

DICIEMBRE 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.	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 las solicitudes de concurso respondidas en tiempo.	MENSUAL	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	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%
Realizar la modificación de estructura organizativa (una vez recibida la propuesta de la institución con los documentos requeridos) en un plazo máximo de 30 días laborables, en el 100% de los casos.	Porcentaje de modificación estructura organizativa realizada en plazo.	TRIMESTRAL	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%
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	MENSUAL	100%

	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.	MENSUAL	90.91%
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	100%
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%

Responder el 85% de las opiniones sobre salario, compensación e incentivo en un plazo máximo de 45 días y el otro 15% en 60 días laborables.	Porcentaje de opiniones respondidas 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	60%
Impartir el 85% de las capacitaciones para la autoevaluación con el modelo CAF (luego de recibida la solicitud) en un plazo máximo de 20 días, el otro 15% en un plazo máximo de 30 días laborables	Porcentaje de capacitaciones para la autoevaluación con el modelo CAF impartida en plazo.	TRIMESTRAL	100%
Impartir el 85% de las capacitaciones para la elaboración e implementación del plan de mejora (luego de remitir el autodiagnóstico) en un plazo máximo de 20 días, el otro 15% en un plazo máximo de 30 días laborables.	Porcentaje de capacitaciones para la elaboración e implementación del plan de mejora impartidas en plazo.	TRIMESTRAL	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%

<p>Realizar el 100% de las actualizaciones al Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos (luego de notificada) por: buenas prácticas y 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>
<p>Remitir el resultado por institución de la medición de percepción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos en instituciones del estado (luego de recibido el informe) en un plazo máximo de 30 días laborables, en el 100% de los casos.</p>	<p>Porcentaje resultados de medición por instituciones remitido en plazo.</p>	<p>SEMESTRAL</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>

***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.*