



COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA

Monitoreo Estadístico Administración 2014-2018

(Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016)

CONCEPTO		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES	%
SOLICITUDES RECIBIDAS		53	189	49	48	36	28	69	182	53	50	42	27	826	100,00%
TIPO DE RECEPCIÓN	Medio Escrito	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	6	
	Medio Electrónico	53	187	49	47	35	28	69	182	53	50	41	26	820	
	Medio Verbal (Datos Informativos)*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Via tel./Fax/ Correo Postal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SOLICITUDES RESPONDIDAS		34	91	147	49	44	19	38	113	144	57	42	27	805	97,46%
MODALIDAD DE ENTREGA	Consulta Directa (in situ)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Copia Simple	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Copia Certificada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Correo postal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Notificación a Domicilio	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	5	
	Medio Electrónico	34	91	145	48	44	18	38	113	144	57	42	18	792	
SOLICITUDES EN PROCESO														21	2,54%
RECURSOS DE REVISIÓN															
Recursos de Revisión		3	0	4	3	3	0	0	3	0	0	2	0		
Fecha en que se presenta el Recurso de Revisión de los que la CGT tiene conocimiento		13/01/2016 13/01/2016 18/01/2016	N/A	16/03/2016 29/03/2016 31/03/2016 31/03/2016	04/04/2016	11/05/2016 12/05/2016 18/05/2016	N/A	N/A	19/08/2016 29/08/2016 31/08/2016	N/A	N/A	01/11/2016 10/11/2016	N/A	18	2,18%
OTROS DATOS DE INTERÉS															
Solicitudes Respondidas en el Primer Plazo		34	82	127	41	42	19	38	113	144	57	42	27	766	95,16%
Solicitudes Respondidas en el Segundo Plazo		0	9	20	8	2	0	0	0	0	0	0	0	39	4,84%
TOTAL		34	91	147	49	44	19	38	113	144	57	42	27	805	100,00%
Solicitudes Recibidas por Genero Y/O Persona Moral	Mujeres	18	57	23	23	20	9	39	96	27	20	26	9	367	44,43%
	Hombres	35	132	26	25	16	19	30	86	26	30	16	18	459	55,57%
	Persona Moral/Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL		53	189	49	48	36	28	69	182	53	50	42	27	826	100,00%
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	DIAS	
		7,20	7,06	9,72	8,57	7,34	13,31	11,52	12,48	13,05	10,49	9,52	10,25	10,04	
OCUPACIÓN		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
AMA DE CASA		0	3	1	0	1	0	3	5	2	3	2	0	20	2,42%
EMPLEADO		5	8	4	10	4	3	5	6	4	6	4	2	61	7,38%
EMPRESARIO		0	1	1	2	3	0	1	0	0	2	0	0	10	1,21%
ESTUDIANTE		19	76	15	22	12	4	8	127	27	17	24	4	355	42,98%
PERIODISTA		6	15	18	2	2	4	11	16	5	5	3	4	91	11,02%
PROFESIONISTA		14	29	4	8	8	3	9	15	5	5	4	5	109	13,20%
PROFESOR		6	2	1	2	4	12	0	1	3	2	0	1	34	4,12%
SERVIDOR PÚBLICO		2	7	2	1	1	2	0	4	4	9	3	7	42	5,08%
OTROS		1	48	3	1	1	0	32	8	3	1	2	4	104	12,59%
RESPUESTAS INEXISTENCIA DE INF.		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%

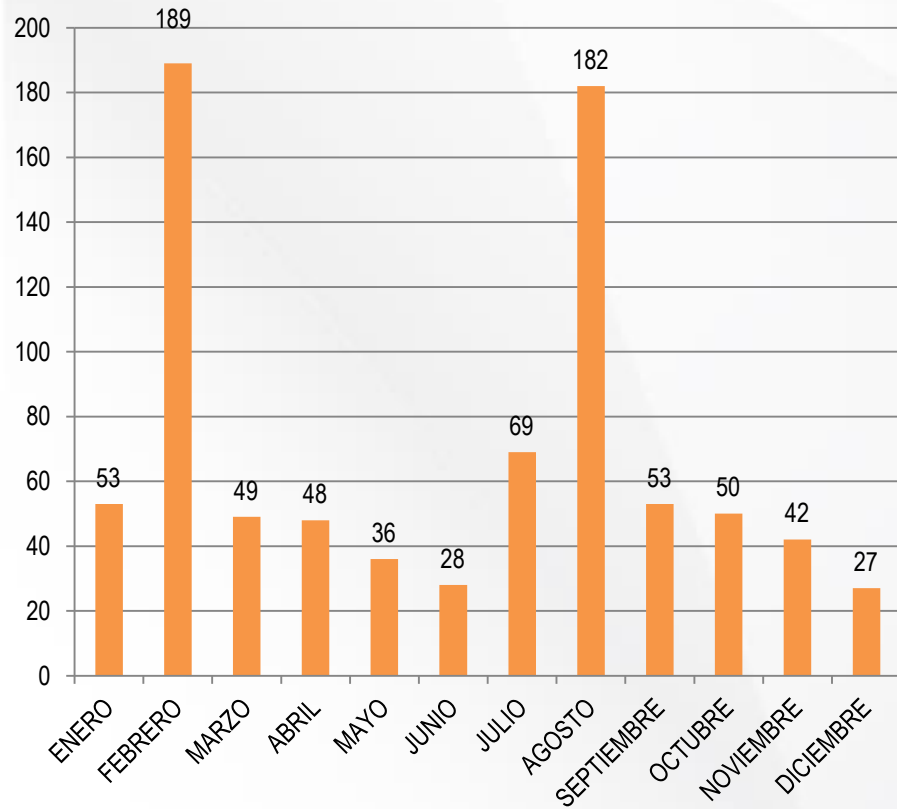
-De las solicitudes respondidas, **02** fueron canalizadas a la Coordinación General de Transparencia y **01** llevo directamente a la CGT.

-Cabe mencionar que del mes de Diciembre de 2015, quedaron en proceso **05** solicitudes de información, mismas que se respondieron en el mes de Enero de 2016.

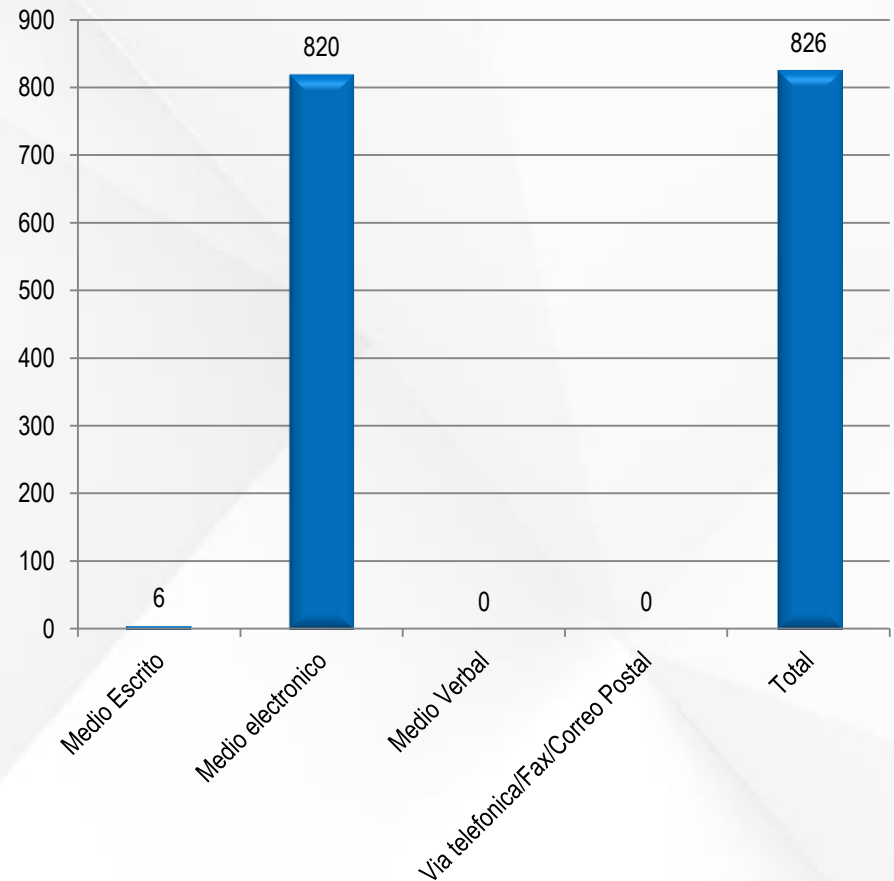
NOTA: a partir del 05 de mayo del año en curso, se publica la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, por lo que el 1er plazo para dar respuesta a las solicitudes de información, cambia de 10 días a 20 días hábiles contados a partir del día siguiente de haber recibido la solicitud.

Cuadro de Seguimiento a las Solicitudes de Información
(Realizadas del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016)

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES



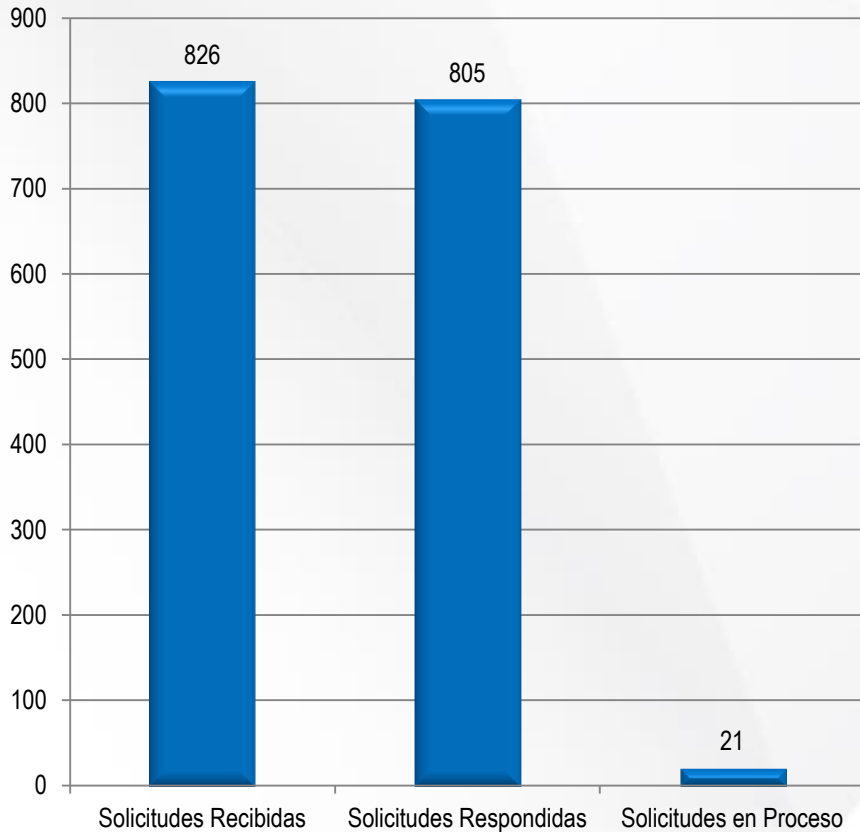
DESGLOSE POR TIPO DE RECEPCIÓN



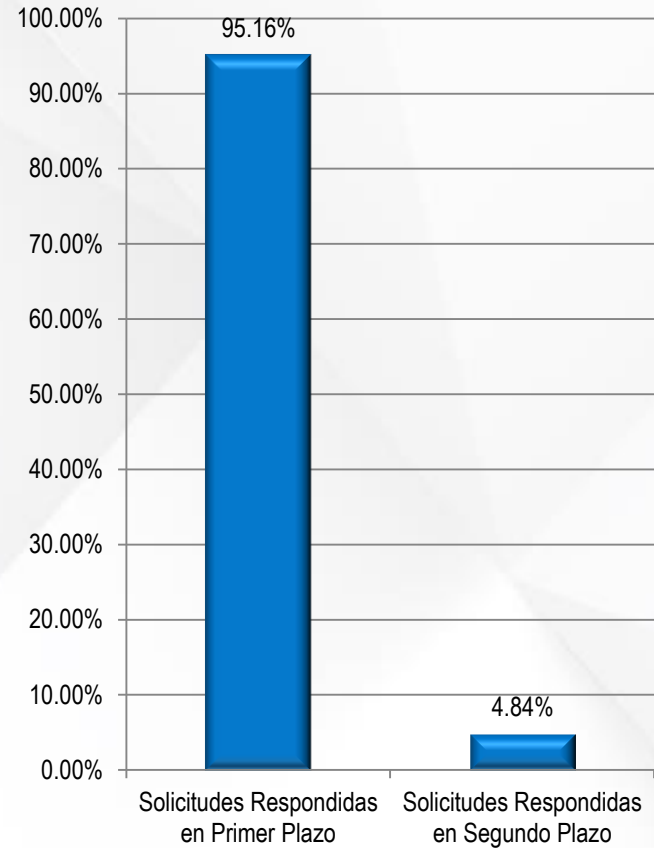
Total anual 2016: 826 solicitudes recibidas

Cuadro de Seguimiento a las Solicitudes de Información
(Realizadas del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016)

GRAFICA DE SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

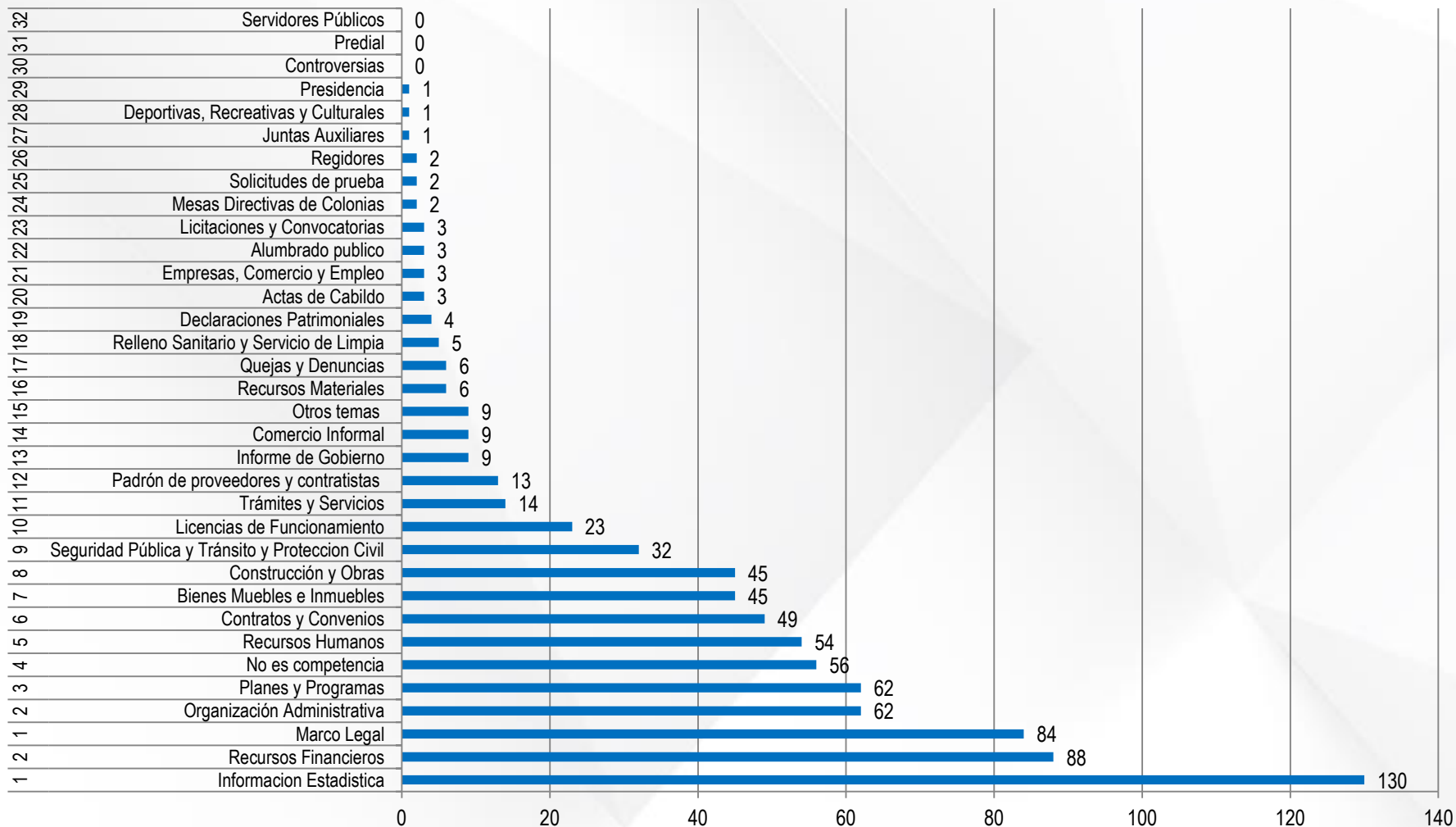


TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



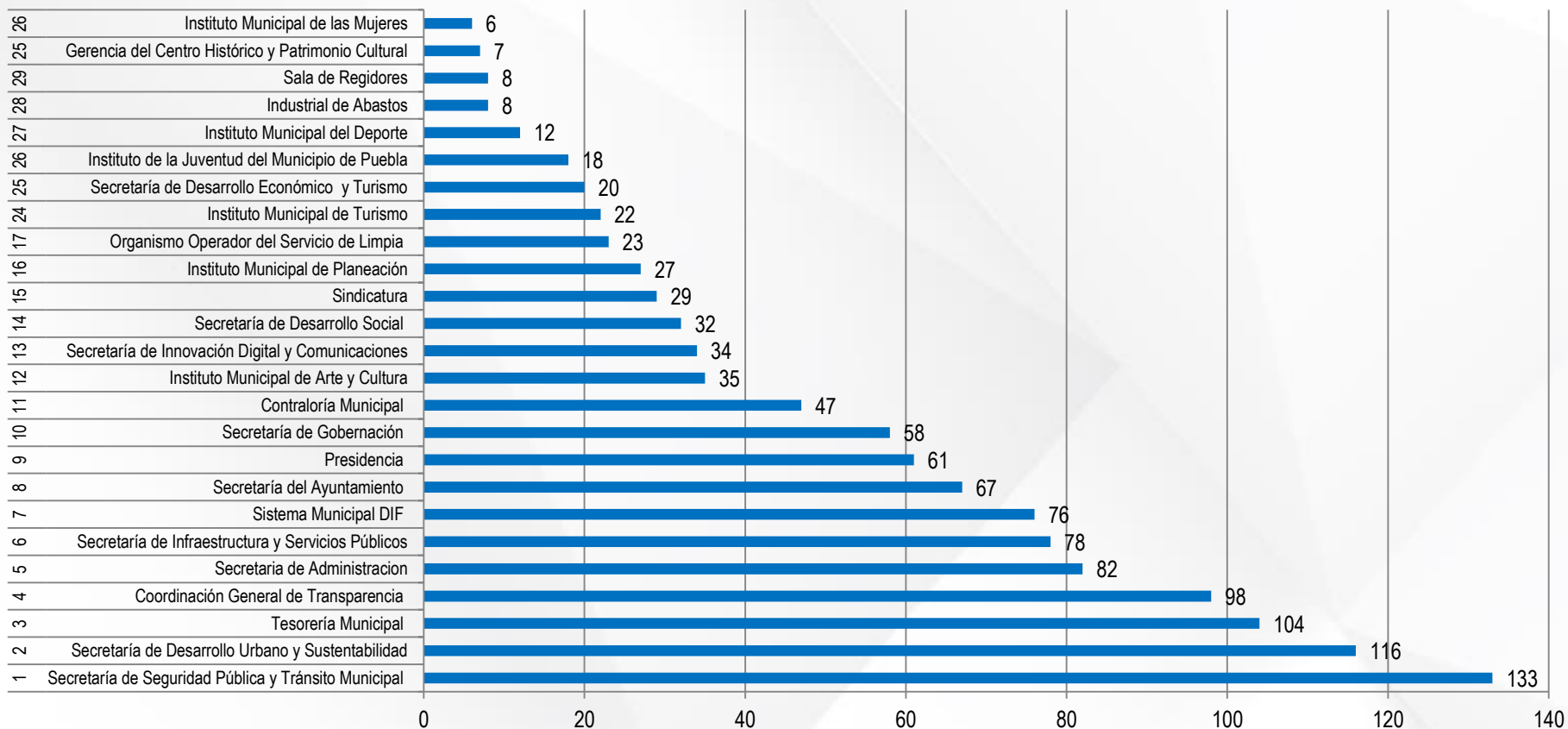
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR TEMA (Realizadas del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016)

Universo: 826 solicitudes recibidas.



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIA (Realizadas del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016)

Universo: 1201 solicitudes asignadas de forma múltiple.

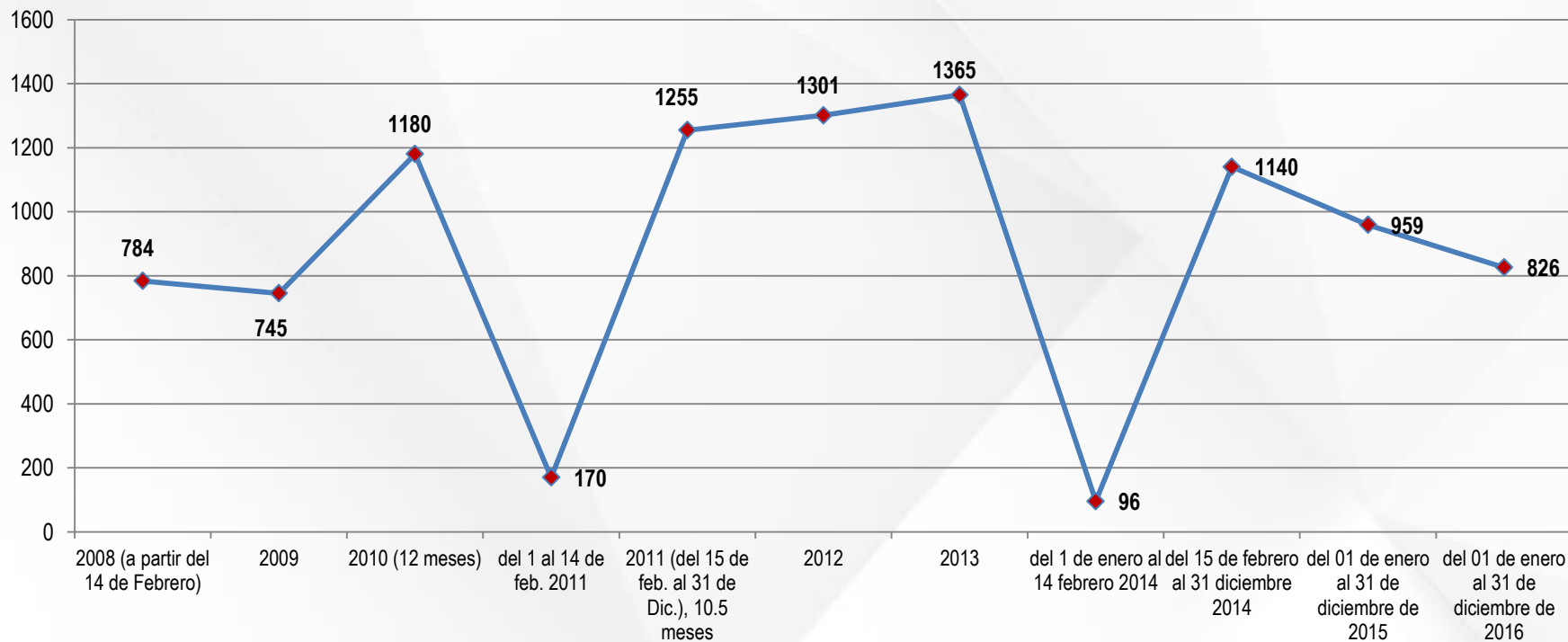


826 solicitudes de información derivaron en 1201 asignaciones de forma MÚLTIPLE.

NOTA: El Sistema INFOMEX permite canalizar las solicitudes a más de una Unidad de Transparencia (UT), por lo que existen solicitudes asignadas de manera múltiple.

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 2016

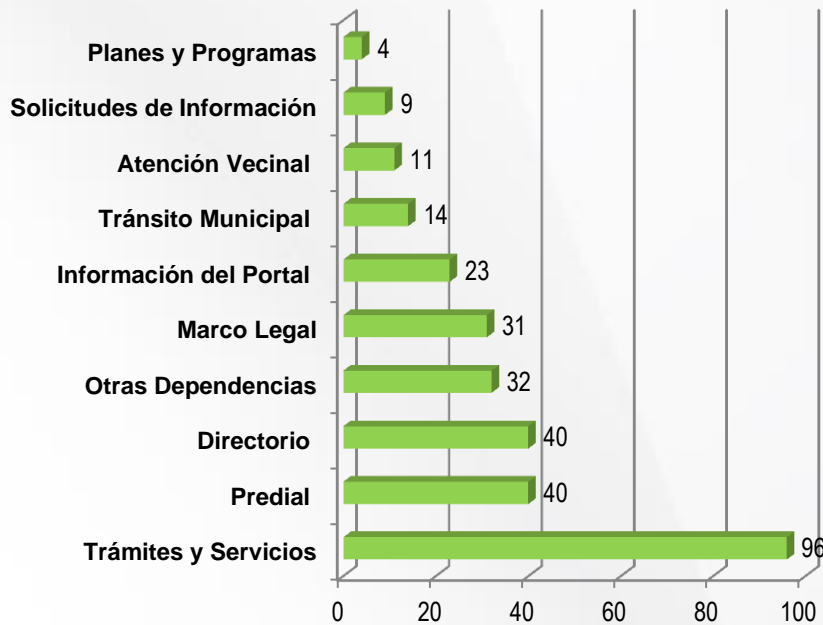


Nota: Derivado de la revisión hecha al 3er. Informe de Gobierno del año 2010, el cual fue proporcionado por la Coordinación Ejecutiva de Presidencia, se detecto un dato erróneo y se hizo la corrección correspondiente a las solicitudes de información recibidas en dicho año; información que fue proporcionada en su momento por el área competente.

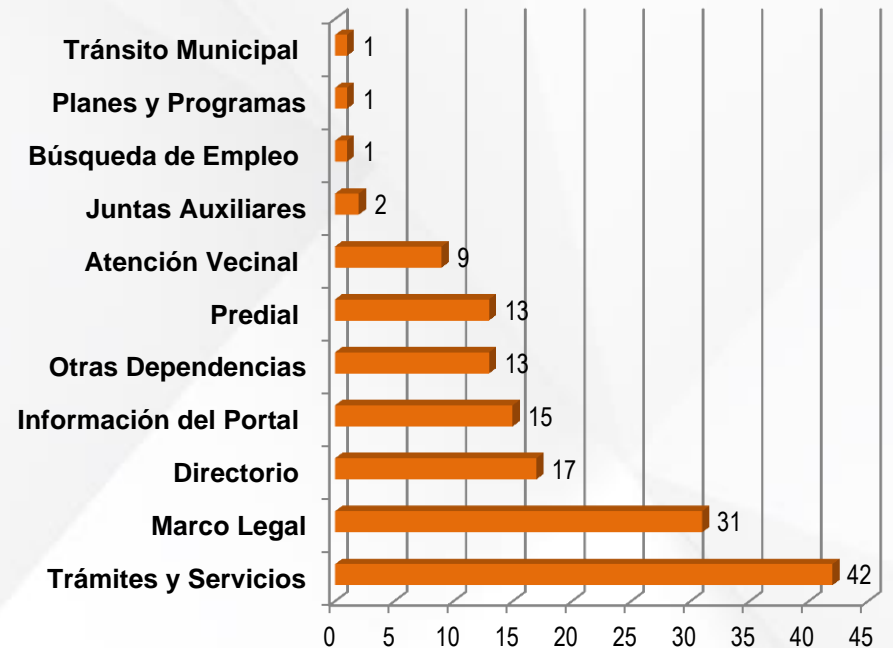
Asistencia en línea:

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 Coordinación General de Transparencia.

Asistencia en CHAT: 300



Asistencia por correo: 145

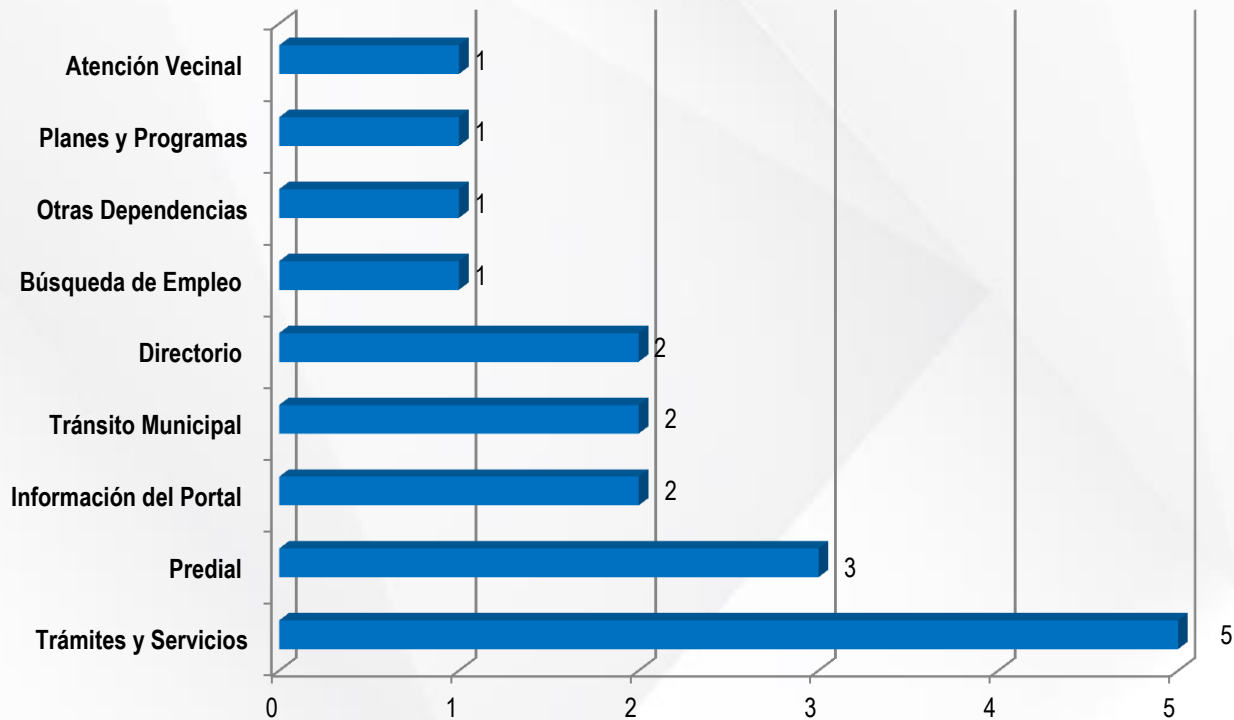


- Acumulado en 2016: se atendieron a 3,497 ciudadanos por CHAT y 2,804 ciudadanos por correo
- Del 15 de Febrero de 2014 al 31 de Diciembre de 2016, se atendieron 12,225 por chat y 6,064 por correo.

Asistencia Telefónica:

El servicio de asistencia telefónica se brinda mediante el número directo **309-5144** y funciona de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Asistencia Telefónica: 18

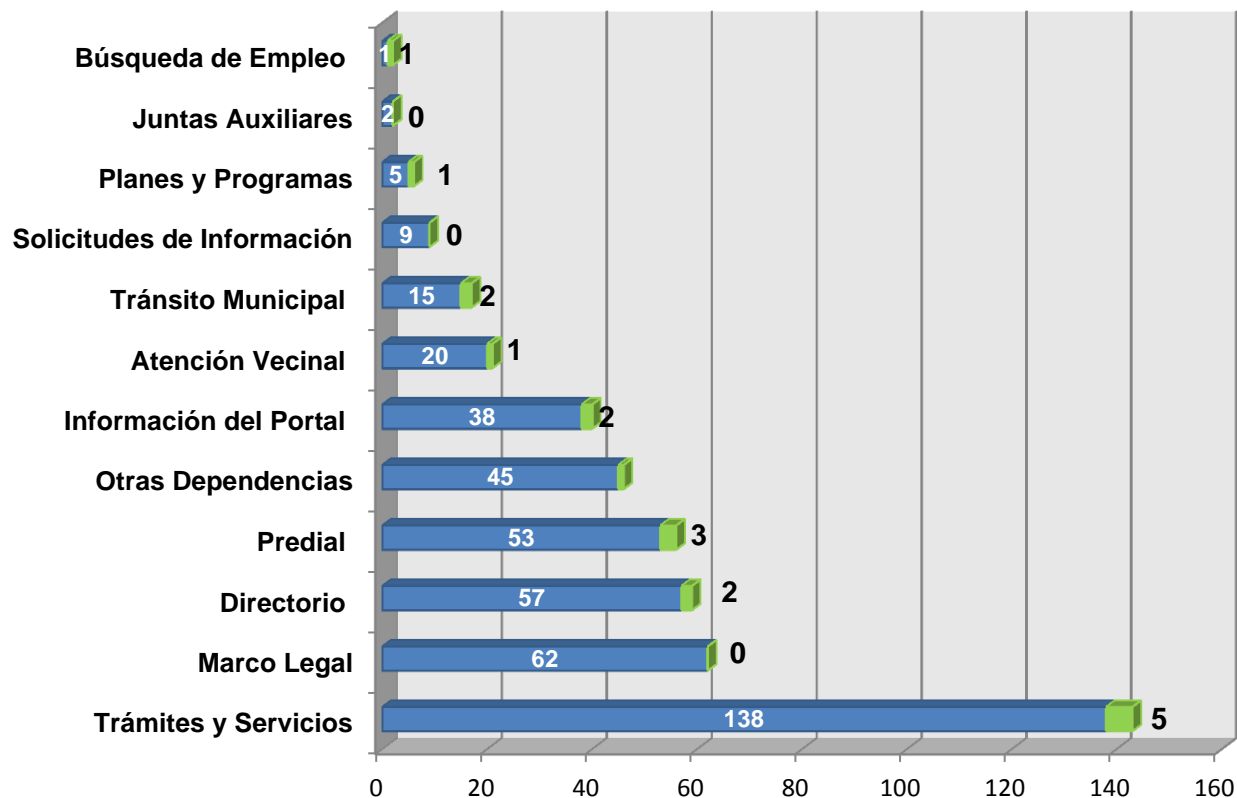


• Acumulado en 2016: se atendieron a: 178 ciudadanos vía telefónica.

• Del 15 de Febrero de 2014 al 31 de Diciembre de 2016, se atendieron: 620 llamadas.

Estadística Total:

En el periodo comprendido del **1 al 31 de Diciembre de 2016**, se atendieron a un total de **463 ciudadanos** que decidieron contactarnos por las vías anteriormente descritas:



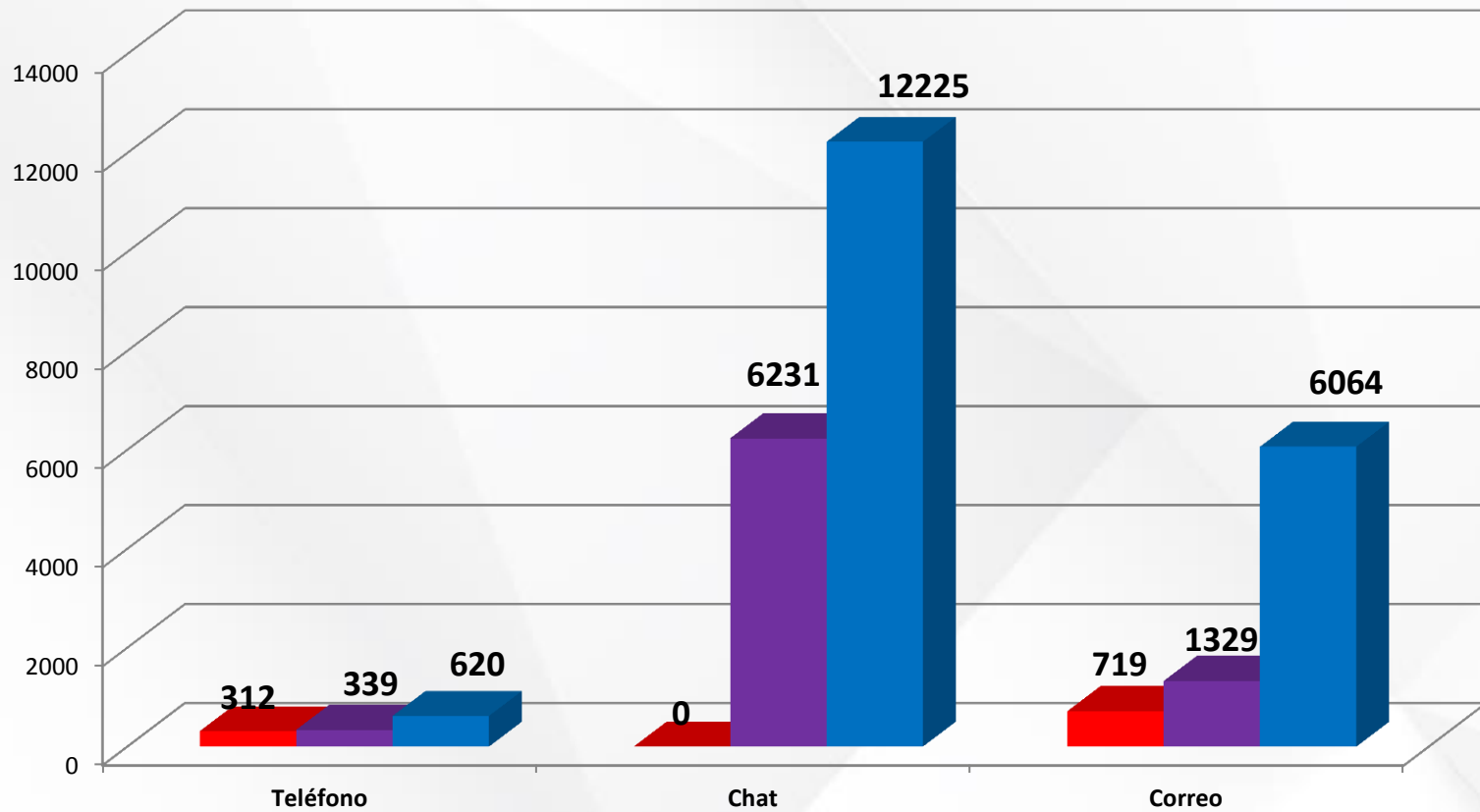
Asistencia en línea: 445

Asistencia telefónica: 18

•Acumulado en 2016: se atendieron: 6,479 ciudadanos.

•Del 15 de Febrero de 2014 al 31 de Diciembre de 2016, se atendieron: 18,909 ciudadanos.

ACUMULADO HISTÓRICO DE ASISTENCIAS CIUDADANAS



■ Administración 2008 – 2011

■ Administración 2011 – 2014

■ Administración 2014 - 2018