



COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA

Indicadores de Servicios Públicos 2014-2018

(Periodo del 15 de febrero al 31 de diciembre de 2014)

Responsables de generar la información:
C. David F. García Vázquez
Jefe de la Unidad de Seguimiento Interno
Karen Walkiria Castillo Romero
Analista.
Lic. Rosa Isela Cuevas Silva
Jefa de la Unidad de Vinculación Externa.

Fuente: Coordinación General de Transparencia
12/Enero/15

Responsables de generar la información:

C. David F. García Vázquez. Jefe de la

Unidad de Seguimiento Interno

Karen Walkiria Castillo Romero. Analista.



COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA

CONCEPTO		FEBRERO del 15 al 28	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE al 31	TOTALES	%
TIPO DE RECEPCIÓN	SOLICITUDES RECIBIDAS	39	120	168	96	203	64	93	106	122	99	30	1140	100.00%
	Medio Escrito	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	
	Medio Electrónico	39	120	167	96	203	64	93	106	121	99	30	1138	
	Medio Verbal (Datos Informativos)*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Vía tel./Fax/ Correo Postal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
MODALIDAD DE ENTREGA	SOLICITUDES RESPONDIDAS	16	114	102	146	188	104	77	97	136	98	51	1129	99.04%
	Consulta Directa (in situ)	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	
	Copia Certificada	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	
	Notificación a Domicilio	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	Medio Electrónico	16	114	101	146	188	104	77	97	136	98	51	1128	
SOLICITUDES EN PROCESO												11	0.96%	
RECURSOS DE REVISIÓN														
Recursos de Revisión		0	4	1	0	1	1	3	3	0	0	0		
Fecha en que se presenta el Recurso de Revisión , de los que la CGT tiene conocimiento		se reasignaron en marzo	19,20,21 y 28 Marzo	11/04/2014	N/A	27/06/2014	7/07/2014	agosto	2,11 y 23 de sep	N/A	N/A	N/A	13	1.14%
OTROS DATOS DE INTERÉS														
Solicitudes Respondidas en el Primer Plazo		16	98	88	87	169	87	69	88	127	94	51	974	86.27%
Solicitudes Respondidas en el Segundo Plazo		0	16	14	59	19	17	8	9	9	4	0	155	13.73%
TOTAL		16	114	102	146	188	104	77	97	136	98	51	1129	100.00%
Solicitudes Recibidas por Genero Y/O Persona Moral	Mujeres	13	35	45	37	84	24	38	70	62	62	7	477	42%
	Hombres	26	85	123	59	119	40	55	36	60	37	23	663	58%
	Persona Moral/Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
TOTAL		39	120	168	96	203	64	93	106	122	99	30	1140	100.00%
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)		FEBRERO del 15 al 28	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	DIAS	
		2.68	8.3	7.61	12.29	8.17	9.73	8.17	7.77	7.08	6.43	6.25	7.68	
OCUPACIÓN		FEBRERO del 15 al 28	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
AMA DE CASA		0	6	3	2	3	1	3	7	2	0	0	27	2%
EMPLEADO		8	5	33	22	17	4	6	4	6	4	1	110	10%
EMPRESARIO		1	0	0	3	3	5	3	4	0	0	2	21	2%
ESTUDIANTE		19	39	35	10	92	20	26	76	69	80	7	473	41%
PERIODISTA		4	19	4	24	33	12	32	6	14	7	4	159	14%
PROFESIONISTA		5	13	74	29	28	20	6	6	11	6	0	198	17%
PROFESOR		0	0	17	3	1	0	2	1	2	0	16	42	4%
SERVIDOR PÚBLICO		1	0	1	3	24	2	13	0	2	1	0	47	4%
OTROS		1	38	1	0	2	0	2	2	16	1	0	63	6%

De las solicitudes respondidas, 05 fueron canalizadas a la Coordinación General de Transparencia y 04 llegaron directamente a la CGT.

Cabe mencionar que del mes de febrero de 2014, quedaron en proceso 9 solicitudes de información correspondientes a la administración anterior, de las cuales 6 fueron respondidas en la 2da quincena de febrero del 2014 y 3 en la primera quincena de marzo.

Responsables de generar la información:

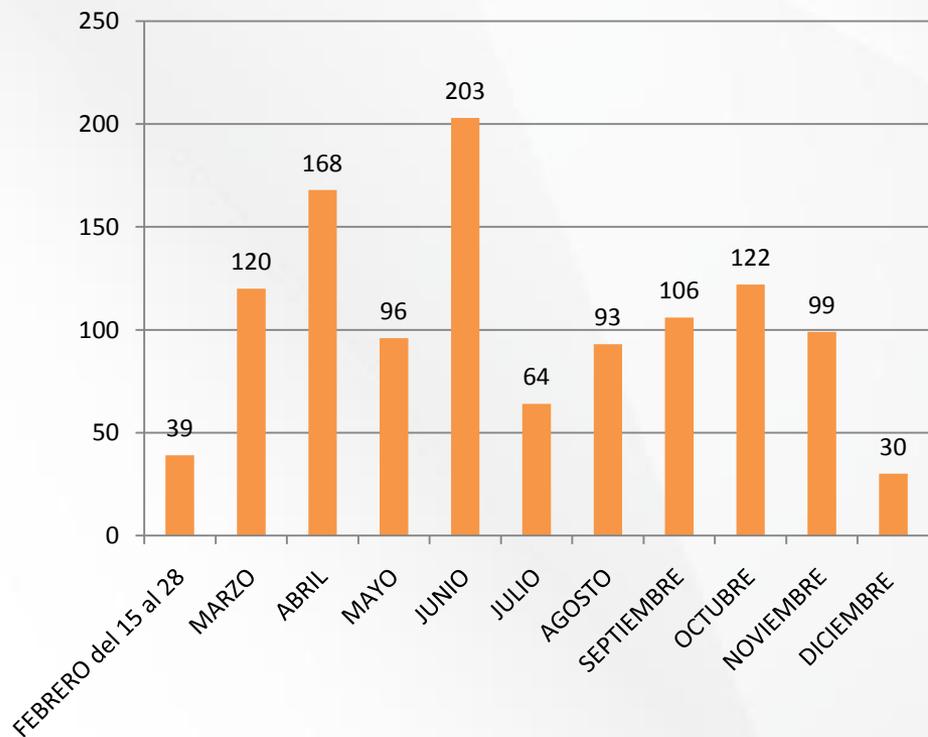
C. David F. García Vázquez. Jefe de la
Unidad de Seguimiento Interno
Karen Walkiria Castillo Romero. Analista.



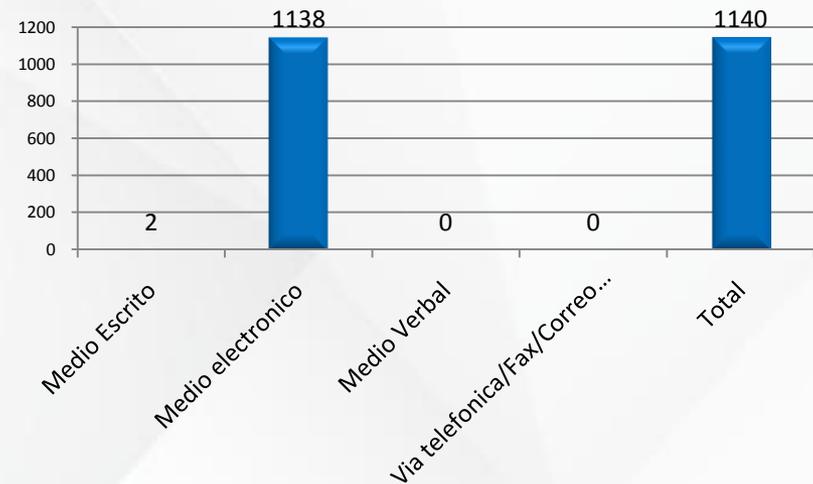
COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA

Cuadro de Seguimiento a las Solicitudes de Información
(realizadas del 15 de febrero al 31 de diciembre de 2014)

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES



DESGLOSE POR TIPO DE RECEPCIÓN



Total anual 2014 (a partir del 15 de febrero): 1,140
solicitudes recibidas

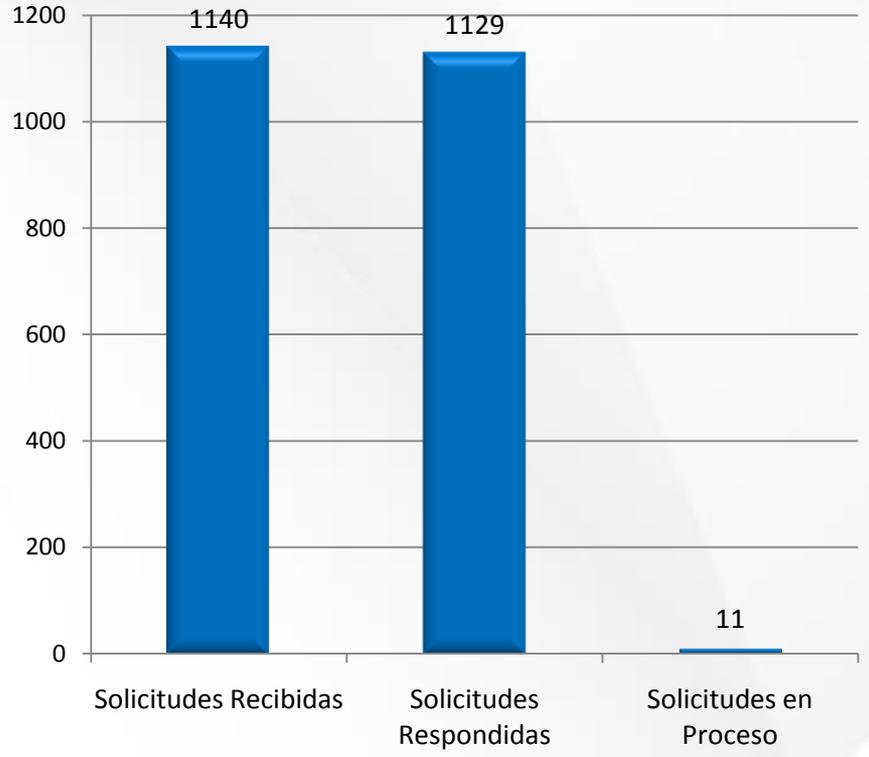
Responsables de generar la información:
C. David F. García Vázquez. Jefe de la
Unidad de Seguimiento Interno
Karen Walkiria Castillo Romero. Analista.



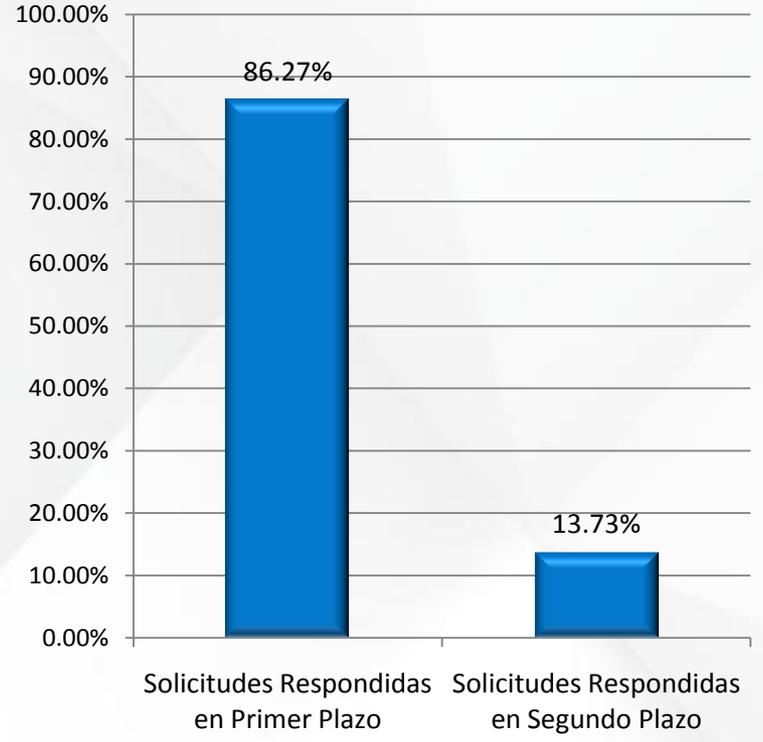
**COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA**

Cuadro de Seguimiento a las Solicitudes de Información
(realizadas del 15 de febrero al 31 de diciembre de 2014)

GRAFICA DE SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



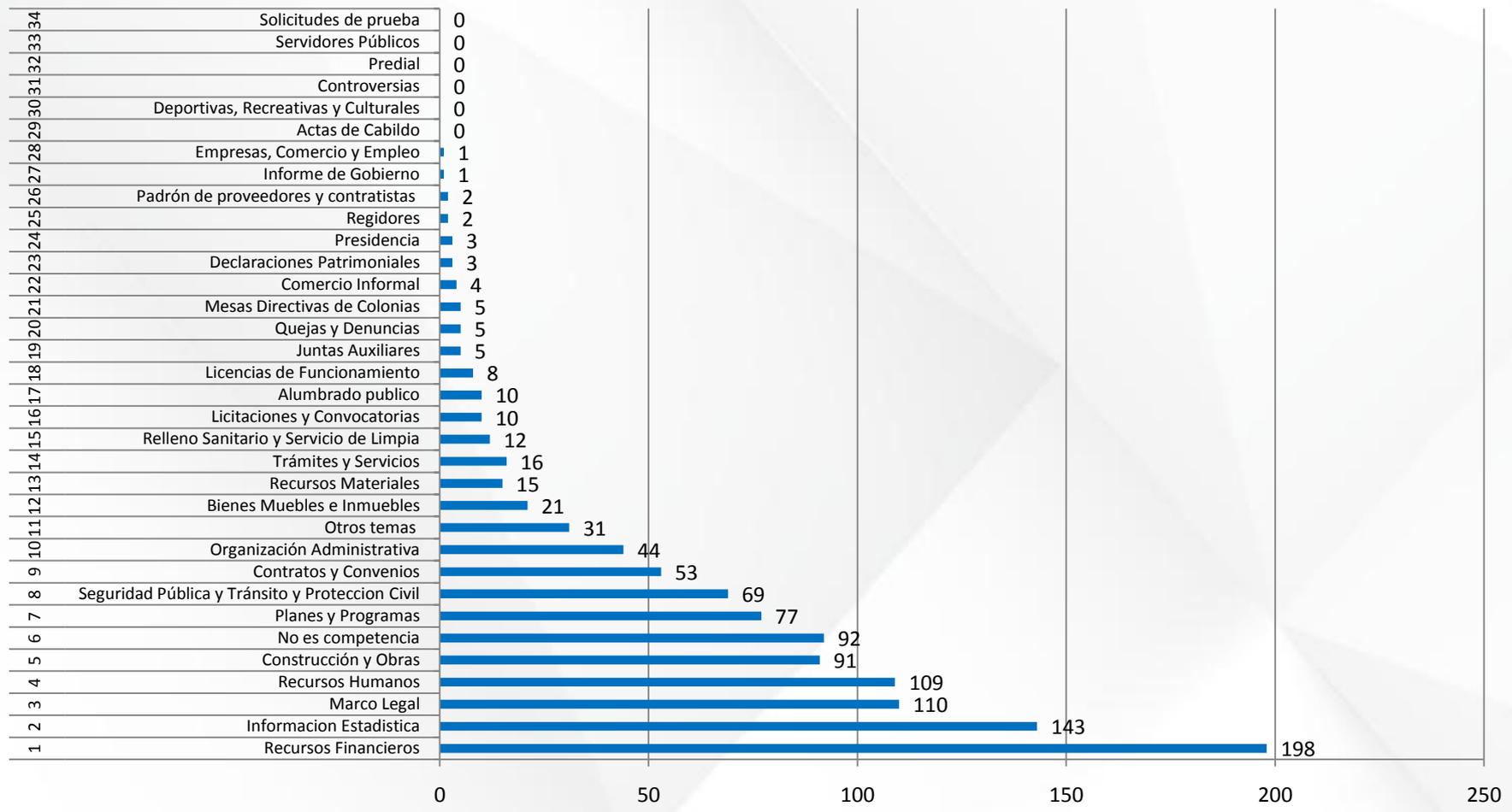
Responsables de generar la información:
 C. David F. García Vázquez. Jefe de la
 Unidad de Seguimiento Interno
 Karen Walkiria Castillo Romero. Analista.



**COORDINACIÓN
 GENERAL DE
 TRANSPARENCIA**

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR TEMA (realizadas del 15 de febrero al 31 de diciembre de 2014)

Universo: 1140 solicitudes recibidas.



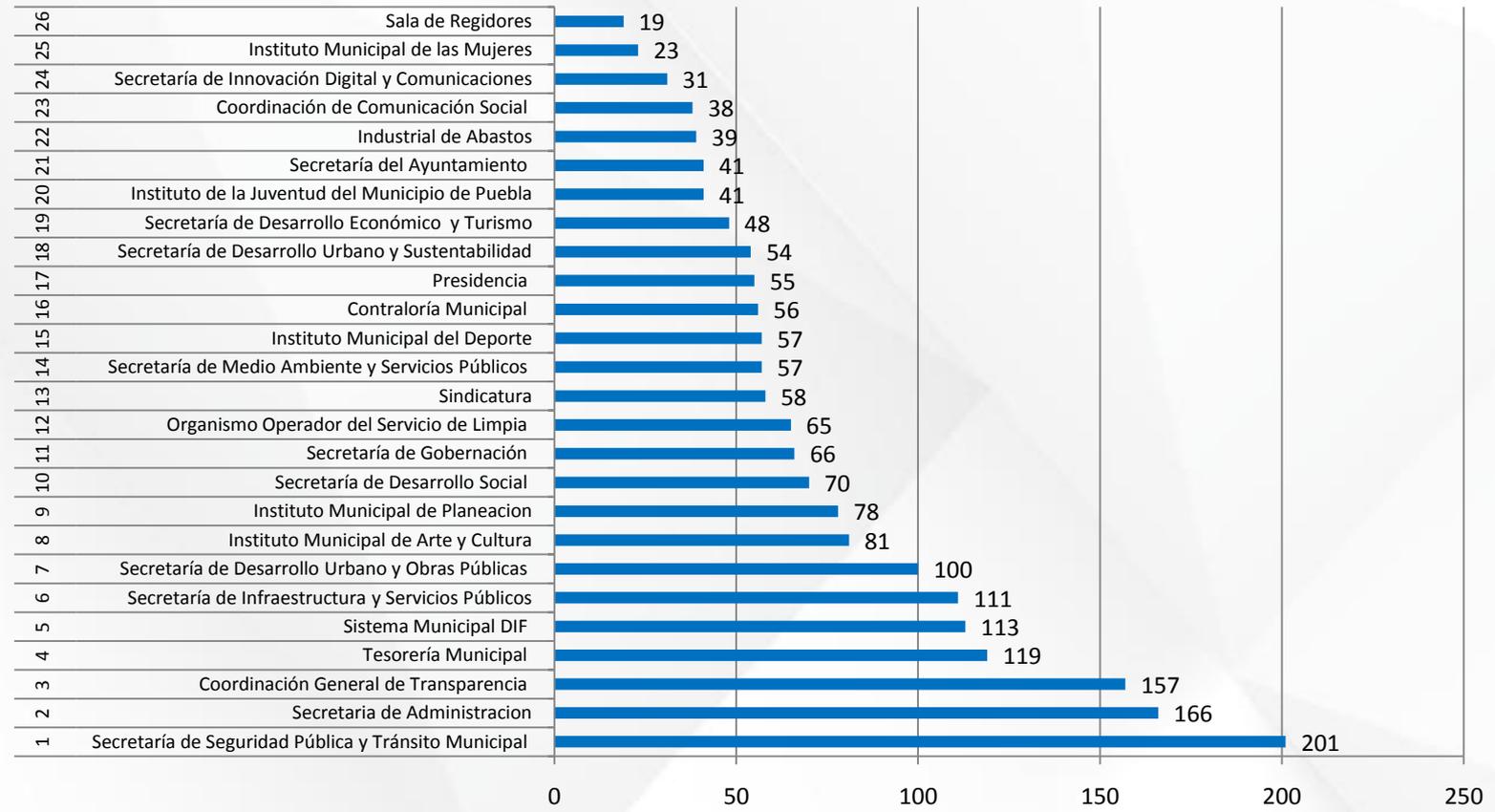
Responsables de generar la información:
 C. David F. García Vázquez. Jefe de la
 Unidad de Seguimiento Interno
 Karen Walkiria Castillo Romero. Analista.



**COORDINACIÓN
 GENERAL DE
 TRANSPARENCIA**

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIA (realizadas del 15 de febrero al 31 de diciembre de 2014)

Universo: 1944 solicitudes asignadas de forma múltiple.



1140 solicitudes de información derivaron en 1944 asignaciones de forma múltiple.

Se deja para el histórico la información correspondiente a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, Secretaría de Medio Ambiente y Servicios Públicos y la Coordinación de Comunicación Social.

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.

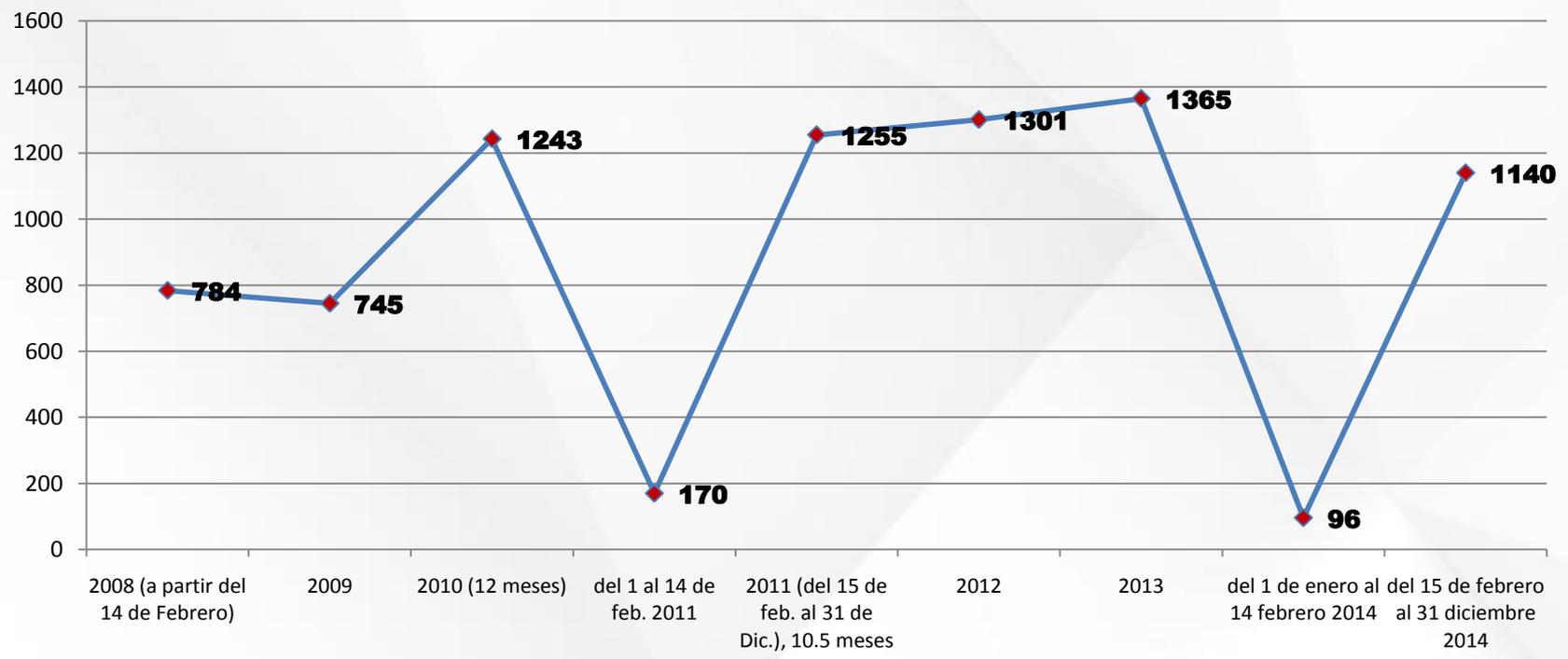
Responsables de generar la información:
C. David F. García Vázquez. Jefe de la
Unidad de Seguimiento Interno
Karen Walkiria Castillo Romero. Analista.



**COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA**

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 2014



Responsable de generar la información:
Lic. Rosa Isela Cuevas Silva
Jefa de la Unidad de Vinculación Externa.

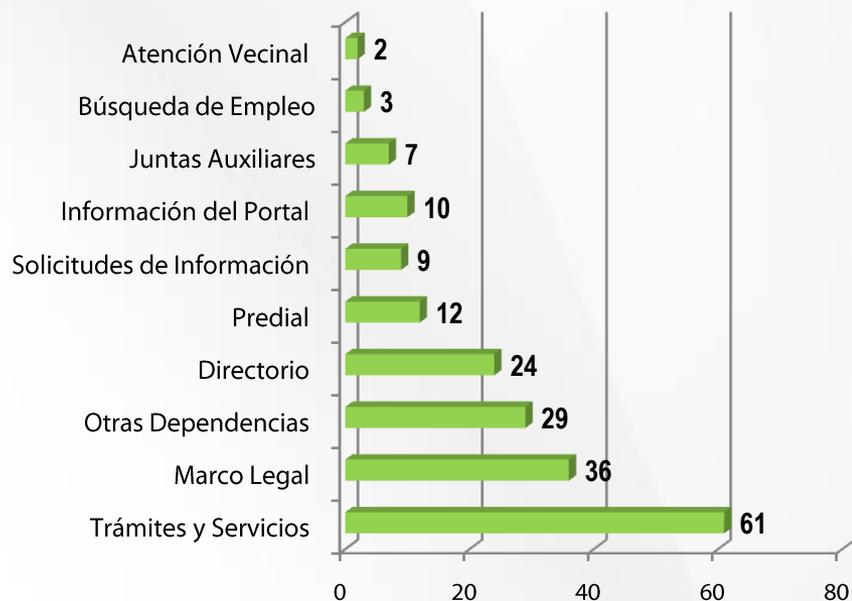


COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA

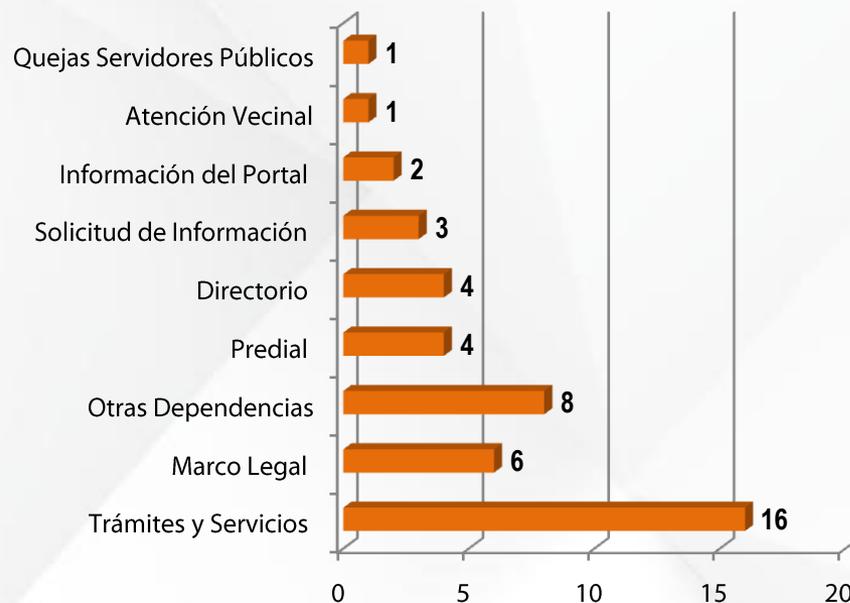
Servicio de CHAT:

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.

Responsable de generar la información:
Lic. Rosa Isela Cuevas Silva
Jefa de la Unidad de Vinculación Externa.

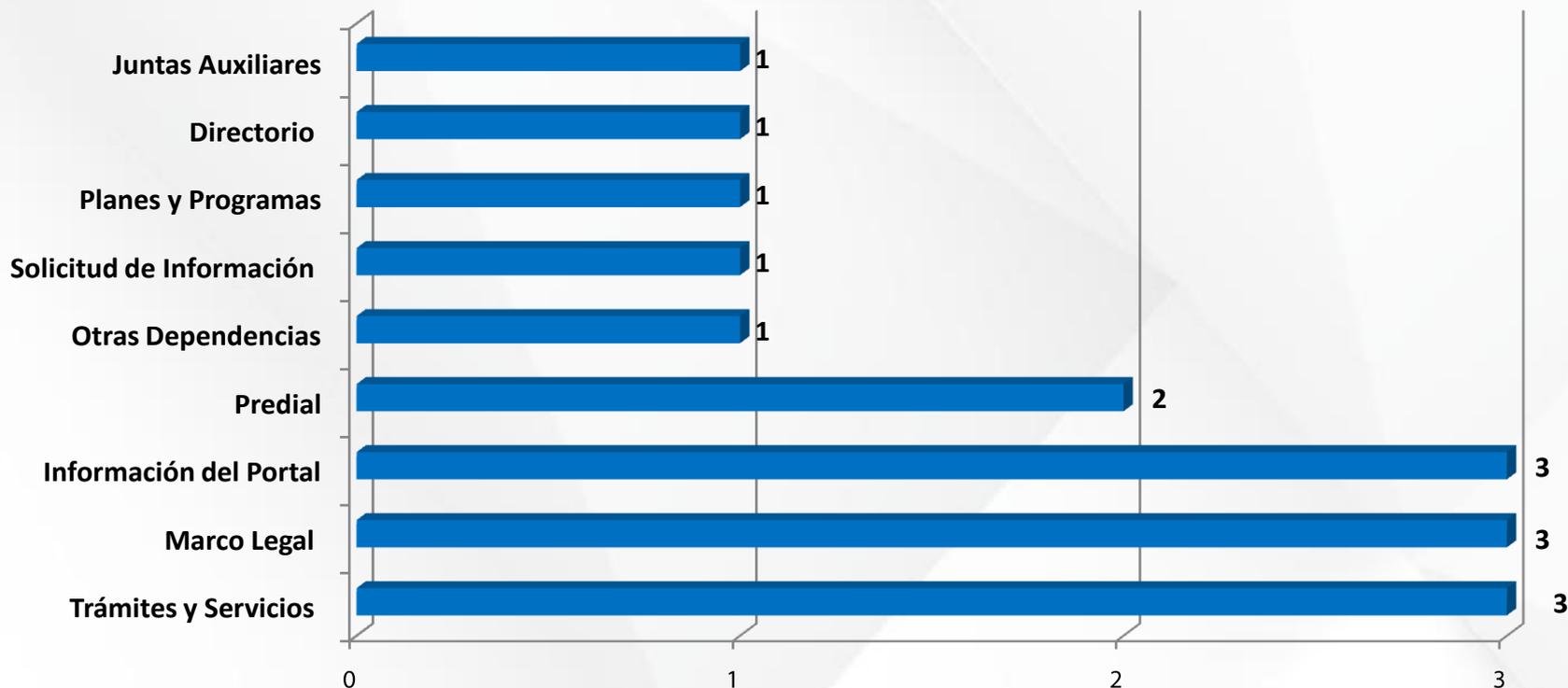


COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA

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.

Asistencia Telefónica: 16



- 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.

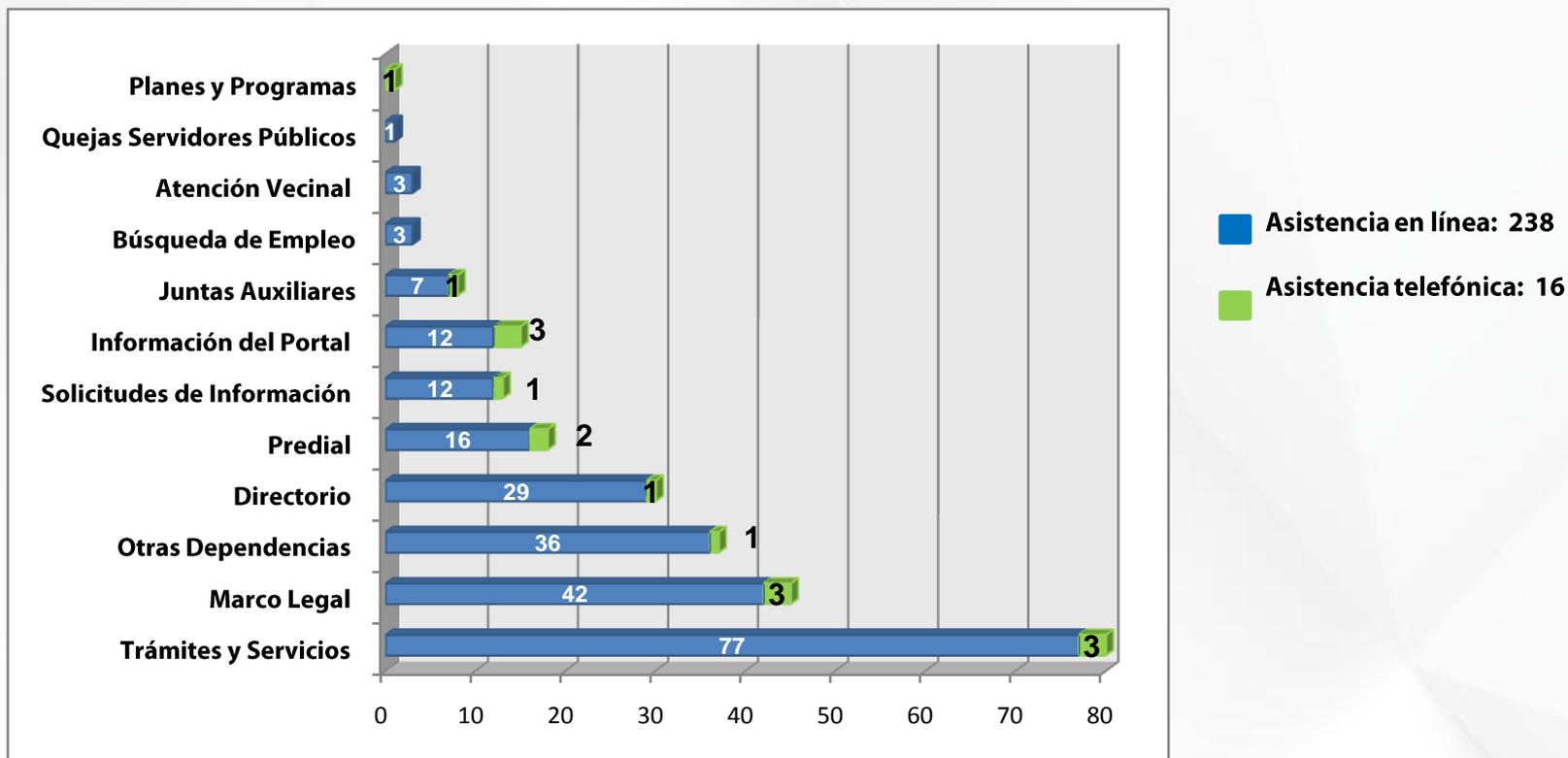
Responsable de generar la información:
Lic. Rosa Isela Cuevas Silva
Jefa de la Unidad de Vinculación Externa.



COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA

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:



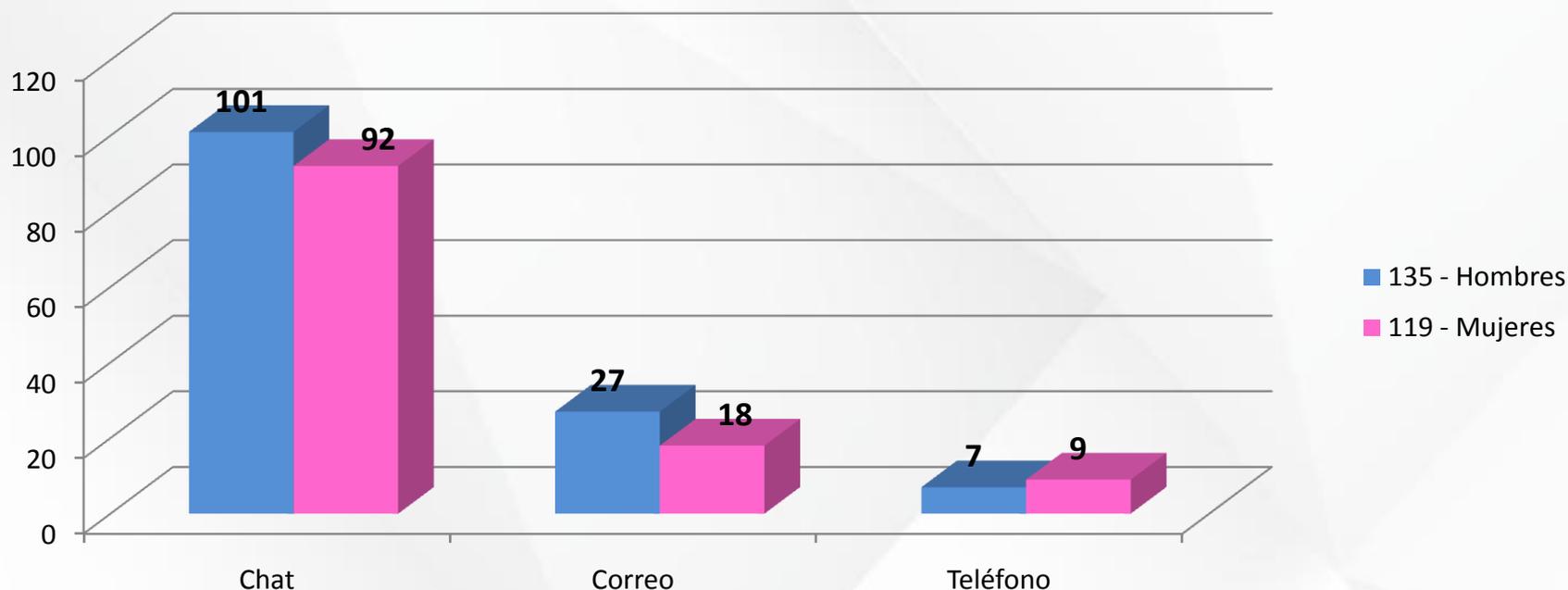
- Del 1 al 31 de Diciembre se atendieron: 254 ciudadanos.
- Del 15 de Febrero al 31 de Diciembre se atendieron: 5,663 ciudadanos.

Responsable de generar la información:
Lic. Rosa Isela Cuevas Silva
Jefa de la Unidad de Vinculación Externa.



COORDINACIÓN
GENERAL DE
TRANSPARENCIA

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.