

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS  
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA ATENCIÓN Y LA  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA INSTITUCIÓN**

**PRESENTACIÓN**

Con el objeto de conocer el estado actual de la cultura de atención y participación ciudadana en el Colegio de Postgraduados, los integrantes del equipo de trabajo del Sistema de Atención y Participación Ciudadana de la Institución se abocaron a la tarea de reunir elementos de juicio los cuales permitieran ejecutar un diagnóstico objetivo.

Para cumplir dicha labor, se efectuaron diversas diligencias en las vertientes siguientes:

1. Conocer esfuerzos de atención y participación ciudadana efectuados anteriormente o bien, en proceso de ejecución, a fin de recabar las metodologías seguidas y los resultados obtenidos.
2. Obtener a través del Área de Quejas del Colegio de Postgraduados una estadística sobre el número de quejas y denuncias presentadas, a fin de conocer resultados finales del uso de buzones de quejas y de la atención que en general brinda dicha área administrativa.

Fruto de lo anterior se desprende el siguiente análisis y diagnóstico, detectándose además propuestas de acciones a ser ejecutadas a fin de que el presente documento sea un insumo útil en la planeación de la mejora de la atención y la participación ciudadana en el Colegio de Postgraduados.

**ANTECEDENTE HISTÓRICO**

Como acciones encaminadas principalmente a evaluar la atención ciudadana en general y la cultura de atención al cliente en particular, el Área de Auditoría de Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno efectuó en 2005 un conjunto de acciones dirigidas al estudio del proceso denominado "Admisión de Alumnos", las cuales incluyeron el levantamiento de un censo nacional integrado por 47 cuestionarios, teniéndose como propósito conocer el punto de vista de los clientes institucionales (comunidad estudiantil) y el grado de satisfacción de los mismos ante el proceso mencionado.

Como resultado, se obtuvo lo siguiente:

- La existencia de un grado de satisfacción favorable entre los clientes del Colegio de Postgraduados.

*Primera versión: 20 de enero de 2009*

*Responsable del documento: C.P. Érica I. Sánchez Monsalvo, Titular de la Unidad de Enlace*

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS  
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA ATENCIÓN Y LA  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA INSTITUCIÓN**

- La necesidad de colocar señalamientos dentro de las instalaciones de los Campus, a fin de facilitar la ubicación física de las áreas administrativas.
- La pertinencia de homogenizar las estructuras organizativas de los Campus del Colegio de Postgraduados.
- La factibilidad de rediseñar el Proceso de Admisión de Alumnos del Colegio de Postgraduados conforme a los nuevos procesos y procedimientos existentes en la Institución derivados del proceso de reestructuración, ubicándolos posteriormente en el manual o manuales respectivos.

**ACCIONES EN PROCESO**

Dos son las acciones actualmente en proceso, vinculadas con la atención y la participación ciudadana, ambas ubicadas en el marco del Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas (PTRC) 2008. La primera de ellas se localiza en el tema 4 "Participación Ciudadana" del PTRC y consiste en la detección de una acción (en el caso de la Entidad, la Línea de investigación 13 "Ejidos y Comunidades Agrarias"), sobre la cual se proporciona información a actores sociales identificados y vinculados con dicha acción, a efecto de que los mismos la estudien y realimenten a la instituciones con comentarios y detección de áreas de oportunidad. Los tres actores sociales identificados para el Colegio de Postgraduados, quienes están en proceso de análisis y evaluación de la información presentada son:

- Promotora Agroecoturística San Miguel Tlaixpan, A.C.
- Productora Rural del Nopal San Dieguito, S.P.L. de R.L.
- Productores de Flores Selectas de Tequexquinahuac, S.P.L. de R.L.

La segunda acción en proceso se localiza en el Tema 13 "Prevención de la Corrupción, Índices" del PTRC, en el Trámite, Servicio, Proceso y/o Programa (TSPP) "Obtener constancias de estudios o exámenes en el Colegio de Postgraduados". Dicho TSPP abarca un conjunto de actividades, entre las cuales se encuentra el levantamiento de una encuesta para conocer el grado de satisfacción de los clientes (estudiantes) sobre el proceso denominado "Examen de Grado". La encuesta se ha integrado por 70 cuestionarios aplicados a nivel nacional, obteniéndose el siguiente resultado: el grado de satisfacción que presenta el estudiantado es favorable, considerando que el 98.6% tiene una opinión positiva sobre la atención recibida en las oficinas que prestan el servicio relativo al proceso de examen de grado.

*Primera versión: 20 de enero de 2009*

*Responsable del documento: C.P. Érica I. Sánchez Monsalvo, Titular de la Unidad de Enlace*

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS  
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA ATENCIÓN Y LA  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA INSTITUCIÓN**

**RESULTADOS OBTENIDOS**

El Área de Quejas presenta la siguiente información cuantitativa:

AÑO	QUEJAS		DENUNCIAS	
	PROCEDENTES	IMPROCEDENTES	PROCEDENTES	IMPROCEDENTES
2002	0	0	1	1
2003	0	3	6	7
2004	0	2	1	25
2005	1	1	1	8
2006	0	5	0	5
2007	0	4	0	4
2008	1	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>52</b>

**DIAGNÓSTICO**

Considerando la información que antecede, se presentan las siguientes conclusiones:

PRIMERA. No obstante los diversos esfuerzos ejecutados para desarrollar la atención y la participación ciudadana al interior de la Entidad y de los resultados satisfactorios presentados, resulta pertinente coordinar un mayor número de

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS  
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA ATENCIÓN Y LA  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA INSTITUCIÓN**

acciones, mismas que deben ser inclusivas (es decir, contarse con la participación del mayor número de personas que integran a la institución) y de un alcance mayor.

SEGUNDA. Los resultados presentados por el Área de Quejas reflejan la necesidad de informar a la comunidad y a la ciudadanía sobre los mecanismos existentes para presentar una queja o denuncia, las características de las quejas que se presentan en dicha área administrativa y las funciones de la misma. Asimismo, resulta necesario fortalecer el sistema interno de quejas, abarcándose no solo al Área de Quejas, sino a otras instancias que por sus características, puedan y deban atender las inconformidades de los clientes por los productos y servicios insatisfactorios que se les presentan.

**PROPUESTA DE ACCIONES FUTURAS**

1. Diseñar y ejecutar mecanismos coordinados de levantamiento de encuestas por los productos y servicios presentados a los clientes institucionales, a efecto de conocer su grado de satisfacción y la detección de áreas de oportunidad.
2. Implementar grupos de enfoque, principalmente con la comunidad estudiantil, a fin de conocer de primera mano la percepción de los mismos sobre los productos y servicios presentados.
3. Efectuar la colocación de identificadores en las áreas administrativas integrantes del Colegio de Postgraduados, difundiendo además mapas de ubicación.
4. Integrar y difundir medios visuales que contengan el descriptivo de los requisitos solicitados en los diversos trámites y servicios institucionales, los cuales sean atractivos a los clientes, a la comunidad institucional y a la ciudadanía.
5. Fortalecer la inducción que se efectúe a estudiantes de nuevo ingreso, a fin de que los mismos conozcan a fondo a la Institución.