



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

### PRIMER TRIMESTRE DE 2018

En el presente trimestre se recibieron 94 comunicaciones, de las cuales 44 (47%) ingresaron a través del Sistema Escribenos y 50 (53%) 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 49 (52%) de ellas 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 interés de la ciudadanía en los contenidos del Canal.

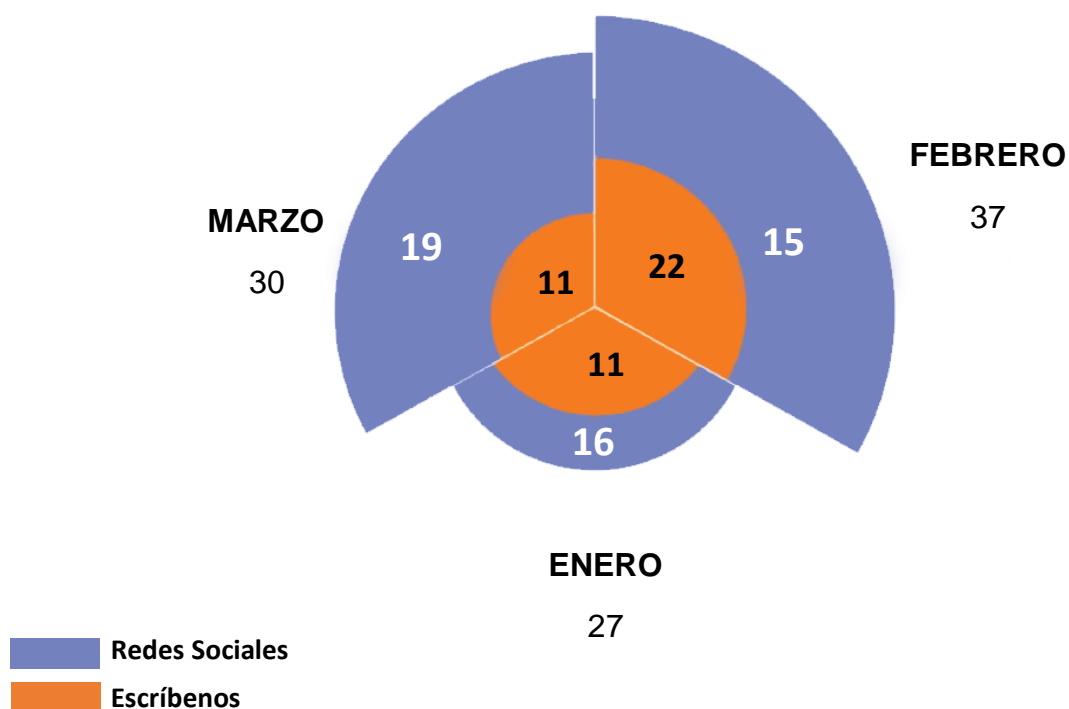
Las 45 comunicaciones restantes (48%) corresponden a opiniones sobre el trabajo de los legisladores y diversas problemáticas sociales que se presentan en el país.

En este periodo se recibió una queja, en donde el usuario manifestaba que no se había transmitido la inauguración de Congresmun 2018, ya que no pudo encontrarla en la página. Ante ello, se le explicó el funcionamiento del portal y se compartió la liga en VOD del evento referido.

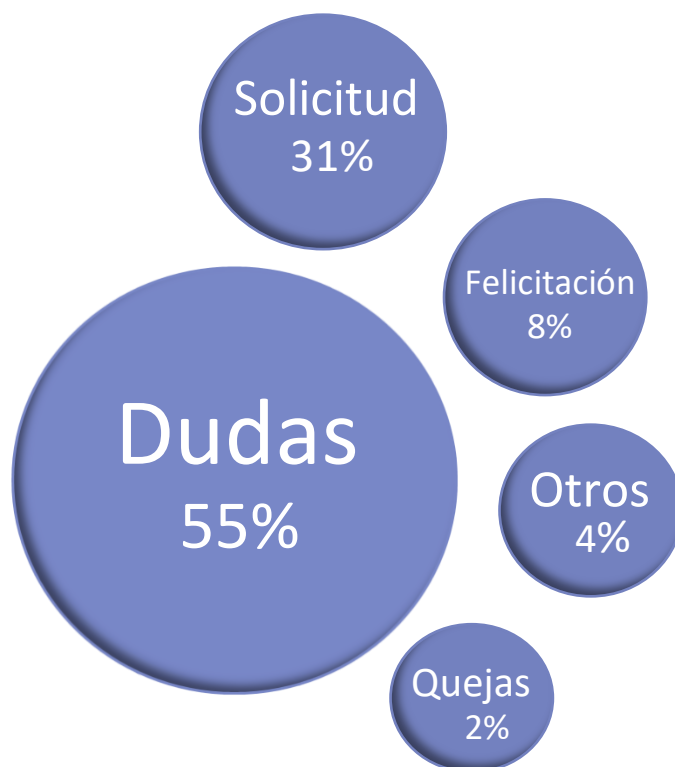
También se recibieron tres felicitaciones, la primera de ellas por difundir labores del Congreso de la Unión, información que, señala el usuario *“es de mucha utilidad”*. La segunda de las felicitaciones se refiere a los contenidos transmitidos en el Canal, pues de acuerdo al usuario, muestra *“programas de la realidad”*, y la última de las comunicaciones habla sobre el contenido infantil de la página, señalando que debe crecer *“Me encanta que tengan un espacio dedicado a los niños... Congreso para Niños debe crecer!”*

Estadística trimestral de respuestas a consultas de ciudadanía					
	Enero	Febrero	Marzo	Total recibidas	Total atendidas
Sobre el Canal	18	14	17	49	49
Otros temas	9	27	13	45	45
Total	27	37	30	94	94

### TOTAL DE COMUNICACIONES POR MES



### CLASIFICACIÓN DE COMUNICACIONES VINCULADAS AL TRABAJO DEL CANAL DEL CONGRESO



## SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018

En el presente trimestre se recibieron 76 comunicaciones, de las cuales 24 (31.5%) ingresaron a través del Sistema Escríbenos y 52 (68.4%) por medio de los buzones de redes sociales Twitter @CanalCongreso y Facebook, mismas que fueron atendidas al 100%.

Derivado del análisis de las comunicaciones, se observa que el 43 (56%) de ellas tienen relación con el trabajo del Canal del Congreso. En su mayoría los mensajes se ubican dentro del rubro de dudas relacionadas a 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 interés de la ciudadanía en los contenidos del Canal.

Algunos otros temas relacionados con la labor del Canal se refieren a información para laborar y/o presentar Servicio Social, así como el interés de recibir la recepción de este medio de comunicación en señal abierta en ciudades como Guadalajara y Cancún.

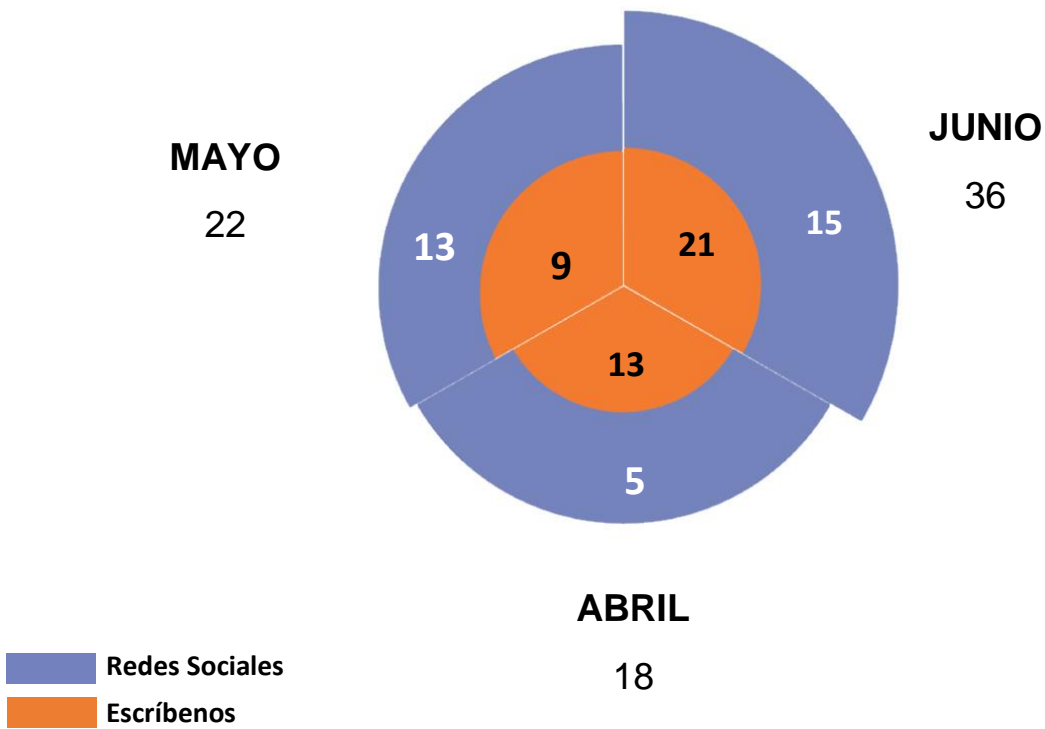
El restante 44% (33 comunicaciones) corresponde a opiniones sobre el trabajo de los legisladores y diversas problemáticas sociales que se presentan en el país.

En este periodo se recibieron tres quejas. Dos de ellas hablan sobre supuestos problemas en la transmisión, turnados y aclarados por las áreas correspondientes, y una más sobre un error en la categorización de un video en el canal de YouTube, el cual se corrigió de inmediato.

También se recibieron felicitaciones por la facilidad de navegación en la página de internet y por los contenidos publicados en la página de Facebook.

<b>Estadística trimestral de respuestas a consultas de ciudadanía</b>					
	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Total recibidas</b>	<b>Total atendidas</b>
Sobre el Canal	13	9	21	43	43
Otros temas	5	13	15	33	33
Total	18	22	36	76	76

### TOTAL DE COMUNICACIONES POR MES



### CLASIFICACIÓN POR CONTENIDOS DE COMUNICACIONES DE AUDIENCIA



### TERCER TRIMESTRE DE 2018

En el trimestre se recibieron 230 comunicaciones, de las cuales 57 (25%) ingresaron a través del Sistema Escribenos y 173 (75%) por medio de los buzones de redes sociales Twitter y Facebook, mismas que fueron atendidas al 100%.

Derivado del análisis de las comunicaciones, se observó que 80 (35%) de ellas tienen relación con el trabajo del Canal del Congreso, y se refieren principalmente a dudas sobre las diferentes plataformas en las que transmite el Canal, horarios de transmisión y bolsa de trabajo, mismas que fueron canalizadas.

También se recibió un gran número de solicitudes para acceder a videos de sesiones y eventos legislativos, las cuales se canalizaron a la sección de Video en Demanda del portal de internet.

Dentro del rubro de felicitaciones se recibieron 17 comunicaciones, en donde la ciudadanía expone la importancia del Canal del Congreso para acceder a la información y actividades legislativas.

En este periodo se recibieron siete quejas, cinco de ellas relacionadas a presuntas fallas de imagen y audio en diferentes transmisiones, sin embargo éstas no tuvieron origen en la señal del Canal sino en la conexión de internet de los usuarios.

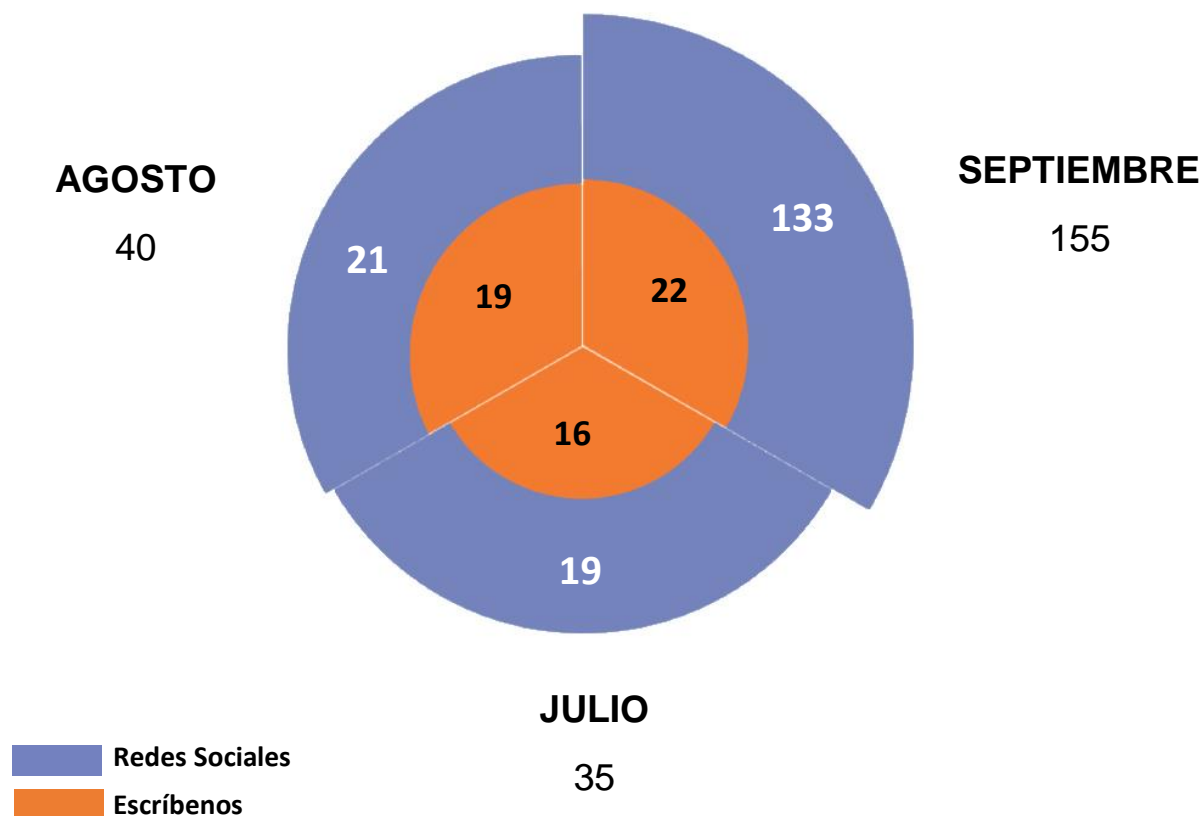
Las 149 comunicaciones restantes (65%) corresponden a opiniones sobre el trabajo de los legisladores, diversas problemáticas sociales que se presentan en el país, así como propuestas de iniciativas de Ley.

Cabe destacar que en este trimestre se registró un incremento del 202% de comunicaciones recibidas en relación al trimestre anterior, así como un incremento del 86% de mensajes relacionados al trabajo del Canal del Congreso.

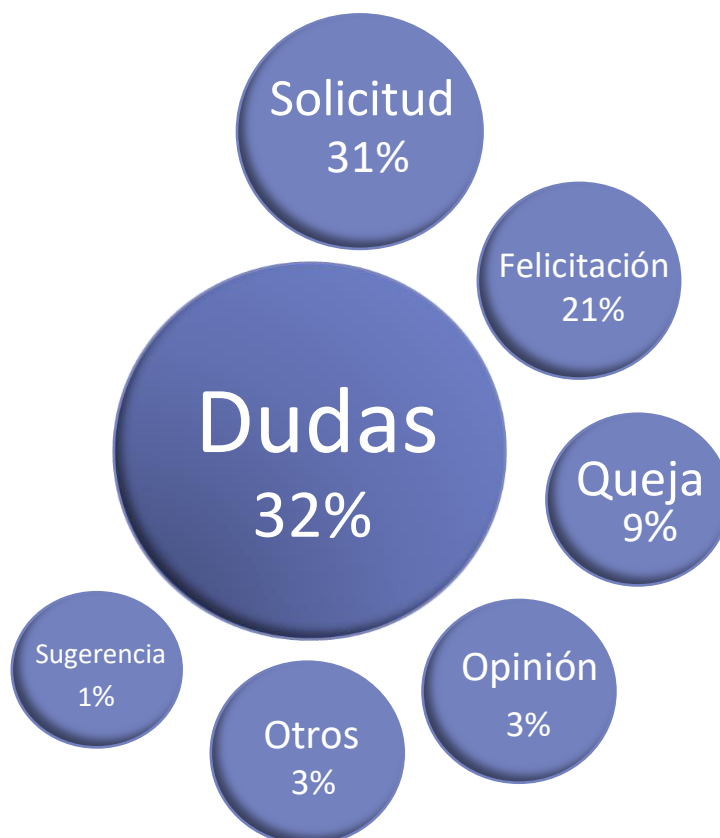
Los mensajes en septiembre se incrementaron 318% en comparación con meses anteriores, denotando el interés de la audiencia por el inicio de la LXIV Legislatura.

Estadística trimestral de respuestas a consultas de ciudadanía					
	Julio	Agosto	Septiembre	Total recibidas	Total atendidas
Sobre el Canal	16	15	49	80	80
Otros temas	19	25	106	150	150
Total	35	40	155	230	230

## TOTAL DE COMUNICACIONES POR MES



## CLASIFICACIÓN DE COMUNICACIONES VINCULADAS AL TRABAJO DEL CANAL DEL CONGRESO



## CUARTO TRIMESTRE DE 2018

En el trimestre se recibieron 384 comunicaciones, de las cuales 79 (20.5%) ingresaron a través del Sistema Escríbenos y 305 (79.5%) por medio de los buzones de redes sociales Twitter y Facebook, mismas que fueron atendidas al 100%.

Derivado del análisis de las comunicaciones, se observó que 122 (32%) de ellas tienen relación con el trabajo del Canal del Congreso, y se refieren principalmente a dudas sobre horarios de trasmisión de diferentes eventos legislativos, incluyendo la toma de protesta del Presidente Andrés Manuel López Obrador. También se recibieron inquietudes sobre la falta de señal abierta a nivel nacional así como de la bolsa de trabajo, mismas que fueron canalizadas.

Además se recibió un gran número de solicitudes para acceder a videos de sesiones y eventos legislativos, las cuales se canalizaron a la sección de Video en Demanda del portal de internet.

Dentro del rubro de felicitaciones se recibieron 23 comunicaciones, en donde la ciudadanía expone la importancia del Canal del Congreso para acceder a la información y actividades legislativas, además de resaltar la transmisión de la toma de protesta del Presidente Andrés Manuel López Obrador.

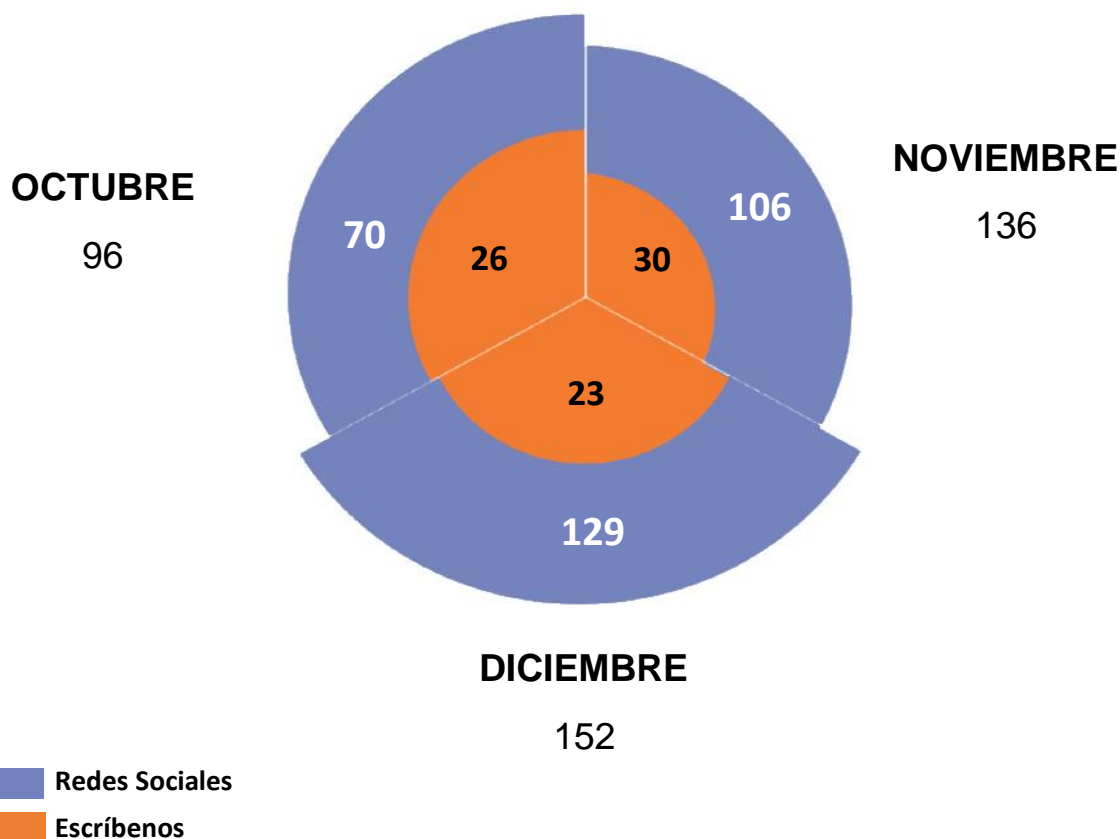
En este periodo se recibieron 11 quejas, ocho de ellas se relacionan a presuntas fallas de imagen y audio en diferentes transmisiones, sin embargo éstas no tuvieron origen en la señal del Canal sino en la conexión de internet de los usuarios.

Las 262 comunicaciones restantes (68%) corresponden a opiniones sobre el trabajo de los legisladores, diversas problemáticas sociales que se presentan en el país, así como propuestas de iniciativas de Ley.

Cabe destacar que en este trimestre se registró un incremento del 67% de comunicaciones recibidas en relación al trimestre anterior, así como un incremento del 52% de mensajes relacionados al trabajo del Canal del Congreso.

Estadística trimestral de respuestas a consultas de ciudadanía					
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total recibidas	Total atendidas
Sobre el Canal	38	48	36	122	122
Otros temas	58	88	116	262	262
Total	96	136	152	384	384

## TOTAL DE COMUNICACIONES POR MES



## CLASIFICACIÓN DE COMUNICACIONES VINCULADAS AL TRABAJO DEL CANAL DEL CONGRESO

