



# **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 2014**

### **Participantes:**

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

**Hermosillo, Sonora, marzo de 2014**





## Objetivo de la evaluación

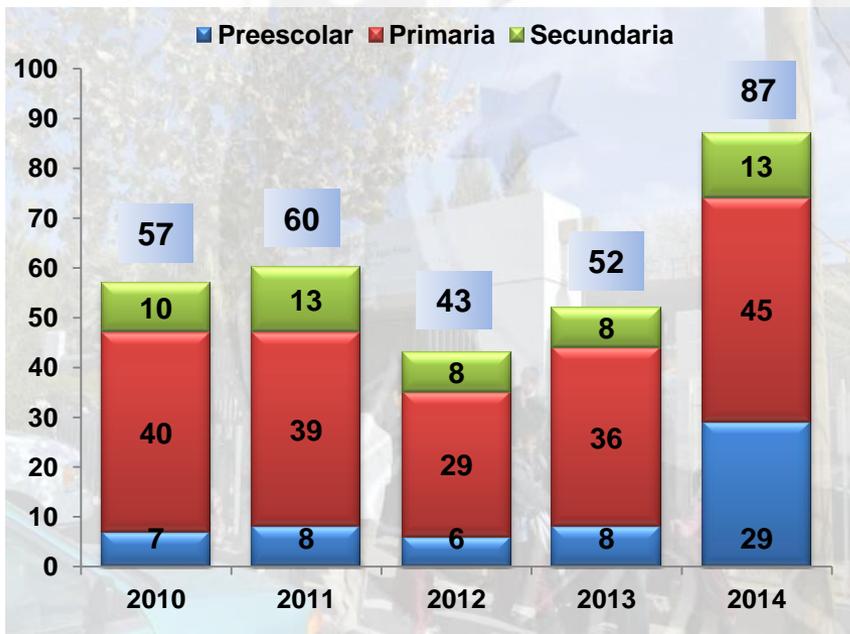
**Monitoreo de satisfacción y/o cumplimiento del trámite:  
Inscripción a Primer Grado en Educación Básica**

**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.**

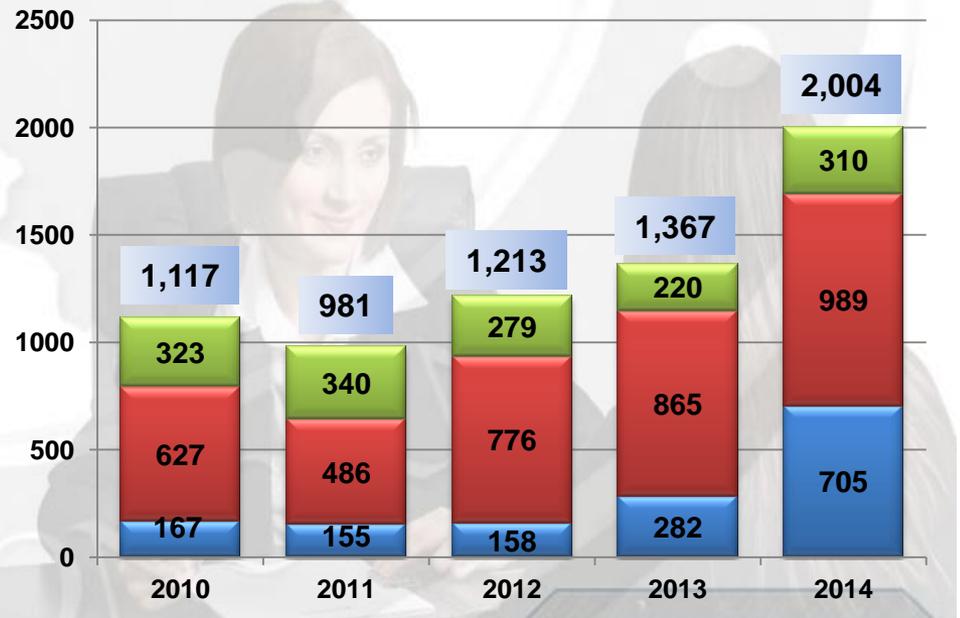


# Datos generales

## Escuelas visitadas



## Padres de familia encuestados





SCG

## De los padres encuestados

### ¿Se le informó con anterioridad de los requisitos ?(%)

	Secundaria	Preescolar	Primaria	Promedio
2010	6.6	4.8	5.6	5.8
2011	93.7	82.6	94.8	90.4
2012	97.8	99.4	95.9	97.7
2013	97.7	97.9	97.9	97.8
<b>2014</b>	<b>94.8</b>	<b>96.6</b>	<b>96.9</b>	<b>96.1</b>

### ¿los considera adecuados ?(%)

2010	99.4	98.2	98.1	98.6
2011	97.9	100.0	95.9	97.9
2012	99.3	100.0	97.0	98.8
2013	99.5	99.3	99.2	99.3
<b>2014</b>	<b>99.0</b>	<b>99.3</b>	<b>98.7</b>	<b>99.0</b>



SCG

## Información del proceso

### Descargo de la ficha de inscripción

**NUEVO!**

La descargué en Internet

Me la imprimieron en la escuela

Preescolar

15.7%

84.3%

Primaria

35.6%

64.4%

Secundaria

15.4%

84.6%

Promedio

22.2%

77.8%

Se observa una baja utilización de medios electrónicos para obtener la ficha



# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

## Tiempos de atención

# Preescolar

	2010	2011	2012	2013	2014
Tiempo de espera Previo a la atención	3 horas 11 minutos	24 minutos	1 hora 14 minutos	1 hora 17 minutos	33 minutos
Tiempo para la atención	7 minutos	6 minutos	6 minutos	10 minutos	8 minutos
Total	3 horas 18 minutos	30 minutos	1 hora 20 minutos	1 hora 27 minutos	40 minutos

Disminuyó el tiempo de respuesta en un **54%**





# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

## Tiempos de atención

# Primaria

	2010	2011	2012	2013	2014
Tiempo de espera Previo a la atención	53 minutos	30 minutos	4 horas 26 minutos	59 minutos	1 hora 4 minutos
Tiempo para la atención	7 minutos	6 minutos	6 minutos	5 minutos	8 minutos
Total	Una hora	36 minutos	4 horas 32 minutos	1 hora 4 minutos	1 hora 52 minutos

Aumentaron los tiempos de respuesta en un **43%**





# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

## Tiempos de atención

# Secundaria

	2010	2011	2012	2013	2014
Tiempo de espera Previo a la atención	9 minutos	11 minutos	17 minutos	13 minutos	17 minutos
Tiempo para la atención	5 minutos	4 minutos	6 minutos	6 minutos	6 minutos
Total	14 minutos	15 minutos	23 minutos	19 minutos	23 minutos

Leve aumento en tiempo de respuesta en un **2%**





SCG

# Inscripción para Primer Grado

## Resumen de tiempos totales de atención por nivel

	2010	2011	2012	2013	2014
Preescolar	3 horas 18 minutos	30 minutos	Una hora 20 minutos	Una hora 27 minutos	40 minutos
Primaria	Una hora	36 minutos	4 horas 32 minutos	1 horas 4 minutos	1 hora 52 minutos
Secundaria	14 minutos	15 minutos	23 minutos	19 minutos	23 minutos
Promedio (en minutos)	90.1	27	125	56.6	58



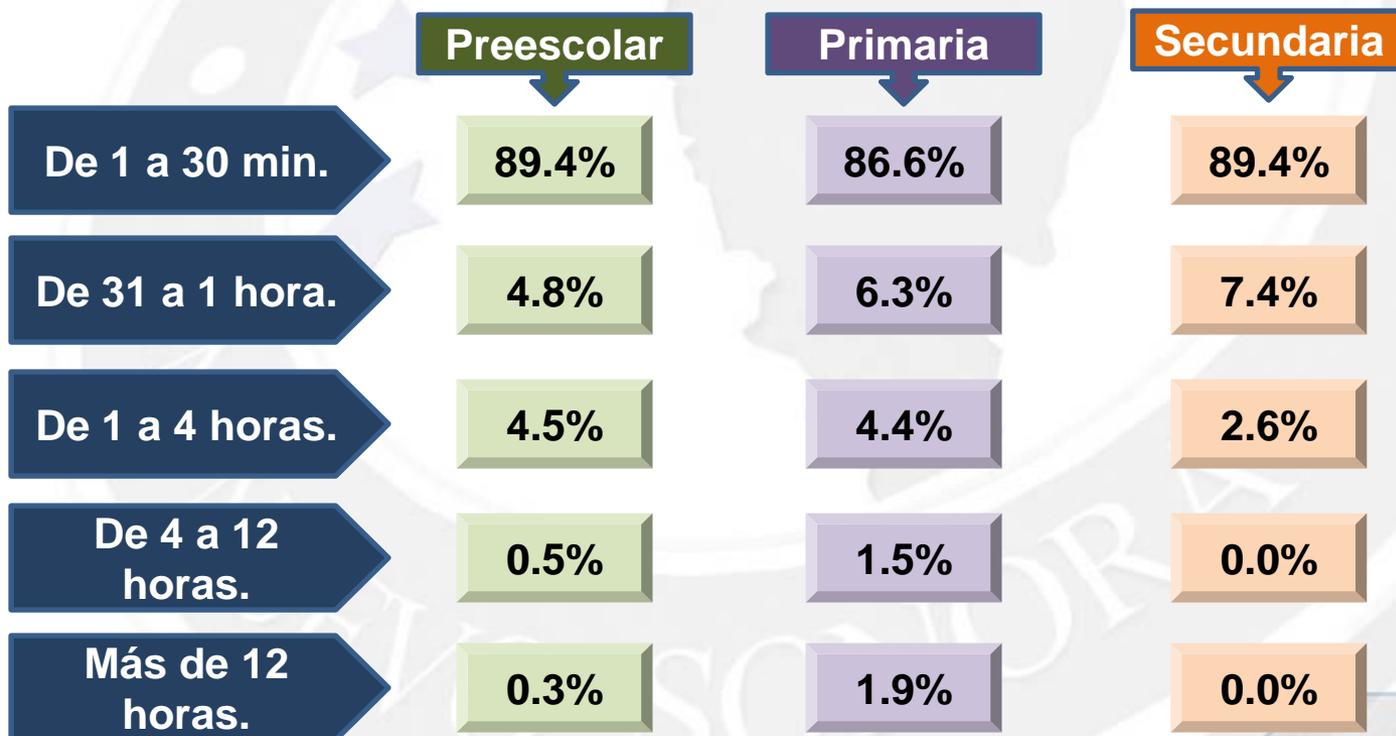
SCG

# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Tiempos promedio de espera para la atención

## Por nivel educativo

2014



El nivel primaria observa los menores porcentajes de atención durante los primeros 30 minutos de espera



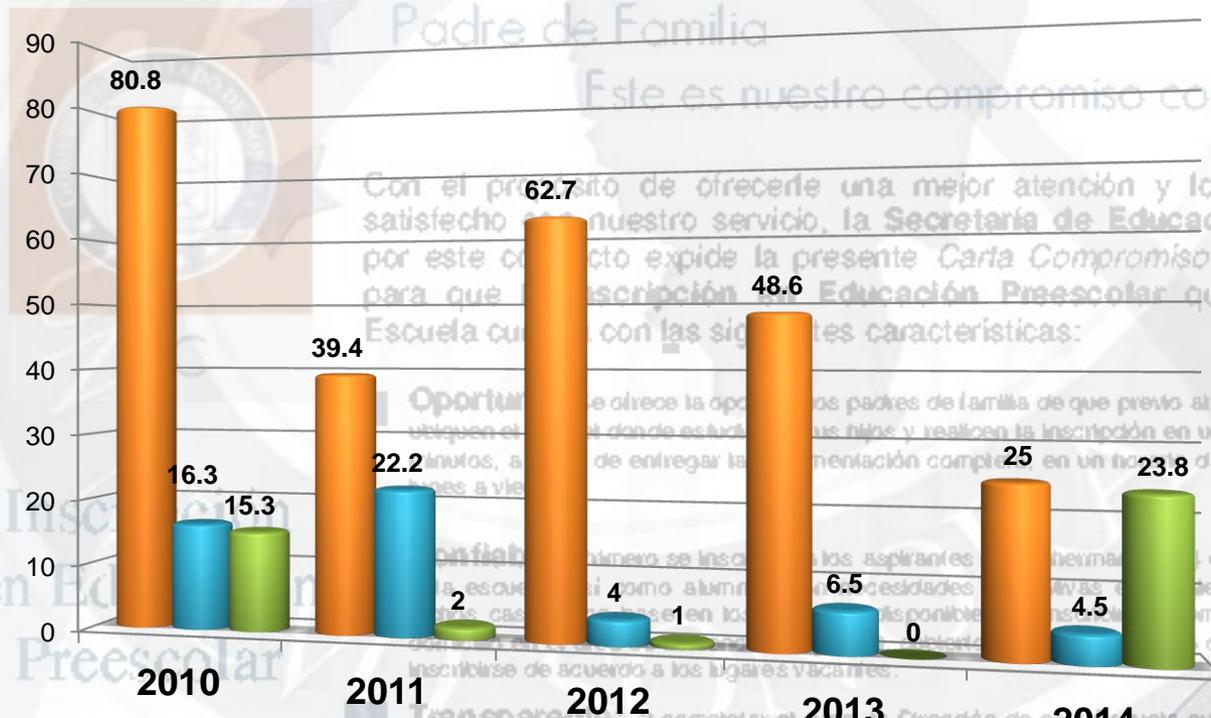
SCG

# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

## Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)

### Preescolar (%)

La vieron    No la leyeron    No se cumplió



Disminuyó la atención de los padres de familia en las Cartas Compromiso al Ciudadano



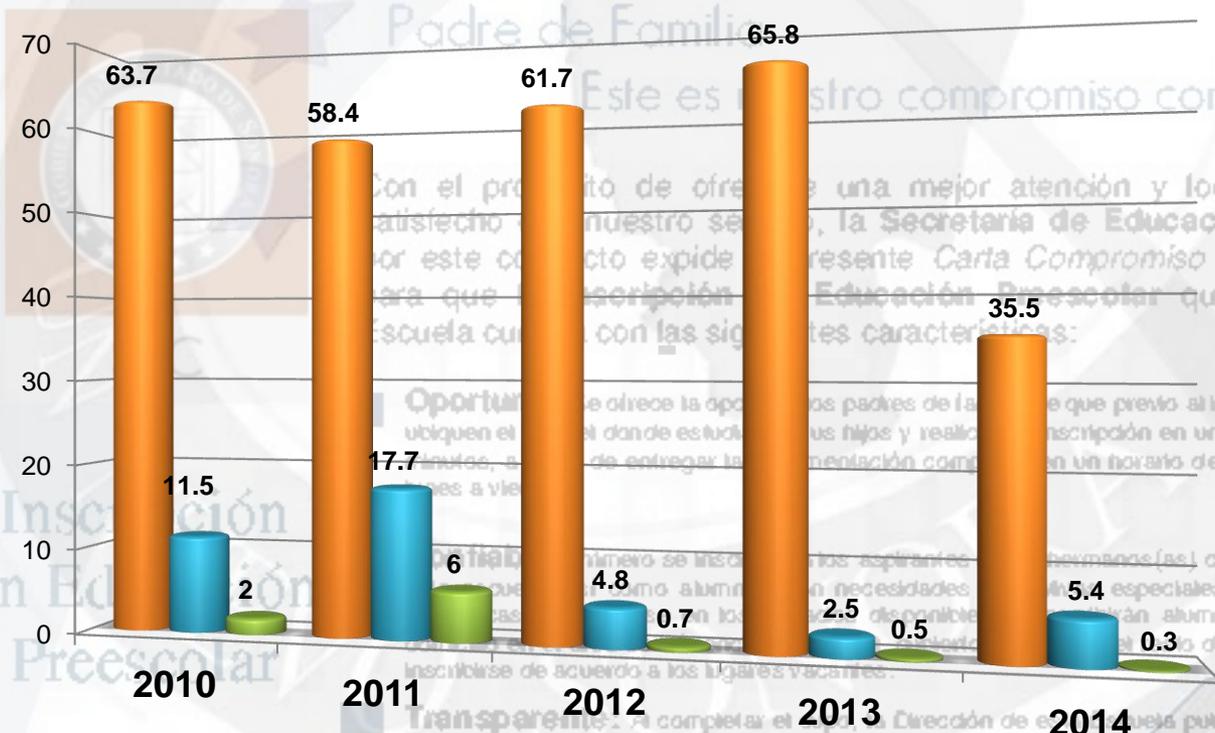
SCG

# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

## Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)

### Primaria (%)

La vieron    No la leyeron    No se cumplió



Disminuyó la atención de los padres de familia en las Cartas Compromiso al Ciudadano





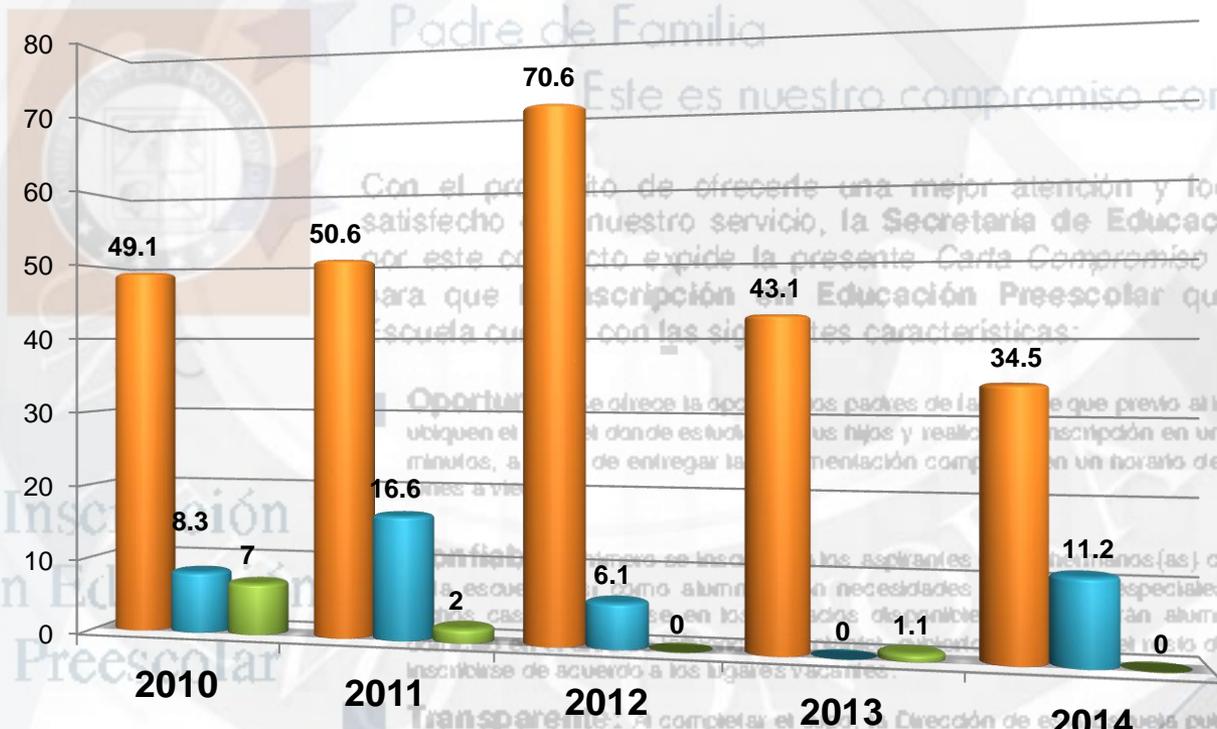
SCG

# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

## Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)

### Secundaria (%)

La vieron    No la leyeron    No se cumplió



Disminuyó la atención de los padres de familia en las Cartas Compromiso al Ciudadano





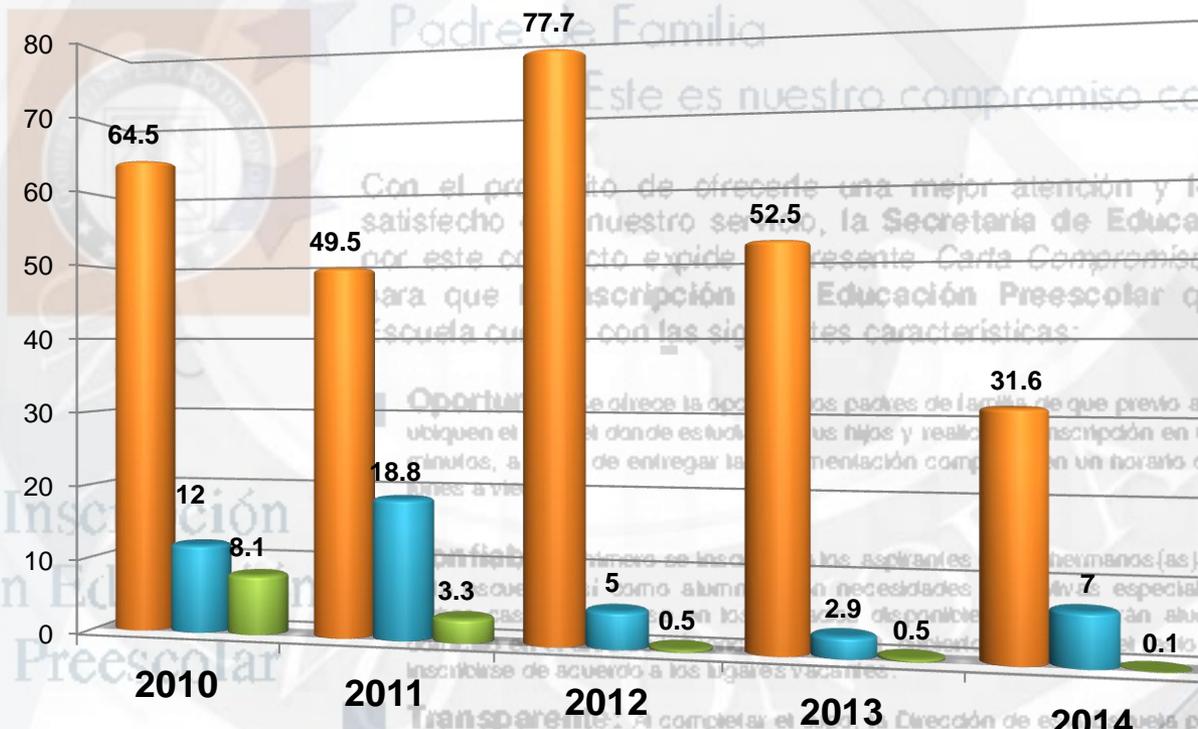
SCG

# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

## Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)

### Promedio todos los niveles(%)

La vieron    No la leyeron    No se cumplió



El 2014 representa el Año con menores resultados en cuanto a la difusión de las Cartas Compromiso al Ciudadano



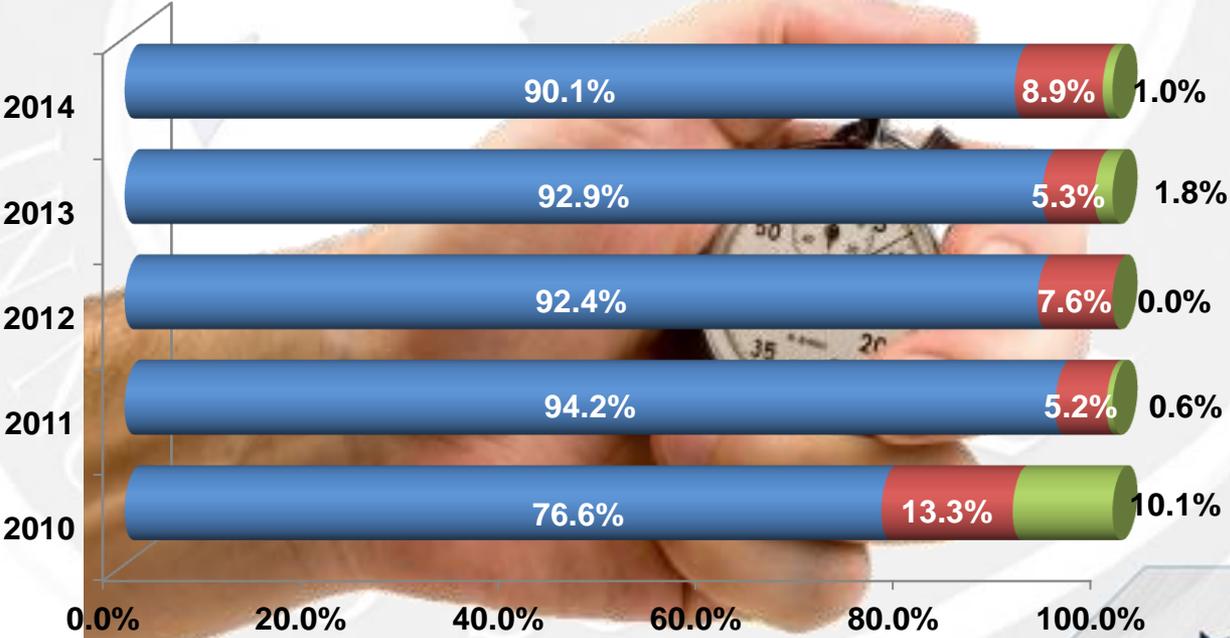


# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

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

## Preescolar

■ Rápido ■ Regular ■ Lento



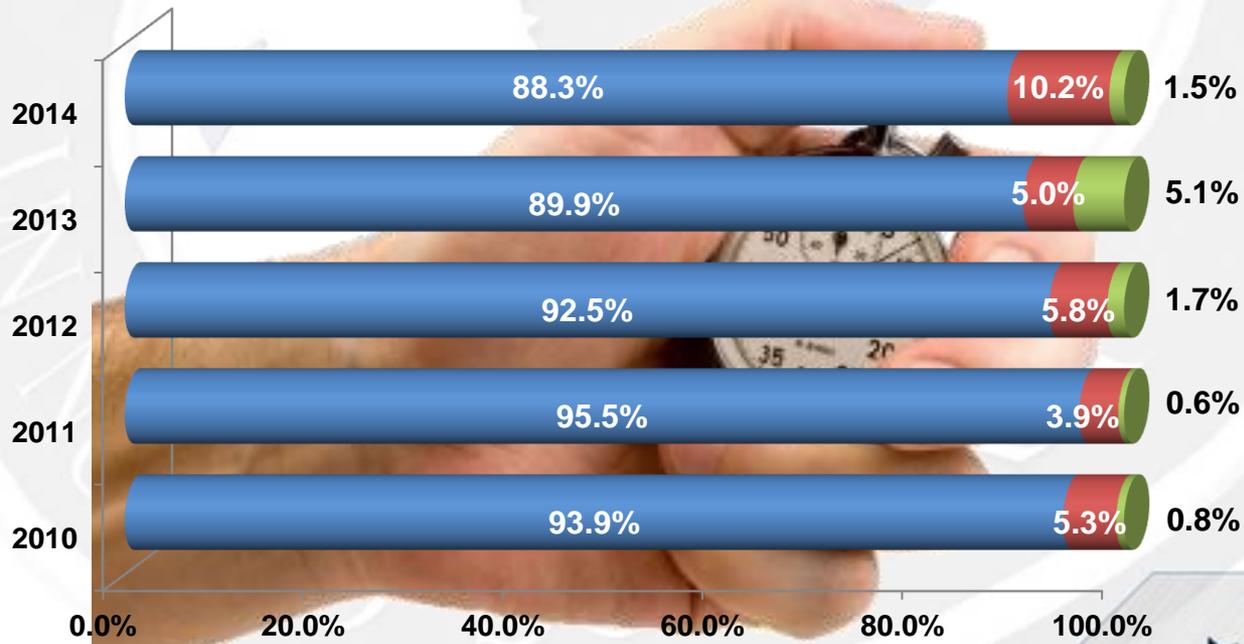


# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

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

## Primaria

■ Rápido ■ Regular ■ Lento



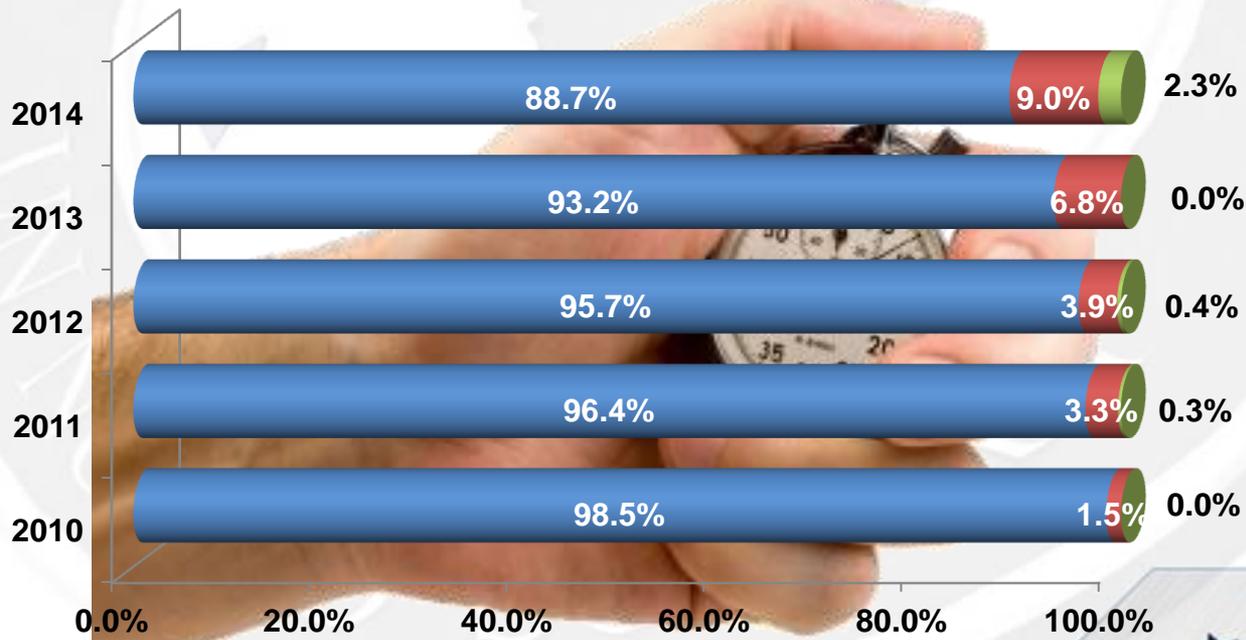


# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

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

## Secundaria

■ Rápido ■ Regular ■ Lento

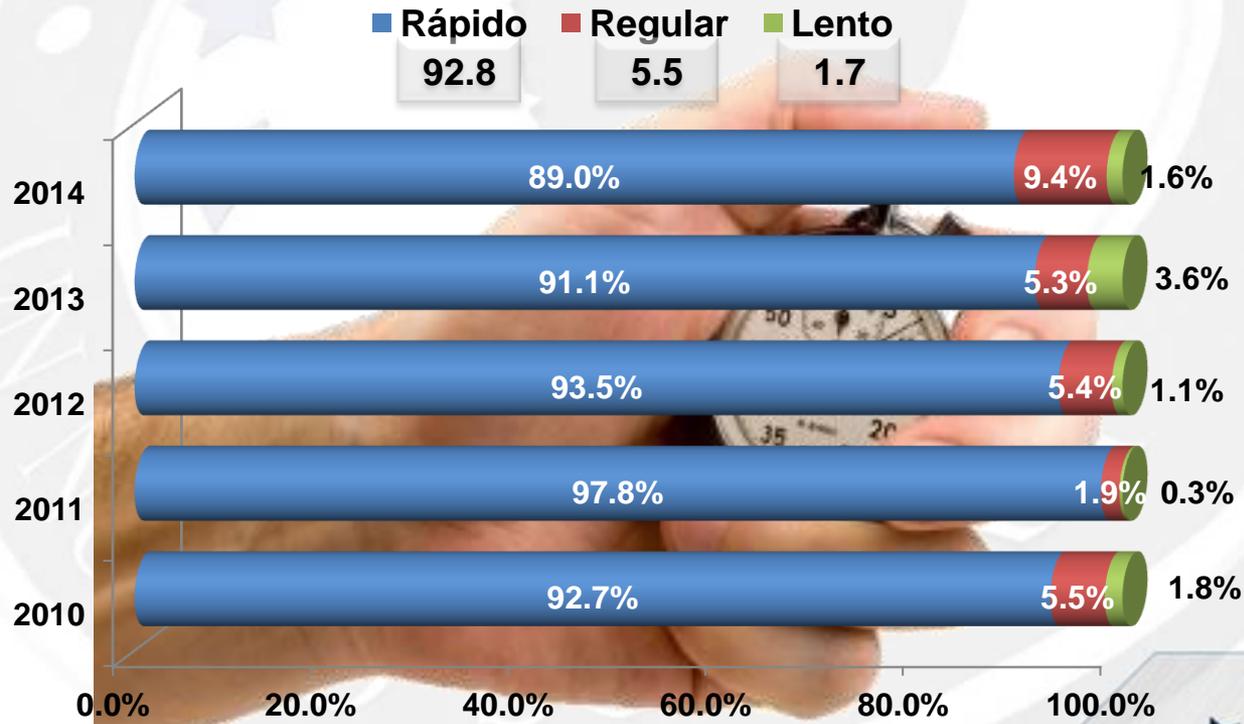




# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

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

## Promedio de los tres niveles



El tiempo de respuesta en general se percibe como rápido



SCG

# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

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

	Preescolar					Primaria					Secundaria				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
<b>5</b>					1.0	0.4	1.0	0.6	0.1	0.3	0.9	0.9			1.3
<b>6</b>					0.3	0.3	1.1	0.1	0.2	0.4		0.3			0.3
<b>7</b>	0.6		0.6	1.4	0.4	1.0	2.1	0.8	0.5	0.6	0.3	1.2			1.0
<b>8</b>	4.2	2.6	1.3	2.1	2.7	8.0	4.7	4.1	4.8	5.2	1.2	3.6	2.2	6.8	6.1
<b>9</b>	10.8	14.2	11.4	19.1	8.1	19.8	13.8	12.9	16.8	10.4	14.9	14.0	11.8	17.5	11.4
<b>10</b>	84.4	83.2	82.7	76.6	87.3	70.7	77.3	81.4	77.6	77.6	82.7	80.0	86.0	75.7	79.8
<b>Promedio</b>	<b>9.7</b>	<b>9.8</b>	<b>9.8</b>	<b>9.7</b>	<b>9.8</b>	<b>9.6</b>	<b>9.9</b>	<b>9.7</b>	<b>9.7</b>	<b>9.7</b>	<b>9.7</b>	<b>9.9</b>	<b>9.8</b>	<b>9.7</b>	<b>9.7</b>



SCG

# 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
2014	9.8	9.7	9.7
Promedio por nivel	9.8	9.7	9.8

Promedio general  
**9.8**





SCG

# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

## ¿Cómo califica el proceso de inscripción 2014 ?

Calificación	Preescolar	Primaria	Secundaria
5	1.4	0.7	2.0
6	0.4	0.8	0.3
7	1.1	1.3	1.0
8	4.6	7.4	4.7
9	9.1	11.5	13.4
10	83.2	78.1	78.5
<b>Calificación Promedio</b>	<b>9.7</b>	<b>9.6</b>	<b>9.6</b>

Calificación total promedio por nivel:  
**9.6**





SCG

# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

## Calidad del servicio

### Comentarios de los usuarios. 2014

Concepto	Preescolar		Primaria		Secundaria	
Así esta bien, buena actitud, muy bien organizado, excelente, seguir igual.	204	72.6%	249	64.7%	62	55.4%
Nada, que sigan igual, ninguna, seguir con el mismo volumen de fichas.	34	12.1%	34	8.8%	23	20.5%
Dar mayor información, sectorización, orden, coordinación	3	1.1%	25	6.5%	16	14.3%
Más aulas, más cupo, más escuelas	9	3.2%	21	5.5%	0	0.0%
Entregar las fichas en la fecha indicada, ampliar a más colonias, inscribir en cuanto llegue, que no se cobre por la ficha, que pasen como van llegando, no tener que dormir aquí, la escuela que imprima el formato, entregar más fichas	12	4.3%	11	2.9%	0	0.0%
Mejorar le técnica del proceso, manejar calendarización, respetar los horarios	0	0.0%	20	5.2%	0	0.0%
Agilizar el tiempo de espera, entregar antes la ficha, agilizar la entrega de fichas	5	1.8%	12	3.1%	0	0.0%
Empezar más temprano, respeten horarios, dar turno por persona.	3	1.1%	4	1.0%	6	5.4%
Más personal para atención, una persona para verificar las preguntas	6	2.1%	2	0.5%	5	4.5%
Que se hagan por Internet	5	1.8%	4	1.0%	0	0.0%
Más seguridad y vigilancia	0	0.0%	3	0.8%	0	0.0%
<b>Total que opinaron (778)</b>	<b>281</b>	<b>100.0%</b>	<b>385</b>	<b>100.0%</b>	<b>112</b>	<b>100.0%</b>
<b>% que opinaron del total de encuestados (38.8%)</b>	<b>14.0</b>		<b>19.2</b>		<b>5.6</b>	
<b>2004 Encuestados</b>						



SCG

## Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

### Calidad del servicio

Sintetizando comentarios de los usuarios. 2014

	Núm.	%
Se manifestaron conformes con el proceso:	606	77.9
Demandan mayor información:	44	5.7
Solicitan mejorar el proceso	75	9.6
Solicitan más infraestructura	53	6.8
	778	100.0



# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

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

### Preescolar

#### Aspecto:

	2010	2011	2012	2013	2014
I.- No se publicó la Carta Compromiso al Ciudadano	14.3%	25.0%		14.3%	62.5%
II.- No se publicaron los lugares disponibles	57.1%	62.5%	50.0%	66.7%	24.9%
III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones	42.9%	87.5%	100.0%	71.4%	76.5%
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%	43.8%
<b>Hora promedio de inicio de inscripción</b>	<b>9.0</b>	<b>9.06</b>	<b>8.40</b>	<b>8.49</b> ★ ★	<b>8.4</b> ★ ★



SCG

# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

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

Aspecto:

Primaria

	2010	2011	2012	2013	2014
I.- No se publicó la Carta Compromiso al Ciudadano	24.4%	13.3%	15.2%	5.4%	50.0%
II.- No se publicaron los lugares disponibles	48.9%	53.3%	36.7%	55.6%	33.3%
III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones	24.4%	59.5%	77.4%	73.0%	61.1%
IV.- No hubo disponibilidad para mostrar el formato de inscripción al verificador	11.1%	29.5%	15.2%	25.7%	13.5%
V.- Existencia de alumnos inscritos en el formato mostrado	40.0%	68.6%	50.0%	61.5%	75.8%
<b>Hora promedio de inicio de inscripción</b>	<b>8.11</b>	<b>8.06</b>	<b>7.50</b>	<b>8.05</b> ★	<b>6.69</b> ★



SCG

# Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

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

### Secundaria

#### Aspecto:

I.- No se publicó la Carta Compromiso al Ciudadano

2010	2011	2012	2013	2014
25.0%	21.4%	16.7%	16.7%	45.5%

II.- No se publicaron los lugares disponibles

50.0%	69.2%	71.4%	71.4%	44.4%
-------	-------	-------	-------	-------

III.- Presencia de usuarios antes de iniciar inscripciones

58.3%	50.0%	66.7%	66.7%	45.5%
-------	-------	-------	-------	-------

IV.- No hubo disponibilidad para mostrar el formato de inscripción al verificador

33.4%	28.6%	33.3%	33.3%	18.2%
-------	-------	-------	-------	-------

V.- Existencia de alumnos inscritos en el formato mostrado

41.7%	36.4%	20.0%	20.0%	44.4%
-------	-------	-------	-------	-------

Hora promedio de inicio de inscripción

7.50	8.37	8.36	8.10	7.50
------	------	------	------	------



# Conclusiones

- 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 innovación referida a: **descargar la ficha de inscripción por Internet** sólo fue atendida por un 22% de los usuarios, el resto lo hizo en los planteles.
- Los **tiempos totales de espera aumentaron** en primaria, levemente en secundaria, y disminuyeron considerablemente en preescolar.
- **Durante los primeros treinta minutos** se realizó la inscripción en un 88.5% de los casos.
- Continúa **la disminución** del número de Padres de Familia **que vio** y además leyó **la Carta Compromiso al Ciudadano..**
- **El tiempo de respuesta para la inscripción** se calificó como: **RÁPIDO** en un promedio del 92.8% de los usuarios.



# Conclusiones

- Continúa **sin presentarse** casos de **solicitud de pagos por concepto de inscripciones.**
- Las demandas más notables son:
  - Más infraestructura
  - Mayor información
  - Mejorar el proceso



SCG

# Recomendaciones

- ❑ **Analizar las causas del incremento en tiempos de espera**, definiendo un plan de acción para mejorarlos por ser un problema recurrente.
- ❑ Realizar **campana 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 del proceso en general y no se limite a la sola descarga de un formato tal como se observó en el 2014 y que incluso no fue atendido en un 77.8 %.
- ❑ Realizar sus mejores esfuerzos en la culminación de los proyectos registrados en el **P.M.G.**, especialmente aquellos donde las mejoras beneficien a los usuarios
- ❑ **Considerar la petición de mejoras de infraestructura** en planteles y de más información respecto a este proceso.
- ❑ **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 2014

**Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico**

**Elaboró**

**Lic. Luz Martina Moreno Vázquez**

**Revisó**

**Lic. Héctor Raymundo Domínguez Zazueta**





## Inscripción para Primer Grado de Educación Básica

Gracias

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico



UN NUEVO SONORA