



**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
2019**

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 2019.
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.

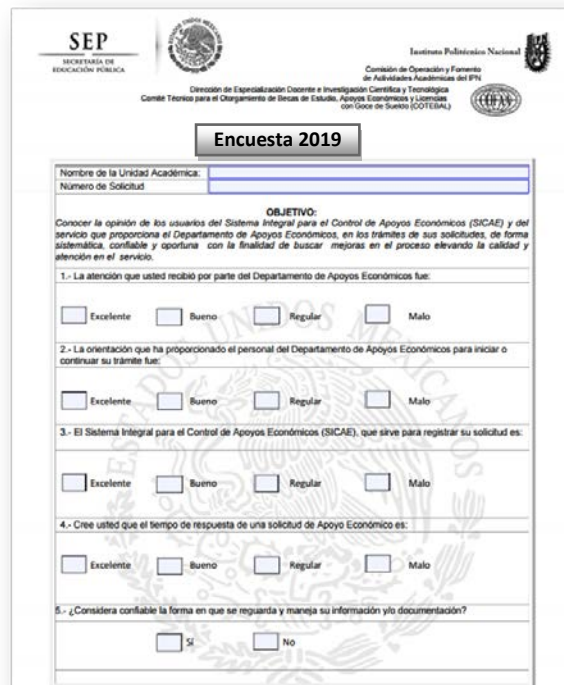
Especificaciones:

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 2019.



The screenshot shows the website of 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 main navigation menu on the left includes 'Apoyos Económicos' and 'Encuesta de Calidad', which is highlighted by a blue arrow. The main content area features 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. Tel. 57296000 Ext. 65007.

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 screenshot shows the 'Encuesta 2019' form. It includes the logos of SEP (Secretaría de Educación Pública) and IPN (Instituto Politécnico Nacional). The form asks for the 'Nombre de la Unidad Académica' and 'Número de Solicitud'. The objective is to know the opinion of users of the SICAE system. The form contains five questions with radio button options for 'Ejecente', 'Bueno', 'Regular', and 'Malo'. Question 5 has options for 'Si' and 'No'.

Encuesta 2019

Nombre de la Unidad Académica: _____
Número de Solicitud: _____

OBJETIVO:
Conocer la opinión de los usuarios del Sistema Integral para el Control de Apoyos Económicos (SICAE) y del servicio que proporciona el Departamento de Apoyos Económicos, en los trámites de sus solicitudes, de forma sistemática, confiable y oportuna con la finalidad de buscar mejoras en el proceso elevando la calidad y atención en el servicio.

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?

Si No

Resultados de la Encuesta de Calidad:

De un total de 213 encuestados en el Primer Trimestre de 2019, 5 fueron del Nivel Medio Superior, 128 del Nivel Superior y 80 del Nivel Posgrado, quienes contestaron 1065 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 60% de los usuarios la consideraron excelente y el 40% como buena.

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 80% de los usuarios la consideraron excelente, el 20% buena.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 78% de los usuarios la consideraron excelente, el 22% buena.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 60% de los usuarios la consideraron excelente, el 35% buena, el 4% regular y el 1% como mala.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 47% de los usuarios la consideraron excelente, el 45% buena, el 8% regular.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 99% de los usuarios sí confían y el 1% no.

Nivel Posgrado:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 75% de los usuarios la consideraron excelente, el 24% buena y el 1% como regular.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 69.6% de los usuarios la consideraron excelente, el 26.6% buena y el 3.8% como regular.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 68% de los usuarios la consideraron excelente, el 26% buena, el 5% regular y el 1% como mala.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 60% de los usuarios la consideraron excelente, el 32.5% buena, el 7.5% 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:

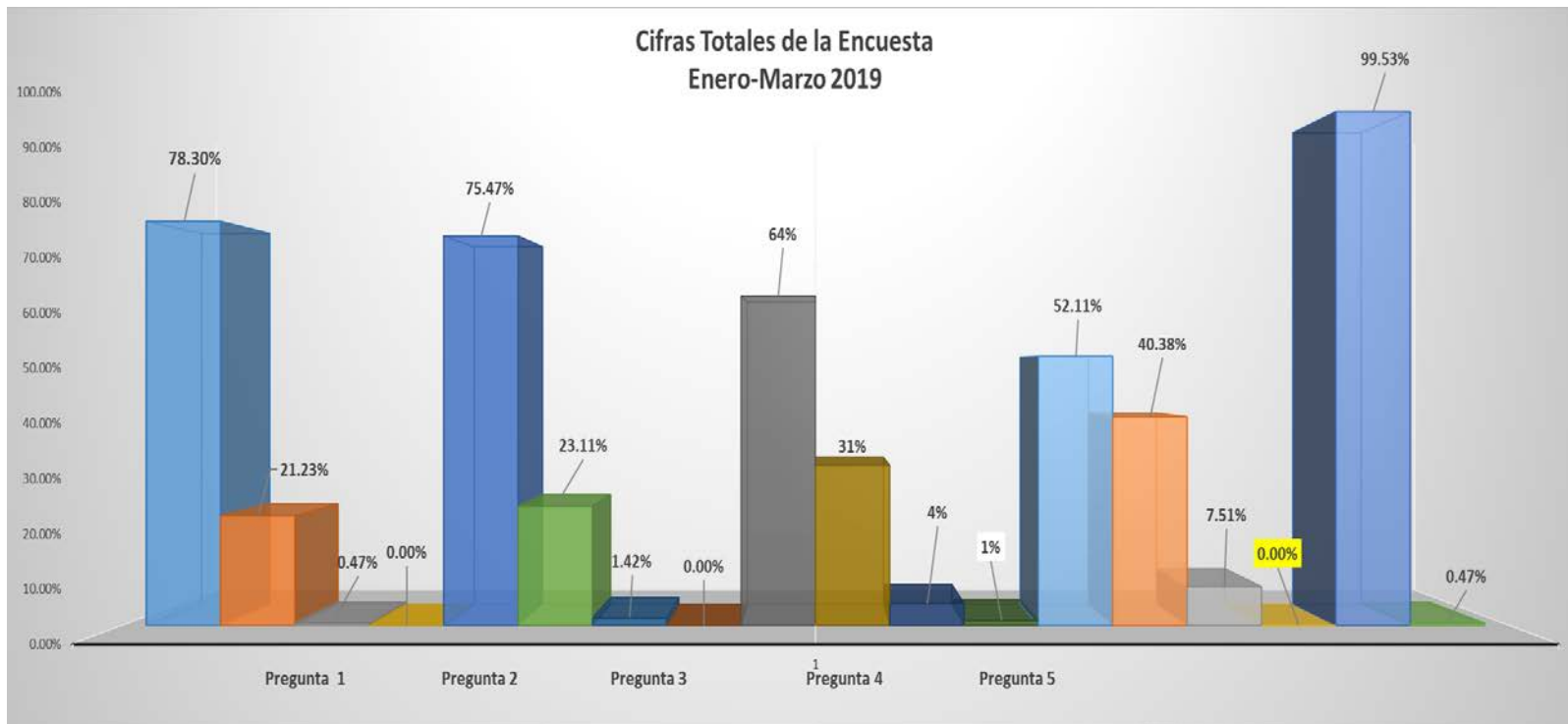
En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 78.30% de los usuarios la consideraron excelente, el 21.23% buena y el 0.47% como regular.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 75.47% de los usuarios la consideraron excelente, el 23.11% buena y el 1.42% como regular.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 64% de los usuarios la consideraron excelente, el 31% buena, el 4% regular y el 1% como mala.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 52.11% de los usuarios la consideraron excelente, el 40.38% buena, el 7.51% regular.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 99.53% de los usuarios sí confían y el 0.47% no.



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** donde el 1% que representa 2 usuarios, consideraron al Sistema Integral para el Control de Apoyos Económicos (SICAE) como malo y con referencia a la **Confiability en el Resguardo y Manejo de la Documentación** se tienen las siguientes observaciones:

1. La DEDICT tomando en cuenta los comentarios hechos por los usuarios y con base a los resultados obtenidos, se tomó la decisión de hacer mejoras en la versión Web y Desk del SICAE, con lo cual se eliminará por completo el porcentaje negativo.
2. Con relación al resguardo de la documentación, de un total de 213 solicitudes autorizadas por el COTEBAL, sólo un usuario que representa el 0.47% indicó que no confiaba en esta actividad. Cabe mencionar que, toda documentación e información recibida de los solicitantes será protegida en el Sistema de Datos Personales de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3 fracción II, numeral 18, 19, 20, 21y 23 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Resultados de la Encuesta de Calidad:

De un total de 35 encuestados en el **Segundo Trimestre de 2019**, 20 fueron del Nivel Superior y 15 del Nivel Posgrado, quienes contestaron 175 preguntas, teniendo los siguientes resultados:

Nivel Superior:

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 85% de los usuarios la consideraron excelente, el 15% buena.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 60% de los usuarios la consideraron excelente, el 30% buena, el 10% regular.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 50% de los usuarios la consideraron excelente, el 30% buena, el 20% regular.

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

Nivel Posgrado:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 93% de los usuarios la consideraron excelente, el 7% buena.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 93% de los usuarios la consideraron excelente, el 7% buena.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 67% de los usuarios la consideraron excelente, el 33% buena.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 60% de los usuarios la consideraron excelente, el 33% buena, el 7% regular.

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

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

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 85.71% de los usuarios la consideraron excelente, el 14.29% buena.

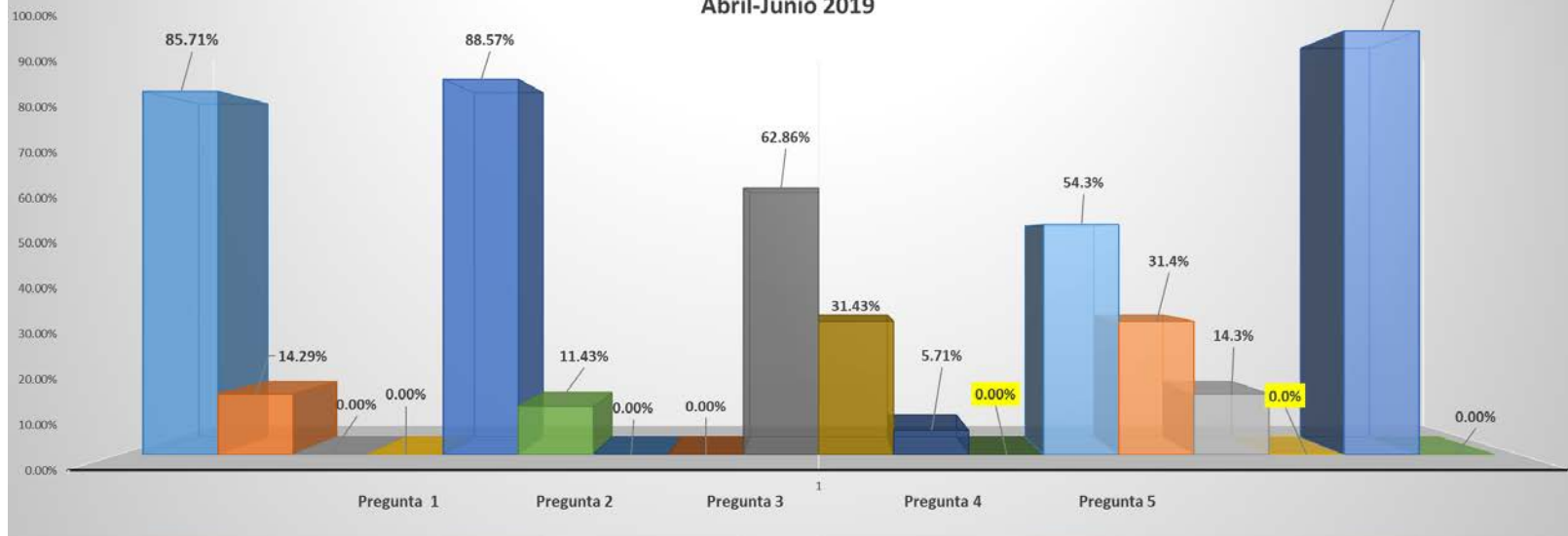
En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 88.57% de los usuarios la consideraron excelente, el 11.43% buena y el 1.42% como regular.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 62.86% de los usuarios la consideraron excelente, el 31.43% buena, el 5.71% regular.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 54.3% de los usuarios la consideraron excelente, el 31.4% buena, el 14.3% regular.

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

Cifras Totales de la Encuesta
Abril-Junio 2019



Conclusiones:

De las cifras anteriores, se puede deducir que el servicio prestado por la Coordinación de Gestión y Otorgamiento 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.

El factor que determinó la disminución de encuestas en el Segunda Trimestre de 2019, fue cierre del presupuesto para la asistencia a eventos académicos en la modalidad de congresos. Los encuestados en este periodo fueron docentes que publicaron artículos en revistas indexadas.

Resultados de la Encuesta de Calidad:

De un total de 30 encuestados en el **Tercer Trimestre de 2019**, 1 fue del Nivel Medio Superior, 19 del Nivel Superior y 10 del Nivel Posgrado, quienes contestaron 175 preguntas, teniendo los siguientes resultados:

Nivel Media 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 la consideraron excelente.

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

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

Nivel Superior:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 84% de los usuarios la consideraron excelente, el 11% buena y el 5% como malo.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 84% de los usuarios la consideraron excelente, el 11% buena y el 5% como malo.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 47.4% de los usuarios la consideraron excelente, el 42.1% buena, el 5.3% regular y el 5.2% como malo.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 53% de los usuarios la consideraron excelente, el 37% buena, el 5% regular y el 5% como malo.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 89% de los usuarios confían y el 11% no confían.

Nivel Posgrado:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 70% de los usuarios la consideraron excelente, el 20% buena y el 10% como regular.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 80% de los usuarios la consideraron excelente, el 10% buena y el 10% como regular.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 70% de los usuarios la consideraron excelente, el 20% buena y el 10% como malo.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 30% de los usuarios la consideraron excelente, el 40% buena, el 20% regular y el 10% como malo.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 90% confían y el 10% no confían.

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

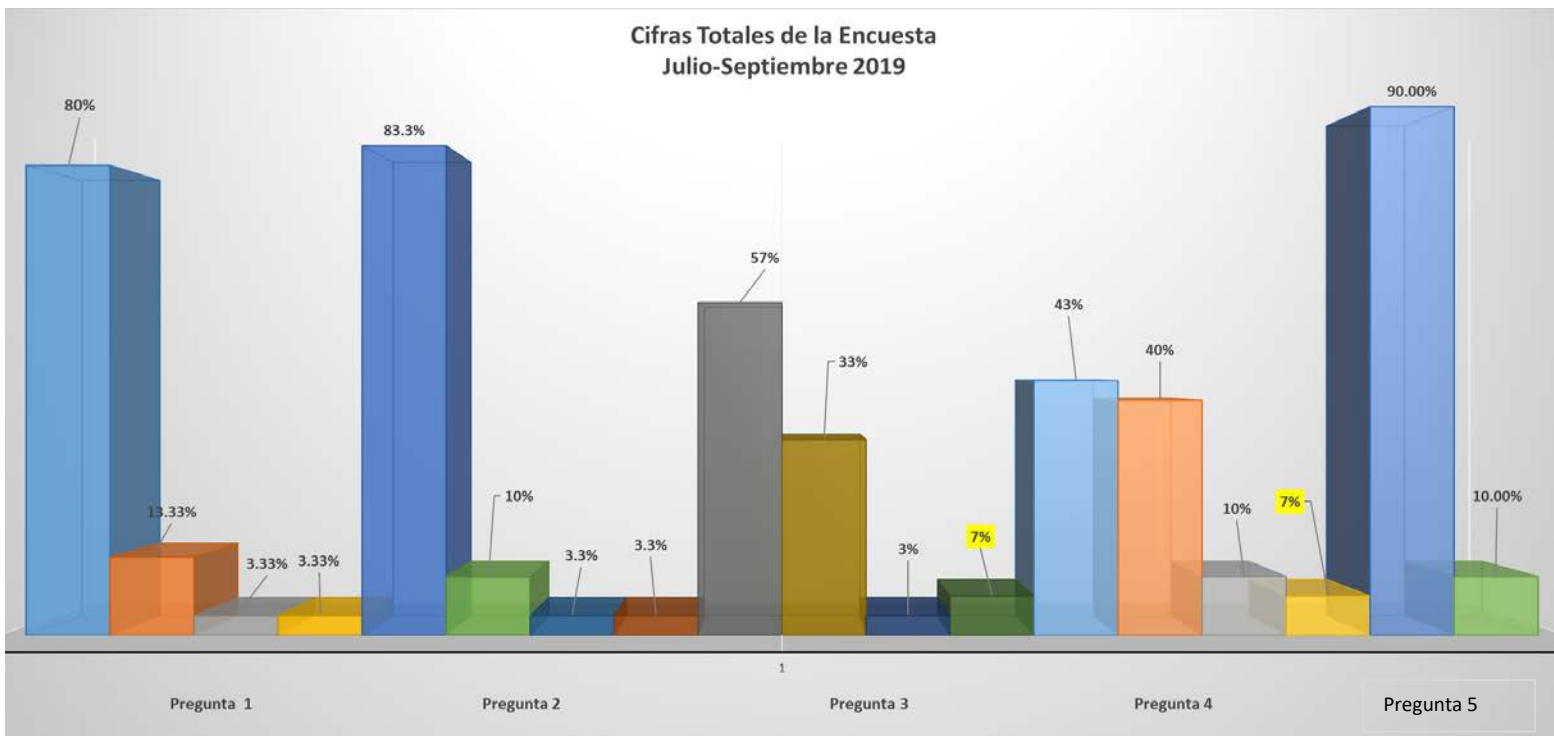
En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Atención**, el 80% de los usuarios la consideraron excelente, el 13.33% buena, el 3.3% como regular y el 3.3% como malo.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Orientación**, el 83.3% de los usuarios la consideraron excelente, el 10% buena, el 3.3% como regular y el 3.3% como malo.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 57% de los usuarios la consideraron excelente, el 33% buena, el 3% regular y el 7% como malo.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 43% de los usuarios la consideraron excelente, el 40% buena, el 10% regular y el 7% como malo.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 90% de los usuarios sí confían y el 10% no confían.



Conclusiones:

De las cifras anteriores, se puede deducir que el servicio prestado por la Coordinación de Gestión y Otorgamiento 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.

Cabe mencionar, que el nivel de confianza de los usuarios en términos generales supera el 93%, mientras que la desconfianza varía entre el 3% y el 7%, sin embargo, con estos porcentajes permitirá revisar las áreas de oportunidad para mejorar la calidad en el servicio.

Resultados de la Encuesta de Calidad:

De un total de 182 encuestados en el **Cuarto Trimestre de 2019**, 84 del Nivel Superior y 98 del Nivel Posgrado, quienes contestaron 175 preguntas, teniendo los siguientes resultados:

Nivel Superior:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la Atención, el 85% de los usuarios la consideraron excelente, el 15% buena.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la Orientación, el 85% de los usuarios la consideraron excelente, el 15% buena.

En la pregunta No. 3, que corresponde al SICAE, el 67.86% de los usuarios la consideraron excelente, el 28.57% buena, el 3.57% regular.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los Tiempos de Respuesta, el 56% de los usuarios la consideraron excelente, el 40% buena, el 4% regular.

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

Nivel Posgrado:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la Atención, el 83% de los usuarios la consideraron excelente, el 17% buena.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la Orientación, el 80% de los usuarios la consideraron excelente, el 19% buena y el 1% regular.

En la pregunta No. 3, que corresponde al SICAE, el 61% de los usuarios la consideraron excelente, el 37% buena, 1% regular y 1% malo.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los Tiempos de Respuesta, el 54% de los usuarios la consideraron excelente, el 41% buena y el 5% regular.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación, el 100% confían.

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

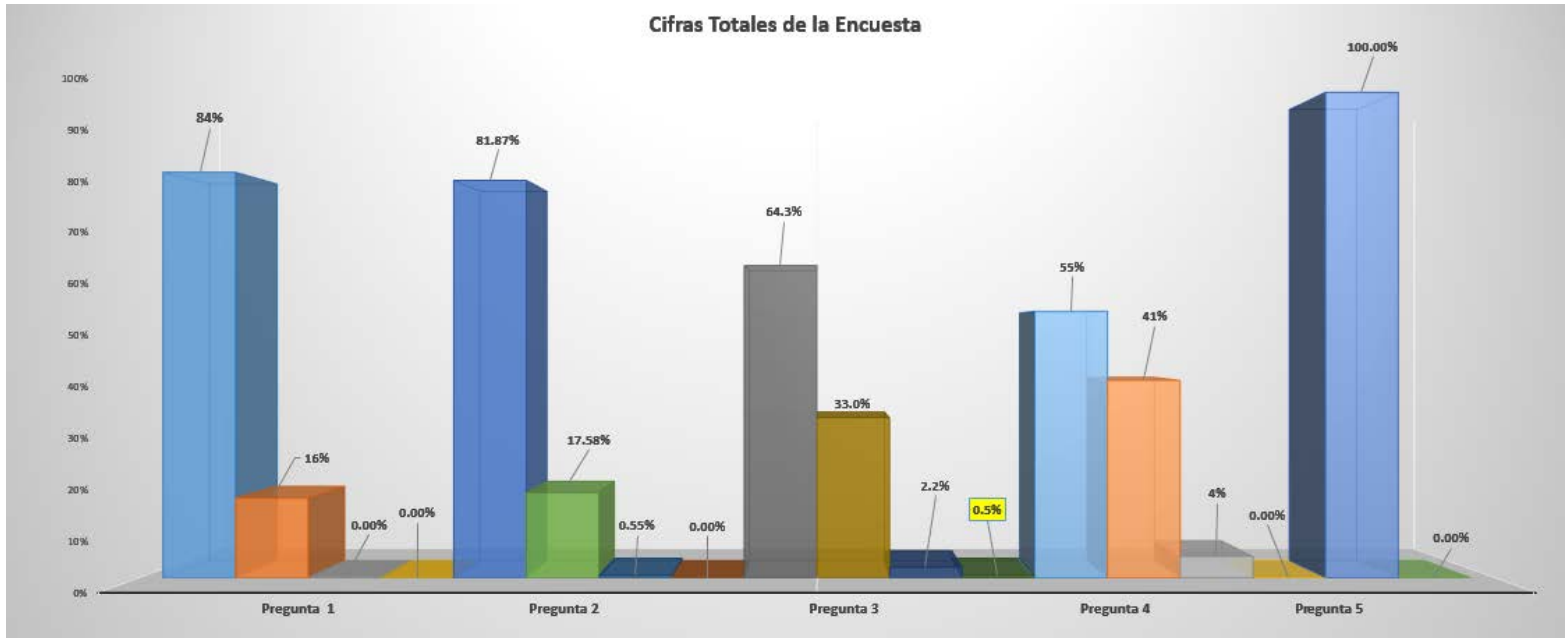
En la pregunta No. 1, que corresponde a la Atención, el 84% de los usuarios la consideraron excelente, el 16% buena.

En la pregunta No. 2, que corresponde a la Orientación, el 81.87% de los usuarios la consideraron excelente, el 17.58% buena, el 0.55% regular.

En la pregunta No. 3, que corresponde al SICAE, el 64.3% de los usuarios la consideraron excelente, el 33% buena, el 2.2% regular y el 0.5% malo.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los Tiempos de Respuesta, el 53% de los usuarios la consideraron excelente, el 41% buena, el 4% regular.

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



Conclusiones:

De las cifras anteriores, se puede deducir que el servicio prestado por la Coordinación de Gestión y Otorgamiento 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.

Cabe mencionar, que el nivel de confianza de los usuarios es del 99, con estos porcentajes permitirá revisar las áreas de oportunidad para mejorar la calidad en el servicio.