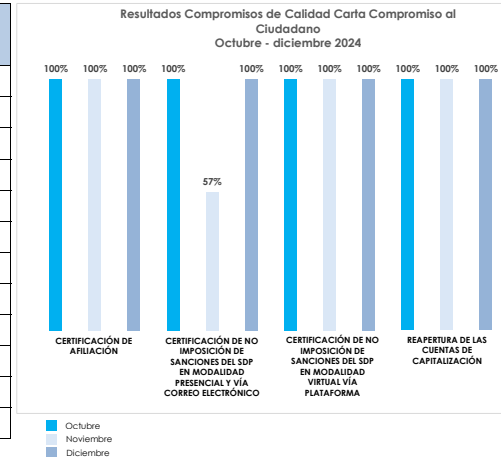


Resultados Compromisos de Calidad Carta Compromiso al Ciudadano | Octubre - diciembre 2024

Cumplimiento Tiempo de Respuesta - Servicios Comprometidos

Servicio	Estándar	Mes	Recibidas	Completadas a tiempo	Vencidas	Porcentaje de cumplimiento
Certificación de Afiliación.	Certificaciones elaboradas en un tiempo no mayor a cinco (5) días laborables, luego de su solicitud.	Octubre	13	13	0	100%
		Noviembre	6	6	0	100%
		Diciembre	7	7	0	100%
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP) en modalidad presencial y vía correo electrónico.	Certificaciones elaboradas en un tiempo no mayor a tres (3) días laborables, luego de su solicitud.	Octubre	2	2	0	100%
		Noviembre	7	4	3	57%
		Diciembre	10	10	0	100%
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP) en modalidad virtual vía plataforma.	Certificaciones elaboradas en un tiempo no mayor a tres (3) días laborables, luego de su solicitud.	Octubre	10	10	0	100%
		Noviembre	5	5	0	100%
		Diciembre	3	3	0	100%
Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI).	Solicitudes de reactivación de Cuentas de Capitalización Individual (CCI) respondidas en un tiempo no mayor a ocho (8) días laborables, luego de su solicitud.	Octubre	272	272	0	100%
		Noviembre	385	385	0	100%
		Diciembre	384	384	0	100%



Servicio	Estándar	Período de evaluación	Cantidad de evaluaciones	Meta	Frecuencia de medición	Porcentaje de evaluación positiva
Acciones formativas sobre el Sistema Dominicano de Pensiones.	Índice de Satisfacción de Acciones Formativas General.	Julio - diciembre 2024	605	≥ 92%	Semestral	96.5%

Gestión de Quejas y Sugerencias

Servicio	Estándar	Mes	Recibidas	Atendidas según el estándar	Vencidas	Porcentaje de cumplimiento	Observación
Apartado de consultas, sugerencias y quejas de la página web.	Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de diez (10) días laborables.	Octubre	4	4	0	100%	Incluidas las denuncias ingresadas por esta vía.
		Noviembre	1	1	0	100%	
		Diciembre	3	3	0	100%	
Sistema 311.	Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables.	Octubre	1	1	0	100%	N/A
		Noviembre	0	0	0	N/A	N/A
		Diciembre	0	0	0	N/A	N/A
Buzones de quejas y sugerencias.	Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables.	Octubre	0	0	0	N/A	N/A
		Noviembre	0	0	0	N/A	N/A
		Diciembre	0	0	0	N/A	N/A
Departamento de Atención al Usuario.	Solicitudes atendidas vía telefónica y presencial en el Departamento de Atención al Usuario.	Octubre	10	10	0	100%	Incluidas las denuncias ingresadas por esta vía.
		Noviembre	3	3	0	100%	
		Diciembre	2	2	0	100%	