

Memoria documental

Centro de Denuncia y Atención Ciudadana (CEDAC) de la Procuraduría General de la República



PGR

PROCURADURÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA



**GOBIERNO
FEDERAL**



CONTENIDO

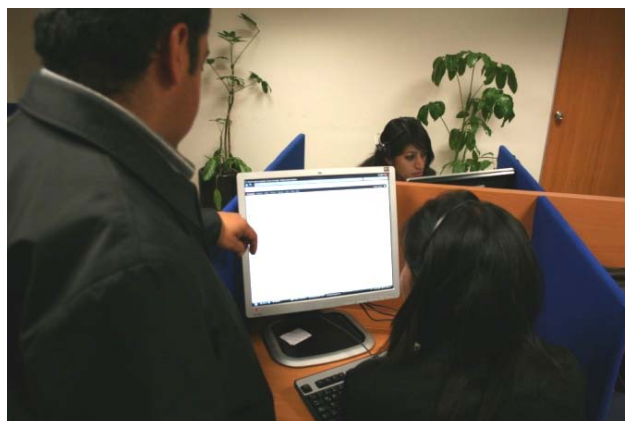
I.	Presentación.....	2
II.	Fundamento legal y objetivo de la Memoria del Centro de Denuncia y Atención Ciudadana (CEDAC) de la Procuraduría General de la República.....	7
III.	Antecedentes.....	8
IV.	Marco normativo aplicable a las acciones realizadas durante la ejecución del proyecto Centro de Denuncia y Atención Ciudadana (CEDAC) de la Procuraduría General de la República.....	11
V.	Vinculación del programa con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 y programa sectorial de Procuración de Justicia 2007-2012.....	12
VI.	Síntesis ejecutiva del Centro de Denuncia y Atención Ciudadana (CEDAC) de la Procuraduría General de la República.....	13
VII.	Acciones realizadas.....	14
VIII.	Seguimiento y control.....	22
IX.	Resultados y beneficios alcanzados.....	23
X.	Informe final.....	28
XI.	Anexo.....	30

I.- Presentación:

El **Centro de Denuncia y Atención Ciudadana (CEDAC)**, se crea por la necesidad de fortalecer y mejorar los canales de comunicación entre la ciudadanía y la Procuraduría General de la República (PGR) mediante procedimientos ágiles, que permitan incorporar nuevos medios de contacto ciudadano, a través del seguimiento y evaluación de calidad en la atención ciudadana.

Bajo esta premisa, el 21 de febrero de 2012, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo A/039/12, por el que se regulan las atribuciones y se establece la adscripción del Centro de Denuncia y Atención Ciudadana de la Procuraduría General de la República, que concentra y regula la respuesta, distribución, monitoreo y evaluación de las llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de redes sociales que provengan como denuncia ciudadana, queja, felicitación o solicitud de orientación respecto a la presentación de servicios de la Institución, siendo responsable el CEDAC de generar mensualmente un reporte estadístico y para el cumplimiento de estos propósitos, el CEDAC captura la información que se le proporciona para incorporarla a una base de datos que permite dar seguimiento a cada asunto que se reporta.

El responsable que se encuentra al frente de este Centro, se encarga de verificar que la atención ciudadana se lleve a cabo eficazmente. Esta atención es proporcionada de manera directa por los operadores de primer nivel de contacto (operadores telefónicos profesionales en derecho, psicología y trabajo social), quienes, capacitados en las competencias de las diferentes unidades administrativas de la PGR y sensibilizados en la atención al público dentro de este primer nivel de contacto, recopilan la información proporcionada por el ciudadano, guardándola en un sistema de computo especialmente diseñado para capturar la información básica de éste, determinar el motivo, el fuero, el asunto, capturar detalles del mismo, asignar y transferir cada una de las llamadas o correos electrónicos de la ciudadanía.



La atención de segundo nivel, será la prestada por cada una de las unidades administrativas adscritas a la Procuraduría General de la República, una vez que la petición o comunicación de la ciudadanía le haya sido remitida, previa asignación de su correspondiente número de folio.



Las principales funciones del CEDAC son:

1. Atender, como primer contacto, las comunicaciones ciudadanas que se realicen a través de los puntos de comunicación.
2. Capturar la información que le sea proporcionada por la ciudadanía e incorporarla a una base de datos, que permita su debido seguimiento por cada persona que los haya emitido.
3. Asignar cada una de las solicitudes de denuncia, atención, queja, felicitación o comunicación ciudadana a las unidades administrativas de PGR, tomando en consideración sus distintos ámbitos de competencia y la naturaleza de sus actividades.
4. Orientar al ciudadano en materia jurídica, social o psicológica, proporcionando una atención integral, cuyo objetivo adicional será la creación y fortalecimiento de un vínculo con la sociedad.
5. Coordinar con las unidades administrativas de la Procuraduría, a través del Protocolo de Operación aprobado, la atención de las denuncias y comunicaciones realizadas, la elaboración de los reportes de seguimiento y de evaluación, así como las estadísticas de las denuncias canalizadas.

6. Remitir a la C. Procuradora informes, análisis, estadísticas y evaluaciones que le sean solicitados.
7. Transferir a las autoridades locales, las llamadas que por su naturaleza no competan a la PGR.

El CEDAC se adscribe a la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, perteneciente a la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, a fin de remitir las solicitudes de atención, queja o comentario a las unidades administrativas de la PGR y se toman en consideración sus distintos ámbitos de competencia y la naturaleza de sus actividades.

La creación del CEDAC se decreta mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de febrero de 2012 y comienza a operar a partir del 1 de mayo del mismo año teniendo una cobertura nacional.

En coordinación con las unidades administrativas que integran la Institución, se elaboró el “Protocolo de Atención Ciudadana”, el cual tiene como objetivo definir y actualizar los procedimientos de atención que se brindan a la sociedad a través del CEDAC. Conforme a este protocolo de atención, se ha designado en cada una de las unidades administrativas un enlace operativo, quien en primera instancia recibirá la llamada o comunicación ciudadana para su debida atención. Es vital, a efecto de fortalecer el vínculo ciudadano, que cada una de las comunicaciones sea atendida en un tiempo mínimo, pues en caso contrario se activará la matriz escalafonaria correspondiente. Mediante ésta, la solicitud, petición o queja, será elevada al superior jerárquico para su atención inmediata, existiendo la posibilidad de que en su caso, el folio sea atendido incluso por el titular de la Unidad Administrativa correspondiente.

Desde una perspectiva técnica, el CEDAC es un servicio integral de atención multicanal *non-voice services*¹ que utiliza medios de contacto tales como llamadas telefónicas (*inbound*² y *outbound*³), fax, correo electrónico, mensajes de redes sociales (facebook, twitter, chat), y tiene la capacidad de adaptarse a cualquier nuevo medio electrónico y tecnológico de contacto con el que la sociedad pueda interactuar.

Todo lo anterior se lleva a cabo sobre una misma plataforma tecnológica, la cual opera a través de servidores de aplicaciones basada en soluciones de telefonía computarizada la cual enruta, monitorea, genera y graba llamadas telefónicas,

¹ Servicios de centro de llamadas automatizados.

² Llamadas de entrada o recibidas que son realizadas por la ciudadanía.

³ Llamadas salientes que son generadas por los operadores de primer nivel de contacto del CEDAC.

conferencias, correos electrónicos y faxes a través de una red interna flexible y amigable y da la posibilidad de comunicación vía internet.

El CEDAC cuenta en la actualidad con 15 estaciones de trabajo y dos estaciones de monitoreo y se encuentra en operación las 24 hrs, los 365 días del año a través de 30 líneas de atención telefónica.

El sistema del CEDAC incluye las siguientes características:

- Distribuidor automático de llamadas (ACD)
- Chat
- Respuesta automática de correo electrónico
- Respuesta automática de correo de voz
- Respuesta automática de mensajes de redes sociales
- Ruteo automático
- Música en espera
- Web callback⁴
- Capacidad de proporcionar anuncios y software dedicado al registro de solicitudes (CRM)



Operadores del CEDAC

⁴ Capacidad de que los ciudadanos visiten el portal de internet de la PGR e interactúen de las siguientes maneras: que lleve el ciudadano a un formulario para registrar sus datos de contacto para llamarlo posteriormente o que pueda crear una llamada telefónica con un agente del CEDAC, siempre y cuando el ciudadano cuente con micrófono y diadema.



Instalaciones del CEDAC

En la implementación y operación del Centro de Denuncia y Atención Ciudadana participa directamente la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad de la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad y para la atención, todas las unidades administrativas de la Procuraduría General de la República.

Con los implementos tecnológicos, el software de última generación, la preparación y compromiso de los operadores de primer nivel del Centro de Denuncia y Atención Ciudadana, en relación con la atención profesional especializada por parte de las áreas de la PGR, el CEDAC se convierte en una herramienta de primordial importancia como acceso de la ciudadanía a los servicios que ofrece esta Procuraduría.

Dra. Ruth Villanueva Castilleja.
Subprocuradora de Derechos Humanos, Prevención del Delito
y Servicios a la Comunidad.

II.- Fundamento legal y objetivo:

La elaboración de la Memoria Documental y su conformación encuentra su fundamento en la política pública de rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información pública del gobierno federal en la siguiente normatividad:

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2002.
- Lineamientos para la elaboración de Libros Blancos y de Memorias Documentales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de octubre de 2011.
- Acuerdo Presidencial para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal 2006 – 2012, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2011.
- Lineamientos para la Formulación del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 2012.

El objetivo de la Memoria Documental: “Centro de Denuncia y Atención Ciudadana (CEDAC)” es el de dejar constancia ordenada, cronológica y completa de las acciones y resultados obtenidos a partir de la creación del Centro en la presente administración.

III.- Antecedentes:

En el año de 2004 se crea el Centro Nacional de Atención Ciudadana, a fin de atender y canalizar las denuncias de la ciudadanía, proporcionando orientación a las víctimas o testigos de un delito a través de un servicio telefónico de 24 horas los 365 días del año. El objetivo de la creación del CENAC fue fomentar la participación ciudadana en la prevención y combate del delito; consolidar la cultura de la denuncia entre la sociedad y crear canales para la participación ciudadana en materia de prevención y combate del delito, así como utilizar el soporte tecnológico resultante para generar inteligencia en la investigación criminal a partir de la sistematización de la información que recibe.

En el mes de enero de 2012, el Consejo de Participación Ciudadana de la PGR (CPCPGR) instruyó sobre la adscripción del Centro de Denuncia y Atención Ciudadana (CEDAC) al Centro Nacional de Planeación, Análisis e Información para el Combate a la Delincuencia (CENAPI).

En cumplimiento a dicha instrucción, los días 10 y 19 de enero, el CENAPI convocó a reunión en sus instalaciones, a representantes de la Subprocuraduría Jurídica y de Asuntos Internacionales (SJAI), Subprocuraduría de Investigación Especializada en Delincuencia Organizada (SIEDO), Subprocuraduría de Control Regional, Procedimientos Penales y Amparo (SCRPPA), Subprocuraduría de Investigación Especializada en Delitos Federales (SIEDF), Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad (SDHAVSC), Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales (FEPADE), Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA), Fiscalía Especial para la Atención de Delitos Cometidos Contra la Libertad de Expresión (FEADLE), Visitaduría General (VG), Agencia Federal de Investigación (AFI), Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DGTIC), Órgano de Control Interno (OIC), Coordinación de Planeación, Desarrollo e Innovación Institucional (COPLADII) y Dirección General de Comunicación Social (DGCS), a fin de establecer los lineamientos sobre los cuales habría de operar el CEDAC.

Derivado de dichas reuniones, se integraron los siguientes documentos:

1. El proyecto de Acuerdo de creación del CEDAC.
2. El proyecto de protocolo del CEDAC, que incluye los procedimientos de atención de las llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de redes sociales, del Centro.

Derivado de la 1ª reunión celebrada el 10 de enero, se integraron las observaciones de las Unidades Administrativas al proyecto de Acuerdo de creación del CEDAC, mismo que fue remitido con fecha 13 de enero, a la Dirección General de Normatividad, a fin

de que ésta lo sometiera a consideración del Consejo de Participación Ciudadana de la Procuraduría General de la República (CPCPGR) para su validación y firma.

Posterior a la 2ª reunión del 19 de enero, se integró el Protocolo del CEDAC, que incluye los procedimientos de atención de las llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de redes sociales de cada una de las unidades administrativas.

Una vez determinado el espacio para su ubicación, se realizó el acondicionamiento de las nuevas instalaciones, la transferencia tecnológica y de personal; asimismo, se plantearon los perfiles del personal requerido para operar; a ellos se les impartió capacitación especializada⁵.

PERFILES DEL PERSONAL OPERATIVO
1. Licenciados en Derecho. 2. Licenciados en Psicología con especialidad en manejo de crisis emocional. 3. Licenciados en Trabajo Social.
Rango de edad: de los 21 a los 50 años
Responsabilidades:
1. Brindar atención personalizada a los ciudadanos. 2. Realizar un registro claro y conciso del desarrollo de las llamadas. 3. Canalizar de forma expedita al ciudadano con el área correspondiente conforme al Delitos y Directorio Telefónico. 4. Informar al ciudadano el nombre del área al que canalizará para atención. 5. Informar a la Unidad Administrativa correspondiente que le será canalizada una llamada de denuncia conforme al catálogo de delitos de su Unidad.
Habilidades necesarias:
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de escuchar y comprender. • Dicción, tono y ritmo de voz. • Capacidad de persuasión. • Actitud y vocación de servicio. • Generación de confianza y habilidad para controlar a una persona. • Control y manejo de estrés, o calma ante situaciones difíciles. • Tolerancia a la frustración. • Sentido de urgencia.
Conocimiento de software
Microsoft Office (Word, Excel e Internet Explorer, etc.).
Remedy Support en su módulo de atención ciudadana

⁵ Esta capacitación se refiere a los ámbitos de competencia de las unidades administrativas, así como al manejo del software a través del cual se prestan sus servicios. Posteriormente se ha iniciado una capacitación en cada una de las Unidades Administrativas: Actualmente OIC, FEVIMTRA Y FEPADE.

En cuanto al aspecto tecnológico y con el afán de contar con las herramientas óptimas con que operaría el CEDAC, se realizaron las siguientes actividades:

- a. El 23 de enero se realizó una visita al Centro de Atención del Secretario de Seguridad Pública del D.F. (CAS).
- b. El 24 de enero, se celebró una reunión con representantes de la DGTIC y el CENAPI, durante la cual se analizó el funcionamiento del Sistema Institucional de Denuncia Ciudadana (SIDECA), actualmente utilizado por la Subprocuraduría de Control Regional, Procedimientos Penales y Amparo (SCRPPA).
- c. El 3 de febrero, se llevó a cabo una visita al Centro Nacional de Atención Ciudadana (CNAC) de la Secretaría de Seguridad Pública. Lo anterior, con el propósito de valorar los alcances de cada uno de los sistemas que se observaron y poder, en su caso, retomar lo necesario para la implementación del CEDAC.

La experiencia previa del CENAC, así como todas las aportaciones e innovaciones propuestas por las diferentes áreas de la Procuraduría General de la República y el análisis de la tecnología más apropiada para su operación, redundan en una mejor atención al público: protocolizada, más ágil y maniobrada en primera instancia por personal que, por su perfil profesional y la preparación que reciben, son sensibles a la problemática presentada por la ciudadanía y con conocimiento de las áreas específicas a las que será canalizado el peticionario para que reciba la atención oportuna por parte del personal más capacitado y profesional.

IV.- Marco normativo aplicable a las acciones realizadas durante la ejecución del programa:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, con última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de febrero de 2012, Artículos 21 y 102 apartado “A”.
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de julio de 2012, con entrada en vigor a partir del 23 de septiembre del mismo año, Artículo 64, fracciones V, VI, VII, VIII, X y XIII.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982, con última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2012, Artículo 47
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002, con última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2012, Artículo 8, fracciones IV, y XIX.
- Acuerdo de la C. Procuradora General de la República A/039/12, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de febrero de 2012.

V.- Vinculación del programa con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 y Programa Sectorial de Procuración de Justicia 2007-2012.

La operación del Centro de Denuncia y Atención Ciudadana se apega, en su operación a los siguientes puntos del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012:

- En su Eje 1: “Estado de Derecho y Seguridad”, Objetivo 9: “Generalizar la confianza de los habitantes en las instituciones públicas, particularmente en las de seguridad pública, procuración e impartición de justicia”, Estrategia 9.3, en la que se establece la necesidad de “Fortalecer los mecanismos de comunicación con la ciudadanía y difundir de manera oportuna la información pública gubernamental”;
- En su Objetivo 18 “Fomentar la participación ciudadana en la prevención y combate del delito” establece como estrategias, la 18.1 consistente en consolidar la cultura de la denuncia entre la sociedad, y la 18.2, relativa a crear canales para la participación ciudadana en materia de prevención y combate del delito, mediante la instrumentación de programas que fortalezcan la participación ciudadana y propicien la formación de nuevos lazos de colaboración entre la autoridad y la sociedad civil;

En lo que concierne al Programa Sectorial de Procuración de Justicia 2007-2012, se apega a lo estipulado en:

- Estrategia 5.2, en la que se determina la necesidad de promover vínculos con la ciudadanía e impulsar una comunicación social que permita estar cerca de la gente y recuperar su confianza, aplicando mecanismos automatizados que contribuyan a la formulación de la denuncia y la aportación de información para combatir la delincuencia;

VI.- Síntesis ejecutiva del programa

El Centro de Denuncia y Atención Ciudadana (CEDAC), se crea para fortalecer y mejorar los canales de comunicación entre la ciudadanía y la PGR mediante procedimientos ágiles, que permitan incorporar nuevos medios de contacto ciudadano y generar seguimientos y evaluaciones de calidad a la atención ciudadana, el 21 de febrero de 2012, mediante el Acuerdo A/039/12 de la C. Procuradora General de la República.

El CEDAC concentra y regula la respuesta, distribución, monitoreo y evaluación de las llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de redes sociales que provengan como denuncia ciudadana, queja, felicitación o solicitud de orientación respecto a la presentación de servicios de la Institución, generando reportes estadísticos y la incorpora a una base de datos que permite dar seguimiento a cada asunto que se reporta. Posteriormente remite las solicitudes de atención, queja o comentario a las unidades administrativas de la PGR conforme a sus distintos ámbitos de competencia y la naturaleza de sus actividades.

Se adscribe a la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, perteneciente a la entonces Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, teniendo cobertura a nivel nacional.

La creación del CEDAC se decreta mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de febrero de 2012 y comienza a operar a partir del 1 de mayo del mismo año.

Cuenta con sistemas computacionales avanzados para la atención de la ciudadanía y la canalización de los asuntos a las unidades administrativas responsables de brindar la atención de segunda instancia.

Las acciones realizadas por el CEDAC desde su puesta en funcionamiento, se basan en el desarrollo humano, la capacidad técnica y la capacidad operativa y se han atendido 10647 llamadas y 1552 correos electrónicos, que han sido canalizados para su atención a las distintas Unidades administrativas de la PGR.

VII.- Acciones realizadas

A fin de que el Centro de Denuncia y Atención Ciudadana funcione adecuadamente, de manera expedita y de forma tal que se puedan canalizar rápidamente los problemas presentados por los usuarios, por parte de las áreas especializadas para ello, se han realizado diferentes acciones que redundan en la fluidez necesaria para la atención ciudadana:

Adecuación y modificación de los protocolos de actuación.

Con la finalidad de dar un buen servicio a la ciudadanía y ampliar los vínculos de relación entre la PGR y la sociedad, bajo el amparo de las atribuciones y funciones previstas en la ley para su actuación y a fin de delimitar las áreas de competencia de cada una de las distintas unidades administrativas con que se vincula el Centro dentro de la PGR, se vienen realizando reuniones de trabajo continuas con cada una de estas áreas a fin de generar las adecuaciones pertinentes en el protocolo de operación del CEDAC, ya que éste tiene la finalidad de dictar los parámetros de atención y de responsabilidades en la generación de los folios, su asignación y el proceso que sigue dentro del Centro o fuera de él, la forma en que se ingresará y almacenará la información y los procedimientos para reportar los avances, tramites o conclusiones de los mismos. Para organizar dichas reuniones de trabajo, se consideran en primer lugar aquellas unidades responsables que directamente tienen áreas de atención o de interés al público y con ello poder atender correctamente a los ciudadanos y a su vez a las propias unidades, al identificar las solicitudes que les compete de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

Actualización de los sistemas informáticos.

El sistema CEDAC y el webCEDAC, de manera inicial, contaban con pantallas de captura y de operación, sin embargo, con la finalidad de generar un sistema computarizado que fuese amigable y funcional para las tareas y operaciones del propio Centro, se generaron pantallas dinámicas y automatizadas para que los operadores de primer nivel de contacto pudiesen interactuar con el ciudadano, consultar bases de datos e información y que al mismo tiempo puedan capturar la información que el ciudadano proporciona, de forma estructurada y cronológica, empatándola con el propio proceso y protocolo de operación, para que al final sea utilizada en la generación de estadística y reportes de niveles de servicio y operación, de forma general e individual, así como para determinar más rápida y oportunamente la atención adecuada y especializada que el ciudadano requiere.

Para lograr colocar al CEDAC en los distintos canales o medios de comunicación de los que la sociedad dispone, se desarrollaron las aplicaciones necesarias para su disponibilidad en las redes sociales de facebook y twitter.

Brindar la atención a la población, con la perspectiva del irrestricto respeto a los derechos humanos.

El respeto a los derechos humanos y sus garantías constitucionales ha sido un eje de las políticas públicas de la presente administración gubernamental, en el entendido de que la autoridad únicamente puede legitimarse si atiende los derechos fundamentales de sus ciudadanos. Estos derechos implican una serie de limitaciones al poder público y al mismo tiempo constituyen un indicador para evaluar una política pública, lo cual significa que para que sea considerada correcta deberá garantizar efectivamente ese conjunto de derechos reconocidos por el ordenamiento constitucional y los tratados internacionales de los cuales México forma parte.

Los derechos humanos pueden expresarse a través de libertades, potestades políticas o exigencias sociales. En este último rubro, es donde el CEDAC se convierte en una herramienta a través de la cual, la autoridad construye respecto de la ciudadanía un vínculo que posibilita la gestión de solicitudes de información sobre los servicios que presta la Procuraduría General de la República, la interposición de denuncias al ser víctimas de un delito o una queja contra un servidor público que no ha cumplido debidamente las obligaciones que la ley le impone.

Publicitar la existencia del CEDAC a fin de fortalecer el vínculo ciudadano con la PGR.

El esfuerzo de acercamiento y vínculo social requiere de una campaña de sensibilización que involucra, en un primer plano, a los servidores públicos que sostienen el primer contacto con el ciudadano y, en un segundo plano, el resto del personal al que de una u otra forma se le canaliza y da respuesta a los planteamientos vertidos por el Centro.

Para tales efectos, se ha desarrollado una estrategia de difusión, la cual comprende una campaña interna dirigida a todo el personal de la Procuraduría General de la República para que, a través de un efecto multiplicador, se refuerce y complemente la campaña externa, misma que está dirigida a toda la población a lo largo y ancho del territorio nacional.

CAMPAÑA DE DIFUSIÓN INTERNA.

▪ **Acciones Realizadas:**

A efecto de realizar un comunicado formal, se difundió el Acuerdo de la C. Procuradora General de la República A/039/12, con la finalidad de informar y corresponsabilizar a los titulares de las unidades administrativas respecto de los compromisos institucionales asumidos a través de la puesta en marcha del CEDAC.

Con el apoyo del área de patrocinios de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, se imprimió el folleto *“Los diez puntos que debes saber sobre el CEDAC”* y carteles alusivos al Centro, mismos que fueron repartidos entre las unidades administrativas y delegaciones estatales de la Procuraduría General de la República. Aprovechando las herramientas institucionales se diseñaron dos pantallas que fueron enviadas a través del correo institucional bajo el programa interno *“PARA TI”*, mismo que más adelante deberá reforzarse con información y ejemplos de cómo opera el CEDAC, a través de preguntas y respuestas claras y precisas.

CAMPAÑA DE DIFUSIÓN EXTERNA.

▪ **Acciones Realizadas:**

Difusión de folletos y carteles en las delegaciones estatales, así como en otras instituciones gubernamentales como Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); Instituto de Salud y Seguridad Social para los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Instituto nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), Secretaría de Educación Pública (SEP) y otras instituciones públicas.

Asimismo, durante la realización de las Jornadas de Prevención del Delito y Vinculación Ciudadana, se entregan folletos sobre estos temas.

Se encuentra en etapa de negociación con la Comisión Federal de Electricidad y con empresas privadas, la posibilidad de que incorporen los datos del CEDAC en recibos de pago y otros enseres. Asimismo, promocionar al CEDAC en el espacio de *“La Hora Nacional”*.

Estas acciones relacionadas con el CEDAC, desde su puesta en operación se basan en tres aspectos fundamentales:

1. **Desarrollo humano:** que permite inculcar en el operador de primer nivel de contacto, los conocimientos necesarios para dar una atención especializada y profesional a la ciudadanía, al tiempo que genera interés y empatía por las situaciones que refieren para buscar una correcta asignación de

responsabilidades y la respuesta favorable a las necesidades, inquietudes o demandas de la propia ciudadanía.

Los operadores de primer nivel de contacto del CEDAC, fueron capacitados por la SDHAVSC y la DGPDSC, respecto de temas tales como:

- Vinculación ciudadana.
- Curso sobre la Procuraduría General de la República.
- Cultura de la legalidad.
- Delitos Federales y delitos del fuero común.
- Ministerio Público de la Federación.
- Atención a Víctimas.
- Generalidades de la PGR.
- Estructura Orgánica de la PGR
- Funciones y atribuciones de la PGR
- Acuerdo A/039/2012 (origen del CEDAC).
- Ley Orgánica de la PGR y su Reglamento.
- Derechos de las Víctimas y Ofendidos por Delito Federal.
- Operación del CEDAC.

De igual forma han recibido capacitación especializada por las siguientes unidades administrativas de la PGR, respecto de sus funciones y atribuciones:

- Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales (**FEPADE**)
 - Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (**FEVIMTRA**)
 - Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad (**SDHAVSC**)
2. **Capacidad técnica:** actualización y utilización de tecnologías de punta tanto en hardware como en software, para mantener al CEDAC como un servicio de vanguardia en pro de la ciudadanía.
 3. **Capacidad operativa:** generar e implementar recursos del sistema que sean cada vez más amigables, viables, automatizados y funcionales a las necesidades de información de la ciudadanía, las instituciones y de la propia Procuraduría General de la República para obtener los máximos resultados del servicio y de las capacidades del CEDAC.

La pantalla de captura de información del operador de primer nivel de contacto se adaptó a las necesidades de captura de información básica para la ciudadanía, de forma estructural y sistematizada, que permite generar información estadística útil para la institución y apoyar a las distintas campañas con que cuenta la PGR de manera temporal o permanente, modificándose de la siguiente manera:

Pantalla inicial

CEDAC CONTACT CENTER - [ATENCIÓN A CLIENTES]

Archivo Herramientas Ayuda

Agente

Inbound

OutBound

ID Cliente: Tiempo Espera: Atendiendo **Tiempo Atención**
Teléfono: Llamadas Atendidas: **00:00:12**

Bienvenida Està usted llamando al Centro de Denuncia y Atención Ciudadana de la PGRLe atiende el operador No. Le informo que sus datos son confidenciales.

Motivo de Llamada Tipo de Delito Dependencia

Detalle de Asunto

Nombres: Apellidos: Sexo: Teléfono: CP: Estado: Delegación o Municipio

Colonia: Calle No. Int No ext E-Mail:

☐ Persona Anonima ☐ Direccion Anonima

Estatus:

Folio Denuncia: CEDAC-12102-2012-07-7

PGR
PROCURADURÍA
GENERAL DE
LA REPÚBLICA

Desempeño Indiv...
Monitoreo General
Estadístico
Usuarios
Control Interno
Admon BD
Denuncias
Reclamaciones

Cierre de Llamada
Operador: Buenos días/tardes/noches, hablo del CEDAC de la PGR ¿Con quién tengo el gusto?Voy transferir la llamada del Sr/ Srita. el cual requiere (información, denuncia, asesoría).

Conectado PBX STATUS: sa Hilario Mendoza 01:27 p.m.

Pantalla actual al 24 de julio de 2012.

CEDAC CONTACT CENTER - [ATENCIÓN A CUENTES]

Archivo Herramientas Ayuda

Agente

Inbound

Outbound

Atendiendo: Hilario Mendoza - 0

Tiempo Atención: 00:00:02

05/jul/2012 13:31:35

Operador: Le atiende el operador No. 0 está usted llamando al Centro de Denuncia y Atención Ciudadana de la PGR.

¿Desea que su llamada sea anónima ó desea proporcionar datos para identificación y seguimiento de la misma?

¿Desea que su llamada sea anónima? ☐ ¿Desea proporcionar datos para su identificación? ☒ Buscar Folio

Nombres: Apellidos: Edad: Sexo: Nacionalidad:

Calle: No. ext: No. int: CP: Colonia: Delegación o Municipio: Estado:

No. Telefónico de donde habla: E-Mail: Idioma:

Sr/Sra. ¿Cuál es el motivo de su llamada?

Motivo de Llamada:

Asunto: Unidad Administrativa:

Conforme a lo manifestado por el ciudadano, deberá anotar en el campo detalle de asunto, la información proporcionada por él, de forma clara, precisa y concisa en orden cronológico de lo que refiere el ciudadano.

Detalle de Asunto:

Operador: Le proporciono el folio de atención de su llamada, anótelo por favor. Su folio es CEDAC-07122-2012-07-7.

*Debes proporcionar el folio conforme al código fonético internacional y los números de manera individual.

Por favor permanezca en la línea, mientras se enlaza a la Unidad especializada de la PGR que le dará atención a su solicitud.

Conectado PBX Hilario Mendoza 01:31 p.m.

La pantalla de captura de información de los operadores de segundo nivel de contacto (especialistas dentro y fuera de las unidades administrativas, mediante acceso web) se adaptó a las necesidades de captura de manera genérica para las unidades administrativas de la PGR, generando información básica de captura para la investigación proporcionada por la ciudadanía, de forma estructura y sistematizada, que permite generar información estadística útil para la institución y apoyar a las distintas campañas con que cuenta la PGR y darles seguimiento conforme a lo establecido en el propio acuerdo A/039/2012, que permite adjuntar documentos en formato .pdf, .xls .jtp y concluir los asuntos conforme a las clasificaciones establecidas por las unidades administrativas: averiguación previa, actas circunstanciadas, puestas a disposición, etc.

Pantalla web inicial

PGR

PROCURADURÍA
GENERAL DE
LA REPÚBLICA

DenunciasDetalleEstatusPasswordContactoManualSalir

Denuncias

FolioCEDAC-12087-2012-07-0Fecha de llamada5-7-2012 12:53CanalCALL

NombreDAVIDApellidosMUÑOZ ZAPIENTeléfono26452321

CallePONIENTENúm. ExteriorANúm. Interior18

ColoniaSAN MIGUEL XICO IV SECCDelegaciónVALLE DE CHALCOEstadoESTADO DE MEXICOCP56613

DependenciaCEDACDelitoDOMICILIOS /HORARIOS ATENCIÓNMotiveLlamadaINFORMACIÓN

ÁreaEstatus ActualCONCLUIDAComentarioCIUDADANO SE COMUNICA PARA DENUNICAR LLAMADAS DE EXTORSIÓN. SE INDICA NÚMERO

UsuarioKREDUCINDOFecha Asignación5-7-2012 12:53Fecha Conclusión5-7-2012 12:53

Averiguación previaActas circunstanciadasComentario

Agregadas alguna investigaciónLogro DetenciónResultados por incompetencia

Agregar Comentario Dependencia

Cambiar EstatusREASIGNADO

Reasignar DependenciaCEDAC

Volver

Histórico del Folio: CEDAC-12087-2012-07-0

Fecha	Estatus	Canal	Tipo de llamada	Asunto	Dependencia	Teléfono	Login	Comentarios
5-7-2012 12:53	CONCLUIDA	CALL	INFORMACIÓN	DOMICILIOS /HORARIOS ATENCIÓN	CEDAC	5626452321	KREDUCINDO	CIUDADANO SE COMUNICA PARA DENUNICAR LLAMADAS DE EXTORSIÓN. SE INDICA NÚMERO DE POLICIA FEDERAL.

Pantalla web actual al 24 de julio de 2012.



CEDAC
 CENTRO DE DENUNCIA Y
 ATENCIÓN CIUDADANA



PGR

[Folios](#)
[Detalle](#)
[Estatus](#)
[Password](#)
[Contacto](#)
[Manual](#)
[Chat](#)
[Salir](#)

Detalle del folio: CEDAC-00141-2012-05-9

Folio: CEDAC-00141-2012-05-9
 Fecha de llamada: 2-5-2012 0:00
 Canal: CALL

Nombres:
 Apellidos:
 Teléfono:

Calle:
 Núm. Exterior:
 Núm. Interior:

Colonia:
 Delegación:
 Estado:
 CP:

Dependencia: CEDAC LEGAL
 Asunto: CONSTANCIA DE ANTECEDENTES REGISTRALES
 Motivo Llamada: INFORMACIÓN

Área:
 Estatus Actual: ASIGNADO
 Comentario: SRA. BLANCA AURORA MARTINEZ SOLICITA INFORMACION PARA TRAMITAR LA CARTA DE ANTECEDENTES REGISTRALES DE LA CD. DE PUEBLA.

Usuario: AGUTIERREZ
 Fecha Asignación: 2-5-2012 0:00
 Comentario Dependencia: 222222222

Motivo de Conclusión:
 Fecha de Conclusión:

Agregar Comentario Dependencia

Cambiar Estatus: SELECCIONE ESTATUS
 Reasignar Dependencia: SELECCIONE
 Teléfono o Extensión:
 Atendió:

Motivo Conclusión: SELECCIONE EL MOTIVO DE CONCLUSIÓN

Guardar
 Volver

Seguimiento a: CEDAC-00141-2012-05-9 Folios ligados Seleccione folio Mostrar

Histórico del Folio: CEDAC-00141-2012-05-9

Fecha	Estatus	Canal	Tipo de llamada	Asunto	Dependencia	Teléfono	Atendió	Transferencia	Login	Comentarios
29-6-2012 15:20		WEB			CEDAC SISTEMAS				EVIGUEZ	Se adjunto el archivo manual caso.pdf
29-6-2012 15:19		WEB			CEDAC SISTEMAS				EVIGUEZ	Se adjunto el archivo MasterEnPHP_Temario.pdf

VIII.- Seguimiento y control

Para el seguimiento y control de la operación del Centro de Denuncia y Atención Ciudadana, se han elaborado distintos formatos que maneja el personal especializado del Centro. Esta información se concentra a fin de crear estadística que sirve no únicamente para mejorar los servicios del Centro, sino también para conocer el tipo de delitos, quejas y reportes que hace la población por Estado, sector, población, etcétera.

En el anexo 1 se presentan ejemplos de los formatos estadísticos y de reporte utilizados en el CEDAC.

IX.- Resultados y beneficios alcanzados

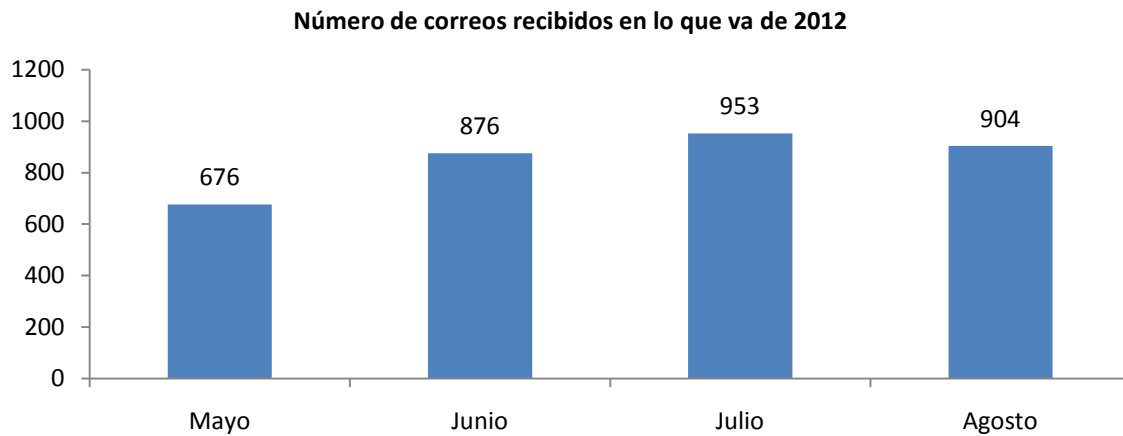
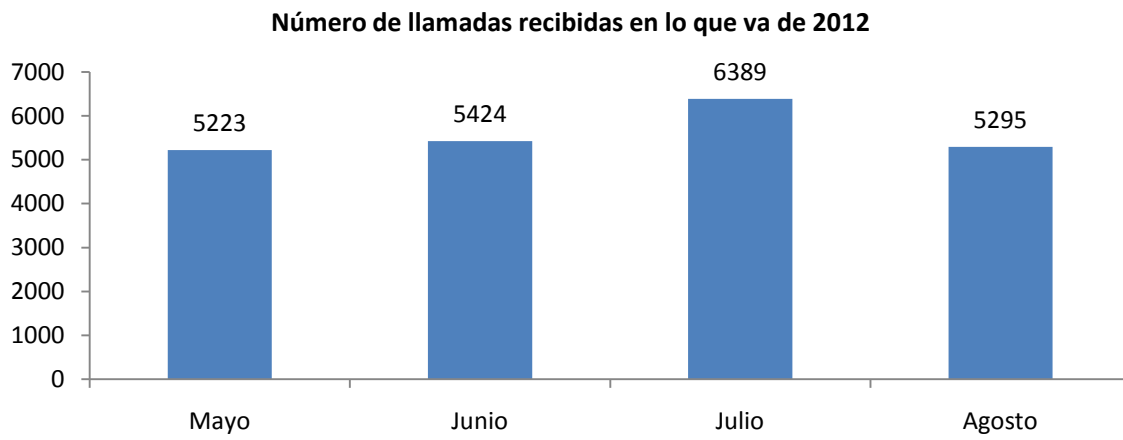
El CEDAC es un proyecto de reciente creación en cuanto a su tiempo de operatividad, sin embargo, desde su implementación el primero de mayo del 2012 a la fecha, ha logrado concentrar un gran porcentaje de las llamadas de denuncias y atención, conforme a sus principios rectores contenidos en el Acuerdo A/039/12.

Debido a la demanda de llamadas y correos electrónicos recibidos por parte de la ciudadanía a nivel nacional en relación a temas de competencia del fuero común, el CEDAC, en una atención integral y con el objetivo de acercar aun más a la PGR con la ciudadanía, brinda orientación e información en el fuero local, logrando posicionar al CEDAC como un número telefónico donde se encuentra respuesta de forma general y particular a las inquietudes en los temas relacionados con la Procuración de Justicia y sus distintos servicios.

A partir de la creación del CEDAC son de destacar los siguientes logros:

- Es el único Centro de Denuncia y Atención Ciudadana de la PGR, a nivel nacional al conjuntar los distintos números locales y 01 800 que tenía la PGR para atender a la ciudadanía, logrando unificar todas las llamadas de atención ciudadana en el 01800 00 85 400.
- El Centro opera las 24 horas, los 365 días del año.
- Respuesta inmediata con un máximo de 10 segundos.
- Atención telefónica personalizada mediante especialistas en Derecho, Psicología y Trabajo Social, quienes atienden de forma inicial al ciudadano y conforme a la solicitud que estos formulen son orientados, canalizados o asignados a las distintas unidades especializadas de la PGR, e incluso informados de los servicios, domicilios y lugares de atención para su asunto en las distintas procuradurías locales.
- Capacidad para brindar atención telefónica especializada en casos de crisis, a los ciudadanos que así lo requieran.
- A cada solicitud se le asigna un número de folio de atención para darle continuidad y seguimiento en todo momento durante el proceso de asignación, reasignación y conclusión dentro de la PGR.
- Vinculación con las distintas unidades administrativas de la PGR, mediante el sistema web del CEDAC para el monitoreo y seguimiento de los folios que les son asignados.
- Disponibilidad de contacto en medios electrónicos y redes sociales.

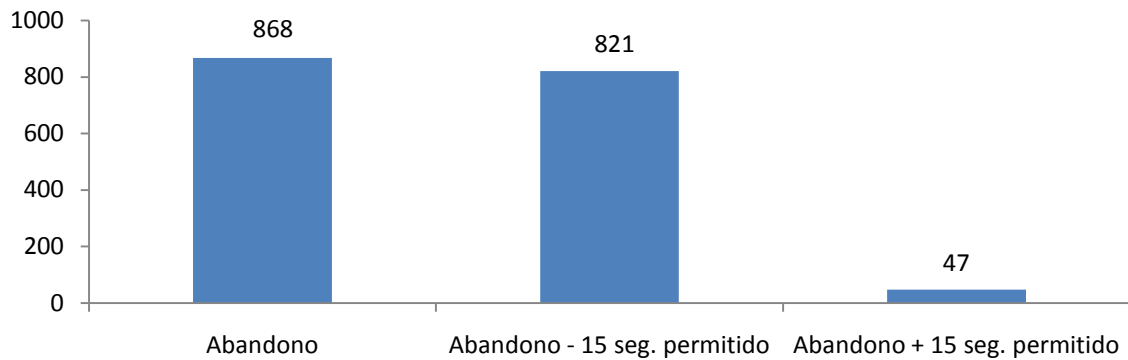
Los resultados alcanzados por el CEDAC durante los dos primeros meses de operación son en números totales:⁶



⁶ Todos los cuadros y Estadística mostrada, fue elaborada por el Centro de Denuncia y Atención Ciudadana (CEDAC)

Interacciones abandonadas antes de 15 segundos y después de 15 segundos, indicando el tiempo de abandono.

Abandono una vez que ha sido contestada la llamada



Desglose de llamadas recibidas, atendidas y abandono

	TOTAL (mayo – agosto 2012)
Recibidos	22331
Atendidas	19565
Abandono en mensaje de bienvenida	1898
Abandono después de mensaje de bienvenida	868

Seguimiento de reportes de llamadas clasificados por estado de avance.

Dependencia	Atendidas	En espera	Con averiguación	En investigación	Concluido	% de folios concluidos
CGD	2				2	100.0%
DGPPF	214	6			208	97.2%
FEADLE	11	2		6	3	27.3%
FEPADLE	371	44		64	263	70.9%
FEVIMTRA	298	2		27	269	90.3%
ICAP	115	62			53	46.1%
OIC	28			1	27	96.4%
PFM	41			22	19	46.3%
PROVÍCTIMA	12	4			8	66.7%
SCRPPA	24	21	1		2	8.3%
SDHAVSC	1217			1	1216	99.9%
SEDESOL	2	1			1	50.0%
SIEDF	82			17	65	79.3%
SIEDO	161	22		31	108	67.1%
SJAI	4				4	100.0%
UNIDAD DE ENLACE	1	1				0.0%
VG	67			29	38	56.7%
Total	14902	165	1	198	14538	98%

Seguimiento de reportes de correos clasificados por estado de avance.

Dependencia	Atendidas	En espera	En investigación	Concluido	Reasignado	% de folios concluidos
FEPADLE	33	25	2	3	3	9%
FEVIMTRA	10		6	4		40%
ICAP	1	1				0%
OIC	1			1		100%
SCRPPA	11	11				0%
SDHAVSC	7			3	4	43%
SIEDF	15		2	13		87%
SIEDO	119	7	88	13	11	11%
SJAI	1			1		100%
VG	6		4	2		33%
Total	1544	44	102	1380	18	89%

Los 10 tipos de servicio con más recurrencia.

SERVICIO	CANTIDAD
DOMICILIOS /HORARIOS ATENCIÓN	6746
BROMAS O INSULTOS	3260
ESPECIALIZADA PSICOLÓGICA	1075
EXTORSIÓN TELEFÓNICA	1021
LEGAL SOBRE DELITOS DEL FUERO COMÚN	934
ESPECIALIZADA LEGAL	392
DELITOS ELECTORALES	369
CONSTANCIA DE ANTECEDENTES REGISTRALES	309
SOCIAL Y LEGAL A EXTRAVIADOS	299
CONVOCATORIA INGRESO PFM	262
TOTAL	14667
OTROS	4898

Correos

SERVICIO	CANTIDAD
SPAM	1666
ESPECIALIZADA LEGAL	1328
DOMICILIOS /HORARIOS ATENCIÓN	74
DELITOS CONTRA LA SALUD	54
ESPECIALIZADA SOCIAL	40
BROMAS O INSULTOS	20
DELITOS ELECTORALES	12
PRUEBA	11
ESPECIALIZADA PSICOLOGICA	5
DELITOS POR SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES	4
TOTAL	3214
OTROS	195

X.- Informe final

Al concentrar todas las llamadas que se realizan a la Procuraduría General de la República a un único centro de atención telefónica que también atiende otros medios de comunicación electrónica; y tomando en cuenta, por otro lado, la especialización y experiencia de los contactos de primer nivel que atienden dichas llamadas y comunicaciones electrónicas, actualmente se logra canalizar a los usuarios de manera más expedita con las unidades responsables especializadas, conforme a las necesidades de los usuarios.

Por medio de las campañas de difusión a lo largo y ancho de la República Mexicana, cada vez se logra contactar y atender a más sectores de la población que lo requieren.

Los servidores públicos de la Procuraduría General de la República, conocen de un único número de atención y se facilita ofrecerlo a cualquier persona que requiera la atención del representante social de la Federación. Asimismo, la ciudadanía en general no debe aprender varios números de atención de las distintas fiscalías o subprocuradurías; poco a poco van informando a más personas sobre la facilidad de marcar un número sin costo en el que, sin importar la hora o el lugar en donde se esté, serán atendidas.

A la fecha se siguen concentrando y regulando las respuestas, distribución, monitoreo y evaluación de las llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de redes sociales que provengan como denuncia ciudadana, queja, felicitación o solicitud de orientación respecto a la presentación de servicios de la Institución, integrando la atención a las necesidades que surgen por la operación del mismo:

Como ya se ha comentado, el esfuerzo de acercamiento y vínculo social requiere de campañas de sensibilización que involucren a los servidores públicos que sostienen el primer contacto con el ciudadano y, en un segundo plano, al resto del personal que da respuesta y/o interviene en los planteamientos vertidos por el Centro.

La campaña interna ya en marcha, dirigida a todo el personal de la Procuraduría General de la República y que busca un efecto multiplicador, ha logrado que cada vez más personas utilicen este servicio, pero aún quedan cosas por hacer para llegar a más y más mexicanos. Por ejemplo, se buscará que en los protectores de pantalla de las computadoras de los servidores públicos de la Procuraduría aparezca el logotipo del CEDAC y el número telefónico gratuito: 01 800 00 85 400. Asimismo, se encuentra en etapa de diseño un curso titulado *“CEDAC Para Todos”*, que busca dar a conocer los puntos más importantes del Centro y que deben ser del dominio de todo el personal de la PGR, con la finalidad de que los servidores públicos realicen el efecto de multiplicación de la información.

Se encuentra en etapa de propuesta de creación un concurso de dibujo titulado “CEDAC, comunicación SOCIAL - MENTE efectiva”, dirigida a los niños y jóvenes, hijos de servidores públicos de la Procuraduría General de la República.

Por otro lado, además de considerar a los servidores públicos de la Procuraduría como un medio para dar a conocer el número de atención del CEDAC (0180000-85400), hay otras acciones que para la difusión externa deben realizarse, como incorporar y distribuir nuevos artículos tales como etiquetas, imanes, reglas, separadores de libros y colgantes para puertas, entre otros, así como inserciones del CEDAC en medios impresos y difundir al CEDAC en medios masivos (televisión y radio principalmente).

Aunado al anterior punto, se encuentra en etapa de propuesta la incorporación de la difusión del CEDAC en las instalaciones de los sistemas de transporte colectivo Metro y Metrobús (D.F.) y en las centrales de autobuses de los estados de la República, así como la construcción de un módulo itinerante piloto en la Ciudad de México, titulado “CEDAC CONTIGO”, la cual pretende informar el vínculo social que está abriendo la Procuraduría General de la República e incorporar la campaña de difusión en las redes sociales, con el objetivo de dar a conocer los eventos de difusión que sostendrá el CEDAC, así como posicionar el número 01 800 00 58 400.

También, en el sentido de esta campaña externa, es importante incorporar en la página de internet oficial de la Procuraduría General de la República información del CEDAC, destacando los puntos más importantes, así como los tipos de servicio que presta, tales como: denuncia, queja, solicitud información y, el más importante, un apartado destinado al seguimiento de la solicitud a través del folio.

Se encuentra en etapa de negociación con la Comisión Federal de Electricidad y empresas privadas la posibilidad de que incorporen los datos del CEDAC en recibos de pago y otros. Asimismo, promocionar al CEDAC en el espacio de “La Hora Nacional”.

Si bien actualmente son claros los beneficios obtenidos por la acción del CEDAC en cuanto a la atención ciudadana oportuna, profesional, cordial y especializada, el conocimiento de las bondades de la creación de este Centro se irá difundiendo a través del tiempo. En tanto la población haga cada vez más uso de él, se ganará paulatinamente más confianza por parte de la población en los servicios que ofrece la Procuraduría General de la República y así, no dejará de tener vigencia.

Dr. José Zamora Grant
Director General de Prevención del Delito y
Servicios a la Comunidad.

Anexo 1:
Formato de generación de reportes diarios

CENTRO DE DENUNCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA



Para conocimiento del Dr. Miguel Ontiveros Alonso, C. Subprocurador de Derechos Humanos de la
PGR

REPORTE DE OBSERVACIONES DE OPERACIÓN DIARIA

2 de julio de 2012

00:00 a las 18:00

Total de llamadas recibidas:	144
Total de llamadas atendidas:	126
Abandono de llamadas:	18

Avances.

- Se coloca la imagen del CEDAC para identificación en las redes sociales.

Pendientes.

-

Eventualidades del día.

-

NOTA: Se anexan gráficas de reporte histórico telefónico y de correo electrónico del _ de ____ de ____.

Dr.

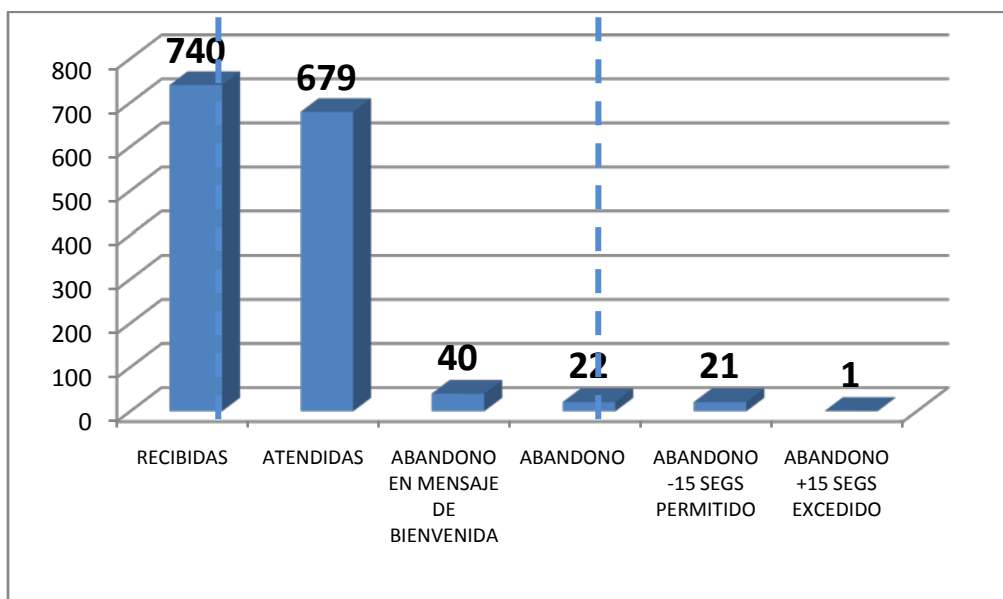
Director General de Prevención del
Delito y Servicios a la Comunidad

EPNG/OMSV

REPORTE DE LLAMADAS

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS EL 1 DE JULIO: 740

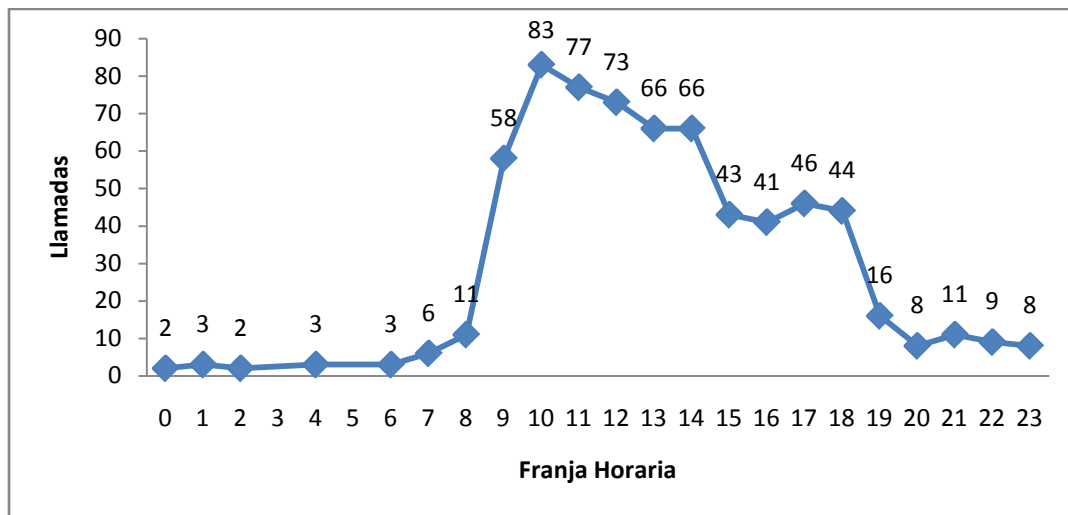
TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS EL 1 DE JULIO: 679



REPORTE TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO

TIPIFICACIÓN LLAMADAS	PORCENTAJE	CANTIDAD
INFORMACIÓN	64%	438
CIUDADANO COLGO	15%	102
OCIOSAS	12%	82
DENUNCIA	6%	41
LLAMADA EQUIVOCADA	1%	8
ORIENTACION	1%	5
ASESORIA	1%	3
TOTAL	100%	679

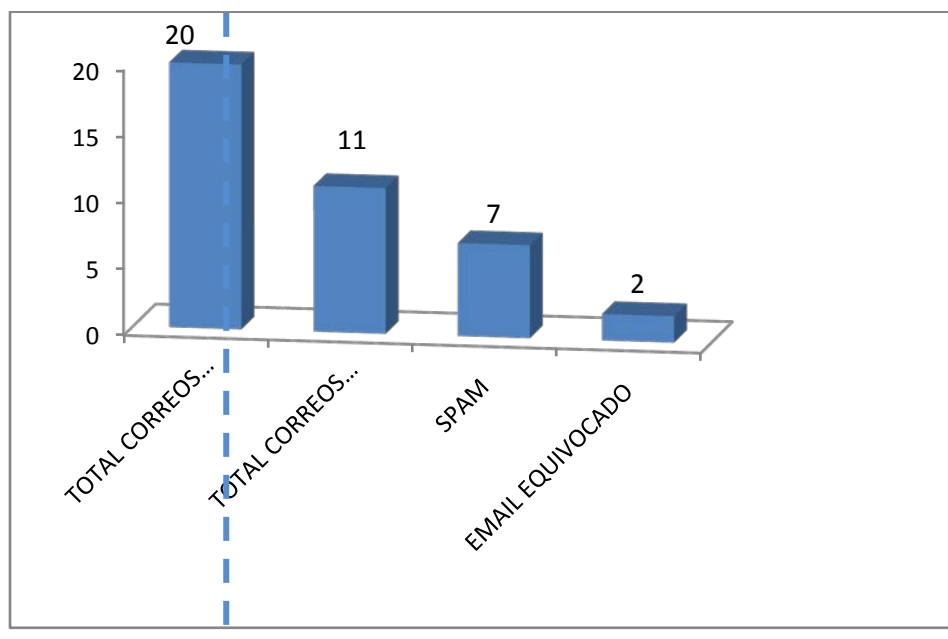
DISTRIBUCION DE LLAMADAS POR FRANJA HORARIA.



REPORTE DE CORREOS

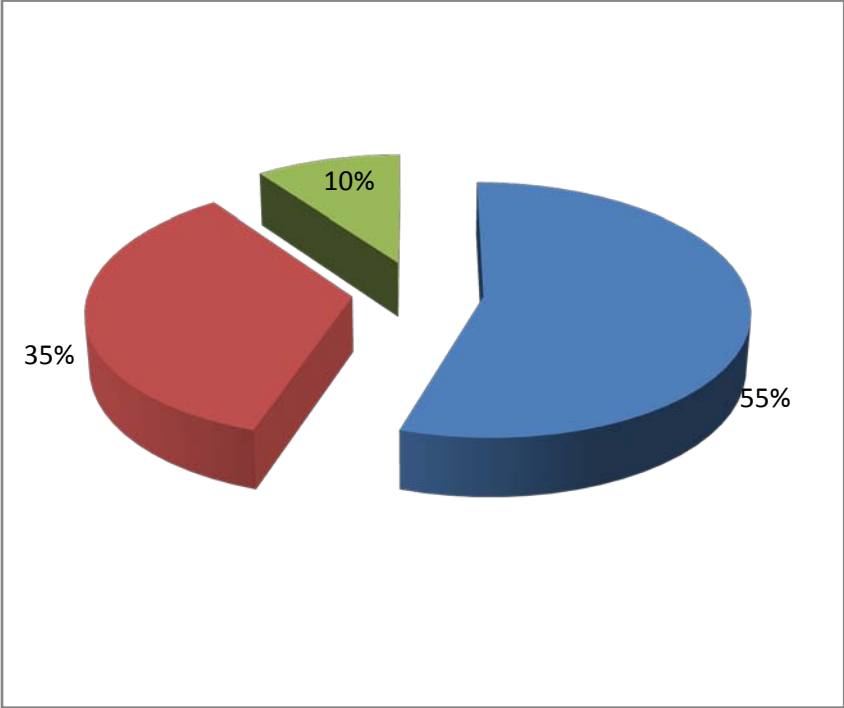
TOTAL CORREOS RECIBIDOS EL 1 DE JULIO: 20

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
TOTAL CORREOS RECIBIDOS	20
TOTAL CORREOS ATENDIDOS	11
SPAM	7
EMAIL EQUIVOCADO	2



TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO

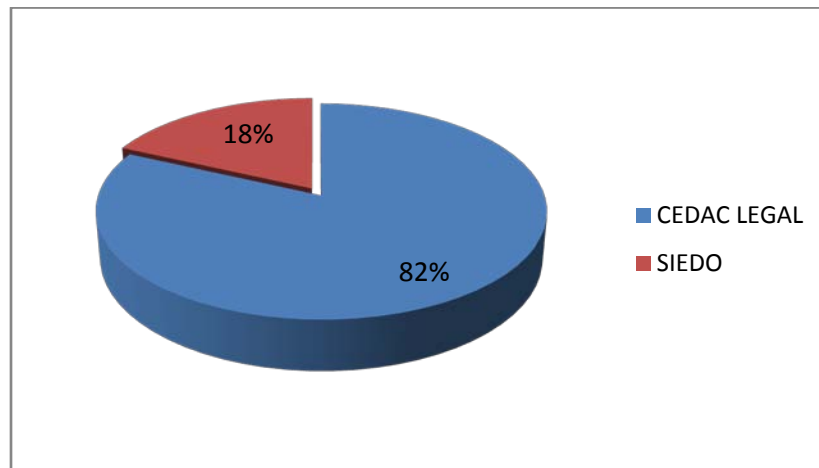
TIPIFICACIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
TOTAL CORREOS ATENDIDOS	55%	11
SPAM	35%	7
EMAIL EQUIVOCADO	10%	2
TOTAL	100%	20



CORREOS ATENDIDOS EL 1 DE JULIO: 11

DISTRIBUCION DE LOS CORREOS ATENDIDOS

TIPIFICACIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
CEDAC LEGAL	82%	9
SIEDO	18%	2
TOTAL	100%	11



Formato de generación de reportes semanales

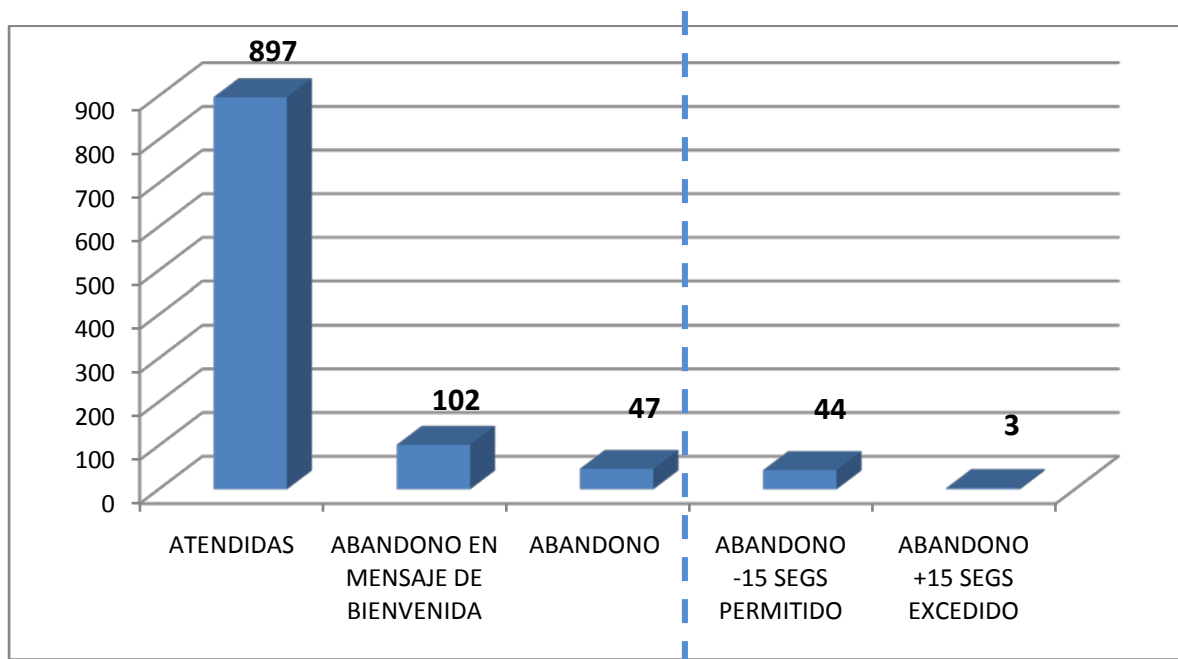


FECHA: 07 al 13 de mayo del 2012

HORARIO: 00:00 a las 23:59 hrs

REPORTE DE LLAMADAS

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS DEL 07 AL 13 DE MAYO: 1046

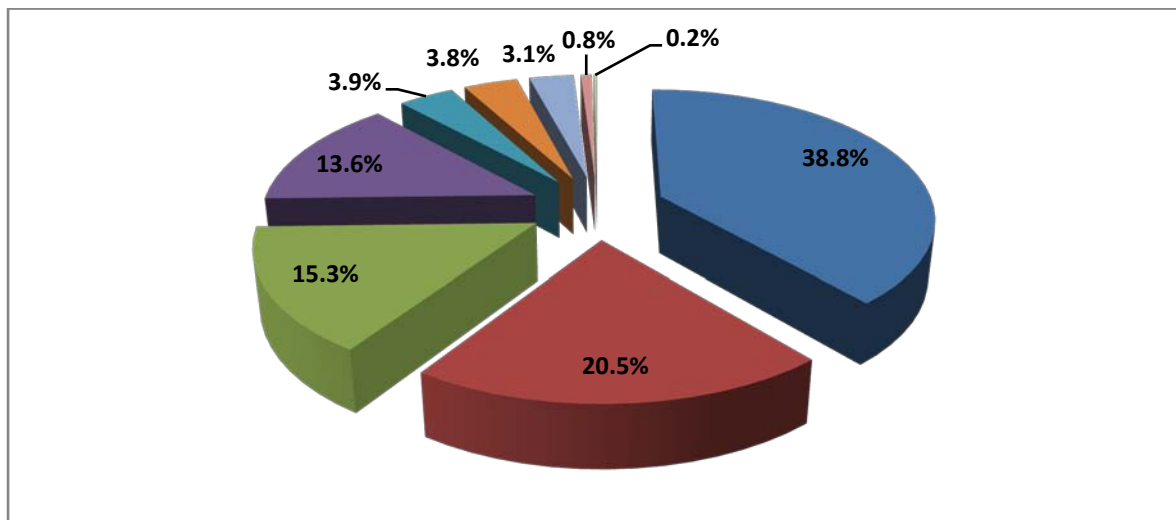


REPORTE TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL DIA 07 AL 13 DE MAYO.

TIPIFICACIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
INFORMACIÓN	38.8%	348
OCIOSAS	20.5%	184
CIUDADANO COLGÓ	15.3%	137
ORIENTACIÓN	13.6%	122
DENUNCIA	3.9%	35
ASESORIA	3.8%	34
LLAMADA EQUIVOCADA	3.1%	28
ALERTA	0.8%	7
CASOS PSICOLOGICOS	0.2%	2

TOTAL

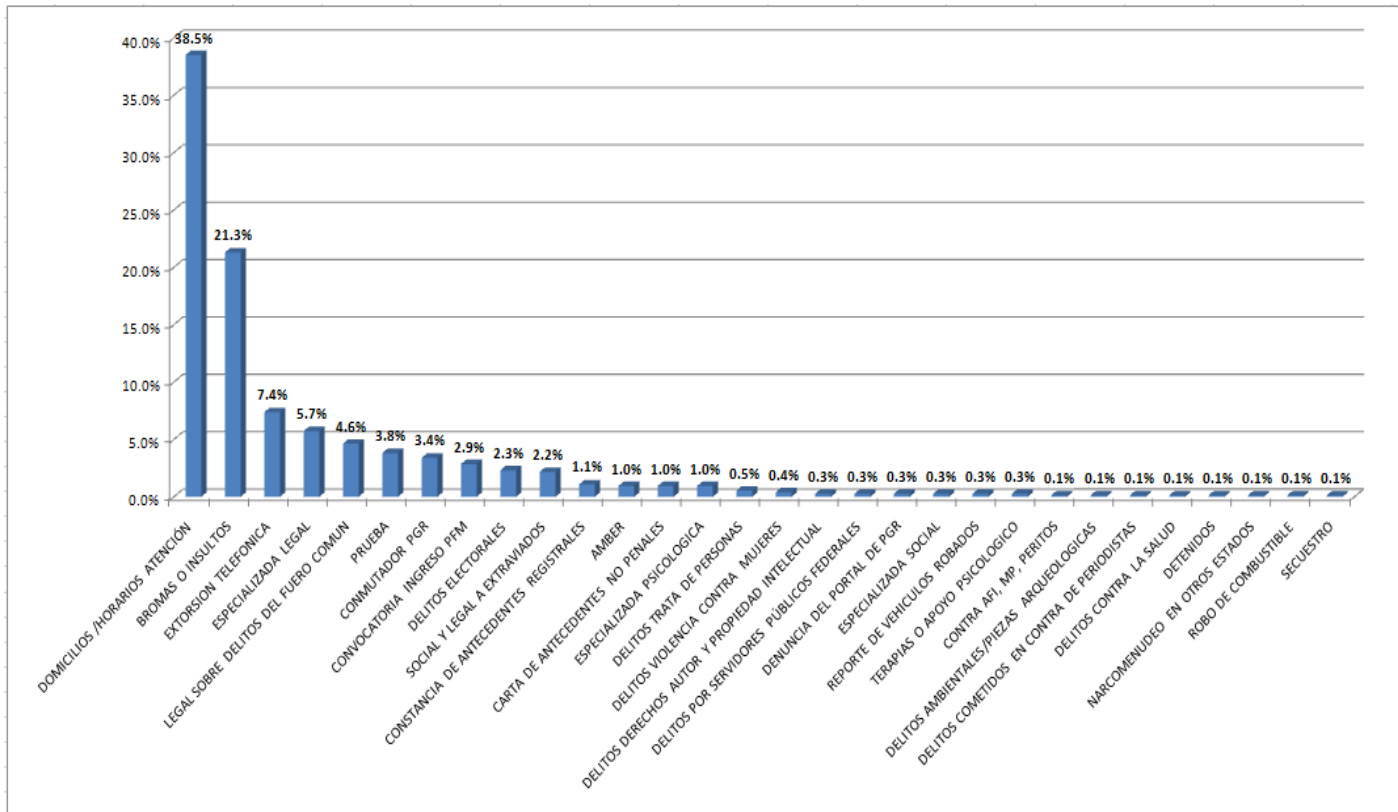
897



REPORTE DE TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DOMICILIOS /HORARIOS ATENCIÓN	282	38.5%
BROMAS O INSULTOS	156	21.3%
EXTORSION TELEFONICA	54	7.4%
ESPECIALIZADA LEGAL	42	5.7%
LEGAL SOBRE DELITOS DEL FUERO COMUN	34	4.6%
PRUEBA	28	3.8%
CONMUTADOR PGR	25	3.4%
CONVOCATORIA INGRESO PFM	21	2.9%
DELITOS ELECTORALES	17	2.3%
SOCIAL Y LEGAL A EXTRAVIADOS	16	2.2%
CONSTANCIA DE ANTECEDENTES REGISTRALES	8	1.1%
AMBER	7	1.0%
CARTA DE ANTECEDENTES NO PENALES	7	1.0%
ESPECIALIZADA PSICOLOGICA	7	1.0%
DELITOS TRATA DE PERSONAS	4	0.5%
DELITOS VIOLENCIA CONTRA MUJERES	3	0.4%
DELITOS DERECHOS AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL	2	0.3%
DELITOS POR SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES	2	0.3%
DENUNCIA DEL PORTAL DE PGR	2	0.3%
ESPECIALIZADA SOCIAL	2	0.3%
REPORTE DE VEHICULOS ROBADOS	2	0.3%
TERAPIAS O APOYO PSICOLOGICO	2	0.3%
CONTRA AFI, MP, PERITOS	1	0.1%
DELITOS AMBIENTALES/PIEZAS ARQUEOLOGICAS	1	0.1%
DELITOS COMETIDOS EN CONTRA DE PERIODISTAS	1	0.1%
DELITOS CONTRA LA SALUD	1	0.1%
DETENIDOS	1	0.1%
NARCOMENUDEO EN OTROS ESTADOS	1	0.1%
ROBO DE COMBUSTIBLE	1	0.1%
SECUESTRO	1	0.1%
TRAFICO DE MENORES	1	0.1%
TOTAL	732	

GRÁFICO DE REPORTE DE TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ASUNTO



NOTA: EL TOTAL DE LLAMADAS DEL DIA 07 AL DIA 13 DE MAYO ES DE: 897

EN EL DESGLOCE POR ASUNTO EL TOTAL ES DE: 732

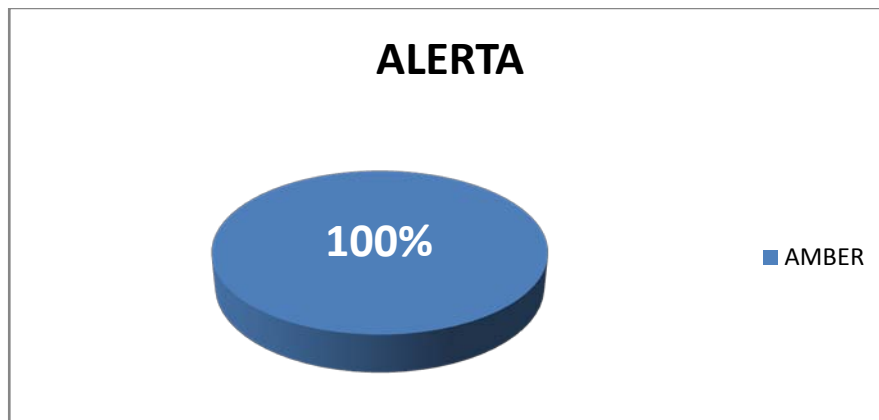
LA DIFERENCIA ES PORQUE HAY 2 RUBROS QUE NO TIENEN ASUNTO TALES COMO:

CIUDADANO COLGO: 137

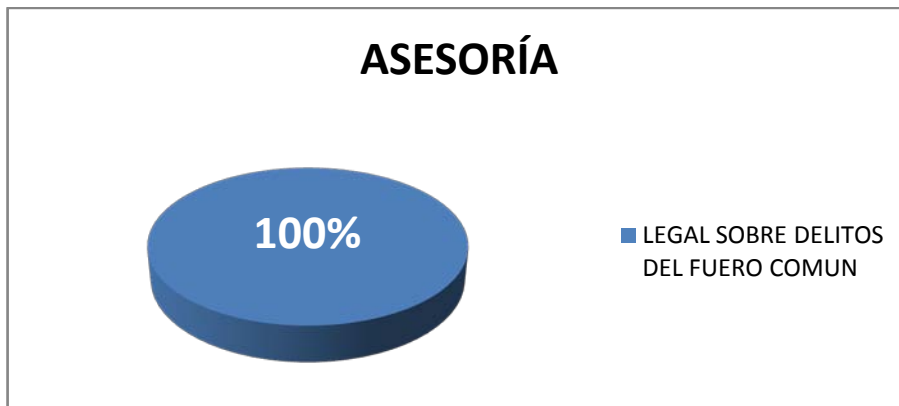
LLAMADA EQUIVOCADA: 28

REPORTE A DETALLE DE TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ASUNTO.

MOTIVO DE LLAMADA	ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALERTA	AMBER	7	100%
TOTAL		7	



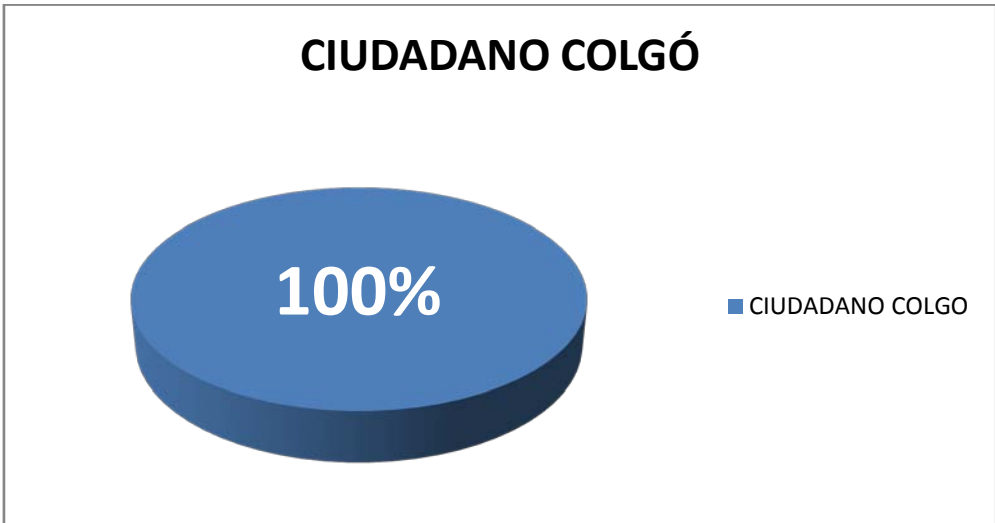
MOTIVO DE LLAMADA	ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ASESORIA	LEGAL SOBRE DELITOS DEL FUERO COMUN	34	100%
TOTAL		34	



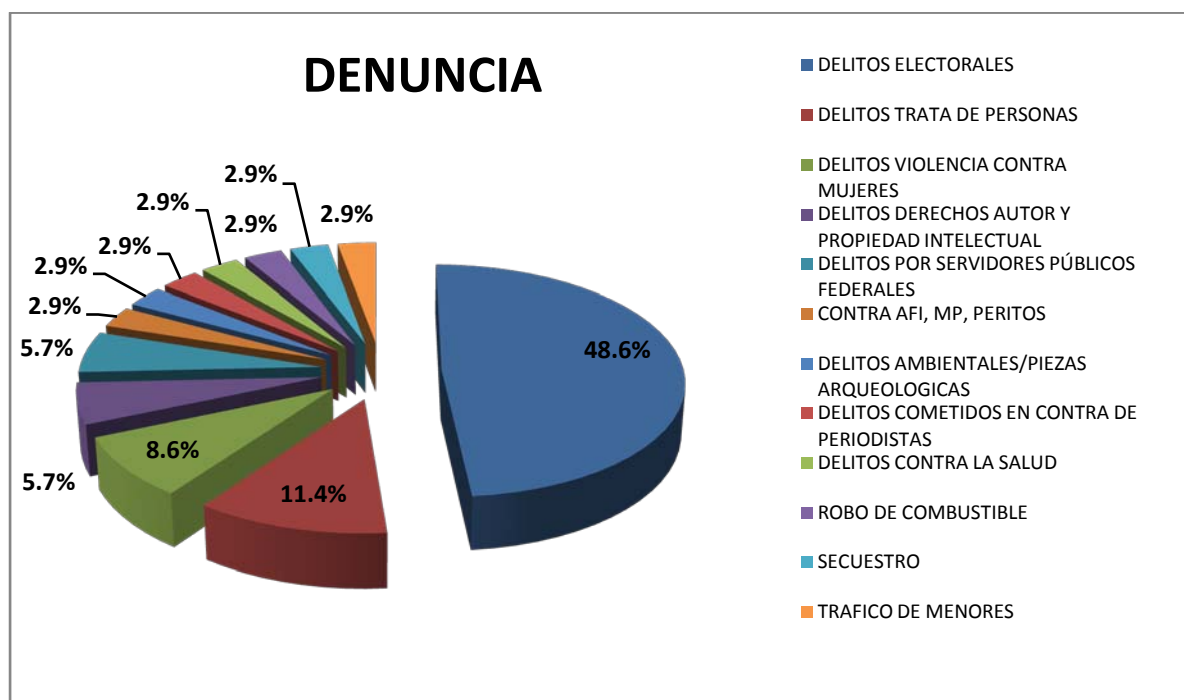
MOTIVO DE LLAMADA	ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CASOS PSICOLOGICOS	TERAPIAS O APOYO PSICOLOGICO	2	100%
TOTAL		2	



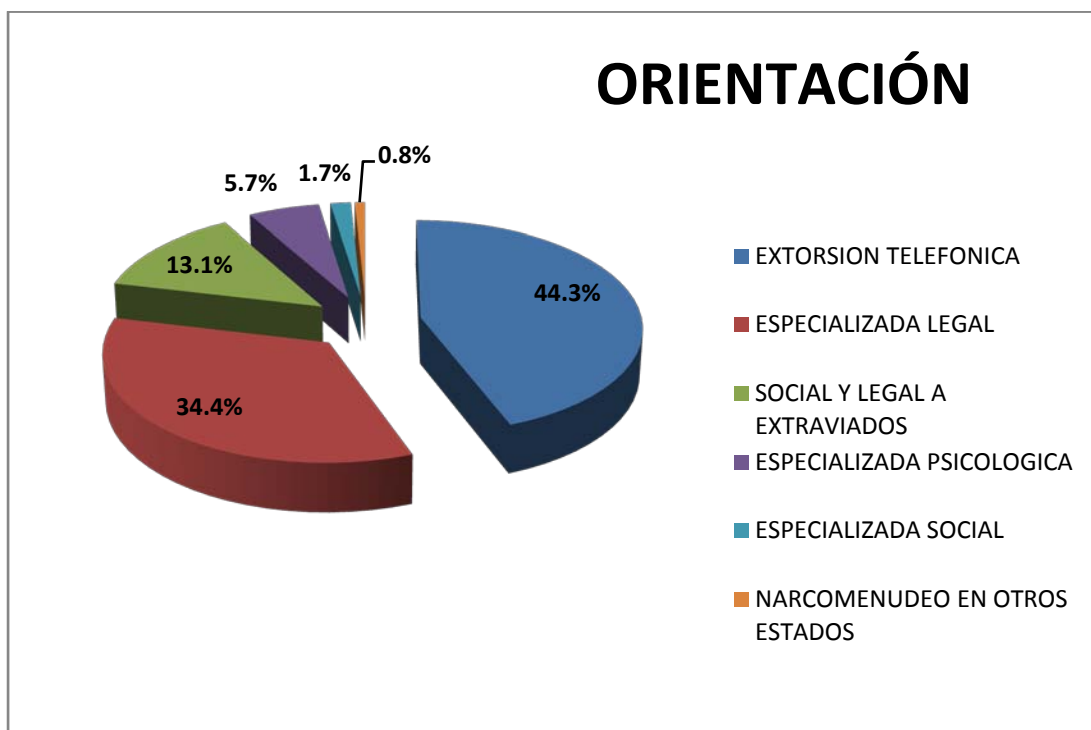
MOTIVO DE LLAMADA	ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CIUDADANO COLGO	CIUDADANO COLGO	137	100%
TOTAL		137	



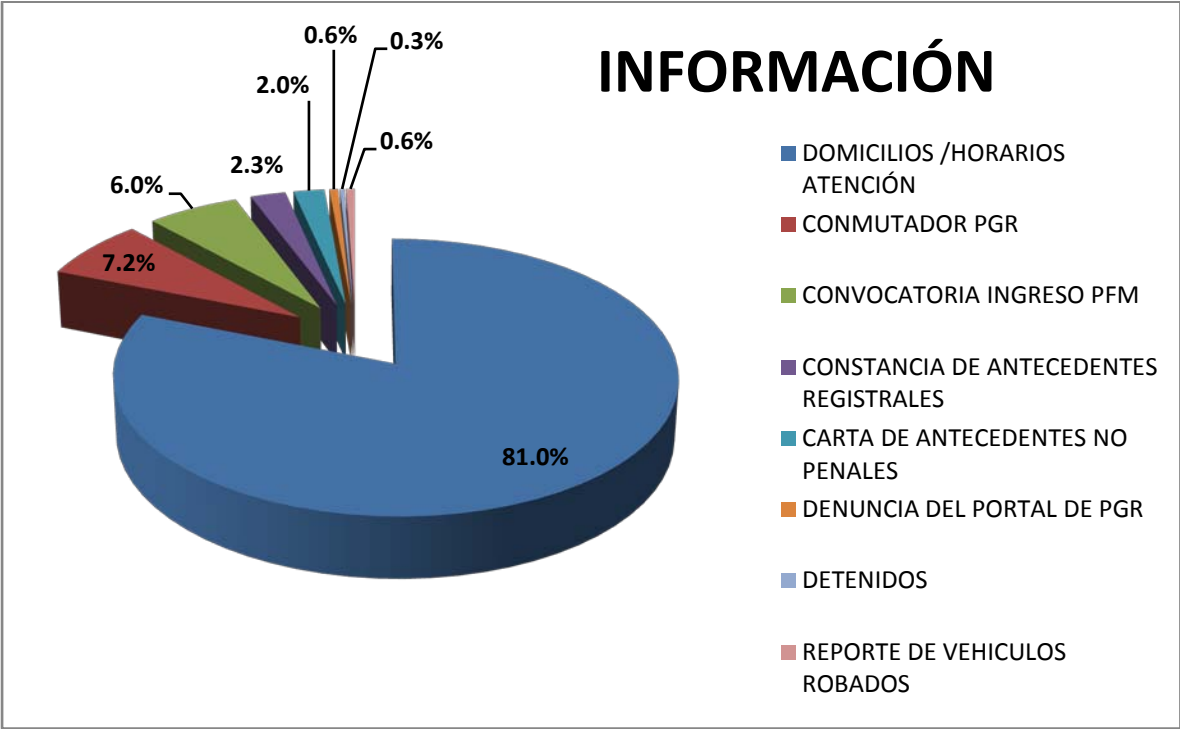
MOTIVO DE LLAMADA	ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENUNCIA	DELITOS ELECTORALES	17	48.6%
DENUNCIA	DELITOS TRATA DE PERSONAS	4	11.4%
DENUNCIA	DELITOS VIOLENCIA CONTRA MUJERES	3	8.6%
DENUNCIA	DELITOS DERECHOS AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL	2	5.7%
DENUNCIA	DELITOS POR SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES	2	5.7%
DENUNCIA	CONTRA AFI, MP, PERITOS	1	2.9%
DENUNCIA	DELITOS AMBIENTALES/PIEZAS ARQUEOLOGICAS	1	2.9%
DENUNCIA	DELITOS COMETIDOS EN CONTRA DE PERIODISTAS	1	2.9%
DENUNCIA	DELITOS CONTRA LA SALUD	1	2.9%
DENUNCIA	ROBO DE COMBUSTIBLE	1	2.9%
DENUNCIA	SECUESTRO	1	2.9%
DENUNCIA	TRAFICO DE MENORES	1	2.9%
TOTAL		35	



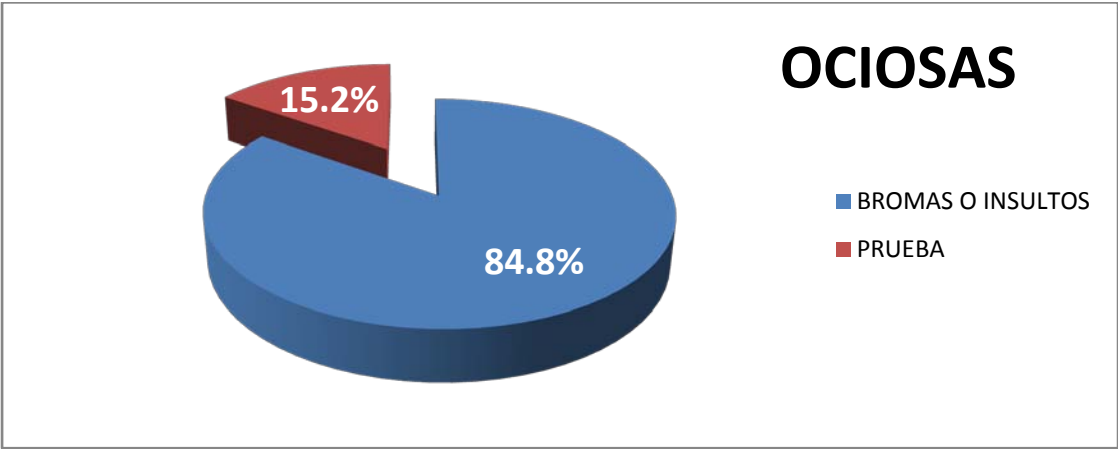
MOTIVO DE LLAMADA	ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ORIENTACION	EXTORSION TELEFONICA	54	44.3%
ORIENTACION	ESPECIALIZADA LEGAL	42	34.4%
ORIENTACION	SOCIAL Y LEGAL A EXTRAVIADOS	16	13.1%
ORIENTACION	ESPECIALIZADA PSICOLOGICA	7	5.7%
ORIENTACION	ESPECIALIZADA SOCIAL	2	1.7%
ORIENTACION	NARCOMENUDEO EN OTROS ESTADOS	1	0.8%
TOTAL		122	



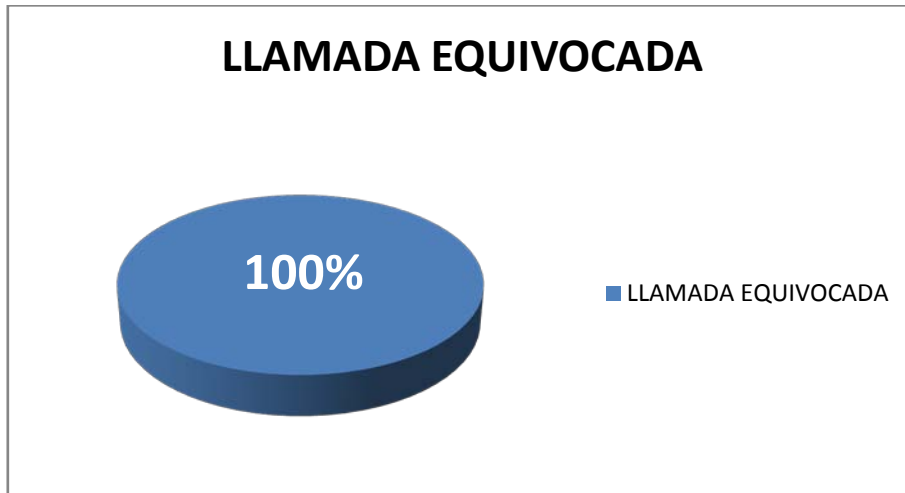
MOTIVO DE LLAMADA	ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACIÓN	DOMICILIOS /HORARIOS ATENCIÓN	282	81.0%
INFORMACIÓN	CONMUTADOR PGR	25	7.2%
INFORMACIÓN	CONVOCATORIA INGRESO PFM	21	6.0%
INFORMACIÓN	CONSTANCIA DE ANTECEDENTES REGISTRALES	8	2.3%
INFORMACIÓN	CARTA DE ANTECEDENTES NO PENALES	7	2.0%
INFORMACIÓN	DENUNCIA DEL PORTAL DE PGR	2	0.6%
INFORMACIÓN	DETENIDOS	1	0.3%
INFORMACIÓN	REPORTE DE VEHICULOS ROBADOS	2	0.6%
TOTAL		348	



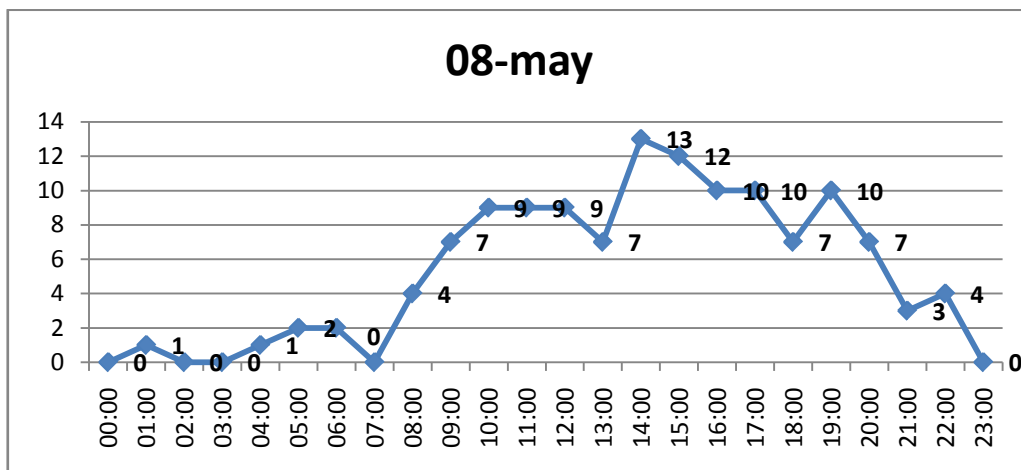
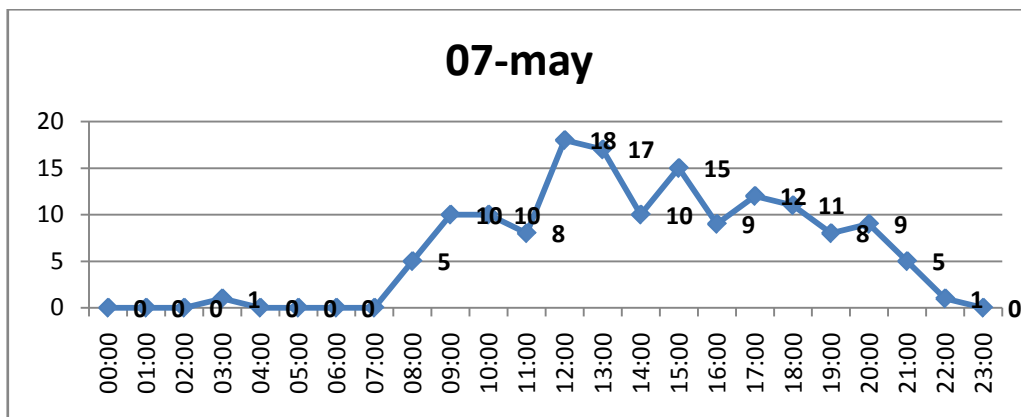
MOTIVO DE LLAMADA	ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
OCIOSAS	BROMAS O INSULTOS	156	84.8%
OCIOSAS	PRUEBA	28	15.2%
TOTAL		184	

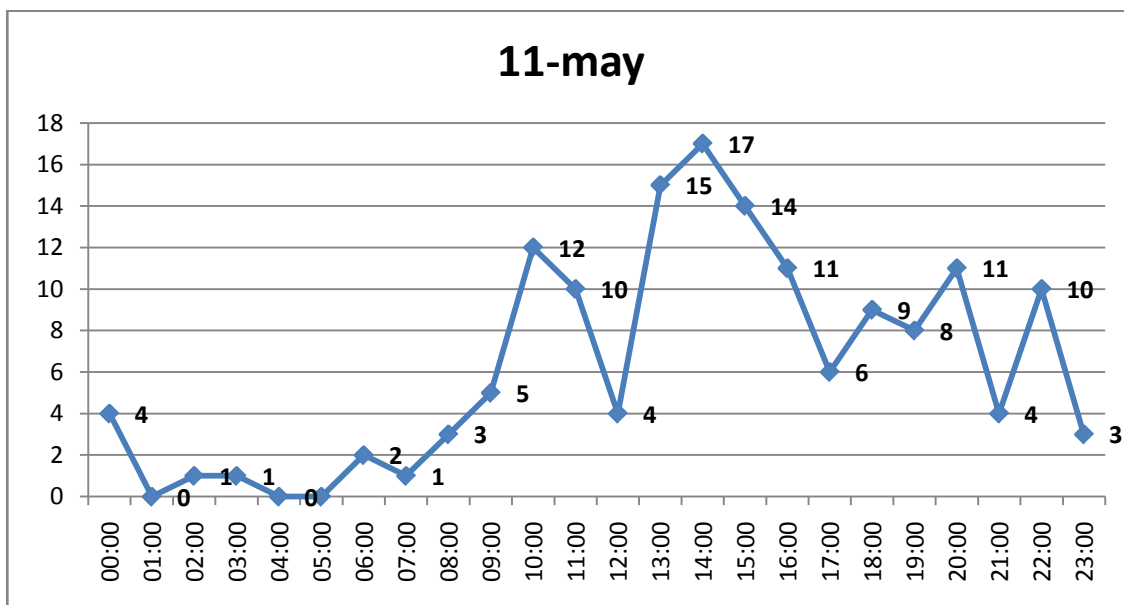
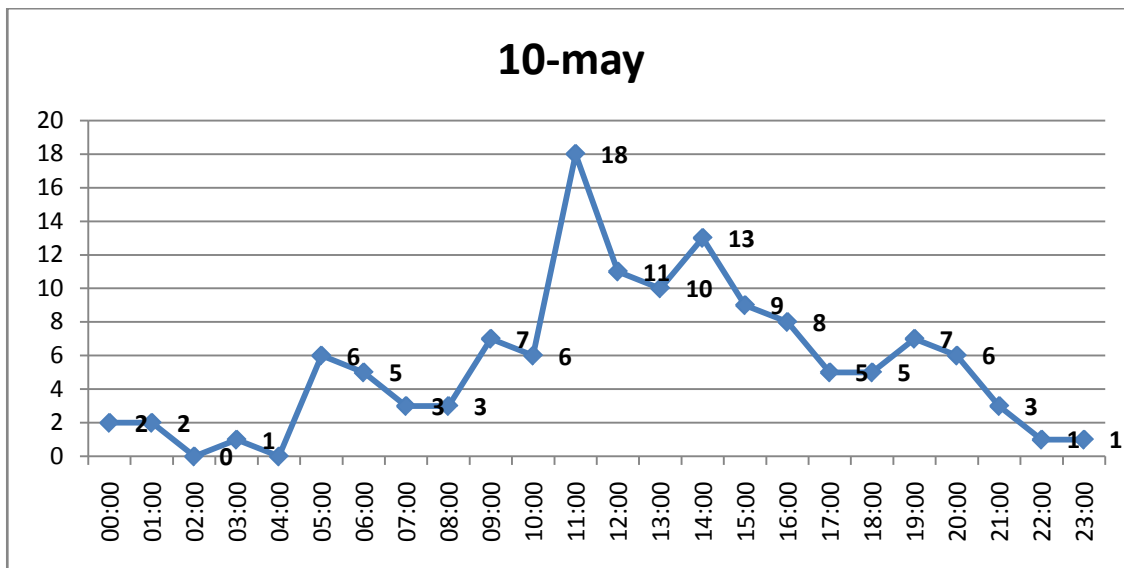
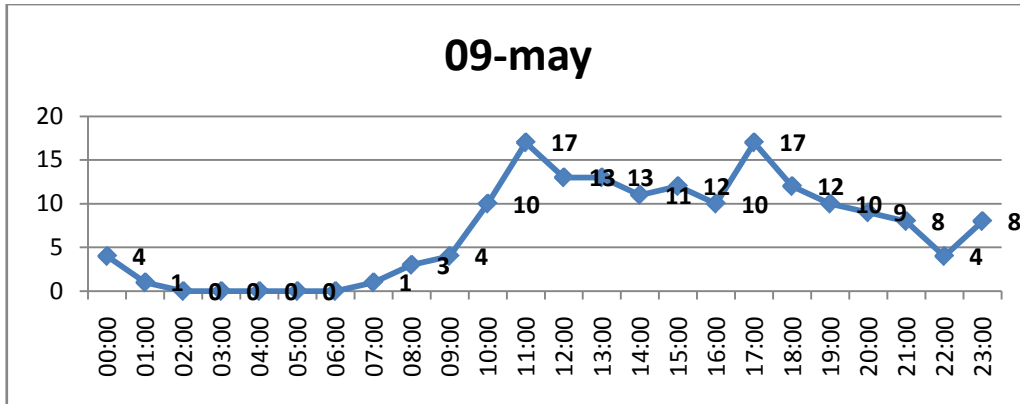


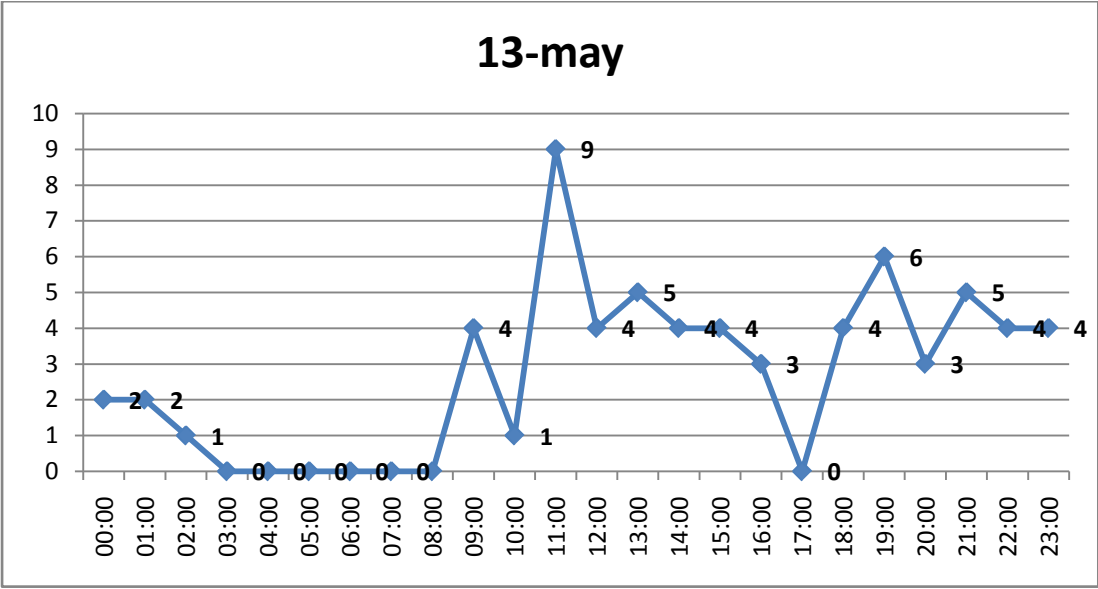
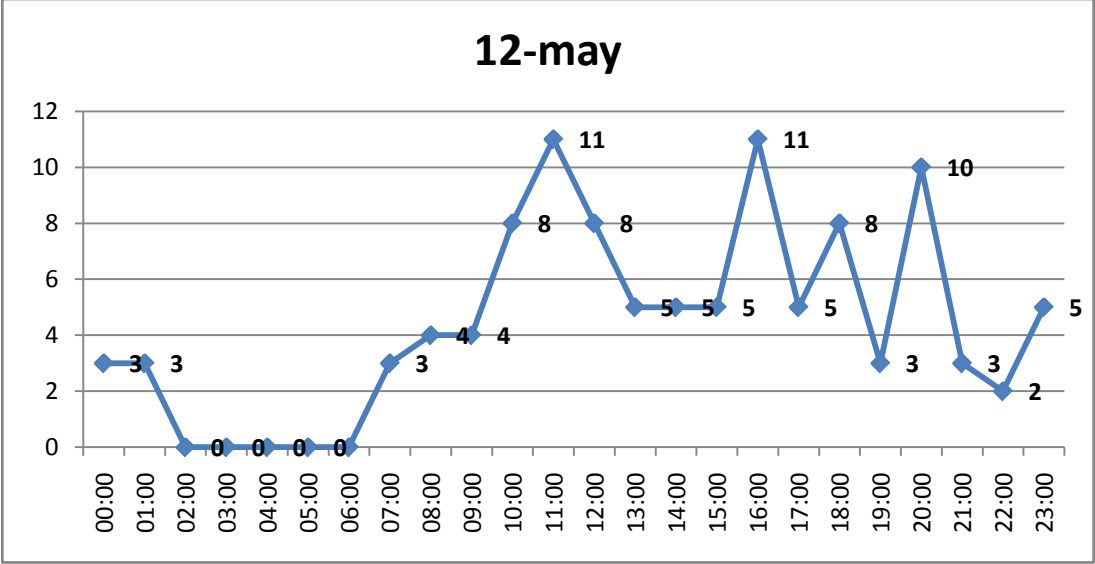
MOTIVO DE LLAMADA	ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
LLAMADA EQUIVOCADA	LLAMADA EQUIVOCADA	28	100%
TOTAL		28	



REPORTE A DETALLE DE COMPORTAMIENTO EN RECEPCIÓN DE LLAMADAS DEL SERVICIO.



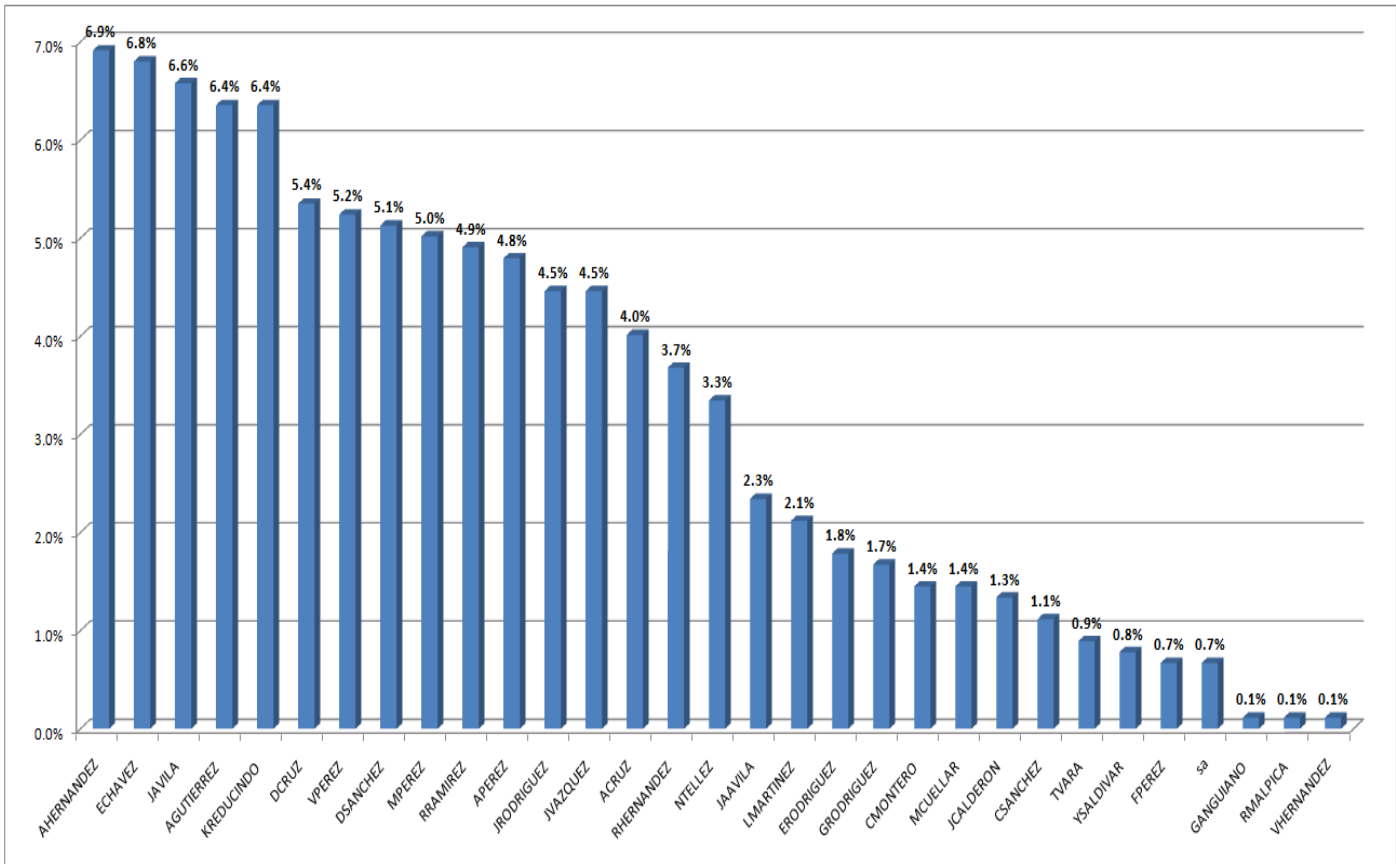




REPORTE DE LLAMADAS ATENDIDAS POR ASESOR.

LOGIN	ASESOR	LLAMADAS	PORCENTAJE
AHERNANDEZ	HERNANDEZ VAZQUEZ ANA ALEJANDRA	62	6.9%
ECHAVEZ	CHAVEZ BRAVO EDUARDO ALBERTO	61	6.8%
JAVILA	AVILA MARTINEZ JUDITH IVONNE	59	6.6%
AGUTIERREZ	GUTIERREZ FLORES ARELI	57	6.4%
KREDUCINDO	REDUCINDO GALAN KAREN	57	6.4%
DCRUZ	CRUZ GALLARDO DAMARIS DELIA	48	5.4%
VPEREZ	PEREZ MORENO VIRIDIANA	47	5.2%
DSANCHEZ	SANCHEZ VELAZQUEZ DANIEL	46	5.1%
MPEREZ	PEREZ HERNANDEZ MARIA LETICIA	45	5.0%
RRAMIREZ	RAMIREZ RODRIGUEZ RAQUEL	44	4.9%
APEREZ	PEREZ PEREZ LETICIA	43	4.8%
JRODRIGUEZ	RODRIGUEZ JIMEMEZ JANET	40	4.5%
JVAZQUEZ	VAZQUEZ REES JOSE FRANCISCO	40	4.5%
ACRUZ	CRUZ HUERTA AHIDETH BERENICE	36	4.0%
RHERNANDEZ	HERNANDEZ ROJAS RAFAEL	33	3.7%
NTELLEZ	TELLEZ LOPEZ NALLELY	30	3.3%
JAAVILA	AVILA GUEVARA JAVIER	21	2.3%
LMARTINEZ	MARTINEZ MENDOZA LOURDES ADRIANA	19	2.1%
ERODRIGUEZ	RODRIGUEZ GUIZA ERICK	16	1.8%
GRODRIGUEZ	RODRIGUEZ SOLIS GUADALUPE SOLEDAD	15	1.7%
CMONTERO	MONTORO EICHNER CENDY MARYLIN	13	1.4%
MCUELLAR	CUELLAR GUTIERREZ MARTHA ELIZABETH	13	1.4%
JCALDERON	CALDERON VALENCIA JOSUE	12	1.3%
CSANCHEZ	SANCHEZ AMADOR CLAUDIA	10	1.1%
TVARA	VARA ROMAN TANIA ELVIRA	8	0.9%
YSALDIVAR	SALDIVAR ARRIAGA YURIDIA	7	0.8%
FPEREZ	PEREZ CABALLERO Y FLORES RODRIGO FERNANDO	6	0.7%
sa	HILARIO MENDOZA	6	0.7%
GANGUIANO	ANGUIANO AVELINO GERARDO	1	0.1%
RMALPICA	MALPICA VELAZQUEZ ROBERTO	1	0.1%
VHERNANDEZ	HERNANDEZ GOMEZ VERONICA	1	0.1%
TOTAL		897	

GRÁFICA DE REPORTE DE LLAMADAS ATENDIDAS POR ASESOR.



Formato de generación de reportes quincenales

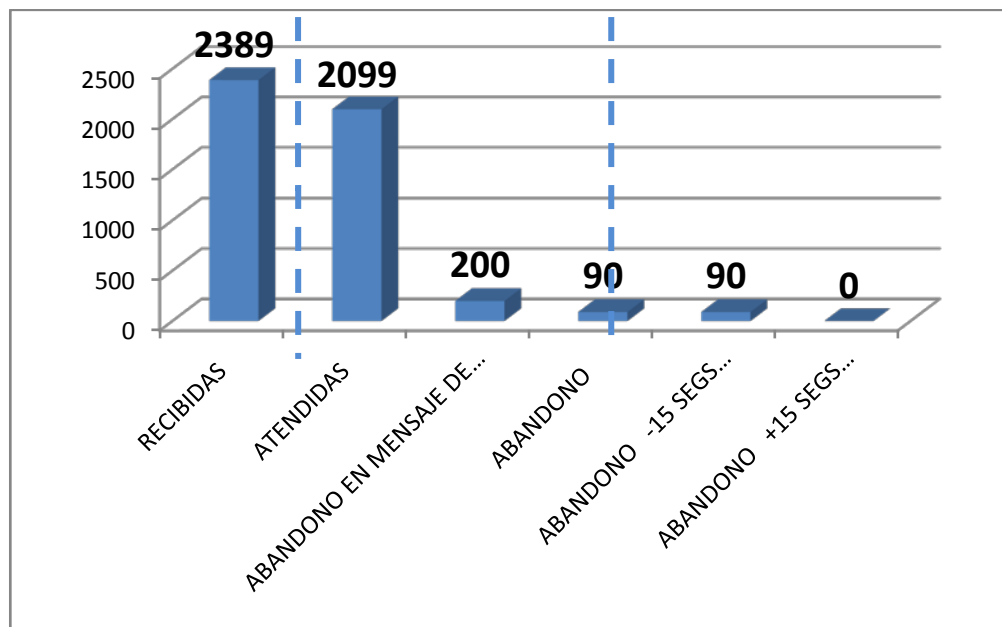


FECHA: 1 al 14 de Junio del 2012

HORARIO: 00:00 a las 23:59 hrs

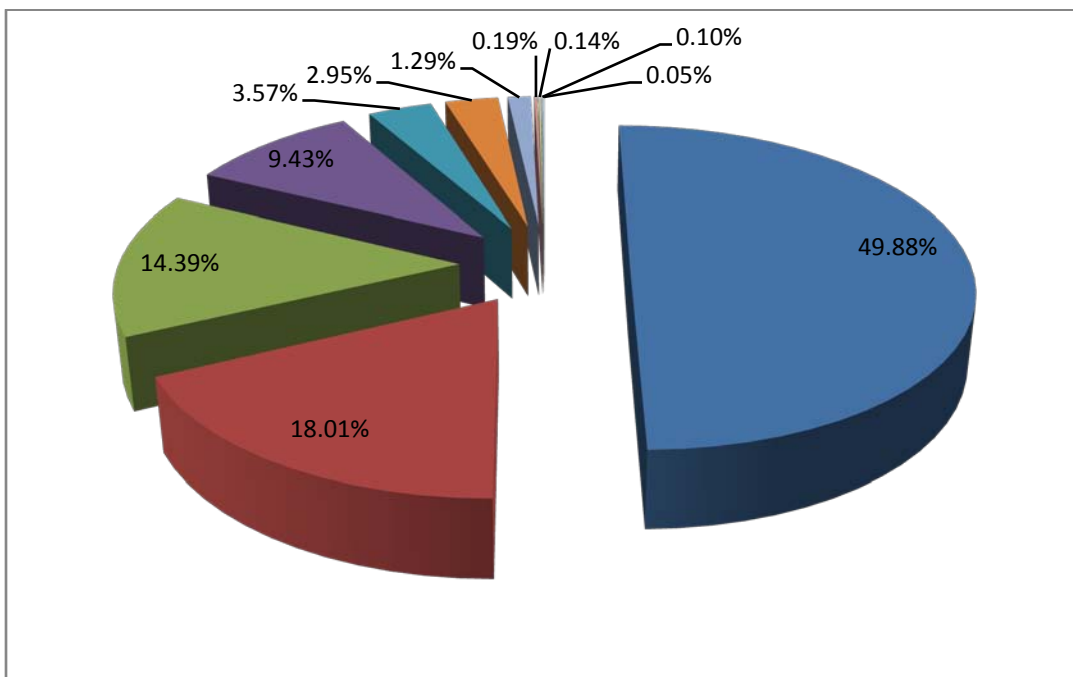
REPORTE DE LLAMADAS

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS DEL 1 AL 14 DE JUNIO: 2389



REPORTE TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO

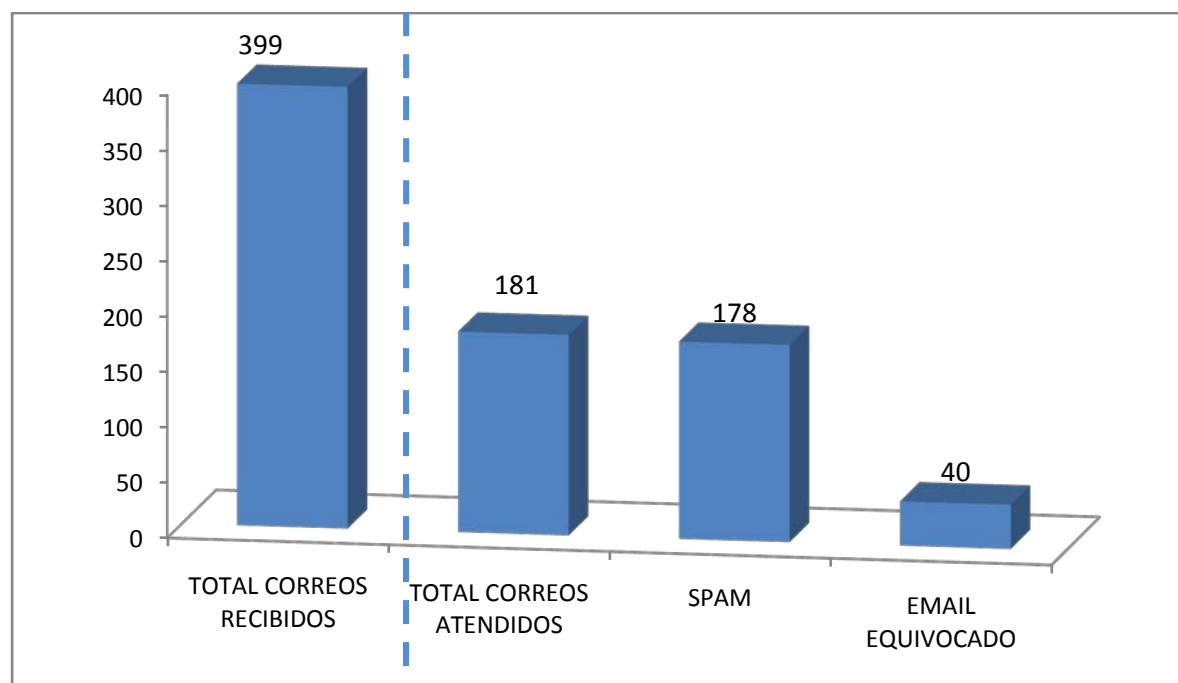
TIPIFICACIÓN LLAMADAS	PORCENTAJE	CANTIDAD
INFORMACIÓN	49.88%	1047
OCIOSAS	18.01%	378
CIUDADANO COLGO	14.39%	302
ORIENTACION	9.43%	198
DENUNCIA	3.57%	75
ASESORIA	2.95%	62
LLAMADA EQUIVOCADA	1.29%	27
QUEJA	0.19%	4
ALERTA	0.14%	3
FELICITACIONES	0.10%	2
CASOS PSICOLOGICOS	0.05%	1
TOTAL	100%	2099



REPORTE DE CORREOS

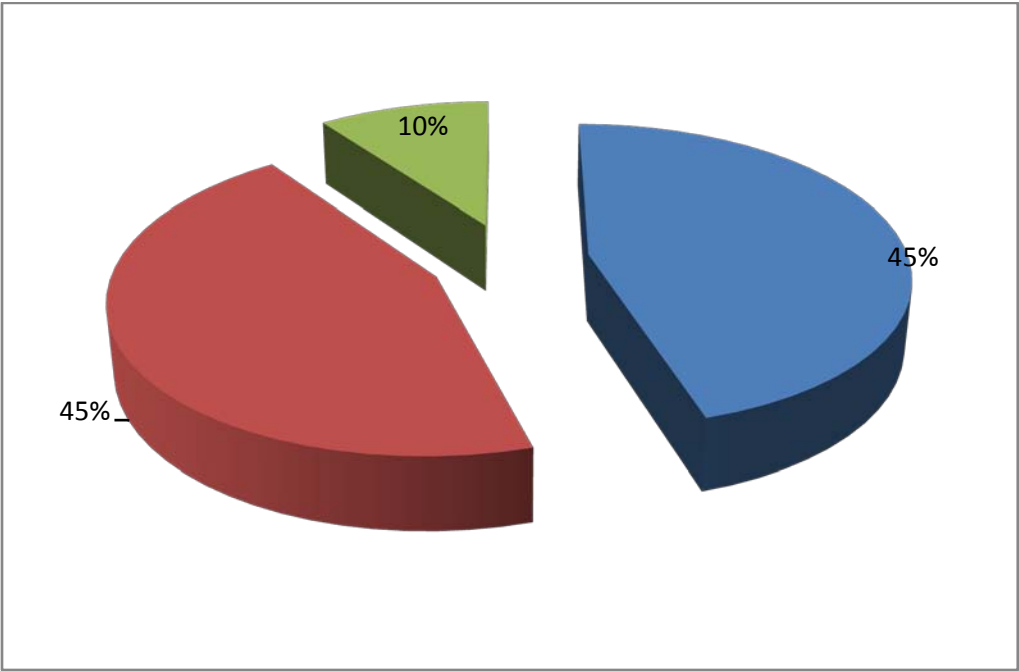
TOTAL CORREOS RECIBIDOS DEL 1 AL 14 DE JUNIO: 399

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
TOTAL CORREOS RECIBIDOS	399
TOTAL CORREOS ATENDIDOS	181
SPAM	178
EMAIL EQUIVOCADO	40



TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO

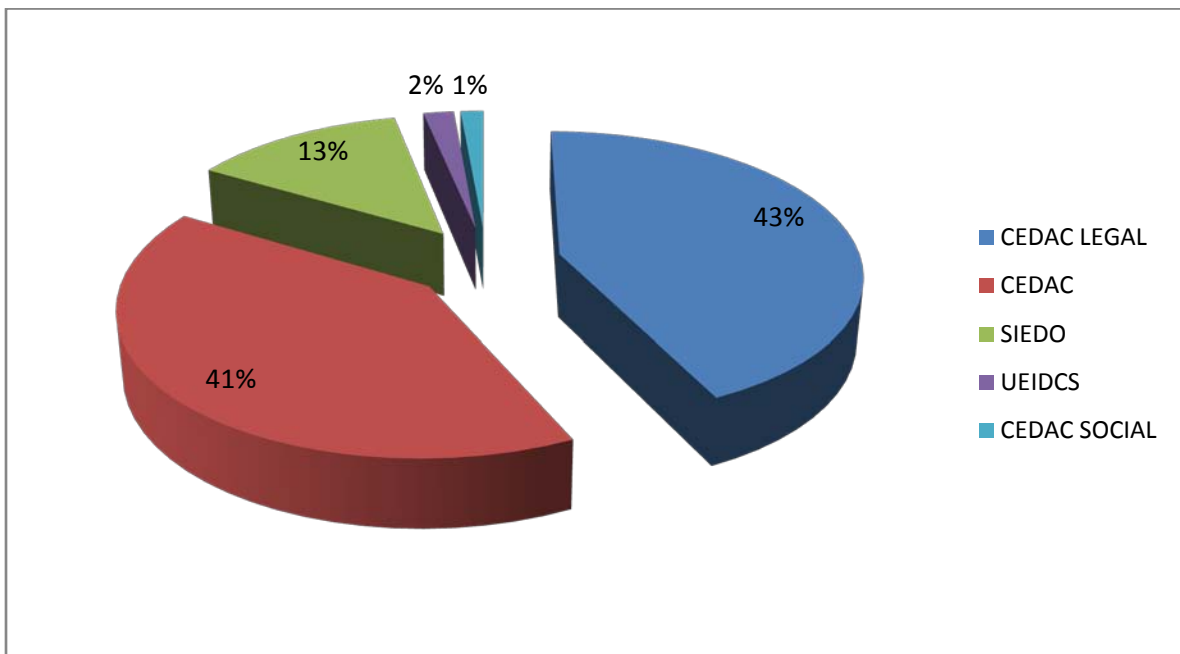
TIPIFICACIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
TOTAL CORREOS ATENDIDOS	45%	181
SPAM	45%	178
EMAIL EQUIVOCADO	10%	40
TOTAL	100%	399



CORREOS ATENDIDOS DEL 1 AL 14 DE JUNIO: 180

DISTRIBUCION DE LOS CORREOS ATENDIDOS

TIIFICACIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
CEDAC LEGAL	93%	167
CEDAC	4%	7
SIEDO	1%	2
UEIDCS	1%	2
CEDAC SOCIAL	1%	2
TOTAL	100%	180





FECHA: 01 al 30 de Junio del 2012

HORARIO: 00:00 a las 23:59 hrs

REPORTE MENSUAL JUNIO 2012

Correos y Llamadas

FECHA: 01 al 30 de Junio del 2012

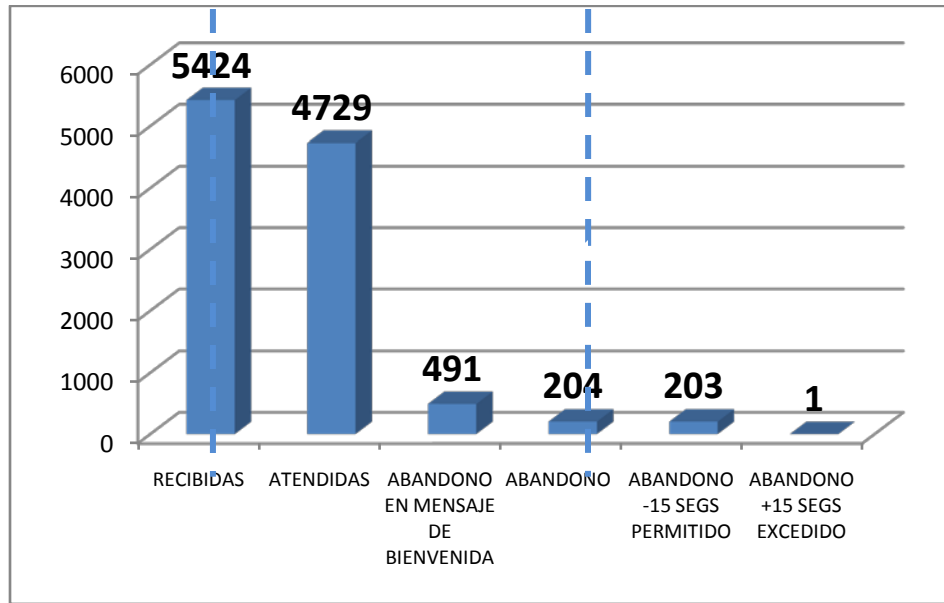
HORARIO: 00:00 a las 23:59 hrs

5.3.20.3. Reporte de Desempeño y Productividad del Servicio.

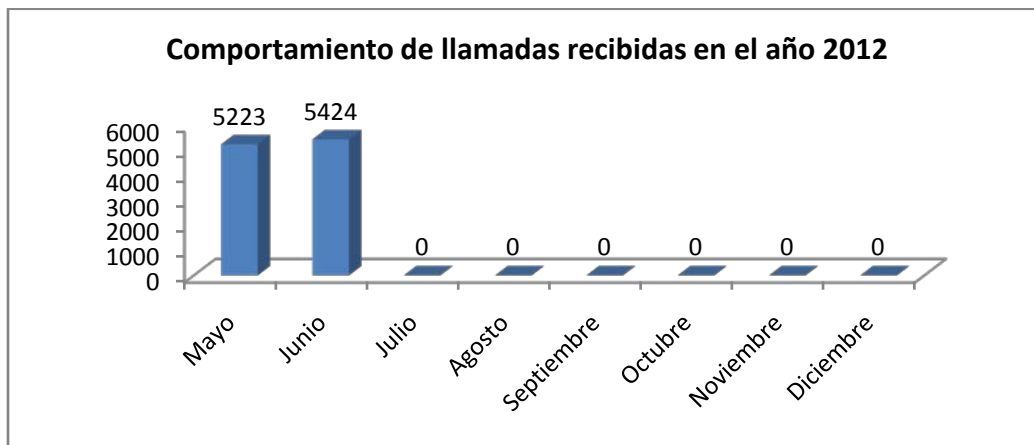
A) Interacciones recibidas en total, por tipo (llamada, fax, chat, correo electrónico, redes sociales), entidad federativa y agente.

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS DEL 1 AL 30 DE JUNIO: 5424

TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS DEL 1 AL 30 DE JUNIO: 4729

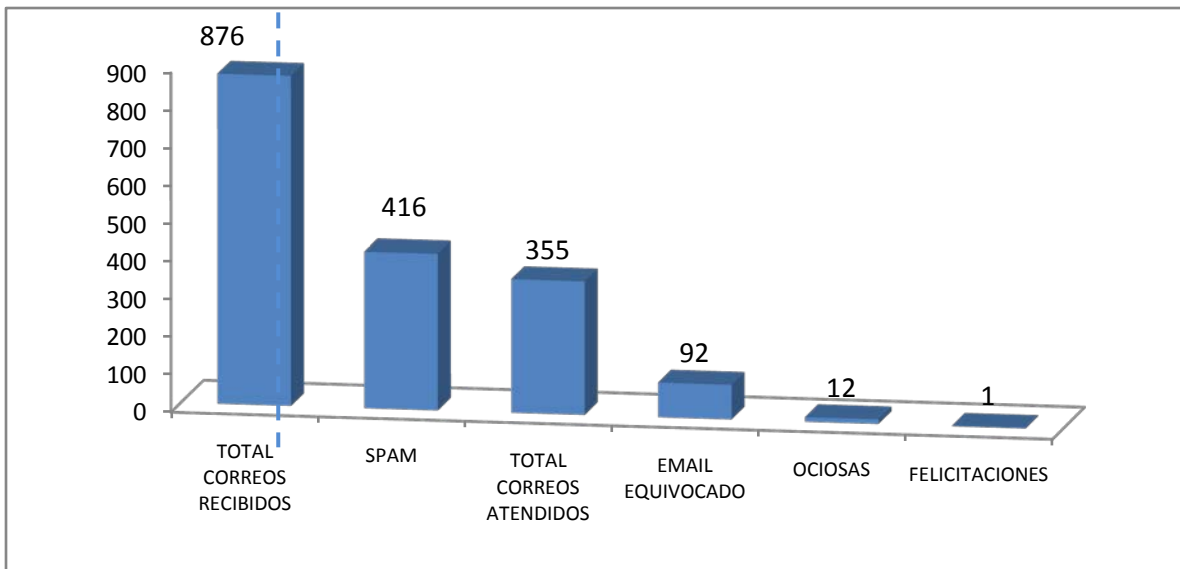


Acumulado del año

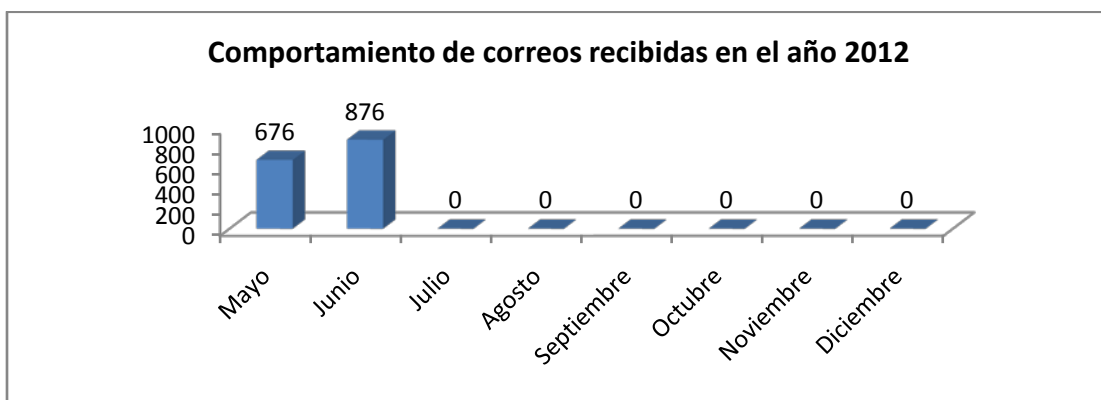


Correos

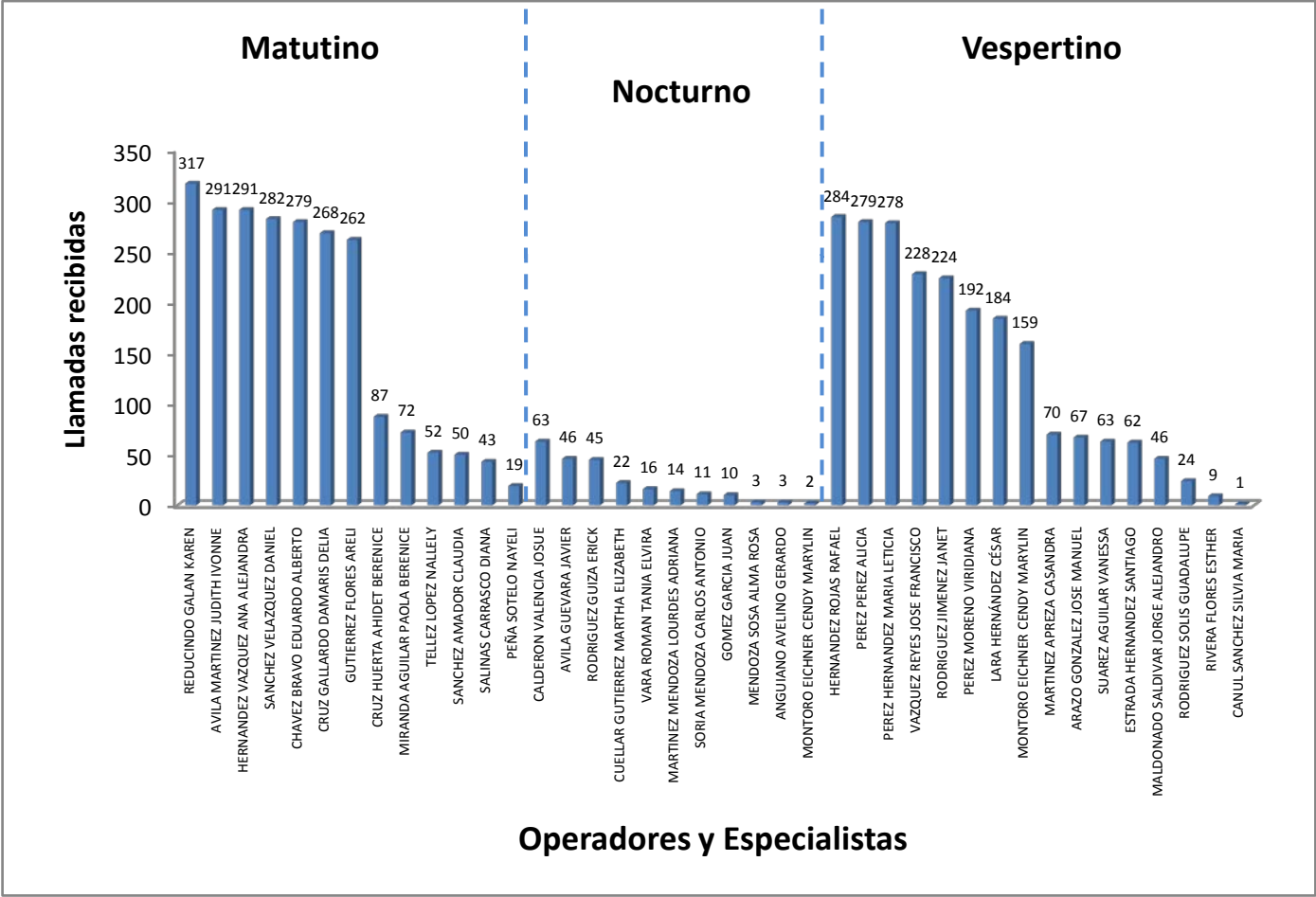
TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
TOTAL CORREOS RECIBIDOS	876
SPAM	416
TOTAL CORREOS ATENDIDOS	355
EMAIL EQUIVOCADO	92
OCIOSAS	12
FELICITACIONES	1



Acumulado del año

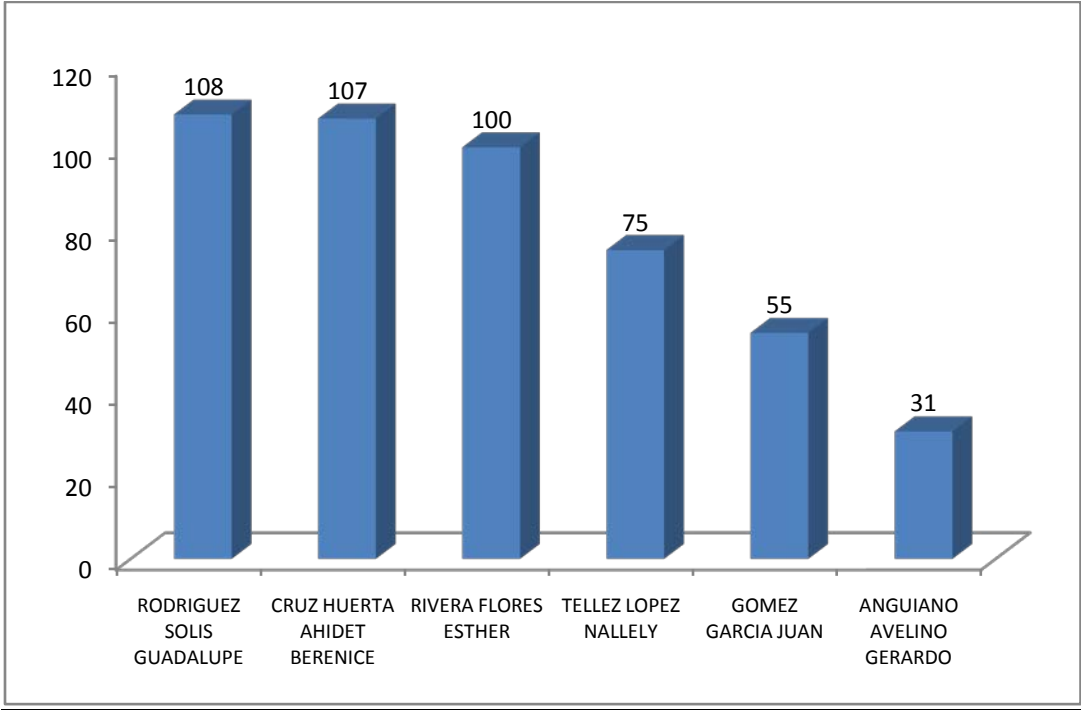


LLAMADAS RECIBIDAS POR AGENTE DURANTE EL MES DE JUNIO.

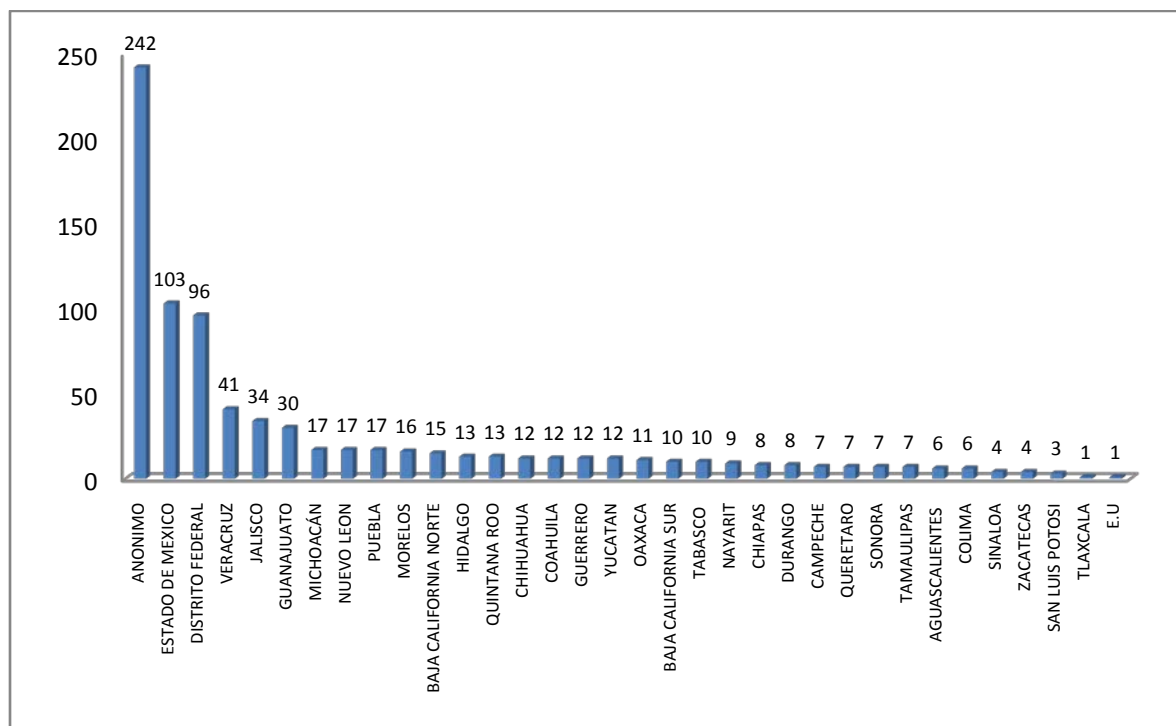


Más 11 llamadas de con usuario de prueba nos dan un total de 4729

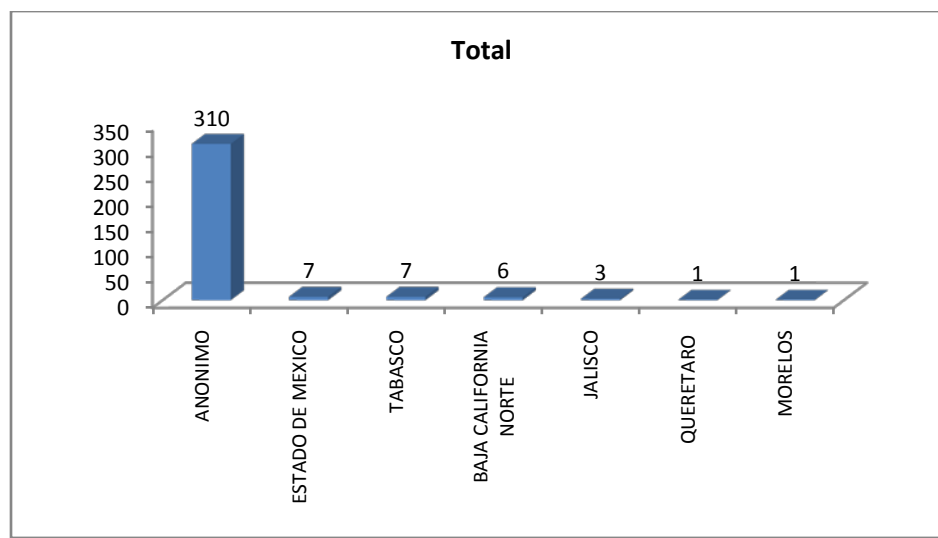
CORREOS ATENDIDOS POR AGENTE DURANTE EL MES DE JUNIO.



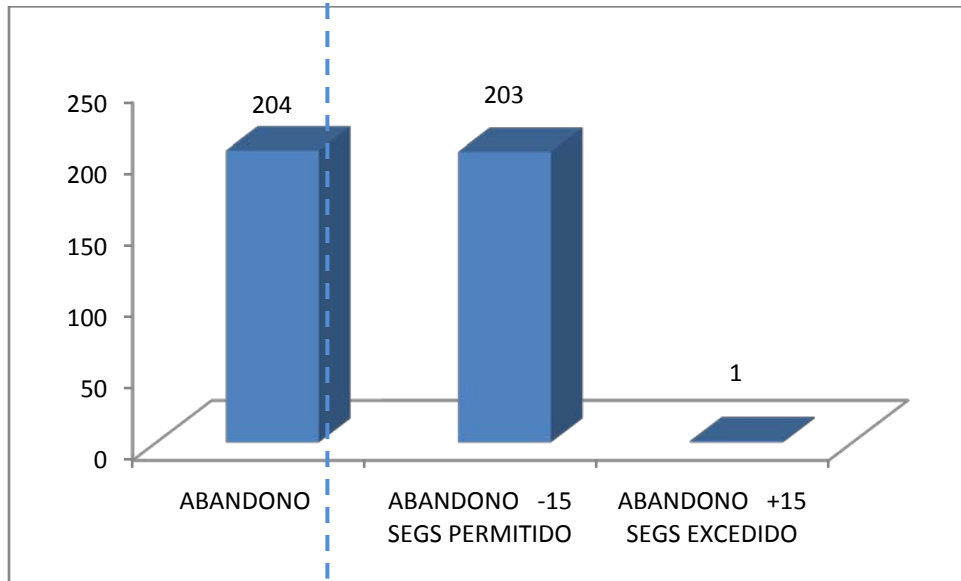
LLAMADAS POR ENTIDAD FEDERATIVA (ASIGNADAS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y ESPECIALISTAS).



CORREOS POR ENTIDAD FEDERATIVA (ASIGNADAS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y ESPECIALISTAS).



C) Interacciones abandonadas antes de 15 segundos y después de 15 segundos, indicando el tiempo de abandono y tipo. En este punto se incluye el inciso L y M (Tiempo Promedio de Abandono y Porcentaje de Abandono).



Porcentaje de Abandono (Abandono +15 seg. / Llamadas Recibidas).

	TOTAL MENSUAL
RECIBIDAS	5424
ATENDIDAS	4729
ABANDONO EN MENSAJE DE BIENVENIDA	491
ABANDONO	204
ABANDONO -15 SEGS PERMITIDO	203
ABANDONO +15 SEGS EXCEDIDO	1
TIEMPO PROMEDIO DE ABANDONO	5.90
% DE ABANDONO	0.02%

Tiempo promedio de abandono

Fecha	Tiempo promedio de abandono (segundos).
01/06/2012	11.4
02/06/2012	9.3
03/06/2012	12.0
04/06/2012	10.9
05/06/2012	10.7
06/06/2012	9.3
07/06/2012	11.1
08/06/2012	9.8
09/06/2012	11.5
10/06/2012	10.3
11/06/2012	12.7
12/06/2012	10.0
13/06/2012	10.0
14/06/2012	2.2
15/06/2012	2.0
16/06/2012	3.0
17/06/2012	2.0
18/06/2012	1.8
19/06/2012	3.5
20/06/2012	1.4
21/06/2012	1.6
22/06/2012	1.8
23/06/2012	2.0
24/06/2012	5.5
25/06/2012	2.6
26/06/2012	1.3
27/06/2012	1.0
28/06/2012	2.1
29/06/2012	1.8
30/06/2012	3.3
Total	5.9

D) En caso de los chats cortados se requiere desglose de los que son cortados por el agente y los que se cortan por el usuario.

AUN NO SE CUENTA CON EL SERVICIO DE CHAT.

E) Codificación del tipo de llamadas que reciben: Denuncias, Consultas, Tramites, Broma y Quejas.

Entidad Fedrativa	ASIGNADAS	ALERTA	ASESORIA	CASOS PSICOLOGICOS	DENUNCIA	INFORMACIÓN	OCIOSAS	ORIENTACION	QUEJA
AGUASCALIENTES	25		2		2	20		1	
ANONIMO	1541	2	29		43	648	659	158	2
BAJA CALIFORNIA NORTE	36		5	2	2	23		4	
BAJA CALIFORNIA SUR	16		1		4	8		3	
CAMPECHE	19		1		5	12		1	
CHIAPAS	22		1		6	14		1	
CHIHUAHUA	51		2		4	27	14	4	
COAHUILA	47		4		1	29	7	6	
COLIMA	13		3		2	7		1	
DISTRITO FEDERAL	492	1	30		30	391	12	27	1
DURANGO	35		3		1	20	8	3	
ESTADO DE MEXICO	440	5	26		36	286	59	27	1
GUANAJUATO	89		9		11	60		9	
GUERRERO	39		2		7	27	3		
HIDALGO	38	1	4		2	23	3	5	
JALISCO	140		9		17	108		4	2
MICHOACÁN	51		2		6	33	2	7	1
MORELOS	34	1	7		5	18		3	
NAYARIT	18		3		3	9		3	
NUEVO LEON	67		4		4	52		7	
OAXACA	34		3		5	22	2	2	
PUEBLA	60		4		2	44	2	8	
QUERETARO	30		1		6	23			
QUINTANA ROO	24	1	2		4	15		2	
SAN LUIS POTOSI	20		1		1	18			
SINALOA	22		2			18		2	
SONORA	61		2		3	22	32	2	
TABASCO	42		1		4	20	13	4	
TAMAULIPAS	25				3	18		4	
TLAXCALA	8			1		7			
VERACRUZ	126		8		23	80	7	7	1
YUCATAN	31		4		4	20		3	
ZACATECAS	11		3			7		1	
E.U	6					5		1	
Total	3713	11	178	3	246	2134	823	310	8

Codificación del tipo de correos que reciben: Denuncias, Consultas, Tramites, Broma y Quejas.

Entidad Fedrativa	ASIGNADAS	DENUNCIA	INFORMACIÓN	OCIOSAS	ORIENTACION
ANONIMO	341	8	19	12	302
BAJA CALIFORNIA NORTE	6				6
ESTADO DE MEXICO	7				7
JALISCO	3				3
MORELOS	1				1
QUERETARO	1				1
TABASCO	7				7
Total	366	8	19	12	327

F) Evaluación otorgada a los agentes, incluyendo fortalezas y debilidades presentadas en la llamada.

SE ENTREGA EN UN ARCHIVO ANEXO

G) Desglose de llamadas de salida, incluyendo fecha y hora de la llamada, numero marcado y resultado de la llamada.

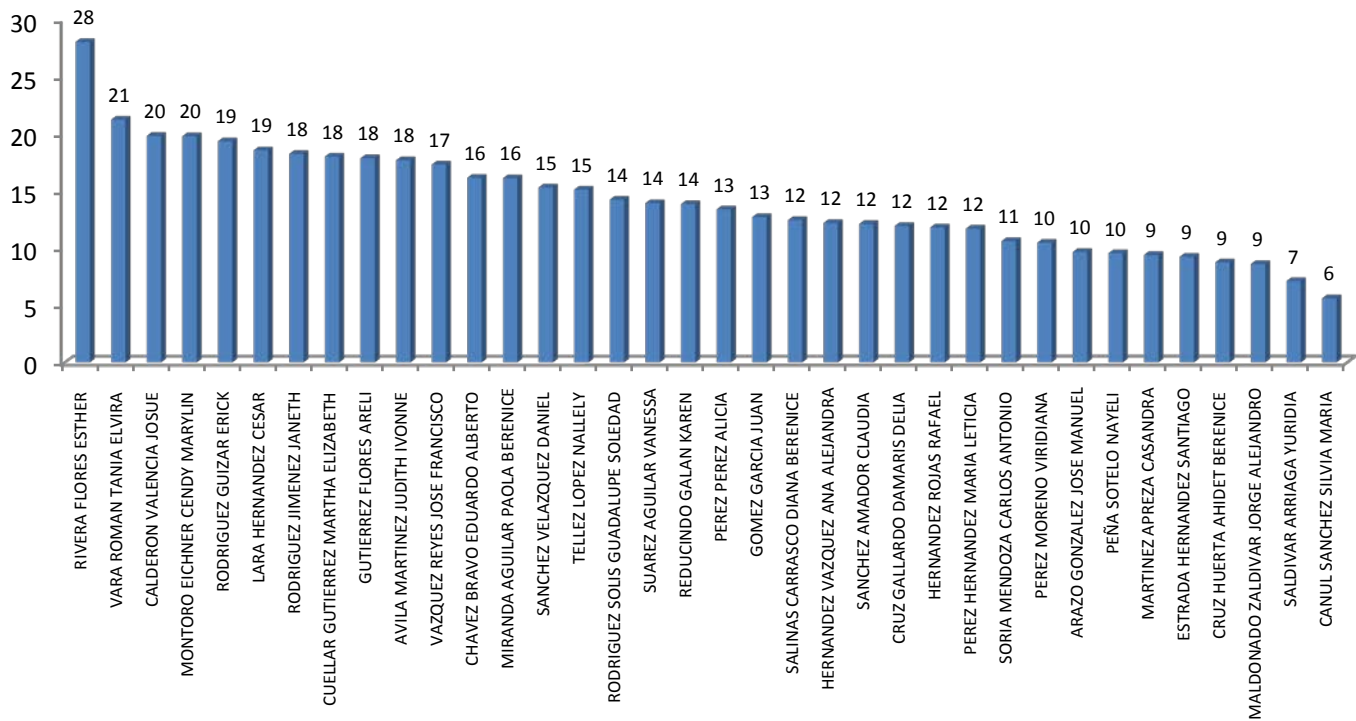
AUN NO SE CUENTA CON LLAMADAS DE SALIDA.

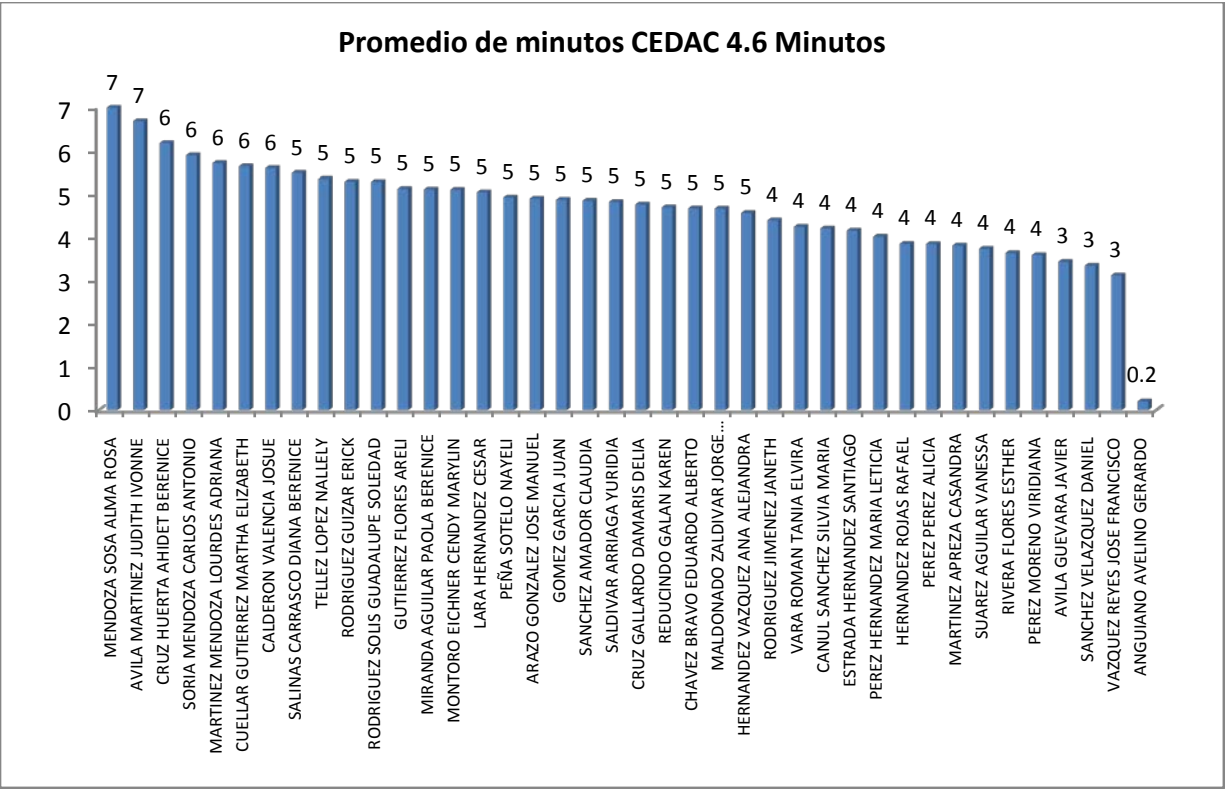
H) Tiempo promedio de respuesta Global por tipo (llamada, fax, chat, correo electrónico y redes sociales) y por agente.



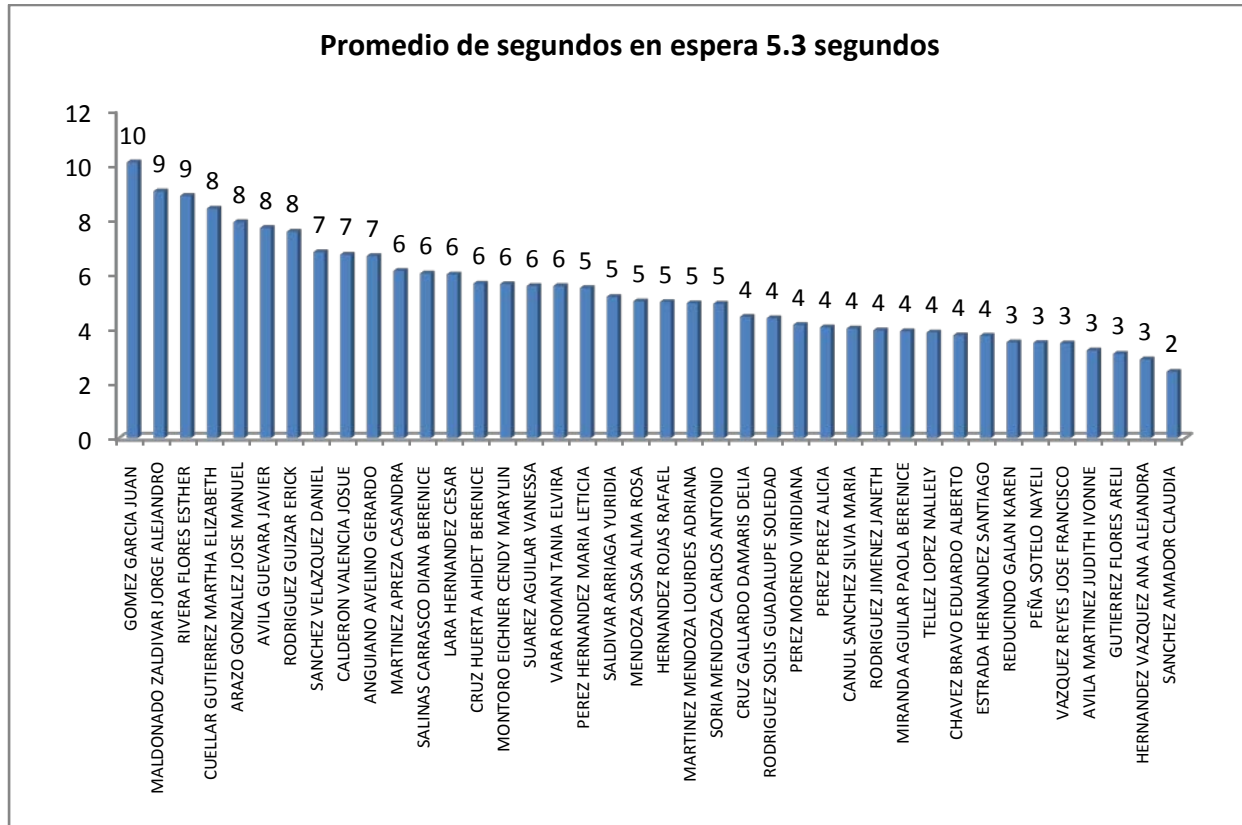
Promedio global de atención tomando en cuenta solo las llamadas transferidas.

Promedio de minutos global 14.1 Minutos





l) Tiempo promedio en espera por tipo de interacción.



J,K) Número de Agentes Conectados y Promedio de Agentes Conectados.

Fecha	Conectados	Promedio de Agentes conectados por día y por turno
01/06/2012	27	9.0
02/06/2012	26	8.7
03/06/2012	24	8.0
04/06/2012	27	9.0
05/06/2012	28	9.3
06/06/2012	31	10.3
07/06/2012	23	7.7
08/06/2012	21	7.0
09/06/2012	17	5.7
10/06/2012	21	7.0
11/06/2012	26	8.7
12/06/2012	21	7.0
13/06/2012	22	7.3
14/06/2012	23	7.7
15/06/2012	22	7.3
16/06/2012	20	6.7
17/06/2012	23	7.7
18/06/2012	24	8.0
19/06/2012	23	7.7
20/06/2012	21	7.0
21/06/2012	25	8.3
22/06/2012	26	8.7
23/06/2012	22	7.3
24/06/2012	23	7.7
25/06/2012	24	8.0
26/06/2012	25	8.3
27/06/2012	26	8.7
28/06/2012	25	8.3
29/06/2012	24	8.0
30/06/2012	27	9.0
Promedio	23.9	

5.3.20.1 REPORTES

A) Número de Reportes generados por día.

Llamadas

Fecha	Folios por día
01/06/2012	156
02/06/2012	119
03/06/2012	79
04/06/2012	166
05/06/2012	125
06/06/2012	206
07/06/2012	168
08/06/2012	146
09/06/2012	101
10/06/2012	119
11/06/2012	190
12/06/2012	186
13/06/2012	145
14/06/2012	193
15/06/2012	161
16/06/2012	117
17/06/2012	91
18/06/2012	151
19/06/2012	161
20/06/2012	171
21/06/2012	199
22/06/2012	203
23/06/2012	124
24/06/2012	116
25/06/2012	195
26/06/2012	182
27/06/2012	168
28/06/2012	180
29/06/2012	208
30/06/2012	203
Total	4729

B) Numero de reportes clasificados por tipo de Servicio.

Servicio	Cantidad
DOMICILIOS /HORARIOS ATENCIÓN	2011
BROMAS O INSULTOS	822
CIUDADANO COLGO	809
DELITOS ELECTORALES	196
LEGAL SOBRE DELITOS DEL FUERO COMUN	180
ESPECIALIZADA PSICOLOGICA	162
EXTORSION TELEFONICA	119
ESPECIALIZADA LEGAL	82
SOCIAL Y LEGAL A EXTRAVIADOS	63
CONSTANCIA DE ANTECEDENTES REGISTRALES	60
LLAMADA EQUIVOCADA	47
PRUEBA	38
ALERTA AMBER	26
CARTA DE ANTECEDENTES NO PENALES	19
DELITOS VIOLENCIA CONTRA MUJERES	15
ADMINISTRATIVA CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	8
CONMUTADOR PGR	8
DELITOS CONTRA LA SALUD	8
DELITOS TRATA DE PERSONAS	8
CONVOCATORIA INGRESO PFM	7
AMBER	6
CONTRA AFI, MP, PERITOS	6
REACCION INMEDIATA O FLAGRANCIA	4
ESPECIALIZADA SOCIAL	4
TERAPIAS O APOYO PSICOLOGICO	3
DELITOS COMETIDOS EN CONTRA DE PERIODISTAS	3
FELICITACIONES	3
DELITOS DERECHOS AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL	2
DELITOS POR SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES	2
SECUESTRO	2
ATENCION GRUPOS VULNERABLES	1
SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA	1
LOS MÁS BUSCADOS	1
TRAFICO DE INDOCUMENTADOS	1
FRAUDE CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN	1
LAVADO DE DINERO	1
Total	4729

Numero de reportes clasificados por tipo de Servicio (Correos)

Servicio	Cantidad
BROMAS O INSULTOS	12
DELITOS CONTRA LA SALUD	8
DOMICILIOS /HORARIOS ATENCIÓN	19
ESPECIALIZADA LEGAL	323
ESPECIALIZADA SOCIAL	4
SPAM	417
EMAIL EQUIVOCADO	92
Total	875

C) Numero de Reportes asignados por Unidad Administrativas.

Llamadas

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
DGPPF	19	3.3%
DSC	1	0.2%
FEADLE	3	0.5%
FEPADE	197	34.4%
FEVIMTRA	56	9.8%
ICAP	8	1.4%
OIC	6	1.0%
PFM	4	0.7%
SCRPPA	3	0.5%
SCRPPA-PR	1	0.2%
SDHAVSC	250	43.7%
SIEDF	2	0.3%
SIEDO	11	1.9%
UEIDSPAJ	1	0.2%
UNIDAD DE ENLACE	1	0.2%
VG	9	1.6%
Total	572	100%

Correos

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
SIEDO	6	75.0%
UEIDCS	2	25.0%
Total	8	100%

D, E) Número de reportes atendidos y resueltos por el primer nivel o contacto y Número de reportes atendidos y resueltos por el segundo nivel o especialista.

Llamadas

Contacto	Cantidad Resuelto	Cantidad Asignado	% de Resolucion
Primer Nivel	2902	2902	100%
Segundo Nivel o Especialista	613	811	76%

Correos

Contacto	Cantidad Resuelto	Cantidad Asignado	% de Resolucion
Primer Nivel	31	31	100%
Segundo Nivel o Especialista	255	335	76%

Llamadas sin dependencia, cuyo total sumado a las llamadas asignadas son 4729 llamadas atendidas en el mes.

Motivo	Cantidad
Ciudadano Colgo	809
Felicitaciones	3
Llamada Equivocada	47
Ociosas	38
Orientacion	119
Total	1016

F) Numero de reportes clasificados por estado de avance. (Incluye CEDAC).

Cedac y Dependencia	Estatus					% de Conclusion
	Atendidas	En Espera	En Tramite	En Investigacion	Concluida	
CEDAC	2902	2			2900	100%
CEDAC LEGAL	76	1			75	99%
CEDAC PSICO	159				159	100%
CEDAC SOCIAL	4				4	100%
DGPPF	19	12			7	37%
DSC	1				1	100%
FEADLE	3		2		1	33%
FEPADE	197	138	12		47	24%
FEVIMTRA	56	1	8		47	84%
ICAP	8	7			1	13%
OIC	6				6	100%
PFM	4			1	3	75%
SCRPPA	3	3				0%
SCRPPA-PR	1	1				0%
SDHAVSC	250	5			245	98%
SIEDF	2	2				0%
SIEDO	11		1		10	91%
UEIDSPAJ	1	1				0%
UNIDAD DE ENLACE	1	1				0%
VG	9		2		7	78%
Total	3713	174	25	1	3513	95%

Numero de reportes clasificados por estado de avance. (Incluye CEDAC). Correos

Cedac y Dependencia	Estatus					% de Conclusion
	Atendidas	En Espera	En Tramite	En Investigacion	Concluida	
CEDAC	31				31	100%
CEDAC LEGAL	304	55			249	82%
CEDAC SOCIAL	4	1			3	75%
FEPADE	3	2			1	33%
FEVIMTRA	1	1				0%
SIEDO	16	1	11	2	2	13%
UEIDCS	4		4			0%
UEIDDAPI	2	2				0%
VG	1		1			0%
Total	366	62	16	2	286	78%

Solo Unidades Administrativas (Llamadas).

Cedac y Dependencia	Estatus					% de Conclusion
	Atendidas	En Espera	En Tramite	En Investigacion	Concluida	
DGPPF	19	12			7	37%
DSC	1				1	100%
FEADLE	3		2		1	33%
FEPADE	197	138	12		47	24%
FEVIMTRA	56	1	8		47	84%
ICAP	8	7			1	13%
OIC	6				6	100%
PFM	4			1	3	75%
SCRPPA	3	3				0%
SCRPPA-PR	1	1				0%
SDHAVSC	250	5			245	98%
SIEDF	2	2				0%
SIEDO	11		1		10	91%
UEIDSPAJ	1	1				0%
UNIDAD DE ENLACE	1	1				0%
VG	9		2		7	78%
Total	572	171	25	1	375	66%

Solo Unidades Administrativas (Correos).

Cedac y Dependencia	Estatus					% de Conclusion
	Atendidas	En Espera	En Tramite	En Investigacion	Concluida	
FEPAD	3	2			1	33%
FEVIMTRA	1	1				0%
SIEDO	16	1	11	2	2	13%
UEIDCS	4		4			0%
UEIDDAPI	2	2				0%
VG	1		1			0%
Total	27	6	16	2	3	11%

G) Tiempo promedio de atención por tipo de solicitud.

AUN NO SE DETERMINA QUE CONFORMA EL TIEMPO DE ATENCION

H) Numero de reportes que exceden el tiempo de atención establecido.

AUN NO SE ESTABLECE EL TIEMPO DE ATENCION.

I) Numero de tipos de servicio con más recurrencia (los 10 primeros).

Servicio	Cantidad
DOMICILIOS /HORARIOS ATENCIÓN	2011
BROMAS O INSULTOS	822
CIUDADANO COLGO	809
DELITOS ELECTORALES	196
LEGAL SOBRE DELITOS DEL FUERO COMUN	180
ESPECIALIZADA PSICOLOGICA	162
EXTORSION TELEFONICA	119
ESPECIALIZADA LEGAL	82
SOCIAL Y LEGAL A EXTRAVIADOS	63
CONSTANCIA DE ANTECEDENTES REGISTRALES	60

4504 Llamadas concentradas en estos 10 rubros lo cual representa un 95.2% de todos los servicios utilizados por la comunidad.

Correos.

Servicio	Cantidad
SPAM	417
ESPECIALIZADA LEGAL	323
DOMICILIOS /HORARIOS ATENCIÓN	19
BROMAS O INSULTOS	12
DELITOS CONTRA LA SALUD	8
Total	779

779 Correos en estos rubros lo cual representa un 99% de todos los servicios que han sido requeridos por la comunidad.


Generación de reportes trimestrales

No aplica pues aun no se genera el primer reporte trimestral pero es igual que el detalle del semanal.

Control de la información mediante las pantallas de captura del sistema CEDAC.

Pantalla de acceso al sistema CEDAC para los operadores de primer nivel de contacto.

SISTEMA CEDAC CONTACT CENTER V1.0


CEDAC
CENTRO DE DENUNCIA Y
ATENCIÓN CIUDADANA

Login

Password

Vieja Pantalla operadores de primer nivel de contacto

CEDAC CONTACT CENTER - [ATENCIÓN A CLIENTES]

Archivo Herramientas Ayuda

Agente

Inbound

Outbound

ID Cliente: Tiempo Espera: **Atendiendo** **Tiempo Atención**
Teléfono: Llamadas Atendidas: **00:00:12**

Bienvenida Esté usted llamando al Centro de Denuncia y Atención Ciudadana de la PGR. Le informo que sus datos son confidenciales.

Motivo de Llamada **Tipo de Delito** **Dependencia**

Detalle de Asunto

Capturar Denuncia **Ver Historial de Llamadas**

Nombres: Apellidos: Sexo: Teléfono: CP: Estado: Delegación o Municipio:

Colonia: Calle: No. Int: No. ext: E-Mail:

☐ Persona Anónima **Estatus:** ☒ Guardar Denuncia **Folio Denuncia:** CEDAC-12102-2012-07-7

☐ Dirección Anónima

PGR
PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Cierre de Llamada

Operador: Buenos días/tardes/noches, hablo del CEDAC de la PGR. ¿Con quién tengo el gusto? Voy transferir la llamada del Sr/ Srita. _____ el cual requiere (información, denuncia, asesoría).

STATUS: sa

Conectado PBX

Hilario Mendoza 01:27 p.m.

Nueva pantalla operadores de primer nivel de contacto.

CEDAC CONTACT CENTER - [ATENCIÓN A CLIENTES]

Archivo Herramientas Ayuda

Agente

Inbound

Outbound

Atendiendo **Tiempo Atención**

Teléfono: **Hilario Mendoza - 0** **00:00:02** **05 / jul / 2012 13:31:35**

Operador: Le atiende el operador No. 0 está usted llamando al Centro de Denuncia y Atención Ciudadana de la PGR.

¿Desea que su llamada sea anónima o desea proporcionar datos para identificación y seguimiento de la misma?

☐ ¿Desea que su llamada sea anónima? ☐ ¿Desea proporcionar datos para su identificación?

Nombres: Apellidos: Edad: Sexo: Nacionalidad:

Calle No. ext. No. Int. CP. Colonia: Delegación o Municipio Estado:

No. Telefónico de donde habla: E-Mail: Idioma:

Sr/Sra. ¿Cuál es el motivo de su llamada?

Motivo de Llamada

Asunto **Unidad Administrativa**

Conforme a lo manifestado por el ciudadano, deberá anotar en el campo detalle de asunto, la información proporcionada por él, de forma clara, precisa y concisa en orden cronológico de lo que refiere el ciudadano.

Detalle de Asunto

Desempeño Indiv...
Monitoreo General
Estadístico
Usuarios
Control Interno
Admon BD
Denuncias
Reclamaciones

Operador: Le proporciono el folio de atención de su llamada, anótelo por favor. Su folio es CEDAC-07122-2012-07-7.
*Debes proporcionar el folio conforme al código fonético internacional y los números de manera individual.
Por favor permanezca en la línea, mientras se enlaza a la Unidad especializada de la PGR que le dará atención a su solicitud.

Conectado PBX **Hilario Mendoza** **01:31 p.m.**

Control de la información mediante las pantallas de captura de los folios asignados a las unidades administrativas de la PGR.

Pantalla de acceso al sistema web CEDAC para las unidades administrativas



The image shows a login interface for the CEDAC system. On the left, there is a logo consisting of a blue stylized profile of a head with a white dot for an eye, above the text "CEDAC" in large bold letters, and "CENTRO DE DENUNCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA" in smaller letters below it. At the bottom left is the Mexican coat of arms and the letters "PGR" in white on a blue background. To the right of the logo, the word "Bienvenido" is displayed in blue. Below it are two input fields: "Usuario:" followed by a text box, and "Password:" followed by a text box. At the bottom right, there is a button labeled "Aceptar".

Bienvenido

Usuario:

Password:

Aceptar

Vieja pantalla de asignaciones para las unidades administrativas



PGR

PROCURADURÍA
GENERAL DE
LA REPÚBLICA

DenunciasDetalleEstatusPasswordContactoManualSalir



Denuncias - X

Inicio sesión: rubend


Bienvenido al sistema.

Fecha: Desde: Hasta: Buscar Follo: Buscar

Estatus: Buscar Ver Todo

	Folio	Fecha llamada	Nombres	Apellidos	Dependencia	Delito	Teléfono	Estatus	Usuario	Canal
<input type="button" value="Mostrar"/>	CEDAC-12087-2012-07-0	5-7-2012 12:53	DAVID	MUÑOZ ZAPIEN	CEDAC	DOMICILIOS/HORARIOS ATENCIÓN	26462321	CONCLUIDA	KREDUCINDO	CALL
<input type="button" value="Mostrar"/>	CEDAC-12085-2012-07-7	5-7-2012 12:46	SEBASTIAN	DEL OLMO	CEDAC	DOMICILIOS/HORARIOS ATENCIÓN	63854410	CONCLUIDA	ECHAVEZ	CALL
<input type="button" value="Mostrar"/>	CEDAC-12082-2012-07-0	5-7-2012 12:42	ISRAEL	MONTAÑO MÁRTINEZ	CEDAC	DOMICILIOS/HORARIOS ATENCIÓN	6555005680	CONCLUIDA	AGUTIERREZ	CALL
<input type="button" value="Mostrar"/>	 CEDAC-12083-2012-07-8	5-7-2012 12:38	EDUARDO	CUEVAS SANDOVAL	SDHAVSC	SOCIAL Y LEGAL A EXTRAVIADOS	18751584	ASIGNADO	DCRUZ	CALL
<input type="button" value="Mostrar"/>	CEDAC-12084-2012-07-4	5-7-2012 12:38			CEDAC	DOMICILIOS/HORARIOS ATENCIÓN		CONCLUIDA	AMERNADEZ	CALL
<input type="button" value="Mostrar"/>	 CEDAC-12079-2012-07-7	5-7-2012 12:31	MONICA	PALACIOS DAVILA	SDHAVSC	SOCIAL Y LEGAL A EXTRAVIADOS	52636000	ASIGNADO	NPENA	CALL

Vieja pantalla de información del folio de asignación para las unidades administrativas



PGR
 PROCURADURÍA
 GENERAL DE
 LA REPÚBLICA

Denuncias
 Detalle
 Estatus
 Password
 Contacto
 Manual
 Salir

Denuncias

Folio	CEDAC-12087-2012-07-0	Fecha de llamada	5-7-2012 12:53	Canal	CALL
Nombres	DAVID	Apellidos	MUÑOZ ZAPIEN	Teléfono	26452321
Calle	PONIENTE	Núm. Exterior	A	Núm. Interior	18
Colonia	SAN MIGUEL XICO IV SECC	Delegación	VALLE DE CHALCO	Estado	ESTADO DE MEXICO CP 56613
Dependencia	CEDAC	Delito	DOMICILIOS /HORARIOS ATENCIÓN	Motivo Llamada	INFORMACIÓN
Área		Estatus Actual	CONCLUIDA	Comentarios CIUDADANO SE COMUNICA PARA DENUNICAR LLAMADAS DE EXTORSIÓN. SE INDICA NÚMERO	
Usuario	KREDUCINDO	Fecha Asignación	5-7-2012 12:53	Fecha Conclusión	5-7-2012 12:53
Averiguación previa		Actas circunstanciadas		Comentarios	
Agregadas alguna investigación		Logro Detención		Remitidas por incompetencia	

Agregar Comentario Dependencia

Cambiar Estatus REASONADO

Reasignar Dependencia CEDAC

Volver

Histórico del Folio: CEDAC-12087-2012-07-0

Fecha	Estatus	Canal	Tipo de llamada	Asunto	Dependencia	Teléfono	Login	Comentarios
5-7-2012 12:53	CONCLUIDA	CALL	INFORMACIÓN	DOMICILIOS /HORARIOS ATENCIÓN	CEDAC	5626452321	KREDUCINDO	CIUDADANO SE COMUNICA PARA DENUNICAR LLAMADAS DE EXTORSIÓN. SE INDICA NÚMERO DE POLICIA FEDERAL.

Nueva pantalla de asignaciones para las unidades administrativas



CEDAC
CENTRO DE DENUNCIA Y
ATENCIÓN CIUDADANA




[Folios](#)
[Detalle](#)
[Estatus](#)
[Password](#)
[Contacto](#)
[Manual](#)
[Chat](#)
[Salir](#)

Unidad Administrativa - CEDAC SISTEMAS

Inicio sesión: **edelao**

Bienvenido al sistema.

Fecha: Desde Hasta:
[Buscar](#)
 Folio
[Buscar](#)

Estatus
[Buscar](#)
[Ver Todo](#)

	Folio	Fecha llamada	Nombres	Apellidos	Dependencia	Asunto	Teléfono	Estatus	Usuario	Canal
Mostrar	 CEDAC-00141-2012-05-9	2-5-2012 0:00			CEDAC LEGAL	CONSTANCIA DE ANTECEDENTES REGISTRALES		ASIGNADO	AGUTIERREZ	CALL
Mostrar	 CEDAC-00160-2012-05-0	2-5-2012 0:00	ALEJANDRO	MARTINEZ	D-0PPF	CONSTANCIA DE ANTECEDENTES REGISTRALES		ASIGNADO	ECHAVEZ	CALL
Mostrar	 CEDAC-00179-2012-05-7	2-5-2012 0:00	HIND	BADINE	D-0PPF	CONSTANCIA DE ANTECEDENTES REGISTRALES	000	ASIGNADO	KREDUCINDO	CALL
Mostrar	 CEDAC-00252-2012-05-7	2-5-2012 0:00	BEATRIZ	MEDINA	SEDESOL	DENUNCIA SOBRE PROGRAMAS SOCIALES		ASIGNADO	RRAMIREZ	CALL
Mostrar	 CEDAC-00276-2012-05-3	2-5-2012 0:00	ARTURO	PADILLA ROCHA	ICAP	CONVOCATORIA INGRESO PFM		ASIGNADO	JRODRIGUEZ	CALL
Mostrar	 CEDAC-00300-2012-05-9	2-5-2012 21:59	MIREYA	RAMIREZ REYES	PROVICTIMA	PERSONAS DESAPARECIDAS	5542635872	ASIGNADO	DSANCHEZ	CALL

Nueva pantalla de información del folio de asignación para las unidades administrativas


CEDAC
CENTRO DE DENUNCIA Y
ATENCIÓN CIUDADANA

PGR

Folios
Detalle
Estatus
Password
Contacto
Manual
Chat
Salir

Detalle del folio: CEDAC-00141-2012-05-9

Folio	CEDAC-00141-2012-05-9	Fecha de llamada	2-5-2012 0:00	Canal	CALL
Nombres		Apellidos		Teléfono	
Calle		Núm. Exterior		Núm. Interior	
Colonia		Delegación		Estado	
				CP	
Dependencia	CEDAC LEGAL	Asunto	CONSTANCIA DE ANTECEDENTES REGISTRALES	Motivo Llamada	INFORMACIÓN
Área		Estatus Actual	ASIGNADO	Comentario	SRA. BLANCA AURORA MARTINEZ SOLICITA INFORMACION PARA TRAMITAR LA CARTA DE ANTECEDENTES REGISTRALES DE LA CD. DE PUEBLA.
Usuario	AGUTIERREZ	Fecha Asignación	2-5-2012 0:00		
Motivo de Conclusión		Fecha de Conclusión		Comentario Dependencia	222222222

Agregar Comentario Dependencia

Cambiar Estatus: SELECCIONE ESTATUS
Reasignar Dependencia: SELECCIONE
Teléfono o Extensión:
Atendió:

Motivo Conclusión: SELECCIONE EL MOTIVO DE CONCLUSIÓN

Guardar Volver

Seguimiento a: CEDAC-00141-2012-05-9 Folios ligados Seleccione folio Mostrar

Histórico del Folio: CEDAC-00141-2012-05-9

Fecha	Estatus	Canal	Tipo de llamada	Asunto	Dependencia	Teléfono	Atendió	Transferencia	Login	Comentarios
29-6-2012 15:20		WEB			CEDAC SISTEMAS				EVIQUEZ	Se adjunto el archivo manual caso.pdf
29-6-2012 15:19		WEB			CEDAC SISTEMAS				EVIQUEZ	Se adjunto el archivo MasterEnPHP_Temario.pdf