

Santo Domingo, D.N.
07 de julio de 2026

A: Francisco A. Torres
Superintendente

Vía: Joan Carlo Henríquez
Director Ejecutivo

Asunto: Contratación de servicios para la realización de la Encuesta de Satisfacción y Percepción del Sistema Dominicano de Pensiones

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con el propósito de solicitar la contratación de servicios para la realización de la encuesta de satisfacción y percepción hacia el Sistema Dominicano de Pensiones.

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN), como órgano rector del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en materia de pensiones, conforme a lo establecido en la Ley núm. 87-01, requiere contar con datos actualizados y confiables que permitan evaluar el conocimiento, la satisfacción y la percepción de la ciudadanía respecto al sistema.

La importancia de esta encuesta radica en la necesidad de medir y analizar la evolución de estos indicadores, dando continuidad a los estudios realizados en los años 2023, 2024 y 2025. La información obtenida permitirá identificar áreas de mejora e implementar estrategias más eficaces para responder a las necesidades y expectativas de los afiliados.

La Superintendencia de Pensiones tiene el mandato de supervisar y regular el Sistema Dominicano de Pensiones para garantizar su transparencia, eficiencia y sostenibilidad. En ese sentido, disponer de información actualizada y comparativa con los resultados obtenidos en años anteriores permitirá continuar fortaleciendo la gestión del sistema.

Objetivos de la encuesta

El propósito principal de esta iniciativa es obtener información precisa y actualizada sobre el conocimiento y la satisfacción de los ciudadanos, así como su percepción general del sistema de pensiones. Entre los objetivos específicos se incluyen:

- Identificar el nivel de conocimiento que poseen los ciudadanos acerca del Sistema Dominicano de Pensiones.
- Identificar el nivel de empatía que perciben los ciudadanos respecto al Sistema Dominicano de Pensiones.
- Identificar el nivel de satisfacción que tienen los ciudadanos sobre el Sistema Dominicano de Pensiones.
- Recabar información que contribuya a mejorar la comunicación y las políticas implementadas por la Superintendencia de Pensiones.



Av. México No. 30, Gazcue, Santo Domingo, R.D.
T. 809.688.0018 | info@sipen.gov.do
RNC: 4-01-514982
www.sipen.gov.do

Contexto y justificación

En los últimos años, el Sistema Dominicano de Pensiones ha experimentado un crecimiento significativo, alcanzando una cobertura de más de cinco millones de afiliados con una Cuenta de Capitalización Individual (CCI). Sin embargo, persisten desafíos importantes, tales como la baja densidad de cotizaciones, la proporción de cotizantes respecto de los afiliados y la informalidad laboral.

La tercera Encuesta de Conocimiento y Percepción del Sistema Dominicano de Pensiones 2025 mostró que el 87.1 % de los encuestados conoce el sistema de pensiones y que el 86.7 % sabe qué es una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP). Además, el 76.4 % de quienes solicitaron información o servicios de la SIPEN durante los últimos doce meses expresó estar satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida, mientras que el reconocimiento institucional aumentó de 37.3 % en 2024 a 45.1 % en 2025.

Al profundizar sobre el conocimiento de las funciones de la institución, el 45.7 % de los encuestados identificó a la SIPEN como la entidad responsable de regular, supervisar y fiscalizar las AFP para proteger los intereses de los afiliados. Asimismo, las acciones educativas desarrolladas por la institución alcanzaron un nivel de satisfacción de 43.3 %.

La encuesta correspondiente al año 2026 permitirá evaluar la evolución de estos indicadores y continuar fortaleciendo las estrategias orientadas a incrementar la comprensión y la confianza de la ciudadanía en el sistema.

Beneficios de la encuesta

Realizar esta encuesta de satisfacción y percepción aporta múltiples beneficios tanto para los ciudadanos como para los grupos de interés y la propia SIPEN, entre los que se destacan:

- Obtener retroalimentación directa de los afiliados y beneficiarios para identificar oportunidades de mejora.
- Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, demostrando el compromiso institucional con la opinión de los usuarios y la mejora continua de los servicios.
- Evaluar el desempeño de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y de otras entidades vinculadas al sistema.
- Identificar problemas específicos o recurrentes que enfrentan los afiliados.
- Generar información sólida para la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas.
- Fortalecer la confianza de los afiliados en el sistema de pensiones.
- Mejorar las estrategias de comunicación para garantizar una difusión efectiva de la información.
- Analizar cómo los cambios demográficos, económicos y sociales inciden en las expectativas de los afiliados.
- Comparar el desempeño del sistema con referentes internacionales para identificar buenas prácticas.



- Fomentar la participación ciudadana en la mejora del sistema de pensiones.

Documentación técnica requerida

- Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034).
- Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.F.042).
- Organización y experiencia del consultor (SNCC.D.043).
- Propuesta técnica, conforme a los términos de referencia anexos. No subsanable.
- Plan y cronograma de trabajo. No subsanable.
- Registro de Proveedores del Estado (RPE) vigente, emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas.
- Certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), donde se evidencie que el oferente se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), donde conste que el oferente se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.
- Copia de la cédula de identidad y electoral del representante de la sociedad, de la persona física o de su representante legal.
- Copia del Registro Mercantil vigente.
- Certificación MIPYMES, si aplica.
- Carta Compromiso Ético de Proveedores.
- Currículum vitae del personal que estará involucrado en el procesamiento de los datos, indicando la experiencia en proyectos similares e incluyendo los datos de contacto (correo electrónico y número de teléfono).
- Cinco (5) cartas de referencia correspondientes a estudios similares realizados durante los últimos cinco (5) años. Las cartas deberán especificar el servicio contratado y el nivel de satisfacción con este.
- Cinco (5) contratos correspondientes a estudios similares realizados durante los últimos cinco (5) años.



Productos y entregables

Núm.	Descripción	Tiempo estimado de entrega
1	Levantamiento de datos.	No mayor a 30 días a partir de la suscripción del contrato.
2	Comparación con los resultados de años anteriores.	No mayor a 30 días a partir de la suscripción del contrato.
3	Entrega de reportes de seguimiento.	No mayor a 30 días a partir de la suscripción del contrato.
4	Entrega de base de datos en Excel.	No mayor a 30 días a partir de la suscripción del contrato.
5	Entrega de informe técnico sobre los resultados obtenidos.	No mayor a 30 días a partir de la suscripción del contrato.
6	Informe logístico del proceso de levantamiento, cobertura, incidencias, tasa de rechazo, sustituciones de muestra, valoración de encuestadores y georreferenciación de cada encuesta.	No mayor a 30 días a partir de la suscripción del contrato.
7	Memoria fotográfica: evidencia del levantamiento realizado en diferentes regiones o puntos representativos del territorio nacional.	No mayor a 30 días a partir de la suscripción del contrato.

Confiamos en que esta iniciativa contribuirá significativamente a la mejora continua del Sistema Dominicano de Pensiones.

Agradecemos de antemano su atención y quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional o reunión que considere necesaria.

Cordialmente,

Antonio Giraldi
Director de Estudios

AG/cr/mmml

Anexo: Términos de Referencia.



Superintendencia de Pensiones

Antonio Giraldi Monción - Director Estudios (07/07/2026 17:05 AST)

Joan Carlo Henríquez Solís - Director Ejecutivo (08/07/2026 11:51 AST)

Francisco Alberto Torres Díaz - Superintendente (08/07/2026 12:27 AST)

Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:

<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/sipen/v/943613de-97ab-4a2f-826f-594fd3efd60a>

Av. México No. 30, Gazcue, Santo Domingo, R.D.

T. 809.688.0018 | info@sipen.gov.do

RNC: 4-01-514982

www.sipen.gov.do