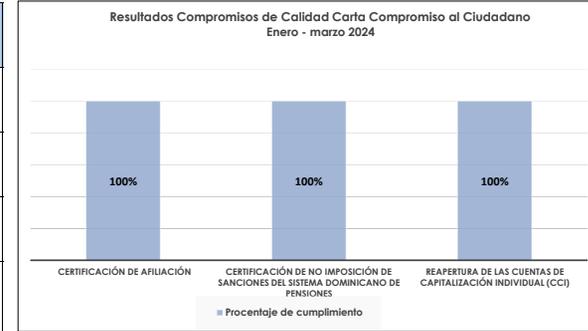


Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Enero-marzo 2024

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.	41	41	0	100%
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones		70	70	0	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.	540	540	0	100%



Servicio	Estándar	Período 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 $\geq 92\%$.*			N/A	

*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.	116	116	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.	1	1	0	100%
Oficina de Acceso a la Información Pública	Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables.	1,183	1,183	0	100%

