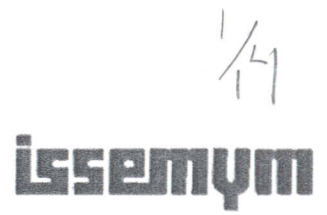




GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



1/4

"2012. AÑO DEL BICENTENARIO DE EL ILUSTRADOR NACIONAL"

Departamento: UNIDAD DE ATENCIÓN A DERECHOHABIENTES TOLUCA
Oficio Número: 203F-43100-2519-2012
Expediente: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Asunto: RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

*Feugdio: Para registro
M.
13.07.12*

Toluca, Méx., a 12 de Julio de 2012.

ALEJANDRO ESPINOSA VEGA
DIRECTOR DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
P R E S E N T E.

Anexo envío a usted, las gráficas de los resultados de las encuestas de "Su Opinión es Importante", las cuales fueron aplicadas en la Unidad de Atención al Derechohabiente Toluca y en las Oficinas de Atención al Derechohabiente Atlacomulco, Ixtapan de la Sal, Tejupilco y Valle de Bravo, correspondientes a la medición de **satisfacción del usuario del primer semestre del 2012**; así mismo, le envío el resumen de los resultados de las encuestas.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

PA

PETRA NIETO MONROY
SUBDIRECTORA DE LA UNIDAD DE
ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE TOLUCA

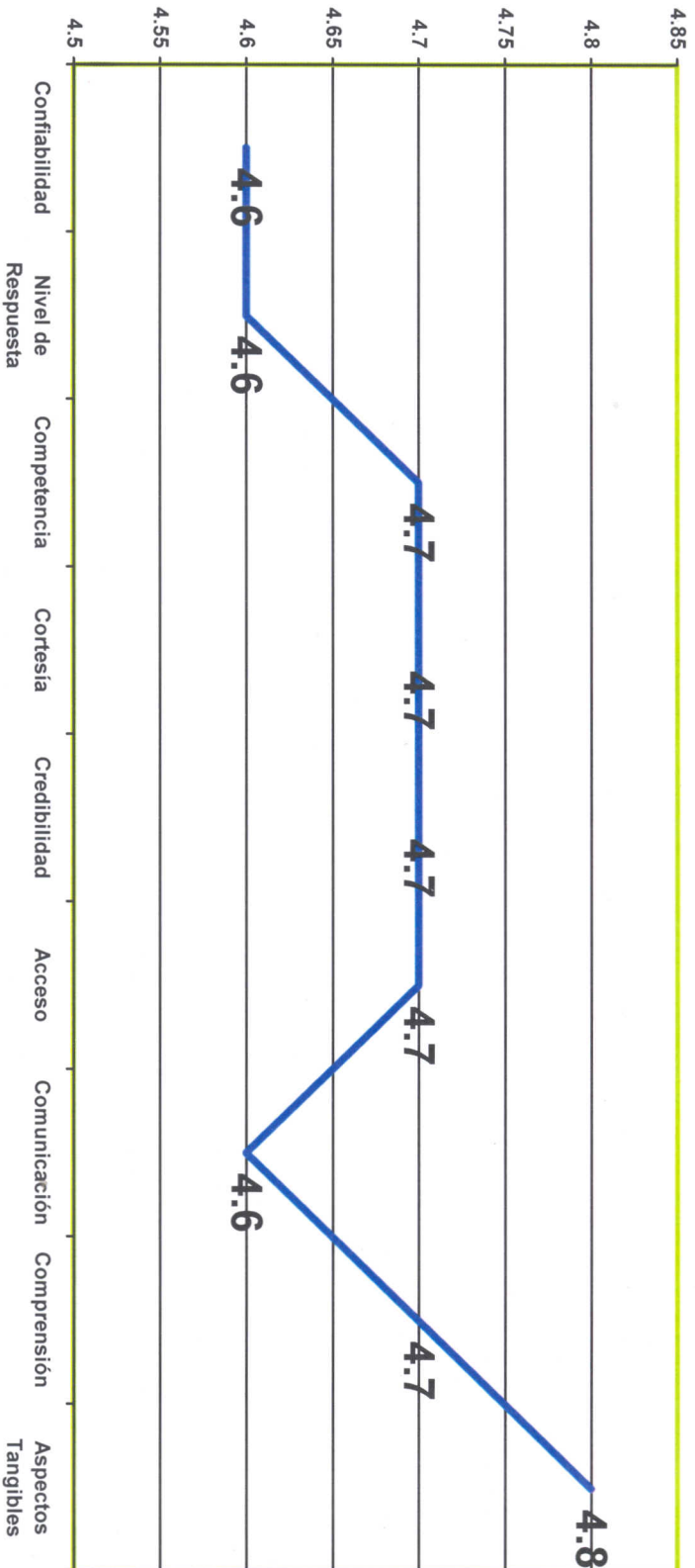
COORDINACIÓN DE PRESTACIONES Y SEGURIDAD	
ISSEMym	
SGC	
R E C I B I D O	
13 JUL 2012	
NOMBRE	<i>Feugdio.</i>
FIRMA	<i>[Signature]</i>
HORA	<i>12:16</i>

C.c.p. **MARÍA INÉS ROSAS ARCE.- R.D. de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social.**
Exp. Min.
PNM/lvvv*

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS



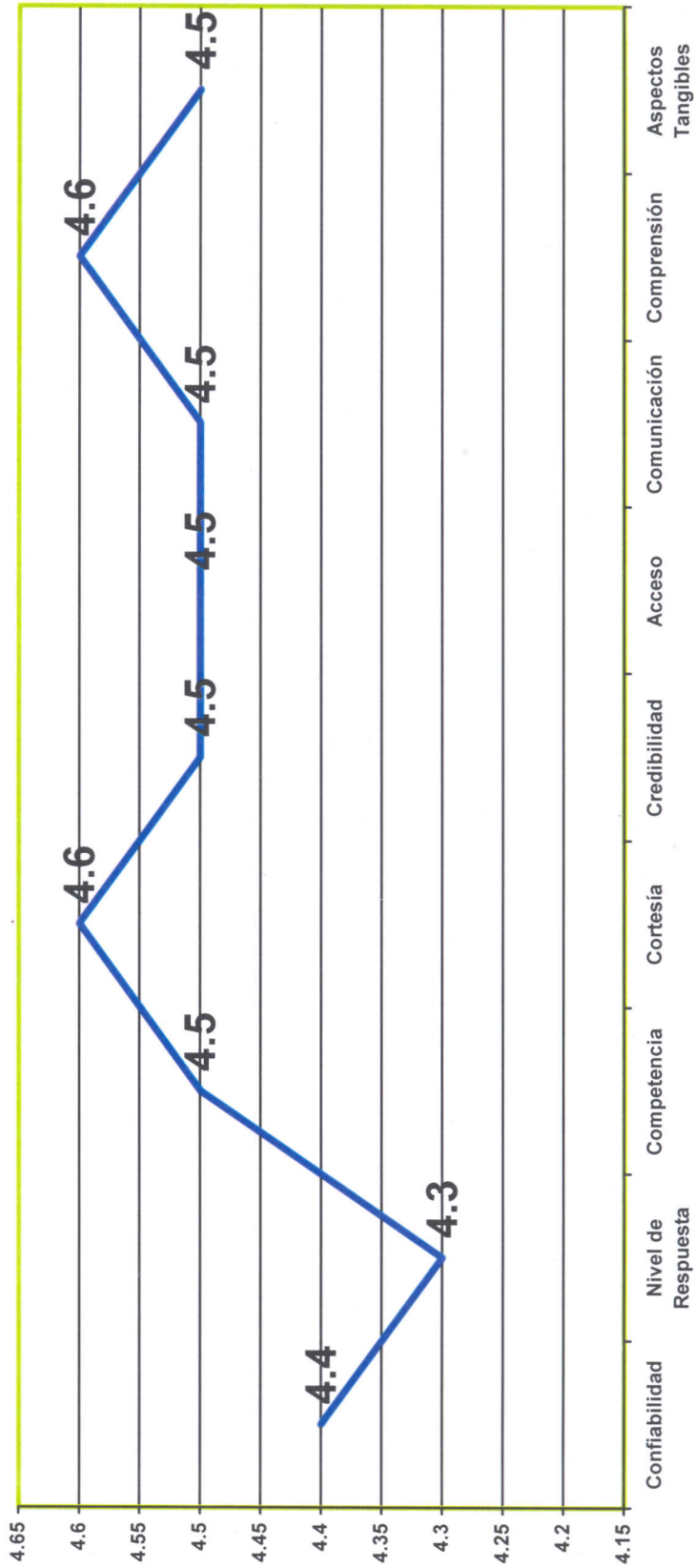
GRAFICAS DE LAS ENCUESTAS “SU OPINIÓN ES IMPORTANTE” CREDENCIALIZACIÓN





GRAFICAS DE LAS ENCUESTAS “SU OPINIÓN ES IMPORTANTE”

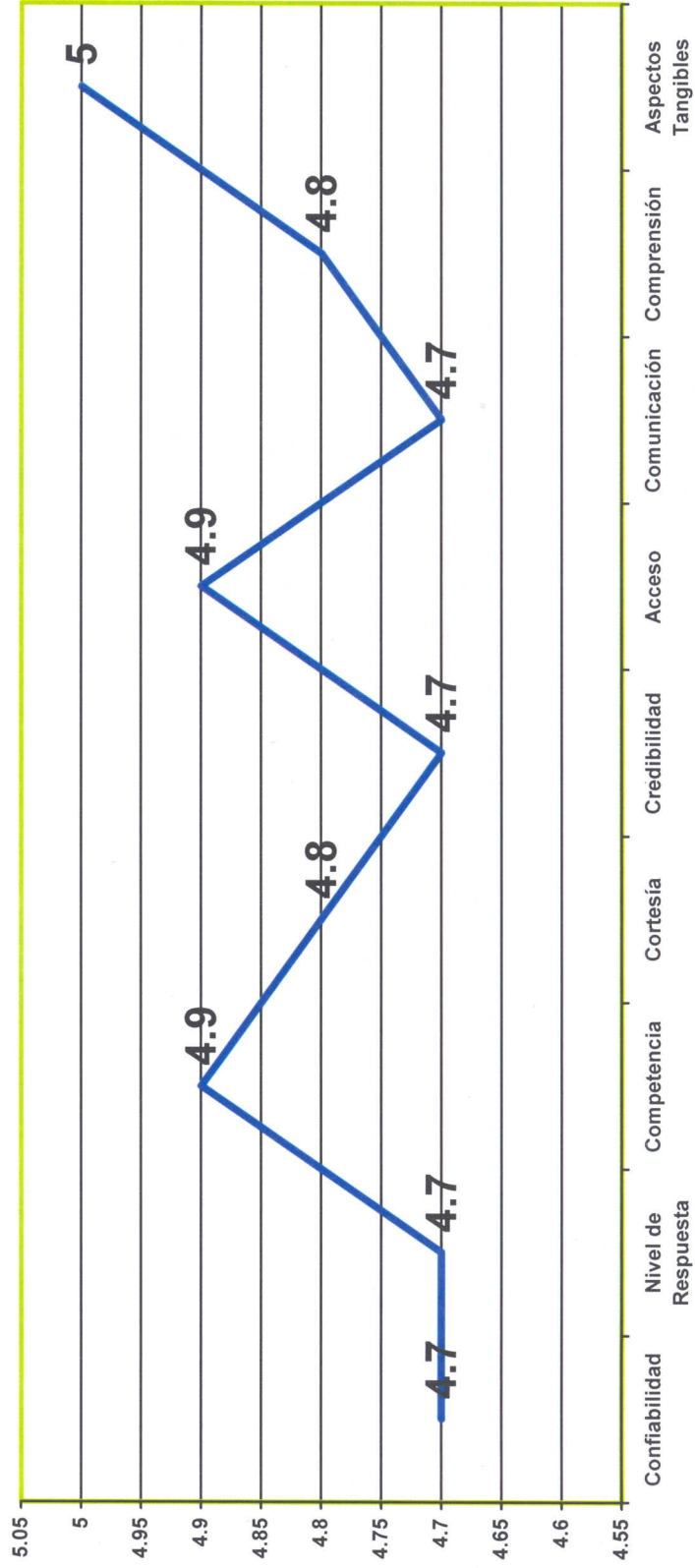
PRESTACIONES





GRAFICAS DE LAS ENCUESTAS “SU OPINIÓN ES IMPORTANTE”

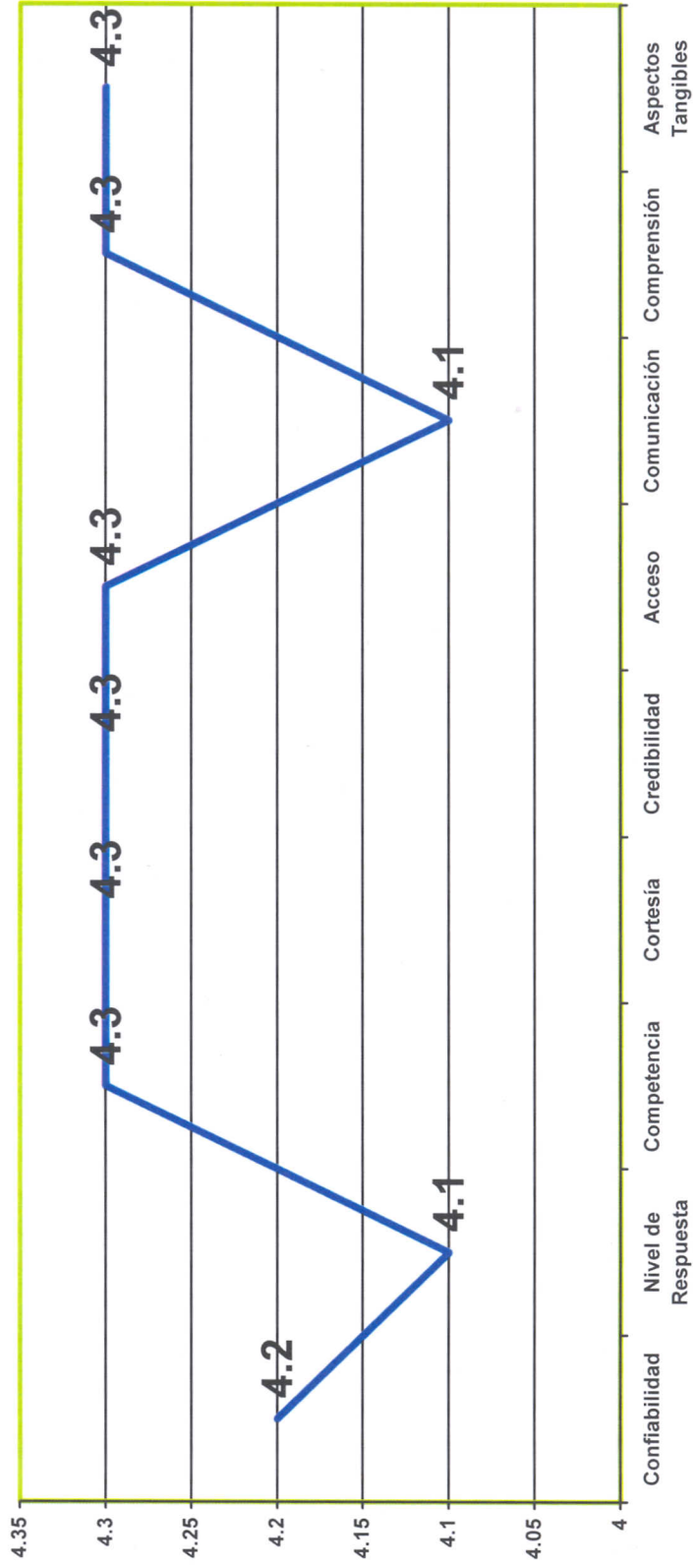
TRABAJO SOCIAL





GRAFICAS DE LAS ENCUESTAS "SU OPINIÓN ES IMPORTANTE"

TESORERÍA





GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



enGRANDE

ISSemym

**RESUMEN DE LAS ENCUESTAS "SU OPINIÓN ES IMPORTANTE" 1° SEMESTRE 2012
GENERAL**

CREDENCIALIZACIÓN									
	CONFIABILIDAD	NIVEL DE RESPUESTA	COMPETENCIA	CORTESÍA	CREDIBILIDAD	ACCESO	COMUNICACIÓN	COMPRENSIÓN	ASPECTOS TANGIBLES
MEDIA	4.6	4.6	4.7	4.7	4.7	4.7	4.6	4.7	4.8

AFILIACIÓN DE ASCENDIENTES EN LÍNEA DIRECTA E HIJOS INHABILITADOS FÍSICA Y MENTALMENTE									
	CONFIABILIDAD	NIVEL DE RESPUESTA	COMPETENCIA	CORTESÍA	CREDIBILIDAD	ACCESO	COMUNICACIÓN	COMPRENSIÓN	ASPECTOS TANGIBLES
MEDIA	4.7	4.7	4.9	4.8	4.7	4.9	4.7	4.8	5



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MEXICO



enGRANDE
issemym

**RESUMEN DE LAS ENCUESTAS "SU OPINIÓN ES IMPORTANTE" 1º SEMESTRE 2012
GENERAL**

PRESTACIONES									
	CONFIABILIDAD	NIVEL DE RESPUESTA	COMPETENCIA	CORTESIA	CREDIBILIDAD	ACCESO	COMUNICACIÓN	COMPRESIÓN	ASPECTOS TANGIBLES
MEDIA	4.4	4.3	4.5	4.6	4.5	4.5	4.5	4.6	4.5

TESORERÍA									
	CONFIABILIDAD	NIVEL DE RESPUESTA	COMPETENCIA	CORTESIA	CREDIBILIDAD	ACCESO	COMUNICACIÓN	COMPRESIÓN	ASPECTOS TANGIBLES
MEDIA	4.2	4.1	4.3	4.3	4.3	4.3	4.1	4.3	4.3

[Handwritten signature]



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA
ENGRANDE

ISSEMym

“2013. AÑO DEL BICENTENARIO DE LOS SENTIMIENTOS DE LA NACIÓN”

Departamento: UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE TOLUCA
Oficio Número: 203F-43100-UADT-1180-2013
Expediente: CONTRALORIA INTERNA
Asunto: RESULTADO DE LAS ENCUESTAS “SU OPINIÓN ES IMPORTANTE”

Toluca, Méx., a 10 de Abril de 2013.

JESUS H. CASTILLO AMBRIZ
DIRECTOR DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
P R E S E N T E.

Anexo envío a usted, las gráficas de los resultados de las encuestas de “Su Opinión es Importante”, las cuales fueron aplicadas en la Unidad de Atención al Derechohabiente Toluca y en las Oficinas de Atención al Derechohabiente Atlacomulco, Ixtapan de la Sal, Tejupilco y Valle de Bravo, correspondientes a la medición de satisfacción del usuario del **segundo semestre del 2012**; así mismo, le envío el resumen de los resultados de las encuestas.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE


PÉTRA NIETO MONROY
SUBDIRECTORA DE LA UNIDAD DE
ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE TOLUCA

COORDINACIÓN DE PRESTACIONES Y SEGURIDAD	
ISSEMyM	
SGC	
R E C I B I D O	
12 ABR 2013	
NOMBRE	<i>Arce</i>
FIRMA	<i>[Signature]</i>
HORA	<i>[Signature]</i>

C.c.p. **MARÍA INÉS ROSAS ARCE.- R.D. de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social.**

Exp. Min.
VV*

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

AVENIDA MIGUEL HIDALGO PONIENTE No. 600, COLONIA LA MERCED, TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 50080 TEL. 722 225 19 00.

www.issemym.gob.mx



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

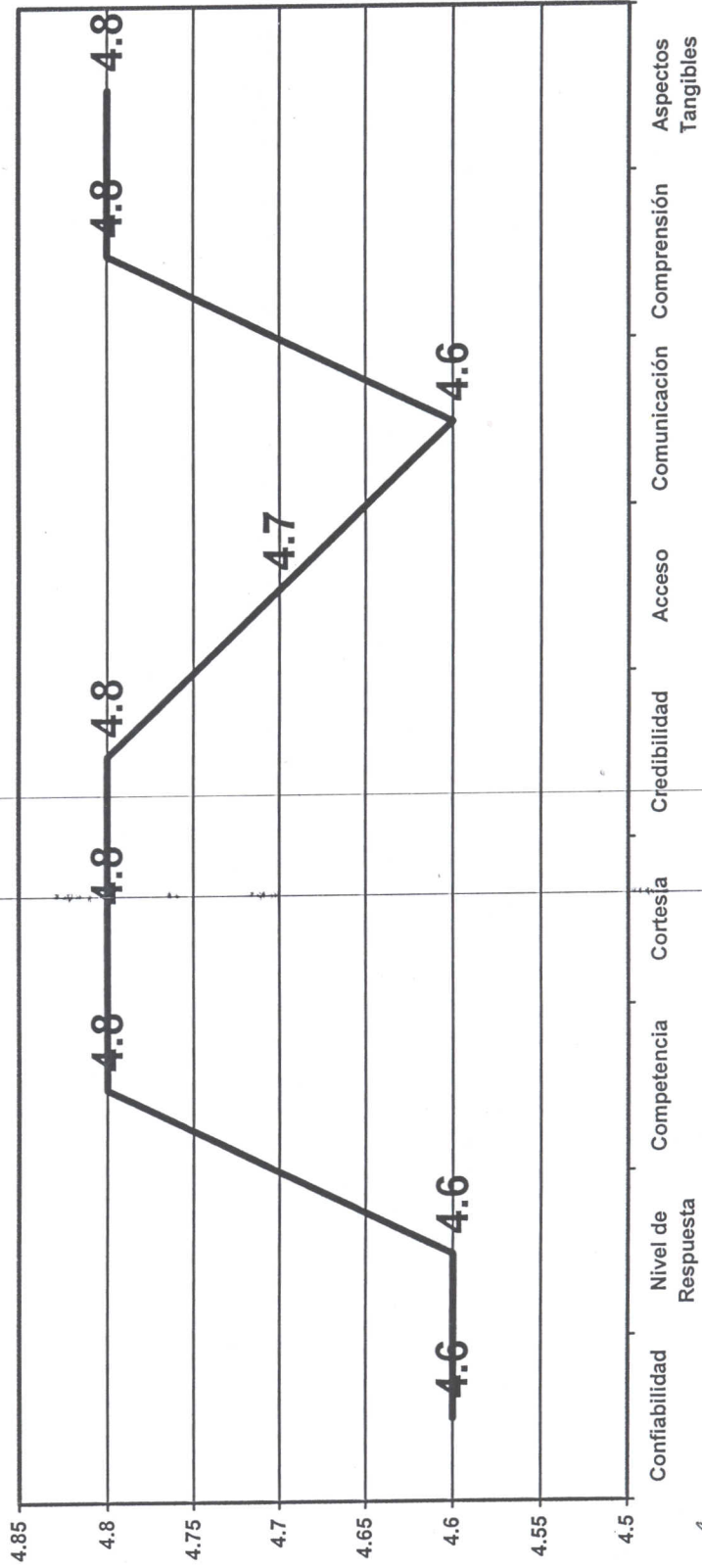


COMISIÓN ESTADÍSTICA Y TÉCNICA
EN GRANDE

ISSEMUM

GRAFICAS DE LAS ENCUESTAS "SU OPINIÓN ES IMPORTANTE"

CREDECIALIZACIÓN





GOBIERNO DEL
ESTADO DE MEXICO

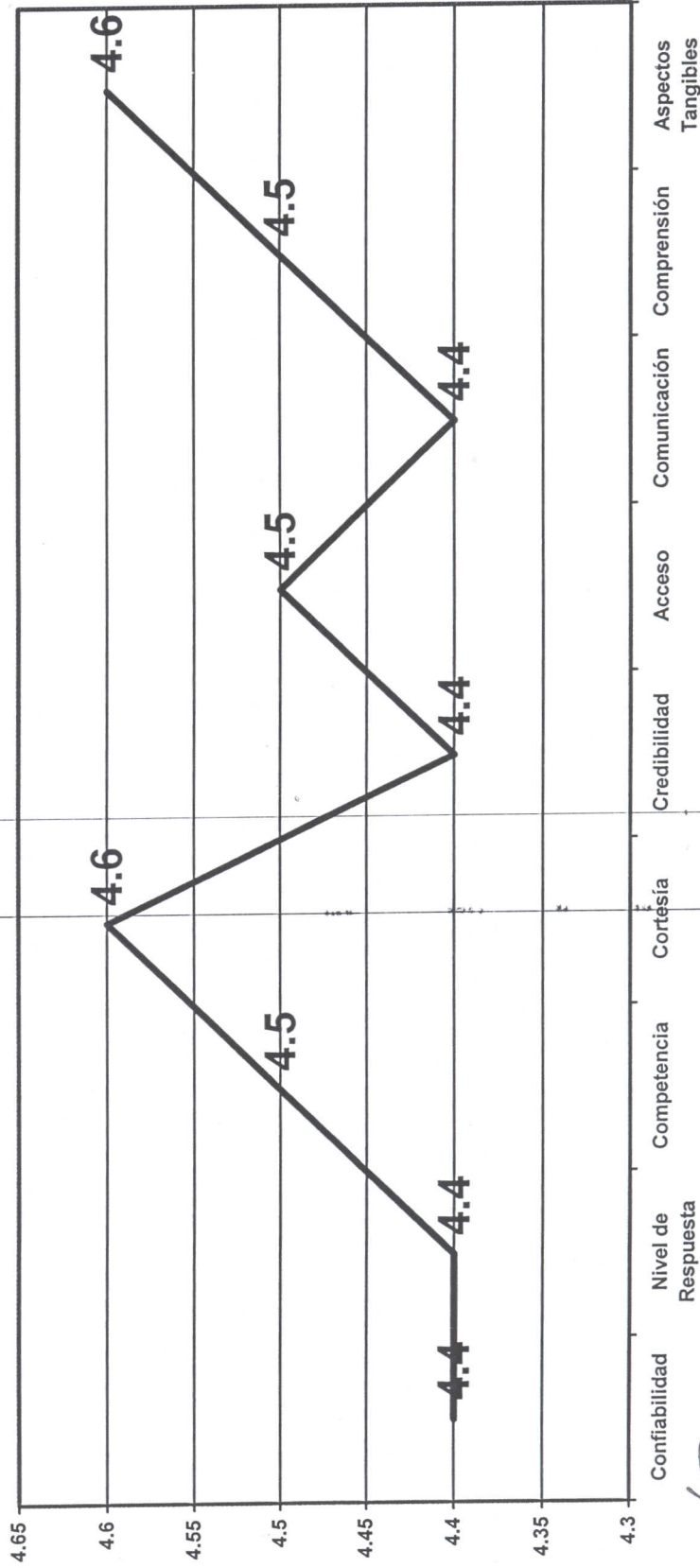


GOBIERNO QUE TRABAJA Y CREA
en GRANDE

issemym

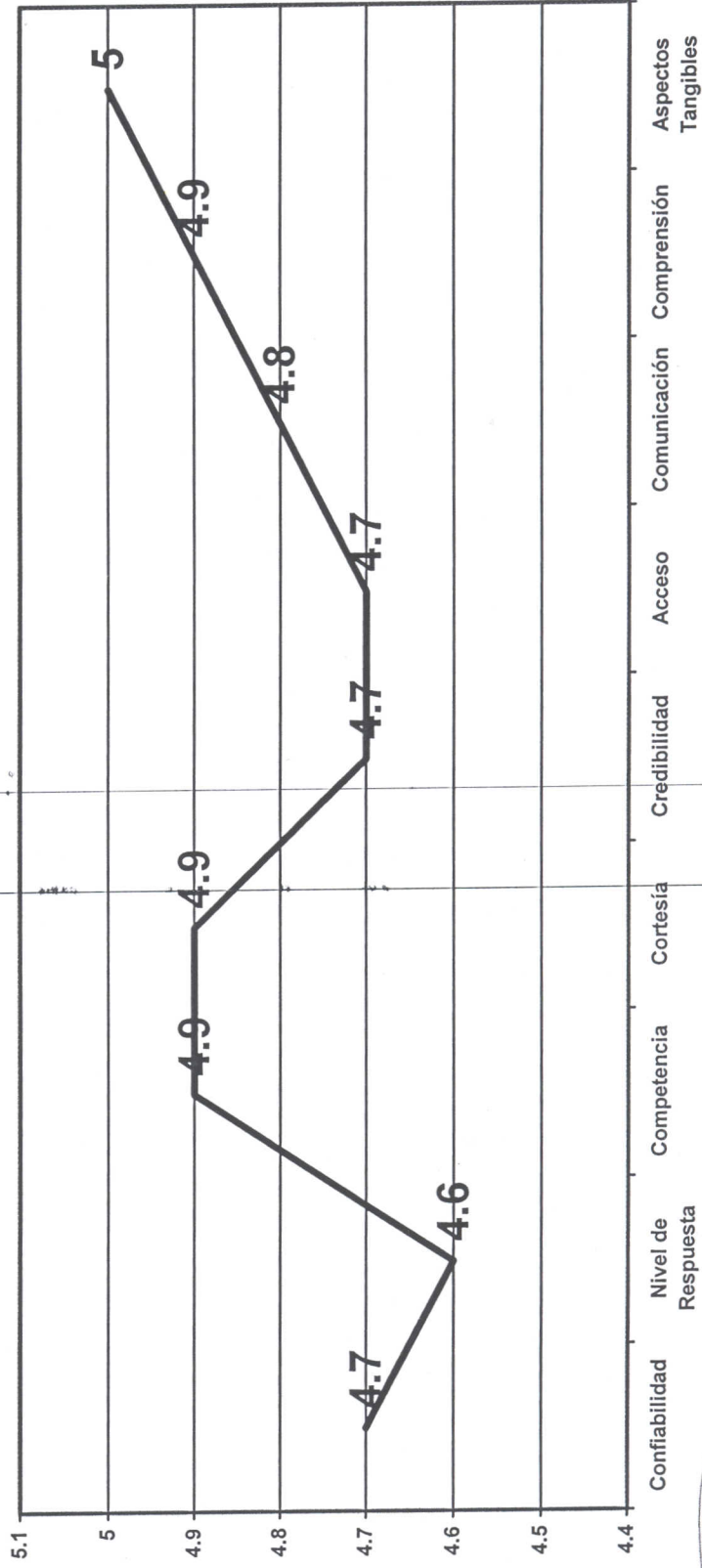
GRAFICAS DE LAS ENCUESTAS "SU OPINIÓN ES IMPORTANTE"

PRESTACIONES



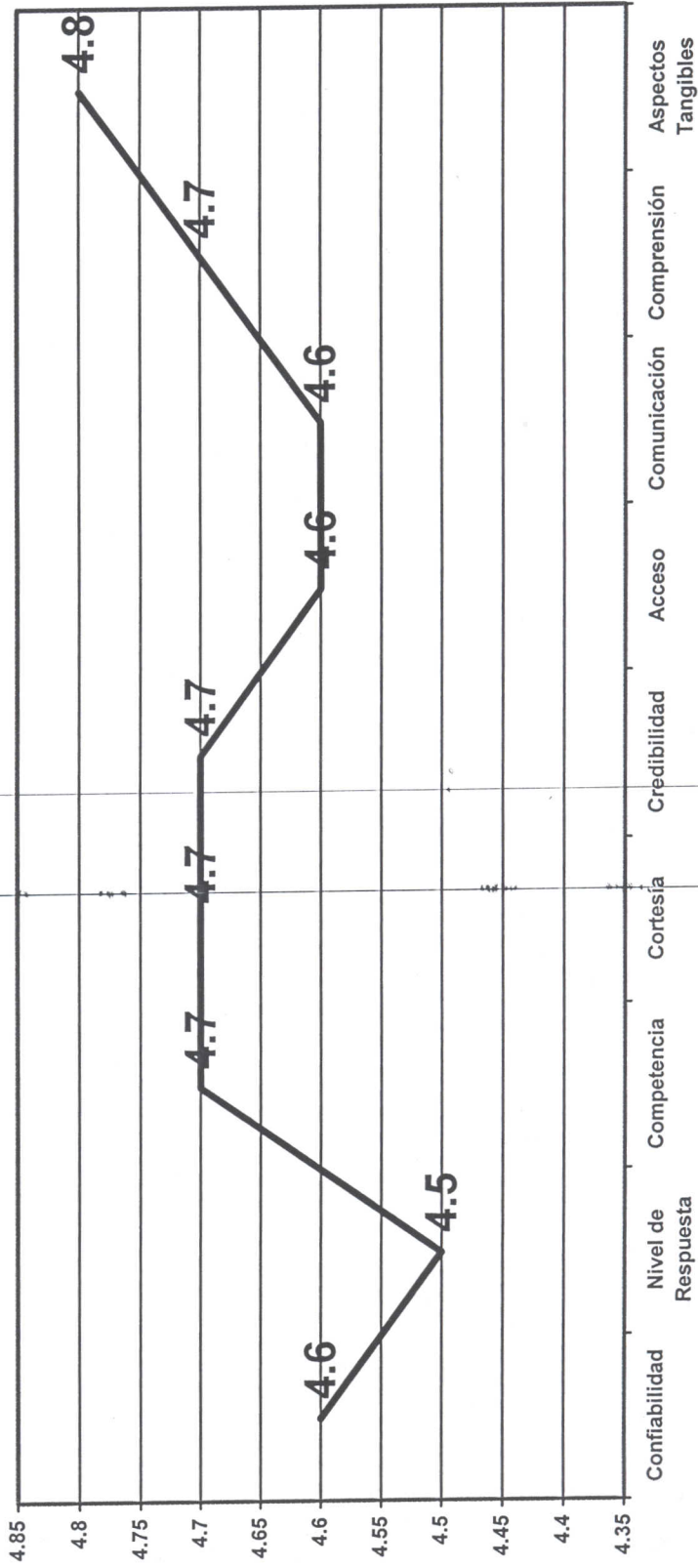
GRAFICAS DE LAS ENCUESTAS "SU OPINIÓN ES IMPORTANTE"

TRABAJO SOCIAL



GRAFICAS DE LAS ENCUESTAS "SU OPINIÓN ES IMPORTANTE"

TESORERÍA



[Handwritten signature]



**RESUMEN DE LAS ENCUESTAS "SU OPINIÓN ES IMPORTANTE" 2° SEMESTRE 2012
GENERAL**

CREDENCIALIZACIÓN									
	CONFIABILIDAD	NIVEL DE RESPUESTA	COMPETENCIA	CORTESÍA	CREDIBILIDAD	ACCESO	COMUNICACIÓN	COMPRENSIÓN	ASPECTOS TANGIBLES
MEDIA	4.6	4.6	4.8	4.8	4.8	4.7	4.6	4.8	4.8

AFILIACIÓN DE ASCENDIENTES EN LÍNEA DIRECTA E HIJOS INHABILITADOS FÍSICA Y MENTALMENTE									
	CONFIABILIDAD	NIVEL DE RESPUESTA	COMPETENCIA	CORTESÍA	CREDIBILIDAD	ACCESO	COMUNICACIÓN	COMPRENSIÓN	ASPECTOS TANGIBLES
MEDIA	4.7	4.6	4.9	4.9	4.7	4.7	4.8	4.9	5



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



issemym

**RESUMEN DE LAS ENCUESTAS "SU OPINIÓN ES IMPORTANTE" 2° SEMESTRE 2012
GENERAL**

PRESTACIONES									
	CONFIABILIDAD	NIVEL DE RESPUESTA	COMPETENCIA	CORTESÍA	CREDIBILIDAD	ACCESO	COMUNICACIÓN	COMPRESIÓN	ASPECTOS TANGIBLES
MEDIA	4.4	4.4	4.5	4.6	4.4	4.5	4.4	4.5	4.6

TESORERÍA									
	CONFIABILIDAD	NIVEL DE RESPUESTA	COMPETENCIA	CORTESÍA	CREDIBILIDAD	ACCESO	COMUNICACIÓN	COMPRESIÓN	ASPECTOS TANGIBLES
MEDIA	4.6	4.5	4.7	4.7	4.7	4.6	4.6	4.7	4.8