

**MINISTERIO DE EDUCACION
DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS
CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
RESUMEN DE ATENCIONES REALIZADAS DE ENERO A DICIEMBRE 2015**

Cuadro # 1

***USUARIOS ATENDIDOS VS CONSULTAS GENERADAS**

CANTIDAD DE USUARIOS ATENDIDOS	TOTAL DE CONSULTAS GENERADAS
7,907	10,711

*Un usuario puede consultar varios trámites, se le registra en la base de datos unificada.

CUADRO # 2

***TIPO DE RESOLUCIÓN A LAS CONSULTAS**

TIPO DE RESOLUCIÓN A LAS CONSULTAS	TOTAL	PORCENTAJE
CON RESPUESTA DEFINITIVA	910	9 %
CON RESPUESTA INMEDIATA	3,365	31%
EN TRÁMITE	6,436	60 %
TOTAL GENERAL	10,711	100%

Gran porcentaje de las consultas se quedan en trámite principalmente los que tiene que ver con pagos en el momento de la atención se registra el avance del trámite y se cambia el estatus.

CUADRO # 3

CONSULTAS POR MEDIO DE CONTACTO

MEDIO DE CONTACTO	TOTALES
EMAIL	51
PRESENCIAL	9,316
REDES SOCIALES	31
TELEFÓNICA	1313
Total general	10711

Nota: La mayoría de las consultas se dan de manera presencial, el área de teléfonos quedó deshabilitado desde inicios del 2015.

Cuadro # 4

***8 TRAMITES MÁS CONSUTADOS**

TIPO DE TRAMITE	CON RESPUESTA DEFINITIVA	CON RESPUESTA INMEDIATA	EN TRÁMITE	TOTAL GENERAL
ASCENSOS DE CATEGORÍA	45	229	772	1046
DECIMO	8	113	364	485
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	18	92	337	447
PAGO ADEUDADO	331	1021	1353	2705
PERMANENCIA	188	561	1038	1787
SECE	60	728	850	1638
SOBRESUELDO	15	89	360	464
VIÁTICO DE DIFÍCIL ACCESO	63	167	641	871
Total general	728	3,000	5,715	9,443

*Estos 8 trámites representan más del 80 % de las consultas que se atienden en el CAU

CUADRO # 5

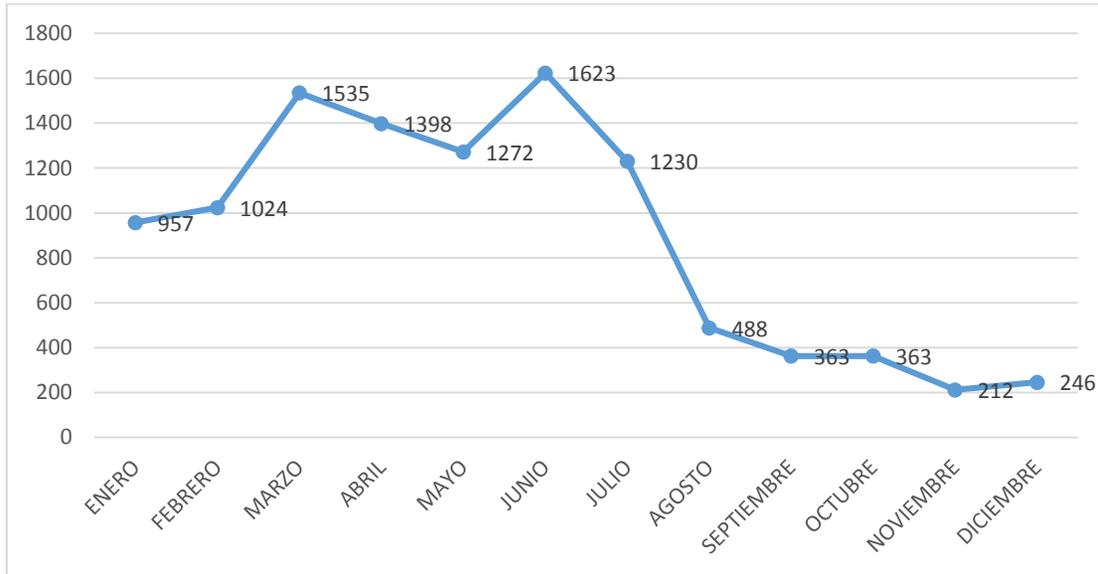
ESTATUS DE TRÁMITES POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	CON RESPUESTA DEFINITIVA	CON RESPUESTA INMEDIATA	EN TRÁMITE	TOTAL GENERAL
ACCIONES DE PERSONAL	19	32	60	111
BIENESTAR SOCIAL	1	11	17	29
*CARRERA DOCENTE	356	1502	3109	4967
DOCENTE		16	8	24
DOPA	7	6	8	21
*PLANILLA	510	1724	2915	5149
PRAA	1			1
RECEPTORIA Y ARCHIVO	16	74	319	409
Total general	910	3365	6436	10711

*Los departamentos que más ejecutan acciones es Carrera Docente quien las procesa y Planilla quien ejecuta el pago.

Grafica # 1

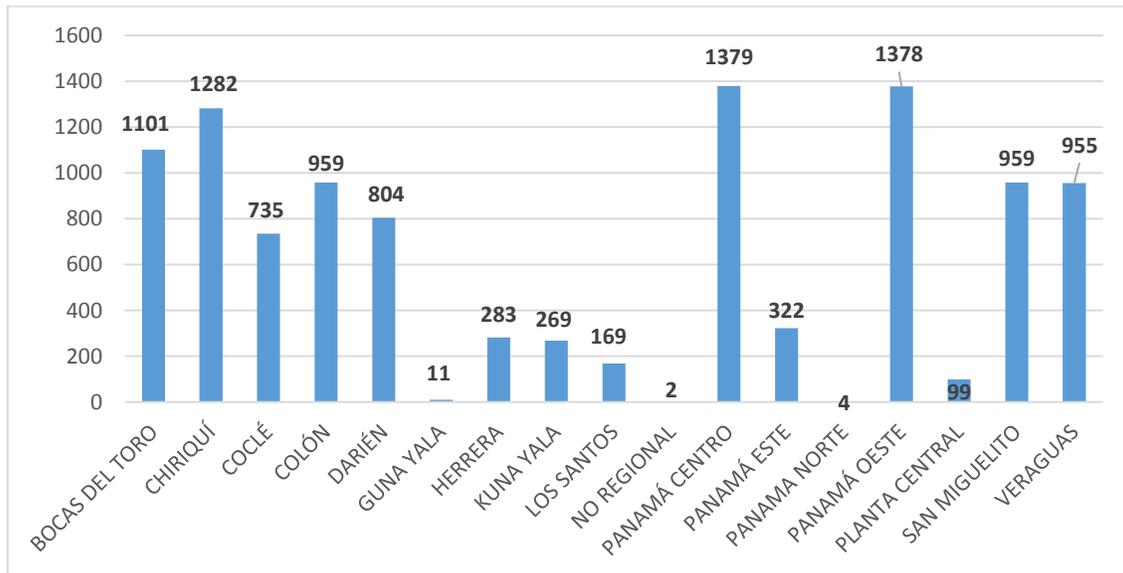
*Consultas por mes de enero a diciembre 2015 (10,711)



* Esta tendencia indica que la mayoría de usuarios que consultan son los mismos, no se registra en el archivo consolidado, sino que se anotan los avances que pudieran tener los casos.

Grafica # 2

10711, CONSULTAS POR REGION EDUCATIVA
Enero-diciembre 2015 (10,711)



Nota: Las consultas se registran con la fecha en que se realiza la atención, se trabaja con un archivo de excel consolidado, para no repetir la atención en la base de datos ya existente.