

1- Periodo de Evaluación:

Fecha de inicio	Fecha final
01/01/2024	31/01/2024

2- Resultados de cumplimiento de compromisos en los servicios:

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar	Indicador	Cantidad de trámites recibidos que aplican	Resultado
<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.	76	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Bienes y Servicios 	Tiempo de respuesta		9 días laborables	252
<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.	12,501	99.99%
	<ul style="list-style-type: none"> Remuneraciones y Contribuciones (Nómina) 	Tiempo de respuesta		6 días laborables	1,513

Servicio		Atributo de Calidad	Estándar	Indicador	Cantidad de trámites recibidos que aplican	Resultado
Certificación de Cargos	<ul style="list-style-type: none"> Presentaciones laborales 	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Porcentaje de Certificaciones de Cargos procesadas en el plazo establecido.	573	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Validación de tiempo en servicio Pensión Jubilación Uso en el extranjero 	Tiempo de respuesta	5 días laborables		1,902	100%

3- Resultados de cumplimiento de gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias:

Medios de recepción	Tiempo comprometido de respuesta	Indicador	Cantidad de incidencias recibidas	Resultado
<ul style="list-style-type: none"> Buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias en línea Correo electrónico Línea 3-1-1 	15 días laborables	Porcentaje de reclamaciones, quejas y sugerencias procesadas en el plazo establecido.	3	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.

4- Aprobación de los datos:



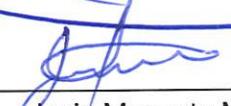
Rubén Darío Estrella Sánchez
Director de Revisión y Control de Calidad



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 Ortiz Mendoza
Director de Planificación y Desarrollo

