



Ministerio de Administración Pública

REPORTE DE RESULTADOS DE CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Trimstre: Noviembre-Diciembre 2015, Enero 2016

SERVICIO / COMPROMISO	INDICADOR DE CALIDAD	PERIORIZIDAD	RESULTADO		
			NOV.	DIC.	ENE.
Lograr un mínimo de 80% de satisfacción con el trato a los usuarios que se presentan ante nuestra recepción.	Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato dispensado desde la recepción.	ANUAL	94%		
Responder por escrito el 100% de solicitudes de información cursadas a través de la OAI en un plazo máximo de 15 días hábiles.	Porcentaje de solicitudes de información respondidas en plazo.	MENSUAL	100%	100%	100%
Lograr un nivel de satisfacción de los usuarios presenciales de Relaciones Laborales igual o superior al 85%.	Porcentaje de satisfacción en las consultas presenciales realizadas a Relaciones Laborales.	ANUAL	91%		
Obtener un valor mínimo de 95% en la valoración satisfactoria global del facilitador en actividades de capacitación impartidas por el MAP.	Índice de satisfacción de los usuarios respecto a las actividades de capacitación	TRIMESTRAL	95%		
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 entiendo.	MENSUAL	100%	67%	100%
Resolver el 100% de las solicitudes de modificación de perfiles de usuarios en el SASP en un plazo máximo de 4 horas.	Porcentaje de Solicitudes resueltas en tiempo	MENSUAL	100%	SIN SOLICITUDES	100%
Comunicar por teléfono y/o correo electrónico el 100% de las visitas a las instituciones para la evaluación del Premio Nacional a la Calidad en un plazo máximo de 45 días laborables.	Porcentaje de visitas notificadas en tiempo.	ANUAL	100%		
Dar respuesta al 100% de solicitudes de aprobación de cartas compromiso en un plazo máximo de 10 días.	Porcentaje de solicitudes de Carta Compromiso aprobadas en tiempo.	MENSUAL	100%	SIN SOLICITUDES	SIN SOLICITUDES