



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

## NOVIEMBRE 2019

| 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.                     | <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> |

|   |   |                       |                    |
|---|---|-----------------------|--------------------|
| <p>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.</p>                           | <p>Porcentaje de asistencias técnicas en carta compromiso coordinadas en un plazo.</p>        | <p><b>MENSUAL</b></p> | <p><b>100%</b></p> |
| <p>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.</p>                               | <p>Porcentaje de asistencias técnicas en simplificación de trámites coordinadas en plazo.</p> | <p><b>MENSUAL</b></p> | <p><b>100%</b></p> |
| <p>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.</p>       | <p>Porcentaje de resoluciones refrendadas en plazo.</p>                                       | <p><b>MENSUAL</b></p> | <p><b>100%</b></p> |
| <p>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.</p> | <p>Porcentaje de solicitudes de préstamo material bibliográfico respondidas en plazo.</p>     | <p><b>MENSUAL</b></p> | <p><b>100%</b></p> |
| <p>Responder el 100% de las solicitudes de donaciones de material bibliográfico, en un plazo máximo de 10 días laborables.</p>  | <p>Porcentaje de solicitudes de donaciones de material</p>                                    | <p><b>MENSUAL</b></p> | <p><b>100%</b></p> |

|   |  |                |             |
|---|--|----------------|-------------|
|   | bibliográfico respondidas en plazo.  |                |             |
| 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> |

**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.