

INFORME DE ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

Diciembre de 2013

ATENCIÓN CIUDADANA

La Dirección de Atención Ciudadana a través del Centro Metropolitano IFETEL, de los 31 Centros Estatales de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana (CECEOC) y de los 300 Centros Distritales de Información Ciudadana (CEDIC), brinda orientación a la ciudadanía a través de diversas vías de comunicación, punto de contacto y medios de difusión que operan de manera permanente desglosadas como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla1.

ORIENTACIONES A LA CIUDADANIA	
1. Vías de Comunicación	Telefónica a través del 01 800
	Correo electrónico
	Chat
	Redes sociales
	Buzón de voz
	Centros Estatales de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana
	Centros Distritales de Información Ciudadana
	Juntas Distritales
2. Punto de Contacto	Portal del Instituto
3. Medios de Difusión de Información	Mensajes de texto (SMS)
	Atención automática a través del menú de audio respuesta (IVR)
	Campañas de llamadas de salida

Horarios de Atención Ciudadana

Los días y horarios de atención ciudadana disponibles para las **vías de comunicación**, son de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 hrs. y los sábados de las 8:00 a 16:00 hrs. Este último implementado a partir del inicio de la Campaña Anual Intensa.

Cabe señalar que el buzón de voz se activa al cierre del servicio telefónico para ser atendido el día siguiente hábil.

En cuanto al **punto de contacto**, y los **medios de difusión** su operación es permanentemente.

Detalle de la Atención Ciudadana

Con motivo del inicio de la Campaña Anual Intensa 2013-2014 a partir de octubre de 2013, se incrementó la demanda del servicio debido a la amplia difusión para fomentar la actualización de los trámites registrales y particularmente en el mes de diciembre se agudizó en razón del cierre del programa para la renovación de credenciales 09 y 12.

Orientaciones Ciudadana Diciembre 2013

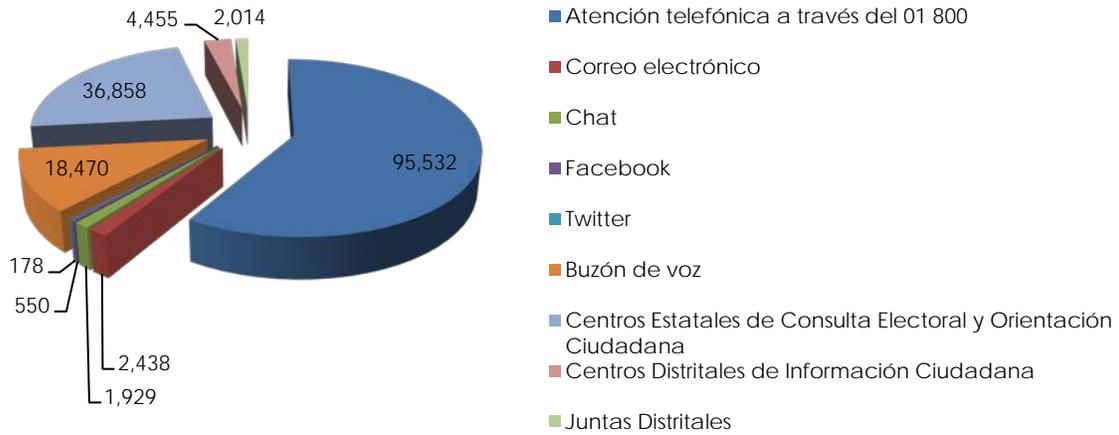
A continuación se detalla las orientaciones ciudadanas proporcionadas por la Dirección de Atención Ciudadana correspondiente al mes de Diciembre:

Tabla 2.

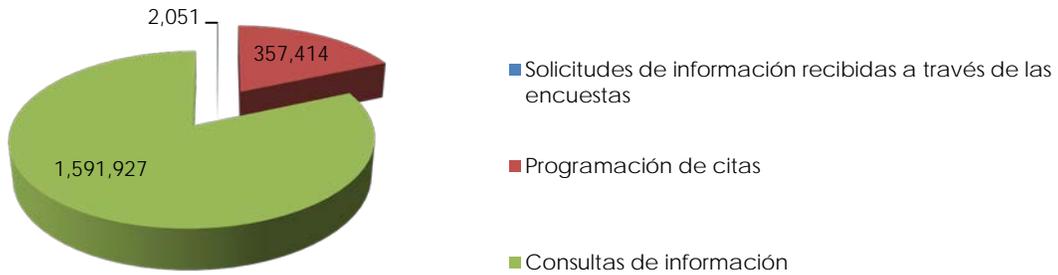
Orientaciones Ciudadanas		Solicitudes de información atendidas	Solicitudes de información no atendidas	Total
Atención personal/presencial				
IFETEL	Telefónica a través del 01 800	95,532	87,362	
	Correo electrónico	2,438		
	Chat	1,929		
	Redes sociales	550		
	Facebook	550		
	Twitter	178		
	Buzón de voz	18,470		
Centros Estatales de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana		36,858		
Centros Distritales de Información Ciudadana		4,455		
Juntas Distritales		2,014		
Punto de contacto				
Portal	Solicitudes de información recibidas a través de las encuestas	2,051		
	Programación de citas	357,414		
	Consultas de información	1,591,927		
Medios de difusión				
	Mensajes de texto (SMS)	248,318		
	Atención automática a través del menú de audio respuesta (IVR)	181,972		
	Campañas de llamadas de salida	111,395		
Subtotal		2,655,501	87,362	2,742,863
		96.8%	3.2%	100%

Representando las orientaciones ciudadanas gráficamente de la siguiente manera:

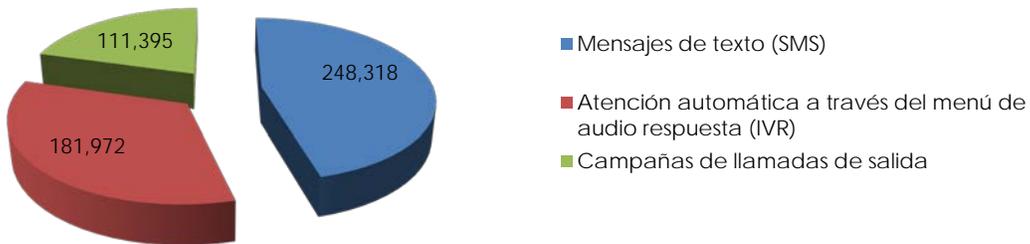
Atención personal/presencial



Punto de Contacto



Medios de Información



De acuerdo con lo anterior, la Dirección de Atención Ciudadana durante el mes de diciembre de 2013, registró un total de **2,742,863 solicitudes**, de las cuales **se atendieron 2,655,501** que representan el **96.8%**.

En tanto que el **3.2%** restante corresponde a llamadas telefónicas **no atendidas** en razón de que la capacidad instalada fue rebasada por la demanda ciudadana, debido principalmente:

- Al cierre de la renovación de las credenciales 09 y 12.
- A la aplicación de una encuesta a 12,257 ciudadanos para medir la preferencia ciudadana con respecto a utilizar la Credencial para Votar como medio de identificación, misma que se realizaba previo a concluir la llamada telefónica.

Orientación Ciudadana: Servicio Telefónico

El servicio telefónico a través del 01800 durante el mes de noviembre correspondió solo al 6.6% del total del servicio proporcionado por la Dirección de Atención Ciudadana.

La información que el ciudadano solicitó primordialmente fue:

ORIENTACION CIUDADANA	
Servicio Telefónico	Ubicación de Módulos
	Estatus de la credencial
	Programación de Cita

Orientación Ciudadana: Medios de Información

A través de los medios de información, solo se brindó la ubicación de Módulos y se notificó la disponibilidad de la Credencial para Votar con el objetivo de que el ciudadano acudiera por ella.

Conclusión

Durante el mes de diciembre de 2013, la plataforma que soporta las diferentes vías de comunicación disponibles para el ciudadano operó adecuadamente, sin que se presentará alguna falla en la operación del servicio.

El servicio que proporcionó la Dirección de Atención Ciudadana a los ciudadanos, se desahogó de acuerdo con lo programado, asimismo apoyando a la Campaña Anual Intensa y al cierre del programa de la renovación de las credenciales 09 y 12.