

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

**Cuadro # 1**

**\*USUARIOS ATENDIDOS VS CONSULTAS GENERADAS**

CANTIDAD DE USUARIOS ATENDIDOS	TOTAL DE CONSULTAS GENERADAS
<b>7,721</b>	<b>10,464</b>

\*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
<b>CON RESPUESTA DEFINITIVA</b>	<b>878</b>	<b>8 %</b>
<b>CON RESPUESTA INMEDIATA</b>	<b>3,272</b>	<b>32%</b>
<b>EN TRÁMITE</b>	<b>6,315</b>	<b>60 %</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10,464</b>	<b>100%</b>

\*Gran porcentaje de las consultas se quedan en trámite principalmente los que tiene que ver con pagos.

**Cuadro # 3**

**\*ESTATUS DE 8 TRAMITES MÁS CONSULTADOS**

TIPO DE TRÁMITE	CON RESPUESTA DEFINITIVA	CON RESPUESTA INMEDIATA	EN TRÁMITE	TOTAL GENERAL
<b>ASCENSOS DE CATEGORÍA</b>	<b>41</b>	<b>225</b>	<b>755</b>	<b>1021</b>
<b>DECIMO</b>	<b>8</b>	<b>111</b>	<b>357</b>	<b>476</b>
<b>EQUIPARACIÓN DE SALARIO</b>	<b>18</b>	<b>89</b>	<b>331</b>	<b>438</b>
<b>PAGO ADEUDADO</b>	<b>331</b>	<b>1,019</b>	<b>1,353</b>	<b>2,703</b>
<b>PERMANENCIA</b>	<b>180</b>	<b>549</b>	<b>1025</b>	<b>1754</b>
<b>SECE</b>	<b>60</b>	<b>709</b>	<b>831</b>	<b>1,600</b>
<b>SOBRESUELDO</b>	<b>15</b>	<b>87</b>	<b>357</b>	<b>459</b>
<b>VIÁTICO DE DIFÍCIL ACCESO</b>	<b>63</b>	<b>160</b>	<b>632</b>	<b>855</b>
<b>Total general</b>	<b>716</b>	<b>2,949</b>	<b>5,641</b>	<b>9,306</b>

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

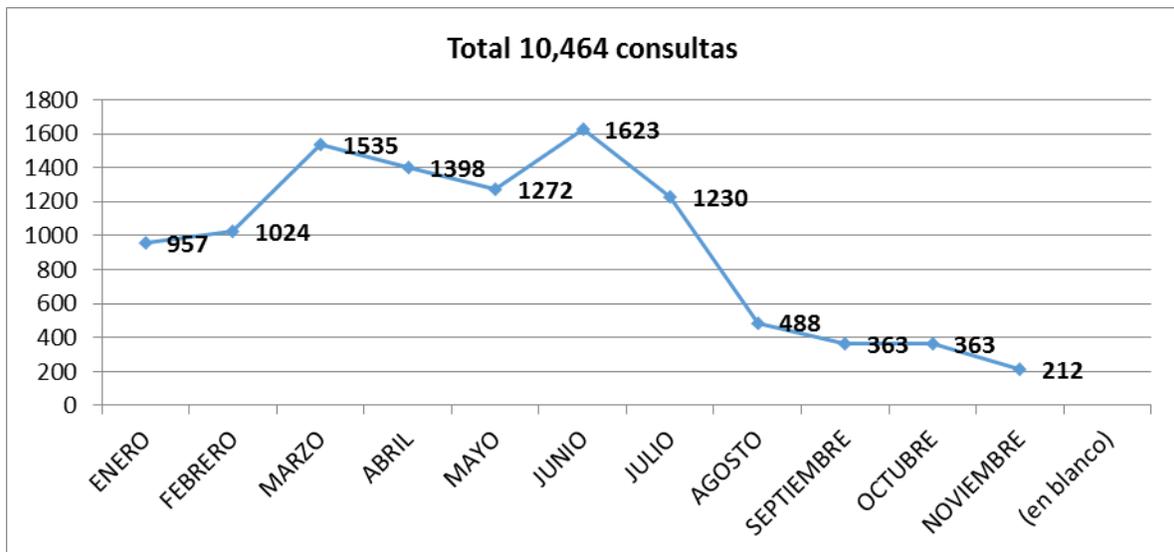
**CUADRO # 4**  
**8 TRAMITES MÁS CONSULTADOS POR DEPARTAMENTO**

TIPO DE TRAMITE	CARRERA DOCENTE	PLANILLA	RECEPTORIA Y ARCHIVO	TOTAL GENERAL
ASCENSOS DE CATEGORÍA	821	200		1021
DECIMO		476		476
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	302	136		438
PAGO ADEUDADO		2703		2703
PERMANENCIA	1480	274		1754
SECE	1428	172		1600
SOBRESUELDO		65	394	459
VIÁTICO DE DIFÍCIL ACCESO	467	388		855
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4503</b>	<b>4409</b>	<b>394</b>	<b>9,306</b>

\*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 noviembre 2015



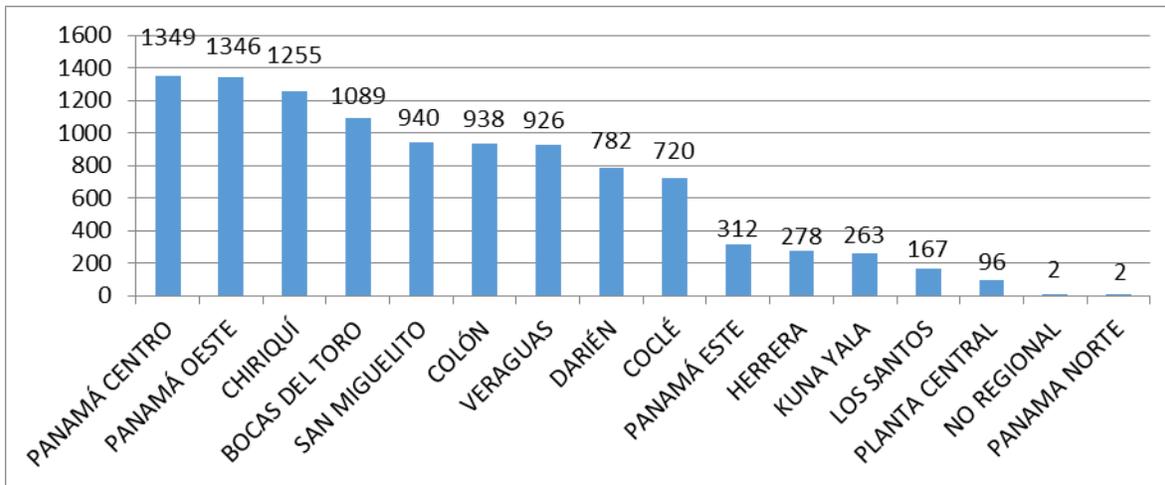
\* Esta tendencia indica que la mayoría de usuarios que consultan son los mismos, de modo que no se vuelve a registrar en el archivo consolidado, sino que se anotan los avances que pudieran tener los casos.

Grafica # 2

REGIONALES QUE MAS CONSULTAN

Enero-noviembre 2015

Total 10,464



**Nota:** Este informe tiene un porcentaje de error aproximado del 20 %, fue revisado hasta un 30%, 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.