



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

Informe de resultados
Encuesta de satisfacción (01/11/2025 - 30/11/2025)
División de Operación y Promoción al Posgrado

La encuesta de satisfacción de los procedimientos de la División de Operación y Promoción 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 30 de noviembre de 2025, se recibieron 490 encuestas, como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1. Encuestas recibidas (01/11/2025 - 30/11/2025)

Procedimiento	Encuestas recibidas
Registro de planes y programas de estudio en modalidades escolarizada, no escolarizada y mixta	0
Becas de Posgrado	474
Emisión de Nombramientos del personal Académico de Posgrado	16

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

No se remitieron encuestas en el mes de noviembre de 2025, toda vez que los esfuerzos se dirigieron al acompañamiento de los programas académicos en el marco de la convocatoria para el reconocimiento de programas en el sistema nacional de posgrados 2025, emitida el 22 de octubre de la misma anualidad por la Secretaría de Ciencia, Humanidades, Tecnología e Innovación (SECIHTI).



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/



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.

Con base en las cuatrocientas setenta y cuatro respuestas recibidas, se concluye que la mayoría (82%) de los usuarios percibe el servicio de manera positiva. Aspectos como el trato cortés y amable, la claridad de la información, la orientación recibida y la atención dentro del tiempo establecido reflejan fortalezas significativas en la atención y los procesos actuales.

Sin embargo, el 8% de las personas que contestaron la encuesta manifestó dudas, desacuerdo o enfrentó algún problema, lo que evidencia la necesidad de mantener acciones de mejora continua, especialmente en la comunicación, la orientación personalizada y la prevención de incidencias. Estas acciones permitirán consolidar los puntos fuertes y avanzar hacia la satisfacción total de todos los usuarios.

Emisión de Nombramientos del personal Académico de Posgrado.

Con base en las dieciséis 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 inició el desarrollo del Sistema de Nombramientos, con la finalidad de incrementar la eficiencia del procedimiento.

Elaboró

Revisó

Vo.Bo.

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

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

Dr. Samuel Pérez Rodríguez
Director de Posgrado



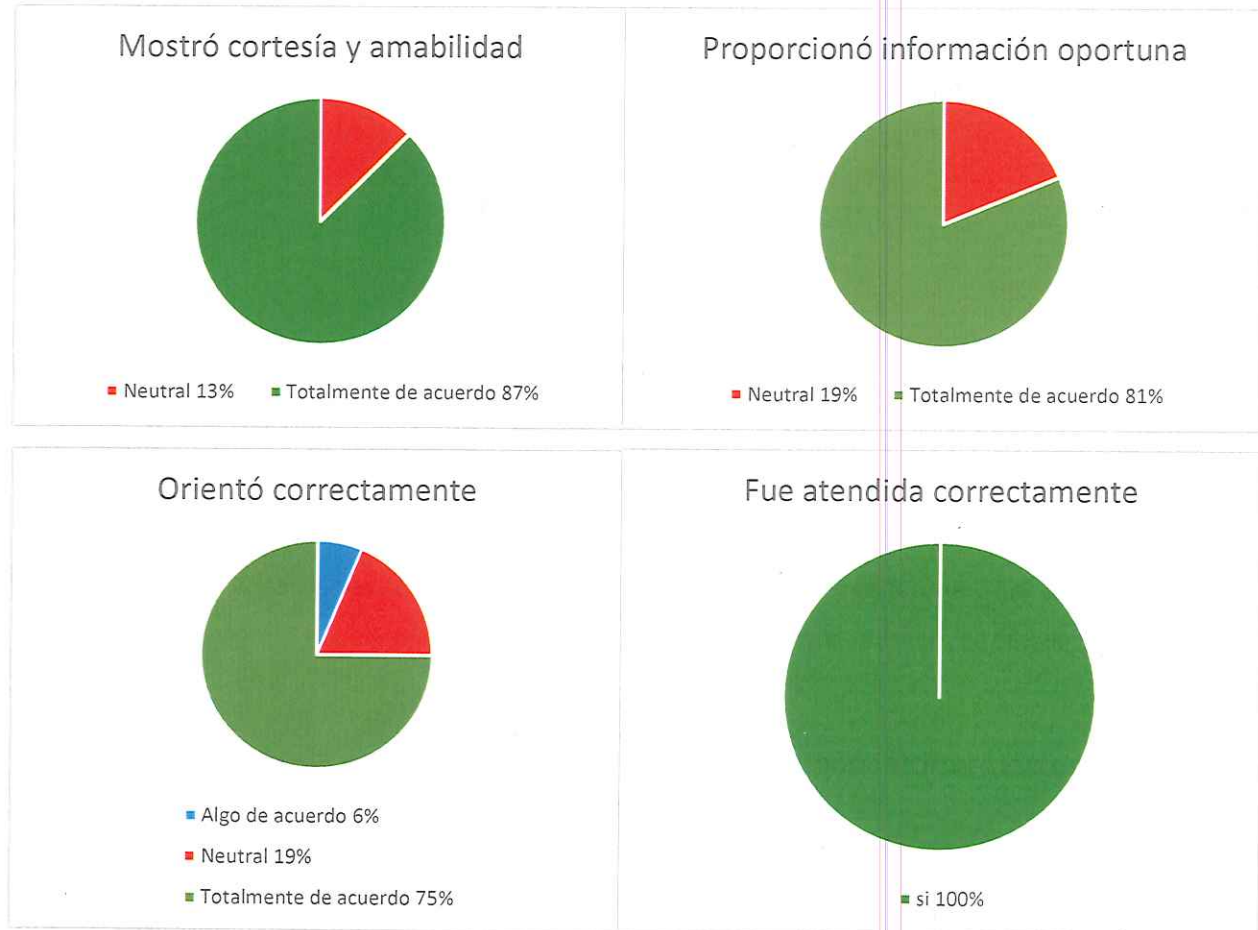
2025
Año de
La Mujer
Indígena

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/



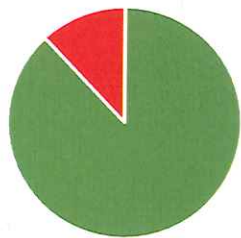
Informe de resultados
Encuesta de satisfacción
(Docentes-Emisión de Nombramientos)
(01/11/2025 - 30/11/2025)

Como resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el periodo del 01 al 30 de noviembre de 2025, se obtuvieron 16 respuestas. Es así que, derivado del análisis a las mismas, se presentan los siguientes resultados:



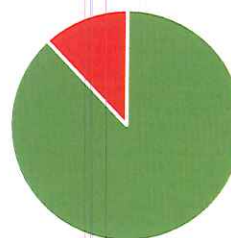


Fue atendida en el tiempo
establecido



■ si 88% ■ no 12%

Se presentó algún problema
durante el trámite o servicio?



■ si 88% ■ no 12%

De lo anterior, se observa lo siguiente:

- El trato del personal fue calificado como cortés y amable en un 87%, lo que refleja una atención adecuada y respetuosa.
- Un 81% señaló que la información proporcionada fue oportuna, lo que sugiere oportunidad de mejora en la comunicación.
- En cuanto a la orientación recibida, el 75% la consideró adecuada, aunque aún es necesario mejorarla para brindar mayor claridad y apoyo a las personas usuaria.
- El 100% de las personas encuestadas afirmó haber sido atendida correctamente, a pesar de que se tuvieron dos salidas no conformes, las cuales fueron atendidas.
- El 88% manifestó que fue atendido dentro del tiempo establecido.
- Finalmente, un 12% reportó haber tenido algún problema durante el trámite o servicio, lo cual indica que aún existen áreas por mejorar en la gestión del proceso.



De lo anterior, se puede concluir:

- Los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo del 01 al 30 de noviembre de 2025 reflejan, en términos generales, un alto nivel de satisfacción por parte de las personas usuarias, especialmente en lo relativo al trato recibido por el personal y a la correcta atención durante el trámite o servicio.
- El trato cortés y amable, valorado positivamente por el 87% de las personas encuestadas, así como el 100% de atención correcta, constituyen fortalezas del servicio que deben mantenerse.
- La oportunidad de la información fue evaluada favorablemente por el 81% de las personas encuestadas; no obstante, el porcentaje restante evidencia la necesidad de reforzar los mecanismos de comunicación para asegurar que la información sea clara y oportuna para todas las personas usuarias.
- En cuanto a la orientación brindada, aunque el 75% la consideró adecuada, se identifica un área de oportunidad para mejorar la claridad y el acompañamiento durante el proceso.
- El cumplimiento de los tiempos de atención fue valorado positivamente por el 88% de las personas encuestadas, lo que indica un desempeño favorable, aunque susceptible de optimización para lograr una atención más homogénea.

Elaboró

Revisó

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

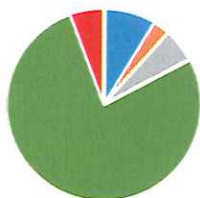
Dr. Samuel Pérez Rodríguez
Director de Posgrado



Informe de resultados
Encuesta de satisfacción
(Unidades Académicas- Becas Posgrado)
(01/11/2025 – 30/11/2025)

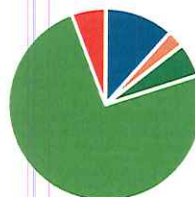
Como resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el periodo del 01 al 30 de noviembre de 2025, se obtuvieron 70 respuestas. Es así que, derivado del análisis a las mismas, se presentan los siguientes resultados:

Mostró cortesía y amabilidad



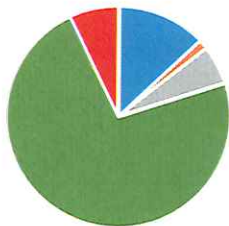
■ Algo de acuerdo 9% ■ Algo en desacuerdo 3%
■ Neutral 6% ■ Totalmente de acuerdo 77%
■ Totalmente en desacuerdo 6%

Proporcionó información oportuna



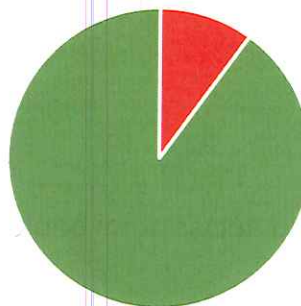
■ Algo de acuerdo 11% ■ Algo en desacuerdo 3%
■ Neutral 6% ■ Totalmente de acuerdo 74%
■ Totalmente en desacuerdo 6%

Orientó correctamente



■ Algo de acuerdo 13% ■ Algo en desacuerdo 1%
■ Neutral 6% ■ Totalmente de acuerdo 73%
■ Totalmente en desacuerdo 7%

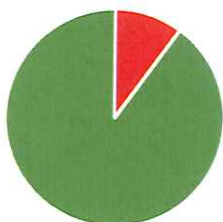
Fue atendida correctamente



■ No 10% ■ Si 90%

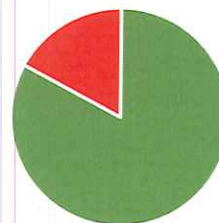


Fue atendida en el tiempo
establecido



■ No 10% ■ Si 90%

¿Se presentó algún problema
durante el trámite o servicio?



■ No 83% ■ Si 17%

De lo anterior, se observa lo siguiente:

- La gráfica muestra una percepción mayoritariamente positiva respecto al trato del personal. El 77% de las personas encuestadas manifestó estar totalmente de acuerdo y un 9% algo de acuerdo, lo que en conjunto representa un 86% de valoración favorable. Por otro lado, un 6% se mantuvo neutral y solo un 8% expresó algún nivel de desacuerdo. Estos resultados reflejan que el trato cortés y amable es una fortaleza del servicio, aunque se identifican mínimos casos que pueden atenderse mediante acciones de sensibilización y seguimiento.
- En cuanto a la oportunidad de la información brindada, el 74% se mostró totalmente de acuerdo y el 11% algo de acuerdo, sumando un 85% de percepción positiva. Sin embargo, un 6% se mantuvo neutral y un 9% manifestó desacuerdo, lo que evidencia que, si bien la mayoría considera adecuada la información proporcionada, aún existen áreas de oportunidad para mejorar la claridad y oportunidad de la comunicación, con el fin de garantizar que todas las personas usuarias reciban información completa y oportuna.



- Respecto a la orientación otorgada durante el trámite o servicio, el 73% de las personas encuestadas indicó estar totalmente de acuerdo y un 13% algo de acuerdo, lo que representa un 86% de evaluación favorable. No obstante, un 6% se mantuvo neutral y un 8% expresó desacuerdo, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer la orientación y el acompañamiento al usuario, a fin de asegurar una comprensión clara del proceso y reducir posibles dudas o incidencias
- El 90% de las personas encuestadas afirmó haber sido atendida correctamente y en el tiempo establecido, lo que constituye un punto fuerte del servicio.
- 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.

De lo anterior, se puede concluir:

- La percepción sobre el trato cortés y amable es altamente positiva, con un 86% de valoración favorable. Esto indica que constituye una fortaleza del servicio, aunque se recomienda mantener acciones de sensibilización para atender los casos que no percibieron la atención de manera satisfactoria.
- El 85% de las personas encuestadas consideró que la información proporcionada fue oportuna. Sin embargo, un pequeño porcentaje señaló desacuerdo o neutralidad, lo que evidencia la necesidad de mejorar la comunicación para asegurar que todos los usuarios reciban información completa y comprensible.
- El 86% evaluó favorablemente la orientación recibida, aunque un 14% manifestó dudas o desacuerdo. Esto indica que se debe reforzar la orientación y acompañamiento al usuario para garantizar una comprensión total del proceso y reducir posibles incidencias.
- El 90% de los usuarios afirmó haber sido atendido correctamente y en el tiempo establecido, lo que representa un punto fuerte del servicio y refleja la efectividad de los procesos actuales; sin embargo, se puede optimizar la atención para alcanzar la satisfacción total.



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

- El 17% de los usuarios reportó haber enfrentado algún problema, lo que sugiere que, aunque la mayoría no tuvo dificultades, es importante establecer mecanismos de comunicación más eficientes para minimizar incidencias y elevar la calidad del servicio. Cabe mencionar que, con el desarrollo y puesta en marcha del Sistema Informático de Becas, se pretende mejorar el proceso.

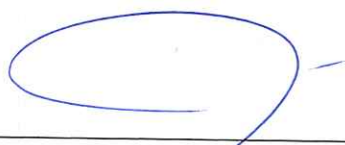
Elaboró


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

Revisó


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

Vo.Bo.

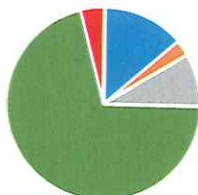

Dr. Samuel Pérez Rodríguez
Director de Posgrado



Informe de resultados
Encuesta de satisfacción
(Alumnado- Becas Posgrado)
(01/11/2025 - 30/11/2025)

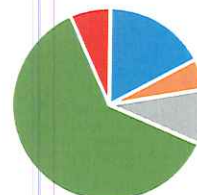
Como resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el periodo del 01 al 30 de noviembre de 2025, se obtuvieron 404 respuestas. Es así que, derivado del análisis a las mismas, se presentan los siguientes resultados:

Mostró cortesía y amabilidad



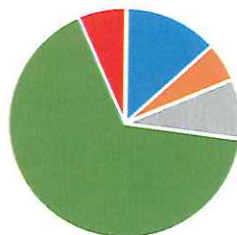
■ Algo de acuerdo 14% ■ Algo en desacuerdo 3%
■ Neutral 9% ■ Totalmente de acuerdo 71%
■ Totalmente en desacuerdo 4%

Proporcionó información oportuna



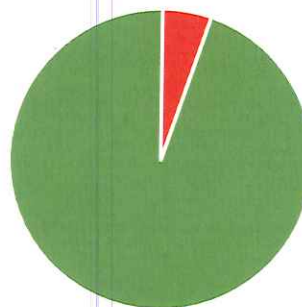
■ Algo de acuerdo 17% ■ Algo en desacuerdo 5%
■ Neutral 9% ■ Totalmente de acuerdo 62%
■ Totalmente en desacuerdo 7%

Orientó correctamente



■ Algo de acuerdo 13% ■ Algo en desacuerdo 5%
■ Neutral 8% ■ Totalmente de acuerdo 66%
■ Totalmente en desacuerdo 7%

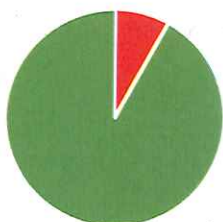
Fue atendida correctamente



■ No 5% ■ Si 95%

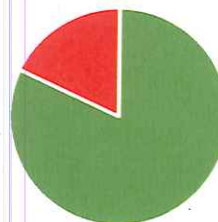


Fue atendida en el tiempo
establecido



■ No 8% ■ Si 92%

¿Se presentó algún problema
durante el trámite o servicio?



■ No 82% ■ Si 18%

De lo anterior, se observa lo siguiente:

- La gráfica muestra una percepción mayoritariamente positiva respecto al trato del personal. El 71% de las personas encuestadas manifestó estar totalmente de acuerdo y un 14% algo de acuerdo, lo que en conjunto representa un 85% de valoración favorable. Por otro lado, un 9% se mantuvo neutral y solo un 7% expresó algún nivel de desacuerdo. Estos resultados reflejan que el trato cortés y amable es una fortaleza del servicio, aunque se identifican mínimos casos que pueden atenderse mediante acciones de sensibilización y seguimiento.
- En cuanto a la oportunidad de la información brindada, el 62% se mostró totalmente de acuerdo y el 17% algo de acuerdo, sumando un 79% de percepción positiva. Sin embargo, un 9% se mantuvo neutral y un 12% manifestó desacuerdo, lo que evidencia que, si bien la mayoría considera adecuada la información proporcionada, aún existen áreas de oportunidad para mejorar la claridad y oportunidad de la comunicación, con el fin de garantizar que todas las personas usuarias reciban información completa y oportuna.



- Respecto a la orientación otorgada durante el trámite o servicio, el 66% de las personas encuestadas indicó estar totalmente de acuerdo y un 13% algo de acuerdo, lo que representa un 79% de evaluación favorable. No obstante, un 8% se mantuvo neutral y un 12% expresó desacuerdo, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer la orientación y el acompañamiento al usuario, a fin de asegurar una comprensión clara del proceso y reducir posibles dudas o incidencias
- El 95% de las personas encuestadas afirmó haber sido atendida correctamente, lo que constituye un punto fuerte del servicio.
- El 92% manifestó que fue atendido dentro del tiempo establecido, aunque un 8% no lo percibió así.
- Finalmente, un 18% 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.

De lo anterior, se puede concluir:

- La percepción general sobre el trato del personal es altamente favorable, con un 85% de valoración positiva, lo que confirma que el servicio destaca por su cortesía y amabilidad. No obstante, un pequeño porcentaje de usuarios expresó desacuerdo, por lo que se recomienda implementar acciones de sensibilización para mantener y mejorar este aspecto.
- La oportunidad y claridad de la información proporcionada fueron valoradas positivamente por el 79% de los encuestados; sin embargo, un porcentaje significativo manifestó insatisfacción o neutralidad, lo que evidencia la necesidad de optimizar los canales y métodos de comunicación para garantizar que toda la información llegue de forma clara y oportuna a las personas usuarias.
- La orientación ofrecida durante el trámite recibió una evaluación favorable del 79%, aunque un 21% de usuarios señaló dudas o desacuerdos, lo que señala una oportunidad clara para fortalecer la guía y acompañamiento, con el fin de asegurar que los usuarios comprendan plenamente los procesos y requisitos.



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

- Un punto destacado del servicio es que el 95% de las personas encuestadas afirmó haber sido atendida correctamente, lo que representa una fortaleza significativa que debe mantenerse.
- En cuanto al cumplimiento de los tiempos de atención, el 92% de los usuarios percibió que fue dentro del tiempo establecido, reflejando un desempeño positivo; sin embargo, aún es posible mejorar para alcanzar la satisfacción total.

Elaboró

Revisó

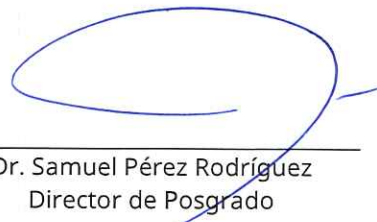
Vo.Bo.


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


Dr. Samuel Pérez Rodríguez
Director de Posgrado