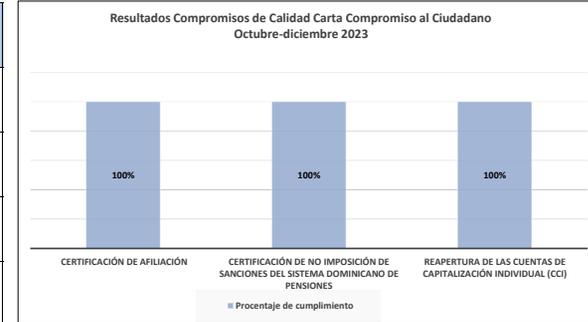




**Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Octubre-diciembre 2023**

**Cumplimiento Tiempo de Respuesta - Servicios Comprometidos**

| Servicio  | Estándar   | 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. | 24   | 24                   | 0        | 100%                       |
| Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones |  | 38   | 38                   | 38       | 100%                       |
| Certificación de las Normas emitidas por la SIPEN                               |  | 0  | 0                    | 0        | N/A                        |
| 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. | 582                  | 582      | 0                          |



| Servicio   | Estándar  | Periodo de evaluación | Cantidad de evaluaciones | Meta    | Porcentaje de evaluación positiva |
|--|---|-----------------------|--------------------------|---------|-----------------------------------|
| Acciones formativas sobre el Sistema Dominicano de Pensiones | Índice de Satisfacción de Acciones Formativas + Índice de Satisfacción del Portal Web de Educación Previsional $\geq 92\%$ .* |                       |                          | 100.00% |                                   |

\*Indicador se mide semestralmente

**Gestión de Quejas y Sugerencias**

| Servicio                                   | Estándar  | Recibidas | Completadas a tiempo | Vencidas | Porcentaje de cumplimiento |
|--|---|-----------|----------------------|----------|----------------------------|
| Página Web                                 | Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de diez (10) días laborables.   | 62        | 62                   | 0        | 100%                       |
| Sistema 311                                | Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables. | 0         | 0                    | 0        | N/A                        |
| Buzones de quejas y sugerencias            | Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables. | 0         | 0                    | 0        | N/A                        |
| Oficina de Acceso a la Información Pública | Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables. | 838       | 838                  | 0        | 100%                       |

