




INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
JUNTA LOCAL EJECUTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO
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: 1 de septiembre de 2023

Periodo: junio-agosto de 2023

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
	<p style="text-align: center;">INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</p>

Índice

Introducción	3
Objetivo del informe	4
Método utilizado	4
Número de participantes	5
Criterios de evaluación.....	7
Resultados obtenidos	8
Conclusiones	9
Recomendaciones	10
Plan de acción.....	10
Anexos	11

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO 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 México, 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 módulos de atención ciudadana, 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:

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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO 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

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 del Estado de México el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía respecto a la atención brindada en los 76 MAC 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.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO 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

NÚMERO DE PARTICIPANTES

Durante el trimestre que comprende los meses de junio, julio y agosto del año en curso, se realizaron las siguientes encuestas en los módulos de atención ciudadana del **Estado de México**:

Tabla de Encuestas aplicadas por MAC

JDE	MAC	META JUN-AGO	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
01	150151	1,011	1,005	99.41
01	150152	634	606	95.58
01	150153	473	490	103.59
02	150251	1,570	1,593	101.46
02	150252	1,256	1,185	94.35
03	150351	1,850	1,904	102.92
03	150352	1,435	1,385	96.52
03	150353	564	476	84.40
04	150451	2,226	2,030	91.19
05	150551	1,360	1,308	96.18
05	150552	1,005	1,039	103.38
05	150553	335	340	101.49
06	150651	2,722	2,727	100.18
07	150751	2,867	2,790	97.31
08	150851	2,132	2,832	132.83
09	150951	1,031	1,008	97.77
09	150952	660	633	95.91
09	150953	916	864	94.32
09	150954	359	351	97.77
10	151051	2,341	2,215	94.62
11	151151	2,754	2,717	98.66
12	151251	1,349	1,001	74.20
12	151252	1,414	1,391	98.37
12	151253	718	326	45.40
13	151351	2,120	2,190	103.30
14	151451	2,069	2,127	102.80
15	151551	2,594	2,409	92.87
16	151651	2,496	2,401	96.19

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

JDE	MAC	META JUN-AGO	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
16	151652	2,170	1,991	91.75
17	151751	2,392	1,421	59.41
18	151851	2,034	2,071	101.82
18	151852	1,379	1,944	140.97
18	151853	385	388	100.78
19	151951	4,644	4,670	100.56
20	152051	1,997	2,011	100.70
21	152151	1,327	1,263	95.18
21	152152	334	300	89.82
22	152251	3,797	3,479	91.62
22	152252	1,269	1,261	99.37
23	152351	1,972	1,889	95.79
23	152352	403	382	94.79
23	152353	435	390	89.66
24	152451	1,908	2,340	122.64
25	152551	2,695	3,971	147.35
26	152651	2,973	2,867	96.43
27	152751	1,915	1,916	100.05
27	152752	1,446	1,357	93.85
27	152753	309	320	103.56
28	152851	1,370	1,300	94.89
28	152852	1,807	1,843	101.99
28	152853	721	762	105.69
29	152951	3,905	3,814	97.67
30	153051	1,502	1,488	99.07
30	153052	2,781	2,628	94.50
31	153151	3,024	3,194	105.62
32	153251	3,081	2,993	97.14
33	153351	3,221	3,453	107.20
34	153451	2,859	2,858	99.97
35	153551	1,615	1,504	93.13
35	153552	1,987	1,611	81.08
35	153553	567	527	92.95
36	153651	959	892	93.01


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

JDE	MAC	META JUN-AGO	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
36	153652	1,115	950	85.20
36	153653	356	434	121.91
36	153654	475	446	93.89
37	153751	2,516	2,684	106.68
37	153752	1,834	1,919	104.63
38	153851	2,346	2,385	101.66
38	153852	377	603	159.95
39	153951	2,452	2,394	97.63
40	154051	1,650	1,723	104.42
40	154052	1,510	1,400	92.72
40	154053	1,480	4,501	304.12
41	154151	3,910	3,630	92.84
41	154152	996	936	93.98
41	154153	1,135	1,073	94.54
TOTAL		129,596	131,520	101.48%

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.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO 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

RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos de **131,520** encuestas aplicadas es el siguiente:

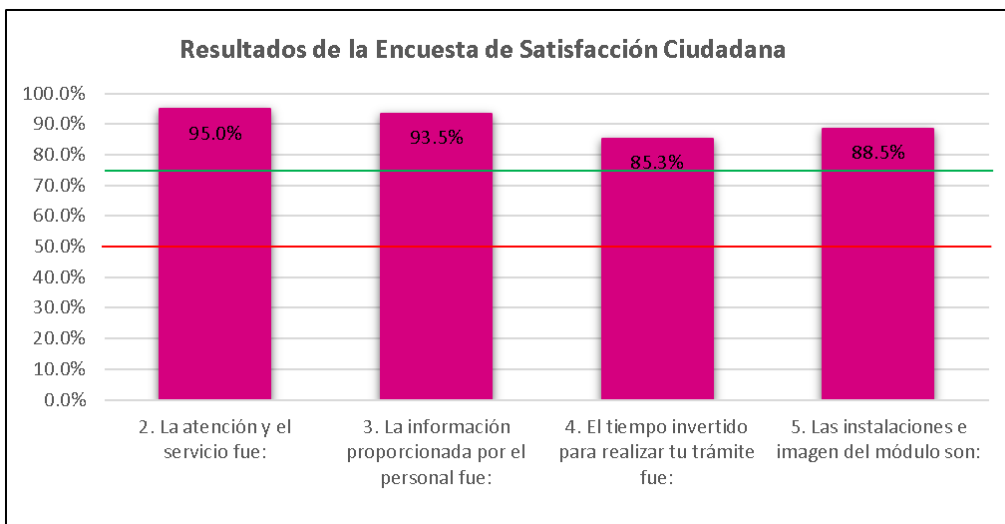
Resultado General:	90.6 BUENO
---------------------------	-------------------

Resultado por pregunta.

No	Pregunta	Calificación	Resultado
2	La atención y el servicio fue:	95.0	Bueno
3	La información proporcionada por el personal fue:	93.5	Bueno
4	El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:	85.3	Bueno
5	Las instalaciones e imagen del módulo son:	88.5	Bueno

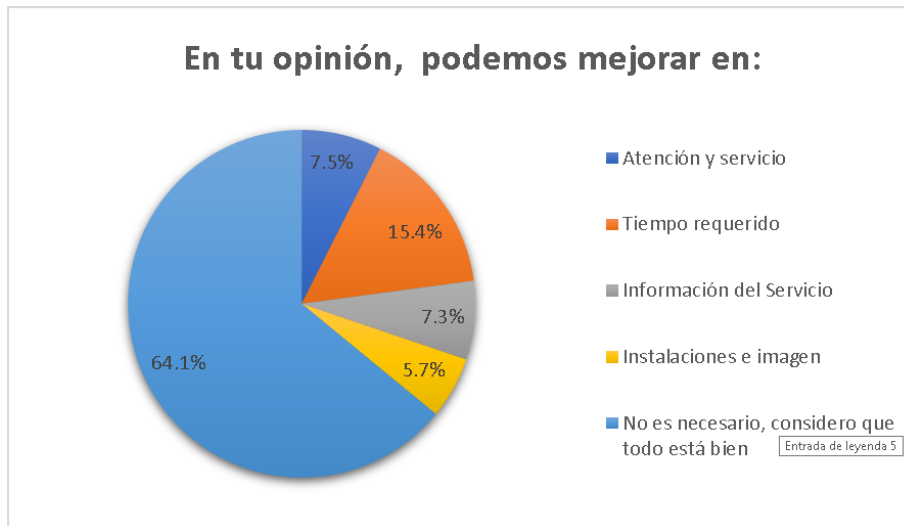
En 3 categorías hubo similitud con los resultados del informe anterior, sin embargo, en la categoría “Tiempo invertido” se observa un decremento con **85.3%** en la calificación.

Gráficas de satisfacción ciudadana en los MAC.



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

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Atención y servicio	9,815	7.5%
Tiempo requerido	20,279	15.4%
Información del Servicio	9,630	7.3%
Instalaciones e imagen	7,548	5.7%
No es necesario, considero que todo está bien	84,248	64.1%
Total	131,520	100%




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 **90.6%** 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 **93.5%** 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 **95.0%**.

Asimismo, respecto a las instalaciones de los MAC se tiene un nivel de satisfacción del **88.5%**, siendo estas adecuadas y con espacios agradables y confortables durante su

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO 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

estancia dentro del módulo. Respecto en el tiempo que dedicaron para hacer el trámite se tiene un nivel de satisfacción del **85.3%**.

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 **64.1%** 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”, así como “Tiempo requerido” debido a que el **5.7%, 7.5% y 15.4%** 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 deberán de identificar las causas con el fin de establecer las acciones pertinentes para que esto no vuelva a ocurrir.

Descripción de las actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	No aplica.					

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO 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 servicio Tiempo Requerido Información del Servicio
- Instalaciones e imagen No es necesario, considero que todo está bien

¡Tu opinión es importante!



**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
 JUNTA LOCAL EJECUTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO
 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 RESPONSABLES				
Elaboró	Revisó	Aprobó		
Sandra Olivia Villafaña Terán	Biol. Abel Rubén Pérez Pérez	Mtro. Joaquín Rubio Sánchez		
María Dolores Susana Ortiz Sánchez				
Anita Colin García				
Virginia Sánchez Díaz		Lic. Oscar Alberto Ciprián Nieto	Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero	
Ricardo Cuevas Juárez				
Rebeca Esperanza Toledo Ménez				
Cinthia Vianney Valtierra Romero				
Gaspar Cervantes Pérez				
Marco Antonio González Palacios				
Rafael Martínez Iturbe				
Coordinadores de la Calidad		Alta Dirección		

