



Gobierno del Estado de Sonora.

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

**Trámite Evaluado: Inscripción para Primer Grado de
Educación Básica de los niveles:**

- **Preescolar**
- **Primaria**
- **Secundaria**

Fecha de Monitoreo: Febrero 2013

Participantes:

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico
Dirección General de Contraloría Social
Órgano de Control de Desarrollo Administrativo de SEES.

Hermosillo, Sonora, marzo de 2013





Objetivo de la evaluación

**Monitoreo de satisfacción y/o cumplimiento del trámite:
Inscripción a Primer Grado en Educación Básica**

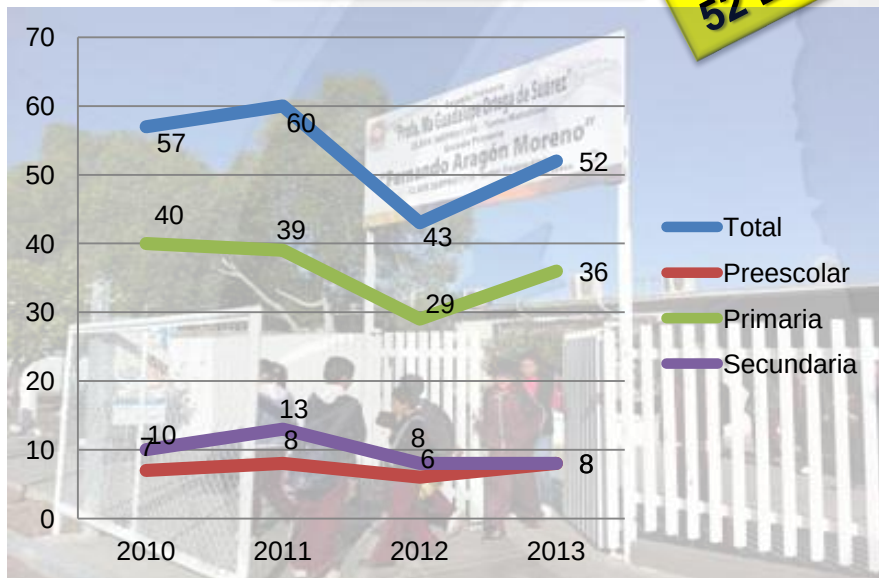
Evaluar la eficacia y eficiencia con que se otorga el servicio, a fin de identificar elementos de retroalimentación que permitan definir estrategias y líneas de acción para mejorar el servicio al público.



Datos generales

Escuelas visitadas

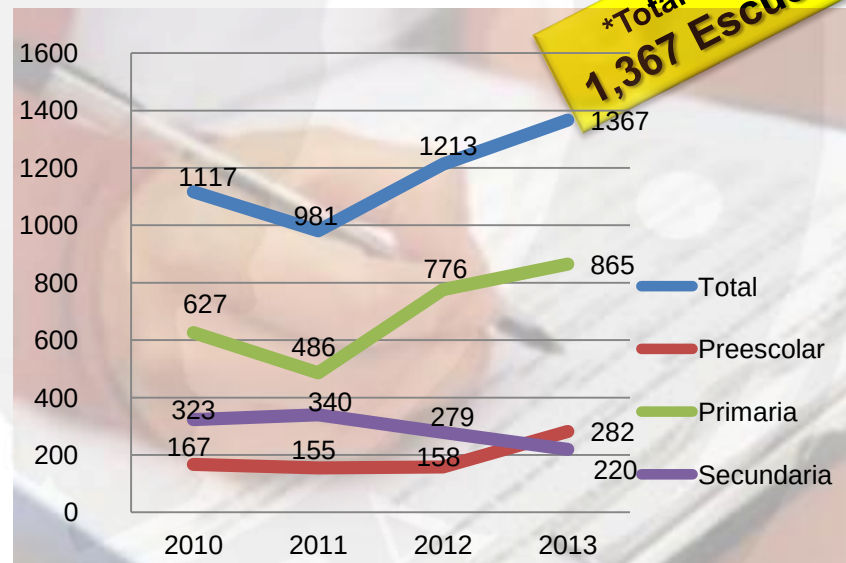
♦ Total en 2013
52 Escuelas



♦ **8.3%**
del total de Centros de Trabajo en
Hermosillo. (637).

Padres de familia encuestados

*Total en 2013
1,367 Escuelas



* **96.0%**
del total de alumnos inscritos en
Hermosillo. (142,730).

De los padres encuestados

Sí se le informó con anterioridad de los requisitos (%)

	Preescolar	Primaria	Secundaria	Promedio
2010	4.8	5.6	6.6	5.8
2011	82.6	94.8	93.7	90.4
2012	99.4	95.9	97.8	97.7
2013	97.9	97.9	97.7	97.8

Sí lo considera adecuado (%)

	Preescolar	Primaria	Secundaria	Promedio
2010	98.2	98.1	99.4	98.6
2011	100.0	95.9	97.9	97.9
2012	100.0	97.0	99.3	98.8
2013	99.3	99.2	99.5	99.3

Efectos positivos de la difusión



Información del proceso

De los padres encuestados en el 2013

Al 92.9% le entregaron la ficha de inscripción

Preescolar 87.9%

Primaria 92.7%

Secundaria 100.0%

Promedio 92.9%

Al 2.9% no le entregaron ficha por:

1. No pertenecer al sector
2. No alcanzó
3. La directora llenó los datos en el sistema.
4. No contestó



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Tiempos de atención

Preescolar

	2010	2011	2012	2013
Tiempo de espera Previo a la atención	3 horas 11 minutos	24 minutos	1 hora 14 minutos	1 hora 17 minutos
Tiempo para la atención	7 minutos	6 minutos	6 minutos	10 minutos
Total	3 horas 18 minutos	30 minutos	1 hora 20 minutos	1 hora 27 minutos



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Tiempos de atención

Primaria

	2010	2011	2012	2013
Tiempo de espera Previo a la atención	53 minutos	30 minutos	4 horas 26 minutos	59 minutos
Tiempo para la atención	7 minutos	6 minutos	6 minutos	5 minutos
Total	Una hora	36 minutos	4 horas 32 minutos	1 hora 4 minutos



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Tiempos de atención

Secundaria

	2010	2011	2012	2013
Tiempo de espera Previo a la atención	9 minutos	11 minutos	17 minutos	13 minutos
Tiempo para la atención	5 minutos	4 minutos	6 minutos	6 minutos
Total	14 minutos	15 minutos	23 minutos	19 minutos



Inscripción para Primer Grado

Resumen de tiempos totales de atención por nivel

	2010	2011	2012	2013
Preescolar	3 horas 18 minutos	30 minutos	Una hora 20 minutos	Una hora 27 minutos
Primaria	Una hora	36 minutos	4 horas 32 minutos	1 horas 4 minutos
Secundaria	14 minutos	15 minutos	23 minutos	19 minutos



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Tiempos promedio de espera para la atención

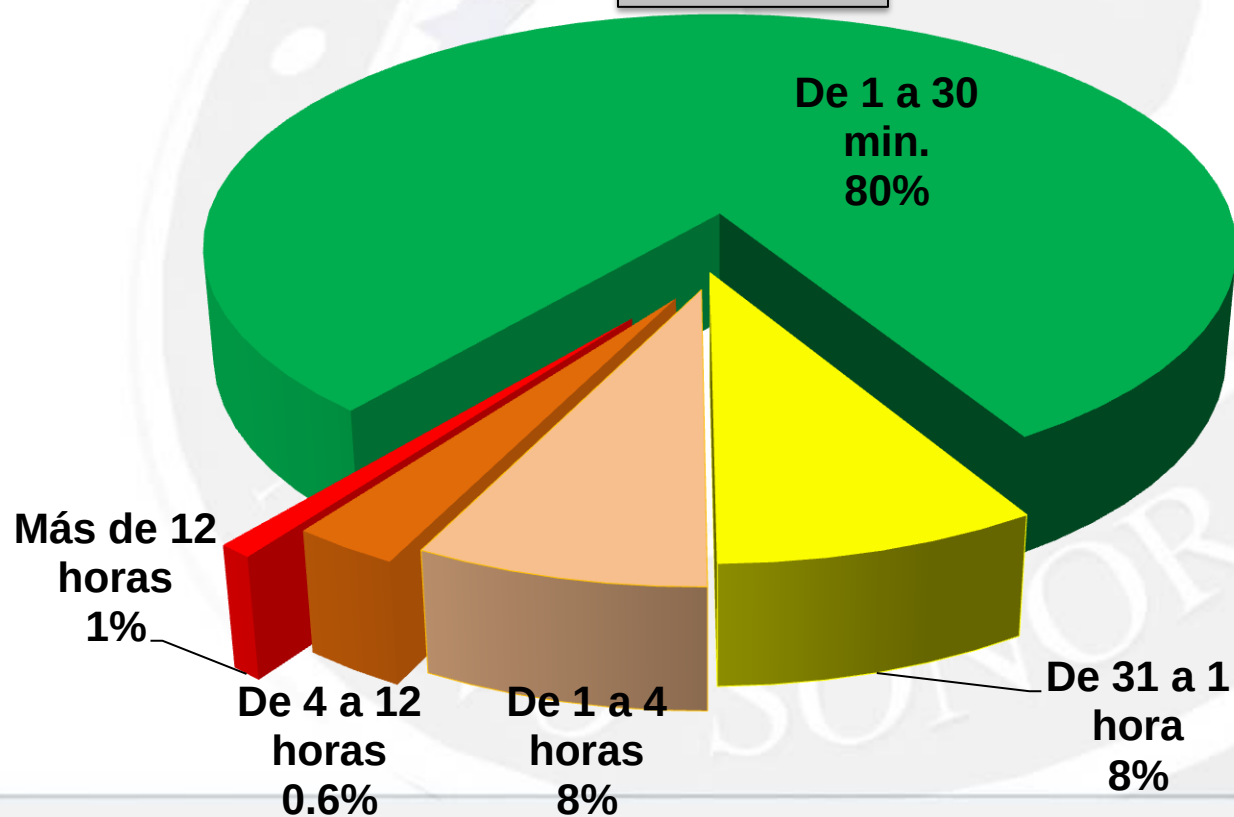
Por nivel educativo 2013

	Preescolar	Primaria	Secundaria
De 1 a 30 min.	82.9%	76.3%	91.5%
De 31 a 1 hora.	8.5%	8.6%	8.5%
De 1 a 4 horas.	3.9%	10.8%	0.0%
De 4 a 12 horas.	0.7%	4.3%	0.0%
Más de 12 horas.	3.9%	0.1%	0.0%

Tiempos promedio de espera para la atención

Total de los 3 niveles

2013

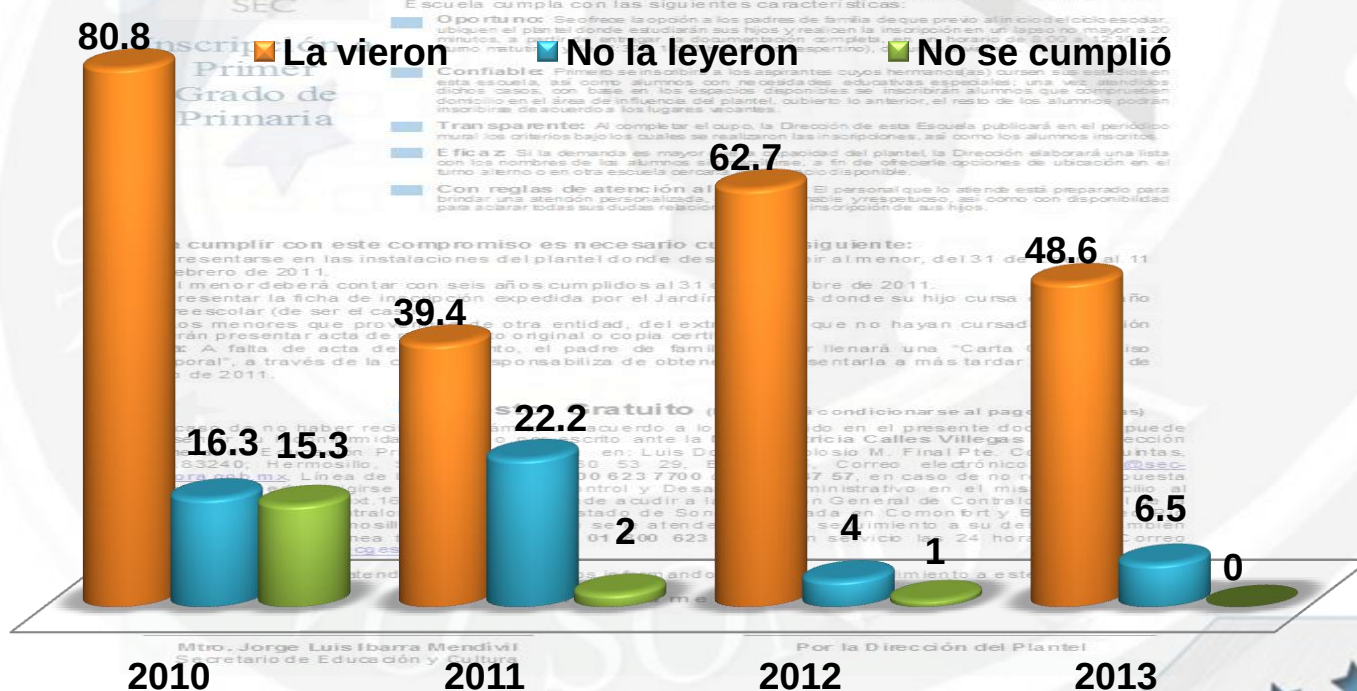




Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)

Preescolar (%)



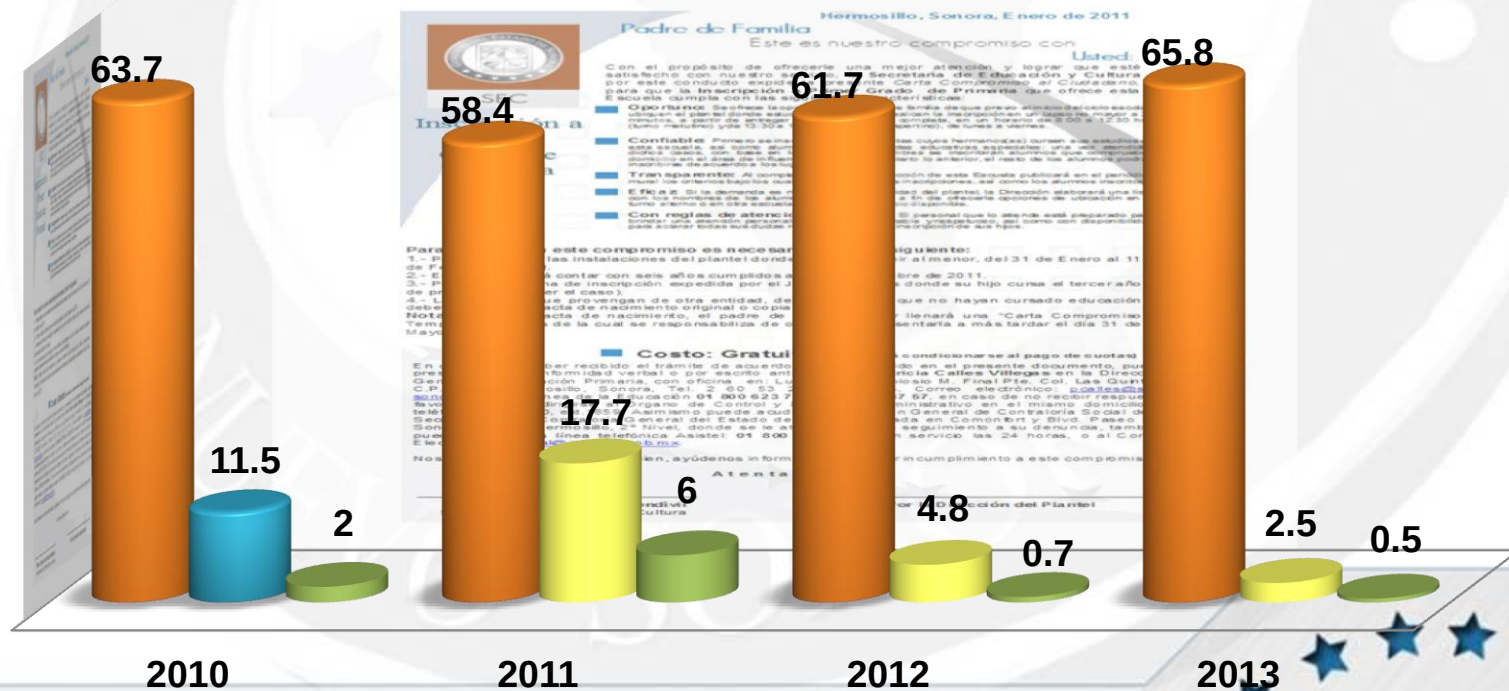


Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)

Primaria (%)

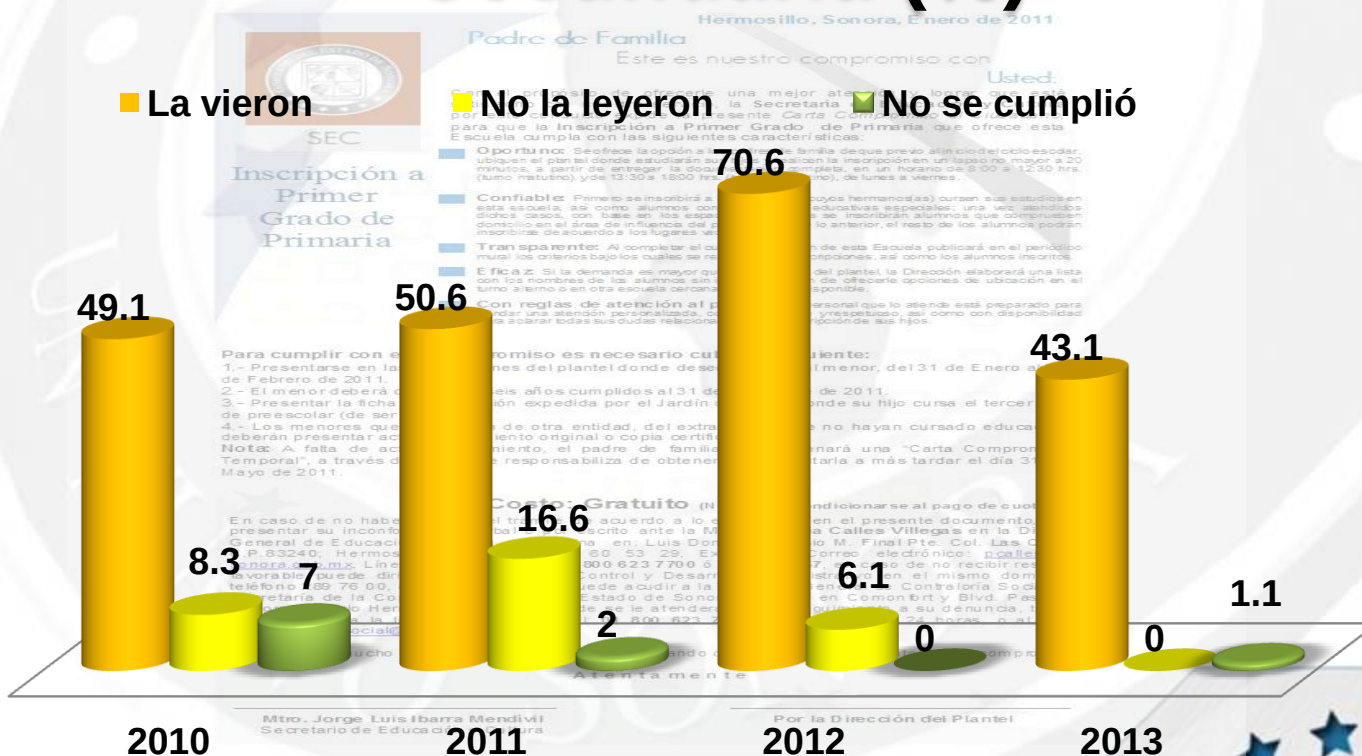
■ La vieron ■ No la vieron ■ No se cumplió



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)

Secundaria (%)



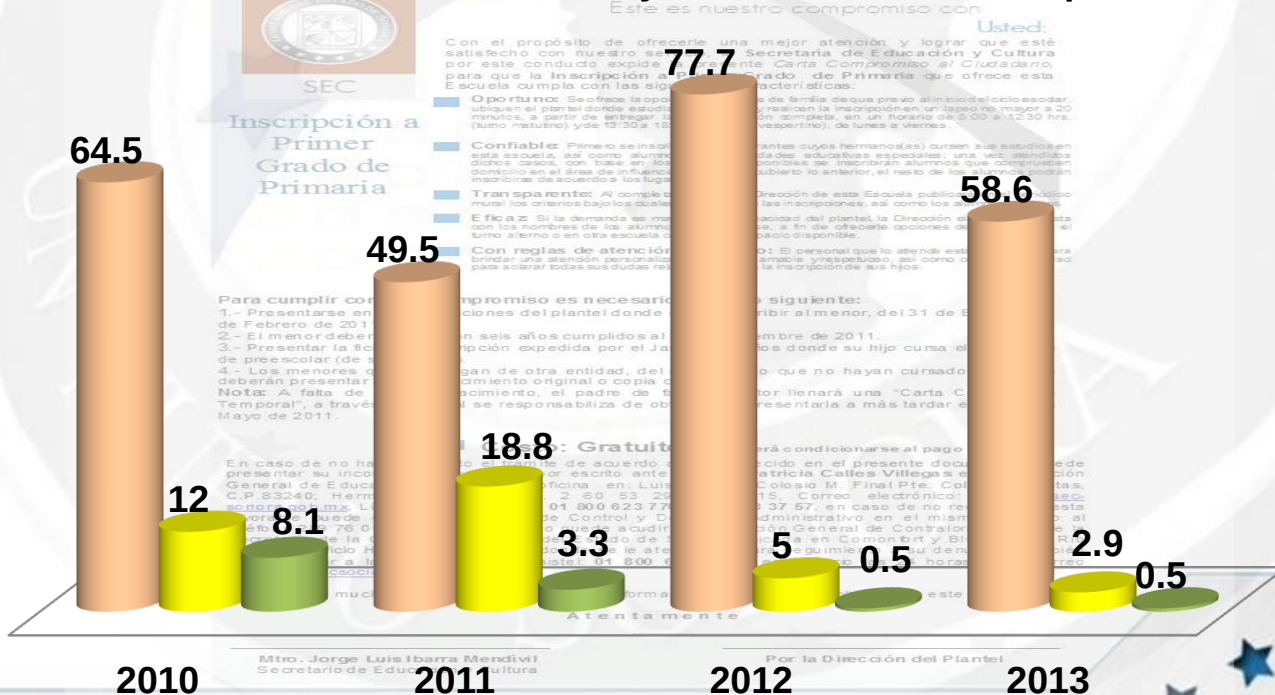


Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)

Promedio de todos los niveles (%)

■ La vieron ■ No la leyeron ■ No se cumplió





Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

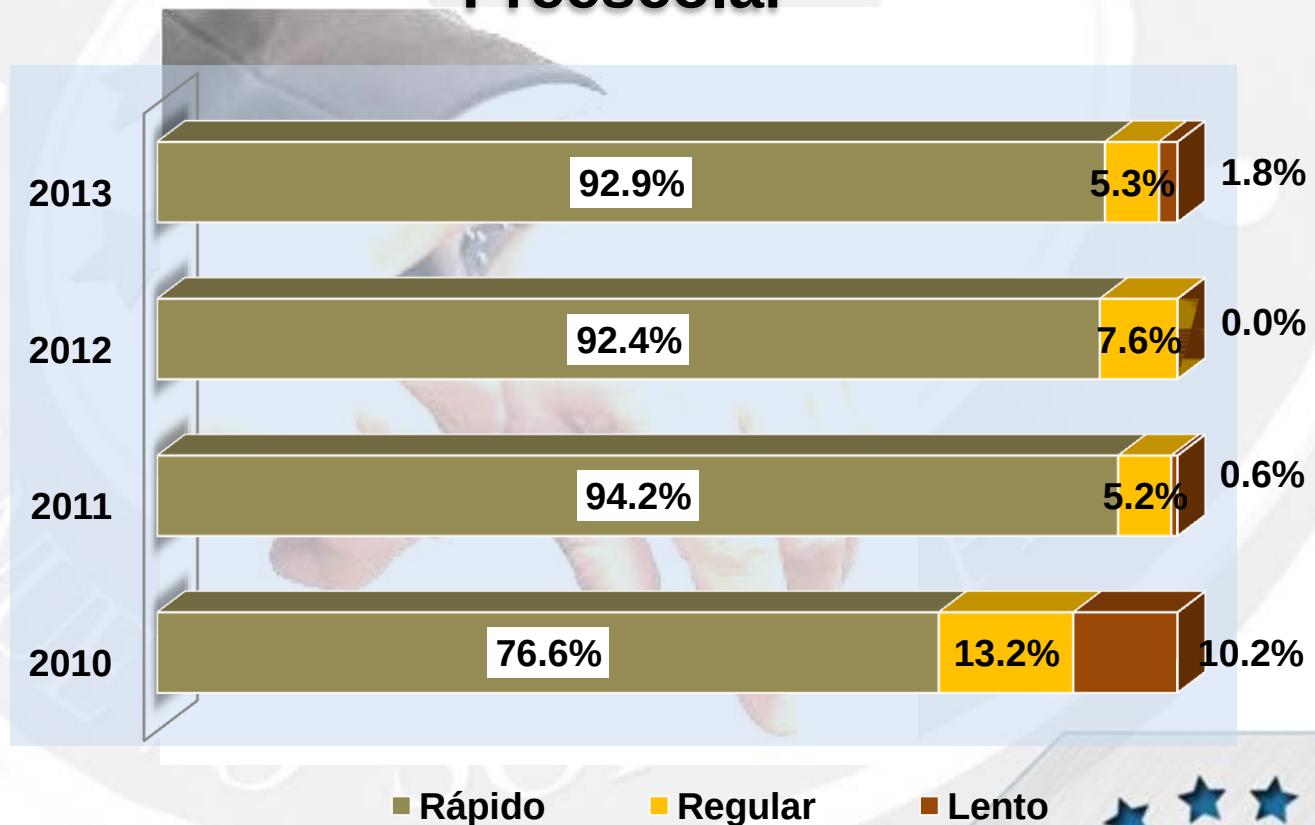
No inscribió a su hijo (%)

	2010	2011	2012	2013
Promedio	4.3	7.5	2.1	4.2
Preescolar	0.0	12.9	0.0	0.0
Primaria	11.0	8.9	4.1	5.9
Secundaria	1.9	0.6	2.2	3.2

Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

¿Cómo percibe el tiempo utilizado en éste trámite?
(%)

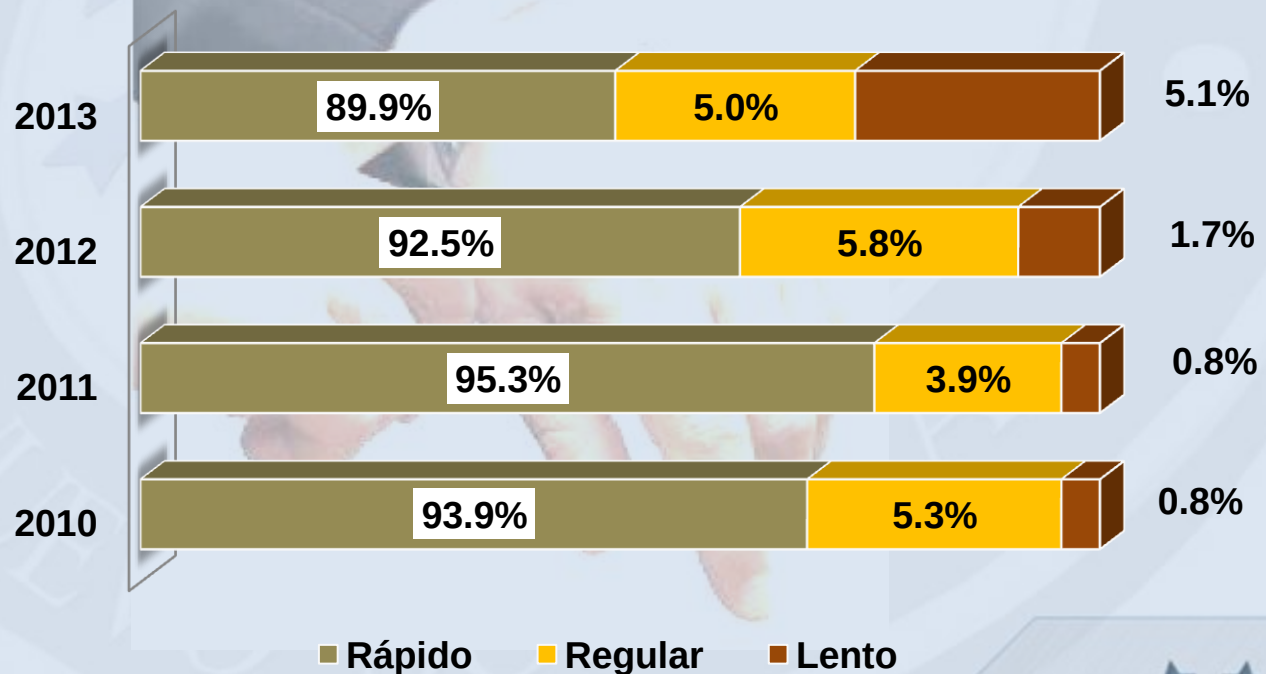
Preescolar



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

¿Cómo percibe el tiempo utilizado en éste trámite?
(%)

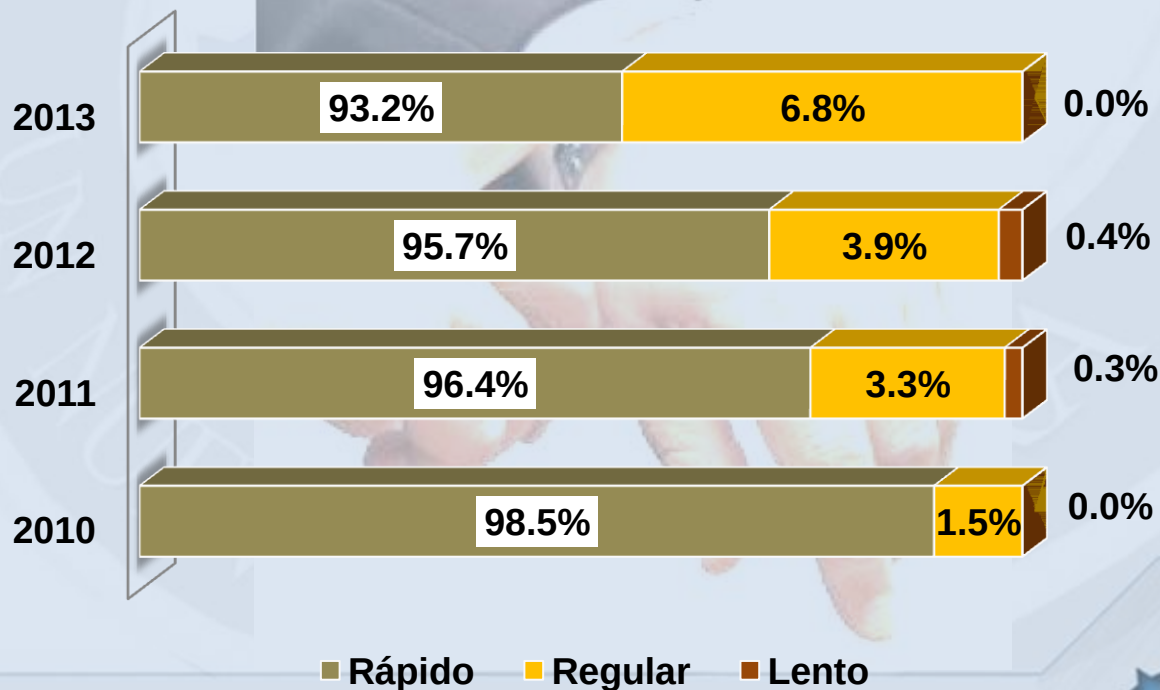
Primaria



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

¿Cómo percibe el tiempo utilizado en éste trámite?
(%)

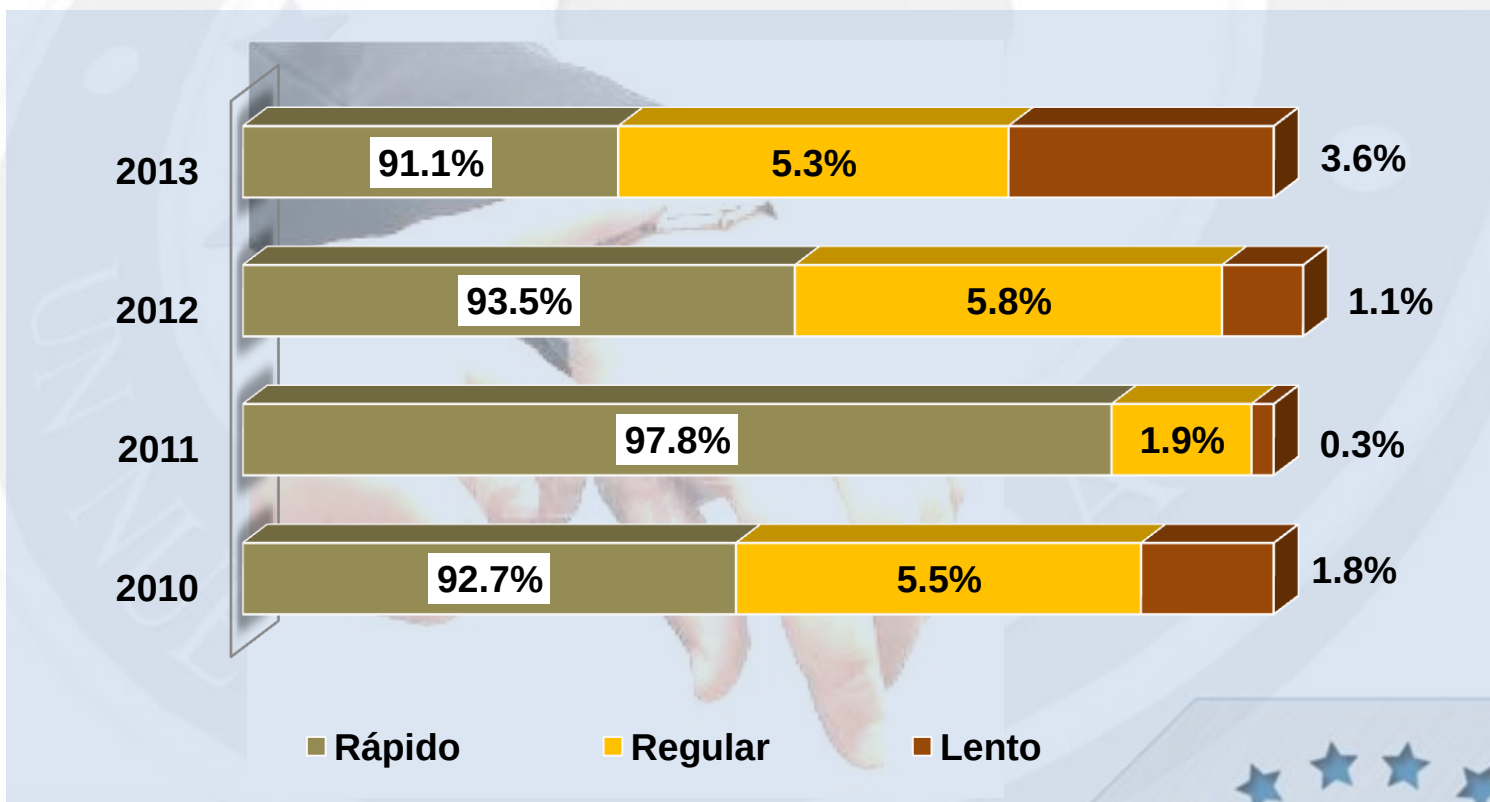
Secundaria



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

¿Cómo percibe el tiempo utilizado en éste trámite?
(%)

Promedio de los tres niveles





Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

¿Cómo percibe el trato recibido por el personal que lo atendió? (%)

	Bueno				Regular				Malo			
	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013
Preescolar	98.8	99.4	100.0	98.9	1.2	0.6		1.1				
Primaria	97.8	97.1	97.9	98.3	2.2	2.5	1.7	1.7		0.4	0.4	
Secundaria	97.8	98.2	99.3	98.6	1.9	1.5	0.7	1.4	0.3	0.3		
Promedio	98.1	98.2	99.1	98.5	1.8	1.5	0.8	1.4	0.1	0.2	0.1	



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

¿Cómo califica el trato recibido por el personal que lo atendió durante la inscripción? (%)

Calif.	Preescolar				Primaria				Secundaria			
	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013
5					0.4	1.0	0.6	0.1	0.9	0.9		
6					0.3	1.1	0.1	0.2		0.3		
7	0.6		0.6	1.4	1.0	2.1	0.8	0.5	0.3	1.2		
8	4.2	2.6	1.3	2.1	8.0	4.7	4.1	4.8	1.2	3.6	2.2	6.8
9	10.8	14.2	11.4	19.1	19.8	13.8	12.9	16.8	14.9	14.0	11.8	17.5
10	84.4	83.2	82.7	76.6	70.7	77.3	81.4	77.6	82.7	80.0	86.0	75.7
Promedio	9.7	9.8	9.8	9.7	9.6	9.9	9.7	9.7	9.7	9.9	9.8	9.7



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Calificación total promedio al trato recibido del personal que lo atendió durante la inscripción por nivel

	Preescolar	Primaria	Secundaria
2010	9.7	9.6	9.7
2011	9.8	9.9	9.9
2012	9.8	9.7	9.8
2013	9.7	9.7	9.7



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

¿Cómo califica el proceso de inscripción 2013 ?
(en %)

Calificación	Preescolar	Primaria	Secundaria
5	1.1	2.6	
6	0.7	0.9	0.9
7	1.4	1.2	0.5
8	4.6	4.9	7.8
9	14.5	16.3	16.1
10	77.7	74.1	74.7
Calificación Promedio	9.6	9.5	9.6

Calificación total
promedio:

9.6



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Calidad del servicio

Solicitud de algún pago

2010

2011

2012

2013

Preescolar

La solicitud de pago fue en la Escuela Profr. Helio Carlos Aganza M.. No contestó quien ni el monto solicitado.

No se presentó ningún caso de solicitud de algún pago adicional.

No se presentó ningún caso de solicitud de algún pago adicional.

Primaria

La solicitud de pago fue en la Escuela Dr. Jaime Torres Bodet. No contestó quien ni el monto solicitado.

La solicitud de pago fue en la Escuela Profra. María Candelaria Vanegas Trevor 2, por la Directora del Plantel y la Soc. de Padres, por la cantidad de \$10.00 como apoyo para la escuela.



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Calidad del servicio

Comentarios de los usuarios. 2013

Concepto	Preescolar		Primaria		Secundaria	
Bien y rápido .	119	76.8%	230	57.4%	64	75.3%
Abrir más espacios (aulas).	6	3.9%	28	7.0%		
Más organización y criterio en la entrega de fichas.	7	4.5%	22	5.5%	2	2.4%
Más personal para agilizar el trámite.	5	3.2%	19	4.7%	3	3.5%
Buscar un método para entregar fichas para no tener que hacer fila un día antes.	3	1.9%	21	5.2%		
Más información sobre la sectorización.			42	10.5%	7	8.2%
Utilizar el internet para la inscripción.			7	1.7%		
Respetar la sectorización			6	1.5%		
Que le den oportunidad a los que no son del sector pero que trabajamos cerca de la escuela.			24	6.0%	4	4.7%
No pedir el acta de nacimiento porque es cara.	15	9.7%				
Que la directora sea más accesible.			2	0.5%	2	2.4%
Otros.					3	3.5%
Total que opinaron (641)	155	100.0%	401	100.0%	85	100.0%
% que opinaron del total de encuestados (46.9%)	55.0%		46.4%		38.6%	
Encuestados (1,367)	282		865		220	



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

VIII. Resultados de la inspección a los responsables de la inscripción preescolar.

Aspecto:	Año			
	2010	2011	2012	2013
I.- No se publicó la Carta Compromiso al Ciudadano	14.3%	25.0%		14.3%
II.- No se publicaron los lugares disponibles	57.1%	62.5%	50.0%	66.7%
III.-Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones	42.9%	87.5%	100.0%	71.4%
IV.- No hubo disponibilidad para mostrar el formato de inscripción al verificador				14.3%
V.- Existencia de alumnos inscritos en el formato mostrado	57.1%	57.1%	33.3%	57.1%
Hora promedio de inicio de inscripción	9.0	9.06	8.40	8.49



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

VIII. Resultados de la inspección a los responsables de la inscripción Primaria.

Aspecto:	Año			
	2010	2011	2012	2013
I.- No se publicó la Carta Compromiso al Ciudadano	24.4%	13.3%	15.2%	5.4%
II.- No se publicaron los lugares disponibles	48.9%	53.3%	36.7%	55.6%
III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones	24.4%	59.5%	77.4%	73.0%
IV.- No hubo disponibilidad para mostrar el formato de inscripción al verificador	11.1%	29.5%	15.2%	25.7%
V.- Existencia de alumnos inscritos en el formato mostrado	40.0%	68.6%	50.0%	61.5%
Hora promedio de inicio de inscripción	8.11	8.06	7.50	8.05



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

VIII. Resultados de la inspección a los responsables de la inscripción Secundaria.

Aspecto:	Año			
	2010	2011	2012	2013
I.- No se publicó la Carta Compromiso al Ciudadano	25.0%	21.4%	16.7%	16.7%
II.- No se publicaron los lugares disponibles	50.0%	69.2%	71.4%	71.4%
III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones	58.3%	50.0%	66.7%	66.7%
IV.- No hubo disponibilidad para mostrar el formato de inscripción al verificador	33.4%	28.6%	33.3%	33.3%
V.- Existencia de alumnos inscritos en el formato mostrado	41.7%	36.4%	20.0%	20.0%
Hora promedio de inicio de inscripción	7.50 horas	8.37 horas	8.36 horas	8.10 horas

- Se confirma el efecto **favorable de las campañas de difusión** sobre el conocimiento previo de requisitos y su consideración como adecuados para el trámite.
- La **entrega previa de fichas disminuyó** del 98.9% a 92.9% respecto al 2012.
- Los **tiempos totales de espera disminuyeron** en primaria y secundaria, no así en preescolar donde se incrementó en 7 minutos.
- **Disminuyó en un 5%** el porcentaje de padres de familia que realizaron **la inscripción** en un lapso de uno a 30 minutos.
- Continúa **la disminución** del número de Padres de Familia **que vio** y además leyó **la Carta Compromiso al Ciudadano**, principalmente en nivel secundaria.
- **Aumentó el número de Padres de Familia que no inscribieron** a sus hijos de 2.1% al 4.2%, respecto a 2012.

- En el 2013 el **tiempo utilizado en el trámite fue considerado rápido** en un 91% de los casos (disminuyó en 2.5%), y buena la atención del personal en un 98.5% (disminuyó en un 0.8%), otorgándoles calificación de 9.7 y 9.6 al proceso en general. (ambas calificaciones disminuyeron en 0.1% respectivamente).
- Continúa **sin presentarse** casos de **solicitud de pagos**.
- Las demandas más notables son:
 - Abrir más espacios
 - Mayor información sobre la sectorización
 - Más personal para agilizar el trámite

- ☐ **Analizar las causas del incremento en los tiempos de espera**, definiendo un plan de acción para mejorarlos por ser un problema recurrente tanto en el 2012 como en el 2013.
- ☐ **Realizar campaña de difusión de la Carta Compromiso al Ciudadano**, colocadas en las escuelas, a fin de que la ciudadanía conozca su utilidad en las inscripciones.
- ☐ **Utilizar la Internet** como una alternativa en la mejora de los tiempos de espera.
- ☐ **Considerar la petición de mejoras de infraestructura** en planteles y de más información respecto a la sectorización.
- ☐ **Realizar trabajo previo en escuelas consideradas conflictivas** a fin de evitar presencia anticipada de Padres de Familia esperando colocar a sus hijos en esas escuelas.



Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

Elaboró

Lic. Oscar Álvarez Valencia

Revisó

Lic. Héctor Raymundo Domínguez Zazueta





Gracias

