

# Monitoreo Estadístico Administración 2014-2018

**(Periodo del 01 al 31 de Diciembre de 2016)**

**Unidad de Vinculación Externa**

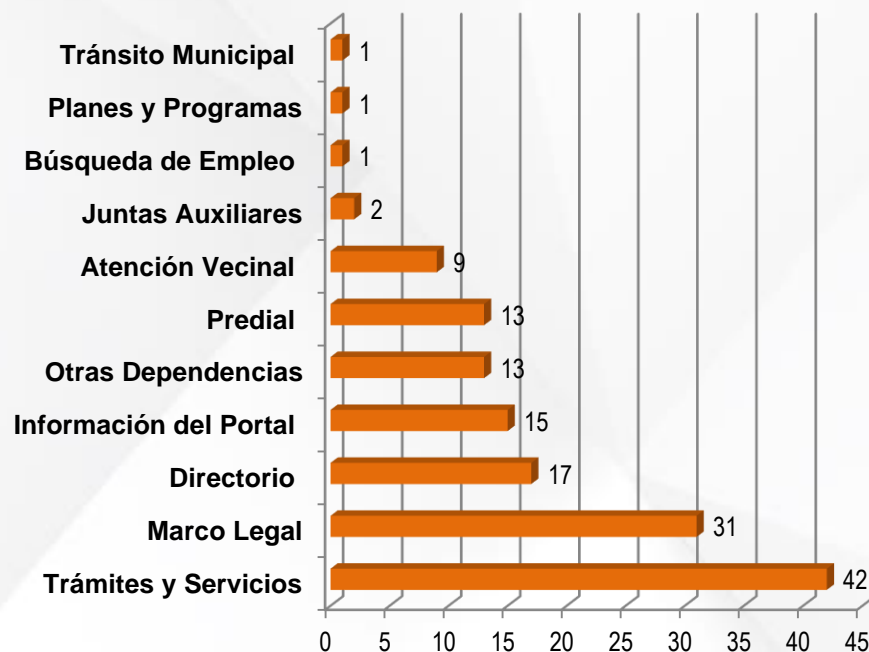
## Asistencia en línea:

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.

### Asistencia en CHAT: 300



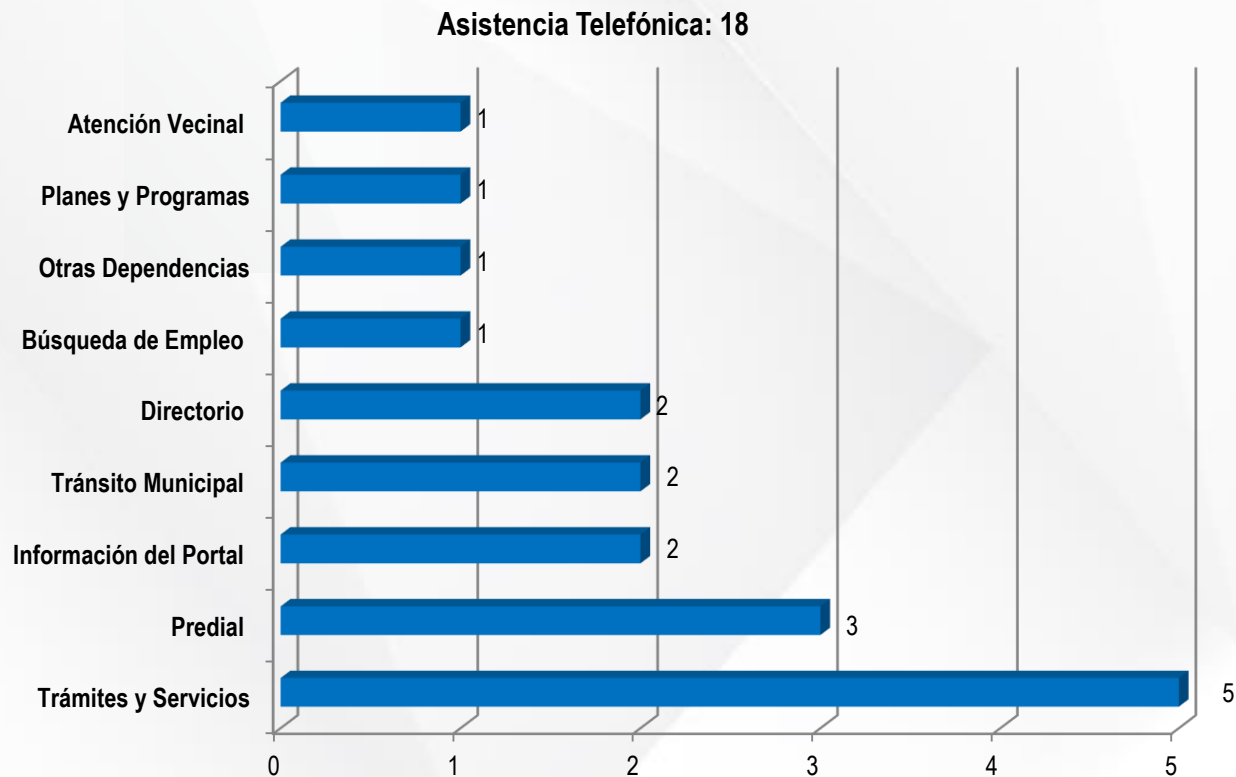
### Asistencia por correo: 145



- 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:

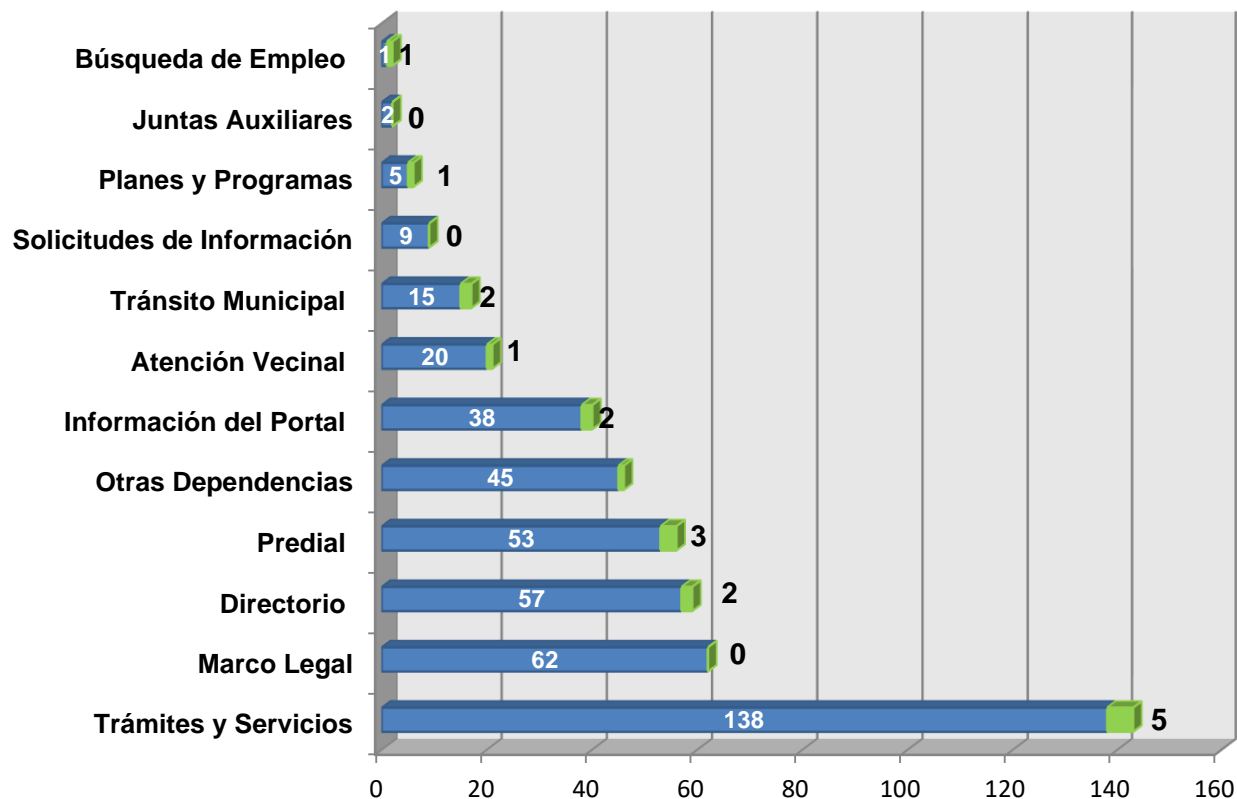
El servicio de asistencia telefónica se brinda mediante el número directo **309-5144** y funciona de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.



- 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.

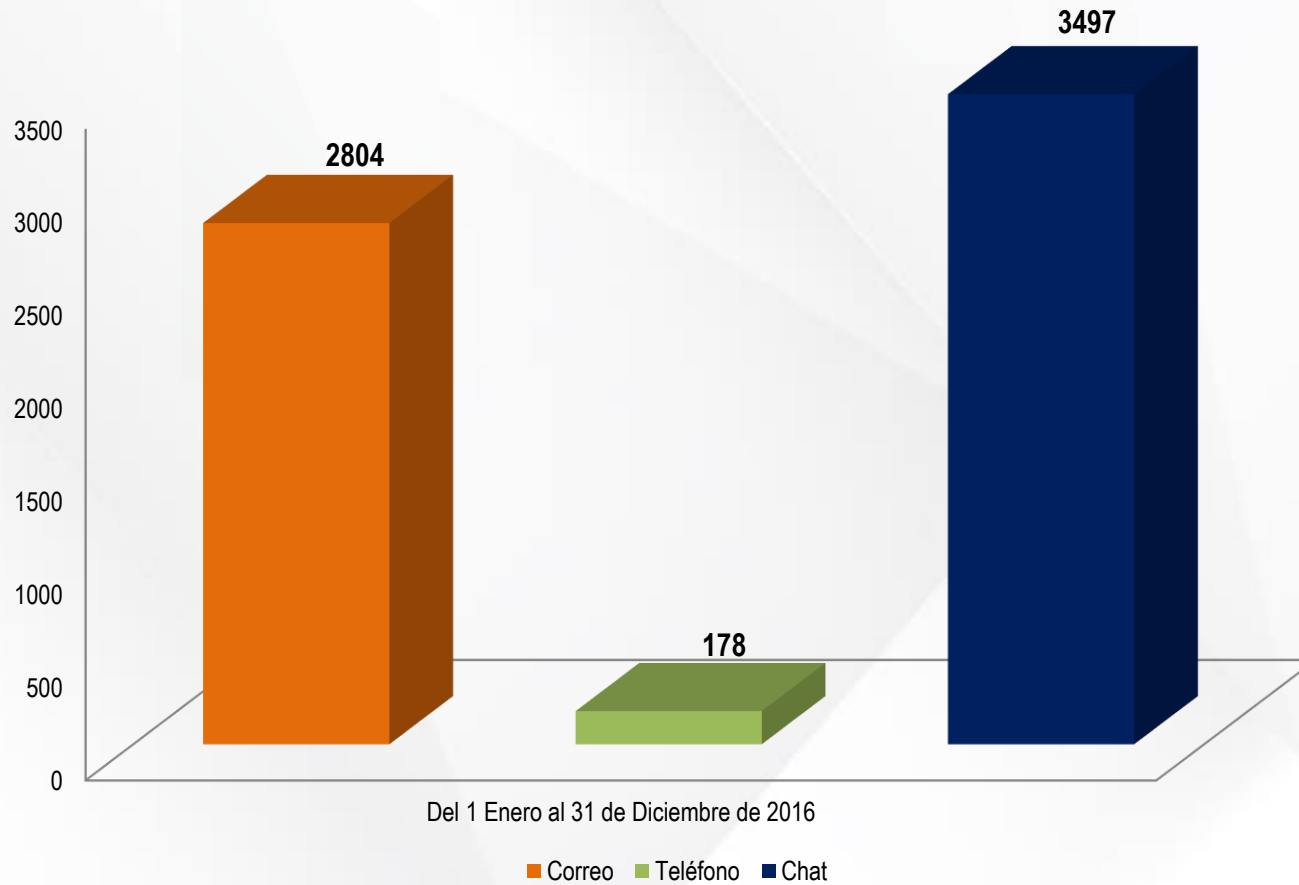
## Asistencia Ciudadana (acumulado)

1 de Enero de 2016 al 31 de Diciembre de 2016

MEDIO DE CONTACTO	ENERO 2016	FEBRERO 2016	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016	JULIO 2016	AGOSTO 2016	SEP. 2016	OCTUBRE 2016	NOV. 2016	DIC. 2016	TOTAL
Teléfono	9	13	11	9	20	17	18	19	13	12	19	18	178
Chat	337	327	332	341	288	371	316	335	197	170	183	300	3497
Correo	238	215	233	246	210	240	222	261	314	246	234	145	2804
<b>Totales por mes</b>	<b>584</b>	<b>555</b>	<b>576</b>	<b>596</b>	<b>518</b>	<b>628</b>	<b>556</b>	<b>615</b>	<b>524</b>	<b>428</b>	<b>436</b>	<b>463</b>	<b>6479</b>

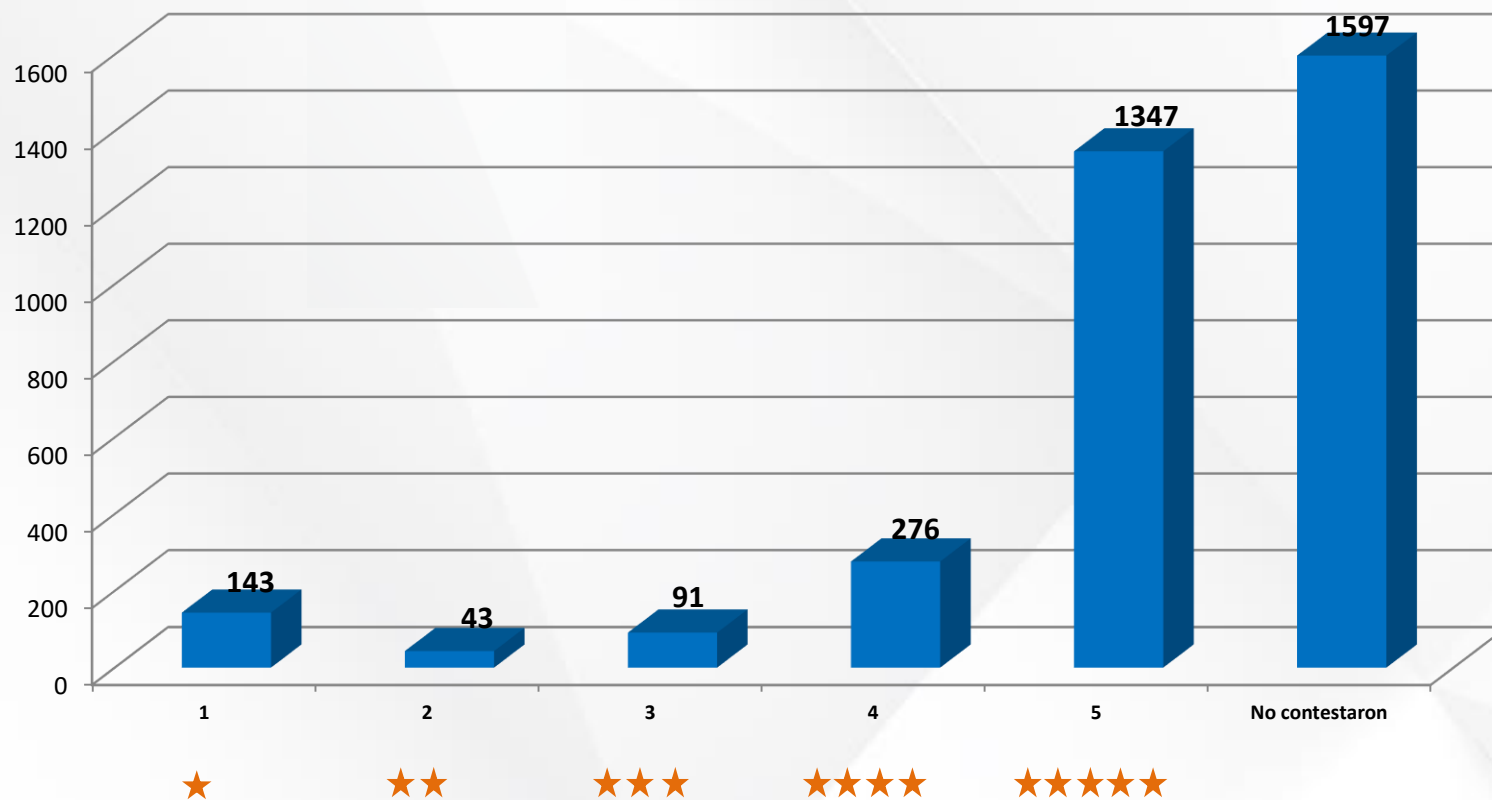
•Se atendieron un total de 6,479 Ciudadanos por las vías de comunicación.

## Asistencia Ciudadana Administración 2014 - 2018



• Se contabilizó un total de 6,479 Asistencias Ciudadanas, en el periodo comprendido del 1 de Enero de 2016 al 31 de Diciembre de 2016.

## Evaluación del servicio de Chat Del 1 de Enero de 2016 al 31 de Diciembre de 2016



•Se atendieron un total de 3,497 Ciudadanos en el servicio de Chat en Línea.

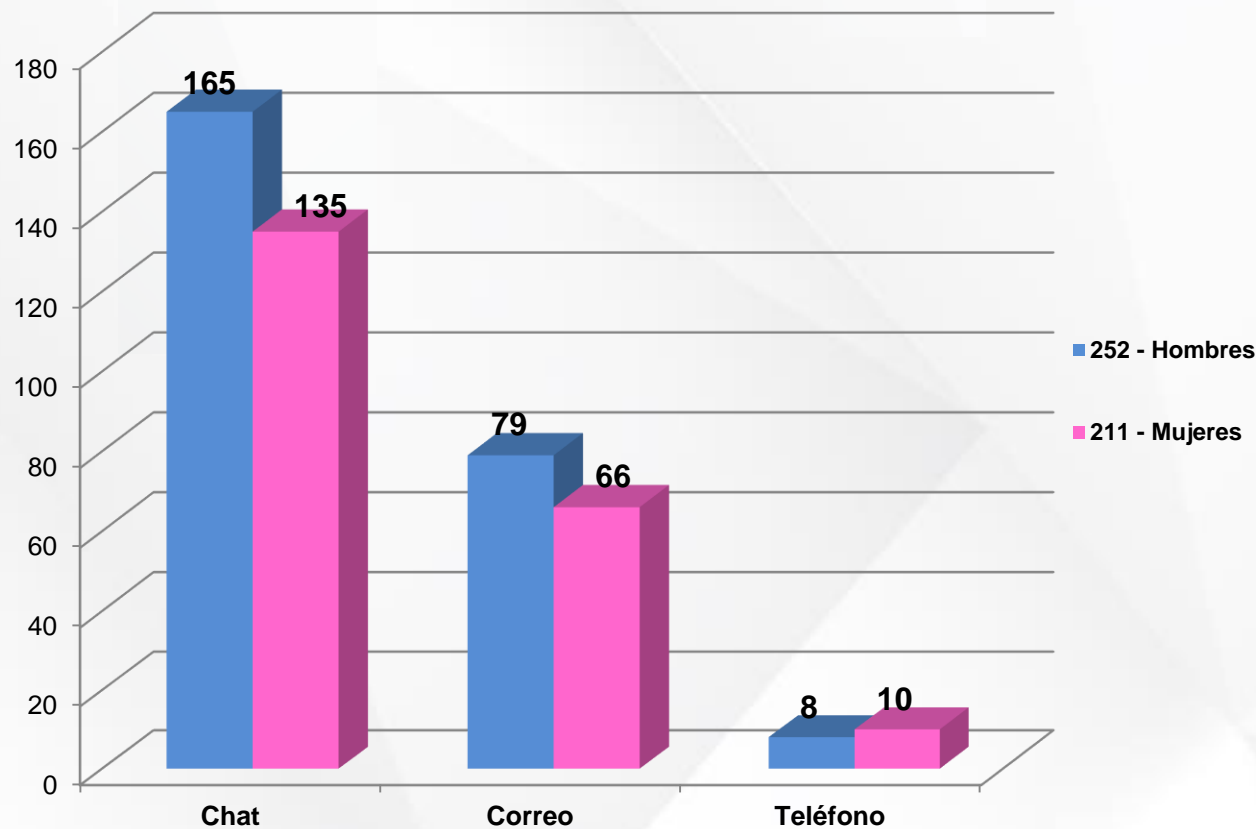
## Rubros con mayor recurrencia del Municipio de Puebla

En el periodo del **1 al 31 de Diciembre de 2016**, se atendieron a un total de **463 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.- 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).
- 3.- Predial** (Derivado del cobro del impuesto predial, los ciudadanos solicitan información de su cuenta predial para conocer el monto, horarios y formas de pago).
- 4.- Otras dependencias** (Solicitan información sobre temas que no son competencia de las autoridades Municipales y se les orienta para que contacten a la dependencia que corresponda según el tema de que se trate).
- 5.- Directorio** (Solicitan información relacionada con el directorio que se encuentra publicado en el portal, pero que no pueden localizar por sus medios).

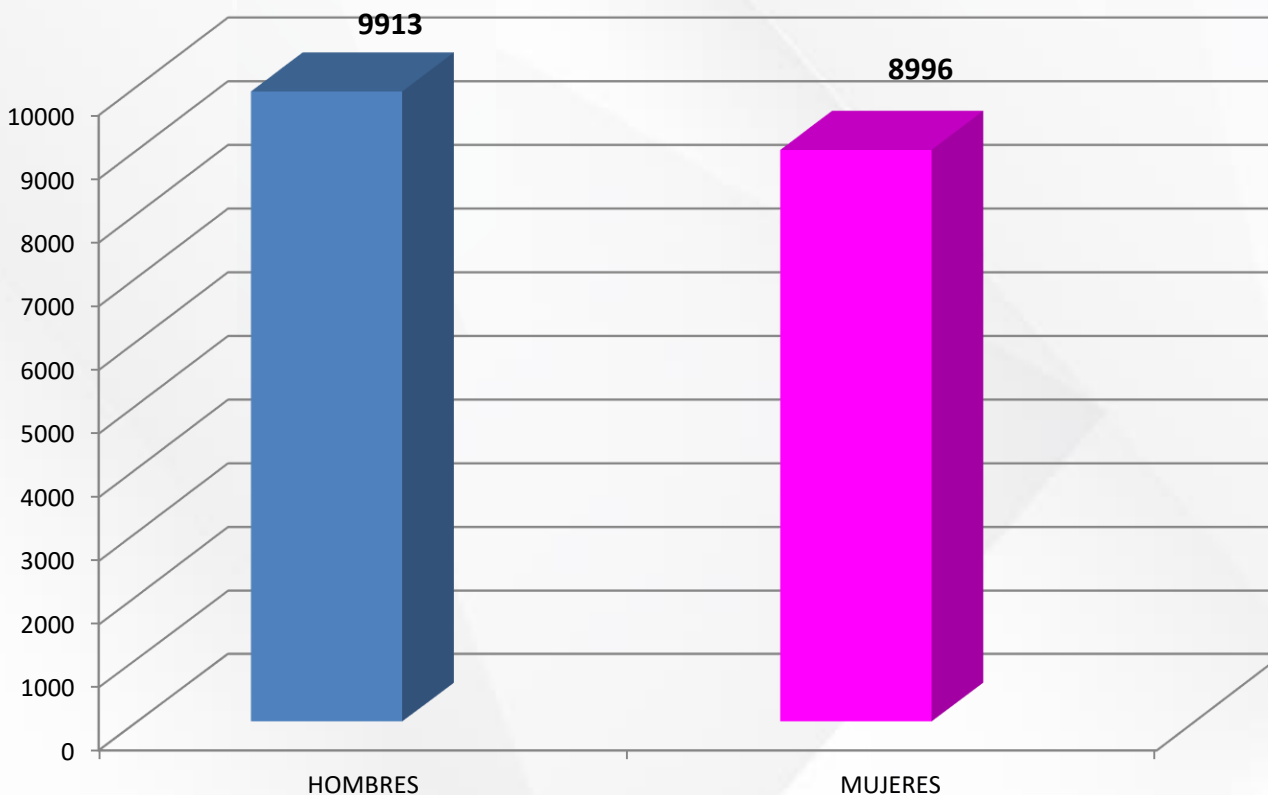


En el periodo comprendido del **1 al 31 de Diciembre de 2016**, se atendieron a un total de **463 ciudadanos**, cuya estadística por sexo es:



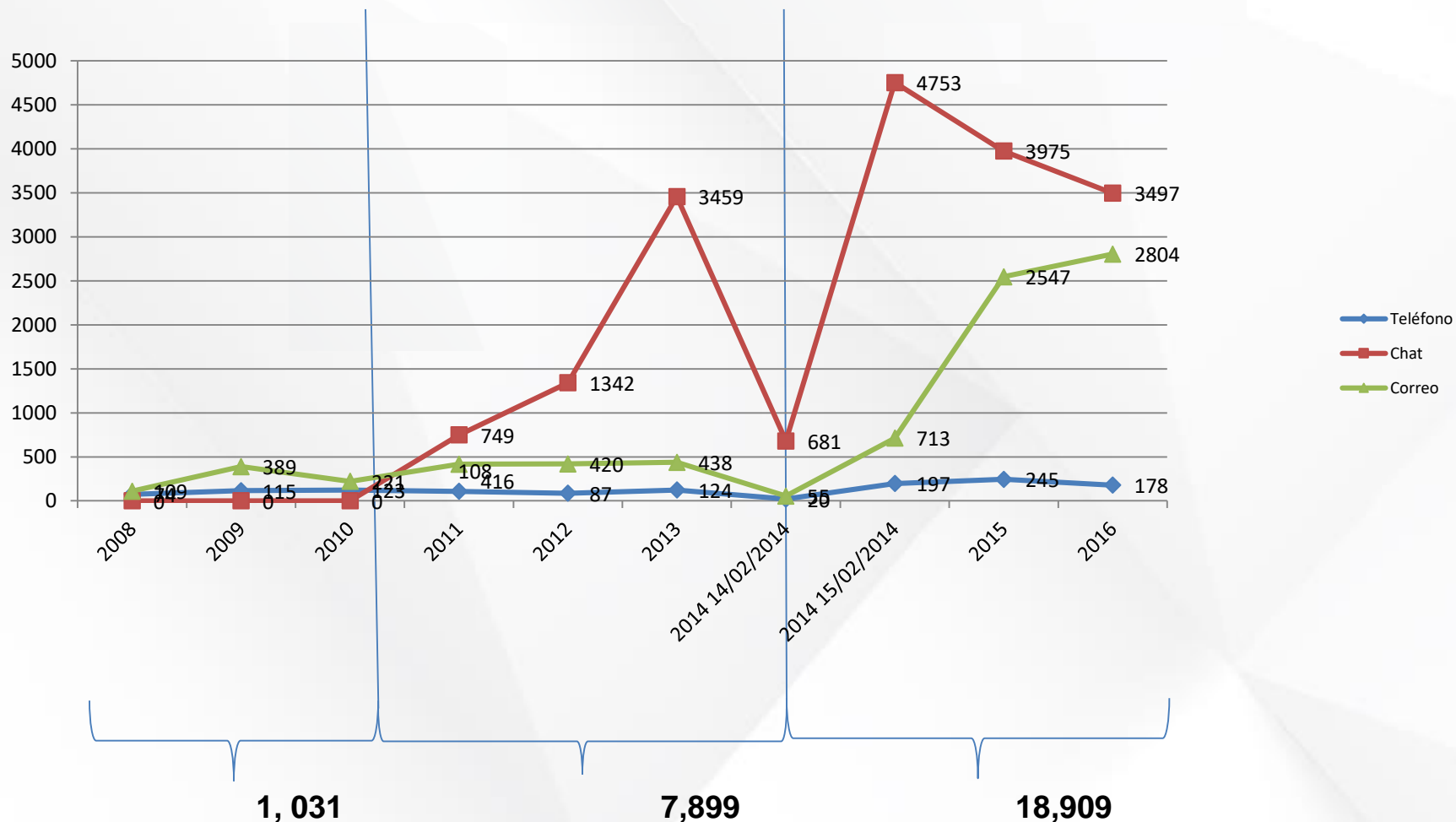
- Acumulado en 2016: se atendieron a un total 6,479 ciudadanos de los cuales fueron 3,327 hombres y 3,152 mujeres.
- Del 15 de Febrero de 2014 al 31 de Diciembre de 2016, se atendieron: 18,909 ciudadanos de los cuales fueron un total de 9,913 hombres y 8,996 mujeres.

En el periodo comprendido del **15 de Febrero de 2014 al 31 de Diciembre de 2016**, se atendieron a un total de **18,909 ciudadanos**, cuya estadística por sexo es:



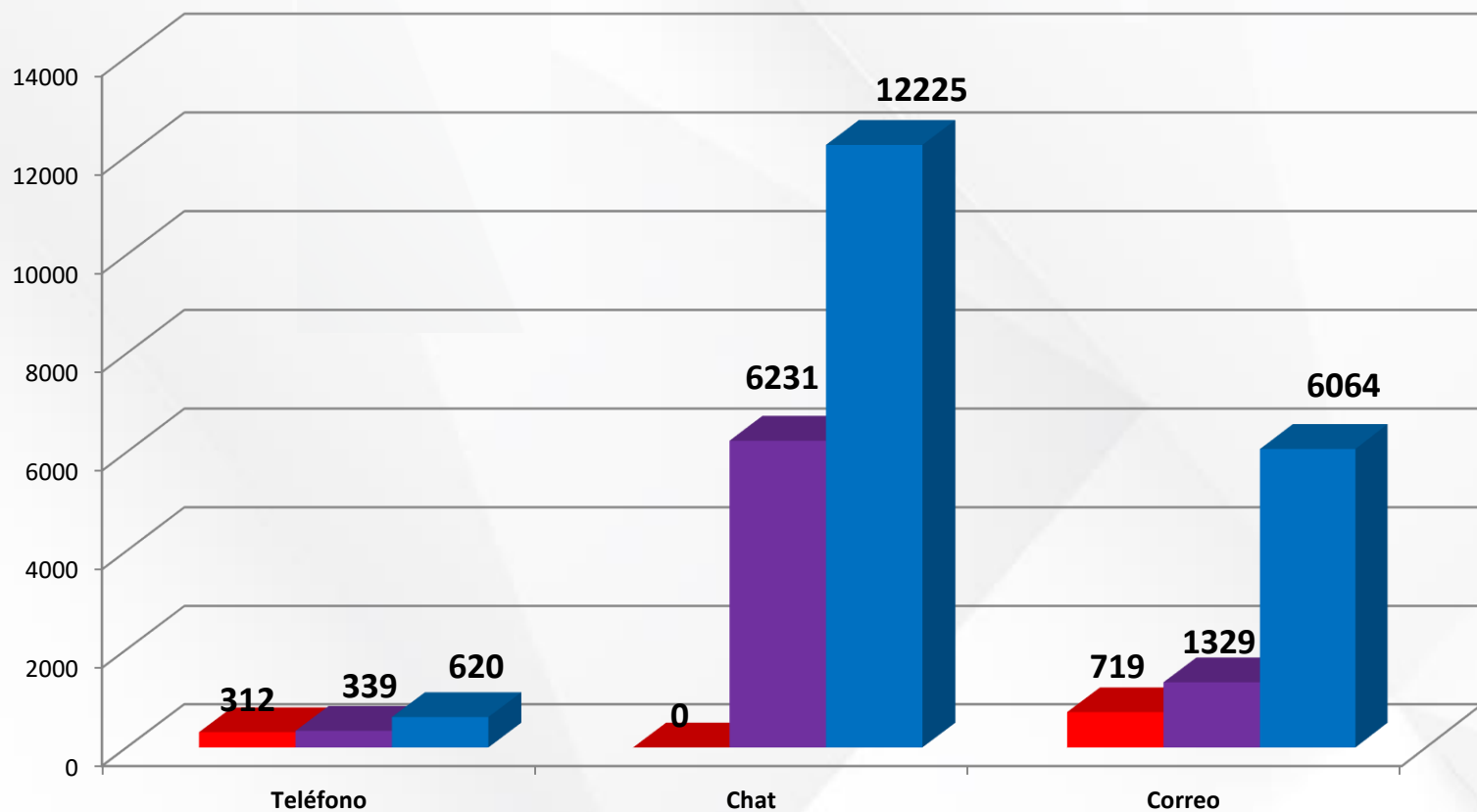
•Del 15 de Febrero de 2014 al 31 de Diciembre de 2016, se atendieron: 18,909 ciudadanos de los cuales fueron un total de 9,913 hombres y 8,996 mujeres.

## 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 18,909 Ciudadanos.

## ACUMULADO HISTÓRICO DE ASISTENCIAS CIUDADANAS



■ Administración 2008 – 2011

■ Administración 2011 – 2014

■ Administración 2014 - 2018