

Monitoreo Estadístico Administración 2014-2018

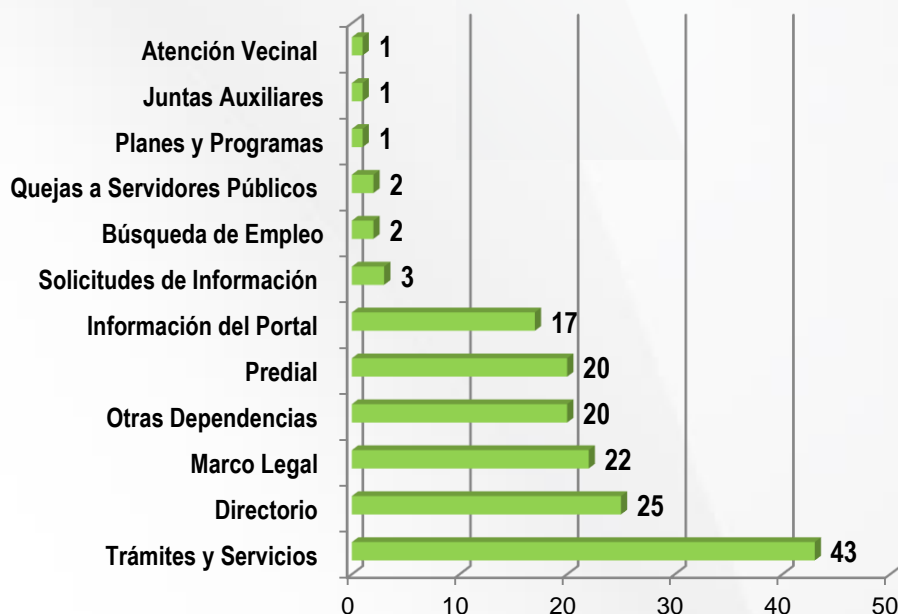
(Periodo del 1 al 31 de Diciembre 2015)

Unidad de Vinculación Externa

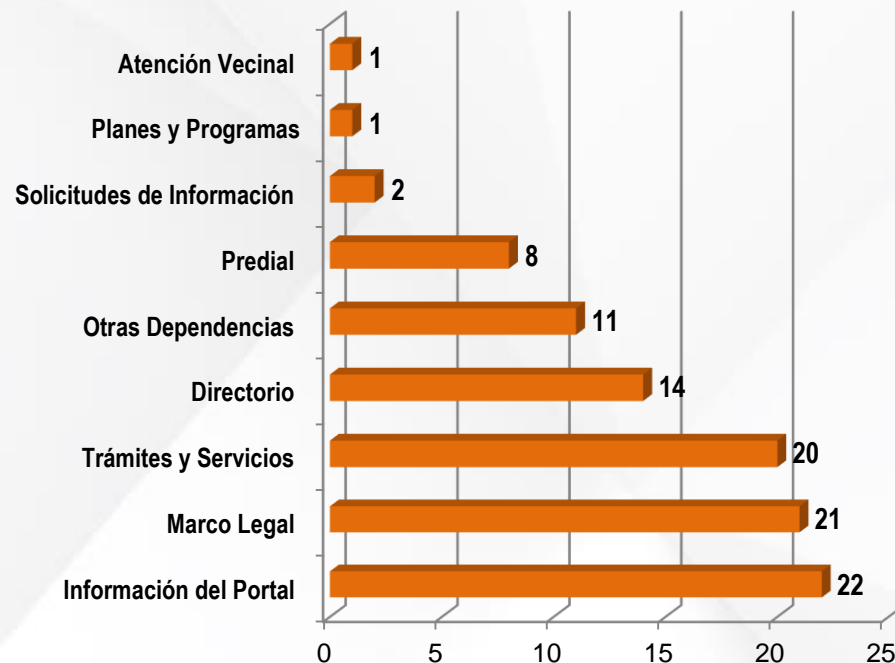
Asistencia en línea:

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, los cuales son respondidos el mismo día, hasta las 21:00 horas.

Asistencia en CHAT: 157



Asistencia por correo: 100

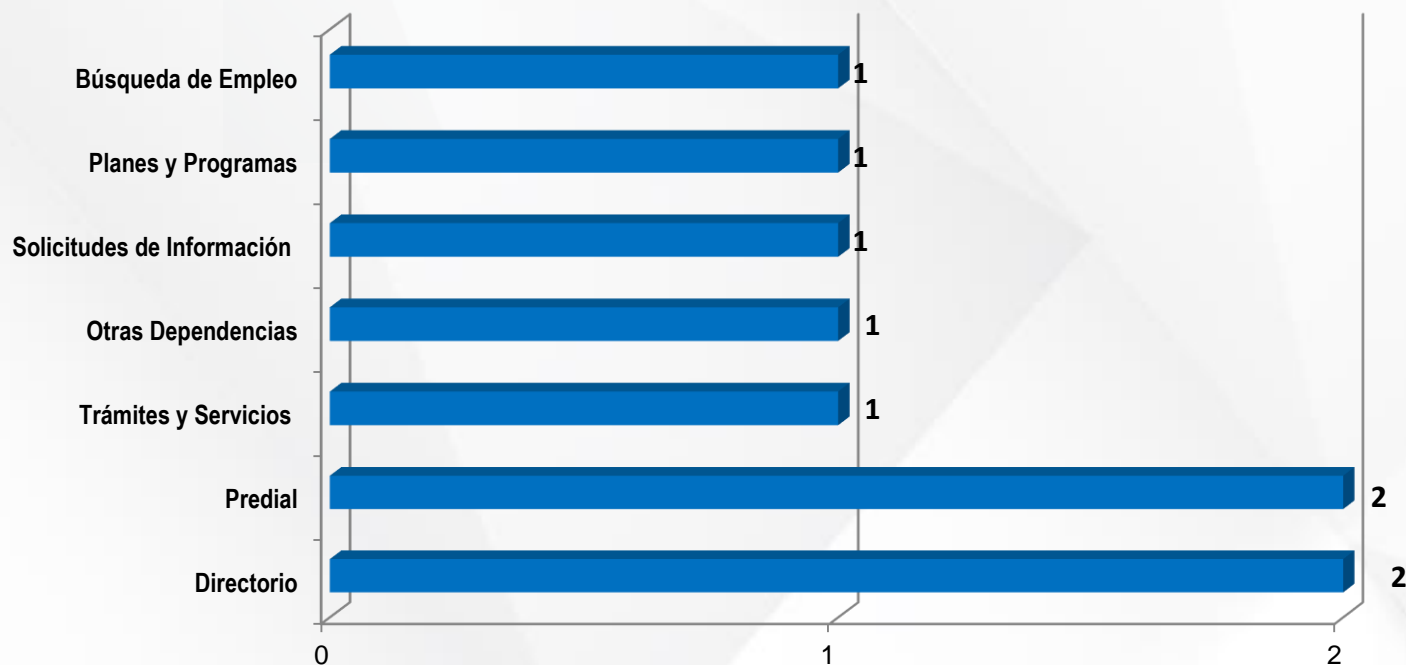


- Del 1 al 31 de Diciembre de 2015, se atendieron a: 157 ciudadanos por CHAT y 100 ciudadanos por correo.
- Del 15 de Febrero de 2014 al 31 de Diciembre de 2015, se atendieron 8,728 por chat y 3,260 por correo.

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.

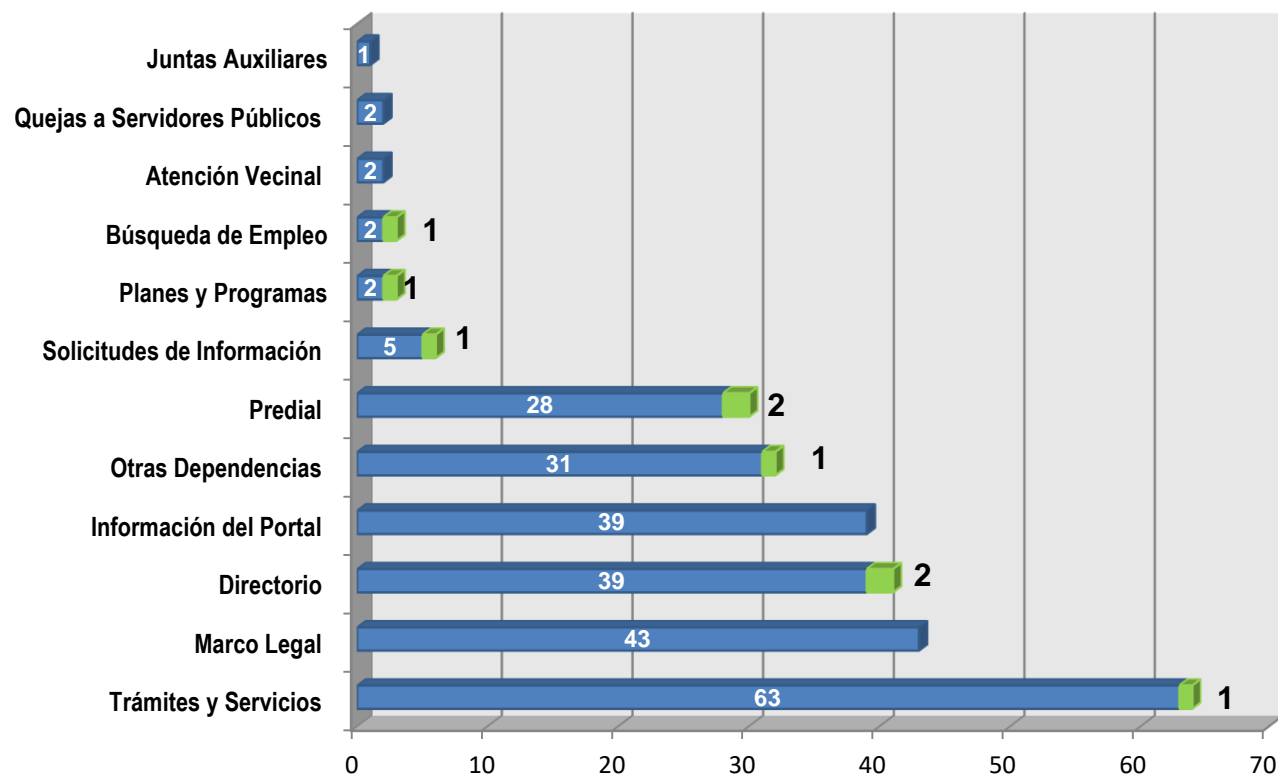
Asistencia Telefónica: 9



- Del 1 al 31 de Diciembre de 2015, se atendieron a: 9 ciudadanos vía telefónica.
- Del 15 de Febrero de 2014 al 31 de Diciembre de 2015, se atendieron: 442 llamadas.

Estadística Total:

En el periodo comprendido del **1 al 31 de Diciembre de 2015**, se atendieron a un total de **266 ciudadanos** que decidieron contactarnos por las vías anteriormente descritas:



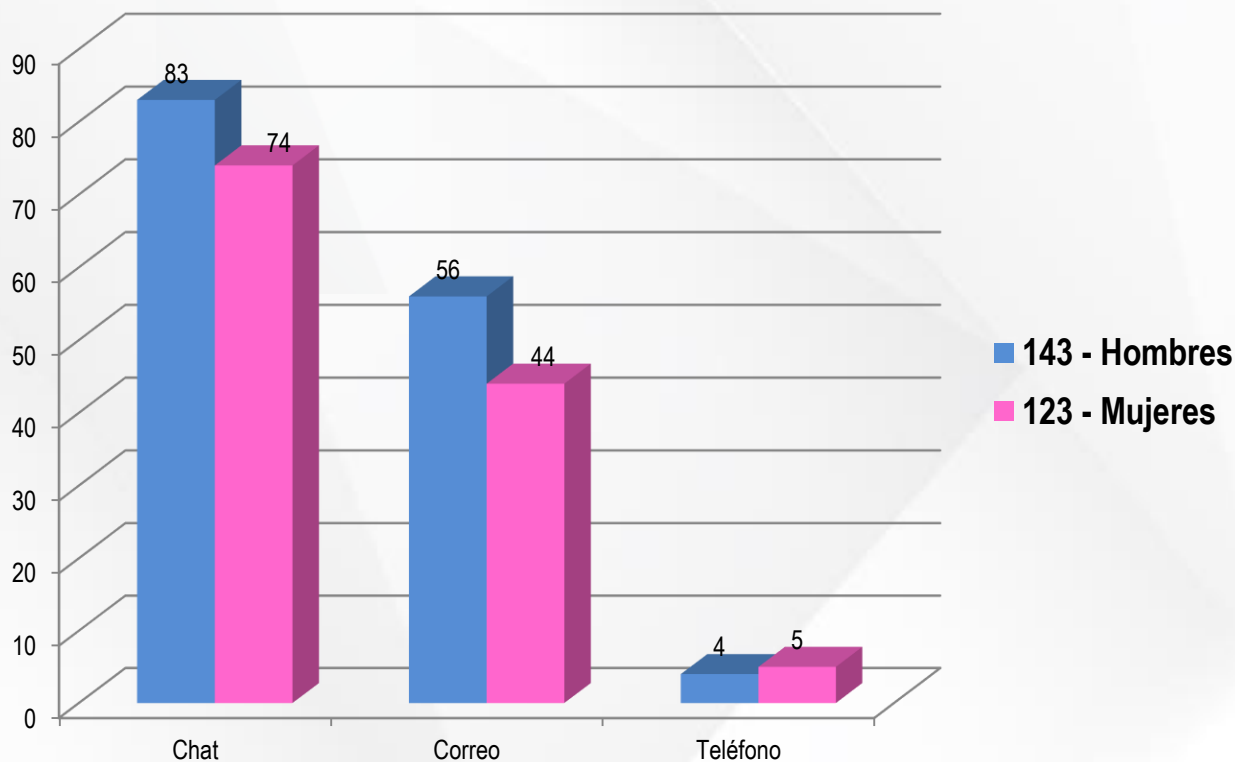
Asistencia en línea: 257

Asistencia telefónica: 9

•Del 1 al 31 de Diciembre de 2015, se atendieron: 266 ciudadanos.

•Del 15 de Febrero de 2014 al 31 de Diciembre de 2015, se atendieron: 12,430 ciudadanos.

En el periodo comprendido del **1 al 31 de Diciembre de 2015**, se atendieron a un total de **266 ciudadanos**, cuya estadística por sexo es:



- Del 1 al 31 de Diciembre de 2015, se atendieron: 143 hombres y 123 mujeres.
- Del 15 de Febrero de 2014 al 31 de Diciembre de 2015, se atendieron: 12,430 ciudadanos de los cuales fueron un total de 6,586 hombres y 5,844 mujeres.

Quejas y/o denuncias:

En el periodo comprendido **1 al 31 de Diciembre de 2015**, se recibieron **2 quejas**, una a través del Sistema de Chat en Línea, a continuación se describe de forma general:

El ciudadano identificado como **Oscar Cantorio Antonio**, realizó una queja en contra del Síndico Municipal, tras sostener que existió abuso de poder del funcionario Municipal. Por lo que este servicio de orientación ciudadana, le brindo la información para interponer su queja o denuncia ante la Contraloría Municipal.

El ciudadano identificado como **Alejandro**, realizó una queja en contra de un elemento de vialidad, perteneciente a la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, por realiza de manera arbitraria una detención y la aplicación de la multa. Por lo que este servicio de orientación ciudadana, le brindo la información para interponer su queja o denuncia ante la el órgano de control interno de la misma Secretaría, al tiempo de brindar el proceso y responsable del trámite.

Promoción de la Cultura de Transparencia
Primer Semestre 2015

Acciones UVE	H	M	Total FEB	H	M	Total MAR	H	M	Total ABR	H	M	Total MAY	H	M	Total JUN	H	M	Personas Atendidas
Transp. para Tod@s																		
6 de marzo 2015				14	17	31												
13 de marzo 2015				13	16	29												
20 de marzo 2015				14	16	30												
27 de marzo 2015				12	13	25												
10 de abril de 2015							10	13	23									
17 de abril de 2015							10	10	20									
24 de abril de 2015							7	11	18									
9 de mayo de 2015										6	10	16						
																14	17	31
Taller CETIS 104																		
27 de febrero 2015	217	73	290													217	73	290
Esc. Prim. Mat. BINE																		
6 de marzo 2015				88	88	176												
9 de marzo 2015				101	108	209												
10 de marzo 2015				115	114	229												
																304	310	614
Sec. Tec. No. 1																		
4 de marzo 2015				12	12	24												
																12	12	24
Índice de percepción de la Corrupción																		
6 de abril, Preparatoria Enrique Cabrera							9	11	20									
6 de abril, Preparatoria Benito Juárez							9	10	19									
7 de abril, Preparatoria Emiliano Zapata, turno matutino							9	10	19									
7 de abril, Preparatoria Emiliano Zapata, turno vespertino							9	9	18									
8 de abril, bachillerato Internacional 5 de mayo							9	16	25									
8 de abril, preparatoria 2 de octubre							9	16	25									
9 de abril, Preparatoria Lazaro Cárdenas							9	11	20									
10 de abril, Preparatoria Alfonso Calderón							7	11	18									
							70	94								70	94	164



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
Segundo Seminario Internacional de Transparencia Municipal 2015																					
2 de julio de 2015	155	153	308																		
3 de julio de 2015	118	128	246																273	281	554
Campamento de Verano con la Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad																					
30 de julio de 2015	73	63	136																73	63	136
Programa de Transparencia Itinerante																					
26 de junio de 2015	12	6	18																		
13 de julio de 2015	6	3	9																		
14 de julio de 2015	11	6	17																		
20 de julio de 2015	18	8	26																		
21 de julio de 2015	13	6	19																		
9 de septiembre 2015							1	2	3												
23 de octubre de 2015										9	6	15							70	37	107
Campamento de Verano con el Instituto Municipal del Deporte																					
10 de agosto 2015				27	18	45															
11 de agosto 2015				76	95	171															
13 de agosto 2015				81	49	130													184	162	346
Semana de Transparencia 2015: "Transparencia en Movimiento: Derecho a Saber"																					
29 de septiembre 2015							219	160	379												
29 de septiembre 2015 taller de PBR							75	63	138												
30 de septiembre 2015							121	107	228										415	330	745
Conmemoración 5º Día Municipal de Transparencia del Municipio de Puebla																					
Jornadas de interacción: De Ciudadano a Ciudadano (6/nov/15)													28	20	48						
Obra de teatro en Jardín de niños Citlaxochitl (6/nov/15)													94	73	167						
obra de Teatro en la Esc. Prim. Leona Vicario (13/nov/15)													218	187	405						
Jornadas de interacción: De Ciudadano a Ciudadano (14/nov/15)													26	17	43						
Obra de teatro en el Colegio ADA (18/nov/15)													133	112	245						
Obra de teatro en el Colegio ADA (19/nov/15)													16	45	61						
Jornadas de interacción: De Ciudadano a Ciudadano (20/nov/2015)													17	23	40						
obra de Teatro en IBachillerato máximo serdán (24/nov/15)													263	276	539						
Jornadas de interacción: De Ciudadano a Ciudadano (28/nov/15)													29	17	46						
Conmemoración 5o Día Municipal de la Transparencia (30/nov/15)													130	131	261				954	901	1855
Firma del Cumplimiento del Compromiso 13 "Conservar a Puebla en el Primer Lugar de Transparencia"																					
14 de diciembre de 2015																			41	29	70

Acciones UVE	H	M	Total FEB	H	M	Total MAR	H	M	Total ABR	H	M	Total MAY	H	M	Total JUN	H	M	Total JUL	H	M	Personas Atendidas
Cátedra BUAP en Facultad de Derecho																					
12 de febrero 2015 (2 Facultades)	100	130	230																		
19 de febrero 2015	73	93	166																		
26 de febrero 2015	74	96	170																		
5 de marzo 2015				69	95	164															
12 de marzo 2015				71	95	166															
19 de marzo 2015				68	79	147															
26 de marzo 2015				45	64	109															
16 de abril 2015							41	45	86												
23 de abril de 2015							18	36	54												
30 de abril de 2015							4	5	9												
5 de junio de 2015 (2 Facultades)													12	11	23						
18 de junio de 2015 (2 Facultades)													5	4	10						
																			124	145	269
Cátedra BUAP en Facultad de Administración																					
12 de febrero 2015 (2 Facultades)	26	25	51																		
19 de febrero 2015	63	79	142																		
26 de febrero 2015	66	79	145																		
5 de marzo 2015				53	65	118															
12 de marzo 2015				51	64	115															
19 de marzo 2015				48	63	111															
26 de marzo 2015				38	50	88															
16 de abril 2015							48	65	113												
23 de abril de 2015							20	30	50												
30 de abril de 2015							4	8	12												
5 de junio de 2015 (2 facultades)													0	0	0						
18 de junio de 2015 (2 Facultades)													73	121	194						
																			189	227	416

Cátedra Universitaria en Transparencia y Rendición de Cuentas Segundo Semestre 2015

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
Catedra Universitaria 2015, BUAP, Facultades de Derecho y Administración																					
27 de agosto 2015				195	269	464															
3 de septiembre 2015							179	189	368												
17 de septiembre 2015							87	116	203												
1 de octubre 2015										126	165	291									
8 de octubre 2015										130	158	288									
15 de octubre 2015										122	145	267									
22 de octubre 2015										104	148	252									
29 de octubre 2015										113	149	262									
5 de noviembre 2015													113	157	270						
12 de noviembre 2015													104	146	250						
19 de noviembre 2015													53	63	116						
26 de noviembre 2015													44	72	116				369	501	870
Catedra Universitaria 2015, UPAEP																					
27 de agosto 2015				34	29	63															
3 de septiembre 2015							37	29	66												
17 de septiembre 2015							20	24	44												
1 de octubre 2015										29	23	52									
8 de octubre 2015										24	25	49									
15 de octubre 2015										22	29	51									
22 de octubre 2015										28	19	47									
29 de octubre 2015										20	17	37									
5 de noviembre 2015													27	25	52						
12 de noviembre 2015													18	18	36						
19 de noviembre 2015													14	12	26						
26 de noviembre 2015													22	23	45				50	37	87

Acciones UVE	H	M	Total FEB	H	M	Total MAR	H	M	Total ABR	H	M	Total MAY	H	M	Total JUN	H	M	Personas Atendidas
Taller de Transparencia para personal de la SSPyTM																		
17 de febrero 2015	8	1	9															
24 de febrero 2015	6	1	7															
3 de marzo 2015				7	1	8												
24 de marzo de 2015				4	0	4												
																8	1	9
Capacitación al OOSL																		
30 de marzo de 2015				10	43	53										10	43	53
capacitación a SDUS																		
30 de marzo de 2015				10	3	13										10	3	13
capacitación a Gerencia del CH																		
20 de abril 2015							0	2	2									
21 de abril 2015							1	2	3									
22 de abril 2015							2	3	5									
28 de abril 2015							2	3	5							5	10	15
capacitación UAAI's																		
22 de junio de 2015													11	12	23	11	12	23
capacitación a la UAAI de SSPyTM																		
2 de junio de 2015													0	1	1	0	1	1

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
Capacitación UAAI's																					
7 de septiembre 2015							5	5	10												
10 de septiembre 2015							4	7	11												
																			9	12	21

se agregó la asistencia a la reunión de aregional

Asistencia Ciudadana (acumulado)

1 de Enero de 2015 al 31 de Diciembre de 2015

MEDIO DE CONTACTO	ENERO 2015	FEBRERO 2015	MARZO 2015	ABRIL 2015	MAYO 2015	JUNIO 2015	JULIO 2015	AGOSTO 2015	SEP. 2015	OCTUBRE 2015	NOV. 2015	DIC. 2015	TOTAL
Teléfono	22	28	17	29	20	24	13	20	23	19	21	9	245
Chat	310	381	329	379	343	426	380	353	448	296	173	157	3975
Correo	30	183	319	254	225	223	185	309	252	246	221	100	2547
Totales por mes	362	592	665	662	588	673	578	682	723	561	415	266	6767

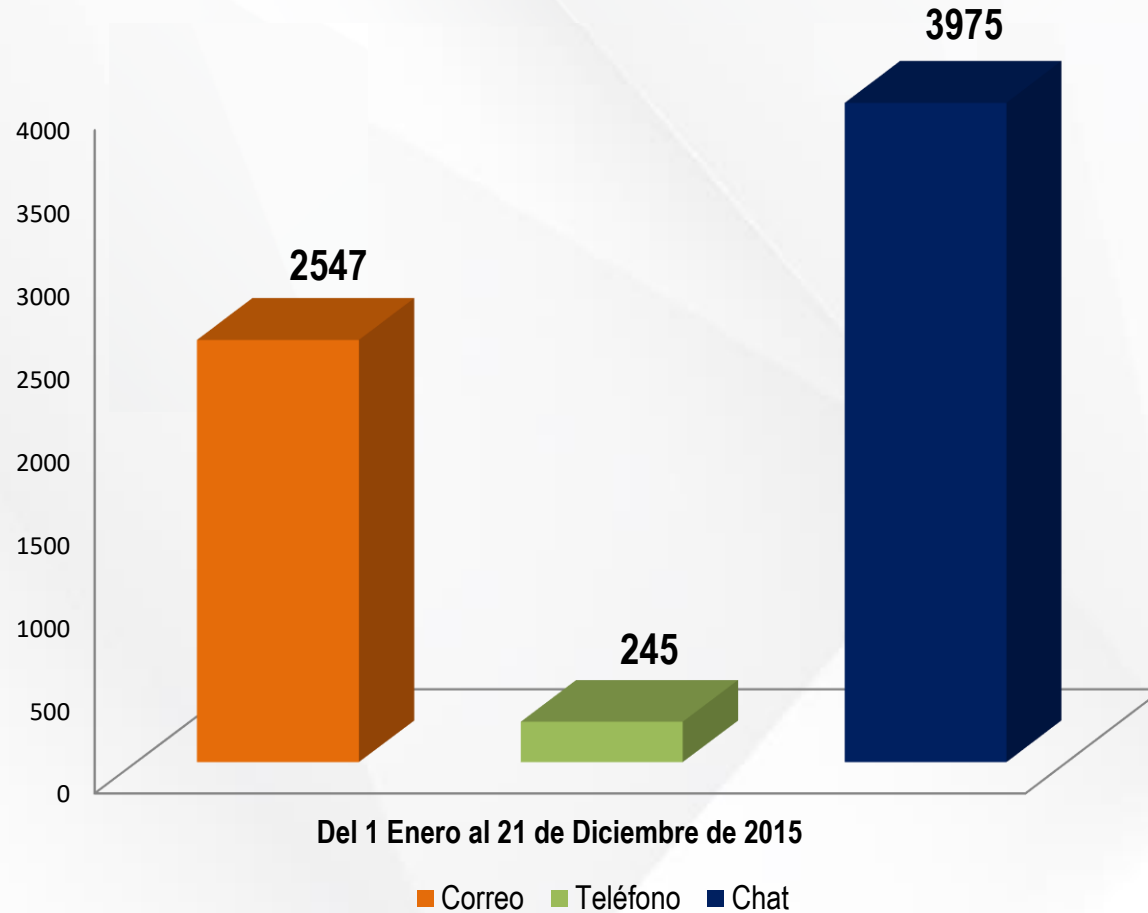
Asistencia Ciudadana (acumulado)

15 de Febrero de 2014 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

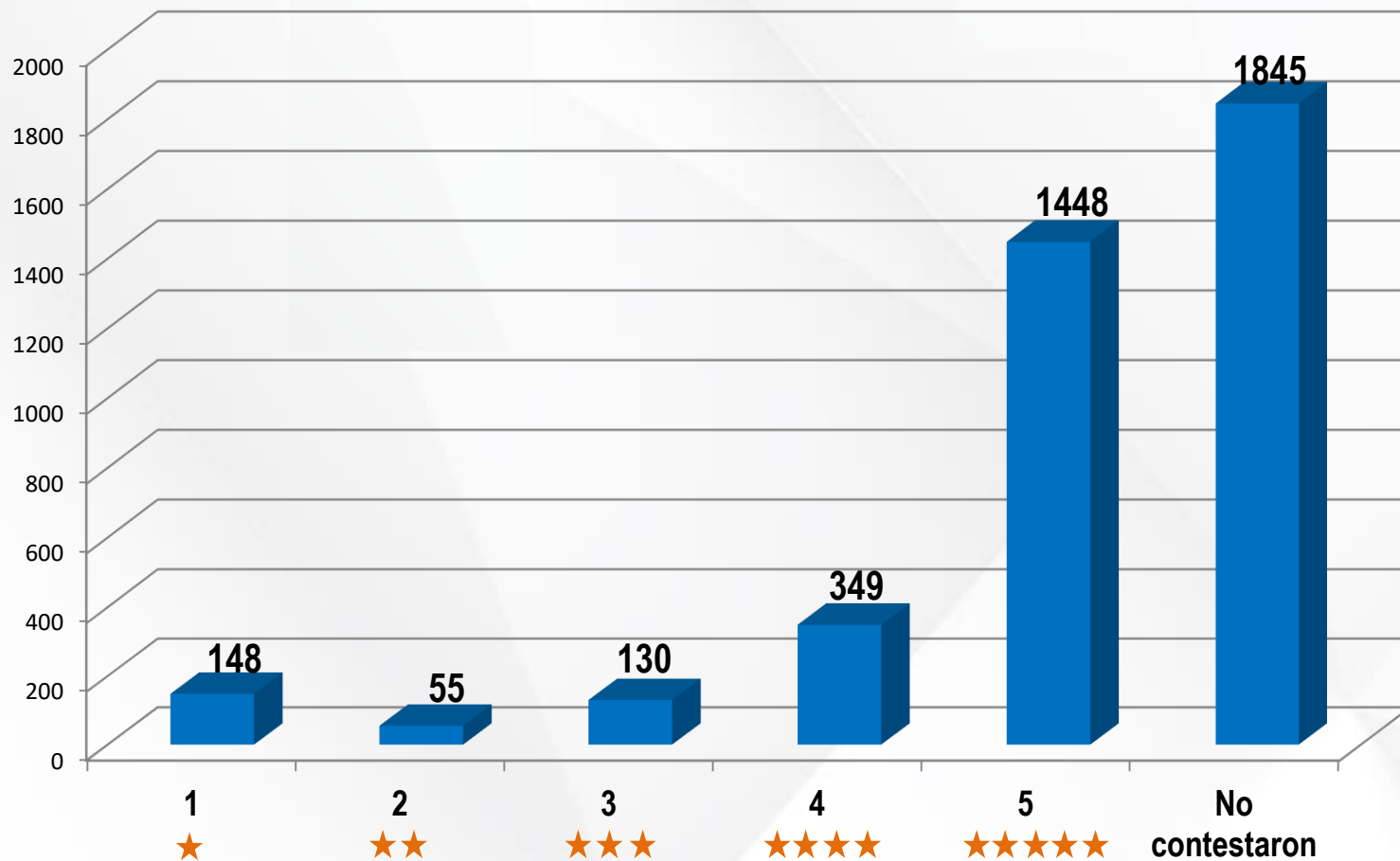
•Se atendieron un total de 6,767 Ciudadanos por las vías de comunicación.

Asistencia Ciudadana Administración 2014 - 2018



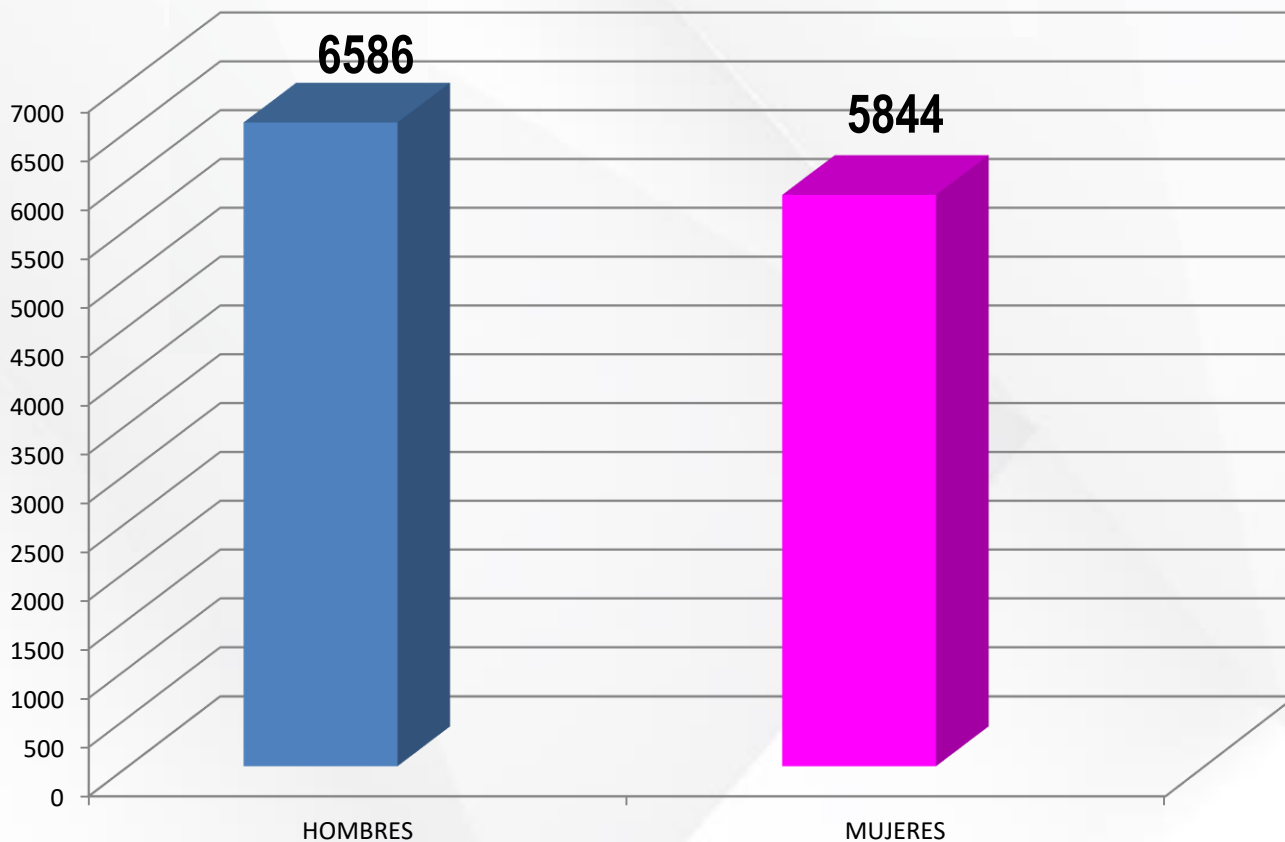
- Se contabilizó un total de 6,767 Asistencias Ciudadanas, en el periodo comprendido del 1 de Enero de 2015 al 31 de Diciembre de 2015.

Evaluación del servicio de Chat Del 1 de Enero de 2015 al 31 de Diciembre de 2015



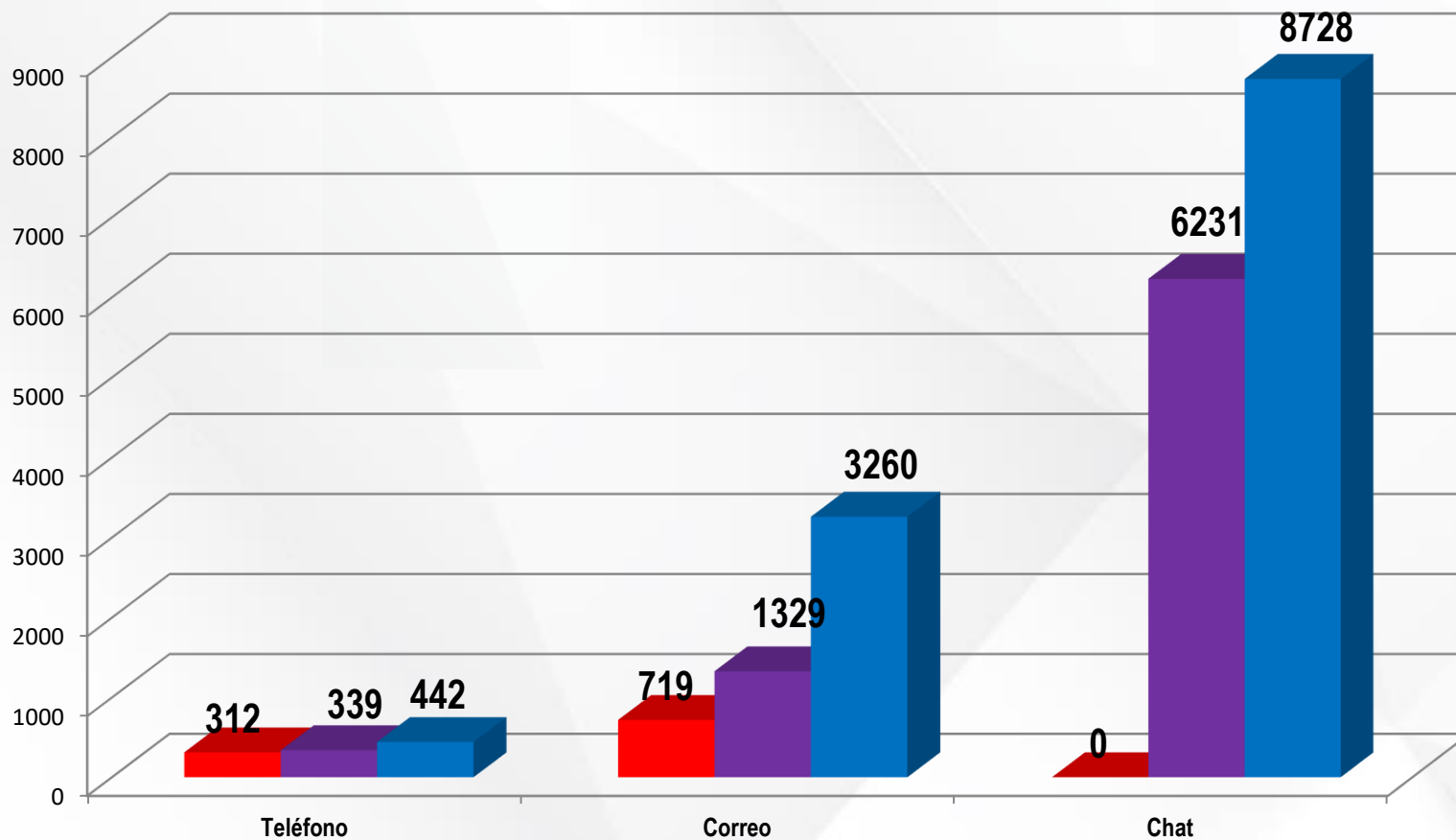
•Se atendieron un total de 3,975 Ciudadanos en el servicio de Chat en Línea.

En el periodo comprendido del **15 de Febrero de 2014 al 31 de Diciembre de 2015**, se atendieron a un total de **12,430 ciudadanos**, cuya estadística por sexo es:



•Del 15 de Febrero de 2014 al 31 de Diciembre de 2015, se atendieron: 12,430 ciudadanos de los cuales fueron un total 6,586 hombres y 5,844 mujeres.

ACUMULADO HISTÓRICO DE ASISTENCIAS CIUDADANAS

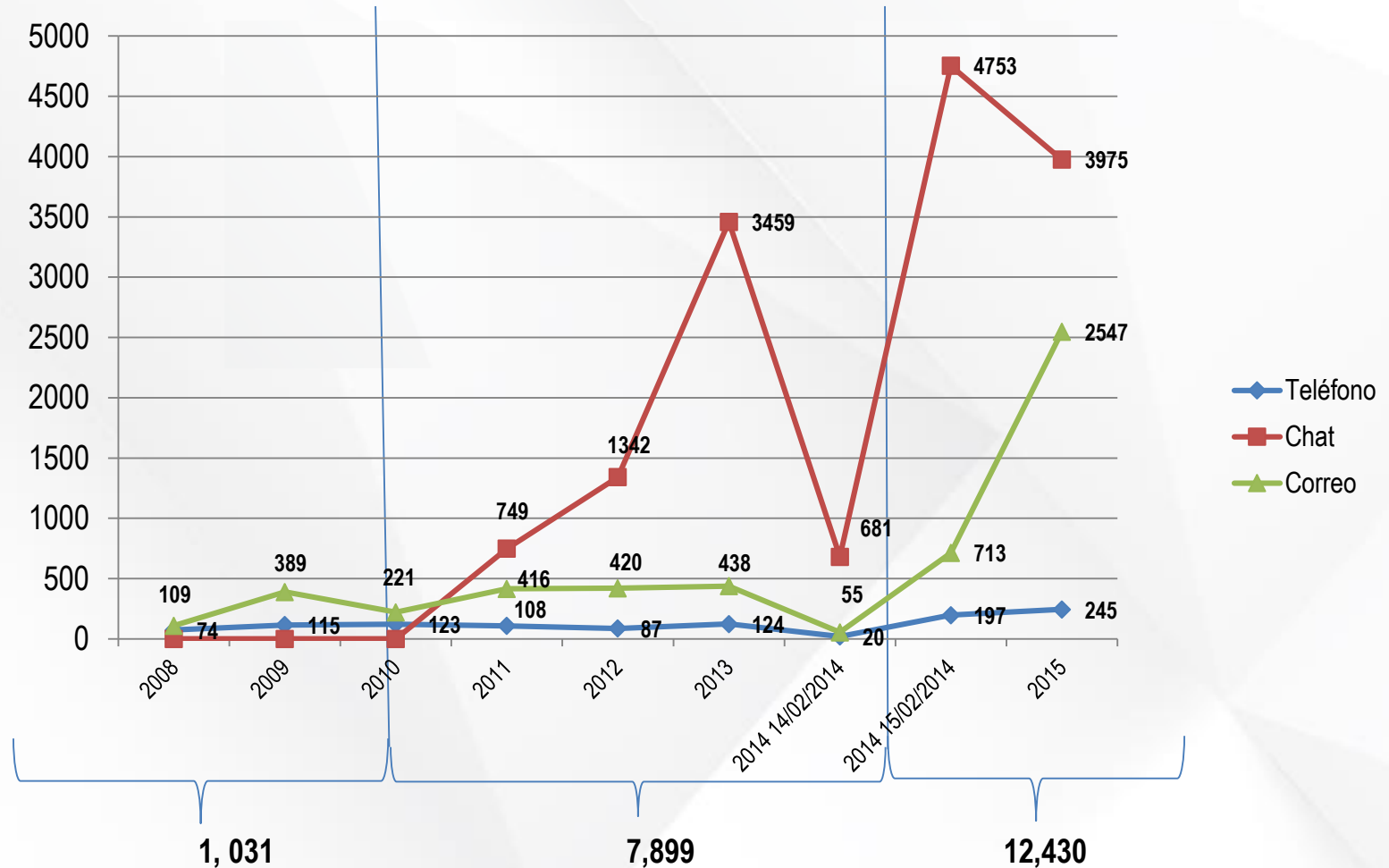


■ Administración 2008 – 2011

■ 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 12,430 Ciudadanos.