

**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
7,721	10,464

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

*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
ASCENSOS DE CATEGORÍA	41	225	755	1021
DECIMO	8	111	357	476
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	18	89	331	438
PAGO ADEUDADO	331	1,019	1,353	2,703
PERMANENCIA	180	549	1025	1754
SECE	60	709	831	1,600
SOBRESUELDO	15	87	357	459
VIÁTICO DE DIFÍCIL ACCESO	63	160	632	855
Total general	716	2,949	5,641	9,306

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

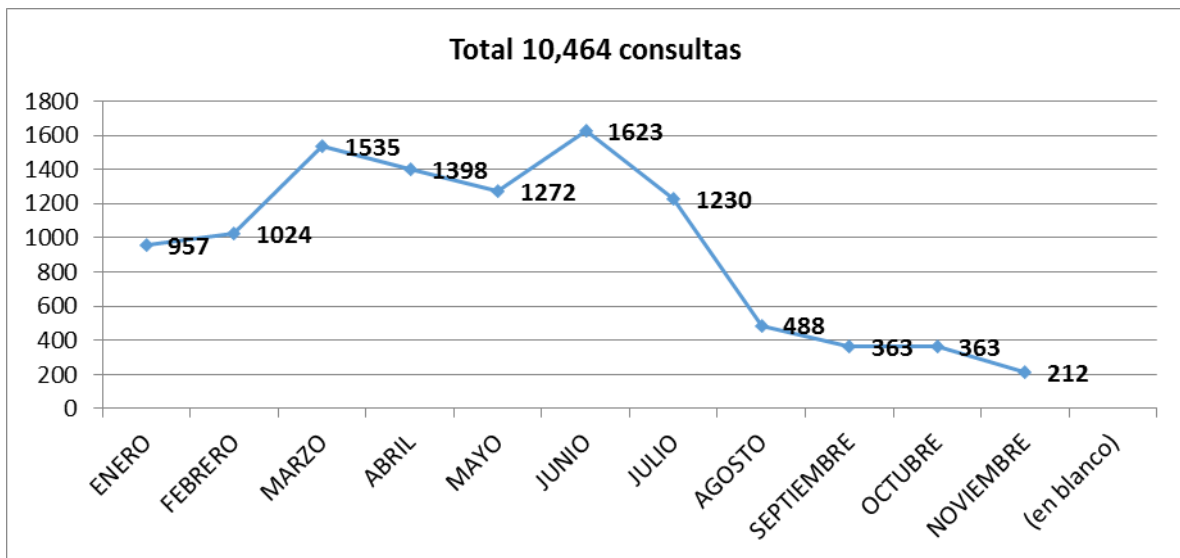
CUADRO # 4
8 TRAMITES MÁS CONSULTADOS POR DEPARTAMENTO

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
TOTAL GENERAL	4503	4409	394	9,306

*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



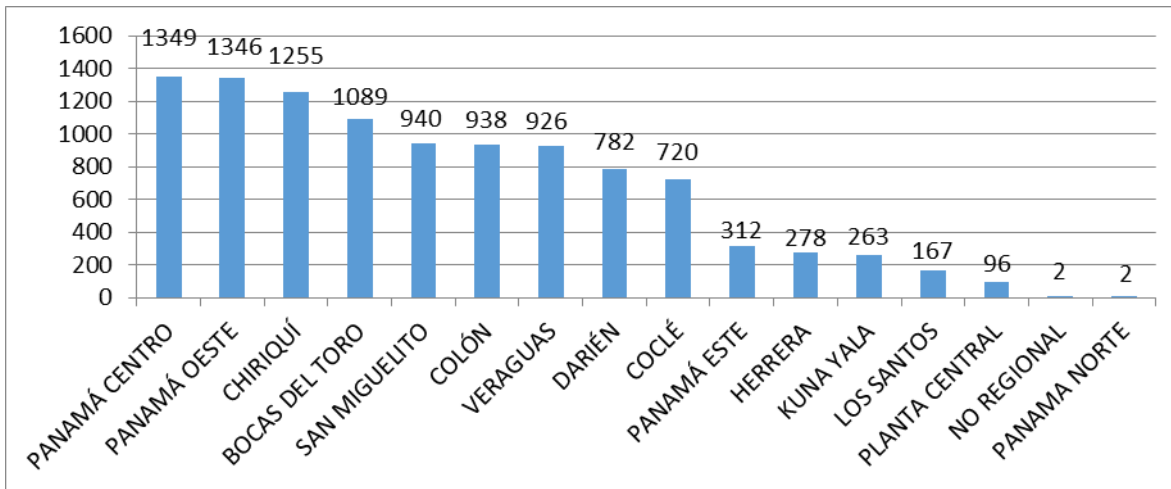
* Esta tendencia indica que la mayoría de usuarios que consultan son los mismos, de modo que no se vuelve a registrar en el archivo consolidado, sino que se anotan los avances que pudieran tener los casos.

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.