

1- Periodo de Evaluación:

Fecha de inicio	Fecha final
01/09/2024	30/09/2024

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.	128	81.25%
	<ul style="list-style-type: none"> Bienes y Servicios 	Tiempo de respuesta		9 días laborales	733
<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.	10,675	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Remuneraciones y Contribuciones (Nómina) 	Tiempo de respuesta		6 días laborales	1,932

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.	550	100%
	• Validación de tiempo en servicio • Pensión • Jubilación • Uso en el extranjero	Tiempo de respuesta	5 días laborables		1,943	100%

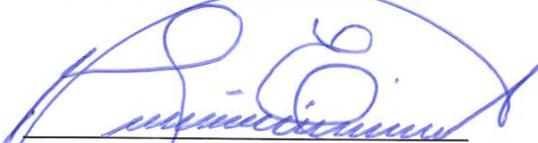
3- Resultados de cumplimiento de gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias:

Medios de recepción	Tiempo comprometido de respuesta	Indicador	Cantidad de incidencias recibidas	Resultado
• 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 de Servicios Personales, Civiles y
Militares



Genaro Domingo Jiménez Nassar
Encargado de Registro de Contratos



Janio Moquete Méndez
Encargado de Certificación de Cargos



Atahualpa Ortiz Mendoza
Director de Planificación y Desarrollo