

**MINISTERIO DE EDUCACION
DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS
CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
INFORME DE ATENCIONES REALIZADAS DE ENERO A OCTUBRE 2015**

**Cuadro # 1
*USUARIOS ATENDIDOS VS CONSULTAS GENERADAS**

CANTIDAD DE USUARIOS ATENDIDOS	TOTAL DE CONSULTAS GENERADAS
7,572	10,253

*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	850	8 %
CON RESPUESTA INMEDIATA	3183	32 %
EN TRÁMITE	6220	60 %
TOTAL GENERAL	10,253	10,253

*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**

ETIQUETAS DE FILA	CON RESPUESTA DEFINITIVA	CON RESPUESTA INMEDIATA	EN TRÁMITE	TOTAL GENERAL
ASCENSOS DE CATEGORÍA	35	216	748	999
DECIMO	8	109	356	473
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	18	85	325	428
PAGO ADEUDADO	331	1019	1353	2703
PERMANENCIA	178	543	1021	1742
SECE	56	700	808	1564
SOBRESUELDO	15	85	353	453
VIÁTICO DE DIFÍCIL ACCESO	63	152	620	835
TOTAL GENERAL	704	2909	5584	9197
PORCENTAJE	8 %	32 %	60 %	100%

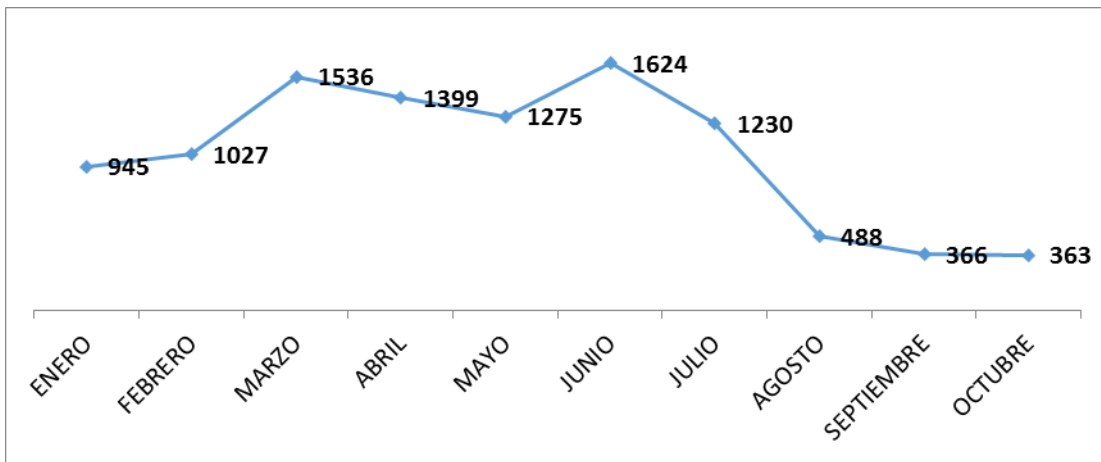
*Estos 8 trámites representan el 90 % de las consultas que se atienden en el CAU

CUADRO # 4
8 TRAMITES MÁS CONSULTADOS POR DEPARTAMENTO

ETIQUETAS DE FILA	CARRERA DOCENTE	PLANILLA	RECEPTORIA Y ARCHIVO	TOTAL GENERAL
ASCENSOS DE CATEGORÍA	803	196		999
DECIMO	1	472		473
EQUIPARACIÓN DE SALARIO	293	135		428
PAGO ADEUDADO	2	2701		2703
PERMANENCIA	1475	267		1742
SECE	1399	165		1564
SOBRESUELDO	1	61	391	453
VIÁTICO DE DIFÍCIL ACCESO	464	371		835
TOTAL GENERAL	4,438	4,368	391	9,197

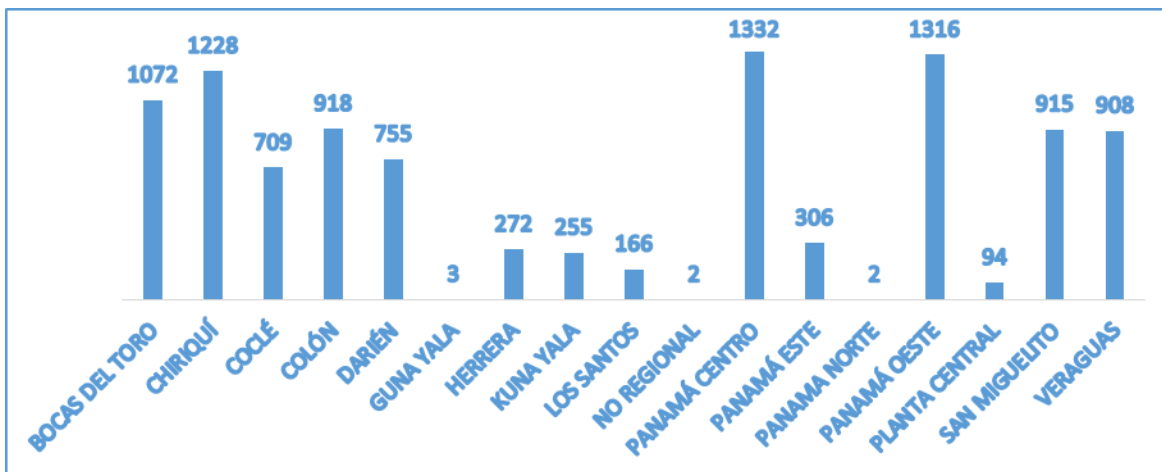
*Los departamentos que más ejecutan acciones es Carrera Docente quien las procesa y Planilla quien ejecuta el pago.

*Consultas por mes



*Este tendencia indica que la mayoría de usuarios que consultan son los mismos, así que no se vuelve a registrar sino a trabajar en el consolidado e indagar cual ha sido el avance en los tramites

REGIONALES QUE MAS CONSULTAN



Nota: Este informe tiene un porcentaje de error aproximado del 10 %, 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, esto con la intención de no repetir la atención en la base de datos ya existente.