



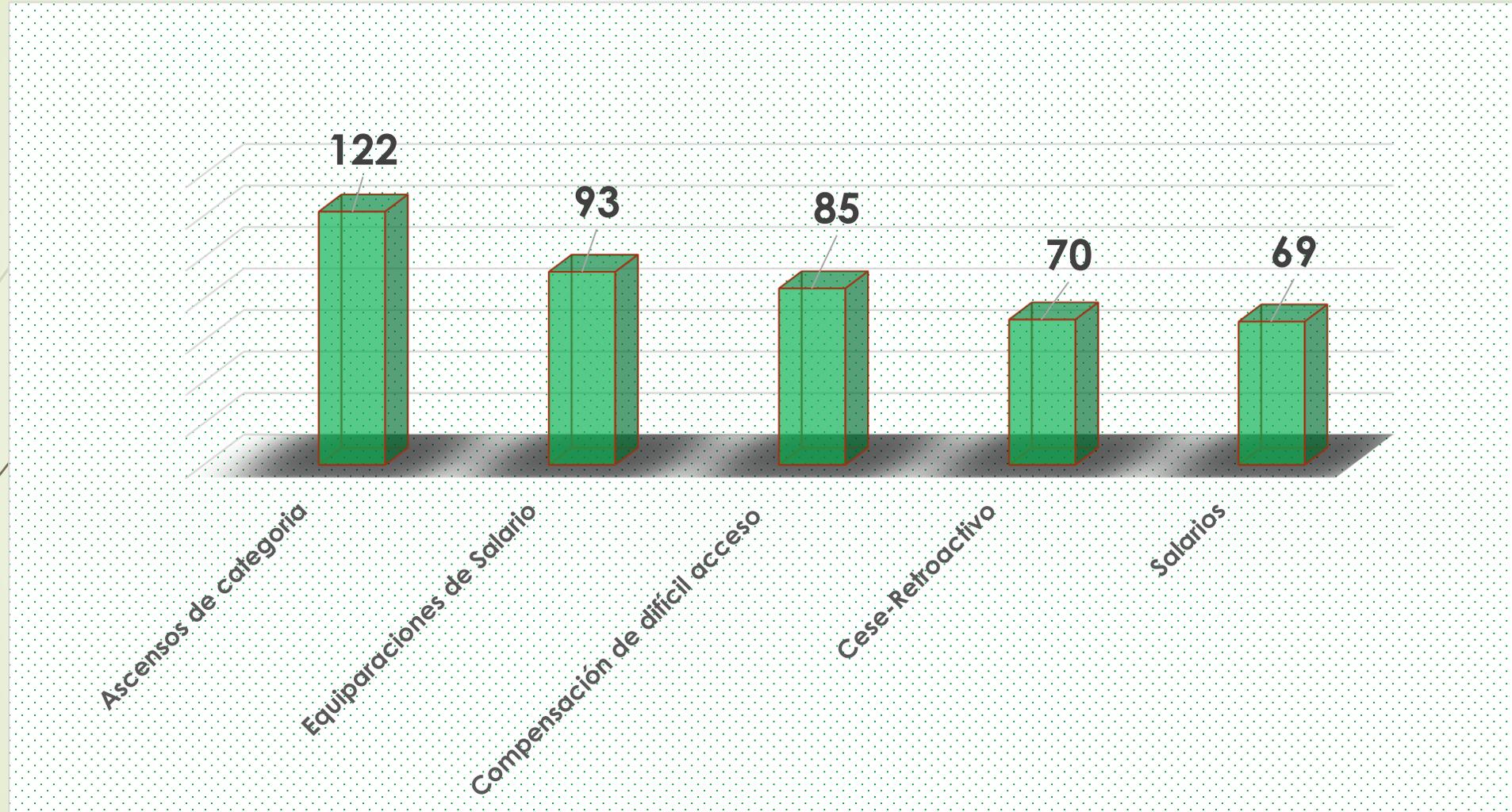
# CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Resumen semestral 2017

De enero a junio del 2017 se han atendido 8,088 usuarios, cabe destacar que esta cantidad representa un 53 % de aumento con respecto al año 2016, se destaca las regiones de Panamá Centro Y Panamá Oeste, se han generado 631 casos nuevos, lo que indica que estos usuarios repiten sus visitas para darle seguimiento a los trámites pendientes de años anteriores.

	Primer semestre 2017	Primer semestre 2016
CANTIDAD DE USUARIOS ATENDIDOS	8,088	4,443
CASOS NUEVOS GENERADOS	631	1961

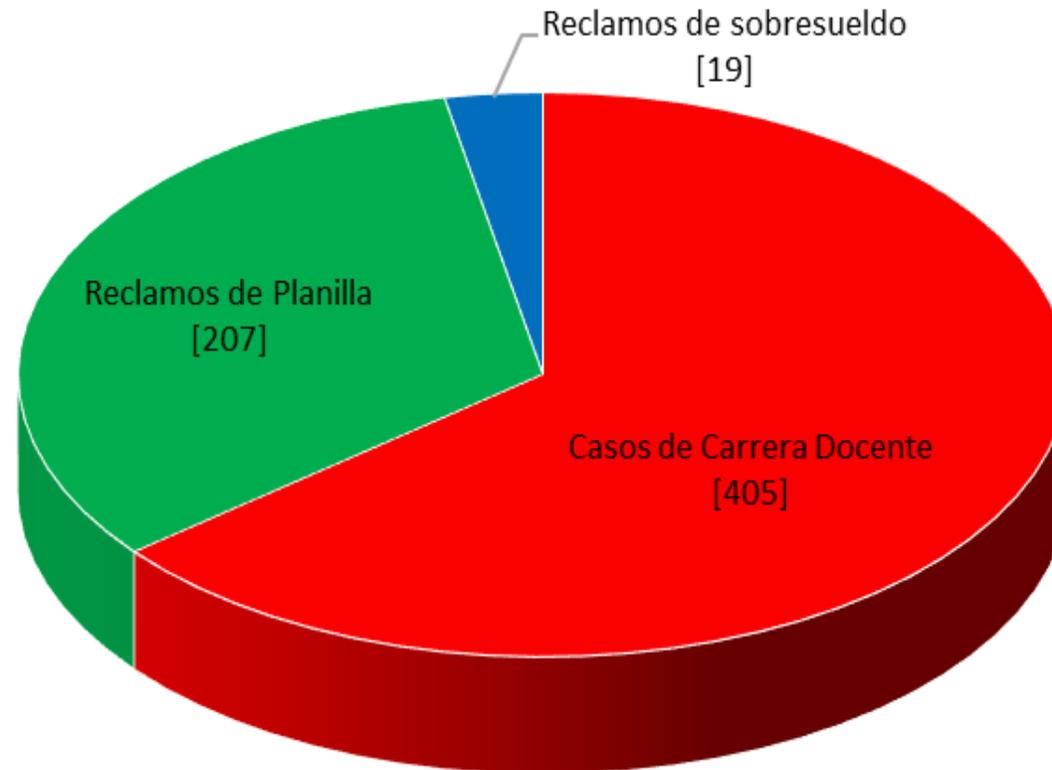
# Trámites nuevos generados durante el semestre 2017



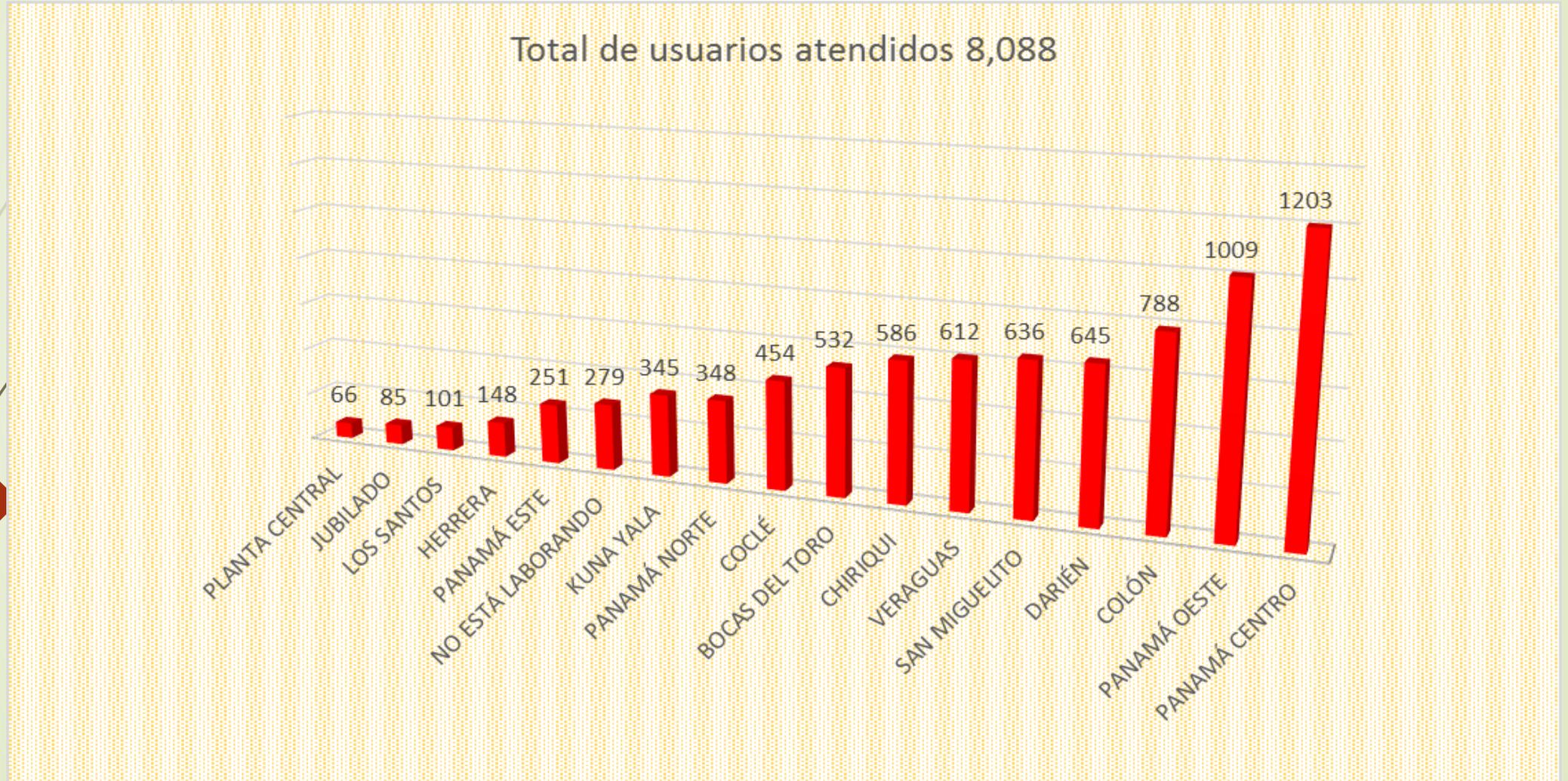
Tanto en el primer semestre 2016 y 2017 estos son los tramites que más destacán.

## CASOS POR DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS ENERO-JUNIO 2017

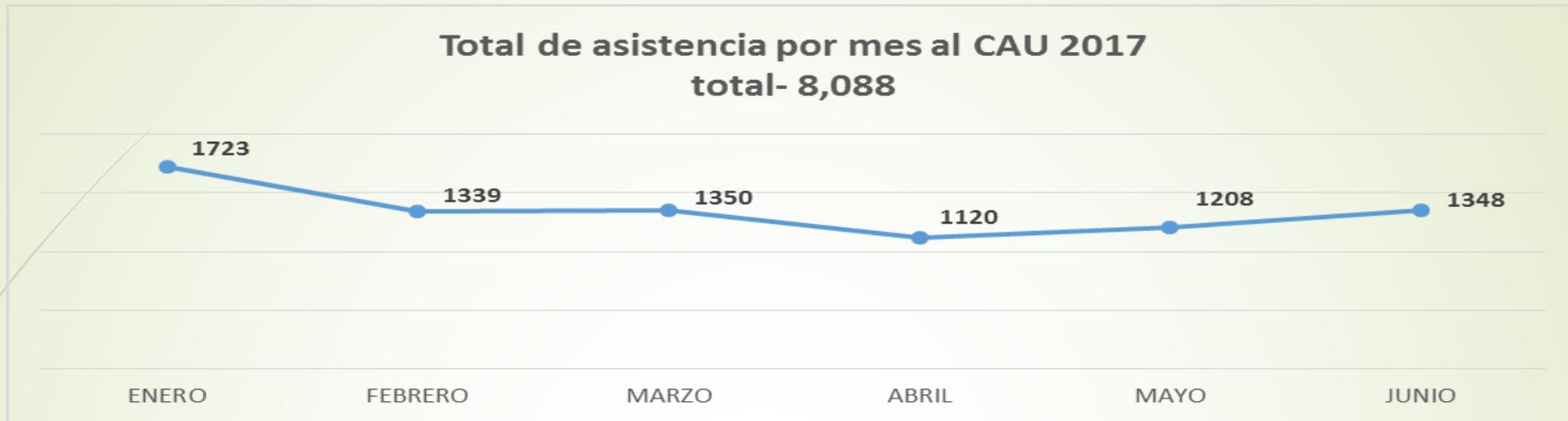
Depto. Carrera Docente			405	(solicitudes)
Depto. Planillas			207	(reclamos)
Depto. Archivo			19	(revisiones)



# Cantidad de usuarios que asistieron al CAU durante el primer semestre 2017



# Asistencia mensual al CAU



# Usuarios atendidos por agente



# Propuesta del Centro de Atención al Usuario

Con respecto al segundo semestre estamos a la espera de la nueva versión del Sistema de correspondencia, ampliar el uso del BPM para los trámites de mayor consulta, para facilitar el seguimiento.

Observando la gran cantidad de usuarios que se movilizan hasta la Planta Central proponemos mejorar algunos aspectos que se manejan en las direcciones regionales :

## 1. Protocolo de atención al público:

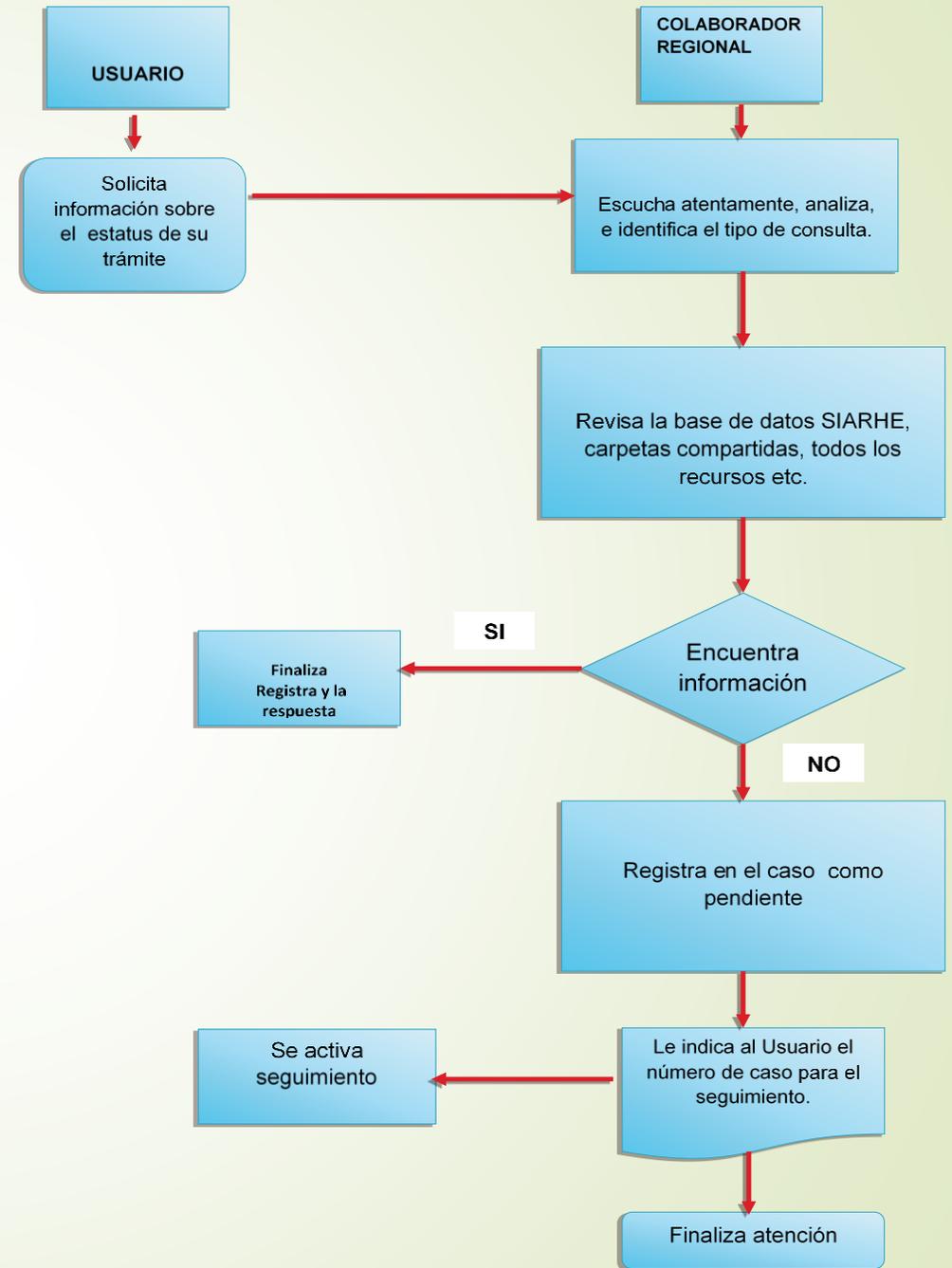
- ❖ Esta actividad no debe ser exclusiva de una sola persona, todo el personal debe estar en la capacidad de atender al público.
- ❖ Seguimiento regional: Debe darse sobre las solicitudes o reclamos interpuestos , llevando un control de cuantos son y el estatus.
- ❖ Llevar controles de la asistencia de los usuarios a la regiones.

- 
- ❖ **Utilizar el Sistema de Correspondencia para registrar los casos que están por resolver no solamente la valija, es decir ampliar el uso de la herramienta como se hace en el CAU.**
  - ❖ **Separar los casos los más antiguos hasta los recientes, los mismos deben ser recopilados en informes para hacerlos llegar directamente a los jefes de departamentos de la Dirección de Recursos Humanos.**
  - ❖ **Utilizar la escala salarial como herramienta de pre-análisis.**
  - ❖ **Uso de Herramientas de Consulta: Carpeta compartida de Planillas adicionales, cuadros madres, carpeta de reclamos de sobresueldo, CAU-CC, CAU-ATENCIONES, CAD-CONSOLIDADO para buscar información.**
  - ❖ **Seguir el protocolo de digitalización que está en la guía de BPM, es igual para todos los aplicativos.**
  - ❖ **Evaluaciones: (requisito indispensable para las permanencias): La coordinaciones de Recursos Humanos deben cumplir con él envió de las evaluaciones que son requeridas cada año para los periodos probatorios.**

- 
- ❖ **Providencias Legales:** Deben estar disponible para la impresión en las Regionales y llevar un archivo compilado para futuras reimpresiones.
  - ❖ **Archivo de documentos (expedientes):** Cada docente y administrativo de la región debe tener un expediente en el archivo de Recursos Humanos regional donde reposen las solicitudes originales que se hayan solicitado.
  - ❖ **Capacitación en los trámites de Licencias , certificaciones, planillas adicionales.**

## Esquema de atención para las regiones

Cuando no se encuentra la respuesta en los sistemas el caso debe ser ingresado en el aplicativo de Correspondencia, para levantar el informe a fin de mes.





**GRACIAS**



**Trabajar en  
equipo  
divide el trabajo  
y multiplica  
los resultados**

2016年12月20日