

2021



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Informe Trimestral de Estadísticas y Balance de Gestión.

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

Periodo: Julio-Septiembre 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 Julio/Septiembre 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 (Julio /Septiembre 2021):

A través de la OAI, fueron recibidas y tramitadas **1,155** 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, **570** corresponden a consultas de los usuarios realizadas por vía telefónica y **68** a visitas a la sede de la SIPEN por interesados que se acogieron a los derechos que les confiere la Ley No. 200-04.

SIPEN - Cantidad de Consultas, Comentarios, Quejas y Sugerencias Tramitadas - Trimestre Julio / Septiembre 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)	Info@sipen	Línea Gubernamental -OPTIC del 311	Total
	36	293	153	11	285	3	781

De igual modo, fueron gestionadas **278** solicitudes por la vía info@sipen, **7** consultas por la Web/SAIP, así como **232** 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.

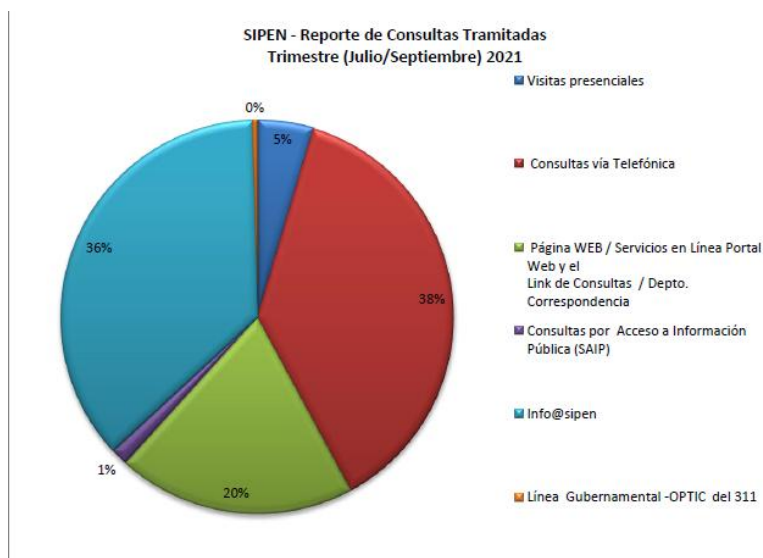


Tabla de recurrencias por tipos de consultas – Trimestre Julio / Septiembre 2021.

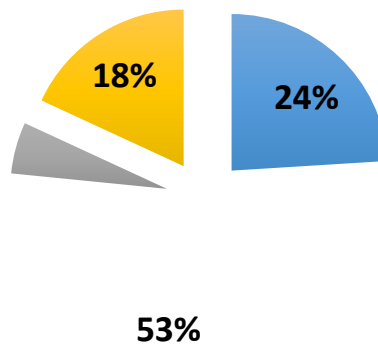
SIPEN - Tabla de recurrencias - por tipos de Consultas - 2021				
Tipo de Consulta	Julio	Agosto	Septiembre	Totales
AFP en la que esta afiliado	16	53	53	122
Balance CCI, Monto Acumulado, Aportes, Estados de cuenta no recibidos, Devolución de CCI, INABIMA Devolución de Aportes, Cambio de AFP, Montos de Afiliados Fallecidos, Pensión por cesantía por edad avanzada, Traspaso, Sin afiliación Reportada, Montos de Afiliados Fallecidos, Pension Solidaria, actualizacion de data AFP, Desvincularse de la AFP y hacer retiro de fondo acumulado.	94	110	63	267
Pensión por vejez/sobrevivencia y discapacidad/ingreso tardío	10	12	5	27
Otros (Informaciones Generales relativas al SDSS)/ *Inconvenientes Sistema de Consultas AFP / Información acerca sobre 30%, Sin afiliación reportada, Quejas sobre el Sistema de Consultas AFP, Información acerca del Ministerio de Hacienda	24	34	34	92
Total de Consultas Gestionadas en el Trimestre III	144	209	155	508

Recurrencias por Tipo de Consultas - 2021

- 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
- Pensión por vejez/sobrevivencia y discapacidad/ingreso tardío

- Otros (Informaciones Generales relativas al SDSS)/ *Inconvenientes Sistema de Consultas AFP / Información acerca sobre 30%, Sin afiliación reportada, Quejas sobre el Sistema de Consultas AFP, Información acerca del Ministerio de Hacienda



Estadísticas por Genero (Masculino / Femenino)

Estadísticas de Consultas por Genero - Trimestre III				
Genero	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Totales por Genero
Masculino	34	52	79	79
Femenino	56	50	58	58
Totales	90	102	137	329

