



COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA

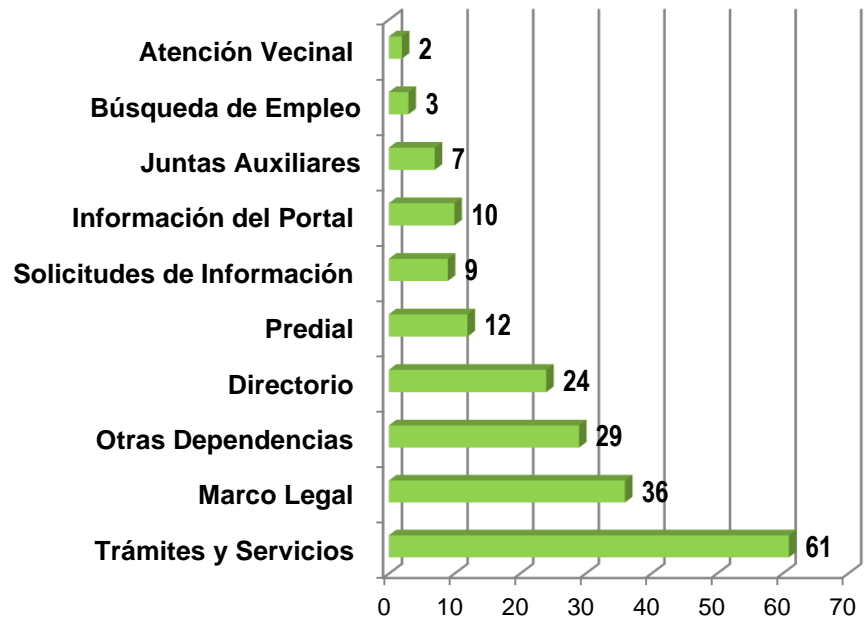
Monitoreo del Servicio de CHAT

del 1 al 31 de Diciembre de 2014

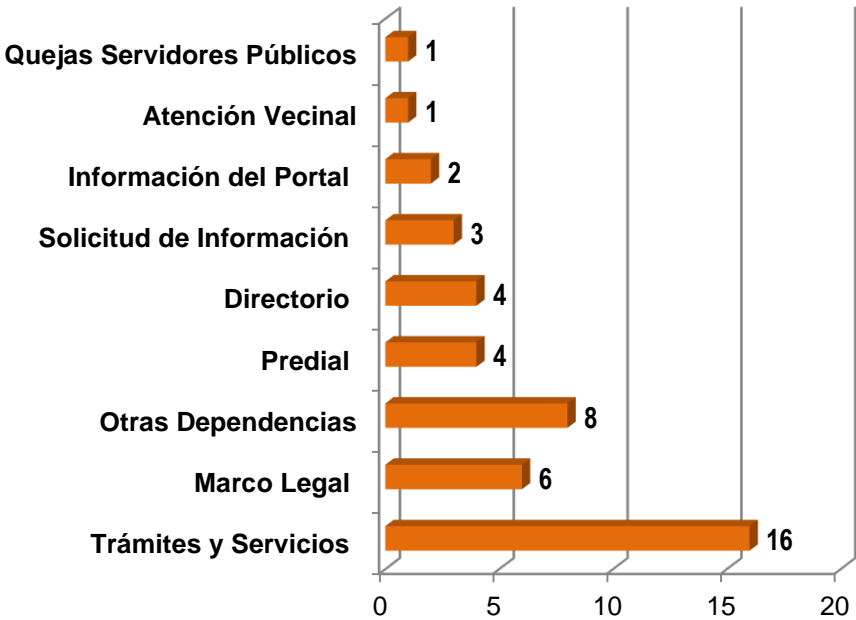
Servicio de CHAT:

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 Coordinación General de Transparencia, los cuales son respondidos el mismo día, hasta las 21:00 horas.

Asistencia en Línea: 193



Asistencia por correo: 45



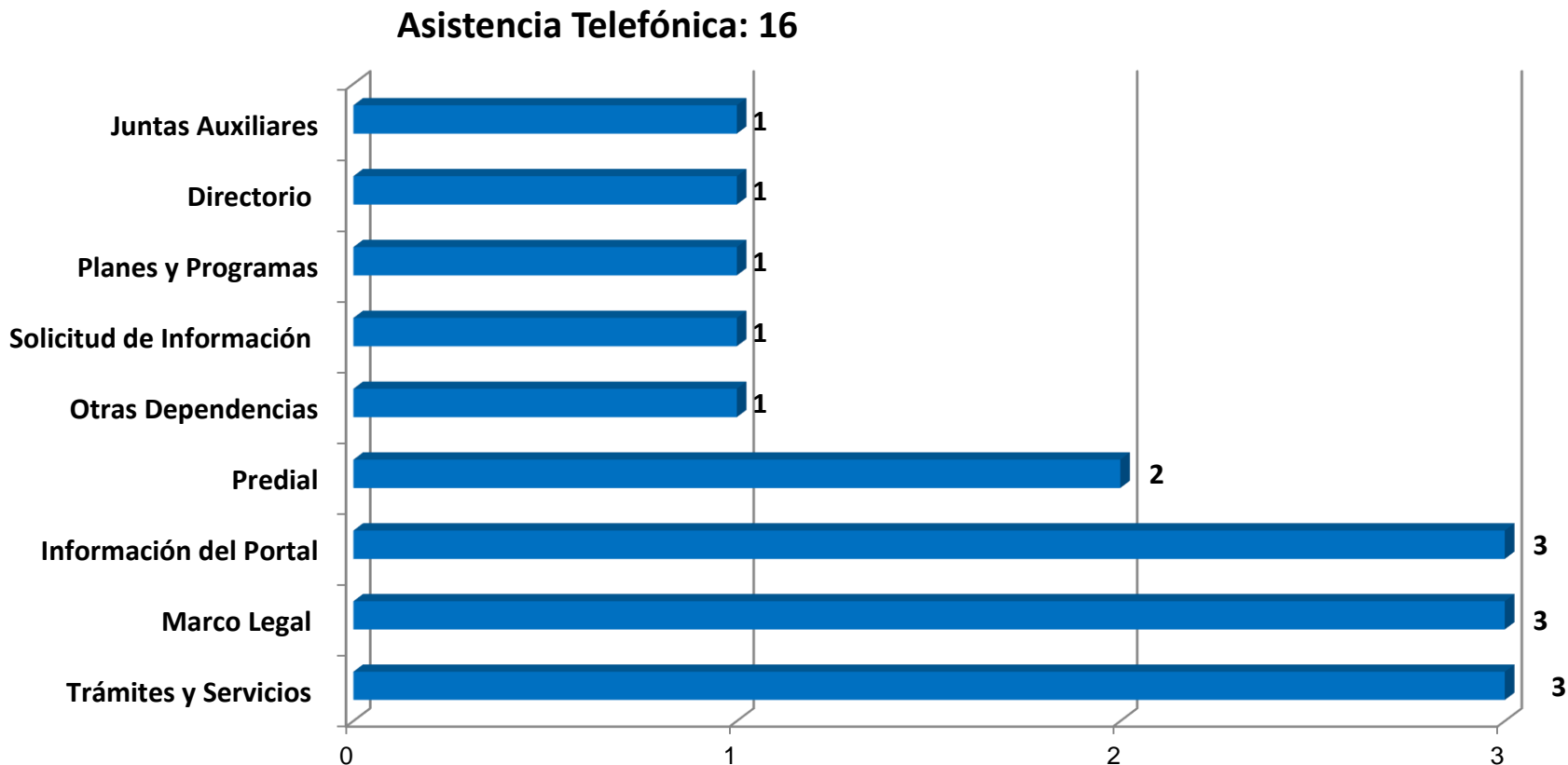
- Del 1 al 31 Diciembre de 2014, se atendieron a: 193 ciudadanos por CHAT y 45 ciudadanos por correo.
- Del 15 de Febrero al 31 de Diciembre, se atendieron 4,753 por chat y 713 por correo.



COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA

Asistencia Telefónica:

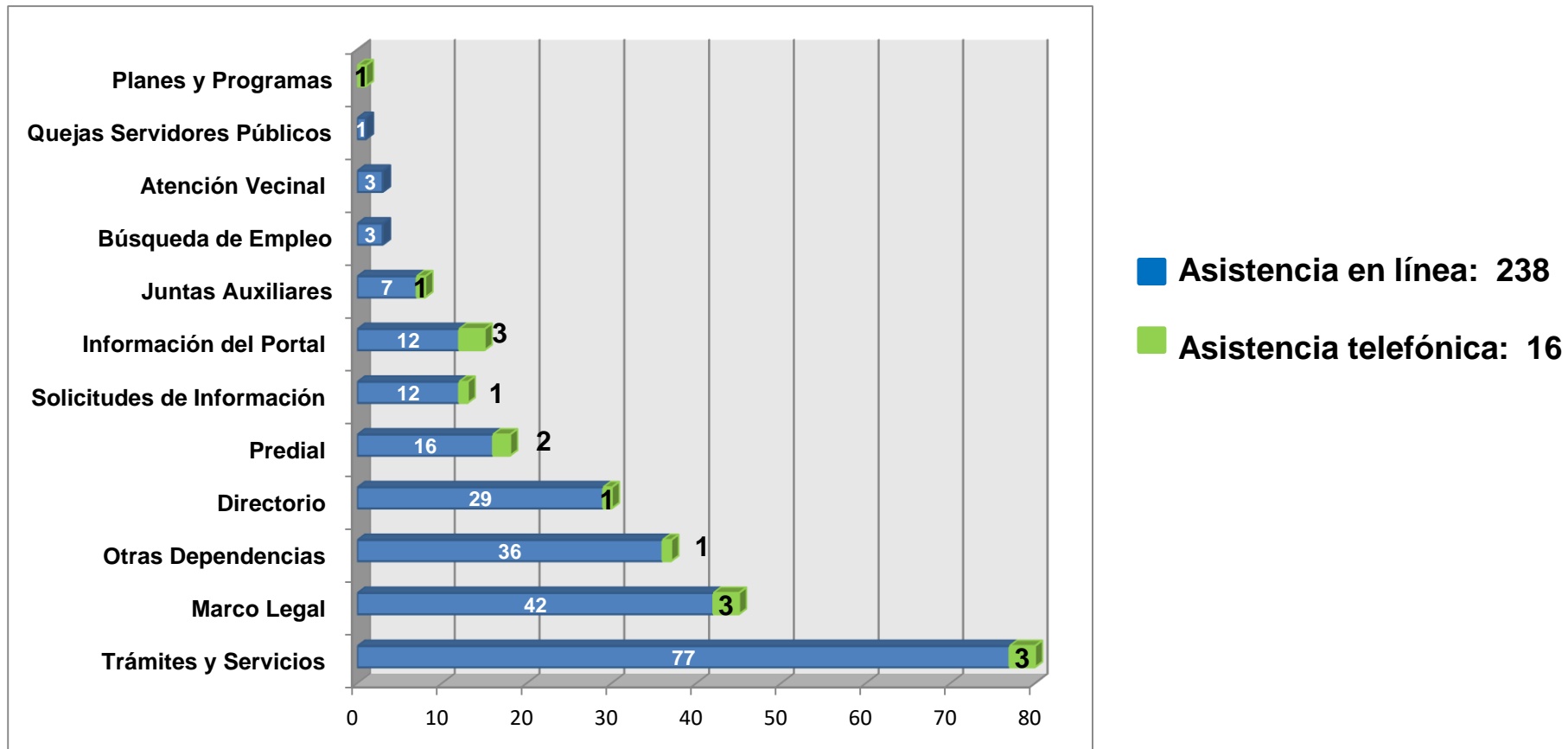
El servicio de asistencia telefónica se brinda mediante el número directo **309-5144** y funciona de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.



- Del 1 al 19 de Diciembre de 2014 se atendieron a: 16 ciudadanos vía telefónica.
- Del 15 de Febrero al 19 de Diciembre de 2014, se atendieron: 197 llamadas.

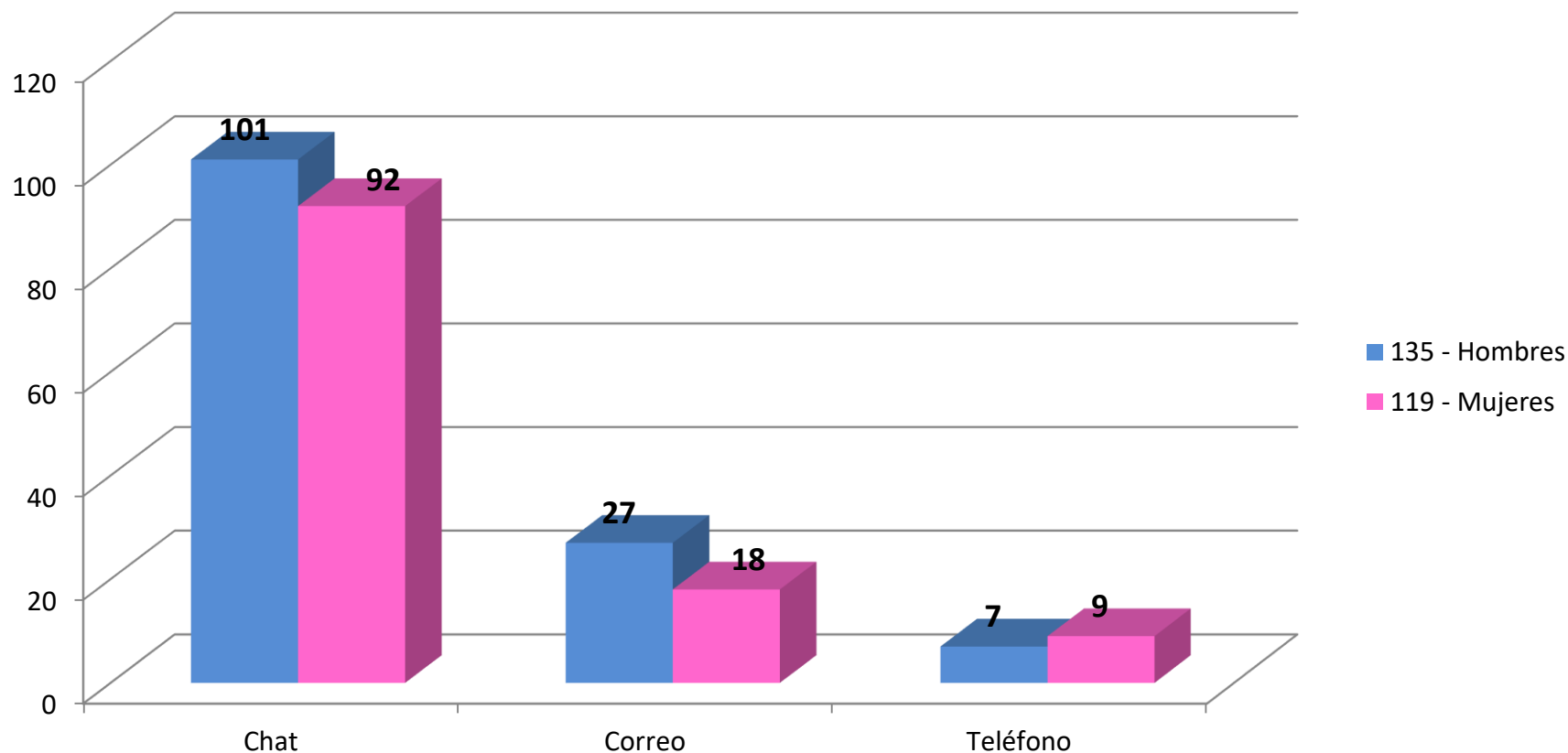
Estadística Total:

En el periodo comprendido del 1 al 31 de Diciembre de 2014, se atendieron a un total de **254 ciudadanos** que decidieron contactarnos por las vías anteriormente descritas:



- Del 1 al 31 de Diciembre se atendieron: 254 ciudadanos.
- Del 15 de Febrero al 31 de Diciembre se atendieron: 5,663 ciudadanos.

En el periodo comprendido del **1 al 31 de Diciembre 2014**, se atendieron a un total de **254 ciudadanos**, cuya estadística por sexo es:



- Del 1 al 31 de Diciembre de 2014 se atendieron 135 hombres y 119 mujeres.
- Del 15 de Febrero al 31 de Diciembre de 2014 , se atendieron: 5,663 ciudadanos de los cuales fueron un total de 2,967 hombres y 2,696 mujeres.

Trámites y Servicios con mayor recurrencia del Municipio de Puebla

En el periodo del 1 al 31 de Diciembre de 2014, se atendieron a un total de **254 ciudadanos**, en donde los temas con mayor recurrencia son:

- 1.- Licencias de Funcionamiento** (a pesar de que la información se encuentra en la sección de trámites y servicios, el ciudadano no puede localizarla fácilmente, por lo que se le orienta y al mismo tiempo se le informa que el formato de empadronamiento se encuentra de venta en cajas de Tesorería Municipal, así como su costo, el cual se indica en la conversación).
- 2.- Infracciones de Tránsito** (solicitan apoyo para saber cuánto tienen que pagar, ya que en la boleta de infracción el oficial vial sólo indica el artículo que se aplica sin desglosar, por lo que se les brinda asistencia respecto al uso del tabulador que está expresado en días de salario mínimo). Es necesario homologar la información que se encuentra en la boleta de infracción vial y en la sección de Trámites y Servicios para evitar la falta de información a los ciudadanos infractores.
- 3.- Predial** (Los contribuyentes realizan su consulta ya que no cuentan con su número de cuenta predial, por lo que son direccionados a la Dirección de Catastro , donde se realiza la impresión de la pantalla predial y conozcan su impuesto)
- 4.- Alineación Número Oficial y Uso de Suelo** (son unos de los trámites que más solicitan ya que ya que piden estos documentos, como parte de los requisitos para dar una licencia de funcionamiento, para permisos de construcción, o trámites notariales, sin embargo no son fáciles de encontrar en el portal).
- 5.- Padrón de Proveedores y Contratistas** (Por lo general desean hacer el trámite de inscripción en línea, o bien consultar su estatus de vigencia, así como perdida de usuario y contraseña para el uso del sistema, se les proporcionan los datos de contacto del Departamento de proveedores y contratistas de la Contraloría Municipal para su respectiva atención).
- 6.- Licencia de Construcción** (Los pasos para obtener una licencia de construcción de obra mayor o menor, no son claros por la cantidad de formatos que hay que llenar, por lo que se brinda orientación en base a lo publicado en la sección de trámites y servicios).
- 7.- Información del Portal** (es la información que se encuentra en el portal electrónico del Municipio de Puebla, sin embargo , en ocasiones los usuarios no identifican en donde se encuentra y por lo tanto acuden a este servicio de Chat para su orientación)

•Se atendieron un total de **5,663 Ciudadanos** vía chat en línea, teléfono y correo electrónico.



COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA

Asistencia Ciudadana (acumulado) Del 15 Febrero al 31 de Diciembre de 2014

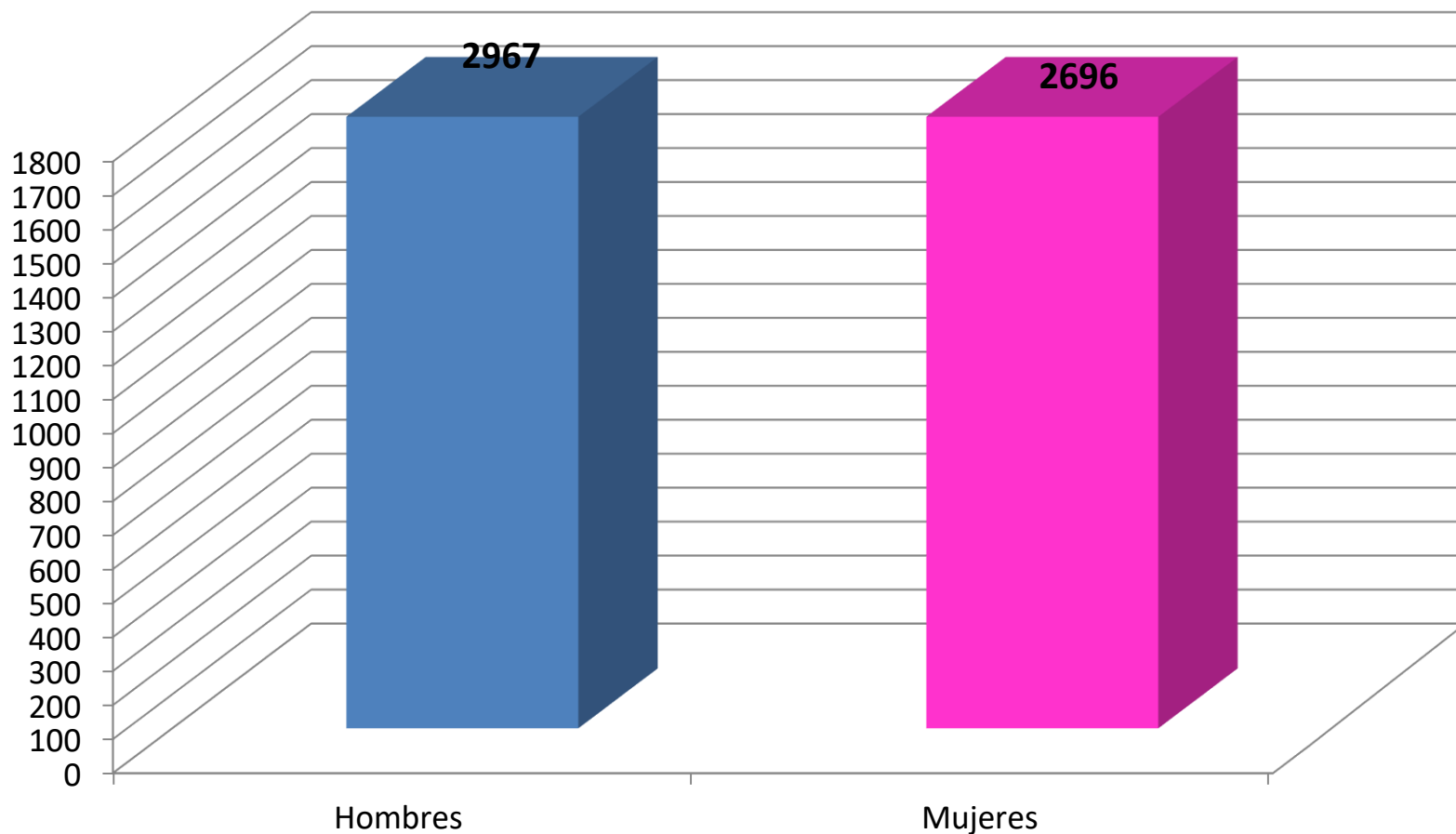
MEDIO DE CONTACTO	Del 15 al 28 de Febrero 2014	Marzo 2014	Abril 2014	Mayo 2014	Junio 2014	Julio 2014	Agosto 2014	Sep. 2014	Octubre 2014	Nov. 2014	Dic. 2014	Acumulado
Teléfono	10	14	19	17	22	18	22	24	20	15	16	197
Chat	193	475	557	438	534	624	499	456	478	306	193	4753
Correo	26	46	73	88	54	83	89	74	78	57	45	713
Totales por mes	229	535	649	543	610	725	610	554	576	378	254	5663

•Se atendieron un total de 5,663 Ciudadanos por las vías de comunicación.



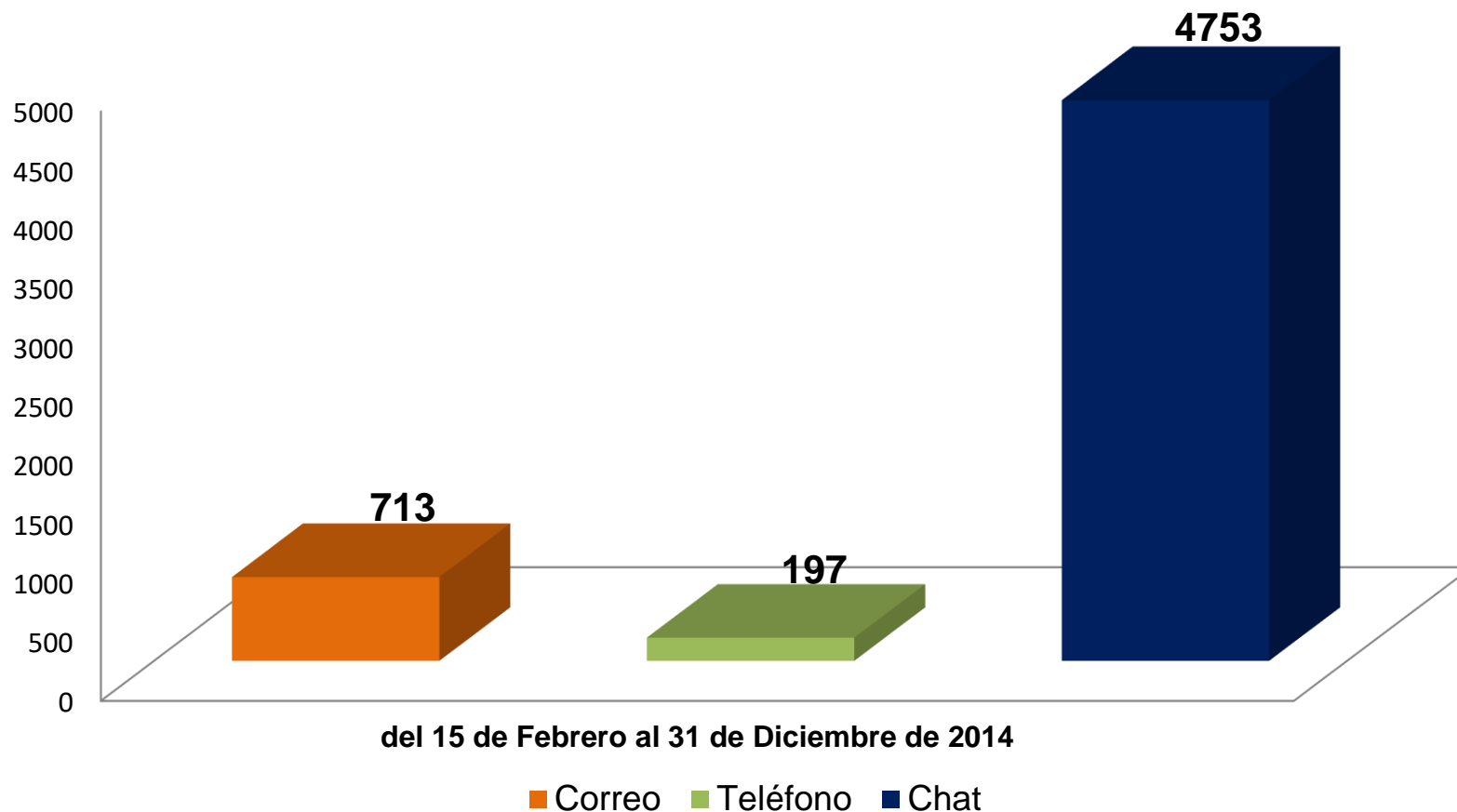
COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA

En el periodo comprendido del **15 de Febrero al 31 de Diciembre 2014**, se atendieron a un total de **5,663 ciudadanos**, cuya estadística por sexo es:



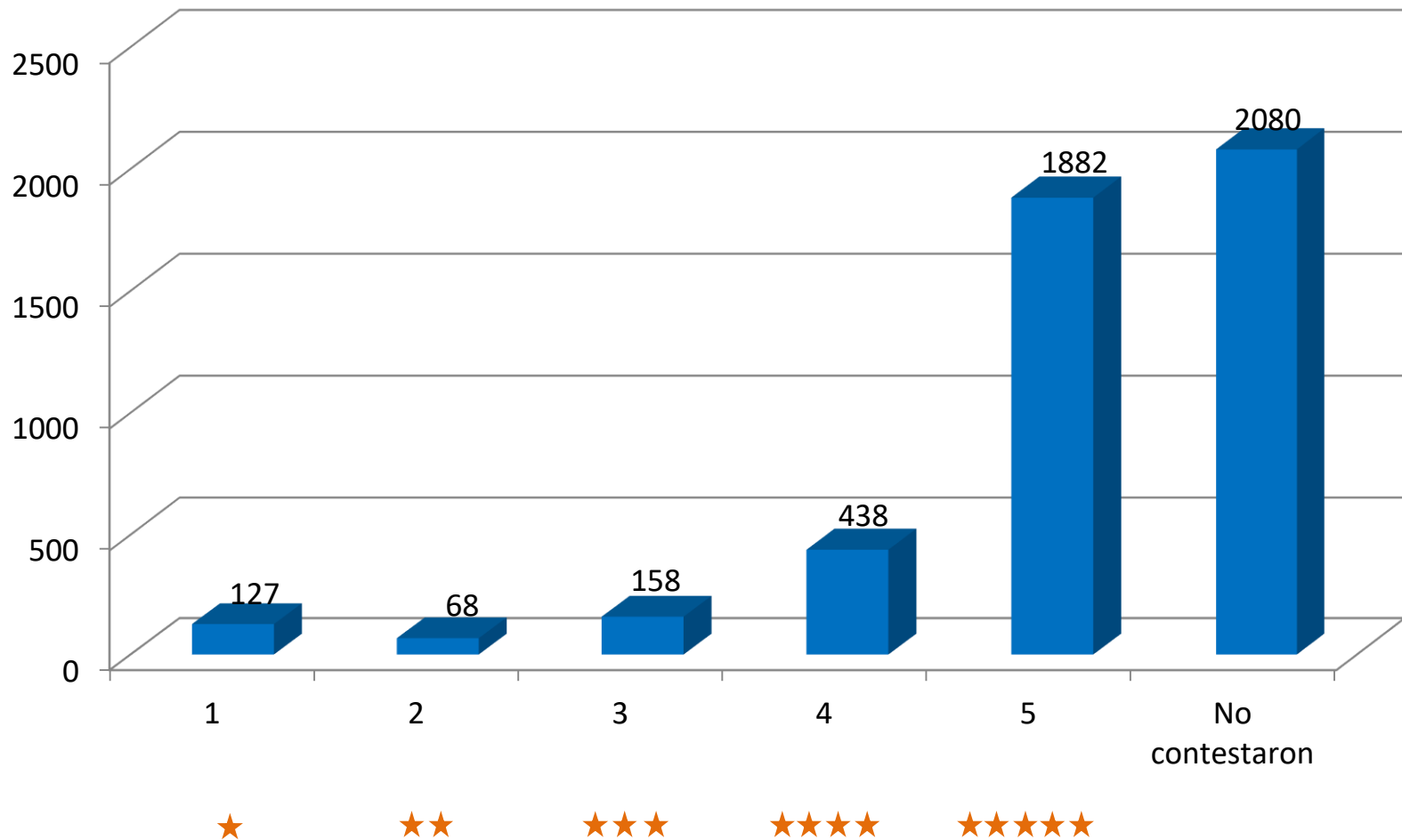
•Del 15 de Febrero al 31 de Diciembre de 2014, se atendieron: 5,663 ciudadanos de los cuales fueron un total de 2,967 hombres y 2,696 mujeres.

ASISTENCIA CIUDADANA ADMINISTRACIÓN 2014 - 2018



• Se contabilizó un total de **5,663 Asistencias Ciudadanas**, en el periodo comprendido del 15 de Febrero al 31 de Diciembre de 2014.

Evaluación del servicio de Chat Del 15 Febrero al 31 de Diciembre de 2014



•Se atendieron un total de **5,663 Ciudadanos** en el servicio de Chat en Línea.

Promoción de la Cultura de Transparencia

Primer Semestre 2014

Acciones UVE	H	M	Total FEB	H	M	Total MAR	H	M	Total ABR	H	M	Total MAY	H	M	Total JUN	Personas Atendidas
Taller padres de familia																
11 de marzo 2014				8	5	13										
18 de marzo 2014				8	5	13										
25 de marzo 2014				5	4	9										
8 de mayo de 2014										3	4	7				
																13
Cátedra BUAP																
19 de marzo de 2014				51	58	109										
26 de marzo de 2014				76	83	159										
2 de abril de 2014							37	64	101							
9 de abril de 2014							52	64	116							
23 de abril de 2014							30	47	77							
30 de abril de 2014							22	33	55							
7 de mayo de 2014										19	29	48				
14 de mayo de 2014										16	18	34				
																368
Transp. para Tod@s																
5 de abril de 2014							12	10	22							
12 de abril de 2014							12	11	23							
26 de abril de 2014							8	9	17							
10 de mayo de 2014										10	6	16				
17 de mayo de 2014										9	8	17				
31 de mayo de 2014										8	10	18				
7 de junio de 2014													6	8	14	
14 de junio de 2014													8	8	16	23

Segundo Semestre 2014

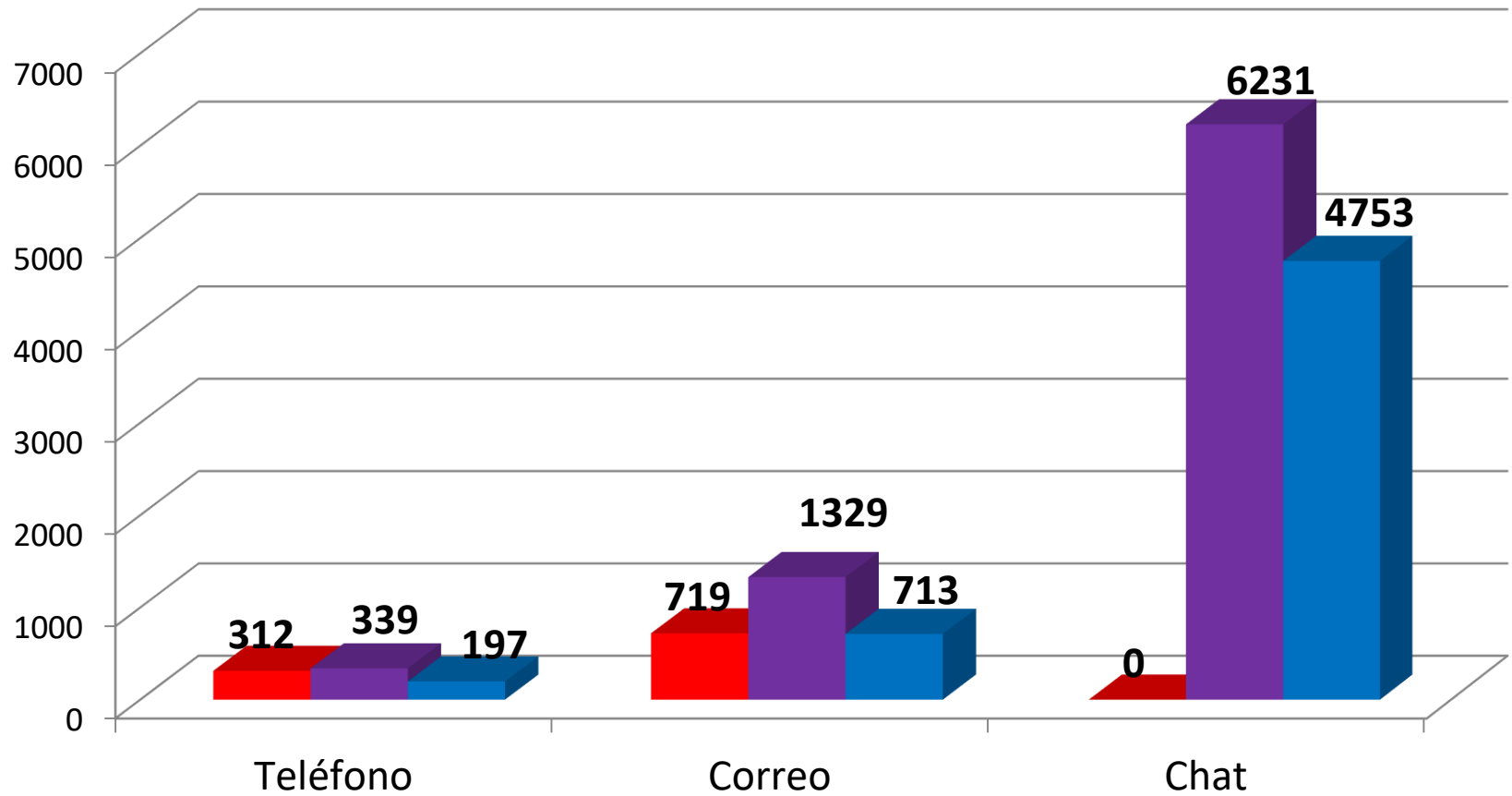
[illegible]

Promoción de la Cultura de Transparencia

Segundo Semestre 2014

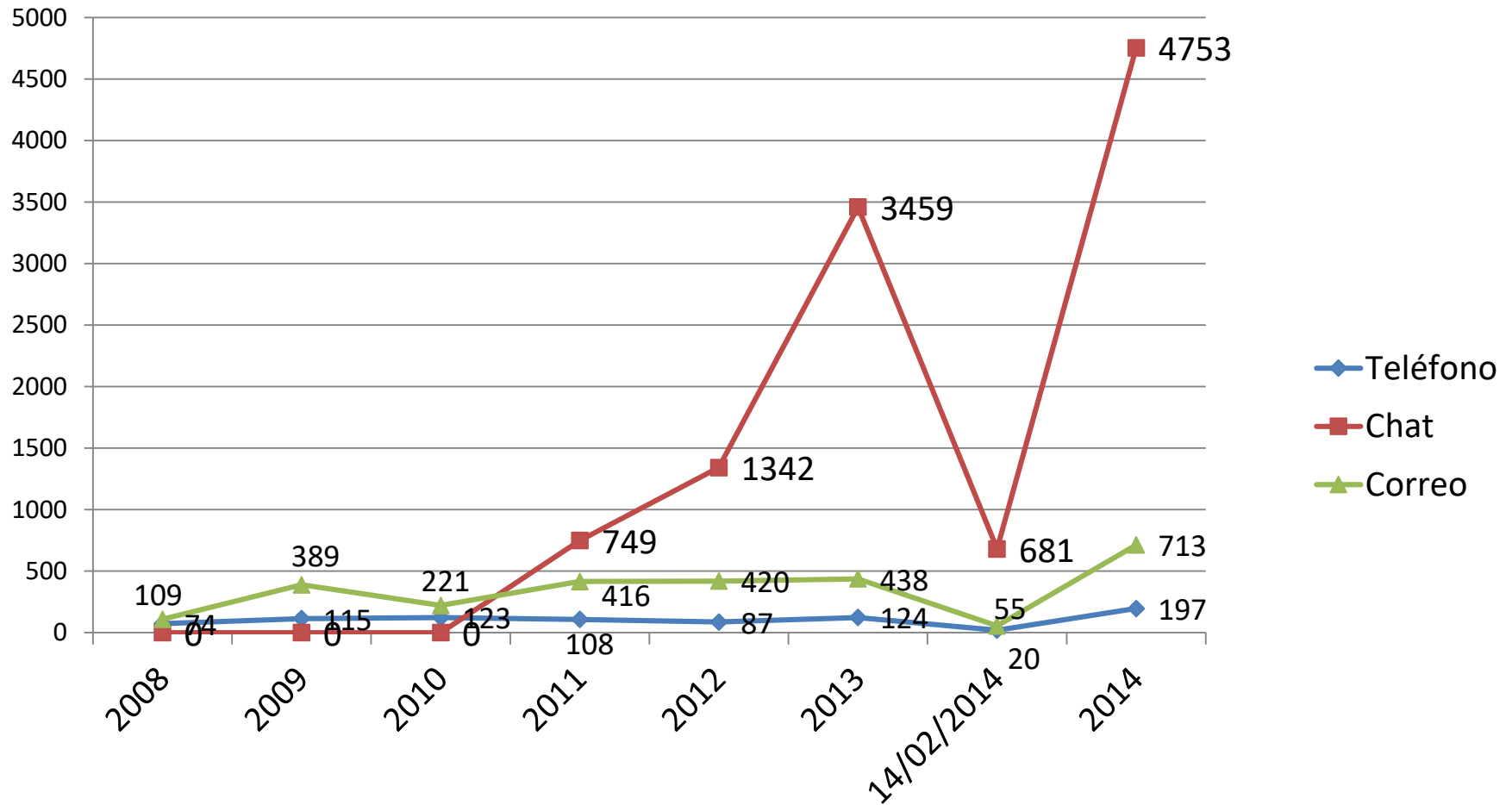
Acciones UVE	H	M	Total JUL	H	M	Total AGO	H	M	Total SEPT	H	M	Total OCT	H	M	Total NOV	H	M	Total DIC	H	M	Personas Atendidas
Verano con el SMDIF, obra "El Cumpleaños Perdido"																					61
25 de julio de 2014	32	29	61																		
Verano con el IMD, obras "En Redes, No te enredes" y "El Cumpleaños Perdido"																					360
1 de agosto de 2014				211	149	360															
Semana de Transparencia 2014																					391
23 y 24 de octubre 2014												391									
Día Municipal de la Transparencia (24 de noviembre de 2014)																					
Esc. Sec. Mat. Venustiano Carranza													314	291	605						
Bachillerato Vespertino Máximo Serdán													221	179	400						1005
Presentación de la obra "El cumpleaños perdido" en el Kinder Yolotzy																					
11 de diciembre de 2014																53	56	109			109

ACUMULADO HISTÓRICO DE ASISTENCIAS CIUDADANAS



■ Administración 2008 – 2011 ■ Administración 2011 – 2014 ■ Administración 2014 - 2018

HISTÓRICO DE ASISTENCIA CIUDADANA



- Administración 2008 – 2011: Se atendieron un total de 1,031 Ciudadanos.
- Administración 2011 – 2014: Se atendieron un total de 7,899 Ciudadanos.
- En la actual Administración 2014 – 2018: Se han atendido un total de 5,663 Ciudadanos.