
 Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE <u>VERACRUZ</u> 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: 03 de agosto de 2024
Periodo: JULIO DE 2024

	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

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 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

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:

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

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 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

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:


**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	MAC	META JUN24	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
30	300151	99	466	471
30	300152	81	327	403
30	300154	124	362	291
30	300155	54	174	320
30	300253	68	222	327
30	300254	58	189	324
30	300255	117	611	524
30	300256	70	272	387
30	300354	191	1247	653
30	300355	144	1185	822
30	300356	76	479	629
30	300357	61	202	332
30	300451	428	890	208
30	300551	266	966	363
30	300552	86	767	888
30	300553	52	576	1106
30	300554	168	729	435
30	300651	189	821	434
30	300652	86	352	409
30	300653	72	451	625
30	300751	201	558	277
30	300752	57	337	587
30	300753	62	295	474
30	300754	91	230	251
30	300851	30	869	2901
30	300852	97	190	196
30	300853	59	135	230
30	300854	76	188	249
30	300855	75	172	230
30	300951	151	225	149
30	300952	153	594	389
30	300953	64	252	393
30	300954	75	184	246
30	301051	389	751	193
30	301052	329	517	157

**INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA
OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC**

JDE	MAC	META JUN24	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
30	301151	344	1275	370
30	301152	90	450	502
30	301153	46	245	538
30	301251	863	2718	315
30	301351	116	242	208
30	301353	120	390	325
30	301354	127	177	139
30	301356	76	107	141
30	301451	145	183	126
30	301452	78	273	350
30	301453	54	137	253
30	301455	60	226	377
30	301551	400	1575	394
30	301552	78	235	300
30	301553	75	229	306
30	301651	383	1881	491
30	301652	47	85	180
30	301751	127	312	246
30	301752	74	227	308
30	301755	122	264	217
30	301756	53	238	451
30	301757	84	198	236
30	301851	75	241	319
30	301852	92	182	198
30	301853	65	162	247
30	301854	115	240	209
30	301951	141	291	207
30	301953	72	162	226
30	301954	57	113	197
30	301956	66	235	354
30	301957	90	128	142
TOTAL		8734	30206	

	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 **30,206** encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado General:	120, 824	91.8%
---------------------------	-----------------	--------------

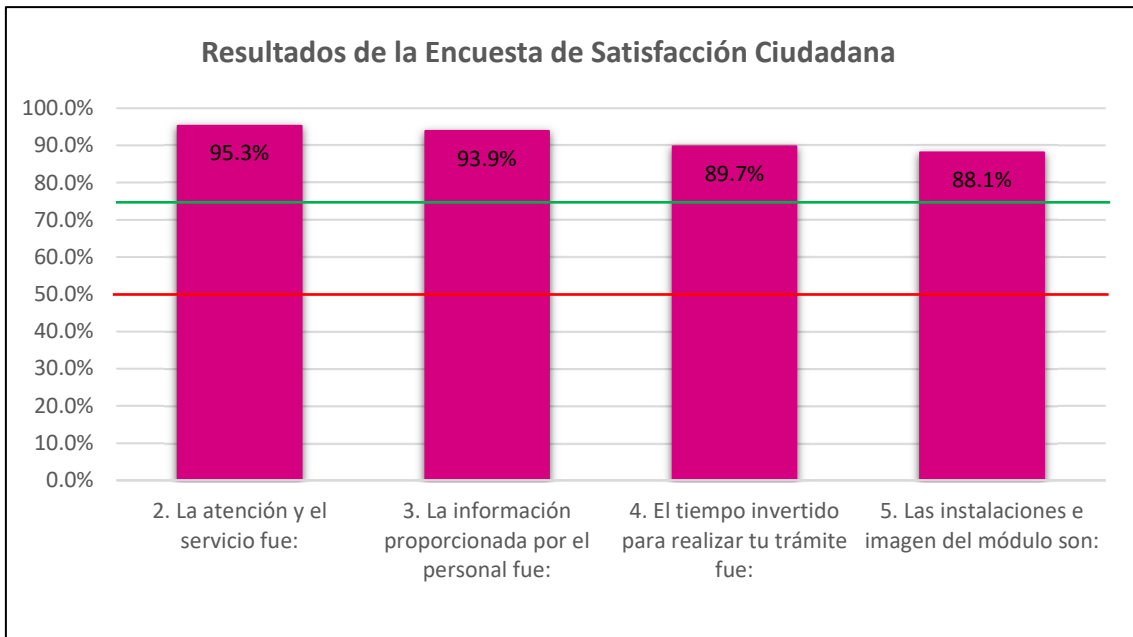
Resultado por pregunta.

No	Pregunta	Calificación	Resultado
1	La atención y el servicio fue:	115136	95.3%
2	La información proporcionada por el personal fue:	113440	93.9%
3	El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:	108403	89.7%
4	Las instalaciones e imagen del módulo son:	106505	88.1%

**INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA
OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC**

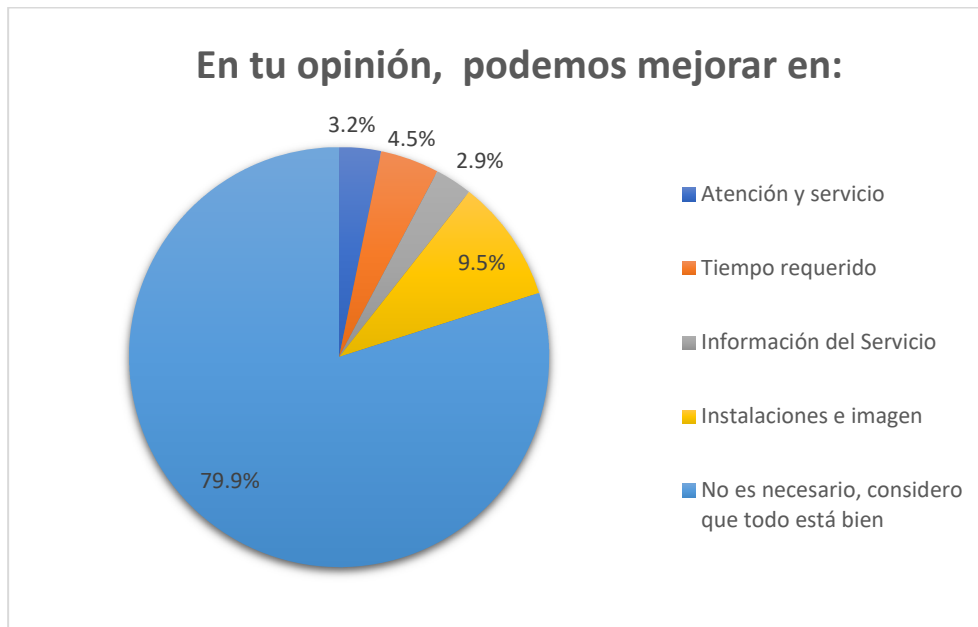
En 4 categorías hubo similitud con los resultados, obteniendo una buena ponderación en la encuesta ciudadana.

Gráficas de satisfacción ciudadana en los MAC.



Pregunta	Resultado
2. La atención y el servicio fue:	95.3%
3. La información proporcionada por el personal fue:	93.9%
4. El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:	89.7%
5. Las instalaciones e imagen del módulo son:	88.1%

Grafica de pastel




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 **79.9 %** 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 **96.8%** 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 **97.1%**.

Asimismo, respecto a las instalaciones de los MAC se tiene un nivel de satisfacción del **90.5%**, 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 **95.5%**.

Por último, 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

	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

79.9% 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 **9.5%**, **3.2%**, **4.5%** 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.


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 particularmente en los MAC con los niveles de satisfacción más bajos.

Ninguno de los aspectos evaluados está por debajo de la meta establecida, sin embargo, se recomienda revisar la satisfacción respecto al tiempo invertido para realizar un trámite, ya que está cerca del límite de aceptación.

PLAN DE ACCIÓN


En caso de obtener algún resultado desfavorable que sea menor al **75%** de satisfacción a la ciudadanía encuestada se desarrollará el siguiente 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.

 INE Instituto Nacional Electoral	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

Los Coordinadores del SGC

	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

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:

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="radio"/> Atención y servicio | <input type="radio"/> Tiempo Requerido | <input type="radio"/> Información del Servicio |
| <input type="radio"/> Instalaciones e imagen | <input type="radio"/> No es necesario, considero que todo está bien | |

¡Tu opinión es importante!