




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 5 DEL SGC

INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA


Fecha del
informe:
Periodo:

8 DE MAYO DE 2024
ENERO-ABRIL DE 2024

 <p>INE Instituto Nacional Electoral</p>	<p align="center">INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
	<p align="center">INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OBJETIVO NÚMERO 5 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	10

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OBJETIVO NÚMERO 5 DEL SGC

INTRODUCCIÓN

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el objetivo de la calidad número 5 relativo a ***“Cumplir en un 90% la satisfacción 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 implementó un SGC cuyo objetivo es brindar a la ciudadanía un servicio estandarizado y de calidad durante el trámite de la Credencial para Votar conforme a los procedimientos establecidos, mismos que son aplicados en todos los Módulos de Atención Ciudadana (MAC), los cuales se encuentran dispuestos para recibir las solicitudes de la ciudadanía que requiere su Credencial para Votar.


En el marco del SGC se establecieron cinco objetivos de la calidad, entre los que se encuentra el enfocado a ***“Cumplir en un 90% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana”***. Este objetivo tiene relevancia porque permite evaluar de manera objetiva la opinión que expresa 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, optimizar el desempeño y la eficacia del SGC.

Asimismo, el requisito número 9.1.2 del Manual del SGC dispone que la Alta Dirección es la encargada de realizar el seguimiento de las percepciones de la ciudadanía y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, estableciendo los métodos, para la obtención, seguimiento y revisión de la información registrada mediante el uso de los medios electrónicos e impresos que dispone el Instituto, implementados en los MAC, a efecto de dar cumplimiento al referido objetivo.

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 CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OBJETIVO NÚMERO 5 DEL SGC

De este modo, se determinaron 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 por medio de la lectura de un 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 90%** 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 **22** distritos electorales federales 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.


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OBJETIVO NÚMERO 5 DEL SGC

NÚMERO DE PARTICIPANTES

Durante el **cuatrimestre** que comprende los meses de **enero, febrero, marzo y abril** del año en curso, la ciudadanía contestó 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	494	855	172.94%
2	1194	1282	107.39%
3	687	1472	214.17%
4	986	2716	275.51%
5	672	873	129.97%
6	617	2795	452.85%
7	692	2224	321.39%
8	1533	2037	132.92%
9	555	1197	215.60%
10	595	1654	278.03%
11	856	932	108.84%
12	1725	1438	83.34%
13	738	1137	154.04%
14	540	3018	558.79%
15	1406	1916	136.30%
16	1353	2648	195.67%
17	593	1971	332.60%
18	518	2951	569.80%
19	411	1141	277.75%
20	380	573	150.63%
21	1167	6151	527.30%
22	560	1713	305.89%
TOTAL	18,272	42,694	233.66%

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OBJETIVO NÚMERO 5 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

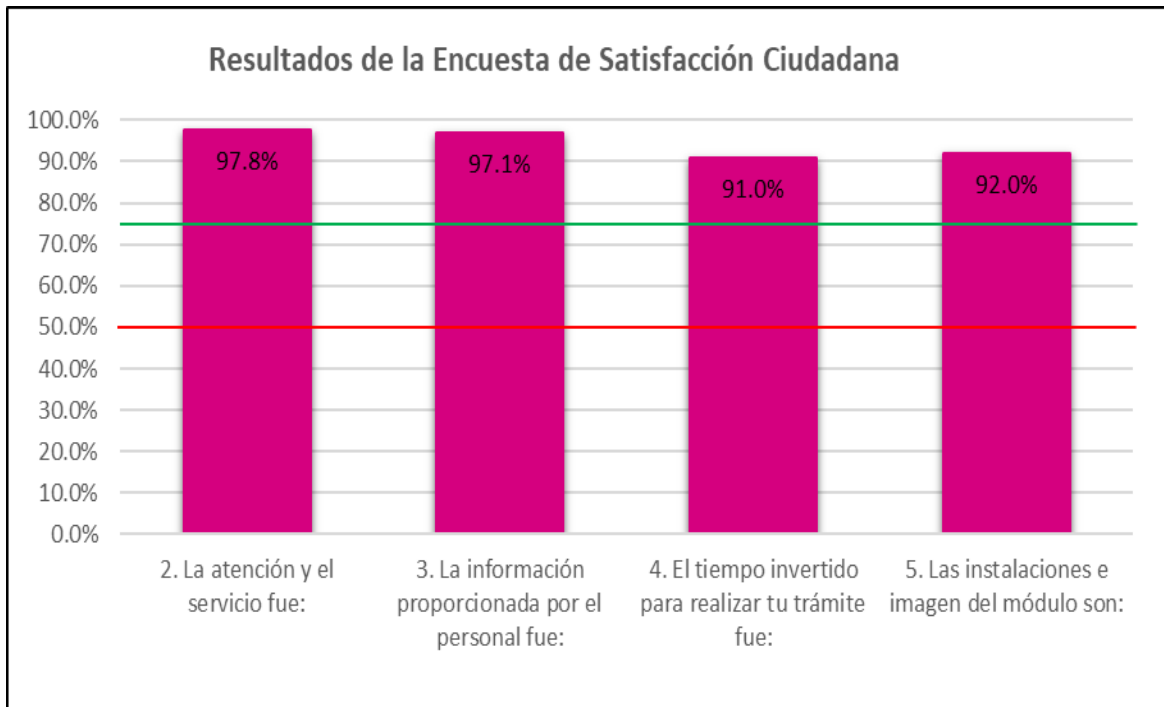
Los resultados obtenidos de **42,694** encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado General:	94.5%
---------------------------	--------------

Resultado por pregunta.

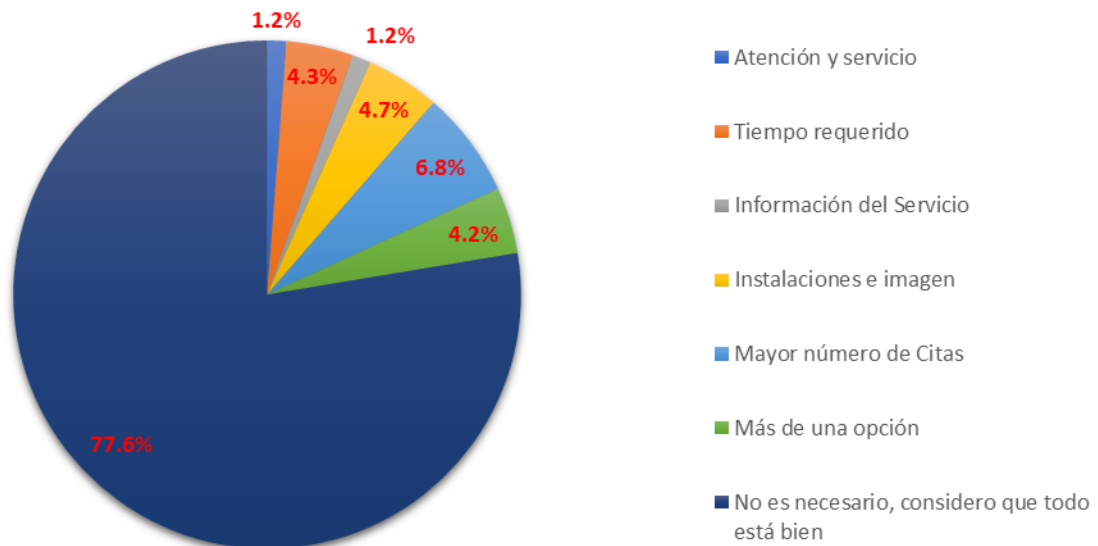
No	Pregunta	Calificación	Resultado
1	La atención y el servicio fue:	97.8%	BUENO
2	La información proporcionada por el personal fue:	97.1%	BUENO
3	El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:	91.0%	BUENO
4	Las instalaciones e imagen del módulo son:	92.0%	BUENO

Gráficas de satisfacción ciudadana en los MAC.



Opciones	Respuestas	Porcentaje
Atención y servicio	518	1.2%
Tiempo requerido	1827	4.3%
Información del Servicio	497	1.2%
Instalaciones e imagen	2020	4.7%
Mayor número de Citas	2893	6.8%
Más de una opción	1803	4.2%
No es necesario, considero que todo está bien	33136	77.6%
Total	42,694	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 **94.5%** en la entidad.

Es de resaltar que el Instituto proporciona capacitación permanente y efectiva a todo el funcionariado del MAC, tanto para la operación como en el trato hacia la ciudadanía, lo que se traduce en un nivel del **97.1%** de satisfacción respecto a la información proporcionada para realizar su trámite; 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 **97.8%**.

Asimismo, respecto a las instalaciones de los MAC se tiene un nivel de satisfacción del **92.0%**, siendo **estas adecuadas y con espacios agradables y confortables** durante su

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE LA CIUDAD DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OBJETIVO NÚMERO 5 DEL SGC

estancia dentro del módulo. Respecto en el tiempo que dedicaron para hacer trámite se tiene un nivel de satisfacción del **91.0%**.

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 **77.6%** no hizo recomendaciones para mejorar el servicio, pues consideran que todo está bien. Sin embargo, se estima necesario hacer una revisión tanto en “Mayor número de citas”, “Tiempo requerido”, así como “Instalaciones e Imagen”, debido a que el **6.8%**, **4.3%**, y **4.7%** 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.


PLAN DE ACCIÓN

En caso de obtener algún resultado desfavorable que sea menor al **90%** 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 CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OBJETIVO NÚMERO 5 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

