



Informe de resultados
Encuesta de satisfacción (01/10/2025 - 31/10/2025)
División de Operación y Promoción al Posgrado

La encuesta de satisfacción de los procedimientos de la División de Operación al Posgrado (DOPP) integrados al Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso "Gestión del Posgrado" de la Secretaría de Investigación y Posgrado, inició su operación en el año 2024.

Al 31 de octubre de 2025, se recibieron 6 encuestas, como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1. Encuestas recibidas (01/10/2025 - 31/10/2025)

Procedimiento	Encuestas recibidas
Registro de planes y programas de estudio en modalidades escolarizada, no escolarizada y mixta	0
Becas de Posgrado	0
Emisión de Nombramientos del personal Académico de Posgrado	6

Cabe señalar que, con la finalidad de dar cumplimiento al plan de mejora de la DOPP, se requirió a la División de Apoyo al Posgrado el modelo de encuestas de satisfacción, con la finalidad de homologar las preguntas y derivar en la creación de un indicador de índice para el proceso "Gestión del Posgrado".

Registro de planes y programas de estudio en modalidades escolarizada, no escolarizada y mixta

No se tiene información sobre la aplicación de encuestas en el proceso de entrega-recepción; asimismo la aplicación de la nueva encuesta se realizará durante el cuarto trimestre de 2025.



Educación
Secretaría de Educación Pública



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



Secretaría de Investigación y Posgrado
Dirección de Posgrado

90 Años de la Creación del Consejo Técnico de la Escuela Politécnica Nacional
90 Aniversario del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz"
50 Aniversario del CICS, Unidad Milpa Alta
25 Aniversario del CICS, Unidad Santo Tomás y del CICATA, Unidad Altamira
20 Aniversario de la Defensoría de los Derechos Politécnicos

Becas de Posgrado.

La aplicación se realiza en noviembre 2025, posterior a la publicación de los resultados definitivos de la beca estudio.

Emisión de Nombramientos del personal Académico de Posgrado.

Con base en las seis respuestas recibidas, se concluye que las personas usuarias muestran satisfacción general con la atención y amabilidad del personal, así como con la claridad de los requisitos y procedimientos. Sin embargo, se detectan áreas de mejora en la orientación y oportunidad de la información, además de la necesidad de optimizar los tiempos de atención. En general, el servicio es funcional y bien valorado, aunque requiere acciones de mejora continua para mantener y elevar su calidad.

Por lo anterior, se está desarrollando el Sistema de Nombramientos, con la finalidad de incrementar la eficiencia del procedimiento.

Elaboró


MAP. Luis Enrique Medina Andrade
Jefe del Departamento de Gestión
de Programas Académicos de
Posgrado

Vo.Bo.


M.A.P.P. Claudia Mirla Padilla Cruz
Jefa de la División de Operación y
Promoción al Posgrado



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Unidad Profesional "Adolfo López Mateos", Edificio de la Secretaría
Académica 2do. piso, Av. Luis Enrique Erro S/N Col Zacatenco, C.P.
07738, Alcaldía Gustavo A. Madero Ciudad de México.
Tel: (55) 5729 6000 Ext.: 46026 / 50563 ipn.mx/posgrado/



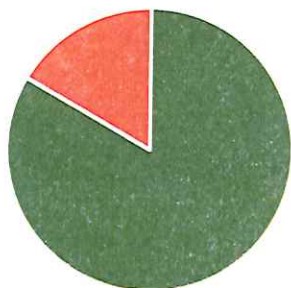
Certificado IMNC RSGC 898
NMX-CC-9001-IMNC-2015
ISO 9001:2015



Informe de resultados Encuesta de satisfacción (Docentes-Emisión de Nombramientos) (01/10/2025 - 31/10/2025)

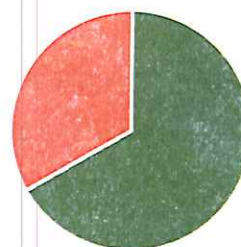
Como resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el periodo del 24 al 31 de octubre de 2025, se obtuvieron 6 respuestas. Es así que, derivado del análisis a las mismas, se presentan los siguientes resultados:

Mostró cortesía y amabilidad



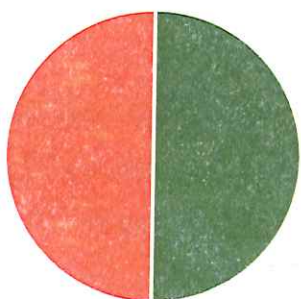
■ 83% Totalmente de acuerdo ■ 17% Algo de acuerdo

Proporcionó información oportuna



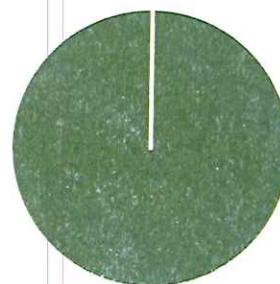
■ 67% Totalmente de acuerdo ■ 33% Algo de acuerdo

Orientó correctamente



■ 50% Totalmente de acuerdo ■ 50% Algo de acuerdo

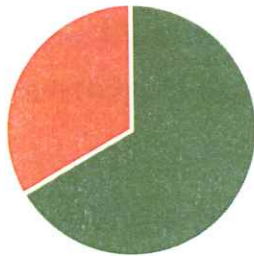
Fue atendida correctamente:



■ 100% Si ■ 0% No

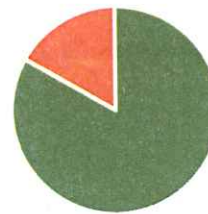


Fue atendida en el tiempo
establecido



■ 67% Si ■ 33% No

¿Se presentó algún problema
durante el trámite o servicio?



■ 83% No ■ 17% Si

De lo anterior, se observa lo siguiente:

- El trato del personal fue calificado como cortés y amable en un 83%, lo que refleja una atención adecuada y respetuosa.
- Un 67% señaló que la información proporcionada fue oportuna, aunque un 33% indicó lo contrario, lo que sugiere oportunidad de mejora en la comunicación.
- En cuanto a la orientación brindada, solo el 50% la consideró correcta, evidenciando la necesidad de reforzar este aspecto para lograr mayor claridad y acompañamiento al usuario.
- La totalidad de las personas encuestadas (100%) afirmó haber sido atendida correctamente, lo que constituye un punto fuerte del servicio.
- El 67% manifestó que fue atendido dentro del tiempo establecido, aunque un 33% no lo percibió así.
- Finalmente, un 17% reportó haber tenido algún problema durante el trámite o servicio, lo cual indica que, si bien la mayoría no enfrentó dificultades, aún existen áreas por mejorar en la gestión del proceso.



Educación

Secretaría de Educación Pública



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



Secretaría de Investigación y Posgrado
Dirección de Posgrado

90 Años de la Creación del Consejo Técnico de la Escuela Politécnica Nacional
90 Aniversario del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz"
50 Aniversario del CICS, Unidad Milpa Alta
25 Aniversario del CICS, Unidad Santo Tomás y del CICATA, Unidad Altamira
20 Aniversario de la Defensoría de los Derechos Politécnicos

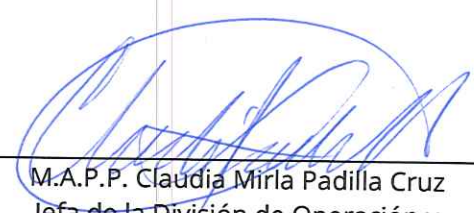
De lo anterior, se puede concluir:

- En términos generales, las personas usuarias manifestaron satisfacción con la atención recibida, destacando el trato amable y la correcta atención durante el trámite o servicio.
- Se identifican áreas de oportunidad en la orientación al usuario y en la oportunidad de la información, aspectos en los que conviene fortalecer la capacitación del personal y revisar los mecanismos de comunicación.
- El cumplimiento de los tiempos establecidos fue favorable, aunque aún puede optimizarse para garantizar una atención más ágil y uniforme.
- El bajo porcentaje de personas que reportaron problemas (17%) sugiere que los procesos son funcionales, aunque deben mantenerse acciones de mejora continua para reducir incidencias y elevar la calidad del servicio.
- Derivado de lo anterior, se está desarrollando el Sistema de Nombramientos que se pretende contribuirá a mejorar la eficiencia del trámite.

Elaboró

Vo.Bo.


M.A.P. Luis Enrique Medina Andrade
Jefe del Departamento de Gestión de
Programas Académicos de Posgrado


M.A.P.P. Claudia Mirla Padilla Cruz
Jefa de la División de Operación y
Promoción al Posgrado

Unidad Profesional "Adolfo López Mateos", Edificio de la Secretaría
Académica 2do. piso, Av. Luis Enrique Erro S/N Col Zacatenco, C.P.
07738, Alcaldía Gustavo A. Madero Ciudad de México.
Tel: (55) 5729 6000 Ext.: 46026 / 50563 ipn.mx/posgrado/



Certificado IMNC P5GC 888
NMX-CC-0001-IMNC-2015
ISO 2001:2015

