



ESTADO DE MÉXICO

**2022**

**AÑO DE  
REINVENCIÓN**

SOMOS VANGUARDIA  
E INNOVACIÓN

# INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL PORTAL

*ABRIL – JUNIO 2022*



# Contenido

1. Introducción
2. Seguimiento a las estrategias del programa y de Innovación y Mejora (Evidencia D.G y planteles) (Tabla de concentrados con observaciones de la aplicación)
3. Evidencias de aplicación de procedimiento y lineamiento. (Tabla de concentrados con observaciones)
4. Indicador / Índice de atención
5. Medición trimestral / Índice de atención Mensual
6. Medición trimestral / Comparativo 1 y segundo trimestre
7. Medición trimestral / Por tipo de solicitud
8. Medición trimestral por unidad administrativa
9. Análisis de los resultado / Quejas y Solicitudes de Información s
10. Identificación de estrategias que aportaron a la consecución de la meta.
11. Estrategias (actividades) para mejorar los resultados

# Introducción

El Buzón electrónico de Conalep Estado de México responde a los requisito de comunicación con los clientes, beneficiarios y partes interesadas, Actualmente el Buzón recibe Quejas, Sugerencias, Solicitud de Información y Felicitaciones de los 39 planteles, el Cast y la Dirección Estatal.

<https://www.conalepmex.edu.mx/contacto/buzon.html>



La atención, turnado y seguimiento se realiza mediante el portal institucional, se lleva un registro (Base de datos) que permite clasificar la información por 25 criterios distintos.

Su operación se encuentra documentada en el lineamiento de Comunicación Digital **15-528-PO-28-LI-01**



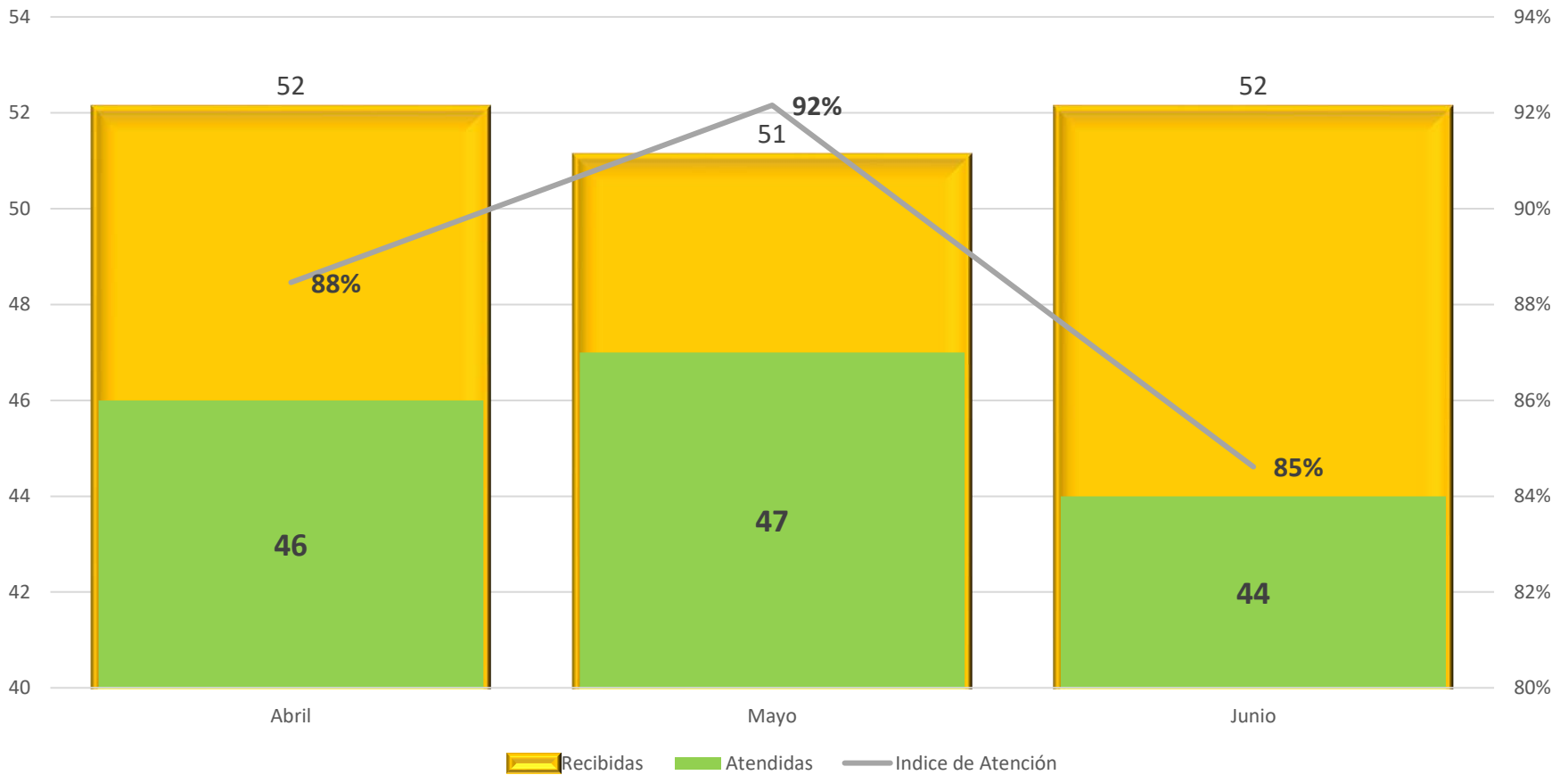
## Seguimiento a las estrategias de Innovación y Mejora

Actividad	Programado - Realizado	Cumplimiento de Planteles
Elaboración de Carta Descriptiva de Curso y presentación	07/02/2022 - 16/02/2022	No aplica
Oficio de invitación	10/02/2022 – 18/03/2022	No aplica
Curso	16/02/2022 – 25-/03/2022	Falto personal de los planteles Cuautitlán y Nicolás Romero
Seguimiento de la utilidad del curso	14/03/2022 – 02/05/2022	Todos los planteles participaron
Actualización del curso presentación, información	28/03/2022 – 30/05/2022	No aplica
Elaboración de calendario de reportes mensuales e informes trimestrales	07/02/2022 – 07/03/2022	No aplica
Seguimiento mensual a planteles por debajo de la meta	15/02/2022 – 08/04/2022	Planteles con pendientes de seguimiento Naucalpan I, Nezahualcóyotl I, Nezahualcóyotl III y Nicolás Romero.
Informe trimestral	05/04/2022 - 08/04/2022	No aplica
Solicitar acciones correctivas a los planteles por debajo de la meta de atención	26/04/2022 - 28/07/2022	Se ha solicitado a los planteles el registros correspondiente de cada solicitud atrasada, solo tres planteles han realizado registro en el sistema Master Web.

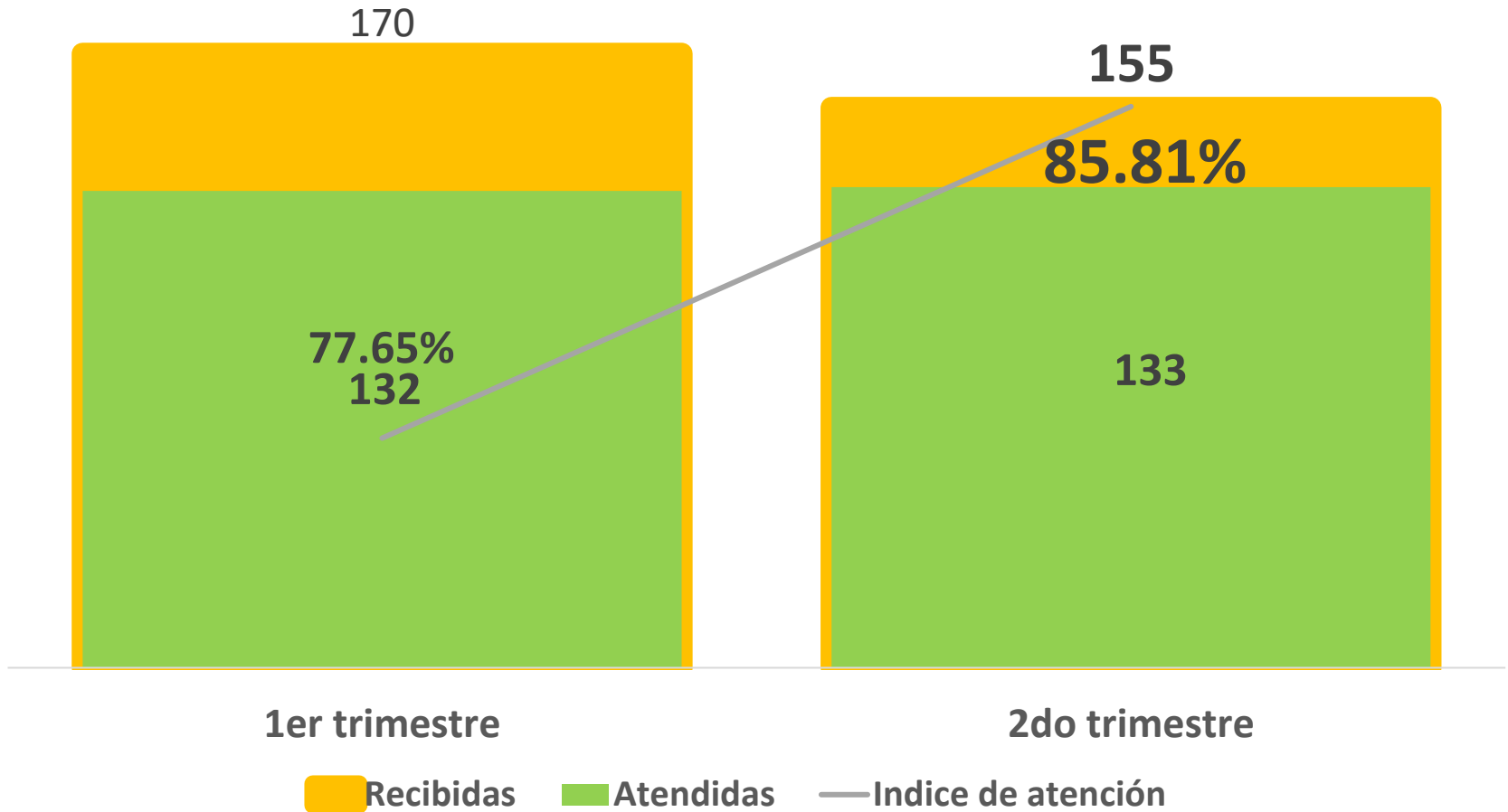
# Evidencias de aplicación de programa del procedimiento

Actividad	Programado - Realizado	Cumplimiento de Planteles
Incluye fechas de seguimiento a reportes e informes en su cronograma	11/03/2022 - 30/03/2022	Los planteles: Ecatepec II, Gustavo Baz, Huixquilucan, Naucalpan I, Nezahualcóyotl III, Texcoco y Villa Victoria, no programaron todas las actividades.
Establece fecha para reproducir curso de manera interna	11/03/2022- 30/03/2022	14 planteles no presentaron evidencia de comunicar la información del curso de buzón en sus unidades
En caso de recibir retroalimentación de seguimientos pendientes, verifica su turnado y registra en bitácora de salidas no conformes, asegurando su atención.	06/05/2022 15/07/2022	Planteles con pendientes de seguimiento Naucalpan I, Nezahualcóyotl I, Nezahualcóyotl III y Nicolás Romero.
Seguimiento a la aplicación de utilidad a los participantes al curso	31/03/2022	Todos los planteles aplicaran el cuestionario de seguimiento.
Envía evidencia de las acciones correctivas registradas en el sistema Masterweb.	06/05/2022 15/07/2022	Planteles que han registrado OM en el sistema Master Web: Texcoco, Tultitlán y Chalco.

# Índice de atención por mes

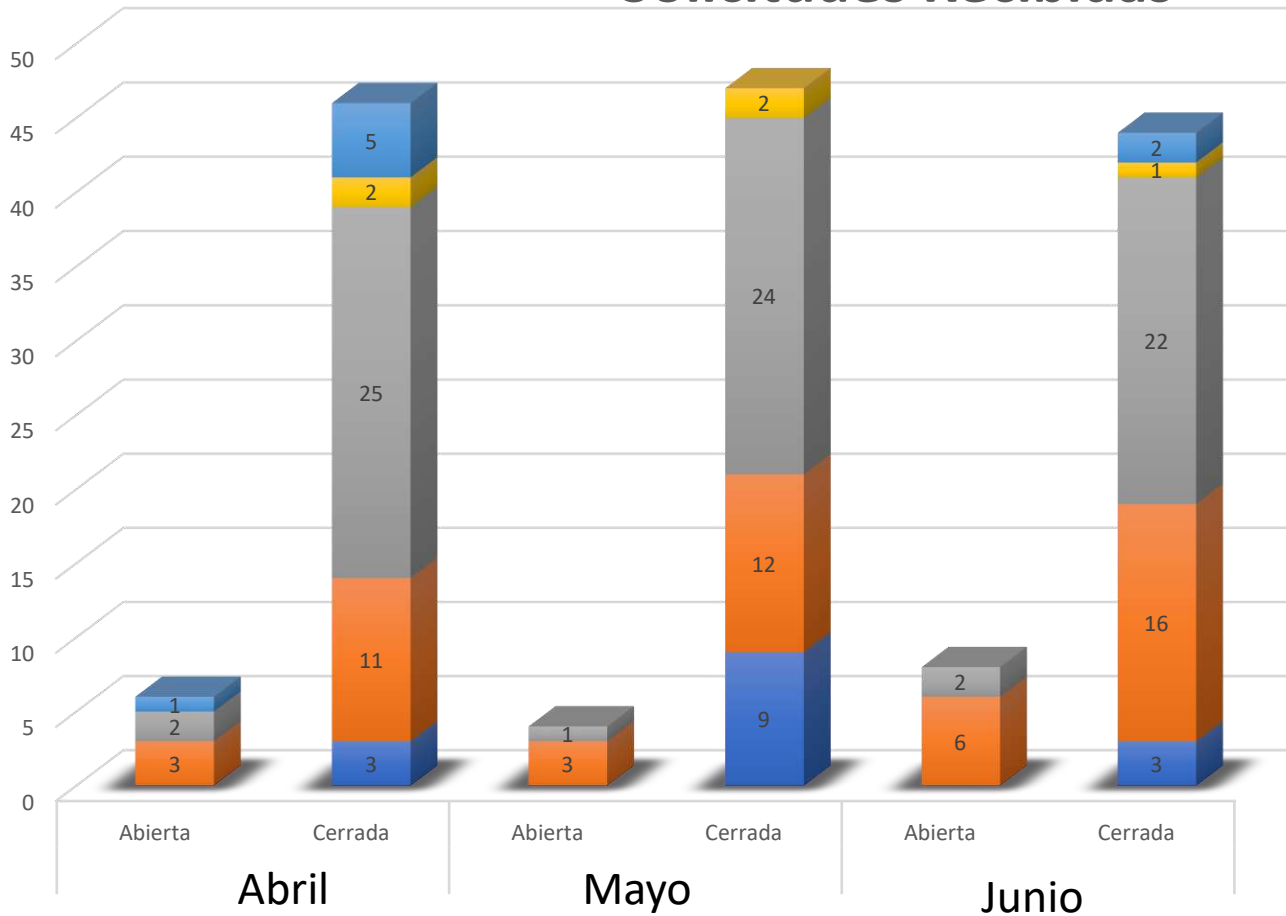


# Índice de atención por trimestre



# 1 trimestre

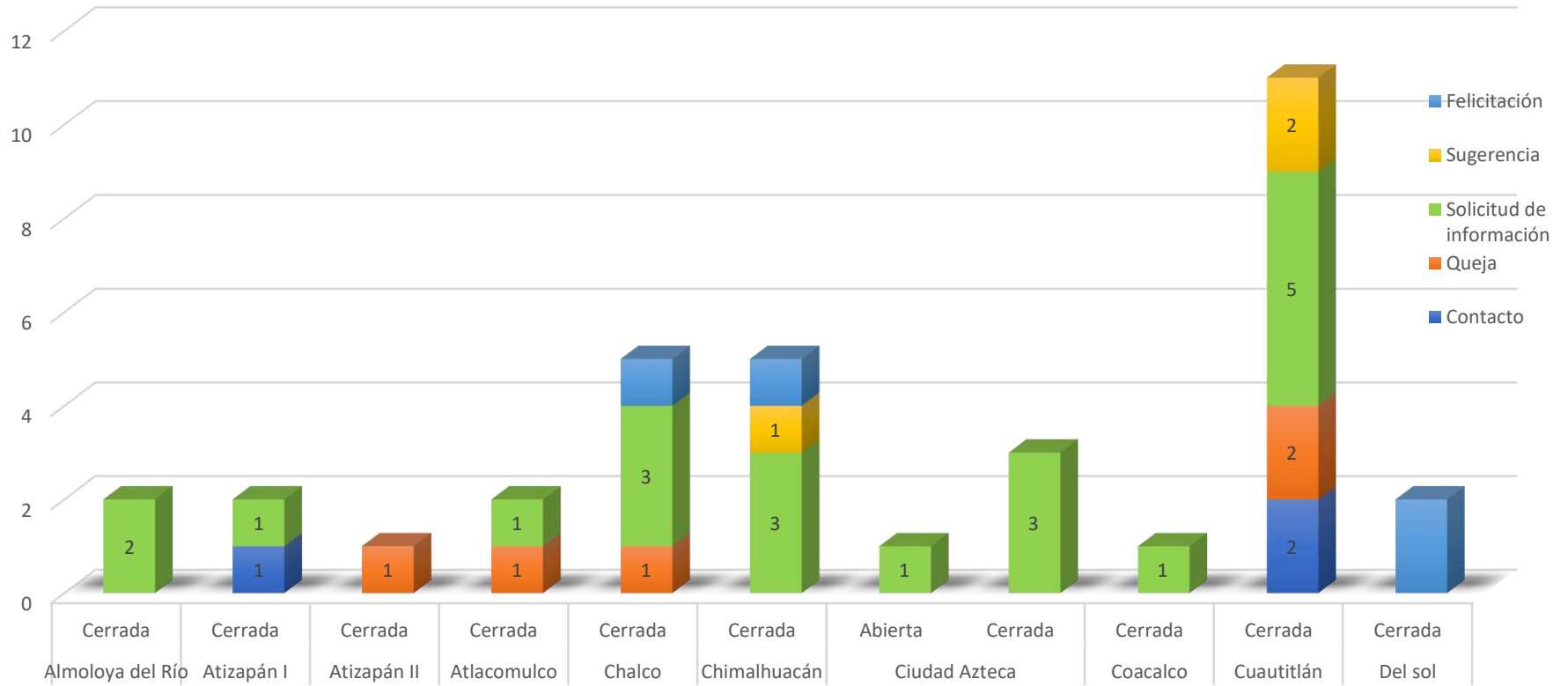
## Solicitudes Recibidas



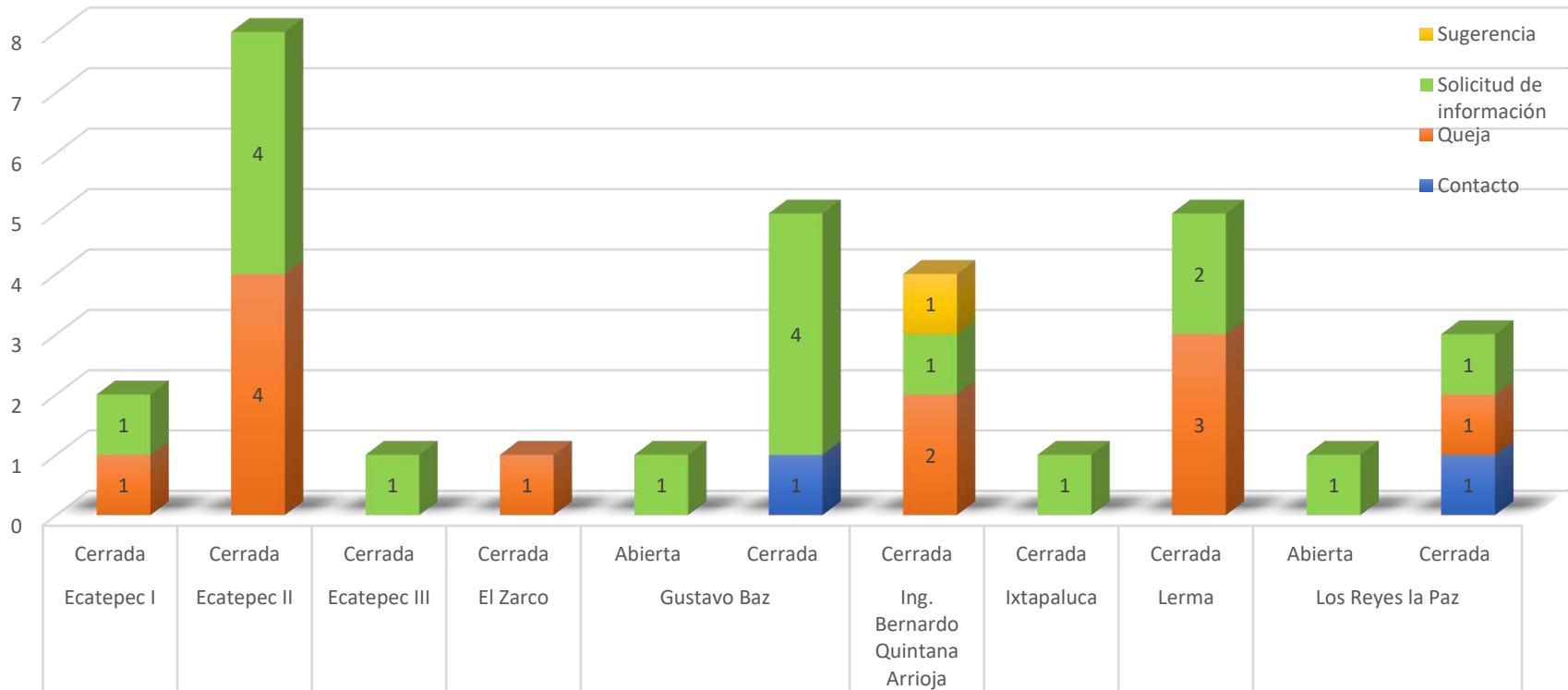
- Felicitación
- Sugerencia
- Solicitud de información
- Queja
- Contacto



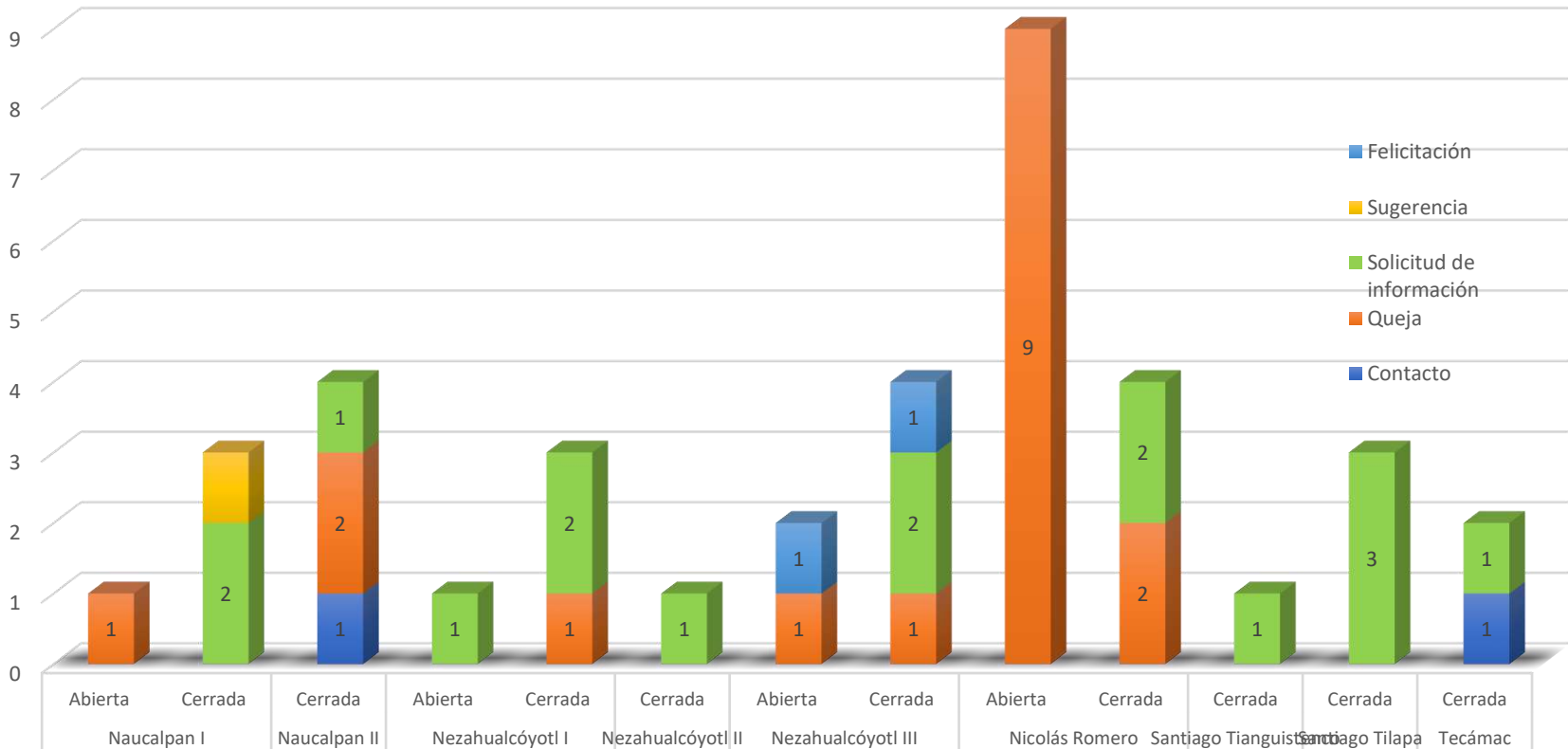
# Atención abril – junio por unidad



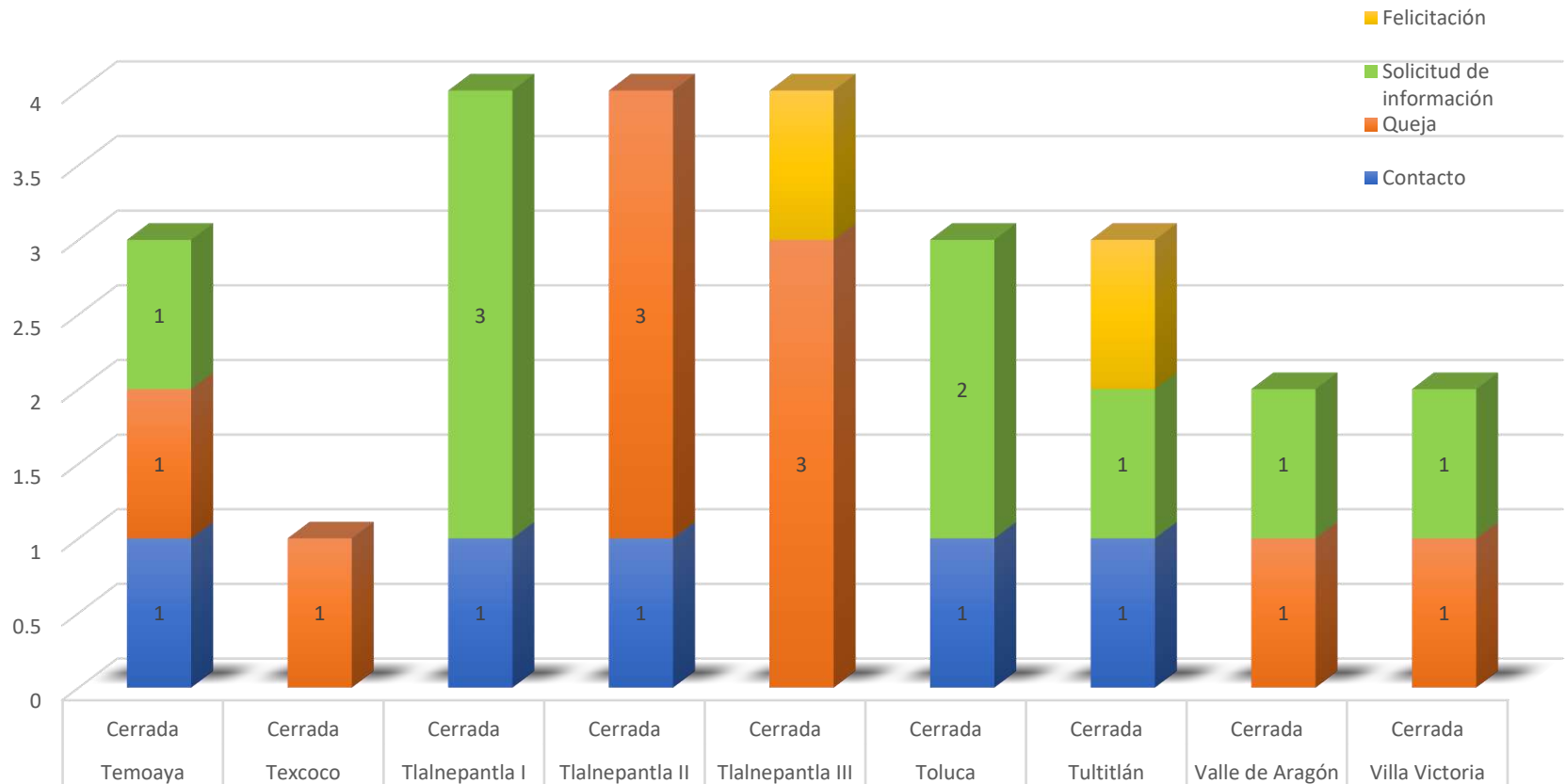
# Atención abril – junio por unidad



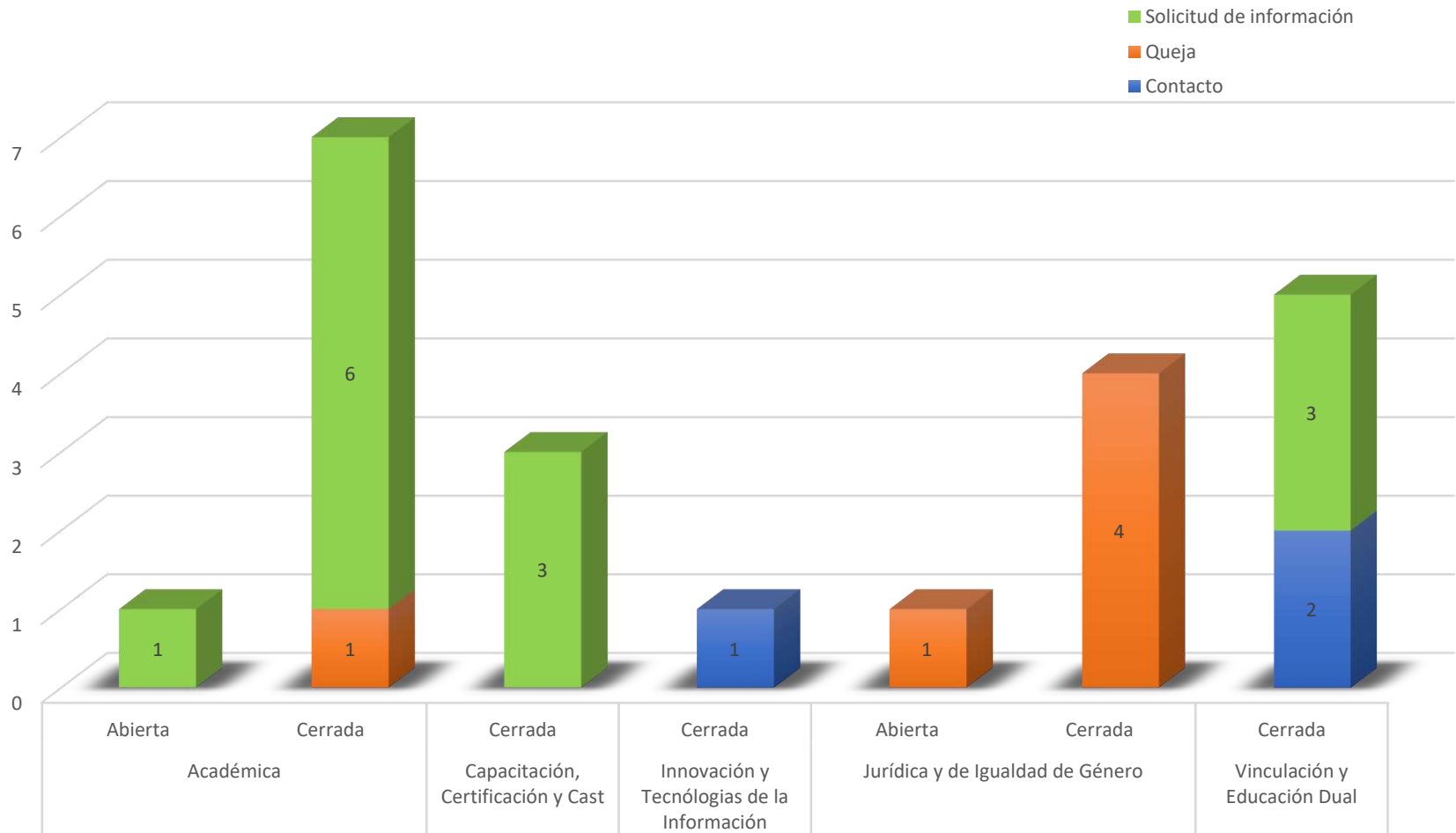
# Atención abril – junio por unidad



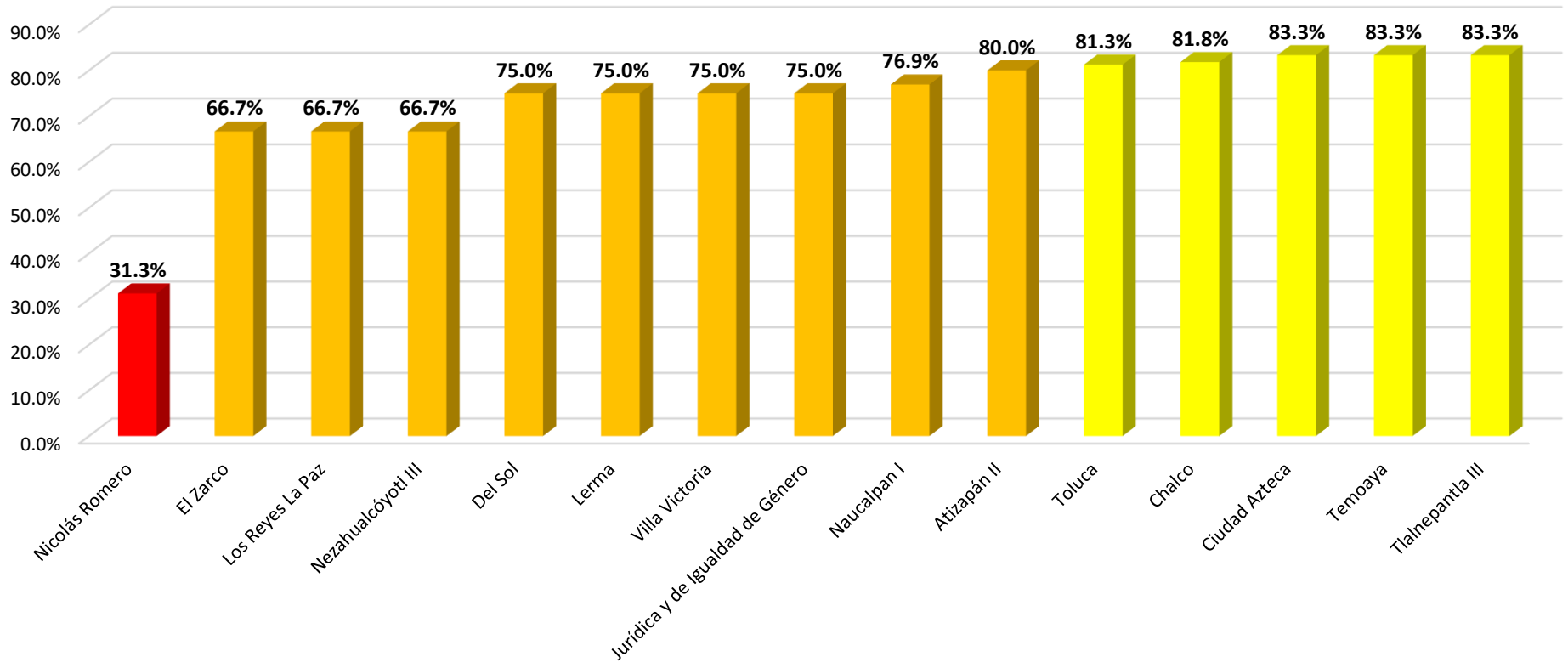
# Atención abril – junio por unidad



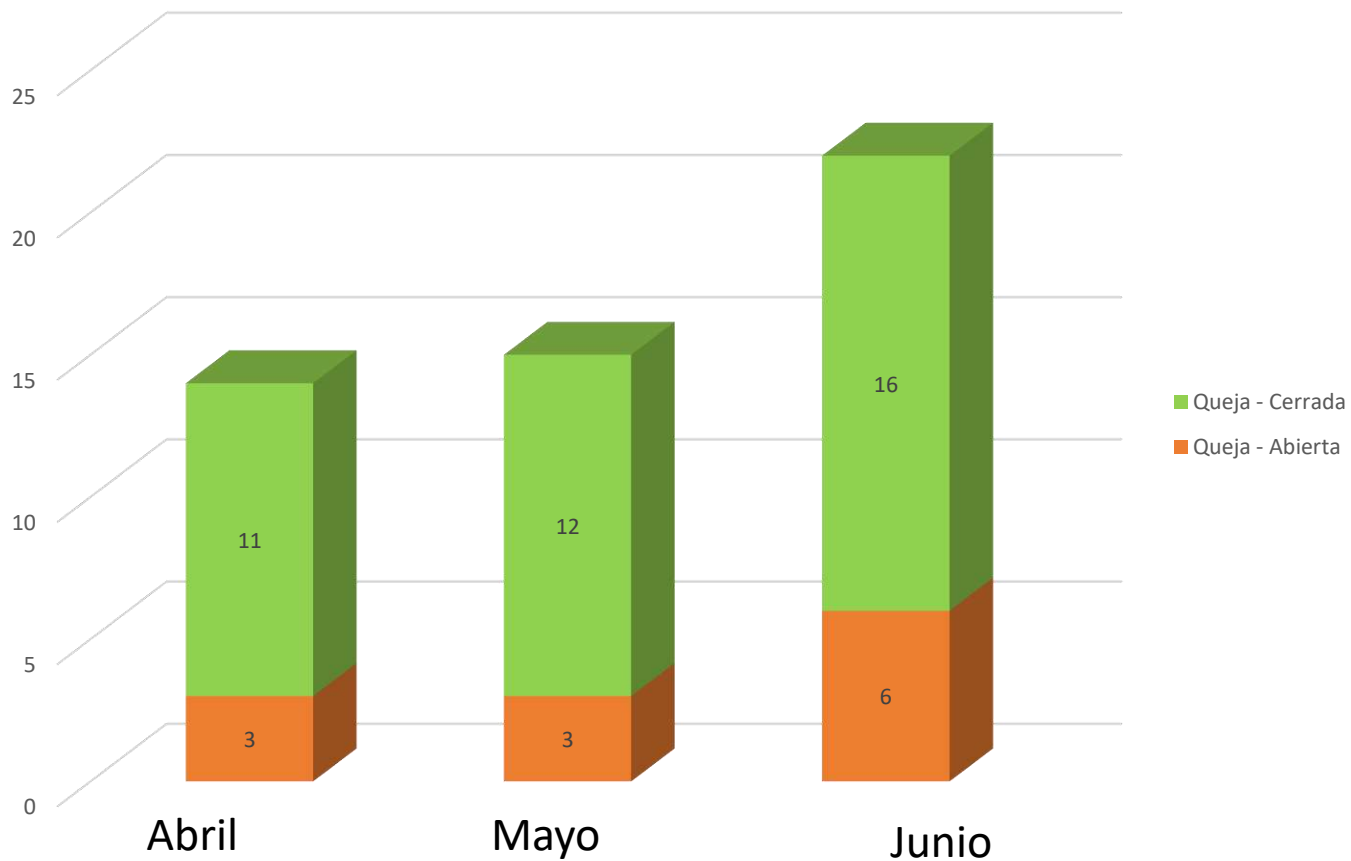
# Atención abril – junio por unidad



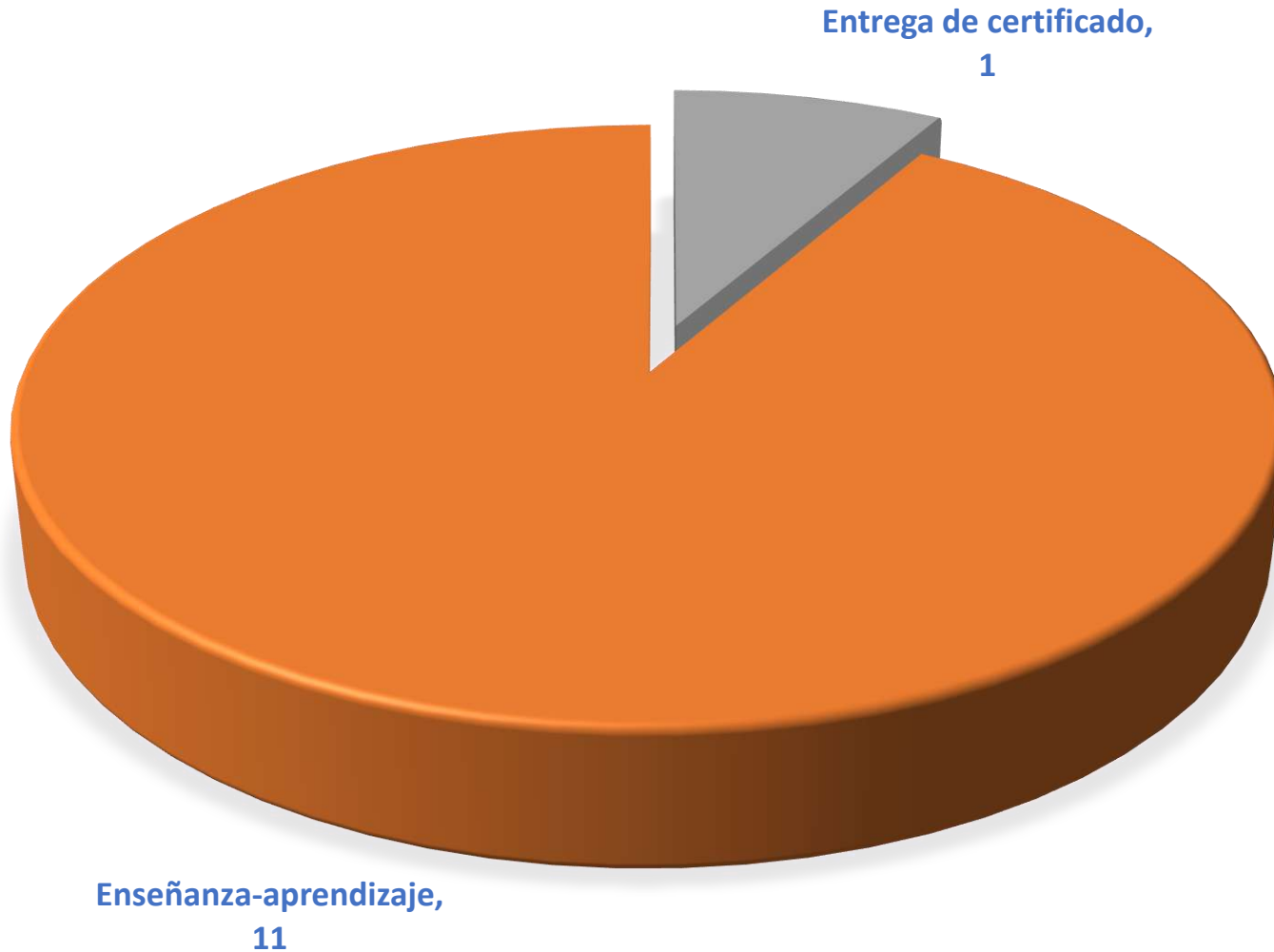
# Unidades con índice de atención por debajo de la meta del 86%



# Análisis de quejas recibidas

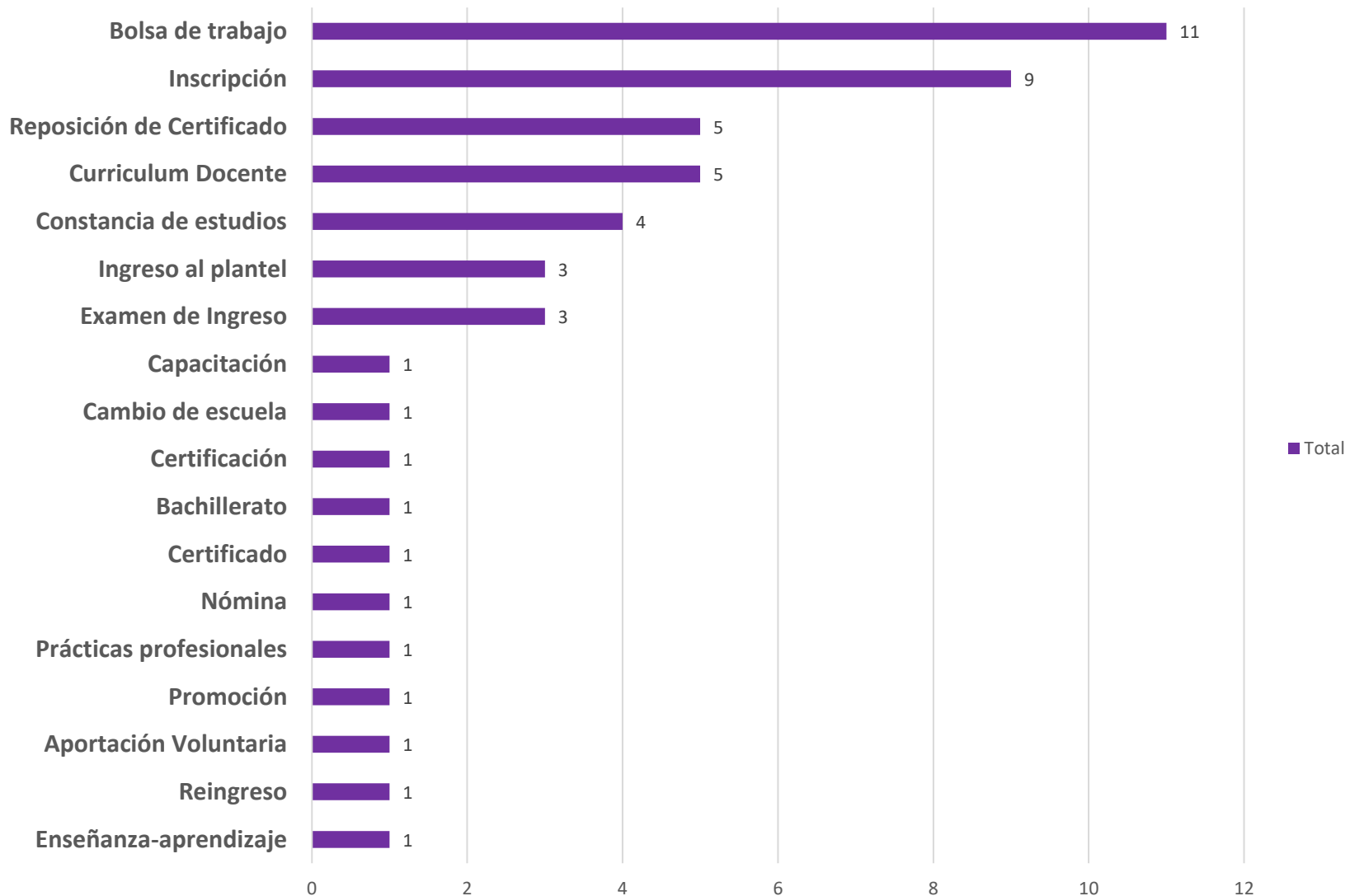


# Mayor frecuencia de quejas recibidas





# Análisis de solicitudes de información



## Estrategias que aportan a la meta

- 🎯 Seguimiento mensual de solicitudes pendientes
- 🎯 Capacitación a los responsables del seguimiento en plantel
- 🎯 Seguimiento semanal por la Secretaría Técnica

## Estrategias para mejorar los resultados

- ④ **Capacitación a los responsables del seguimiento en plantel que se encuentra por debajo de la meta**
- ④ **Incremento de la meta en un 3% para el cierre de 2022**
- ④ **Seguimiento semanal por la Secretaría Técnica**

**GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN**



ESTADO DE MÉXICO

2024

**AÑO DE  
REINVENCIÓN**

SOMOS VANGUARDIA  
E INNOVACIÓN

**CONALEP ESTADO DE MÉXICO**

INSTITUCIÓN LÍDER EN LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES TÉCNICOS

Av. Dr. Jorge Jiménez Cantú S/N, Colonia San Juan Atlamica, Cuautitlán Izcalli, Estado de México. CP. 54729  
Tels. (55) 5817 1617, 1618, 1619 y 1623 email: [direccion@conalepmex.edu.mx](mailto:direccion@conalepmex.edu.mx)

Nuestras redes:

@conalep.estadodemexico 

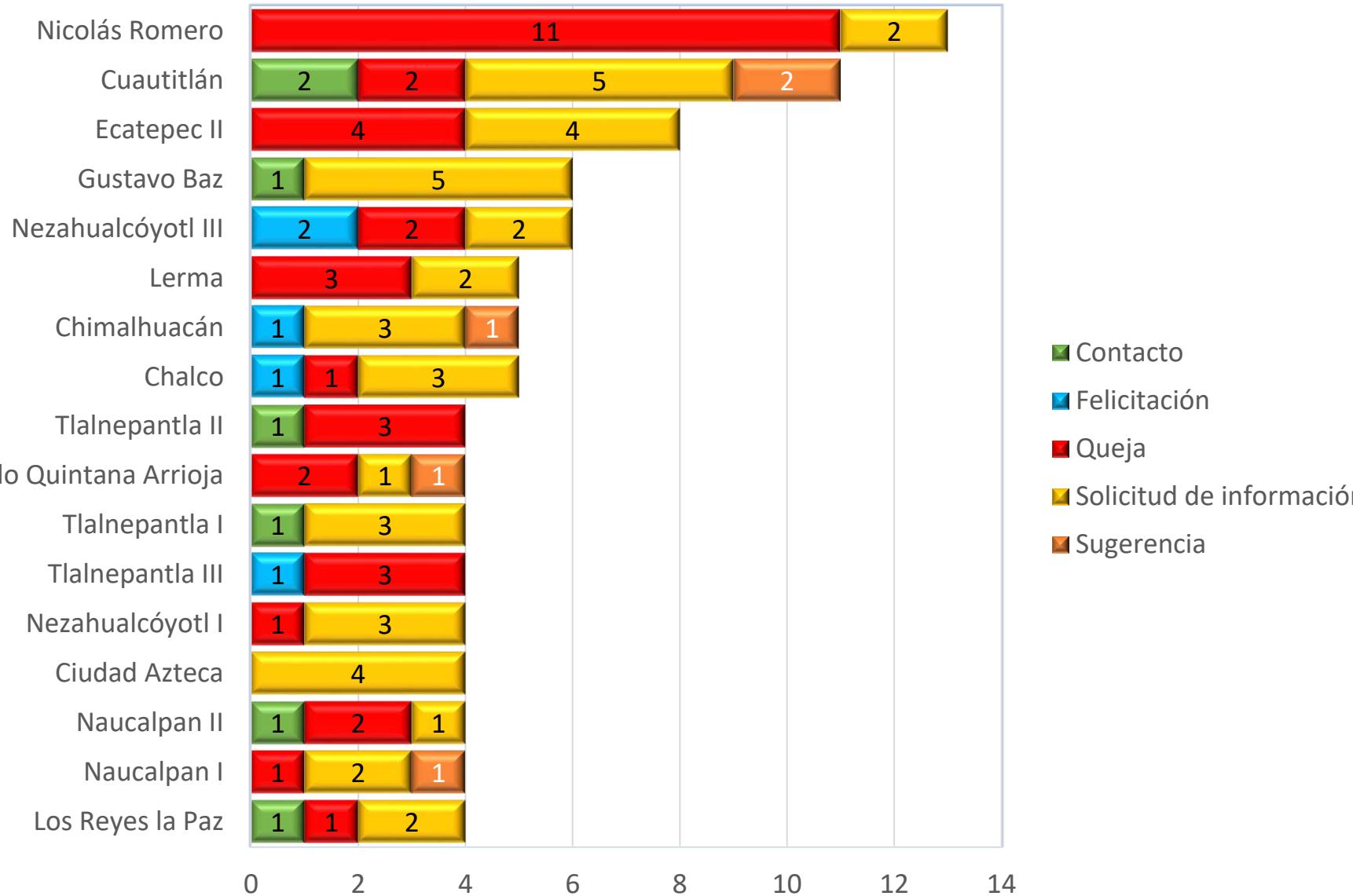
@Conalep\_Edomex 

@conalep.edomex 

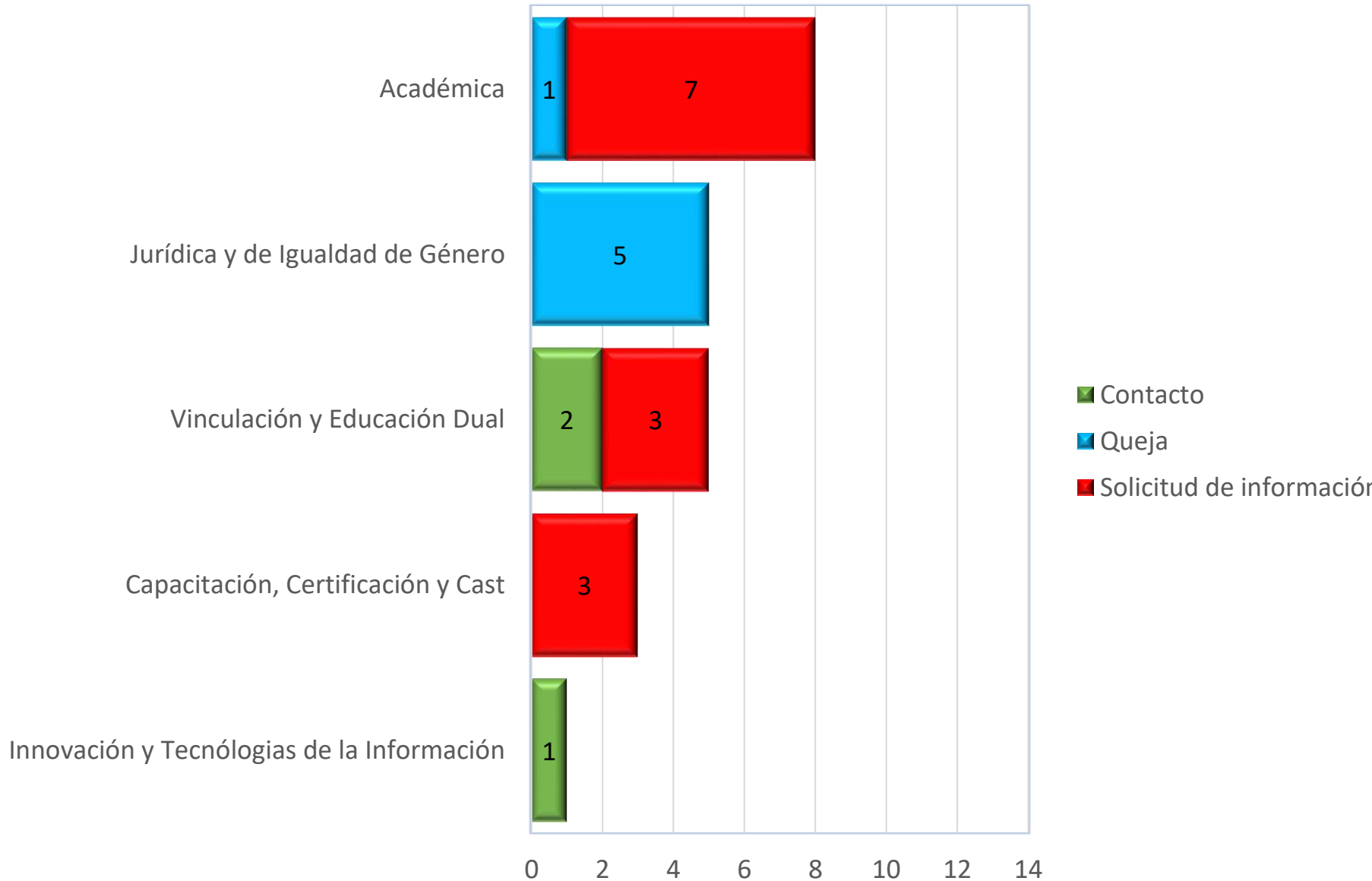
[www.conalepmex.edu.mx](http://www.conalepmex.edu.mx) 



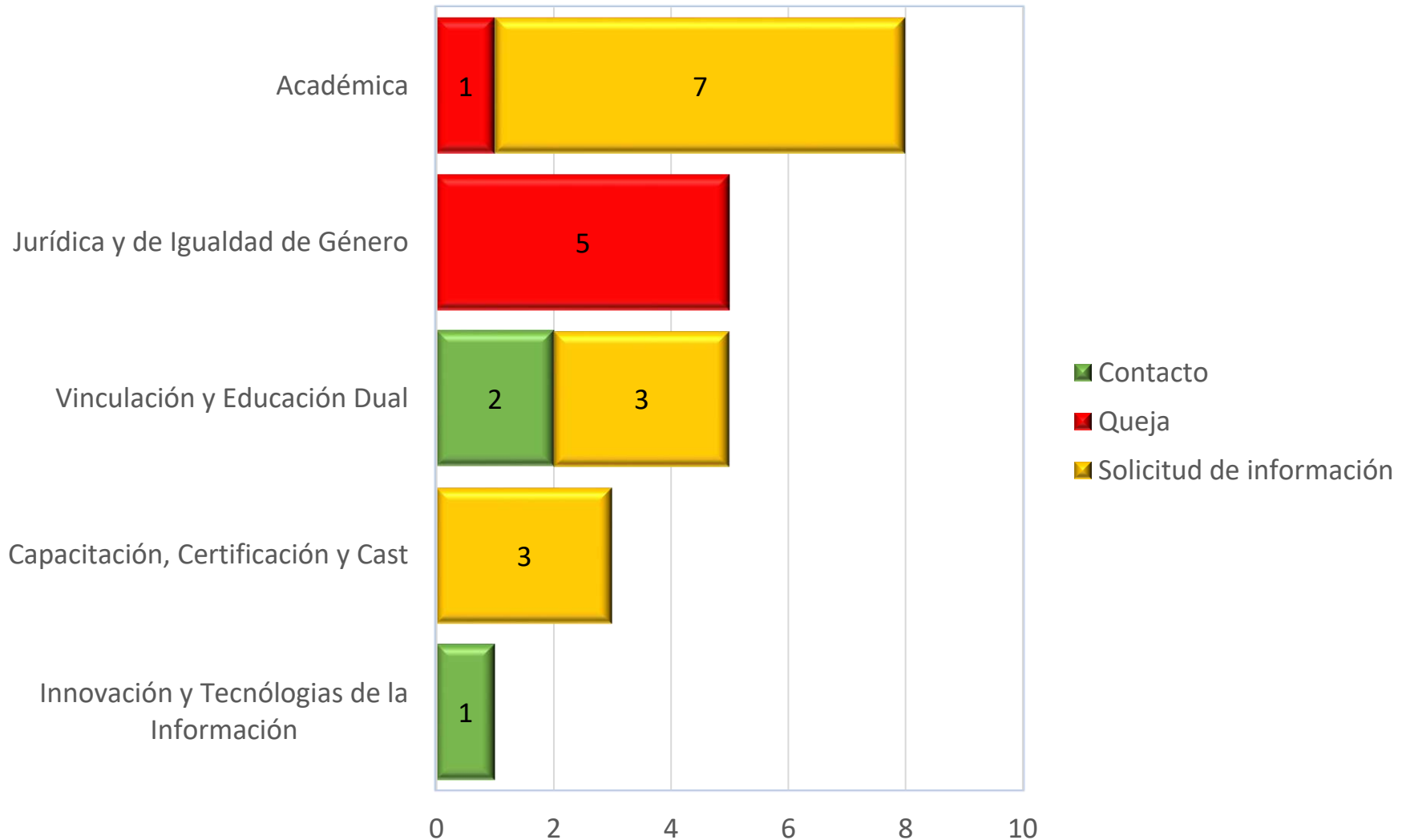
# Recibidas en plantel 2° Trimestre



# Recibidas en plantel 2° Trimestre



# Recibidas en Dirección 2° Trimestre





**GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN**