



Secretaría de Educación y Cultura
Coordinación General de Registro, Certificación y
Servicios a Profesionistas

Trámite:
Emisión de Duplicados de Certificados de Estudios de
Nivel Preescolar, Primaria y Secundaria

Personas Entrevistadas 2013:
43

Fecha de Monitoreo:
28 y 31 de enero de 2013

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2013
Oportunidad	Mismo día se entregan.	100% El tiempo de respuesta fue de 3.8 minutos.
Confiability	No debe haber quejas	97.7% Se presentaron una queja por que dio muchas vueltas.
Transparencia	No se deben solicitar requisitos ni pagos adicionales a los establecidos	100%
Calidez	Recibir de los servidores públicos: trato amable, con respeto y con disposición de aclarar dudas	100.0%
Promedio general		99.4%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ Que hubiera más información sobre los trámites, yo tenía que apostillar las calificaciones y el título y eso no me lo dijeron.
- ✓ Que no le suban el precio como a las actas de nacimiento
- ✓ Que proporcionen información sobre la disponibilidad de formatos y requisitos en su página del sistema electrónico.
- ✓ Todo lo del gobierno es fatal, son muchas vueltas.

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

- ✓ La Carta Compromiso al Ciudadano no estaba visible.