



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 Rosalío E. Moreno

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

Consulta a padres de familia Resumen de resultados Escuela Primaria Rosalío E. Moreno

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	96.8
No	1	3.2
Total	31	100.0

El **96.8 %** 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	96.8
Inadecuado	1	3.2
Total	31	100.0

El **96.8%** 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.	5	16.1
2 min.	17	54.8
4 min.	2	6.6
5 min.	4	12.9
7 min.	1	3.2
10 min.	1	3.2
480 min.	1	3.2
Total	31	100.0%

Tiempo promedio: 18 minutos

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

Rango	Frec.	%
1 min.	27	87.1
2 min.	1	3.2
5 min.	3	9.7
Total	31	100.0%

Tiempo promedio: 1.4 minutos

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

IV. Carta Compromiso al Ciudadano

a). Visibilidad

¿Se percató que existe una CCC en el plantel?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	24	77.4
No	7	22.6
Total	31	100.0

El 77.4% se percataron que existe la CCC.

b). Lectura de la Carta Compromiso al Ciudadano

¿Leyó la CCC?		
Concepto	Frecuencia	%
Si	24	100.0
Total	24	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	24	100.0
Total	24	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	31	100.0
Total	31	100.0

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

V. Resolución del trámite

a). La inscripción

El **93.5%** de los entrevistados realizó la inscripción.

El **6.5%** no lo realizó (No alcanzó cupo)

VI. Calidad del servicio

a). Percepción del tiempo utilizado en el trámite

¿Cómo califica el tiempo utilizado en éste trámite?		
Concepto	Frecuencia	%
Rápido	31	100.0
Total	31	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	31	100.0
Total	31	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	2	6.5
9	7	22.6
10	22	71.0
Total	31	100.0

La calificación promedio fue de: **9.6**

Calificación otorgada al proceso de inscripción

En escala del 5 al 10 ¿Qué calificación le da al proceso de inscripción?		
Calificación	Frecuencia	%
9	6	19.4
10	25	80.6
Total	31	100.0

La calificación promedio fue de: **9.8**

Reconocimientos, quejas y sugerencias

De los 31 entrevistados 5 manifestaron lo siguiente:

RECONOCIMIENTOS	%
Muy bien, rápido y muy buen sistema.	60.0
SUGERENCIAS	%
Avisar con tiempo para la inscripción.	20.0
Más fichas y abrir otro turno.	20.0
Total	100.0

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

Resumen de resultados
Escuela Primaria Rosalío E. Moreno

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