



**Gobierno del  
Estado de Sonora**

# **TRÁMITE EVALUADO: OTORGAMIENTO DE BECAS, MODALIDAD ALUMNOS DE ESCUELAS PÚBLICAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA EN EL ESTADO DE SONORA.**

Encuestas Realizadas Vía Telefónica

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

## **FECHA DE MONITOREO**

28 de septiembre, 2 y 3 de octubre de 2017

HERMOSILLO, SONORA, OCTUBRE DE 2017



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría  
de la Contraloría General

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

# CONTENIDO

1 Objetivo

---

2 Resultados

---

3 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 e identificar la percepción de padres de familia si la atención a solicitudes de otorgamiento de becas, modalidad alumnos de escuela públicas para alumnos inscritos en escuelas públicas con reconocimiento de validez oficial se realice de manera eficiente y apegada a la normatividad.

## PERIODO

28 de septiembre, 2 y 3 de octubre de 2017.

## PARTICIPANTES

Personal de la Subsecretaría de  
Desarrollo Administrativo y  
Tecnológico.

RESULTADOS

3



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría  
de la Contraloría General

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## ¿Cómo se enteró que podía obtener una beca mediante el IBEEES?

### Aceptados

Fuente de información	Frecuencia	%
Escuela	35	72.2%
Familiar	5	8.3%
Amistades	3	5.6%
Otros	4	6.9%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.0%</b>

Internet
Platicas a las colonias
Tv
Vecinos

### Rechazados

Fuente de información	Frecuencia	%
Escuela	17	72.2%
Internet y H. Ayuntamiento	4	8.3%
Otros	4	6.9%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0%</b>

Familiar
Publicidad
Radio
Amistades



## ¿Tuvo problemas para descargar el formato de la solicitud?

### Aceptados

Fuente de información	Frecuencia	%
SI	3	6.4
NO	44	93.6
Total	47	100.0%



Encontrarlo en la página de Internet  
Sistema muy lento

### Rechazados

Fuente de información	Frecuencia	%
SI	1	4.0
NO	24	96.0
Total	25	100.0%



Sistema muy lento



## ¿Le entregaron el cheque a tiempo?

### Becados con estímulos económicos

**Sí**

87.2%

**No**

12.8%

→ **¿Por qué?**

- ✓ Se atrasaron de 1 a 3 meses después.
- ✓ No le depositaron en la fecha mencionada.



## ¿Cómo considera los requisitos solicitados para obtener beca?

### Estímulos económicos

Aceptados

Rechazados

Adecuado

97.9%

100.0%

Inadecuado

2.1%

¿Por qué?

✓ Ser más claros con las preguntas al momento del llenado de la solicitud.

0.0%



## Del 1 al 10 ¿Cómo califica el servicio obtenido?

### Estímulos económicos

	Aceptados	Rechazados
10	74.5%	52.0%
9	17.0%	24.0%
8	8.5%	16.0%
5 o menos	0.0%	8.0%



**Del 1 al 10 ¿Cómo califica el trato obtenido en la recepción de documentos por el servidor público que lo atendió?**

**Estímulos económicos**

	<b>Aceptados</b>	<b>Rechazados</b>
<b>10</b>	95.7%	60.0%
<b>9</b>	4.3%	16.0%
<b>8</b>	0.0%	20.0%
<b>7</b>	0.0%	4.0%



## ¿Cómo considera el método de selección de beneficiarios?

### Estímulos económicos

#### Aceptados

Adecuado

91.5%

Inadecuado

2.1%

¿Por qué?

✓ Hay personas que realmente la necesitan y no la obtienen.

No sabe

6.4%

→ Desconocen el método de selección.

#### Rechazados

Adecuado

48.0%

Inadecuado

8.0%

¿Por qué?

✓ No toman en cuenta las necesidades de la gente

✓ Respetar los promedios

No sabe

44.0%

→ Desconocen el método de selección.



## ¿Cuál fue el motivo por el cual no pudo acceder a la beca? (RECHAZADOS)

### Estímulos económicos

**No le informaron**

**92.0%**

**No sabe en que se basan**

**8.0%**



## ¿Le solicitaron un tipo de pago para obtener la beca? (ACEPTADOS)

No

Aceptados en solicitudes  
de estímulos económicos

100.0%

## ¿Solicitará de nuevo la beca para el ciclo escolar (RECHAZADOS)

Si

No

Rechazados en solicitudes  
de estímulos económicos

36.0%

64.0%



## Sugerencias para mejorar el nivel de satisfacción en el trámite (ACEPTADOS)

Concepto	Total	%
Todo muy bien, amables y buen servicio	22	55.0
Sigan con este apoyo hay niños que si la requieren para seguir superándose	5	12.5
Agradecer por el apoyo que es un buen incentivo	3	7.5
Apoyando con más becas	2	5.0
<b>Otras observaciones</b>		
Otorgar a las personas que la solicitan	1	2.5
Dar mejor información en las escuelas secundarias	1	2.5
El Instituto de becas se enlacen con las escuelas para dar mejor información y en tiempo	1	2.5
El nuevo sistema que adopto la gobernadora no me pareció porque muchos niños se esfuerzan para obtener este apoyo.	1	2.5
Más publicidad y recordarle a los niños que ya la tiene.	1	2.5
No tomar en cuenta el promedio del niño y que sea por la necesidad	1	2.5
Organizarse entre diputados y el Instituto de becas para el envío de los cheques a las escuelas	1	2.5
Seguir con pago con tarjeta es más práctico	1	2.5
<b>Total que opinaron (40)</b>		
<b>47 Encuestados</b>		



## Sugerencias para mejorar el nivel de satisfacción en el trámite (RECHAZADOS)

Concepto	Total	%
Informar en que se basan para seleccionar al niño	3	15.7
Deberían de checar mejor los promedios de los niños es muy buena motivación	3	15.7
No es bueno el método de la preselección ya que te confunden y los niños piensan que ya van a tener su beca	2	10.5
Todo muy bien	2	10.5
Informar por qué fue rechazado	2	10.5
<b>Otras observaciones</b>		
Ampliar el número de seleccionados	1	5.3
Analizar más el momento de seleccionar porque si es buen apoyo y aparte un gran estímulo	1	5.3
Checar mejor a las personas que de verdad ocupan este apoyo	1	5.3
Hay niños que no la ocupan como otros que tienen buen promedio y de bajos recursos	1	5.3
Las escuelas no deberían de ser selectivos, ya que ellos apoyan en llevar papeles de niños que ellos quieren	1	5.3
Sean lo más limpio y transparente, no estar beneficiando a su misma gente	1	5.3
Ser más claros en la convocatoria	1	5.3
<b>Total que opinaron (19)</b>		
<b>25 Encuestados</b>		



# CUESTIONARIO APLICADO

1. ¿Cómo se enteró que podía obtener una beca mediante el IBEEES?
2. ¿Tuvo problemas para descargar el formato de la solicitud?
3. ¿Le entregaron el cheque a tiempo?
4. ¿Cómo considera los requisitos solicitados para obtener beca?
5. Del 1 al 10, ¿Cómo califica el servicio obtenido?
6. Del 1 al 10, ¿Cómo califica el trato obtenido en la recepción de documentos por el servidor público que lo atendió?
7. ¿Cómo considera el método de selección de beneficiarios?
8. ¿Cuál fue el motivo por el cual no pudo acceder a la beca?
9. ¿Le solicitaron algún tipo de pago para obtener la beca?
10. ¿Solicitará de nuevo la beca?
11. Denos una sugerencia para mejorar su nivel de satisfacción en el trámite

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

# 4



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría  
de la Contraloría General

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## CONCLUSIONES

- ✓ En los estímulos económicos aún persisten los atrasos en la entrega del efectivo.
- ✓ Según la opinión de los usuarios, no existe transparencia en relación a los métodos utilizados para la selección de beneficiarios con estímulos económicos.



## RECOMENDACIONES DE LA SECOG

- **Implementar mecanismos** para que el IBEEES tenga certidumbre acerca de la situación socioeconómica de los aspirantes a estímulos educativos.
- **Reducir al 100% los atrasos** en la entrega de los estímulos educativos en efectivo.
- **Implementar mecanismos** que transparenten los criterios aplicados en la aceptación y rechazo de solicitudes de estímulos educativos.