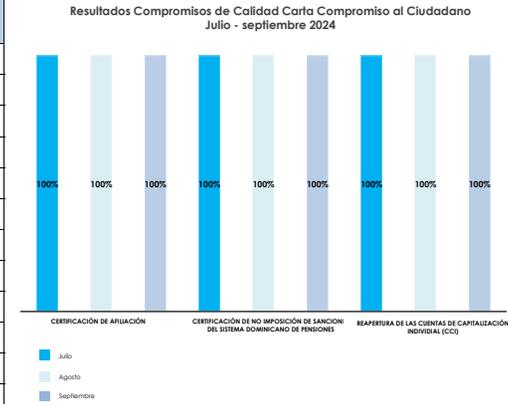


Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Julio - septiembre 2024

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.	Julio	9	9	0	100%
		Agosto	26	26	0	100%
		Septiembre	13	13	0	100%
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones en modalidad presencial y vía correo electrónico.		Julio	4	4	0	100%
		Agosto	4	4	0	100%
		Septiembre	1	1	0	100%
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones en modalidad virtual vía plataforma.		Julio	8	8	0	100%
		Agosto	5	5	0	100%
		Septiembre	3	3	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	744	744	0	100%
		Agosto	293	293	0	100%
		Septiembre	733	733	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 + Índice de Satisfacción del Portal Web de Educación Previsional ≥92%.*	N/A	N/A	N/A	N/A	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	0	0	0	N/A	N/A		
		Agosto	1	1	0	N/A	N/A		
		Septiembre	0	0	0	N/A	N/A		
Sistema 311.		Julio	0	0	0	0	N/A	N/A	
		Agosto	1	1	0	0	100%	N/A	
		Septiembre	1	1	0	0	100%	N/A	
Buzones de quejas y sugerencias.		Solicitudes atendidas en un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables.	Julio	0	0	0	0	N/A	N/A
			Agosto	0	0	0	0	N/A	N/A
			Septiembre	0	0	0	0	N/A	N/A
Departamento de Atención al Usuario.	Julio		15	15	0	0	N/A	N/A	
	Agosto		12	12	0	0	100%	N/A	
	Septiembre		19	19	0	0	100%	N/A	