



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

**Abril 2019**

SERVICIO / COMPROMISO	INDICADOR DE CALIDAD	PERIORIZIDAD	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.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
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.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
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.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
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.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>

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.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
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.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
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.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
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.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
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.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>

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.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
Entregar el manual de cargos (luego de la resolución aprobatoria estructura organizativa) en un plazo máximo de 60 días laborables, en el 100% de los casos	Porcentaje de manual de cargos entregados en plazo	<b>CUATRIMESTRAL</b>	<b>100%</b>
Responder opiniones sobre Salario, compensación e incentivo en un plazo máximo de 45 días, el otro 15% restante en 60 días.	Porcentaje de opiniones emitidas en plazo.	<b>CUATRIMESTRAL</b>	<b>100%</b>
Entregar al usuario presencial la hoja de cálculo de los beneficios laborales o la convocatoria para la comisión de personal (luego de recibida la reclamación) en un plazo máximo de 1 hora, en el 100% de los casos.	Porcentaje de hoja de cálculo de los beneficios laborales o la convocatoria para la comisión de personal entregadas en plazo.	<b>CUATRIMESTRAL</b>	<b>100%</b>
Dar respuesta a las reclamaciones de beneficios laborales de las instituciones, en un plazo máximo de 15 días laborables, en el 100% de los casos.	Porcentaje de solicitudes de reclamación beneficios laborales respondidas en plazo.	<b>CUATRIMESTRAL</b>	<b>100%</b>

Emitir el 80% de opiniones sobre régimen laboral, en un plazo máximo de 15 días laborables, luego de recibida la solicitud, el 20% restante se emitirá en un plazo de 20 días laborables.	Porcentaje de opiniones emitidas en plazo.	<b>CUATRIMESTRAL</b>	<b>100%</b>

***Nota:** Los resultados de los servicios que no se encuentran especificados en este reporte, son aquellos que no han recibido solicitudes en este periodo o no se ha cumplido el plazo para su medición.*

*Dirección Gestión de Calidad*