

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

**INFORME DE  
ATENCIONES DEL CENTRO  
DE ATENCIÓN AL  
USUARIO (C.A.U)**

ENERO-SEPTIEMBRE DE 2015

**INFORME ATENCIÓN USUARIOS 2015 - ACUMULADO AL 30 SEPTIEMBRE**

**ESTATUS DE CONSULTAS**

TIPO DE RESOLUCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA DEFINITIVA	875	10 %
CON RESPUESTA INMEDIATA	3173	30 %
EN TRÁMITE	6267	60 %
<b>TOTAL</b>	<b>10,315</b>	<b>100%</b>

**CONSULTAS POR MEDIO DE CONTACTO**

MEDIO DE CONTACTO	CANTIDAD DE CONSULTAS	PORCENTAJE
PRESENCIAL	8,846	85.8%
TELEFÓNICA	1,385	13.4%
EMAIL	51	0.5%
REDES SOCIALES	33	0.3%
<b>TOTAL</b>	<b>10,315</b>	<b>100%</b>

**ESTATUS DE LAS CONSULTAS POR DEPARTAMENTO**

Etiquetas de fila	CON RESPUESTA DEFINITIVA	CON RESPUESTA INMEDIATA	EN TRÁMITE	Total general
ACCIONES DE PERSONAL	23	39	85	147
BIENESTAR SOCIAL	1	11	17	29
CARRERA DOCENTE	355	1457	2982	4794
DOPA	12	10	19	41
PLANILLA	468	1584	2853	4905
PRAA			2	2
RECEPTORIA Y ARCHIVO	16	72	309	397
<b>Total general</b>	<b>875</b>	<b>3173</b>	<b>6267</b>	<b>10315</b>

REGIONALES QUE MÁS CONSULTAN DE ENERO A SEPTIEMBRE 2015	
BOCAS DEL TORO	1089
CHIRIQUÍ	1217
COCLÉ	714
COLÓN	926
DARIÉN	765
HERRERA	267
KUNA AYALA	273
LOS SANTOS	167
NO REGIONAL	2
PANAMA CENTRO	1344
PANAMÁ ESTE	315
PANAMÁ OESTE	1321
PLANTA CENTRAL	93
SAN MIGUELITO	921
VERAGUAS	901
<b>Total general</b>	<b>10315</b>

6 TRAMITES MÁS CONSULTADOS DE ENERO A SEPTIEMBRE 2015				
Cuenta de TIPO DE ACTIVIDAD	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	CON RESPUESTA DEFINITIVA	CON RESPUESTA INMEDIATA	EN TRÁMITE	Total general
ASCENSOS DE CATEGORÍA	33	201	727	961
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	18	79	314	411
PAGO ADEUDADO	333	1058	1424	2815
PERMANENCIA	194	553	1047	1794
SECE	50	668	769	1487
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	62	143	604	809
<b>Total general</b>	<b>690</b>	<b>2702</b>	<b>4885</b>	<b>8277</b>

Nota: Estos 6 trámites representan el 80 % de las consultas

CONSULTA POR MES DE ENERO A SEPTIEMBRE 2015	
Etiquetas de fila	Cuenta de MES
ENERO	1000
FEBRERO	1103
MARZO	1599
ABRIL	1441
MAYO	1311
JUNIO	1651
JULIO	1249
AGOSTO	526
SEPTIEMBRE	435
<b>Total general</b>	<b>10315</b>

## TIPO DE CONSULTA POR REGIÓN ESCOLAR DE ENERO A SEPTIEMBRE 2015

<b>BOCAS DEL TORO</b>	<b>1089</b>
ASCENSOS DE CATEGORÍA	76
ASIGNACIÓN DE FUNCIONES	1
AUMENTO DE 120.00(2011-2012)	2
CERDEM	1
COMPENSACIÓN POR ÁREA TÉCNICA	2
CORRECCIÓN DE NOMBRE	3
DECIMO	18
DESCUENTO	2
DESGLOSE DE SALARIO	1
DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	7
DESGLOSE ÚLTIMO DÍA LABORADO, ÚLTIMO DÍA COBRADO.	1
DESTITUCIÓN	1
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	22
PAGO ADEUDADO	247
PERMANENCIA	364
PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE INCONSISTENCIAS	1
PROVEL ACCESO AL SISTEMA	2
PROVEL CONSULTAS DE VACANTES	2
RECLASIFICACIÓN DE PUESTOS	1
Reingreso a la Posición	1
REINGRESO A SU POSICIÓN	9
RENUNCIAS	1
RESUELTOS DE TRASLADOS	3
RETORNO DE LICENCIA	1
SECE	89
SOBRESUELDO	36
TRAMITE	2
TRASLADO POR BAJA MATRÍCULA	6
TRASLADO POR CONCURSO	9
TRASLADO POR ENFERMEDAD	4
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	5
ULT. DIA LABORADO Y ULT. DIA PAGADO	4
VACACIONES	5
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	160
<b>CHIRIQUÍ</b>	<b>1217</b>
ASCENSOS DE CATEGORÍA	141
ASIGNACIÓN DE FUNCIONES	1
AUMENTO DE 120.00(2011-2012)	9
AUMENTO DE LOS DIRECTORES 125.00	2
AUMENTO SALARIO	1
CAMBIO DE NÚMERO DE PLANILLA	1

CERDEM	2
CERTIFICACIÓN DE AÑOS DE SERVICIO	1
COMPENSACIÓN POR ÁREA TÉCNICA	7
COMPENSACIÓN POR GASTOS DE ALIM. Y V.	1
CORRECCIÓN DE CÉDULA	3
CORRECCIÓN DE NOMBRE	6
DECIMO	34
DESCUENTO	1
DESGLOSE JUBILACIÓN	8
DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	12
DESTITUCIÓN	2
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	60
PAGO ADEUDADO	324
PERMANENCIA	192
PROVEL ACCESO AL SISTEMA	6
REINGRESO A SU POSICION	2
REINGRESO A SU POSICIÓN	6
REINGRESO DE LICENCIA	1
RENUNCIAS	1
RESUELTOS DE TRASLADOS	2
RETORNO DE GRAVIDEZ	1
SECE	161
SOBRESUELDO	45
SOLICITUD DE TRANSCRIPCIÓN	1
TRAMITE	1
TRÁMITE DE PERMISO POR REPRESENTAR AL PAÍS	1
TRASLADO POR BAJA MATRÍCULA	12
TRASLADO POR CONCURSO	7
TRASLADO POR ENFERMEDAD	8
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	9
VACACIONES	9
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	136
<b>COCLÉ</b>	<b>714</b>
ACTUALIZACION DE LA PROFORMA	1
ASCENSOS DE CATEGORÍA	76
ASIGNACIÓN DE FUNCIONES	1
AUMENTO DE LOS DIRECTORES 125.00	3
COMPENSACIÓN POR ÁREA TÉCNICA	5
CORRECCIÓN DE NOMBRE	5
DECIMO	23
DESCUENTO	2
DESGLOSE JUBILACIÓN	2
DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	4
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	61

PAGO ADEUDADO	164
PERMANENCIA	107
PROFORMA DE CARTA DE TRABAJO	1
PROVEL ACCESO AL SISTEMA	2
REINGRESO A SU POSICIÓN	5
REINGRESO DE LICENCIA	1
RENUNCIA	1
RESUELTOS DE TRASLADOS	5
SECE	109
SOBRESUELDO	45
TRASLADO POR BAJA MATRÍCULA	2
TRASLADO POR CONCURSO	9
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	3
TRASLADO POR NECESIDAD DEL SERVICIO	1
VACACIONES	2
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	74
<b>COLÓN</b>	<b>926</b>
ASCENSOS DE CATEGORÍA	87
ASIGNACIÓN DE FUNCIONES	3
AUMENTO DE 120.00(2011-2012)	6
AUMENTO DE LOS DIRECTORES 125.00	2
CERDEM	2
COMPENSACIÓN DE GASTOS DE SUPERVISIÓN 60.00	1
COMPENSACIÓN POR ÁREA TÉCNICA	23
COMPENSACIÓN POR GASTOS DE ALIM. Y V.	1
CORRECCIÓN DE NOMBRE	1
CORRECCIÓN DE SEGURO SOCIAL	1
DECIMO	37
DESCUENTO	6
DESGLOSE JUBILACIÓN	2
DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	2
DESTITUCIÓN	2
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	35
PAGO ADEUDADO	239
PERMANENCIA	193
PROFORMA DE CARTA DE TRABAJO	1
PROVEL ACCESO AL SISTEMA	2
PROVEL CONSULTAS DE VACANTES	4
REINGRESO A SU POSICIÓN	9
RENUNCIA	2
RESUELTOS DE TRASLADOS	1
SECE	154
SOBRESUELDO	32

SOLICITUD DE PENSIÓN POR PRAA	1
TRAMITE	3
TRASLADO	2
TRASLADO LEGALIZACION	2
TRASLADO POR BAJA MATRÍCULA	3
TRASLADO POR CONCURSO	5
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	3
VACACIONES	7
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	52
<b>DARIÉN</b>	<b>765</b>
ASCENSOS DE CATEGORÍA	53
ASIGNACIÓN DE FUNCIONES	1
AUMENTO DE 120.00(2011-2012)	5
BONIFICACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	1
CAMBIO DE NÚMERO DE PLANILLA	1
CERDEM	1
COMPENSACIÓN DE GASTOS DE SUPERVISIÓN 60.00	1
COMPENSACIÓN POR ÁREA TÉCNICA	5
COMPENSACIÓN POR GASTOS DE ALIM. Y V.	3
CORRECCIÓN DE NOMBRE	1
DECIMO	20
DESCUENTO	3
DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	8
DESTITUCIÓN	3
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	3
PAGO ADEUDADO	219
PERMANENCIA	195
PROVEL ACCESO AL SISTEMA	5
REINGRESO A SU POSICION	2
REINGRESO A SU POSICIÓN	10
RENUNCIA	2
RESUELTOS DE TRASLADOS	3
RETORNO DE LICENCIA	1
SECE	76
SOBRESUELDO	18
TRAMITE	1
TRASLADO POR BAJA MATRÍCULA	5
TRASLADO POR CONCURSO	6
TRASLADO POR ENFERMEDAD	3
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	1
VACACIONES	4
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	105
<b>HERRERA</b>	<b>267</b>

ASCENSOS DE CATEGORÍA	24
ASIGNACIÓN DE FUNCIONES	1
AUMENTO DE 120.00(2011-2012)	3
AUMENTO DE 175.00	1
AUMENTO DE LOS DIRECTORES 125.00	5
AUSENCIA Y TARDANZA	1
COMPENSACIÓN POR GASTOS DE ALIM. Y V.	2
DECIMO	14
DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	1
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	23
PAGO ADEUDADO	78
PERMANENCIA	16
PROFORMA DE CARTA DE TRABAJO	1
PROVEL CONSULTAS DE VACANTES	1
REINGRESO A SU POSICION	2
REINGRESO A SU POSICIÓN	1
SECE	52
SOBRESUELDO	21
TRAMITE	2
TRASLADO	1
TRASLADO PARA LEGALIZAR SITUACION	1
TRASLADO POR CONCURSO	2
TRASLADO POR ENFERMEDAD	1
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	3
VACACIONES	4
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	6
<b>KUNA AYALA</b>	<b>273</b>
ACTUALIZACION DE LA PROFORMA	1
ASCENSOS DE CATEGORÍA	7
ASIGNACIÓN DE FUNCIONES	1
AUMENTO DE LOS DIRECTORES 125.00	1
CERDEM	1
COMPENSACIÓN POR ÁREA TÉCNICA	4
COMPENSACIÓN POR GASTOS DE ALIM. Y V.	1
CORRECCIÓN DE NOMBRE	2
CORRECCIÓN DE SEGURO SOCIAL	1
DECIMO	5
DESCUENTO	2
DESGLOSE JUBILACIÓN	1
DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	2
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	3
PAGO ADEUDADO	73
PERMANENCIA	60
PROVEL CONSULTAS DE VACANTES	1



REINGRESO A SU POSICIÓN	5
REINGRESO DE LICENCIA	1
REINGRESO DE LICENCIA DE GRAVIDEZ	1
RENUNCIA	1
RETORNO A SU POSICIÓN	1
SECE	31
SOBRESUELDO	12
TRAMITE	2
TRASLADO POR BAJA MATRÍCULA	1
TRASLADO POR CONCURSO	1
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	2
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	49
<b>LOS SANTOS</b>	<b>167</b>
ASCENSOS DE CATEGORÍA	18
AUMENTO DE LOS DIRECTORES 125.00	3
CAMBIO DE NÚMERO DE PLANILLA	2
CERDEM	1
COMPENSACIÓN DE GASTOS DE SUPERVISIÓN 60.00	1
COMPENSACIÓN POR ÁREA TÉCNICA	1
DECIMO	3
DESCUENTO	2
DESGLOSE JUBILACIÓN	2
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	12
PAGO ADEUDADO	49
PERMANENCIA	15
PROFORMA DE CARTA DE TRABAJO	2
PROVEL ACCESO AL SISTEMA	1
RESUELTOS DE TRASLADOS	2
SECE	24
SOBRESUELDO	14
TRASLADO POR CONCURSO	1
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	2
VACACIONES	5
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	7
<b>NO REGIONAL</b>	<b>2</b>
PAGO ADEUDADO	1
SOBRESUELDO	1
<b>PANAMA CENTRO</b>	<b>1344</b>
ACREDITACION	1
ACTUALIZACION DE LA PROFORMA	4
ASCENSOS DE CATEGORÍA	113
ASIGNACIÓN DE FUNCIONES	4
AUMENTO DE 120.00(2011-2012)	2
AUMENTO DE LOS DIRECTORES 125.00	2

BONIFICACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	3
CERDEM	10
CERTIFICACIÓN DE AÑOS DE SERVICIO	1
COMPENSACIÓN POR ÁREA TÉCNICA	13
CORRECCIÓN DE CÉDULA	1
CORRECCIÓN DE NOMBRE	13
CORRECCIÓN DE SEGURO SOCIAL	1
DECIMO	89
DESCUENTO	3
DESGLOSE DE SALARIO	1
DESGLOSE JUBILACIÓN	12
DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	11
DESTITUCIÓN	2
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	46
PAGO ADEUDADO	448
PERMANENCIA	202
PRAA(SECE)	2
PROVEL ACCESO AL SISTEMA	14
PROVEL CONSULTAS DE VACANTES	1
RECLAMO DE SOBRESUELDOS	1
REINGRESO A SU POSICION	2
REINGRESO A SU POSICIÓN	11
REINGRESO DE LICENCIA DENTRO	1
RENUNCIA	5
RESUELTOS DE TRASLADOS	1
RETORNO DE LIC.POR RIESGO PROF.	1
RETROACTIVO DEL ASC. DE CATEG.	1
SECE	197
SOBRESUELDO	60
SOLICITUD DE CARTAS DE TRABAJO	1
TRAMITE	1
TRASLADO ADMINISTRATIVO	1
TRASLADO POR BAJA MATRÍCULA	3
TRASLADO POR CONCURSO	7
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	4
TRASLADO POR SEGURIDAD	1
URGENCIA PERSONAL	1
VACACIONES	26
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	20
<b>PANAMÁ ESTE</b>	<b>315</b>
ACTUALIZACIÓN AÑOS DE SERV.	1
ACTUALIZACION DE LA PROFORMA	1
ASCENSOS DE CATEGORÍA	28
BONIFICACIÓN POR FALLECIMIENTO	1

CAMBIO DE NÚMERO DE PLANILLA	1
CERDEM	1
CORRECCIÓN DE NOMBRE	1
DECIMO	19
DESCUENTO	3
DESGLOSE JUBILACIÓN	1
DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	1
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	7
PAGO ADEUDADO	90
PERMANENCIA	45
PROVEL CONSULTAS DE VACANTES	1
Reingreso a la Posición	1
REINGRESO A SU POSICIÓN	1
REINGRESO DE LICENCIA	1
RENUNCIA	2
RENUNCIAS	1
SECE	43
SOBRESUELDO	15
TRASLADO LEGALIZACION	1
TRASLADO POR BAJA MATRÍCULA	2
TRASLADO POR CONCURSO	5
TRASLADO POR ENFERMEDAD	4
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	4
TRASLADO POR REUBICACION	2
VACACIONES	2
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	30
<b>PANAMÁ OESTE</b>	<b>1321</b>
ACTUALIZACIÓN AÑOS DE SERV.	1
ASCENSOS DE CATEGORÍA	132
ASIGNACIÓN DE FUNCIONES	1
AUMENTO DE 120.00(2011-2012)	4
AUMENTO DE LOS DIRECTORES 125.00	3
CAMBIO DE NÚMERO DE PLANILLA	4
CERDEM	2
CERTIFICACIÓN DE AÑOS DE SERVICIO	1
COMPENSACIÓN DE AREA TECNICA	1
COMPENSACIÓN POR ÁREA TÉCNICA	7
CORRECCIÓN DE CÉDULA	1
CORRECCIÓN DE NOMBRE	11
CORRECCIÓN DE SEGURO SOCIAL	1
DECIMO	71
DESCUENTO	2
DESGLOSE DE SALARIO	2
DESGLOSE JUBILACIÓN	1

DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	25
DESGLOSE POR JUBILACIÓN	1
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	67
PAGO ADEUDADO	374
PERMANENCIA	189
PROFORMA DE CARTA DE TRABAJO	1
PROVEL ACCESO AL SISTEMA	4
Reingreso a la Posición	1
REINGRESO A SU POSICION	2
REINGRESO A SU POSICIÓN	13
RESUELTOS DE TRASLADOS	1
SECE	240
SOBRESUELDO	53
TRAMITE	3
TRASLADO ADMINISTRATIVO	3
TRASLADO POR BAJA MATRÍCULA	4
TRASLADO POR CONCURSO	11
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	7
TRASLADO POR SANCIÓN	2
ULT. DIA LABORADO Y ULT. DIA PAGADO	1
VACACIONES	16
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	58
<b>PLANTA CENTRAL</b>	<b>93</b>
ASIGNACIÓN DE FUNCIONES	1
BONIFICACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	1
CERDEM	2
DECIMO	5
DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	1
PAGO ADEUDADO	49
REINGRESO A SU POSICIÓN	2
RENUNCIA	2
RENUNCIAS	1
SECE	2
TRAMITE	1
VACACIONES	26
<b>SAN MIGUELITO</b>	<b>921</b>
ACTUALIZACION DE LA PROFORMA	1
AJUSTE SALARIO	2
ASCENSOS DE CATEGORÍA	99
ASIGNACIÓN DE FUNCIONES	3
AUMENTO DE 120.00(2011-2012)	3
BONIFICACIÓN POR FALLECIMIENTO	1
BONIFICACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	1
CAMBIO DE NÚMERO DE PLANILLA	5

CERDEM	1
COMPENSACIÓN DE GASTOS DE SUPERVISIÓN 60.00	1
COMPENSACIÓN POR ÁREA TÉCNICA	5
COMPENSACIÓN POR GASTOS DE ALIM. Y V.	2
CONSULTA	1
CORRECCIÓN DE NOMBRE	9
CORRECCIÓN DE SEGURO SOCIAL	1
DECIMO	94
DESCUENTO	4
DESGLOSE DE SALARIO	1
DESGLOSE JUBILACIÓN	2
DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	6
DESTITUCIÓN	1
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	42
PAGO ADEUDADO	249
PERMANENCIA	123
PROCESO DE CESE DE LABORES DE PENSIÓN PUENTE	1
PROVEL ACCESO AL SISTEMA	3
PROVEL CONSULTAS DE VACANTES	1
RECLASIFICACIÓN DE PUESTOS	1
REINGRESO A SU POSICIÓN	10
REINGRESO DE LICENCIA	1
RENUNCIA	1
SECE	163
SOBRESUELDO	36
TRAMITE	3
TRASLADO	1
TRASLADO PARA LEGALIZAR SITUACION	1
TRASLADO POR BAJA MATRÍCULA	3
TRASLADO POR CONCURSO	3
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	8
VACACIONES	20
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	8
<b>VERAGUAS</b>	<b>901</b>
ASCENSOS DE CATEGORÍA	107
ASIGNACIÓN DE FUNCIONES	1
AUMENTO DE 120.00(2011-2012)	4
AUMENTO DE 175.00	1
AUMENTO DE LOS DIRECTORES 125.00	4
BONIFICACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	2
CAMBIO DE NÚMERO DE PLANILLA	7
CERTIFICACIÓN DE AÑOS DE SERVICIO	3
COMPENSACIÓN POR ÁREA TÉCNICA	8
COMPENSACIÓN POR GASTOS DE ALIM. Y V.	9

CORRECCIÓN DE NOMBRE	2
DECIMO	30
DESCUENTO	8
DESGLOSE DE SALARIO	1
DESGLOSE JUBILACIÓN	3
DESGLOSE LICENCIA X GRAVIDEZ	6
DESTITUCIÓN	1
Diferencia de salario	1
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	30
PAGO ADEUDADO	211
PERMANENCIA	93
PERMISO PARA REPRESENTAR AL PAIS O INSTITUCION	1
PROVEL ACCESO AL SISTEMA	2
PROVEL CONSULTAS DE VACANTES	1
REINGRESO A SU POSICIÓN	6
RESUELTOS DE TRASLADOS	6
SECE	146
SOBRESUELDO	53
TRAMITE	2
TRASLADO	1
TRASLADO POR BAJA MATRÍCULA	5
TRASLADO POR CONCURSO	11
TRASLADO POR ENFERMEDAD	8
TRASLADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO	9
TRASLADO POR NECESIDAD DEL SERVICIO	1
VACACIONES	13
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	104
<b>Total general</b>	<b>10315</b>

