

1- Periodo de Evaluación:

Fecha de inicio	Fecha final
01/06/2024	30/06/2024

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.	37	100%
	<ul style="list-style-type: none"> • Bienes y Servicios 	Tiempo de respuesta		9 días laborales	467
<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	Porcentaje de Órdenes de Pago procesadas en el plazo establecido.	10,351	99.99%
	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneraciones y Contribuciones (Nómina) 	Tiempo de respuesta		6 días laborales	2,051

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar	Indicador	Cantidad de trámites recibidos que aplican	Resultado	
Certificación de Cargos	• Presentaciones laborales	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Porcentaje de Certificaciones de Cargos procesadas en el plazo establecido.	505	100%
	• Validación de tiempo en servicio • Pensión • Jubilación • Uso en el extranjero	Tiempo de respuesta	5 días laborables		1,557	100%

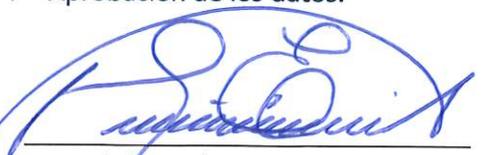
3- Resultados de cumplimiento de gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias:

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.	1	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

