

1- Periodo de Evaluación:

Fecha de inicio	Fecha final
1/10/2023	31/10/2023

2- Resultados de Cumplimiento:

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar	Indicador	Resultado
Certificación de Registro de Contratos <ul style="list-style-type: none"> Becas Personales Becas Institucionales Convenios 	Tiempo de respuesta	5 días laborales	Porcentaje de Certificaciones de Registro de Contratos en el plazo establecido.	99.26%
	Tiempo de respuesta	9 días laborables		100%
Autorización de Ordenes de Pago <ul style="list-style-type: none"> Bienes muebles, inmuebles e intangibles Contratación de Servicios Gastos Financieros Materiales y Suministros Transferencias corrientes Transferencias de capital 	Tiempo de respuesta	9 días laborables	Porcentaje de Órdenes de Pago procesadas en el plazo establecido.	99.70%
	Tiempo de respuesta	6 días laborables		99.63%

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar	Indicador	Resultado
Certificación de Cargos	• Presentaciones laborales	Tiempo de respuesta	3 días laborables	100%
	• Validación de tiempo en servicio • Pensión • Jubilación • Uso en el extranjero	Tiempo de respuesta	5 días laborables	Porcentaje de Certificaciones de Cargos procesadas en el plazo establecido. 100%
Reclamaciones, quejas y sugerencias	• Buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias en línea • Correo electrónico • Línea 3-1-1	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



Jonkiel Antonio Díaz Matos
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