

INFORME DE ATENCIONES DE ENERO A NOVIEMBRE 2016

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

ENERO - NOVIEMBRE 2016

PREPARADO POR:

12 de diciembre de 2016

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

RESUMEN

De enero a noviembre del 2016 se han realizado 4,974 registros de casos por Sistema de Correspondencia y 2,482 solicitudes por BPM en comparación al año 2015, se habían registrado 10,484 registros; esto se debe a que desde el mes de abril del 2016 se inició con el uso de la plataforma de Correspondencia y a mediados de agosto el sistema BPM, herramientas que evitan la duplicidad en el registro de los casos y permite un mejor seguimiento.

ESTATUS DE CASOS REGISTRADOS EN SISTEMA DE CORRESPONDENCIA ENERO-NOVIEMBRE 2016

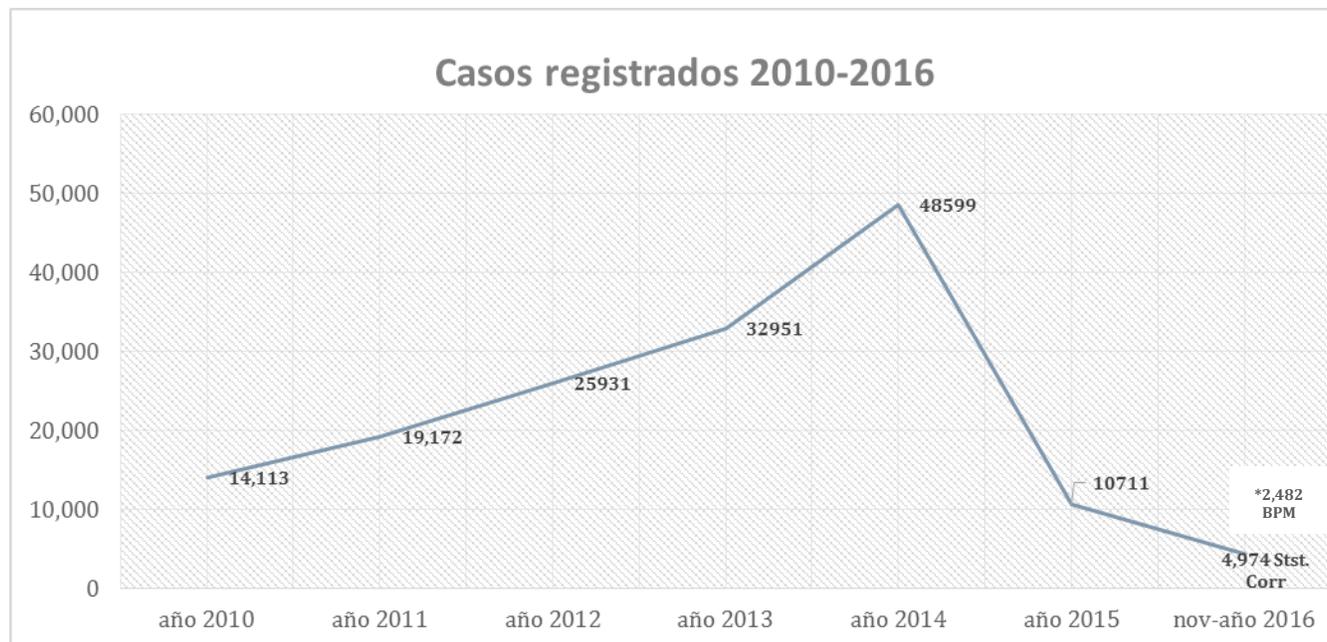
ESTATUS	CANTIDAD	%	DESCRIPCIÓN
<i>CASOS FINALIZADOS, CON RESPUESTA INMEDIATA Y DEFINITIVA</i>	1,428	29%	Casos cuando el usuario cobra el cheque, tienen asignado PR, PD o planilla adicional
<i>CASOS EN TRÁMITE</i>	3,546	71%	Casos en proceso, puede ser en espera de PR, PD, planilla adicional.

DESGLOSE DE LOS CASOS Y SOLICITUDES POR AMBOS SISTEMAS

<i>TOTAL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA</i>	4,974	Casos registrados, de enero a marzo hojas de Excel, de abril a noviembre Sistema de Correspondencia.
<i>TOTAL SISTEMA DE BPM</i>	2,482	Se inició a mediados de agosto 2016 y son casos registrados desde las coordinaciones regionales de Recursos Humanos.
<i>TOTAL GENERAL</i>	7,456	Total de los dos sistemas enero-noviembre -2016

HISTÓRICO DE LOS REGISTROS DE CASOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO 2010-NOV 2016

La gráfica muestra el decrecimiento en el registro de los casos, se destaca desde el año 2015, debido a la centralización del registro de la información.



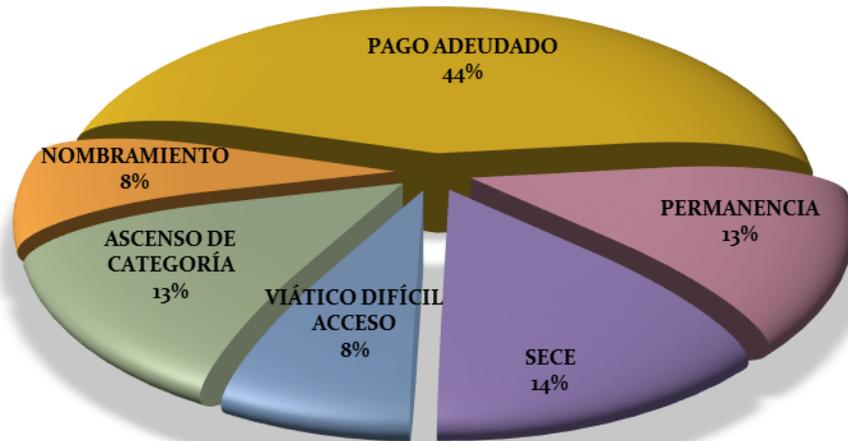
*Se añade estadística de los casos de BPM (Registrados por las Direcciones Regionales)

TRÁMITES DE MÁS CONSULTA

Estos 6 trámites representan el 86 % de la cantidad del total de las consultas, destacando los pagos adeudados, SECE y Ascensos de categoría.

TIPO DE TRAMITE	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
Ascenso de Categoría	510	Son consultas de seguimientos a las solicitudes presentadas durante el año.
Nombramiento	301	Docentes que consultan acerca del estatus de sus nombramientos y cobros.
Pago adeudado	1,690	Casos de planilla adicional.
Permanencia	509	Docentes que investigan con respecto a sus decretos.
SECE	539	Estos casos están relacionados con retroactivos o ajustes aún pendientes.
Viáticos de difícil acceso	301	Docentes nombrados en áreas de difícil acceso o que se les quedó adeudando.
Total	3,850	

Trámites más consultados



ESTATUS DE CASOS MÁS CONSULTADOS NOVIEMBRE A DICIEMBRE 2016

TIPO DE TRÁMITE	SOLICITUDES	CASOS EN TRÁMITE	CASOS FINALIZADOS, CON RESPUESTA INMEDIATA, DEFINITIVA	PORCENTAJE DE CASOS RESUELTOS
Ascenso de Categoría	510	445	65	13%
*Nombramiento	301	170	131	44%
Pago adeudado	1,690	1147	543	32%
Permanencia	509	333	176	35%
SECE	539	419	120	23%
Viáticos de difícil acceso	301	242	59	20%
Total	3,850	2,756	1,094	

*El trámite de nombramiento es el que muestra más avance.

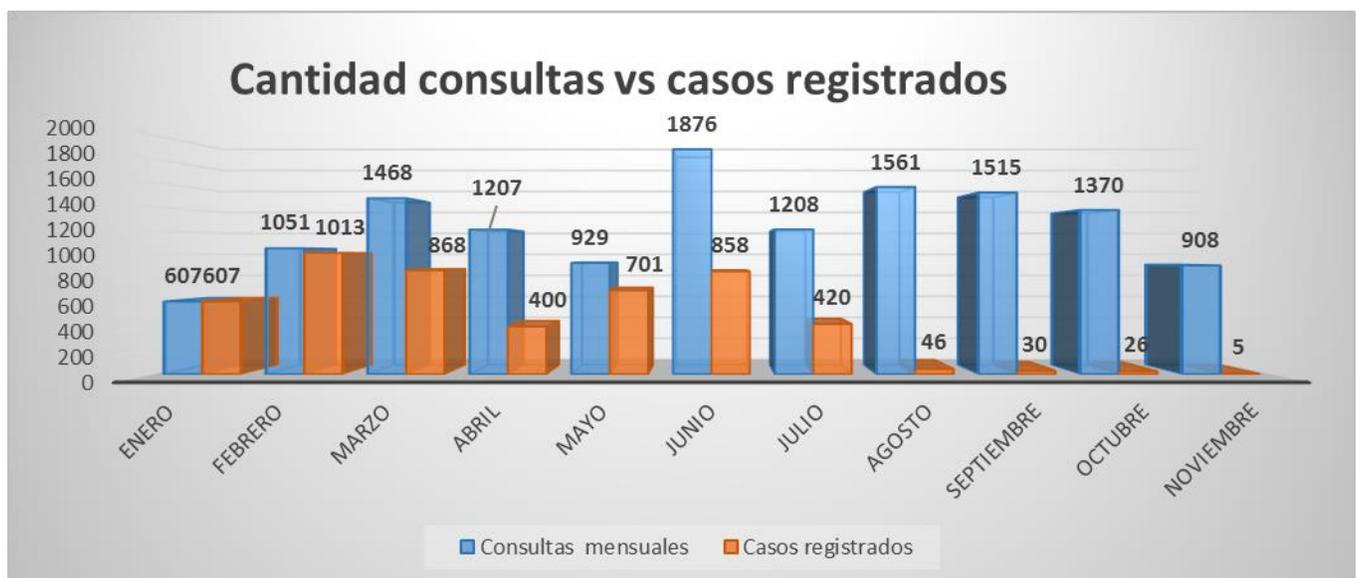
CONSULTA DE CASOS POR REGIÓN AÑO 2015-2016

Casos registrados por región educativa, el cuadro muestra la cantidad de casos registrados por región año 2015-2016, refleja una disminución de un año al otro, se puede ponderar la región de Colón.

REGIÓN	CANTIDAD	CANTIDAD	% DE DECREMENTO	% DE INCREMENTO
	2015	2016		
BOCAS DEL TORO	1106	472	43%	
CHIRIQUÍ	1285	566	44%	
COCLÉ	737	310	42%	
COLÓN	960	553	58%	
DARIÉN	806	455	56%	
GUNA YALA	11	229		90%
HERRERA	283	96	34%	
LOS SANTOS	169	54	32%	
PANAMÁ CENTRO	1380	577	42%	
PANAMÁ ESTE	324	141	44%	
PANAMÁ NORTE	4	79		90%
PANAMÁ OESTE	1380	598	43%	
PLANTA CENTRAL	99	32	32%	
SAN MIGUELITO	961	409	43%	
VERAGUAS	955	399	42%	
TOTAL	10,460	4,974		

REGISTRO DE CASOS VS CONSULTAS DEL USUARIO EN EL AÑO 2016

La disminución en el registro de los casos del último semestre se debe a que son los mismos usuarios que registraron sus casos y vienen a darle seguimiento, esta gráfica muestra las consultas realizada de los usuarios y casos por región.



REGISTRO DE CASOS VS CONSULTAS POR REGIÓN AÑO 2016

La gráfica muestra la cantidad de consultas realizadas por región educativa, se destacan las regiones de Panamá Centro, Panamá Oeste, Colón y Chiriquí.

