

**MINISTERIO DE EDUCACION**  
**DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
**RESUMEN DE ATENCIONES REALIZADAS DE MARZO 2016**  
**TOTAL DE USUARIOS REGISTRADOS EN RECEPCIÓN PARA LA ATENCIÓN EN MARZO 2016**  
**TOTAL 1452**

**CUADRO # 1**

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

CANTIDAD DE USUARIOS	TOTAL DE CASOS GENERADOS
<b>688</b>	<b>860</b>

**\*Un usuario puede generar varios tipos de casos**

**CUADRO # 2**

**CASOS ATENDIDOS EN LA RECEPCIÓN**

<i>ALEX</i>	217
<i>BEATRIZ</i>	7
<i>JULISSA</i>	446
<i>SE RETIRO</i>	112
<b>Total general</b>	<b>782</b>

**-18 no registrados**

**\*MÁS DEL 40 % DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS EN LA RECEPCIÓN FUERON RESUELTAS INMEDIATAMENTE**

**CUADRO # 3**

**CONSULTAS RESGISTRADAS POR LOS AGENTES VS ESTATUS**

<i>Etiquetas de fila</i>	EN TRAMITE	REPUESTA DIFINITIVA	RESPUESTA INMEDIATA	Total general
<i>ALEX</i>	37		2	39
<i>ELSY</i>	171	19	16	206
<i>JULISSA</i>	29		35	64
<i>MARÍA ISABEL</i>	158	44	23	225
<i>Mercedes</i>	52	6	20	78
<i>Rosa Elena</i>	170	37	41	248
<b>Total general</b>	<b>617</b>	<b>106</b>	<b>137</b>	<b>860</b>

**CUADRO # 4**

**TIPO DE RESOLUCIONES A LAS CONSULTAS REGISTRADAS**

<i>ESTATUS</i>	<i>CANTIDAD</i>
<i>EN TRAMITE</i>	617
<i>REPUESTA DIFINITIVA</i>	106
<i>RESPUESTA INMEDIATA</i>	137
<b><i>Total general</i></b>	<b>860</b>

**CUADRO # 5**

**CASOS MÁS CONSULTADOS VS TIPO DE RESOLUCIÓN**

<i>Tipo de Consulta</i>	<i>EN TRAMITE</i>	<i>REPUESTA DIFINITIVA</i>	<i>RESPUESTA INMEDIATA</i>	<i>Total general</i>
<i>ASCENSO DE CATEGORÍA</i>	47	4	2	53
<i>EQUIPARACIÓN</i>	27		1	28
<i>PAGO ADEUDADO</i>	228	44	53	325
<i>PERMANENCIA</i>	61	4	4	69
<i>VIÁTICO DIFÍCIL ACCESO</i>	27	2	5	34
<b><i>Total general</i></b>	<b>390</b>	<b>54</b>	<b>65</b>	<b>509</b>

**Nota: Estos 5 trámites representaron el 60 % de las consultas**

**CUADRO # 6**

**ESTATUS DE TRAMITE POR DEPARTAMENTO**

<i>ETIQUETAS DE FILA</i>	<i>EN TRAMITE</i>	<i>REPUESTA DIFINITIVA</i>	<i>RESPUESTA INMEDIATA</i>	<i>TOTAL GENERAL</i>
<i>ACCIONES DE PERSONAL BIENESTAR SOCIAL</i>	13	4	2	19
<i>CARRERA DOCENTE</i>	285	22	36	343
<i>PLANILLA</i>	296	80	97	473
<i>RECEPTORÍA Y ARCHIVO</i>	22		2	24
<b><i>TOTAL GENERAL</i></b>	<b>617</b>	<b>106</b>	<b>137</b>	<b>860</b>

## REGIONALES QUE MÁS CONSULTARON EN FEBRERO DE 2016

TOTAL 1,452

