



REPÚBLICA DE PANAMÁ

— GOBIERNO NACIONAL —

MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y FINANZAS



CARTA DE SERVICIOS

Resultados de las Mediciones de los
Compromisos – Año 2022

Dirección Nacional de Contabilidad

Contenido

I. Descripción del Documento	02
II. Tabla de Resultados de la Mediciones de cada Compromiso	04
III. Análisis de los Resultados de cada Compromiso y Acciones a tomar	06



“La libertad no es la ausencia de compromisos, sino la habilidad de elegir, y comprometerme yo mismo con lo que es mejor para mí”.

Paulo Coelho..

I. Descripción del Documento

Este documento contiene el formato en el cual se irán publicando las mediciones trimestrales de los compromisos de la Carta de Servicios de la Dirección Nacional de Contabilidad durante el año respectivo. Cada año se elaborará un nuevo documento que contenga las mediciones de todo el año.

II. Tabla de Resultados de la Mediciones de cada Compromiso

Significado de algunas columnas utilizadas:

Línea de Base: Estimación realizada como medida inicial, la cual se debe ir superando. Es una medida que se puede ir ajustando cada año al momento que se actualice la Carta de Servicios.

Meta: Es la cantidad o medida a la cual estamos comprometidos alcanzar como mínimo. Es una medida que se puede ir ajustando cada año al momento que se actualice la Carta de Servicios.

Servicio

Administrar el Sistema Integrado del Modelo de Gestión Financiera Gubernamental

AÑO 2022

COMPROMISO	Línea de Base	Meta	T1	T2	T3	T4
<i>1a. Realizar el desarrollo y pruebas inmediatamente se aprueba el requerimiento y ponerlo en productivo en un periodo máximo de 60 días hábiles.</i>	45 Días Hábiles	60 Días Hábiles	0 Días Hábiles	38 Días Hábiles	41 Días Hábiles	39 Días Hábiles
<i>1b. Realizar el desarrollo y pruebas inmediatamente se aprueba el requerimiento y ponerlo en productivo en un periodo máximo de 180 días hábiles para los más complejos.</i>	120 Días Hábiles	180 Días Hábiles	135.5 Días Hábiles	151.5 Días Hábiles	115 Días Hábiles	110 Días Hábiles
<i>2. Garantizar una disponibilidad del servicio de RED superior al 95%.</i>	85% Disp.	> 95% Disp.	95% Disp.	95% Disp.	98% Disp.	95% Disp.
<i>3. Categorizar, priorizar y asignar el 90% de los incidentes en un plazo máximo de 8 horas laborables desde su creación.</i>	90% en < 20 Horas	90% en < 8 Horas	97% en < 8 Horas	91% en < 8 Horas	92% en < 8 Horas	93% en < 8 Horas
<i>4. Solucionar el 90% de los incidentes en un plazo máximo de 10 días hábiles.</i>	90% en < 20 Días Hábiles	90% en <= 10 Días Hábiles	94% en <= 10 Días Hábiles	95% en <= 10 Días Hábiles	99% en <= 10 Días Hábiles	93% en <= 10 Días Hábiles

5. Conseguir un % medio de Satisfacción del Estado de Instalaciones y Equipo superior al 90%.

85% Satisfacción	> 90% Satisfacción	98% Satisfacción	98% Satisfacción	98% Satisfacción	98% Satisfacción
---------------------	-----------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

6. Conseguir un % medio de Satisfacción de Capacitadores con dominio y experiencia en los módulos que dicta, superior al 90%.

85% Satisfacción	> 90% Satisfacción	99% Satisfacción	99% Satisfacción	99% Satisfacción	98% Satisfacción
---------------------	-----------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

Leyenda:  Compromiso Alcanzado  Mejorando  Compromiso No Alcanzado

III. Análisis de los Resultados de cada Compromiso y Acciones a tomar

En esta sección se hace un breve análisis, por cada Trimestre, de los resultados de cada compromiso, de las causas de las desviaciones y de las acciones correctivas o de mejoras que se hayan emprendido.

Observaciones Trimestre 1:

Lo primero que debemos resaltar es que en éste primer trimestre del 2022 hemos podido mantener de forma satisfactoria los niveles de compromisos adquiridos en nuestra carta de servicios.

No hemos tenido mayores inconvenientes, por lo cual no existe explicación detallada para ninguno de los compromisos de la carta.

Observaciones Trimestre 2:

- **Compromiso 1b:** Hubo un requerimiento, el SS22120, que era una integración. Su desarrollo pruebas fueron complejas, lo que afectó el promedio total un poco.

Observaciones Trimestre 3:

Por primera vez, desde que se inició este seguimiento de los compromisos adquiridos con la Carta de Servicios, el equipo de la DNC ha logrado superar en forma satisfactoria todos y cada uno de los compromisos según lo establecido.

Observaciones Trimestre 4:

Por segundo trimestre consecutivo se han superado de forma satisfactoria todos y cada uno de los compromisos adquiridos en nuestra Carta de Servicios.

www.mef.gob.pa
mefpanama

