



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: 10 de Febrero de 2012

Lugar: Escuela Primaria Netzahualcóyotl

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

Consulta a padres de familia Resumen de resultados Escuela Primaria Netzahualcóyotl

I. Difusión previa de información acerca del proceso de inscripción

a). Sobre los requisitos:

¿Se informó con anterioridad de los requisitos?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	25	100.0
Total	25	100.0

El **100 %** 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	25	100.0
Total	25	100.0

El **100%** lo consideró adecuado

III. Tiempos de atención al público

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

Rango	Frecuencia	%
3 min.	1	4.0
5 min.	7	28.0
8 min.	1	4.0
10 min.	3	12.0
15 min.	1	4.0
20 min.	4	16.0
45 min.	2	8
60 min.	1	4.0
75 min.	1	4.0
120 min.	2	8.0
165 min.	2	8.0
Total	25	100.0%

Tiempo promedio: 39 minutos

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

Rango	Frecuencia	%
3 min.	7	28.0
5 min.	10	40.0
10 min.	5	20.0
15 min.	3	12.0
Total	25	100.0%

Tiempo promedio: 7 minutos

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

IV. Carta Compromiso al Ciudadano

a). Visibilidad

¿Se percató que existe una CCC en el plantel?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	12	48.0
No	13	52.0
Total	25	100.0

El 48.0% se percataron que existe la CCC.

b). Lectura de la Carta Compromiso al Ciudadano

¿Leyó la CCC?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	12	100.0
Total	12	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	12	100.0
Total	12	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	25	100
Total	25	100.0

El **100%** 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	25	100.0
Total	25	100.0

El **100%** 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	%
10	25	100.0
Total	25	100.0

La calificación promedio fue de: **9.4**

Calificación otorgada al proceso de inscripción

En escala del 5 al 10 ¿Qué calificación le da al proceso de inscripción?		
Calificación	Frecuencia	%
9	14	56.0
10	11	44.0
Total	25	100.0

La calificación promedio fue de: 10

Reconocimientos, quejas y sugerencias

De los 25 entrevistados manifestaron lo siguiente:

RECONOCIMIENTOS	%
Todo bien, el proceso muy bien organizado.	24.0
QUEJAS	%
Tuvimos que pasar la noche aquí para asegurar preinscripción.	24.0
Por no ser del sector nos anotaron en lista de espera.	12.0
SUGERENCIAS	%
Mejor organización respecto a la sectorización escolar que permita y asegure la preinscripción mediante una política más flexible.	20.0
Publicar qué colonias corresponden a la escuela.	8.0
Informar sobre los lugares disponibles para preinscripción.	4.0
Más personal para agilizar el trámite.	4.0
El personal cheque la documentación antes de llegar con el responsable.	4.0
Total	100.0

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

Resumen de resultados
Escuela Primaria Netzahualcóyotl

I.- Publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano
Si



II.- Publicación de cupo disponible
No

III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones
Si (6 Usuarios)

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

V.- Existencia de alumnos inscritos en el formato mostrado
No

Observaciones: Los dos primeros días las inscripciones fueron para hermanos, la inscripción se realizó directamente con auxilio del sistema.

	
Elaboró:	Revisó:
Lic. Oscar Álvarez Valencia Subdirector de Evaluación de trámites y servicios al Público	Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta Director de mejora de trámites y servicios al Público