



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

ABRIL 2020

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%
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%

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	0%
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.	MENSUAL	20%
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	71.43%
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	90.91%
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	85.26%

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	81.82%
Coordinar el 100% de la asistencia técnica para Análisis y Descripción de Cargos en un plazo máximo de 5 días laborables, luego de recibida y/o asignada la solicitud.	Porcentaje de asistencias técnica para Análisis y Descripción de Cargos coordinadas en plazo.	CUATRIMESTRAL	40.88%
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 asesorías para la aprobación de estructuras organizativas y manuales de organización y funciones en un plazo máximo de 5 días laborables.	Porcentaje de solicitudes respondidas 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 bibliográfico respondidas en plazo.	MENSUAL	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.