

# INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Fecha de elaboración del  
informe: 8 de enero de 2026

Periodo: septiembre – diciembre 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
1	150153	579	570	101.58
1	150152	393	382	102.88
1	150151	621	570	108.95
2	150251	1,315	1,315	100.00
2	150253	1,316	1,315	100.08
3	150353	635	630	100.79
3	150351	851	841	101.19
3	150352	858	841	102.02
4	150451	1680	1680	100.00
5	150551	912	910	100.22

6	150652	845	844	100.12
6	150651	1,691	1,686	100.30
7	150751	2,213	1,990	111.21
8	150851	1,400	1,400	100.00
9	150951	542	537	100.93
9	150952	368	358	102.79
9	150954	554	537	103.17
9	150953	375	358	104.75
10	151051	1,468	1,460	100.55
11	151151	1,858	1,850	100.43
12	151253	1,282	1,255	102.15
12	151251	1,306	1,255	104.06
13	151351	1,404	1,400	100.29
14	151452	495	495	100.00
14	151453	496	495	100.20
15	151551	1,698	1,690	100.47
16	151652	2,304	2,304	100.00
16	151651	577	576	100.17
17	151751	2,033	2,020	100.64
18	151853	511	498	102.61
18	151851	1,042	996	104.62
18	151852	1,120	996	112.45
19	151951	2,771	2,766	100.18
19	151952	1,391	1,384	100.51
20	152054	802	793	101.13
20	152052	1,606	1,587	101.20
20	152053	1,216	1,190	102.18
21	152151	703	703	100.00
21	152152	527	527	100.00
22	152252	686	686	100.00
22	152251	2,788	2,744	101.60
23	152351	1,040	1,032	100.78
23	152352	355	344	103.20
23	152353	355	344	103.20
24	152451	1,335	1,330	100.38
25	152551	2,018	2,010	100.40
26	152651	1,720	1,720	100.00

27	152752	1130	1130	100.00
27	152753	377	377	100.00
27	152751	781	753	103.72
28	152853	550	550	100.00
28	152851	1,102	1,100	100.18
29	152951	2,632	2,630	100.08
30	153052	2,457	2,437	100.82
30	153051	450	443	101.58
31	153151	2,134	2,020	105.64
32	153251	2,120	2,100	100.95
33	153351	2,130	2,130	100.00
34	153451	1,791	1,780	100.62
35	153552	723	723	100.00
35	153553	724	723	100.14
35	153551	967	964	100.31
36	153652	357	356	100.28
36	153654	357	356	100.28
36	153653	545	534	102.06
36	153651	557	534	104.31
37	153753	977	965	101.24
37	153752	1,302	1,285	101.32
38	153851	1,461	1,456	100.34
38	153852	375	364	103.02
39	153951	1,622	1,600	101.38
40	154053	1,241	1,227	101.14
40	154052	937	920	101.85
40	154051	663	614	107.98
<b>Totales</b>		<b>84,517</b>	<b>83,285</b>	<b>101.48</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:

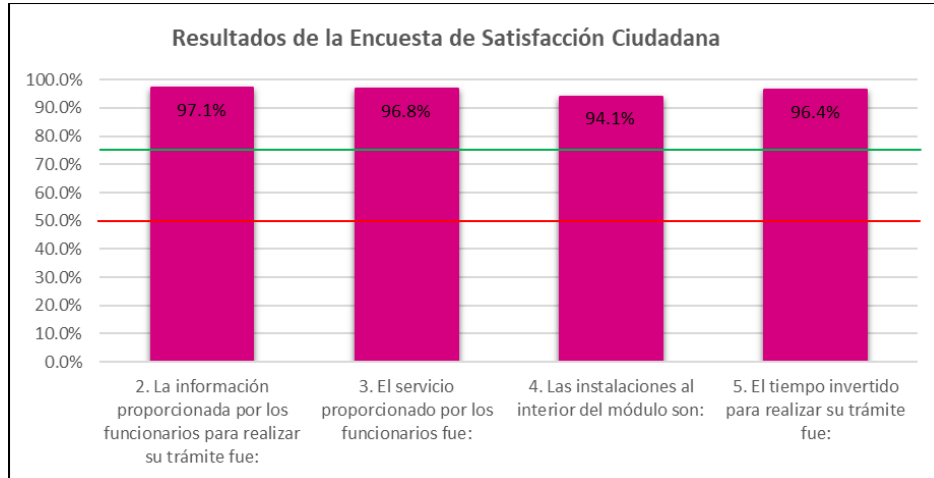
Resultado general:

<b>Nivel de satisfacción sobre el servicio en los MAC</b>	<b>96.10%</b>	<b>Bueno</b>
---	---------------	--------------

Resultado por pregunta:

Pregunta	Resultado	Nivel
2. La información proporcionada por los funcionarios para realizar su trámite fue:	97.1%	<b>Bueno</b>
3. El servicio proporcionado por los funcionarios fue:	96.8%	<b>Bueno</b>
4. Las instalaciones al interior del módulo son:	94.1%	<b>Regular</b>
5. El tiempo invertido para realizar su trámite fue:	96.4%	<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 **96.10%** 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 **97.1%** 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 **96.8%**.

Asimismo, respecto a las instalaciones al interior del módulo se tiene un nivel de satisfacción del **94.1%**, 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 **96.4%**.

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

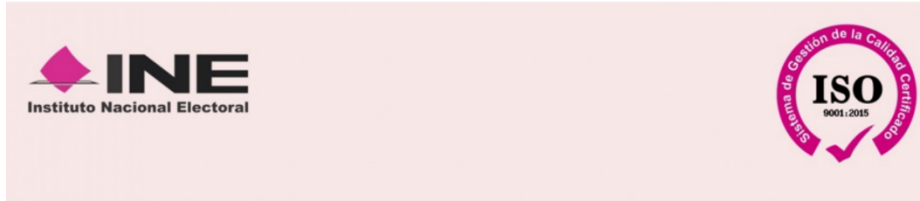
No aplica



## 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**

TABLA DE RESPONSABLES		
Elaboró	Revisó	Aprobó
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  Lic. María de Lourdes Martínez Sánchez  Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero
<b>Coordinadores de la Calidad</b>		<b>Alta Dirección</b>



