



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

Primer Trimestre 2019

En el trimestre se recibieron 299 comunicaciones, de las cuales 89 (30%) ingresaron a través del Sistema Escríbenos y 210 (70%) por medio de los buzones de redes sociales Twitter y Facebook, mismas que fueron atendidas al 100%.

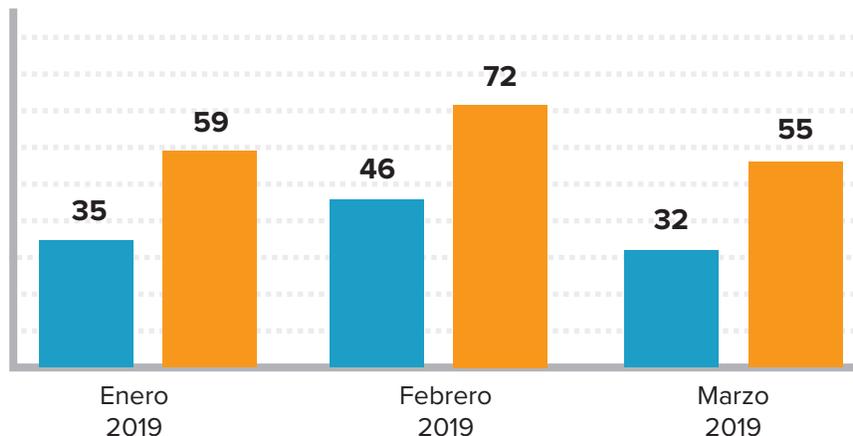
Derivado del análisis de las comunicaciones, se observó que 113 (38%) de éstas tienen relación con el trabajo del Canal del Congreso, y se refieren principalmente a solicitudes para acceder a videos de eventos específicos, las cuales se canalizaron a la sección de Video en Demanda del portal de internet.

Dentro del rubro de felicitaciones se recibieron 13 comunicaciones, en donde la ciudadanía expone la importancia del Canal del Congreso, agradecen la difusión de la actividad legislativa a través de las diferentes plataformas de transmisión y el trabajo del personal que labora en el Canal.

En este periodo se recibieron siete quejas, en donde los usuarios hacen señalamientos sobre algunas fallas en el audio, las cuales fueron canalizadas y solucionadas inmediatamente. Un usuario señaló la falta de señal en la APP Oficial del Canal, por lo que se le indicó que la APP se encontraba fuera de servicio debido a mejoramientos técnicos.

Las 186 comunicaciones restantes (62%), son en su mayoría opiniones sobre la Guardia Nacional, los temas tratados en las Audiencias Públicas y la galardonada María Consuelo Mejía Piñeros, a quien se le otorgó el Reconocimiento “Elvia Carrillo Puerto” 2019.

Respuestas a consultas ciudadanas



Total recibidas y atendidas

113

Sobre el Canal

186

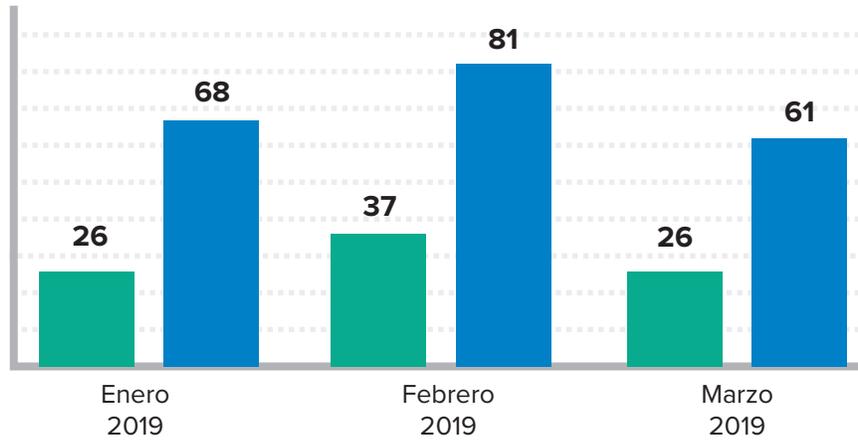
Otros temas

299

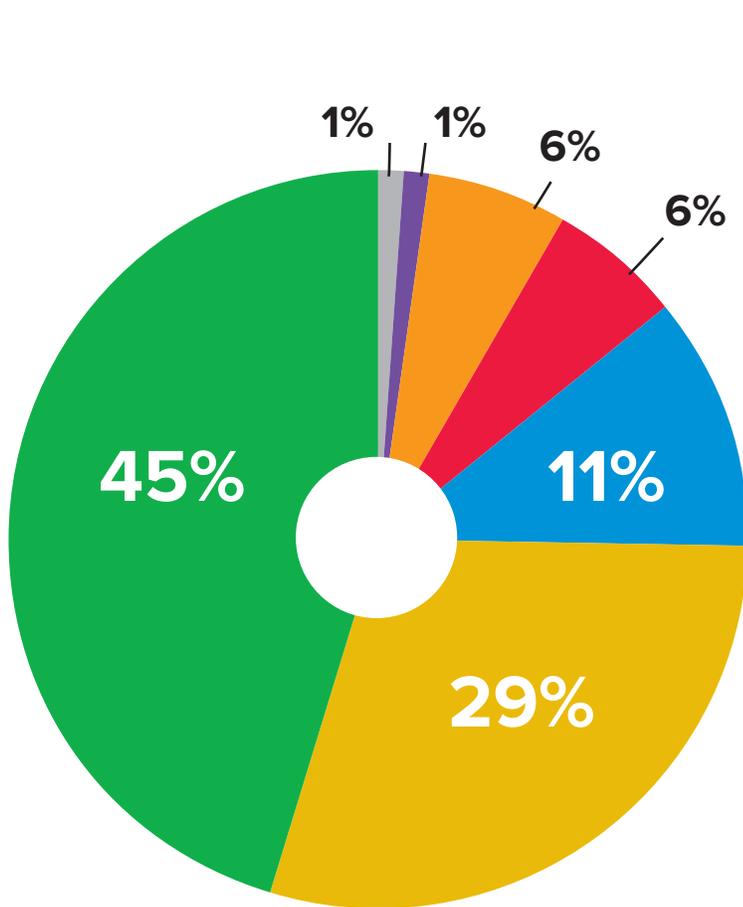
Totales



Comunicaciones divididas por red



Clasificación por contenidos de comunicaciones de audiencia





Segundo Trimestre 2019

En el trimestre se recibieron 222 comunicaciones, de las cuales 53 (24%) ingresaron a través del Sistema Escríbenos y 169 (76%) 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 94 (42%) de éstas tienen relación con el trabajo del Canal del Congreso, y se refieren principalmente a solicitudes para acceder a videos de eventos específicos, las cuales se canalizaron a la sección de Video en Demanda del portal de internet.

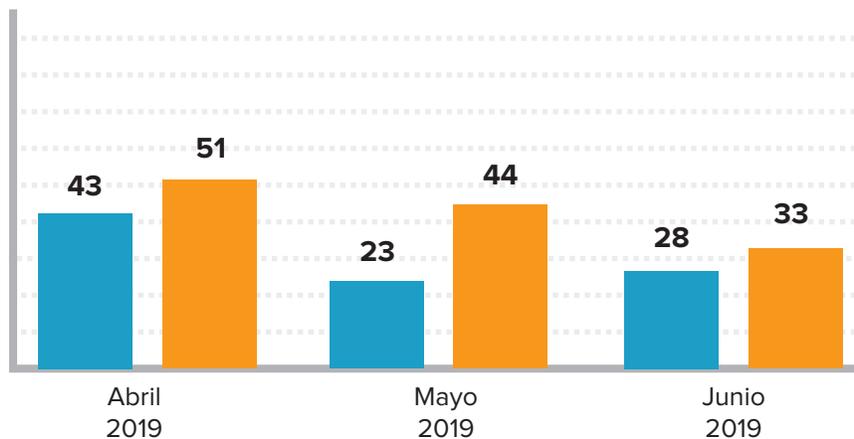
Dentro del rubro de dudas se recibieron 27 comunicaciones, sobre horarios de transmisión y ligas de Video en Demanda.

En este periodo se recibieron 13 felicitaciones donde la ciudadanía expone la importancia del Canal del Congreso, y mencionan su interés por la información legislativa, las diferentes plataformas de transmisión y el trabajo del personal que labora en el Canal.

En contraparte se recibieron 11 quejas, en donde la mayoría de los usuarios hacen señalamientos sobre algunas fallas en el audio de diferentes transmisiones, tras ser las revisiones necesarias. Se les comunicó a los televidentes que no se había detectado ningún problema, sin embargo se realizaron una serie de preguntas, para evitar problemas en el futuro.

Las 128 comunicaciones restantes (58%), son en su mayoría opiniones sobre el trabajo de los legisladores, la migración, el derecho de los trabajadores, la educación y el trabajo del Presidente Andrés Manuel López Obrador.

Respuestas a consultas ciudadanas



Total recibidas y atendidas

94

Sobre el Canal

128

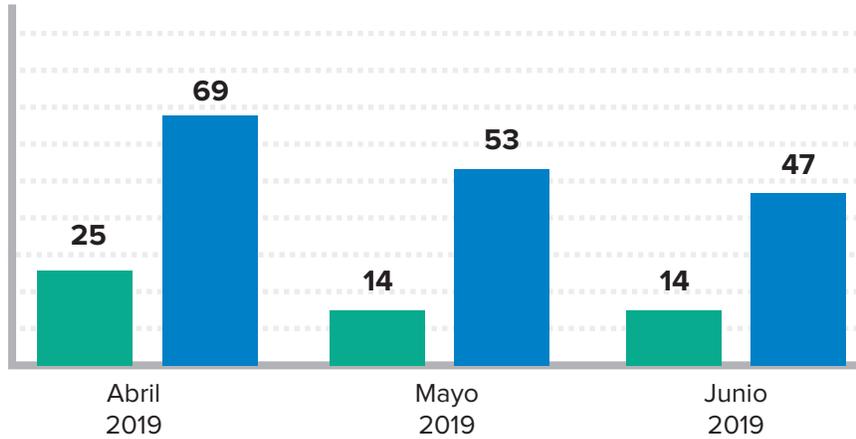
Otros temas

222

Totales



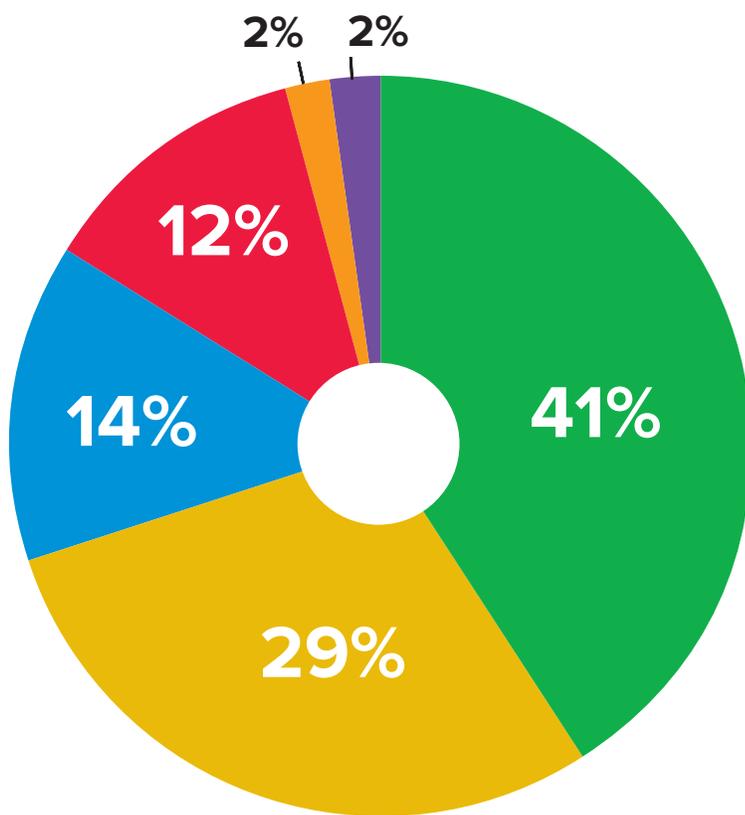
Comunicaciones divididas por red



Total recibidas



Clasificación por contenidos de comunicaciones de audiencia





Tercer Trimestre 2019

En el trimestre se recibieron 399 comunicaciones, de las cuales 138 (35%) ingresaron a través del Sistema Escríbenos y 261 (65%) 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 83 (21%) de éstas tienen relación con el trabajo del Canal del Congreso, y son en su mayoría dudas sobre videos de eventos específicos, las cuales se canalizaron a la sección de Video en Demanda, así como de los horarios de transmisión de las diferentes actividades legislativas.

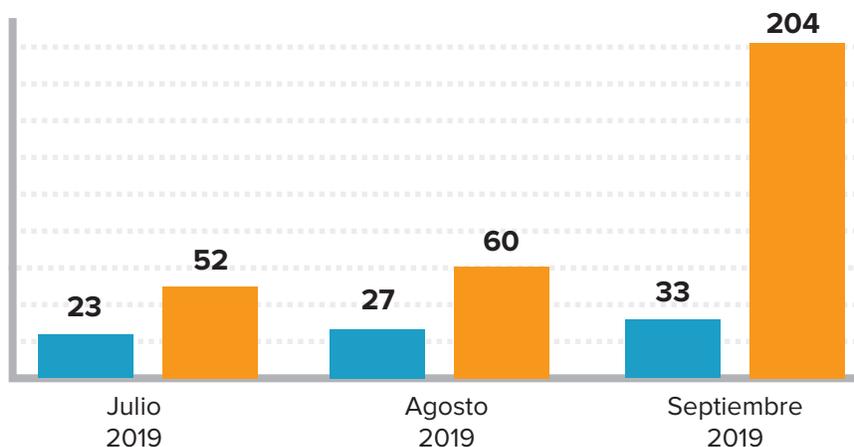
Dentro del rubro de Solicitudes se recibieron 29 comunicaciones, donde los usuarios piden ingresar a Video en Demanda.

En este periodo se recibieron nueve felicitaciones donde la ciudadanía expone la importancia del Canal del Congreso, y mencionan su interés por la información legislativa, las diferentes plataformas de transmisión y el trabajo del personal que labora en el Canal.

En contraparte se recibieron nueve quejas, en donde los usuarios señalan dificultades con la página web. Se le notificó al área correspondiente, que tras hacer todas las pruebas correspondientes concluyeron que no hay ningún problema con el sitio de internet.

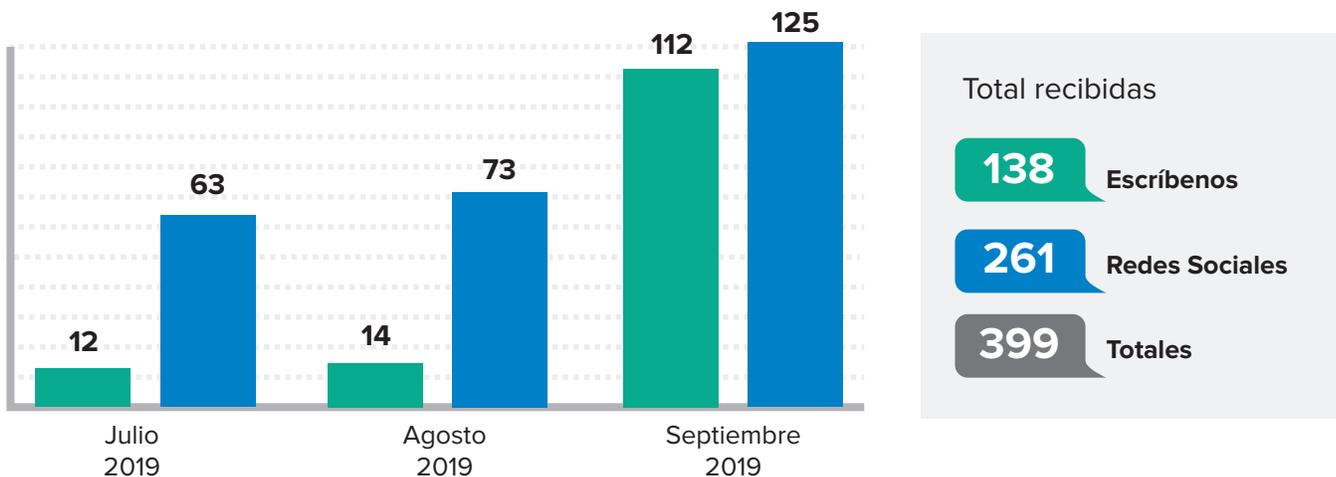
Las 316 comunicaciones restantes (79%), son en su mayoría opiniones sobre el trabajo de los legisladores.

Respuestas a consultas ciudadanas

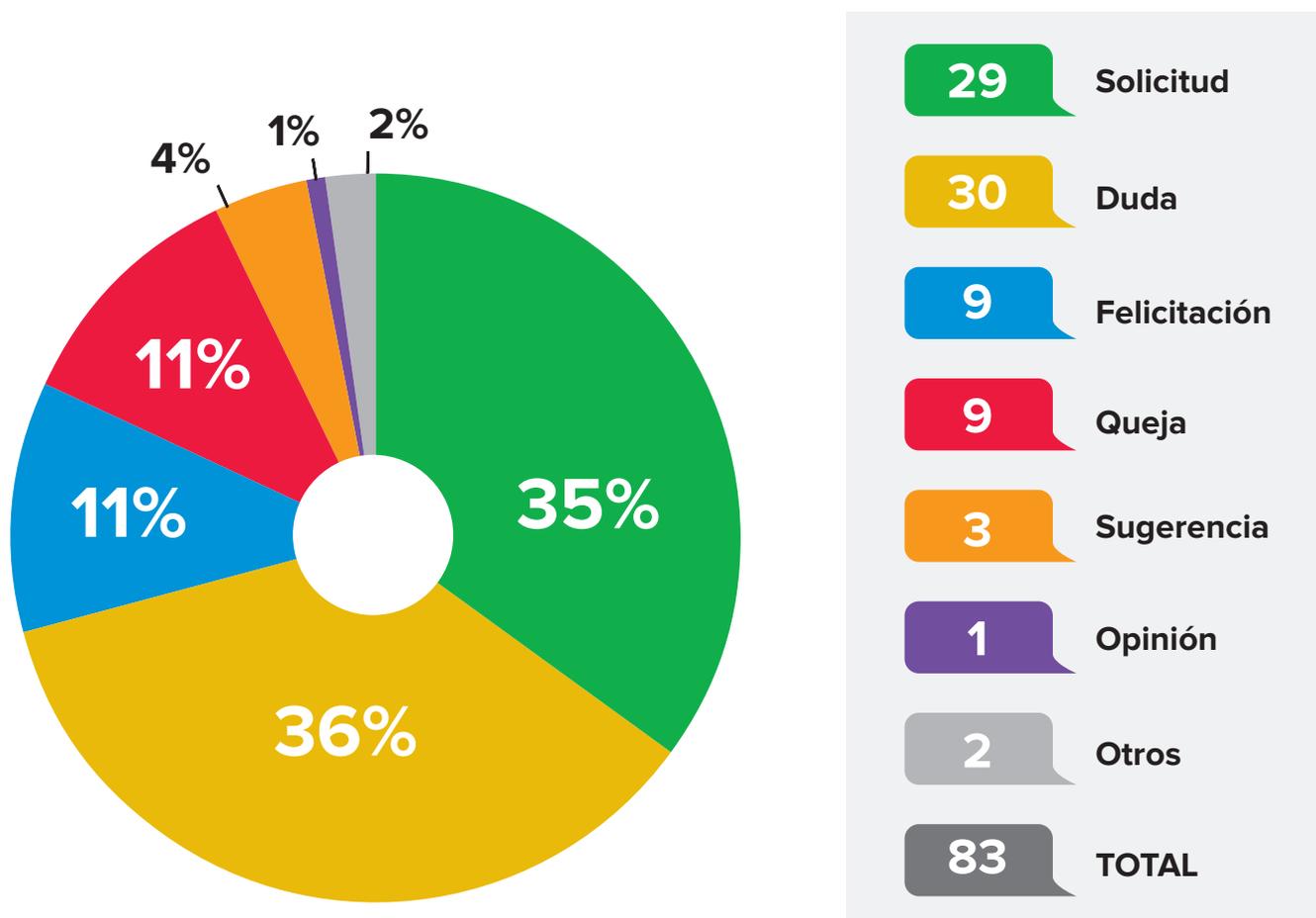




Comunicaciones divididas por red



Clasificación por contenidos de comunicaciones de audiencia





Cuarto Trimestre 2019

En el trimestre se recibieron 297 comunicaciones, de las cuales 47 (16%) ingresaron a través del Sistema Escríbenos y 250 (84%) 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 89 (30%) de éstas tienen relación con el trabajo del Canal del Congreso, y son en su mayoría de la sección Dudas, en donde preguntaron sobre videos de eventos específicos, las cuales se canalizaron a la sección de Video en Demanda, así como de los horarios de transmisión de las diferentes actividades legislativas.

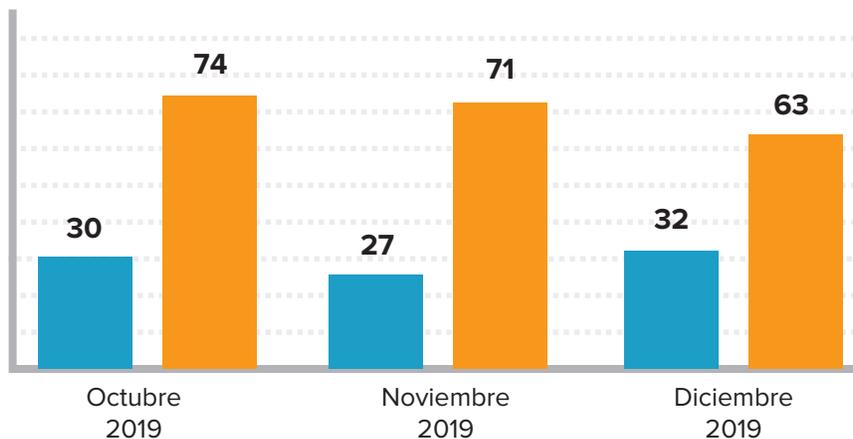
Dentro del rubro de Solicitudes se recibieron 24 comunicaciones, donde los usuarios piden ligas de Video en Demanda.

En este periodo se recibieron 17 felicitaciones donde la ciudadanía expone sus buenos deseos en fechas decembrinas tanto al Canal del Congreso, como a legisladores.

En contraparte se recibieron tres quejas, en donde los usuarios señalan fallas en diferentes transmisiones. Se le notificó al área correspondiente, que tras hacer todas las pruebas correspondientes concluyeron que no hay ningún problema.

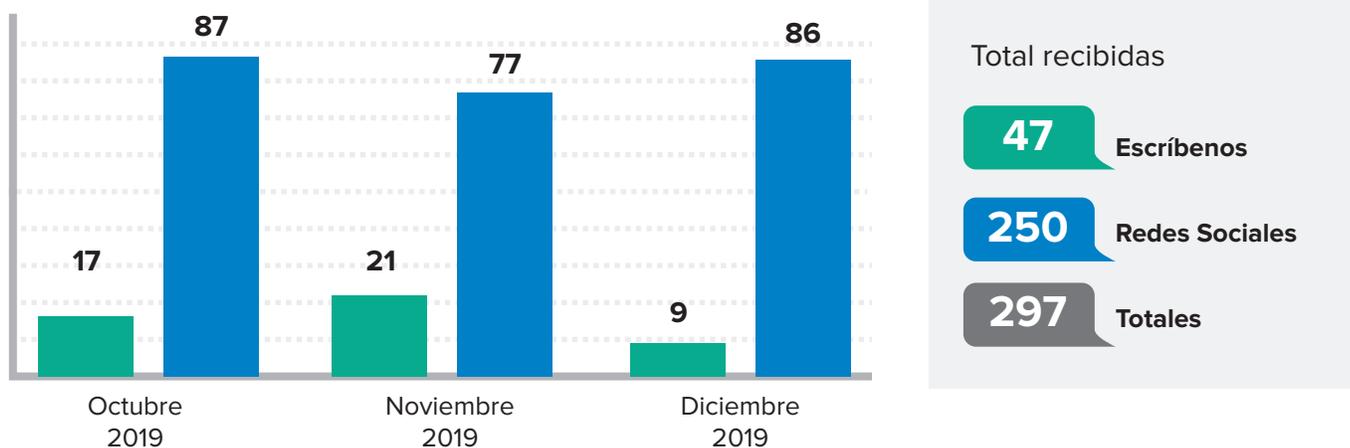
Las 208 comunicaciones restantes (70%), son en su mayoría opiniones sobre el trabajo de los legisladores.

Respuestas a consultas ciudadanas





Comunicaciones divididas por red



Clasificación por contenidos de comunicaciones de audiencia

