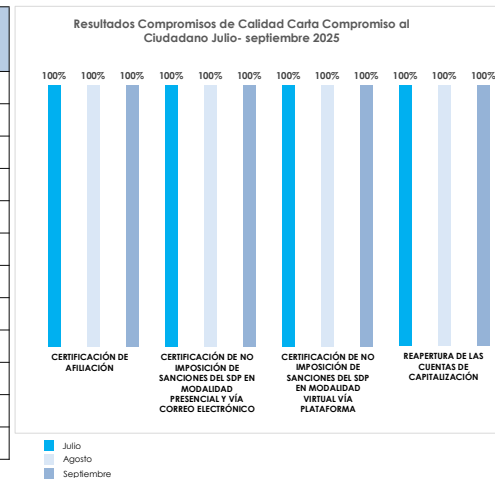


**Resultados Compromisos de Calidad Carta Compromiso al Ciudadano | Julio - septiembre 2025**

**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.                                                           | Julio      | 19        | 19                   | 0        | 100%                       |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                | Agosto     | 14        | 14                   | 0        | 100%                       |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                | Septiembre | 16        | 16                   | 0        | 100%                       |
| Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP) en modalidad presencial y vía correo electrónico. |                                                                                                                                                                | Julio      | 2         | 2                    | 0        | 100%                       |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                | Agosto     | 0         | 0                    | 0        | 100%                       |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                | Septiembre | 1         | 1                    | 0        | 100%                       |
| Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP) en modalidad virtual vía plataforma.              |                                                                                                                                                                | Julio      | 5         | 5                    | 0        | 100%                       |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                | Agosto     | 7         | 7                    | 0        | 100%                       |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                | Septiembre | 5         | 5                    | 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. | Julio      | 416       | 416                  | 0        | 100%                       |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                | Agosto     | 265       | 265                  | 0        | 100%                       |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                | Septiembre | 480       | 480                  | 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. | N/A                   | N/A                      | ≥92  | Semestral              | N/A                               |

**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.                | Julio      | 1         | 1                           | 0        | 100%                       | Incluidas las denuncias ingresadas por esta vía. |
|                                                               |                                                                                              | Agosto     | 0         | 0                           | 0        | N/A                        |                                                  |
|                                                               |                                                                                              | Septiembre | 0         | 0                           | 0        | N/A                        |                                                  |
| Sistema 311.                                                  | Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables.              | Julio      | 0         | 0                           | 0        | N/A                        |                                                  |
|                                                               |                                                                                              | Agosto     | 1         | 1                           | 0        | 100%                       |                                                  |
|                                                               |                                                                                              | Septiembre | 0         | 0                           | 0        | N/A                        |                                                  |
| Buzones de quejas y sugerencias.                              | Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables.              | Julio      | 0         | 0                           | 0        | N/A                        |                                                  |
|                                                               |                                                                                              | Agosto     | 0         | 0                           | 0        | N/A                        |                                                  |
|                                                               |                                                                                              | Septiembre | 0         | 0                           | 0        | N/A                        |                                                  |
| Departamento de Atención al Usuario.                          | Solicitudes atendidas vía telefónica y presencial en el Departamento de Atención al Usuario. | Julio      | 5         | 5                           | 0        | 100%                       | Incluidas las denuncias ingresadas por esta vía. |
|                                                               |                                                                                              | Agosto     | 2         | 2                           | 0        | 100%                       |                                                  |
|                                                               |                                                                                              | Septiembre | 2         | 2                           | 0        | 100%                       |                                                  |