

Formas de comunicación y participación ciudadana

De manera presencial

Vía electrónica:

www.sipen.gob.do | tufuturo@sipen.gob.do |
oai@sipen.gob.do

Redes Sociales:

    @sipenrd

Portal Único de Acceso a la Información Pública:

www.saip.gob.do

Vía telefónica: (809) 688-0018

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

Departamento de Atención al Usuario

Vía Encuesta de Satisfacción de Servicio

Quejas y sugerencias

La SIPEN ha dispuesto los siguientes medios para que los ciudadanos puedan expresar sus quejas, sugerencias, reclamaciones o comentarios:

Apartado de Consultas, Sugerencias y Quejas de la página web:

Sección incluida en la página web www.sipen.gob.do.
Tiempo máximo de respuesta: Diez (10) días laborables

Sistema 311:

Sección incluida en la página web. También puede contactar a través de la línea telefónica 311 habilitada por dicho sistema.
Tiempo máximo de respuesta: Quince (15) días laborables.

Buzones de Sugerencias:

Localizados dentro de las instalaciones de la SIPEN.
Tiempo máximo de respuesta: Quince (15) días laborables.

Departamento de Atención al Usuario:

Ubicado en el primer nivel del edificio SIPEN, con el teléfono **809-688-0018**, opción 1.

Medidas de subsanación

SIPEN pone todo su empeño en ofrecer un servicio eficiente y eficaz basado en la excelencia. En caso de que alguno de nuestros servicios no sea brindado conforme a los plazos y estándares establecidos en esta Carta Compromiso, el ciudadano tiene derecho a presentar su queja, aunque aun no haciéndolo, la institución se compromete en todo caso a responder en un plazo no mayor de **quince (15) días laborables**. Dicha comunicación de respuesta explicará las razones y será firmada por la Máxima Autoridad.

Datos de contacto

La sede de la Superintendencia de Pensiones está ubicada en la **Avenida México No. 30**, casi esquina Rosa Duarte, en el sector Gascue de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional.

El número de la central telefónica de la SIPEN es el siguiente: **(809) 688-0018**

Horario de Atención: **De 8:30 a.m. a 5:00 p.m.**

Correo electrónico: tufuturo@sipen.gob.do



Unidad responsable de la Carta Compromiso

El área responsable de la elaboración y actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano es el Departamento de Desarrollo Institucional, de la Dirección de Planificación y Desarrollo, el cual puede ser contactado a través del teléfono **809-688-0018**, en las extensiones: **4020 y 4021**.

Correo electrónico: desarrollo@sipen.gob.do



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

5ta. versión
agosto 2024 – agosto 2026





Datos Identificativos

Superintendencia de Pensiones



Misión

Resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones.



Normativas

- **Ley No. 87-01** que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus modificaciones.
- **Ley No. 188-07** que introduce modificaciones a la **Ley No. 87-01**.
- **Ley No. 200-04** sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- La **Ley No. 13-20** que fortalece la **TSS** y la **DIDA**, modifica el recargo por mora en los pagos al **SDSS** y el esquema de comisiones aplicados por las **AFP**.
- El Reglamento de **Pensiones de la Seguridad Social**.
- Resoluciones del Consejo Nacional de Seguridad Social (**CNSS**).



Inclusión

Nuestras oficinas están ubicadas en el centro de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, en un edificio de seis (6) pisos con facilidades que permiten brindarle a la ciudadanía un servicio basado en la excelencia. Además, cumple con las normas establecidas por las instituciones del Estado que regulan las construcciones de obras civiles (Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones y Ayuntamiento del Distrito Nacional). En este tenor, cabe señalar que se dispone de lo siguiente:

- Rampa para discapacitados;
- Parqueo para embarazadas y discapacitados;
- Ascensor con capacidad para (8) ocho personas;
- Directorio de oficinas que permite ubicar las diferentes direcciones y/o departamentos de la institución;
- Escaleras internas amplias y seguras, así como escaleras de emergencia en la parte trasera del edificio;
- Tres (3) estacionamientos para vehículos: uno en el lado oeste de la parte frontal de la sede; un estacionamiento soterrado; y otro en la parte trasera del edificio.

Atributos de calidad

Tiempo de respuesta	Periodo que transcurre desde la recepción de una solicitud hasta que se entrega una respuesta con los resultados.
Fiabilidad	Consiste en garantizar que la información proporcionada por el personal de la institución sea exacta, precisa, segura y veraz.
Accesibilidad	Facilidad para obtener los servicios sin restricciones dentro de los horarios y canales de comunicación establecidos.
Profesionalidad	Es el nivel de competencia, dominio de los temas relacionados al servicio, cortesía y conducta ética con que el personal de la institución interactúa con los usuarios.

Compromisos de calidad

Servicios	Atributos	Estándares	Indicador
Certificación de Afiliación	Tiempo de respuesta	Certificaciones elaboradas en un tiempo no mayor a cinco (5) días laborables, luego de su solicitud.	Porcentaje de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones que son elaboradas dentro del plazo estándar. (Evaluado mensualmente)
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones en modalidad presencial y vía correo electrónico		Certificaciones elaboradas en un tiempo no mayor a tres (3) días laborables, luego de su solicitud.	
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones en modalidad virtual vía plataforma	Tiempo de respuesta		
Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI)	Tiempo de respuesta	Solicitudes de reactivación de Cuentas de Capitalización Individual (CCI) respondidas en un tiempo no mayor a ocho (8) días laborables, luego de su solicitud.	Porcentaje de solicitudes de reactivación de CCI respondidas dentro del plazo estándar. (Evaluado mensualmente)
Acciones formativas sobre el Sistema Dominicano de Pensiones	Fiabilidad Accesibilidad Profesionalidad	Índice de Satisfacción Acciones Formativas general de $\geq 92\%$.	Porcentaje de usuarios encuestados con valoración positiva (satisfecho y muy satisfecho) para los servicios brindados por el Departamento Gestión Integral de la Capacitación. (Evaluado semestralmente)



Deberes del ciudadano



Tener conocimiento de la Ley, así como de los beneficios que ésta les ofrece.



Exigir a su empleador, jefe o dueño del trabajo, en caso de irregularidad detectada, el cumplimiento de su deber en la seguridad social, así como denunciar la misma.



Denunciar cualquier anomalía o insatisfacción en la prestación de los servicios solicitados.



Acudir a su **AFP** a solicitar y agotar los trámites correspondientes, ante cualquiera de los beneficios que comprende el Régimen Contributivo, así como respetar el orden y plazos establecidos.