

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

ABRIL 2021

SERVICIO / COMPROMISO	INDICADOR DE CALIDAD	PERIORIZIDAD	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	Mensual	100%
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	Mensual	100%
Entregar al usuario presencial 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 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%
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	Mensual	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	71.43%
Remitir el 100% de las 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	86.32%
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 otorgamiento de estatus remitidas en plazo	Mensual	100%

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	100%
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	98.21%
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	100%
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 técnicas para Análisis y Descripción de Cargos coordinadas en plazo	Cuatrimestral	24%
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%

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 de asesorías para la aprobación de estructuras organizativas y manuales de organización y funciones respondidas en plazo	Mensual	100%
Responder el 100% de las solicitudes de préstamo material bibliográfico en un plazo máximo de 4 horas (por correo electrónico), y en un plazo máximo de 15 minutos de manera presencial	Porcentaje de solicitudes de préstamo material bibliográfico 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.