1- Periodo de Evaluación:

Fecha de inicio	Fecha final
01/05/2024	31/05/2024

2- Resultados de cumplimiento de compromisos en los servicios:

Servicio		Atributo de Calidad	Estándar	Indicador	Cantidad de trámites recibidos que aplican	Resultado
Certificación de Registro de Contratos	• Becas Personales • Becas Institucionales • Convenios	Tiempo de respuesta	5 días laborales	Porcentaje de Certificaciones de Registro de Contratos en el plazo establecido.	71	100%
	• Bienes y Servicios	Tiempo de respuesta	9 días laborables		386	99.48%
Autorización de Órdenes de Pago	• Bienes muebles, inmuebles e intangibles • Contratación de Servicios • Gastos Financieros • Materiales y Suministros • Transferencias corrientes • Transferencias de capital	Tiempo de respuesta	9 días laborables	Porcentaje de Órdenes de Pago procesadas en el plazo establecido.	11,165	99.96%
	• Remuneraciones y Contribuciones (Nómina)	Tiempo de respuesta	6 días laborables		2,421	100%

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.	657	100%
	• Validación de tiempo en servicio • Pensión • Jubilación • Uso en el extranjero	Tiempo de respuesta	5 días laborables		1,646	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 laborales	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	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
CONTRALORÍA
SANTO DOMINGO, D.N.