

**1- Periodo de Evaluación:**

Fecha de inicio	Fecha final
1/12/2023	31/12/2023

**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.	98.59%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienes y Servicios</li> </ul>	Tiempo de respuesta	9 días laborales		99.83%
Autorización de Órdenes 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.	99.94%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneraciones y Contribuciones (Nómina)</li> </ul>	Tiempo de respuesta	6 días laborales		100%

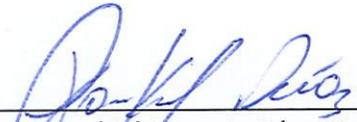
Servicio		Atributo de Calidad	Estándar	Indicador	Resultado
Certificación de Cargos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentaciones laborales</li> </ul>	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Porcentaje de Certificaciones de Cargos procesadas en el plazo establecido.	100%
	<ul style="list-style-type: 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:**

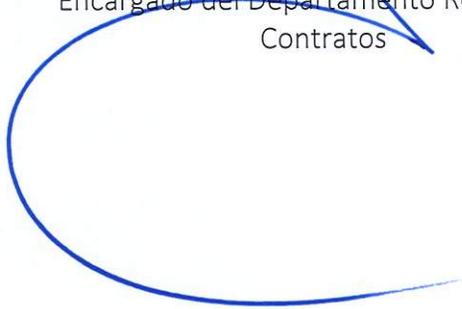
- Certificación del Registro de Contratos: Sistema TRE-Contratos
- Autorización de Órdenes de Pago: Sistema de Ruteo.
- Certificaciones de Cargos: Sistemas de Certificaciones de Cargos.
- Reclamaciones, quejas y sugerencias: Matriz de seguimiento a reclamaciones, quejas y sugerencias.

3- Aprobación de los datos:

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

  
\_\_\_\_\_  
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

*3/0*   
\_\_\_\_\_  
Atahualpa Ortíz Mendoza  
Director de Planificación y Desarrollo