

# INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Fecha de elaboración del  
informe: 17 de septiembre de 2025

Periodo: mayo – agosto 2025

Entidad: México

## 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.....	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 segundo 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 segundo cuatrimestre, se realizaron las siguientes encuestas en los MAC de la entidad.

**Total de encuestas aplicadas por MAC  
Cuatrimestre mayo – agosto**

JDE	MAC	Meta de Encuestas	Encuestas aplicadas	% de Cumplimiento
01	150151	537	628	116.95
01	150152	330	344	104.24
01	150153	496	499	100.60
02	150251	1251	1260	100.72
02	150253	1251	1251	100.00
03	150351	792	830	104.80
03	150352	792	812	102.53
03	150353	549	576	104.92
04	150451	1585	1588	100.19

05	150551	856	856	100.00
06	150651	1593	1597	100.25
06	150652	796	798	100.25
07	150751	1886	1990	105.51
08	150851	1312	1340	102.13
09	150951	508	559	110.04
09	150952	339	421	124.19
09	150953	339	433	127.73
09	150954	468	529	113.03
10	151051	1371	1372	100.07
11	151151	1748	1756	100.46
12	151251	1193	1195	100.17
12	151253	1193	1222	102.43
13	151351	1334	1343	100.67
14	151452	463	463	100.00
14	151453	425	433	101.88
15	151551	1606	1624	101.12
16	151651	548	549	100.18
16	151652	2191	2192	100.05
17	151751	1912	1912	100.00
18	151851	948	1007	106.22
18	151852	948	950	100.21
18	151853	436	449	102.98
19	151951	2623	2626	100.11
19	151952	1311	1319	100.61
20	152052	1509	1516	100.46
20	152053	1132	1142	100.88
20	152054	754	762	101.06
21	152151	661	662	100.15
21	152152	459	460	100.22
22	152251	2616	2644	101.07
22	152252	654	657	100.46
23	152351	972	977	100.51
23	152352	298	302	101.34
23	152353	298	304	102.01
24	152451	1259	1334	105.96

25	152551	1899	1907	100.42
26	152651	1632	1649	101.04
27	152751	716	726	101.40
27	152752	1074	1075	100.09
27	152753	330	339	102.73
28	152851	1033	1040	100.68
28	152853	476	476	100.00
29	152951	2496	2603	104.29
30	153051	421	459	109.03
30	153052	2315	2376	102.63
31	153151	1913	1917	100.21
32	153251	1989	1989	100.00
33	153351	2018	2018	100.00
34	153451	1674	1951	116.55
35	153551	914	932	101.97
35	153552	686	1056	153.94
35	153553	633	971	153.40
36	153651	500	541	108.20
36	153652	333	333	100.00
36	153653	462	468	101.30
36	153654	308	309	100.32
37	153752	1213	1217	100.33
37	153753	912	914	100.22
38	153851	1371	1376	100.36
38	153852	316	324	102.53
39	153951	1527	1553	101.70
40	154051	581	590	101.55
40	154052	871	891	102.30
40	154053	1162	1162	100.00
<b>Totales</b>		<b>78317</b>	<b>80645</b>	<b>102.97</b>

## 5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

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

Nivel	Acciones para implementar	Parámetro
<b>Bueno</b>	La percepción del servicio es satisfactoria; no se requieren acciones.	≥95%
<b>Regular</b>	Es necesario implementar un plan de acción para elevar la satisfacción de la ciudadanía.	≥90% pero <95%
<b>Malo</b>	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 80,645 encuestas aplicadas es el siguiente:

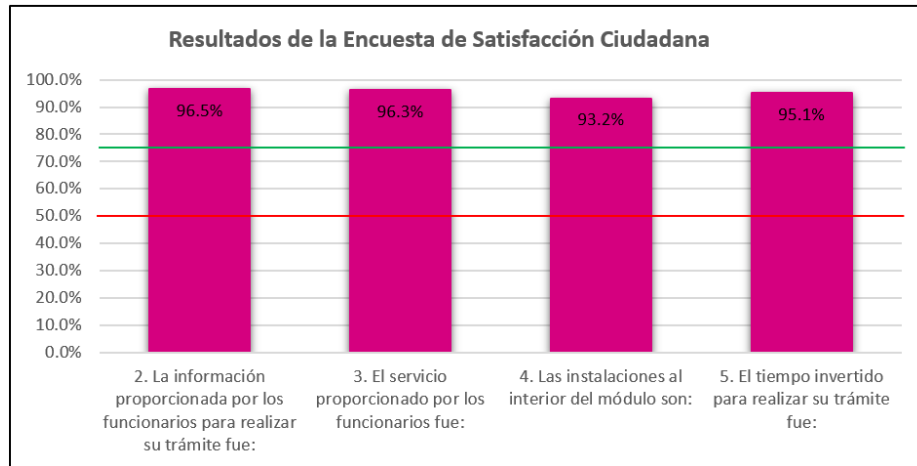
Resultado general:

<b>Nivel de satisfacción sobre el servicio en los MAC</b>	<b>95.28%</b>	<b>Bueno</b>
---	---------------	--------------

Resultado por pregunta:

Pregunta	Resultado	Nivel
2. La información proporcionada por los funcionarios para realizar su trámite fue:	96.5%	<b>Bueno</b>
3. El servicio proporcionado por los funcionarios fue:	96.3%	<b>Bueno</b>
4. Las instalaciones al interior del módulo son:	93.2%	<b>Regular</b>
5. El tiempo invertido para realizar su trámite fue:	95.1%	<b>Bueno</b>

Representación gráfica:



## 7. 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 **95.29%** 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 **96.5%** de satisfacción respecto a la información proporcionada por los funcionarios para realizar su trámite y con respecto al servicio proporcionado por 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 **96.3%**.

Asimismo, respecto a las instalaciones al interior del módulo se tiene un nivel de satisfacción del **93.2%**, siendo estas adecuadas y con espacios agradables y confortables durante su estancia dentro del módulo. Respecto en el tiempo invertido para realizar su trámite se tiene un nivel de satisfacción del **95.1%**.

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.

### 8. 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.

### 9. PLAN DE ACCIÓN.

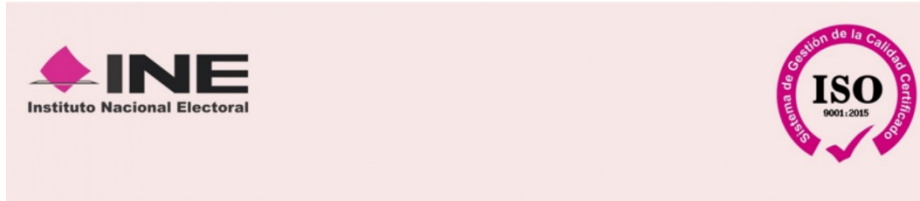
No.	Actividad	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1	Derivado del nivel de satisfacción no es necesario implementar plan de acción, sin embargo la Alta Dirección se compromete a mantener los resultados.					

Análisis de causa raíz
No aplica

## 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**

<b>TABLA DE RESPONSABLES</b>		
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Sandra Olivia Villafañá Terán María Dolores Susana Ortiz Sánchez Anita Colin García Virginia Sánchez Díaz Ricardo Cuevas Juárez Rebeca Esperanza Toledo Ménez Cinthia Vianney Valtierra Romero Gaspar Cervantes Pérez Marco Antonio González Palacios Rafael Martínez Iturbe Esther Martínez Guerra Maximino Morales Quintanar Jesús Manuel Capitán Velázquez Grisel Barranco Nieto	Biol. Abel Rubén Pérez Pérez	Mtro. Joaquín Rubio Sánchez  Dr. Oscar Alberto Ciprián Nieto  Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero
<b>Coordinadores de la Calidad</b>		<b>Alta Dirección</b>





