



INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL PORTAL

JULIO – SEPTIEMBRE 2022

Contenido

1. Introducción
2. Indicador / Índice de atención
3. Medición trimestral / Índice de atención Mensual
4. Medición trimestral / Comparativo 1 y segundo trimestre
5. Medición trimestral / Por tipo de solicitud
6. Medición trimestral por unidad administrativa
7. Análisis de los resultado / Quejas y Solicitudes de Información
8. Identificación de estrategias que aportaron a la consecución de la meta.
9. Estrategias (actividades) para mejorar los resultados

Introducción

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

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

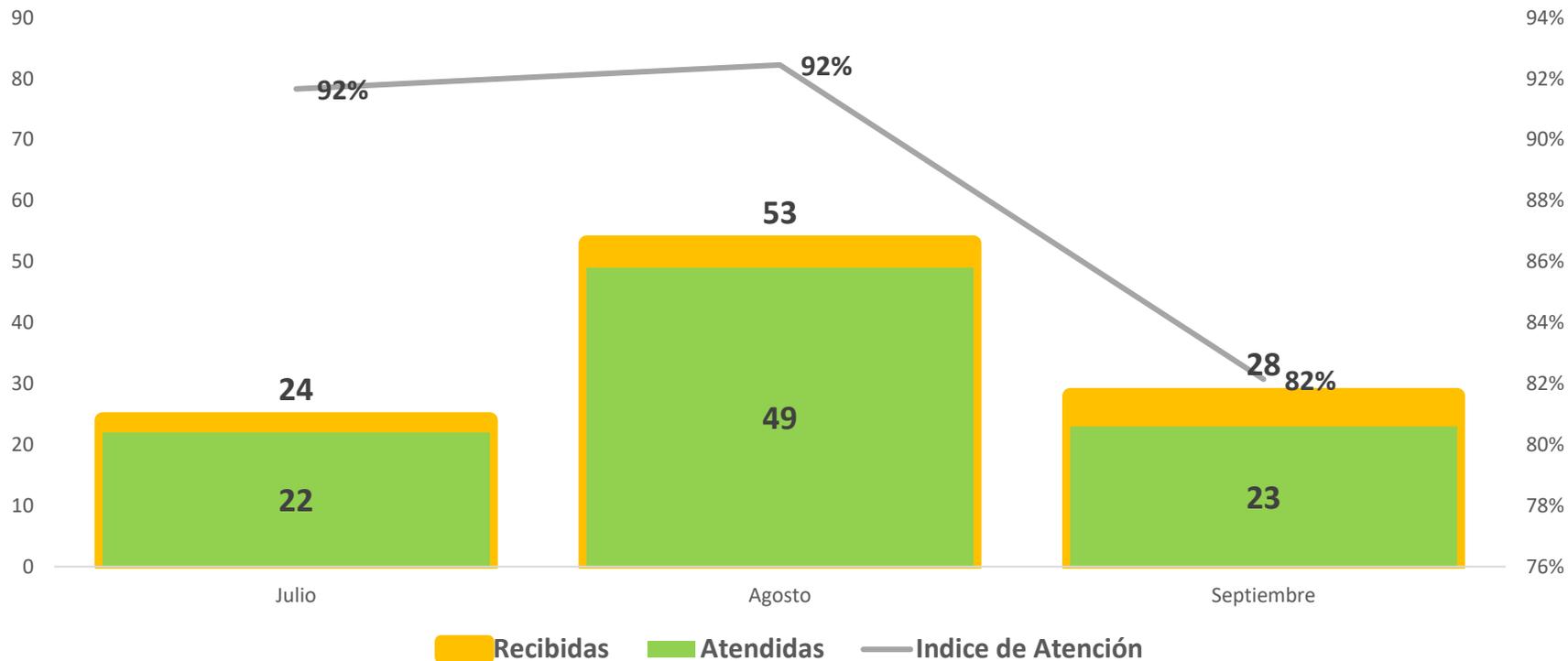


La atención, turno y seguimiento se realiza mediante el portal institucional, se lleva un registro (Base de datos) que permite clasificar la información por 25 criterios distintos.

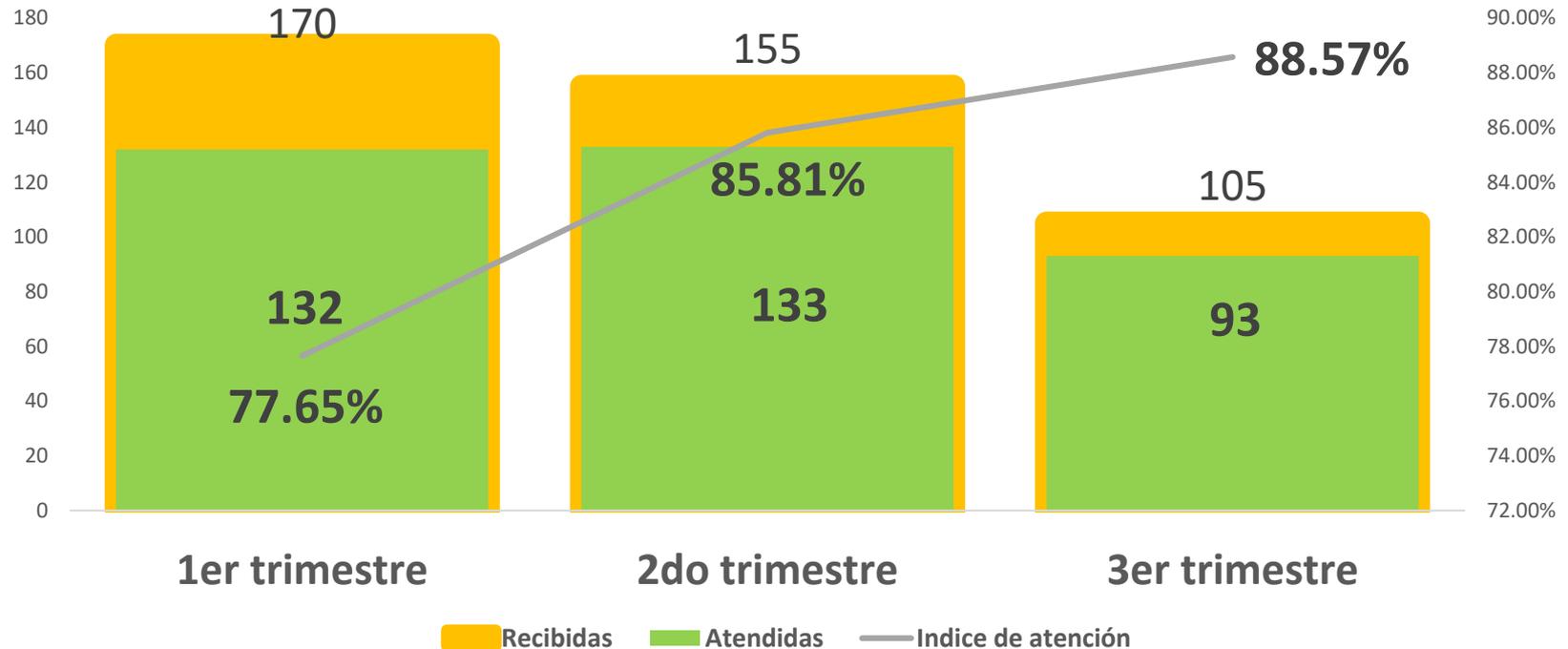
Su operación se encuentra documentada en el lineamiento de Comunicación Digital **15-528-PO-28-LI-01**



Índice de atención por mes

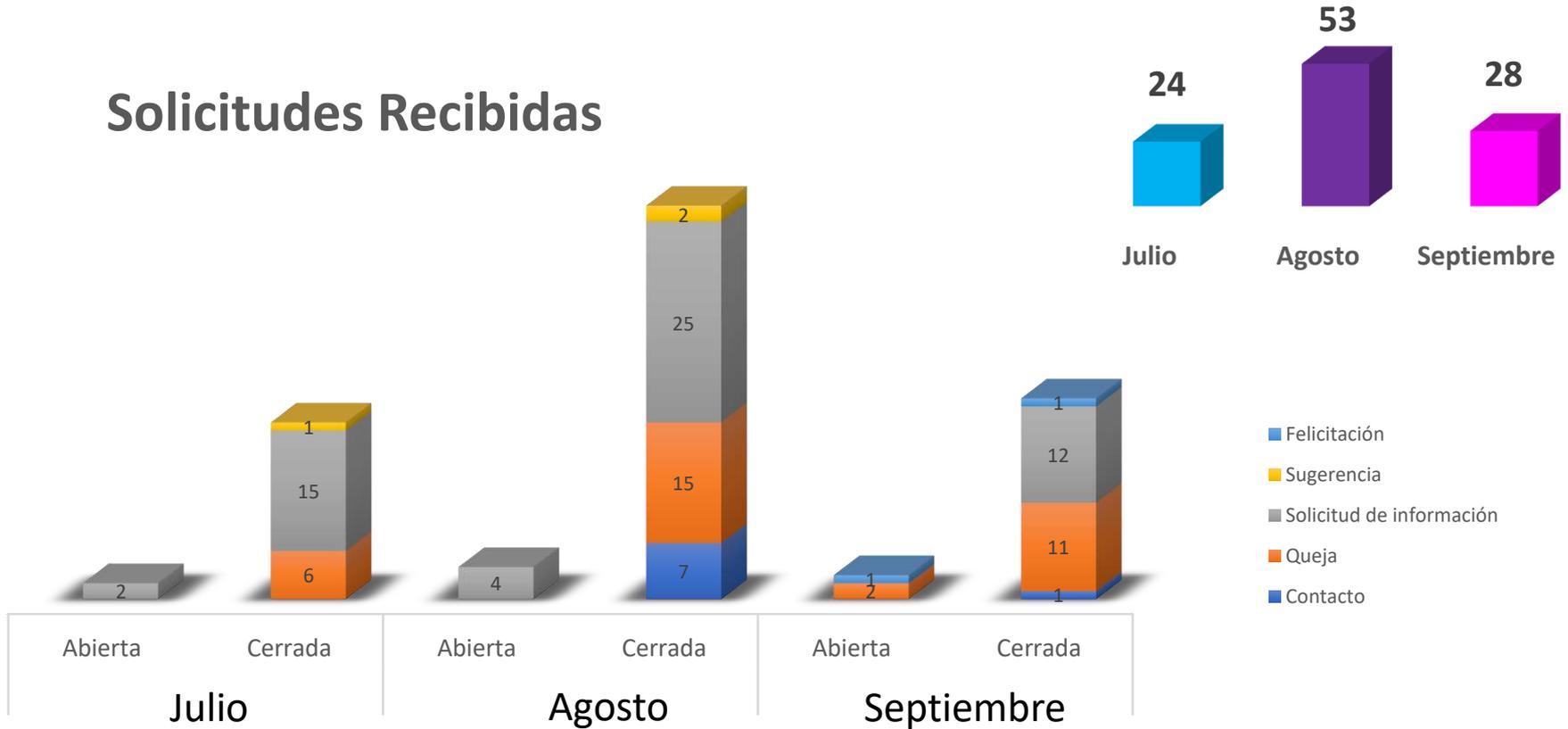


Índice de atención por trimestre

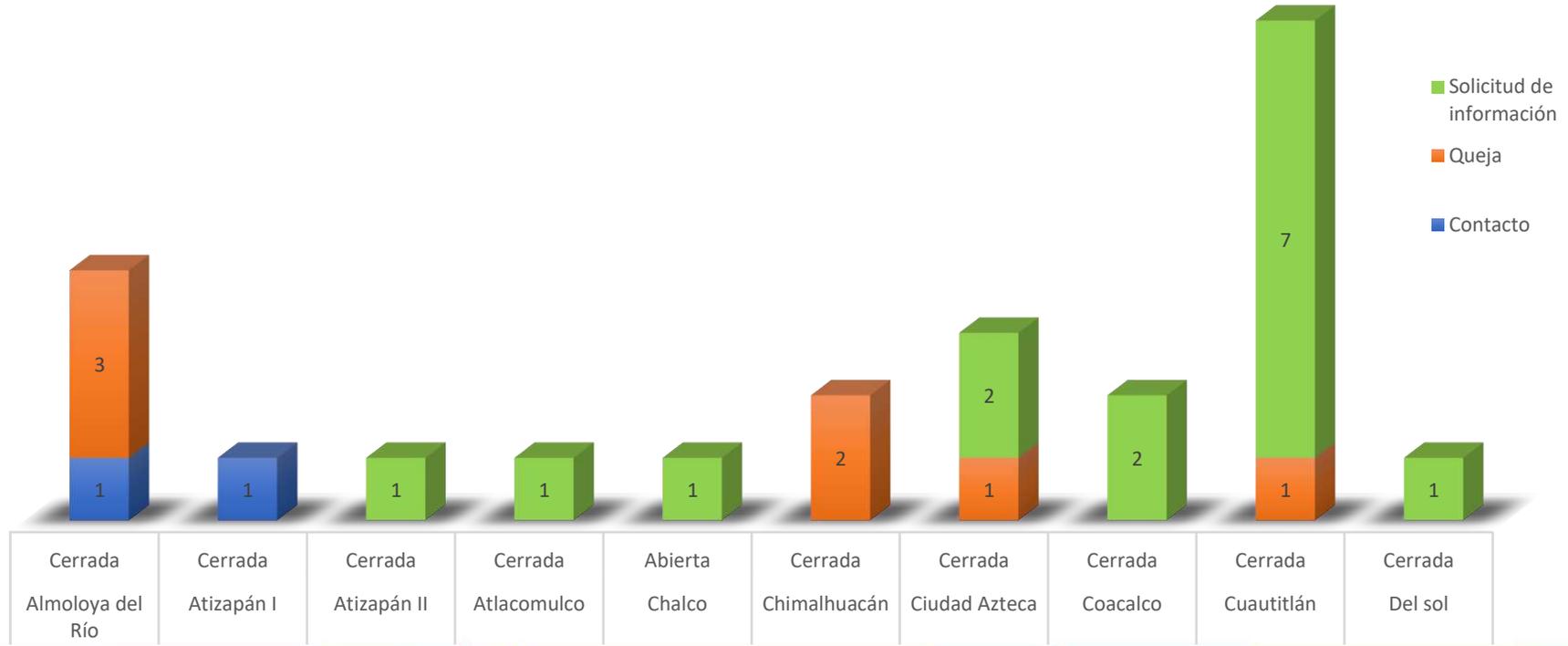


3er trimestre

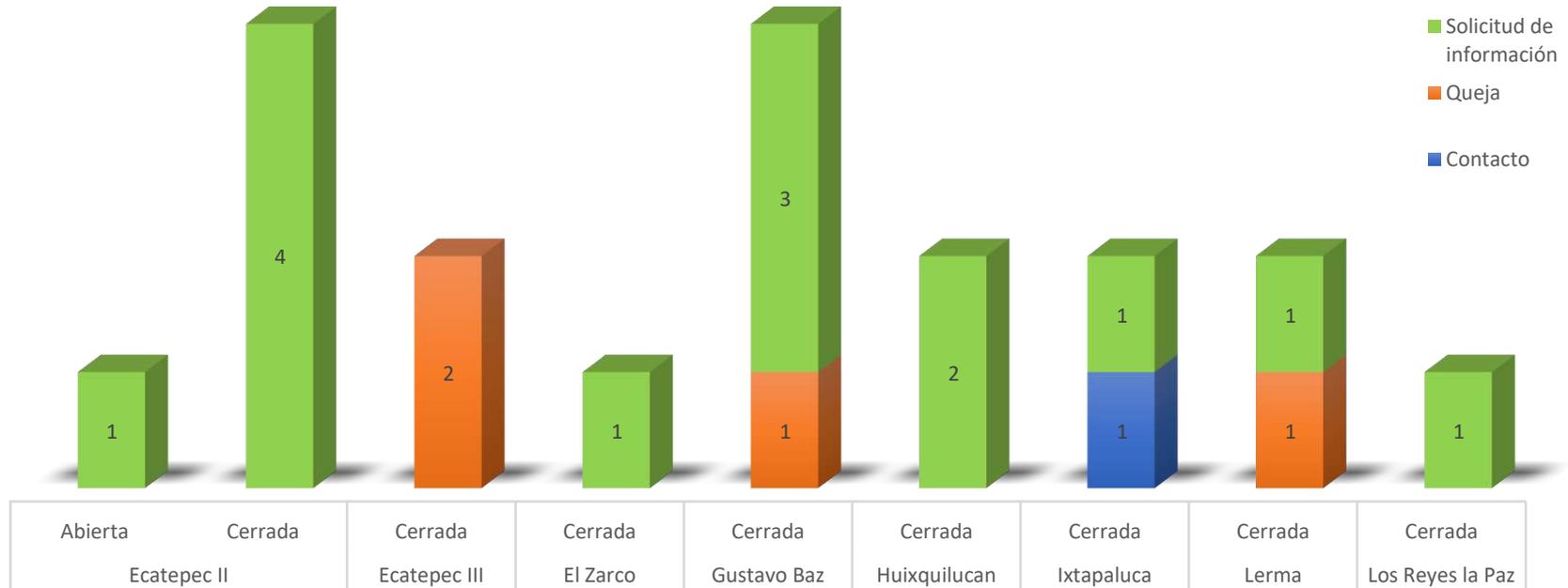
Solicitudes Recibidas



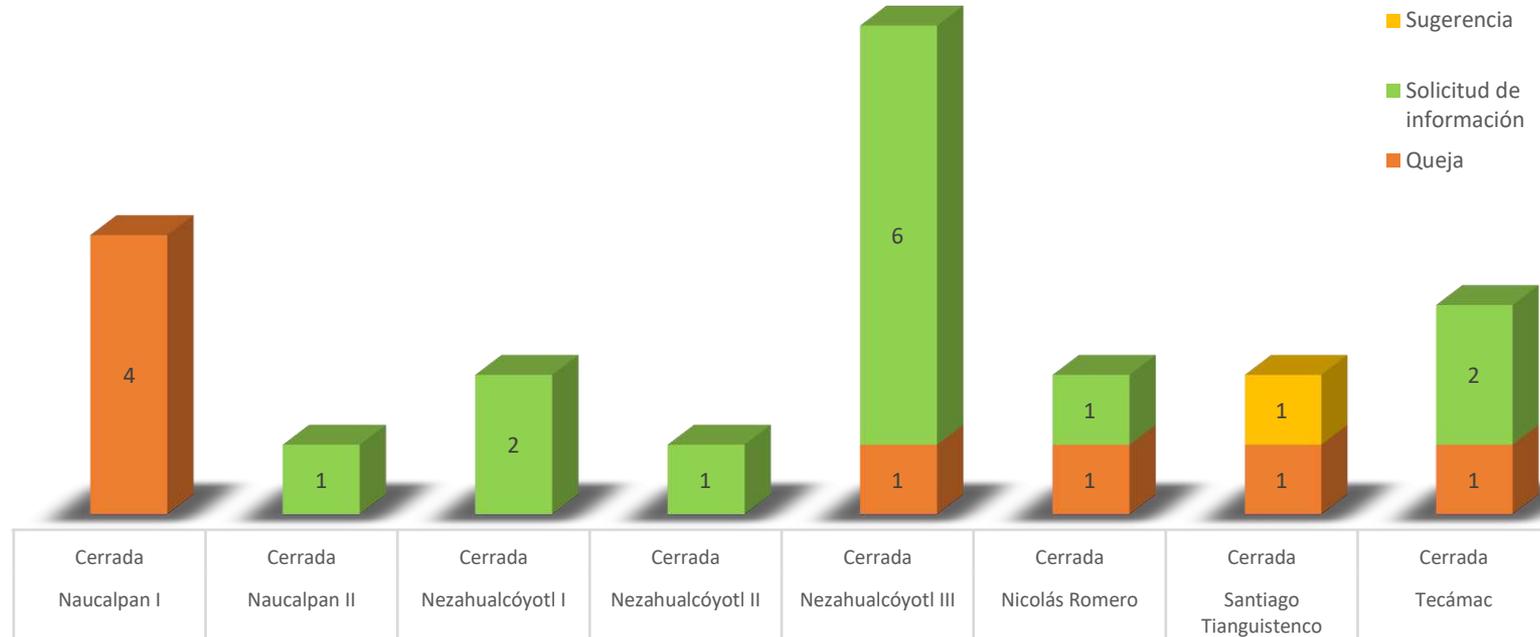
Atención julio – septiembre por unidad



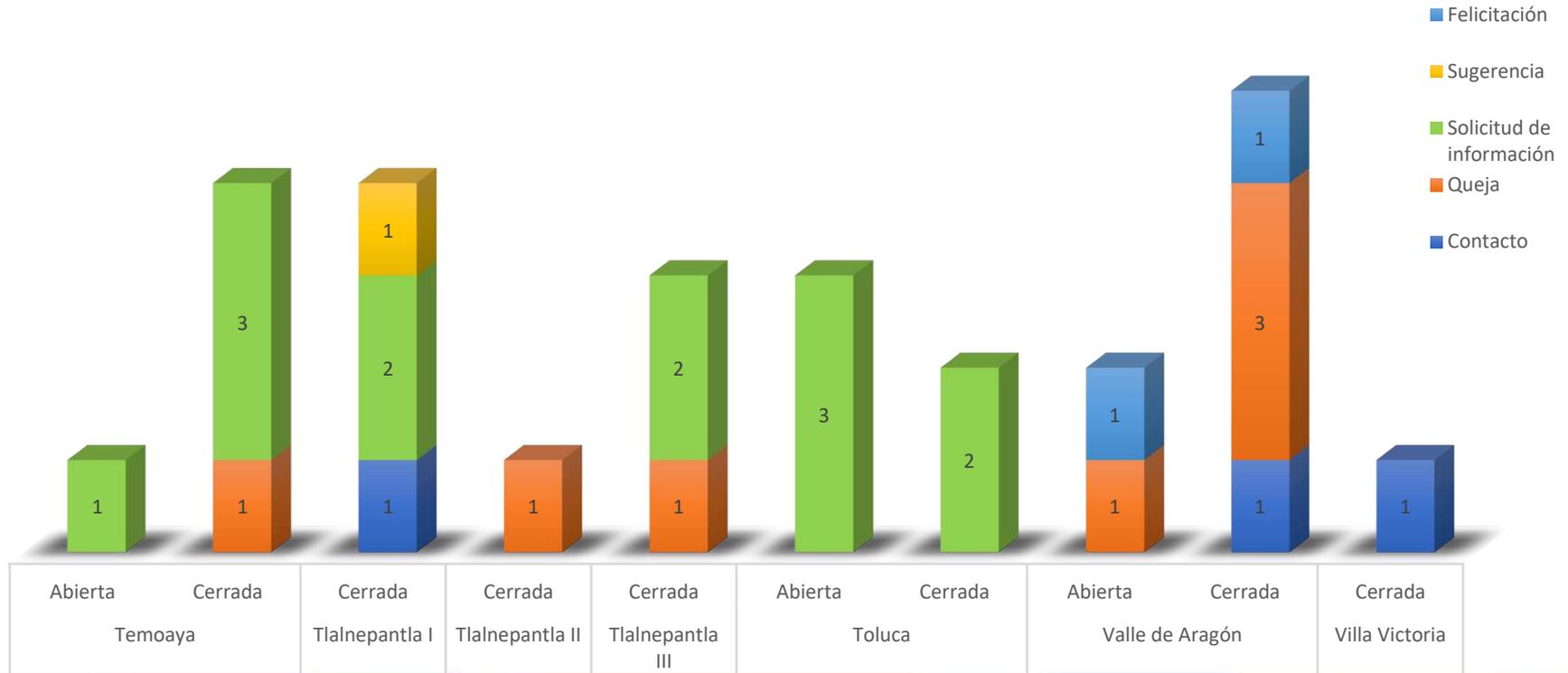
Atención julio – septiembre por unidad



Atención julio – septiembre por unidad

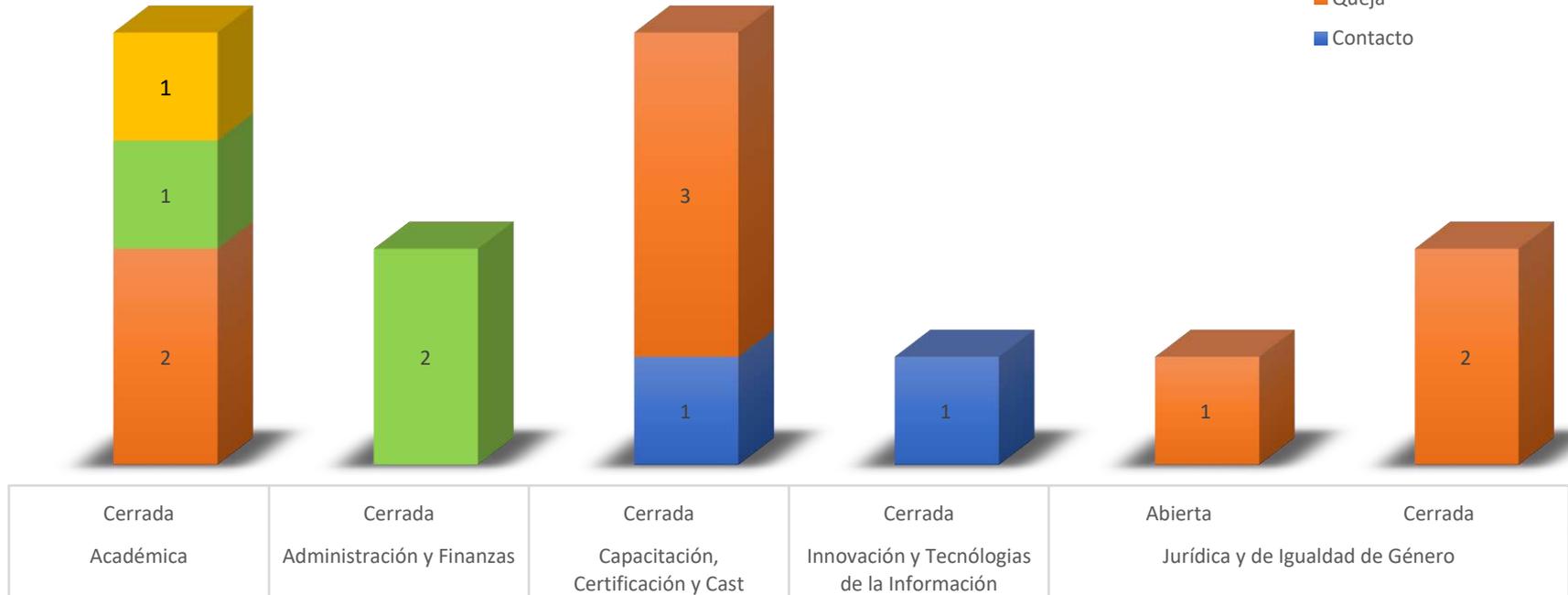


Atención julio – septiembre por unidad

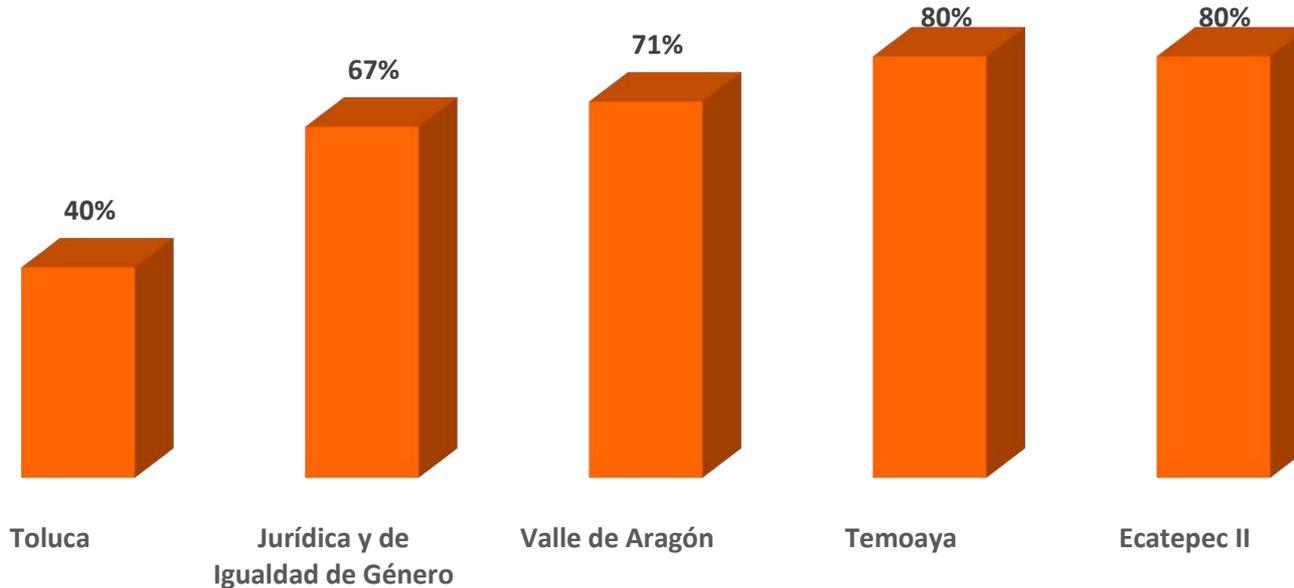


Atención julio – septiembre por unidad

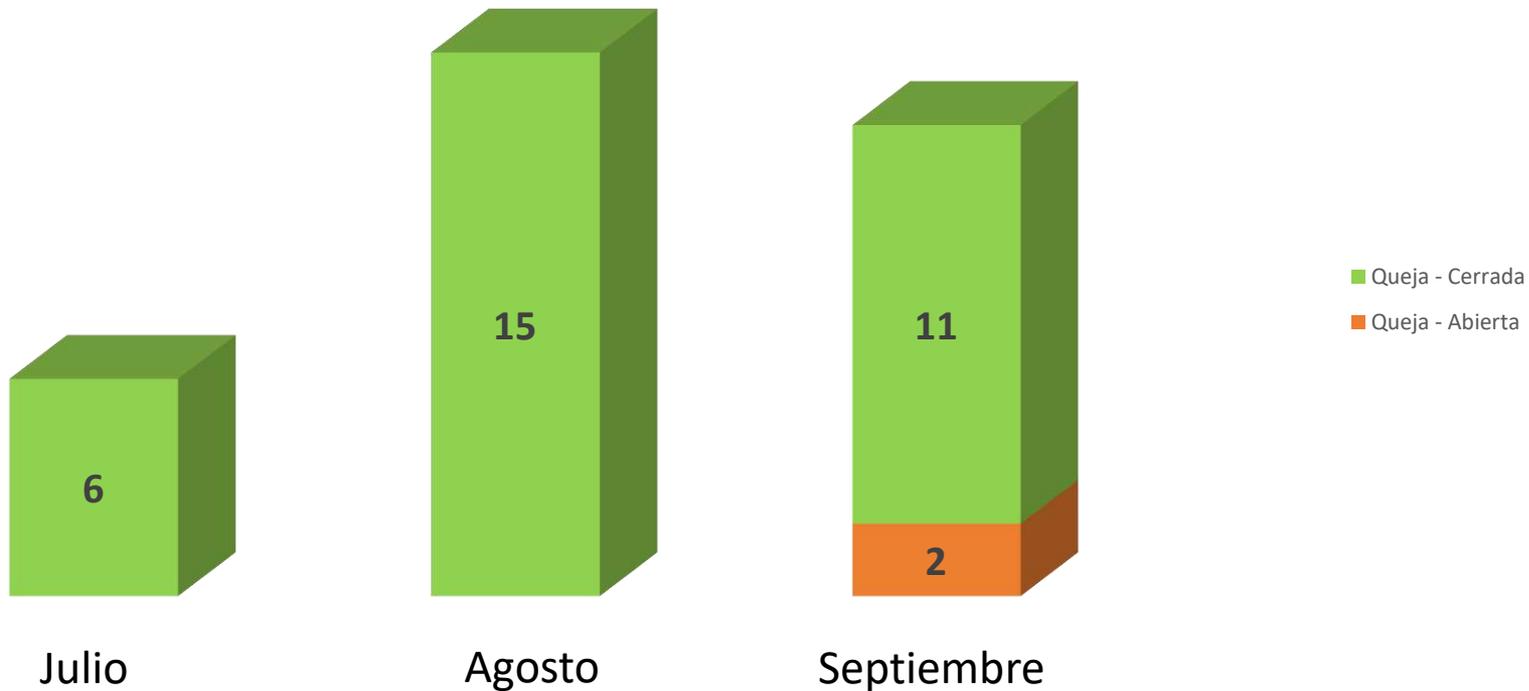
- Sugerencia
- Solicitud de información
- Queja
- Contacto



Unidades con índice de atención por debajo del 100%



Análisis de quejas recibidas



Mayor frecuencia de quejas recibidas

Inscripción, 9	Enseñanza-aprendizaje, 3	Reinscripción, 2	Constancia de estudios, 1	No determinado, 1	Graduación, 1	Titulación, 1
			Cambio de plantel, 1	Asesorías, 1	Orientación, 1	Pagos, 1
	Entrega de certificado, 2	Educación Dual, 1	Infraestructura... - Baños, 1	Contrato Docente, 1	Cafetería y Papelería, 1	Capacitación, 1
		Limpieza, 1	Prestaciones Docentes, 1	Curso SEIEM, 1	Constancia laboral, 1	DIES, 1

Análisis de solicitudes de información



Información para estrategia de comunicación en planteles y en dirección General.

Estrategias que aportan a la meta

⊕ **Seguimiento mensual de solicitudes pendientes**

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 2% para el cierre del cuarto trimestre.**



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

