

ATENCIÓN A COMUNICACIONES DE LA AUDIENCIA A TRAVÉS DEL SISTEMA ESCRÍBENOS Y REDES SOCIALES

PRIMER TRIMESTRE DE 2017

Durante los meses de enero, febrero y marzo, se recibieron **294** comunicaciones, de las cuales **100** (34%) ingresaron a través del Sistema Escribenos y **194** (66%) por medio de los buzones de redes sociales Twitter y Facebook, mismas que fueron atendidas al 100%.

Derivado del análisis de las comunicaciones, se observa que el 63% corresponde a opiniones sobre el trabajo de los legisladores y diversas problemáticas sociales que se presentan en el país.

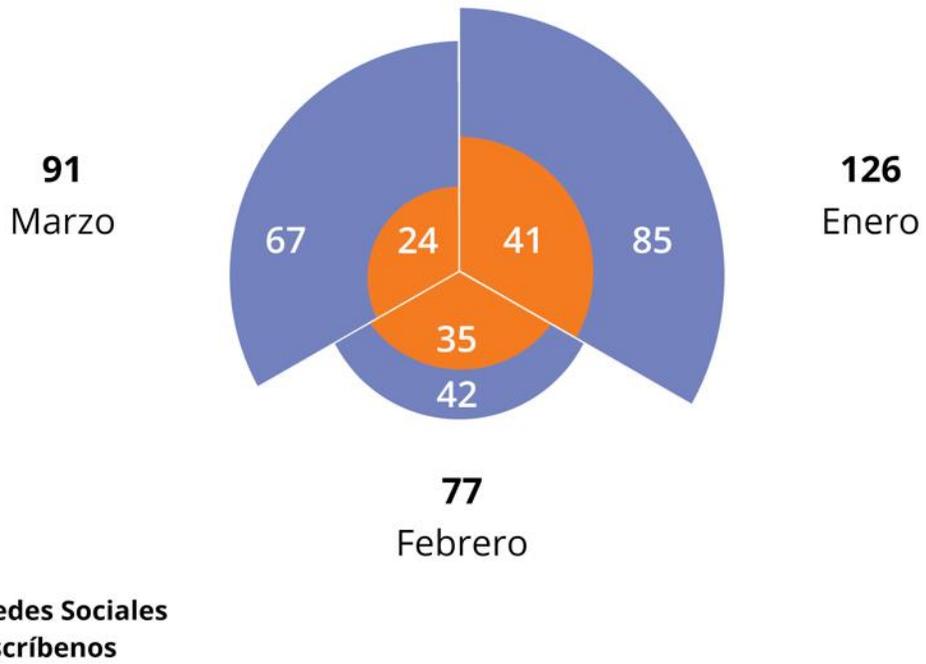
El restante 37% (**109**) de las comunicaciones tienen relación con el trabajo del Canal del Congreso. En su mayoría los mensajes se ubican dentro del rubro de dudas relacionadas a horarios de transmisión de eventos y programas específicos o bien consultas sobre la disponibilidad de éstos en la sección de Video en Demanda de la página de internet, lo que pone de manifiesto el creciente interés de la ciudadanía por los contenidos del Canal del Congreso.

Cabe destacar que en el trimestre se recibieron sugerencias para integrar a esta sección más sesiones, foros o programas, así como actualizar de manera más constante las cintillas de los oradores e incluir información sobre las propuestas a las que se refieren para que la ciudadanía siga más fácilmente los debates legislativos.

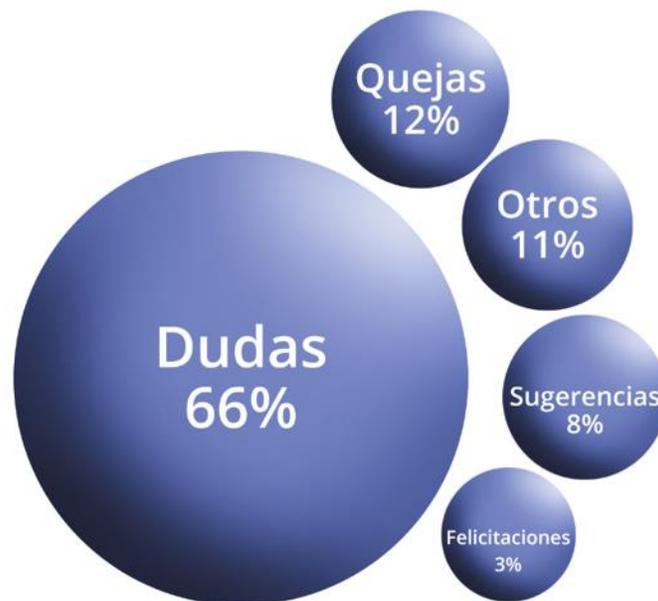
Asimismo, se recibieron quejas referentes a problemas con la señal del Canal. En éste sentido se respondió a cada una de forma particular, sin embargo en la mayoría de los casos el problema se debió al equipo análogo que manejan los operadores de cable, ya que actualmente el Canal del Congreso trasmite en señal digital.

Estadística trimestral de respuestas a consultas de ciudadanía					
	Enero	Febrero	Marzo	Total recibidas	Total atendidas
Sobre el Canal	34	36	39	109	109
Otros temas	92	41	52	185	185
Total	126	77	91	294	294

Total del comunicaciones por mes



Clasificación de comunicaciones vinculadas al trabajo del Canal del Congreso



SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017

Durante los meses de abril, mayo y junio, se recibieron **166** comunicaciones, de las cuales **63** (37.95%) ingresaron a través del Sistema Escribenos y **103** (62.04%) por medio de los buzones de redes sociales Twitter y Facebook, mismas que fueron atendidas al 100%.

Derivado del análisis de las comunicaciones, se observa que del universo total, el 54% (90) corresponde a opiniones sobre el trabajo de los legisladores y diversas problemáticas sociales que se presentan en el país.

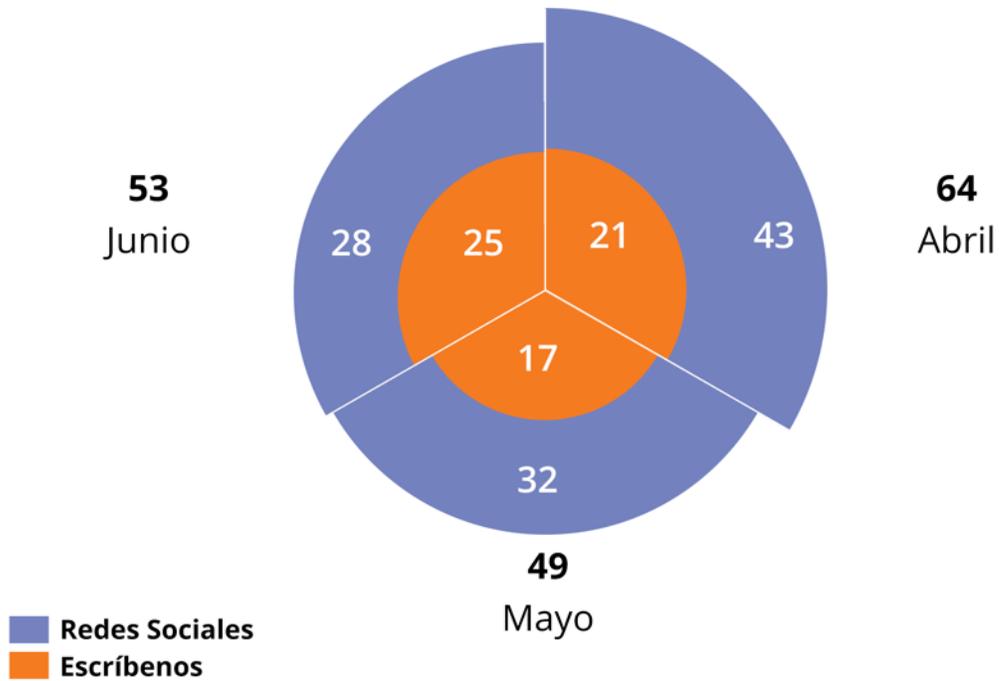
El restante 46% (76) de las comunicaciones tienen relación con el trabajo del Canal del Congreso. En su mayoría los mensajes se ubican dentro del rubro de dudas relacionadas a horarios de transmisión de eventos y programas específicos o bien consultas sobre la disponibilidad de éstos en la sección de Video en Demanda de la página de internet, lo que pone de manifiesto el creciente interés de la ciudadanía por los contenidos del Canal. Además se recibieron dudas sobre el procedimiento para enviar curriculum vitae al Canal.

Se destaca que se recibieron sugerencias para ampliar la señal del Canal del Congreso en Tabasco y Sinaloa, así como en medios indígenas, además de incorporar cintillas informativas en transmisiones, mejorar el sonido en algunos programas y transmisiones en vivo.

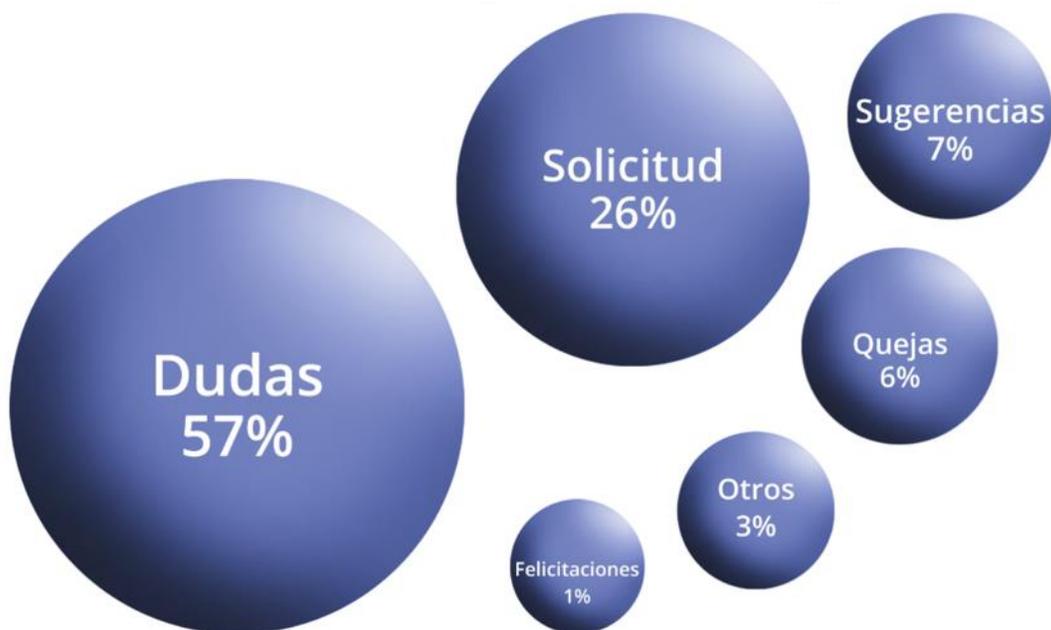
También se recibieron quejas sobre el volumen de videos ingestados en YouTube, así como del sonido que acompaña algunas cortinillas. En otros casos se reportaron problemas técnicos para sintonizar el Canal, los cuales tras ser atendidos, se identificó que el problema se encontraba en los equipos de los usuarios.

Estadística trimestral de respuestas a consultas de ciudadanía					
	Abril	Mayo	Junio	Total recibidas	Total atendidas
Sobre el Canal	31	21	24	76	76
Otros temas	33	28	29	90	90
Total	64	49	53	166	166

Total del comunicaciones por mes



Clasificación de comunicaciones vinculadas al trabajo del Canal del Congreso



TERCER TRIMESTRE DE 2017

Durante los meses de julio, agosto y septiembre, se recibieron 127 comunicaciones, de las cuales **53** (41.7%) ingresaron a través del Sistema Escríbenos y 74 (58.3%) por medio de los buzones de redes sociales Twitter y Facebook, mismas que fueron atendidas al 100%.

Derivado del análisis de las comunicaciones, se observa que el 54.3% (69) de las comunicaciones tienen relación con el trabajo del Canal del Congreso. En su mayoría los mensajes se ubican dentro del rubro de dudas relacionadas a horarios de transmisión de eventos y programas específicos o bien consultas sobre la disponibilidad de éstos en la sección de Video en Demanda de la página de internet, siguiendo una tendencia. Además se recibieron consultas sobre el proceso para enviar solicitudes de trabajo.

El restante 45.7% (58 comunicaciones) corresponde a opiniones sobre el trabajo de los legisladores y diversas problemáticas sociales que se presentan en el país.

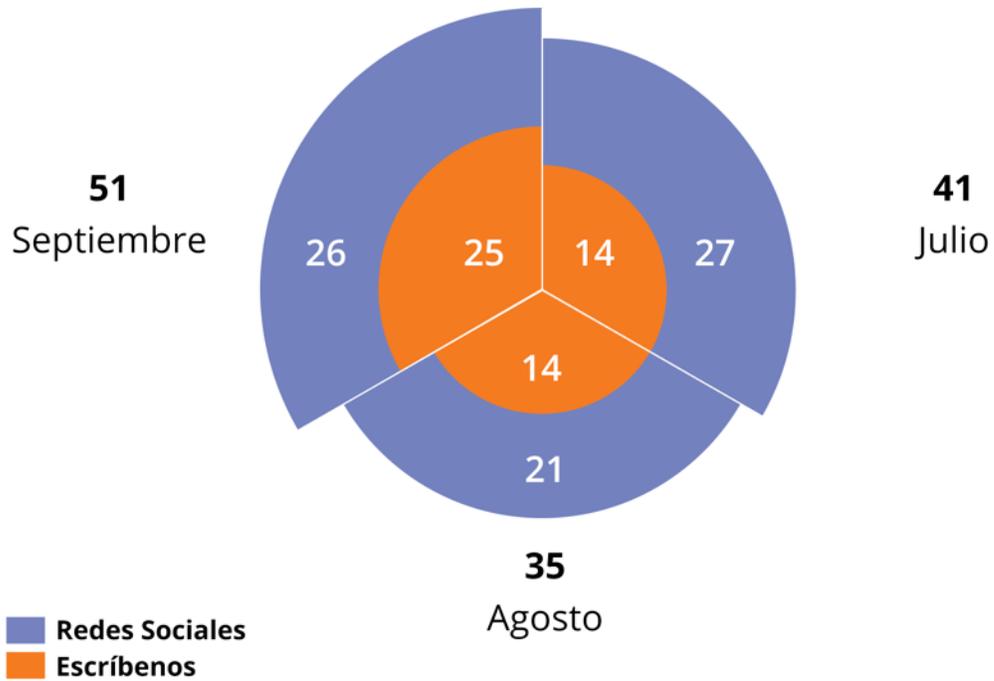
En este periodo se recibieron 6 quejas: dos referentes a problemas en la señal abierta en Naucalpan y el kilómetro 22.5 de la carretera de Teapa, Tabasco; dos referentes a fallas en la señal del canal por streaming, otra respecto al volumen de la música de fondo de algunas producciones, y otra respecto a la falta de actualización del programa Vértice Internacional en la sección de Video en Demanda del portal de internet.

Sobre a los problemas en la señal abierta y por streaming, en todos los casos se verificó que no fue una falla en la señal del Canal, tras lo cual se les brindó la orientación necesaria a los usuarios para solucionar su problemática particular.

En cuanto al volumen de las producciones, esta información se compartió con el área de producción, mientras que en el caso de Video en Demanda, se explicó que este retraso se debió a las mejoras técnicas que el Canal está implementado y que las actualizaciones serán normalizadas conforme a las capacidades técnicas y humanas del Canal.

Estadística trimestral de respuestas a consultas de ciudadanía					
	Julio	Agosto	Septiembre	Total recibidas	Total atendidas
Sobre el Canal	21	21	27	69	69
Otros temas	20	14	24	58	58
Total	41	35	51	127	127

Total del comunicaciones por mes



Clasificación de comunicaciones vinculadas al trabajo del Canal del Congreso



CUARTO TRIMESTRE DE 2017

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, se recibieron 169 comunicaciones, de las cuales 65 (38.4%) ingresaron a través del Sistema Escríbenos y 104 (61.6%) por medio de los buzones de redes sociales Twitter y Facebook, mismas que fueron atendidas al 100%.

Derivado del análisis de las comunicaciones, se observa que el 48% (81) de éstas tienen relación con el trabajo del Canal del Congreso. En su mayoría los mensajes se ubican dentro del rubro de dudas relacionadas a horarios de transmisión de eventos y programas específicos o bien consultas sobre la disponibilidad de éstos en la sección de Video en Demanda de la página de internet, lo que pone de interés de la ciudadanía en los contenidos del Canal.

El restante 52% (88 comunicaciones) corresponde a opiniones sobre el trabajo de los legisladores y diversas problemáticas sociales que se presentan en el país.

En este periodo se recibieron **7 quejas**. De ellas, 3 señalaron problemas para sintonizar el Canal, tanto en señal abierta en el Estado de México y Sinaloa. En todos los casos se trató de problemas particulares de los usuarios o problemas derivados de las manchas solares que cada año se registran.

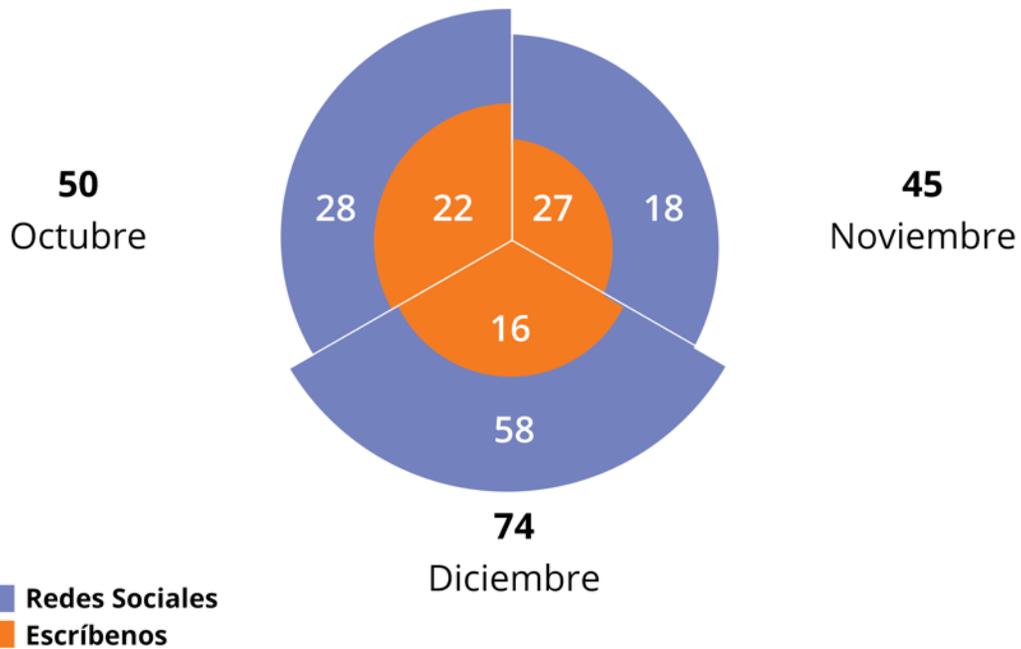
Una de las quejas se originó por la supuesta interrupción de la transmisión por internet de la comparecencia de los aspirantes de la FEPADE. Tras verificar con el área de ingeniería, se informó al usuario que el servicio de transmisión se encontraba operando sin problemas.

También se recibieron **4 felicitaciones**, una de ella relativas a la programación en general, otra señalando que el Canal está entre los mejores y dos a la transmisión o retransmisión de eventos específicos (Homenaje Póstumo “La Ciencia Política de Giovanni Sartory” y Encuentro de Bibliotecas y Servicios de Información Parlamentaria de América Latina)

Finalmente se recibieron **2 sugerencias** solicitando se puedan descargar los videos desde el portal web y cambiar la imagen al conductor de noticias de la noche.

Estadística trimestral de respuestas a consultas de ciudadanía					
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total recibidas	Total atendidas
Sobre el Canal	21	18	50	89	89
Otros temas	29	27	24	80	80
Total	50	45	74	169	169

Total del comunicaciones por mes



Clasificación de comunicaciones vinculadas al trabajo del Canal del Congreso

