



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

**INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
SEMESTRE ENERO-JUNIO 2020 (2020/2)**

Con el objetivo de medir la satisfacción percibida por los alumnos y mejorar los trámites y servicios proporcionados y que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se aplicaron las encuestas correspondientes al semestre 2020/2 (enero–junio 2020), en las cuales se definió como meta, lograr una satisfacción percibida por los alumnos del 85%.

Por lo mencionado anteriormente, se llevó a cabo la encuesta de satisfacción del cliente de los subprocesos de **Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno**. Las encuestas se aplicaron en el mes de enero de la siguiente manera: para el subproceso de *Inscripción*, a los alumnos de primer semestre en sus aulas; para el subproceso de *Reinscripción*, a los alumnos del segundo semestre en adelante en las ventanillas del departamento de Gestión Escolar; y para los subprocesos de *COSIE* y *Trámites de Documentos de Gestión Escolar*, se aplicaron de manera directa en ventanillas a los que realizaron algún trámite correspondiente a estos dos subprocesos.

En el caso de **Integración de Competencias para la Titulación “A”**, para el subproceso *Prácticas Profesionales C.P., L.N.I., y L.R.C.* las encuestas NO fueron aplicadas debido a la contingencia mundial (COVID-19). En cuanto al subproceso de *Gestión de la Titulación Profesional*, la aplicación se realizó de manera presencial en tres momentos: a los alumnos que realizan sus trámites de titulación (titulación), a los alumnos que solicitaron informes al respecto (prospectos) y a los alumnos que se encontraban cursando algún seminario.

En el Proceso de **Integración de Competencias para la Titulación “B”**, el enlace del subproceso de *Servicio Social* aplicó las encuestas a los alumnos en la ventanilla del Departamento de Extensión y Apoyos Educativos, durante los meses de enero y febrero.

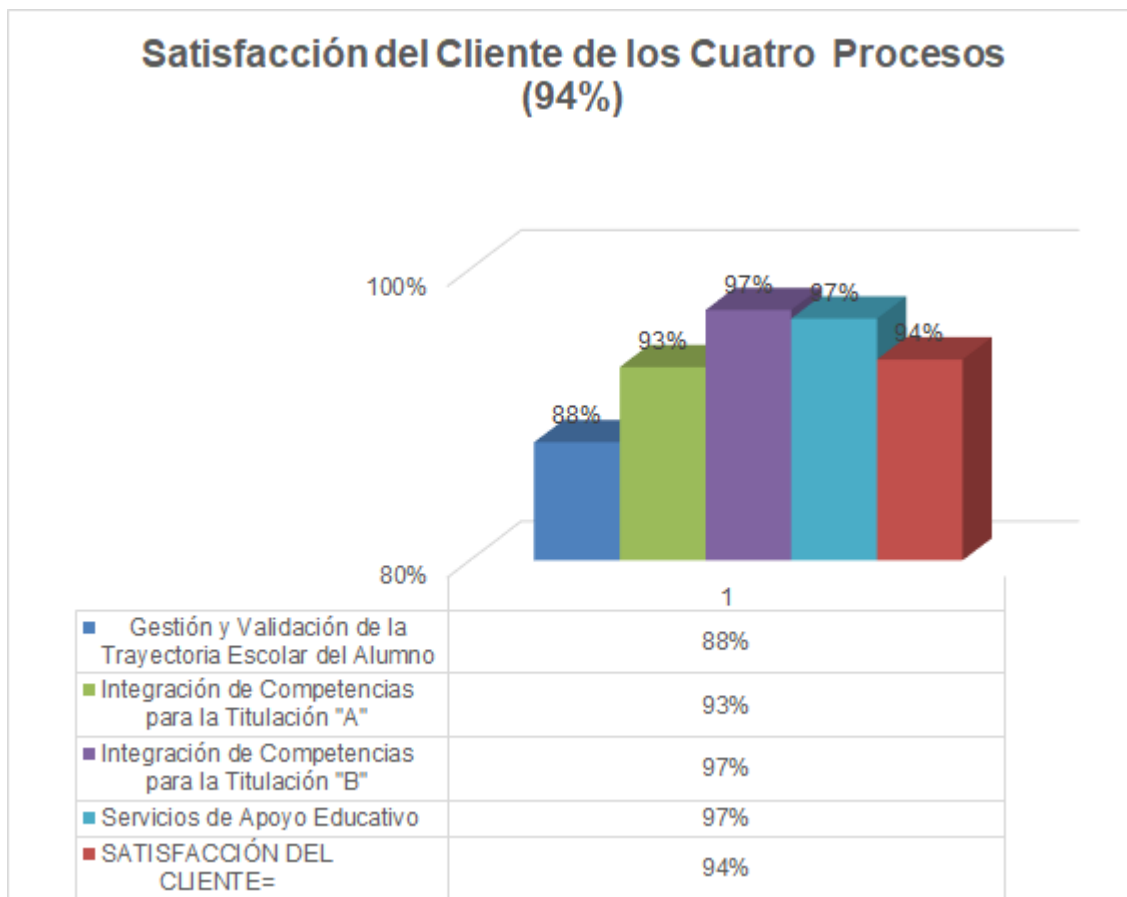
Respecto al proceso de **Servicios de Apoyo Educativo**, el subproceso de *Servicios Bibliotecarios* aplicó las encuestas en el mes de febrero al momento de otorgar el servicio. En el mismo mes, se realizaron encuestas en el subproceso de *Gestión de la Movilidad Académica*, al momento de otorgar el servicio. En lo que concierne a los subprocesos de *Préstamo de Equipo Informático* y *Actividades Culturales y Deportivas*, las encuestas se aplicarían a los alumnos en abril y mayo, sin embargo, debido a la situación que prevalece referente a la contingencia por el virus (COVID–19) y al cierre de la unidad académica, NO se presentaron las encuestas.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

El resultado promedio obtenido de todos los procesos fue de **94% de satisfacción del cliente**, el cual se encuentra conformado de la siguiente manera:

- Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno - 88%
- Integración de Competencias para la Titulación "A" - 93%
- Integración de Competencias para la Titulación "B" - 97%
- Servicio de Apoyo Educativo - 97%.



Cada semestre se realiza un comparativo con los dos periodos anteriores, con la finalidad de identificar las tendencias de los resultados, así como detectar la diferencia del presente periodo con el inmediato anterior, motivo por el cual se presentan a continuación las tablas y gráficos correspondientes.



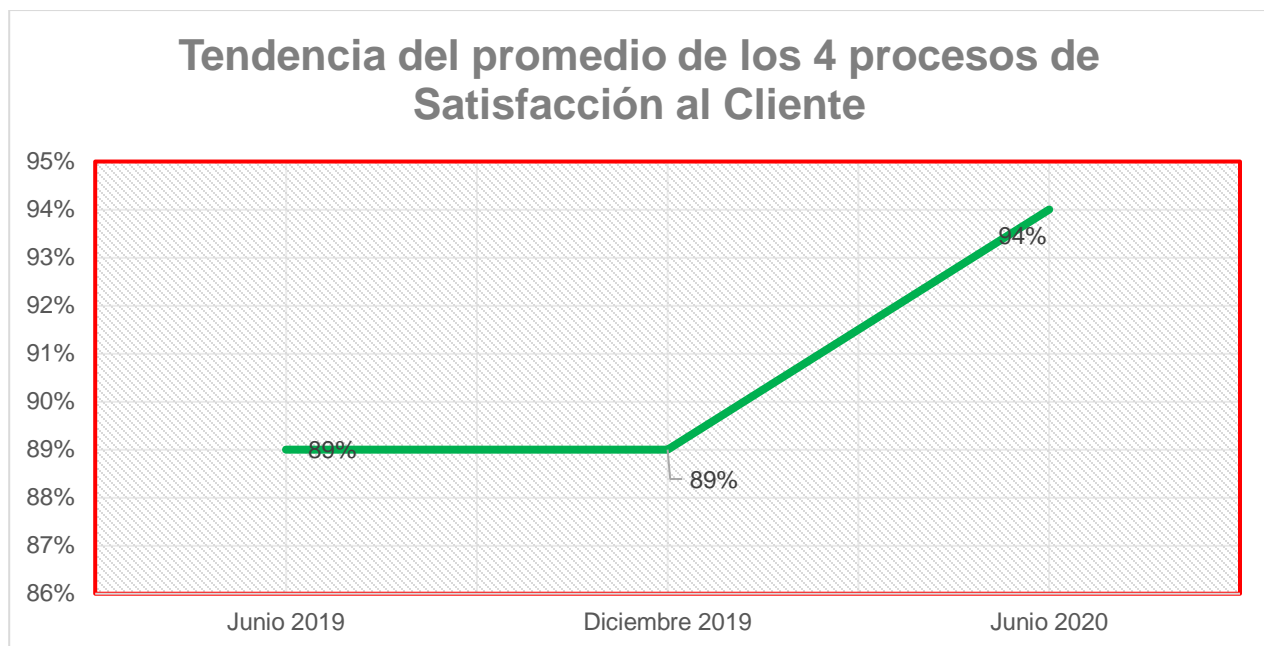
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

Comparación de resultados de la encuesta de Satisfacción del Cliente de los Cuatro Procesos

Proceso	Junio 2019	Diciembre 2019	Junio 2020	Diferencia entre junio 2020 y diciembre 2019
Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno	85%	84%	88%	4%
Integración de Competencias para la Titulación "A"	94%	91%	93%	2%
Integración de Competencias para la Titulación "B"	87%	93%	97%	4%
Servicios de Apoyo Educativo	89%	89%	97%	8%
Promedio de los cuatro procesos	89%	89%	94%	5%

La tabla y gráfica anteriores, muestran que, de conformidad a los resultados de enero-junio 2020, en comparación con los resultados de agosto-diciembre 2019, hubo un incremento en el proceso de Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno del 4%, en el proceso de Competencias para la Titulación "A" el incremento fue del 2%, para el proceso de Integración de Competencias para la Titulación "B" se proyecta un incremento del 4% y en el proceso de Servicios de Apoyo Educativo un porcentaje del 8%.

Tendencia del promedio de los 4 procesos de Satisfacción al Cliente



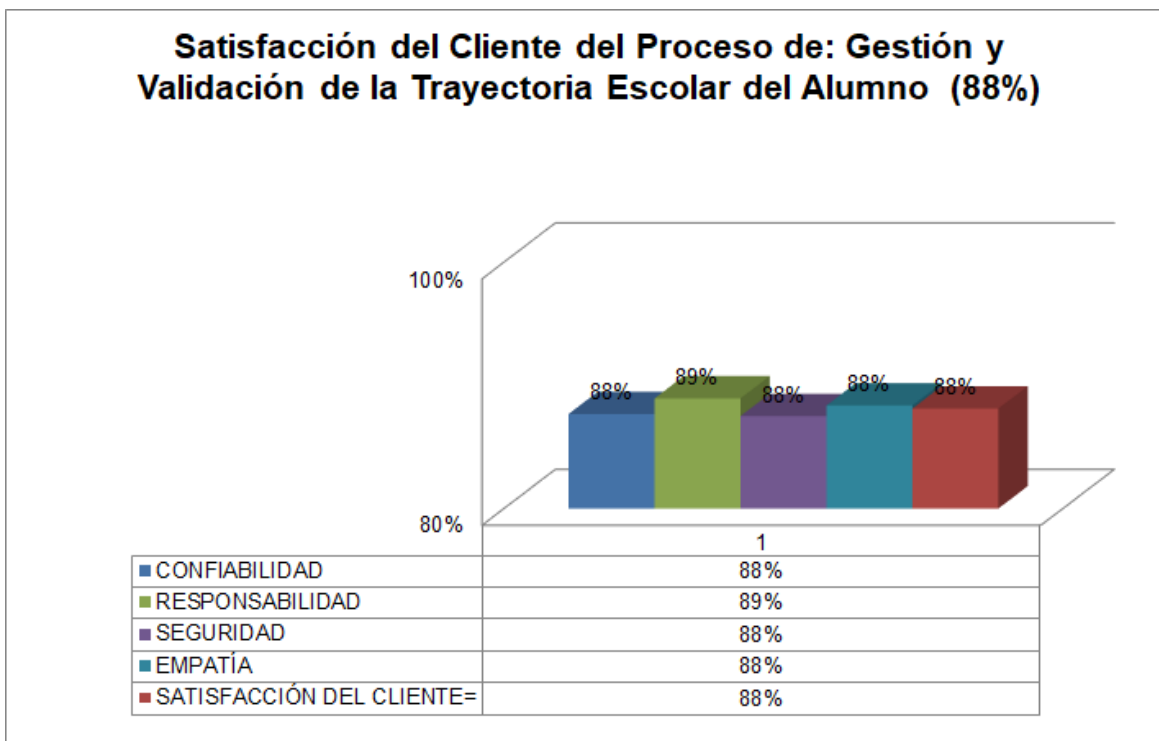
De acuerdo con la comparación del resultado promedio de los cuatro procesos hubo un incremento del 5%, por lo que el resultado obtenido durante el semestre enero-junio 2020 es de 94%.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

Los resultados de las encuestas por proceso son las siguientes:

1. **Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno** el promedio de satisfacción obtenido por sus cuatro subprocesos fue de 88%, integrado de la siguiente manera:
 - a. Inscripción: 84%
 - b. Reinscripción: 78%
 - c. Trámite de Documento de Gestión Escolar: 96%
 - d. Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE): 95%



De la gráfica se puede destacar que el proceso tiene una confiabilidad del 88%, una responsabilidad al proporcionar sus servicios del 89%, seguridad del 88% y una empatía del 88%.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

A su vez, se realizó la comparación con el semestre anterior, identificando un aumento del 4%, como se muestra en la siguiente tabla.

Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Proceso de Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno

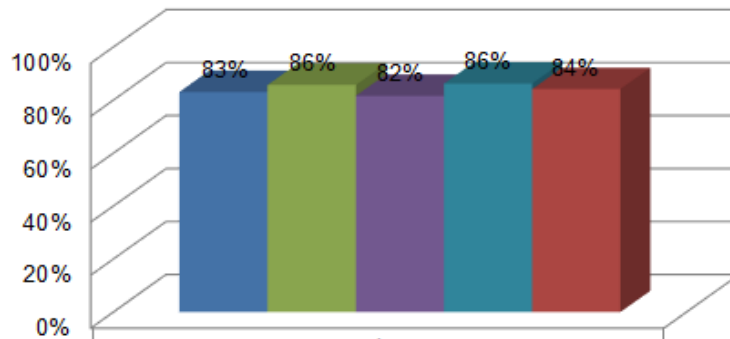
Rubros	Junio 2019	Septiembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Inscripción	80%	78%	84%	6%
Reinscripción	73%	74%	78%	4%
Trámite de Documentos de Gestión Escolar	96%	94%	96%	2%
COSIE	94%	94%	95%	1%
Satisfacción del Cliente	85%	84%	88%	4%



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

a. Inscripción

Satisfacción del Cliente del Subproceso de: Inscripción (84%)



■ CONFIABILIDAD	83%
■ RESPONSABILIDAD	86%
■ SEGURIDAD	82%
■ EMPATÍA	86%
■ SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	84%

Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Subproceso de Inscripción

Rubros	Junio 2019	Septiembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Confiabilidad	78%	78%	83%	5%
Responsabilidad	79%	82%	86%	4%
Seguridad	80%	77%	82%	5%
Empatía	83%	75%	86%	11%
Satisfacción del Cliente	80%	78%	84%	6%

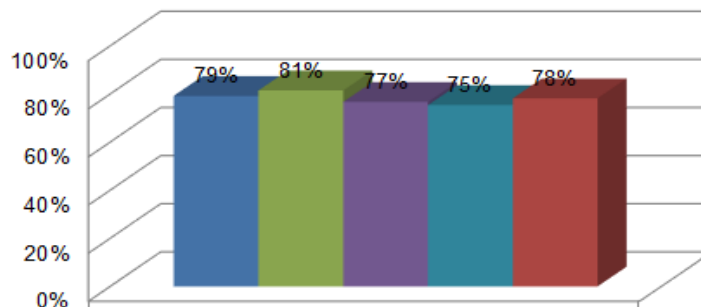
La tabla muestra la comparación del subproceso, en el que se identifica un aumento del 6% con relación al periodo agosto – diciembre 2019, no logrando cumplir el objetivo del 85%, motivo por el cual, es necesario documentar una **No conformidad**, para determinar e implementar acciones que permitan mejorar el servicio.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

b. Reinscripción

Satisfacción del Cliente del Subproceso de: Reinscripción (78%)



	1
CONFIABILIDAD	79%
RESPONSABILIDAD	81%
SEGURIDAD	77%
EMPATÍA	75%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	78%

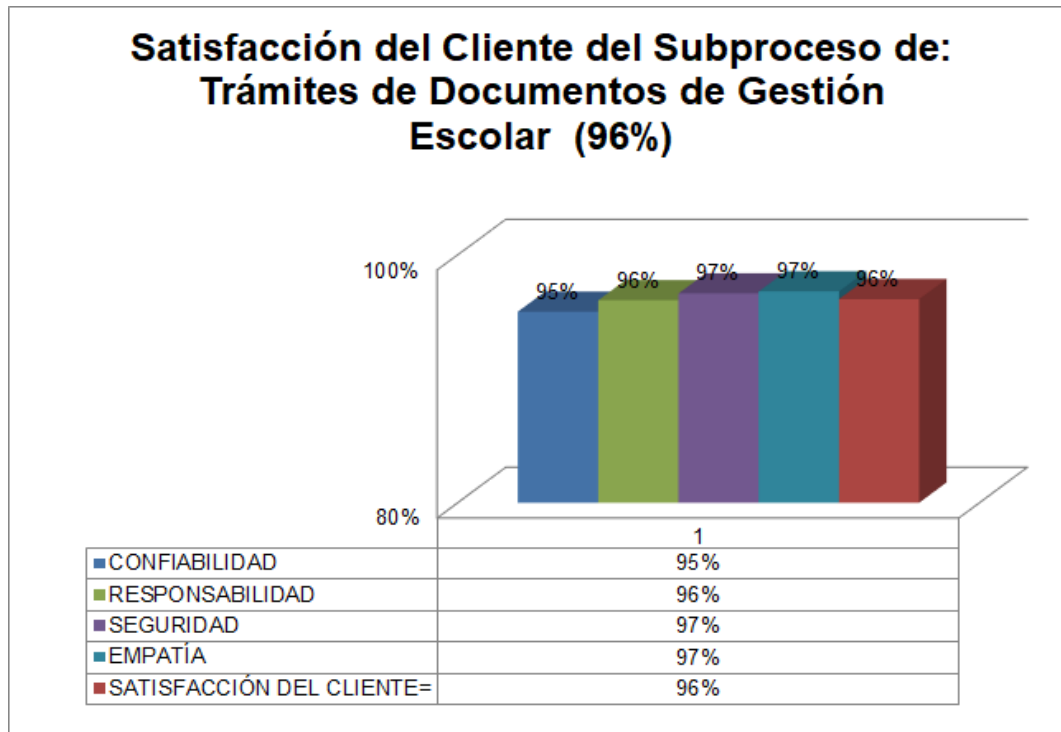
Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Subproceso de Reinscripción				
Rubros	Junio 2019	Septiembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Confiabilidad	71%	74%	79%	5%
Responsabilidad	76%	79%	81%	2%
Seguridad	77%	78%	77%	-1%
Empatía	70%	68%	75%	7%
Satisfacción del Cliente	73%	74%	78%	4%

Para el subproceso de **Reinscripción**, se obtuvo un incremento del 4% con respecto al semestre anterior, sin embargo, no fue suficiente para alcanzar el objetivo determinado como el 85% de satisfacción del cliente, motivo por el cual es necesario documentar una **No conformidad**, para determinar e implementar acciones que permitan mejorar el servicio.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

c. Trámites de Documentos de Gestión Escolar



Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Subproceso de Trámites de Documentos de Gestión Escolar				
Rubros	Junio 2019	Septiembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Confiabilidad	97%	95%	95%	0%
Responsabilidad	97%	95%	96%	1%
Seguridad	98%	96%	97%	1%
Empatía	93%	91%	97%	6%
Satisfacción del Cliente	96%	94%	96%	2%

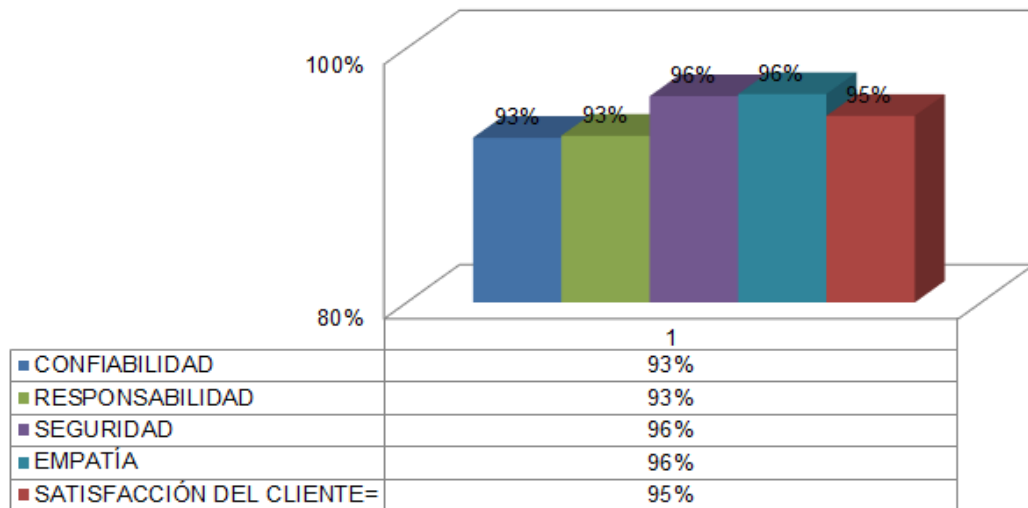
A pesar de que el promedio de este periodo es satisfactorio y supera el 85% determinado como objetivo, al compararlo con el periodo anterior el resultado presenta un aumento del 2% promedio de satisfacción del cliente, incluso se observa una tendencia igual (96%) considerando como referencia el periodo enero – junio de 2019, como puede observarse en la tabla.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

d. Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE)

Satisfacción del Cliente del Subproceso de: Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (95%)



Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Subproceso Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE)				
Rubros	Junio 2019	Diciembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Confiabilidad	95%	96%	93%	-3%
Responsabilidad	95%	94%	93%	-1%
Seguridad	96%	96%	96%	0%
Empatía	94%	94%	96%	2%
Satisfacción del Cliente	94%	94%	95%	1%

La tabla anterior, muestra que de acuerdo con las encuestas aplicadas en el semestre 2020/1 y comparando el semestre 2020/2, se encontró un aumento del 1% en el promedio de satisfacción del cliente. Estos resultados demuestran que se superó la meta establecida en el indicador correspondiente que es del 85% de satisfacción del cliente.

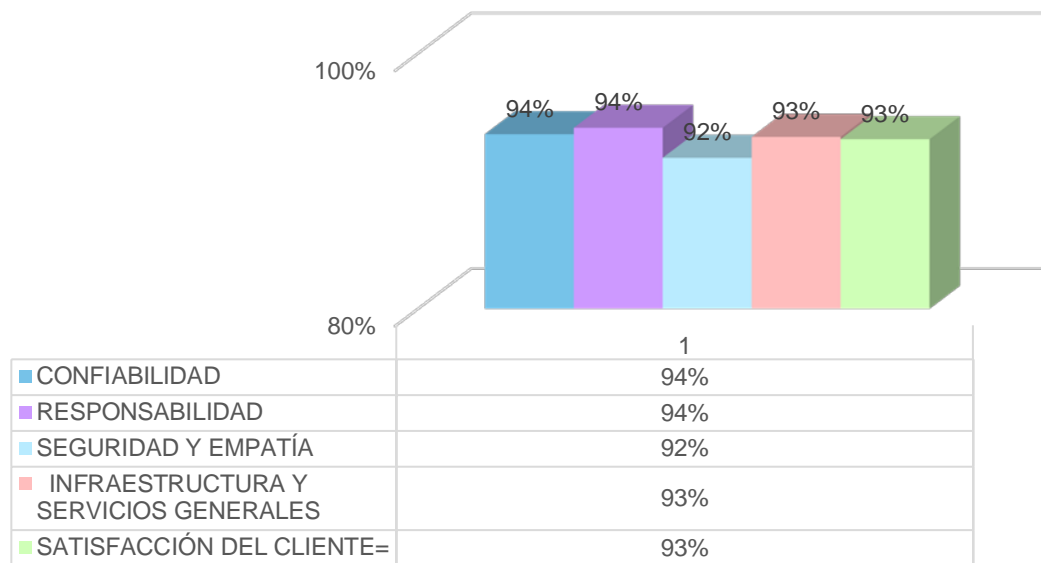


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

2. Integración de Competencias Profesionales para la Titulación "A" el promedio de satisfacción fue de 93%. El proceso está conformado por los siguientes subprocesos:

- a. Prácticas Profesionales: N/A
- b. Gestión de la Titulación Profesional: 93%

Satisfacción del Cliente del Proceso de: Integración de Competencias para la Titulación "A" (93%)



Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Proceso de Integración de Competencias Profesionales para la Titulación "A"

Subproceso	Junio 2019	Diciembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Prácticas Profesionales	96%	92%	*NA	N/A
Gestión de la Titulación Profesional	92%	91%	93%	2%
Satisfacción del Cliente	94%	91%	93%	2%

*NA. No se aplicaron encuestas

N/A. No Aplica



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

a. Prácticas Profesionales: N/A

El 28 de febrero del año en curso, el gobierno de la Ciudad de México confirmó al primer contagiado por COVID-19 en todo el país. Derivado de esa situación, el 16 de marzo, la Secretaría de Salud anunció la implementación de la Jornada Nacional de Sana Distancia como medida preventiva. De esta manera, se suspendieron temporalmente las actividades no esenciales.

De acuerdo con las recomendaciones de la Secretaría de Educación Pública y con el fin de salvaguardar la salud de la comunidad politécnica, en la Séptima Sesión Ordinaria del XXXVIII Consejo General Consultivo, el Director de ésta casa de estudios, Rodríguez Casas subrayó que el Politécnico no regresará a las actividades académicas y administrativas presenciales hasta que el semáforo sanitario esté en color verde y las autoridades de salud indiquen que hay condiciones para hacerlo, ya que para esta administración la seguridad de todos los politécnicos es la máxima prioridad.

Motivo por el cual, las actividades del subproceso de Prácticas Profesionales no fueron realizadas de manera ordinaria no siendo posible la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente para el periodo de enero-junio de 2020, ya que, estaban programadas para la tercera semana de marzo.

Este subproceso está conformado por un enlace de la Licenciatura en Relaciones Comerciales, Negocios Internacionales y Contaduría Pública. A la fecha no se tiene respuesta por parte del enlace del subproceso de C.P. respecto al estatus de aplicación de las encuestas, cabe señalar que la jefatura a la que pertenece informa que el enlace no se ha presentado a aplicar las encuestas; Referente a los enlaces de L.R.C. y L.N.I. a la fecha las áreas no han informado sobre el estatus de las encuestas.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

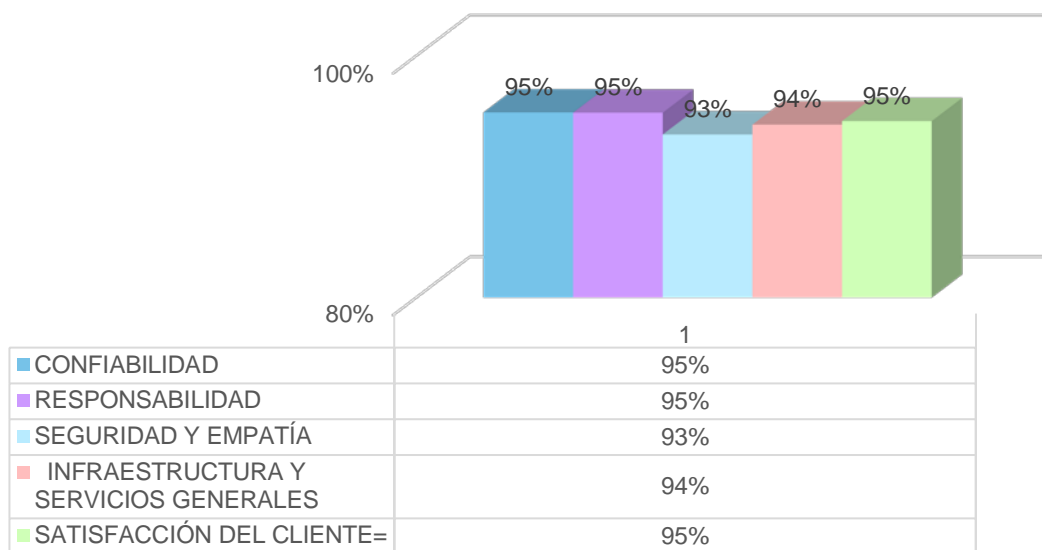
b. Gestión de la Titulación Profesional: 93%

Para el Subproceso de Gestión de la Titulación Profesional, se aplicaron las encuestas en los tres momentos identificados, obtenido un resultado de 93%. En la etapa prospectos se aplicaron encuestas a los alumnos que solicitaron información para comenzar a realizar su proceso de Titulación; en la etapa seminario se aplicaron encuestas a aquellos que ya han optado por una opción de titulación y se encuentran realizándola, en este caso se seleccionaron a los alumnos que en el momento de aplicar la encuesta estaban cursando seminario; y la etapa de titulación se aplicaron encuestas a los alumnos que ya habían concluido su opción de titulación y estaban realizando el trámite para obtener su acta de examen profesional.

Así, los resultados obtenidos en este subproceso son los siguientes:

- Gestión para la Titulación Profesional –prospectos- 95%
- Gestión para la Titulación Profesional –titulación- 91%
- Gestión para la Titulación Profesional –seminario- 94%

Satisfacción del Cliente del Subproceso de: Gestión de la Titulación Profesional (Prospectos) (95%)





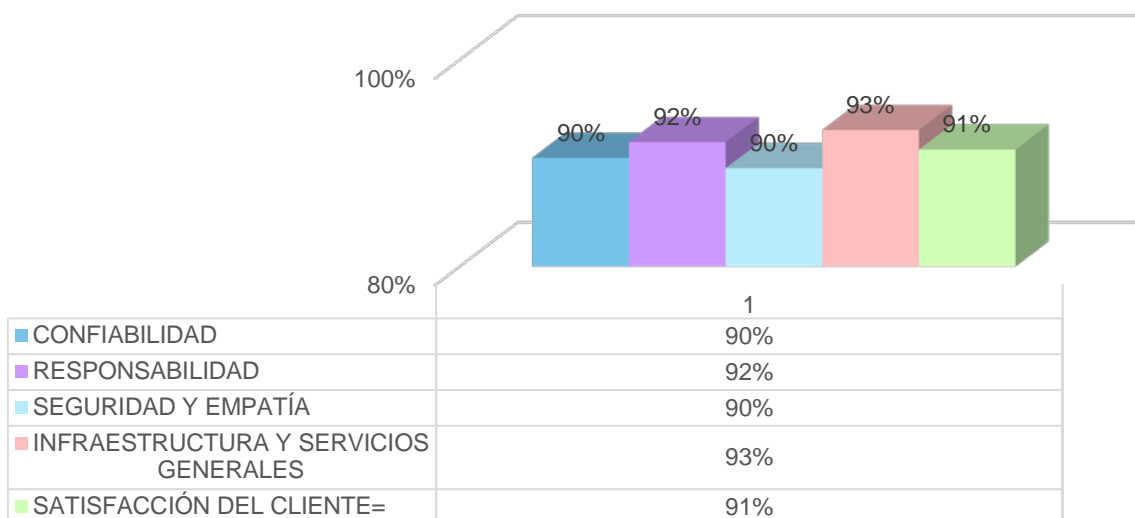
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Subproceso de Gestión de la Titulación Profesional -prospectos-

Rubros	Junio 2019	Diciembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Confiabilidad	98%	96%	95%	-1%
Responsabilidad	97%	95%	95%	0%
Seguridad y empatía	95%	94%	93%	-1%
Infraestructura y Servicios Generales	95%	94%	94%	0%
Satisfacción al Cliente	96%	94%	95%	1%

En la comparación de Gestión de la Titulación Profesional – prospectos, los resultados arrojaron un aumento del 1% con respecto al periodo anterior, obtenido en los rubros de confiabilidad y seguridad y empatía un decremento de 1%.

Satisfacción del Cliente del Subproceso de: Gestión de la Titulación Profesional -Titulación- (91%)



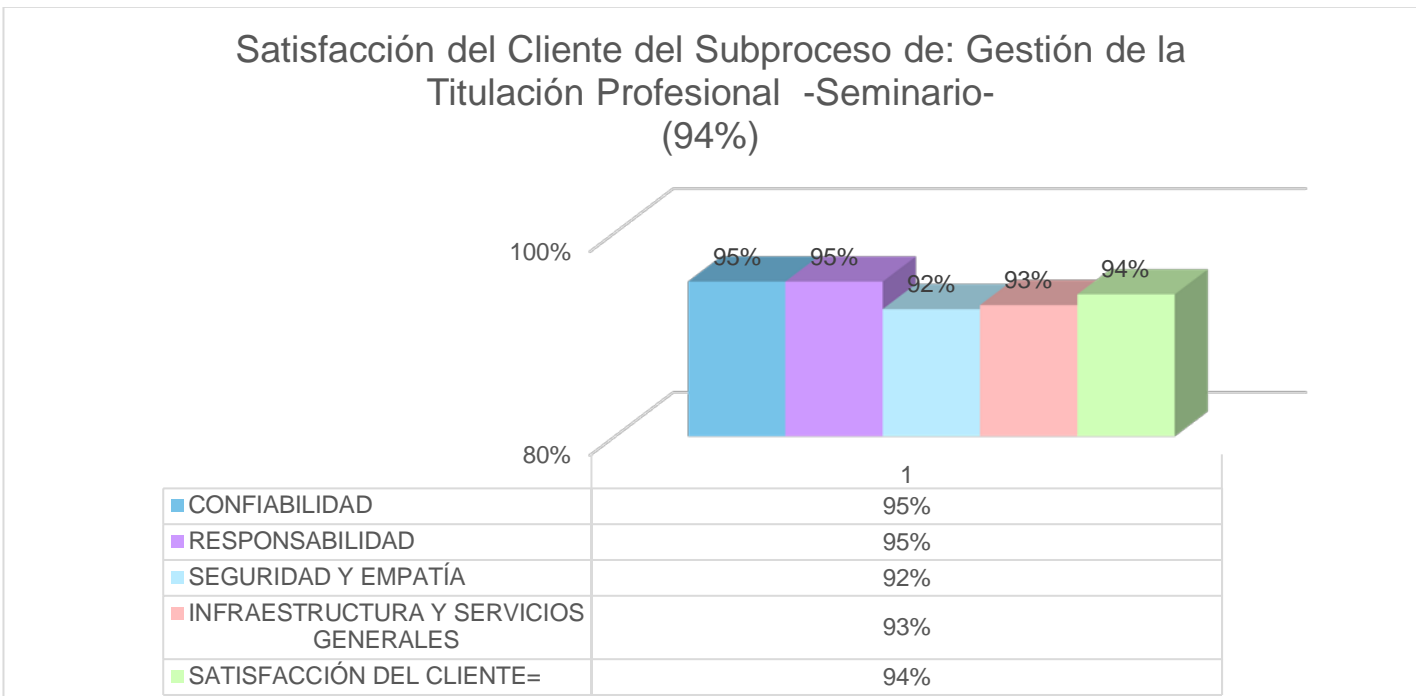


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Subproceso de Gestión de la Titulación Profesional -titulación-

Rubros	Junio 2019	Diciembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Confiabilidad	95%	95%	90%	-5%
Responsabilidad	96%	96%	92%	-4%
Seguridad y empatía	95%	94%	90%	-4%
Infraestructura y Servicios Generales	93%	92%	93%	1%
Satisfacción del Cliente	94%	94%	91%	-3%

En Gestión de la Titulación Profesional – titulación- el resultado de satisfacción fue del 91%, obtenido un déficit del 3% en comparación con el periodo anterior. En el rubro de confiabilidad mostrando un decremento del 5%, en responsabilidad, seguridad y empatía un decremento del 4% respectivamente. Y en infraestructura y servicios generales un incremento del 1%.





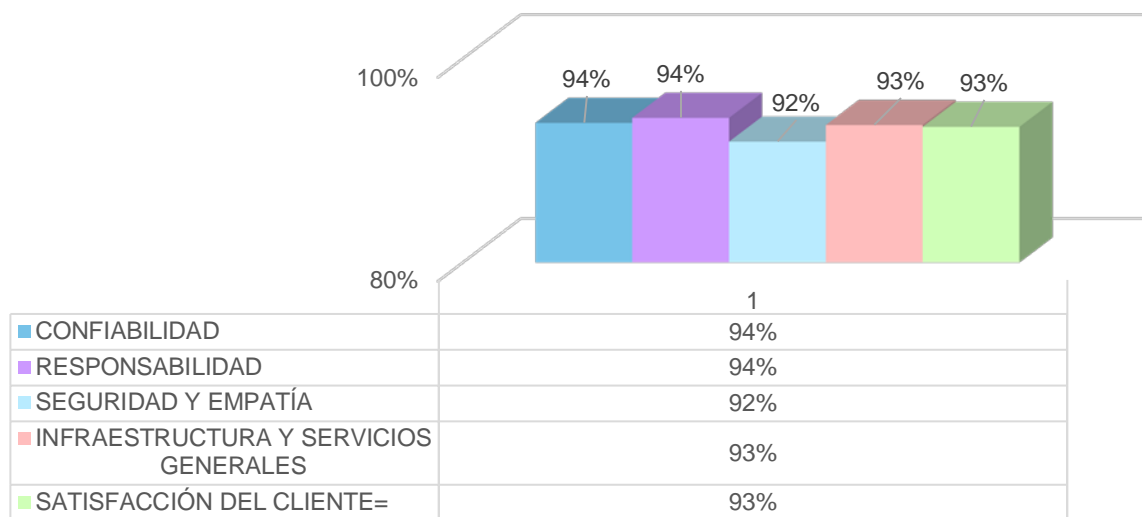
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Subproceso de Gestión de la Titulación Profesional -seminario-

Rubros	Junio 2019	Diciembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Confiabilidad	88%	88%	95%	7%
Responsabilidad	90%	89%	95%	6%
Seguridad y empatía	86%	83%	92%	9%
Infraestructura y Servicios Generales	79%	84%	93%	9%
Satisfacción del Cliente	85%	86%	94%	8%

En la comparación de Gestión de la Titulación Profesional – Seminario- los resultados arrojaron un aumento de 8% con respecto al periodo anterior, obtenido en todos los rubros un incremento en infraestructura y servicios generales, seguridad y empatía del 9%, confiabilidad del 7% y del rubro de responsabilidad del 6%.

Satisfacción del Cliente del Subproceso de: Gestión de la Titulación Profesional (93%)





SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Subproceso de Gestión de la Titulación Profesional

Rubros	Junio 2019	Diciembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Confiabilidad	94%	93%	94%	1%
Responsabilidad	94%	94%	94%	0%
Seguridad y empatía	92%	90%	92%	2%
Infraestructura y Servicios Generales	89%	90%	93%	3%
Satisfacción del Cliente	92%	91%	93%	2%

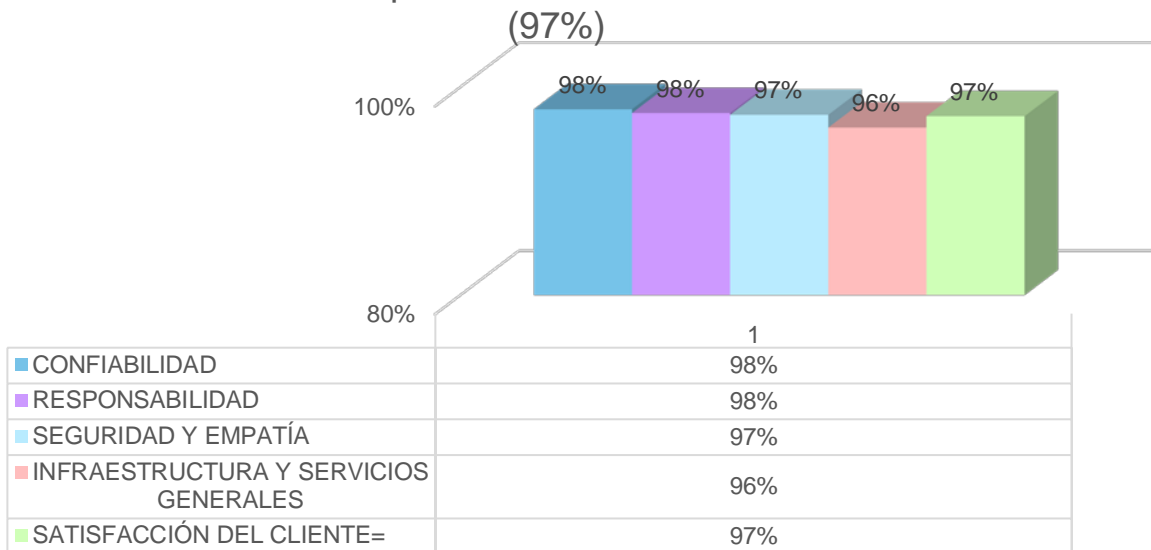
El subproceso de Gestión de la titulación Profesional, superó el objetivo del 85%, obteniendo un promedio de 93% y con respecto al periodo anterior se presentó un incremento del 2%.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

3. Integración de Competencias Profesionales para la Titulación "B" el promedio de satisfacción fue de 97%, integrado por el subproceso de servicio social.

Satisfacción del Cliente del Proceso de: Integración de Competencias para la Titulación "B", Subproceso: Servicio Social (97%)



Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Proceso de Integración de Competencias para la Titulación "B" subproceso de Servicio Social				
Rubros	Junio 2019	Diciembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Confiabilidad	89%	95%	98%	3%
Responsabilidad	90%	94%	98%	4%
Seguridad y empatía	88%	93%	97%	4%
Infraestructura y Servicios Generales	84%	92%	96%	4%
Satisfacción del Cliente	87%	93%	97%	4%

En el comparativo del semestre 2020/2 contra el semestre 2020/1, se observa una tendencia positiva del 4% y por lo tanto en todos los rubros existe un aumento porcentual, por lo que no solo se cumplió con el objetivo del 85%, sino que fue superado.

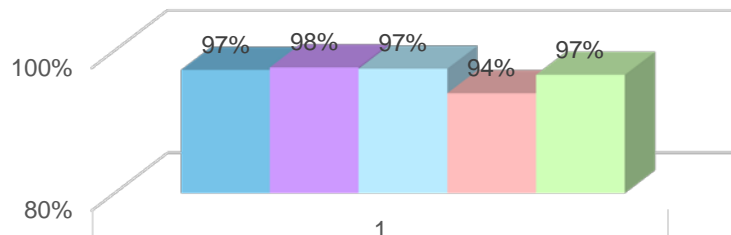


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

4. Servicios de Apoyo Educativo. Se obtuvo un promedio de satisfacción de 97%, que a su vez se encuentra integrado por los siguientes subprocesos:

- a. Servicios bibliotecarios – 97%
- b. Préstamo de equipo informático – N/A
- c. Gestión de becas – 98%
- d. Gestión de la movilidad académica – 95%
- e. Actividades culturales y deportivas – N/A

Satisfacción del Cliente del Proceso de: Servicios de Apoyo Educativo (97%)



■ CONFIABILIDAD	97%
■ RESPONSABILIDAD	98%
■ SEGURIDAD Y EMPATÍA	97%
■ INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	94%
■ SATISFACCIÓN DEL CLIENTE=	97%

Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Proceso Servicios de Apoyo Educativo

Subprocesos	Junio 2019	Diciembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Servicios Bibliotecarios	82%	86%	97%	11%
Préstamo de equipo informático	N/A	90%	*NA	N/A
Gestión de Becas	87%	97%	98%	1%
Gestión de Movilidad Académica	89%	81%	95%	14%
Actividades Culturales y Deportivas	91%	87%	*NA	N/A
Satisfacción del Cliente	89%	89%	97%	8%

*NA. No se aplicaron encuestas

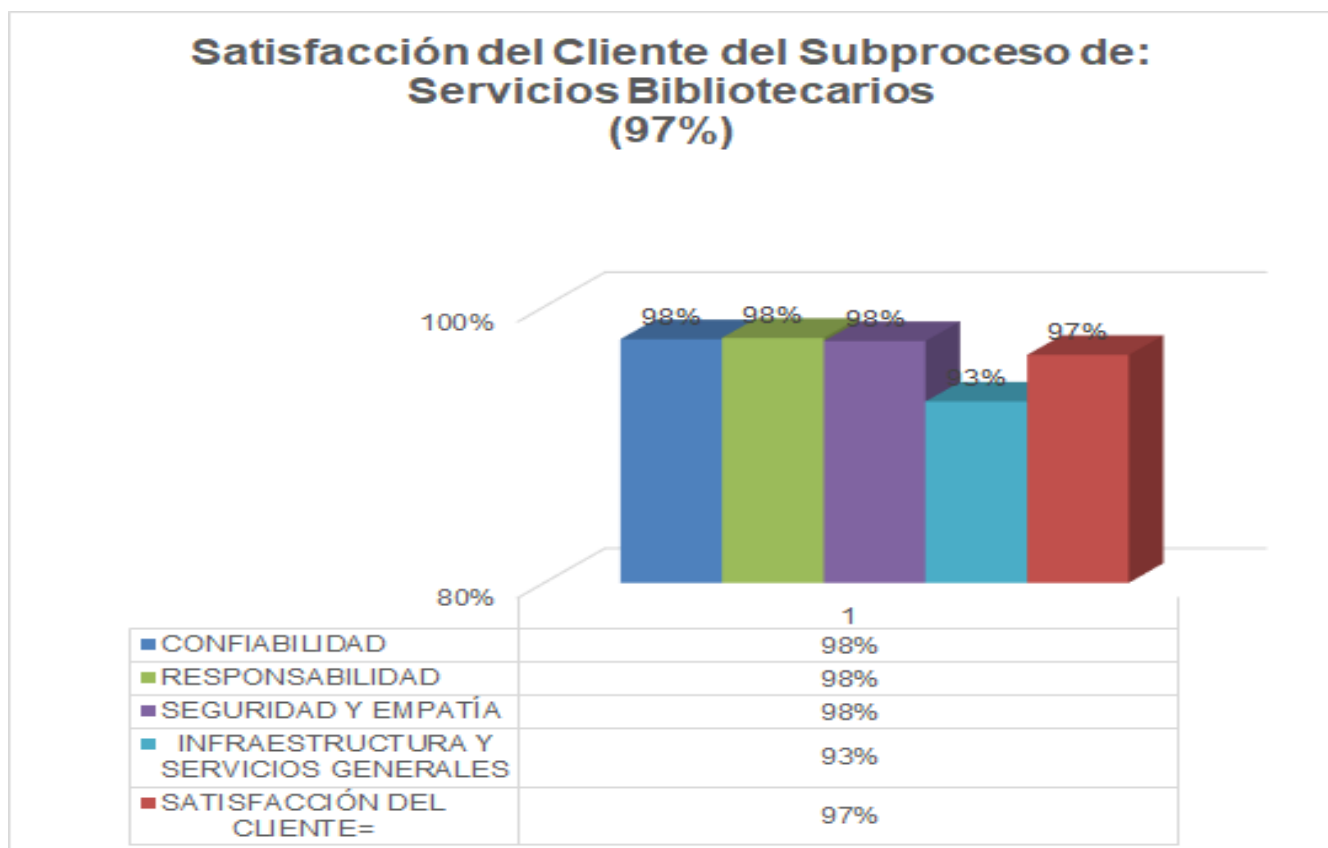
N/A. No Aplica



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

El cuadro de comparación muestra como resultado que el proceso aumento 8%. De los tres subprocesos que entregaron las encuestas, se muestra un aumentaron en ellos, por lo que se cumple el objetivo de satisfacción del cliente.

a. Servicios bibliotecarios



Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Subproceso de Servicios Bibliotecarios				
Rubros	Junio 2019	Diciembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Confiabilidad	83%	90%	98%	8%
Responsabilidad	85%	89%	98%	9%
Seguridad y empatía	85%	90%	98%	8%
Infraestructura y Servicios Generales	76%	78%	93%	15%
Satisfacción del Cliente	82%	86%	97%	11%



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

En la tabla se muestra la comparación del periodo con el periodo anterior, donde se destaca la diferencia de un aumento del 11%, por lo que sigue manteniendo el objetivo de satisfacción al cliente.

b. Préstamo de equipo informático

El 28 de febrero del año en curso, el gobierno de la Ciudad de México confirmó al primer contagiado por COVID-19 en todo el país. Derivado de esa situación, el 16 de marzo, la Secretaría de Salud anunció la implementación de la Jornada Nacional de Sana Distancia como medida preventiva. De esta manera, se suspendieron temporalmente las actividades no esenciales.

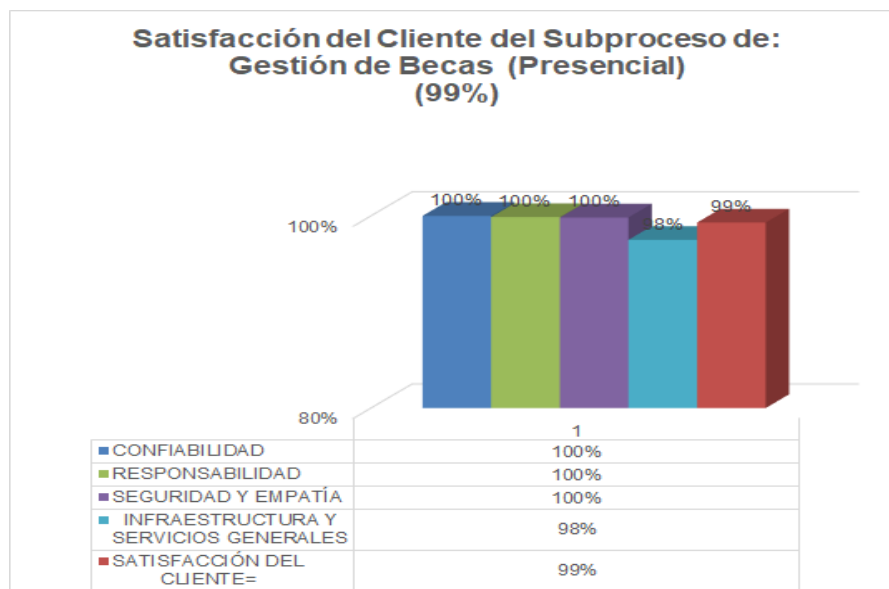
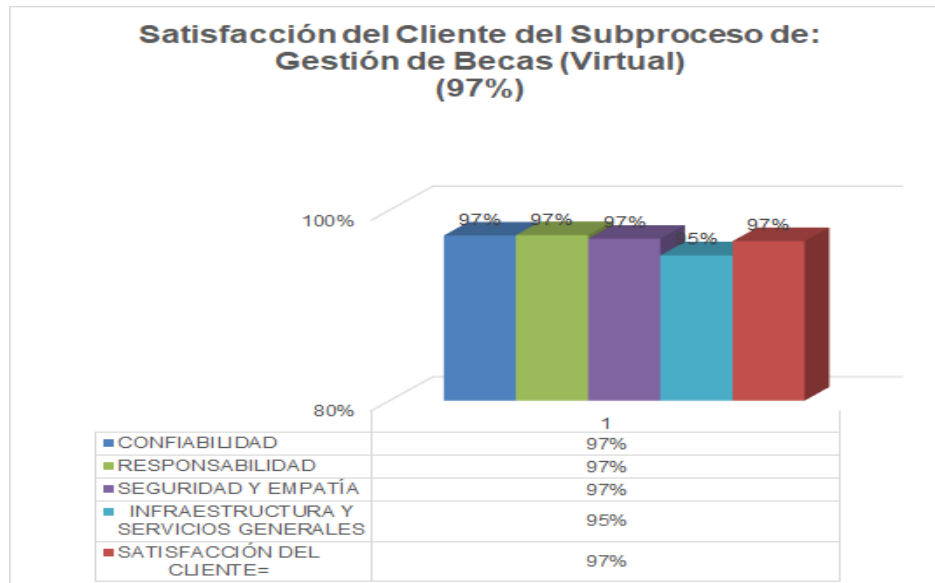
De acuerdo con las recomendaciones de la Secretaría de Educación Pública y con el fin de salvaguardar la salud de la comunidad politécnica, en la Séptima Sesión Ordinaria del XXXVIII Consejo General Consultivo, el Director de ésta casa de estudios, Rodríguez Casas subrayó que el Politécnico no regresará a las actividades académicas y administrativas presenciales hasta que el semáforo sanitario esté en color verde y las autoridades de salud indiquen que hay condiciones para hacerlo, ya que para esta administración la seguridad de todos los politécnicos es la máxima prioridad.

Motivo por el cual, las actividades del subproceso de Préstamo de equipo informático no fueron realizadas de manera ordinaria no siendo posible la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente para el periodo de enero-junio de 2020, ya que, estaban programadas para la tercera semana de marzo.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

c. Gestión de becas

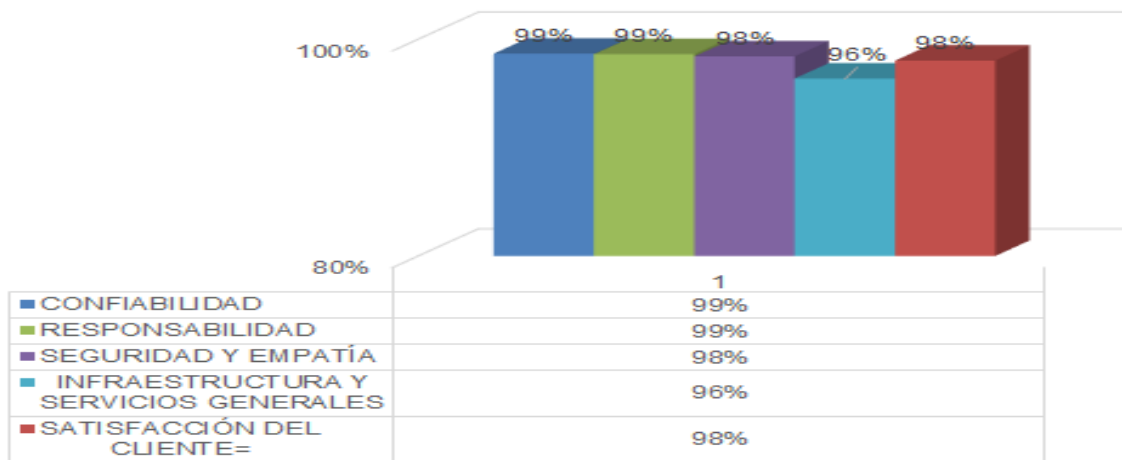


Por única ocasión no existe tendencia, ya que, es la primera vez que se realizan las encuestas por separado.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

Satisfacción del Cliente del Subproceso de:
Gestión de Becas
(98%)



Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Subproceso de Gestión de Becas

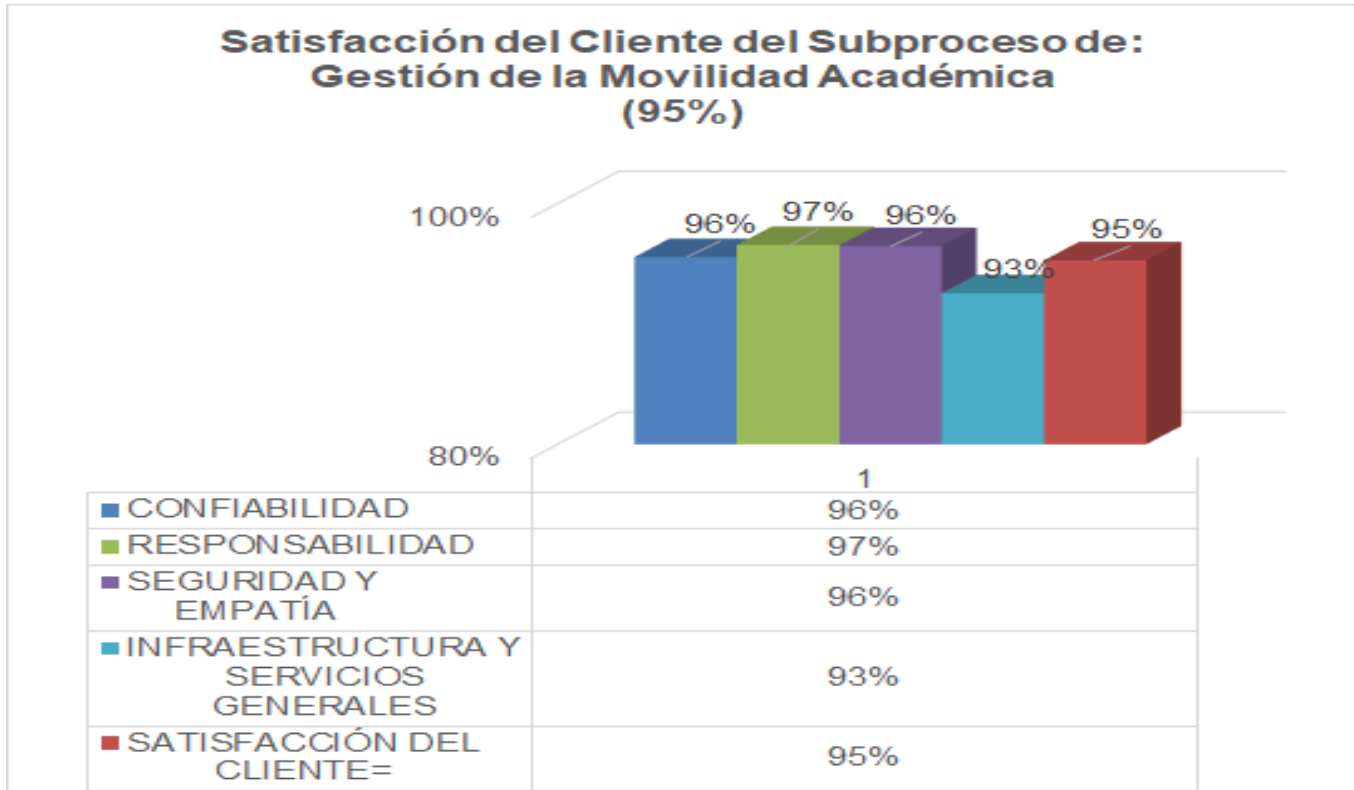
Rubros	Junio 2019	Diciembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Confiabilidad	89%	99%	99%	0%
Responsabilidad	89%	99%	99%	0%
Seguridad y empatía	89%	99%	98%	-1%
Infraestructura y Servicios Generales	82%	97%	96%	-1%
Satisfacción del Cliente	87%	97%	98%	1%

Al comparar los dos semestres (2020/1 y 2020/2) podemos observar que continúa mejorando, refiriéndonos a confiabilidad y responsabilidad. Aunque es importante mencionar que se encuentra rebasando el 85% del objetivo.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

d. Gestión de la movilidad académica



Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Cliente del Subproceso de Gestión de la Movilidad Académica				
Rubros	Junio 2019	Diciembre 2019	Junio 2020	Diferencia
Confiabilidad	91%	78%	96%	18%
Responsabilidad	93%	80%	97%	17%
Seguridad y empatía	92%	78%	96%	18%
Infraestructura y Servicios Generales	92%	89%	93%	4%
Satisfacción del Cliente	92%	81%	95%	14%

Existe un aumento considerable al comparar el subproceso del 14% teniendo con ello diferencias positivas en todos los rubros. Con todo lo anterior se logró cumplir y superar el objetivo de satisfacción del 85%.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

e. Actividades culturales y deportivas

El 28 de febrero del año en curso, el gobierno de la Ciudad de México confirmó al primer contagiado por COVID-19 en todo el país. Derivado de esa situación, el 16 de marzo, la Secretaría de Salud anunció la implementación de la Jornada Nacional de Sana Distancia como medida preventiva. De esta manera, se suspendieron temporalmente las actividades no esenciales.

De acuerdo con las recomendaciones de la Secretaría de Educación Pública y con el fin de salvaguardar la salud de la comunidad politécnica, en la Séptima Sesión Ordinaria del XXXVIII Consejo General Consultivo, el Director de ésta casa de estudios, Rodríguez Casas subrayó que el Politécnico no regresará a las actividades académicas y administrativas presenciales hasta que el semáforo sanitario esté en color verde y las autoridades de salud indiquen que hay condiciones para hacerlo, ya que para esta administración la seguridad de todos los politécnicos es la máxima prioridad.

Motivo por el cual, las actividades del subproceso de Actividades Culturales y Deportivas no fueron realizadas de manera ordinaria no siendo posible la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente para el periodo de enero-junio de 2020, ya que, estaban programadas para la primera semana de mayo.





SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

Comentarios de Encuestas

1.- Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno



A. Inscripción

 INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Unidades Académicas de Nivel Superior 		
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRÁMITE S Y SERVICIOS: GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA E SCOLAR DEL ALUMNO		
Clave del documento: MSE-EDM-025-F4	Fecha de emisión: 22 de junio de 2018	Emisión: 01
SECCIÓN CAPTUR A DE COM ENTARIO S		
No. DE ENCUESTA	COMENTARIO	CLASIFICACIÓN
1	Fue un servicio muy eficiente y rápido.	
2	Me pareció la información muy clara y con esto me facilitó el proceso.	
13	Me hubiera gustado que fuera más ágil, en CELEX hay un hombre que no da una atención adecuada, incluso un poco brusca.	
14	Mala atención, falta de amabilidad por parte de algunos empleados.	
15	El servicio médico, la señorita de la computadora por enfrente de la puerta es grosera y a veces payasa utilizando el sarcasmo y volteando los ojos.	
16	Falta de amabilidad por parte de algunos administrativos.	
22	Todo bien.	
23	Se tardaron y cometieron errores al subir fechas y costo de inscripción.	
24	Estuvo muy bien comó nos explicaron todo lo que necesitábamos y resolver nuestras dudas.	
25	Que brinden un poco más entendibles y sencilla la atención en gestión escolar.	
26	Todo bien.	
28	En lo personal fue una buena experiencia de inscripción. Todo el personal es y fue amable.	
29	La atención fue muy buena, nos aclararon dudas y fueron amables.	
32	La atención fue buena.	
33	La atención fue muy buena no tuve ningún problema.	
34	Los de servicio médico fueron despotas.	
35	El personal médico (doctoras) es muy despotas y groseras.	
36	Mejora de la atención e identificación de problemas que pueda tener el alumno.	
37	La atención fue buena, sin embargo los horarios son algo irregulares.	
38	Que sean un poco más amables.	
39	Sería conveniente repartir los días de inducción como de inscripción en cinco días, porque aunque son más días, es más eficiente para que no resulte tediosa la información y sea más fácil captarla.	
40	Información mucho más clara y precisa.	
44	Control escolar debería de ser más amable.	
45	Control escolar debería ser más sutil.	
46	Buen trabajo.	
50	En este momento siendo de primer ingreso, el proceso de inscripción fue muy fácil, espero en niveles posteriores sea igual y se maneje la información adecuada.	
51	La rapidez al momento de los trámites.	
52	Fue eficiente y clara el proceso de inscripción.	
54	Los resultados fueron eficientes, me respondieron mis dudas.	
56	Pues solo que quizás deberían ser menos precipitados al momento de responder y aclarar las dudas.	
58	Quiénes más ayuda nos dieron fueron los monitores.	
60	Muy bien, estuvo cool.	



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

B. Reinscripción

 INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Unidades Académicas de Nivel Superior 		
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRÁMITES Y SERVICIOS: GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO		
Clave del documento: MSE-EDM-025-F4	Fecha de emisión: 22 de junio de 2018	Emisión: 01
SECCIÓN CAPTURADE COMENTARIOS		
No. DE ENCUESTA	COMENTARIO	CLASIFICACIÓN
82	Que las personas mejoren su actitud.	
83	Deberían poner más claros los pasos a seguir.	
84	Explicar un poco mejor los avisos que luego pegan.	
85	Muestren un poco más de respeto y que estén más capacitados al resolver dudas de estudiantes.	
86	Realicé una llamada telefónica y fueron groseros, me pidieron que las preguntas las hiciera en persona.	
87	Lo único que hay que mejorar es el horario ya que muchas veces estamos en clase.	
88	No siempre resuelven todas las dudas o luego responden otras cosas que no preguntas.	
89	El servicio es antipático y tardado.	
70	Las modificación de horario fue malo, ya que creo confusión y falta de información de la reinscripción.	
71	Más centros de atención, al hacer mucha gente los trámites son tardados.	
72	Deben ser más explícitos en los lineamientos de inscripción.	
73	Mejorar el plazo de entrega de los documentos.	
74	Indicaciones para encontrar o sacar los documentos.	
75	Están para servirnos, con respeto, honestidad y empatía.	
76	Tienen que mejorar la atención con los estudiantes.	
77	Deberían establecer un horario fijo desde el principio.	
78	Establecer horarios fijos desde el principio.	
79	Well done.	
80	Los procesos son en tiempos después de clase.	
81	Me gusta hasta el momento la administración porque durante este año me asignaron grupo, espero que el semestre que venga y tenga que elegir grupo sea fácil y rápido.	
82	Ninguna, buen servicio.	
83	Gestión escolar brinda la información necesaria.	
84	Estoy satisfecho con la atención y fue rápido.	
85	Buen servicio, 5 estrellas.	
86	Buen trabajo, sigan así.	
87	Ninguno.	
89	Fue sin problema ya que nos asignaron el grupo y no hubo contratiempos.	
100	Fue un buen servicio.	
101	La atención hacia mis dudas fue muy buena.	
102	Ok.	
103	Hasta el momento el servicio es adecuado, no hay ningún inconveniente.	



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015



C. Trámites de documentos de Gestión Escolar

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Unidades Académicas de Nivel Superior	
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRÁMITES Y SERVICIOS: GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	
Clave del documento: MSE-EDM-025-F4	Fecha de emisión: 22 de junio de 2018
Emisión: 01	
SECCIÓN CAPTURA DE COMENTARIOS	
No. DE ENCUESTA	COMENTARIO
3	Muy buen servicio, excelente atención.
4	Buena atención de la persona que nos hizo el trámite.
5	Excelente servicio. Hace mucho que no atendían de manera adecuada.
7	Trámites fueron eficientes.
10	Es bueno el chavo, muy eficiente.
20	Ninguno.
21	La atención es la adecuada.
22	Buena atención, amable.
28	Muy amables.
27	Fue una muy buena atención, realmente no muchas escuelas tienen una atención tan amable.
31	Me atendieron lo que solicite muy bien.
38	Excelente atención.
42	La atención fue muy buena.
44	Para sacar mi constancia fue extremadamente rápida. Sólo pedí y me lo dieron en el tiempo que me dijeron. Sin problemas para poder sacar mi servicio militar.
47	Muy bien, servicio.
48	Ninguna.
51	Buen servicio y gracias por ser amables.
52	Sin comentarios.
53	Sin comentarios.
57	Buen servicio.
60	Buen servicio.
61	Fue rápido.
REV. 00	
MSE-EDM-025-F4	



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

D. Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE).

 INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Unidades Académicas de Nivel Superior 		
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRÁMITES Y SERVICIOS: GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO		
Clave del documento: MSE-EDM-025-F4	Fecha de emisión: 22 de junio de 2018	Emisión: 01
SECCIÓN CAPTURADA DE COMENTARIOS		
No. DE ENCUESTA	COMENTARIO	CLASIFICACIÓN
2	Muchas gracias por su gran ayuda.	
3	Todo muy bien.	
9	Excelente servicio, muy eficiente.	
10	Todo en orden.	
11	Muchas gracias.	
24	Bien.	
28	Buen servicio.	
30	Buena atención, espero y termine pronto mi trámite.	
31	Todo bien.	
32	Excelente servicio.	
33	Una excelente persona, nos explica la situación y que se debe hacer para darle seguimiento.	
34	Todo perfecto.	
37	Todo bien, está perfecto.	
38	Excelente.	
40	Servicio excelente.	
41	La primera chica que me atendió no era amable ni atenta, hasta cierto punto te trataba grosera.	
42	Mostrar más puntos para orientación con respecto a las situaciones académicas.	
43	Sería buena opción mantener al consejo en sesión permanente para la modalidad a distancia, ya que es más dinámica que la escolarizada y requiere de resoluciones más ágiles.	
48	Facilidad de hacer trámites cuando uno recide fuera de la Ciudad de México.	
48	Buen servicio.	
49	La atención brindada fue de bastante ayuda.	
60	Buen servicio.	
62	Todo el apoyo esperado.	
64	Excelente atención.	
61	Son amables.	

MSE-CD-021-F01



REV. 00



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

2.- Integración de Competencias para la Titulación "A".



A. Gestión de la Titulación Profesional (Prospectos).

		INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Unidades Académicas de Nivel Superior		
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRÁMITE S Y SERVICIOS: INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN "A"				
Clave del documento:		Fecha de emisión:		Emisión:
MSE-EDM-025-F4		22 de junio de 2018		01
SECCIÓN CAPTURAS DE COMENTARIOS				
No. DE ENCUESTA	COMENTARIO	CLASIFICACIÓN		
5	Atención precisa y oportuna. felicitades.			
14	Muy buen servicio. Satisfecha con la atención.			
16	Una excelente mejora en la calidad de atención. Gracias.			
18	Excelente.			
19	Muy amables y empáticos. Gracias.			
20	Bien, solo sería mejor si las fechas (periodo de tiempo) entre situación fuera menor, los trámites son muy lentos.			
22	Gracias, nos vemos pronto.			
23	Imprimir nuevamente folletos de situación y en recomendación, generar una plática informativa para alumnos a partir de 7° semestre.			
26	Todo bien, gracias.			
28	Solicite información incluso antes de que se publicara en la plataforma y recibí respuesta satisfactoria.			
33	Actualizar la información en la página de la ESCA para entregar lo que de verdad se necesita.			
35	Muy bueno y claro.			
36	Son muy amables en atender, todo muy claro y preciso.			
37	Excelente servicio, gracias.			
38	El trámite fue rápido y personalizado.			
MSE-CID-021-F01		Rev 00		



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015



B. Gestión de la Titulación Profesional (Seminario).

		INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR			
		Unidades Académicas de Nivel Superior			
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRÁMITE S Y SERVICIOS: INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN "A"					
Clave del documento:		Fecha de emisión:		Emisión:	
MSE-EDM-025-F4		22 de junio de 2018		01	
SECCIÓN CAPTURA DE COMENTARIOS					
No. DE ENCUESTA	COMENTARIO	CLASIFICACIÓN			
1	La atención por parte del departamento de titulación es muy buena y resuelven de manera oportuna las dudas.				
3	Servicio bueno por el turno de la tarde, servicio deficiente por la mañana.				
6	La información brindada sea la misma para los dos turnos, ya que a veces se contradicen en algunos puntos. En la tarde excelente servicio, cinco estrellas.				
9	La información de la mañana y en la tarde que sea la misma, porque afectan los tiempos de los alumnos.				
12	Las dudas solo las pude resolver llamando en la tarde, porque en la mañana no tenían idea del proces o. Adicional, sería bueno que los chicos que hacen su servicio social tuvieran un mejor conocimiento del mismo. Gracias.				
13	Nos falta wifi los fines de semana.				
15	La red de wifi nunca funciona, es indispensable para impartir clase o como recurso educativo.				
16	Gracias por su atención.				
17	Buena utilización de las herramientas tecnológicas.				
18	Sin comentarios.				
29	Sigan siendo el mejor departamento. Es el único que nos ha informado de manera amable y con buena actitud.				
34	La ubicación de su oficina está complicada encontrarlos para quienes tenemos tiempo sin asistir.				
36	Se debería volver a implementar el programa de titulación oportuno.				
38	El área de titulación ha mejorado bastante, una felicitación.				
44	En general el servicio que ofrece el área de titulación es uno de los mejores.				
50	Mayor número de contenidos electrónicos en las aulas.				
54	Excelente servicio, siempre informando sobre los cambios o actualizaciones.				
MSE-CID-021-F01				Rev.00	



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

c. Gestión de la Titulación Profesional (Titulación).



		INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR			
		Unidades Académicas de Nivel Superior			
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRÁMITE S Y SERVICIOS: INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN "A"					
Clave del documento:		Fecha de emisión:		Emisión:	
MSE-EDM-025-F4		22 de junio de 2018		01	
SECCIÓN CAPTURA DE COMENTARIOS					
NO. DE ENCUESTA	COMENTARIO	CLASIFICACIÓN			
4	Buen trabajo.				
5	Muy buena atención, muchas gracias.				
8	Gracias.				
25	La secretaria que recogió mis documentos no quería aceptarlos porque el formato era incorrecto, lo cual no era verdad ya que cumplía con lo requerido.				
27	El trámite es muy tardado.				
38	Necesitan un poco más de información y el servicio de la mañana no es tan bueno como el de la tarde.				
40	Las secretarías del turno matutino no muestran interés para resolver dudas. Todas las veces que me he presente a pedir información lo único que dicen es "revisa en la página de la ESCA" cuando no viene la información completa ni correcta.				
41	Quería llegar y que me dieran cuánto dinero nos van a pedir, no que se lo den a otro compañero.				
43	Excelente atención de los profesores que están frente al evento, muy agradables y buena organización. Buen trabajo, gracias.				
46	El trato fue amable, empático y confiable. Resolvieron mis dudas e hicieron un ambiente agradable durante el ensayo.				
47	Resolvían rápidamente cualquier inquietud, muy atentos.				
MSE-CID-021-F01		Rev 00			



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

3.- Integración de Competencias para la Titulación "B"

A. Servicio Social



 INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Unidades Académicas de Nivel Superior		
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRÁMITE S Y SERVICIOS: INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN "B"		
Clave del documento:	Fecha de emisión:	Emisión:
MSE-EDM-025-F4	22 de junio de 2018	01
SECCIÓN CAPTURA DE COMENTARIOS		
No. DE ENCUESTA	COMENTARIO	CLASIFICACIÓN
2	Buen servicio.	
7	Solucionan todas las dudas, excelente atención.	
12	Un servicio eficiente y excelente.	
13	Excelente servicio.	
17	Siempre brindan la información de forma clara.	
18	Ninguna.	
19	Buen servicio, muy amables, resolvieron todas mis dudas.	
21	Excelente.	
22	Únicamente tuve un problema al momento de registrarme ya que tenía registrado el servicio social de la vocacional y tardaron un poco en darme de baja del sistema.	
24	Excelente atención y guía en todo el proceso.	
26	Resolvió todas mis dudas.	
28	Excelente servicio.	
35	Todo bien.	
47	Excelente actitud.	
52	Poner señalamientos de donde se encuentran las oficinas administrativas ya que están hasta el fondo de la ESCA.	
53	Son muy amables, me apoyaron en llenar mis solicitudes y resolvieron todas mis dudas.	
54	Siempre amables y eficientes.	
55	Siempre atienden nuestras dudas. Buen servicio.	
58	Por mi parte me parece aceptable el servicio, sigan así.	
63	Buen servicio.	
88	Excelente servicio cuando pides información o cuando entregas documentos.	
90	La atención brindada fue muy óptima.	
95	Gracias.	
96	Siempre se puede mejorar.	
MSE-CID-021-F01		Rev 00



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

4.- Servicios de Apoyo Educativo



A. Servicios Bibliotecarios.

		INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Unidades Académicas de Nivel Superior		
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRÁMITE S Y SERVICIOS: SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO				
Clave del	Fecha de emisión:		Emisión:	
MSE-EDM-025-	22 de junio de 2018		01	
SECCIÓN CAPTURA DE COMENTARIOS				
No. DE ENCUESTA	COMENTARIO		CLASIFICACIÓN	
1	Tener más títulos de libros.			
2	Todo bien.			
3	Buen servicio.			
4	Me parece buena la atención pero me gustaría que hubiera más variedad de libros.			
5	Más variedad de libros en la biblioteca.			
6	Me parece bien todo el trato.			
7	Es pero que pronto es iremos las instalaciones.			
8	La atención me pareció excelente y eficaz.			
10	Todo bien por el momento.			
11	Muchas gracias por la atención prestada.			
12	Pronta reparación para el espacio de biblioteca y edificios.			
13	Excelente servicio y atención, asesoría y manejo de los problemas.			
14	Hasta el momento todo bien, sin importar las condiciones en las que se encuentran.			
15	Me parece muy satisfactorio todo.			
17	Excelente atención, sigan así.			
20	El servicio y la atención son muy buenas.			
21	Me agradó el trato que recibí al momento de realizar mi trámite.			
22	Le sugiero al IPN que invierta en estructura para esta biblioteca porque una biblioteca siempre será mucho más importante que algunas otras cosas.			
24	Darle mayor difusión a la biblioteca ya que muchos estudiantes no saben que contamos con una y que hay servicio de préstamo de libros.			
26	Por las condiciones de la escuela la biblioteca muestra deterioro, sin embargo las condiciones están bien y se sigue dando el principal servicio que es atender a los alumnos y necesidades bibliográficas.			
29	Facilite para realizar el trámite de biblioteca, me agrada la atención y muy buena organización.			
31	Buen servicio y totalmente satisfactorio.			
32	Muy buen servicio y atención.			
33	Un procedimiento eficaz para dar de alta.			
36	Muy buena atención.			
37	Muy eficiente.			
38	Excelente servicio, con una sonrisa des de el inicio, mejor que otros departamentos.			
39	Muy amable servicio, esperamos pronto la biblioteca. Gracias			
MSE-CID-021-F01			Rev 00	



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015



B. Gestión de becas (Virtual).

		INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Unidades Académicas de Nivel Superior		
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRÁMITES Y SERVICIOS: SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO				
Clave del documento:		Fecha de emisión:		Emisión:
MSE-EDM-025-F4		22 de junio de 2018		01
SECCIÓN CAPTURA DE COMENTARIOS				
No. DE ENCUESTA	COMENTARIO	CLASIFICACIÓN		
1	La amabilidad y eficacia siempre es muy buena y exacta.			
2	Buen servicio, siempre resuelven dudas.			
3	Atención muy buena, indicaciones claras, servicio de atención muy satisfactorio.			
7	Considero que la atención que brindan es la adecuada, solo en ocasiones nosotros como alumnos no solicitamos información.			
8	Excelente atención, aclararon todas mis dudas.			
10	Resolvió mis dudas de manera clara y adecuada.			
15	La atención brindada ha sido muy buena.			
20	Becas la mejor área.			
21	Excelente servicio.			
31	Excelente servicio.			
33	Excelente servicio, es la mejor área de la escuela.			
34	La atención super bien, felicitaciones a José Luis.			
MSE-CID-021-F01		Rev 00		



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015



C. Gestión de becas (Presencial).

		INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR			
		Unidades Académicas de Nivel Superior			
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRÁMITES Y SERVICIOS: SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO					
Clave del documento:		Fecha de emisión:		Emisión:	
MSE-EDM-025-F4		22 de junio de 2018		01	
SECCIÓN CAPTURA DE COMENTARIOS					
No. DE ENCUESTA	COMENTARIO	CLASIFICACIÓN			
1	La atención por parte del operativo de becas José Luis Rodríguez Galicia siempre es excelente, clara y muy cordial.				
2	El departamento de becas es el que brinda el mejor servicio a toda la comunidad estudiantil de la ESCA Unidad Tepepan.				
3	Brindan una buena atención, es la mejor área de la escuela.				
4	Buen servicio.				
5	La atención que me han brindado es excelente, me han apoyado en mis dudas e incluso se han comunicado vía telefónica conmigo para informarme acerca de algunas oportunidades.				
6	Todo bien y muy amables.				
7	Excelente atención, me resuelven todas mis dudas.				
8	Buen servicio.				
12	Siempre muy amables y con la disposición de explicar dudas.				
13	Super buen trato José Luis siempre es amable y aclara nuestras dudas.				
15	Muy amables y rápidos al resolver dudas.				
16	El servicio brindado es excelente, pues cada que tenía dudas con respecto a algún trámite, me respondían de la mejor manera.				
19	La atención brindada por el encargado de becas siempre ha sido adecuada y muy clara, si trata a los estudiantes con paciencia y siempre con la disposición de resolver las dudas y que la información quede clara.				
20	Buen trato.				
22	Buen servicio.				
28	Todo excelente.				
29	El mejor servicio.				
30	Siempre resuelve mis dudas, recibo el apoyo necesario, siempre tienen la disposición y tiempo.				
31	Todo excelente.				
32	Buena atención.				
33	Buen servicio.				
34	Excelente servicio por parte de quien atiende becas, muy amable.				
35	Siempre son muy agradables al responder nuestras dudas.				
36	Te apoyan bastante con los trámites.				
38	Sin comentarios.				
39	La atención es la mas cordial y amable ya que siempre atienden mis dudas.				
40	Resuelven dudas, a veces las páginas no sirven.				
MSE-CID-021-F01				Rev 00	



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO-9001:2015

D. Gestión de la Movilidad Académica.

		INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Unidades Académicas de Nivel Superior		
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRÁMITES Y SERVICIOS: SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO				
Clave del documento:		Fecha de emisión:		Emisión:
MSE-EDM-025-F4		22 de junio de 2018		01
SECCIÓN CAPTURA DE COMENTARIOS				
No. DE ENCUESTA	COMENTARIO	CLASIFICACIÓN		
5	Excelente.			
8	Siempre resuelven mis dudas y el trato es respetuoso y amable.			
9	Muy buen servicio.			
13	Todo bien.			
18	Muy buen servicio.			
22	Muy buena atención.			
23	Excelente atención por parte del personal.			
25	En el caso de movilidad, al inicio se presentó problemas con plataforma.			
26	Me solucionaron las dudas que tenía sobre movilidad.			
27	Siempre son muy amables y responden todas tus dudas.			
31	Siempre te reciben con una linda actitud y resuelven todas las dudas. Gracias.			
32	Brindar mayor atención en gestión escolar.			
33	Me agrada la actitud con la que te atienden.			
36	Todo bien.			
47	Gracias por la atención.			
MSE-CID-021-F01		Rev 00		

Elaborado el 25 de septiembre de 2020.