



**Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas
del Instituto Politécnico Nacional**
Dirección Técnica y de Promoción
Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos



**Encuesta de Calidad en el Servicio
2020**

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 Técnica y de Promoción (DTP), por medio del Departamento de Apoyos y Becas a través de la Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos, dieron seguimiento a la “**Encuesta de Calidad**”.

Justificación

La encuesta de calidad para la Coordinación de Gestión y Otorgamiento 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 abril-junio de 2020.
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 tiene dos ubicaciones para su localización, la primera se encuentra en la página web de la COFAA en el apartado de apoyos económicos y la segunda en el inicio de sesión del Sistema Integral para el Control de Apoyos Económicos (SICAE), donde cada usuario deberá llenar el formulario de la encuesta de calidad 2020.

cofaa.ipn.mx/apoyos_economicos/asistencia/index.html

GOBIERNO DE MÉXICO Trámites Gobierno

Atento Aviso Apoyos Económicos

Inicio | Apoyos Económicos | Asistencia y/o Participación

Asistencia y/o Participación en Eventos Académicos

Normatividad	Información General	Historial de Reuniones	Resultados de Reuniones del COTEBAL
Reglamento para el otorgamiento de Becas de Estudio, Apoyos Económicos y Licencias R.F.C. de la con Goce de Sueldo en el Instituto Politécnico Nacional.	Directorio de Becas Atención	2011	
		2012	
		2013	
		2014	Resultados Estadísticos 2019
		2015	
		2016	
		2017	
		2018	
		2019	
Tarifas Vigentes 2020			
Calendario de Reuniones del COTEBAL para el año 2020			
Lista de Colejo 2020			
Manifiesto de Veracidad de la Información 2020.			
Encuesta de Calidad en el Servicio 2020			
Formato SIIPP-G			

Instituto Politécnico Nacional "La Técnica al Servicio de la Patria"

Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas

BIENVENIDO

Apoyos Económicos Menú principal

Actualizar Datos
Eventos
Formato
Encuesta de Calidad
Cerrar sesión

Tres pasos sencillos
1) Realiza tu registro único 2) Inicia sesión para entrar a tu cuenta y 3) Realiza la solicitud para apoyo económico

REGISTRO UNICO INICIO DE SESIÓN SOLICITUD DE EVENTO

Políticas de Privacidad
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 Dependencia Politécnica y número de solicitud.

Comisión de Operación y Fomento
de Actividades Académicas del IPN
Dirección Técnica y de Promoción
Comité Técnico para el Otorgamiento de Becas de Estudio, Apoyos Económicos y Licencias
con Goce de Sueldo (COTEBAL)

ENCUESTA DE CALIDAD 2020

Nombre de la Dependencia Politécnica:	<input type="text"/>
Número de Solicitud	<input type="text"/>

OBJETIVO:
Conocer la opinión de los usuarios del Sistema Integral para el Control de Apoyos Económicos (SICAE) y del servicio que proporciona la Coordinación de Gestión y Otorgamiento 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 Lista de Cotejo es clara y precisa para la integración de un expediente de Apoyo Económico?

SI NO

2.- ¿La Convocatoria de Apoyos Económicos es clara?

SI NO

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 resguarda y maneja su información y/o documentación?

Sí No

Tres Guerras No.27, Esq. M. Telsá, Col. Centro, Ciudad de México, C.P. 06040
Tel. 5729 8000, Ext. 85033, 85145, 85005 www.cofaa.ipn.mx

Resultados de la Encuesta de Calidad:

De un total de 52 encuestados en el Segundo Trimestre de 2020, 27 fueron del Nivel Superior y 25 del Nivel Posgrado, correspondiente a la Sexta Reunión, Primera y Segunda Sesión Extraordinaria del COTEBAL, con la anterior información se tienen los siguientes datos:

Resultados de los dos Niveles Educativos encuestados:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Lista de Cotejo**, el 98% de los usuarios la consideraron clara y precisa para la integración de un expediente, mientras que el 2% no opinaron lo mismo.

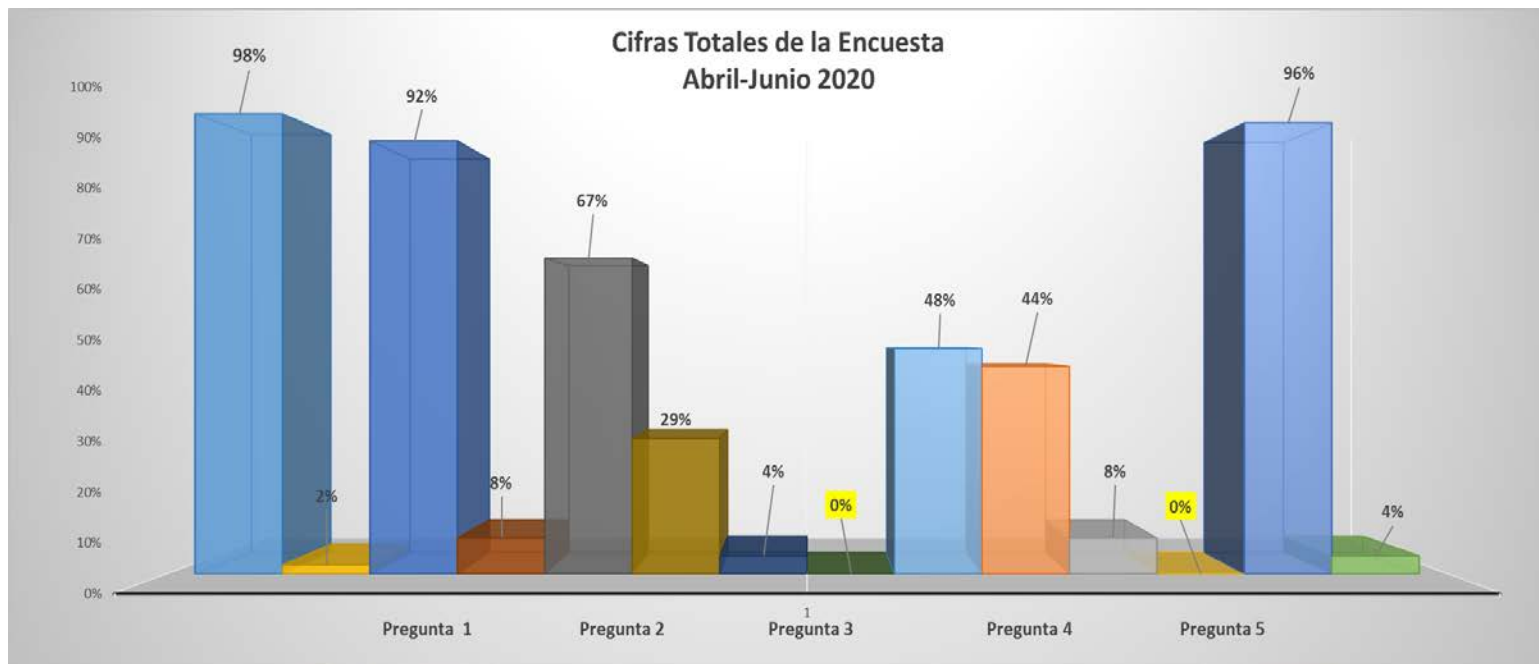
En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Convocatoria**, el 92% de los usuarios apoyaron la claridad de la misma, mientras que el 8% no tienen la misma opinión.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 67% de los usuarios consideraron el uso del sistema como excelente, el 29% buena y sólo el 4% regular.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 48% de los usuarios consideraron que los tiempos para conocer el resultado de su solicitud son excelentes, el 44% buena y sólo el 8% como regular.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 96% de los usuarios confían en el manejo del expediente mientras que el 4% no confían.

De la descripción de los resultados anteriores, se muestra la información gráfica para su mejor visualización.



Conclusiones:

De las cifras anteriores, se puede deducir que el servicio prestado por la Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos perteneciente al Departamento de Apoyos y Becas de la Dirección Técnica y de Promoción 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.

Resultados de la Encuesta de Calidad:

De un total de 30 encuestados en el Tercer Trimestre de 2020, 24 fueron del Nivel Superior y 6 del Nivel Posgrado, correspondiente a las sesiones virtuales del COTEBAL, con la anterior información se tienen los siguientes datos:

Resultados de los dos Niveles Educativos encuestados:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Lista de Cotejo**, el 97% de los usuarios la consideraron clara y precisa para la integración de un expediente, mientras que el 3% no opinaron lo mismo.

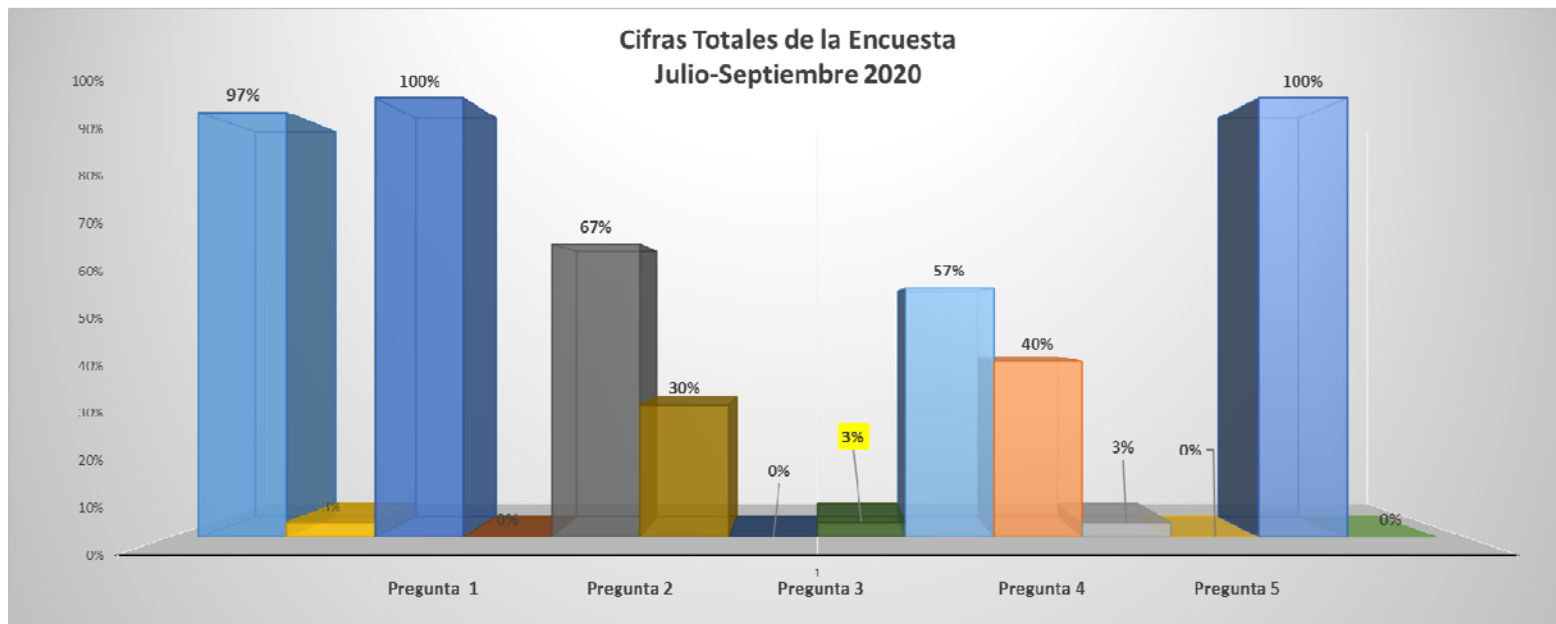
En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Convocatoria**, el 100% de los usuarios apoyaron la claridad de la misma.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 67% de los usuarios consideraron el uso del sistema como excelente, el 30% bueno y sólo el 3% como malo.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 57% de los usuarios consideraron que los tiempos para conocer el resultado de su solicitud son excelentes, el 40% bueno y sólo el 3% como regular.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiability en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% de los usuarios confían en el manejo del expediente mientras.

De la descripción de los resultados anteriores, se muestra la información gráfica para su mejor visualización.



Conclusiones:

De las cifras anteriores, se puede deducir que el servicio prestado por la Coordinación del Área de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos perteneciente al Departamento de Apoyos y Becas de la Dirección Técnica y de Promoción 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.

Resultados de la Encuesta de Calidad:

De un total de 56 encuestados en el Cuarto Trimestre de 2020, 25 fueron del Nivel Superior y 31 del Nivel Posgrado, correspondiente a las sesiones virtuales del COTEBAL, con la anterior información se tienen los siguientes datos:

Resultados de los dos Niveles Educativos encuestados:

En la pregunta No. 1, que corresponde a la **Lista de Cotejo**, el 86% (48 docentes) de los usuarios la consideraron clara y precisa para la integración de un expediente, mientras que el 14% (8 docentes) no opinaron lo mismo.

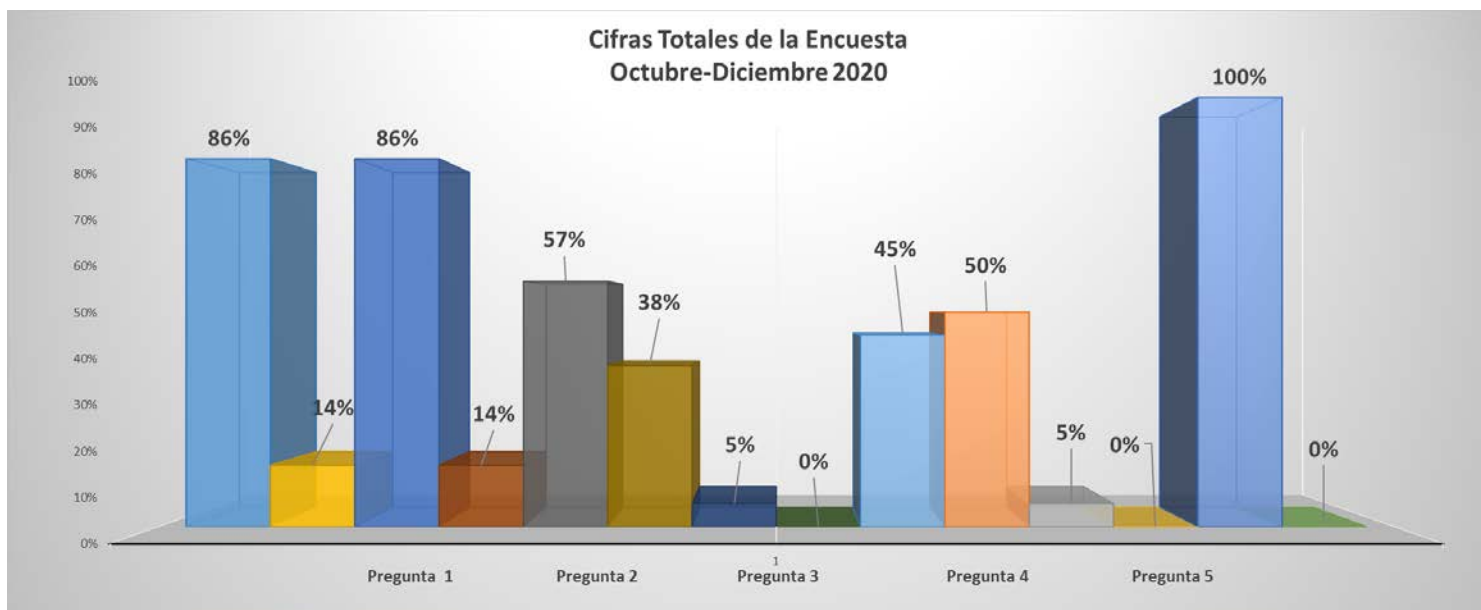
En la pregunta No. 2, que corresponde a la **Convocatoria**, el 86% (48 docentes) de los usuarios la consideraron clara, mientras que el 14% (8 docentes) no opinaron lo mismo.

En la pregunta No. 3, que corresponde al **SICAE**, el 57% (31 docentes) de los usuarios consideraron el uso del sistema como excelente, el 38% (21 docentes) bueno y sólo el 5% (3 docentes) como malo.

En la pregunta No. 4, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 45% (25 docentes) de los usuarios consideraron que los tiempos para conocer el resultado de su solicitud son excelentes, el 50% (28 docentes) bueno y sólo el 5% (3 docentes) como regular.

En la pregunta No. 5, que corresponde a la **Confiability en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% (56 docentes) de los usuarios confían en el manejo del expediente mientras.

De la descripción de los resultados anteriores, se muestra la información gráfica para su mejor visualización.



Conclusiones:

De las cifras anteriores, se puede deducir que durante el periodo de confinamiento derivado de la pandemia sanitaria, el servicio a distancia y virtual prestado por la Coordinación del Área de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos perteneciente al Departamento de Apoyos y Becas de la Dirección Técnica y de Promoción 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.