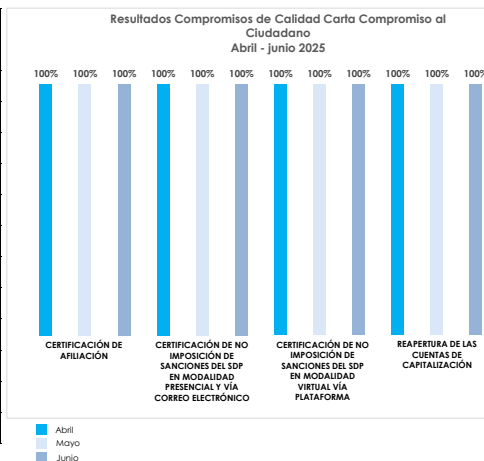


Resultados Compromisos de Calidad Carta Compromiso al Ciudadano | Abril - junio 2025

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.	Abril	16	16	0	100%
		Mayo	8	8	0	100%
		Junio	17	17	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.	Abril	2	2	0	100%
		Mayo	0	0	0	100%
		Junio	1	1	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.	Abril	1	1	0	100%
		Mayo	2	2	0	100%
		Junio	2	2	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.	Abril	153	153	0	100%
		Mayo	153	153	0	100%
		Junio	157	157	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.	Enero - junio 2025	335	≥92	Semestral	98.5%

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.	Abril	1	1	0	100%	Incluidas las denuncias ingresadas por esta vía.
		Mayo	1	1	0	100%	
		Junio	2	2	0	100%	
Sistema 311.	Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables.	Abril	0	0	0	N/A	
		Mayo	0	0	0	N/A	
		Junio	0	0	0	N/A	
Buzones de quejas y sugerencias.	Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables.	Abril	0	0	0	N/A	
		Mayo	0	0	0	N/A	
		Junio	0	0	0	N/A	
Departamento de Atención al Usuario.	Solicitudes atendidas vía telefónica y presencial en el Departamento de Atención al Usuario.	Abril	3	3	0	100%	Incluidas las denuncias ingresadas por esta vía.
		Mayo	1	1	0	100%	
		Junio	1	1	0	100%	