

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS
PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO

REPORTE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS

**ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE LA
HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA "EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO"**

1. ANTECEDENTES.

Los pasados días 8 y 9 de julio del presente año, los Encargados de las Áreas de Servicios Académicos en los Campus coordinaron la ejecución de la herramienta administrativa "Evaluación Ciudadana del Servicio (ECS)", misma que se integró por la Directora de Educación, Dra. Libia Iris Trejo-Téllez y por el Jefe del Departamento de Servicios Académicos, Mtro. Mauricio Antonio Carmona Arellano; con la participación de la Titular de la Unidad de Enlace, C.P. Érica Ibeth Sánchez Monsalvo y de personal del Área de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública.

La aplicación de los cuestionarios se debió ejecutar conforme al siguiente cuadro:

NOMBRE DEL CAMPUS	NÚMERO DE CUESTIONARIOS A APLICAR
Montecillo	25
Puebla	4
Veracruz	2
Tabasco	2

Empero, solo fue posible la aplicación de 23 cuestionarios en el Campus Montecillo.

Los cuestionarios fueron contestados por estudiantes del Colegio de Postgraduados, clientes del trámite y servicio de "Inscripciones", el cual fue evaluado a través de la aplicación de la herramienta administrativa ECS. Los cuestionarios posteriormente fueron integrados por los Encargados de las Áreas de Servicios Académicos en los Campus y entregados a la C.P. Érica Ibeth Sánchez Monsalvo, Titular de la Unidad de Enlace, a fin de que la misma efectuara el análisis correspondiente, mismo que se presenta a continuación.

En términos generales, el análisis está integrado por tres apartados:

- El primer apartado denominado "Evaluación General", que muestra en términos globales los resultados obtenidos.
- El segundo apartado llamado "Evaluación por Campus", que acota los resultados vertidos por Campus.
- Y el tercer y último apartado, titulado "Evaluaciones Individuales y Calificaciones Individuales Obtenidas", el cual refleja las evaluaciones y calificaciones obtenidas por cada cuestionario aplicado.

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS
PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO

REPORTE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS

2. EVALUACIÓN GENERAL.

2.1. CALIFICACIÓN GENERAL.

CALIFICACIÓN GENERAL PROMEDIO	9.28
-------------------------------	------

2.2. CALIFICACIONES GENERALES POR ATRIBUTO.

ACCESIBILIDAD			
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
10	17	54.84%	54.84%
9	9	29.03%	83.87%
8	2	6.45%	90.32%
7	1	3.23%	93.55%
6	2	6.45%	100%
De 5 a 1	0	0%	100%
TOTAL	31	100%	100%

CLARIDAD			
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
10	17	54.84%	54.84%
9	10	32.26%	87.10%
8	2	6.45%	93.55%
7	2	6.45%	100%
De 6 a 1	0	0%	100%
TOTAL	31	100%	100%

TRATO			
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
10	18	58.06%	58.06%
9	8	25.80%	83.86%
8	3	9.68%	93.54%
7	1	3.23%	96.77%
6	0	0%	96.77%
5	0	0%	96.77%
4	1	3.23%	100%
De 3 a 1	0	0%	100%
TOTAL	31	100%	100%

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS
PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO

REPORTE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS

CAPACIDAD			
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
10	25	80.65%	80.65%
9	4	12.89%	93.54%
8	1	3.23%	96.77%
7	0	0%	96.77%
6	0	0%	96.77%
5	1	3.23%	100%
De 4 a 1	0	0%	100%
TOTAL	31	100%	100%

OPORTUNIDAD			
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
10	17	54.84%	54.84%
9	11	35.48%	90.32%
8	2	6.45%	96.77%
7	1	3.23%	100%
De 6 a 1	0	0%	100%
TOTAL	31	100%	100%

INSTALACIONES			
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
10	8	25.81%	25.81%
9	18	58.06%	83.87%
8	4	12.90%	96.77%
7	1	3.23%	100%
De 6 a 1	0	0%	100%
TOTAL	31	100%	100%

3. EVALUACIÓN POR CAMPUS.

3.1. CAMPUS MONTECILLO.

Primera versión: viernes 21 de agosto de 2009.
Responsable del docto.: C.P. Érica I. Sánchez Monsalvo, Titular de la Unidad de Enlace.

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS
PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO

REPORTE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS

A. Calificaciones promedio por cuestionario aplicado.

No. DE CUESTIONAIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	No. DE CUESTIONARIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO
1	10.0	13	9.4
2	9.8	14	9.4
3	9.8	15	9.0
4	9.8	16	8.2
5	9.8	17	9.8
6	9.6	18	9.4
7	9.1	19	9.0
8	9.4	20	8.7
9	9.7	21	9.0
10	9.8	22	9.1
11	10.0	23	10.0
12	9.8		

B. Calificaciones promedio por atributo y calificación general promedio.

ATRIBUTO	CALIFICACIÓN PROMEDIO
Accesibilidad	9.43
Claridad	9.52
Trato	9.48
Capacidad	9.87
Oportunidad	9.57
Instalaciones	9.17
CALIFICACIÓN GENERAL PROMEDIO	9.46

C. Análisis cualitativo.

1. ¿Qué problemáticas ha detectado relativas al trámite evaluado a las cuales deba dárseles atención?

RESPUESTAS:

- Falta de información de cómo realizar el trámite.
- Ampliar instalaciones y atender por más tiempo a estudiantes.
- Mal servicio de la página del Colegio.
- Espacio pequeño.
- Mayor agilidad para el trámite solicitado.
- Problemas en cambio de consejo.

2. ¿Qué acciones sugiere se ejecuten para mejorar el trámite?

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS
PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO

REPORTE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS

RESPUESTAS:

- Más ventanillas.
- Tener un mejor lugar para realizar el trámite.
- Espacio pequeño.
- Mayor comunicación entre áreas.
- Abrir un apartado para el trámite de documentos extra-urgentes.
- Mejor atención de la Subdirección Académica.
- Realizar en línea los trámites.
- Que continúen con la misma atención.
- Poner atención y prioridad a los estudiantes.

COMENTARIOS:

- Trato amable.
- Buena atención. Comunicación la más necesaria y oportuna.
- Muy buena atención e información, además de buen trato.
- Buen trato del personal que atiende.
- Siempre han sido amables y cordiales y tratan con respeto.
- Seguir con el trato amable.
- Buen servicio.

3.2. CAMPUS PUEBLA.

A. Calificaciones promedio por cuestionario aplicado.

No. DE CUESTIONAIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO
1	8.2
2	7.8
3	5.6
4	10.0

B. Calificaciones promedio por atributo y calificación general promedio.

ATRIBUTO	CALIFICACIÓN PROMEDIO
Accesibilidad	8.00
Claridad	8.25
Trato	7.25
Capacidad	8.00
Oportunidad	8.75
Instalaciones	8.50
CALIFICACIÓN GENERAL PROMEDIO	7.90

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS
PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO

REPORTE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS

C. Análisis cualitativo.

1. ¿Qué problemáticas ha detectado relativas al trámite evaluado a las cuales deba dárseles atención?

RESPUESTAS:

- El personal que atiende no sabe que documentos se requieren. Falta de información del servidor público.
- La C. Mago no tiene buena disposición.
- Tiempo de atención, personal capacitado.

2. ¿Qué acciones sugiere se ejecuten para mejorar el trámite?

RESPUESTAS:

- Información continua y capacitación.
- Cambiar la actitud de Mago.
- Capacitar personal, respetar horarios de atención y ofrecer virtualmente la información.

COMENTARIOS:

- El resto del personal es amable y eficiente.
- Buen desempeño.

3.3. CAMPUS VERACRUZ.

A. Calificaciones promedio por cuestionario aplicado.

No. DE CUESTIONAIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO
1	9.8
2	9.4

B. Calificaciones promedio por atributo y calificación general promedio.

ATRIBUTO	CALIFICACIÓN PROMEDIO
Accesibilidad	8.50
Claridad	9.00
Trato	10.00
Capacidad	10.00
Oportunidad	9.50
Instalaciones	9.50
CALIFICACIÓN GENERAL PROMEDIO	9.60

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS
PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO

REPORTE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS

C. Análisis cualitativo.

1. ¿Qué problemáticas ha detectado relativas al trámite evaluado a las cuales deba dárseles atención?

RESPUESTAS:

- Entrega de documentos atrasados por la Subdirección.
- Que el personal conozca más sobre el trámite.

2. ¿Qué acciones sugiere se ejecuten para mejorar el trámite?

RESPUESTAS:

- Que la Subdirección tenga un tiempo necesario para revisar, analizar y firmar documentos.

COMENTARIOS:

- Facilitar el trámite de pre-inscripción a los alumnos que no puedan realizar el trámite a tiempo.

3.4. CAMPUS TABASCO.

A. Calificaciones promedio por cuestionario aplicado.

No. DE CUESTIONAIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO
1	9.5
2	9.8

B. Calificaciones promedio por atributo y calificación general promedio.

ATRIBUTO	CALIFICACIÓN PROMEDIO
Accesibilidad	10.00
Claridad	10.00
Trato	10.00
Capacidad	10.00
Oportunidad	9.50
Instalaciones	8.50
CALIFICACIÓN GENERAL PROMEDIO	9.65

C. Análisis cualitativo.

1. ¿Qué problemáticas ha detectado relativas al trámite evaluado a las cuales deba dárseles atención?

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS
PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO

REPORTE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS

RESPUESTAS: ninguna.

2. ¿Qué acciones sugiere se ejecuten para mejorar el trámite?

RESPUESTA: fecha de espera para la realización de un trámite.

COMENTARIOS: ninguno.

4. EVALUACIÓN INDIVIDUAL.

4.1. TABLA DE PONDERACIÓN.

La tabla siguiente muestra las ponderaciones otorgadas a cada atributo, así como los atributos usados en el ejercicio de la ECS, mismos que se marcan con color amarillo.

RUBROS	ATRIBUTOS	PONDERACIÓN
Información al usuario	Transparencia	-
	Accesibilidad	10%
	Claridad	10%
Desempeño del servidor público	Trato	40%
	Imparcialidad	-
	Capacidad	10%
	Confiabilidad	-
	Honestidad	-
Proceso del trámite	Oportunidad	10%
Infraestructura	Instalaciones	20%
TOTAL		100%

4.2. EVALUACIONES INDIVIDUALES Y CALIFICACIONES INDIVIDUALES OBTENIDAS.

Primera versión: viernes 21 de agosto de 2009.
Responsable del docto.: C.P. Érica I. Sánchez Monsalvo, Titular de la Unidad de Enlace.

**COLEGIO DE POSTGRADUADOS
PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN
SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO

REPORTE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS

No. DE CUESTIONARIO	CAMPUS	ATRIBUTO						CALIFICACIÓN
		1	2	3	4	5	6	
1	Montecillo	10	10	10	10	10	10	10.0
2	Montecillo	10	10	10	10	10	9	9.8
3	Montecillo	10	10	10	10	10	9	9.8
4	Montecillo	10	10	10	10	10	9	9.8
5	Montecillo	10	10	10	10	10	9	9.8
6	Montecillo	9	10	10	10	9	9	9.6
7	Montecillo	6	8	10	10	9	9	9.1
8	Montecillo	10	10	9	10	10	9	9.4
9	Montecillo	10	9	10	10	10	9	9.7
10	Montecillo	10	9	10	10	9	10	9.8
11	Montecillo	10	10	10	10	10	10	10.0
12	Montecillo	10	9	10	10	9	10	9.8
13	Montecillo	10	10	9	10	10	9	9.4
14	Montecillo	10	10	9	10	10	9	9.4
15	Montecillo	9	9	9	9	9	9	9.0
16	Montecillo	8	9	8	10	7	8	8.2
17	Montecillo	10	10	10	10	10	9	9.8
18	Montecillo	9	9	9	10	10	10	9.4
19	Montecillo	9	9	9	9	9	9	9.0
20	Montecillo	9	10	8	10	10	8	8.7
21	Montecillo	9	9	9	9	9	9	9.0
22	Montecillo	9	9	9	10	9	9	9.1
23	Montecillo	10	10	10	10	10	10	10.0
24	Puebla	9	9	8	8	8	8	8.2
25	Puebla	7	7	7	9	9	9	7.8
26	Puebla	6	7	4	5	8	7	5.6
27	Puebla	10	10	10	10	10	10	10.0
28	Veracruz	10	10	10	10	9	8	9.5
29	Veracruz	10	10	10	10	10	9	9.8
30	Tabasco	9	10	10	10	9	10	9.8
31	Tabasco	8	8	10	10	10	9	9.4

NÚMERO DE ATRIBUTO	ATRIBUTO
1	Accesibilidad
2	Claridad
3	Trato
4	Capacidad
5	Oportunidad
6	Instalaciones

Primera versión: viernes 21 de agosto de 2009.
Responsable del docto.: C.P. Érica I. Sánchez Monsalvo, Titular de la Unidad de Enlace.