

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC

INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Fecha del informe: 08 de enero de 2025
Periodo: 3er-CUATRIMESTRE
 SEPTIEMBRE A
 DICIEMBRE DE
 2024

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

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

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

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.

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

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:

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC

Tabla de Encuestas aplicadas por MAC

JDE	DTTO	MAC	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
30	01	300151	1535	411
30	01	300152	1133	329
30	01	300154	1098	229
30	01	300155	644	217
30	02	300253	855	236
30	02	300254	466	126
30	02	300255	2354	487
30	02	300256	1076	335
30	03	300354	2186	324
30	03	300355	6116	933
30	03	300356	1700	365
30	03	300357	307	103
30	04	300451	4251	249
30	05	300551	3579	325
30	05	300552	1203	703
30	05	300553	1298	621
30	05	300554	2945	412
30	06	300651	2135	253
30	06	300652	672	168
30	06	300653	1073	343
30	07	300751	1939	238
30	07	300752	597	199
30	07	300753	1056	324
30	07	300754	757	223
30	08	300851	2900	523
30	08	300852	688	151
30	08	300853	400	162
30	08	300854	625	153
30	08	300855	501	168
30	09	300951	956	183
30	09	300952	2147	327
30	09	300953	898	317
30	09	300954	560	159
30	10	301051	2701	240
30	10	301052	2027	155
30	11	301151	3441	263

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC

JDE	DTTO	MAC	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
30	11	301152	1515	511
30	11	301153	897	550
30	12	301251	13039	602
30	13	301351	875	164
30	13	301353	1391	337
30	13	301354	659	215
30	13	301356	465	143
30	14	301451	2226	421
30	14	301452	674	242
30	14	301453	459	152
30	14	301455	568	212
30	15	301551	2489	203
30	15	301552	755	214
30	15	301553	789	318
30	16	301651	5455	374
30	21	302152	463	169
30	17	301751	1194	254
30	17	301752	837	360
30	17	301755	944	146
30	17	301756	857	327
30	17	301757	596	160
30	18	301851	654	206
30	18	301852	574	129
30	18	301853	447	161
30	18	301854	843	201
30	19	301951	781	136
30	19	301953	583	209
30	19	301954	446	103
30	19	301956	797	367
30	19	301957	764	240
TOTAL			101855	297 %

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC

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 **101,855** encuestas aplicadas es el siguiente:

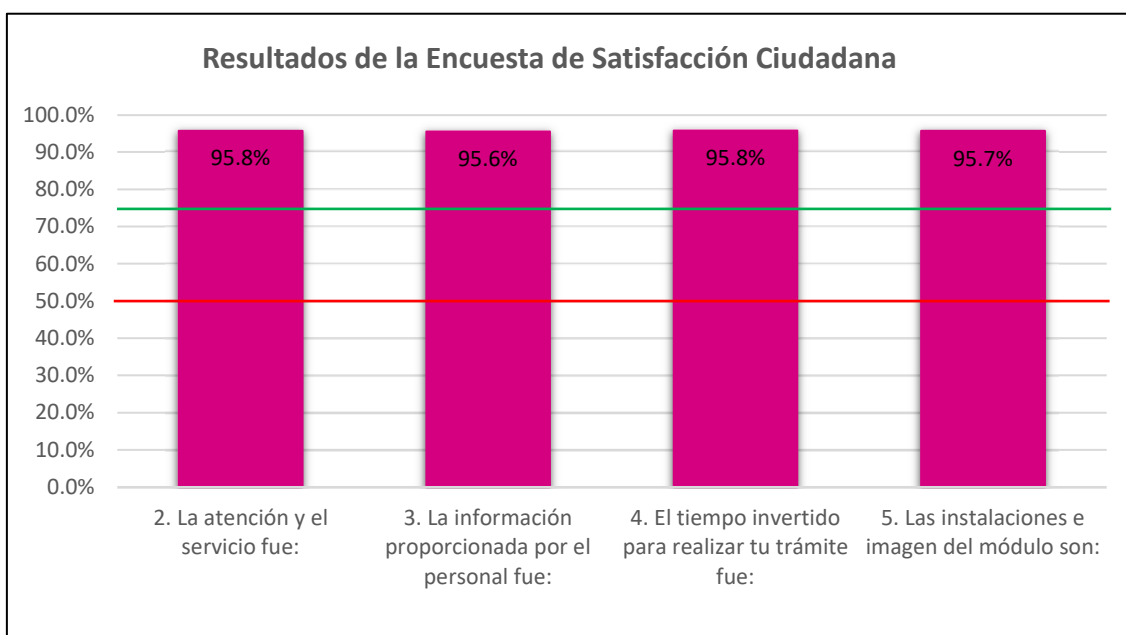
Resultado General:	1'559,504	95.7%
---------------------------	------------------	--------------

Resultado por pregunta.

No	Pregunta	Calificación	Resultado
1	La atención y el servicio fue:	390,113	95.8%
2	La información proporcionada por el personal fue:	389,297	95.6%
3	El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:	390,241	95.8%
4	Las instalaciones e imagen del módulo son:	389,853	95.7%

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:	95.8%
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:	95.7%

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

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 **95.7 %** 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 **95.8%**.

Asimismo, respecto a las instalaciones de los MAC se tiene un nivel de satisfacción del **95.7%**, 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 **81.9%** 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 **7.8%, 3.3%, 4% y 2.9%** 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.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC

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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC

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

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

Anexo A

Encuesta de Satisfacción



Tu opinión es importante para nosotros

En este Módulo de Atención Ciudadana: _____
agradecemos dedique unos minutos a completar esta encuesta.
Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas
únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos.

1. La atención y el servicio fue:

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

2. La información proporcionada por el personal fue:

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

3. El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:

☐ Mínimo ☐ Adecuado ☐ Prolongado ☐ Excesivo

4. Las instalaciones e imagen del módulo son:

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

5. En tu opinión, podemos mejorar en:

☐ Atención y ☐ Tiempo ☐ Información
servicio Requerido del Servicio

☐ Instalaciones e ☐ No es necesario, considero que todo
imagen está bien

¡Tu opinión es importante!