

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 OPINION DE LAS DEPENDENCIAS QUE DE ALGUNA FORMA RECIBEN SERVICIO EN CASOS TANGIBLES E INTANGIBLES POR PARTE DEL INSTITUTO; ENCUESTAS AL CLIENTE (DEPENDENCIAS) TENER UNA CALIFICACION MAYOR AL 80 % SEGUN ESQUEMA ESTABLECIDO EN LOS MISMO CUESTIONARIOS.	SEMESTRAL	100.00%	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 TENDRAN COMO LIMITANTE QUE SI NO ESTAN REMITIDAS NO SE TOMARAN EN CUENTA.	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE "BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS" IEIFE/FOR/SC/01.02	TENER UNA EVALUACION PRECISA DE LAS PERSONAS QUE VISITAN EL INSTITUTO EN BUSCA DE ALGUN SERVICIO O INFORMACION; INCONFORMIDADES DE LA CIUDADANIA (BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS "USUARIOS") TENER UNA CALIFICACION DEL 80% SEGUN ESQUEMA ESTABLECIDO EN EL MISMO CUESTIONARIO.	TRIMESTRAL	97.40%	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 REVISION DE EXPEDIENTES TECNICOS; ENCUESTAS AL CLIENTE (MUNICIPIOS) TENER UNA CALIFICACION MAYOR AL 80 % SEGUN ESQUEMA ESTABLECIDO EN LOS MISMO CUESTIONARIOS.	TRIMESTRAL	99.40%	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 CALIFICACION MAYOR AL 80 % SEGUN ESQUEMA ESTABLECIDO EN LOS MISMO CUESTIONARIOS.	TRIMESTRAL	94.64%	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 CALIFICACION MAYOR AL 80 % SEGUN ESQUEMA ESTABLECIDO EN LOS MISMO CUESTIONARIOS.	TRIMESTRAL	96.40%	ADMINISTRACION
RESULTADOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO DEL 2015					

Mecanismos de participación ciudadana **NO APLICA**