



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



COMISIÓN DE OPERACIÓN Y FOMENTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN  
DIRECCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN DOCENTE E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA  
DEPARTAMENTO DE BECAS

A decorative graphic on the left side of the page consists of several thin, curved lines in shades of brown and grey, and a large, solid brown arrow pointing to the right.

# SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO SIBE 2017

- Dando cumplimiento a los requerimientos establecidos por la Secretaría de Educación Pública (SEP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) en los cuales se establece la necesidad de identificar las posibles Acciones Susceptibles de Mejora para los programas de Becas en particular el Programa Nacional de Becas S243, por segundo año consecutivo, se aplicó la encuesta de Calidad en el Servicio para el Sistema de Beca por Exclusividad (SIBE).
- Los resultados de esta encuesta permitirán identificar y analizar las posibles deficiencias que pueda haber en el proceso de evaluación y servicios que otorga el SIBE y estas convertirlas en áreas de oportunidad de mejora.

- En esta ocasión la encuesta se enfocó por una sección de 4 preguntas relacionadas con la convocatoria, aplicación en línea para la captura de formatos, requisición de formatos y dictamen de resultados, así como un apartado de 2 preguntas para comentarios relacionados al servicio que se brinda y 1 un apartado de sugerencias, las cuales nos podrían permitir detectar las necesidades de cambio en el servicio que se presta a los becarios/as
- Esta encuesta fue difundida entre 716 beneficiarios/as del programa SIBE, del bienio 2016-2017 y de los tres niveles educativos del Instituto Politécnico Nacional (IPN).
- Participaron 38 Dependencias Politécnicas de 54 en las cuales se distribuyó la encuesta, dando un 70% de participación.

COMISIÓN DE OPERACIÓN Y FOMENTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN  
DIRECCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN DOCENTE E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA  
DEPARTAMENTO DE BECAS

## DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR NIVEL EDUCATIVO

- Esta encuesta fue distribuida entre 716 becarios/as de los 3 niveles educativos, correspondiendo 37 al nivel medio superior, 462 al nivel superior y 217 al nivel posgrado.

### PARTICIPACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO

NIVEL EDUCATIVO	No. DEPENDENCIAS POLITÉCNICAS CON BECARIOS	No. DEPENDENCIAS POLITÉCNICAS QUE RESPONDIERON A LA ENCUESTA	No. DEPENDENCIAS POLITÉCNICAS QUE NO RESPONDIERON A LA ENCUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA POR NIVEL EDUCATIVO
NIVEL MEDIO SUPERIOR	12	7	5	58%
NIVEL SUPERIOR	24	17	7	70%
NIVEL POSGRADO	18	14	4	77%

## ÍNDICE DE PARTICIPACIÓN DE ACUERDO AL GÉNERO Y EDAD

PARTICIPACIÓN POR GÉNERO	
HOMBRE	82
MUJER	41
TOTAL PARTICIPANTES	123

PARTICIPACIÓN POR EDAD Y GÉNERO		
EDAD	HOMBRE	MUJER
36-40	11	0
41-45	9	5
46-50	11	3
51-55	11	11
56-60	12	7
61-65	14	6
66-70	9	4
71-75	2	3
76-80	1	2
TOTAL PARTICIPANTES	82	41



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



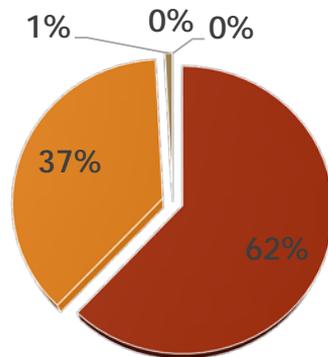
COMISIÓN DE OPERACIÓN Y FOMENTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN  
DIRECCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN DOCENTE E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA  
DEPARTAMENTO DE BECAS

A decorative graphic on the left side of the slide consists of a solid orange arrow pointing to the right, and several thin, curved lines in shades of brown and grey that sweep upwards and to the right.

# NIVEL DE PARTICIPACIÓN EN PREGUNTAS OPCIÓN MÚLTIPLE

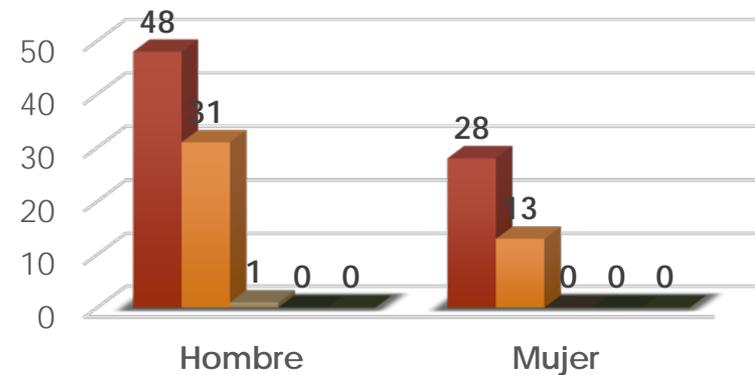
Pregunta No. 1 ¿Considera que la información de la convocatoria para la evaluación bienal del SIBE y el cronograma de actividades es?

Porcentaje de opinión



- Clara y precisa
- Suficiente
- Poco clara y confusa
- Insuficiente
- Sin comentarios

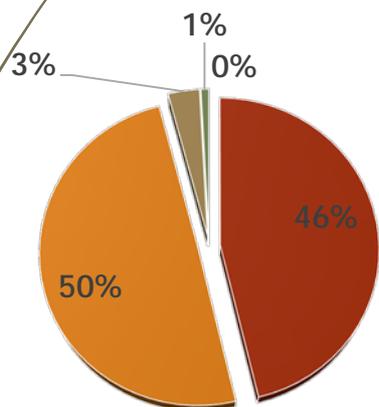
Opinión por género



- Clara y precisa
- Suficiente
- Poco clara y confusa
- Insuficiente
- Sin comentarios

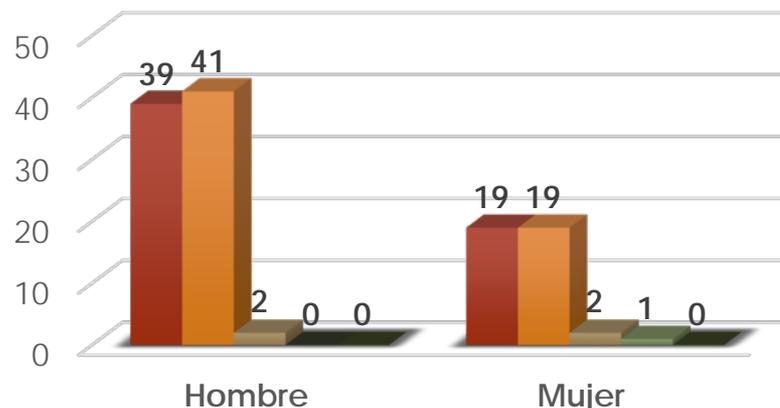
## Pregunta No. 2 ¿Considera que la interacción del usuario con la aplicación en línea para la captura del formato SIBE 01 es?

Porcentaje de opinión



- Rápida y Practica
- Ágil y clara
- Lenta y confusa
- Deficiente y poco Practica

Opinión por género

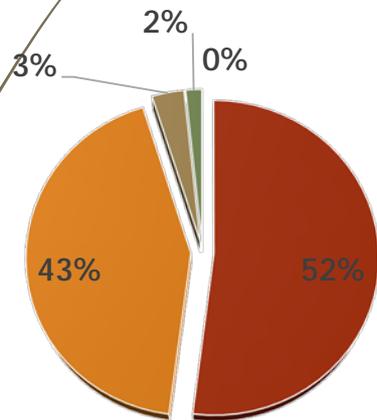


- Rápida y Practica
- Ágil y clara
- Lenta y confusa
- Deficiente y poco practica

COMISIÓN DE OPERACIÓN Y FOMENTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN  
DIRECCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN DOCENTE E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA  
DEPARTAMENTO DE BECAS

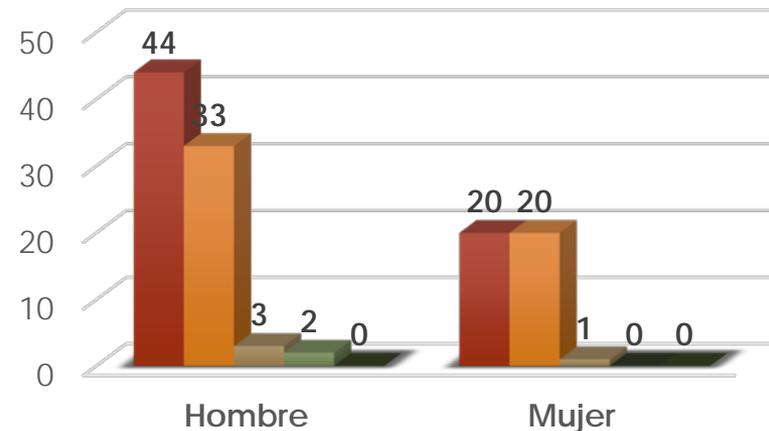
Pregunta No. 3 ¿Considera que la información para el llenado de los formatos SIBE 02,03,04,05,06 es?

Porcentaje de opinión



- Clara y precisa
- Suficiente
- Poco clara y confusa
- Insuficiente

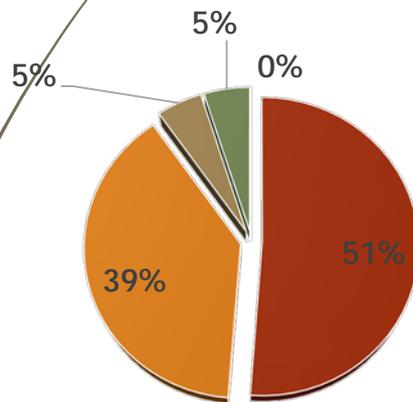
Opinión por género



- Clara y precisa
- Suficiente
- Poco clara y confusa
- Insuficiente

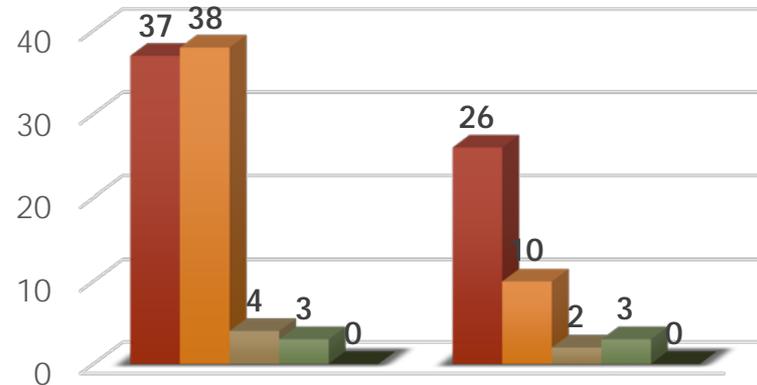
Pregunta No. 4 ¿Considera que, la información que contiene el dictamen de resultados, de acuerdo a la normatividad vigente en el proceso de evaluación y/o apelación es?

Porcentaje de opinión



- Clara y precisa
- Suficiente
- Poco clara y confusa
- Insuficiente

Opinión por género



- Clara y precisa
- Suficiente
- Poco clara y confusa
- Insuficiente
- Sin comentarios



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



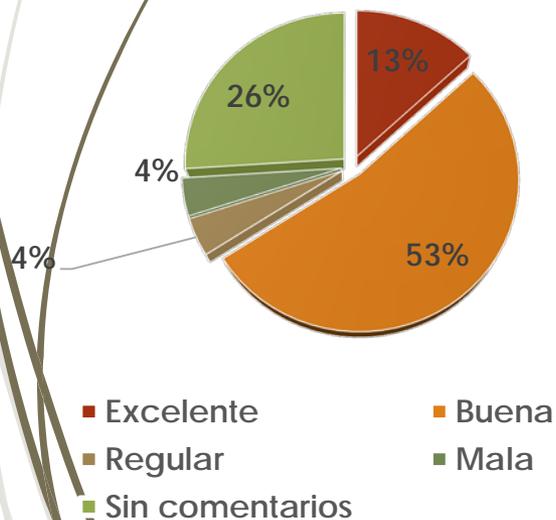
COMISIÓN DE OPERACIÓN Y FOMENTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN  
DIRECCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN DOCENTE E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA  
DEPARTAMENTO DE BECAS



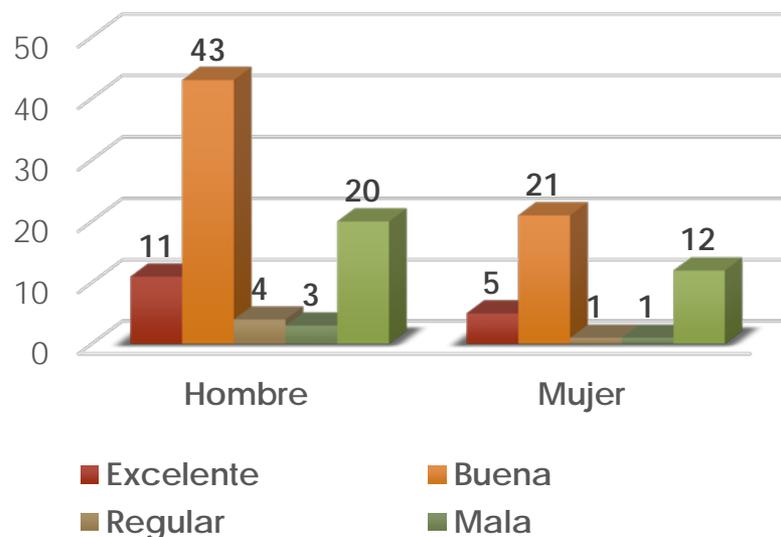
# NIVEL DE PARTICIPACIÓN EN PREGUNTAS POR OPINIÓN

## Pregunta No. 5 Atención a Becarios/as por parte de la COFAA-IPN

Porcentaje de opinión

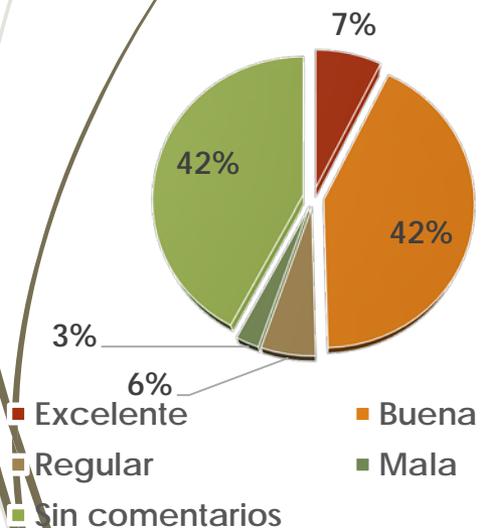


Opinión por género

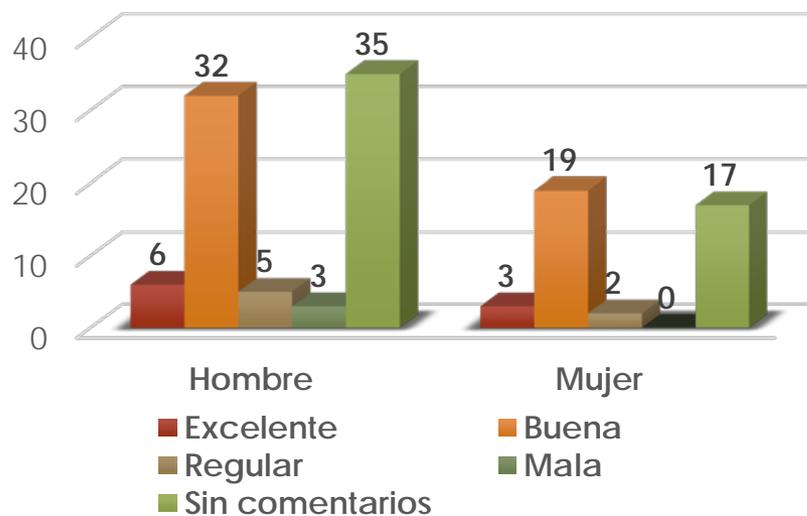


## Pregunta No. 6 Aclaración y atención de dudas sobre el SIBE

Porcentaje de opinión



Opinión por género





INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



COMISIÓN DE OPERACIÓN Y FOMENTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN  
DIRECCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN DOCENTE E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA  
DEPARTAMENTO DE BECAS

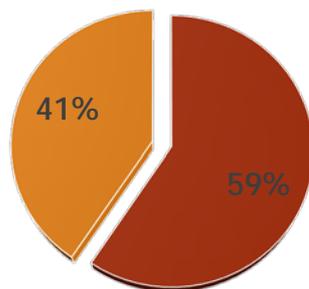


# APARTADO PARA SUGERENCIAS DE CAMBIOS

COMISIÓN DE OPERACIÓN Y FOMENTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN  
DIRECCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN DOCENTE E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA  
DEPARTAMENTO DE BECAS

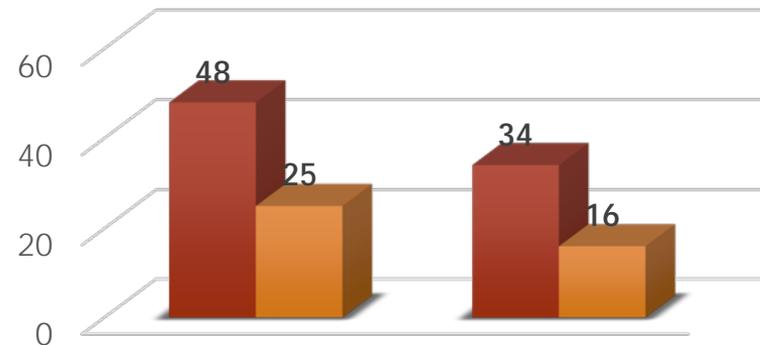
Pregunta No. 7 De acuerdo a su experiencia como becario/a del programa SIBE, que recomendación haría para mejorar la calidad en el servicio.

Porcentaje de opinión



- Sugerencias de cambio
- Sin Sugerencias de cambios

Opinión por género



- Sugerencias de cambio
- Sin sugerencias de cambios

# Conclusión 2017

Derivado de la revisión y análisis de los datos obtenidos en esta encuesta se observaron los siguientes puntos:

- El índice de participación de esta encuesta fue del 17.18% ya que de 716 becarios/as únicamente participaron 123, siendo 8.94% del nivel medio superior 62.61% del nivel superior y 28.45% de nivel posgrado.
- De acuerdo a la información obtenida, mas de la mitad de los encuestados están satisfechos con el servicio que se les brinda.
- Dentro de las propuestas de cambios que hacen sería la revisión del sistema al que se accede para la requisición del formato SIBE 01, agilizar y digitalizar la entrega de documentos, así como la concesión con los sistemas de IPN, para la revisión, actualización y validación de información de los becarios/as.