

1- Periodo de Evaluación:

Fecha de inicio	Fecha final
01/07/2024	31/07/2024

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"> <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.	65	100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienes y Servicios</li> </ul>	Tiempo de respuesta		9 días laborables	488
<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 laborables	Porcentaje de Órdenes de Pago procesadas en el plazo establecido.	11,620	99.99%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneraciones y Contribuciones (Nómina)</li> </ul>	Tiempo de respuesta		6 días laborables	2,154

Servicio		Atributo de Calidad	Estándar	Indicador	Cantidad de trámites recibidos que aplican	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.	535	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		2,019	100%

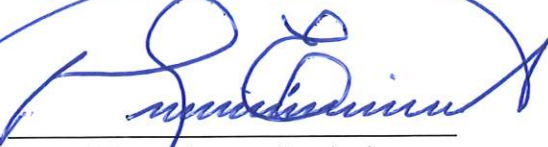
3- Resultados de cumplimiento de gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias:

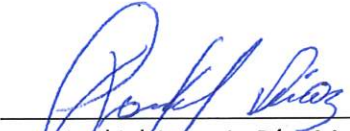
Medios de recepción	Tiempo comprometido de respuesta	Indicador	Cantidad de incidencias recibidas	Resultado
<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias en línea</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Línea 3-1-1</li> </ul>	15 días laborables	Porcentaje de reclamaciones, quejas y sugerencias procesadas en el plazo establecido.	2	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  
*AEZ*

  
\_\_\_\_\_  
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