



### “2012 Año del Bicentenario de El Ilustrador Nacional”

Departamento: UNIDAD DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE ECATEPEC.  
Oficio Número: 203F/43300/1143/2012.  
Expediente: SGC  
Asunto: ENCUESTA "SU OPINION ES IMPORTANTE"

Ecatepec de Morelos, Estado de México a 18 de julio de 2012

Tamuis

FECHA 20-08-12

BUS COMENTARIOS	<input type="checkbox"/>
SU TRAMITE	<input type="checkbox"/>
CONCOMENTO	<input type="checkbox"/>
REGISTRO	<input type="checkbox"/>
INVESTIGAR	<input type="checkbox"/>
Mo. Ba.	<input type="checkbox"/>
SEGUIMIENTO	<input type="checkbox"/>
ARCHIVO	<input checked="" type="checkbox"/>

**ALEJANDRO ESPINOZA VEGA**  
DIRECTOR DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE  
**P R E S E N T E**

Envío, información de satisfacción al usuario a través del formato FO CPSS 12 denominado "SU OPINION ES IMPORTANTE", del primer semestre del presente, para conocer lo que piensa el usuario de los servicios que ofrecen en Unidades y Oficinas de Atención al Derechohabiente, adjunto:

Impresión de resultados en gráficas, de la Unidad Ecatepec y Oficinas de Atención al Derechohabiente Zumpango y Texcoco.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

*Luivia Diaz Muñoz Contreras*  
**LUZ ELVIA DIAZ MUÑOZ CONTRERAS**  
JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE ECATEPEC

COORDINACIÓN DE PRESTACIONES Y SEGURIDAD  
ISSEMyM  
SGC

**R E C I B I D O**

14 AGO 2012

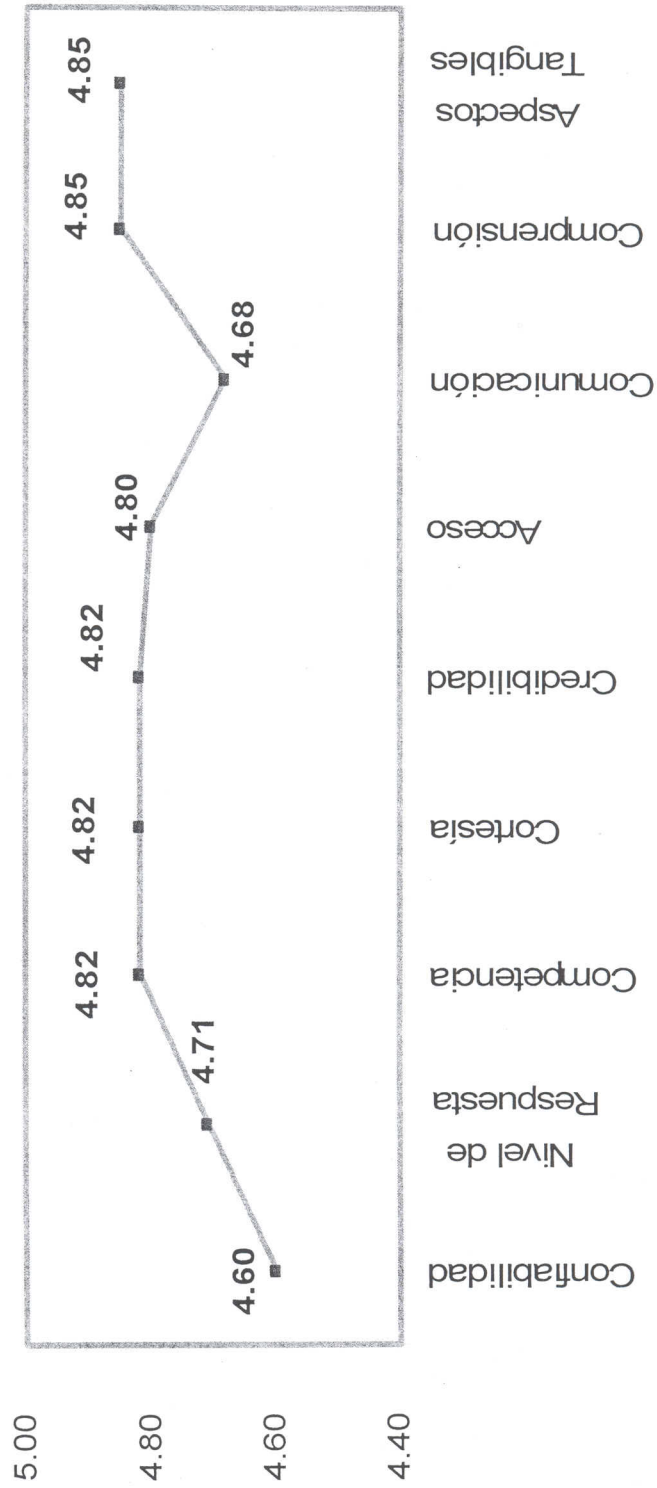
NOMBRE Claudia  
FIRMA [Firma]  
HORA 12:45

- C.C.P
- JESÚS ÁNGEL DUARTE TELLEZ.- Coordinador de Prestaciones y Seguridad Social
  - MARIA INES ROSAS ARCE.- RD del Sistema de Gestión de la Calidad
  - MARIA LYDIA CARDENAS ARRIETA.- Jefe de la Oficina de Atención al Derechohabiente Texcoco
  - ERIK SALVADOR PELÁEZ GUTIERREZ.- Jefe de la Oficina de Atención al Derechohabiente Zumpango
  - OSCAR GUILLERMO DÍAZ PARRA.- Jefe del Área de Afiliación de la Unidad Ecatepec
  - HORTENCIA LOZADA SANCHEZ.- Jefe del Área de Trabajo Social de la Unidad Ecatepec
  - LUCIA GUADALUPE GONZALEZ PALACIOS.- Jefe del Área Tesorería e Ingresos de la Unidad Ecatepec
  - PATRICIA GODINEZ BALTAZAR.- Jefe del Área de Prestaciones Económicas de la Unidad Ecatepec
- EXPEDIENTE/MINUTA  
LEDM/MMBG

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS



### SU OPINION ES IMPORTANTE AFILIACIÓN Y CREDENCIALIZACIÓN 2011/ENERO-JUNIO 2012 UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHO HABIENTE ECATEPEC



Indicador del Área:

Encuestas de satisfacción a usuario aplicadas/Encuestas de satisfacción a usuario programadas\*100  
1102/\*1104=99.82%





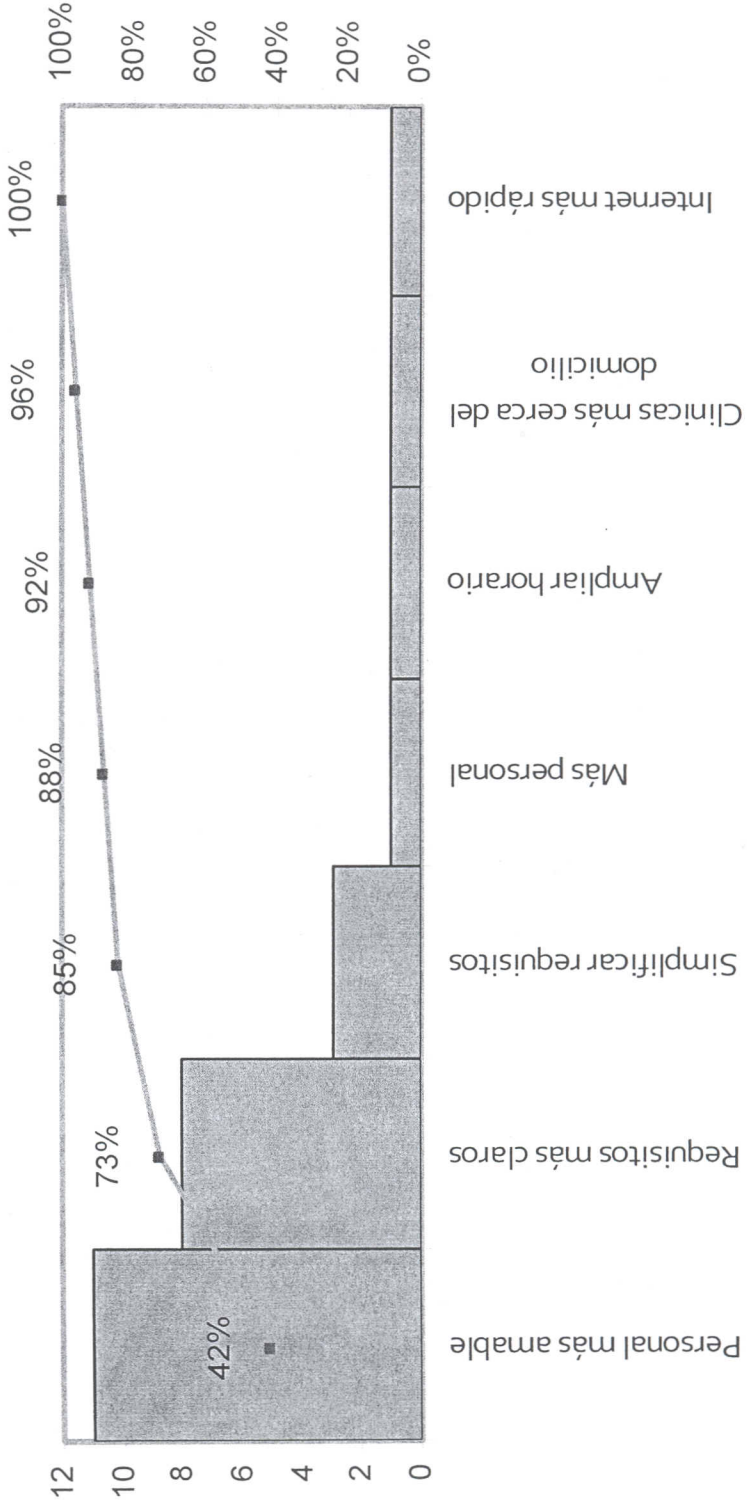
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

**ISSenym**

**SU OPINION ES IMPORTANTE  
AFILIACION Y CREDENCIALIZACION  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
UNIDAD DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE ECATEPEC**



**SUGERENCIA**

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS



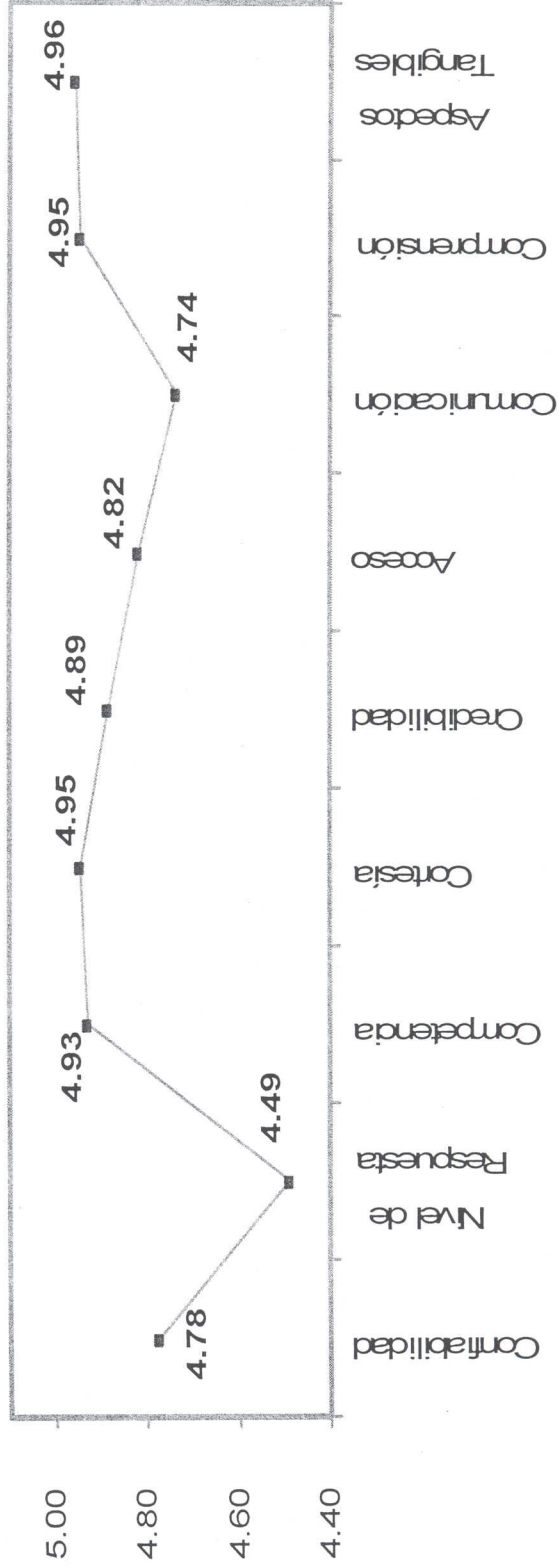
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

**ISEMym**

**SU OPINION ES IMPORTANTE  
PRESTACIONES ECONOMICAS  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE ECATEPEC**



Indicador del Área:

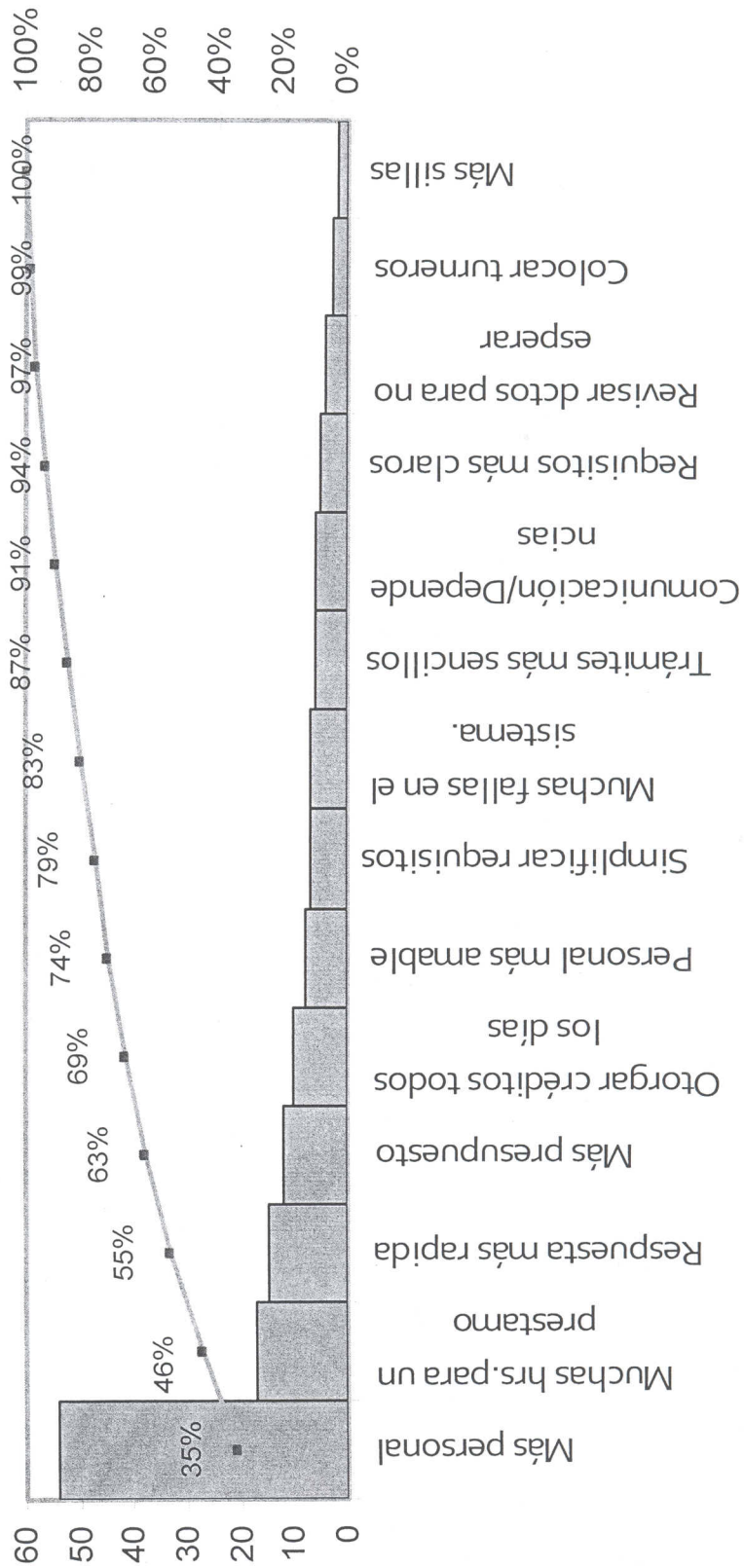
Encuestas de satisfacción a usuario aplicadas/Encuestas de satisfacción a usuario programadas\*100  
1285/1568\*100=81.95%

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS





### SU OPINION ES IMPORTANTE PRESTACIONES ECONOMICAS 2011 ENERO-JUNIO 2012 UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHO HABIENTE ECATEPEC



### SUGERENCIA



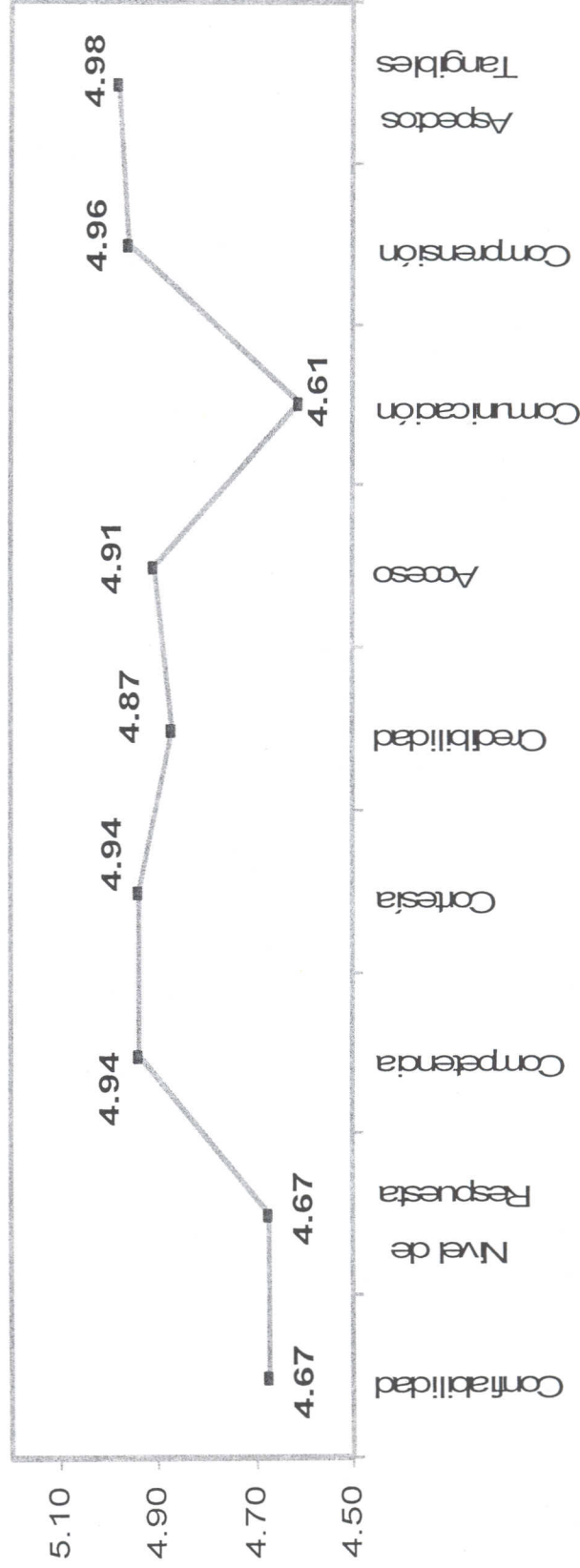
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**



**SU OPINION ES IMPORTANTE  
TRABAJO SOCIAL  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHO HABIENTE ECATEPEC**



Indicador del Área:

Encuestas de satisfacción a usuario aplicadas/Encuestas de satisfacción a usuario programadas\*100  
143/144\*100=99.31%

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS



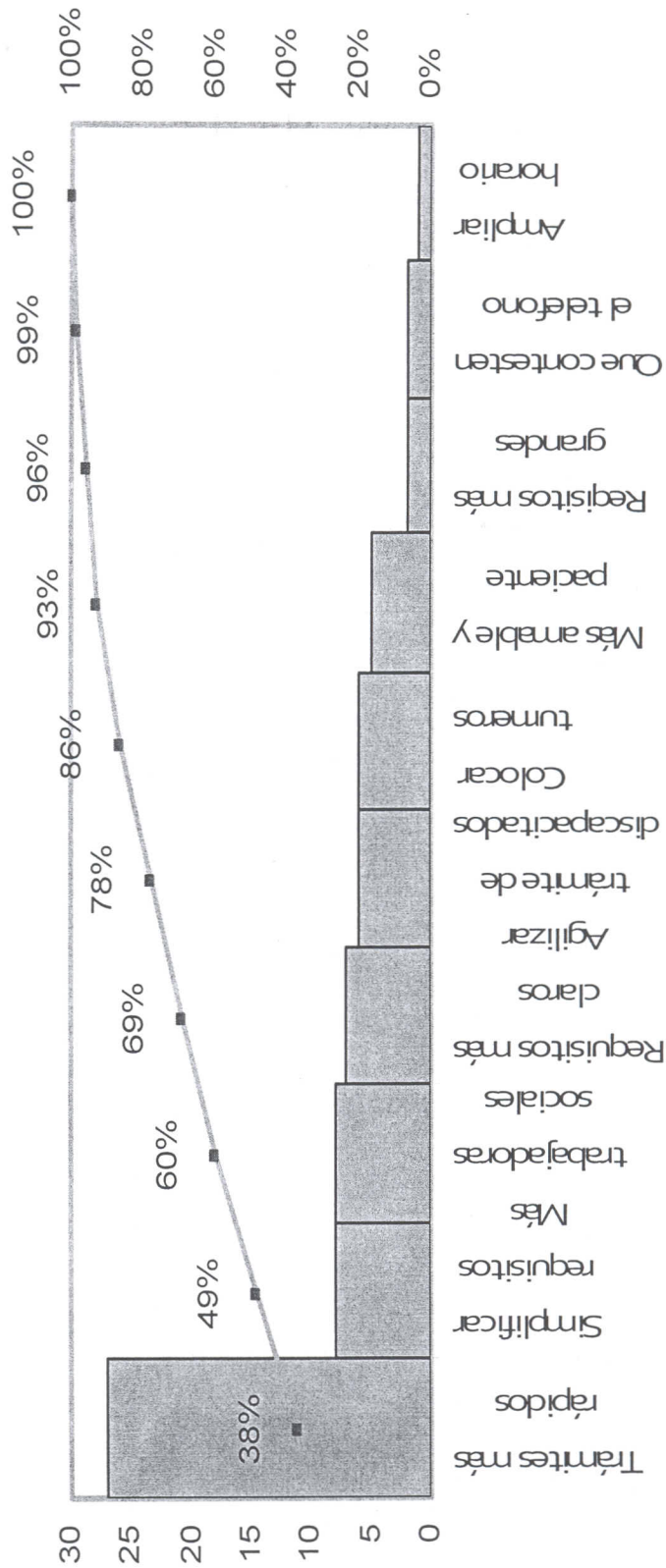
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

**ISEMUM**

**SU OPINION ES IMPORTANTE  
TRABAJO SOCIAL  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHO HABIENTE ECATEPEC**



**SUGERENCIA**

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

X



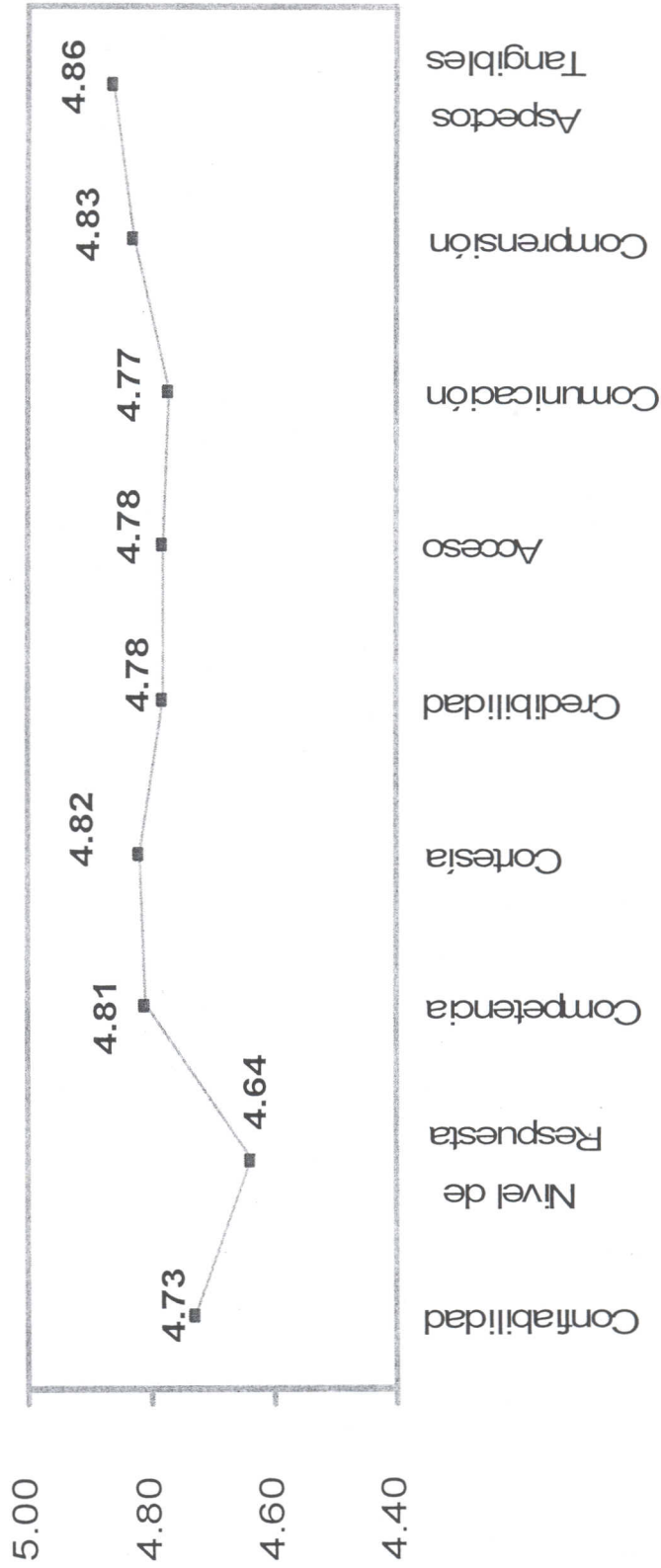


GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

**SU OPINION ES IMPORTANTE  
TESORERIA E INGRESOS  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE ECATEPEC**



Indicador del Área:

Encuestas de satisfacción a usuario aplicadas/Encuestas de satisfacción a usuario programadas\*100  
688/1560\*100=44.10%

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

8



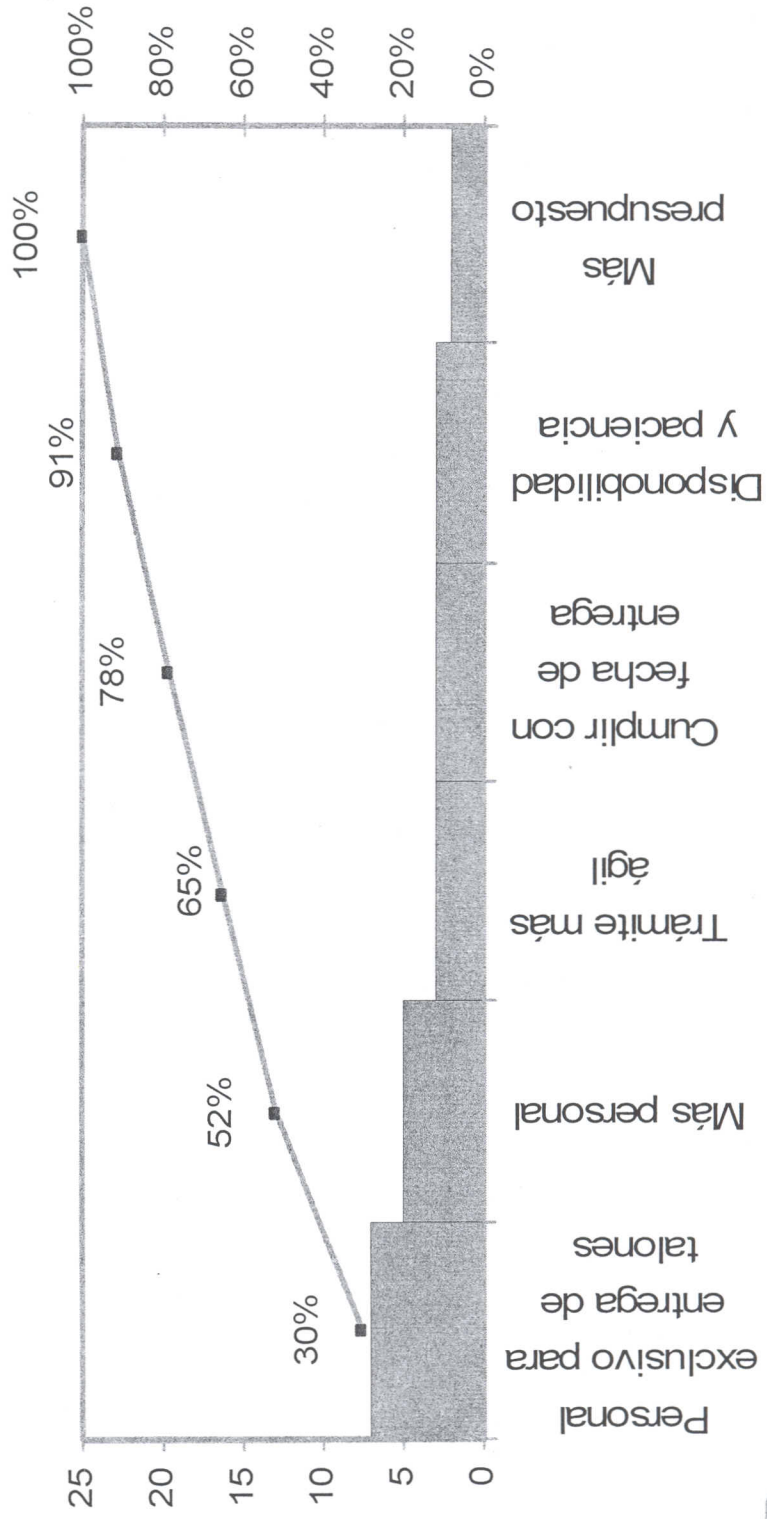
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

**ISSAMYM**

**SU OPINION ES IMPORTANTE**  
**2011/ENERO-JUNIO 2012**  
**TESORERIA E INGRESOS**  
**UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE ECATEPEC**



**SUGERENCIA**

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS



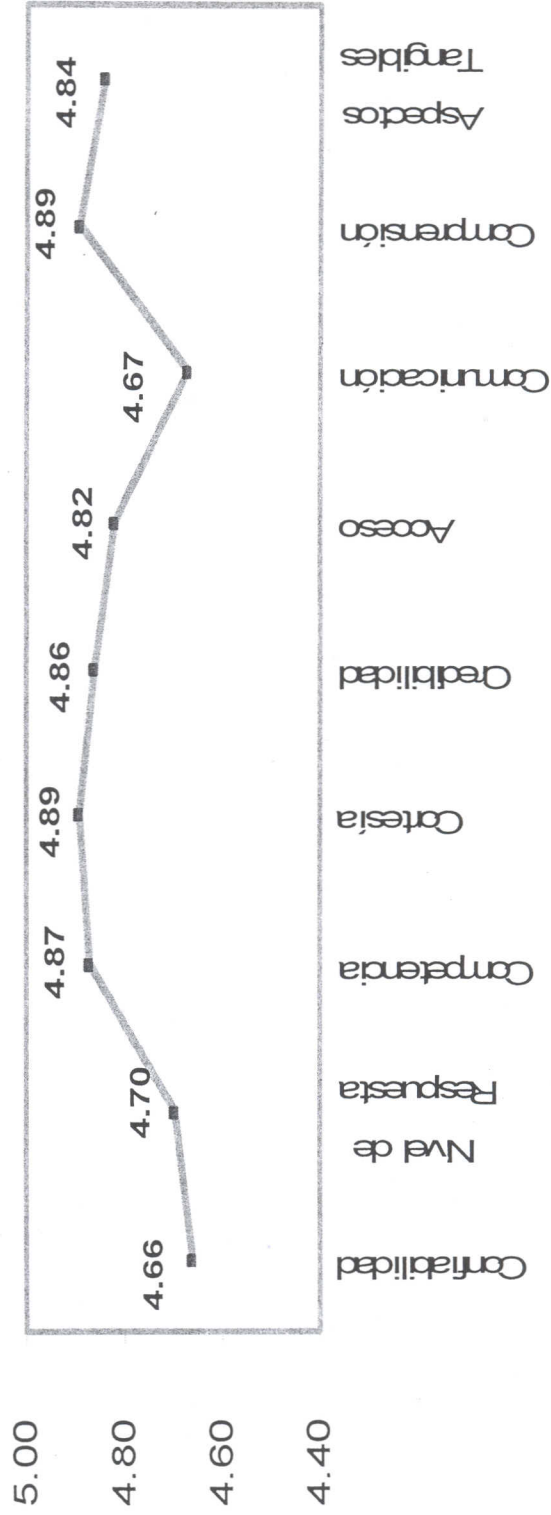
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**en GRANDE**

**ISEMym**

**SU OPINION ES IMPORTANTE  
AFILIACION Y CREDENCIALIZACION  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
OFICINA DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE ZUMPANGO**



Encuestas de satisfacción a usuario aplicadas/Encuestas de satisfacción a usuario programadas\*100  
Indicador del Área:  
1021/1044\*100=97.80%

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

18





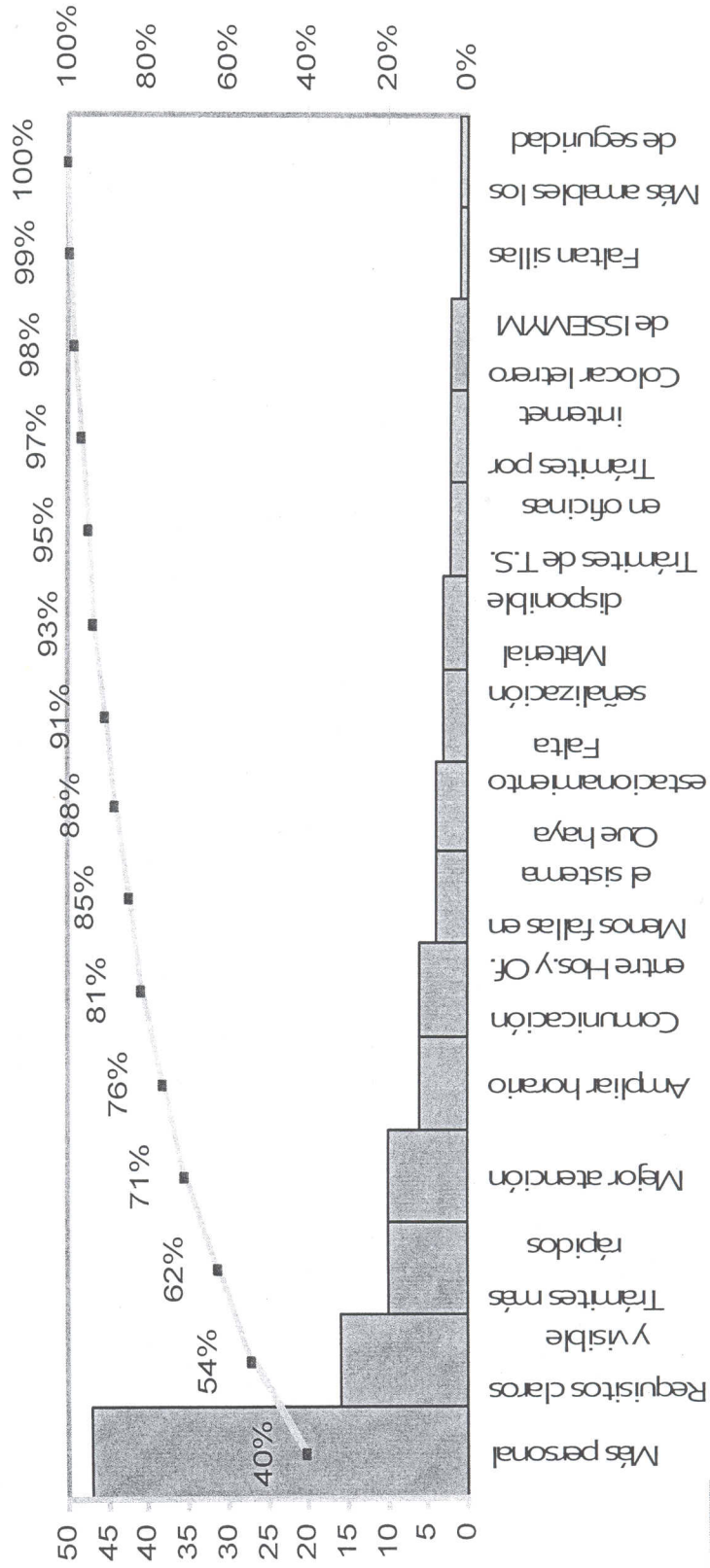
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

**ISSEVYM**

**SU OPINION ES IMPORTANTE**  
**2011/ENERO-JUNIO 2012**  
**AFILIACIÓN Y CREDENCIALIZACIÓN**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL DERECHO HABIENTE ZUMPANGO**

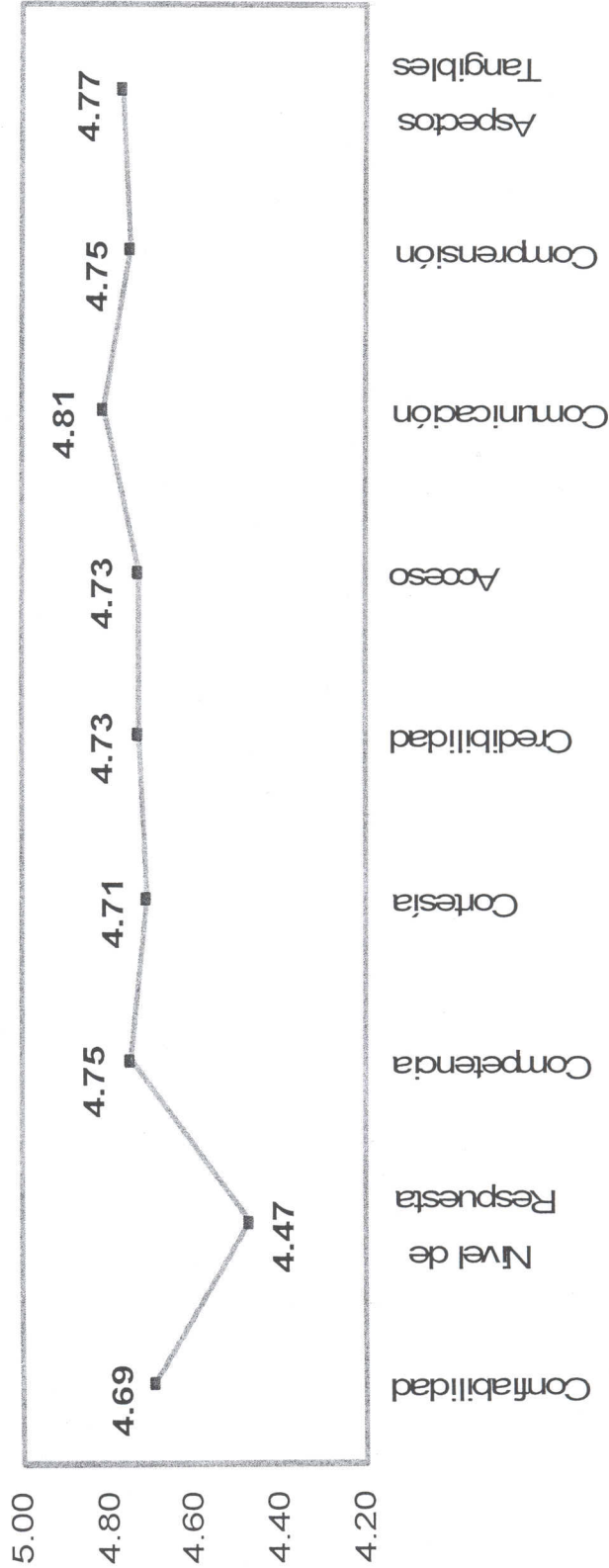


**SUGERENCIA**

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS



**SU OPINION ES IMPORTANTE  
PRESTACIONES ECONOMICAS  
2011 / ENERO-JUNIO 2012  
OFICINA DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE ZUMPANGO**



Indicador del Área:

Encuestas de satisfacción a usuario aplicadas/Encuestas de satisfacción a usuario programadas\*100  
619/788\*100=78.55%



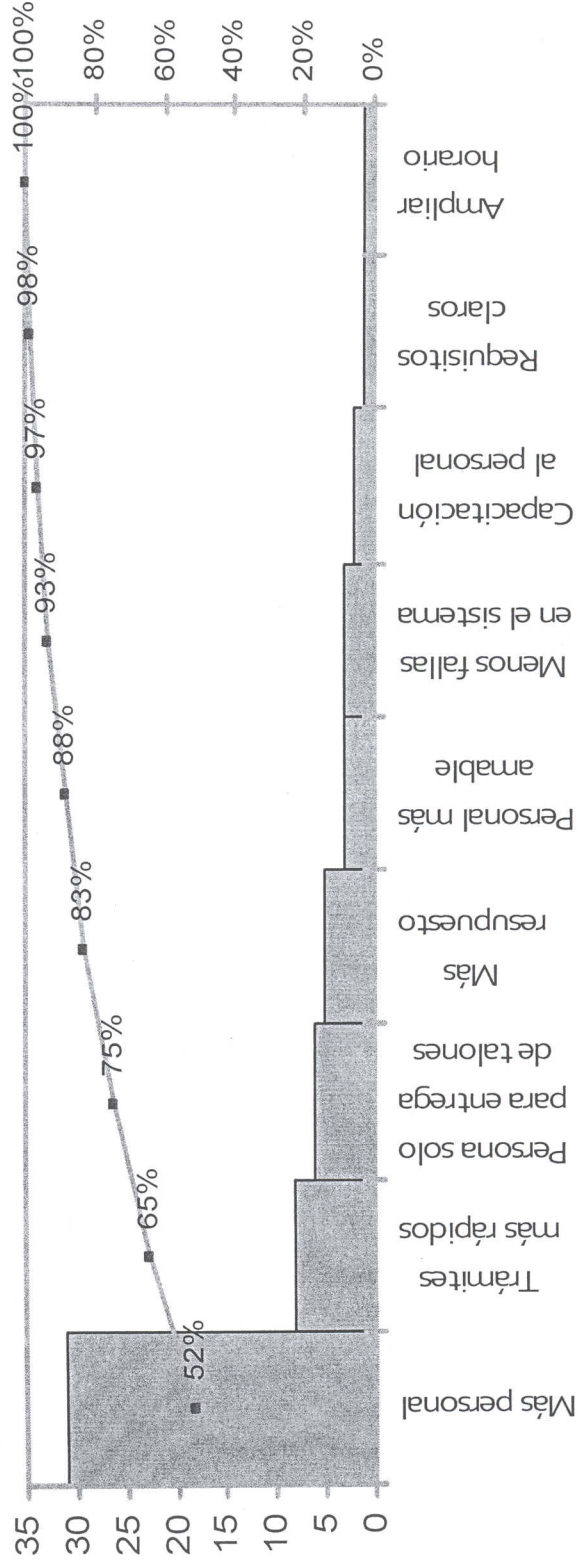
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

**ISSAMYM**

**SU OPINION ES IMPORTANTE  
PRESTACIONES ECONOMICAS  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
OFICINA DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE ZUMPANGO**



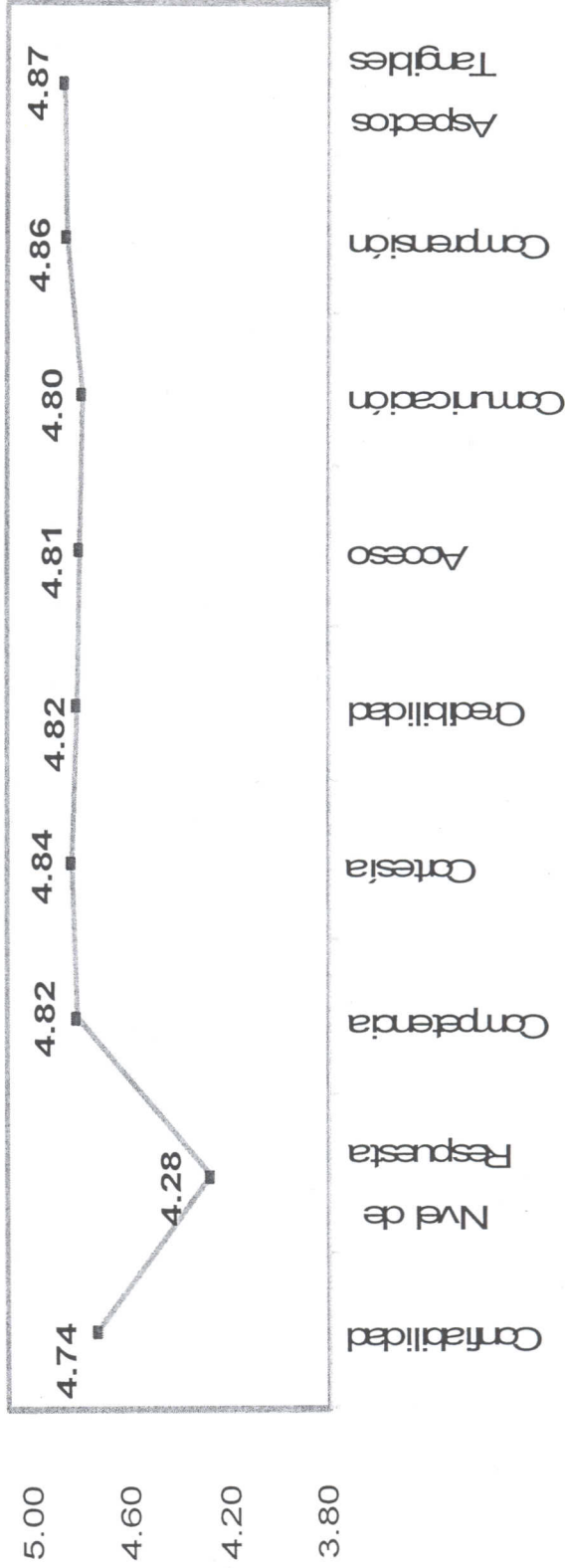
**SUGERENCIA**

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS





**SU OPINION ES IMPORTANTE  
TESORERIA E INGRESOS  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
OFICINA DE ATENCIÓN AL DERECHO HABIENTE ZUMPANGO**



Indicador del Área:

Encuestas de satisfacción a usuario aplicadas/Encuestas de satisfacción a usuario programadas\*100  
896/996\*100=89.96%



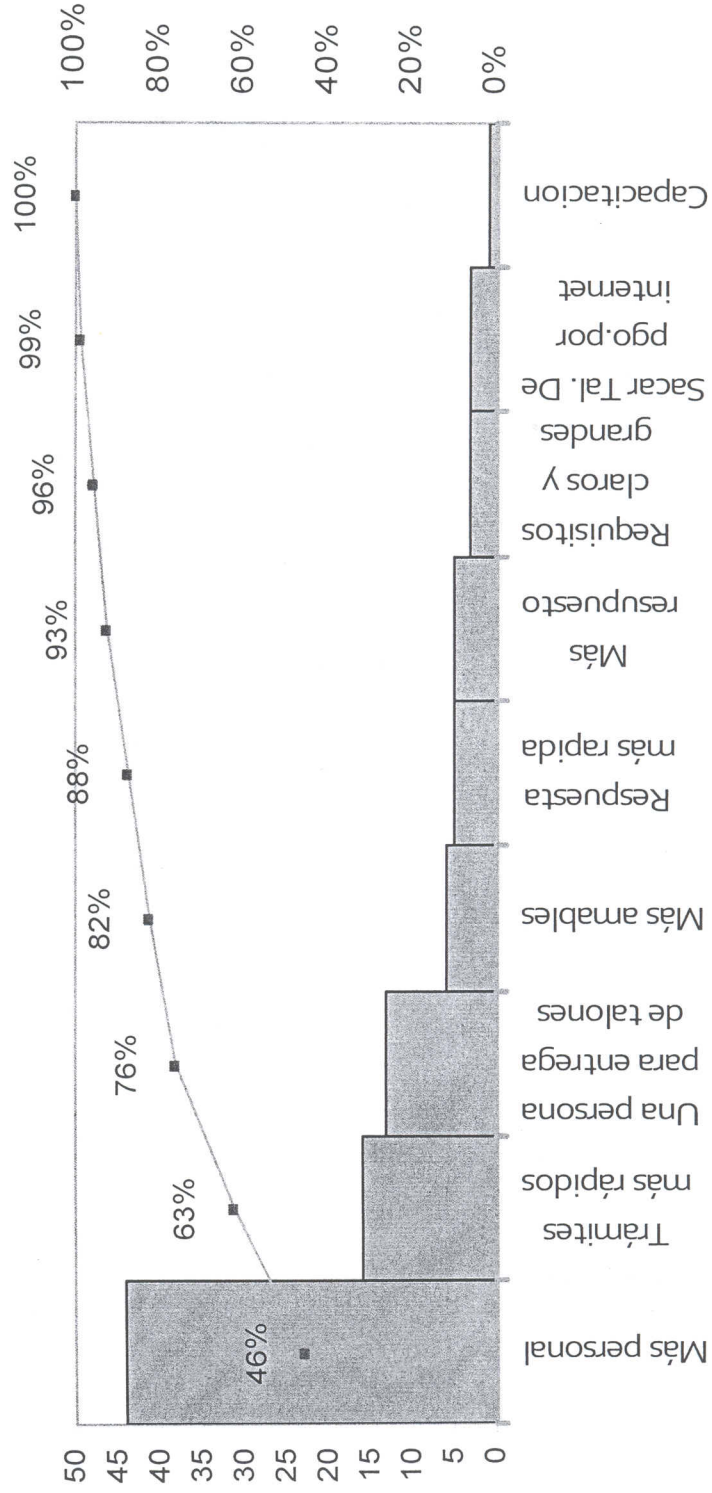
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

**ISSAMYM**

**SU OPINION ES IMPORTANTE  
TESORERIA E INGRESOS  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
OFICINA DE ATENCIÓN AL DERECHO HABIENTE ZUMPANGO**



OBSERVACIONES

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

15



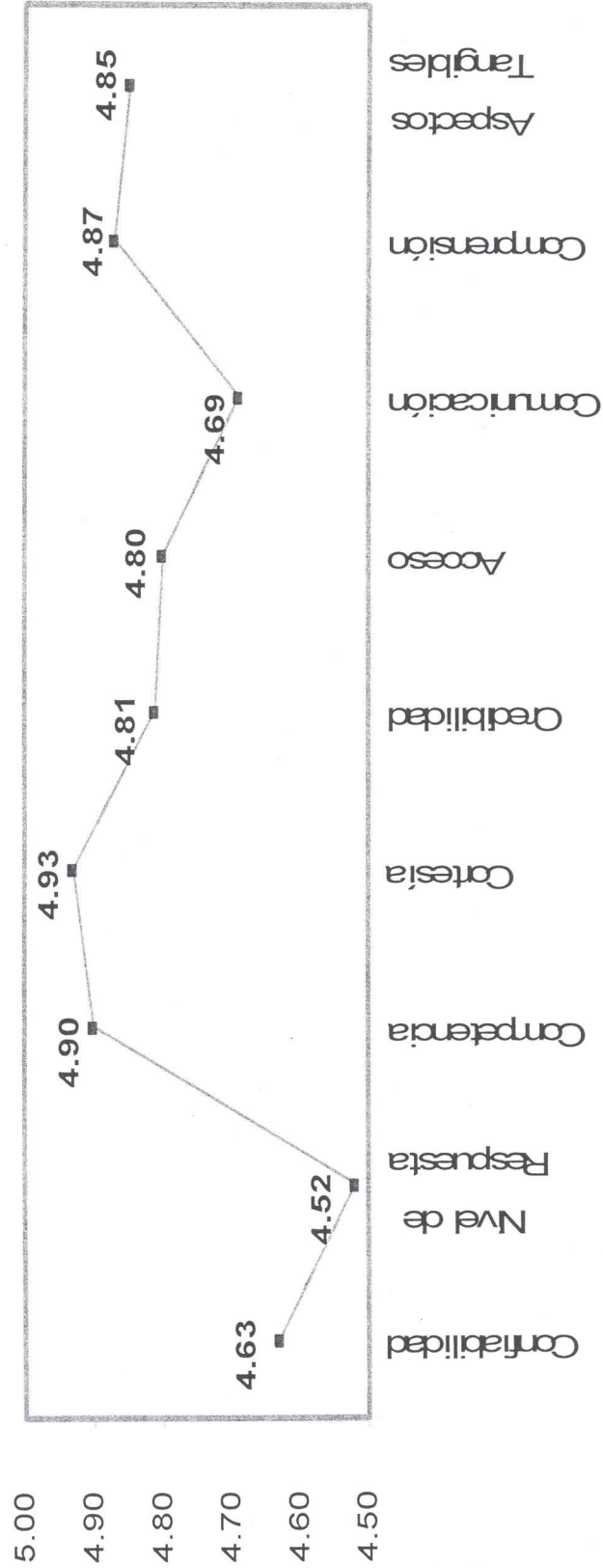
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

**ISSMNYM**

**SU OPINION ES IMPORTANTE  
AFILIACION Y CREDENCIALIZACION  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
OFICINA DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE TEXCOCO**



Indicador del Área:

Encuestas de satisfacción a usuario aplicadas/Encuestas de satisfacción a usuario programadas\*100  
903/1008\*100=89.19%

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS





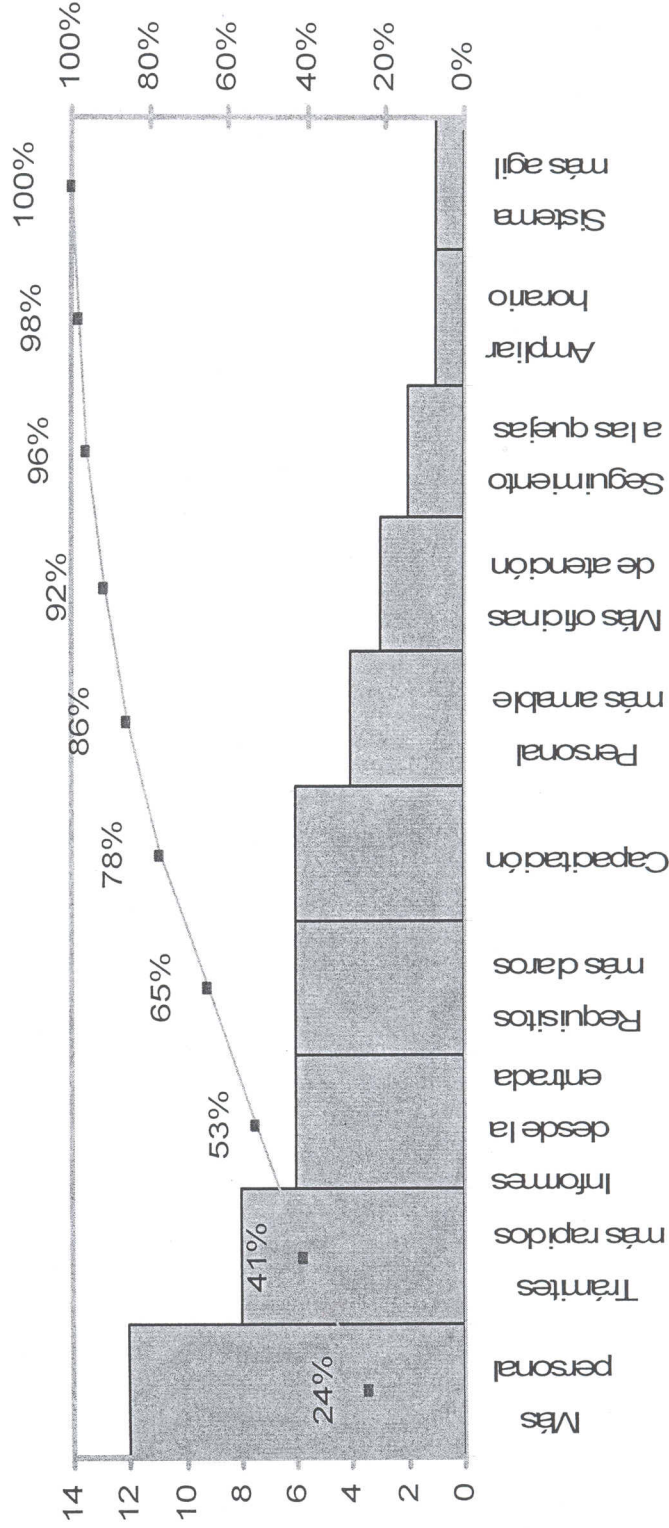
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

**ISSSTE**

**SU OPINION ES IMPORTANTE  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
AFILIACION Y CREDENCIALIZACION  
OFICINA DE ATENCION AL DERECHO HABIENTE TEXCOCO**



**SUGERENCIA**

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS



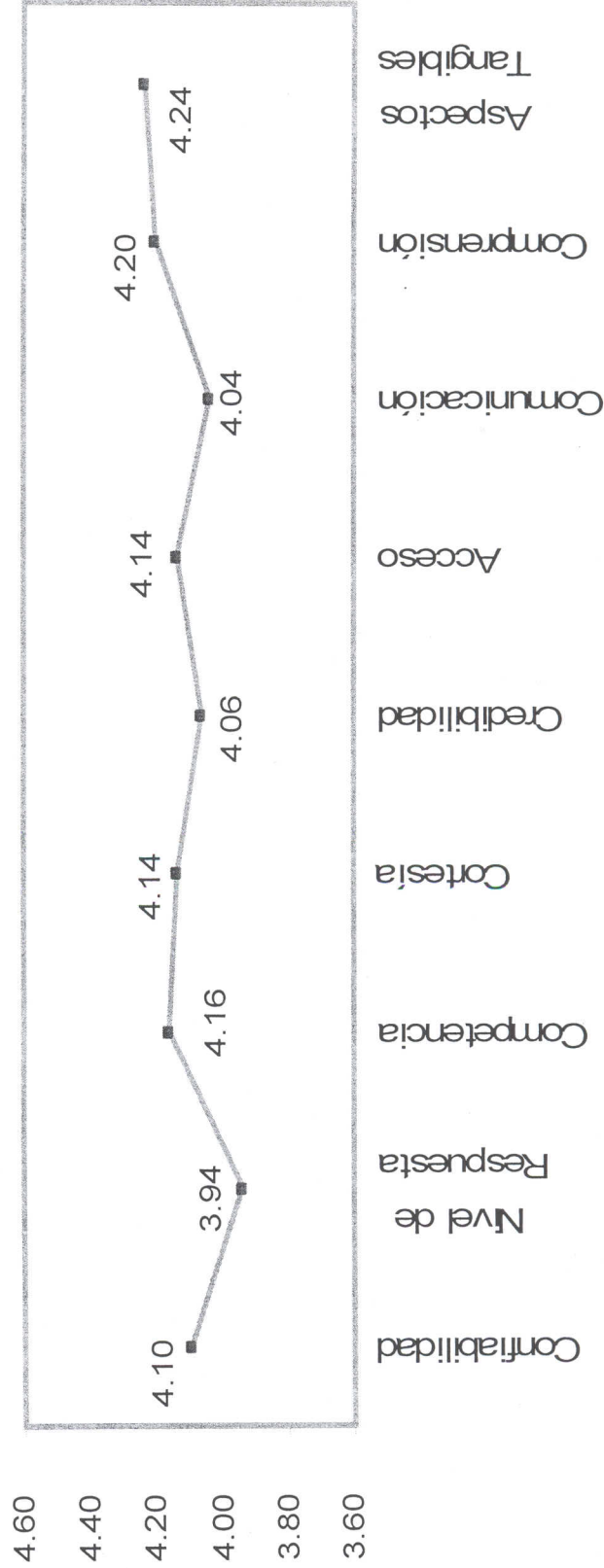
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

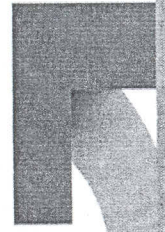


SU OPINION ES IMPORTANTE  
PRESTACIONES ECONOMICAS  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
OFICINA DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE TEXCOCO



Indicador del Área:

Encuestas de satisfacción a usuario aplicadas/Encuestas de satisfacción a usuario programadas\*100  
691/789\*100=87.58%



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

12



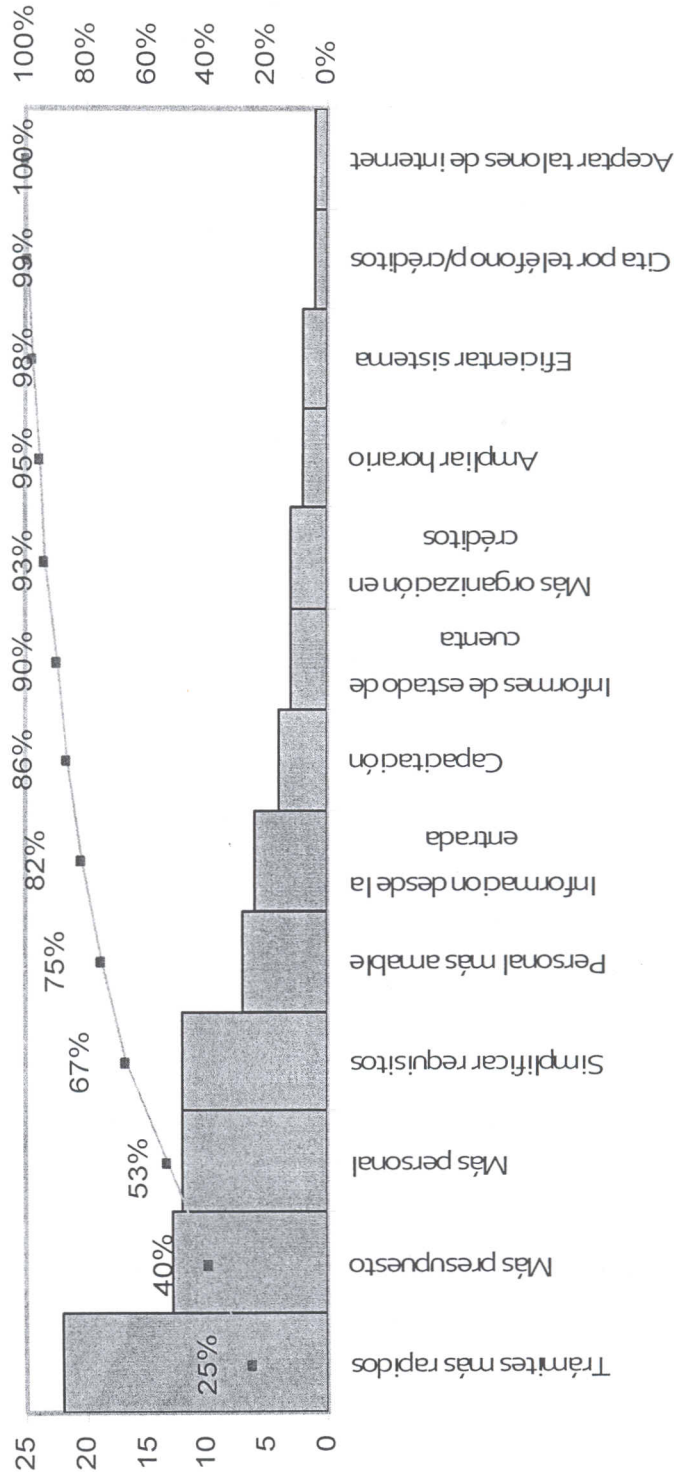
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA POR TI  
**enGRANDE**

**ISSBENYM**

**SU OPINION ES IMPORTANTE  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
PRESTACIONES ECONOMICAS  
OFICINA DE ATENCIÓN AL DERECHO HABIENTE TEXCOCO**



**SUGERENCIA**

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS





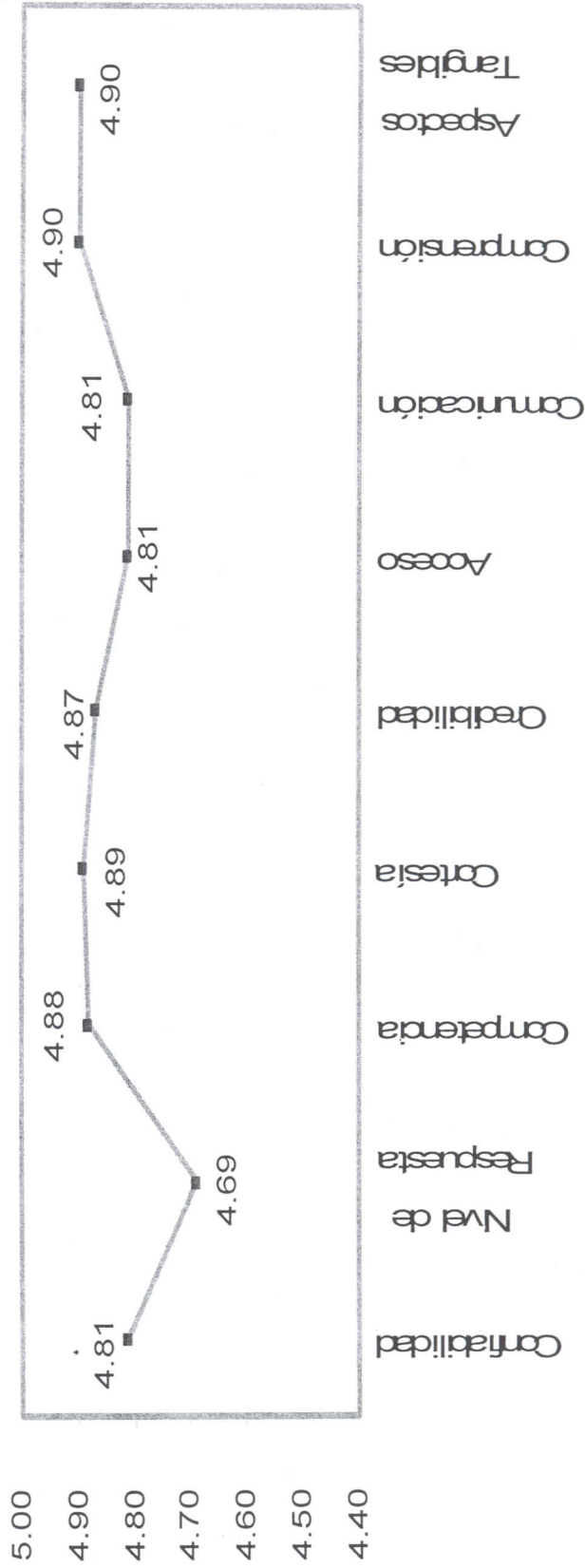
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO ELECTORAL Y LOGRAR  
**en GRANDE**

**ISSMNYM**

**SU OPINION ES IMPORTANTE  
TESORERIA E INGRESOS  
2011/ENERO-JUNIO 2012  
OFICINA DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE TEXCOCO**



Indicador del Área:

Encuestas de satisfacción a usuario aplicadas/Encuestas de satisfacción a usuario programadas\*100  
1159/1464\*100=79.17%

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS



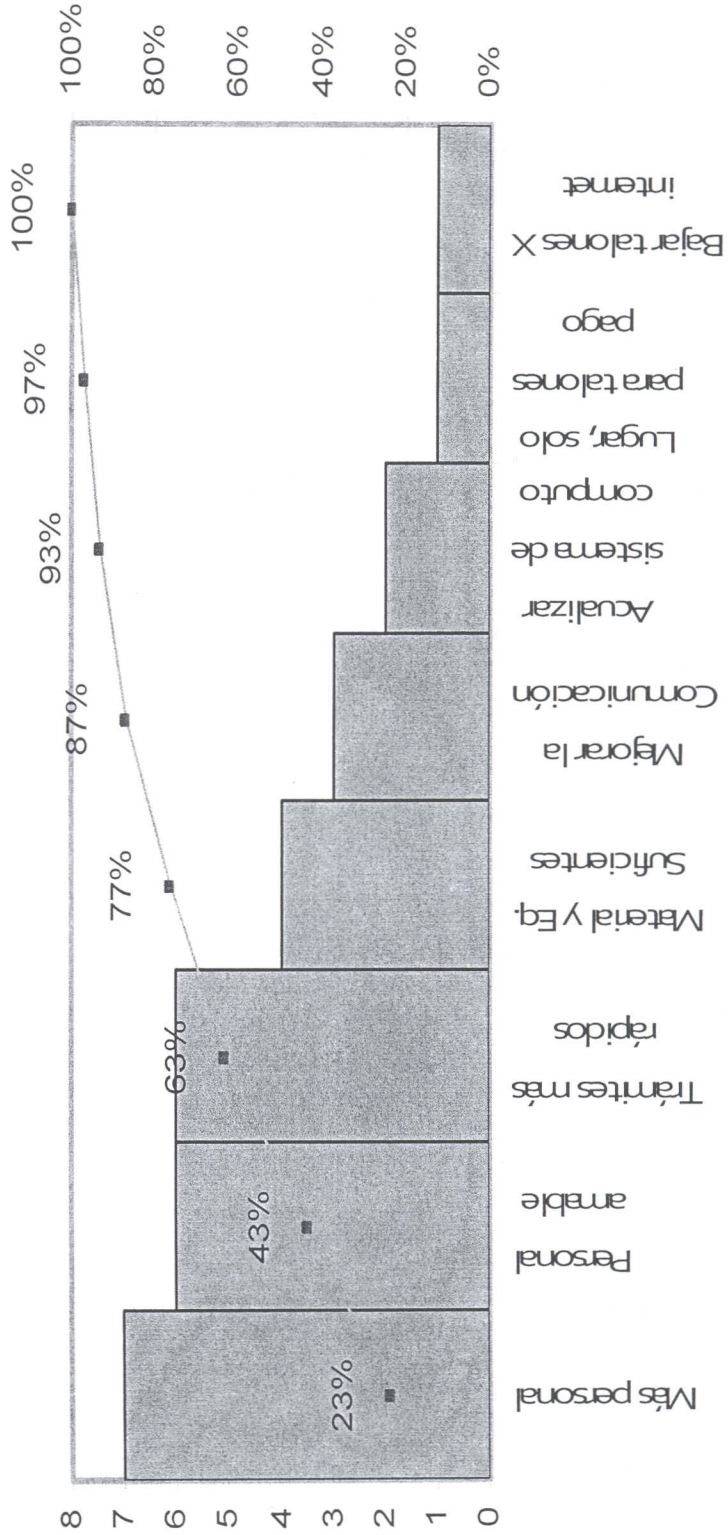
GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

**ISSMym**

**SU OPINION ES IMPORTANTE**  
**2011/ENERO-JUNIO 2012**  
**TESORERIA E INGRESOS**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE TEXCOCO**



**SUGERENCIA**

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS