



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

AGOSTO 2019

SERVICIO / COMPROMISO	INDICADOR DE CALIDAD	PERIODICIDAD	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%
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%
Comunicar la aprobación o no de concurso público en un plazo máximo de 3 días laborables, en el 100% de los casos.	Porcentaje de solicitudes de concurso respondidas en tiempo.	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 solicitud de aprobación de nombramiento de servidores públicos remitidos 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 servidores públicos remitidas en plazo.	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%
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 donaciones de material bibliográfico, en un plazo máximo de 10 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de donaciones de material	MENSUAL	100%

	bibliográfico respondidas en plazo.		
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.	CUATRIMESTRAL	100%
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.	CUATRIMESTRAL	99.8%
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.	CUATRIMESTRAL	100%

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.	CUATRIMESTRAL	100%
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.	CUATRIMESTRAL	100%

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