

SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Instituto Politécnico Nacional



Comisión de Operación y  
Fomento de Actividades Académicas



Dirección de Adquisiciones  
Departamento de Contratación de Servicios, Registro y Distribución

Encuesta de calidad en el servicio

**Objetivo General:**

Conocer el grado de satisfacción de las áreas usuarias respecto a los servicios contactados por la COFAA, a través de la Dirección de Adquisiciones, con el objetivo de mejorar los procedimientos de contratación de servicios en todos sus niveles e instancias.

**Método:**

El proyecto buscó implementar un mecanismo que permitiera conocer el grado de satisfacción de las Unidades Académicas y Administrativas del Instituto Politécnico Nacional con respecto a los servicios contratados por esta Comisión a través de la Dirección de Adquisiciones. Para lograr este objetivo fueron diseñados cuestionarios enfocados a la detección y medición de fallas presentadas en el otorgamiento de los servicios a las Unidades Académicas y Administrativas del IPN.

Se elaboraron los formatos de cuestionario y se han venido aplicando a partir del mes de septiembre del 2012. Además mensualmente se han evaluado los resultados de las encuestas para llevar un control de los servicios proporcionados por los proveedores contratados por esta Comisión. Cabe señalar que los cuestionarios buscan medir el grado de satisfacción de las áreas usuarias con respecto a los proveedores, así como con respecto al personal de la COFAA encargada de supervisar la operación.

Este mecanismo es empleado como una herramienta utilizada para mejorar año con año la elaboración y las modificaciones al Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. Todo esto con el fin último de mejorar los servicios que requieren las Unidades Académicas y Administrativas del IPN, y de esta manera contar con talleres y laboratorios que reditúen ampliamente a la comunidad estudiantil, así como proporcionar una imagen de vanguardia y prestigio al Instituto Politécnico Nacional.



**Resultados:**

A la fecha se han aplicado 26 encuestas a los representantes de las áreas usuarias con respecto a los servicios contratados por la COFAA, mismas que están distribuidas de la siguiente forma:

- Septiembre 11 encuestas.
- Octubre 4 encuestas.
- Noviembre 11 encuestas.

Dentro de las Áreas Usuarias participantes tenemos a: la Dirección de Administración Escolar, la Escuela Superior de Economía, la Escuela Superior de Medicina, la Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura unidad Zacatenco, la Escuela Superior de Turismo, la Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Electrónica unidades Ticomán y Azcapotzalco, el Centro de Investigación en Ciencia Aplicada y Tecnología Avanzada unidad Legaríja, la Escuela Superior de Comercio y Administración unidad Santo Tomás, así como los Centros de Educación Científica y Tecnológica 2, 3, 5, 7, 10, 11, 12, 13.

A todas estas escuelas se les apoyó con la contratación de Servicios de Mantenimiento para conservar en estado óptimo sus instalaciones para que pudieran, de esta forma, brindar una educación de calidad al alumnado.

De acuerdo a las metas establecidas en el proyecto se puede establecer de manera confiable que se han cumplido con las expectativas planteadas al inicio del 2012. A continuación se presentan un cuadro con los indicadores del proyecto y las metas alcanzadas:

Indicador de Calidad	Unidad de medida	Unidad base	Meta	Resultado final
Percepción de la honestidad relacionada con la prestación de un trámite o servicio	Calificación del nivel de honestidad, de 0 a 10	0	8	9
Quejas relacionadas con trámites o servicio	Número de quejas por cada trámite o servicio	0	0	0
Satisfacción de los usuarios respecto a los productos derivados de un proceso o trámite o servicio	Calificación de la calidad del trámite o servicio, de 0 a 10	0	8	9
Satisfacción del usuario con el desempeño de los servidores públicos que participan en un trámite o servicio	Calificación de calidad de la atención, de 0 a 10	0	8	8
Satisfacción del usuario con la información disponible para la realización de un trámite o la obtención de un servicio	Calificación de los atributos de la calidad de la información sobre el trámite o servicio, de 0 a 10	0	8	9
Satisfacción del usuario con las instalaciones donde se realiza el (los) trámite(s) o se brinda(n) el(los) servicio(s)	Calificación de calidad de instalaciones, de 0 a 10	0	8	8
.....				

SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Instituto Politécnico Nacional



Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas



Además se presenta un modelo de encuesta para fines informativos:



COMISIÓN DE OPERACION Y FOMENTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN
DIRECCIÓN DE ADJUDICACIONES



Fecha 14/09/2011

El presente es para evaluar la encuesta de satisfacción del usuario, será de gran ayuda para mejorar la contratación de los servicios que requieren las Unidades Académicas del Instituto Politécnico Nacional para el buen desempeño de sus funciones

Indique con un número del 1 al 5 su grado de acuerdo con los siguientes aspectos

- 1. ¿Cómo es el servicio?
2. ¿Cómo es el personal?
3. ¿Cómo es el ambiente?
4. ¿Cómo es el proceso?
5. ¿Cómo es el precio?

Indique el nivel de satisfacción que usted tiene con el servicio

Indique el Asesor de que se trata

Encuesta de Satisfacción del Usuario

VALORACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Y SU PERSONAL

Table with 6 columns (1-5) and 10 rows of evaluation criteria regarding organizational aspects and personnel.

Si desea agregar alguna sugerencia u observación, favor de utilizar el recuadro siguiente:

Empty text box for suggestions and observations.

VALORACIÓN A LAS PRESTACIONES DEL SERVIDOR

Table with 6 columns (1-5) and 10 rows of evaluation criteria regarding service provider performance.

Si desea agregar alguna sugerencia u observación, favor de utilizar el recuadro siguiente:

Empty text box for suggestions and observations.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE ADJUDICACIONES

Handwritten signature



Por otro lado, como resultado de las encuestas aplicadas se arrojan los siguientes datos:

- El **85%** de los encuestados otorga a la COFAA una calificación superior a 8.
- El **70%** de los encuestados otorga a los proveedores una calificación superior a 7.
- El **98%** de los encuestados están plenamente satisfechos con los servicios y los apoyos que les proporciona la Comisión.
- El **75%** de los encuestados están plenamente satisfechos con los servicios que les otorgan los proveedores.

De todas las encuestas aplicadas solamente se detectó un caso en el que el formato fue llenado de manera errónea por el representante del área usuaria por lo que podemos afirmar que los resultados arrojados son fiables.

Para concluir, tras la implementación de este proyecto, ahora se cuenta con elementos importantes para conocer mejor las necesidades de las Unidades Académicas y Administrativas del Instituto Politécnico Nacional y, de esta forma, mejorar los procesos de contratación de servicios de mantenimiento (incluidos dentro del PAAAS) y hacer una mejor selección de los proveedores, para asegurar de esta forma una plena satisfacción de los requerimientos de las áreas usuarias.

Sobra mencionar que esta práctica se seguirá aplicando en los años subsecuentes y que, además, se hará extensiva también para medir la satisfacción de las áreas usuarias respecto a los bienes adquiridos por medio de la Comisión.