

INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Fecha de elaboración del
informe: **04/05/2026**

Periodo: **ENERO-ABRIL-2026**

Entidad: **VERACRUZ**

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO DEL INFORME.....	3
3. MÉTODO UTILIZADO.....	3
4. NÚMERO DE PARTICIPANTES.....	3
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	5
6. RESULTADOS OBTENIDOS.....	6
7. CONCLUSIONES.....	7
8. RECOMENDACIONES.....	7
9. PLAN DE ACCIÓN.....	8
10. ANEXOS.....	9

1. INTRODUCCIÓN.

El presente informe contiene los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana de manera digital por medio del código QR en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) del Instituto Nacional Electoral (INE), durante el primer cuatrimestre del año en curso.

2. OBJETIVO DEL INFORME.

Evaluar la percepción ciudadana **cumpliendo en un 95% de satisfacción sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana**, con el fin de identificar áreas de mejora, garantizar la satisfacción de la ciudadanía y cumplir con los estándares establecidos en los objetivos de la calidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

3. MÉTODO UTILIZADO.

La información fue recopilada mediante la aplicación de encuestas de satisfacción (**ver Anexo A**), dirigidas a las ciudadanas y ciudadanos que realizaron el trámite de su Credencial para Votar en los MAC de la entidad.

Se evaluaron **4** preguntas mediante una escala Likert de **5** puntos.

4. NÚMERO DE PARTICIPANTES.

Durante el primer cuatrimestre, se realizaron las siguientes encuestas en los MAC de la entidad.

Total, de encuestas aplicadas por MAC Cuatrimestre enero – abril 2026

JDE	MAC	Meta de Encuestas	Encuestas aplicadas	% de Cumplimiento
1	300151	476	1779	374
1	300152	360	1159	322
1	300154	681	1628	239
1	300155	342	696	203
2	300253	406	921	227
2	300254	360	515	143
2	300255	631	2219	352
2	300256	419	730	174
3	300354	861	3537	411
3	300355	742	2371	320

JDE	MAC	Meta de Encuestas	Encuestas aplicadas	% de Cumplimiento
3	300356	458	1808	395
3	300357	288	886	308
4	300451	2311	6290	272
5	300551	1193	3186	267
5	300552	271	663	245
5	300553	292	1558	534
5	300554	812	2041	251
6	300651	951	1970	207
6	300652	420	939	223
6	300653	284	2235	786
7	300751	1048	2000	191
7	300752	329	1044	317
7	300753	296	1959	661
7	300754	354	713	202
8	300851	679	1059	156
8	300852	547	1085	198
8	300853	247	361	146
8	300854	446	2745	616
8	300855	317	478	151
9	300951	626	1864	298
9	300952	762	1865	245
9	300953	358	799	223
9	300954	319	614	193
10	301051	1458	2241	154
10	301052	1754	2894	165
11	301151	1644	2189	133
11	301152	307	1425	464
11	301153	222	883	398
12	301251	2855	16446	576
13	301351	635	1229	193
13	301353	428	1384	323
13	301354	307	738	241
13	301356	377	1635	433
14	301451	740	2157	292
14	301452	386	890	231
14	301453	327	580	177
14	301455	309	665	215

JDE	MAC	Meta de Encuestas	Encuestas aplicadas	% de Cumplimiento
15	301551	1719	2228	130
15	301552	427	827	193
15	301553	319	466	146
16	301651	2001	5880	294
16	301652	334	743	223
17	301751	518	828	160
17	301752	282	782	278
17	301755	743	1185	159
17	301756	336	915	272
17	301757	353	721	204
18	301851	426	624	146
18	301852	565	832	147
18	301853	318	1231	387
18	301854	433	755	174
19	301951	758	1087	143
19	301953	307	651	212
19	301954	483	1029	213
19	301956	226	536	237
19	301957	293	723	247
Totales		41,475	111,116	268

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Los niveles de satisfacción se interpretan con base en los siguientes parámetros:

Nivel	Acciones para implementar	Parámetro
Bueno	La percepción del servicio es satisfactoria; no se requieren acciones.	≥95%
Regular	Es necesario implementar un plan de acción para elevar la satisfacción de la ciudadanía.	≥90% pero <95%
Malo	Se deben revisar los procesos para identificar la causa raíz y establecer acciones correctivas en el plan de acción.	<90%

6. RESULTADOS OBTENIDOS.

Los resultados obtenidos de **111,116** encuestas aplicadas es el siguiente:

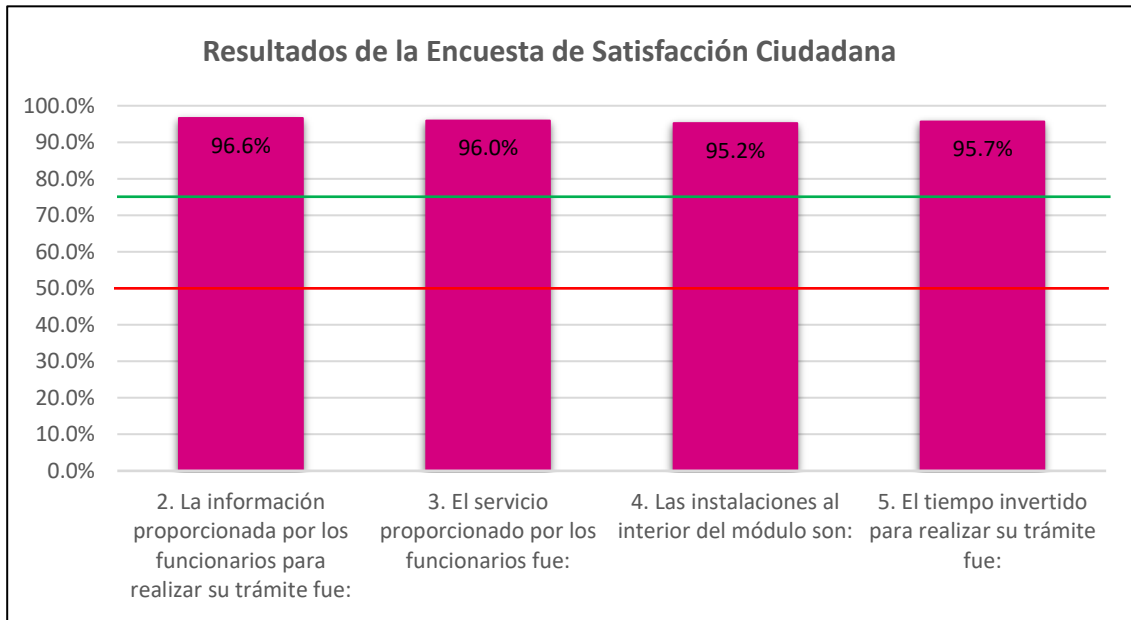
Resultado general:

Nivel de satisfacción sobre el servicio en los MAC	95.88 %
---	----------------

Resultado por pregunta:

Pregunta	Resultado	Nivel
2. La información proporcionada por los funcionarios para realizar su trámite fue:	96.6%	BUENO
3. El servicio proporcionado por los funcionarios fue:	96.0%	BUENO
4. Las instalaciones al interior del módulo son:	95.2%	BUENO
5. El tiempo invertido para realizar su trámite fue:	95.7%	BUENO

Representación gráfica:



7. CONCLUSIONES.

“En el estado de Veracruz se ha superado con éxito el objetivo de calidad institucional en el primer cuatrimestre de 2026, alcanzando un índice de satisfacción general del **95.88%**

Este resultado cuenta con una robustez estadística debido a la captación de **111,116** encuestas, lo que representa un cumplimiento del **268%** sobre la meta de participación.

Mientras que la claridad de la información alcanzo un **96.6%** y el servicio al ciudadano un **96.0%** se consolidan como las principales fortalezas operativas, la infraestructura de los módulos obtuvo un **95.2%** se identifica como el área de mejora, al ser el indicador con el puntaje más bajo dentro del rango "Bueno".

Asimismo, existe una oportunidad de optimización en la captación de datos para reducir la disparidad de participación entre los distintos Módulos de Atención Ciudadana.

8. RECOMENDACIONES.

“A fin de mejorar el porcentaje obtenido es necesario la Intervención en Infraestructura: Se requiere un diagnóstico físico detallado para implementar mejoras en mobiliario y climatización, ya que el rubro de instalaciones presentó el margen de mejora más amplio ya que se obtuvo un porcentaje de un 95.2%.

Sostenibilidad del Servicio: Es fundamental institucionalizar los esquemas de capacitación y sesiones de retroalimentación para el personal, garantizando que los altos niveles de satisfacción en información (96.6%) y trato (96.0%) se mantengan como el estándar operativo.

Estandarización de la Participación: Se debe reforzar la promoción del código QR en los módulos con baja afluencia de encuestas para eliminar la disparidad actual y asegurar que los datos sean plenamente representativos de toda la entidad.

Gestión de Tiempos de Espera: Es necesario monitorear los picos de afluencia ciudadana para ajustar la capacidad de atención, evitando que el indicador de tiempo invertido (95.7%) descienda del parámetro de calidad aceptable.

Control de Metas Institucionales: Se recomienda utilizar los resultados actuales como línea base para el próximo periodo, manteniendo un enfoque de cumplimiento estricto por encima del 95% en todas las dimensiones evaluadas por el Sistema de Gestión de la Calidad.”

9. PLAN DE ACCIÓN.

No.	Actividad	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1						
2	No aplica ya que los resultados alcanzaron un nivel bueno que no requiere un plan de acción.					
3						
4						

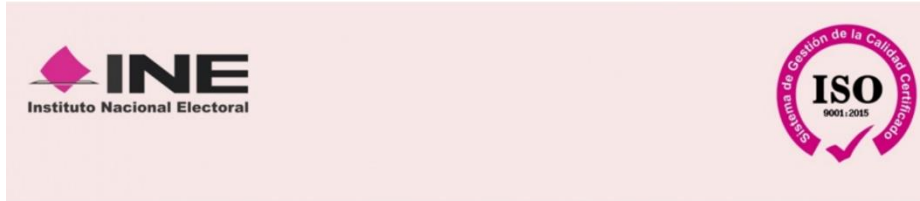
Análisis de causa raíz

No aplica ya que los resultados alcanzaron un nivel bueno.

10. ANEXOS

Anexo A

Formato de encuesta aplicada:



Módulo de atención: _____

Encuesta de satisfacción del Servicio

Su opinión es muy importante para nosotros.
Por favor conteste las preguntas para mejorar nuestro servicio.

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
La información proporcionada por los funcionarios para realizar su trámite fue:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El servicio proporcionado por los funcionarios fue:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las instalaciones al interior del módulo son:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo invertido para realizar su trámite fue:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gracias por su tiempo

**Atentamente,
Coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**