

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
TERCER INFORME TRIMESTRAL DE METAS DEL 2021

INDICADOR 1: ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN CIUDADANA

PETICIONES RECIBIDAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
		3504	5514	4862

DEPARTAMENTO/ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL PETICIONES ATENDIDAS
ASESORÍA JURÍDICA	41	77	42	160
ATENCIÓN Y GESTIÓN INMEDIATA	264	693	883	1840
CALL CENTER	103	224	6	333
CHAT SONORA	526	819	603	1948
CORREO ELECTRÓNICO OFICIAL	69	63	115	247
CORRESPONDENCIA	70	33	104	207
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN GENERAL (GESTIÓN SOCIAL)	7	11	268	286
REDES SOCIALES (FACEBOOK)	5	7	0	12
SEGUIMIENTO A PETICIONES	2419	3587	2841	8847

EVALUACIÓN CUALITATIVA:

En el Tercer Trimestre del Ejercicio 2021, se atendieron un total de **13,880** peticiones dirigidas al Titular del Poder Ejecutivo Estatal, contra las **10,000** que se tenían programadas, por lo tanto se alcanzó la meta proyectada. Este trimestre abarca meses en los cuales se continúa cumpliendo con los protocolos de seguridad establecidos por las autoridades de salud debido a la Contingencia Sanitaria por COVID-19. Sin embargo, se logró obtener un avance significativo en los resultados, ya que desde el inicio de la Contingencia Sanitaria se comenzó a trabajar en un modelo de atención virtual, por medio del cual se han recibido peticiones electrónicas, dándoles el trámite y la atención debida en línea, con la utilización de tecnologías de la información y la coordinación con las distintas Dependencias de gobierno. Cabe destacar que aun cuando se incrementó el resultado de manera significativa no se registró ningún impacto en la variación presupuestal observada, ya que se manejó con criterios de eficiencia y austeridad.

INDICADOR 2: ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN A GIRAS

Departamento	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL PETICIONES ATENDIDAS
GIRAS DE TRABAJO	13	56	29	98

EVALUACIÓN CUALITATIVA:

En la Dirección General de Atención Ciudadana durante el Tercer Trimestre del Ejercicio 2021, se realizaron **98** gestiones de peticiones recibidas en Giras de Trabajo del Titular del Poder Ejecutivo Estatal, siendo **50** la meta que se tenía programada para este trimestre, por lo tanto se superó el objetivo. El presente indicador toma en cuenta las acciones realizadas a peticiones recibidas en dichas giras y eventos de carácter oficial, así como las entregadas directamente en Palacio de Gobierno, por lo que aun cuando se encuentran limitadas estas actividades debido a la Contingencia de Salud por COVID-19 y las restricciones de movilidad impuestas por las autoridades sanitarias en el Estado y la Federación, se logró alcanzar la meta. Cabe destacar que no se registró ningún impacto en la variación presupuestal observada, ya que se manejó con criterios de eficiencia y austeridad.