

FICHA TÉCNICA

- **POBLACIÓN:** Usuarios de los servicios públicos, promedio de las solicitudes de servicios (Servicios presenciales: **29**, Servicios virtuales: **445**, Servicios a Usuarios Institucionales: **253**).
- **ÁMBITO:** Presencial, Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Avenida México #30, Gazcue. Virtual, remisión de encuestas vía correo electrónico masivo.
- **MUESTRA:** con un error general 5% para un nivel de confianza 95% se determinó la siguiente muestra:

Servicios Presenciales	
Solicitud de Pensión y/o Beneficios	22
Acceso a la Información Pública	6
Total	28

Servicios Virtuales	
Consulta tu AFP	156
Calcula tu Pensión	39
Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad	12
Total	207

Servicios a Usuarios Institucionales	
Solicitud de pensión y/o beneficio	20
Acceso a información pública (solicitud de información)	31
Consultas en el portal web (consulta de AFP, calculadora de pensión, reclamación de estados de cuenta, consulta de solicitud de pensión por discapacidad)	41
Normativas (resoluciones y circulares de la SIPEN)	12
Publicaciones (resumen estadístico, boletín trimestral, carta compromiso al ciudadano, otros)	17
Autorización y registro de firmas de auditores externos de las AFP	1
Certificación de afiliación	2
Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD)	5
Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI)	1
Cursos, talleres o conferencias sobre el Sistema Dominicano de Pensiones	11
Gestión de compras y contrataciones	8
Otras	4
Total	153

- **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario físico y digital.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 1ro de enero 2023 hasta el 27 de Junio 2023.
- **RESPONSABLES:** Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Calidad en la Gestión