

INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Fecha de elaboración del
informe: 15-09-2025

Periodo: mayo – agosto 2025

Entidad: Ciudad de México

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO DEL INFORME.....	3
3. MÉTODO UTILIZADO.....	3
4. NÚMERO DE PARTICIPANTES.....	3
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	4
6. RESULTADOS OBTENIDOS.....	4
7. CONCLUSIONES.....	6
8. RECOMENDACIONES.....	6
9. PLAN DE ACCIÓN.....	6
10. ANEXOS.....	8

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

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

JDE	Meta de Encuestas	Encuestas aplicadas	% de Cumplimiento
1	1,212	2,813	232.10%
2	2,881	7,158	248.50%
3	1,816	3,200	176.26%
4	2,429	2,619	107.82%
5	1,395	2,209	158.35%
6	1,391	617	44.37%
7	1,624	2,968	182.76%
8	3,798	5,965	157.06%
9	1,501	3,907	260.38%
10	1,438	3,223	224.21%

JDE	Meta de Encuestas	Encuestas aplicadas	% de Cumplimiento
11	1,937	3,884	200.52%
12	3,822	7,052	184.51%
13	1,499	2,827	188.59%
14	1,098	1,935	176.23%
15	3,204	7,124	222.38%
16	2,574	2,377	92.35%
17	1,261	2,862	227.05%
18	1,137	2,251	197.98%
19	1,139	3,829	336.32%
20	834	1,736	208.28%
21	3,054	7,954	260.45%
22	2,585	8,829	341.55%
Total	43,625	87,339	200.21%

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

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

Nivel	Acciones para implementar	Parámetro
Bueno	La percepción del servicio es satisfactoria; no se requieren acciones.	≥95%
Regular	Es necesario implementar un plan de acción para elevar la satisfacción de la ciudadanía.	≥90% pero <95%
Malo	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 **87,339** encuestas aplicadas es el siguiente:

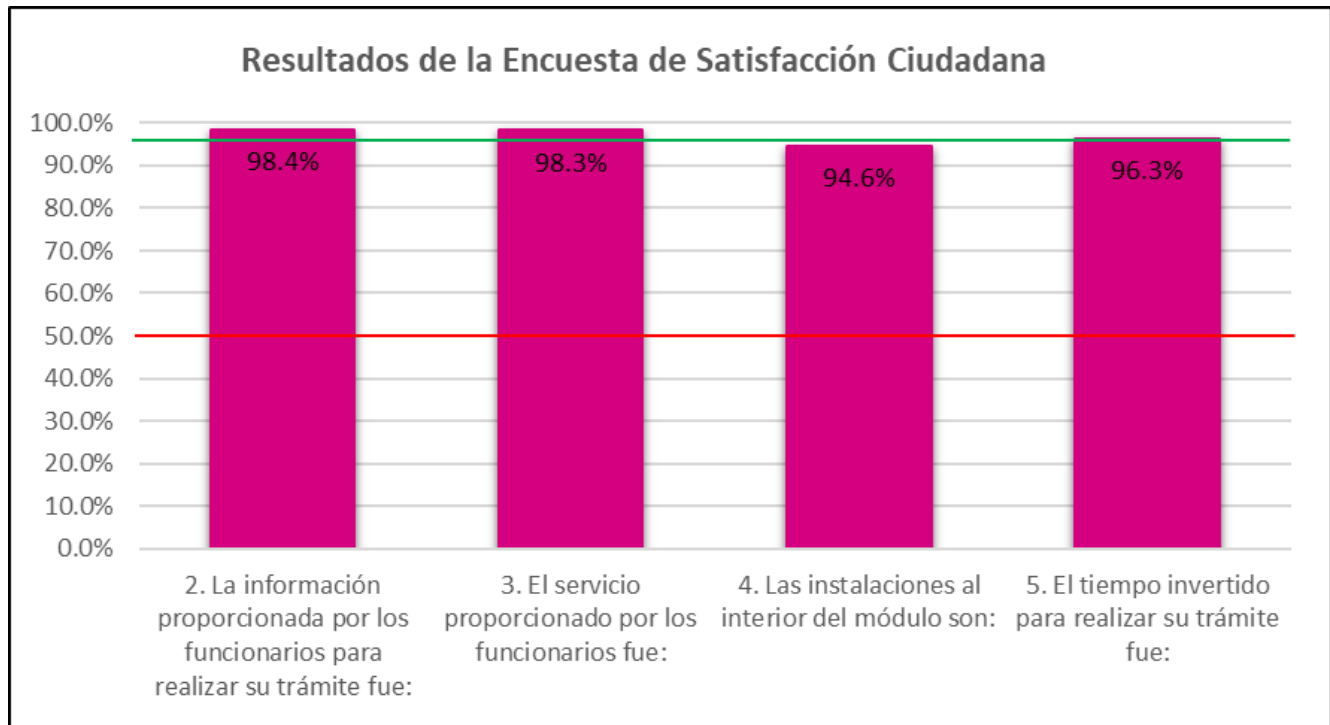
Resultado general:

Nivel de satisfacción sobre el servicio en los MAC	96.88%
---	---------------

Resultado por pregunta:

Pregunta	Resultado	Nivel
2. La información proporcionada por los funcionarios para realizar su trámite fue:	98.4%	BUENO
3. El servicio proporcionado por los funcionarios fue:	98.3%	BUENO
4. Las instalaciones al interior del módulo son:	94.6%	REGULAR
5. El tiempo invertido para realizar su trámite fue:	96.3%	BUENO

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 96.88% 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 98.4% de satisfacción respecto a la información proporcionada para realizar su trámite; con respecto a la atención y servicio que dieron los funcionarios a la ciudadanía durante su estancia en el módulo, las personas encuestadas están conformes, ya que se tiene un nivel de satisfacción del 98.3%.

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 distritos que no hayan alcanzado la meta estimada para la aplicación de encuestas en el periodo o con la mayor cantidad de respuestas no favorables.

Referente a los aspectos evaluados, se recomienda realizar acciones que garanticen mantener el nivel de aceptación obtenido, así como aplicar el siguiente plan de acción con el fin de elevar al 95% el ítem de “Instalaciones al interior del MAC”, ya que se encuentra por debajo de la meta estimada.

9. PLAN DE ACCIÓN.

No.	Actividad	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1	Reunión de trabajo con el personal de los MAC, conminando a invitar a la ciudadanía	VRFE 06 y 16 RM OET AAC DMI	Proyector Lista de Asistencia	Minuta reunión de trabajo Listas de asistencia	29/09/2025	10/10/2025

	a expresar su opinión mediante la encuesta.			Evidencia fotográfica		
2	Revisión de las instalaciones al interior del MAC e identificar los elementos que requieran sustitución y/o se encuentren en mal estado.	VRFE TAP	Cédula de supervisión	Cédula de supervisión Reporte de supervisión.	01/10/2025	30/10/2025

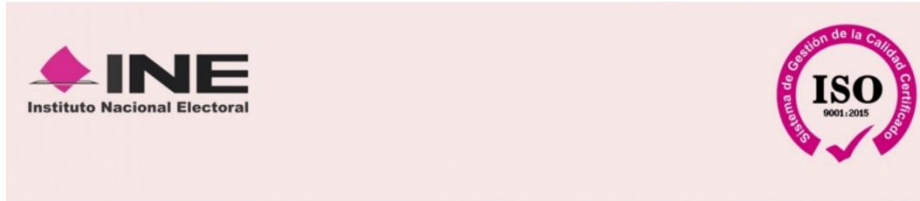
Análisis de causa raíz

Derivado de los cambios de domicilio en algunos módulos de atención ciudadana, no se cuenta con la imagen institucional, los que se encuentran en proceso de adecuación.

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

**Atentamente,
Coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**