



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 Heriberto Aja Olgún



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

Consulta a padres de familia Resumen de resultados Escuela Primaria Heriberto Aja Olguín

I. Difusión previa de información acerca del proceso de inscripción

a). Sobre los requisitos:

| ¿Se informó con anterioridad de los requisitos? | | |
|---|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Si | 18 | 75.0 |
| No | 6 | 25.0 |
| Total | 24 | 100.0 |

El **75.0 %** 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 | 13 | 54.2 |
| Inadecuado | 11 | 45.8 |
| Total | 24 | 100.0 |

El **54.2%** lo consideró adecuado

III. Tiempos de atención al público

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

| Rango | Frec. | % |
|-----------------------|-----------|---------------|
| 1 min. | 1 | 4.2 |
| 5 min. | 1 | 4.2 |
| 15 min. | 1 | 4.2 |
| 30 min. | 1 | 4.2 |
| 35 min. | 1 | 4.2 |
| 40 min. | 1 | 4.2 |
| 40 min. | 1 | 4.2 |
| 45 min. | 1 | 4.2 |
| 60 min. | 1 | 4.2 |
| 90 min. (1 ½ horas) | 4 | 16.7 |
| 120 min. (2 horas) | 6 | 25.0 |
| 140 min. (2:20 horas) | 1 | 4.2 |
| 180 min. (3 horas) | 1 | 4.2 |
| 240 min. (4 horas) | 1 | 4.2 |
| 1440 min. (1 día) | 3 | 12.5 |
| Total | 24 | 100.0% |

1 hora 48 minutos

Tiempo promedio: 1 hora 48 minutos

} El 12.5 % de los padres de familia encuestados hicieron fila un día antes

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

| Rango | Frec. | % |
|--------------|-----------|---------------|
| 3 min. | 2 | 8.3 |
| 5 min. | 17 | 70.8 |
| 7 min. | 1 | 4.2 |
| 10 min. | 3 | 12.5 |
| 15 min. | 1 | 4.2 |
| Total | 24 | 100.0% |

Tiempo promedio: 6 minutos

**Conclusión, el tiempo total promedio para la inscripción es de:
1 Hora 54 minutos**

Nota: Tres padres de familia hicieron fila un día antes de la inscripción, considerándose para el promedio en el tiempo de espera para llegar con el responsable de la inscripción.

IV. Carta Compromiso al Ciudadano

a). Visibilidad

| ¿Se percató que existe una CCC en el plantel? | | |
|---|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Si | 1 | 4.2 |
| No | 23 | 95.8 |
| Total | 24 | 100.0 |

El 4.2 % 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 % que la vio sí la leyó.

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

| ¿Considera que se cumplió con lo establecido en la CCC? | | |
|---|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| No | 1 | 100.0 |
| Total | 1 | 100.0 |

El 100.0 % que la leyó considera que no se cumplió.

d). Solicitud de pagos

| ¿Le solicitaron algún pago por el trámite? | | |
|--|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| No | 24 | 100.0 |
| Total | 24 | 100.0 |

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

V. Resolución del trámite

a). La inscripción

El **54.2%** de los entrevistados realizó la inscripción.

El **45.8%** de los entrevistados no lo realizó (No corresponden al sector y por falta de comprobante)

VI. Calidad del servicio

a). Percepción del tiempo utilizado en el trámite

| ¿Cómo califica el tiempo utilizado en éste trámite? | | |
|---|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Rápido | 15 | 62.5 |
| Regular | 9 | 37.5 |
| Total | 24 | 100.0 |

El **62.5%** 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 | 18 | 75.0 |
| Regular | 5 | 20.8 |
| Malo | 1 | 4.2 |
| Total | 24 | 100.0 |

El **75.0%** 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 | 8.3 |
| 6 | 1 | 4.2 |
| 7 | 2 | 8.3 |
| 8 | 5 | 20.8 |
| 9 | 1 | 4.2 |
| 10 | 13 | 54.2 |
| Total | 24 | 100.0 |

La calificación promedio fue de: **8.7**

Calificación otorgada al proceso de inscripción

| En escala del 5 al 10 ¿Qué calificación le da al proceso de inscripción? | | |
|--|------------|--------------|
| Calificación | Frecuencia | % |
| 5 | 3 | 12.5 |
| 6 | 3 | 12.5 |
| 7 | 2 | 8.3 |
| 8 | 5 | 20.8 |
| 9 | 2 | 8.3 |
| 10 | 9 | 37.5 |
| Total | 24 | 100.0 |

La calificación promedio fue de: **8.1**

Reconocimientos, quejas y sugerencias

De los 24 entrevistados 22 manifestaron lo siguiente:

| RECONOCIMIENTOS | % |
|---|------------|
| Está bien todo, estuvo mejor que en otros años. | 27.2 |
| QUEJAS | % |
| Piden documentos no incluidos en los requisitos publicados. | 13.6 |
| “Para que decir algo si de todas formas nada se va a cambiar, ni se va a buscar solución”. | 4.6 |
| Más de la mitad del alumnado no vive en las colonias que ellos establecen como requisito, entonces como es que están en esta escuela es por corrupción y/o influencias. | 4.6 |
| Existió desorganización al principio haciendo las filas por no darnos un turno. | 4.6 |
| El gobierno establece que la educación primaria es obligatoria y gratuita, si no tiene capacidad de proporcionarla debería dejarse de demagogia y decir la realidad de las cosas. | 4.6 |
| Traer el contrato de arrendamiento para comprobar domicilio haber si la directora lo acepta como comprobante y poder realizar la inscripción. | 4.6 |
| SUGERENCIAS | % |
| La política de inscripción de acuerdo a la zona donde vives es equivocada, debería ser de acuerdo a la zona de trabajo. | 18.0 |
| Poner una persona asignando pases para su atención y revisando documentación. | 9.0 |
| Que el gobierno amplíe infraestructura para ampliar capacidad de inscripción. | 4.6 |
| Poner un cartelón que describa las colonias que pueden inscribir a sus hijos en esta escuela. | 4.6 |
| Total | 100 |

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

Resumen de resultados
Escuela Primaria Profr. Heriberto Aja Olguín

I.- Publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano

Si

II.- Publicación de cupo disponible

No

III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones

Si (35 Usuarios)

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

Si

V.- Existencia de alumnos inscritos en el formato mostrado

Si (80)

Observaciones: Se tiene programado preinscribir a 30 alumnos de un total de 120 lugares capacidad de la escuela para inscripción.



Elaboró:
Lic. Oscar Alvarez 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