

2021



**SVPEN**  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

# Informe Trimestral de Estadísticas y Balance de Gestión.

---

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

**Periodo:** enero-marzo 2021

## 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 2021 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.



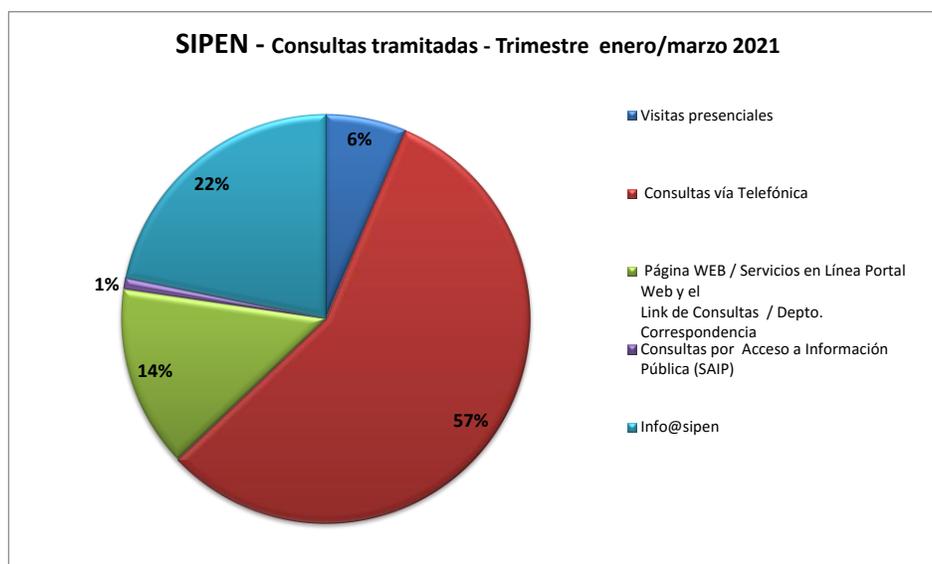
**Reporte de Tramitaciones de Consultas en el trimestre (enero/marzo 2021):**

A través de la OAI, fueron recibidas y tramitadas **1,338** 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, **757** corresponden a consultas de los usuarios realizadas por vía telefónica y **85** a visitas a la sede de la SIPEN por interesados que se acogieron a los derechos que les confiere la Ley No. 200-04.

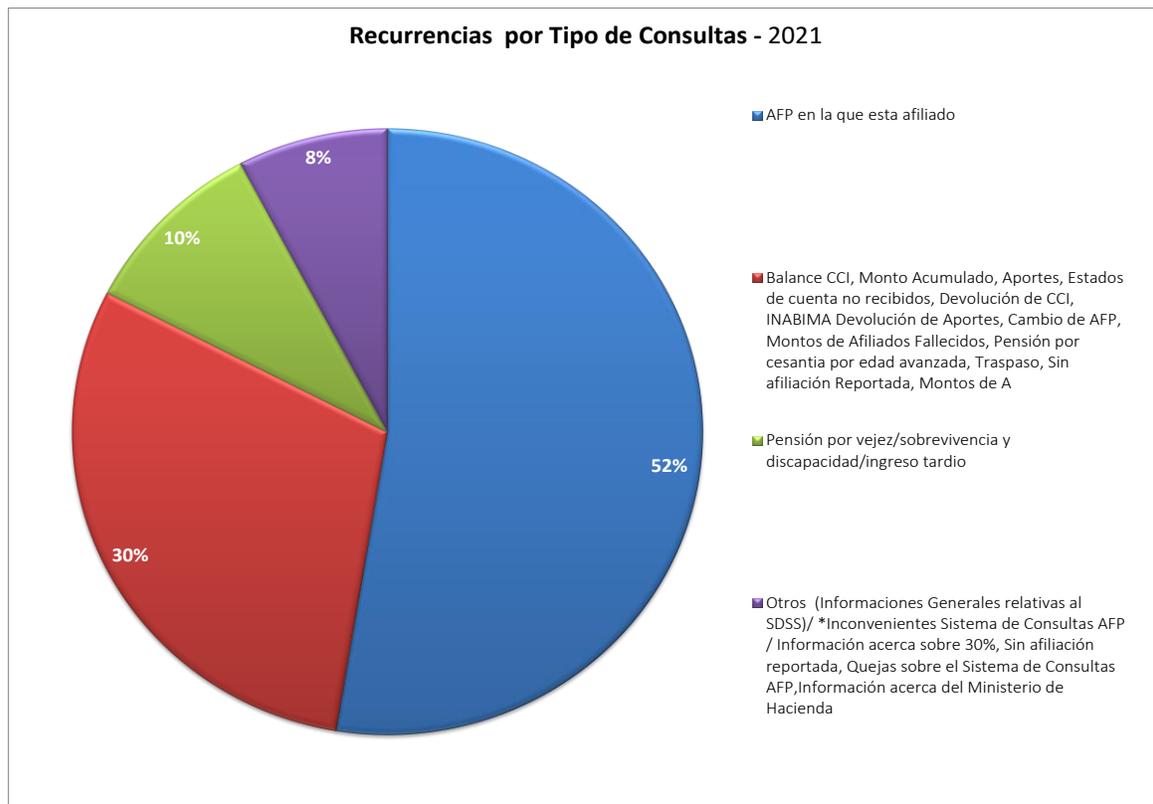
De igual modo, fueron gestionadas **292** solicitudes por la vía [info@sipen](mailto:info@sipen), **12** consultas por la Web/SAIP, así como **192** consultas recibidas a través del link de consultas normales del portal web, y **0** a través del link de la Línea Gubernamental -OPTIC del 311.

SIPEN - Resumen de Consultas, Comentarios, Quejas y Sugerencias Tramitadas en el Trimestre Enero /Marzo 2021							
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
	85	757	192	12	292	0	1,338



**Tabla de recurrencias por tipos de consultas – Trimestre Enero/ Marzo 2021.**

SIPEN - Tabla de recurrencias - por tipos de preguntas a consultas de la OAI Trimestre enero / marzo 2021				
Tipo de Consulta	Enero	Febrero	Marzo	Totales
AFP en la que esta afiliado	204	199	301	704
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	83	133	185	401
Pensión por vejez/sobrevivencia y discapacidad/ingreso tardío	6	52	72	130
Otros (Informaciones Generales relativas al SDSS)/ *Inconvenientes Sistema de Consultas AFP	19	41	43	103
<b>Total de Consultas gestionadas en el periodo</b>				<b>1338</b>



**Estadísticas por Genero (Masculino / Femenino)**

Estadísticas de Consultas por Genero - Trimestre I				
Genero	ENERO	FEBRERO	MARZO	Totales por Genero
Masculino	138	219	339	696
Femenino	174	206	262	642
<b>Totales</b>	<b>312</b>	<b>425</b>	<b>601</b>	<b>1338</b>

**SIPEN - Porcentaje de Consultas por Tipo de Genero**  
Trimestre enero/marzo 2021

