

Resultados Compromisos de Calidad, Carta Compromiso al Usuario, Junio 2024

Servicios correspondientes a la Carta compromiso al Usuario MAP 2022-2024

Servicio Comprometido	Compromiso de calidad	Total Solicitudes Recibidas	Total de Solicitudes Completadas en Plazo	Total Solicitudes Vencidas	Porcentaje de Cumplimiento
Asesoría técnica para la aplicación de encuestas institucionales de satisfacción de usuarios	Responder las solicitudes de asesoría técnica para la aplicación de encuestas institucionales de satisfacción de usuarios en un plazo máximo de 30 días laborables.	34	34	0	100%
Revisión de los informes de las encuestas institucionales de satisfacción de los usuarios	Responder las solicitudes de revisión de los informes de las encuestas institucionales de satisfacción de usuarios en un plazo máximo de 15 días laborables.	42	42	0	100%
Elaboración y remisión de informe sobre aplicación de encuesta de clima organizacional	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.	53	53	0	100%

Servicios correspondientes a la Carta compromiso al Usuario MAP 2024-2026

Servicio Comprometido	Compromiso de calidad	Total Solicitudes Recibidas	Total de Solicitudes Completadas en Plazo	Total Solicitudes Vencidas	Porcentaje de Cumplimiento
Asistencia técnica para la modificación de estructuras organizativas complejas.	Completar las asistencias técnicas para la modificación de estructuras organizativas complejas dentro del plazo máximo de 45 días laborables.	9	9	0	100%
Asistencia técnica para la modificación de estructuras organizativas sencillas	Completar las asistencias técnicas para la modificación de estructuras organizativas sencillas dentro del plazo máximo de 30 días laborables.	2	2	0	100%
Asistencia técnica para la elaboración y/o revisión del manual de organización y funciones	Completar las asistencias técnicas para la elaboración y/o revisión de manuales de organización y funciones dentro del plazo máximo de 45 días laborables.	12	12	0	100%
Asistencia técnica para la elaboración y/o revisión de Carta Compromiso	Completar las asistencias técnicas para la elaboración y/o revisión de Cartas Compromiso dentro del plazo máximo de 45 días laborables.	13	13	0	100%
Asistencia técnica para la aplicación de encuestas institucionales de satisfacción de usuarios	Completar las asistencias técnicas para la aplicación de encuestas institucionales de satisfacción de usuarios, así como de revisar y aprobar los informes dentro del plazo máximo de 90 días laborables.	82	82	0	100%
Asistencia técnica para la aplicación del modelo de Excelencia CAF	Completar las asistencias técnicas para la aplicación del modelo de Excelencia CAF, dentro del plazo máximo de 25 días laborables.	22	22	0	100%
Asistencia técnica para la aplicación de encuesta de clima organizacional	Asistir en la aplicación de encuestas de clima organizacional a la institución y remitir el informe de resultados dentro del plazo máximo de 65 días laborables.	3	3	0	100%
Emisión de opiniones técnicas de escalas salariales	Emitir opiniones técnicas de escalas salariales, dentro del plazo máximo de 42 días laborables.	3	3	0	100%
Emisión de opiniones técnicas de no objeción para ingreso de personal	Emitir opiniones técnicas de no objeción para ingreso de personal dentro del plazo máximo de 25 días laborables.	1633	1595	38	98%
Emisión de opiniones técnicas con base en el cumplimiento de la Ley número 247-12 Orgánica de Administración Pública	Emitir opiniones técnicas con base en el cumplimiento de la Ley número 247-12 Orgánica de Administración Pública, dentro del plazo máximo de 30 días laborables.	1	1	0	100%
Emisión de opiniones técnicas sobre temas de sistemas de carrera	Emitir opiniones técnicas sobre temas de sistemas carrera dentro del plazo máximo de 15 días laborables.	15	15	0	100%
Emisión de opiniones técnicas sobre temas de evaluación del desempeño laboral	Emitir opiniones técnicas sobre temas de evaluación del desempeño laboral dentro del plazo máximo de 15 días laborables.	1	1	0	100%
Emisión de opiniones técnicas sobre temas del régimen laboral	Emitir opiniones técnicas sobre temas del régimen laboral dentro del plazo máximo de 15 días laborables.	6	6	0	100%
Emisión de opiniones técnicas sobre movimiento de servidores públicos	Emitir opiniones técnicas sobre movimientos de servidores públicos dentro del plazo máximo de 15 días laborables.	15	15	0	100%
Emisión de opiniones técnicas sobre cálculos de beneficios laborales simples (hasta 50 hojas de cálculo)	Emitir opiniones técnicas sobre temas sobre cálculos de beneficios laborales simples dentro del plazo máximo de 20 días laborables	91	91	0	100%
Emisión de opiniones técnicas sobre cálculos de beneficios laborales complejas (51 o más hojas de cálculo)	Emitir opiniones técnicas sobre temas sobre cálculos de beneficios laborales complejas dentro del plazo máximo de 25 días laborables	3	3	0	100%
Revisión de las solicitudes de apertura de concursos públicos	Emitir respuesta a las solicitudes de aprobación de apertura de concursos públicos dentro del plazo máximo de 3 días laborables.	2	2	0	100%
Refrendo de las resoluciones aprobatorias de la estructura organizativa	Emitir refrendo de las resoluciones aprobatorias de las estructuras organizativas, dentro del plazo máximo de 5 días laborables.	26	26	0	100%
Refrendo de las resoluciones aprobatorias de los manuales de organización y funciones	Emitir refrendo de las resoluciones aprobatorias de los manuales de organización y funciones dentro del plazo máximo de 5 días laborables.	15	15	0	100%
Refrendo de las resoluciones aprobatorias de los manuales de cargos.	Emitir refrendo de las resoluciones aprobatorias de los manuales de cargos dentro del plazo máximo de 5 días laborales.	2	2	0	100%

Emisión de las certificaciones de estatus de carrera	Emitir certificaciones de estatus de carrera de los servidores públicos dentro del plazo máximo de 10 días laborables.	64	64	0	100%
Emisión de otorgamiento de estatus de carrera (nombramiento definitivo)	Emitir estatus de carrera de los servidores públicos que han aprobado el periodo probatorio dentro del plazo máximo de 10 días laborables.	15	15	0	100%
Aprobación de cartas compromiso	Brindar respuesta a solicitud de aprobación de las cartas compromiso dentro del plazo máximo de 10 días laborables.	25	25	0	100%
Atención a las solicitudes de acceso a la información pública	Atender las solicitudes de información pública dentro del plazo máximo de 10 días laborables.	1	1	0	100%
Atención a las solicitudes de modificación de perfiles en SASP	Atender las solicitudes modificación de perfiles de usuarios en el SASP dentro del plazo máximo de 8 horas.	1	1	0	100%
Atención a las solicitudes de préstamo de material bibliográfico	Atender las solicitudes de préstamos de material bibliográfico a dentro del plazo máximo de 4 horas para solicitudes por correo electrónico y dentro del plazo máximo de 15 minutos para solicitudes realizadas de manera presencial.	5	5	0	100%
Atención a las solicitudes de donación de material bibliográfico	Atender las solicitudes de donación de material bibliográfico dentro del plazo máximo de 10 días laborables.	72	72	0	100%
Atención a las solicitudes de carga en el SASP de estructuras organizativas aprobadas/refrendadas por resolución en el SASP	Atender las solicitudes de cargas de estructuras organizativas aprobadas/refrendadas por resolución dentro del plazo máximo de 35 días laborables.	13	13	0	100%
Gestión de Quejas y Sugerencias					
Canal	Estandar	Recibidas	Atendidas en plazo	Atendidas fuera de plazo	Porcentaje de Cumplimiento
Correo electrónico	100% de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas acusado su recibo en un plazo de 5 días laborables.	1	0	1	0%

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 .