



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

DICIEMBRE 2020

SERVICIO / COMPROMISO	INDICADOR DE CALIDAD	PERIODEICIDAD	RESULTADO
Responder el 100% de solicitudes de acceso a la información recibidas por escrito (mediante comunicaciones, correo electrónico y otras vías), en un plazo máximo de 10 días laborales.	Porcentaje de solicitudes de información respondidas en plazo.	MENSUAL	100%
Entregar al usuario presencial la copia de 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 hojas 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	100%

Emitir el 100% de opiniones sobre régimen laboral, en un plazo máximo de 15 días laborables, luego de recibida la solicitud.	Porcentaje de opiniones emitidas en plazo.	CUATRIMESTRAL	100%
Comunicar la aprobación o no de concurso público en un plazo máximo de 3 días laborables, en un 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 10 días laborables.	Porcentaje de nombramiento provisional remitidos en plazo.	MENSUAL	100%
Remitir el 100% de la aprobación 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	84.62 %
Responder el 100% de las solicitudes de otorgamiento de estatus de carrera de servidores públicos en un plazo de 10 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de estatus servidores públicos remitidas en plazo.	MENSUAL	100%

Remitir el informe de la revisión de manuales de cargos (luego de aprobada la estructura organizativa), en un plazo máximo de 42 días laborables para el 100% de los casos.	Porcentaje de informes de revisión de manuales de cargos remitidos en plazo	CUATRIMESTRAL	100%
---	---	----------------------	-------------

Responder el 100% de las opiniones sobre salario, compensación e incentivo en un plazo máximo de 21 días laborables.	Porcentaje de opiniones respondidas en plazo.	CUATRIMESTRAL	97,79%
--	---	----------------------	---------------

Responder el 100% de las opiniones sobre elaboración y/o aprobación de escala salarial en un plazo máximo de 42 días laborables.	Porcentaje de opiniones y escalas salariales respondidas en plazo.	CUATRIMESTRAL	100%
--	--	----------------------	-------------

Coordinar el 100% de la asistencia técnica en cartas compromiso al ciudadano (luego del contacto con la institución), en un plazo máximo de 63 días laborables.	Porcentaje de asistencias técnicas en carta compromiso coordinadas en un plazo.	TRIMESTRAL	100%
---	---	-------------------	-------------

<p>Coordinar el 100% de la asistencia técnica en simplificación de trámites (luego del contacto con la institución), en un plazo máximo de 63 días laborables.</p>	<p>Porcentaje de asistencias técnicas en simplificación de trámites coordinadas en plazo.</p>	<p>TRIMESTRAL</p>	<p>100%</p>
<p>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.</p>	<p>Porcentaje de resoluciones aprobatorias de la carta compromiso aprobadas a tiempo</p>	<p>MENSUAL</p>	<p>100%</p>
<p>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.</p>	<p>Porcentaje de informes remitidos en plazo.</p>	<p>SEMESTRAL</p>	<p>100%</p>
<p>Impartir el 100% de las capacitaciones para la autoevaluación con el modelo CAF (luego de recibida la solicitud), en un plazo máximo de 25 días laborables.</p>	<p>Porcentaje de capacitaciones para la autoevaluación con el modelo CAF impartida en plazo.</p>	<p>TRIMESTRAL</p>	<p>100%</p>

<p>Asesorar al 100% de las instituciones que hayan completado su autodiagnóstico CAF, en la elaboración e implementación del Plan de Mejora Institucional en un plazo máximo de 25 días laborables.</p>	<p>Porcentaje de capacitaciones para la elaboración e implementación del plan de mejora impartidas en plazo.</p>	<p>TRIMESTRAL</p>	<p>100%</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>MENSUAL</p>	<p>100%</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 bibliográfico respondidas en plazo.</p>	<p>MENSUAL</p>	<p>100%</p>
--	--	-----------------------	--------------------

<p>Realizar el 100% de las actualizaciones al Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos (luego de notificada) por: buenas prácticas, carta compromiso en un plazo máximo de 5 días laborables. Directorio de funcionarios en un plazo máximo de 15 días laborables</p>	<p>Porcentaje de actualizaciones realizadas en plazo.</p>	<p>TRIMESTRAL</p>	<p>100%</p>
--	---	--------------------------	--------------------

Remitir el informe de la encuesta virtual, por institución, de la medición de percepción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos en un plazo máximo de 30 días laborables, en el 100% de los casos.	Porcentaje de informe remitido en plazo	SEMESTRAL	100%
Publicar el informe trimestral del SISMAP en la web (luego de emitido) en un plazo máximo de 5 días laborables.	Porcentaje de informes del SISMAP publicados en plazo.	TRIMESTRAL	100%

Nota: Los resultados de los servicios que no se encuentran especificados en este reporte, son aquellos que no han recibido solicitudes en este período o cuyo reporte no fue completado.

Dirección de Gestión de Calidad Interna