

RESUMEN DE REGISTRO DE ATENCIONES DE ENERO A DICIEMBRE 2016

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

ENERO - DICIEMBRE 2016

PREPARADO POR:

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

RESUMEN

De enero a diciembre del 2016 se han atendido 4,974 registros por Sistema de Correspondencia, 2,482 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 implementó 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.

DESCRIPCIÓN GENERAL ENERO-NOVIEMBRE 2016

ESTATUS	CANTIDAD	%	DESCRIPCIÓN
<i>CASOS FINALIZADOS, CON RESPUESTA INMEDIATA Y DEFINITIVA</i>	1428	29%	Casos cuando el usuario cobra el cheque, tienen asignado PR, PD o planilla adicional que ya están avanzando.
<i>CASOS EN TRÁMITE</i>	3,546	71%	Casos en proceso, puede ser en espera de PR, PD, planilla adicional.

TOTAL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	4,974	Casos registrados, de enero a marzo hojas de Excel, de abril a noviembre Sistema de Correspondencia.
TOTAL SISTEMA DE BPM	2,482	Se inició a mediados de agosto 2016 y son casos registrados desde las coordinaciones regionales de Recursos Humanos.
TOTAL GENERAL	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

De enero a diciembre del 2016 se han atendido 4,974 registros en el Centro de Atención al Usuario, por el sistema de BPM 2,482 (casos ingresados en las direcciones regionales) en comparación al año 2015, se habían registrado 10,484 registros; esto se debe a que desde el mes de abril del 2016 se implementó 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.



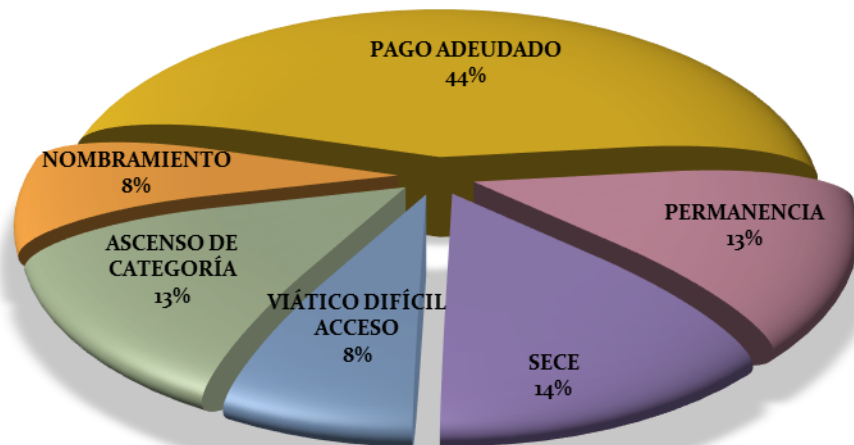
*Se añade estadística de los casos de BPM (Registrados por las Direcciones Regionales)

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

Desglose del estatus de los trámites más consultados

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

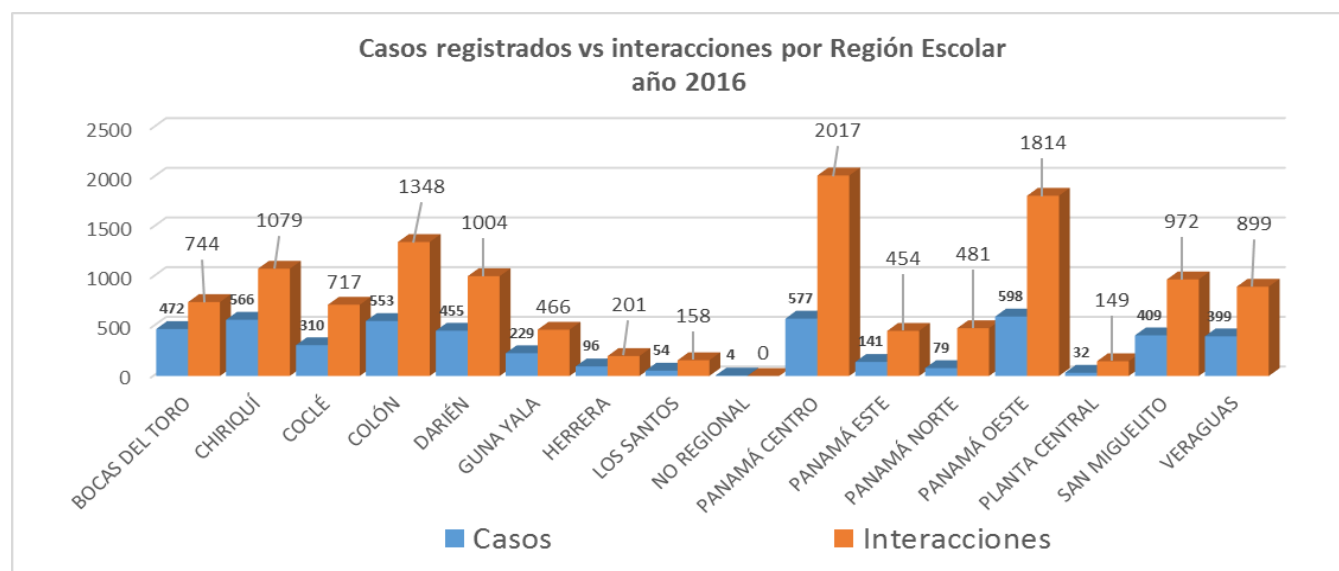
CONSULTA DE CASOS POR REGIÓN AÑO 2015-2016

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	PORCENTAJE	PORCENTAJE
	2015	2016	2015	2016
Bocas del Toro	1106	472	10%	9%
Chiriquí	1285	566	12%	11%
Coclé	737	262	7%	5%
Colón	960	48	9%	1%
Darién	806	553	8%	9%
Guna Yala	11	229	-	5%
Herrera	283	96	3%	2%
Los Santos	169	54	2%	1%
Panamá Centro	1380	577	13%	12%
Panamá Este	324	141	3%	3%
Panamá Norte	4	79	-	2%
Panamá Oeste	1380	598	13%	12%
Planta Central	99	32	1%	1%
San Miguelito	961	409	9%	8%
Veraguas	955	399	9%	8%
Total	10,460	4,974	100%	100%

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.



ASISTENCIA PRESENCIAL AL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Esta grafica muestra la cantidad de personas que han visitados las instalaciones del Centro de Atención al Usuario mensualmente, en la Planta Central, se cuenta con un registro de 13,700 consultas generadas por 7, 940 usuarios aproximadamente.

