

SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO 2014

*BECA DE ESTÍMULO INSTITUCIONAL DE
FORMACIÓN DE INVESTIGADORES (BEIFI)*



SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO

- En el 2014 y en seguimiento a la identificación de Acciones Susceptibles de Mejora, para los programas de becas federales, establecidas por la Secretaría de Educación Pública (SEP) y El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), determinaron la necesidad de conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que se brindan. Para ello se elaboró e implementó la encuesta que aquí se presenta.
- Está segunda encuesta se enfocó al servicio de pago de beca y reposición de tarjetas de pago de beneficiarios de la Beca de Estímulo Institucional de Formación de Investigadores (BEIFI).
- La encuesta fue distribuida del 13 al 26 de agosto de 2014 entre los alumnos del Instituto Politécnico Nacional (IPN), beneficiados con la Beca de Estímulo Institucional de Formación de Investigadores (BEIFI), correspondiente al periodo febrero – junio 2014. de los niveles de estudio Medio Superior, Superior y Posgrado, habiendo participado 35 Dependencias Politécnicas de un total de 62 a las que se dirigió la encuesta.

SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO 2014

NÚMERO DE INSTITUCIONES POR TIPO EDUCATIVO

| PARTICIPANTES | |
|-----------------|------------------|
| NIVEL EDUCATIVO | DIERON RESPUESTA |
| MEDIO SUPERIOR | 4 |
| SUPERIOR | 17 |
| POSGRADO | 14 |
| TOTAL | 35 |

| ÍNDICE DE RESPUESTA POR GÉNERO | |
|--------------------------------|-----|
| HOMBRES | 72 |
| MUJERES | 74 |
| TOTAL DE ENCUESTAS | 146 |

SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO

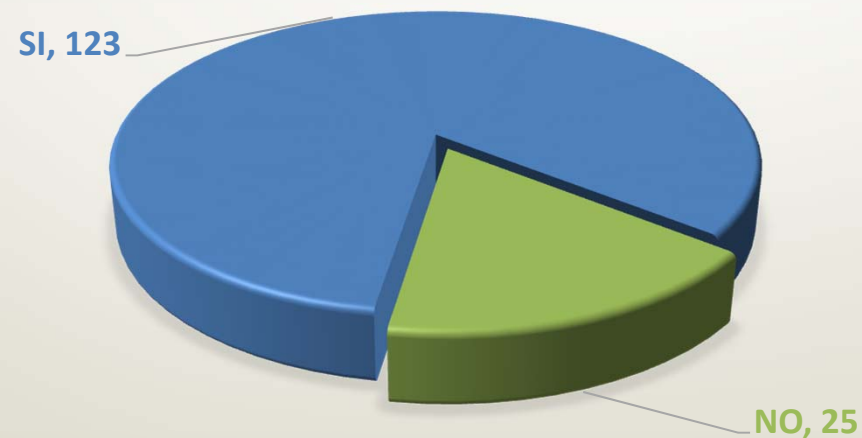
- La encuesta se conforma de cuatro preguntas de opción múltiple y tres para comentarios específicos.

SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO

PREGUNTA No. 1

¿Al entregarle su tarjeta de pago le fue proporcionado el folleto o tríptico en el cual se detalla el procedimiento de solicitud reposición de la tarjeta de pago?

NÚMERO DE RESPUESTAS POR OPCIÓN

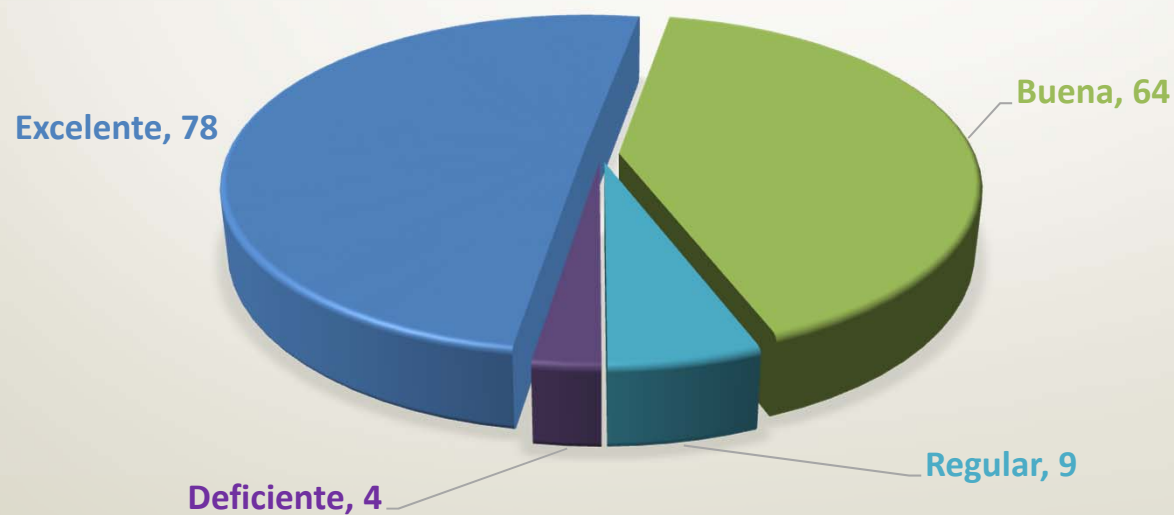


SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO

PREGUNTA No. 2

¿Considera que la forma en la que le es otorgado el pago de la Beca a través de la tarjeta de pago Banamex es?

NÚMERO DE RESPUESTAS POR OPCIÓN

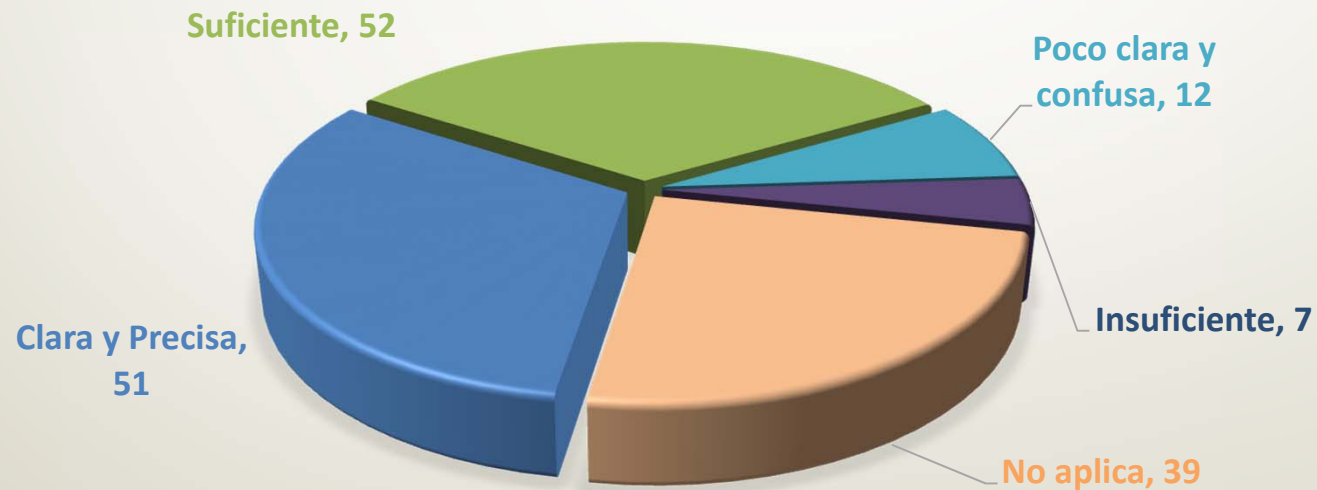


SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO

PREGUNTA No. 3

¿Considera que la información recibida para el proceso de solicitud de reposición de tarjeta de pago es?

NÚMERO DE RESPUESTAS POR OPCIÓN



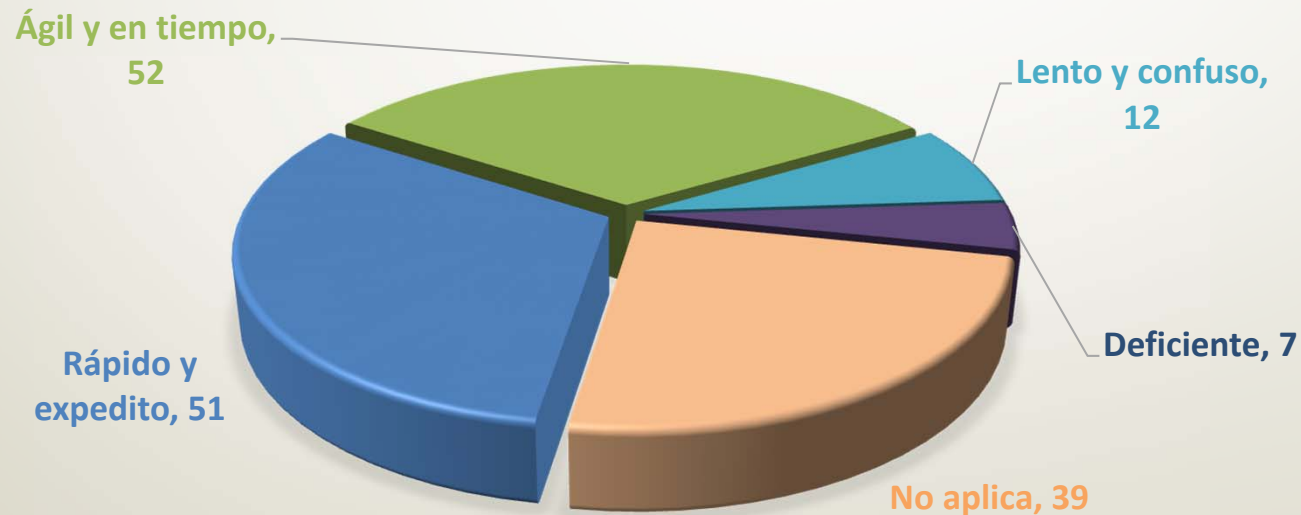
Nota: El campo relacionado a no aplica se refiere a becarios que consideraron que no corresponde a su caso

SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO

PREGUNTA No. 4

¿Considera que la atención recibida por el personal de esta Dirección, para el proceso de solicitud de reposición de tarjeta es?

NÚMERO DE RESPUESTAS POR OPCIÓN

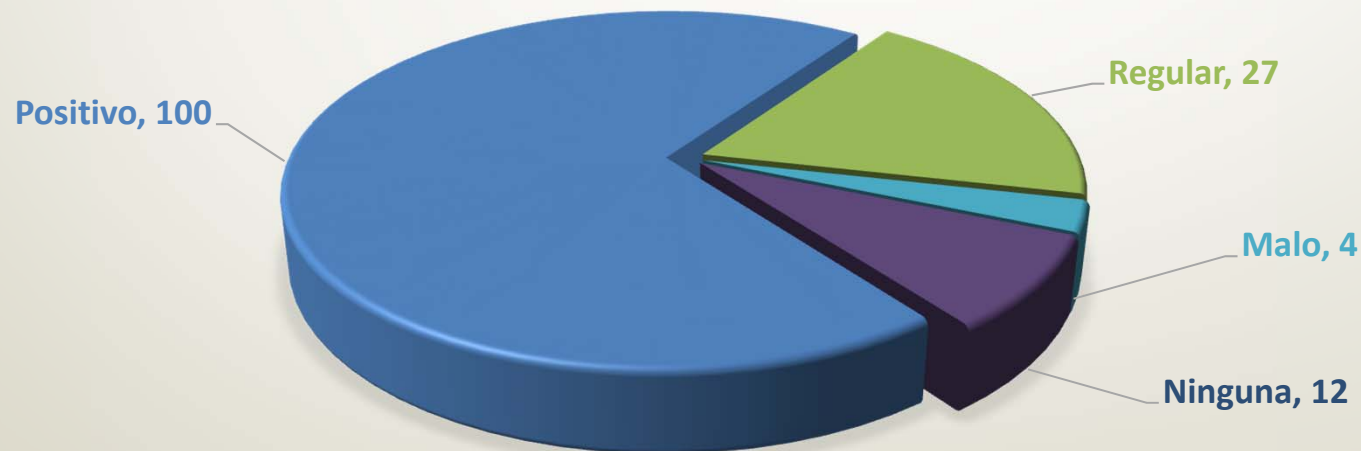


Nota: El campo relacionado a no aplica se refiere a becarios que consideraron que no corresponde a su caso

SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO

PREGUNTA No. 5

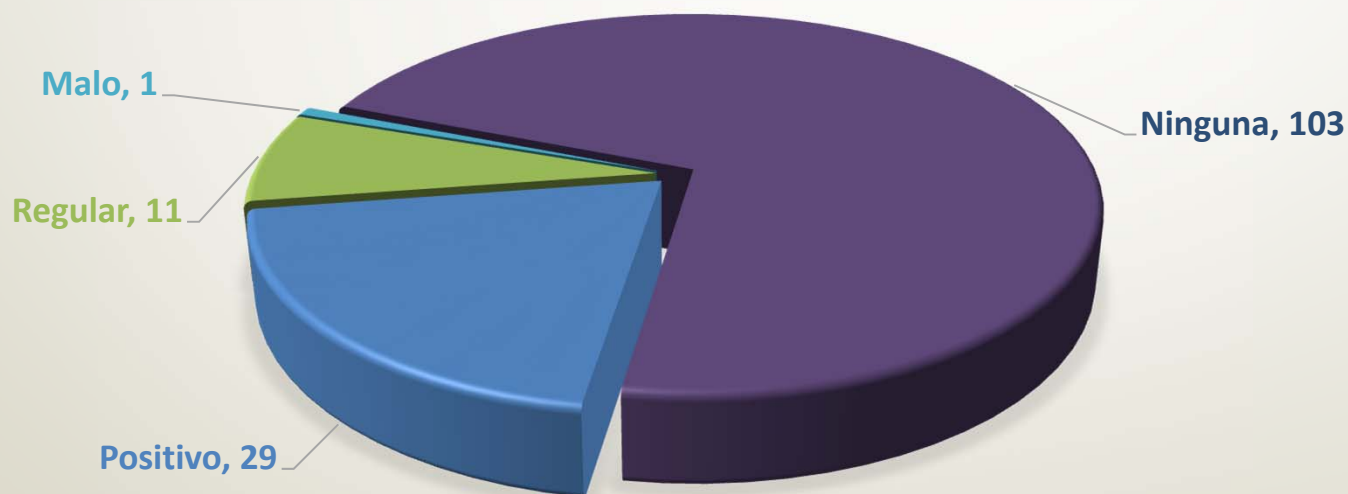
En relación a la pregunta del “proceso de pago” los comentarios de las encuestas fueron:



SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO

PREGUNTA No. 6

En relación a la pregunta del “proceso de reposición de tarjeta de pago” los comentarios de las encuestas fueron:



Nota: El campo relacionado a ninguna se refiere a becarios que consideraron que no corresponde a su caso

SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO

PREGUNTA No. 7

En relación a la pregunta de la "atención brindada por la COFAA-IPN" los comentarios de las encuestas fueron:

