



Ministerio de Administración Pública
REPORTE DE RESULTADOS DE CARTA COMPROMISO AL
CIUDADANO

MAYO 2018

SERVICIO / COMPROMISO	INDICADOR DE CALIDAD	PERIODECIDAD	RESULTADO
Responder el 100% de solicitudes de acceso a la información recibidas por escrito (mediante comunicaciones y correo electrónicos), en plazo máximo de 10 días.	Porcentaje de solicitudes de información respondidas en plazo.	MENSUAL	100%
Comunicar la aprobación o no de concurso público en un plazo máximo de 3 días laborables, en el 100% de los casos.	Porcentaje de las solicitudes de concurso respondidas en tiempo.	MENSUAL	Sin solicitudes
Remitir el informe de retroalimentación y comunicación sobre los resultados del proceso de evaluación del desempeño de los servidores públicos, en un plazo máximo de 10 días laborables, en el 100% de los casos.	Porcentaje de informes remitidos en plazo.	TRIMESTRAL	100%
Resolver el 100% de las solicitudes de modificación de perfiles de usuarios en el SASP en un plazo máximo de 20 horas.	Porcentaje de Solicitudes resueltas en tiempo.	MENSUAL	100%

Remitir la resolución aprobatoria de la carta compromiso a la institución, en un plazo máximo de 10 días laborables (correo electrónico) y 15 días laborables (correspondencia física), en el 100% de los casos.	Porcentaje de resoluciones aprobatorias de la carta compromiso aprobadas a tiempo.	MENSUAL	100%
Coordinar el 100% de la asistencia técnica en cartas compromiso al ciudadano (luego del contacto con la institución), en un plazo máximo de 5 días laborables.	Porcentaje de asistencias técnicas en carta compromiso coordinadas en un plazo.	MENSUAL	100%
Coordinar el 100% de la asistencia técnica en simplificación de trámites (luego del contacto con la institución), en un plazo máximo de 5 días laborables.	Porcentaje de asistencias técnicas en simplificación de trámites coordinadas en plazo.	MENSUAL	100%
Refrendar la resolución aprobatoria tanto de estructura organizativa como de manual de organización y funciones, en un plazo máximo de 5 días laborables, en el 100% de los casos.	Porcentaje de resoluciones refrendadas en plazo.	MENSUAL	100%
Responder el 100% de las solicitudes de préstamo material bibliográfico en un plazo máximo de 4 horas (por correo electrónico), y en un plazo máximo de 15 minutos de manera presencial.	Porcentaje de solicitudes de préstamo material bibliográfico respondidas en plazo.	MENSUAL	100%

Responder el 100% de las solicitudes de donaciones de material bibliográfico, en un plazo máximo de 10 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de donaciones de material bibliográfico respondidas en plazo.	MENSUAL	100%
Remitir el 100% de la aprobaciones de movimientos de servidores públicos a las instituciones, en un plazo máximo de 15 días laborables, luego de recibida la solicitud.	Porcentaje de solicitudes de la aprobación de movimientos de servidores públicos remitidas en plazo.	MENSUAL	100%
Remitir el 100% de nombramientos provisionales para cumplir el periodo probatorio a las instituciones, en un plazo máximo de 7 días laborables.	Porcentaje de nombramiento provisional remitidos en plazo.	MENSUAL	100%
Impartir el 85% de las capacitaciones para la autoevaluación con el modelo CAF (luego de recibida la solicitud) en un plazo máximo de 20 días, el otro 15% en un plazo máximo de 30 días laborables	Porcentaje de capacitaciones para la autoevaluación con el modelo CAF impartida en plazo.	TRIMESTRAL	100%

Impartir el 85% de las capacitaciones para la elaboración e implementación del plan de mejora (luego de remitir el autodiagnóstico) en un plazo máximo de 20 días, el otro 15% en un plazo máximo de 30 días laborables.	Porcentaje de capacitaciones para la elaboración e implementación del plan de mejora impartidas en plazo.	TRIMESTRAL	100%
Realizar la modificación de estructura organizativa (una vez recibida la propuesta de la institución con los documentos requeridos) en un plazo máximo de 30 días laborables, en el 100% de los casos.	Porcentaje de modificación estructura organizativa realizada en plazo.	TRIMESTRAL	100%
Realizar el 100% de las actualizaciones al Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos (luego de notificada) por: buenas prácticas y carta compromiso en un plazo máximo de 5 días laborables, directorio de funcionarios en un plazo máximo de 15 días laborables.	Porcentaje de actualizaciones realizadas en plazo.	TRIMESTRAL	100%

Remitir el resultado por institución de la medición de percepción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos en instituciones del estado (luego de recibido el informe) en un plazo máximo de 30 días laborables, en el 100% de los casos.	Porcentaje resultados de medición por instituciones remitido en plazo.	SEMESTRAL	100%
Remitir el informe sobre la aplicación de encuesta de clima organizacional a la institución (cerrado el plazo en el sistema SECAP) en un plazo máximo de 20 días laborables, en el 100% de los casos.	Porcentaje de informes remitidos en plazo	SEMESTRAL	92.11%