

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

DICIEMBRE 2021

SERVICIO / COMPROMISO	INDICADOR DE CALIDAD	PERIODECIDAD	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 convocatorias 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	<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	Cuatrimestral	<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	Mensual	<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	Porcentaje de nombramiento provisional remitidos en plazo	Mensual	<b>100%</b>
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	<b>93.18%</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 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	88.89%
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	95.66%
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	92.31%
Coordinar el 100% de la asistencia técnica en cartas compromiso al ciudadano (luego del contacto con la institución), en un plazo máximo de 63 días laborables	Porcentaje de asistencias técnicas en carta compromiso coordinadas en plazo	Trimestral	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%
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	Semestral	100%
Responder a las solicitudes de modificación de estructuras organizativas (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 solicitudes de modificación de estructura organizativa respondidas en plazo	Trimestral	100%
Refrendar la resolución aprobatoria tanto de estructura organizativa como de manual de organización y funciones, en un plazo máximo de 5	Porcentaje de resoluciones refrendadas en plazo	Mensual	100%

días laborables, en el 100% de los casos			
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%
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	Porcentaje de capacitaciones para la autoevaluación con el modelo CAF impartida en plazo	Trimestral	100%
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	Trimestral	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	Porcentaje de solicitudes de préstamo material bibliográfico respondidas en plazo	Mensual	100%

máximo de 15 minutos de manera presencial			
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%
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	Porcentaje de actualizaciones realizadas 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%

*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.*