

 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:** 05 de OCTUBRE de 2023

**Periodo:** SEPTIEMBRE DE 2023

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

## Índice

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

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

## 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:

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

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

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.

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.

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

## 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**:

**Tabla de Encuestas aplicadas por MAC**

JDE	MAC	META SEP	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
30	300151	189	232	122.75
30	300152	126	159	126.19
30	300154	252	272	107.94
30	300155	252	253	100.40
30	300253	105	114	108.57
30	300254	126	122	96.83
30	300255	210	211	100.48
30	300256	147	228	155.10
30	300354	168	221	131.55
30	300355	252	279	110.71
30	300356	126	127	100.79
30	300357	84	83	98.81
30	300451	399	471	118.05
30	300551	462	455	98.48
30	300552	126	135	107.14
30	300553	105	100	95.24
30	300554	105	25	23.81
30	300651	357	480	134.45
30	300652	168	144	85.71
30	300653	147	207	140.82
30	300751	378	397	105.03
30	300752	105	149	141.90
30	300753	105	105	100.00
30	300754	147	147	100.00
30	300851	399	170	42.61
30	300852	189	372	196.83
30	300853	84	100	119.05
30	300854	147	147	100.00
30	300855	126	141	111.90
30	300951	189	180	95.24

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

<b>JDE</b>	<b>MAC</b>	<b>META SEP</b>	<b>ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>% DE CUMPLIMIENTO</b>
30	300952	294	302	102.72
30	300953	126	244	193.65
30	300954	147	148	100.68
30	301051	525	525	100.00
30	301052	462	487	105.41
30	301151	588	496	84.35
30	301152	168	166	98.81
30	301153	105	104	99.05
30	301251	441	144	32.65
30	301351	231	224	96.97
30	301353	147	149	101.36
30	301354	105	108	102.86
30	301356	105	87	82.86
30	301451	252	264	104.76
30	301452	147	115	78.23
30	301453	84	82	97.62
30	301455	147	144	97.96
30	301551	651	652	100.15
30	301552	168	235	139.88
30	301553	147	143	97.28
30	301651	693	747	107.79
30	301652	84	84	100.00
30	301751	231	242	104.76
30	301752	126	95	75.40
30	301755	252	232	92.06
30	301756	147	152	103.40
30	301757	147	132	89.80
30	301851	147	149	101.36
30	301852	168	200	119.05
30	301853	126	134	106.35
30	301854	147	71	48.30
30	301951	273	292	106.96
30	301953	126	408	323.81
30	301954	126	180	142.86
30	301956	336	80	23.81
30	301957	168	232	138.10

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

JDE	MAC	META SEP	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
<b>TOTAL</b>		<b>14,112</b>	<b>14,475</b>	<b>102.57</b>

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Nivel de satisfacción de la ciudadanía	Acciones para implementar	Parámetro
<b>Buena</b>	La percepción de la calidad en el servicio es la adecuada, por lo que no se requieren implementar acciones adicionales.	≥75%
<b>Regular</b>	Se requieren implementar acciones por medio de un plan de trabajo para aumentar la satisfacción de la ciudadanía.	≥50% pero <75%
<b>Mala</b>	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%

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

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

## RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos de **14,475** encuestas aplicadas es el siguiente:

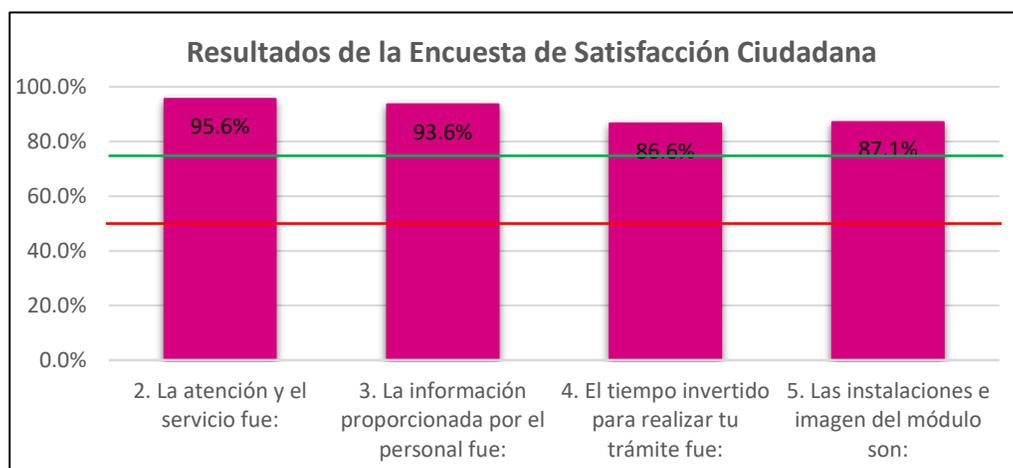
<b>Resultado General:</b>	<b>57900</b>	<b>90.7%</b>
---------------------------	--------------	--------------

Resultado por pregunta.

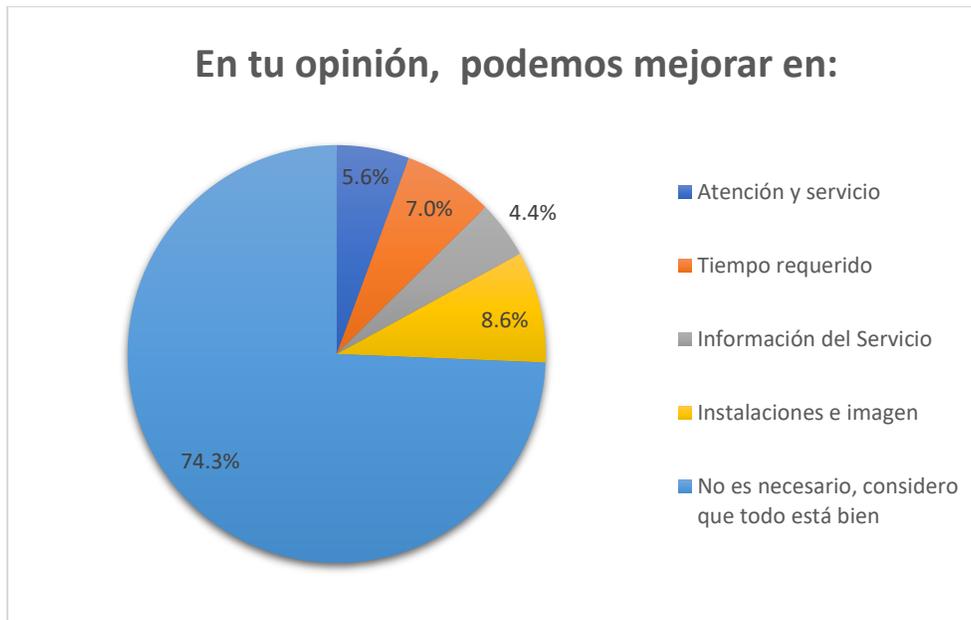
No	Pregunta	Calificación	Resultado
1	La atención y el servicio fue:	55356	95.6%
2	La información proporcionada por el personal fue:	54194	93.6%
3	El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:	50140	86.6%
4	Las instalaciones e imagen del módulo son:	50437	87.1%

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

Gráficas de satisfacción ciudadana en los MAC.



### 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 **5.6%** 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 **7%** 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 **5.6%**.

Asimismo, respecto a las instalaciones de los MAC se tiene un nivel de satisfacción del **8.6%**, 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 **7%**.

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

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 **74.3%** 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 **8.6%, 5.6%, 7% y 4.4%** 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.

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

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**

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

## 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 servicio     Tiempo Requerido     Información del Servicio

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

**¡Tu opinión es importante!**