



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

JUNIO 2020

SERVICIO / COMPROMISO	INDICADOR DE CALIDAD	PERIODICIDAD	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.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
Resolver el 100% de las solicitudes de modificación de perfiles de usuarios en el SASP en un plazo máximo de 20 horas.	Porcentaje de solicitudes resueltas en tiempo.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
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.	<b>MENSUAL</b>	<b>80%</b>
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.	<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 servidores públicos remitidas en plazo.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
Responder el 100% de las solicitudes de otorgamiento de estatus de carrera de servidores públicos en un plazo de 10 días laborables.	Porcentaje de solicitud de otorgamiento de estatus remitidas en plazo	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
Coordinar el 100% de la asistencia técnica en carta compromiso al ciudadano (luego del contacto con la institución), en un plazo máximo de 63 días laborables.	Porcentaje de asistencia técnica en carta compromiso coordinada en plazo.	<b>TRIMESTRAL</b>	<b>79,17%</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>
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.	Porcentaje de informes remitidos en plazo.	<b>SEMESTRAL</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>
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>
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.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
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. Plazo máximo de 30 días laborables.	Porcentaje de capacitaciones para la autoevaluación con el modelo CAF impartida en plazo.	<b>TRIMESTRAL</b>	<b>100%</b>
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.	Porcentaje de capacitaciones para la elaboración e implementación del plan de mejora impartidas en plazo.	<b>TRIMESTRAL</b>	<b>100%</b>

<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><b>MENSUAL</b></p>	<p><b>100%</b></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><b>TRIMESTRAL</b></p>	<p><b>100%</b></p>
<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.</p>	<p>Porcentaje de informe remitido en plazo.</p>	<p><b>SEMESTRAL</b></p>	<p><b>100%</b></p>

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.	<b>TRIMESTRAL</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*