

**Ministerio de Educación
Dirección Nacional de Recursos Humanos
Centro de Atención al Usuario**

INFORME ATENCIÓN USUARIOS 2015 – JULIO

ESTATUS DE CONSULTAS

TIPO DE RESOLUCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA DEFINITIVA	180	13%
CON RESPUESTA INMEDIATA	353	26%
*EN TRÁMITE	831	61%
TOTAL GENERAL	1364	100%

* Cada mes se acumula el mismo porcentaje de trámites pendientes, por lo general más del 60 %

CONSULTAS POR MEDIO DE CONTACTO

MEDIO DE CONTACTO	CANTIDAD DE CONSULTAS	PORCENTAJE
EMAIL	26	2%
*PRESENCIAL	1290	95%
REDES SOCIALES	10	1%
TELEFÓNICA	38	3%
TOTAL GENERAL	1364	100%

*La gran mayoría de las consultas se hacen presencialmente, se promedia aproximadamente 90 personas atendidas por día.

***LOS 10 TRAMITES MÁS CONSULTADOS POR LOS USUARIOS**

TIPO DE ACTIVIDAD	CON RESPUESTA DEFINITIVA	CON RESPUESTA INMEDIATA	EN TRÁMITE	Total general
ASCENSOS DE CATEGORÍA	6	15	73	94
EQUIPARACIÓN DE SALARIO			25	27
LICENCIA POR GRAVIDEZ	7	5	7	19
MODIFICACIÓN DE NOMBRAMIENTO	3	5	16	24
NOMBRAMIENTOS	49	119	138	306
PAGO ADEUDADO	36	74	264	374
PERMANENCIA	40	53	82	175
SECE	13	31	78	122
SOBRESUELDOS	6	14	40	60
VIÁTICOS DE DIFÍCIL ACCESO	1	8	31	40
			TOTAL	1241

*Estos 10 trámites representan el 90 % del total de las consultas, esto es repetitivo todos los meses

ESTATUS DE LAS CONSULTAS POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	CON RESPUESTA DEFINITIVA	CON RESPUESTA INMEDIATA	EN TRÁMITE	Total general	PORCENTAJE DE CASOS NO RESUELTOS
ACCIONES DE PERSONAL	7	8	14	29	48%
ARCHIVO	4	9	29	42	69%
BIENESTAR SOCIAL	1		1	2	50%
*CARRERA DOCENTE	116	186	408	710	57%
DOPA	3	1	3	7	43%
*PLANILLA	49	148	376	573	66%
PRAA		1		1	0%
TOTAL GENERAL	180	353	831	1364	100%

Los dos departamentos con más alto índice de trámites pendientes es Planilla y Carrera Docente.

REGIONALES QUE MÁS CONSULTAN

REGIONALES QUE MÁS CONSULTAN					
REGIONAL	EMAIL	PRESENCIAL	REDES SOCIALES	TELEFÓNICA	Total general
BOCAS DEL TORO	4	89		9	102
CHIRIQUÍ	22	97	5	4	128
COCLÉ		101		3	104
*COLÓN		148			148
*DARIÉN		143		2	145
GUNA YALA		31		2	33
HERRERA		28	1	2	31
LOS SANTOS		22			22
*PANAMÁ CENTRO		183	1	6	190
PANAMÁ ESTE		33		1	34
*PANAMÁ OESTE		146	1	4	151
PLANTA CENTRAL		5		2	7
*SAN MIGUELITO		146	1	1	148
VERAGUAS		118	1	2	121
TOTAL GENERAL	26	1290	10	38	1364

*En este mes las regionales que más consultaron fueron Panamá Centro, Panamá Oeste, San Miguelito, Colón, Darién