



**Gobierno del
Estado de Sonora**

TRÁMITES EVALUADOS: INSCRIPCIÓN PARA PRIMER GRADO EN ESCUELAS OFICIALES DE EDUCACIÓN: PREESCOLAR, PRIMARIA Y SECUNDARIA EN LA CIUDAD DE HERMOSILLO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

FECHA DE MONITOREO
FEBRERO DE 2017

HERMOSILLO, SONORA, MARZO DE 2017



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

CONTENIDO

1 Objetivo

2 Estrategia

3 Resultados

4 Conclusiones y recomendaciones



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

1

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



OBJETIVO

Evaluar la percepción de padres de familia en relación a la efectividad del proceso de Inscripciones anticipadas a fin de identificar elementos de retroalimentación que permitan definir estrategias y líneas de acción para mejorar el servicio.

ALCANCE

Escuelas oficiales de Educación Básica en Hermosillo .

PERIODO

Del 1 al 15 de Febrero de 2017.

PARTICIPANTES

Personal de la SDAT adscritos a la Dirección de Información y Evaluación, Comisarios Ciudadanos de la Dirección General de Contraloría Social y Auditores del O.C.D.A. de los Servicios Educativos de Sonora.

ESTRATEGIA

2



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



ESTRATEGIA

Se aplicó una encuesta tipo a una muestra de 1988 padres de familia que participaron en el proceso de Inscripciones Anticipadas 2017 en escuelas oficiales de Educación Básica de Hermosillo.

Los resultados de la aplicación de las encuestas se utilizaron para datos básicos de este proceso que llevaron a formular las conclusiones aquí presentadas.



TAMAÑO DE LA MUESTRA

Número de planteles y alumnos encuestados por nivel escolar

CONCEPTO	2017	
	PLANTELES	Padres de familia
Preescolar	19	506
Primaria	42	1009
Secundaria	12	473
Total	73 (a)	1988 (b)

(a) Representa el **9.9%** de los **737** planteles existentes en Hermosillo.

(b) Representa el **6.5%** de los **30600** alumnos inscritos en el ciclo 2017-2018.



CUESTIONARIO APLICADO

1. ¿Se informó con anterioridad de los requisitos?
2. ¿Cómo obtuvo el formato de impresión de Inscripciones anticipadas?
3. ¿Cómo considera los requisitos para la inscripción?
4. ¿Cuánto tiempo esperó antes de llegar con la (él) Responsable de autorizar la inscripción?
5. Una vez que llegó ante la (él) Responsable ¿en cuánto tiempo lo atendió?
6. ¿Se percató que existe una Carta Compromiso al Ciudadano en el Plantel?
7. ¿Considera que se cumplió con lo establecido en la Carta Compromiso?
8. ¿Cómo califica el tiempo utilizado en este trámite?
9. En escala del 5 al 10, ¿Qué calificación le da al trato recibido al momento de realizar la inscripción?
10. En escala del 5 al 10, ¿Qué calificación le da al proceso de inscripción en general?
11. ¿Qué sugerencias nos puede proporcionar para mejorar el proceso de inscripción?

RESULTADOS

3



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



¿Se informó con anterioridad de los requisitos? (% que contestaron “Si”)

	Secundaria	Preescolar	Primaria	Promedio
2016	91.1	94.3	94.3	93.2
2017	97.7	96.8	96.1	96.8

¿Cómo considera los requisitos para la inscripción? (% que los consideraron “adecuados”)

	Secundaria	Preescolar	Primaria	Promedio
2016	99.4	99.7	99.5	99.5
2017	99.2	99.8	99.4	99.4

Se presenta una favorable percepción de las campañas de información previas al proceso de Inscripciones así como de sus requisitos



¿Cómo obtuvo el formato de impresión de Inscripciones anticipadas 2017?

	Secundaria	Preescolar	Primaria	Promedio
La descargué de la web	10.6%	5.9%	21.7%	12.7%
Me lo descargaron en la escuela	89.4%	94.1%	78.3%	87.3%

Las escuelas continúan siendo los lugares donde los padres de familia solicitan descargar el formato de inscripción



¿Cuánto tiempo (minutos) espero antes y al llegar con la (él) Responsable de autorizar la inscripción?

PREESCOLAR			
Año	Tiempo de espera previo a la atención	Tiempo para la atención	Total
2013	77	10	87
2014	33	8	41
2015	126	10	136
2016	52	6	58
2017	184	7	191

Historico

Promedio 2013-2016

80.50 Min.

En este nivel se incrementaron los tiempos de espera en un 229.3% con respecto al año anterior y un 137.26% en relación al promedio 2013-2016.



¿Cuánto tiempo (minutos) espero antes y al llegar con la (él) Responsable de autorizar la inscripción?

PRIMARIA			
Año	Tiempo de espera previo a la atención	Tiempo para la atención	Total
2013	59	5	64
2014	64	8	72
2015	130	7	137
2016	47	7	54
2017	47	6	53

Historico

Promedio 2013-2016

81.75 Min.

En comparación al 2016 se presentó una reducción en los tiempos de espera equivalentes al 1.85% y 35.16% en relación al promedio 2013-2016.



¿Cuánto tiempo (minutos) espero antes y al llegar con la (él) Responsable de autorizar la inscripción?

SECUNDARIA			
Año	Tiempo de espera previo a la atención	Tiempo para la atención	Total
2013	13	6	19
2014	17	6	23
2015	12	4	16
2016	9	3	12
2017	6	3	9

Historico

Promedio 2013-2016
17.50 Min.

En comparación al 2016 se disminuyeron los tiempos de espera en un 25% y 48.57% en relación al promedio 2013-2016.

Representa el nivel escolar con menores tiempos de respuesta.



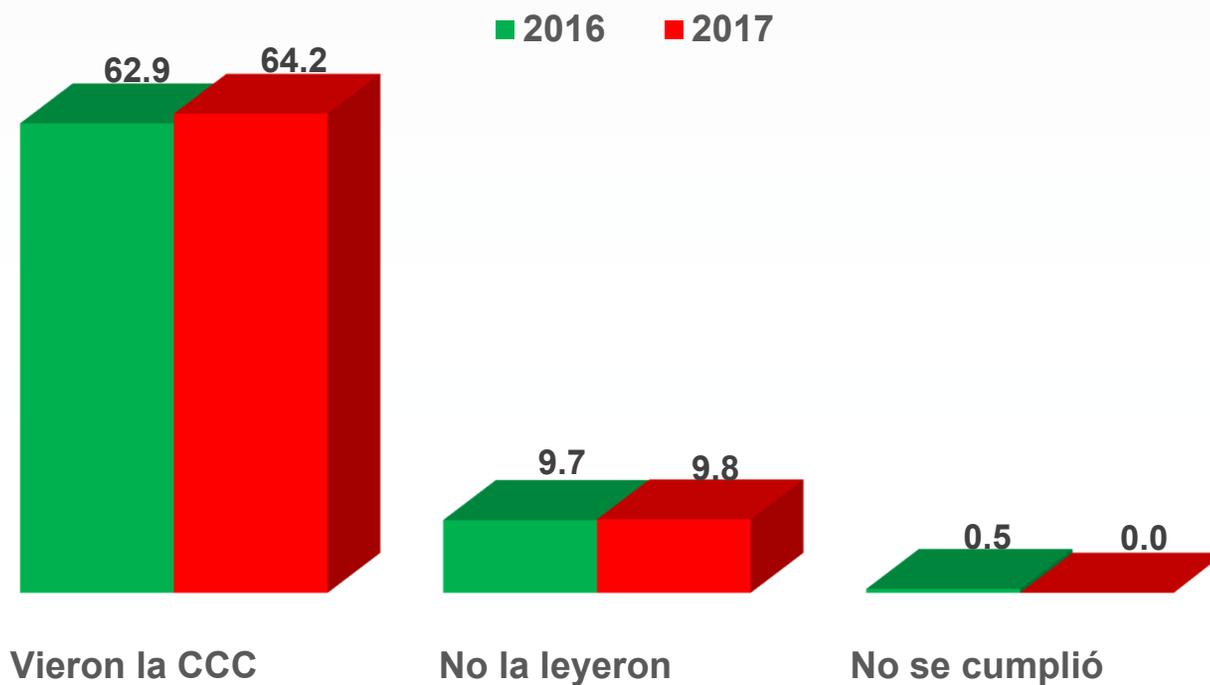
¿Cuánto tiempo (minutos) espero antes y al llegar con la (él) Responsable de autorizar la inscripción? (Resumen de los 3 niveles)

	2013	2014	2015	2016	2017
Preescolar	87 minutos	40 minutos	136 minutos	58 minutos	191 minutos
Primaria	64 minutos	72 minutos	137 minutos	54 minutos	53 minutos
Secundaria	19 minutos	23 minutos	16 minutos	12 minutos	9 minutos
Promedio (en minutos)	57	45	96.3	41.3	84.3

El tiempo promedio de espera en el actual proceso de Inscripciones fue de 84.3 minutos; el segundo tiempo más alto registrado desde el 2013.

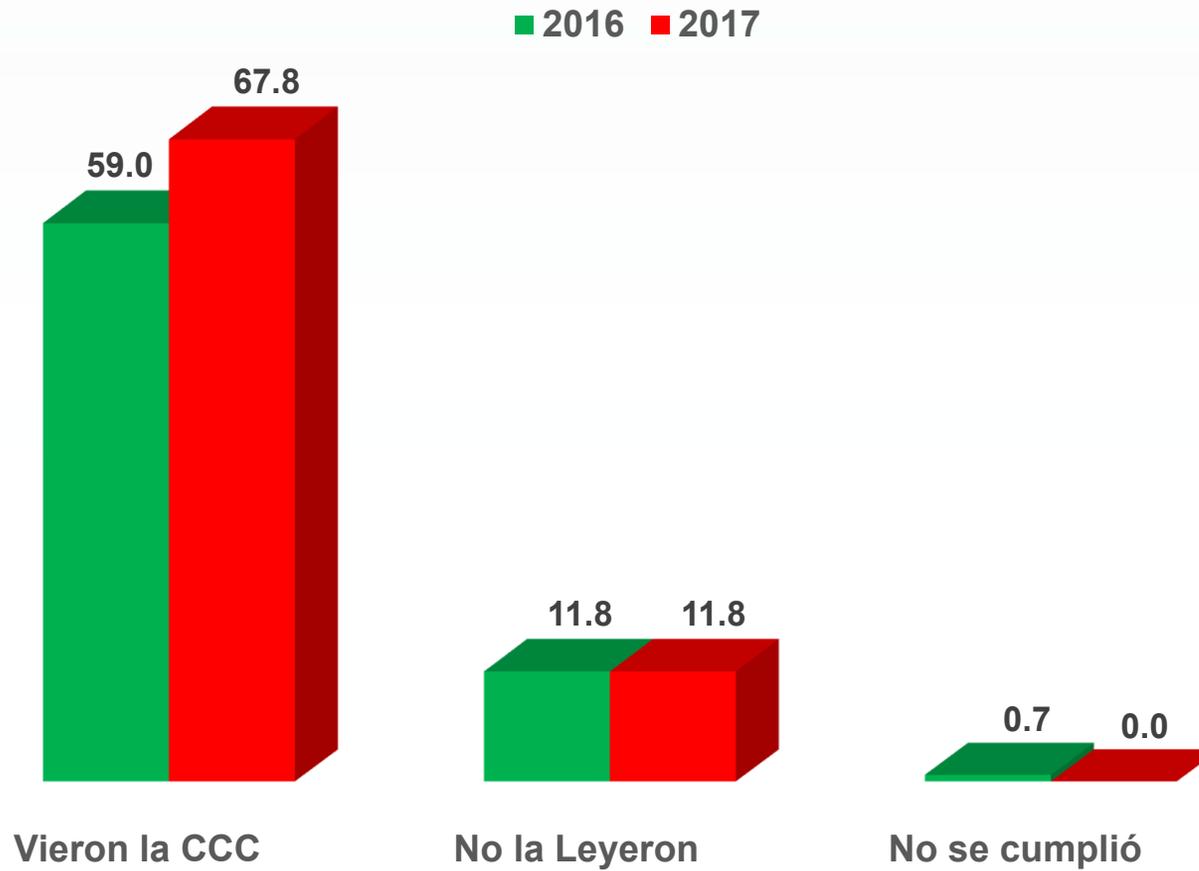


¿Observó, leyó y cual es su percepción sobre la carta compromiso al ciudadano? (%) (Preescolar)



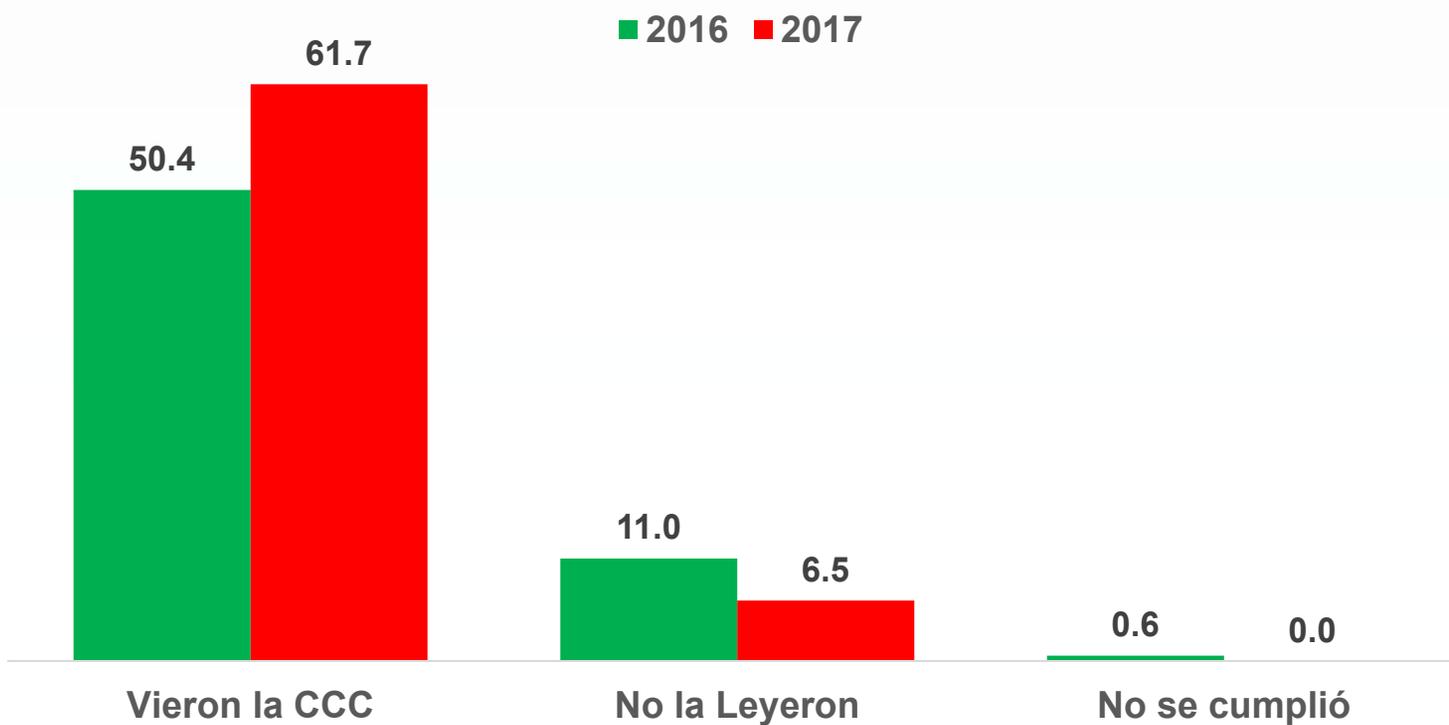


¿Observó, leyó y cual es su percepción sobre la carta compromiso al ciudadano? (%) (Primaria)



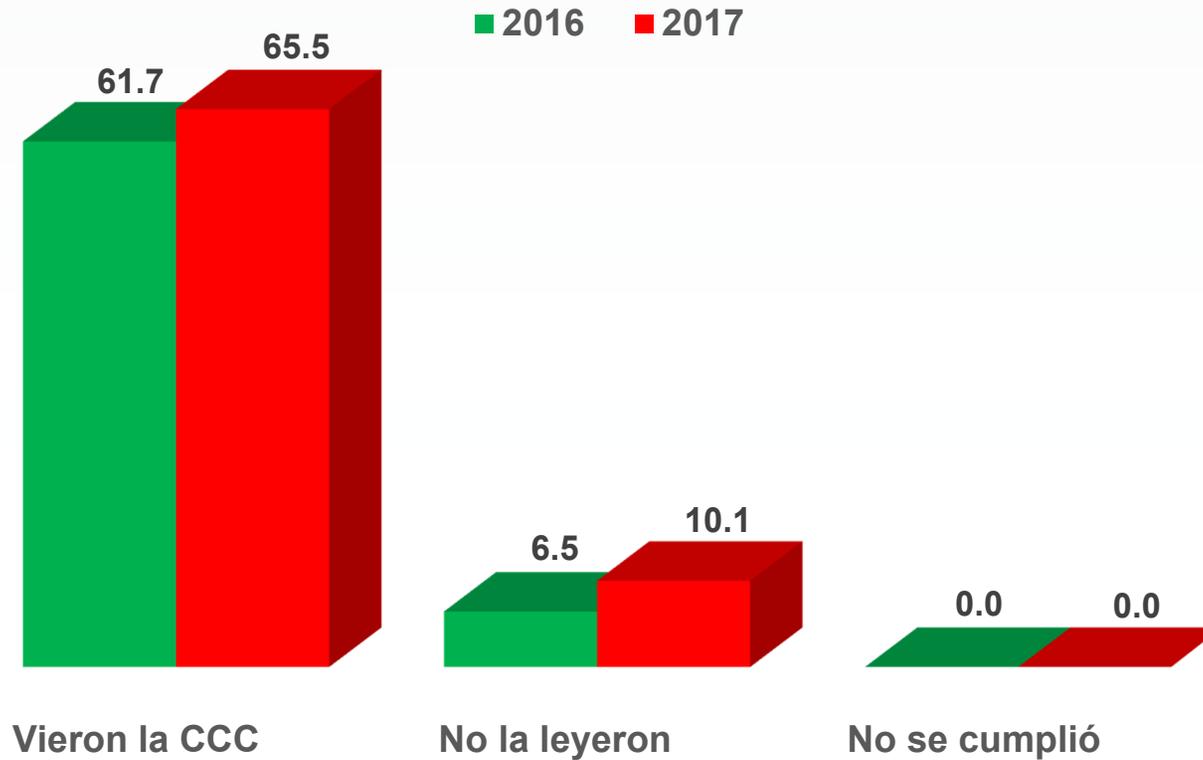


¿Observó, leyó y cual es su percepción sobre la carta compromiso al ciudadano? (%) (Secundaria)





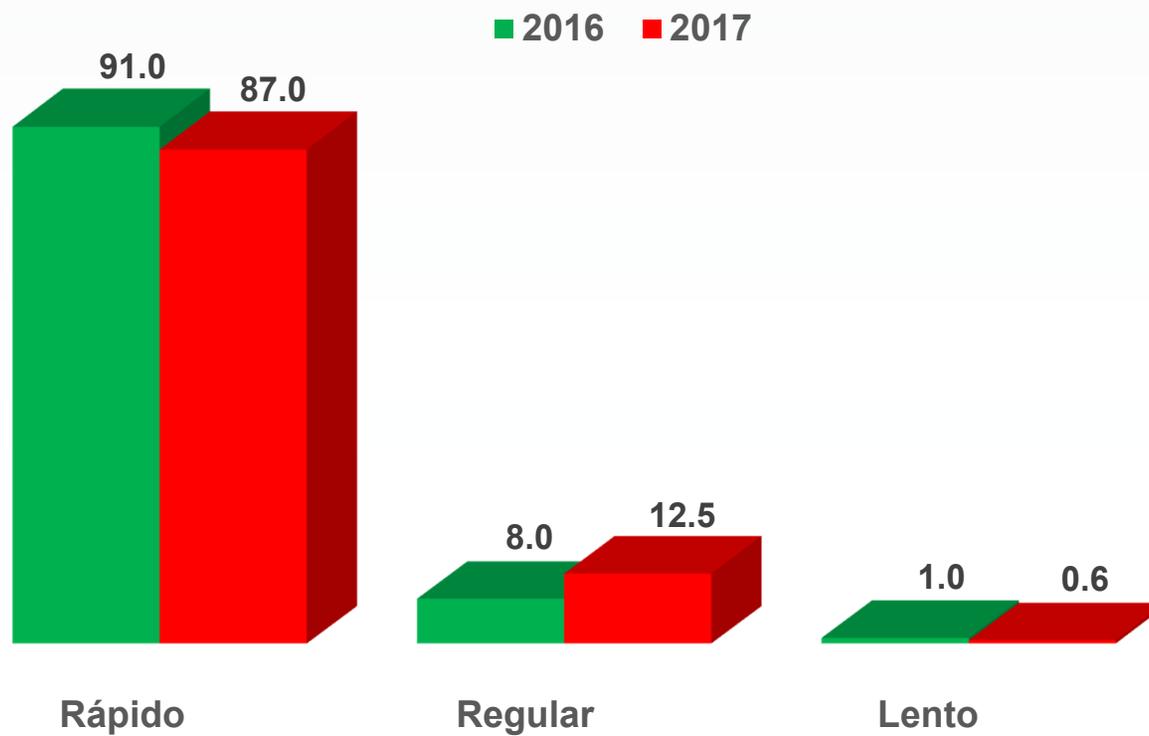
¿Observó, leyó y cual es su percepción sobre la carta compromiso al ciudadano? (%) (Promedio de los 3 niveles)



En el 2017 Se observa una mejora en cuanto a la vista, no así en su lectura y percepción de cumplimiento a lo establecido en la Carta Compromiso.

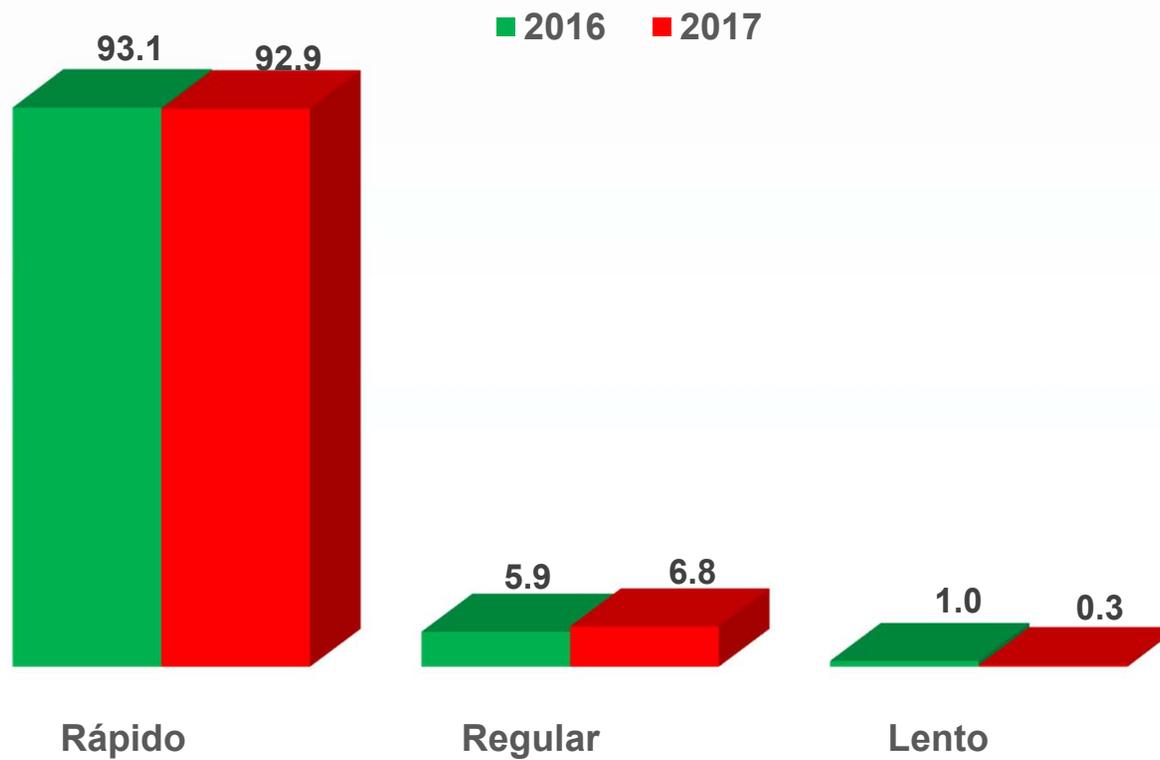


¿Cómo califica el tiempo utilizado en este trámite (%)? (Preescolar)



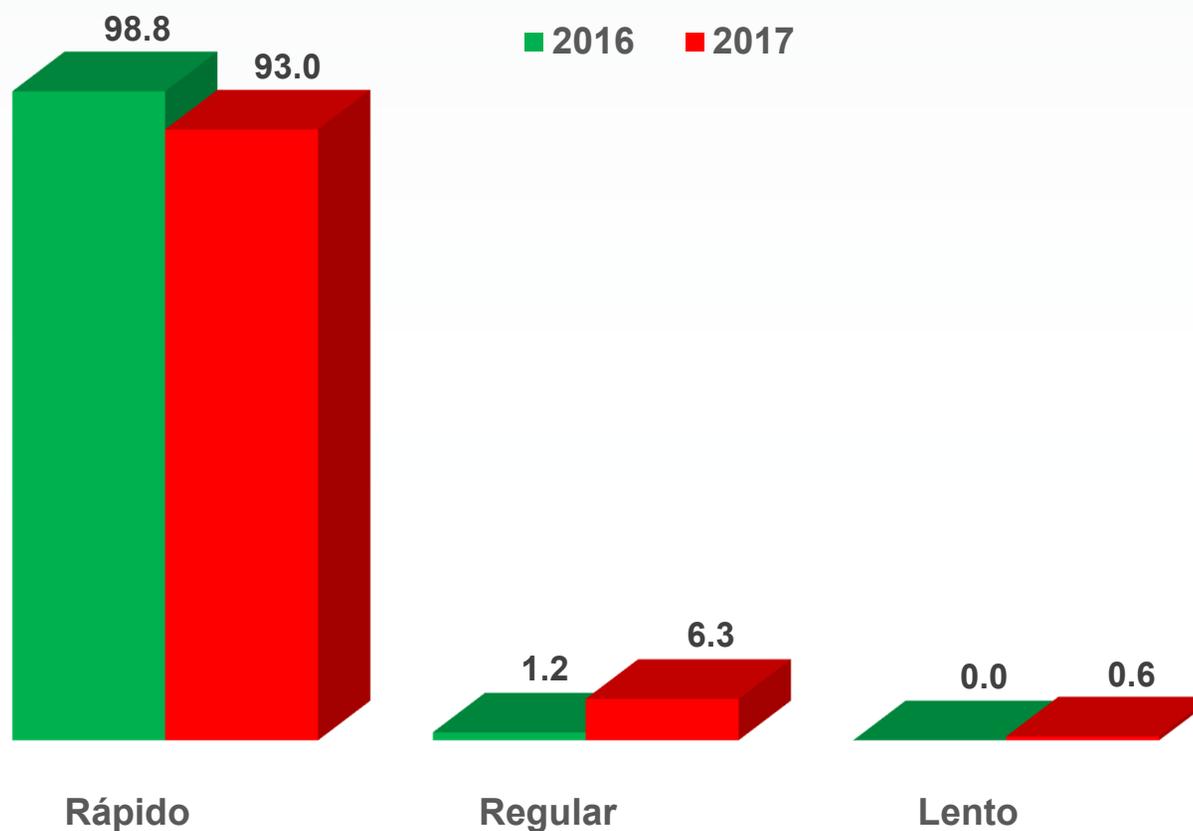


¿Cómo califica el tiempo utilizado en este trámite (%)? (Primaria)



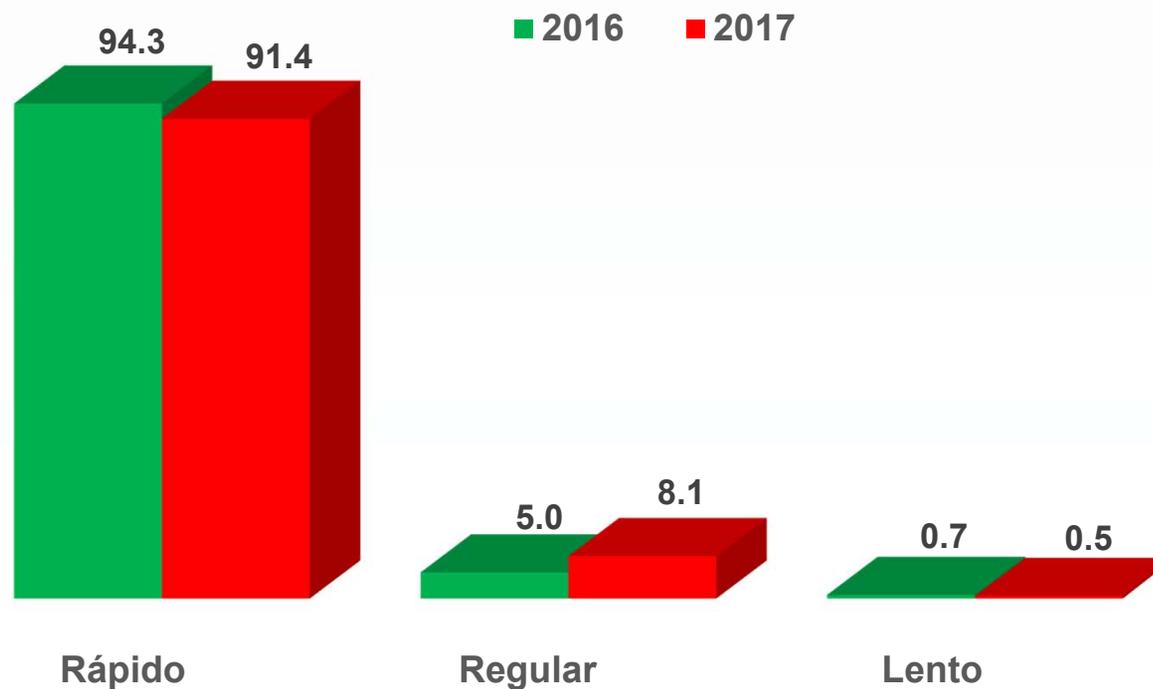


¿Cómo califica el tiempo utilizado en este trámite (%)? (Secundaria)





¿Cómo califica el tiempo utilizado en este trámite? (%) Promedio de los 3 niveles



El 91.4% de los entrevistados perciben el tiempo de respuesta como rápido.



¿Cómo califica el trato recibido por el personal que lo atendió durante la inscripción? (Escala del 0 al 10 por nivel)

Año	Preescolar	Primaria	Secundaria	Calificación promedio
2013	9.7	9.7	9.7	9.7
2014	9.8	9.7	9.7	9.7
2015	9.6	9.6	9.7	9.6
2016	9.8	9.8	9.9	9.8
Promedio por nivel	9.7	9.7	9.7	9.7
2017	9.8	9.7	9.7	9.7

El trato que ofrece el personal responsable de las inscripciones a los padres de familia conserva una percepción considerablemente aceptable.



¿Cómo califica al proceso de inscripción en general? (Escala del 0 al 10 por nivel)

Año	Preescolar	Primaria	Secundaria	Calificación promedio
2013	9.6	9.5	9.6	9.6
2014	9.7	9.6	9.6	9.6
2015	9.7	9.4	9.6	9.6
2016	9.8	9.8	9.9	9.8
Promedio por nivel	9.7	9.5	9.6	9.6
2017	9.7	9.7	9.7	9.7

El proceso de inscripción en general conserva una percepción considerablemente aceptable



¿Qué sugerencias nos puede proporcionar para mejorar el proceso de inscripción? (Preescolar 2017)

CONCEPTO	PREESCOLAR	
	Total	%
SUGERENCIAS		
Más organización.	5	4.9
Abrir mas aulas.	5	4.9
Más participación y organización por parte de los maestros días antes de las inscripciones.	4	4.0
Pedir las tallas no medidas para los uniformes.	4	4.0
Hacer la inscripción vía internet.	2	2.0
Dar la ficha de inscripción antes para poder entregarla llena.	1	0.9
Publicar con tiempo los lugares disponibles.	1	0.9
Colocar por fuera del plantel los requisitos y la sectorización de los planteles antes de las inscripciones.	1	0.9
Aceptar niños de cualquier colonia.	1	0.9
QUEJAS		
Mejorar tiempo de espera	5	4.9
Respetar turno	4	4.0
Más escuelas con horario extendido y servicio de usaer	3	3.0
Más personal para la atención	3	3.0
Realizar mas temprano la inscripción	1	0.9



¿Qué sugerencias nos puede proporcionar para mejorar el proceso de inscripción? (Preescolar 2017) Continuación

CONCEPTO	PRIMARIA	
	Total	%
Que todas las escuelas cuenten con materia de ingles.	1	0.9
Más cupo.	1	0.9
Facilitar el trámite para fichas y no tener que dormir 3 ó 4 días fuera de la escuela para poder alcanzar cupo.	1	0.9
Agilizar entrega de fichas.	1	0.9
RECONOCIMIENTO		
Todo está bien, buena atención, trato amable y rápido que sigan así.	56	55.4
Agradecida por aceptar a mi niña con síndrome down	1	0.9
Total que opinaron (101)	101	100
% que opinaron del total de encuestados (19.9%)		
506 Encuestados		



¿Qué sugerencias nos puede proporcionar para mejorar el proceso de inscripción? (Primaria 2017)

CONCEPTO	PREESCOLAR	
	Total	%
SUGERENCIAS		
Abrir más aulas para que puedan alcanzar todos cupo o ficha.	28	13.0
Hacer la inscripción vía internet.	5	2.3
Contar con mejores computadoras para no tener problemas con el internet.	3	1.3
Hacer fila de acuerdo al número de la ficha.	2	0.9
Dar fichas para no quedarnos días afuera de la escuela antes de las inscripciones.	2	0.9
Un lugar más amplio para las inscripciones	1	0.5
Dar preferencia al jardín de niños más cercano o de la zona	1	0.5
Dar a conocer la CCC	1	0.5
Dar fichas digitales	1	0.5
Asegurar la inscripción	1	0.5
Realizar la sectorización para evitar colas	1	0.5
No realizar sorteos a los que viven cerca de la escuela	1	0.5
Dar información sobre la cantidad de fichas a entregar	1	0.5
Que todos tengan las mismas oportunidades	1	0.5



¿Qué sugerencias nos puede proporcionar para mejorar el proceso de inscripción? (Primaria 2017) Continuación

CONCEPTO	PRIMARIA	
	Total	%
QUEJAS		
Entregar con tiempo y forma la hoja de inscripción.	1	0.5
Empezar más temprano el proceso de inscripción.	1	0.5
Agilizar el proceso de inscripción.	1	0.5
Respetar los lugares.	1	0.5
Más personal para la captura de datos.	1	0.5
RECONOCIMIENTO		
Todo está bien, buena atención, trato amable y rápido que sigan así.	159	74.6
Total que opinaron (213)	213	100
% que opinaron del total de encuestados (21.1%)		
1009 Encuestados		



¿Qué sugerencias nos puede proporcionar para mejorar el proceso de inscripción? (Secundaria 2017)

CONCEPTO	SECUNDARIA	
	Total	%
SUGERENCIAS		
Dar a conocer la fecha de inicio de clases.	1	1.1
Dar turnos.	1	1.1
Que sea menos tiempo la espera.	1	1.1
Saber con anticipación en que grupo quedará.	1	1.1
Contar con más personal de atención.	1	1.1
RECONOCIMIENTO		
Todo muy bien, bien organizado y muy rápido.	82	94.0
Total que opinaron (87)	87	100
% que opinaron del total de encuestados (18.3%)		
473 Encuestados		

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



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 disposición de: **descargar la ficha de inscripción por Internet** fue atendida por un 12.7% de los usuarios, el resto lo hizo en los planteles.
- Los **tiempos totales de espera aumentaron**. Obteniéndose un promedio de 84.3 minutos, el segundo tiempo más alto registrado desde el 2013.
- **El tiempo de respuesta para la inscripción** se calificó como: **RÁPIDO** en un promedio del 91.4% de los usuarios.
- Se observa una mejora en cuanto a la vista, de las **cartas compromiso al ciudadano** por presentar un aumento del 61.7% al 65.5%, no así en su lectura y percepción de haberse cumplido lo ahí establecido.



CONCLUSIONES

- Continúa sin presentarse casos de solicitud de pagos por concepto de inscripciones.
- La calificación asignada al trato recibido por el personal que atendió a los padres de familia así como al proceso de inscripción en general fue de **9.7**.
- Las sugerencias emitidas por los padres de familia que observan mayor frecuencia son:
Abrir más aulas para que puedan alcanzar todos cupo o ficha.
Más personal para inscripciones.



RECOMENDACIONES DE LA SECOG

- Tomar las medidas pertinentes para seguir conservando los tiempos de respuesta aceptables.
- Reforzar la 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 Internet como una alternativa en la mejora del proceso en general y no se limite a la sola descarga de un formato.
- Considerar la petición de mejoras de infraestructura en planteles y de más información respecto a este proceso.
- Evitar en lo posible la presencia de padres de familia en las escuelas durante los días previos a la inscripciones.

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS