

INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Fecha de elaboración del
informe: **03/01/2026**

Periodo: **SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 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..... | 6 |
| 6. RESULTADOS OBTENIDOS..... | 6 |
| 7. CONCLUSIONES..... | 7 |
| 8. RECOMENDACIONES..... | 8 |
| 9. PLAN DE ACCIÓN..... | 8 |
| 10. ANEXOS..... | 12 |

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 **segundo cuatrimestre (mayo-agosto)** 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 **tercer cuatrimestre (Septiembre - Diciembre)**, se realizaron las siguientes encuestas en los MAC de la entidad.

**Total, de encuestas aplicadas por MAC
 Septiembre - Diciembre de 2025**

| DTTO | MAC | META ENCUESTAS | ENCUESTAS APLICADAS | PORCENTAJE |
|------|--------|----------------|---------------------|------------|
| 1 | 300151 | 355 | 1580 | 445 |
| 1 | 300152 | 287 | 1152 | 401 |
| 1 | 300154 | 489 | 1285 | 263 |
| 1 | 300155 | 230 | 732 | 319 |
| 2 | 300253 | 324 | 784 | 242 |
| 2 | 300254 | 300 | 443 | 148 |
| 2 | 300255 | 370 | 1480 | 400 |
| 2 | 300256 | 314 | 661 | 211 |
| 3 | 300354 | 627 | 3992 | 636 |
| 3 | 300355 | 528 | 7918 | 1499 |
| 3 | 300356 | 401 | 1790 | 446 |
| 3 | 300357 | 237 | 1028 | 433 |
| 4 | 300451 | 1937 | 3210 | 166 |
| 5 | 300551 | 794 | 1197 | 151 |
| 5 | 300552 | 187 | 712 | 381 |
| 5 | 300553 | 237 | 1202 | 507 |
| 5 | 300554 | 590 | 1034 | 175 |
| 6 | 300651 | 685 | 1810 | 264 |
| 6 | 300652 | 339 | 1120 | 331 |
| 6 | 300653 | 328 | 1095 | 334 |
| 7 | 300751 | 733 | 1827 | 249 |
| 7 | 300752 | 219 | 489 | 223 |
| 7 | 300753 | 262 | 1221 | 466 |
| 7 | 300754 | 239 | 698 | 292 |
| 8 | 300851 | 514 | 1258 | 245 |
| 8 | 300852 | 427 | 1740 | 407 |
| 8 | 300853 | 216 | 354 | 164 |
| 8 | 300854 | 342 | 1011 | 296 |
| 8 | 300855 | 273 | 436 | 160 |
| 9 | 300951 | 450 | 1580 | 352 |
| 9 | 300952 | 528 | 1567 | 297 |
| 9 | 300953 | 209 | 1026 | 492 |

| | | | | |
|----|--------|--------------|--------------|------------|
| 9 | 300954 | 262 | 604 | 230 |
| 10 | 301051 | 1043 | 1626 | 156 |
| 10 | 301052 | 1326 | 1986 | 150 |
| 11 | 301151 | 1130 | 2377 | 210 |
| 11 | 301152 | 269 | 1452 | 540 |
| 11 | 301153 | 145 | 819 | 566 |
| 12 | 301251 | 2028 | 14611 | 720 |
| 13 | 301351 | 451 | 710 | 158 |
| 13 | 301353 | 319 | 1002 | 314 |
| 13 | 301354 | 253 | 597 | 236 |
| 13 | 301356 | 301 | 481 | 160 |
| 14 | 301451 | 510 | 1405 | 276 |
| 14 | 301452 | 267 | 492 | 185 |
| 14 | 301453 | 333 | 527 | 158 |
| 14 | 301455 | 210 | 638 | 303 |
| 15 | 301551 | 1433 | 2360 | 165 |
| 15 | 301552 | 291 | 758 | 261 |
| 15 | 301553 | 219 | 465 | 213 |
| 16 | 301651 | 1437 | 6124 | 426 |
| 16 | 301652 | 265 | 687 | 259 |
| 17 | 301751 | 374 | 731 | 195 |
| 17 | 301752 | 229 | 751 | 328 |
| 17 | 301755 | 568 | 910 | 160 |
| 17 | 301756 | 244 | 877 | 359 |
| 17 | 301757 | 296 | 977 | 330 |
| 18 | 301851 | 348 | 683 | 196 |
| 18 | 301852 | 410 | 825 | 201 |
| 18 | 301853 | 290 | 1114 | 384 |
| 18 | 301854 | 425 | 957 | 225 |
| 19 | 301951 | 465 | 666 | 143 |
| 19 | 301953 | 221 | 324 | 146 |
| 19 | 301954 | 357 | 453 | 127 |
| 19 | 301956 | 155 | 356 | 229 |
| 19 | 301957 | 219 | 537 | 245 |
| | | 31059 | 97314 | 313 |

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 **102,260** encuestas aplicadas es el siguiente:

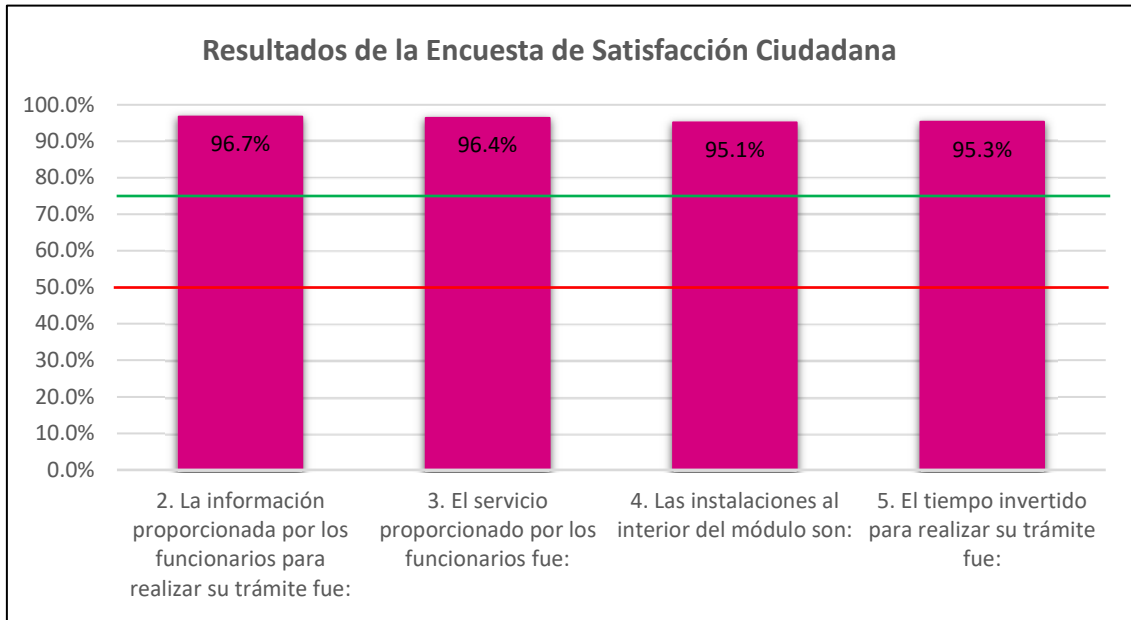
Resultado general:

Nivel de satisfacción sobre el servicio en los MAC **95.89%**

Resultado por pregunta:

| Pregunta | Resultado | Nivel |
|--|-----------|--------------|
| 2. La información proporcionada por los funcionarios para realizar su trámite fue: | 96.7% | BUENO |
| 3. El servicio proporcionado por los funcionarios fue: | 96.4% | BUENO |
| 4. Las instalaciones al interior del módulo son: | 95.1% | BUENO |
| 5. El tiempo invertido para realizar su trámite fue: | 95.3% | BUENO |

Representación gráfica:



7. CONCLUSIONES.

Con base en los resultados obtenidos, se identifican los siguientes hallazgos relevantes:

Fortalezas

- 1. Información proporcionada por los funcionarios (96.7%) – BUENO**
 Los usuarios perciben que la información brindada es clara, precisa y útil para realizar sus trámites, lo que refleja una adecuada capacitación y dominio de los procedimientos por parte del personal.
- 2. Servicio proporcionado por los funcionarios (96.4%) – BUENO**
 La atención al usuario mantiene un alto nivel de calidad, destacando la amabilidad, disposición y profesionalismo del personal en el trato directo.

Áreas de Mejora

- 3. Instalaciones al interior del módulo (95.1%) – BUENO**

Aunque la calificación sigue siendo positiva, es el aspecto con menor puntuación. Esto sugiere que podrían existir oportunidades para mejorar la comodidad, limpieza, señalización o accesibilidad del espacio físico.

4. Tiempo invertido para realizar el trámite (95.3%) – BUENO

Si bien el tiempo de atención es eficiente, se recomienda revisar los procesos internos para identificar posibles ajustes que permitan reducir aún más los tiempos de espera y atención.

Resumen

Los resultados reflejan un **alto nivel de satisfacción general** por parte de los usuarios, con todos los indicadores evaluados dentro del rango de “BUENO”. Las fortalezas principales se centran en la calidad de la atención y la claridad de la información proporcionada. Las áreas de mejora, aunque menores, se relacionan con aspectos logísticos y operativos que pueden optimizarse para alcanzar niveles de excelencia.

8. RECOMENDACIONES.

1. Información proporcionada por los funcionarios (96.7%) – BUENO

Objetivo: Mantener la claridad y precisión en la información brindada.

Sugerencias:

- Capacitación periódica en normativas y procedimientos actualizados.
- Guías rápidas o infografías visibles en el módulo para reforzar la información verbal.
- Simulacros de atención para reforzar habilidades de comunicación efectiva.

2. Servicio proporcionado por los funcionarios (96.4%) – BUENO

Objetivo: Reforzar la calidad del trato al usuario.

Sugerencias:

- Reconocimiento al personal destacado con base en evaluaciones de usuarios.
- Talleres de atención al cliente enfocados en empatía, lenguaje positivo y resolución de conflictos.
- Supervisión positiva para retroalimentar buenas prácticas.

3. Instalaciones al interior del módulo (95.1%) – BUENO

Objetivo: Mejorar la percepción del entorno físico.

Sugerencias:

- Mantenimiento preventivo regular (limpieza, mobiliario, iluminación).
- Evaluación de accesibilidad para personas con discapacidad.
- Mejorar señalización interna para facilitar la orientación del usuario.

4. Tiempo invertido para realizar el trámite (95.3%) – BUENO

Objetivo: Optimizar los tiempos de atención.

Sugerencias:

- Revisión de procesos internos para identificar cuellos de botella.
- Fomentar el uso del sistema de citas para evitar aglomeraciones.
- Monitoreo de tiempos de atención mediante herramientas digitales para detectar variaciones y actuar en tiempo real.

9. PLAN DE ACCIÓN.

| No. | Actividad | Responsable | Recursos Necesarios | Evidencia Documental | Fecha de inicio | Fecha de término |
|-----|--|---|---|---|-----------------|----------------------|
| 1 | Capacitación continua en normativas y atención al usuario | Vocal del Registro Federal de Electores | Manuales, instructores, espacio físico o virtual | Lista de asistencia, programa de capacitación, evaluaciones | | |
| 2 | Diseño y distribución de guías informativas para ciudadanos | Responsable de Módulo | Software de diseño, impresora, papel | Archivo digital, ejemplares impresos | | |
| 3 | Implementación de buzón de retroalimentación (físico y digital) | Responsable de Módulo | Buzón, formularios, plataforma digital | Reportes mensuales de retroalimentación | | |
| 4 | Reconocimiento mensual al personal mejor evaluado | Vocal del Registro Federal de Electores | Certificados, incentivos simbólicos | Acta de entrega, fotografías, lista de reconocidos | | Permanente (mensual) |
| 5 | Talleres de atención al ciudadano (empatía y resolución de conflictos) | Responsable de Módulo | Facilitador, material didáctico | Lista de asistencia, material del taller | | |
| 6 | Mantenimiento preventivo de instalaciones | Responsable de Módulo | Personal de mantenimiento, checklist | Reporte de mantenimiento, fotografías | | |
| 7 | Evaluación de accesibilidad y señalización | Responsable de Módulo | Asesoría técnica, señalética | Informe de evaluación, fotografías | | |
| 8 | Revisión de procesos para optimizar tiempos de atención | Vocal del Registro Federal de Electores | Diagramas de flujo, análisis de procesos | Informe de mejora de procesos | | |
| 9 | Campaña de promoción del sistema de citas | Responsable de Módulo | Carteles, redes sociales, personal de orientación | Material de difusión, estadísticas de uso | | |
| 10 | Implementación de tablero de control de tiempos de atención | Vocal del Registro Federal de Electores | Software de monitoreo, capacitación técnica | Capturas del tablero, reportes de tiempos | | |

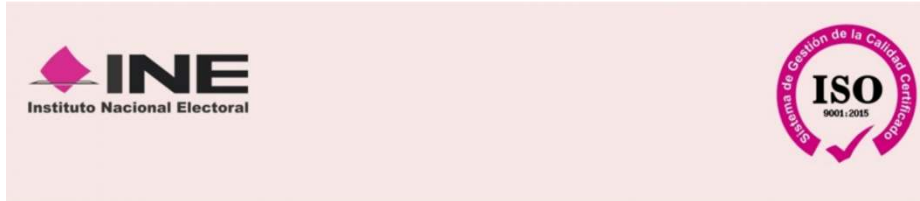
Análisis de causa raíz

[Colocar herramienta de análisis de causa raíz cuando aplique, de acuerdo con los criterios de evaluación (Nivel malo)]

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)**