

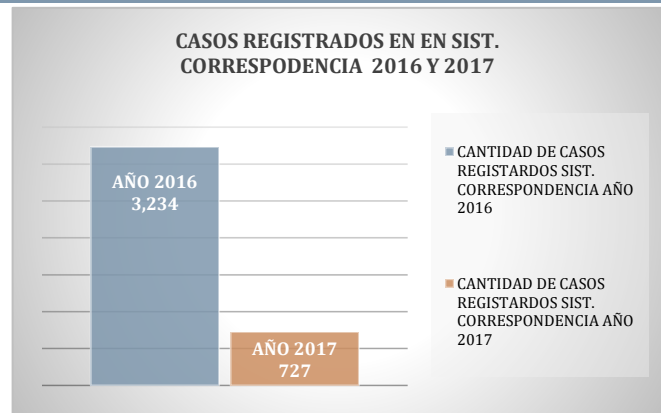
## RESUMEN DE ATENCIONES DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO AÑO 2017

Se registraron en la recepción 14,510 consultas, las mismas fueron generadas por 7,143 usuarios, sin embargo solo se tuvo que registrar 735 casos en el Sistema de Correspondencia, ya que más del 80 % aprox. de los casos ya están registrados en las bases de datos en espera de su tramitación.

### COMPARATIVO DE REGISTROS DE CONSULTA EN LA RECEPCIÓN DEL CAU



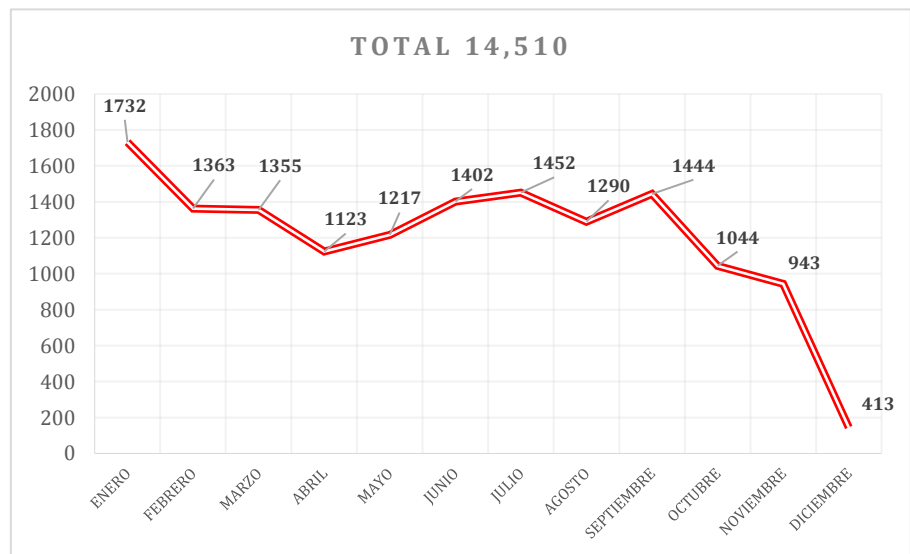
Nota: En el año 2017 solo hubo un 6% más de consultas en recepción.



Nota: El registro en el Sistema de Correspondencia disminuyó en un 77%.

### TENDENCIA DE ASISTENCIA MENSUAL DURANTE EL AÑO 2017 TOTAL 14,463

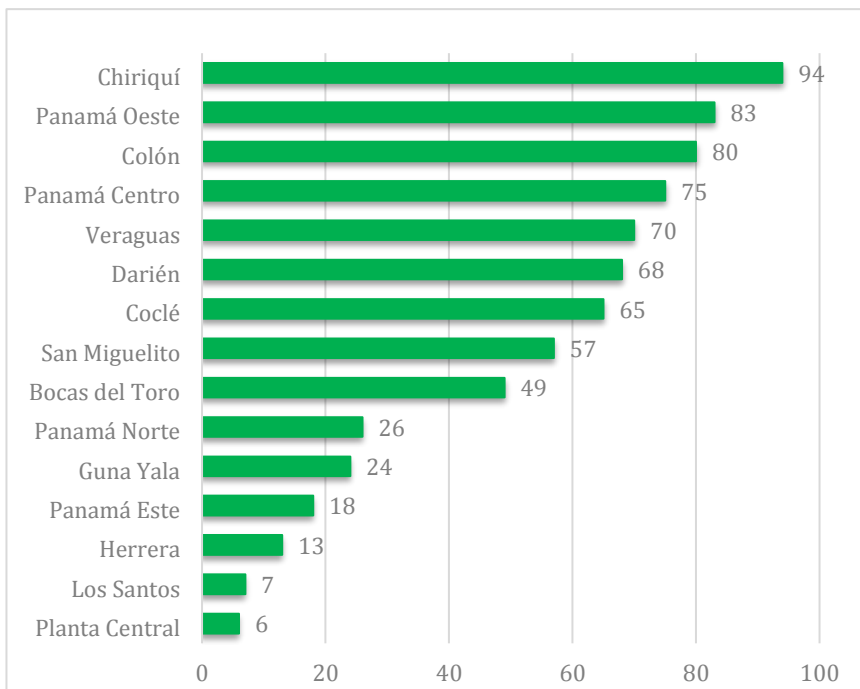
MES	CANTIDAD DE CONSULTAS
Enero	1732
Febrero	1363
Marzo	1355
Abril	1123
Mayo	1217
Junio	1402
Julio	1452
Agosto	1290
Septiembre	1444
Octubre	1044
Noviembre	943
Diciembre	413



Nota: Durante los periodos de recesos escolares aumenta la cantidad de visitas al C.A.U

## CASOS REGISTRADOS POR REGIÓN SIST. DE CORRESPONDENCIA 735

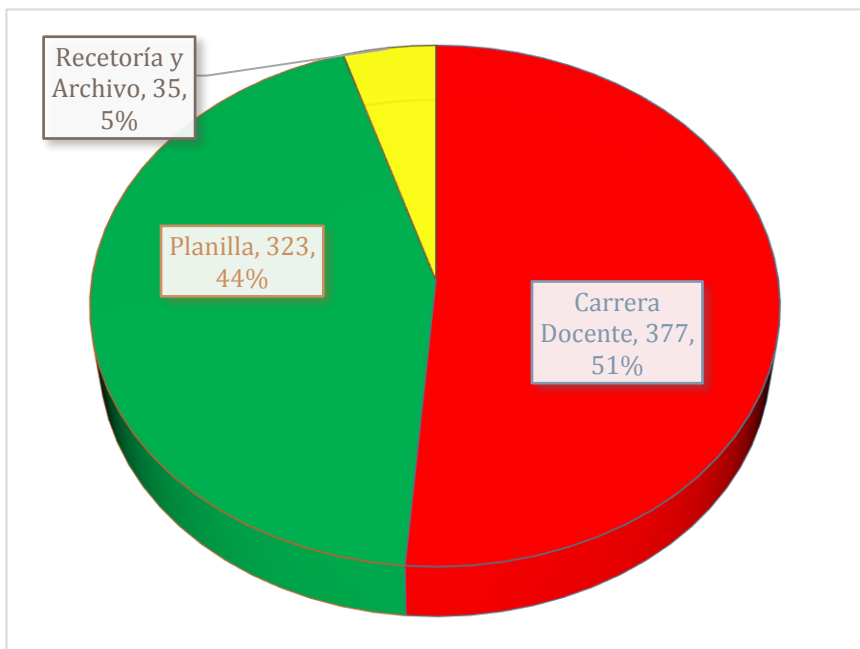
REGIONAL	CANTIDAD
Bocas del Toro	49
Chiriquí	94
Coclé	65
Colón	80
Darién	68
Kuna Yala	24
Herrera	13
Los Santos	7
Panamá Centro	75
Panamá Este	18
Panamá Norte	26
Panamá Oeste	83
Planta Central	6
San Miguelito	57
Veraguas	70



Nota: En este año la región de Chiriquí, Panamá Oeste, Colón generaron más solicitudes.

## CASOS POR DEPARTAMENTO SIST. DE CORRESPONDENCIA EN TRAMITE 735

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
Carrera Docente	377
Planilla	323
Receptoría y Archivo	35
<b>Total general</b>	<b>735</b>



## CASOS EN TRAMITE POR REGIÓN Y DEPARTAMENTO

Regional	Carrera Docente	Planilla	Recetoría y Archivo	Total general
<b>Bocas del Toro</b>	22	24	3	49
<b>Chiriquí</b>	44	46	4	94
<b>Coclé</b>	41	23	1	65
<b>Colón</b>	42	33	5	80
<b>Darién</b>	28	39	1	68
<b>Guna Yala</b>	7	14	3	24
<b>Herrera</b>	4	6	3	13
<b>Los Santos</b>	4	3		7
<b>Panamá Centro</b>	47	25	3	75
<b>Panamá Este</b>	10	7	1	18
<b>Panamá Norte</b>	12	10	4	26
<b>Panamá Oeste</b>	40	40	3	83
<b>Planta Central</b>	5	1		6
<b>San Miguelito</b>	26	28	3	57
<b>Veraguas</b>	45	24	1	70
<b>Total general</b>	377	323	35	735

## CASOS DE MÁS CONSULTA EN TRÁMITE

CATEGORÍA	CANTIDAD
Ascenso de categoría docente	97
Compensación de difícil acceso 100.00 - docentes	112
Equiparación 78.00 - docentes	137
Liquidación administrativo	11
Modificación de Nombramiento	21
Permanencias docente	29
Salario	111
SECE 156.60 - docentes	62
SECE 313.20 - docentes	43
Sobresueldo docente	35
Total	658

Nota: Estos casos son los de más consulta en el año 2017, los mismos están registrados en la base de datos y representan el 90% del total de casos registrados.

## PROYECCIONES 2018

- Implementar el uso del BPM para el manejo de la atención dentro del Centro de Atención, que permitirá una atención más automática y eficiente.
- Replicar este modelo de atención en las direcciones regionales para que lleven un control de las atenciones.
- Seguir colaborando para la implementación del uso del BPM en todos los procesos de Recursos Humanos.