

## Octubre 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> |
| 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> |

|  |   |                |             |
|--|---|----------------|-------------|
| 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> |
| 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 tramites coordinadas en un 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> |
| 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.        | <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                              | <b>MENSUAL</b> | <b>100%</b> |

|   |   |                |             |
|---|---|----------------|-------------|
|   | servidores públicos remitidas en plazo.                   |                |             |
| 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.*

*Dirección Gestión de Calidad*