



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
Preescolar

Fecha de Monitoreo: 01 de Febrero de 2012

Lugar: Preescolar Arnold Gesell



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

Consulta a padres de familia Resumen de resultados Preescolar Arnold Gesell

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
Total	30	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	30	100.0
Total	30	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	Frec.	%
5 min.	5	16.7
10 min.	3	10.0
15 min.	4	13.3
18 min.	1	3.3
20 min.	5	16.7
25 min.	2	6.7
30 min.	1	3.3
35 min.	1	3.3
40 min.	1	3.3
45 min.	2	6.7
50 min.	1	3.3
60 min.	2	6.7
75 min.	1	3.3
80 min.	1	3.3
Total	30	100.0%

Tiempo promedio: 26.7 minutos.

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

Rango	Frec.	%
1 min.	1	3.3
2 min.	3	10.0
3 min.	7	23.3
5 min.	19	63.3
Total	30	100.0%

Tiempo promedio: 4.1 minutos

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

IV. Carta Compromiso al Ciudadano

a). Visibilidad

¿Se percató que existe una CCC en el plantel?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	25	83.3
No	5	16.7
Total	30	100.0

El 83.3% se percataron que existe la CCC.

b). Lectura de la Carta Compromiso al Ciudadano

¿Leyó la CCC?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	23	92.0
No	2	8.0
Total	25	100.0

El 92.0 % 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	22	95.7
No	1	4.3
Total	23	100.0

El 95.7 % 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
Total	30	100.0

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

V. Resolución del trámite

a). La inscripción

El **100.0%** 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	30	100.0
Total	30	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	30	100.0
Total	30	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	30	100.0
Total	30	100.0

La calificación promedio fue de: **10**

Calificación otorgada al proceso de inscripción

En escala del 5 al 10 ¿Qué calificación le da al proceso de inscripción?		
Calificación	Frecuencia	%
9	2	6.7
10	28	93.3
Total	30	100.0

La calificación promedio fue de: **9.9**

Reconocimientos, quejas y sugerencias

De los 30 entrevistados 14 manifestaron lo siguiente:

RECONOCIMIENTOS	%
Todo muy bien y rápido.	78.7
QUEJAS	%
Lo único malo es que tengo que volver a traer el acta debido al sistema que no aparece la curp.	7.1
No quedan registrados al momento debido al sistema y pedir más horas de trabajo.	7.1
SUGERENCIAS	%
Evitar las desveladas.	7.1
Total	100.0

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

Resumen de Resultados
Preescolar Arnold Gesell

I.- Publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano

Si

II.- Publicación de cupo disponible

Si

III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones

Si (18 Usuarios)

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

Si

V.- Existencia de alumnos inscritos en el formato mostrado

Si (61)

Observaciones: El único problema en el proceso de inscripción en algunos casos no aparecía la curp o tenían problemas con el acta de nacimiento, las inscripciones se realizaron directamente al sistema.



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