

|                                                                                   |                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL<br/>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE VERACRUZ<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>        |
|                                                                                   | <b>INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA<br/>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA<br/>OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b> |

# **INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

**Fecha del informe:** 08 de enero de 2025  
**Periodo:** 1er CUATRIMESTRE  
ENERO A ABRIL DE  
2025

|                                                                                   |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL<br/>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE <u>ENTIDAD</u><br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>              |
|                                                                                   | <p>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA<br/>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA<br/>OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</p> |

## Índice

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Introducción .....            | 3  |
| Objetivo del informe .....    | 4  |
| Método utilizado .....        | 4  |
| Número de participantes ..... | 4  |
| Criterios de evaluación.....  | 6  |
| Resultados obtenidos .....    | 6  |
| Conclusiones .....            | 8  |
| Recomendaciones .....         | 9  |
| Plan de acción.....           | 9  |
| Anexos .....                  | 11 |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL<br/>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE <u>ENTIDAD</u><br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>                     |
|                                                                                   | <p style="text-align: center;"><b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA<br/>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA<br/>OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b></p> |

## INTRODUCCIÓN

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el objetivo de la calidad número 6 relativo a ***“Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de atención ciudadana”***, se realiza el presente informe.

En la delegación del Instituto Nacional Electoral (INE) del estado de Veracruz, se ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la finalidad de brindar a la ciudadanía un servicio estandarizado y de Calidad durante el trámite de la Credencial para Votar conforme a los procedimientos establecidos, la cual se aplica en todos los Módulos de Atención Ciudadana dispuestos para recibir las solicitudes de la ciudadanía que requiere su Credencial para Votar con Fotografía.

En el marco del SGC se establecieron seis objetivos de la calidad, entre los que se encuentra el enfocado a ***Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana***. Este objetivo tiene relevancia porque permite evaluar de manera objetiva la opinión que manifiesta la ciudadanía en la atención proporcionada durante el trámite de la credencial para votar, y con ello establecer acciones de mejora.

En este sentido, es importante señalar que el requisito número 10 del SGC refiere que la Alta Dirección debe buscar mejorar el servicio para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas de la ciudadanía. O bien, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, y en el mejor de los casos, mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

Asimismo, el Manual del SGC dispone en el requisito número 9.1.2 que la Alta Dirección es la encargada de realizar el seguimiento de las percepciones de la ciudadanía y del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, determinando los métodos, para la obtención, el seguimiento y revisión de la información, registrada mediante el uso de los medios electrónicos e impresos disponibles para el Instituto que se implementen en los MAC, a efecto de dar cumplimiento al objetivo referido.

El esquema de medición define que se evaluará el análisis de las opiniones recibidas por los medios que la Alta Dirección considere necesarios, y el indicador mide el porcentaje de encuestas realizadas, cuya fórmula es la siguiente:

$$(\text{Total de encuestas aplicadas} / \text{Total de encuestas previstas}) * 100$$

De este modo, se establecieron actividades consistentes en la elaboración y aplicación de una Encuesta de satisfacción a la Ciudadanía en todos los MAC de la entidad, a través de encuestas impresas dispuestas en las estaciones de trabajo o a través de código QR.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL<br/>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE <u>ENTIDAD</u><br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA<br/>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA<br/>OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Ahora bien, en virtud de que el Manual del SGC no establece la cuota para la evaluación, se considera establecerla en un **10%** del total de trámites realizados con base en el Pronóstico de Solicitudes de Credencial para cada una de las campañas de actualización. Lo anterior, con la finalidad de lograr obtener una **satisfacción de la ciudadanía encuestada mayor o igual al 75%** respecto al servicio proporcionado en los MAC's, con el fin de establecer las acciones pertinentes que nos permitan aumentar la satisfacción de esta.

### **OBJETIVO DEL INFORME**

Dar a conocer a la Alta Dirección de la entidad de Veracruz el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía respecto a la atención brindada en los **66** MAC's de la entidad.

### **MÉTODO UTILIZADO**

Existen distintos métodos para el levantamiento de información, ya sea por observación, entrevista y encuesta. En nuestro caso se ha decidido utilizar el método de la Encuesta por ser la forma más eficiente de recopilar información. Esta encuesta (**Anexo A**) está conformada por 5 preguntas sobre los siguientes temas:

1. Percepción sobre la atención y el servicio brindado.
2. Percepción sobre la información proporcionada por el personal.
3. Percepción sobre el tiempo invertido para realizar el trámite.
4. Percepción sobre las instalaciones e imagen del módulo.
5. Opinión sobre aspectos que se pueden mejorar.

En las primeras 4 preguntas se estableció una escala de 4 niveles para medir el nivel de satisfacción sobre cada tema. En la última pregunta se establecieron 5 temas sobre aspectos a mejorar.

Se establecieron actividades consistentes en la aplicación de esta Encuesta en todos los MAC de la entidad, a través de encuestas impresas dispuestas en las estaciones de trabajo o a través del código QR.

### **NÚMERO DE PARTICIPANTES**

Durante el trimestre que comprende los meses de agosto del año en curso, se realizaron las siguientes encuestas en los Módulos de Atención Ciudadana del Estado de Veracruz:

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b><br/> <b>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD</b><br/> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA</b><br/> <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA</b><br/> <b>OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Tabla de Encuestas aplicadas por MAC**

| JDE | DTTO | MAC    | ENCUESTAS APLICADAS | % DE CUMPLIMIENTO |
|-----|------|--------|---------------------|-------------------|
| 30  | 01   | 300151 | 1349                | 359               |
| 30  | 01   | 300152 | 861                 | 387               |
| 30  | 01   | 300154 | 1871                | 374               |
| 30  | 01   | 300155 | 475                 | 227               |
| 30  | 02   | 300253 | 401                 | 203               |
| 30  | 02   | 300254 | 396                 | 170               |
| 30  | 02   | 300255 | 1625                | 292               |
| 30  | 02   | 300256 | 710                 | 273               |
| 30  | 03   | 300354 | 2376                | 294               |
| 30  | 03   | 300355 | 6451                | 989               |
| 30  | 03   | 300356 | 1474                | 465               |
| 30  | 03   | 300357 | 639                 | 287               |
| 30  | 04   | 300451 | 3634                | 210               |
| 30  | 05   | 300551 | 1911                | 173               |
| 30  | 05   | 300552 | 830                 | 554               |
| 30  | 05   | 300553 | 1417                | 411               |
| 30  | 05   | 300554 | 1744                | 262               |
| 30  | 06   | 300651 | 1428                | 211               |
| 30  | 06   | 300652 | 486                 | 165               |
| 30  | 06   | 300653 | 916                 | 319               |
| 30  | 07   | 300751 | 1717                | 210               |
| 30  | 07   | 300752 | 706                 | 308               |
| 30  | 07   | 300753 | 883                 | 399               |
| 30  | 07   | 300754 | 537                 | 246               |
| 30  | 08   | 300851 | 1605                | 285               |
| 30  | 08   | 300852 | 1007                | 223               |
| 30  | 08   | 300853 | 219                 | 123               |
| 30  | 08   | 300854 | 501                 | 211               |
| 30  | 08   | 300855 | 546                 | 237               |
| 30  | 09   | 300951 | 1248                | 250               |
| 30  | 09   | 300952 | 1945                | 320               |
| 30  | 09   | 300953 | 482                 | 150               |
| 30  | 09   | 300954 | 419                 | 191               |
| 30  | 10   | 301051 | 1980                | 165               |
| 30  | 10   | 301052 | 2136                | 167               |

|                                                                                   |                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b><br><b>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>                     |
|                                                                                   | <b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA</b><br><b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA</b><br><b>OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b> |

| JDE   | DTTO | MAC    | ENCUESTAS<br>APLICADAS | % DE<br>CUMPLIMIENTO |
|-------|------|--------|------------------------|----------------------|
| 30    | 11   | 301151 | 1945                   | 156                  |
| 30    | 11   | 301152 | 763                    | 386                  |
| 30    | 11   | 301153 | 614                    | 393                  |
| 30    | 12   | 301251 | 13273                  | 544                  |
| 30    | 13   | 301351 | 955                    | 168                  |
| 30    | 13   | 301353 | 835                    | 324                  |
| 30    | 13   | 301354 | 443                    | 179                  |
| 30    | 13   | 301356 | 719                    | 304                  |
| 30    | 14   | 301451 | 1800                   | 296                  |
| 30    | 14   | 301452 | 593                    | 187                  |
| 30    | 14   | 301453 | 362                    | 210                  |
| 30    | 14   | 301455 | 373                    | 207                  |
| 30    | 15   | 301551 | 2408                   | 175                  |
| 30    | 15   | 301552 | 803                    | 203                  |
| 30    | 15   | 301553 | 606                    | 295                  |
| 30    | 16   | 301651 | 5068                   | 321                  |
| 30    | 21   | 302152 | 486                    | 236                  |
| 30    | 17   | 301751 | 597                    | 120                  |
| 30    | 17   | 301752 | 601                    | 352                  |
| 30    | 17   | 301755 | 706                    | 114                  |
| 30    | 17   | 301756 | 619                    | 273                  |
| 30    | 17   | 301757 | 545                    | 219                  |
| 30    | 18   | 301851 | 714                    | 223                  |
| 30    | 18   | 301852 | 455                    | 128                  |
| 30    | 18   | 301853 | 428                    | 206                  |
| 30    | 18   | 301854 | 529                    | 184                  |
| 30    | 19   | 301951 | 985                    | 168                  |
| 30    | 19   | 301953 | 599                    | 210                  |
| 30    | 19   | 301954 | 655                    | 205                  |
| 30    | 19   | 301956 | 632                    | 465                  |
| 30    | 19   | 301957 | 543                    | 294                  |
| TOTAL |      |        | 87579                  | 274 %                |
|       |      |        |                        |                      |

|                                                                                   |                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b><br><b>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>                     |
|                                                                                   | <b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA</b><br><b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA</b><br><b>OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b> |

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

| Nivel de satisfacción de la ciudadanía | Acciones para implementar                                                                                                                                                | Parámetro      |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Buena                                  | La percepción de la calidad en el servicio es la adecuada, por lo que no se requieren implementar acciones adicionales.                                                  | ≥75%           |
| Regular                                | Se requieren implementar acciones por medio de un plan de trabajo para aumentar la satisfacción de la ciudadanía.                                                        | ≥50% pero <75% |
| Mala                                   | Se requiere revisar el proceso para identificar las posibles causas que están generando la no satisfacción de la ciudadanía e implementar las acciones correspondientes. | <50%           |

\*Solo aplican en las preguntas 1 a la 4.

## RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos de **87,579** encuestas aplicadas es el siguiente:

|                           |                  |              |
|---------------------------|------------------|--------------|
| <b>Resultado General:</b> | <b>1'342,928</b> | <b>95.8%</b> |
|---------------------------|------------------|--------------|

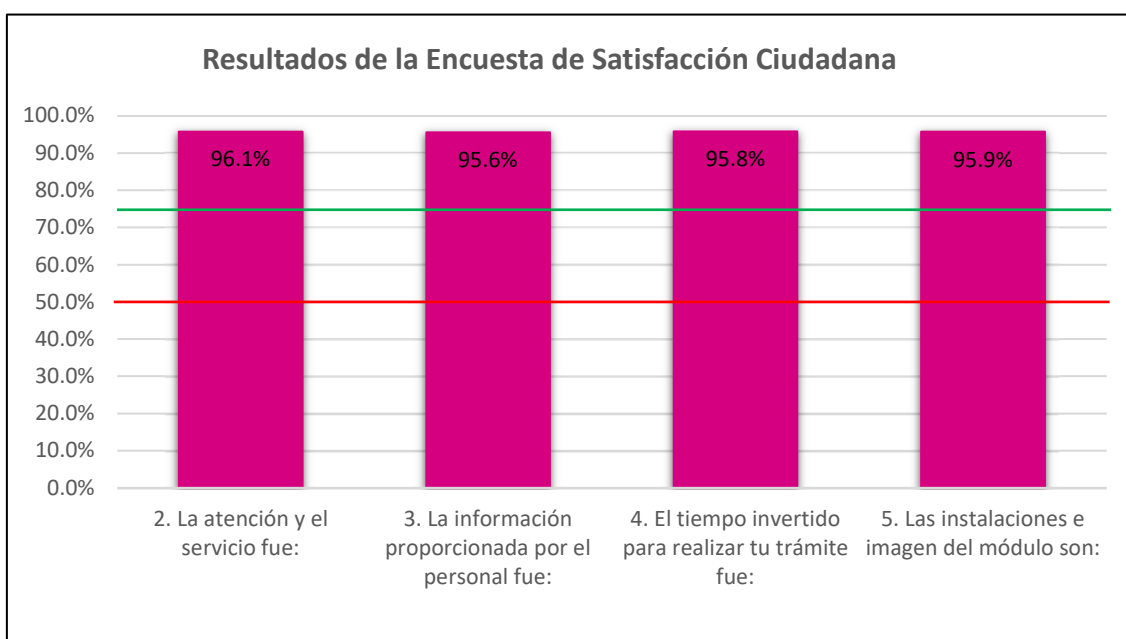
Resultado por pregunta.

| No | Pregunta                                          | Calificación | Resultado |
|----|---------------------------------------------------|--------------|-----------|
| 1  | La atención y el servicio fue:                    | 336,577      | 96.1%     |
| 2  | La información proporcionada por el personal fue: | 334,927      | 95.6%     |
| 3  | El tiempo invertido para realizar tu trámite fue: | 335,585      | 95.8%     |
| 4  | Las instalaciones e imagen del módulo son:        | 335,839      | 95.9%     |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

En 4 categorías hubo similitud con los resultados, obteniendo una buena ponderación en la encuesta ciudadana.

Gráficas de satisfacción ciudadana en los MAC.



| Pregunta                                             | Resultado |
|------------------------------------------------------|-----------|
| 2. La atención y el servicio fue:                    | 96.1%     |
| 3. La información proporcionada por el personal fue: | 95.6%     |
| 4. El tiempo invertido para realizar tu trámite fue: | 95.8%     |
| 5. Las instalaciones e imagen del módulo son:        | 95.9%     |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL<br/>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE <u>ENTIDAD</u><br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p>              |
|                                                                                   | <p style="text-align: center;"><b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA<br/>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA<br/>OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b></p> |

## CONCLUSIONES

La ciudadanía tiene una buena percepción del servicio proporcionado por el Instituto Nacional Electoral para realizar el trámite de la Credencial para Votar, ya que se tiene un nivel de satisfacción del **95.8 %** en la entidad.

Es de resaltar que el instituto proporciona capacitación permanente y efectiva a todos los funcionarios del MAC, tanto para la operación como en el trato hacia los ciudadanos, lo que se traduce que en un nivel del **95.6%** de satisfacción respecto a la información proporcionada para realizar su trámite y con respecto a la atención y servicio que dieron los funcionarios a los ciudadanos durante su estancia en el módulo, los ciudadanos encuestados están conformes, ya que se tiene un nivel de satisfacción del **96.1%**.

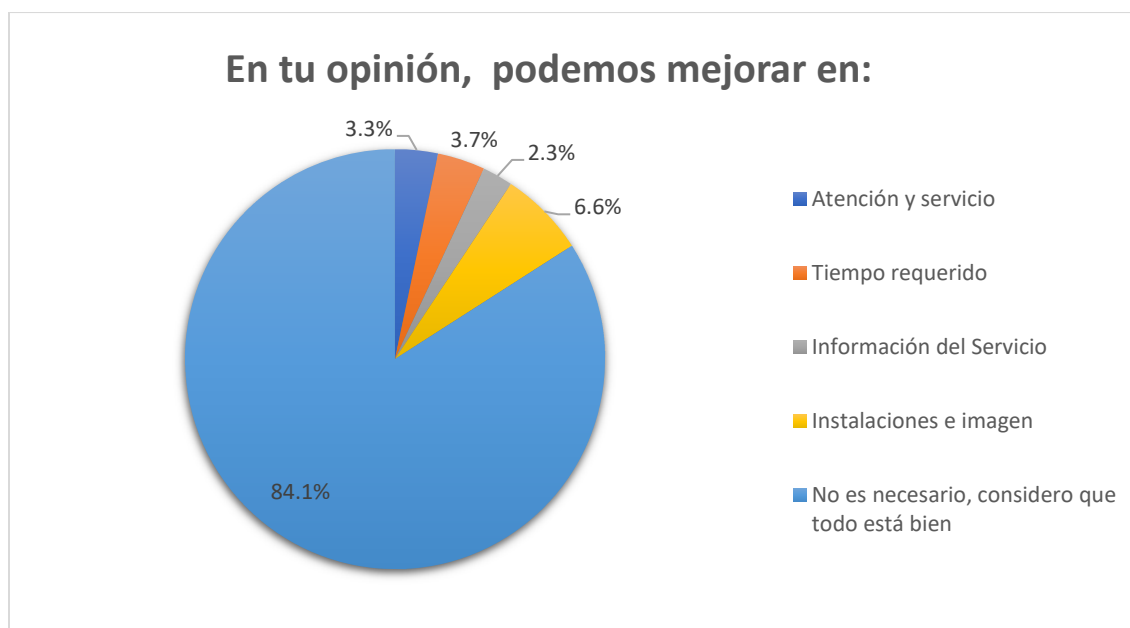
Asimismo, respecto a las instalaciones de los MAC se tiene un nivel de satisfacción del **95.9%**, siendo estas adecuadas y con espacios agradables y confortables durante su estancia dentro del módulo. Respecto en el tiempo que dedicaron para hacer trámite se tiene un nivel de satisfacción del **95.8%**.

Por último, en la opinión de la ciudadanía, se aprecia que el Instituto está brindando un servicio de Calidad en todos los Módulos de Atención Ciudadana. De los ciudadanos que han participado en la encuesta, el **84.1%** no hizo recomendaciones para mejorar el servicio, pues consideran que todo está bien. Sin embargo, se estima necesario hacer una revisión tanto en “Instalaciones e Imagen”, “Atención y servicio”, “Tiempo requerido” así como “Información y servicio” debido a que el **3.3%, 3.7%, 2.3% y 6.6%** respectivamente, los resaltó como recomendaciones para mejorar el servicio.

Si bien, se puede concluir que el servicio que se proporciona a los ciudadanos en los Módulos de Atención Ciudadana es de Calidad, se debe seguir motivando a nuestro personal para que en la medida de lo posible mejore este servicio, lo cual es posible, porque los funcionarios cuentan con gran experiencia y el conocimiento necesario en la ejecución de sus procesos. Además, de que la presente valoración servirá como línea base respecto a las siguientes mediciones.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL<br/>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE <u>ENTIDAD</u><br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA<br/>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA<br/>OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Grafica de pastel**



## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Alta Dirección, instruya a las Juntas Distritales Ejecutivas, a efecto de que difundan entre el personal de los Módulos de Atención Ciudadana, el contenido del presente informe, y en su caso, instrumenten acciones de mejora en los MAC y se incrementen los niveles de satisfacción ciudadana.

Ninguno de los aspectos evaluados está por debajo de la meta establecida, sin embargo, se recomienda revisar la satisfacción respecto a la imagen institucional de los MAC y al tiempo invertido para realizar un trámite.

## PLAN DE ACCIÓN

Considerando que el plan de acción se aplica en caso de obtener algún resultado desfavorable que sea menor al **75%** de satisfacción a la ciudadanía encuestada desarrollando un plan de trabajo con las acciones de mejora necesarias. Si la satisfacción ciudadana es menor al **50 %** en alguno de los rubros evaluados, se deberá de identificar las causas con el fin de establecer las acciones pertinentes para que esto no vuelva a ocurrir, tomando en cuenta lo anterior y que los resultados obtenidos sean superiores al 95% de satisfacción no se aplicará ningún plan de acción, únicamente se continuara

|                                                                                   |                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b><br><b>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>                     |
|                                                                                   | <b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA</b><br><b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA</b><br><b>OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b> |

vigilando que los trabajos que se realizan en los módulos de atención ciudadana sean en estricto apego a los procedimientos y normas establecidos.

| Descripción de las actividades |             |             |                     |                      |                 |                  |
|--------------------------------|-------------|-------------|---------------------|----------------------|-----------------|------------------|
| No.                            | Actividades | Responsable | Recursos Necesarios | Evidencia Documental | Fecha de inicio | Fecha de termino |
| 1                              |             |             |                     |                      |                 |                  |
| 2                              |             |             |                     |                      |                 |                  |
| 3                              |             |             |                     |                      |                 |                  |

Atentamente

**Mtro. Sergio Vera Olvera**  
**Vocal del Registro Federal de Electores**  
**De la Junta Local Ejecutiva**

|                                                                                   |                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL<br/>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE <u>ENTIDAD</u><br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>                     |
|                                                                                   | <p><b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA<br/>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA<br/>OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b></p> |

## ANEXOS

Se incluyen los siguientes anexos:

Anexo A      **Encuesta de Satisfacción**

Anexo B      **Tablero de control de los objetivos de la calidad**