



---

**Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas  
del Instituto Politécnico Nacional**  
Dirección de Especialización Docente e Investigación  
Científica y Tecnológica



**Encuesta de Calidad del Servicio en el  
Departamento de Apoyos Económicos  
2018**

### **Introducción:**

La encuesta de calidad es un estudio basado en la recopilación de información para determinar el grado de satisfacción del encuestado y proporciona una medida objetiva de la calidad del servicio que ofrece el departamento, además permitirá asociar causas con efectos a las acciones implementadas para mejorar la calidad

Con la finalidad de buscar una mejora continua en la calidad del servicio que coadyuve al Programa de Apoyos Económicos, la Dirección de Especialización Docente e Investigación Científica y Tecnológica (DEDICT), a través del Departamento de Apoyos Económicos, elabora la “Encuesta de Calidad”.

### **Justificación**

La encuesta de calidad en el Departamento de Apoyos Económicos es un elemento esencial en la toma de decisiones a corto plazo, proporciona conocimiento sobre las necesidades del servicio, identifica áreas de mejora y permite evaluar la labor que desempeña el personal.

### **Objetivos Específicos:**

1. Conocer la opinión del servicio otorgado a los docentes, becarios BEIFI, y alumnos participantes en proyectos de investigación SIP del periodo enero-marzo de 2018.
2. Identificar el grado de eficiencia en el funcionamiento del Sistema Integral para el Control de Apoyos Económicos (SICAE),
3. Conocer los tiempos de respuesta de las solicitudes, así como la información publicada en el portal Web.

## Especificaciones:

La encuesta de calidad se ubica en la página web de la COFAA en el apartado de apoyos económicos, en el inicio de sesión del Sistema Integral para el Control de Apoyos Económicos (SICAE), donde cada usuario una vez que ha terminado de registrar su solicitud de apoyos económicos, deberá llenar el formulario de la encuesta de calidad 2018.

The screenshot shows the website header for the Instituto Politécnico Nacional (IPN) and the Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas (COFAA). The user is logged in as VICTOR MANUEL VELASCO PÉREZ. The left sidebar menu includes options like 'Actualizar Datos', 'Encuesta de Calidad' (highlighted with a blue arrow), and 'Cerrar sesión'. The main content area features a 'Tres pasos sencillos' section with three steps: 'REGISTRO UNICO', 'INICIO DE SESIÓN', and 'SOLICITUD D EVENTO'. The footer contains contact information for Tres Guerras No.27 Esq. Tolsá Col. Centro, C.P. 06040, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F.

La encuesta está elaborada en un formato habilitado de PDF, cuenta con 5 preguntas, donde el usuario podrá seleccionar la casilla de su preferencia en cada una de las preguntas, así como indicar el nombre de la Unidad académica y número de solicitud.

The PDF form is titled 'Encuesta 2018' and is issued by the SEP (Secretaría de Educación Pública) and the COFAA. It contains the following questions and options:

- 1. La atención que usted recibió por parte del Departamento de Apoyos Económicos fue:  
 Excelente  Bueno  Regular  Malo
- 2. La orientación que ha proporcionado el personal del Departamento de Apoyos Económicos para iniciar o continuar su trámite fue:  
 Excelente  Bueno  Regular  Malo
- 3. El Sistema Integral para el Control de Apoyos Económicos (SICAE), que sirve para registrar su solicitud es:  
 Excelente  Bueno  Regular  Malo
- 4. Cree usted que el tiempo de respuesta de una solicitud de Apoyo Económico es:  
 Excelente  Bueno  Regular  Malo
- 5. ¿Considera confiable la forma en que se registra y maneja su información y/o documentación?  
 Sí  No

---

## Resultados de la Encuesta de Calidad:

De un total de 286 encuestados en el **Primer Trimestre**, 8 fueron del Nivel Medio Superior, 184 del Nivel Superior y 94 del Nivel Posgrado, quienes contestaron 1430 preguntas, teniendo los siguientes resultados:

### Nivel Medio Superior:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 100% de los usuarios lo consideraron excelente.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabledad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

### Nivel Superior:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 79% de los usuarios la consideraron excelente, el 20% buena y el 1% como regular.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 78% de los usuarios la consideraron excelente, el 21% buena y el 1% como regular.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 62% de los usuarios la consideraron excelente, el 33% buena, el 4% regular y el 1% como mala.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 54% de los usuarios la consideraron excelente, el 42% buena, el 3% regular y el 1% como mala.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabledad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

### Nivel Posgrado:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 76% de los usuarios la consideraron excelente, el 23% buena y el 1% como regular.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 73% de los usuarios la consideraron excelente, el 26% buena y el 1% como regular.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 68% de los usuarios la consideraron excelente, el 29% buena, el 2% regular y el 1% como mala.

**En la pregunta No. 4**, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 55% de los usuarios la consideraron excelente, el 40% buena, el 4% regular y el 1% como mala.

**En la pregunta No. 5**, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

### Resultado Total de los tres Niveles Educativos de la Encuesta de Calidad:

**En la pregunta No. 1**, que corresponde a la **Atención**, el 78.67% de los usuarios la consideraron excelente, el 20.63% buena y el 0.70% como regular.

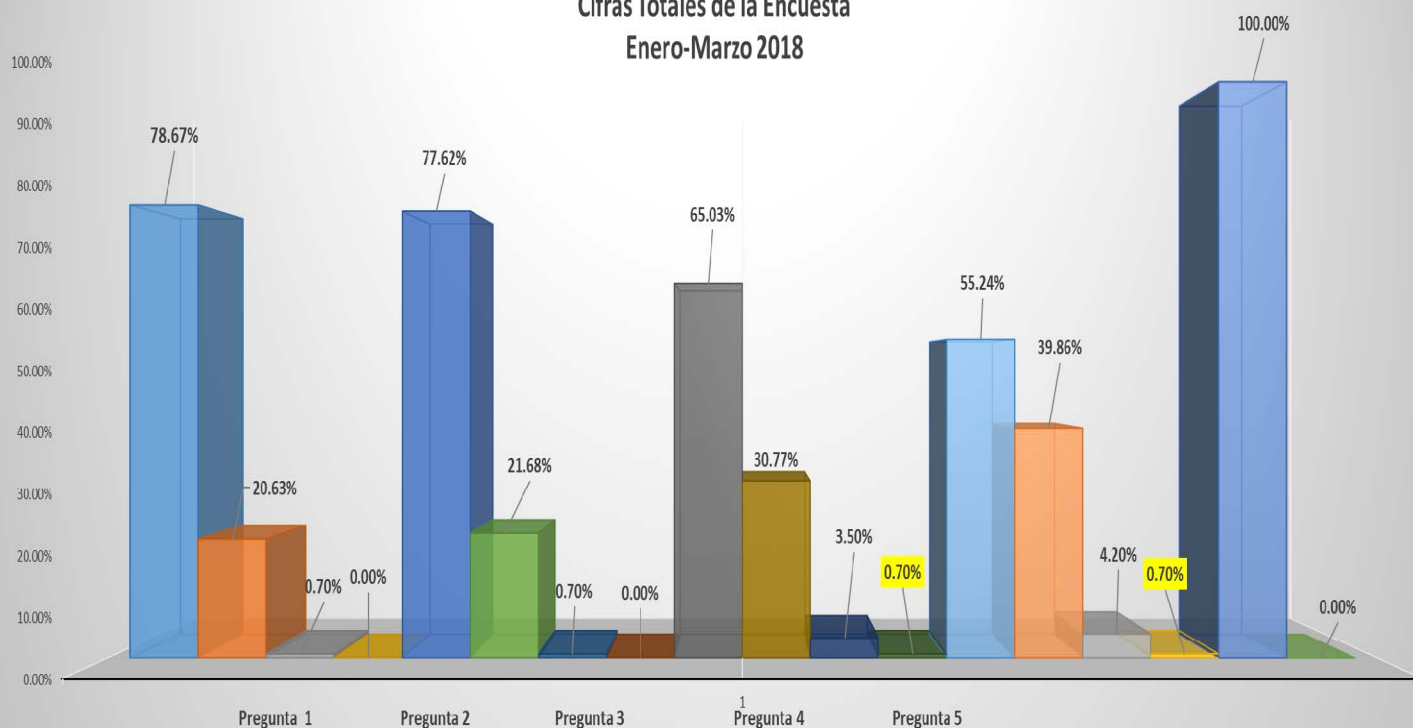
**En la pregunta No. 2**, que corresponde a la **Orientación**, el 77.62% de los usuarios la consideraron excelente, el 21.68% buena y el 0.70% como regular.

**En la pregunta No. 3**, que corresponde al **SICAE**, el 65.03% de los usuarios la consideraron excelente, el 30.77% buena, el 3.50% regular y el 0.70% como mala.

**En la pregunta No. 4**, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 55.24% de los usuarios la consideraron excelente, el 39.86% buena, el 4.20% regular y el 0.70% como mala.

**En la pregunta No. 5**, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

Cifras Totales de la Encuesta  
Enero-Marzo 2018



---

## Conclusiones:

De las cifras anteriores, se puede deducir que el servicio prestado por el Departamento de Apoyos Económicos se encuentra dentro de un estándar de aceptabilidad, debido a que aporta un valor a los solicitantes del servicio, además de, ofrecer las condiciones de calidad tratando de minimizar los errores en sus procesos, mostrando interés para mantener la satisfacción de la comunidad politécnica.

Con relación a la pregunta 3 y 4 donde el 0.70% de los usuarios consideraron al Sistema Integral para el Control de Apoyos Económicos (SICAE) y a los Tiempos de Respuesta como malos se tienen las siguientes observaciones:

1. La DEDICT tomando en cuenta los comentarios hechos por los usuarios y con base a los resultados obtenidos de encuestas anteriores, tomó la decisión de hacer mejoras en la versión Web y Desk del SICAE, para lo cual, desde finales del segundo trimestre del 2017 se solicitó a la Unidad de Desarrollo de Sistemas (UDS) que se elaborara un análisis, para rediseñar y hacer un sistema funcional, más amigable que cumpla con los requerimientos que enmarca Gobierno Digital de la Secretaría de la Función (SFP), sin embargo, debido a múltiples inconvenientes, retrasos y falta de atención por parte del área desarrolladora, dichos trabajos se quedaron parados, concluyendo sólo el desarrollo de la aplicación Web sin que esta tenga una conexión óptima con la Desk, por lo que respecta el desarrollo de la aplicación Desk durante el 2018 no se ha tenido ningún avance, tomando en cuenta que dicha área de desarrollo se comprometió a entregar en el primer trimestre del 2018. Por lo anterior, se justifica el motivo por el cual el porcentaje negativo no se ha podido eliminar de la encuesta correspondiente.
2. Con relación a los tiempos de respuesta no se pueden ajustar, debido a que están contempladas de las políticas reglamentarias del proceso.

---

## Resultados de la Encuesta de Calidad:

De un total de 110 encuestados en el **Segundo Trimestre**, 1 fueron del Nivel Medio Superior, 64 del Nivel Superior y 45 del Nivel Posgrado, quienes contestaron 550 preguntas, teniendo los siguientes resultados:

### Nivel Medio Superior:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 100% de los usuarios lo consideraron excelente.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

### Nivel Superior:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 75% de los usuarios la consideraron excelente, el 23% buena y el 2% como regular.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 67.2% de los usuarios la consideraron excelente, el 31.3% buena y el 1.5% como regular.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 59% de los usuarios la consideraron excelente, el 33% buena, el 8% regular.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 45% de los usuarios la consideraron excelente, el 48% buena, el 6% como regular.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

### Nivel Posgrado:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 73% de los usuarios la consideraron excelente, el 23% buena, 2% como regular y 2% como malo.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 69% de los usuarios la consideraron excelente, el 20% buena, 9% como regular y 2% como malo.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 56% de los usuarios la consideraron excelente, el 31% buena, el 11% regular y el 2% como mala.

**En la pregunta No. 4,** que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 33% de los usuarios la consideraron excelente, el 47% buena, el 18% regular y el 2% como mala.

**En la pregunta No. 5,** que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

### Resultado Total de los tres Niveles Educativos de la Encuesta de Calidad:

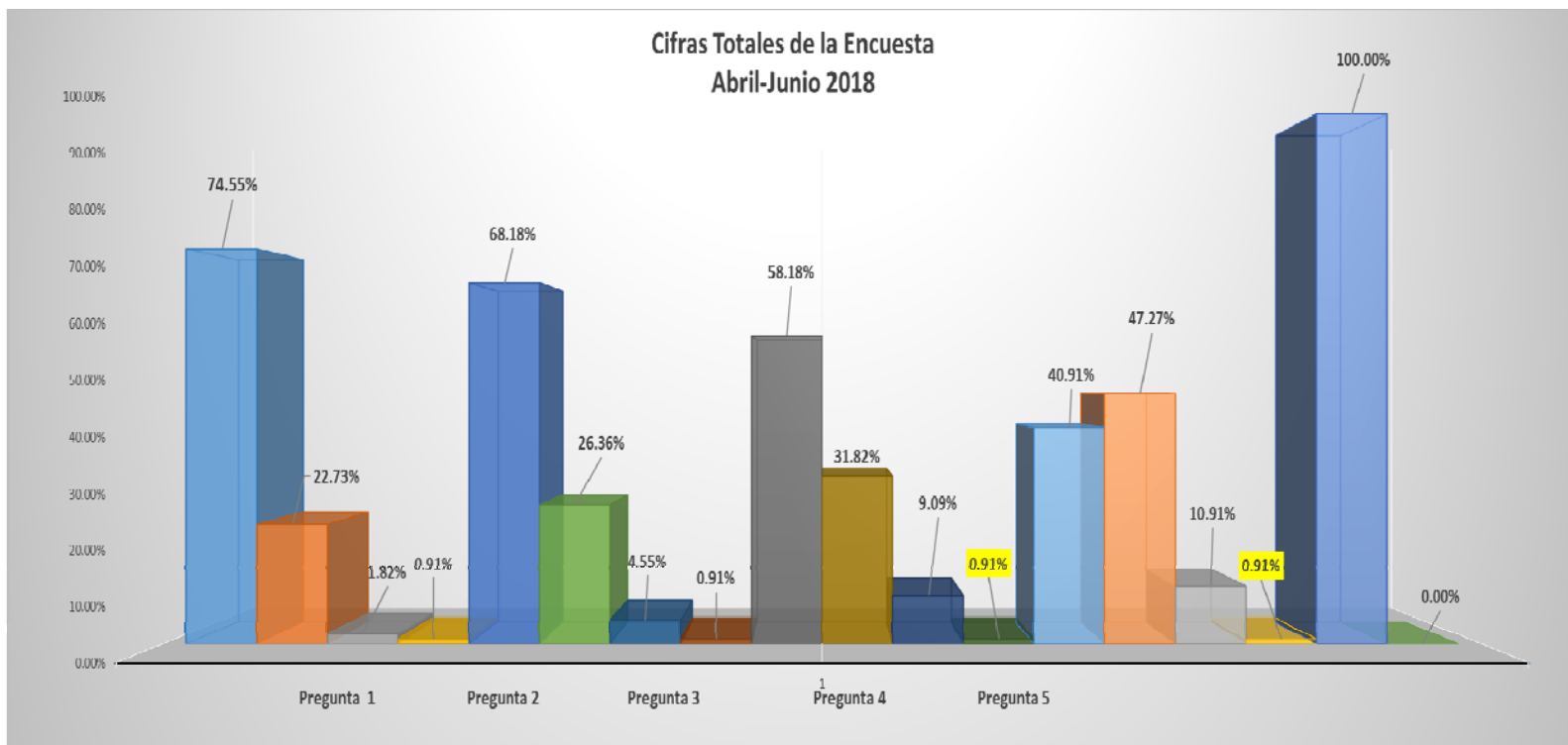
**En la pregunta No. 1,** que corresponde a la **Atención**, de un total de 110 encuestados el 74.55% (82) consideraron excelente, el 22.73% (25) buena, 1.82% (2) como regular y 0.91% (1) como malo.

**En la pregunta No. 2,** que corresponde a la **Orientación**, de un total de 110 encuestados el 68.18% (75) consideraron excelente, el 26.36% (29) buena, 4.55% (5) como regular y 0.91% (1) como malo.

**En la pregunta No. 3,** que corresponde al **SICAE**, de un total de 110 encuestados el 58.18% (64) consideraron excelente, el 31.82% (35) buena, 9.09% (10) como regular y 0.91% (1) como malo.

**En la pregunta No. 4,** que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, de un total de 110 encuestados el 40.91% (45) consideraron excelente, el 47.27% (52) buena, 10.91% (12) como regular y 0.91% (1) como malo.

**En la pregunta No. 5,** que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.



---

## Conclusiones:

De las cifras anteriores, se puede deducir que el servicio prestado por el Departamento de Apoyos Económicos se encuentra dentro de un estándar de aceptación, debido a que aporta un valor a los solicitantes del servicio, además de, ofrecer las condiciones de calidad tratando de minimizar los errores en sus procesos, mostrando interés para mantener la satisfacción de la Comunidad Politécnica.

Con relación a las respuestas de las preguntas 1 a la 4, donde se calificó como malo con el 0.91% se observó lo siguiente:

1. La calificación representa el porcentaje más bajo, el cual se refiere a la incomodidad de los usuarios por apegarse a la normatividad vigente y a los acuerdos de apertura de la Convocatoria para la recepción de solicitudes de Apoyos Económicos.
2. Con la finalidad de dar un mejor servicio a través de los medios electrónicos, se continúa trabajando para mejorar el Portal Web del Sistema Integral para el Control de Apoyos Económicos, así como la vinculación con los sistemas internos de la COFAA.



---

## Resultados de la Encuesta de Calidad:

De un total de 33 encuestados en el **Tercer Trimestre**, 20 del Nivel Superior y 13 del Nivel Posgrado, quienes contestaron 165 preguntas, teniendo los siguientes resultados:

### Nivel Superior:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 75% de los usuarios la consideraron excelente, el 25% buena.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 65% de los usuarios la consideraron excelente, el 35%.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 60% de los usuarios la consideraron excelente, el 35% buena, el 5% regular.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 55% de los usuarios la consideraron excelente, el 40% buena, el 5% como regular.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

### Nivel Posgrado:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 92% de los usuarios la consideraron excelente, el 8%.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 92% de los usuarios la consideraron excelente, el 8% buena.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 69% de los usuarios la consideraron excelente, el 23% buena y el 8% como mala.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 69% de los usuarios la consideraron excelente, el 23% buena, el 8% regular.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

### Resultado Total de los tres Niveles Educativos de la Encuesta de Calidad:

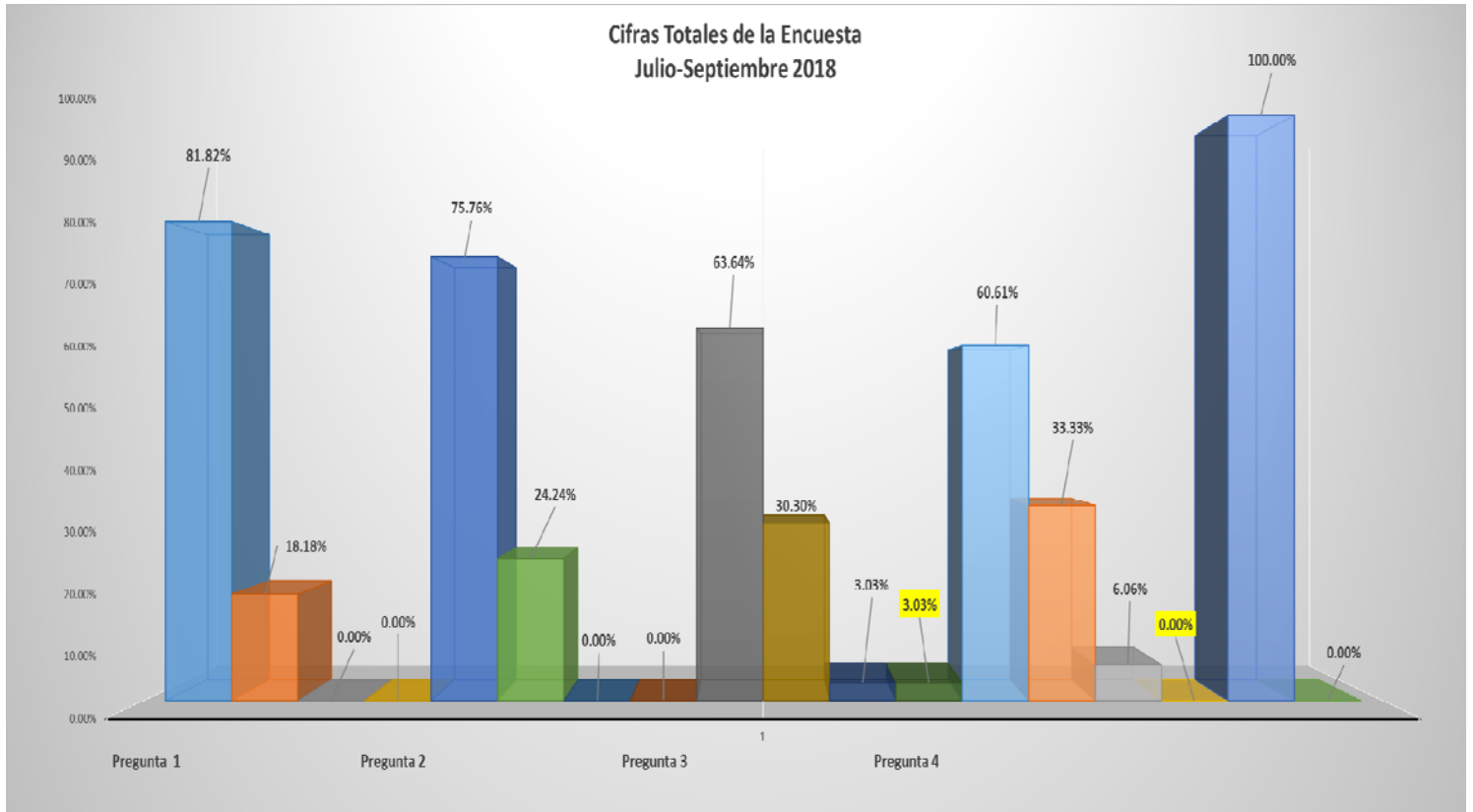
En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, de un total de 33 encuestados el 81.82% (27) consideraron excelente, el 18.82% (6) buena.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, de un total de 33 encuestados el 75.76% (28) consideraron excelente, el 24.24% (8) buena.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, de un total de 33 encuestados el 63.64% (21) consideraron excelente, el 30.30% (10) buena, 3.03% (1) como regular y 3.03% (1) como malo.

**En la pregunta No. 4,** que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, de un total de 33 encuestados el 60.61% (20) consideraron excelente, el 33.33% (11) buena, 6.06% (2).

**En la pregunta No. 5,** que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.



---

## **Conclusiones:**

De las cifras anteriores, se puede deducir que el servicio prestado por el Departamento de Apoyos Económicos se encuentra dentro de un estándar de aceptación, debido a que aporta un valor a los solicitantes del servicio, además de, ofrecer las condiciones de calidad tratando de minimizar los errores en sus procesos, mostrando interés para mantener la satisfacción de la Comunidad Politécnica.

Con relación a las respuestas de la pregunta 3, donde se calificó como malo con el 3.03% se observó lo siguiente:

1. Con la finalidad de dar un mejor servicio a través de los medios electrónicos, se continúa trabajando para mejorar el Portal Web del Sistema Integral para el Control de Apoyos Económicos, así como la vinculación con los sistemas internos de la COFAA.

---

## Resultados de la Encuesta de Calidad:

De un total de 11 encuestados al corte del mes de octubre de 2018, 6 del Nivel Superior y 5 del Nivel Posgrado, quienes contestaron 55 preguntas, teniendo los siguientes resultados:

### Nivel Superior:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 67% de los usuarios la consideraron excelente, el 33% buena.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 50% de los usuarios la consideraron excelente, el 50% como buena.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 17% de los usuarios la consideraron excelente, el 73% buena.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 17% de los usuarios la consideraron excelente, el 67% buena, el 16% como regular.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabledad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

### Nivel Posgrado:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 80% de los usuarios la consideraron excelente, el 20% buena.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 80% de los usuarios la consideraron excelente, el 20% buena.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 60% de los usuarios la consideraron excelente, el 40% buena.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 60% de los usuarios la consideraron excelente, el 40% buena.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabledad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.

### Resultado Total de los Niveles Educativos de la Encuesta de Calidad:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, de un total de 11 encuestados el 73% consideraron excelente, el 18.82% buena.

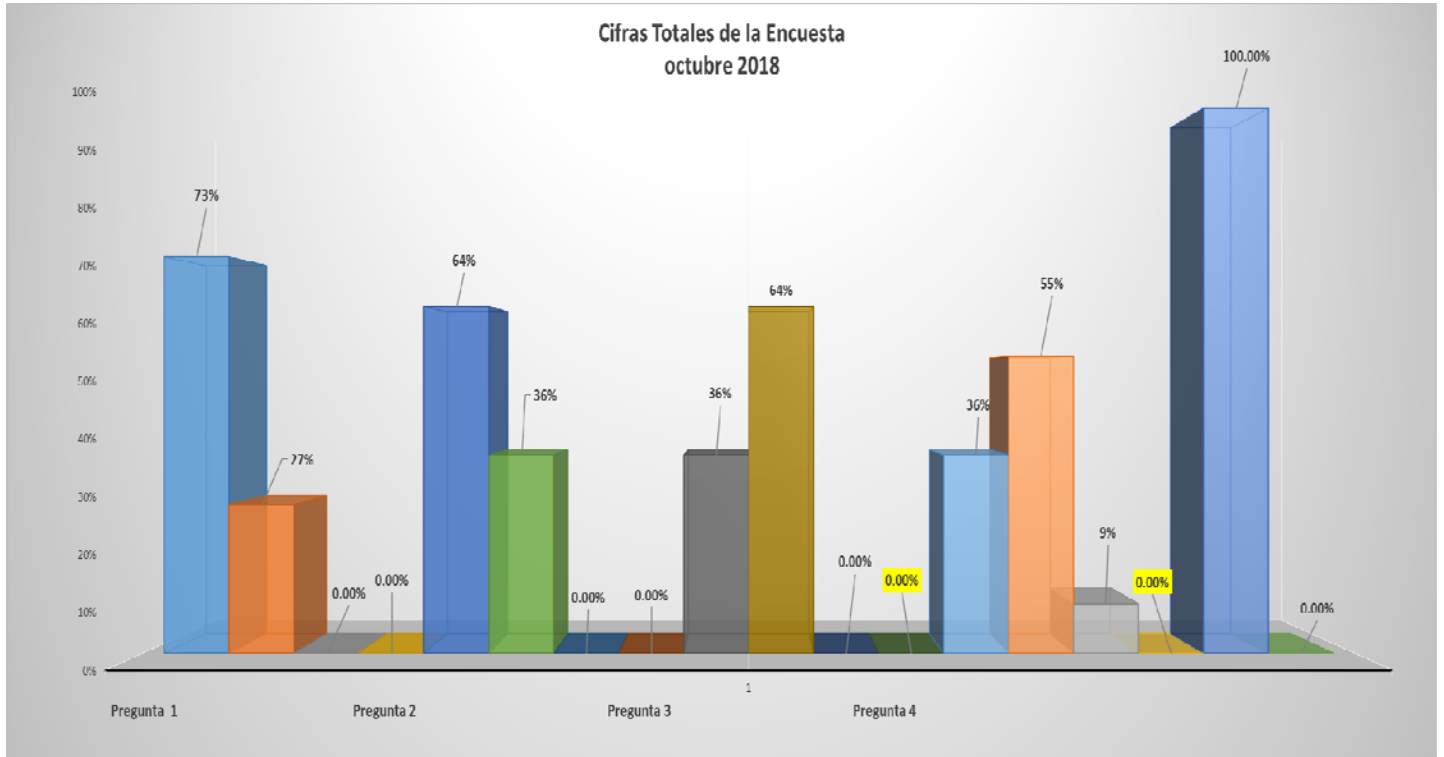
En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, de un total de 11 encuestados el 64% consideraron excelente, el 36% buena.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, de un total de 11 encuestados el 36% consideraron excelente, el 64% (10) buena.

---

**En la pregunta No. 4,** que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, de un total de 11 encuestados el 36% consideraron excelente, el 55% buena, 9%.

**En la pregunta No. 5,** que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios la consideraron excelente.



---

**Conclusiones:**

De las cifras anteriores, se puede deducir que el servicio prestado por el personal del Departamento de Apoyos Económicos se encuentra dentro de un estándar de aceptación, debido a que aporta un valor a los solicitantes del servicio, además de ofrecer las condiciones de calidad tratando de minimizar los errores en sus procesos, mostrando interés para mantener la satisfacción de la Comunidad Politécnica.