



REPÚBLICA DE PANAMÁ

— GOBIERNO NACIONAL —

MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y FINANZAS



CARTA DE SERVICIOS

Resultados de las Mediciones de los
Compromisos – Año 2025

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 2025

COMPROMISO	Línea de Base	Meta	T1	T2	T3	T4
1a. Realizar el desarrollo y pruebas inmediatamente se aprueba el requerimiento y ponerlo en productivo en un periodo máximo de 60 días hábiles.	45 Días Hábiles	60 Días Hábiles	0 Días Hábiles	0 Días Hábiles	0 Días Hábiles	0 Días Hábiles
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.	120 Días Hábiles	180 Días Hábiles	0 Días Hábiles	0 Días Hábiles	195 Días Hábiles	0 Días Hábiles
2. Garantizar una disponibilidad del servicio de RED superior al 95%.	85% Disp.	> 95% Disp.	95% Disp.	95% Disp.	95% Disp.	95% Disp.
3. Categorizar, priorizar y asignar el 90% de los incidentes en un plazo máximo de 8 horas laborables desde su creación.	90% en < 20 Horas	90% en < 8 Horas	96% en < 8 Horas	88% en < 8 Horas	69% en < 8 Horas	83% en < 8 Horas
4. Solucionar el 90% de los incidentes en un plazo máximo de 10 días hábiles.	90% en < 20 Días Hábiles	90% en <= 10 Días Hábiles	95% en <= 10 Días Hábiles	95% en <= 10 Días Hábiles	94% en <= 10 Días Hábiles	94% en <= 10 Días Hábiles

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

85% Satisfacción	> 90% Satisfacción	94% Satisfacción	96% Satisfacción	96% Satisfacción	96% Satisfacción
85% Satisfacción	> 90% Satisfacción	97.8% Satisfacción	98% Satisfacción	97.85% Satisfacción	98% Satisfacción

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

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 3:

- **Compromiso 1b:** Hubo un solo requerimiento que se demoró porque se adjuntó al System Center, correo donde se indica el cambio de Ley 454 de 14 de noviembre de 2024, en el artículo 329 de la sección 4, Modificación al Presupuesto, se actualizaron los montos en los flujos de los traslados que rigen a partir del 15 de enero de 2025.
- **Compromiso 3:** Se ha presentado una escases de recursos de personal en Mesa de Ayuda, por lo que sólo se pudieron atender 1,631 incidentes creados, con 1,130 categorizados, priorizados y asignados en < de 8 horas para un 69%.

Observaciones Trimestre 4:

- **Compromiso 3:** Se ha presentado una escases de recursos de personal en Mesa de Ayuda, por lo que sólo se pudieron atender 1,042 incidentes creados, con 864 categorizados, priorizados y asignados en < de 8 horas para un 83%.

www.mef.gob.pa
mefpanama

