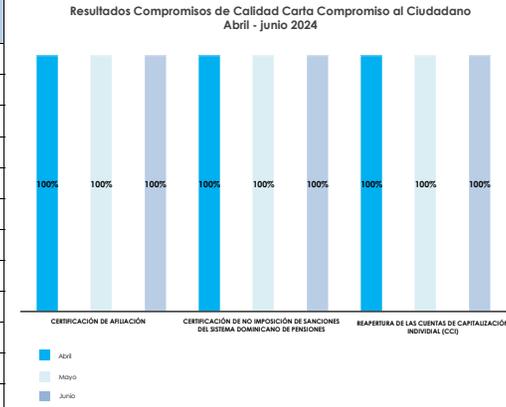


Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Abril-junio 2024

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.	Abril	5	5	0	100%
		Mayo	12	12	0	100%
		Junio	14	14	0	100%
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones.		Abril	17	17	0	100%
		Mayo	7	7	0	100%
		Junio	6	6	0	100%
Certificación de las Normas emitidas por la SIPEN.		Abril	0	0	0	N/A
		Mayo	0	0	0	N/A
		Junio	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.	Abril	153	153	0	100%
		Mayo	259	259	0	100%
		Junio	620	620	0	100%



Servicio	Estándar	Periodo 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 + Índice de Satisfacción del Portal Web de Educación Previsional $\geq 92\%$.*	Enero - junio 2024	486	$\geq 92\%$	Semestralmente	99%

Gestión de Quejas y Sugerencias

Servicio	Estándar	Mes	Recibidas	Completadas a tiempo	Vencidas	Porcentaje de cumplimiento	Observación	
Página Web.	Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de diez (10) días laborables.	Abril	0	0	0	N/A	Durante el trimestre abril - junio de 2024, a través de las vías señaladas, no se recibieron quejas o sugerencias.	
		Mayo	0	0	0	N/A		
		Junio	0	0	0	N/A		
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
Oficina de Acceso a la Información Pública.	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		