



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: 02 de Febrero de 2012

Lugar: Escuela Primaria Luis Donaldo Colosio



**Evaluación al proceso de inscripción de
Primer grado de educación primaria 2012
Consulta a padres de familia
Resumen de resultados
Escuela Primaria Luis Donaldo Colosio**

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 | 100.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

El **100.0 %** sí recibió información

II. Evaluación al proceso de inscripción en relación a los requisitos.

| ¿Cómo considera el procedimiento de inscripción en relación a los requisitos? | | |
|--|-------------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Adecuado | 25 | 100.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

El **100.0%** lo consideró adecuado

III. Tiempos de atención al público

a. Tiempo utilizado antes de llegar con el responsable de la inscripción

| Rango | Frec. | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| 5 min. | 2 | 8.0 |
| 10min. | 1 | 4.0 |
| 15 min. | 1 | 4.0 |
| 20 min. | 1 | 4.0 |
| 30 min. | 2 | 8.0 |
| 120 min. | 1 | 4.0 |
| 330 min. (5 hrs. 30 min.) | 1 | 4.0 |
| 1440 min. (Un día) | 3 | 12.0 |
| 2880 min. (Dos día) | 13 | 52.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

El **36% (9)** esperaron 1 Hora 3 minutos para la inscripción

El **64 % (16)** esperaron de 1 a 2 días para la inscripción

Tiempo Promedio: 28 Horas 22 minutos.

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

| Rango | Frec. | % |
|---------|-------|-------|
| 1 min. | 2 | 8.0 |
| 2 min. | 3 | 12.0 |
| 5 min. | 13 | 52.0 |
| 10 min. | 2 | 8.0 |
| 15 min. | 2 | 8.0 |
| 20 min. | 2 | 8.0 |
| 30 min. | 1 | 4.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

Tiempo Promedio: 7 minutos.

**Conclusión, el tiempo total promedio para la inscripción es de:
28 Horas 29 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 | 100.0 |

El 76.0 % se percataron que existe la CCC.

b). Lectura de la Carta Compromiso al Ciudadano

| ¿Leyó la CCC? | | |
|---------------|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Si | 4 | 66.7 |
| No | 2 | 33.3 |
| Total | 6 | 100.0 |

El 66.7% de los que vieron sí leyeron la CCC.

c). Percepción del cumplimiento de lo establecido en la CCC.

| ¿Considera que se cumplió con lo establecido en la CCC? | | |
|---|------------|--------------|
| Concepto | Frecuencia | % |
| Si | 4 | 100.0 |
| Total | 4 | 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 | 100.0 |
| Total | 25 | 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 | 19 | 76.0 |
| Regular | 4 | 16.0 |
| Lento | 2 | 8.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

El **76.0%** 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 | 25 | 100.0 |
| Total | 25 | 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 | % |
| 8 | 1 | 4.0 |
| 9 | 10 | 44.0 |
| 10 | 14 | 56.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

Calificación promedio fue de: **9.5**

Calificación otorgada al proceso de inscripción

| En escala del 5 al 10 ¿Qué calificación le da al proceso de inscripción? | | |
|--|------------|--------------|
| Calificación | Frecuencia | % |
| 5 | 6 | 24.0 |
| 7 | 1 | 4.0 |
| 8 | 2 | 8.0 |
| 9 | 7 | 28.0 |
| 10 | 9 | 36.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

Calificación promedio fue de: **8.2**

De los 25 encuestados manifestaron lo siguiente:

| Sugerencias | % |
|--|------------|
| Abrir más salones, mas cupo | 31.4 |
| Que se inscribieran los niños por sector | 2.9 |
| Buscar un método para no quedarse tanto tiempo esperando | 28.6 |
| Que el proceso fuera vía internet | 25.6 |
| Quejas | |
| La sociedad de padres después pide cada mes \$30.00 | 2.9 |
| Reconocimientos | |
| Todo bien | 8.6 |
| Total | |
| | 100 |

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

Resumen de resultados
Escuela Primaria Luis Donaldo Colosio

I.- Publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano

Si

II.- Publicación de cupo disponible

Si

III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones

Si (18 Usuarios)

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

Si (Recogió la ficha de inscripción y después se capturó en el SICRE)

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