



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: 01 de Febrero de 2012
Lugar: Escuela Primaria Francisco Navarro Estrada



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

Consulta a padres de familia Resumen de resultados Escuela Primaria Francisco Navarro Estrada

I. Difusión previa de información acerca del proceso de inscripción

a). Sobre los requisitos:

¿Se informó con anterioridad de los requisitos?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	39	97.5
No	1	2.5
Total	40	100.0

El **97.5 %** 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	40	100.0
Total	40	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.	23	57.5
2 min.	4	10.0
3 min.	2	5.0
5 min.	8	20.0
10 min.	1	2.5
20 min.	1	2.5
30 min.	1	2.5
Total	40	100.0%

Tiempo promedio: 3 minutos

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

Rango	Frec.	%
1 min.	22	55.0
2 min.	6	15.0
3 min.	2	5.0
5 min.	6	15.0
10 min.	2	5.0
30 min.	2	5.0
Total	40	100.0%

Tiempo promedio: 4 minutos

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

IV. Carta Compromiso al Ciudadano

a). Visibilidad

¿Se percató que existe una CCC en el plantel?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	33	82.5
No	7	17.5
Total	40	100.0

El **82.5%** se percataron que existe la CCC.

b). Lectura de la Carta Compromiso al Ciudadano

¿Leyó la CCC?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	33	100.0
Total	33	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	33	100.0
Total	33	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	40	100.0
Total	40	100.0

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

V. Resolución del trámite

a). La inscripción

El **97.5%** de los entrevistados realizó la inscripción.

El **2.5%** no lo realizó (No corresponden al sector)

VI. Calidad del servicio

a). Percepción del tiempo utilizado en el trámite

¿Cómo califica el tiempo utilizado en éste trámite?		
Concepto	Frecuencia	%
Rápido	40	100.0
Total	40	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	40	100.0
Total	40	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	40	100.0
Total	40	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	%
10	40	100.0
Total	40	100.0

La calificación promedio fue de: **10**

Reconocimientos, quejas y sugerencias

De los 40 encuestados 12 manifestaron lo siguiente:

RECONOCIMIENTOS	%
Todo estuvo bien, fue rápido y perfecto el personal muy amable, fue lo adecuado.	30.0
Total	30.0

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

Resumen de resultados
Escuela Primaria Francisco Navarro Estrada

I.- Publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano

Si

II.- Publicación de cupo disponible

Si

III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones

Si (3 Usuarios)

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

Si

V.- Existencia de alumnos inscritos en el formato mostrado

No

Observaciones: La Directora del plantel tiene bien organizado todo de las inscripciones, desde un día antes entregó fichas para que fueran los citados, tiene lista de alumnos que pudieran ingresar al plantel si alguno de los niños no fueron inscritos y decidieron inscribirlos en otro plantel.



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