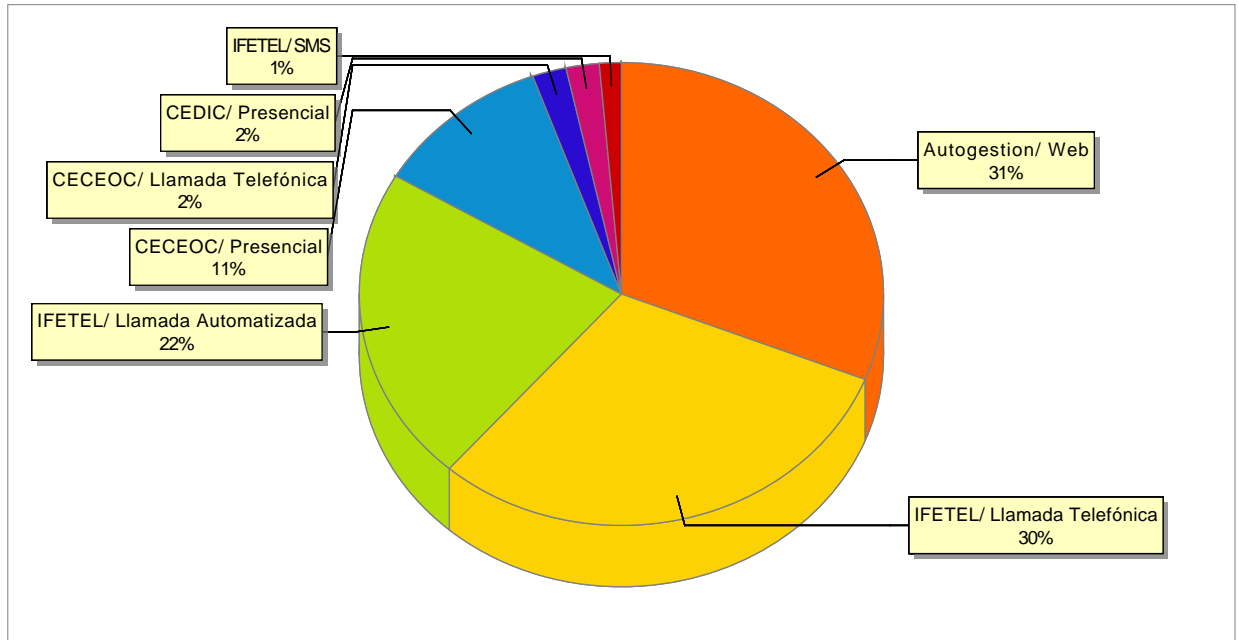


Seguimiento de Avance al Calendario y Plan Integral del Proceso Electoral Federal 2011 - 2012

Atender y dar seguimiento a las Consultas que presenten los ciudadanos, de manera personal o telefónica, en el Centro de Atención Ciudadana y Centros Estatales de Consulta y Orientación Ciudadana

Actividad 115

La DAC brindó orientación a la ciudadanía que lo solicitó a través de los servicios de Telefonía Personalizada 01800 IFE2000, Automatizada, Buzón de Voz, Correo electrónico, Twitter, Autogestión, Presencial, Local, Buzones y CEDIC



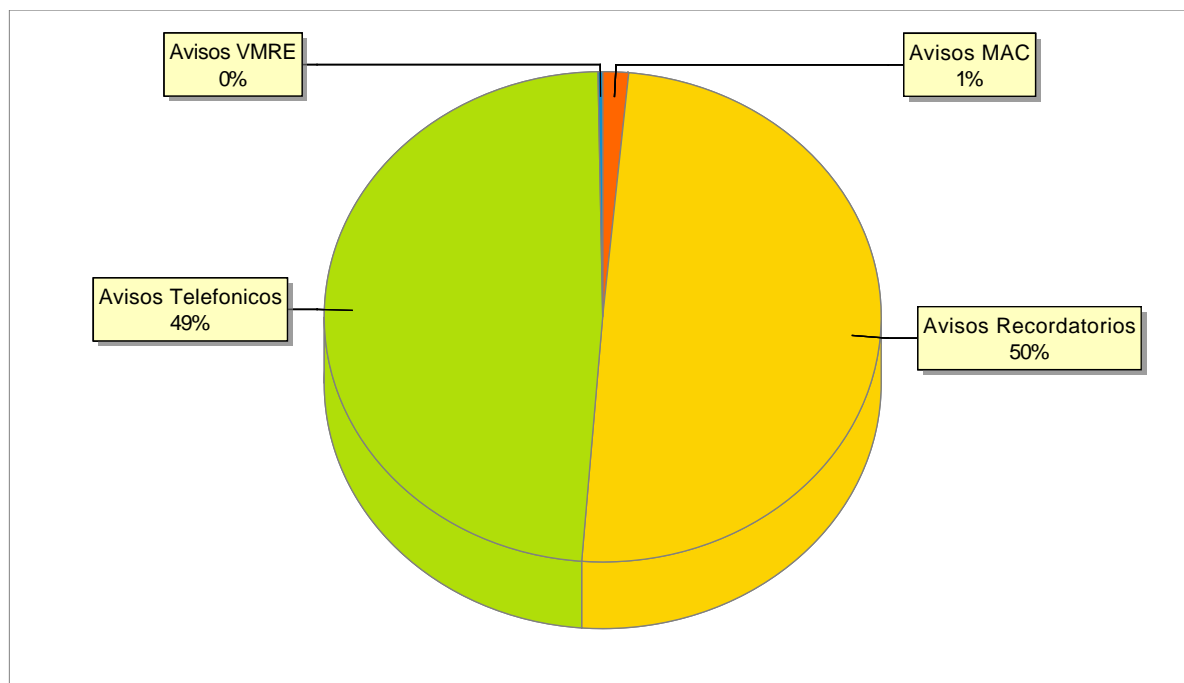
A continuación se desglosa el tipo de consulta que solicitó la ciudadanía en el periodo que se reporta.

| Sede | Consultas por área de Atención DAC | | | | | | | | | | | |
|----------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------------|------------------|---------------------|-------------------|---------------|-----------------|-------------------|--------------|--------------|-----------------|
| | Ubic. de Mód. | Trámite de actualización | Prog. ciud. Fallecidos | Estatus de cred. | Consultas al SIIRFE | Lista Nominal | Transparencia | Consultas otros | Citas Programadas | Quejas | Sugerencias | Reconocimientos |
| Autogestion | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.033.326 | 0 | 0 | 0 |
| CECEOC | 37.401 | 24.902 | 4 | 78.449 | 238.062 | 9.784 | 1.042 | 25.950 | 54.469 | 16 | 11 | 5 |
| CEDIC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 68.182 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| IFETEL | 380.971 | 119.121 | 1.426 | 330.785 | 0 | 19.547 | 14.300 | 717.438 | 259.813 | 6.834 | 1.688 | 1.709 |
| JUNTAS DISTRITALES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.505 | 1.291 | 5.078 |
| Portal Institucional | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13.920.145 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Subtotal | 418.372 | 144.023 | 1.430 | 409.234 | 238.062 | 14.017.658 | 15.342 | 743.388 | 1.347.608 | 8.355 | 2.990 | 6.792 |
| Total | 17.353.254 | | | | | | | | | | | |

*El cuadro no incluye 56,563 Citas No Migradas

La Dirección de Atención Ciudadana DAC, realiza a través del Centro de Atención Ciudadana IFETEL Avisos Telefónicos Automatizados, Avisos Automatizados vía Correo Electrónico y Avisos VMRE..

| Vía de Atención | Servicios de Salida | | | |
|--------------------|---------------------|--------------|----------------------|----------------|
| | Avisos autom. MAC | Avisos VMRE | Avisos telef. autom. | Recordatorios |
| Email | 0 | 0 | 0 | 130.996 |
| Llamada de Salida | 17.344 | 3.129 | 562.464 | 445.536 |
| Llamada Telefónica | 0 | 0 | 405 | 0 |
| Total | 17.344 | 3.129 | 562.869 | 576.532 |



| | |
|------------|-------------------------------|
| 17.353.266 | Consultas |
| 1.159.874 | Servicio de Salida |
| 18.513.140 | Total de Orientaciones |