1- Periodo de Evaluación:

Fecha de inicio	Fecha final
01/11/2024	30/11/2024

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.	212	99.53%
	• Bienes y Servicios	Tiempo de respuesta	9 días laborables		426	100%
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.	11,949	99.98%
	• Remuneraciones y Contribuciones (Nómina)	Tiempo de respuesta	6 días laborables		2,916	99.93%

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.	691	100%
	• Validación de tiempo en servicio • Pensión • Jubilación • Uso en el extranjero	Tiempo de respuesta	5 días laborables		1,488	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 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