

**PRESIDENCIA MUNICIPAL**

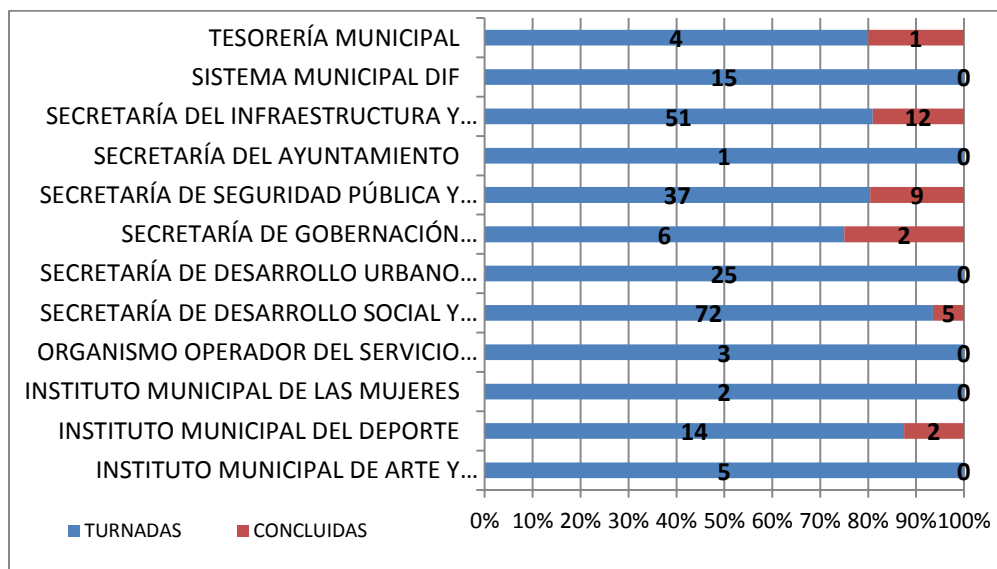
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES INTERNAS - ENERO DE 2015

| DEPENDENCIA   | TOTAL TURNADAS | DICTAMEN   | CONCLUIDAS | PENDIENTES RESPUESTA | % ATENDIDO    |
|---|----------------|------------|------------|----------------------|---------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                     | 5              | En Proceso | 0          | 5                    | 0.00%         |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                           | 14             | En Proceso | 2          | 12                   | 18.18%        |
| INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES                        | 2              | En Proceso | 0          | 2                    | 0.00%         |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA                 | 3              | En Proceso | 0          | 3                    | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 72             | En Proceso | 5          | 67                   | 6.94%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD         | 25             | En Proceso | 0          | 25                   | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                       | 6              | En Proceso | 2          | 4                    | 33.33%        |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL      | 37             | En Proceso | 9          | 28                   | 24.32%        |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                               | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| SECRETARÍA DEL INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS       | 51             | En Proceso | 12         | 39                   | 23.53%        |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                     | 15             | En Proceso | 0          | 15                   | 0.00%         |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                       | 4              | En Proceso | 1          | 3                    | 25.00%        |
| <b>TOTAL:</b>   | <b>235</b>     |            | <b>31</b>  | <b>204</b>           | <b>10.94%</b> |

| PETICIONES RECIBIDAS Y TURNADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS |           |           |
|---|-----------|-----------|
| DEPENDENCIA/ENTIDAD   | TURNADAS  | ATENDIDAS |
| COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD                                    | 4         | 0         |
| CONAGUA   | 2         | 1         |
| CONCESIONES INTEGRALES  | 31        | 0         |
| COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA                          | 3         | 3         |
| DELEGACIÓN DE SEDESOL EN PUEBLA                                     | 1         | 0         |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA                                     | 14        | 4         |
| SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DEL ESTADO                            | 1         | 0         |
| SECRETARÍA DE TRANSPORTES   | 1         | 0         |
| TELEFONOS DE MEXICO   | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>58</b> | <b>8</b>  |

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO (CIS) - ENERO DE 2015

| DEPENDENCIA   | TURNADAS   | CONCLUIDAS |
|---|------------|------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                     | 5          | 0          |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                           |            | 2          |
| INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES                        | 2          | 0          |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA                 | 3          | 0          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 72         | 5          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD         | 25         | 0          |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                       | 6          | 2          |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL      | 37         | 9          |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                               | 1          | 0          |
| SECRETARÍA DEL INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS       | 51         | 12         |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                     | 15         | 0          |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                       | 4          | 1          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>235</b> | <b>31</b>  |



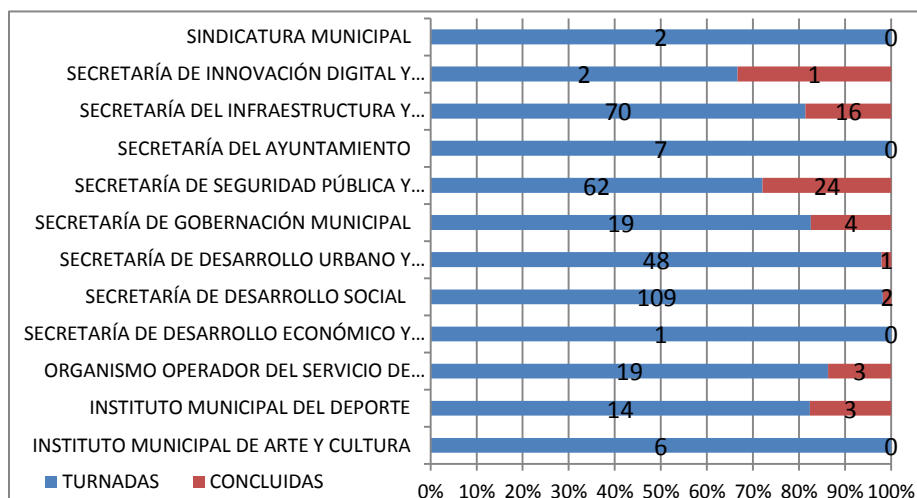
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES INTERNAS - FEBRERO DE 2015

| DEPENDENCIA  | TOTAL TURNADAS | DICTAMEN   | CONCLUIDAS | PENDIENTES RESPUESTA | % ATENDIDO    |
|--|----------------|------------|------------|----------------------|---------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 6              | En Proceso | 0          | 6                    | 0.00%         |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 14             | En Proceso | 3          | 11                   | 21.42%        |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 19             | En Proceso | 3          | 16                   | 15.78%        |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 109            | En Proceso | 2          | 107                  | 1.83%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 48             | En Proceso | 1          | 47                   | 2.08%         |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 19             | En Proceso | 4          | 15                   | 21.05%        |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 62             | En Proceso | 24         | 38                   | 38.70%        |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 7              | En Proceso | 0          | 7                    | 0.00%         |
| SECRETARÍA DEL INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS  | 70             | En Proceso | 16         | 54                   | 22.85%        |
| SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES    | 2              | En Proceso | 1          | 1                    | 50.00%        |
| SINDICATURA MUNICIPAL                                | 2              | En Proceso | 0          | 2                    | 0.00%         |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 28             | En Proceso | 0          | 28                   | 0.00%         |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 15             | En Proceso | 3          | 12                   | 20.00%        |
| <b>TOTAL:</b>  | <b>402</b>     |            | <b>57</b>  | <b>345</b>           | <b>16.14%</b> |

| PETICIONES RECIBIDAS Y TURNADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS               |            |           |
|---|------------|-----------|
| DEPENDENCIA/ENTIDAD   | TURNADAS   | ATENDIDAS |
| AGUA DE PUEBLA PARA TODOS   | 39         | 0         |
| CENTRO ESTATAL DE MEDIACIÓN   | 1          | 0         |
| COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD  | 11         | 0         |
| CONAGUA   | 2          | 0         |
| COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA  | 9          | 4         |
| DEFENSORÍA PÚBLICA  | 1          | 0         |
| DELEGACIÓN DE SEDESOL EN PUEBLA   | 1          | 0         |
| DESARROLLO RURAL, SUSTENTABILIDAD Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL ESTADO DE PUEBLA | 1          | 0         |
| DIF ESTATAL   | 1          | 0         |
| IMSS  | 1          | 0         |
| INFONAVIT   | 1          | 0         |
| SAGARPA   | 1          | 0         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL  | 2          | 0         |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA   | 27         | 7         |
| SECRETARÍA DE SALUD   | 4          | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>102</b> | <b>11</b> |

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO (CIS) - FEBRERO DE 2015

| DEPENDENCIA  | TURNADAS   | CONCLUIDAS |
|--|------------|------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 6          | 0          |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 14         | 3          |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 19         | 3          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 1          | 0          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 109        | 2          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 48         | 1          |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 19         | 4          |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 62         | 24         |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 7          | 0          |
| SECRETARÍA DEL INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS  | 70         | 16         |
| SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES    | 2          | 1          |
| SINDICATURA MUNICIPAL                                | 2          | 0          |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 28         | 0          |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 15         | 3          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>402</b> | <b>54</b>  |



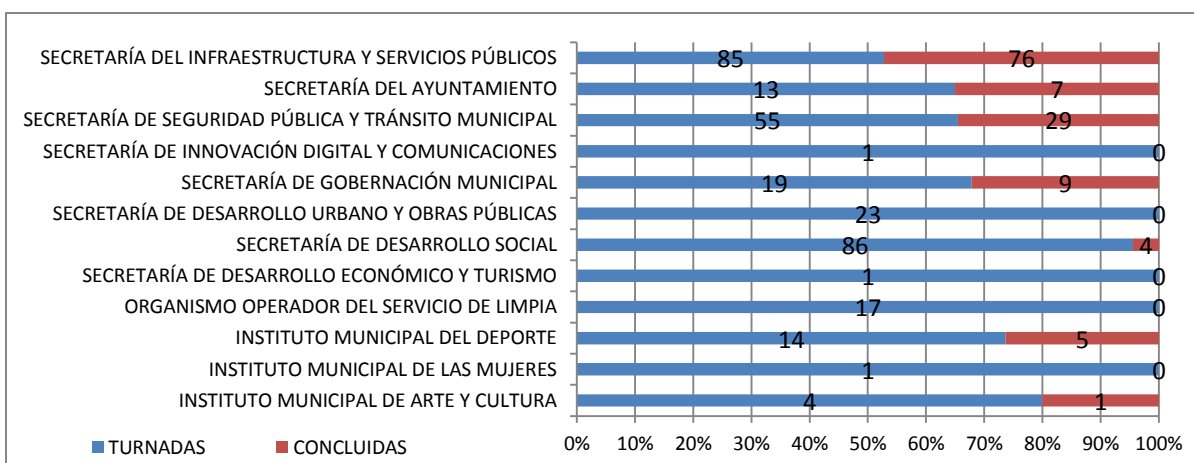
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES INTERNAS - MARZO DE 2015

| DEPENDENCIA  | TOTAL TURNADAS | DICTAMEN   | CONCLUIDAS | PENDIENTES RESPUESTA | % ATENDIDO    |
|--|----------------|------------|------------|----------------------|---------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 4              | En Proceso | 1          | 3                    | 25.00%        |
| INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES                   | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 14             | En Proceso | 5          | 9                    | 35.71%        |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 17             | En Proceso | 0          | 17                   | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 86             | En Proceso | 4          | 82                   | 4.65%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y OBRAS PÚBLICAS     | 23             | En Proceso | 0          | 23                   | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 19             | En Proceso | 9          | 10                   | 47.37%        |
| SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES    | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 55             | En Proceso | 29         | 26                   | 52.73%        |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 13             | En Proceso | 7          | 6                    | 53.85%        |
| SECRETARÍA DEL INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS  | 85             | En Proceso | 76         | 9                    | 89.41%        |
| SINDICATURA MUNICIPAL                                | 3              | En Proceso | 0          | 3                    | 0.00%         |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 16             | En Proceso | 3          | 13                   | 18.75%        |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 8              | En Proceso | 3          | 5                    | 37.50%        |
| <b>TOTAL:</b>  | <b>346</b>     |            | <b>137</b> | <b>209</b>           | <b>30.41%</b> |

| PETICIONES RECIBIDAS Y TURNADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS      |           |           |
|--|-----------|-----------|
| DEPENDENCIA/ENTIDAD  | TURNADAS  | ATENDIDAS |
| AGUA DE PUEBLA PARA TODOS  | 15        | 0         |
| COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD   | 2         | 0         |
| CONAGUA  | 1         | 0         |
| COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA                               | 18        | 16        |
| DEFENSORÍA PÚBLICA   | 4         | 0         |
| DELEGACIÓN DE SEDESOL EN PUEBLA  | 5         | 0         |
| DELEGACION DEL IMSS EN PUEBLA  | 1         | 0         |
| INSTITUTO POBLANO DE CULTURA FÍSICA Y DEPORTE                            | 1         | 1         |
| SECOTRADE (SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD, TRABAJO Y DESARROLLO ECONÓMICO) | 1         | 0         |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  | 15        | 3         |
| SECRETARÍA DE SALUD  | 3         | 0         |
| SECRETARÍA DE TRANSPORTES  | 1         | 0         |
| TURISMO DEL ESTADO   | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>68</b> | <b>20</b> |

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO (CIS) - MARZO DE 2015

| DEPENDENCIA  | TURNADAS   | CONCLUIDAS |
|--|------------|------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 4          | 1          |
| INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES                   | 1          | 0          |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 14         | 5          |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 17         | 0          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 1          | 0          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 86         | 4          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y OBRAS PÚBLICAS     | 23         | 0          |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 19         | 9          |
| SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES    | 1          | 0          |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 55         | 29         |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 13         | 7          |
| SECRETARÍA DEL INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS  | 85         | 76         |
| SINDICATURA MUNICIPAL                                | 3          | 0          |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 16         | 3          |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 8          | 3          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>346</b> | <b>137</b> |



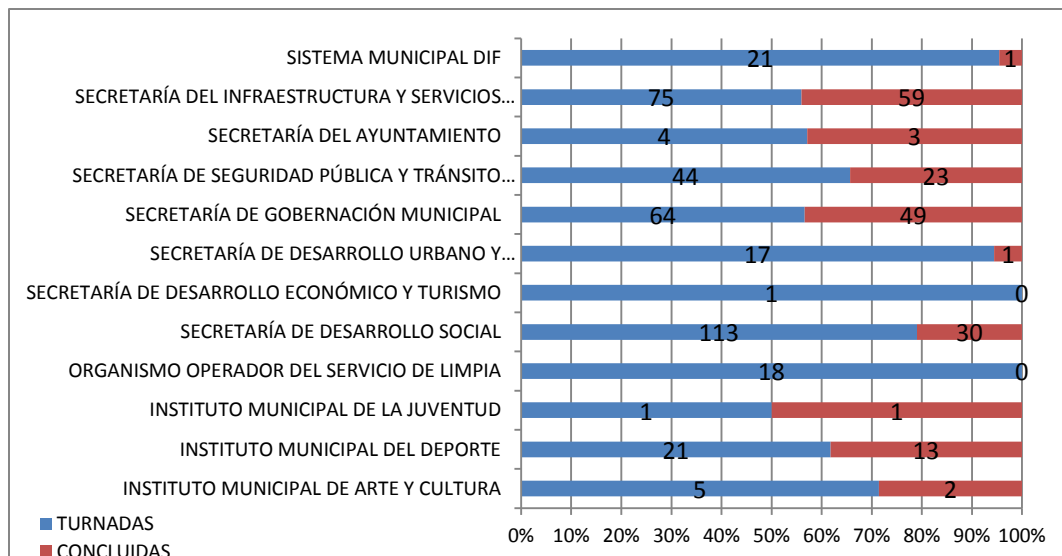
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES INTERNAS - ABRIL DE 2015

| DEPENDENCIA  | TOTAL TURNADAS | DICTAMEN   | CONCLUIDAS | PENDIENTES RESPUESTA | % ATENDIDO    |
|--|----------------|------------|------------|----------------------|---------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 5              | En Proceso | 2          | 3                    | 40.00%        |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 21             | En Proceso | 13         | 8                    | 61.90%        |
| INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD                   | 1              | En Proceso | 1          | 0                    | 100.00%       |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 18             | En Proceso | 0          | 18                   | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 113            | En Proceso | 30         | 83                   | 26.55%        |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 17             | En Proceso | 1          | 16                   | 5.88%         |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 64             | En Proceso | 49         | 15                   | 76.56%        |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 44             | En Proceso | 23         | 21                   | 52.27%        |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 4              | En Proceso | 3          | 1                    | 75.00%        |
| SECRETARÍA DEL INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS  | 75             | En Proceso | 59         | 16                   | 78.67%        |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 21             | En Proceso | 1          | 20                   | 4.76%         |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 9              | En Proceso | 3          | 6                    | 33.33%        |
| <b>TOTAL:</b>  | <b>393</b>     |            | <b>185</b> | <b>208</b>           | <b>46.24%</b> |

| PETICIONES RECIBIDAS Y TURNADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS |           |           |
|---|-----------|-----------|
| DEPENDENCIA/ENTIDAD   | TURNADAS  | ATENDIDAS |
| CONAGUA   | 3         | 0         |
| CENTRO ESTATAL DE MEDIACIÓN   | 1         | 0         |
| CONCESIONES INTEGRALES  | 28        | 0         |
| COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD                                    | 8         | 2         |
| COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA                          | 13        | 13        |
| INFONAVIT   | 2         | 0         |
| INSTITUTO POBLANO DE CULTURA FÍSICA Y DEPORTE                       | 1         | 0         |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA                                     | 23        | 9         |
| SECRETARÍA DE SALUD   | 6         | 2         |
| SECRETARÍA DE TRANSPORTES   | 2         | 1         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>87</b> | <b>27</b> |

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO (CIS) - ABRIL DE 2015

| DEPENDENCIA  | TURNADAS   | CONCLUIDAS |
|--|------------|------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 5          | 2          |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 21         | 13         |
| INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD                   | 1          | 1          |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 18         | 0          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 113        | 30         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 1          | 0          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 17         | 1          |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 64         | 49         |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 44         | 23         |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 4          | 3          |
| SECRETARÍA DEL INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS  | 75         | 59         |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 21         | 1          |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 9          | 3          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>393</b> | <b>185</b> |



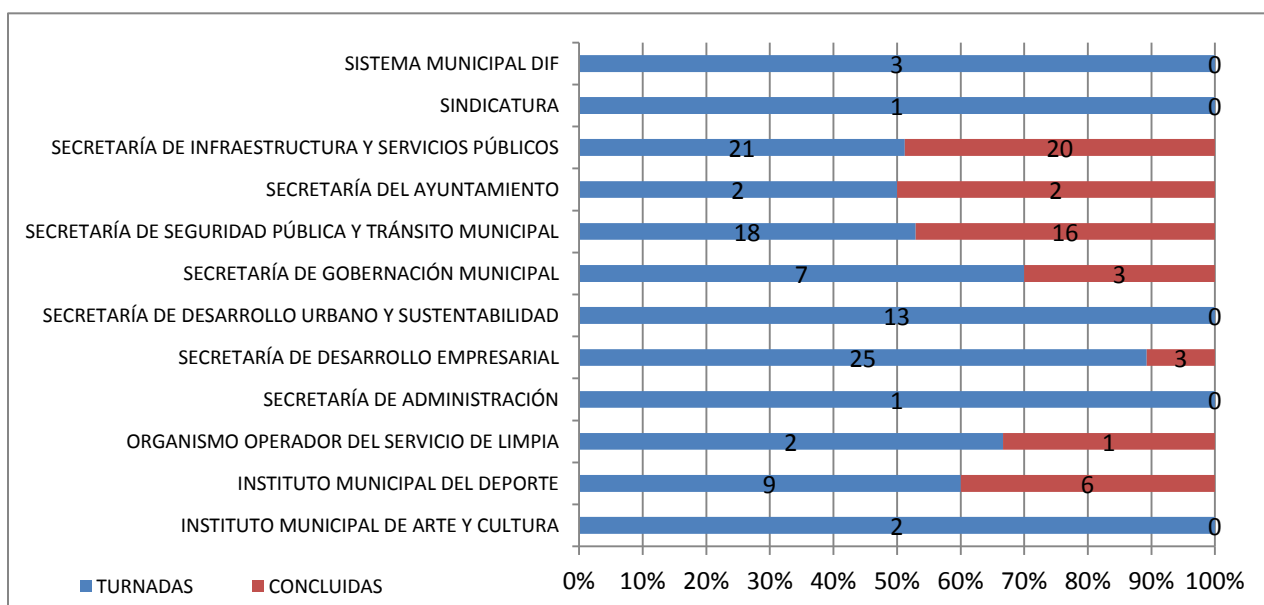
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES INTERNAS - MAYO DE 2015

| DEPENDENCIA  | TOTAL TURNADAS | DICTAMEN   | CONCLUIDAS | PENDIENTES RESPUESTA | % ATENDIDO    |
|--|----------------|------------|------------|----------------------|---------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 2              | En Proceso | 0          | 2                    | 0.00%         |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 9              | En Proceso | 6          | 3                    | 75.00%        |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 2              | En Proceso | 1          | 1                    | 50.00%        |
| SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN                         | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 25             | En Proceso | 3          | 22                   | 12%           |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 13             | En Proceso | 0          | 0                    | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 7              | En Proceso | 3          | 4                    | 42.85%        |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 18             | En Proceso | 16         | 2                    | 88.88%        |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 2              | En Proceso | 2          | 0                    | 100.00%       |
| SECRETARÍA DEL INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS  | 21             | En Proceso | 20         | 1                    | 95.23%        |
| SINDICATURA  | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 3              | En Proceso | 0          | 3                    | 0.00%         |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 6              | En Proceso | 0          | 2                    | 0.00%         |
| <b>TOTAL:</b>  | <b>110</b>     |            | <b>51</b>  | <b>42</b>            | <b>35.69%</b> |

| PETICIONES RECIBIDAS Y TURNADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS |           |           |
|---|-----------|-----------|
| DEPENDENCIA/ENTIDAD   | TURNADAS  | ATENDIDAS |
| AGUA DE PUEBLA PARA TODOS   | 9         | 0         |
| COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD                                    | 2         | 1         |
| COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA                          | 6         | 4         |
| DEFENSORÍA PÚBLICA  | 1         | 0         |
| DIF ESTATAL   | 2         | 2         |
| GERENCIA DEL CENTRO HISTÓRICO                                       | 1         | 0         |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA                                     | 6         | 0         |
| SECRETARÍA DE SALUD   | 1         | 1         |
| SECRETARÍA DE TRANSPORTES   | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>29</b> | <b>8</b>  |

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO (CIS) - MAYO DE 2015

| DEPENDENCIA  | TURNADAS   | CONCLUIDAS |
|--|------------|------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 2          | 0          |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 9          | 6          |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 2          | 1          |
| SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN                         | 1          | 0          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 25         | 3          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 13         | 0          |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 7          | 3          |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 18         | 16         |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 2          | 2          |
| SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS   | 21         | 20         |
| SINDICATURA  | 1          | 0          |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 3          | 0          |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 6          | 0          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>110</b> | <b>51</b>  |



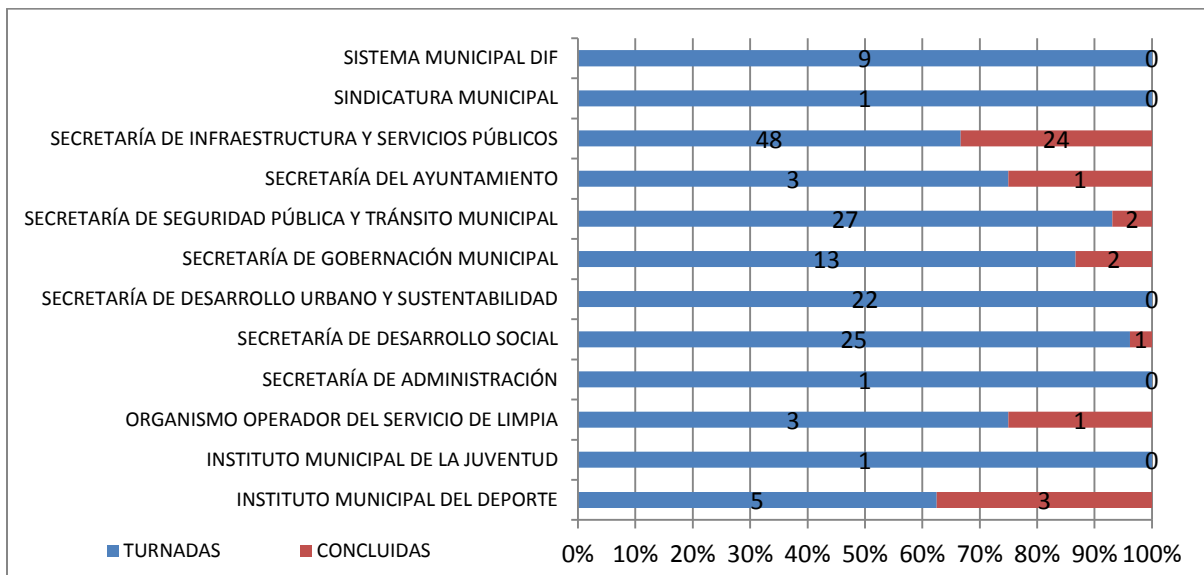
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES INTERNAS - JUNIO DE 2015

| DEPENDENCIA  | TOTAL TURNADAS | DICTAMEN   | CONCLUIDAS | PENDIENTES RESPUESTA | % ATENDIDO    |
|--|----------------|------------|------------|----------------------|---------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 5              | En Proceso | 3          | 2                    | 60.00%        |
| INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD                   | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 3              | En Proceso | 1          | 2                    | 33.33%        |
| SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN                         | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 25             | En Proceso | 1          | 24                   | 4.00%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 22             | En Proceso | 0          | 22                   | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 13             | En Proceso | 2          | 11                   | 15.38%        |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 27             | En Proceso | 2          | 25                   | 7.40%         |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 3              | En Proceso | 1          | 2                    | 33.33%        |
| SECRETARÍA DEL INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS  | 48             | En Proceso | 24         | 24                   | 50.00%        |
| SINDICATURA  | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 9              | En Proceso | 0          | 9                    | 0.00%         |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 5              | En Proceso | 2          | 3                    | 40.00%        |
| <b>TOTAL:</b>  | <b>163</b>     |            | <b>36</b>  | <b>127</b>           | <b>18.73%</b> |

| PETICIONES RECIBIDAS Y TURNADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS |           |           |
|---|-----------|-----------|
| DEPENDENCIA/ENTIDAD   | TURNADAS  | ATENDIDAS |
| COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD                                    | 1         | 0         |
| CONAGUA   | 1         | 0         |
| CONCESIONES INTEGRALES  | 8         | 1         |
| COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA                          | 5         | 3         |
| DEFENSORÍA PÚBLICA  | 6         | 1         |
| DIF ESTATAL   | 1         | 1         |
| GERENCIA DEL CENTRO HISTÓRICO                                       | 1         | 0         |
| INFONAVIT   | 1         | 0         |
| MEGACABLE   | 1         | 0         |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA                                     | 6         | 1         |
| SEMARNAT  | 1         | 0         |
| TELMEX  | 1         | 0         |
| SECRETARÍA DE SALUD   | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>34</b> | <b>7</b>  |

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO (CIS) - JUNIO DE 2015

| DEPENDENCIA  | TURNADAS   | CONCLUIDAS |
|--|------------|------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 5          | 3          |
| INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD                   | 1          | 0          |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 3          | 1          |
| SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN                         | 1          | 0          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 25         | 1          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 22         | 0          |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 13         | 2          |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 27         | 2          |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 3          | 1          |
| SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS   | 48         | 24         |
| SINDICATURA  | 1          | 0          |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 9          | 0          |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 5          | 2          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>163</b> | <b>36</b>  |



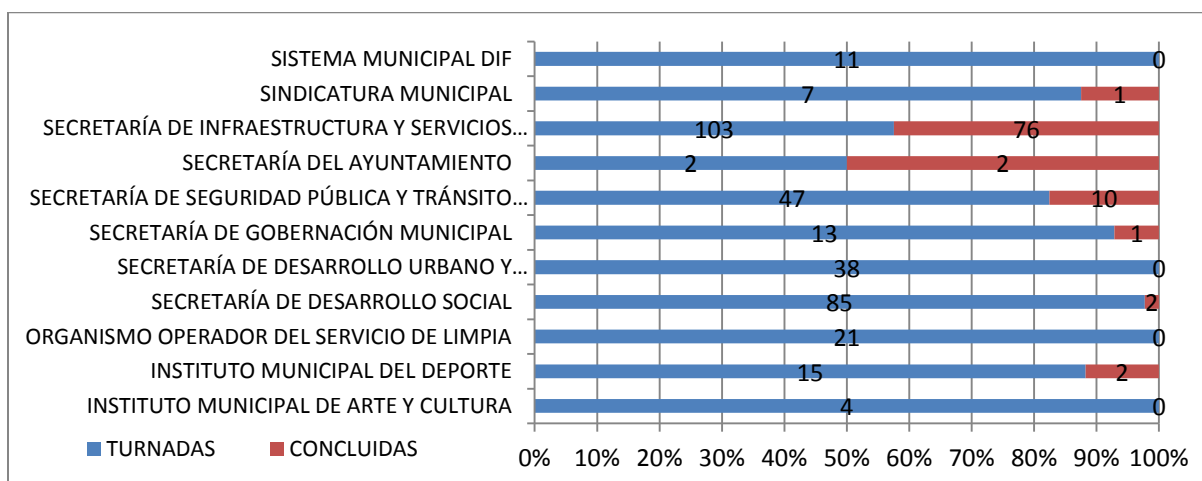
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES INTERNAS - JULIO DE 2015

| DEPENDENCIA  | TOTAL TURNADAS | DICTAMEN   | CONCLUIDAS | PENDIENTES RESPUESTA | % ATENDIDO    |
|--|----------------|------------|------------|----------------------|---------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 4              | En Proceso | 0          | 4                    | 0.00%         |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 15             | En Proceso | 2          | 13                   | 13.33%        |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 21             | En Proceso | 0          | 21                   | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 85             | En Proceso | 2          | 83                   | 2.35%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 38             | En Proceso | 0          | 38                   | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 13             | En Proceso | 1          | 12                   | 7.69%         |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 47             | En Proceso | 10         | 37                   | 21.28%        |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 2              | En Proceso | 2          | 0                    | 100.00%       |
| SECRETARÍA DEL INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS  | 103            | En Proceso | 76         | 27                   | 73.79%        |
| SINDICATURA MUNICIPAL                                | 7              | En Proceso | 1          | 6                    | 14.29%        |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 11             | En Proceso | 0          | 11                   | 0.00%         |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 4              | En Proceso | 1          | 3                    | 25.00%        |
| <b>TOTAL:</b>  | <b>350</b>     |            | <b>95</b>  | <b>255</b>           | <b>21.48%</b> |

| PETICIONES RECIBIDAS Y TURNADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS |           |           |
|---|-----------|-----------|
| DEPENDENCIA/ENTIDAD   | TURNADAS  | ATENDIDAS |
| COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD                                    | 5         | 2         |
| AGUA DE PUEBLA PARA TODOS   | 24        | 0         |
| COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA                          | 7         | 1         |
| DIF ESTATAL   | 2         | 1         |
| PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA                                    | 1         | 1         |
| SECRETARÍA DE SALUD DEL ESTADO                                      | 7         | 3         |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA                                     | 15        | 3         |
| SEDESOL   | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>62</b> | <b>11</b> |

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO (CIS) - JULIO DE 2015

| DEPENDENCIA  | TURNADAS   | CONCLUIDAS |
|--|------------|------------|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 4          | 0          |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 15         | 2          |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 21         | 0          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 85         | 2          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 38         | 0          |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 13         | 1          |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 47         | 10         |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 2          | 2          |
| SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS   | 103        | 76         |
| SINDICATURA MUNICIPAL                                | 7          | 1          |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 11         | 0          |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 4          | 1          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>350</b> | <b>95</b>  |



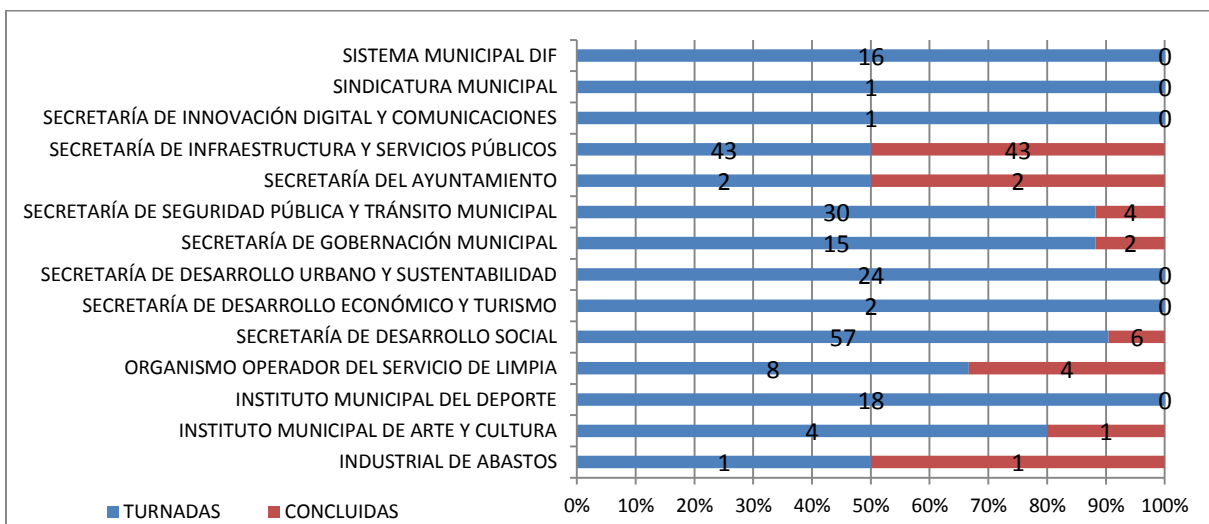
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES INTERNAS - AGOSTO DE 2015

| DEPENDENCIA  | TOTAL TURNADAS | DICTAMEN   | CONCLUIDAS | PENDIENTES RESPUESTA | % ATENDIDO    |
|--|----------------|------------|------------|----------------------|---------------|
| INDUSTRIAL DE ABASTOS                                | 1              | En Proceso | 1          | 0                    | 100.00%       |
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 4              | En Proceso | 1          | 3                    | 25.00%        |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 18             | En Proceso | 0          | 18                   | 0.00%         |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 8              | En Proceso | 4          | 4                    | 50.00%        |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 57             | En Proceso | 6          | 51                   | 10.53%        |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 2              | En Proceso | 0          | 2                    | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 24             | En Proceso | 0          | 24                   | 0.00%         |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 15             | En Proceso | 2          | 13                   | 13.33%        |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 30             | En Proceso | 4          | 26                   | 13.33%        |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 2              | En Proceso | 2          | 0                    | 100.00%       |
| SECRETARÍA DEL INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS  | 43             | En Proceso | 43         | 0                    | 100.00%       |
| SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES    | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| SINDICATURA MUNICIPAL                                | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 16             | En Proceso | 0          | 16                   | 0.00%         |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 5              | En Proceso | 0          | 5                    | 0.00%         |
| <b>TOTAL:</b>  | <b>227</b>     |            | <b>63</b>  | <b>164</b>           | <b>27.48%</b> |

| PETICIONES RECIBIDAS Y TURNADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS |           |           |
|---|-----------|-----------|
| DEPENDENCIA/ENTIDAD   | TURNADAS  | ATENDIDAS |
| SECRETARÍA DE SALUD DEL ESTADO                                      | 5         | 0         |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA                                     | 4         | 1         |
| CONCESIONES INTEGRALES  | 27        | 0         |
| COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA                          | 11        | 7         |
| DELEGACIÓN SEDESOL  | 3         | 0         |
| DIF ESTATAL   | 2         | 0         |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA                                     | 16        | 6         |
| SECRETARÍA DE SALUD DEL ESTADO                                      | 2         | 0         |
| SEDESOL   | 3         | 0         |
| DEFENSORÍA PÚBLICA  | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>74</b> | <b>14</b> |

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO (CIS) - AGOSTO DE 2015

| DEPENDENCIA  | TURNADAS   | CONCLUIDAS |
|--|------------|------------|
| INDUSTRIAL DE ABASTOS                                | 1          | 1          |
| INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 4          | 1          |
| INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 18         | 0          |
| ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA            | 8          | 4          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 57         | 6          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 2          | 0          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 24         | 0          |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 15         | 2          |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 30         | 4          |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 2          | 2          |
| SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS   | 43         | 43         |
| SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES    | 1          | 0          |
| SINDICATURA MUNICIPAL                                | 1          | 0          |
| SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 16         | 0          |
| TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 5          | 0          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>227</b> | <b>63</b>  |





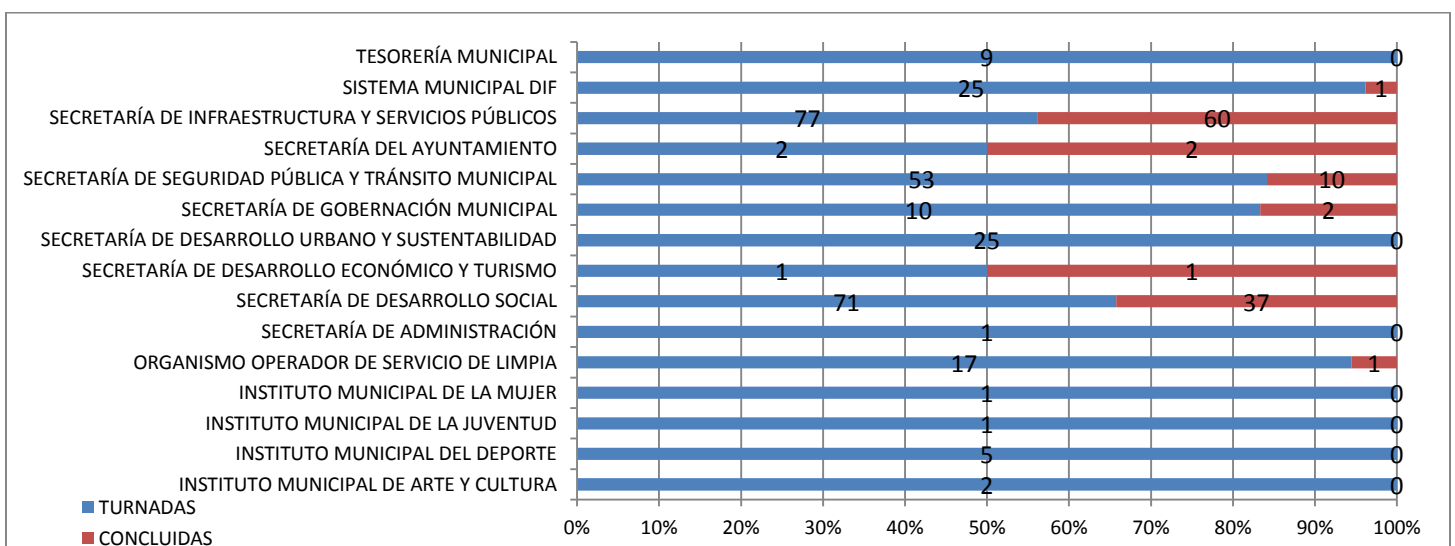
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES INTERNAS - SEPTIEMBRE DE 2015**

| No            | DEPENDENCIA  | TOTAL TURNADAS | DICTAMEN   | CONCLUIDAS | PENDIENTES RESPUESTA | % ATENDIDO    |
|---------------|--|----------------|------------|------------|----------------------|---------------|
| 1             | INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 2              | En Proceso | 0          | 2                    | 0.00%         |
| 2             | INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 5              | En Proceso | 0          | 5                    | 0.00%         |
| 3             | INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD                   | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| 4             | INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER                      | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| 5             | ORGANISMO OPERADOR DE SERVICIO DE LIMPIA             | 17             | En Proceso | 1          | 16                   | 5.88%         |
| 6             | SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN                         | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| 7             | SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 71             | En Proceso | 37         | 34                   | 52.11%        |
| 8             | SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 1              | En Proceso | 1          | 0                    | 100.00%       |
| 9             | SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 25             | En Proceso | 0          | 25                   | 0.00%         |
| 10            | SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 10             | En Proceso | 2          | 8                    | 20.00%        |
| 11            | SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 53             | En Proceso | 10         | 43                   | 18.87%        |
| 12            | SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 2              | En Proceso | 2          | 0                    | 100.00%       |
| 13            | SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS   | 77             | En Proceso | 60         | 17                   | 77.92%        |
| 14            | SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 25             | En Proceso | 1          | 24                   | 4.00%         |
| 15            | TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 9              | En Proceso | 0          | 9                    | 0.00%         |
| <b>TOTAL:</b> |  | <b>300</b>     |            | <b>114</b> | <b>186</b>           | <b>25.25%</b> |

| PETICIONES RECIBIDAS Y TURNADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS |  |           |           |
|---|--|-----------|-----------|
| No.   | DEPENDENCIA/ENTIDAD                        | TURNADAS  | ATENDIDAS |
| 1   | COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD           | 3         | 1         |
| 2   | CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN                    | 11        | 0         |
| 3   | COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA | 2         | 2         |
| 4   | DELEGACIÓN SEDESOL                         | 1         | 1         |
| 5   | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA            | 15        | 5         |
| 6   | SECRETARÍA DE SALUD DEL ESTADO             | 4         | 1         |
| 7   | UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PUEBLA          | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b>  |  | <b>37</b> | <b>10</b> |

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO (CIS) - SEPTIEMBRE DE 2015**

| No.          | DEPENDENCIA  | TURNADAS   | CONCLUIDAS |
|--------------|--|------------|------------|
| 1            | INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 2          | 0          |
| 2            | INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 5          | 0          |
| 3            | INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD                   | 1          | 0          |
| 4            | INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER                      | 1          | 0          |
| 5            | ORGANISMO OPERADOR DE SERVICIO DE LIMPIA             | 17         | 1          |
| 6            | SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN                         | 1          | 0          |
| 7            | SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 71         | 37         |
| 8            | SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 1          | 1          |
| 9            | SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 25         | 0          |
| 10           | SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 10         | 2          |
| 11           | SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 53         | 10         |
| 12           | SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 2          | 2          |
| 13           | SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS   | 77         | 60         |
| 14           | SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 25         | 1          |
| 15           | TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 9          | 0          |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>300</b> | <b>114</b> |



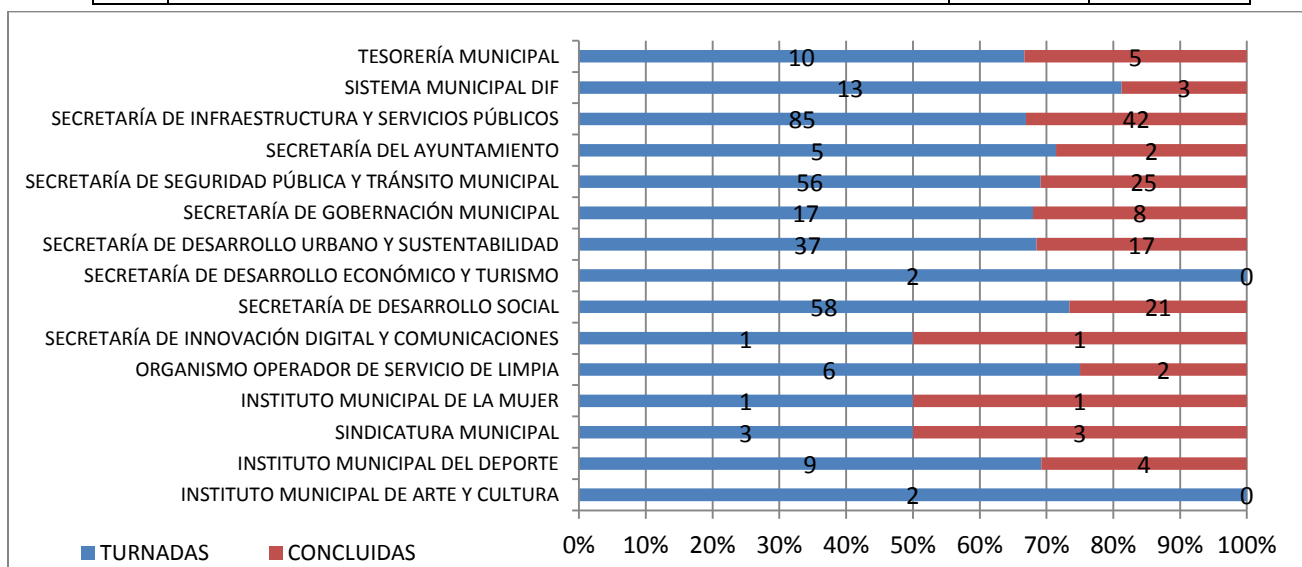
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
**CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES INTERNAS - OCTUBRE DE 2015**

| No            | DEPENDENCIA  | TOTAL TURNADAS | DICTAMEN   | CONCLUIDAS | PENDIENTES RESPUESTA | % ATENDIDO    |
|---------------|--|----------------|------------|------------|----------------------|---------------|
| 1             | INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 2              | EN PROCESO | 0          | 2                    | 0.00%         |
| 2             | INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 9              | EN PROCESO | 4          | 5                    | 44.44%        |
| 3             | SINDICATURA MUNICIPAL                                | 3              | EN PROCESO | 3          | 0                    | 100.00%       |
| 4             | INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER                      | 1              | EN PROCESO | 1          | 0                    | 100.00%       |
| 5             | ORGANISMO OPERADOR DE SERVICIO DE LIMPIA             | 6              | EN PROCESO | 2          | 4                    | 33.33%        |
| 6             | SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES    | 1              | EN PROCESO | 1          | 0                    | 100.00%       |
| 7             | SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 58             | EN PROCESO | 21         | 37                   | 36.21%        |
| 8             | SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 2              | EN PROCESO | 0          | 2                    | 0.00%         |
| 9             | SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 37             | EN PROCESO | 17         | 20                   | 45.95%        |
| 10            | SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 17             | EN PROCESO | 8          | 9                    | 47.06%        |
| 11            | SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 56             | EN PROCESO | 25         | 31                   | 44.64%        |
| 12            | SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 5              | EN PROCESO | 2          | 3                    | 40.00%        |
| 13            | SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS   | 85             | EN PROCESO | 42         | 43                   | 49.41%        |
| 14            | SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 13             | EN PROCESO | 3          | 10                   | 23.08%        |
| 15            | TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 10             | EN PROCESO | 5          | 5                    | 50.00%        |
| <b>TOTAL:</b> |  | <b>305</b>     |            | <b>134</b> | <b>171</b>           | <b>47.61%</b> |

| PETICIONES RECIBIDAS Y TURNADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS |  |           |           |
|---|--|-----------|-----------|
| No.   | DEPENDENCIA/ENTIDAD                        | TURNADAS  | ATENDIDAS |
| 1   | COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD           | 6         | 1         |
| 2   | CONSEJERÍA INTEGRAL                        | 29        | 12        |
| 3   | COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA | 5         | 2         |
| 4   | DELEGACIÓN SEDESOL                         | 2         | 1         |
| 5   | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA            | 20        | 0         |
| 6   | CONAGUA                                    | 1         | 1         |
| 7   | MAXIGAS                                    | 1         | 1         |
| 8   | SECRETARÍA DE TRANSPORTE DEL ESTADO        | 1         | 1         |
| 9   | SEDESOL FEDERAL                            | 2         | 1         |
| <b>TOTAL</b>  |  | <b>67</b> | <b>20</b> |

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
**CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO (CIS) - OCTUBRE DE 2015**

| No.          | DEPENDENCIA  | TURNADAS   | CONCLUIDAS |
|--------------|--|------------|------------|
| 1            | INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 2          | 0          |
| 2            | INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 9          | 4          |
| 3            | SINDICATURA MUNICIPAL                                | 3          | 3          |
| 4            | INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER                      | 1          | 1          |
| 5            | ORGANISMO OPERADOR DE SERVICIO DE LIMPIA             | 6          | 2          |
| 6            | SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES    | 1          | 1          |
| 7            | SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 58         | 21         |
| 8            | SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 2          | 0          |
| 9            | SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 37         | 17         |
| 10           | SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 17         | 8          |
| 11           | SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 56         | 25         |
| 12           | SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 5          | 2          |
| 13           | SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS   | 85         | 42         |
| 14           | SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 13         | 3          |
| 15           | TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 10         | 5          |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>305</b> | <b>134</b> |



**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES INTERNAS - NOVIEMBRE DE 2015**

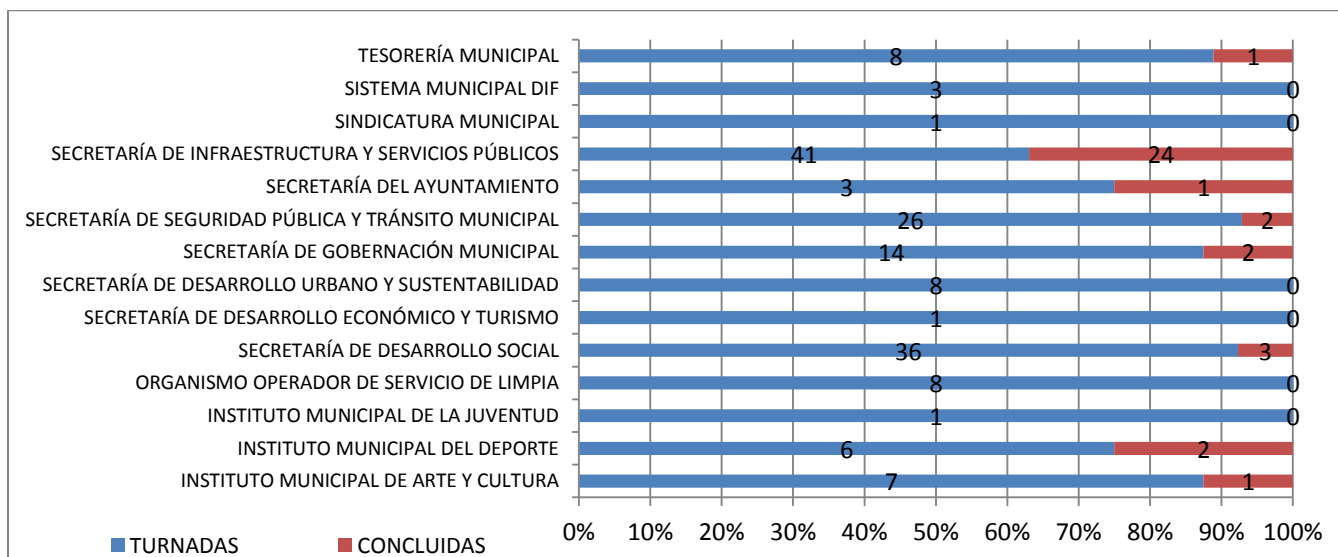
| No            | DEPENDENCIA  | TOTAL TURNADAS | DICTAMEN   | CONCLUIDAS | PENDIENTES RESPUESTA | % ATENDIDO    |
|---------------|--|----------------|------------|------------|----------------------|---------------|
| 1             | INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 7              | En Proceso | 1          | 6                    | 14.29%        |
| 2             | INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 6              | En Proceso | 2          | 4                    | 33.33%        |
| 3             | INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD                   | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| 4             | ORGANISMO OPERADOR DE SERVICIO DE LIMPIA             | 8              | En Proceso | 0          | 8                    | 0.00%         |
| 5             | SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 36             | En Proceso | 3          | 33                   | 8.33%         |
| 6             | SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| 7             | SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 8              | En Proceso | 0          | 8                    | 0.00%         |
| 8             | SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 14             | En Proceso | 2          | 12                   | 14.29%        |
| 9             | SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 26             | En Proceso | 2          | 24                   | 7.69%         |
| 10            | SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 3              | En Proceso | 1          | 2                    | 33.33%        |
| 11            | SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS   | 41             | En Proceso | 24         | 17                   | 58.54%        |
| 12            | SINDICATURA MUNICIPAL                                | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| 13            | SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 3              | En Proceso | 0          | 3                    | 0.00%         |
| 14            | TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 8              | En Proceso | 1          | 7                    | 12.50%        |
| <b>TOTAL:</b> |  | <b>163</b>     |            | <b>36</b>  | <b>127</b>           | <b>13.02%</b> |

| PETICIONES RECIBIDAS Y TURNADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS |  |           |           |
|---|--|-----------|-----------|
| No.   | DEPENDENCIA/ENTIDAD                        | TURNADAS  | ATENDIDAS |
| 1   | COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD           | 1         | 0         |
| 2   | CONAGUA                                    | 2         | 0         |
| 3   | CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN                    | 6         | 1         |
| 4   | COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA | 18        | 2         |
| 5   | DEFENSORÍA                                 | 1         | 0         |
| 6   | DELEGACIÓN SEDESOL                         | 1         | 0         |
| 7   | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA            | 32        | 5         |
| 8   | SECRETARÍA DE SALUD DEL ESTADO             | 2         | 0         |
| 9   | SECRETARÍA DE TRANSPORTE                   | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b>  |  | <b>64</b> | <b>8</b>  |

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO (CIS) - NOVIEMBRE DE 2015**

| No.          | DEPENDENCIA  | TURNADAS   | CONCLUIDAS |
|--------------|--|------------|------------|
| 1            | INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 7          | 1          |
| 2            | INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 6          | 2          |
| 3            | INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD                   | 1          | 0          |
| 4            | ORGANISMO OPERADOR DE SERVICIO DE LIMPIA             | 8          | 0          |
| 5            | SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 36         | 3          |
| 6            | SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 1          | 0          |
| 7            | SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 8          | 0          |
| 8            | SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 14         | 2          |
| 9            | SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 26         | 2          |
| 10           | SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 3          | 1          |
| 11           | SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS   | 41         | 24         |
| 12           | SINDICATURA MUNICIPAL                                | 1          | 0          |
| 13           | SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 3          | 0          |
| 14           | TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 8          | 1          |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>163</b> | <b>36</b>  |



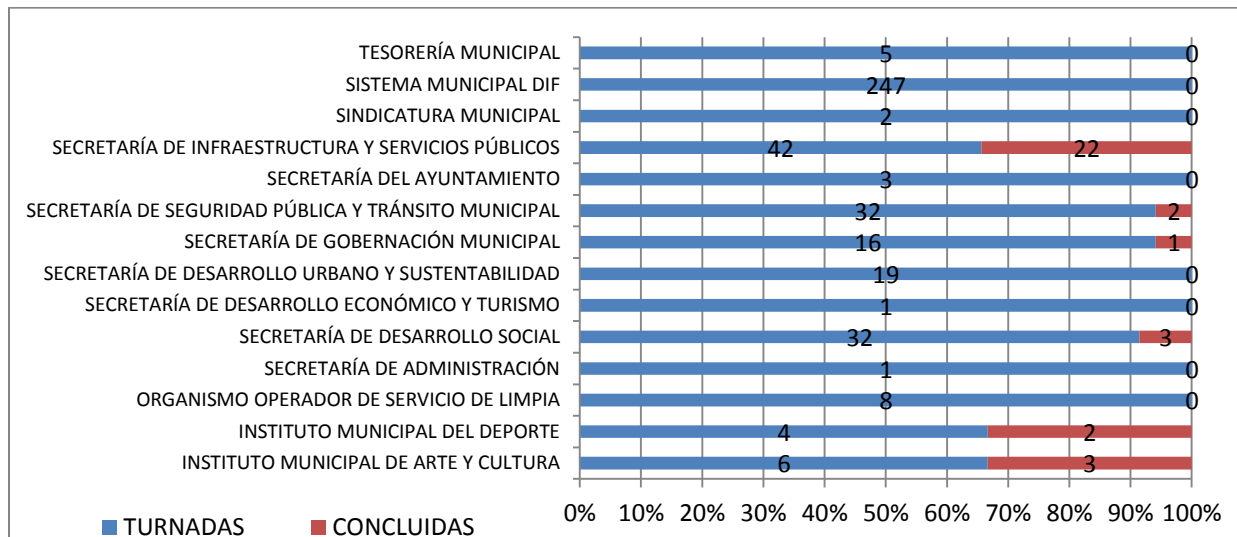
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES INTERNAS - DICIEMBRE DE 2015

| No            | DEPENDENCIA  | TOTAL TURNADAS | DICTAMEN   | CONCLUIDAS | PENDIENTES RESPUESTA | % ATENDIDO    |
|---------------|--|----------------|------------|------------|----------------------|---------------|
| 1             | INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 6              | En Proceso | 3          | 3                    | 50.00%        |
| 2             | INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 4              | En Proceso | 2          | 2                    | 50.00%        |
| 3             | ORGANISMO OPERADOR DE SERVICIO DE LIMPIA             | 8              | En Proceso | 0          | 8                    | 0.00%         |
| 4             | SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN                         | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| 5             | SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 32             | En Proceso | 3          | 29                   | 9.38%         |
| 6             | SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 1              | En Proceso | 0          | 1                    | 0.00%         |
| 7             | SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 19             | En Proceso | 0          | 19                   | 0.00%         |
| 8             | SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 16             | En Proceso | 1          | 15                   | 6.25%         |
| 9             | SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 32             | En Proceso | 2          | 30                   | 6.25%         |
| 10            | SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 3              | En Proceso | 0          | 3                    | 0.00%         |
| 11            | SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS   | 42             | En Proceso | 22         | 20                   | 52.38%        |
| 12            | SINDICATURA MUNICIPAL                                | 2              | En Proceso | 0          | 2                    | 0.00%         |
| 13            | SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 247            | En Proceso | 0          | 247                  | 0.00%         |
| 14            | TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 5              | En Proceso | 0          | 5                    | 0.00%         |
| <b>TOTAL:</b> |  | <b>163</b>     |            | <b>33</b>  | <b>385</b>           | <b>12.45%</b> |

| PETICIONES RECIBIDAS Y TURNADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS |  |           |           |
|---|--|-----------|-----------|
| No.   | DEPENDENCIA/ENTIDAD                        | TURNADAS  | ATENDIDAS |
| 1   | COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD           | 1         | 0         |
| 2   | CONSECCIONES INTEGRALES                    | 6         | 2         |
| 3   | COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA | 2         | 0         |
| 4   | DELEGACIÓN SEDESOL                         | 1         | 0         |
| 5   | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA            | 24        | 4         |
| 6   | SECRETARÍA DE TRANSPORTE                   | 1         | 0         |
| 7   | TELMEX                                     | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b>  |  | <b>36</b> | <b>6</b>  |

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO (CIS) - DICIEMBRE DE 2015

| No.          | DEPENDENCIA  | TURNADAS   | CONCLUIDAS |
|--------------|--|------------|------------|
| 1            | INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA                | 6          | 3          |
| 2            | INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE                      | 4          | 2          |
| 3            | ORGANISMO OPERADOR DE SERVICIO DE LIMPIA             | 8          | 0          |
| 4            | SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN                         | 1          | 0          |
| 5            | SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL                      | 32         | 3          |
| 6            | SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO         | 1          | 0          |
| 7            | SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y SUSTENTABILIDAD    | 19         | 0          |
| 8            | SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL                  | 16         | 1          |
| 9            | SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL | 32         | 2          |
| 10           | SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                          | 3          | 0          |
| 11           | SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS   | 42         | 22         |
| 12           | SINDICATURA MUNICIPAL                                | 2          | 0          |
| 13           | SISTEMA MUNICIPAL DIF                                | 247        | 0          |
| 14           | TESORERÍA MUNICIPAL                                  | 5          | 0          |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>418</b> | <b>33</b>  |



**Nombre, cargo y área del responsable de generar la información:**

Ing. Javier Mauleón Montero

Encargado de Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana