



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

Agosto 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. 1	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. 2	Porcentaje de solicitudes resueltas en tiempo.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
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.	<b>CUATRIMESTRAL</b>	<b>100%</b>
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.	<b>CUATRIMESTRAL</b>	<b>100%</b>

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.	<b>CUATRIMESTRAL</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. 6	Porcentaje de solicitudes de concurso respondidas en tiempo.	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
Remitir el 100% de nombramientos provisionales para cumplir el periodo probatorio a las instituciones, en un plazo máximo de 10 días laborables. 7	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. 8	Porcentaje de solicitudes de la aprobación de movimientos de servidores públicos remitidas en plazo.	<b>MENSUAL</b>	<b>96.15%</b>
Responder el 100% de las solicitudes de otorgamiento de estatus de carrera de servidores públicos en un plazo de 10 días laborables.9	Porcentaje de solicitudes de estatus servidores públicos remitidas en plazo.	<b>MENSUAL</b>	<b>90%</b>

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. 10	Porcentaje de informes de revisión de manuales de cargos remitidos en plazo.	<b>Cuatrimestral</b>	<b>100%</b>
Responder el 100% de las opiniones sobre salario, compensación e incentivo en un plazo máximo de 21 días laborables. 11	Porcentaje de opiniones respondidas en plazo.	<b>Cuatrimestral</b>	<b>100%</b>
Responder el 100% de las opiniones sobre elaboración y/o aprobación de escala salarial en un plazo máximo de 42 días laborables. 12	Porcentaje de opiniones y escalas salariales respondidas en plazo.	<b>Cuatrimestral</b>	<b>100%</b>
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. 13	Porcentaje de asistencias técnica para Análisis y Descripción de Cargos coordinadas en plazo.	<b>Cuatrimestral</b>	<b>55.12%</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. 16	Porcentaje de resoluciones aprobatorias de la carta compromiso aprobadas a tiempo.	<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. 19	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. 20	Porcentaje de solicitudes de asesorías para la aprobación de estructuras organizativas y manuales de organización y funciones respondidas en 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>

**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.