



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 Club de Leones # 5

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

## Consulta a padres de familia Resumen de resultados Escuela Primaria Club de Leones # 5

### I. Difusión previa de información acerca del proceso de inscripción

#### a). Sobre los requisitos:

¿Se informó con anterioridad de los requisitos?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	30	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

El **100.0 %** **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	29	96.7
Inadecuado	1	3.3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

El **96.7%** lo consideró adecuado

### III. Tiempos de atención al público

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

Rango	Frec.	%
2 min.	1	3.3
4 min.	1	3.3
5 min.	12	40.1
7 min.	1	3.3
10 min.	6	20.0
15 min.	4	13.3
20 min.	2	6.7
30 min.	1	3.3
60 min.	2	6.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>

**Tiempo promedio: 13 minutos**

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

Rango	Frec.	%
1 min.	3	10.0
2 min.	2	6.7
3 min.	7	23.4
4 min.	1	3.3
5 min.	15	50.0
20 min.	1	3.3
30 min.	1	3.3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>

**Tiempo promedio: 5.2 minutos**

**Conclusión, el tiempo total promedio para la inscripción es de:  
18.2 minutos**

## IV. Carta Compromiso al Ciudadano

### a). Visibilidad

¿Se percató que existe una CCC en el plantel?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	16	53.3
No	14	46.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

El **53.3%** se percataron que existe la CCC.

### b). Lectura de la Carta Compromiso al Ciudadano

¿Leyó la CCC?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	13	81.3
No	3	18.8
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>

El **81.3 %** 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	13	100.0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.0</b>

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	30	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

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

## V. Resolución del trámite

### a). La inscripción

El **96.7%** de los entrevistados realizó la inscripción.

El **3.3%** no lo realizó (No corresponden al sector).

## VI. Calidad del servicio

### a). Percepción del tiempo utilizado en el trámite

¿Cómo califica el tiempo utilizado en éste trámite?		
Concepto	Frecuencia	%
Rápido	28	93.3
Regular	2	6.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

El **93.3%** 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	28	93.3
Regular	2	6.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

El **93.3%** 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	%
7	1	3.3
8	5	16.7
9	12	40.0
10	12	40.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

La calificación promedio fue de: **9.1**

#### Calificación otorgada al proceso de inscripción

En escala del 5 al 10 ¿Qué calificación le da al proceso de inscripción?		
Calificación	Frecuencia	%
8	3	10.0
9	15	50.0
10	12	40.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

La calificación promedio fue de: **9.3**

## Reconocimientos, quejas y sugerencias

De los 30 entrevistados 9 manifestaron lo siguiente:

<b>RECONOCIMIENTOS</b>	<b>%</b>
Muy buen servicio y rápido, ha mejorado mucho	54.6
Muy buena escuela	9.1
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>%</b>
Tener criterio para aplicar la sectorización no vivo en el sector pero trabajo cerca y se me facilita tener aquí a mi hijo	18.1
Dar oportunidad a todos los niños que no sean del sector	9.1
<b>QUEJAS</b>	<b>%</b>
La política de sectorización de las escuelas no se aplica, la preinscripción en esta escuela porque no alcance cupo en la escuela cerca de mi casa.	9.1
<b>Total</b>	<b>100.0</b>

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

Resumen de resultados  
Escuela Primaria Club de Leones # 5

I.- Publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano

**Si**

II.- Publicación de cupo disponible

**Si**

III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones

**No**

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

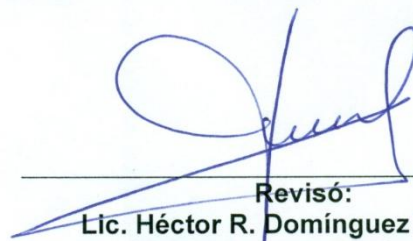
**Si**

V.- Existencia de alumnos inscritos en el formato mostrado

**No**



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