

Atención Ciudadana y "Respuesta 48" Informe Anual 2009

Direcciones y/o Departamentos	N° Llamadas	Cumplidas	Pendientes	Total
1 Administración Urbana	7	4	3	7
2 Alumbrado Público	221	204	17	221
3 Aplicación de Reglamentos	75	55	20	75
4 Atención Ciudadana	104	104	0	104
5 Biblioteca	1	1	0	1
6 Catastro	1	1	0	1
7 Contraloría	23	23	0	23
8 Control Canino	36	34	2	36
9 Desarrollo Social & Unidad Deportiva	3	3	0	3
10 Dif Municipal	2	2	0	2
11 Ecología	47	42	5	47
12 Limpia Municipal	124	123	1	124
13 Mercado Municipal	4	4	0	4
14 Obra Pública	242	207	35	242
15 Parques y Jardines	37	31	6	37
16 Presidencia	152	152	0	152
17 Protección Civil/Bomberos	8	6	2	8
18 Secretaría General	1	1	0	1
19 Seguridad Pública	40	37	3	40
20 Seguridad Vial	55	50	5	55
21 Servicios Municipales	1	1	0	1
22 Sosapach	178	171	7	178
23 Turismo	1	1	0	1
TOTAL DE LLAMADAS	1363	1257	106	1363

LAE. Juan Manuel Reyes Hernández

Coordinador de Atención Ciudadana y del Programa

"RESPUESTA 48"

Total de Llamadas	Cumplidas	Pendientes
1363	1257	106

Reporte de "Respuesta 48"

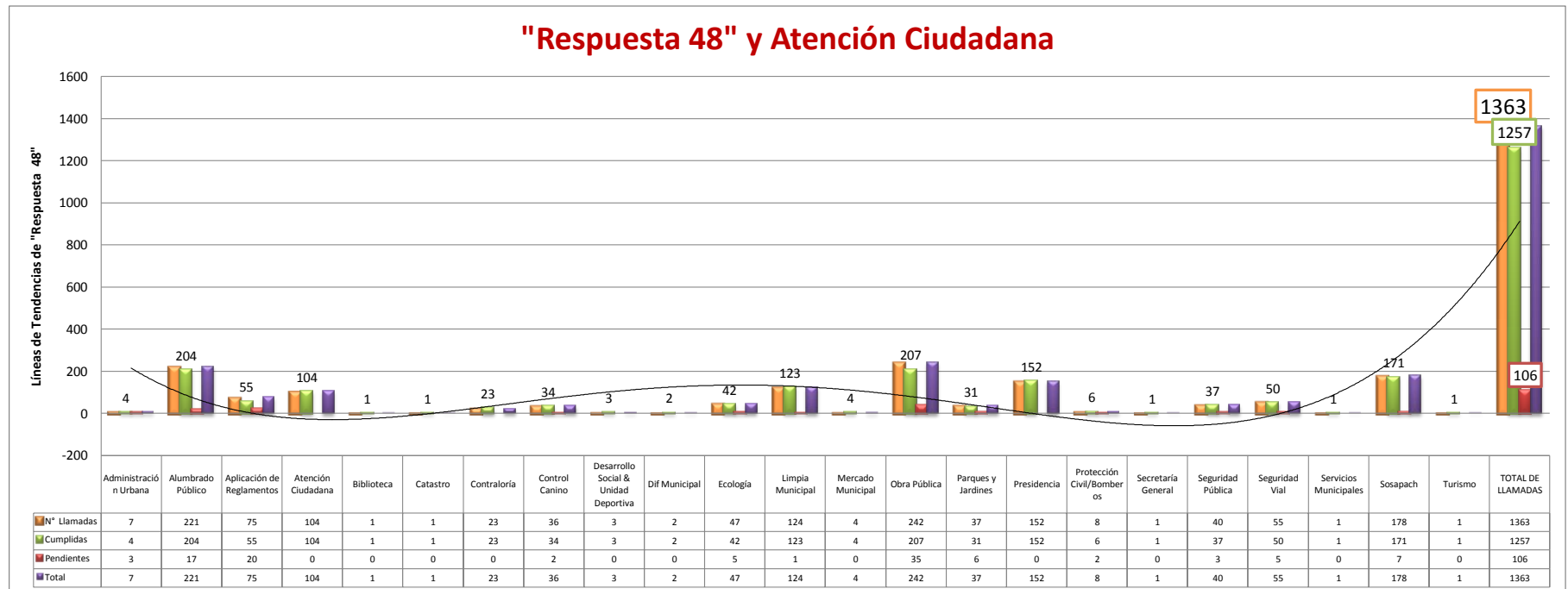
En este reporte se Muestra:

Se han recibido la cantidad de	1363	Llamadas
De las cuales	1257	Llamadas
Asignando la cantidad de	106	Llamadas
	como: COMPROMISOS	CUMPLIDOS
	como: COMPROMISOS	PENDIENTES

NOTA:

Observaciones

- 1.- El modulo de Atención Ciudadana que cuenta con 4 meses y 6 días de apertura, el balance hasta el día de hoy es de **1459** personas atendidas, registradas y canalizadas a las Áreas
- 2.- **136** Personas Registradas para el Programa Enlace Laboral.
- 2.- Por iniciativa de esta coordinación se crea la pagina de "Respuesta 48" con el dominio: PAGINA WEB: <http://respuesta48.neositios.com> / con **1538 VISITAS**
- 3.- Se modificó la estructura de la camioneta de Respuesta 48 con el fin de promocionar y difundir los avances, logros así como convenios de este H.



Direcciones y Departamentos	Recibidas	Cumplidas	Pendientes	Eficiencia
1 Administración Urbana	7	4	3	57%
2 Aluminado Público	221	204	17	92%
3 Aplicación de Reglamentos	75	55	20	73%
4 Atención Ciudadana	104	104	0	100%
5 Biblioteca	1	1	0	100%
6 Catastro	1	1	0	100%
7 Contraloría	23	23	0	100%
8 Control Canino	36	34	2	94%
9 Desarrollo Social & Unidad Deportiva	3	3	0	100%
10 Dif Municipal	2	2	0	100%
11 Ecología	47	42	5	89%
12 Limpia Municipal	124	123	1	99%
13 Mercado Municipal	4	4	0	100%
14 Obra Pública	242	207	35	86%
15 Parques y Jardines	37	31	6	84%
16 Presidencia	152	152	0	100%
17 Protección Civil/Bomberos	8	6	2	75%
18 Secretaría General	1	1	0	100%
19 Seguridad Pública	40	37	3	93%
20 Seguridad Vial	55	50	5	91%
21 Servicios Municipales	1	1	0	100%
22 Sosapach	178	171	7	96%
23 Turismo	1	1	0	100%
TOTAL DE LLAMADAS	1363	1257	106	92%

LAE. Juan Manuel Reyes Hernández
 Coordinador de Atención Ciudadana y del Programa "RESPUESTA 48"

Total de Llamadas	Cumplidas	Pendientes	Eficiencia
1363	1257	106	92%

En este reporte se Muestra:

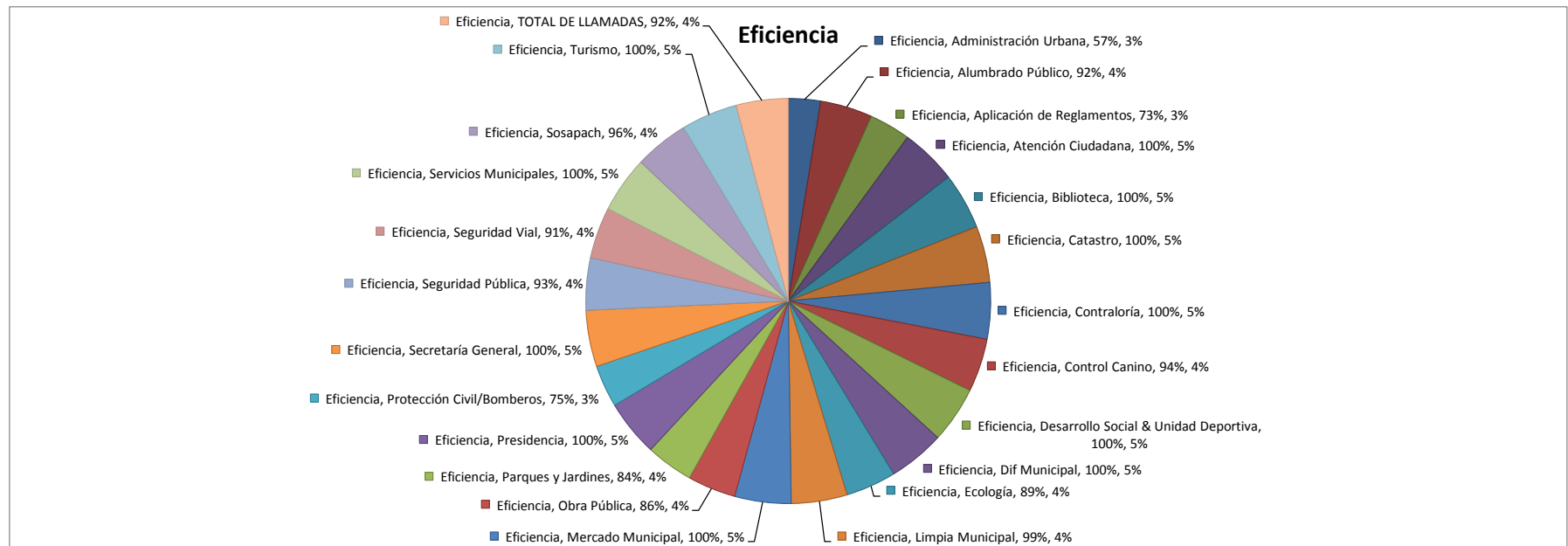
En este reporte se Muestra:	
Se han recibido la cantidad de	1363 Llamadas
De las cuales se catalogaron como:	1257 Llamadas COMPROMISOS CUMPLIDOS
Asignando la cantidad de	106 Llamadas
como:	COMPROMISOS PENDIENTES

Eficiencia de los Departamentos, Áreas, Direcciones y Jefaturas.

Es de : **92%**

Las 5 Direcciones, Jefaturas y Depto.. con mayor Demanda

Direcciones y/o Departamento.	LLAMADAS	CUMPLIDOS	EFICIENCIA
2 Aluminado Público	221	204	92%
3 Aplicación de Reglamentos	75	55	73%
11 Ecología	47	42	89%
12 Limpia Municipal	124	123	99%
14 Obra Pública	242	207	86%
16 Presidencia	152	152	100%
22 Sosapach	178	171	96%



Resumen General del Call Center "RESPUESTA 48" Y ATENCIÓN CIUDADANA

N°	Direcciones y Departamentos	Recibidas	Cumplidas	Pendientes	Eficiencia
1	Administración Urbana	7	4	3	57%
2	Alumbrado Público	221	204	17	92%
3	Aplicación de Reglamentos	75	55	20	73%
4	Atención Ciudadana	104	104	0	100%
5	Biblioteca	1	1	0	100%
6	Catastro	1	1	0	100%
7	Contraloría	23	23	0	100%
8	Control Canino	36	34	2	94%
9	Desarrollo Social & Unidad Deportiva	3	3	0	100%
10	Dif Municipal	2	2	0	100%
11	Ecología	47	42	5	89%
12	Limpia Municipal	124	123	1	99%
13	Mercado Municipal	4	4	0	100%
14	Obra Pública	242	207	35	86%
15	Parques y Jardines	37	31	6	84%
16	Presidencia	152	152	0	100%
17	Protección Civil/Bomberos	8	6	2	75%
18	Secretaría General	1	1	0	100%
19	Seguridad Pública	40	37	3	93%
20	Seguridad Vial	55	50	5	91%
21	Servicios Municipales	1	1	0	100%
22	Sosapach	178	171	7	96%
23	Turismo	1	1	0	100%
	TOTAL DE LLAMADAS	1363	1257	106	92%

LAE. Juan Manuel Reyes Hernández

Coordinador de Atención Ciudadana y del Programa "RESPUESTA 48"

Total de Llamadas	Cumplidas	Pendientes	Eficiencia
1363	1257	106	92%

En este reporte se Muestra:

La Gráfica del 1 de Abril al **6** Enero
 Se han recibido la cantidad de **1363** Llamadas
 De las cuales se catalogaron **1257** Llamadas
 catalogadas como: COMPROMISOS CUMPLIDOS
 Asignando la cantidad de **106** Llamadas
 catalogadas como: COMPROMISOS PENDIENTES

Eficiencia de los Departamentos, Áreas, Direcciones y Jefaturas.

Es de : **92%**

Las 7 Direcciones, Jefaturas y Depto.. con mayor Demanda

N°	Direcciones y/o Departamento.	LLAMADAS	CUMPLIDOS	EFICIENCIA
2	Alumbrado Público	221	204	92%
3	Aplicación de Reglamentos	75	55	73%
11	Ecología	47	42	89%
12	Limpia Municipal	124	123	99%
14	Obra Pública	242	207	86%
16	Presidencia	152	152	100%
22	Sosapach	178	171	96%



Gráfica de Porcentaje de evaluación del H. Ayuntamiento en cuanto al Número de Llamadas, Compromisos CUMPLIDOS y PENDIENTES