



SCG

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Evaluación al proceso de inscripción anticipada 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 Ramón Guillermo Bonfil Viveros



Evaluación al proceso de inscripción 2012
Consulta a padres de familia
Resumen de resultados
Primaria Ramón Guillermo Bonfil Viveros

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	96.7
No	1	3.3
Total	30	100.0

El **96.7 %** 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 **100.0%** 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.	4	13.3
2 min.	2	3.3
5 min.	17	56.7
10 min.	8	26.7
Total	30	100.0%

Tiempo Promedio: 5.7 minutos.

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

Rango	Frec.	%
1 min.	5	16.7
2 min.	3	10.0
5 min.	22	73.3
Total	30	100.0%

Tiempo Promedio: 4 minutos.

Conclusión, el tiempo total promedio para la inscripción es de: 9.7 minutos

IV. Carta Compromiso al Ciudadano

a). Visibilidad

¿Se percató que existe una CCC en el plantel?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	30	100.0
Total	30	100.0

El **100.0%** se percataron que existe la CCC.

b). Lectura de la Carta Compromiso al Ciudadano

¿Leyó la CCC?		
Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100.0
Total	30	100.0

El **100.0%** de las que vieron la CCC 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	Porcentaje
Si	30	100.0
Total	30	100.0

El **100.0%** de los que la leyeron consideran que 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%** si la realizó

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

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	30	100.0
Total	30	100.0

Calificación promedio fue de: 10

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

**Resumen de resultados
Escuela Primaria Ramón Guillermo Bonfil Viveros**

I.- Publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano

Si

II.- Publicación de cupo disponible

No

III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones

Si (9 Usuarios)

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

Si

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
--	--