



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 Evangelina Paredes Pesqueira

**Evaluación al proceso de inscripción de primer grado de
Educación Preescolar 2012
Consulta a padres de familia
Resumen de resultados
Preescolar Evangelina Paredes Pesqueira**

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 |
| Total | 30 | 100 |

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 |

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. | % |
|--------------|-----------|--------------|
| 1 min. | 2 | 6.7 |
| 2 min. | 1 | 3.3 |
| 3 min | 2 | 6.7 |
| 5 min. | 12 | 40 |
| 6 min. | 1 | 3.3 |
| 10 min. | 12 | 40 |
| Total | 30 | 100 % |

Tiempo promedio: 6.5 minutos

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

| Rango | Frec. | % |
|--------------|-----------|--------------|
| 2 min. | 1 | 3.3 |
| 3 min. | 2 | 6.7 |
| 4 min. | 1 | 3.3 |
| 5 min. | 23 | 76.7 |
| 10 min | 3 | 10 |
| Total | 30 | 100 % |

Tiempo promedio: 5.2 minutos

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

IV. Carta Compromiso al Ciudadano

a). Visibilidad

| ¿Se percató que existe una CCC en el plantel? | | |
|---|------------|------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Si | 15 | 50 |
| No | 15 | 50 |
| Total | 30 | 100 |

El **50.0%** se percataron que existe la CCC.

b). Lectura de la Carta Compromiso al Ciudadano

| ¿Leyó la CCC? | | |
|---------------|------------|------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Si | 14 | 93.3 |
| No | 1 | 6.7 |
| Total | 15 | 100 |

El **93.3 %** 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 | 14 | 100.0 |
| Total | 14 | 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 | 30 | 100 |
| Total | 30 | 100 |

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 | 30 | 100 |
| Total | 30 | 100 |

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 |
| Total | 30 | 100 |

El **100.0%** 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 | % |
| 10 | 30 | 100 |
| Total | 30 | 100 |

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 | 1 | 3.3 |
| 10 | 29 | 96.7 |
| Total | 30 | 100 |

La calificación promedio fue de: 9.9

Reconocimientos, quejas y sugerencias

De los 30 entrevistados 5 manifestaron lo siguiente:

| sugerencia | % |
|---|--------------|
| Que haya más fichas y más cupo para los niños que no alcanzaron cupo. | 60.0 |
| Más información en carteles para que la gente que acude a inscribir a tercer grado se entere que ya es segura su inscripción. | 40.0 |
| Total | 100.0 |

Evaluación al proceso de inscripción 2012

Resultados de la inspección a encargados de inscripción

Resumen de resultados

Preescolar Evangelina Paredes Pesqueira

I.- Publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano
Si

II.- Publicación de cupo disponible.
No

III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones
Si (15 Usuarios)

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

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

Observaciones:

Se repartieron las fichas de 20 en 20 por día.

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