



2021

**SVPEN**  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

# Informe Anual Consolidado de Estadísticas y Balance de Gestión

---

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

**Enero-Diciembre 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), durante el período Enero-Diciembre 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 Anual (Enero-Diciembre 2021):**

A través de la OAI, fueron recibidas y tramitadas **4,074** consultas, comentarios, sugerencias y/o reclamos de los usuarios, al corte entre enero-diciembre, 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.

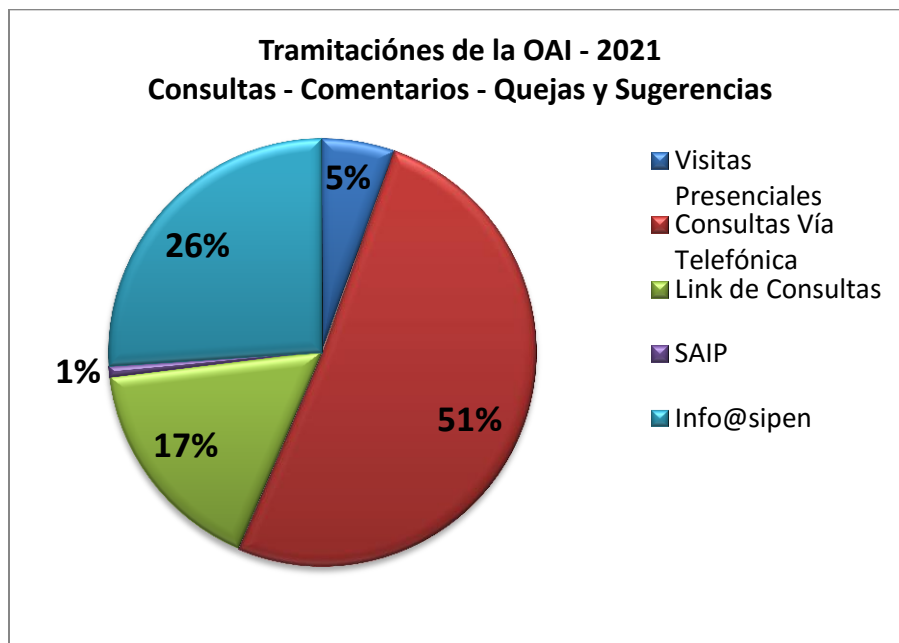
Del valor referido anteriormente, **2,076** corresponden a consultas de los usuarios realizadas por vía telefónica y **222** a visitas a la sede de la SIPEN por interesados que se acogieron a los derechos que les confiere la Ley No. 200-04.

De igual modo, fueron gestionadas **1,058** solicitudes por la vía info@sipen, **35** consultas por la Web/SAIP, así como **681** consultas recibidas a través del link de consultas normales del portal web, y **2** a través del link de la Línea Gubernamental -OPTIC del 311.

**SIPEN - Retroalimentación de los Clientes - 2021**

**SIPEN - Cantidad de Consultas, Comentarios, Quejas y Sugerencias Tramitadas - Periodo de Enero / Diciembre 2021**

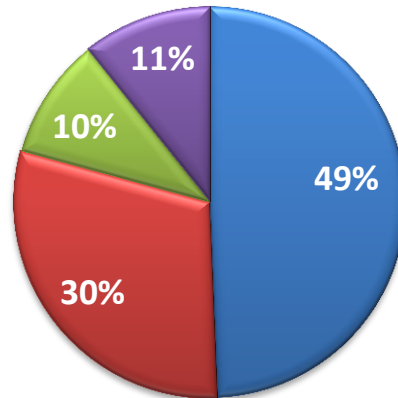
Meses	Visitas presenciales	Consultas vía Telefónica	Página WEB / Servicios en Línea Portal Web y el Link de Consultas / Depto. Correspondencia	Consultas por Acceso a Información Pública (SAIP) SAIP	<a href="mailto:Info@sipen">Info@sipen</a>	Línea Gubernamental -OPTIC del 311	Total
Enero	10	220	37	4	41	0	<b>312</b>
Febrero	23	245	60	3	94	0	<b>425</b>
Marzo	52	292	95	5	157	0	<b>601</b>
Abril	26	236	71	3	108	0	<b>444</b>
Mayo	32	230	68	2	98	0	<b>430</b>
Junio	10	104	93	2	72	0	<b>281</b>
Julio	4	86	45	2	100	0	<b>237</b>
Agosto	10	92	57	4	99	0	<b>262</b>
Septiembre	22	115	51	5	84	2	<b>279</b>
Octubre	13	203	40	2	88	0	<b>346</b>
Noviembre	12	152	38	1	68	0	<b>271</b>
Diciembre	8	101	26	2	49	0	<b>186</b>
<b>Totales</b>	<b>222</b>	<b>2076</b>	<b>681</b>	<b>35</b>	<b>1058</b>	<b>2</b>	<b>4,074</b>



**Tabla de recurrencias por tipos de consultas – Trimestre Octubre/Diciembre 2021.**

<b>SIPEN - Tabla de recurrencias - por consultas, Comentarios, Quejas y Sugerencias de la OAI - 2021</b>													
<b>Tipo de Consulta</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SEP</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>Totales</b>
AFP en la que está afiliado	204	199	301	195	195	115	16	53	53	204	183	113	<b>1831</b>
Monto Acumulado, Estados de cuenta no recibidos, INABIMA Devolución de Aportes, Cambio de AFP, Montos de Afiliados Fallecidos, Pensión por cesantía por edad avanzada, Traspaso, Sin afiliación Reportada.	83	133	185	115	160	84	94	110	63	36	25	20	<b>1108</b>
Pensión por vejez/sobrevivencia y discapacidad/ingreso tardío	6	52	72	89	43	30	10	12	5	18	27	10	<b>374</b>
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	19	41	43	45	30	22	24	34	34	33	30	41	<b>396</b>
<b>Totales</b>	<b>312</b>	<b>425</b>	<b>601</b>	<b>444</b>	<b>428</b>	<b>251</b>	<b>144</b>	<b>209</b>	<b>155</b>	<b>291</b>	<b>265</b>	<b>184</b>	<b>3709</b>

## 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 - Enero / Diciembre 2021													
Genero	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Totales por Genero
<b>Masculino</b>	138	218	342	245	264	162	132	135	150	200	131	90	2207
<b>Femenino</b>	174	207	259	195	182	89	107	127	129	146	140	96	1851
<b>Totales</b>	<b>312</b>	<b>425</b>	<b>601</b>	<b>440</b>	<b>446</b>	<b>271</b>	<b>239</b>	<b>262</b>	<b>279</b>	<b>346</b>	<b>271</b>	<b>186</b>	<b>4078</b>

