

Atención, información y servicios a la ciudadanía

Nombre Atención, información y servicios a la ciudadanía

Actualizado 31 de diciembre de 2013

Descripción

Dar a conocer de manera sencilla, clara y oportuna los requisitos de los trámites y servicios que se llevan a cabo en la Dependencia, difundir las acciones de la Secretaría para la vialidad y el transporte: así como percatarse de los niveles de satisfacción percibidos por los usuarios de los servicios, que conlleven a la revisión y mejorar de nuestros procesos y procedimientos.

Objetivo

Generar una vinculación y comunicación con el ciudadano, sobre los servicios de vialidad y transporte, manteniendo la información sobre los requisitos de trámites y servicios, que presta la Dependencia; así como conocer la imagen percibida y los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de la SVyT, para determinar estrategias de mejora institucional.

Porcentaje de Avance

93.00

Fecha de

01/01/13

Fecha de

31/12/13

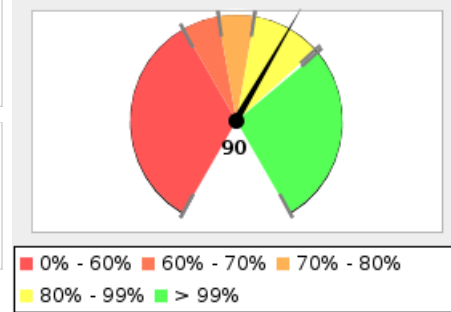
Dependencia

Secretaría de Vialidad y Transporte

Área Responsable

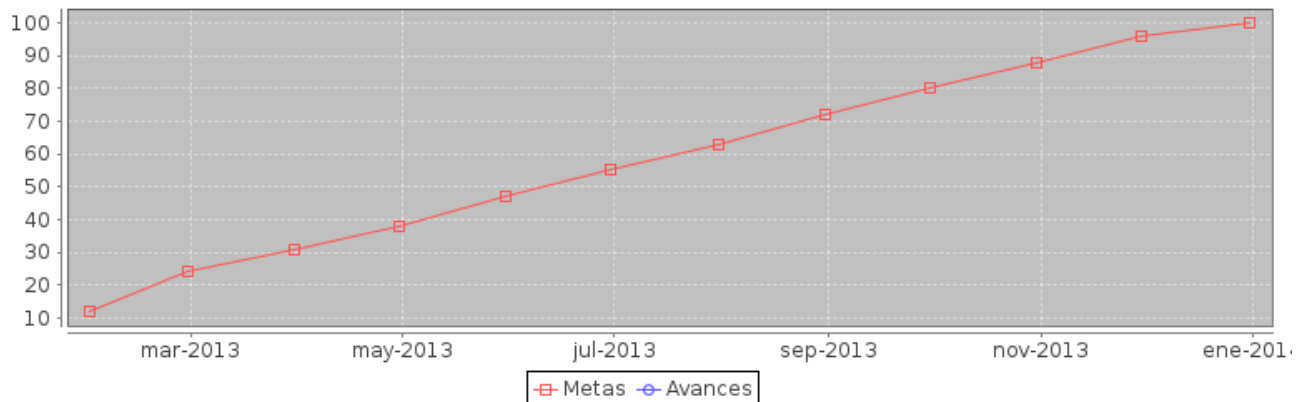
Despacho del Secretario

Cumplimiento de Metas



Avance Anual

Fecha	Meta	Avance
31-ene-13	12	0
28-feb-13	24	0
31-mar-13	31	0
30-abr-13	38	0
31-may-13	47	0
30-jun-13	55	0
31-jul-13	63	0
31-ago-13	72	0
30-sep-13	80	0
31-oct-13	88	0
30-nov-13	96	0
31-dic-13	100	0



Componente	noviembre		diciembre	
	Meta	Avance	Meta	Avance
1.- Ciudadano atendidos e informados.	184000	183258	200000	203750
2.- Encuestas aplicadas.	2600	2050	2600	2245

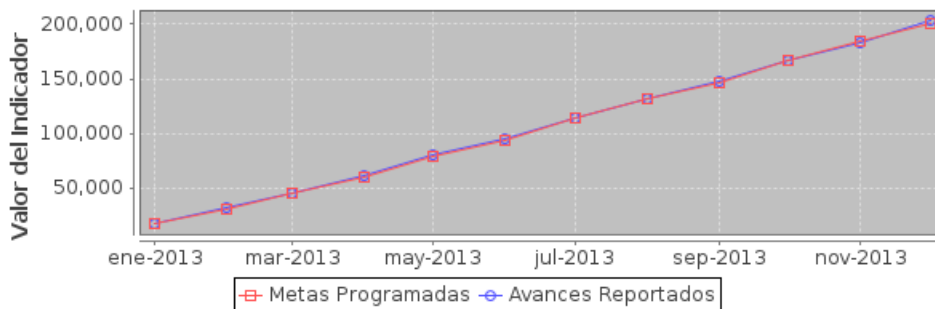
Componente 1: Ciudadano atendidos e informados.

Nombre	Ciudadano atendidos e informados.		
Fecha de	01/01/13	Fecha de Fin	31/12/13
Última Actualizació	31/12/13		
Nota			

Fecha	Meta	Avance
31-ene-13	17000	17513
28-feb-13	31000	31388
31-mar-13	45000	45782
30-abr-13	60500	61417
31-may-13	78500	79697
30-jun-13	93500	94585
31-jul-13	113500	114148
31-ago-13	131500	131910
30-sep-13	147000	147495
31-oct-13	167000	167199
30-nov-13	184000	183258
31-dic-13	200000	203750

Indicador: Número de ciudadano atendidos e informados. Miles.

Nombre	Número de ciudadano atendidos e informados. Miles.		
Descripción	Número de personas-ciudadanos-usuarios atendidos e informados sobre los requisitos para acceder a trámites y servicios que presta la Secretaría en materia de vialidad y transporte (licencia para conducir, permisos para circular, libertad de vehículos, dictámenes para la modificación de la infraestructura vial e instalación de dispositivos de control de tráfico).		
Valor Inicial	0	Valor Actual	203750



Componente 2: Encuestas aplicadas.

Nombre	Encuestas aplicadas.		
Fecha de	01/01/13	Fecha de Fin	31/12/13
Última Actualizació	31/12/13		
Nota	Las encuestas se realizaban con la aprobación de los usuarios-ciudadanos de los servicios de movilidad.		

Fecha	Meta	Avance
31-ene-13	400	400
28-feb-13	800	800
31-mar-13	1000	800
30-abr-13	1200	1000
31-may-13	1400	1000
30-jun-13	1600	1000
31-jul-13	1800	1000
31-ago-13	2000	1000
30-sep-13	2200	1000
31-oct-13	2400	1950
30-nov-13	2600	2050
31-dic-13	2600	2245

Indicador: Número de encuestas aplicadas.

Nombre	Número de encuestas aplicadas.		
Descripción	Encuestas realizadas por mes para medir la percepción ciudadana, calificación que otorga a los servicios prestados por la SVyT; como mínimo se obtendrá 9 en promedio.		
Valor Inicial	0	Valor Actual	2245

