

ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE					
DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVOS	FRECUENCIA DE LA MEDICION	RESULTADOS OBTENIDOS	AREA RESPONSABLE
PLAN DE CALIDAD (DISEÑO DE ACUERDO A LOS SERVICIOS QUE DAMOS EN LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCION NECESARIOS) DESARROLLO: CUANTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS.	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE "DEPENDENCIAS" IEIFE/FOR/SC/01.01	RESCATAR LA OPINIÓN DE LAS DEPENDENCIAS QUE DE ALGUNA FORMA RECIBEN SERVICIO EN CASOS TANGIBLES E INTANGIBLES POR PARTE DEL INSTITUTO; ENCUESTAS AL CLIENTE (DEPENDENCIAS) TENER UNA CALIFICACIÓN MAYOR AL 80 % SEGÚN ESQUEMA ESTABLECIDO EN LOS MISMO CUESTIONARIOS.	SEMESTRAL	N/A	DIRECCION GENERAL
PLAN DE CALIDAD (DISEÑO DE ACUERDO A LOS SERVICIOS QUE DAMOS EN LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCION) CADA UNO DE LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCION CONTIENE UNA PARTE DONDE EL CUESTIONADO PUEDE EXPRESAR SUS QUEJAS ESTAS SOLO TENDRÁN COMO LIMITANTE QUE SI NO ESTÁN REMITIDAS NO SE TOMARAN EN CUENTA.	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE "BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS" IEIFE/FOR/SC/01.02	TENER UNA EVALUACIÓN PRECISA DE LAS PERSONAS QUE VISITAN EL INSTITUTO EN BUSCA DE ALGÚN SERVICIO O INFORMACIÓN; INCONFORMIDADES DE LA CIUDADANÍA (BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS "USUARIOS") TENER UNA CALIFICACION DEL 80% SEGÚN ESQUEMA ESTABLECIDO EN EL MISMO CUESTIONARIO.	TRIMESTRAL	94%	DIRECCION GENERAL
PLAN DE CALIDAD (DISEÑO DE ACUERDO A LOS SERVICIOS QUE DAMOS EN LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCION NECESARIOS) DESARROLLO: CUANTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS.	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE "MUNICIPIOS" IEIFE/FOR/SC/01.03	EVALUAR LA FORMA EN QUE SE LES ESTA REALIZANDO EL SERVICIO DE REVISIÓN DE EXPEDIENTES TÉCNICOS; ENCUESTAS AL CLIENTE (MUNICIPIOS) TENER UNA CALIFICACIÓN MAYOR AL 80 % SEGÚN ESQUEMA ESTABLECIDO EN LOS MISMO CUESTIONARIOS.	TRIMESTRAL	97%	NORMATIVIDAD
PLAN DE CALIDAD (DISEÑO DE ACUERDO A LOS SERVICIOS QUE DAMOS EN LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCION NECESARIOS) DESARROLLO: CUANTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS.	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE DE OBRA "PLANTELES" IEIFE/FOR/SC/01.04	EVALUAR EN CAMPO LA SATISFACCION DEL CLIENTE AL QUE SE LE ENTREGA OBRA; ENCUESTAS AL CLIENTE (PLANTELES) TENER UNA CALIFICACIÓN MAYOR AL 80 % SEGÚN ESQUEMA ESTABLECIDO EN LOS MISMO CUESTIONARIOS.	TRIMESTRAL	92%	CONSTRUCCION
PLAN DE CALIDAD (DISEÑO DE ACUERDO A LOS SERVICIOS QUE DAMOS EN LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCION NECESARIOS) DESARROLLO: CUANTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS.	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE DE MOBILIARIO Y EQUIPO "PLANTELES" IEIFE/FOR/SC/01.04	EVALUAR EN CAMPO LA SATISFACCION DEL CLIENTE AL QUE SE LE ENTREGA EL MOBILIARIO O EQUIPAMIENTO; ENCUESTAS AL CLIENTE (PLANTELES) TENER UNA CALIFICACIÓN MAYOR AL 80 % SEGÚN ESQUEMA ESTABLECIDO EN LOS MISMO CUESTIONARIOS.	TRIMESTRAL	94%	ADMINISTRACION

RESULTADOS DEL PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO DEL 2011

Mecanismos de participación ciudadana **NO APLICA**