DPNC - Depto. Finanzas
Mesa de Entrada
Folios Nº: 91
Firma: omer

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS N° 17/2018 "SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA ASISTENCIA EN LA IDENTIFICACIÓN DE ADULTOS MAYORES" - ID: 350.462

INFORME DE ACTIVIDADES MES DE ABRIL DE 2019

Periodo : 05/04/2019 al 06/05/2019
Fecha de entrega : 06/05/2019
Departamento : Centro de Atención Ciudadana

OBJETIVO DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES

Proporcionar atención personalizada especialmente a adultos mayores y a la ciudadanía en general que recurren personalmente a la DPNC solicitando información sobre las distintas pensiones administradas por la DPNC y en especial a temas vinculados a la pensión alimentaria para los adultos mayores – Ley Nº 3728/2009.

INFORME DE ACTIVIDADES MES DE ABRIL 2019

- Atención personalizada a adultos mayores y otras personas que recurren a la Dirección de Pensiones No Contributivas solicitando información sobre la pensión alimentaria para los adultos mayores – Ley Nº 3728/2009.
- Atención telefónica a consultas y reclamos sobre la Pensión Alimentaria para adultos mayores solicitando información sobre la Ley Nº 3728/2009 brindando de manera efectiva y en tiempo oportuno ante las distintas consultas realizadas en la dependencia.
- Registro diario de las atenciones con los datos de los recurrentes y el motivo de consulta el sistema SIPEN de las consultas al respecto del alcance de la Ley 3728/09 y a las pensiones administradas por la Dirección de Pensiones No Contributivas.
- Registro de los casos de reclamos, en el Centro de Atención Ciudadana, para dar seguimiento e informar a los recurrentes sobre el proceso de sus pensiones.
- Registro de consultas con respecto a Herederos de Veteranos, Pensión graciable, Herederos de Policías y Militares fallecidos en servicio.
- Los motivos de consulta más frecuentes fueron, los relacionados a los resultados de censos, sobre casos de reintegración, inclusión en planilla, sobre las fechas para el retiro de la tarjeta de débito,

DPNC - Dpto. Recursos Humanos
Mesa de Entrada
Nº: 92
Fecha:

referentes al bloqueo o desbloqueo de tarjeta de débito, fechas de censo por distritos, calificación del índice de calidad de vida e informaciones varias sobre ley 3728/09, etc.

- Orientación a los beneficiarios actuales y potenciales con base a las consultas formuladas, en torno a los requisitos, limitaciones y alcances de la Ley Nº 3728/2009.
- Derivación de consultas a Jubilaciones y pensiones, según el tipo de pensión.
- Verificación en el sistema SIPEN sobre solicitud de documentos, en caso de ser beneficiarios con la pensión de adulto mayor para dar derivar a mesa de entrada los documentos.
- Contacto telefónico con la institución correspondiente para verificar la disponibilidad de la tarjeta de débito para derivar al adulto mayor.
- Registro del reclamo en el sistema Sipen, recibido por la atención en Call Center.
- Verificación en el sistema SIME sobre documentos requeridos en área de vista
- Contacto por correo electrónico con designados de varios municipios para informar faltantes de documentos de adultos mayores que deben presentar documentos.
- Aplicación de 37 Fichas Hogar en el distrito de Capiatá, durante el 29/04/2019 al 03/05/2019.
- Respuestas por correo a las consultas relacionadas a las distintas pensiones de la DPNC recibidas de la atención en Call Center.
- Atención telefónica a las consultas recibidas por este medio en el Centro de Atención Ciudadana relacionadas a las pensiones de la DPNC.
- Tareas administrativas varias, elaboración de informes, memos, etc.

Lic. Evelin Salinas Barrios

Consultora

Centro de Atención Ciudadana

TETÃ VIRU MOHENDAPY
Ministerio de HACIENDA

TETÃ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

Subsecretaría de Estado de Administración Financiera
Dirección de Pensiones No Contributivas

FOLIOS Nº: 13
FIRMA:

ANEXO - INFORME CUANTITATIVO DE ATENCIÓN

ATENCIONES CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA	
DESCRIPCION DE CANTIDAD DE CONSULTAS POR TIPO DE PENSIÓN	
ABRIL/2019	
TIPO DE PENSION	TOTALES
ADULTOS MAYORES	312
HEREDEROS DE VETERANOS	49
VETERANOS	0
PENSION GRACIABLE	3
HEREDEROS DE FALL. EN SERVICIO	0
OTRAS CONSULTAS	11
TOTALES	375

OBS: EN OTRAS CONSULTAS SE REGISTRAN ATENCIONES REFERIDAS A CONSULTAS VARIAS, COMO INFORME SOBRE FALLECIMIENTO DE BENEFICIARIOS, ACTUALIZACION DE VIDA Y RESIDENCIA, VENCIMIENTO DE TARJETAS, PROCESO PARA INSCRIPCION EN MUNICIPIOS, EXPEDIENTES SOBRE COBRO INDEBIDO, BLOQUEOS DE TARJETAS DE DÉBITOS. ETC.

TIPO DE ATENCION	TOTALES
CONSULTAS TELEFÓNICAS	115
CONSULTAS PERSONALIZADAS	260
CONSULTAS VIA CORREO ELECTRÓNICO	0
TOTALES	375

DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS	
DEPARTAMENTO	CANTIDAD
CAPITAL	35
CONCEPCION	3
SAN PEDRO	27
CORDILLERA	27
GUAIRA	2
CAAGUAZU	19
CAAZAPA	2
ITAPUA	10
MISIONES	4
PARAGUARI	32
ALTO PARANA	12
CENTRAL	112
ÑEEMBUCU	1
AMAMBAY	9
CANINDEYU	4
PDTE HAYES	6
ALTO PARAGUAY	4
BOQUERON	3
DESCONOCIDA	0
TOTAL	312

Lic. Evelin Salinas Barrios

Consultora

Centro de Atención Ciudadana