

Reporte de Resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano

Código: F-DICG-10

Versión: 02

1- Periodo de Evaluación:

Fecha de inicio	Fecha final
01/02/2024	29/02/2024

2- Resultados de cumplimiento de compromisos en los servicios:

Servicio	Atributo de Calidad	E estándar	Indicador	Cantidad de trámites recibidos que aplican	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.	67	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Bienes y Servicios 	Tiempo de respuesta	9 días laborales	Porcentaje de Órdenes de Pago procesadas en el plazo establecido.	213	100%
Autorización de Órdenes 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 laborales		6,917	99.99%
	<ul style="list-style-type: none"> Remuneraciones y Contribuciones (Nómina) 	Tiempo de respuesta	6 días laborables		1,698	100%

Reporte de Resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano

Código: F-DICG-10

Versión: 02

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar	Indicador	Cantidad de trámites recibidos que aplican		Resultado
Certificación de Cargos	Presentaciones laborales	3 días laborables	Porcentaje de Certificaciones de Cargos procesadas en el plazo establecido.	383	100%	
	Validación de tiempo en servicio Pensión Jubilación Uso en el extranjero	5 días laborables		1,441	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 laborales	Porcentaje de reclamaciones, quejas y sugerencias procesadas en el plazo establecido.	11	100%

Fuentes:

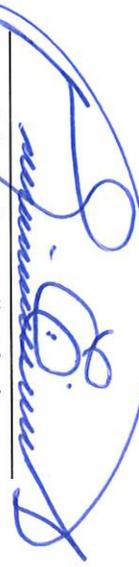
- Certificación del Registro de Contratos: Sistema TRE-Contratos.
- Autorización de Órdenes de Pago: Sistema de Ruteo.
- Certificaciones de Cargos: Sistemas de Certificaciones de Cargos.
- Reclamaciones, quejas y sugerencias: Matriz de seguimiento a reclamaciones, quejas y sugerencias.

Reporte de Resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano

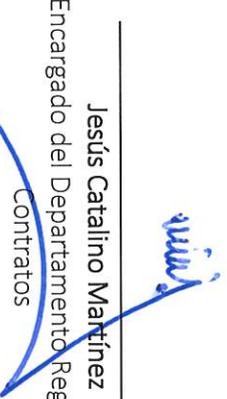
Código: F-DICG-10

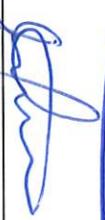
Versión: 02

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