

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)**

INFORME ATENCIÓN USUARIOS 2015 - ACUMULADO A 31 DE MAYO

ESTATUS DE CONSULTAS

| TIPO DE RESOLUCIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------------------|-------------|-------------|
| CON RESPUESTA DEFINITIVA | 409 | 6% |
| CON RESPUESTA INMEDIATA | 2262 | 31% |
| EN TRÁMITE | 4597 | 63% |
| TOTAL | 7268 | 100% |

CONSULTAS POR MEDIO DE CONTACTO

| MEDIO DE CONTACTO | CANTIDAD DE CONSULTAS | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------------------|----------------|
| PRESENCIAL | 5831 | 80.23% |
| TELEFÓNICA | 1407 | 19.36% |
| EMAIL | 21 | 0.29% |
| REDES SOCIALES | 9 | 0.12% |
| TOTAL | 7268 | 100.00% |

ESTATUS DE LAS CONSULTAS POR DEPARTAMENTO

| DEPARTAMENTO | CON RESPUESTA DEFINITIVA | CON RESPUESTA INMEDIATA | EN TRÁMITE | TOTAL | PORCENTAJE |
|----------------------|--------------------------|-------------------------|-------------|-------------|----------------|
| PLANILLA | 220 | 1232 | 2252 | 3704 | 50.96% |
| CARRERA DOCENTE | 166 | 908 | 2048 | 3122 | 42.96% |
| ACCIONES DE PERSONAL | 16 | 71 | 99 | 186 | 2.56% |
| RECEPTORÍA Y ARCHIVO | | 16 | 82 | 98 | 1.35% |
| ARCHIVO | 3 | 15 | 76 | 94 | 1.29% |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | 7 | 11 | 19 | 0.26% |
| DOPA | 2 | 7 | 10 | 19 | 0.26% |
| BIENESTAR SOCIAL | | 2 | 12 | 14 | 0.19% |
| PRAA | 1 | 4 | 7 | 12 | 0.17% |
| TOTAL | 409 | 2262 | 4597 | 7268 | 100.00% |
| PORCENTAJE | 6% | 31% | 63% | 100% | |

CONSULTAS POR REGIÓN

| REGIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------|-------------|-------------|
| PANAMÁ OESTE | 991 | 14% |
| PANAMÁ CENTRO | 933 | 13% |
| CHIRIQUÍ | 896 | 12% |
| BOCAS DEL TORO | 814 | 11% |
| SAN MIGUELITO | 626 | 9% |
| VERAGUAS | 593 | 8% |
| COLÓN | 587 | 8% |
| DARIÉN | 499 | 7% |
| COCLÉ | 495 | 7% |
| PANAMÁ ESTE | 232 | 3% |
| HERRERA | 194 | 3% |
| GUNA YALA | 193 | 3% |
| LOS SANTOS | 128 | 2% |
| PLANTA CENTRAL | 74 | 1% |
| - | 13 | 0% |
| TOTAL | 7268 | 100% |

TRAMITES MÁS CONSULTADOS

| TRÁMITE | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------------------|-------------|-------------|
| PAGO ADEUDADO | 2104 | 35% |
| PERMANENCIA | 969 | 16% |
| SECE | 856 | 14% |
| NOMBRAMIENTOS | 581 | 10% |
| ASCENSOS DE CATEGORÍA | 453 | 8% |
| VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO | 293 | 5% |
| EQUIPARACIÓN DE SALARIO | 237 | 4% |
| SOBRESUELDOS | 234 | 4% |
| OTRAS CONSULTAS | 127 | 2% |
| LEGALIZACIÓN DE TRASLADO | 108 | 2% |
| TOTAL | 5962 | 100% |