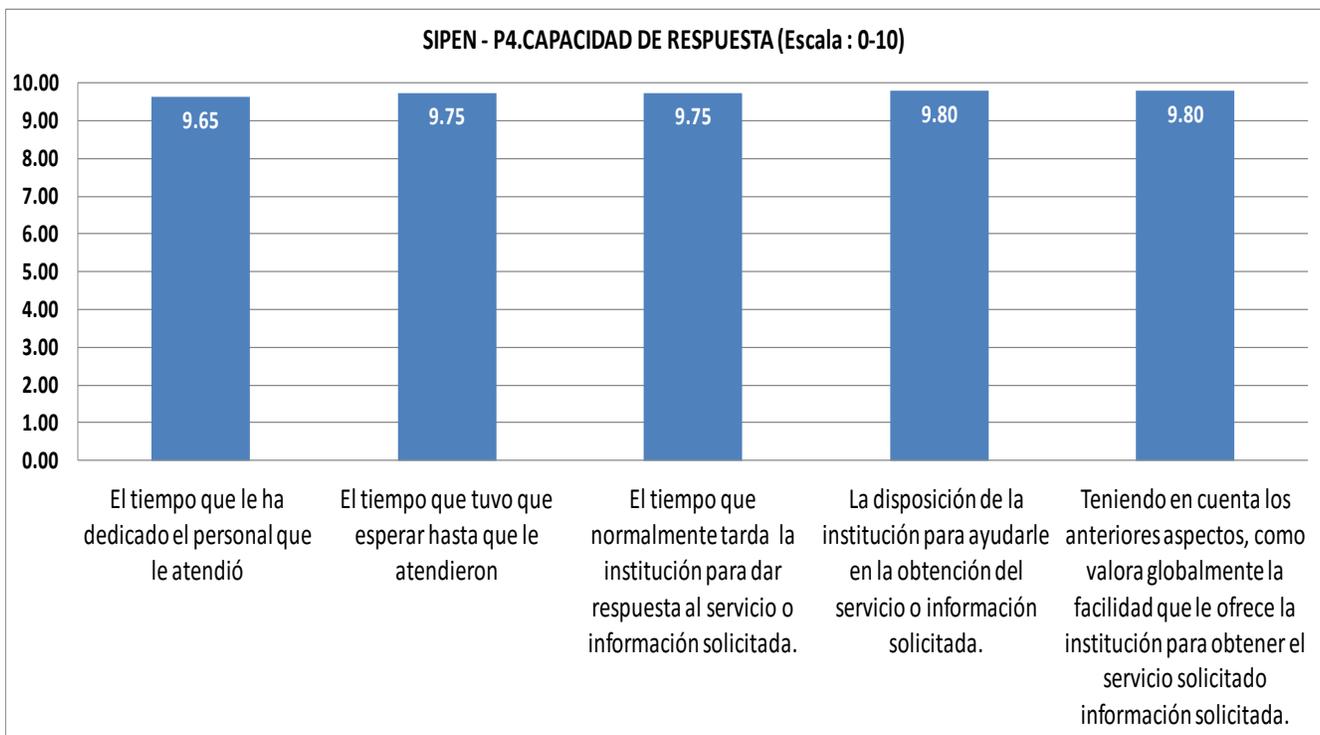


3. Capacidad de respuesta

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 **9.75** puntos, siendo 10 la máxima puntuación.

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

- Tiempo de atención al ciudadano: **9.65**
- Tiempo de espera hasta la atención: **9.75**
- Tiempo para dar respuesta al servicio o información solicitada: **9.75**
- Disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio o información solicitada: **9.80**
- Facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado y/o información solicitada: **9.80**

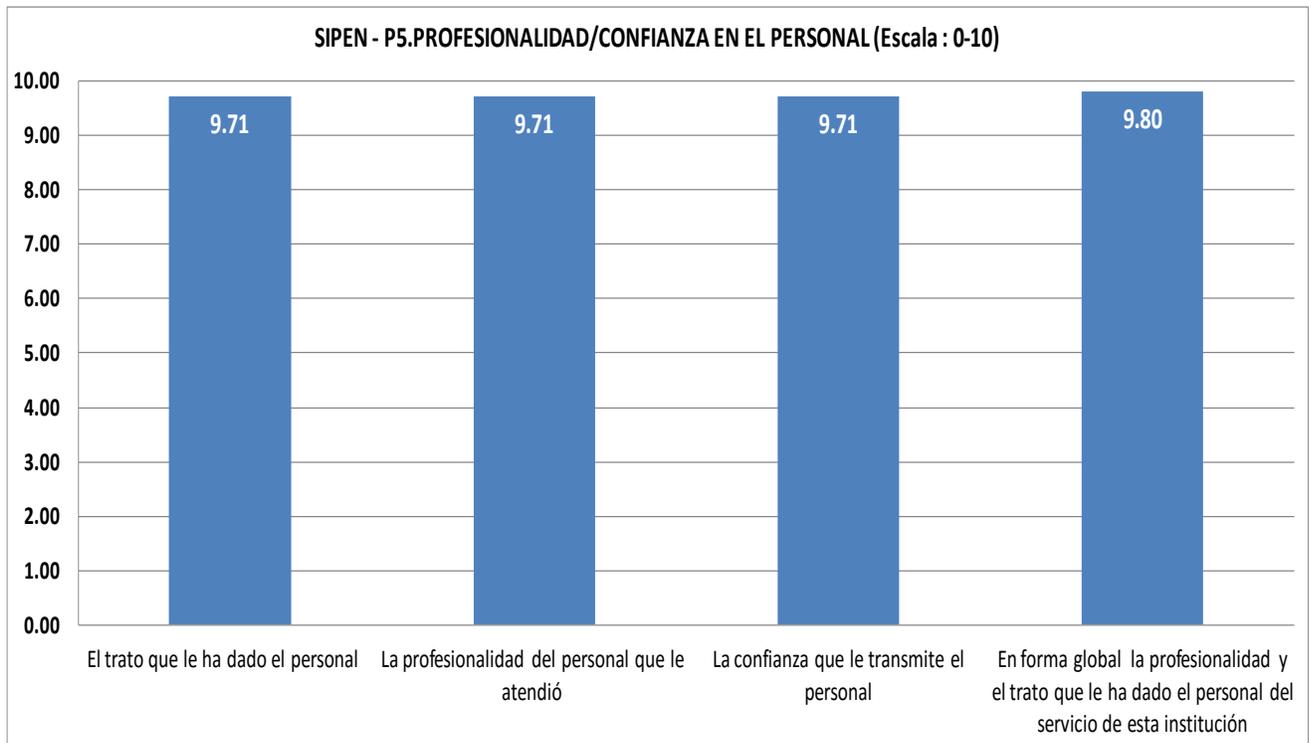


4. Profesionalidad y Confianza en el Personal

Esta dimensión obtuvo una valoración promedio general de **9.73** puntos, siendo 10 la máxima puntuación.

El trato al ciudadano por parte del personal de la institución, logró una puntuación de **9.71**, la profesionalidad del personal con **9.71**, la confianza que transmite el personal un **9.71** y una valoración global de profesionalidad, trato y confianza de **9.80**.

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 9.00 puntos.



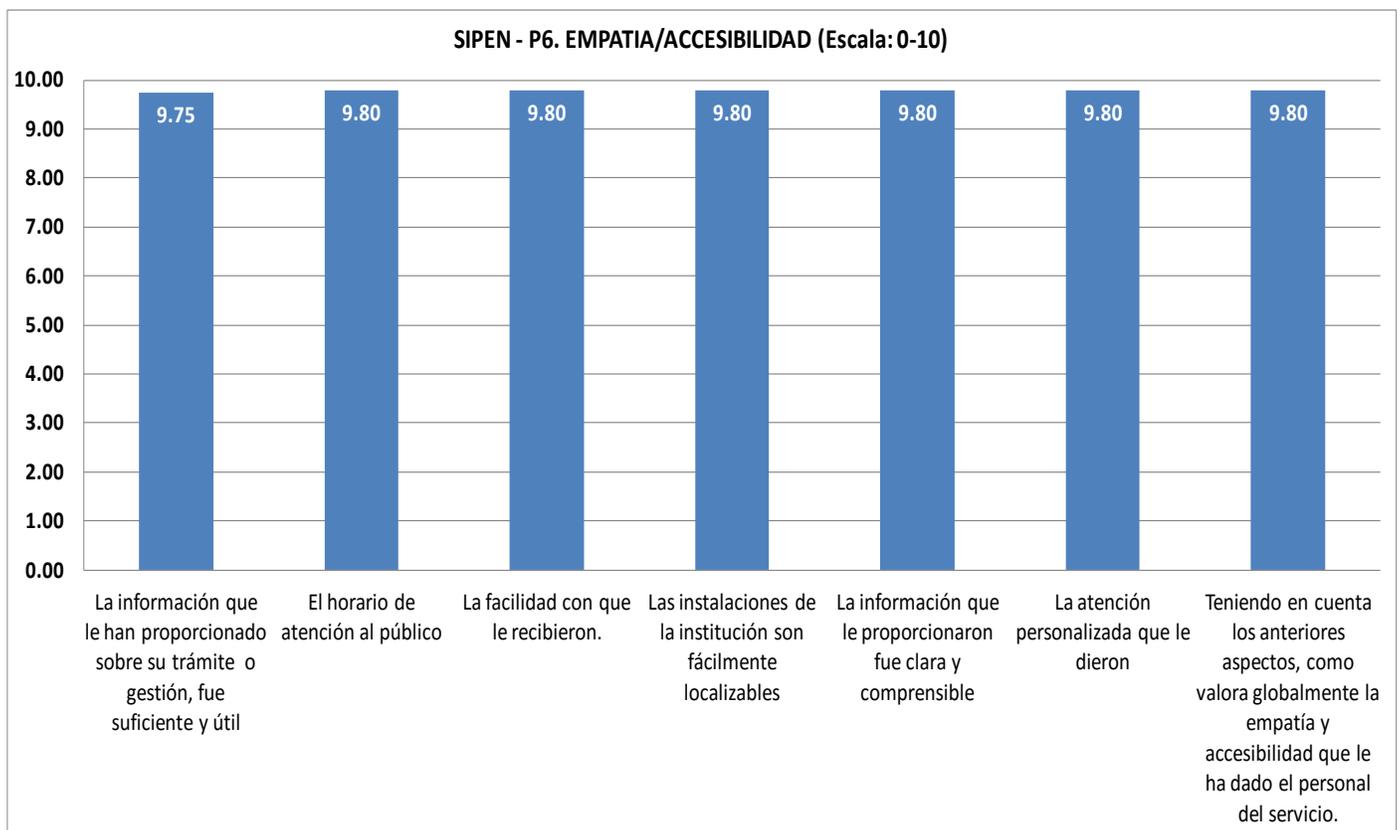
5. Empatía y Accesibilidad

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: **9.75**
- El horario de atención: **9.80**
- La facilidad de recepción del ciudadano: **9.80**
- Localización de las instalaciones: **9.80**
- Comprensibilidad y claridad de la información: **9.80**
- Atención personalizada: **9.80**
- Valoración global de la empatía y accesibilidad: **9.80**

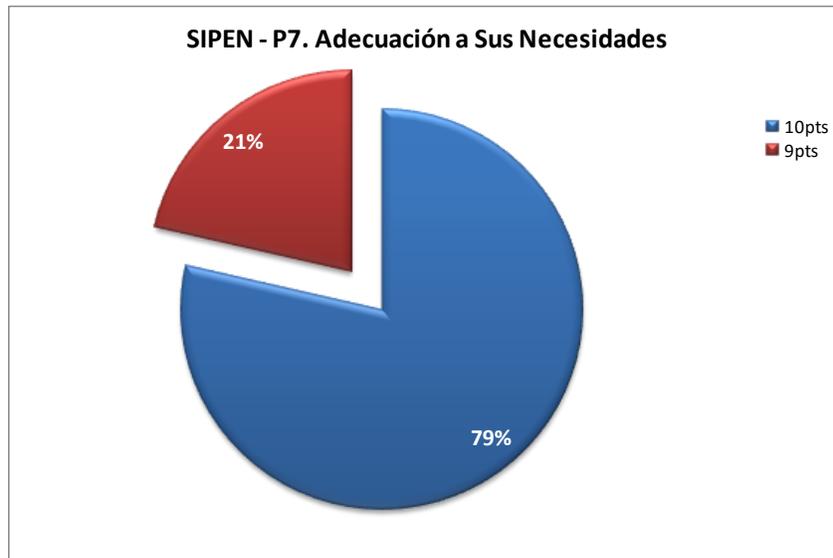
Se pueden apreciar los resultados en el siguiente gráfico:



6. Preguntas:

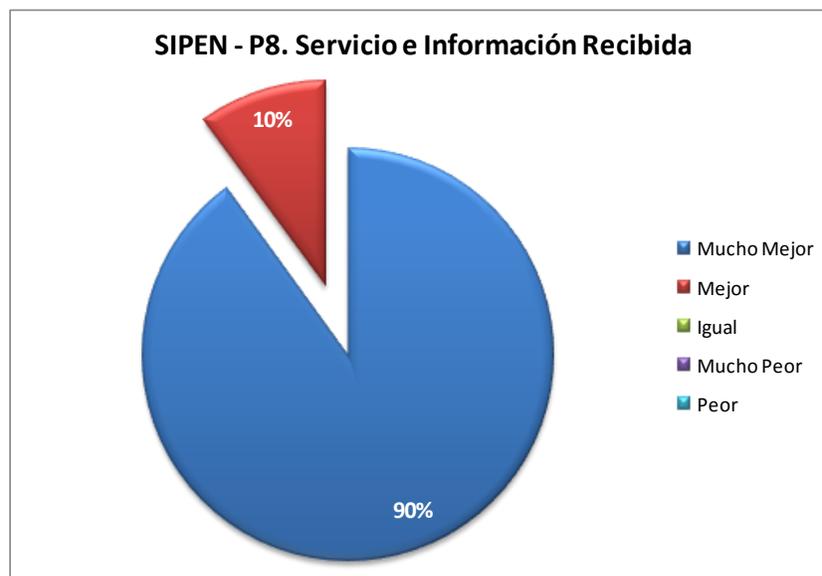
6.1 ¿En qué medida considera usted que el servicio o información que recibió se adecua a sus necesidades?

El **79 %** de los encuestados valoró con 10 puntos este aspecto, y el **21%** restante con 9 puntos. Esto quiere decir que todos los encuestados consideran que las informaciones recibidas en la SIPEN se adecuan muy bien a sus necesidades.



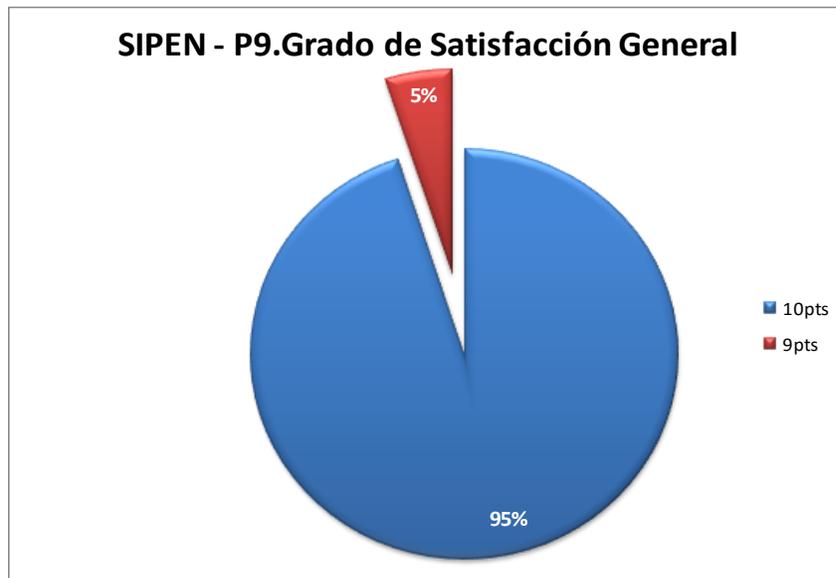
6.2 ¿Y el servicio o información recibida, le ha parecido mucho mejor, mejor, igual, mucho peor, peor que lo que usted esperaba?

Luego de ser atendidos en las instalaciones de la Superintendencia de Pensiones, la percepción de los usuarios fue la siguiente: Un **90%** consideró que el servicio fue **mucho mejor** que la vez anterior, y solo el **10%** indicó que fue **mejor**.



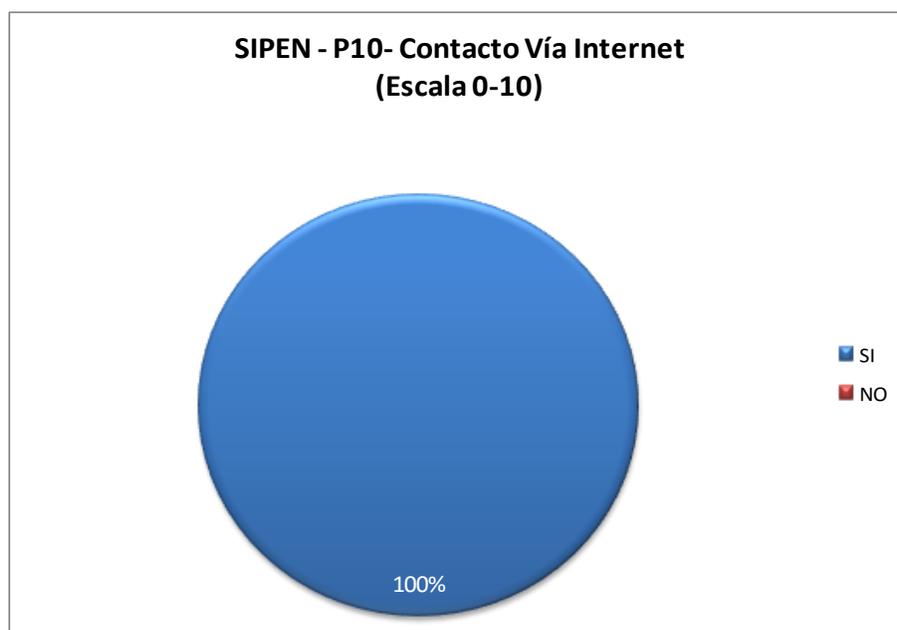
6.3 ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio o información que ofrece la institución? (Escala del 0 al 10).

El **95%** de los encuestados valoró con 10 puntos este aspecto, y el **5%** restante en una escala de 9 puntos.



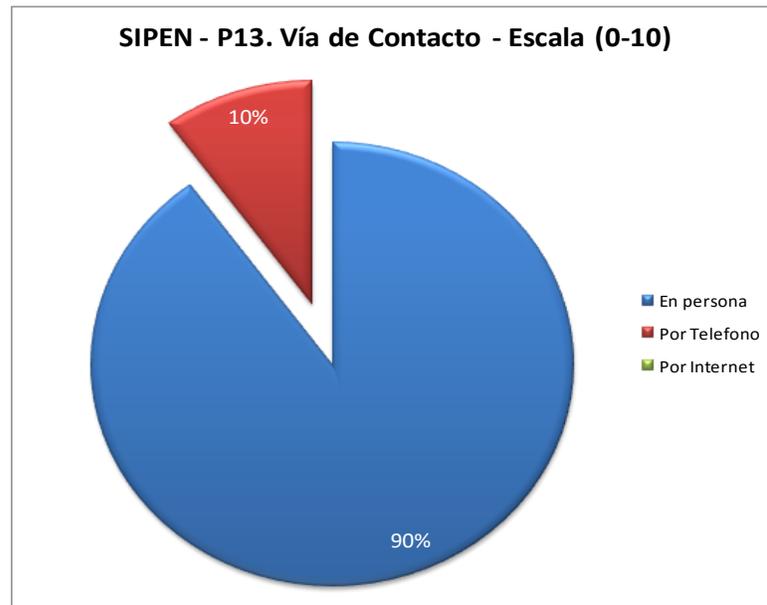
6.4 Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

Del total de personas que fueron encuestadas el **100%** indicó que sí lo había hecho.



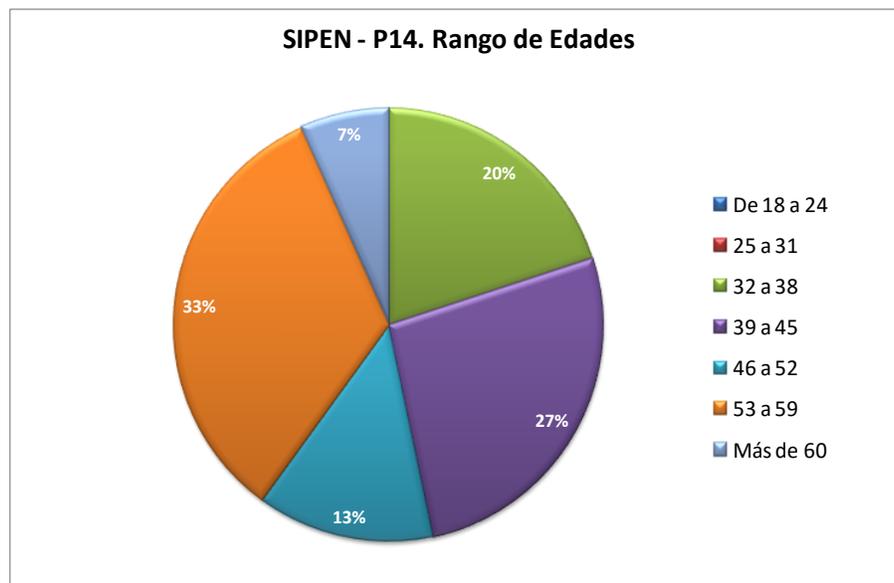
6.5 Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir ¿Como preferiría contactar a la institución?

En el siguiente gráfico podemos observar que un **90%** del total de los encuestados, prefiere contactar a la SIPEN de forma personal, y solo un **10%** prefiere hacerlo vía telefónica.



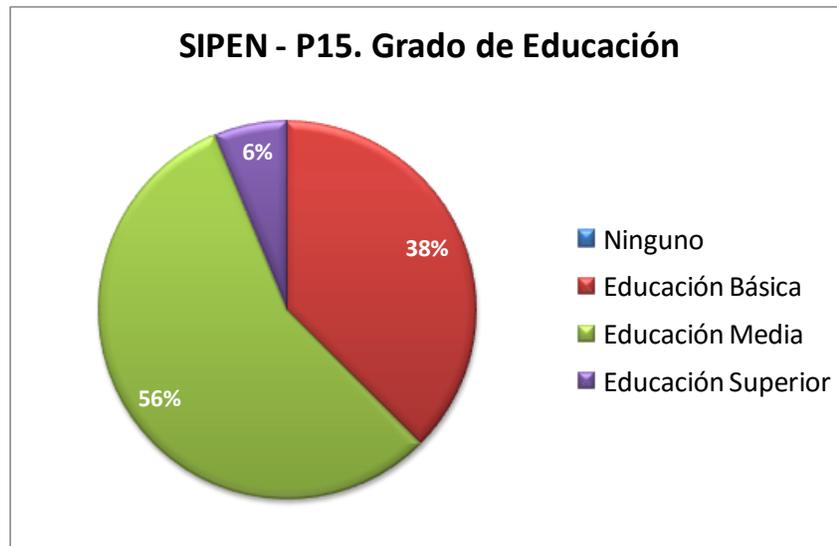
6.6 ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?

Los porcentajes de mayor representatividad pertenecen a las categorías siguientes: de 53 a 59 con un **33%**, luego de 39 a 45 con un **27%**, de 32 a 38 años de edad, con un **20%**. En el mismo orden tenemos que las categorías entre 46 a 52 representa un **13%** y El **7%** restante pertenece al rango de más de 60 años de edad. De acuerdo al siguiente gráfico:



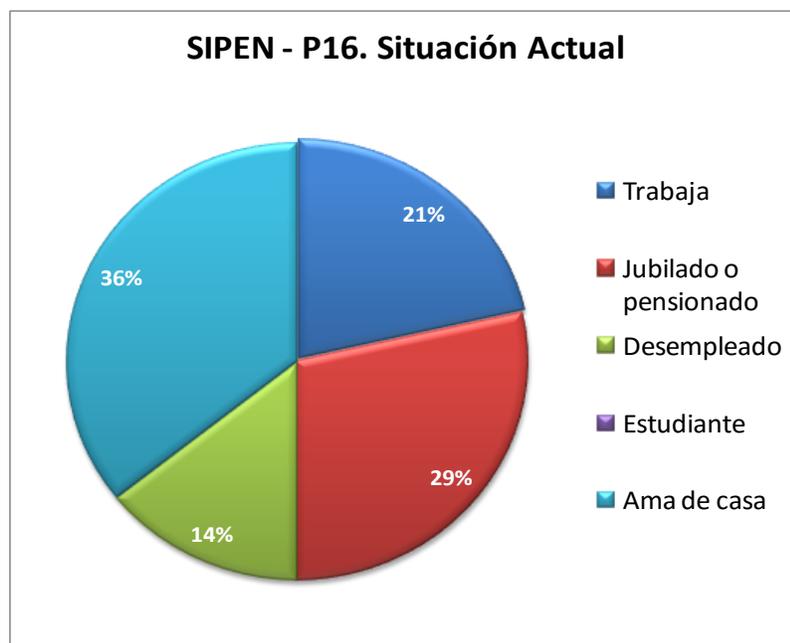
6.7 ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?

Del total de las personas que fueron encuestadas, el **56%** indicó haber cursado hasta educación media, el **38%** educación básica, y solo el **6%** restante indicó haber cursado hasta la educación superior. Podemos apreciarlo en el siguiente gráfico:



6.8 ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

Del total de las personas que fueron encuestadas, el **36%** indicó que es ama de casa, el **29%** que es jubilado o pensionado, un **21%** trabaja y el **14%** restante indicó estar desempleado.



6.9 Sexo del Entrevistado

Del total de las personas que fueron encuestadas, el **62%** corresponde al sexo masculino y el **38%** restante al femenino. De acuerdo a lo indicado en el siguiente gráfico:

