



Ministerio de Administración Pública
REPORTE DE RESULTADOS DE CARTA COMPROMISO al
USUARIO

JUNIO 2023

SERVICIO / COMPROMISO	INDICADOR DE CALIDAD	PERIORIZIDAD	RESULTADO
Responder las solicitudes de modificación de estructuras organizativas complejas en un plazo máximo de 45 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de modificaciones de estructuras organizativas complejas respondidas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%
Responder las solicitudes de modificación de estructuras organizativas sencillas en un plazo máximo de 30 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de modificaciones de estructuras organizativas sencillas respondidas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%
Responder las solicitudes de refrenda de la resolución aprobatoria de la estructura organizativa, así como del manual de organización y funciones en un plazo máximo de 5 días laborables.	Porcentaje solicitudes de refrenda de las resoluciones de estructuras organizativas o del manual de organización y funciones respondidas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%

Responder las solicitudes de revisión de manuales de organización y funciones en un plazo máximo de 45 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de revisión de manuales de organización y funciones respondidas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%
Responder las solicitudes de opinión sobre temas de aplicación de Ley Orgánica de la Administración Pública en un plazo máximo de 30 días laborables.	Porcentaje de opiniones sobre temas de aplicación de Ley Orgánica de la Administración Pública emitidas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%
Responder las solicitudes de carga de estructuras organizativas en el SASP en un plazo máximo de 35 días laborables.	Porcentaje solicitudes de carga de estructuras organizativas en el SASP respondidas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%
Brindar asistencia técnica sobre Cartas Compromiso (luego del contacto con la institución) en un plazo máximo de 45 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de asistencia técnicas sobre Cartas Compromiso respondidas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%
Responder las solicitudes de aprobación de la Carta Compromiso en un plazo máximo de 10 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de aprobación de Carta Compromiso respondidas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%

Responder las solicitudes de actualización de datos del Directorio de Funcionarios (luego de notificados los cambios por la institución) en el Observatorio Nacional de Servicios Públicos en un plazo máximo de 15 días laborables.	Porcentaje solicitudes de actualización del Directorio de Funcionarios en el Observatorio Nacional de Servicios Públicos respondidas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%
Responder las solicitudes de asesoría técnica para la aplicación de encuestas institucionales de satisfacción de usuarios en un plazo máximo de 30 días laborables.	Porcentaje solicitudes de asesorías técnica para la aplicación de encuestas institucionales de satisfacción de usuarios respondidas en el plazo comprometido.	Semestral	100%
Responder las solicitudes de revisión de los informes de las encuestas institucionales de satisfacción de usuarios en un plazo máximo de 15 días laborables.	Porcentaje solicitudes de revisión de resultados de las encuestas institucionales de satisfacción de los usuarios respondidas en el plazo comprometido.	Semestral	100%
Responder las solicitudes de apertura de concursos en un plazo máximo de 3 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de apertura de concursos respondidas en el plazo comprometido.	Mensual	100%

Brindar capacitaciones solicitadas sobre temas de reclutamiento y selección en un plazo máximo de 30 días laborables.	Porcentaje de capacitaciones sobre temas de reclutamiento y selección brindadas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%
Responder las solicitudes de nombramiento provisional para cumplir el periodo probatorio en un plazo máximo de 10 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de nombramientos provisionales respondidas en el plazo comprometido.	Mensual	100%
Responder las solicitudes de movimientos de servidores públicos en un plazo máximo de 15 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de movimientos de servidores públicos respondidas en el plazo comprometido.	Mensual	100%
Responder las solicitudes de certificación de estatus de carrera de los servidores públicos en un plazo máximo de 10 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de certificación de estatus de carrera respondidas en el plazo comprometido.	Mensual	100%
Responder las solicitudes de opinión sobre temas de sistemas carrera en un plazo máximo de 15 días laborables.	Porcentaje de opiniones sobre temas de sistemas de carrera emitidas en el plazo comprometido.	Trimestral	93.75%

Brindar capacitación solicitada sobre temas de sistemas de carrera en un plazo máximo de 30 días laborables.	Porcentaje de capacitaciones sobre temas de sistemas de carrera brindadas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%
Responder las solicitudes de asesoría sobre evaluación del desempeño individual en un plazo máximo de 30 días laborables.	Porcentaje de solicitudes asesorías sobre evaluación del desempeño individual respondidas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%
Responder las solicitudes de opinión sobre temas de evaluación del desempeño individual en un plazo máximo de 15 días laborables.	Porcentaje de opiniones sobre temas de evaluación del desempeño individual emitidas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%
Brindar capacitaciones solicitadas sobre temas de evaluación del desempeño individual en un plazo máximo de 30 días laborables.	Porcentaje de capacitaciones sobre temas de evaluación del desempeño individual brindadas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%
Brindar capacitaciones solicitadas sobre temas del modelo de Excelencia CAF en un plazo máximo de 25 días laborables.	Porcentaje de capacitaciones sobre temas del modelo de Excelencia CAF brindadas en el plazo comprometido.	Trimestral	100%

Elaborar y 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 15 días laborables.	Porcentaje de informes sobre encuestas de clima remitidos en el plazo comprometido.	Semestral	96.51%
Responder las solicitudes de modificación de perfiles de usuarios en el SASP en un plazo máximo de 20 horas.	Porcentaje de solicitudes de modificación de perfiles de usuarios en el SASP respondidas en el plazo comprometido	Mensual	100%
Responder las solicitudes de préstamo de material bibliográfico en un plazo máximo de 4 horas, para solicitudes por correo electrónico, y en un plazo máximo de 15 minutos para solicitudes realizadas de manera presencial.	Porcentaje de solicitudes de préstamo de material bibliográfico respondidas en el plazo comprometido	Mensual	100%
Responder las solicitudes de donación de material bibliográfico en un plazo máximo de 10 días laborables	Porcentaje de solicitudes de donaciones de material bibliográfico respondidas en el plazo comprometido	Mensual	100%

Responder las solicitudes de acceso a la información en un plazo máximo de 10 días laborales.	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas en el plazo comprometido	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.