DPNC - Dpto. Adm. y Finanzas
Mesa de Entrada
Folios Nº: 11
Letras: once

INFORME DE ACTIVIDADES
ENERO 2019

CENTRO DE ATENCION CIUDADANA

Responsable : Evelin Salinas Barrios
Periodo : 07/01/2019 al 05/02/2019
Fecha de entrega : 06/02/2019
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 FINAL DE ACTIVIDADES MES DE ENERO 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 de atenciones con los datos de los recurrentes y el motivo de consulta el sistema SIPEN de las consultas diarias 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.

- Monitoreo diario a las llamadas atendidas en el Servicio de Call Center de la Dirección de Pensiones No Contributivas.
- 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, 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.
- Capacitación en la utilización del sistema SIPEN, carpetas compartidas, procesamiento de expedientes y formularios de requisitos para las diferentes pensiones.
- 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.
- Se realizó contacto telefónico con varias municipalidades, entre ellas General Bernandino Caballero, Iturbe, Luque, Encarnación a fin de informar casos de documentos faltantes.
- Se realizó registro de documentos en planilla Excel de respuestas a reclamos Secretaría General de los años, 2016, 2017 y 2018.
- Se registró el 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 telefónico con designados de municipios y con beneficiarios por expedientes en el sistema SIME que deben presentar documentos.
- Se recibió capacitación sobre ficha hogar, reconocimiento del instrumento.
- Respuestas por correo a las consultas relacionadas a las distintas pensiones de la DPNC recibidas de la atención en Call Center.
- Tareas administrativas varias, elaboración de informes, memos, etc.

DPNC - Dpto. Adm. y Finanzas
Mesa de Entrada
Folios Nº: 13
Letras: trece

TETÃ VIRU MOHENDAPY MONTEVideo MINISTERIO DE HACIENDA	LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS Nº 17/2018 "SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA ASISTENCIA EN LA IDENTIFICACIÓN DE ADULTOS MAYORES" – ID: 350.462	Paraguay de la gente

DESCRIPCIÓN CUANTITATIVA – ANEXO A

ATENCIONES CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA	
DESCRIPCION DE CANTIDAD DE CONSULTAS POR TIPO DE PENSIÓN	
Enero/2019	
TIPO DE PENSION	TOTALES
ADULTOS MAYORES	458
HEREDEROS DE VETERANOS	44
VETERANOS	0
PENSION GRACIABLE	1
HEREDEROS DE FALL. EN SERVICIO	2
OTRAS CONSULTAS	1
TOTALES	506

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	21
CONSULTAS PERSONALIZADAS	485
CONSULTAS VIA CORREO ELECTRÓNICO	0
TOTALES	506

DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS SOBRE PENSION DE ADULTOS MAYORES POR DEPARTAMENTO	
DEPARTAMENTO	CANTIDAD
CAPITAL	117
CONCEPCION	2
SAN PEDRO	20
CORDILLERA	23
GUAIRA	8
CAAGUAZU	20
CAAZAPA	14
ITAPUA	11
MISIONES	3
PARAGUARI	18
ALTO PARANA	18
CENTRAL	182
ÑEEMBUCU	3
AMAMBAY	1
CANINDEYU	1
PDTE HAYES	9
ALTO PARAGUAY	2
BOQUERON	6
DESCONOCIDA	0
TOTAL	458

De acuerdo con el registro en el sistema SIPEN, la cantidad de consultas atendidas en adultos mayores fueron de 458, de las cuales 182 consultas fueron por adultos mayores de Central mientras que de la Capital consultaron en total 117. La cantidad de consultas registradas de las distintas pensiones de la DPNC fueron en total de 506 consultas.

Lic. Evelin Salinas Barrios
Consultora
Centro de Atención Ciudadana