



SCG

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Evaluación al proceso de inscripciones anticipadas de
Educación Básica 2012

Secretaría de Educación y Cultura

Trámite: Inscripción de primer grado de educación
primaria

Fecha de Monitoreo: 01 de Febrero de 2012

Lugar: Escuela Primaria Artículo Tercero
Constitucional



Evaluación al proceso de inscripción de primer grado de educación primaria 2012

Consulta a padres de familia Resumen de resultados Escuela Primaria Artículo Tercero Constitucional

I. Difusión previa de información acerca del proceso de inscripción

a). Sobre los requisitos:

| ¿Se informó con anterioridad de los requisitos? | | |
|---|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Si | 23 | 92.0 |
| No | 2 | 8.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

El **92.0 %** sí recibió información

II. Evaluación al proceso de inscripción en relación a los requisitos a cumplir.

| ¿Cómo considera el procedimiento de inscripción en relación a los requisitos? | | |
|---|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Adecuado | 22 | 88.0 |
| Inadecuado | 3 | 12.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

El **88.0%** lo consideró adecuado

III. Tiempos de atención al público

a). Tiempo utilizado antes de llegar con el responsable de autorizar la inscripción

El 72% (18) de los padres de familia encuestados hicieron fila desde 1 a 2 días para la inscripción.

| Rango | Frec. | % |
|---------------------|-----------|---------------|
| 1 min. | 1 | 4.0 |
| 2 min. | 2 | 8.0 |
| 5 min. | 3 | 12.0 |
| 11 min. | 1 | 4.0 |
| 1440 min. (1 Día) | 5 | 20.0 |
| 2160 min. (1 ½ Día) | 1 | 4.0 |
| 2880 min. (2 Días) | 12 | 48.0 |
| Total | 25 | 100.0% |

Tiempo promedio: 29 horas

b). Tiempo utilizado para realizar la inscripción al momento de llegar ante el responsable

| Rango | Frec. | % |
|--------------|-----------|---------------|
| 1 min. | 3 | 12.0 |
| 2 min. | 6 | 24.0 |
| 3 min. | 2 | 8.0 |
| 5 min. | 8 | 32.0 |
| 8 min. | 1 | 4.0 |
| 10 min. | 2 | 8.0 |
| 15 min. | 2 | 8.0 |
| 30 min. | 1 | 4.0 |
| Total | 25 | 100.0% |

Tiempo promedio: 5.9 minutos

**Conclusión, el tiempo total promedio para la inscripción es de:
29 Horas 5.9 minutos**

IV. Carta Compromiso al Ciudadano

a). Visibilidad

| ¿Se percató que existe una CCC en el plantel? | | |
|---|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Si | 1 | 4.0 |
| No | 24 | 96.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

El 4.0% se percató que existe la CCC.

b). Lectura de la Carta Compromiso al Ciudadano

| ¿Leyó la CCC? | | |
|---------------|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Si | 1 | 100.0 |
| Total | 1 | 100.0 |

El 100.0 % de los que la vieron sí la leyeron.

c). Percepción del cumplimiento de lo establecido en la CCC.

| ¿Considera que se cumplió con lo establecido en la CCC? | | |
|---|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Si | 1 | 100.0 |
| Total | 1 | 100.0 |

El 100.0 % de los que la leyeron consideran que si se cumplió.

d). Solicitud de pagos

| ¿Le solicitaron algún pago por el trámite? | | |
|--|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| No | 25 | 100.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

El 100.0 % manifestó que no le solicitaron ningún pago por la inscripción.

V. Resolución del trámite

a). La inscripción

El **100%** de los entrevistados realizó la inscripción.

VI. Calidad del servicio

a). Percepción del tiempo utilizado en el trámite

| ¿Cómo califica el tiempo utilizado en éste trámite? | | |
|---|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Rápido | 21 | 84.0 |
| Regular | 2 | 8.0 |
| Lento | 2 | 8.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

El **84.0%** lo considera rápido

b. Percepción del trato recibido

| ¿Cómo califica el trato recibido de parte del personal que lo atendió durante la inscripción? | | |
|---|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Bueno | 24 | 96.0 |
| Malo | 1 | 4.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

El **96.0%** lo considera bueno

c. Calificación asignada en escala del 5 al 10

Calificación otorgada al trato recibido

| En escala del 5 al 10 ¿Qué calificación le da al trato recibido? | | |
|--|------------|--------------|
| Calificación | Frecuencia | % |
| 5 | 2 | 8.0 |
| 9 | 1 | 4.0 |
| 10 | 22 | 88.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

La calificación promedio fue de: **9.5**

Calificación otorgada al proceso de inscripción

| En escala del 5 al 10 ¿Qué calificación le da al proceso de inscripción? | | |
|--|------------|--------------|
| Calificación | Frecuencia | % |
| 5 | 6 | 24.0 |
| 7 | 1 | 4.0 |
| 8 | 4 | 16.0 |
| 9 | 1 | 4.0 |
| 10 | 13 | 52.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

La calificación promedio fue de: **8.3**

Reconocimientos, quejas y sugerencias

De los 25 entrevistados 18 manifestaron lo siguiente:

| | |
|--|--------------|
| RECONOCIMIENTOS | % |
| Todo muy bien. | 11.0 |
| QUEJAS | % |
| Cambiar a la Directora, que sea más amable con los usuarios. | 5.6 |
| SUGERENCIAS | % |
| Que se haga un acuerdo o buscar un método para no quedarnos días antes de las inscripciones. | 77.8 |
| Que nos dieran la ficha como uno va llegando. | 5.6 |
| Total | 100.0 |

Evaluación al proceso de inscripción 2012.
Resultados de la Inspección a encargados de inscripción

Resumen de resultados
Escuela Primaria Artículo Tercero Constitucional

I.- Publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano

Si

II.- Publicación de cupo disponible

Si(Lo publicó un día antes y el día de la inscripción ya no estaba)

III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones

Si (20 Usuarios)

IV.- Disponibilidad para mostrar el formato de inscripción al verificador

Si

V.- Existencia de alumnos inscritos en el formato mostrado

No

Observaciones: La inscripción se realizó utilizando los datos que el padre proporcionó en la misma ficha de inscripción, al momento de entregar la documentación la mayoría de los padres le daba el acta de nacimiento.



Elaboró:
Lic. Oscar Álvarez Valencia
Subdirector de Evaluación de trámites
y servicios al Público



Revisó:
Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta
Director de mejora de trámites y
servicios al Público