

2020



**SVPEN**  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

# Informe Trimestral de Estadísticas y Balance de Gestión.

---

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

**Periodo:** Julio-Septiembre 2020

## 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 2020 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.



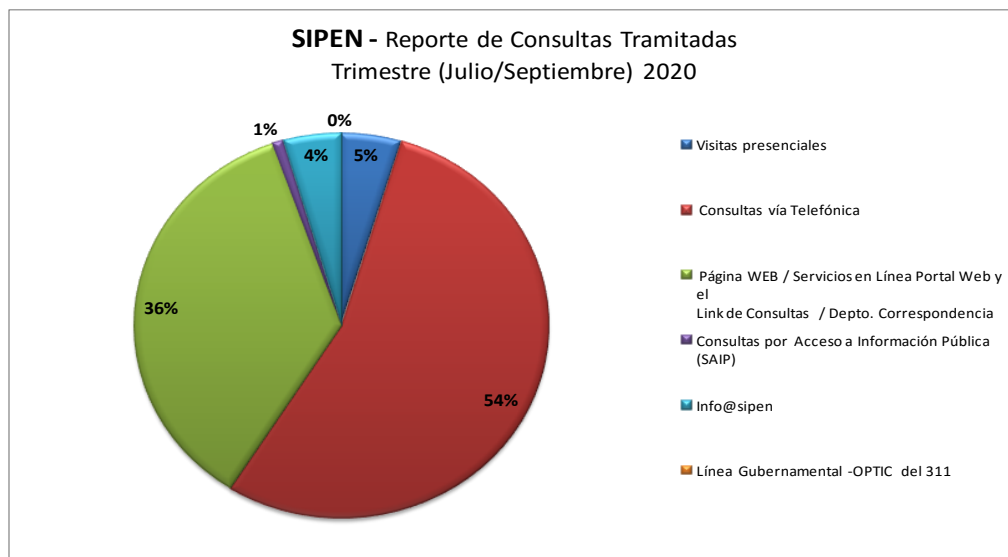
**Reporte de Tramitaciones de Consultas en el trimestre (julio/septiembre 2020):**

A través de la OAI, fueron recibidas y tramitadas **1,134** 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, **616** 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 **50** solicitudes por la vía [info@sipen](mailto:info@sipen), **10** consultas por la Web/SAIP, así como **405** 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 2020							
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 (SAIP)	<a href="mailto:info@sipen">Info@sipen</a>	Línea Gubernamental - OPTIC del 311	Total
	53	616	405	10	50	0	1,134

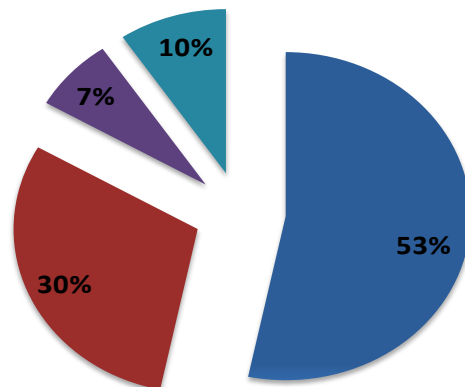


**Tabla de recurrencias por tipos de consultas – Trimestre Julio - Septiembre 2020.**

SIPEN - Tabla de recurrencias - por tipos de Consultas - 2020				
Tipo de Consulta	Julio	Agosto	Septiembre	Totales
AFP en la que esta afiliado	304	122	178	604
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, Pension Solidaria, actualización de data AFP, Desvincularse de la AFP y hacer retiro de fondo acumulado.	124	99	118	341
Devolución por Ingreso Tardío	0	0	0	0
Pensión por vejez/sobrevivencia y discapacidad	17	55	10	82
Otros (Informaciones Generales relativas al SDSS)/ *Inconvenientes Sistema de Consultas AFP / Información acerca sobre 30%, Devolución del 30%, Sin afiliación reportada, Quejas sobre el Sistema de Consultas AFP, Información acerca del Ministerio de Hacienda, Certificación de no Pensión.	51	19	37	107
<b>Total de Consultas Gestionadas en el Trimestre III</b>	<b>496</b>	<b>295</b>	<b>343</b>	<b>1134</b>

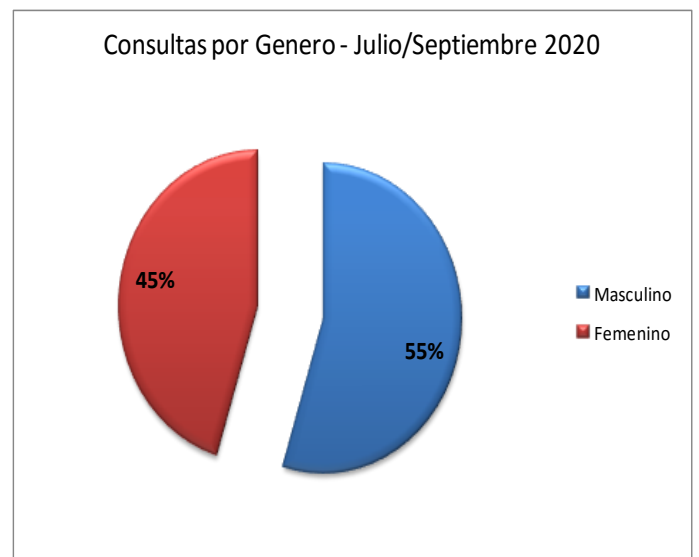
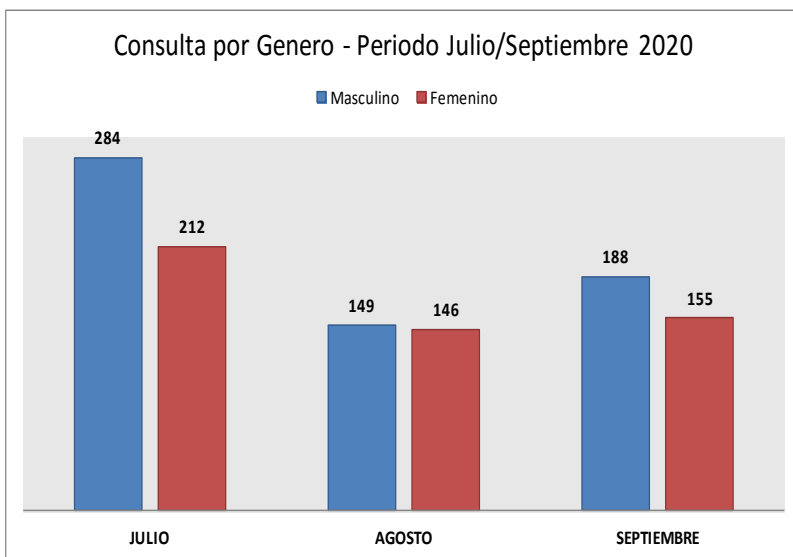
### Recurrencias por Tipo de Consultas - 2020

- AFP en la que esta afiliado
- 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 A
- Devolución por Ingreso Tardío
- Pensión por vejez/sobrevivencia y discapacidad
- Otros (Informaciones Generales relativas al SDSS)/ \*Inconvenientes Sistema de Consultas AFP / Información acerca sobre 30%, Devolución del 30%, Sin afiliación reportada, Quejas sobre el Sistema de Consultas AFP, Información acerca del Ministerio de Hacie



### Estadísticas por Genero (Masculino / Femenino)

Estadísticas de Consultas por Genero - Trimestre III				
Genero	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Totales por Genero
<b>Masculino</b>	284	149	188	<b>621</b>
<b>Femenino</b>	212	146	155	<b>513</b>
<b>Totales</b>	496	295	343	<b>1134</b>



## **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 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 considerada para el estudio es de 07 entrevistas.

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.

## 1. Análisis de los resultados

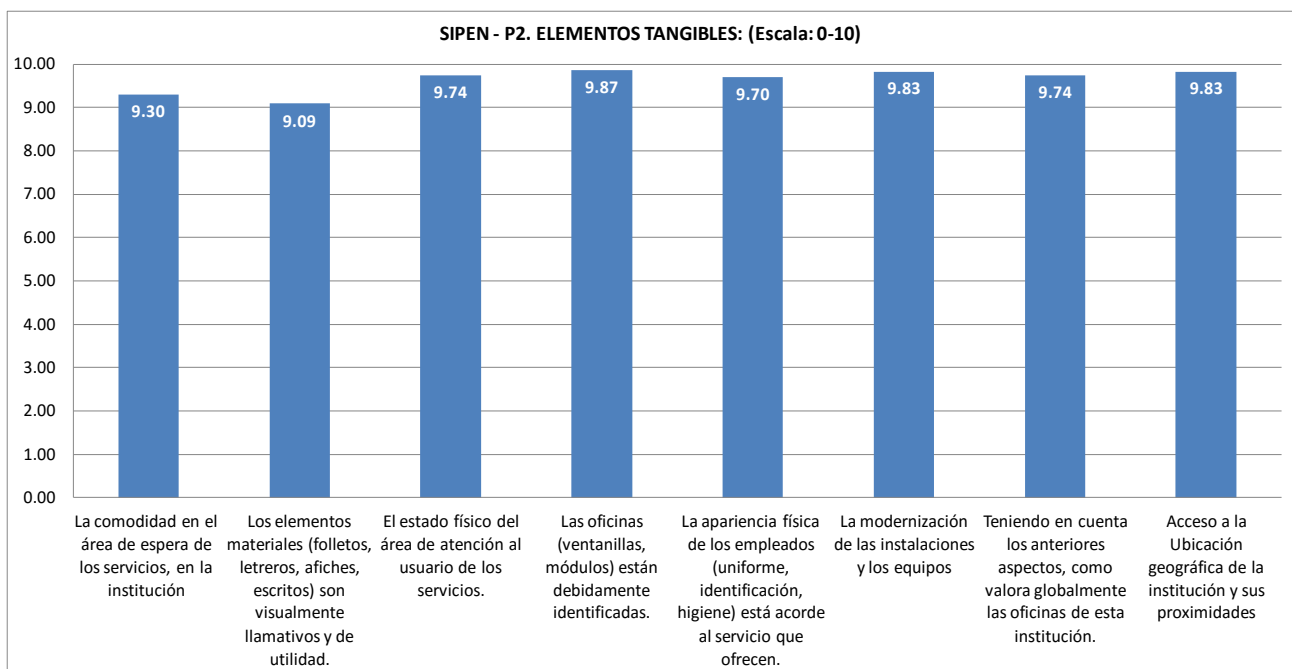
### P2. Elementos Tangibles

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

Comodidad en el área de espera con una puntuación de **9.30**, los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son útiles y visualmente llamativos con una puntuación de **9.09**, el estado físico del área de atención al usuario con una puntuación máxima de **9.74**, las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas con una puntuación de **9.87**, la apariencia física (uniforme, identificación, higiene) de los empleados con una puntuación máxima de **9.70**, modernización de las instalaciones y los equipos con una puntuación máxima de **9.83**, valoración global de las oficinas de la institución con una puntuación de **9.74**, acceso a la ubicación geográfica de la institución y sus proximidades con una puntuación de **9.83**.

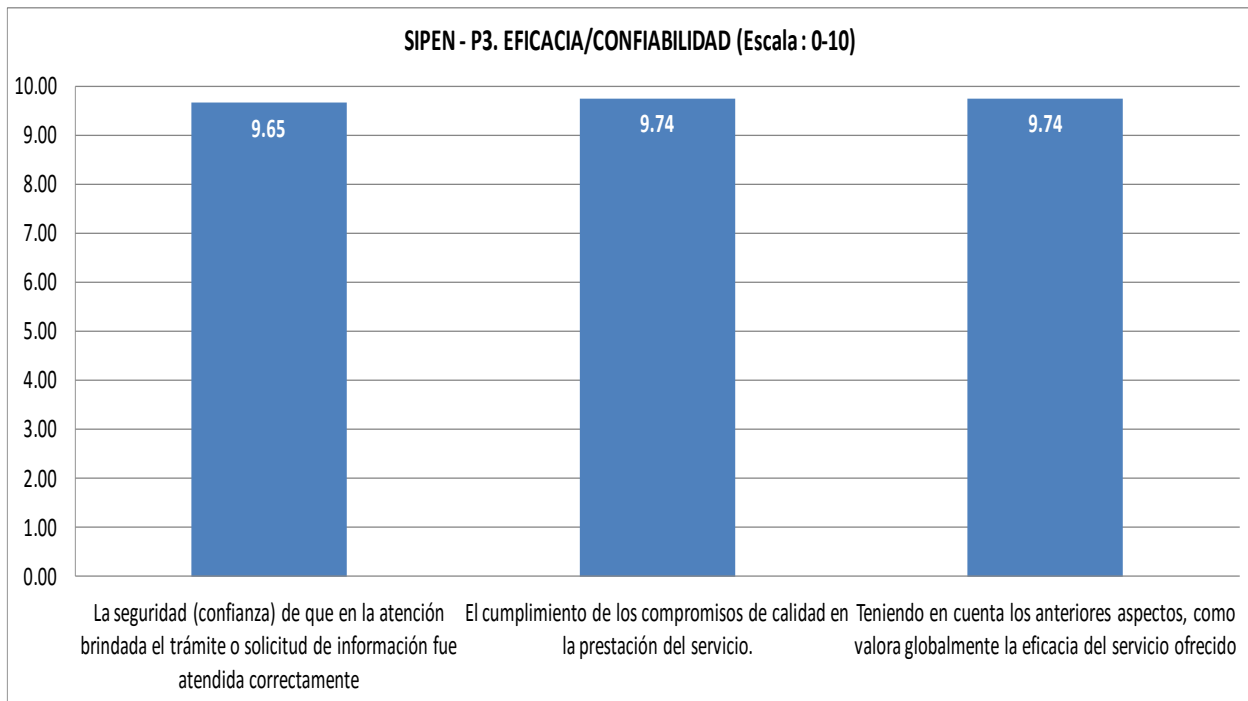
Finalmente, el promedio obtenido en esta dimensión evidencia que la SIPEN, se preocupa por mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas de la institución, una correcta y adecuada identificación y señalización de las ventanillas, módulos y departamentos, así como también el cuidado y esmero 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 **9.71 puntos**, siendo 10 el valor más alto.

Los aspectos evaluados de forma individual fueron la seguridad (confianza) de la atención brindada, que obtuvo **9.65** puntos, el cumplimiento de los compromisos de la calidad en la prestación del servicio con **9.74** y la eficacia del servicio ofrecido **9.74**.



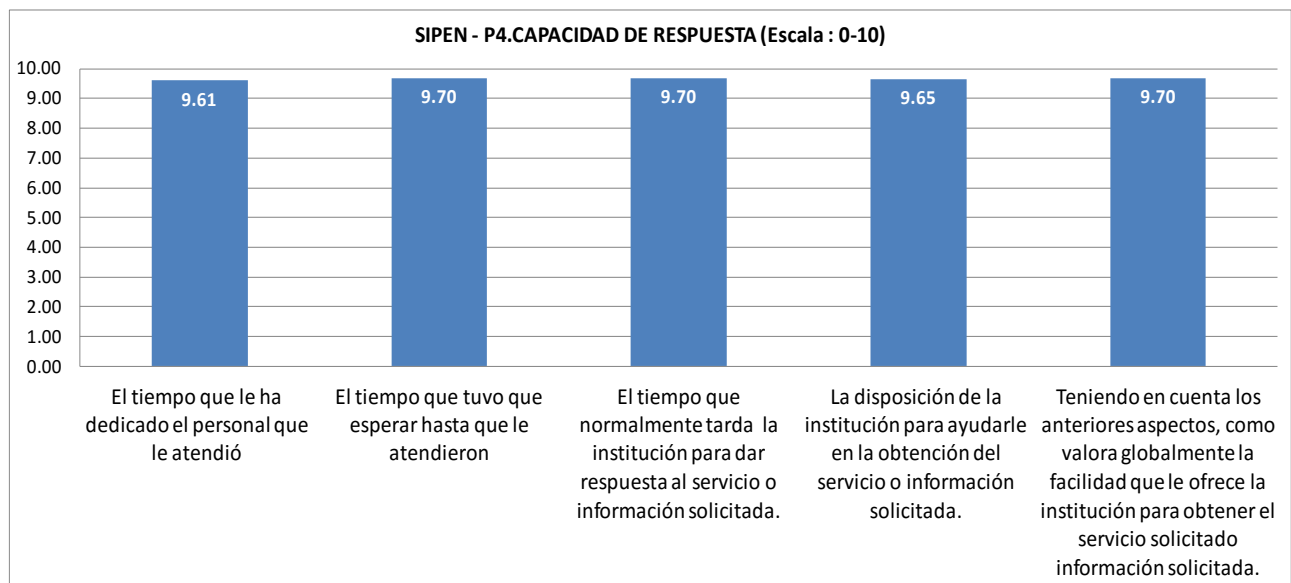


#### **P4. Capacidad de respuesta**

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

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

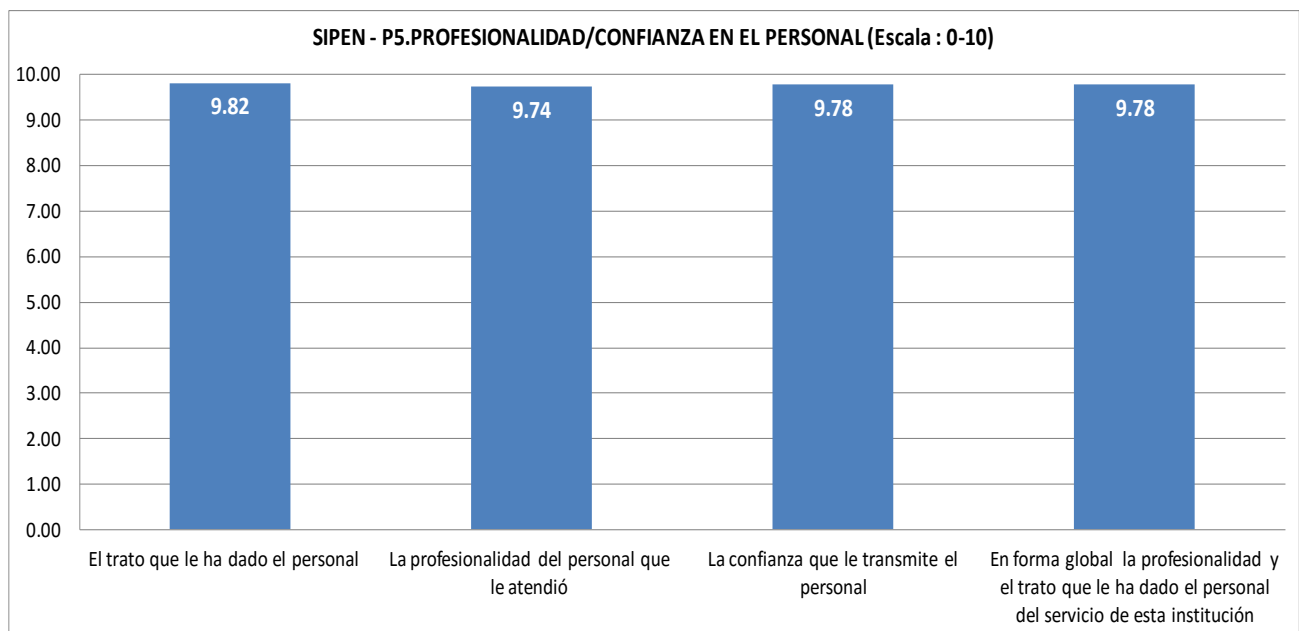
- Tiempo de atención al ciudadano: **9.61**
- Tiempo de espera hasta la atención: **9.70**
- Tiempo para dar respuesta al servicio o información solicitada: **9.70**
- Disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio o información solicitada: **9.65**
- Facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado y/o información solicitada: **9.70**



## P5. Profesionalidad y Confianza en el Personal

Esta dimensión obtuvo una valoración promedio general de **9.78** puntos, esto quiere decir que se obtuvo una puntuación excelente.

Los aspectos evaluados de forma individual fueron El trato que le ha dado el personal, que obtuvo **9.82**, La profesionalidad del personal que le atendió cumplimiento de los compromisos de la calidad en la prestación del servicio con **9.74**, La confianza que le transmite el personal con y la eficacia del servicio ofrecido **9.78** y en forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución con **9.74** puntos. Queda evidenciado que el personal encargado de ofrecer estos servicios mantiene un alto grado de profesionalidad y transmite la confianza necesaria a los ciudadanos.



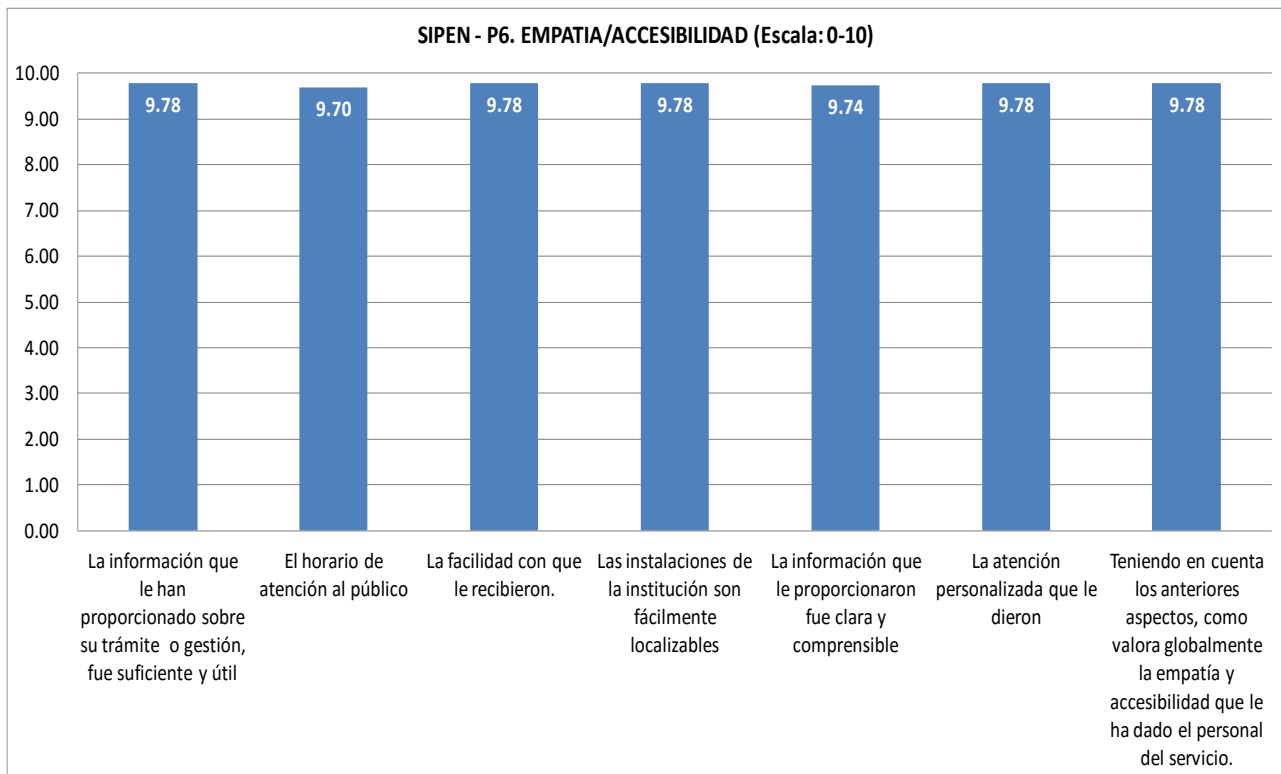
## P6. Empatía y Accesibilidad

En esta dimensión de la encuesta de satisfacción ciudadana la SIPEN obtuvo un promedio general de **9.76** puntos.

Los aspectos evaluados y sus respectivas puntuaciones son las siguientes:

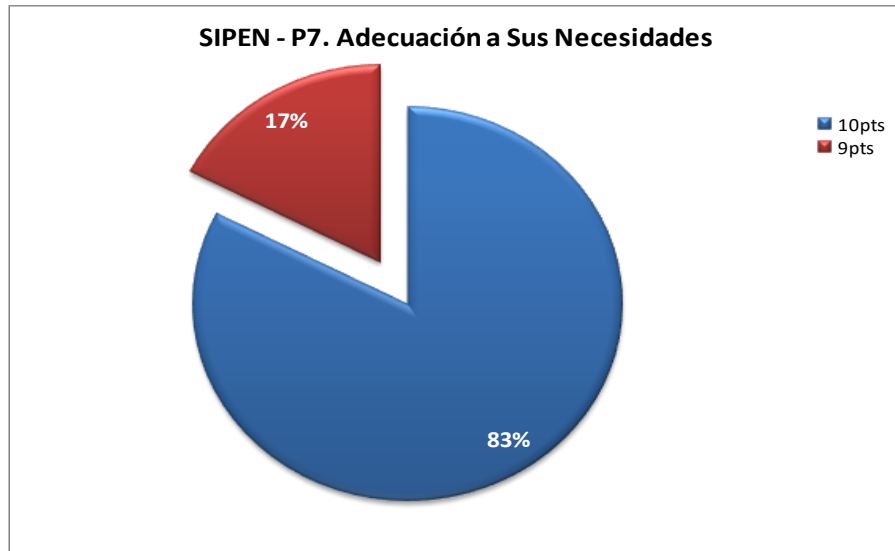
- Utilidad de la información suministrada: **9.78**
- El horario de atención: **9.70**
- La facilidad de recepción del ciudadano: **9.78**
- Localización de las instalaciones: **9.78**
- Comprensibilidad y claridad de la información: **9.74**
- Atención personalizada: **9.78**
- Valoración global de la empatía y accesibilidad: **9.78**

Se pueden apreciar los resultados en el siguiente gráfico:



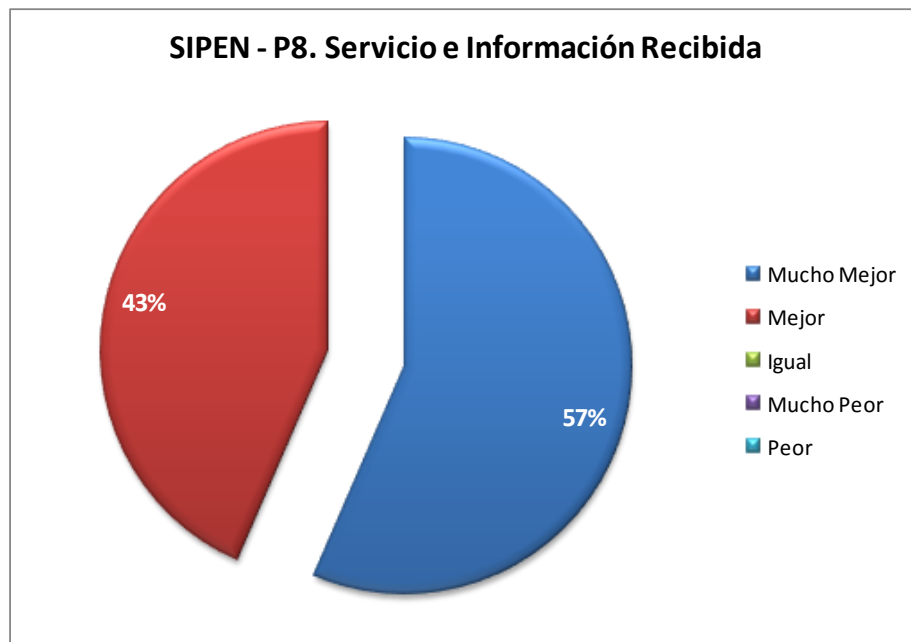
**P7. ¿En qué medida considera usted que el servicio o información que recibió se adecua a sus necesidades?**

El **83%** de los encuestados valoró con 10 puntos este aspecto y un **17%** con 9 puntos. Estos resultados reflejan que los servicios ofrecidos en la Superintendencia de Pensiones se adecúan a las necesidades de los ciudadanos que los demandan.



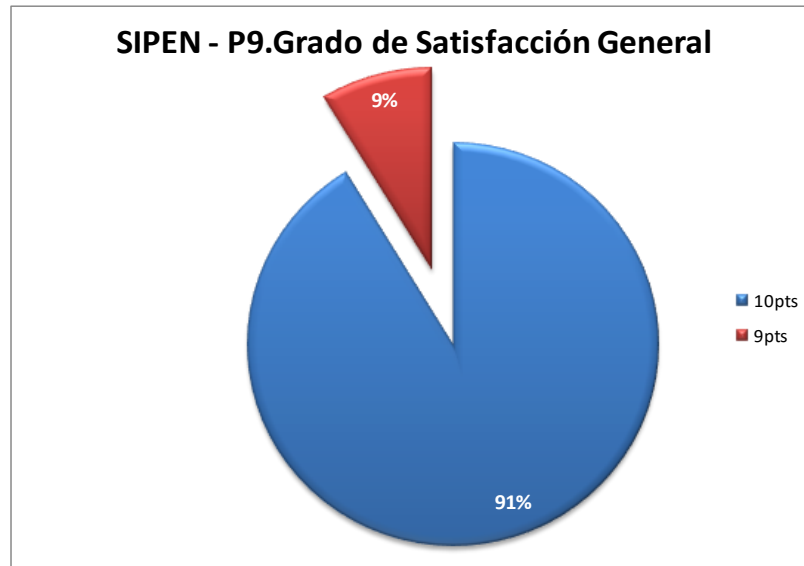
**P8. ¿Y el servicio o información recibida, le ha parecido mucho mejor, mejor, igual, mucho peor, peor que lo que usted esperaba?**

Luego de ser atendidos en las instalaciones de la Superintendencia de Pensiones, la percepción de los usuarios fue la siguiente: un **57%** consideró que el servicio fue **mucho mejor** que la vez anterior, y el restante **43%** dijo que fue **mejor**.



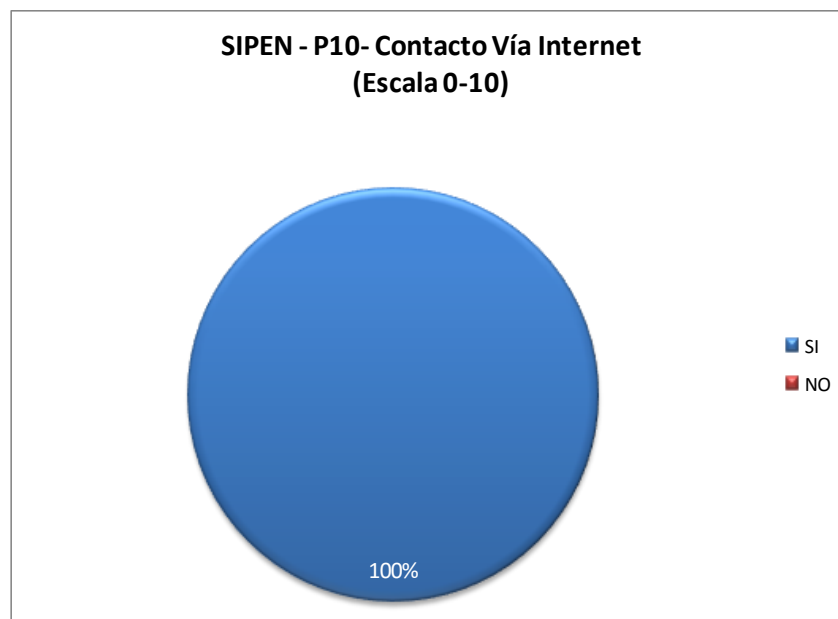
**P9. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio o información que ofrece la institución? (Escala del 0 al 10).**

El **91%** de los encuestados valoró en la escala de 10 puntos este aspecto, y el **9%** restante en 9 puntos.



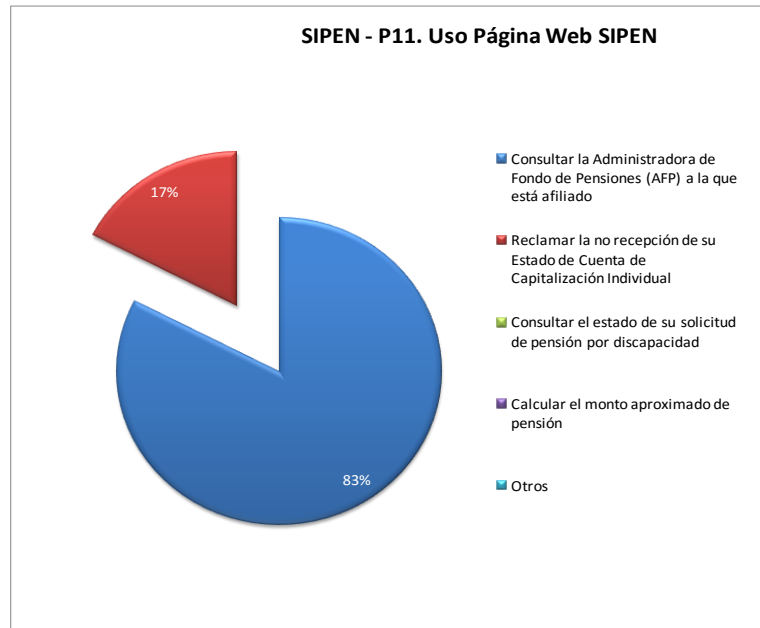
**P10. Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?**

El 100% de los encuestados indico haber contactado esta institución vía internet.



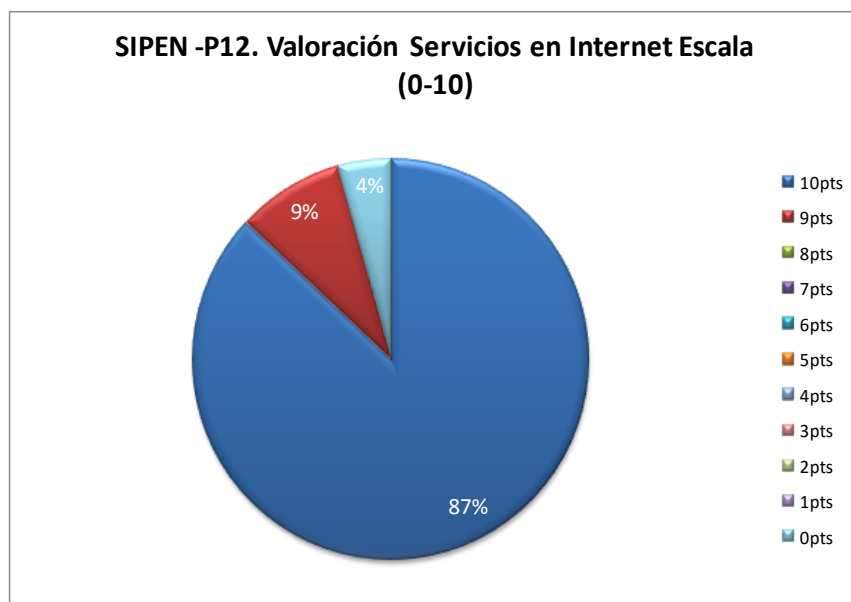
**P11. Y en esa ocasión. Utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MÚLTIPLE).**

El 83% de los encuestados indico haber utilizado la página web de la institución para consultar en cual Administradora de Fondo de Pensiones (AFP), está afiliado, mientras el 17% restante lo hizo para Reclamar la no recepción de su Estado de Cuenta de Capitalización Individual.



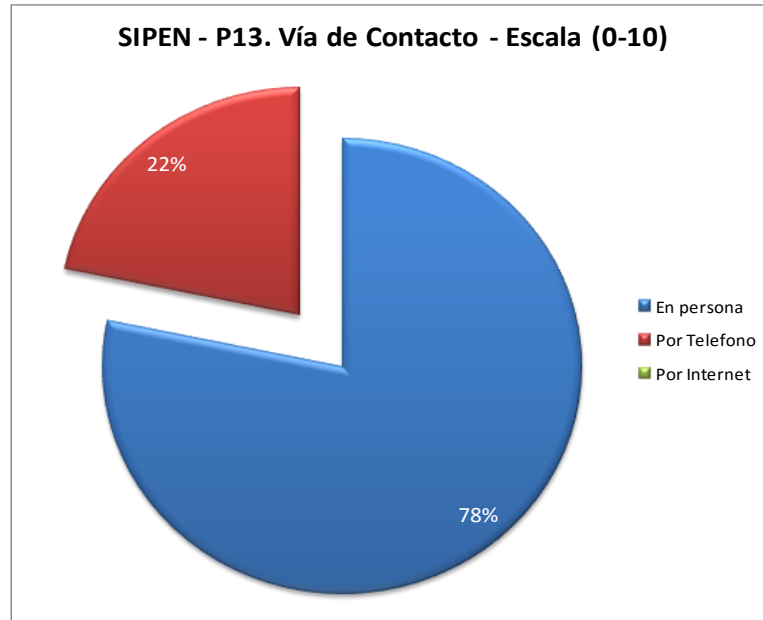
**P12. Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió.**

El 87% de los encuestados valoró en la escala de 10 puntos este aspecto, en 9% en 9 puntos y finalmente el restante 4%, valoró en la escala de 0 puntos.



**P13. Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir ¿Como preferiría contactar a la institución?**

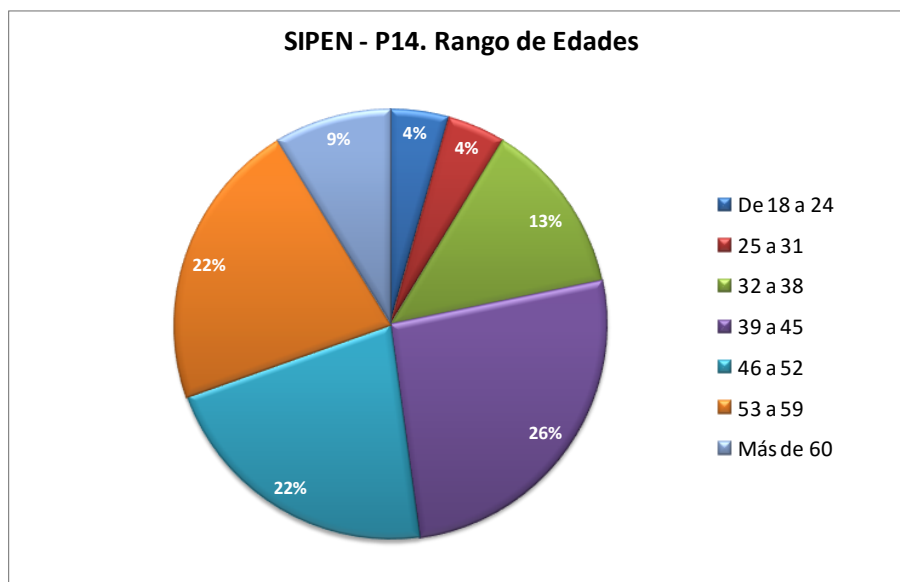
El **78%** indico de los encuestados indico haberlo realizado en persona, y el 22% restante vía telefónica.



**P14. ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?**

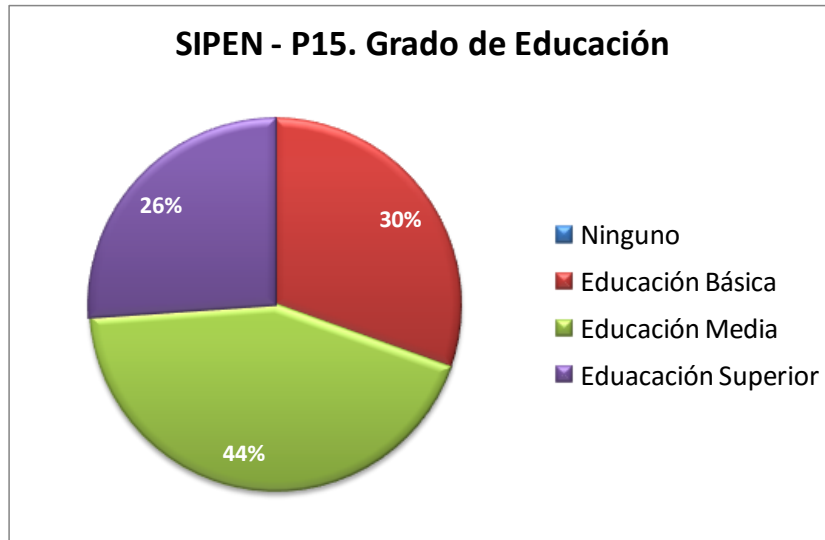
El porcentaje de mayor representatividad pertenece a la categoría de **“39 a 45 años de edad”** con un **26%** del total de la muestra; en segundo plano las escalas de **46 a 52**, con un **22%**, al igual que **53 a 59** años.

Se muestra en el siguiente gráfico:



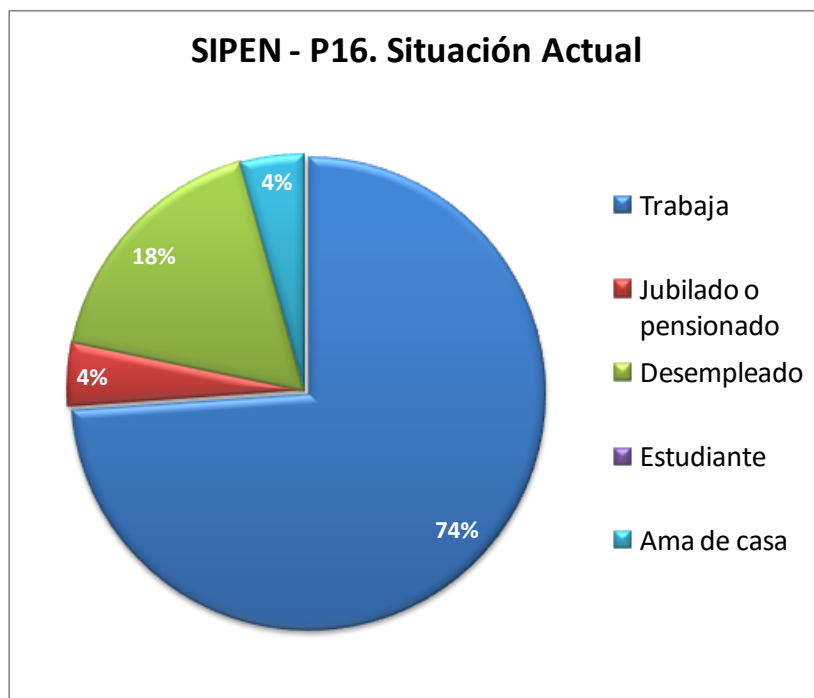
**P15. ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?**

Del total de las personas que fueron encuestadas, el **44%** indicó haber cursado **educación media**, el **30%** **educación básica**, y el **26%** hasta **educación superior**. Podemos apreciarlo en el siguiente gráfico:



**P16. ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?**

Del total de las personas que fueron encuestadas, el **74%** indicó que trabaja, el **18%** es desempleado, y un **4%** entre ama de casa y el restante **4%** indico ser jubilado o pensionado.





### **P17. Sexo del Entrevistado**

Del total de las personas que fueron encuestadas, el 57% es de sexo masculino y el 43% femenino.

Podemos apreciarlo en el siguiente gráfico:

