



Informe de resultados
Encuesta de satisfacción (01/12/2025 – 31/12/2025)
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 31 de diciembre de 2025, se recibieron 13 encuestas, como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1. Encuestas recibidas (01/12/2025 – 31/12/2025)

Procedimiento	Encuestas recibidas
Registro de planes y programas de estudio en modalidades escolarizada, no escolarizada y mixta	0
Becas de Posgrado	4
Emisión de Nombramientos del personal Académico de Posgrado	9

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

Se remitirán encuestas en el primer trimestre de 2026, a los programas autorizados en el Consejo General Consultivo en el mes de diciembre de 2025.

Becas de Posgrado.

Los resultados muestran áreas críticas que requieren atención, ya que solo el 25% de los usuarios se manifestó satisfecho con la cortesía, orientación e información recibida, y el cumplimiento de los tiempos de atención también presentó debilidad.





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

Cabe mencionar que, en dos de las cuatro encuestas, se reflejan quejas hacia la unidad académica.

De lo anterior, la incorporación de las becas al sistema SIBEC se proyecta como una estrategia clave para mejorar la eficiencia, agilizar los procesos y optimizar el seguimiento de los trámites, fortaleciendo la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Emisión de Nombramientos del personal Académico de Posgrado.

Con base a las nueve respuestas obtenidas, se concluye que el proceso es percibido de manera mayoritariamente positiva por los usuarios. El alto nivel de cumplimiento de los tiempos de atención y la percepción favorable sobre la atención recibida reflejan una adecuada organización, eficiencia operativa y calidad en el servicio. Asimismo, la baja incidencia de problemas durante el trámite y la valoración positiva de la información y orientación brindadas evidencian un buen nivel de comunicación y acompañamiento al usuario.

El desarrollo del Sistema de Nombramientos, incrementará la eficiencia del procedimiento.

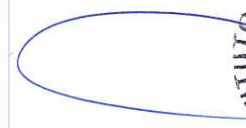
Elaboró

Revisó

Vo.Bo.


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


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


Dr. Samuel Pérez Rodríguez
Director de Posgrado



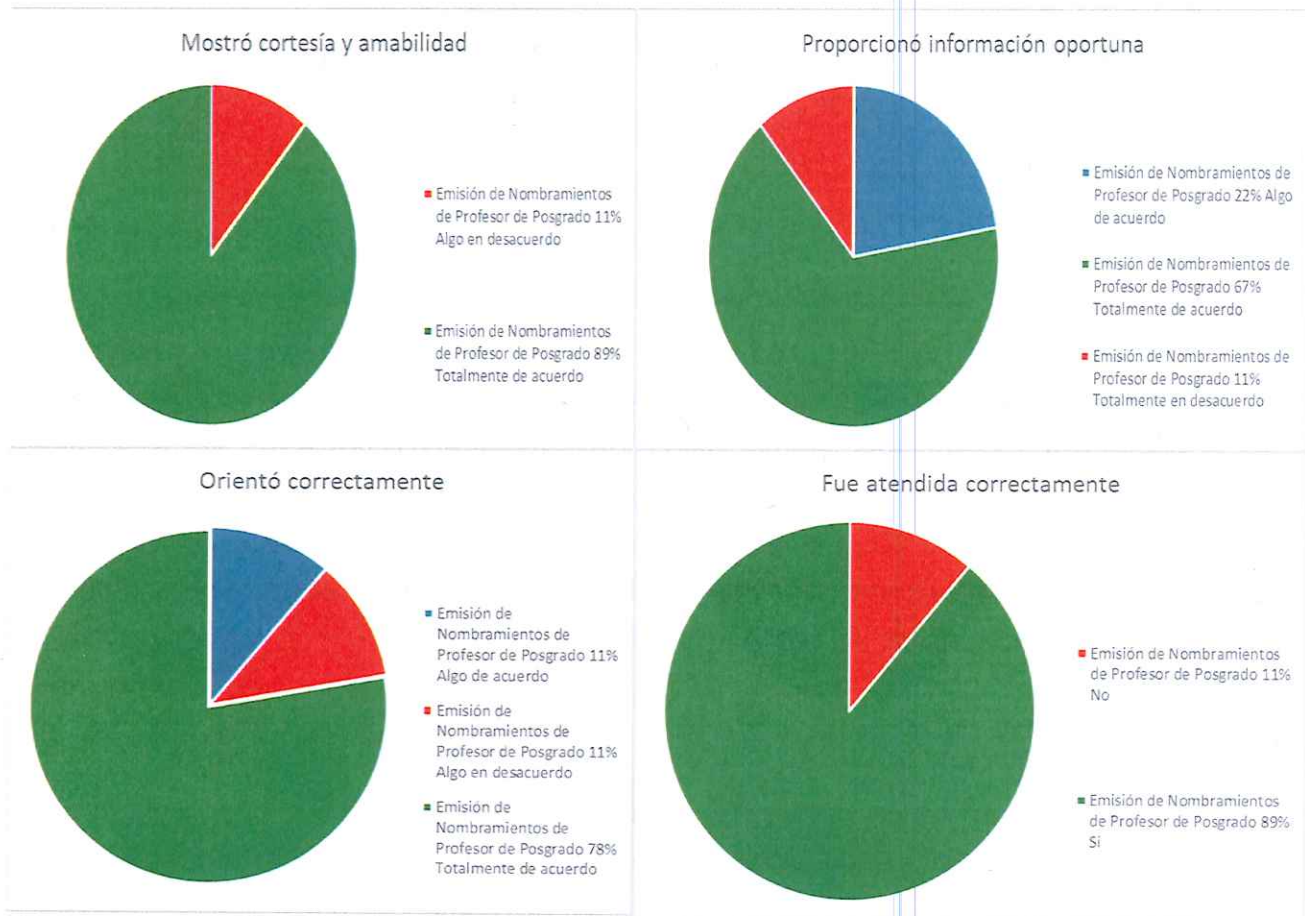
2025
Año de
La Mujer
Indígena

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)
(01/12/2025 - 31/12/2025)

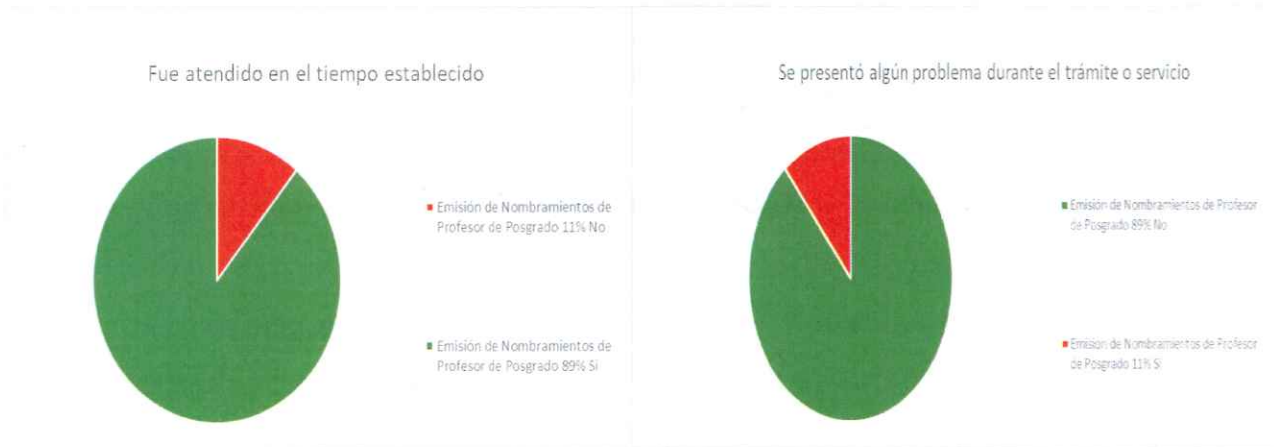
Como resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el periodo del 01 al 31 de diciembre de 2025, se obtuvieron 9 respuestas. Es así que, derivado del análisis a las mismas, se presentan los siguientes resultados:





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 observa lo siguiente:

- En relación con la cortesía, amabilidad, oportunidad de la información, atención correcta, tiempo de atención e inconvenientes durante el trámite o servicio, el 89% de las personas encuestadas manifestó estar de acuerdo con los servicios recibidos, mientras que el 11% expresó desacuerdo, lo que confirma una percepción favorable sobre la calidad del servicio brindado.
- Respecto a la orientación brindada durante el trámite, el 78% indicó estar totalmente de acuerdo, el 11% algo de acuerdo y el 11% algo en desacuerdo. Estos resultados reflejan una valoración mayoritariamente positiva, aunque se identifican áreas específicas en las que puede fortalecerse el acompañamiento al usuario.

Por lo anterior, se puede concluir:

- El proceso de Emisión de Nombramientos de Profesor de Posgrado muestra un desempeño altamente positivo. El cumplimiento de los tiempos de atención del 89% refleja una organización eficiente y un manejo adecuado del trámite.



Educación
Secretaría de Educación Pública



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



Secretaría de Investigación y Posgrado
Dirección de Posgrado

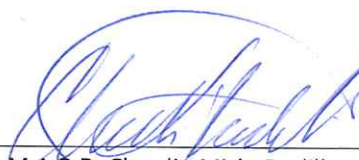
90 Años de la Creación del Consejo Técnico de la Escuela Politécnica Nacional
90 Aniversario del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz"
50 Aniversario del CICS, Unidad Milpa Alta
25 Aniversario del CICS, Unidad Santo Tomás y del CICATA, Unidad Altamira
20 Aniversario de la Defensoría de los Derechos Politécnicos

- La baja incidencia de problemas durante el proceso evidencia que el procedimiento se desarrolla de manera efectiva; sin embargo, es recomendable atender los casos detectados para fortalecer la mejora continua.
- La información y orientación brindadas durante el trámite fueron valoradas favorablemente por el 89% de los usuarios, lo que indica un buen nivel de comunicación y acompañamiento, aunque se sugiere reforzar estos aspectos para atender a quienes manifestaron algún grado de inconformidad.
- Finalmente, el 89% percibió haber sido atendidos correctamente constituyendo una fortaleza significativa del servicio, la cual debe mantenerse y consolidarse mediante acciones permanentes de seguimiento y capacitación.

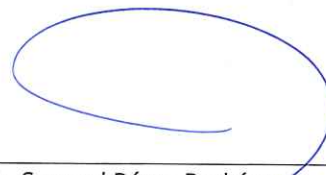
Elaboró


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

Revisó


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

Vo.Bo.

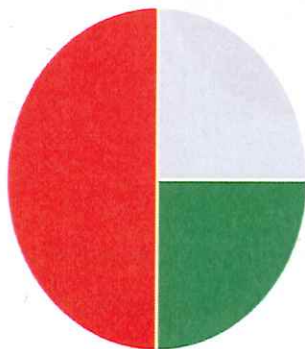

Dr. Samuel Pérez Rodríguez
Director de Posgrado



Informe de resultados
Encuesta de satisfacción
(Alumnado- Becas Posgrado)
(01/12/2025 - 31/12/2025)

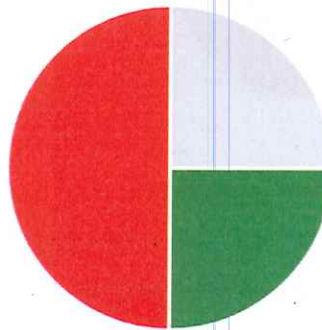
Como resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el periodo del 01 al 31 de diciembre de 2025, se obtuvieron 4 respuestas. Es así que, derivado del análisis a las mismas, se presentan los siguientes resultados:

Mostró cortesía y amabilidad



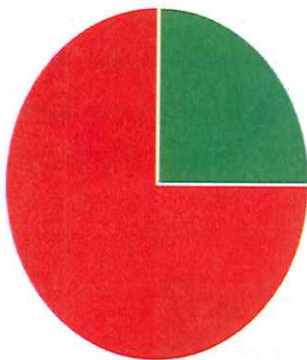
- Becas de Posgrado - Alumnado 25% Algo en desacuerdo
- Becas de Posgrado - Alumnado 25% Totalmente de acuerdo
- Becas de Posgrado - Alumnado 50% Totalmente en desacuerdo

Proporcionó información oportuna



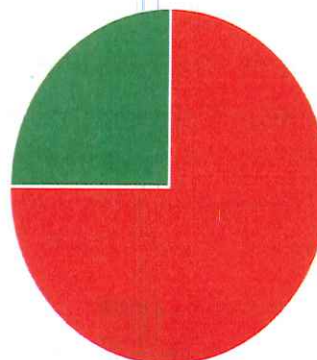
- 25 % Algo en desacuerdo
- 25% Totalmente de acuerdo
- 50% Totalmente en desacuerdo

Orientó correctamente



- 25% Totalmente de acuerdo
- 75% Totalmente en desacuerdo

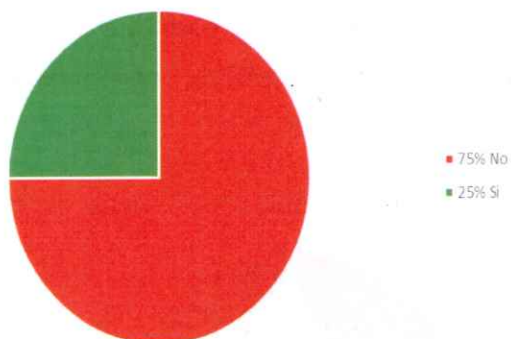
Fue atendido correctamente



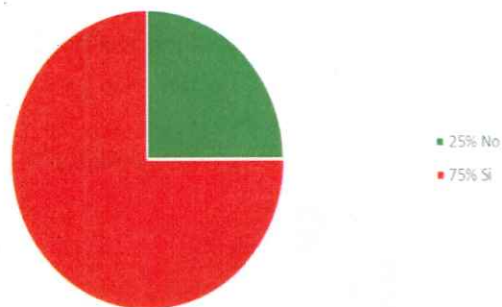
- 75% No
- 25% Si



Fue atendida en el tiempo establecido



¿Se presentó algún problema durante el trámite o servicio?



De lo anterior, se observa lo siguiente:

- Respecto a la cortesía y amabilidad; información oportuna; atención y orientación correcta, el 25% respondió afirmativamente, en tanto que el 75% consideró no estar de acuerdo, de los cuales el 50% corresponden a pronunciamientos sobre la unidad académica, lo que representa un área crítica de mejora en la calidad del servicio brindado.
- En relación con el tiempo de atención, el 25% de las personas encuestadas manifestó haber sido atendida dentro del tiempo establecido, mientras que un 75% indicó lo contrario, siendo el 50% relacionado con la atención en las unidades académicas. Este resultado evidencia una debilidad importante en el cumplimiento de los tiempos, lo cual puede impactar negativamente en la percepción general del servicio.

De lo anterior, se puede concluir:

- Los resultados obtenidos evidencian áreas críticas que requieren atención prioritaria para mejorar la calidad del servicio brindado. En relación con la cortesía, amabilidad, orientación e información proporcionada por el personal, únicamente el 25% de los encuestados manifestó



estar satisfecho, mientras que el 75% expresó su desacuerdo, lo que refleja una percepción mayoritariamente negativa en aspectos fundamentales de la atención al usuario.

- Asimismo, el cumplimiento de los tiempos de atención presenta una debilidad significativa, ya que solo el 25% indicó haber sido atendido dentro del tiempo establecido, en contraste con el 75% que manifestó lo contrario. Esta situación impacta directamente en la experiencia del usuario y en la imagen institucional.
- El 50% de las personas encuestadas refirió deficiencias en las unidades académicas, por lo que la incorporación de las becas al sistema SIBEC se proyecta como una estrategia fundamental para fortalecer la eficiencia y eficacia en la atención. Esta integración permitirá sistematizar los procesos, agilizar los tiempos de respuesta y mejorar el control y seguimiento de los trámites, contribuyendo así a una gestión más organizada y transparente. De esta manera, se espera generar un impacto positivo en la calidad del servicio y en la percepción de satisfacción de los usuarios.

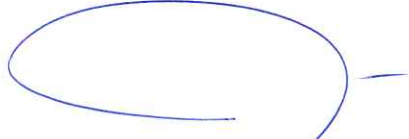
Elaboró

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

