

1- Periodo de Evaluación:

Fecha de inicio	Fecha final
01/01/2025	31/01/2025

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.	17	100%
	Tiempo de respuesta	9 días laborables		88	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienes y Servicios</li> </ul>	<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	Porcentaje de Órdenes de Pago procesadas en el plazo establecido.	7,146	100%
		Tiempo de respuesta		6 días laborables	1,404

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar	Indicador	Cantidad de trámites recibidos que aplican	Resultado
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentaciones laborales</li> <li>• Validación de tiempo en servicio</li> <li>• Pensión</li> <li>• Jubilación</li> <li>• Uso en el extranjero</li> </ul>	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Porcentaje de Certificaciones de Cargos procesadas en el plazo establecido.	591	100%
	Tiempo de respuesta	5 días laborables		1,847	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.	N/A	N/A

#### 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