

**MINISTERIO DE EDUCACION
DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS
CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
RESUMEN DE ATENCIONES REALIZADAS DE FEBRERO 2016
TOTAL DE USUARIOS REGISTRADOS EN RECEPCIÓN PARA LA ATENCIÓN EN FEBRERO 2016
TOTAL 1,414**

CUADRO # 1

***USUARIOS REGISTRADOS EN INFORMES DE LOS AGENTES VS CANTIDAD DE CASOS GENERADOS**

CANTIDAD DE USUARIOS	TOTAL DE CASOS GENERADOS
829	1,013

***Un usuario puede generar varias tipos de casos**

CUADRO # 2

CASOS REGISTRADOS POR AGENTES VS ESTATUS

AGENTES	CON RESPUESTA DEFINITIVA	CON RESPUESTA INMEDIATA	EN TRAMITE	TOTAL GENERAL
<i>ALEX DUARTE</i>		5	54	59
<i>ELSA MORALES</i>	17	21	214	252
<i>MARÍA ISABEL BOX</i>	18	9	99	126
<i>MERCEDES ARMUELLES</i>	5	12	56	73
<i>OSSIEVILCHEZ</i>	18	11	136	165
<i>ROSA AGREDO</i>	47	39	196	282
<i>YOLANDA ALCEDO</i>	6	11	39	56
TOTAL GENERAL	111	108	794	1013

CUADRO # 3

***EL 32 % DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS EN LA RECEPCIÓN FUERON RESUELTAS INMEDIATAMENTE**

	CONSULTAS
<i>JEFE ALEX DUARTE</i>	124
<i>JULISSA CABALLERO</i>	335
<i>SE RETIRARON</i>	110
TOTAL	569

-16 no registrados

*** Estas consultas fueron resueltas inmediatamente en la recepción no requirieron pasar con un agente**

CUADRO # 4

TIPO DE RESOLUCIONES A LAS CONSULTAS REGISTRADAS

TIPO DE RESOLUCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
<i>*CON RESPUESTA DEFINITIVA</i>	111	11%
<i>CON RESPUESTA INMEDIATA</i>	108	11%
<i>EN TRAMITE</i>	794	78%
Total general	1013	100%

* En comparación con el mes de enero 2016 aumentó en 2 puntos porcentuales la resolución de casos con respuesta definitiva

CUADRO # 5

CASOS MÁS CONSULTADOS VS TIPO DE RESOLUCIÓN

TIPO DE CONSULTA	CON RESPUESTA DEFINITIVA	CON RESPUESTA INMEDIATA	EN TRAMITE	TOTAL GENERAL
<i>ASCENSO DE CATEGORÍA</i>	6	3	88	97
<i>EQUIPARACIÓN</i>	1	4	51	56
<i>PAGO ADEUDADO</i>	45	49	322	416
<i>PERMANENCIA</i>	9	12	65	86
<i>SECE</i>	1	5	36	42
TOTAL GENERAL	62	73	562	697

Nota: Estos 5 trámites representaron más del 68 % del total de las consultas registradas en febrero 2016

CUADRO # 6
ESTATUS DE TRAMITES POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	CON RESPUESTA DEFINITIVA	CON RESPUESTA INMEDIATA	EN TRAMITE	TOTAL GENERAL
ACCIONES DE PERSONAL	5	3	19	27
BIENESTAR SOCIAL			1	1
CARRERA DOCENTE	44	34	385	463
*PLANILLA	58	71	362	491
PRAA	2			2
RECEPTORIA Y ARCHIVO	2		27	29
TOTAL GENERAL	111	108	794	1013

*EL aumento porcentual de las respuestas definitivas está reflejado en el departamento de planilla específicamente en las siguientes regiones:

REGIONALES	CON RESPUESTA DEFINITIVA	CON RESPUESTA INMEDIATA	EN TRAMITE	TOTAL GENERAL
*CHIRIQUÍ	7	11	39	57
*PANAMÁ CENTRO	9	11	32	52
*PANAMÁ OESTE	6	12	42	60

REGIONALES QUE MÁS CONSULTARON EN FEBRERO DE 2016

TOTAL 1,013

