

1- Periodo de Evaluación:

Fecha de inicio	Fecha final
1/9/2023	30/9/2023

2- Resultados de Cumplimiento:

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar	Indicador	Resultado
Certificación de Registro de Contratos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Becas Personales</li> <li>• Becas Institucionales</li> <li>• Convenios</li> </ul>	Tiempo de respuesta	5 días laborales	Porcentaje de Certificaciones de Registro de Contratos en el plazo establecido.	<b>78.67%</b>
	Tiempo de respuesta	9 días laborales		<b>99.78%</b>
Autorización de Ordenes de Pago <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienes muebles, inmuebles e intangibles</li> <li>• Contratación de Servicios</li> <li>• Gastos Financieros</li> <li>• Materiales y Suministros</li> <li>• Transferencias corrientes</li> <li>• Transferencias de capital</li> </ul>	Tiempo de respuesta	9 días laborales	Porcentaje de Órdenes de Pago procesadas en el plazo establecido.	<b>97.82%</b>

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar	Indicador	Resultado	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneraciones y Contribuciones (Nómina)</li> </ul>	Tiempo de respuesta	6 días laborables		99.25%	
Certificación de Cargos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentaciones laborales</li> </ul>	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Porcentaje de Certificaciones de Cargos procesadas en el plazo establecido.	100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validación de tiempo en servicio</li> <li>Pensión</li> <li>Jubilación</li> <li>Uso en el extranjero</li> </ul>	Tiempo de respuesta	5 días laborables		100%
Reclamaciones, quejas y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias en línea</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Línea 3-1-1</li> </ul>	Tiempo de respuesta	15 días laborables	Porcentaje de reclamaciones, quejas y sugerencias procesadas en el plazo establecido.	100%

**Fuentes:**

- Certificación del Registro de Contratos: Sistema TRE-Contratos
- Autorización de Órdenes de Pago: Sistema de Ruteo.
- Certificaciones de Cargos: Sistemas de Certificaciones de Cargos.
- Reclamaciones, quejas y sugerencias: Matriz de seguimiento a reclamaciones, quejas y sugerencias.

3- Aprobación de los datos:

  
\_\_\_\_\_  
**Rubén Darío Estrella Sánchez**  
Director de Revisión y Control de Calidad  
*RAEZ*

  
\_\_\_\_\_  
**Jonkiel Antonio Díaz Maños**  
Encargado del Departamento de Servicios  
Personales, Civiles y Militares

  
\_\_\_\_\_  
**Jesús Catalino Martínez**  
Encargado del Departamento Registro de  
Contratos

  
\_\_\_\_\_  
**Janio Moquete Méndez**  
Encargado de División de Certificación de  
Cargos

  
\_\_\_\_\_  
**Atahualpa Ortíz Mendoza**  
Director de Planificación y Desarrollo

