



MEF

**MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y FINANZAS**
República de Panamá

INFORME DE SEGUIMIENTO
DE LA CARTA DE SERVICIOS
DE SECRETARÍA GENERAL
Primer Trimestre 2019

Abril 2019

Contenido

Contenido.....	2
Introducción	3
1. Seguimiento de la Carta de Servicios	4
2. Grado de cumplimiento	5
3. Propuesta de mejoras	5
Conclusiones	6

Introducción

Este documento es el primero de cuatro informes que serán presentados este año 2019, relacionado al cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios de la Secretaría General.

La Carta de Servicios, es un instrumento con el cual este Despacho informa a sus usuarios y a la ciudadanía en general sobre los servicios que tiene encomendado, las condiciones en que se presentan, sus derechos en relación a estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

La Secretaría General ha establecido en esta primera etapa la evaluación y mejoramiento de los siguientes servicios:

- Servicio de autenticación de documentos (servicios internos);
- Servicio de publicación de información en la sección de transparencia de la página web del Ministerio;
- Servicio de cumplimiento de los plazos de atención de las correspondencias (solicitud de información).

A continuación, se detalla los resultados de seguimiento a los compromisos establecidos para cada servicio que brinda la Secretaría General, tanto para sus usuarios internos y externos. Igualmente, se presenta las acciones de mejoras para los compromisos que no pudieron cumplirse satisfactoriamente.

1. Seguimiento de la Carta de Servicios

Es importante resaltar que mediante resolución Ministerial MEF-RES-1265 de 24 de mayo de 2018, “Se adopta las Cartas de Servicios de Secretaría General, Dirección de Presupuesto de la Nación, Dirección General de Tesorería y Dirección Nacional de Contabilidad del Ministerio de Economía y Finanzas”

Con respecto a los compromisos de calidad asumido por la Secretaría General, se presenta a continuación, el grado de cumplimiento de dichos compromisos.

SERVICIOS	USUARIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO
			I TRIMESTRE
Servicio de autenticación de documentos	Interno	Resolver el trámite de autenticación de documentos en un tiempo perentorio que a continuación se detalla: <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de entregar en un plazo de 2 días hábiles el expediente debidamente autenticado (hasta 100 hojas). • Compromiso de entregar en un plazo de 5 días hábiles, los expedientes administrativos debidamente autenticados (con más de 100 hojas). • Compromiso de entregar en 7 días hábiles, las cajas contentivas de gestiones de cobros o traslados de partidas (sin límite de cantidad) debidamente autenticadas. 	100%
Servicio de publicación de información en la sección de transparencia de la página web del Ministerio de Economía y Finanzas	Externo	Compromiso de revisión y actualización de toda la información contenida en la Sección de Transparencia de la página web del MEF en los primeros 5 días hábiles de cada mes.	100%
Servicio de atención de las correspondencias recibidas en la institución	Externo	Tramitación por parte de Secretaría General en un plazo máximo de 15 días hábiles de las solicitudes de información dirigidas al MEF. Si la solicitud presentada requiriera más tiempo para dar respuesta, la Secretaría General informará al solicitante, mediante los medios pertinentes y dentro de los 15 días hábiles señalados, sobre la Unidad Administrativa responsable de responderle, el plazo previsto de respuesta, en caso de conocerse, y el medio de plantear sus quejas, sugerencias o reclamaciones.	89%

2. Grado de cumplimiento

La Carta de Servicios consta de tres compromisos. En el primer compromiso vinculado con “Resolver el trámite de autenticación de documentos en un tiempo perentorio que a continuación se detalla:

- Compromiso de entregar en un plazo de 2 días hábiles el expediente debidamente autenticado (hasta 100 hojas).
- Compromiso de entregar en un plazo de 5 días hábiles, los expedientes administrativos debidamente autenticados (con más de 100 hojas).
- Compromiso de entregar en 7 días hábiles, las cajas contentivas de gestiones de cobros o traslados de partidas (sin límite de cantidad) debidamente autenticadas”

En relación al primer compromiso se obtuvo un 100% de cumplimiento, en relación al servicio prestado por este Despacho a sus usuarios internos.

Para el segundo compromiso, relacionado al “Servicio de revisión y actualización de toda la información contenida en la Sección de Transparencia de la página web del MEF en los primeros 5 días hábiles de cada mes”, se obtuvo el 100% de cumplimiento, se espera mantener estos resultados durante todo este año.

El tercer compromiso, relacionado a la “Tramitación por parte de Secretaría General en un plazo máximo de 15 días hábiles de las solicitudes de información dirigidas al MEF. Si la solicitud presentada requiriera más tiempo para dar respuesta, la Secretaría General informará al solicitante, mediante los medios pertinentes y dentro de los 15 días hábiles señalados, sobre la Unidad Administrativa responsable de responderle, el plazo previsto de respuesta, en caso de conocerse, y el medio de plantear sus quejas, sugerencias o reclamaciones”, en la evaluación realizada para este trimestre, se evidencia mejora en el cumplimiento en comparación a los trimestres del año pasado, con un resultado del 89% de cumplimiento.

3. Propuesta de mejoras

En cuanto a los resultados obtenidos en este primer trimestre del 2019, se realizarán las siguientes acciones de mejora:

- En cuanto al servicio de autenticaciones, se mantendrá las acciones de monitoreos de forma periódica con el objetivo de seguir cumpliendo con los plazos de respuestas establecidas en la Carta de Servicios.

- En relación al servicio de atención de correspondencia, se mantendrá los monitoreos periódicos con el objetivo de que las Unidades responsables de dar respuestas, reduzcan el tiempo de contestación, tal como lo señala la Carta de Servicios de la Secretaría General.
- En cuanto a la publicación de información en la Sección de Transparencia se mantendrá el seguimiento a las Unidades Administrativas para cumplir con las normas que fundamentan la publicación de información de acceso público.

Conclusiones

Producto del presente informe del primer trimestre 2019 se presentan las siguientes conclusiones:

La Secretaría General ha implementado acciones correctivas en este primer trimestre con el objetivo de mejorar el siguiente compromiso “Tramitación por parte de Secretaría General en un plazo máximo de 15 días hábiles de las solicitudes de información dirigidas al MEF. Si la solicitud presentada requiriera más tiempo para dar respuesta, la Secretaría General informará al solicitante, mediante los medios pertinentes y dentro de los 15 días hábiles señalados, sobre la Unidad Administrativa responsable de responderle, el plazo previsto de respuesta, en caso de conocerse, y el medio de plantear sus quejas, sugerencias o reclamaciones”, gracias a ello se obtuvo el 89% de cumplimiento en comparación a los informes del año pasado.

De igual forma se mantendrá los mecanismos internos que coadyuven con el cumplimiento de los plazos establecidos para la evaluación de los indicadores de los compromisos, tal como se indica en la Carta de Servicios.