



**Dirección Técnica y de Promoción**  
**Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos**  
85 Aniversario del Instituto Politécnico Nacional  
70 Aniversario del CECyT 11 "Wilfrido Massieu"  
60 Aniversario de la Escuela Superior de Física y Matemáticas  
50 Aniversario del CECyT 12 "José Ma. Morelos" y del CECyT 13 "Ricardo Flores Magón"

**Encuesta de Calidad en el Servicio**  
**2021**

**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 del Área 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 de los docentes, becarios BEIFI, y alumnos participantes en proyectos de investigación SIP del periodo enero-marzo 2021, con relación a la Lista de Cotejo y Convocatoria.
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.





**Dirección Técnica y de Promoción**  
**Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos**  
85 Aniversario del Instituto Politécnico Nacional  
70 Aniversario del CECyT 11 "Wilfrido Massieu"  
60 Aniversario de la Escuela Superior de Física y Matemáticas  
50 Aniversario del CECyT 12 "José Ma. Morelos" y del CECyT 13 "Ricardo Flores Magón"

**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.

GOBIERNO DE MÉXICO Trámite

Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas del Instituto Politécnico Nacional

INICIO DIRECTORIO MAPA DE SITIO CONTACTO CORREO ELECTRÓNICO RSS CALENDARIO ENGLISH

Conócenos ▾ Becas Apoyos Económicos Equipamiento Mantenimiento Donativos Transparencia

Viernes 19 de Marzo de 2021 MEJORADO POR Google

# Convocatoria Escalafón

Marzo 2021

Inicio | Apoyos Económicos | Asistencia y/o Participación

**MENÚ**

- Avisos de Interés
- Asistencia y Realización de Eventos Académicos

**SITIOS DE INTERÉS**

- Instituto Politécnico Nacional
- Canal Once
- Centro de Investigación y Estudios Avanzados
- Patronato de Obras e Instalaciones

**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 Atención de la COFAA                            | 2011<br>2012<br>2013<br>2014 | Reunión 1 Extraordinaria<br>Reunión 2 Extraordinaria<br>Reunión 6 |
| Lineamientos para el otorgamiento de Becas de Estudio, Apoyos Económicos y Licencias con Goce de Sueldo en el IPN  | Resultados Estadísticos del 2do. Trimestre 2020.              | 2015<br>2016<br>2017         |   |
| Tarifas Vigentes 2021  | Resultados de la Encuesta de Calidad del 2do. Trimestre 2020. | 2018<br>2019                 |   |
| Calendario de Reuniones del COTEBAL para el año 2021   |   |                              |   |
| Lista de Cotejo 2021   |   |                              |   |
| Manifiesto de Veracidad de la Información 2021   |   |                              |   |
| Encuesta de Calidad en el Servicio 2021  |   |                              |   |
| Formato SIIPP-G  |   |                              |   |
| Carta Compromiso   |   |                              |   |
| Guía de Apoyo Económicos para la Integración de Expedientes  |   |                              |   |
| Aval Academia / H. Colegio de Profesores   |   |                              |   |
| Convocatoria 2021  |   |                              |   |
| Convocatoria Eventos Académicos Virtuales 2021   |   |                              |   |
| Aviso de Privacidad Simplificado   |   |                              |   |
| Aviso de Privacidad Integral   |   |                              |   |





**Dirección Técnica y de Promoción**  
**Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos**  
85 Aniversario del Instituto Politécnico Nacional  
70 Aniversario del CECyT 11 "Wilfrido Massieu"  
60 Aniversario de la Escuela Superior de Física y Matemáticas  
50 Aniversario del CECyT 12 "José Ma. Morelos" y del CECyT 13 "Ricardo Flores Magón"

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 2021.





**Dirección Técnica y de Promoción**  
**Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos**  
85 Aniversario del Instituto Politécnico Nacional  
70 Aniversario del CECyT 11 "Wilfrido Massieu"  
60 Aniversario de la Escuela Superior de Física y Matemáticas  
50 Aniversario del CECyT 12 "José Ma. Morelos" y del CECyT 13 "Ricardo Flores Magón"

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.



**ENCUESTA DE CALIDAD 2021**

|  |                                |                                  |                               |
|--|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Nombre de la Dependencia Politécnica:  | <input type="text"/>           |                                  |                               |
| Número de Solicitud  | <input type="text"/>           |                                  |                               |
| <b>OBJETIVO:</b><br><i>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.</i> |                                |                                  |                               |
| 1.- ¿La Lista de Cotejo es clara y precisa para la integración de un expediente de Apoyo Económico?  |                                |                                  |                               |
| <input type="checkbox"/> SI  | <input type="checkbox"/> NO    |                                  |                               |
| 2.- ¿La Convocatoria de Apoyos Económicos es clara?  |                                |                                  |                               |
| <input type="checkbox"/> SI  | <input type="checkbox"/> NO    |                                  |                               |
| 3.- El Sistema Integral para el Control de Apoyos Económicos (SICAE), que sirve para registrar su solicitud es:  |                                |                                  |                               |
| <input type="checkbox"/> Excelente   | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo |
| 4.- Cree usted que el tiempo de respuesta de una solicitud de Apoyo Económico es:  |                                |                                  |                               |
| <input type="checkbox"/> Excelente   | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo |
| 5.- ¿Considera confiable la forma en que se resguarda y maneja su información y/o documentación?   |                                |                                  |                               |
| <input type="checkbox"/> Sí  | <input type="checkbox"/> No    |                                  |                               |

Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas del IPN  
Tresguerras No. 27, Esq. M. Tolsá, Col. Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06040  
Conmutador 5729 6000, exts. 65015 y 65033. [www.cofaa.ipn.mx](http://www.cofaa.ipn.mx)







**Dirección Técnica y de Promoción**  
**Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos**  
85 Aniversario del Instituto Politécnico Nacional  
70 Aniversario del CECyT 11 "Wilfrido Massieu"  
60 Aniversario de la Escuela Superior de Física y Matemáticas  
50 Aniversario del CECyT 12 "José Ma. Morelos" y del CECyT 13 "Ricardo Flores Magón"

**Resultados de la Encuesta de Calidad:**

De un total de 32 encuestados en el Primer Trimestre de 2021, pertenecientes a las sesiones 4 y 5, 20 fueron del Nivel Superior y 12 del Nivel Posgrado, correspondiente a las reuniones 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 100% (32 docentes) de los usuarios la consideraron clara y precisa para la integración de un expediente.

**En la pregunta No. 2**, que corresponde a la **Convocatoria**, el 100% (32 docentes) de los usuarios la consideraron clara.

**En la pregunta No. 3**, que corresponde al **SICAE**, el 62% (20 docentes) de los usuarios consideraron el uso del sistema como excelente y el 38% (12 docentes) bueno,

**En la pregunta No. 4**, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 53% (17 docentes) de los usuarios consideraron que los tiempos para conocer el resultado de su solicitud son excelentes, el 41% (13 docentes) bueno y sólo el 6% (2 docentes) como regular.

**En la pregunta No. 5**, que corresponde a la **Confiability en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% (32 docentes) de los usuarios confían en el manejo del expediente mientras.

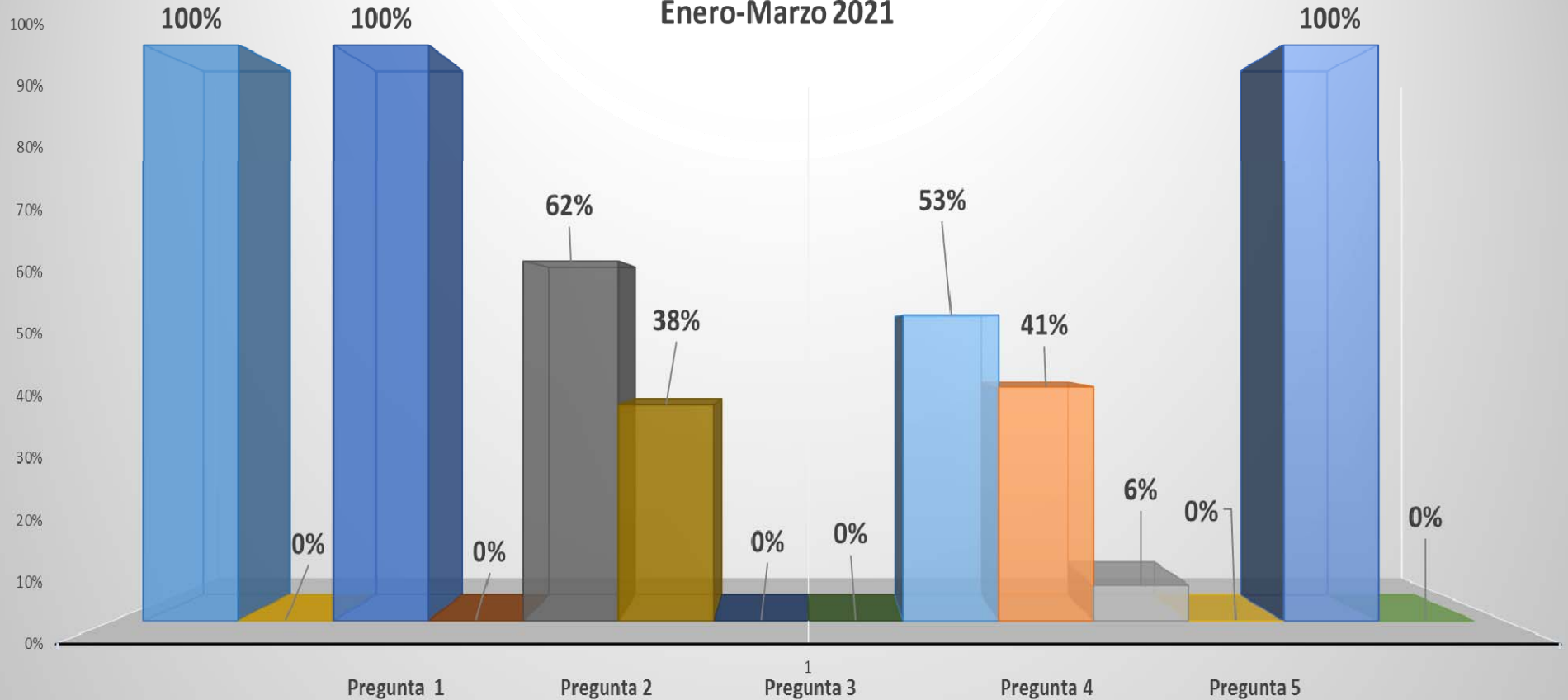
De la descripción de los resultados anteriores, se muestra la información gráfica para su mejor visualización.





**Dirección Técnica y de Promoción**  
**Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos**  
85 Aniversario del Instituto Politécnico Nacional  
70 Aniversario del CECyT 11 "Wilfrido Massieu"  
60 Aniversario de la Escuela Superior de Física y Matemáticas  
50 Aniversario del CECyT 12 "José Ma. Morelos" y del CECyT 13 "Ricardo Flores Magón"

### Cifras Totales de la Encuesta Enero-Marzo 2021





**Dirección Técnica y de Promoción**  
**Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos**

85 Aniversario del Instituto Politécnico Nacional  
70 Aniversario del CECyT 11 "Wilfrido Massieu"  
60 Aniversario de la Escuela Superior de Física y Matemáticas  
50 Aniversario del CECyT 12 "José Ma. Morelos" y del CECyT 13 "Ricardo Flores Magón"

**Conclusiones:**

Durante el 1er. Trimestre de 2021, la COFAA continua en confinamiento derivado de la pandemia sanitaria, por el SARS-CoV-2, sin embargo, el servicio prestado a los docentes del Instituto Politécnico Nacional, en el Programa de Apoyos Económicos, para la publicación de artículos en revistas indexadas a distancia y de forma virtual 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 su aportación administrativa permite a los solicitantes del servicio realizar los trámites conducentes para el otorgamiento de un apoyo económico, además de ofrecer las condiciones óptimas de calidad tratando de minimizar los errores en sus procesos, mostrando interés para mantener la satisfacción de la Comunidad Politécnica.

En anexo encontraran algunas encuestas de Calidad





**Dirección Técnica y de Promoción**  
**Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos**

85 Aniversario del Instituto Politécnico Nacional  
70 Aniversario del CECyT 11 "Wilfrido Massieu"  
60 Aniversario de la Escuela Superior de Física y Matemáticas  
50 Aniversario del CECyT 12 "José Ma. Morelos" y del CECyT 13 "Ricardo Flores Magón"

**Resultados de la Encuesta de Calidad:**

De un total de 56 encuestados en el Segundo Trimestre de 2021, pertenecientes a las sesiones 7 a la 12 del COTEBAL, 2 fueron del Nivel Medio Superior, 32 del Nivel Superior y 22 del Nivel Posgrado, con la anterior información se tienen los siguientes datos:

**Resultados de los Niveles Educativos encuestados:**

**En la pregunta No. 1,** que corresponde a la **Lista de Cotejo**, el 96% (54) de los usuarios la consideraron clara y precisa para la integración de un expediente, mientras que el 4% (2) no opinaron lo mismo.

**En la pregunta No. 2,** que corresponde a la **Convocatoria**, el 98% (55) de los usuarios la consideraron clara, mientras que el 2% (1) no opinaron lo mismo

**En la pregunta No. 3,** que corresponde al **SICAE**, el 50% (28) de los usuarios consideraron el uso del sistema como excelente, el 41% (23) como bueno y sólo el 9% (5), como regular.

**En la pregunta No. 4,** que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 41% (23) de los usuarios consideraron que los tiempos para conocer el resultado de su solicitud son excelentes, el 39% (22) bueno y sólo el 20% (11) como regular.

**En la pregunta No. 5,** que corresponde a la **Confiability en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% (56) 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.







**Dirección Técnica y de Promoción**  
**Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos**  
85 Aniversario del Instituto Politécnico Nacional  
70 Aniversario del CECyT 11 "Wilfrido Massieu"  
60 Aniversario de la Escuela Superior de Física y Matemáticas  
50 Aniversario del CECyT 12 "José Ma. Morelos" y del CECyT 13 "Ricardo Flores Magón"

### Cifras Totales de la Encuesta Abril-Junio 2021





**Dirección Técnica y de Promoción**  
**Coordinación de Gestión y Otorgamiento de Apoyos Económicos**  
85 Aniversario del Instituto Politécnico Nacional  
70 Aniversario del CECyT 11 "Wilfrido Massieu"  
60 Aniversario de la Escuela Superior de Física y Matemáticas  
50 Aniversario del CECyT 12 "José Ma. Morelos" y del CECyT 13 "Ricardo Flores Magón"

**Conclusiones:**

Durante el 2do. Trimestre de 2021, la COFAA continua en confinamiento derivado de la pandemia sanitaria, por el SARS-CoV-2, sin embargo, el servicio prestado a los docentes y alumnos del Instituto Politécnico Nacional, en el Programa de Apoyos Económicos, para la publicación de artículos en revistas indexadas, así como para la presentación de Ponencias virtuales continua aportando beneficios al Instituto.

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 su aportación administrativa permite a los solicitantes del servicio realizar los trámites conducentes para el otorgamiento de un apoyo económico, además de ofrecer las condiciones óptimas de calidad, para lo cual trabajan diariamente en minimizar los errores en sus procesos, mostrando interés para mantener la satisfacción de la Comunidad Politécnica.

En anexo encontraran algunas encuestas de Calidad



---

## Resultados de la Encuesta de Calidad:

De un total de 31 encuestados en el Tercer Trimestre de 2021, pertenecientes a las sesiones 13 a la 17 del COTEBAL, 21 del Nivel Superior y 10 del Nivel Posgrado, con la anterior información se tienen los siguientes datos:

## Resultados de los Niveles Educativos encuestados:

**En la pregunta No. 1**, que corresponde a la **Lista de Cotejo**, el 97% (30) de los usuarios la consideraron clara y precisa para la integración de un expediente, mientras que el 3% (1) no opinaron lo mismo.

**En la pregunta No. 2**, que corresponde a las **Convocatorias**, el 100% (31) de los usuarios la consideraron clara y precisa.

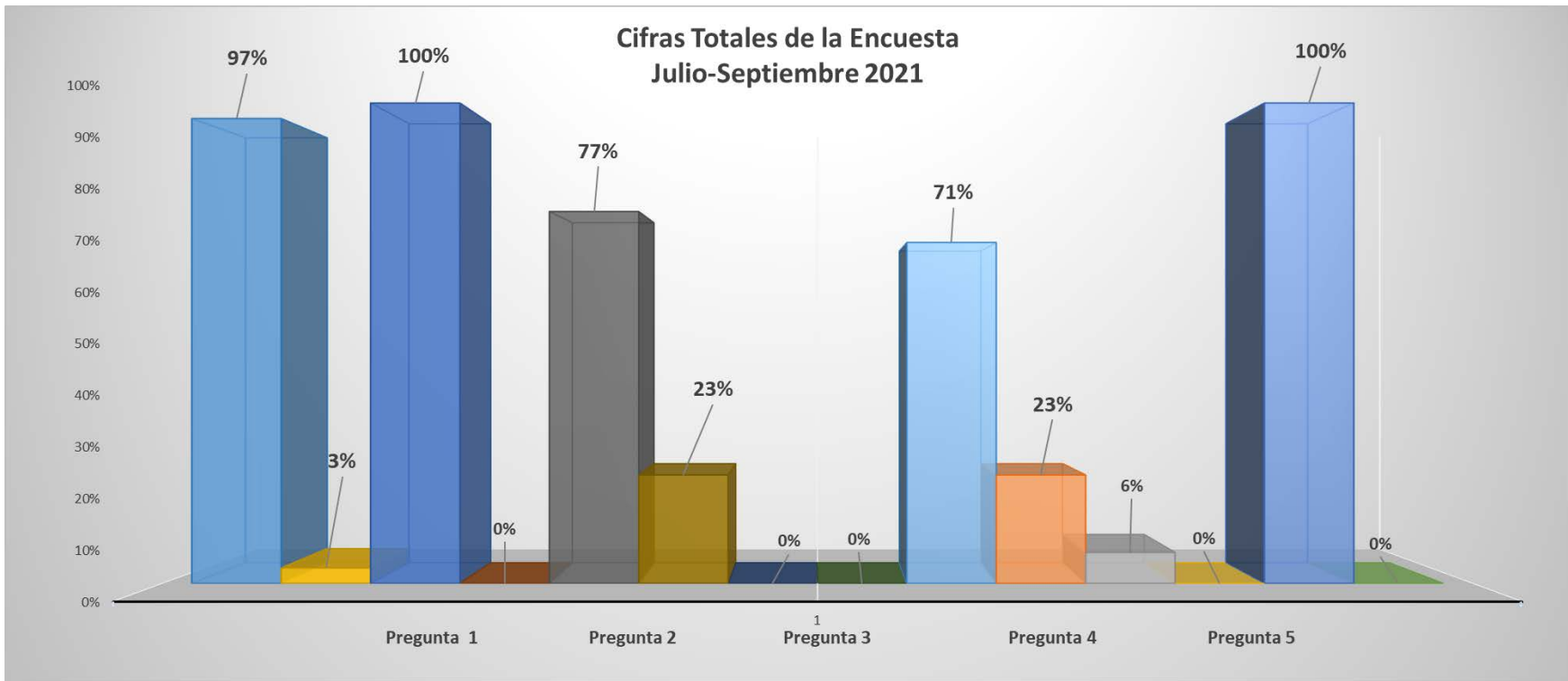
**En la pregunta No. 3**, que corresponde al **SICAE**, el 77% (24) de los usuarios consideraron el uso del sistema como excelente, el 23% (7) como bueno.

**En la pregunta No. 4**, que corresponde a los **Tiempos de Respuesta**, el 71% (22) de los usuarios consideraron que los tiempos para conocer el resultado de su solicitud son excelentes, el 23% (7) bueno y sólo el 6% (2) como regular.

**En la pregunta No. 5**, que corresponde a la **Confiabilidad en el Resguardo y Manejo de la Documentación**, el 100% (31) de los usuarios confían en el manejo del expediente.

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







---

## Conclusiones:

Durante el 3er. Trimestre de 2021, la COFAA continua en confinamiento derivado de la pandemia sanitaria, por el SARS-CoV-2, sin embargo, se estableció por parte del Secretario Ejecutivo de la COFAA, el regreso presencial a las instalaciones de forma escalonada para seguir proporcionando servicio del Programa de Apoyos Económicos, para la publicación de artículos en revistas indexadas, así como para la presentación de Ponencias virtuales a los docentes y alumnos del Instituto Politécnico Nacional.

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 su aportación administrativa permite a los solicitantes del servicio realizar los trámites conducentes para el otorgamiento de un apoyo económico, además de ofrecer las condiciones óptimas de calidad, para lo cual trabajan diariamente en minimizar los errores en sus procesos, mostrando interés para mantener la satisfacción de la Comunidad Politécnica.

En anexo encontraran algunas encuestas de Calidad:

