

Indicadores de Servicios Públicos Prestados (Atención a Solicitudes de Información y Servicio de CHAT 2012)

(Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012)

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Cuadro de Seguimiento a las Solicitudes de Información

(realizadas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012)

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE (corriente al 31)	TOTALES	%
SOLICITUDES RECIBIDAS	155	232	115	127	120	117	52	103	85	78	83	34	1301	100.00%
INFORMACIÓN														
Medio Escrito	4	1	0	0	1	2	0	1	0	1	0	0	10	
Medio Electrónico	151	231	115	127	119	115	52	102	85	77	83	34	1291	
Medio Verbal (Datos Informativos)*	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Vía tel./Fax/ Correo Postal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SOLICITUDES RESPONDIDAS	55	200	180	130	132	117	81	85	87	85	84	46	1282	98.54%
MANEJO DE INFORMACIÓN														
Consulta Directa (in situ)	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	
Copia Simple	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	
Copia Certificada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Correo postal	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Notificación a Domicilio	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Medio Electrónico	51	198	178	130	132	114	81	84	87	85	84	39	1263	
SOLICITUDES EN PROCESO													19	1.46%
RECURSOS DE REVISIÓN														
Recursos de Revisión	0	1	0	1	4	1	0	0	0	1	0	0	8	0.61%
Fecha en que se presentó el Recurso de Revisión, de los que la CGT tiene conocimiento	N/A	03/02/2012	N/A	17/04/2012	13 ^a , 16, 24 y 29 Mayo	04/06/2012	N/A	N/A	N/A	15 de octubre	N/A	N/A		
OTROS DATOS DE INTERÉS														
Solicitudes Respondidas en el Primer Plazo	45	132	92	89	80	78	39	62	59	54	61	38	629	64.66%
Solicitudes Respondidas en el Segundo Plazo	10	68	88	41	52	39	42	23	28	31	23	8	453	35.34%
TOTAL	55	200	180	130	132	117	81	85	87	85	84	46	1282	100.00%
Por Sexo														
Mujeres	67	155	73	39	47	51	21	36	47	30	38	12	501	46.20%
Hombres	65	98	36	88	71	66	31	67	37	47	47	22	670	51.80%
Persona Moral/Otros	3	1	6	2	1	0	0	0	1	1	1	0	18	1.38%
TOTAL	135	232	115	127	120	117	52	103	85	78	83	34	1301	99.08%
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)														
ENERO	4.58	10.52	12.73	10.16	12.73	5.65	12.8	8.14	9.74	9.7	8.8	9.04	9.55	
OCUPACIÓN														
AMA DE CASA								4	0	3	0	7	14	4%
EMPLEADO								19	9	13	28	7	76	20%
EMPRESARIO								7	2	3	6	3	21	5%
ESTUDIANTE								5	24	11	10	7	57	15%
PERIODISTA								30	25	23	27	3	108	28%
PROFESIONISTA								31	18	15	10	4	78	20%
PROFESOR								3	2	1	0	0	6	2%
SERVIDOR PÚBLICO								4	3	6	2	2	17	4%
OTROS								0	2	3	0	1	6	2%

De las solicitudes respondidas, 4 fueron canalizadas a la Coordinación General de Transparencia y 1 llegaron directamente a la CGT. Cabe mencionar que del mes de Diciembre de 2011, quedaron en proceso 54 solicitudes de información, las cuales fueron respondidas en el mes de enero y febrero de 2012.

* De las solicitudes que ingresan por medio verbal, se reporta el dato con fines informativos, ya que dichas solicitudes se registran en el INFOMEX para llevar un control de las mismas.

* El día 13 de mayo se presentó fuera de tiempo el recurso de revisión con folio 6912, el cual tampoco fue ratificado.

† A partir del miércoles 27 de junio, se actualizó la versión del INFOMEX a la 2.5.

‡ 1 Solicitud ingreso por correo electrónico.

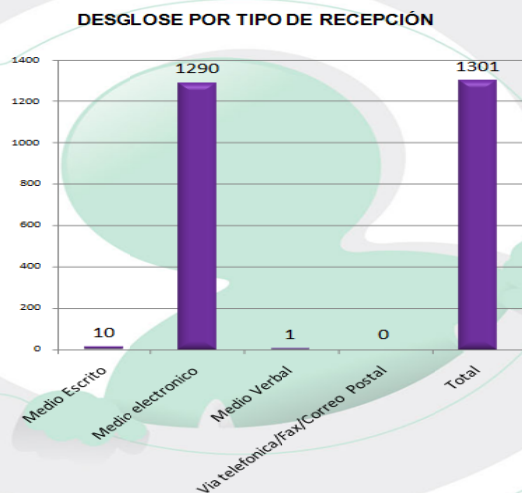
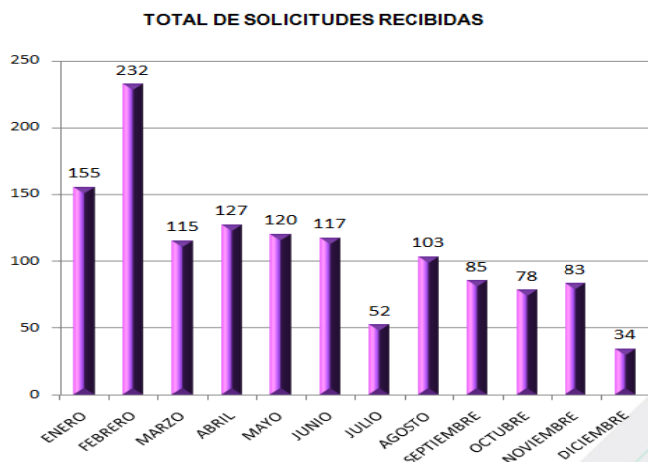
§ Número de recursos de revisión presentados vía INFOMEX, ó notificados directamente por las UAAI[§] de los que tiene conocimiento la CGT.

Responsable de Generar la Información: C. David Francisco García Vázquez, Jefe de la Unidad de Seguimiento Interno

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Cuadro de Seguimiento a las Solicitudes de Información

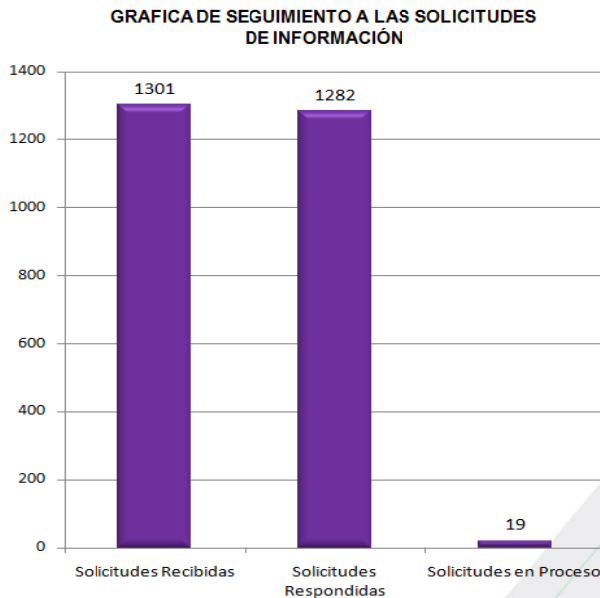
(realizadas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012)



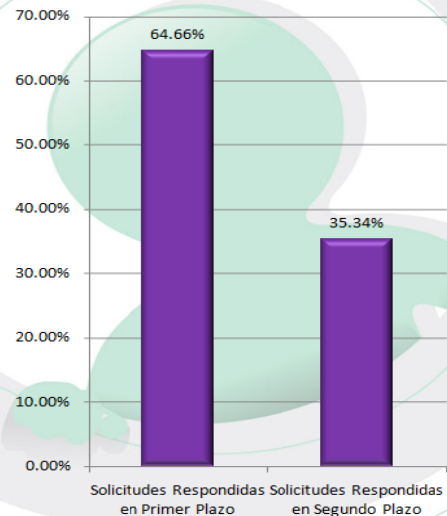
Responsable de Generar la Información: C. David Francisco García Vázquez, Jefe de la Unidad de Seguimiento Interno

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Cuadro de Seguimiento a las Solicitudes de Información
(realizadas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012)



TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

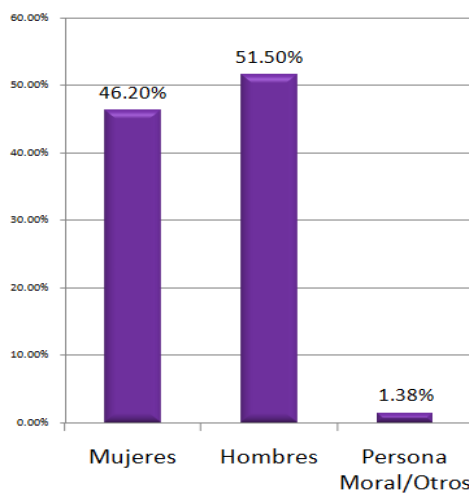


Responsable de Generar la Información: C. David Francisco García Vázquez, Jefe de la Unidad de Seguimiento Interno

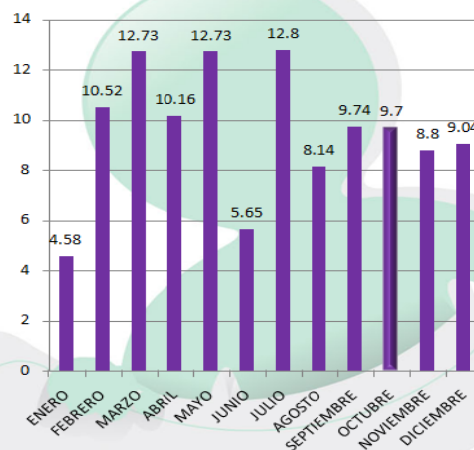
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Cuadro de Seguimiento a las Solicitudes de Información
(realizadas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012)

SOLICITUDES RECIBIDAS POR GENERO Y/O PERSONA MORAL/OTROS



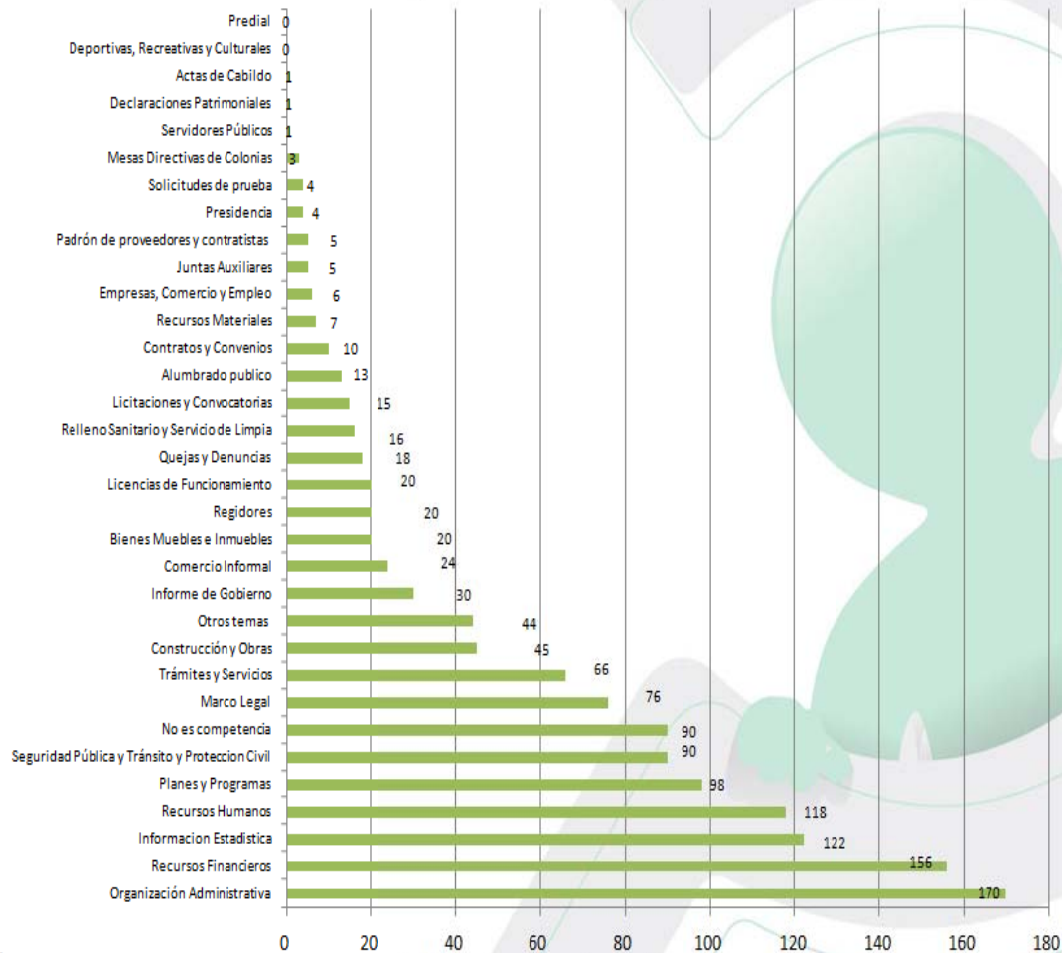
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)



Responsable de Generar la Información: C. David Francisco García Vázquez, Jefe de la Unidad de Seguimiento Interno

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR TEMA

(del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012)
(Universo 1301 solicitudes recibidas)



* Controversias: se refiere a polémicas entre particulares, o con el Ayuntamiento.

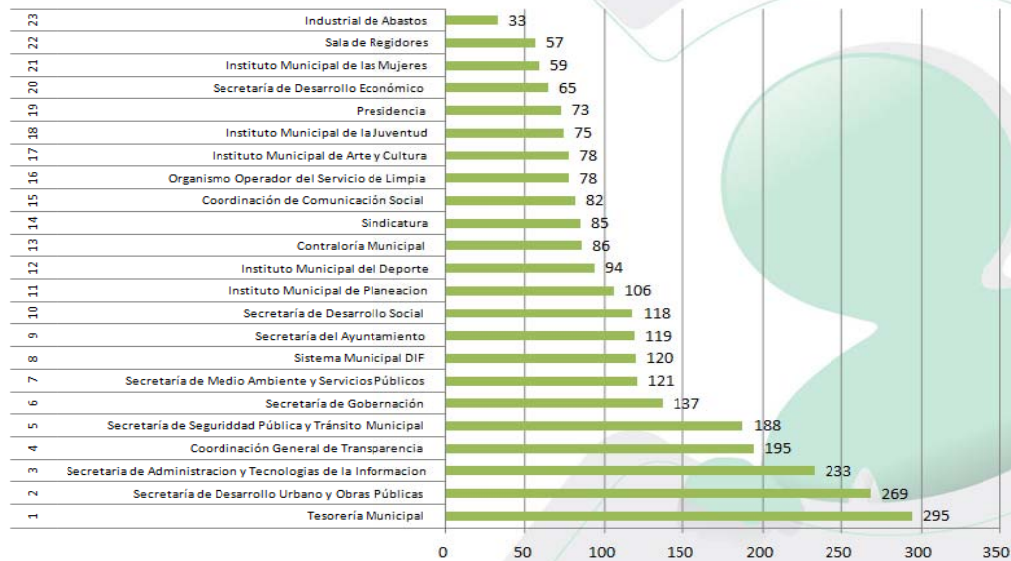


Coordinación General de Transparencia
LA TRANSPARENCIA QUE QUEREMOS

Responsable de Generar la Información: C. David Francisco García Vázquez, Jefe de la Unidad de Seguimiento Interno

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

(del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012)



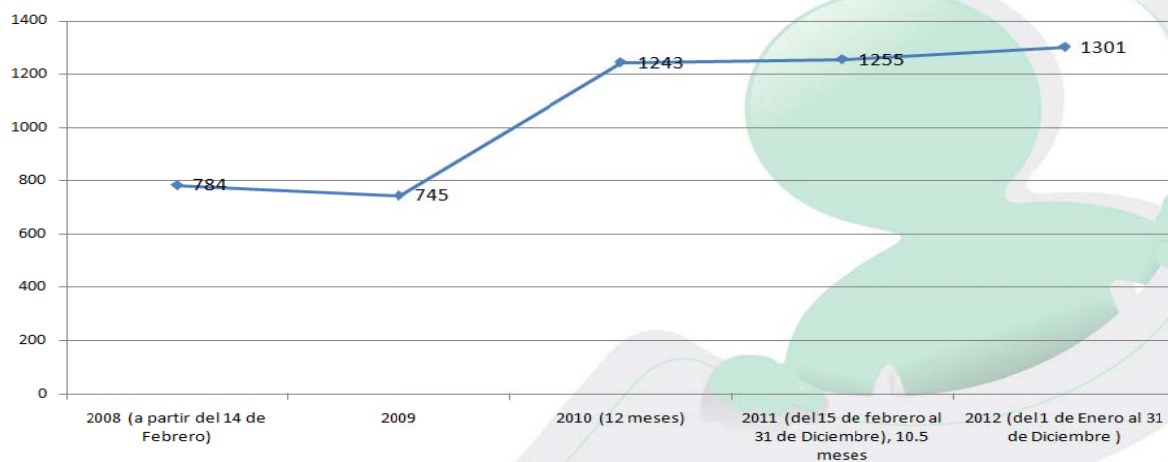
NOTA: El Sistema INFOMEX permite canalizar las solicitudes a más de una Unidad Administrativa de Acceso a la Información (UAAI), por lo que existen solicitudes asignadas de manera múltiple.



Responsable de Generar la Información: C. David Francisco García Vázquez, Jefe de la Unidad de Seguimiento Interno

HISTORICO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Gráfica sobre el Comportamiento de las Solicitudes de Información Recibidas del 14 de Febrero de 2008 al 31 de Diciembre de 2012



Responsable de Generar la Información: C. David Francisco García Vázquez, Jefe de la Unidad de Seguimiento Interno

Servicio de CHAT:

El servicio de chat funciona de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., fuera de este horario los mensajes de la ciudadanía se envían a una cuenta de correo institucional de la CGT, los cuales son respondidos al siguiente día hábil.

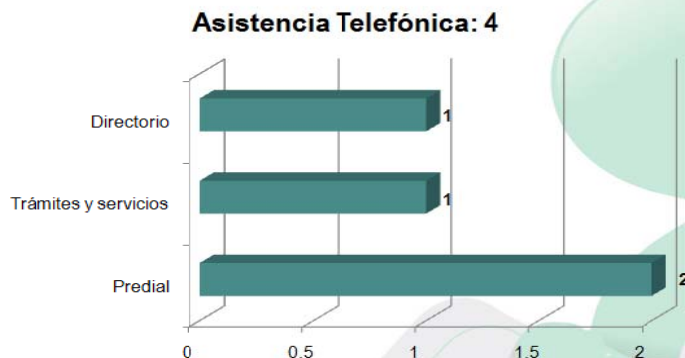


*Del 1 al 19 de diciembre de 2012 se atendieron a: 58 ciudadanos por CHAT y 0 ciudadanos por correo, debido a la actualización de la versión WINAPP y del periodo de prueba, el "correo" presentó una falla que está siendo atendida por el área competente.

Responsable de Generar la Información: Lic. Rosa Isela Cuevas Silva, Jefa del Departamento de Vinculación Externa

Asistencia Telefónica:

El servicio de asistencia telefónica se brinda mediante el número directo **309-4679** y funciona de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

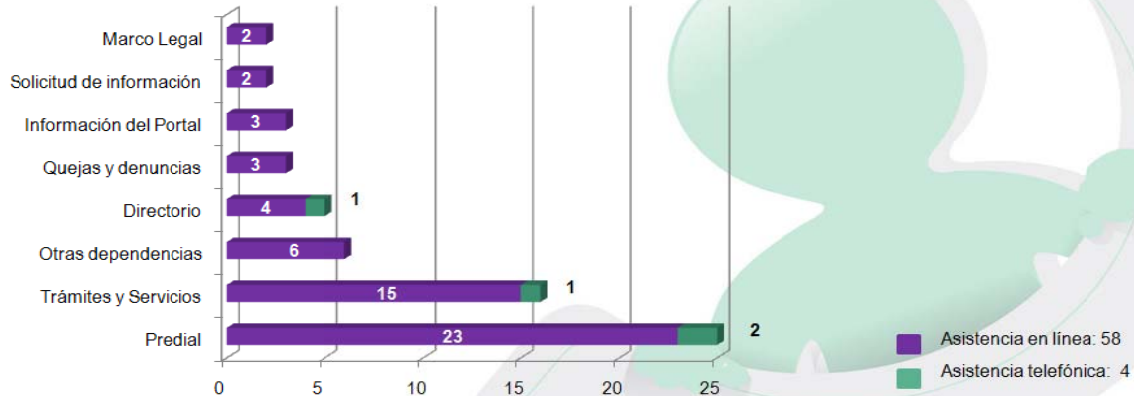


*Del 1 al 19 de diciembre de 2012 se atendieron a 4 ciudadanos via telefónica.

Responsable de Generar la Información: Lic. Rosa Isela Cuevas Silva, Jefa del Departamento de Vinculación Externa

Estadística Total:

En el periodo comprendido del 1 al 19 de diciembre de 2012, se atendieron a un total de **62 ciudadanos** que decidieron contactarnos por las vías anteriormente descritas:



Responsable de Generar la Información: Lic. Rosa Isela Cuevas Silva, Jefa del Departamento de Vinculación Externa

Acumulado del 1 de enero al 15 de diciembre de 2012

Medio de Contacto	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio
teléfono	6	5	7	7	5	6
chat	165	130	124	129	114	64
correo	0	0	22	58	64	65

Medio de Contacto	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Al 19 de diciembre
teléfono	8	7	10	8	14	4
chat	90	93	133	109	133	58
correo	64	35	43	41	28	0

TOTAL	
teléfono	87
chat	1342
correo	420
Acumulado	1849

Responsable de Generar la Información: Lic. Rosa Isela Cuevas Silva, Jefa del Departamento de Vinculación Externa