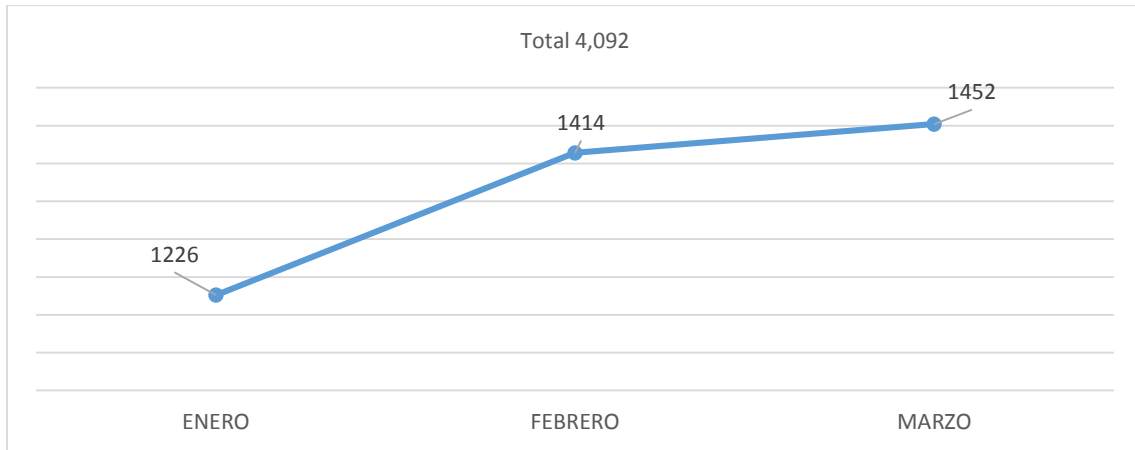


DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS
CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
RESUMEN TRIMESTRAL DE ATENCIONES REALIZADAS
TOTAL DE ASISTENCIA PRESENCIAL
4,092

Grafica # 1
ASISTENCIA DE USUARIOS POR MES ENERO-MARZO



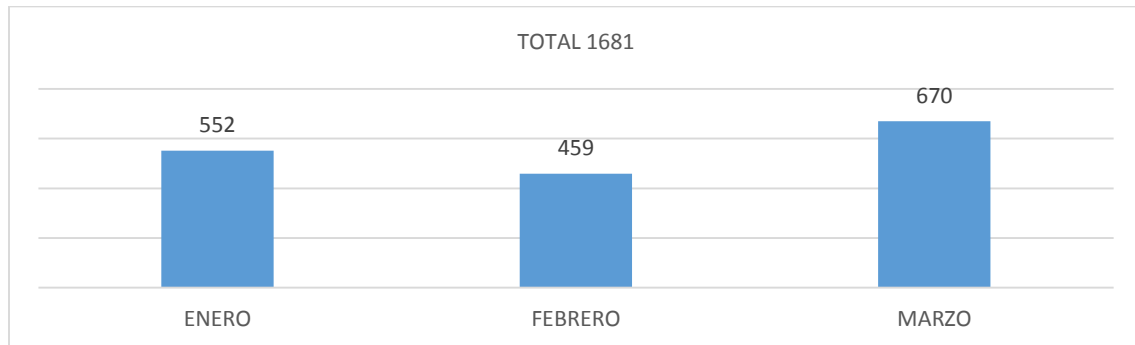
CUADRO # 1

*USUARIOS REGISTRADOS EN INFORMES DE LOS AGENTES VS CANTIDAD DE CASOS GENERADOS

CANTIDAD DE USUARIOS	TOTAL DE CASOS GENERADOS
2,033	2,480

*Un usuario puede generar varias tipos de casos

Grafica # 2
CONSULTAS RESUELTAS EN LA RECEPCIÓN DEL CAU



-378 entre no registrados y que se retiraron

* El 41 % de las consultas se resolvieron en la recepción

**CUADRO # 2
ESTATUS DE LOS CASOS**

<i>ESTATUS</i>	TOTALES
<i>EN TRAMITE</i>	1788
<i>RESPUESTA DEFINITIVA</i>	278
<i>RESPUESTA INMEDIATA</i>	415
<i>TOTALES</i>	2,481

**CUADRO # 3
CASOS MÁS CONSULTADOS EN TRÁMITE**

<i>ASCENSO DE CATEGORÍA</i>	187
<i>EQUIPARACIÓN</i>	118
<i>PAGO ADEUDADO</i>	795
<i>PERMANENCIA</i>	146
<i>SECE</i>	73
<i>VIÁTICO DIFÍCIL ACCESO</i>	36
	TOTAL 1,355

Nota: Estos 6 casos representan el 55% del total de los casos

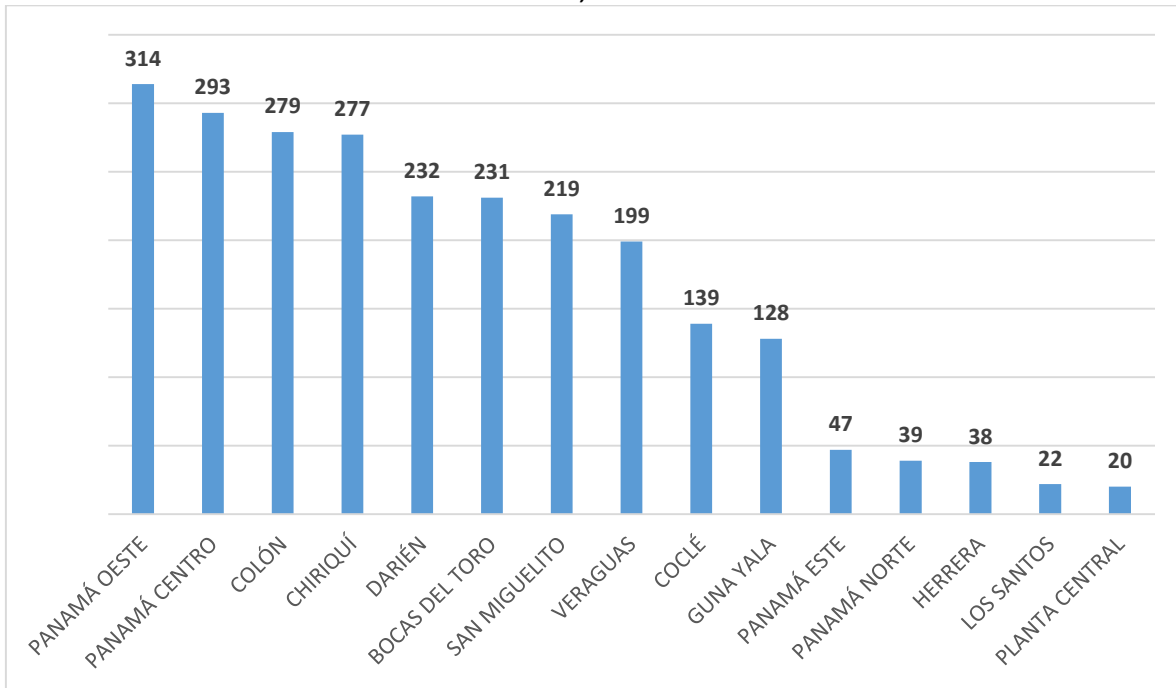
**CUADRO # 4
TIPO DE RESOLUCIÓN POR DEPARTAMENTO**

	EN TRAMITE	REPUESTA INMEDIATA	RESPUESTA DEFINITIVA
<i>ACCIONES DE PERSONAL</i>	38	15	9
<i>BIENESTAR</i>	2		
<i>CARRERA DOCENTE</i>	863	84	75
<i>PLANILLA</i>	846	285	190
<i>RECEPTORÍA Y ARCHIVO</i>	39	30	1
<i>PRAA</i>			2
<i>TOTALES</i>	1788	414	277

Nota: Los departamentos de Carrera Docente Y Planilla tienen en conjunto el 69 % de los casos en Trámite, se observa que el departamento de Planilla tiene el 19% de los casos resueltos vs el 6 % de Carrera Docente, sin embargo se estableció un método de trabajado para ir minimizar la cantidad en trámite.

GRAFICA # 3
REGIONALES QUE MÁS CONSULTAN

2,477



Nota: Error de -6