




INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE CIUDAD 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: 02 DE MAYO DE 2023
Periodo: ENERO-ABRIL DE 2023

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD 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	4
Criterios de evaluación.....	6
Resultados obtenidos	6
Conclusiones	8
Recomendaciones	9
Plan de acción.....	9
Anexos	11

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD 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) de la **Ciudad 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 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:

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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD 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, 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 **Ciudad de México** el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía respecto a la atención brindada en los **24** Distritos 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 DE LA CIUDAD 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 cuatrimestre que comprende los meses de enero, febrero, marzo y abril del año en curso, se realizaron las siguientes encuestas en los Módulos de Atención Ciudadana de la **Ciudad de México**:

Tabla de Encuestas aplicadas por Distrito

JDE	META ENE-ABR	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
1	1084	1906	175.83%
2	3344	5004	149.64%
3	2043	2738	134.02%
4	4087	4512	110.40%
5	1734	2108	121.57%
6	1517	5500	362.56%
7	1951	2527	129.52%
8	1672	2864	171.29%
9	1858	3608	194.19%
10	1486	1876	126.24%
11	2601	2923	112.38%
12	3158	2876	91.07%
13	1672	2836	169.62%
14	1300	3314	254.92%
15	3344	5699	170.42%
16	3251	5782	177.85%
17	1300	2308	177.54%
18	2601	2664	102.42%
19	1858	3087	166.15%
20	1084	1293	119.28%
21	1486	1594	107.27%
22	1858	6667	358.93%
23	2229	2745	123.15%
24	5016	5850	116.63%
TOTAL	53534	82281	153.70%

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD 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

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.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos de **82,281** encuestas aplicadas es el siguiente:

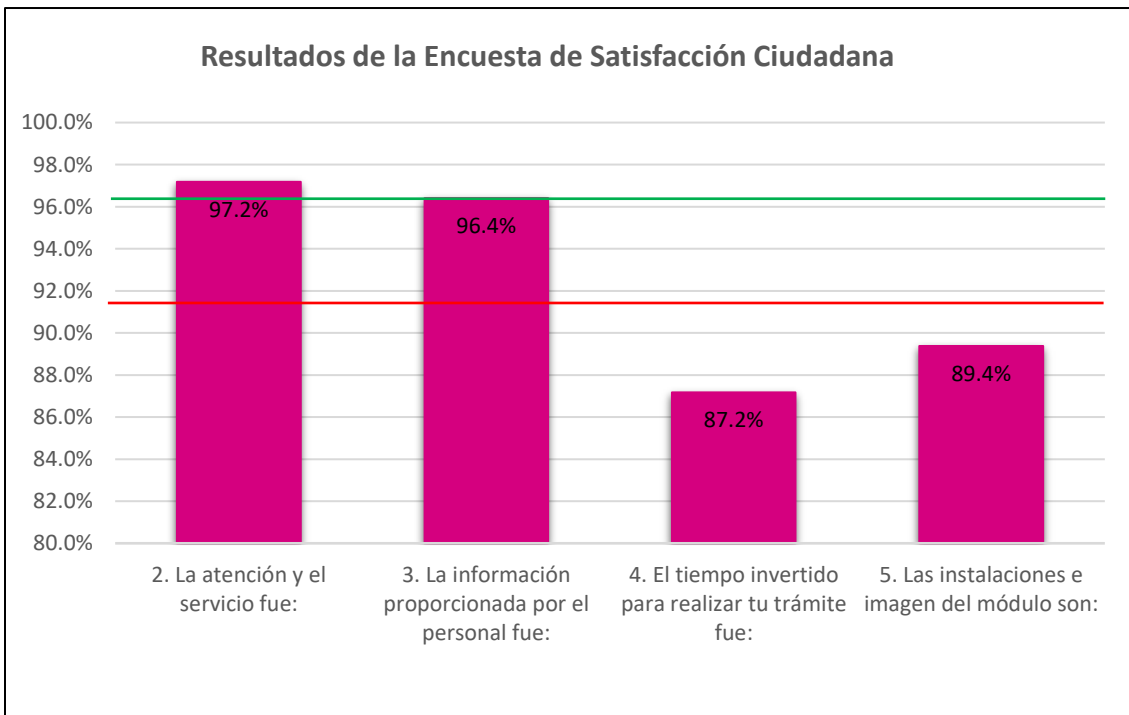
Resultado General:	92.5%
---------------------------	--------------

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD 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

Resultado por pregunta.

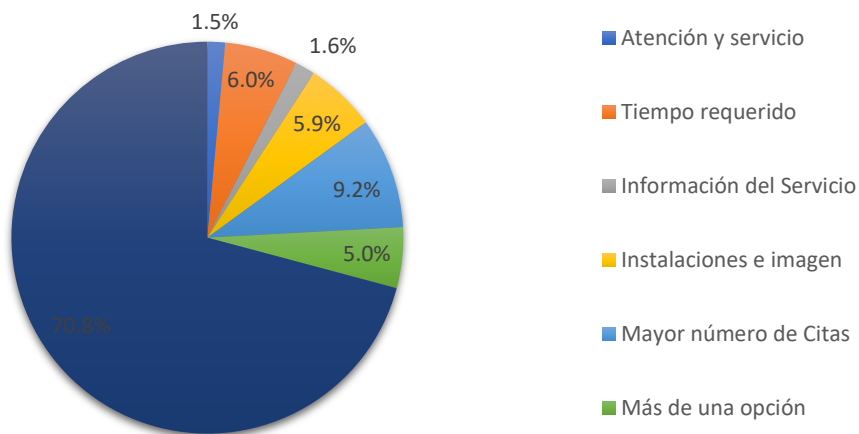
No	Pregunta	Calificación	Resultado
1	La atención y el servicio fue:	97.2%	BUENO
2	La información proporcionada por el personal fue:	96.4%	BUENO
3	El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:	87.2%	BUENO
4	Las instalaciones e imagen del módulo son:	89.4%	BUENO

Gráficas de satisfacción ciudadana en los MAC.



Opciones	Respuestas	Porcentaje
Atención y servicio	1202	1.5%
Tiempo requerido	4968	6.0%
Información del Servicio	1349	1.6%
Instalaciones e imagen	4815	5.9%
Mayor número de Citas	7529	9.2%
Más de una opción	4127	5.0%
No es necesario, considero que todo está bien	58291	70.8%
Total	82,281	100%


En tu opinión, podemos mejorar en:



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 **92.5%** 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 **96.4%** de satisfacción respecto a la información proporcionada para realizar su trámite y con respecto a la atención y servicio que dieron los

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD 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

funcionarios a los ciudadanos durante su estancia en el módulo, los ciudadanos encuestados están **conformes**, ya que se tiene un nivel de satisfacción del **97.2%**.

Asimismo, respecto a las instalaciones de los MAC se tiene un nivel de satisfacción del **89.4%**, 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 **87.2%**.


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 **70.8%** 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 **5.9%, 1.5%, y 6.0%** 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 distritos con la mayor cantidad de respuestas no favorables.

Ninguno de los aspectos evaluados está por debajo de la meta establecida, sin embargo, se recomienda realizar acciones que garanticen mantener el nivel de aceptación obtenido.


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD 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

PLAN DE ACCIÓN

En caso de obtener algún resultado desfavorable que sea menor al **75%** de satisfacción a la ciudadanía encuestada se desarrollará un 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.

Atentamente

Los Coordinadores del SGC

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD 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


Encuesta de satisfacción a la ciudadanía
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.

Módulo 092351 Fecha / / 2022

1. Correo electrónico:

2. La atención y servicio fueron:

- Excelentes
 Buenos
 Regulares
 Malos

3. La información proporcionada por el personal fue:

- Excelente
 Buena
 Regular
 Mala

4. El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:

- Mínimo
 Adecuado
 Prolongado
 Excesivo

5. Las instalaciones e imagen del Módulo son:

- Excelentes
 Buenas
 Regular
 Malas

6. En tu opinión, podemos mejorar en:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Atención y servicio | <input type="checkbox"/> Instalaciones e imagen |
| <input type="checkbox"/> Tiempo de espera | <input type="checkbox"/> Mayor número de citas |
| <input type="checkbox"/> Información del servicio | <input type="checkbox"/> No es necesario, considero que todo está bien |

SGC Objetivo No. 6: Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los MAC

