



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 Trinidad Alegría Meza



**Evaluación al proceso de inscripción de primer grado de
preescolar 2012
Consulta a padres de familia
Resumen de resultados
Preescolar Trinidad Alegría Meza**

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
Total	25	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	25	100.0
Total	25	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.	3	12.0
2 min.	3	12.0
3 min.	2	8.0
5 min.	5	20.0
10 min.	5	20.0
20 min.	1	4.0
25 min.	1	4.0
30 min.	3	12.0
40 min.	2	8.0
Total	25	100 %

Tiempo promedio: 12.2 minutos

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

Rango	Frec.	%
1 min.	2	8.0
2 min.	8	32.0
3 min.	1	4.0
4 min.	2	8.0
5 min.	5	20.0
10 min.	2	8.0
20 min.	2	8.0
30 min.	1	4.0
40 min.	1	4.0
50 min.	1	4.0
Total	25	100 %

Tiempo promedio: 9.3 minutos

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

IV. Carta Compromiso al Ciudadano

a). Visibilidad

¿Se percató que existe una CCC en el plantel?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	6	24.0
No	19	76.0
Total	25	100

El **24.0%** se percataron que existe la CCC.

b). Lectura de la Carta Compromiso al Ciudadano

¿Leyó la CCC?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	5	83.3
No	1	16.7
Total	6	100

El **83.3 %** 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	5	100.0
Total	5	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
Total	25	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	19	76.0
Regular	6	24.0
Total	25	100

El **76 %** 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
Total	25	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	%
8	2	8.0
9	10	40.0
10	13	52.0
Total	25	100

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	%
7	1	4.0
8	5	20.0
9	7	28.0
10	12	48.0
Total	25	100

La calificación promedio fue de: **9.2**

Reconocimientos, quejas y sugerencias

De los 25 entrevistados 8 manifestaron lo siguiente:

sugerencia	%
Cambiar el proceso de entrega de fichas.	25.0
Informar de los espacios disponibles.	37.5
El trámite sea vía internet.	12.5
Construir más aulas.	12.5
Quejas	%
Pidieron cartilla de vacunación y no está entre los requisitos.	12.5
Total	100.0

Evaluación al proceso de inscripción 2012
Resultados de la inspección a encargados de inscripción

Resumen de resultados
Jardín de Niños Trinidad Alegría Meza

I.- Publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano

Si

II.- Publicación de cupo disponible.

Si (25)

III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones

Si (5 Usuarios)

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

No

V.- Existencia de alumnos inscritos en el formato mostrado.

No



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