

Atención a las demandas ciudadanas

Nombre Atención a las demandas ciudadanas

Actualizado 16 de diciembre de 2013

Descripción

La demanda de requerimientos hacia el Gobierno del Estado se incrementa constantemente, esto generado por la crisis que vive el País y por ende, el Estado, por lo tanto es necesario ofrecer respuestas inmediatas a los ciudadanos y ciudadanas que lo requieran.

Objetivo Proporcionar atención personalizada a través de una respuesta inmediata y eficiente, atendiendo las peticiones y dando seguimiento y solución a las demandas dirigidas al C. Gobernador.

Porcentaje de Avance 100.00

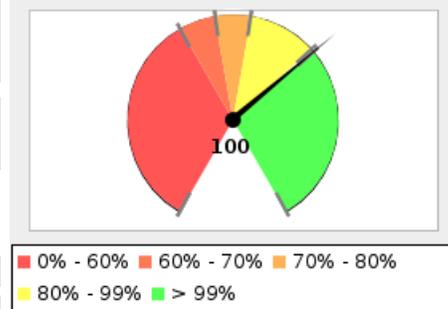
Fecha de 01/01/13 **Fecha de** 31/12/13

Dependencia Unidad de Dependencias Auxiliares

Área Responsable Despacho del Gobernador

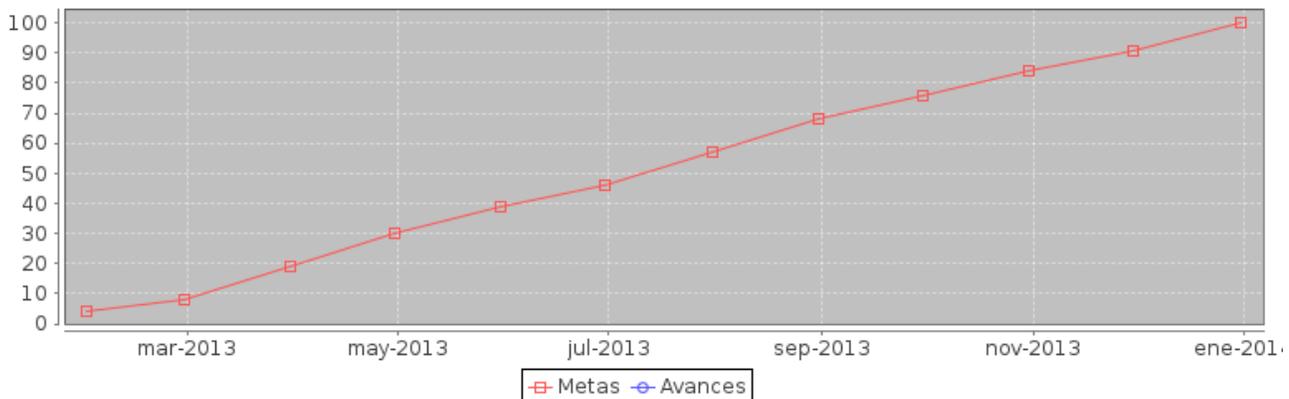
Nota Se restructuro la Dirección con nuevas areas de atención como la de giras, contacto gubernamental, proyectos estrategicos, demanda ciudadana, redes sociales etc. Se amplio el horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs lo que significa un incremento de 20 horas mas a la semana de atención. Se crearon 25 herramientas de atención y vinculación con un horario 24/7.

Cumplimiento de Metas



Avance Anual

Fecha	Meta	Avance
31-ene-13	4	0
28-feb-13	8	0
31-mar-13	19	0
30-abr-13	30	0
31-may-13	39	0
30-jun-13	46	0
31-jul-13	57	0
31-ago-13	68	0
30-sep-13	76	0
31-oct-13	84	0
30-nov-13	91	0
31-dic-13	100	0



Componente	noviembre		diciembre	
	Meta	Avance	Meta	Avance
1.- Asuntos canalizados para seguimiento y solución	6000	68506	6600	75501
2.- Ciudadanos atendidos de manera inmediata	2800	6155	3000	6735
3.- Peticiones ciudadanas resueltas	2100	12177	2400	12951

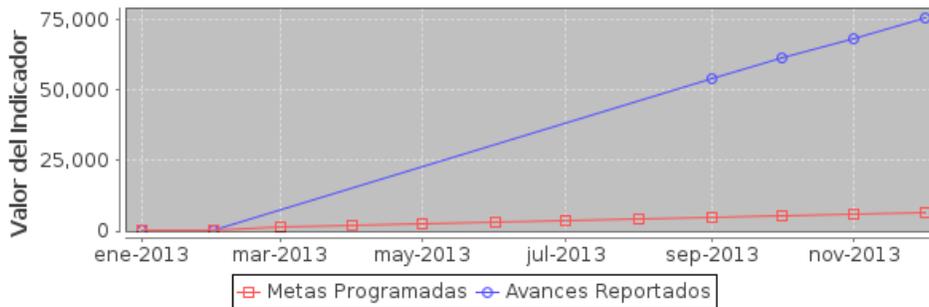
Componente 1: Asuntos canalizados para seguimiento y solución

Nombre	Asuntos canalizados para seguimiento y solución		
Fecha de	01/01/13	Fecha de Fin	31/12/13
Última Actualizació	16/12/13		
Nota			

Fecha	Meta	Avance
31-ene-13	400	258
28-feb-13	600	492
31-mar-13	1400	492
30-abr-13	2200	492
31-may-13	2700	492
30-jun-13	3100	492
31-jul-13	3700	492
31-ago-13	4300	492
30-sep-13	4800	54012
31-oct-13	5400	61265
30-nov-13	6000	68506
31-dic-13	6600	75501

Indicador: Número de asuntos canalizados para seguimiento y solución

Nombre	Número de asuntos canalizados para seguimiento y solución		
Descripción	Se refiere a las gestiones que se realizan ante los tres niveles de Gobierno, OPD s y OSC s para la solución de las peticiones presentadas por la ciudadanía.		
Valor Inicial	0	Valor Actual	75501



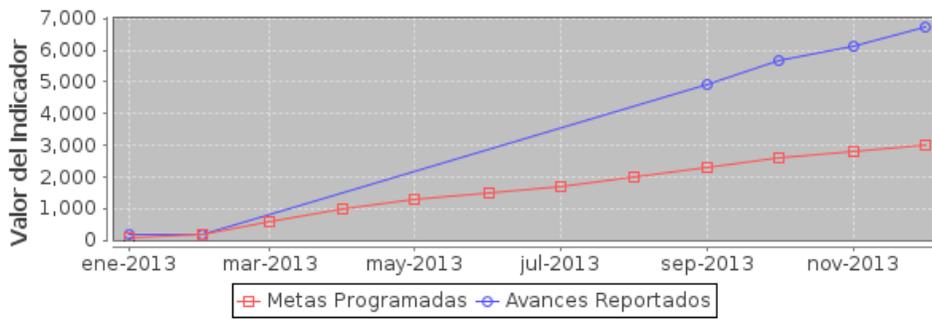
Componente 2: Ciudadanos atendidos de manera inmediata

Nombre	Ciudadanos atendidos de manera inmediata		
Fecha de	01/01/13	Fecha de Fin	31/12/13
Última Actualizació	16/12/13		
Nota			

Fecha	Meta	Avance
31-ene-13	100	175
28-feb-13	200	175
31-mar-13	600	175
30-abr-13	1000	175
31-may-13	1300	175
30-jun-13	1500	175
31-jul-13	1700	175
31-ago-13	2000	175
30-sep-13	2300	4945
31-oct-13	2600	5673
30-nov-13	2800	6155
31-dic-13	3000	6735

Indicador: Número de ciudadanos atendidos de manera inmediata

Nombre	Número de ciudadanos atendidos de manera inmediata		
Descripción	Se refiere a los ciudadanos atendidos en el instante por medio del chat.		
Valor Inicial	0	Valor Actual	6735



Componente 3: Peticiones ciudadanas resueltas

Nombre	Peticiones ciudadanas resueltas		
Fecha de	01/01/13	Fecha de Fin	31/12/13
Última Actualizació	16/12/13		
Nota			

Fecha	Meta	Avance
31-ene-13	100	329
28-feb-13	200	503
31-mar-13	400	503
30-abr-13	600	503
31-may-13	800	503
30-jun-13	1000	503
31-jul-13	1400	503
31-ago-13	1700	503
30-sep-13	1900	11132
31-oct-13	2000	11508
30-nov-13	2100	12177
31-dic-13	2400	12951

Indicador: Número de peticiones ciudadanas resueltas

Nombre	Número de peticiones ciudadanas resueltas		
Descripción	Se refiere a los apoyos directos emergentes (transporte al interior del estado, medicamentos, etc.) acuses de recibo, orientación e información documentada respecto a las peticiones de la ciudadanía.		
Valor Inicial	0	Valor Actual	12951

