



SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

Instituto Politécnico Nacional
Secretaría de Administración
Dirección de Programación y Presupuesto



Reporte de la Encuesta de Satisfacción del Proceso Programático 2021

Encuesta de Satisfacción del Proceso Programático 2021

- La encuesta fue realizada por la División de Programación, mediante la plataforma de formularios de google, del 29 de junio al 2 de julio del 2021.
- Para difundir la encuesta, se envió correo electrónico a los Coordinadores de Enlace y Gestión Técnica (CEGET) y/o responsables del proceso programático en las 132 Dependencias Politécnicas que formularon su Programa Operativo Anual (POA) para el ejercicio 2021.
- De las 132 Dependencias Politécnicas a recibieron la invitación para la encuesta, un total de 116 la respondieron, lo que representa un porcentaje de respuesta del 88%.
- En la mayoría de las respuestas se tuvieron respuestas positivas respecto a las preguntas formuladas, las cuales se presentan más adelante en este informe.

Número de dependencias que respondieron la Encuesta de Satisfacción

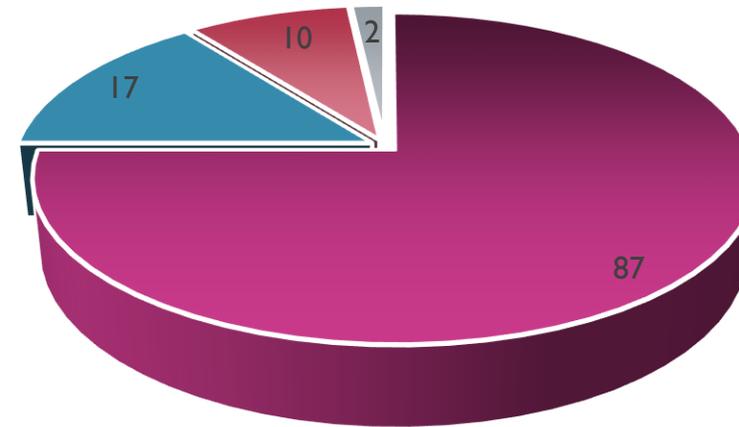
Tipo de Dependencia Politécnica	Total de Dependencias	Dependencias que respondieron	Porcentaje de respuesta
UNIDADES DE MEDIO SUPERIOR	20	20	100%
UNIDADES DE NIVEL SUPERIOR	31	27	87%
CENTROS DE INVESTIGACIÓN	20	17	85%
CENTRO DE INNOVACIÓN E INTEGRACIÓN DE TECNOLOGÍAS AVANZADAS (CIITA)	3	3	100%
CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS (CENLEX)	2	2	100%
CENTRO DE VINCULACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL (CVDR)	11	8	73%
UNIDAD ADMINISTRATIVA (ÁREA CENTRAL)	45	39	87%
TOTAL	132	116	88%

Número de dependencias que atendieron la Encuesta de Satisfacción por Departamento y Analista

Depto.	Analista	Dependencias asignadas	Dependencias que respondieron
UNIDADES ACADÉMICAS	Adriana	12	10
	Grisel	16	14
	Silvia	15	13
	Saul	12	8
	DP	55	45
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE APOYO	Irma	16	12
	Sandra	15	16
	Alina	17	14
	Verónica	13	12
	Fernando	17	17
	DP	78	71

Resultado de la Pregunta 1

¿El tiempo de respuesta para atender sus dudas del Proceso Programático por parte de los analistas es?	
El mismo día	87
Al día siguiente	17
De 1 a 2 días	10
Más de tres días	2



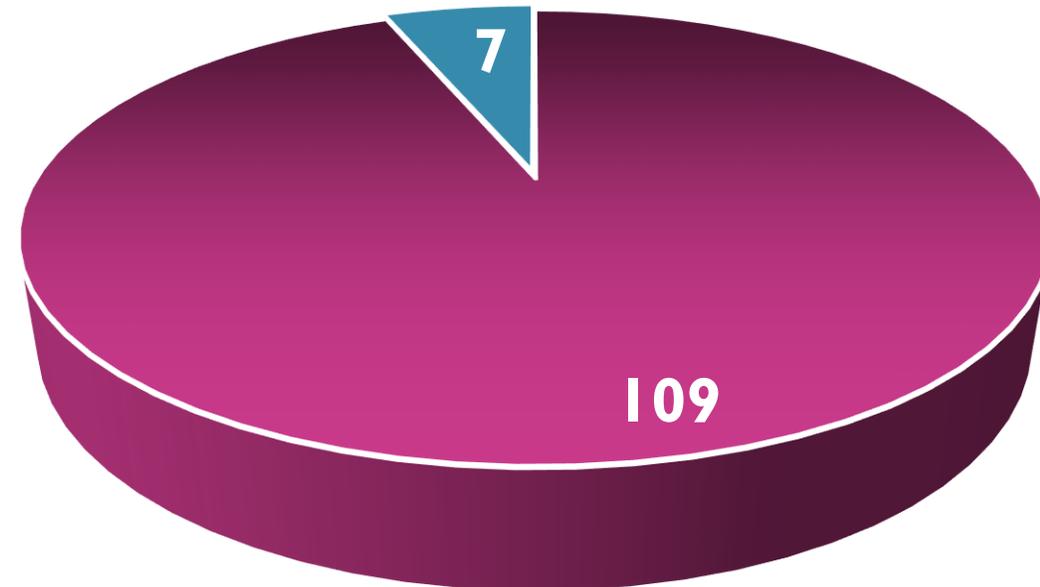
- El mismo día
- Al día siguiente
- De 1 a 2 días
- Más de tres días



Resultado de la Pregunta 2

¿Los instrumentos Técnicos Metodológicos (Marco Metodológico y Modelo Programático) proporcionados por la División de Programación fueron útiles?

Si	109
No	7

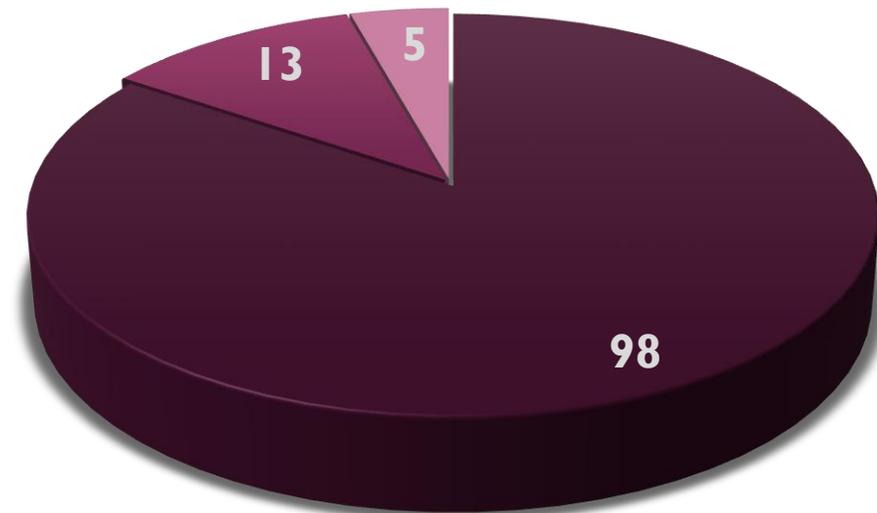


Si
No

Resultado de la Pregunta 3

¿La información contenida en los formatos del POA (POA I) y Seguimiento trimestral (POA II y III) se presenta de manera?

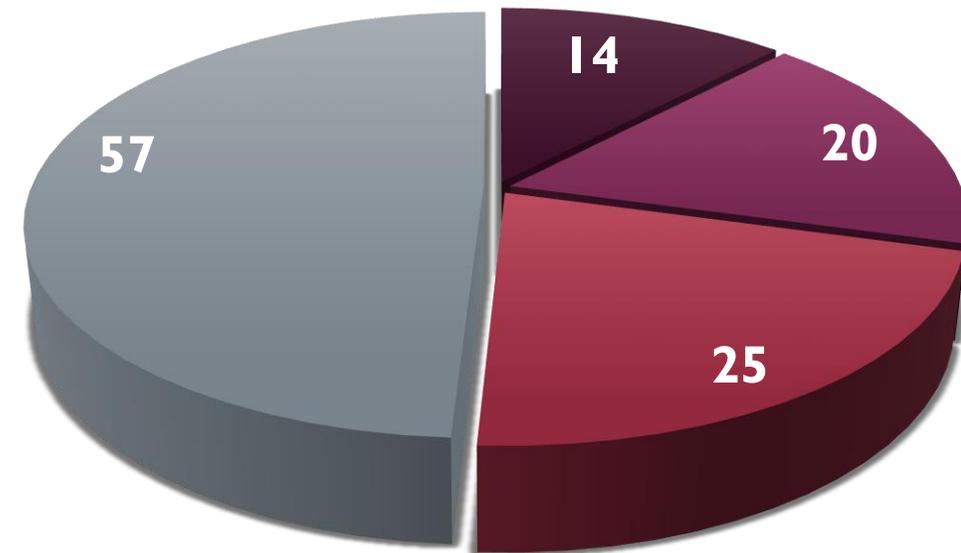
Comprensible	98
Poco comprensible	13
Confusa	5



■ Comprensible ■ Poco comprensible ■ Confusa

Resultado de la Pregunta 4

¿Cuál de los siguientes documentos Metodológicos considera debe mejorarse?	
Marco Metodológico	14
Modelo Programático	20
Ambos	25
Ninguno	57

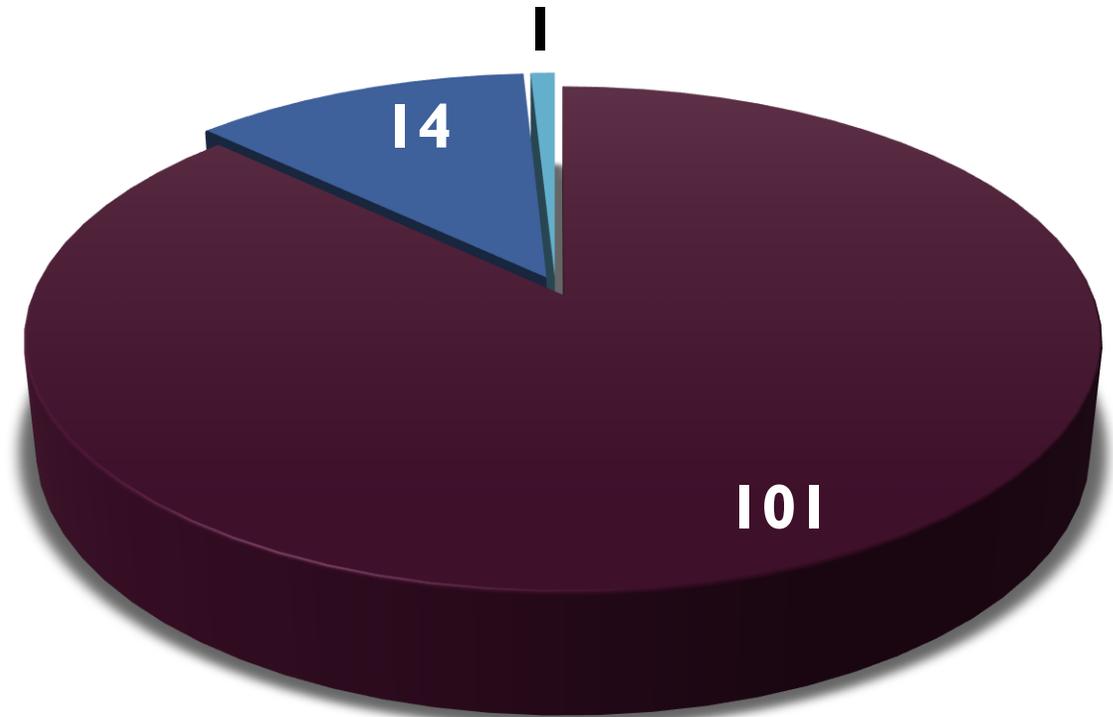


■ Marco Metodológico
 ■ Modelo Programático
 ■ Ambos
 ■ Ninguno

Resultado de la Pregunta 5

¿Qué tan satisfecho está con la asesoría y apoyo que le brindó el analista asignado, durante la integración de su POA 2021 y captura de la información del seguimiento trimestral?

Totalmente satisfecho	101
Satisfecho	14
Algo satisfecho	1
Insatisfecho	0

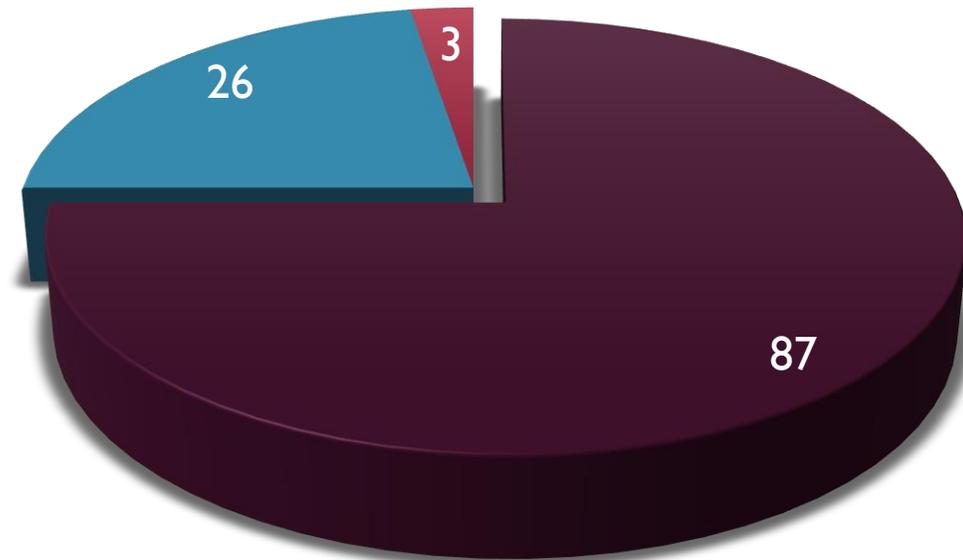


■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Algo satisfecho
 ■ Insatisfecho

Resultado de la Pregunta 6

¿Qué tan satisfecho esta con la atención proporcionada por el jefe de la División de Programación y por el jefe de Departamento de las Unidades Académicas?

Totalmente satisfecho	87
Satisfecho	26
Algo satisfecho	3
Insatisfecho	0



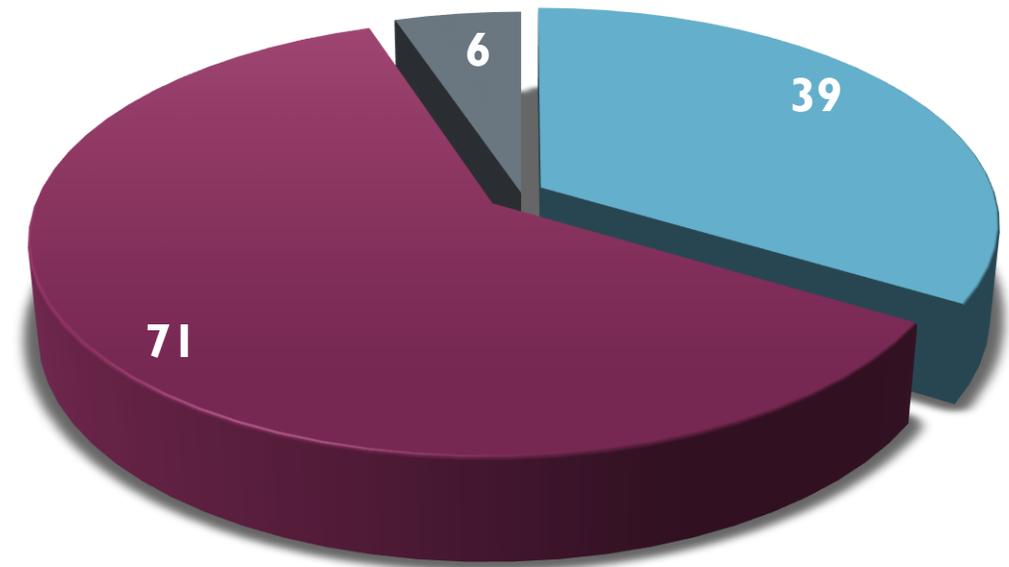
■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Algo satisfecho
 ■ Insatisfecho



Resultado de la Pregunta 7

¿Qué medio de comunicación fue el que más utilizó para recibir asesoría y apoyo?

Vía correo electrónico	39
Vía telefónica	71
Vía Zoom, Teams, meet, etc.	6



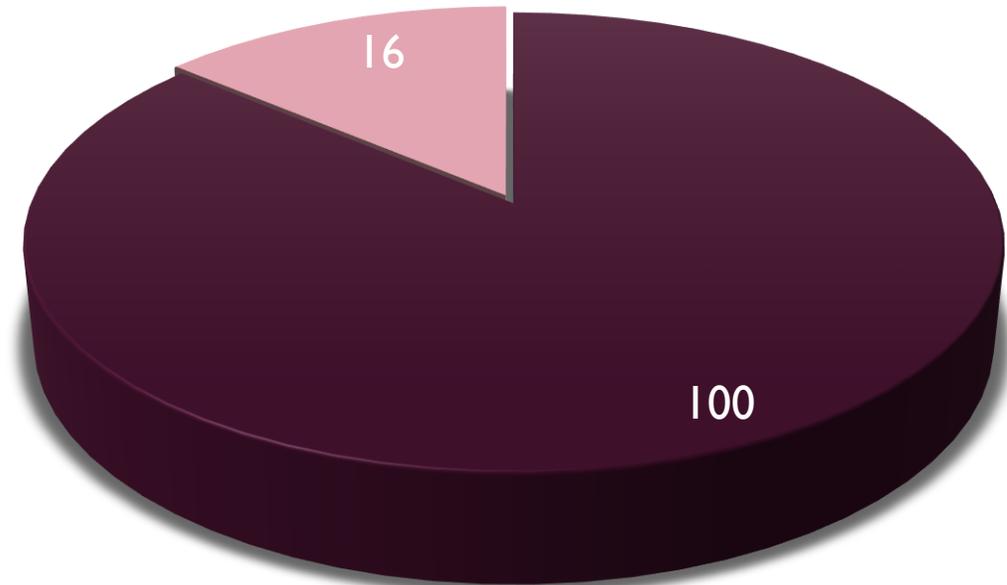
■ Vía correo electrónico ■ Vía telefónica ■ Vía Zoom, Teams, meet, etc.



Resultado de la Pregunta 8

¿El tiempo asignado para la captura de la información en los seguimientos trimestrales es suficiente?

Si	100
No	16

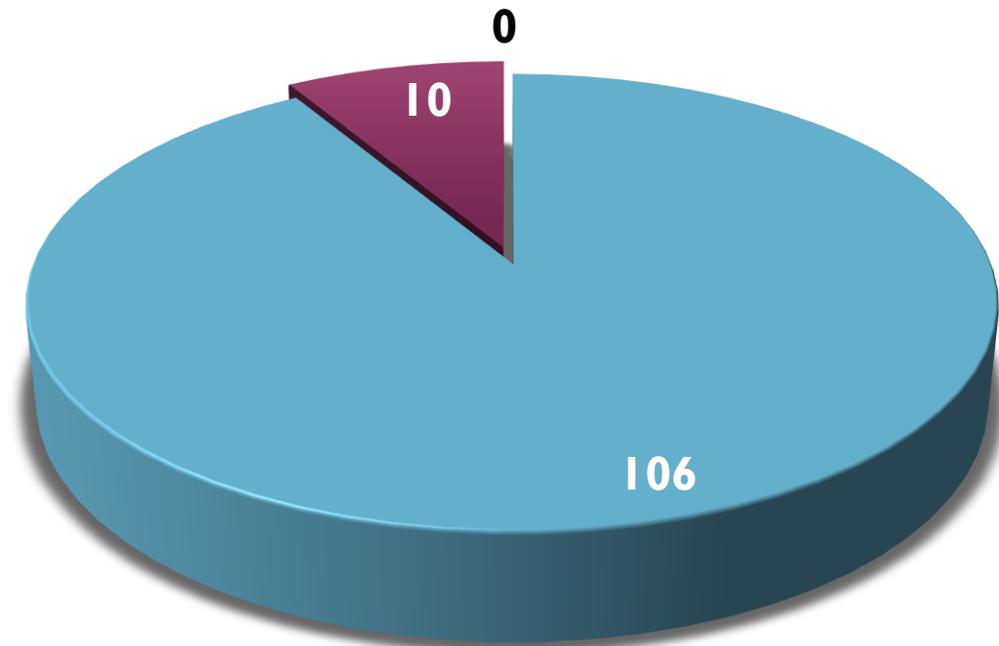


■ Si ■ No



Resultado de la Pregunta 9

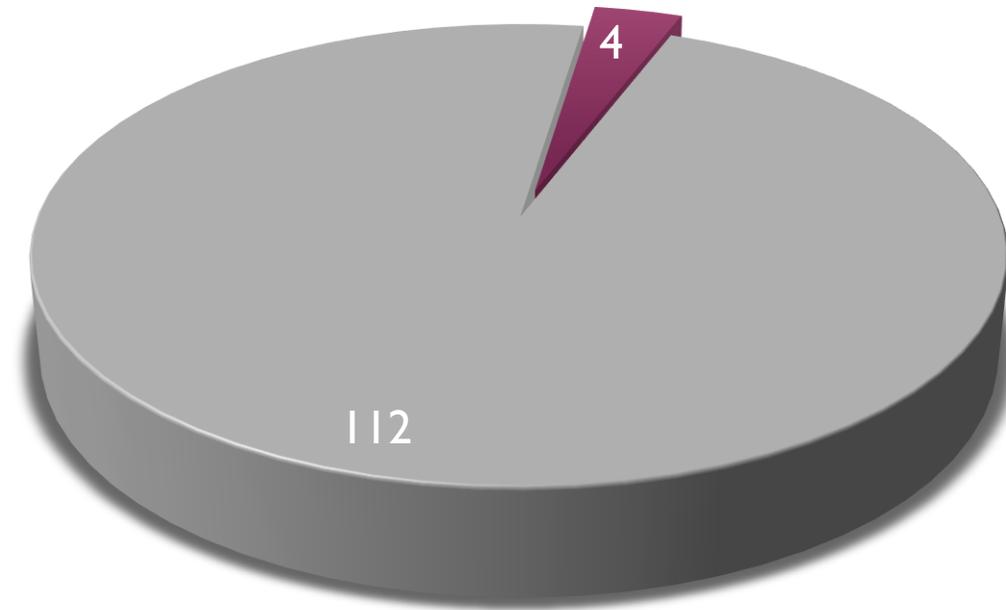
¿Las observaciones o dudas enviadas a través de la Cédula para la revisión y validación del POA y seguimiento trimestral son?	
Claras y entendibles	106
No muy claras	10
Confusas	0



■ Claras y entendibles
 ■ No muy claras
 ■ Confusas
 ■

Resultado de la Pregunta 10

¿El tiempo de respuesta entre solicitar apertura de candados y la notificación de la apertura, lo considera eficiente?	
Si	112
No	4

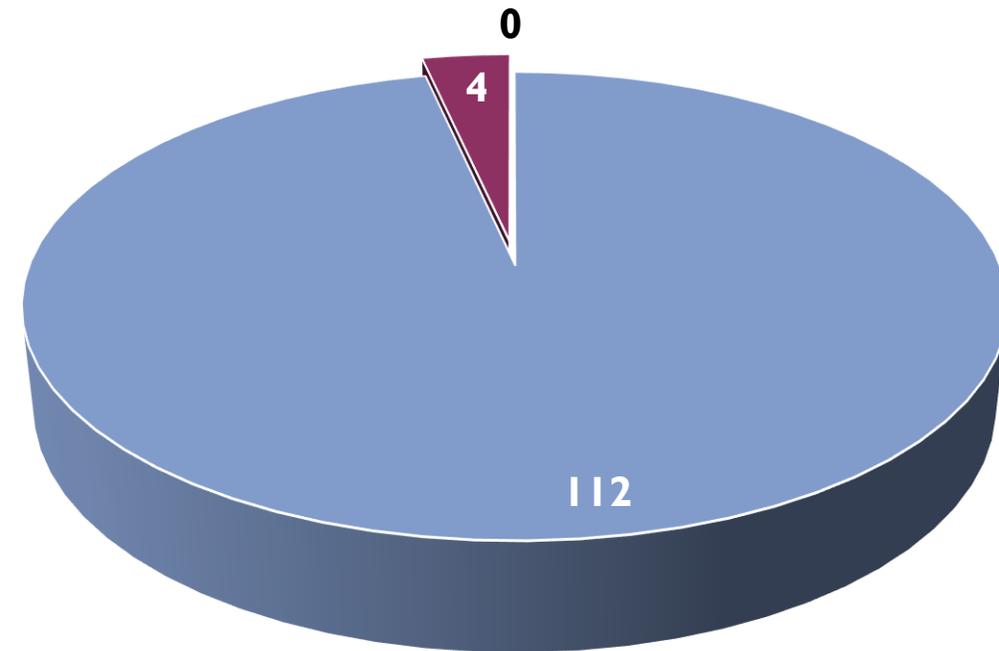


■ Si ■ No ■ ■



Resultado de la Pregunta 11

¿El analista le notifica cuando se ha emitido la validación de su información?	
Siempre	112
Algunas veces	4
Nunca	0

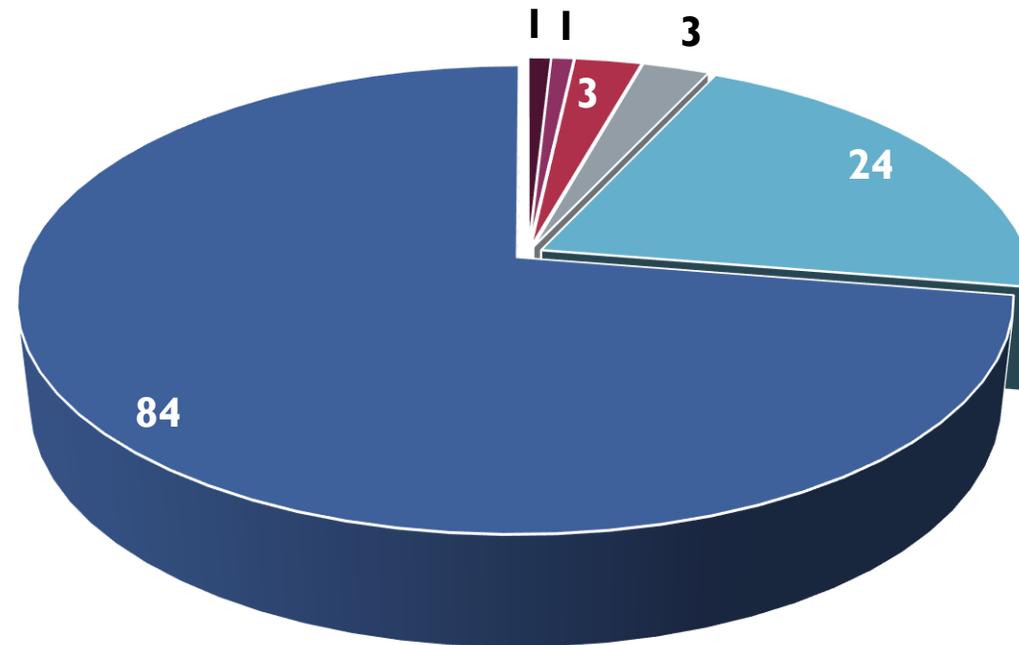


■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca

Resultado de la Pregunta 12

En una escala del 1 al 10, donde 1 representa muy malo y 10 muy bueno ¿Cómo valora el servicio de atención en el Proceso Programático?

2	1
5	1
7	3
8	3
9	24
10	84



□ 2 □ 5 □ 7 □ 8 □ 9 □ 10



SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

Directorio

M. en C. Javier Tapia Santoyo
Secretario de Administración

Lic. Beatriz Rangel Romo
Directora de Programación Presupuesto

Lic. Daniel Vallejo Santillanes
Jefe del Depto. de Programación de
las Unidades Académicas
dvallejo@ipn.mx
Extensión: 51754

Lic. José Javier Aguado Domínguez
Jefe de la División de Programación
jaguado@ipn.mx
Extensión: 46061

Lic. Eduardo Marín Leyva
Jefe del Depto. de Programación de las
Unidades Administrativas y de Apoyo
emarinl@ipn.mx
Extensión: 51752

Instituto Politécnico Nacional
Secretaría de Administración
Dirección de Programación y Presupuesto

