



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



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

Consulta a padres de familia Resumen de resultados Preescolar Misioneros

I. Difusión previa de información acerca del proceso de inscripción

a). Sobre los requisitos:

¿Se informó con anterioridad de los requisitos?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	24	100.0
Total	24	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	24	100.0
Total	24	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.	%
1 min.	10	41.7
3 min.	1	4.2
5 min.	6	25.0
7 min.	1	4.2
10 min.	4	16.7
15 min.	2	8.3
Total	24	100.0%

Tiempo promedio: 5 minutos.

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

Rango	Frec.	%
1 min.	3	12.5
2 min.	3	12.5
3 min.	2	8.3
5 min.	7	29.2
6 min.	2	8.3
8 min.	4	16.7
10 min.	2	8.3
13 min.	1	4.2
Total	24	100.0%

Tiempo promedio: 5.2 minutos

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

IV. Carta Compromiso al Ciudadano

a). Visibilidad

¿Se percató que existe una CCC en el plantel?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	7	29.2
No	17	70.8
Total	24	100.0

El **29.2** % se percataron que existe la CCC.

b). Lectura de la Carta Compromiso al Ciudadano

¿Leyó la CCC?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	7	100.0
Total	7	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	7	100.0
Total	7	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	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 **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	24	100.0
Total	24	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	24	100.0
Total	24	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	%
9	4	16.7
10	20	83.3
Total	24	100.0

La calificación promedio fue de: **9.8**

Calificación otorgada al proceso de inscripción

En escala del 5 al 10 ¿Qué calificación le da al proceso de inscripción?		
Calificación	Frecuencia	%
9	4	16.7
10	20	83.3
Total	24	100.0

La calificación promedio fue de: **9.8**

Reconocimientos, quejas y sugerencias

De los 24 entrevistados 17 manifestaron lo siguiente:

RECONOCIMIENTOS	%
Todo muy bien, muy buena atención y bien organizado.	94.1
QUEJAS	%
La política de sectorización de las escuelas no funciona, yo vivo atrás de la escuela Francisco Javier Clavijero Meza de la colonia camino real, padres de familia hicieron fila durmiendo ahí y aunque no sea del sector les dieron preferencia por haber dormido ahí, así que por no alcanzar cupo tuve que inscribir a mi hijo en esta escuela, sector al cual no pertenezco, brindándome aquí buena atención.	5.9
Total	100.0

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

Resumen de resultados
Preescolar Misioneros

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