
 <p>INE Instituto Nacional Electoral</p>	<p>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
	<p>INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OBJETIVO NÚMERO 5 DEL SGC</p>


INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Fecha del informe:	8 de enero de 2025
Periodo:	Septiembre-diciembre de 2024

	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 5 DEL SGC

Índice

Introducción	3
Objetivo del informe	4
Método utilizado	4
Número de participantes	5
Criterios de evaluación.....	7
Resultados obtenidos	8
Conclusiones	10
Recomendaciones	10
Plan de acción.....	11
Anexos	12

	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 5 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 5 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 75 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 5 DEL SGC

NÚMERO DE PARTICIPANTES

Durante el cuatrimestre que comprende los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2024, se realizaron las siguientes encuestas en los módulos de atención ciudadana del **Estado de México**:

Tabla de Encuestas aplicadas por MAC

JDE	MAC	Meta sep-dic	Encuestas aplicadas	% de cumplimiento
01	150151	552	562	101.81
01	150152	368	374	101.63
01	150153	552	552	100.00
02	150251	1036	1036	100.00
02	150253	1036	1036	100.00
03	150351	689	690	100.15
03	150352	689	689	100.00
03	150353	516	518	100.39
04	150451	1313	1315	100.15
05	150551	612	612	100.00
06	150651	1457	1457	100.00
06	150652	728	728	100.00
07	150751	1475	1514	102.64
08	150851	1142	1142	100.00
09	150951	484	484	100.00
09	150952	322	322	100.00
09	150953	322	322	100.00
09	150954	484	484	100.00
10	151051	1279	1356	106.02
11	151151	1483	1483	100.00
12	151251	535	551	102.99
12	151252	1071	8	0.75
12	151253	535	536	100.19
13	151351	991	991	100.00
14	151452	439	442	100.68
14	151453	439	439	100.00

**INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA
OBJETIVO NÚMERO 5 DEL SGC**


JDE	MAC	Meta mayo-agosto	Encuestas aplicadas	% de cumplimiento
15	151551	1341	1346	100.37
16	151651	483	489	101.24
16	151652	1931	1937	100.31
17	151751	1609	1609	100.00
18	151851	856	874	102.10
18	151852	856	875	102.22
18	151853	428	429	100.23
19	151951	2265	2265	100.00
19	151952	1131	1138	100.62
20	152052	1396	1396	100.00
20	152053	1047	1054	100.67
20	152054	699	707	101.14
21	152151	568	584	102.82
21	152152	426	426	100.00
22	152251	2415	2421	100.25
22	152252	604	604	100.00
23	152351	875	875	100.00
23	152352	291	293	100.69
23	152353	291	292	100.34
24	152451	1025	1030	100.49
25	152551	1449	1460	100.76
26	152651	1607	1612	100.31
27	152751	605	607	100.33
27	152752	910	910	100.00
27	152753	303	303	100.00
28	152851	845	857	101.42
28	152853	423	423	100.00
29	152951	2182	2367	108.48
30	153051	369	399	108.13
30	153052	2029	2041	100.59
31	153151	1426	1427	100.07
32	153251	1722	1722	100.00
33	153351	1654	1654	100.00
34	153451	1570	1570	100.00

**INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA
OBJETIVO NÚMERO 5 DEL SGC**

JDE	MAC	Meta mayo-agosto	Encuestas aplicadas	% de cumplimiento
35	153551	738	740	100.27
35	153552	553	554	100.18
35	153553	553	553	100.00
36	153651	487	489	100.41
36	153652	325	325	100.00
36	153653	487	491	100.82
36	153654	325	325	100.00
37	153752	1001	1001	100.00
37	153753	751	775	103.20
38	153851	1240	1241	100.08
38	153852	309	320	103.56
39	153951	1348	1348	100.00
40	154051	478	478	100.00
40	154052	716	716	100.00
40	154053	955	955	100.00
Total		68,446	67,960	99.28

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.	$\geq 75\%$
Regular	Se requieren implementar acciones por medio de un plan de trabajo para aumentar la satisfacción de la ciudadanía.	$\geq 50\%$ 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.	$< 50\%$

	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 5 DEL SGC

*Solo aplican en las preguntas 1 a la 4.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos de **67,950** encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado General:	92.7 BUENO
---------------------------	-------------------

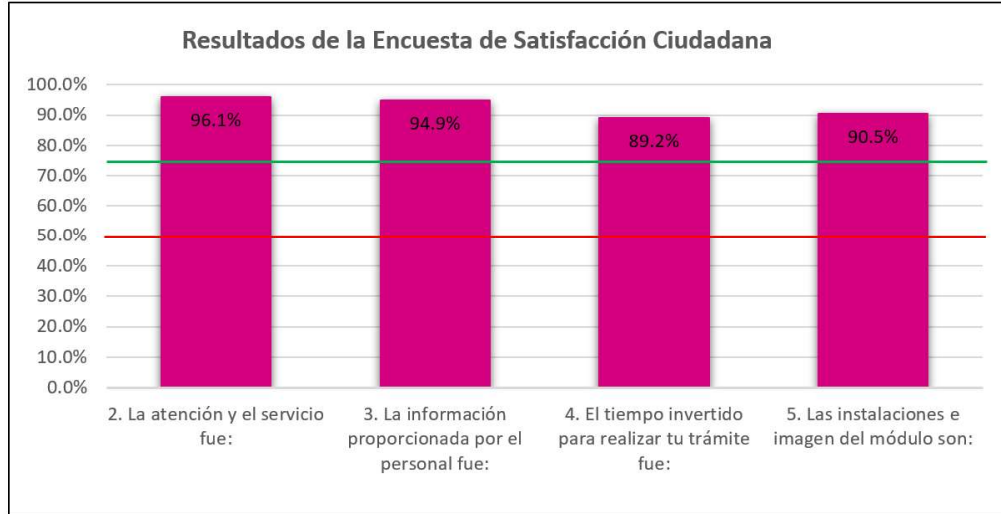
Resultado por pregunta.

No	Pregunta	Calificación	Resultado
2	La atención y el servicio fue:	96.1	Bueno
3	La información proporcionada por el personal fue:	94.9	Bueno
4	El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:	89.2	Bueno
5	Las instalaciones e imagen del módulo son:	90.5	Bueno

En 2 categorías hubo decremento entre 0.4% y 0.9% con respecto a los resultados del informe anterior, sin embargo, en la categoría “**La información proporcionada por el personal**” no se observa cambio manteniendo **94.9%**, mientras que en la categoría “**La atención y el servicio**” disminuyó en un **0.1%** 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 5 DEL SGC**



Opciones	Respuestas	Porcentaje
Atención y servicio	3,554	5.2%
Tiempo requerido	5,601	8.2%
Información del Servicio	3,887	5.7%
Instalaciones e imagen	3,185	4.7%
No es necesario, considero que todo está bien	51723	76.1%
Total	67,950	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 5 DEL SGC

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 **92.7%** 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 **94.9%** 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 **96.1%**.

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 el trámite se tiene un nivel de satisfacción del **88.2%**.


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 **76.1%** 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 **4.7%, 5.2% y 8.2%** 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.

	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 5 DEL SGC

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 5 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 5 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		Dr. Oscar Alberto Ciprián Nieto
Ricardo Cuevas Juárez		
Rebeca Esperanza Toledo Ménez		
Cinthia Vianney Valtierra Romero		Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero
Gaspar Cervantes Pérez		
Marco Antonio González Palacios		
Rafael Martínez Iturbe		
Coordinadores de la Calidad	Alta Dirección	

FIRMADO POR: VILLAFANA TERAN SANDRA OLIVIA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: ORTIZ SANCHEZ MARIA DOLORES
SUSANA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: COLIN GARCIA ANITA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: SANCHEZ DIAZ VIRGINIA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: CUEVAS JUAREZ RICARDO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: TOLEDO MENEZ REBECA ESPERANZA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: VALTIERRA ROMERO CINTHIA VIANNEY
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: CERVANTES PEREZ GASPAR
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: GONZALEZ PALACIOS MARCO ANTONIO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: MARTINEZ ITURBE RAFAEL
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: PEREZ PEREZ ABEL RUBEN
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: RUBIO SANCHEZ JOAQUIN
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: CIPRIAN NIETO OSCAR ALBERTO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA

FIRMADO POR: RAMIREZ LUCERO ALBERTO OMAR
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 4170174
HASH:
B87C16103B0321E552155B121AAA9849F90D01CD38F4A0
F56584B7C684B517BA