
	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA


Fecha del informe: OCTUBRE de 2023

Periodo: ENERO-SEPTIEMBRE DE 2023

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE PUEBLA 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

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 PUEBLA 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) del estado de Puebla, 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 (MAC) 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 MAC***.


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:

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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE PUEBLA 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.

OBJETIVO DEL INFORME

Dar a conocer a la Alta Dirección de la entidad de Puebla el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía respecto a la atención brindada en los MAC 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's de la entidad, a través de encuestas impresas.

NÚMERO DE PARTICIPANTES

Durante el periodo que comprende enero a septiembre del año en curso, se realizaron las siguientes encuestas en los Módulos de Atención Ciudadana del Estado de Puebla:


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE PUEBLA 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

Tabla de Encuestas aplicadas por DTTO

JDE	META ENE-SEPT	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
01	637	674	105.8%
02	508	514	101.2%
03	682	741	108.7%
04	320	373	116.6%
05	706	929	131.6%
06	698	714	102.3%
07	616	849	137.8%
08	417	607	145.6%
09	807	1593	197.4%
10	661	692	104.7%
11	442	496	112.2%
12	999	1323	132.4%
13	521	593	113.8%
14	468	704	150.4%
15	679	741	109.1%
16	125	266	212.8%
TOTAL	9,286	11,809	127.2%

Tabla de Encuestas aplicadas por MAC

JDE	MAC	META ENE-SEPT	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
01	210151	247	258	104.5%
01	210152	179	194	108.4%
01	210153	75	81	108.0%
01	210154	79	79	100.0%
01	210155	57	62	108.8%
02	210251	208	211	101.4%
02	210252	115	116	100.9%
02	210253	73	74	101.4%
02	210254	67	67	100.0%
02	210255	45	46	102.2%
03	210351	333	384	115.3%
03	210352	163	163	100.0%

**INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA
OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC**

JDE	MAC	META ENE- SEPT	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
03	210353	107	113	105.6%
03	210354	79	81	102.5%
04	210451	114	116	101.8%
04	210452	48	45	93.8%
04	210453	24	26	108.3%
04	210454	29	30	103.4%
04	210455	30	37	123.3%
04	210456	25	39	156.0%
04	210457	25	42	168.0%
04	210458	25	38	152.0%
05	210551	408	532	130.4%
05	210552	201	248	123.4%
05	210553	97	149	153.6%
06	210651	698	714	102.3%
07	210751	278	411	147.8%
07	210752	233	321	137.8%
07	210753	105	117	111.4%
08	210851	170	172	101.2%
08	210852	57	75	131.6%
08	210853	39	50	128.2%
08	210854	67	68	101.5%
08	210855	38	38	100.0%
08	210856	21	175	833.3%
08	210857	25	29	116.0%
09	210951	670	1109	165.5%
09	210952	137	484	353.3%
10	211051	625	657	105.1%
10	211052	36	35	97.2%
11	211151	442	496	112.2%
12	211251	702	996	141.9%
12	211252	297	327	110.1%
13	211351	321	349	108.7%
13	211352	102	132	129.4%
13	211353	98	112	114.3%
14	211451	96	146	152.1%
14	211452	105	118	112.4%
14	211453	87	145	166.7%
14	211454	79	125	158.2%
14	211455	25	71	284.0%
14	211456	28	12	42.9%

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE PUEBLA 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

JDE	MAC	META ENE-SEPT	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
14	211457	23	45	195.7%
14	211459	25	42	168.0%
15	211551	554	539	97.3%
15	211552	125	202	161.6%
16	211651	25	97	388.0%
16	211652	25	61	244.0%
16	211653	25	29	116.0%
16	211654	25	20	80.0%
16	211655	25	59	236.0%
TOTAL		9,286	11,809	127.2%

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 insatisfacción de la ciudadanía e implementar las acciones correspondientes.	<50%

*Solo aplican en las preguntas 1 a la 4.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos de **11,809** encuestas aplicadas es el siguiente:

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE PUEBLA 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 General:	88.9% BUENO
---------------------------	--------------------

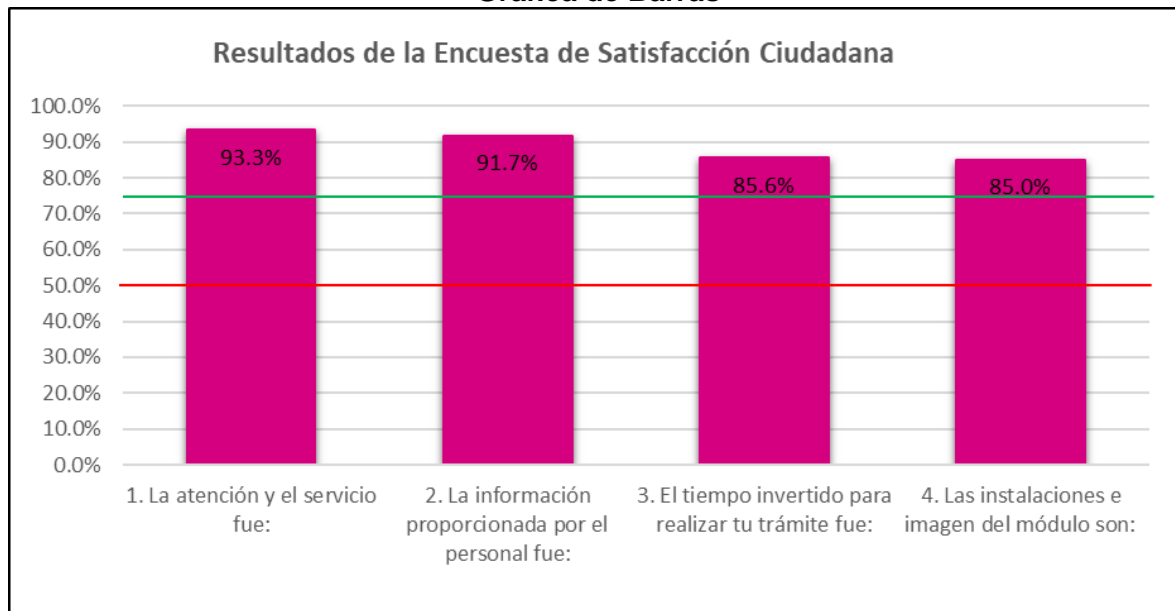
Resultado por pregunta.


No	Pregunta	Calificación	Resultado
1	La atención y el servicio fue:	93.3%	BUENO
2	La información proporcionada por el personal fue:	91.7%	BUENO
3	El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:	85.6%	BUENO
4	Las instalaciones e imagen del módulo son:	85.0%	BUENO

En las 4 categorías hubo similitud con los resultados del informe anterior, cabe señalar que en todas hubo un incremento en la calificación de +.4

Gráficas de satisfacción ciudadana en los MAC.

Grafica de Barras



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE PUEBLA 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

Pregunta 5: En tu opinión, podemos mejorar en:

Opciones	Respuestas	Porcente
Atención y servicio	595	5.0%
Tiempo requerido	909	7.7%
Información del servicio	698	5.9%
Instalaciones e imagen	1,132	9.6%
No es necesario, considero que todo está bien	8,475	71.8%
Total	11,809	100%


Grafica de pastel



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 **88.9%** 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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE PUEBLA 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

se traduce que en un nivel del **91.7%** de satisfacción respecto a la información proporcionada para realizar su trámite y 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 **93.3%**.

Asimismo, respecto a las instalaciones de los MAC se tiene un nivel de satisfacción del **85.0%**, 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 **85.6%**.

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 **71.8%** no hizo recomendaciones para mejorar el servicio, pues consideran que todo está bien.

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 MAC con los niveles de satisfacción más bajos.

PLAN DE ACCIÓN


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

En ese sentido, aún y cuando se han logrado los objetivos previstos, no es limitativo para llevar a cabo acciones que favorezcan la continuidad de las condiciones de satisfacción ciudadana, por lo que se realizarán las actividades siguientes:

Descripción de las actividades

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE PUEBLA 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

No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	Seguimiento al acondicionamiento de las instalaciones e imagen de los MACS fijos incluidos en el Programa estatal de mejoramiento de MACS, remitido mediante Circular No. INE/JLE/VRFE/341/2023.	VE, VS y VRFE de las Juntas Distritales Ejecutivas.	Humanos y financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Circular No. INE/JLE/VRFE/341/2023. • Oficios de solicitud de cambio de inmueble. • Peticiones de mobiliario y elementos gráficos y comerciales para MAC. • Oficios de solicitud de recursos. • Expediente enviado a la DEA. • Oficios de seguimiento de la COC y DEA. 	Junio 2023	Permanente
2	Gestionar las acciones de mejora, en los MACS fijos que no están incluidos en el Programa estatal de mejoramiento de MACS.	VE, VS y VRFE de las Juntas Distritales Ejecutivas.	Humanos y financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Circular No. INE/JLE/VRFE/341/2023. • Oficios de solicitud de cambio de inmueble. • Peticiones de mobiliario y elementos gráficos y comerciales para MAC. • Oficios de solicitud de recursos. • Oficios de seguimiento de la COC y DEA. 	Junio 2023	Permanente

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE PUEBLA 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



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.

1. La atención y el servicio fue:

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

2. La información proporcionada por el personal fue:

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

3. El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:

☐ Mínimo ☐ Adecuado ☐ Prolongado ☐ Excesivo

4. Las instalaciones e imagen del módulo son:

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

5. En tu opinión, podemos mejorar en:

☐ Atención y ☐ Tiempo ☐ Información
 servicio Requerido del Servicio
☐ Instalaciones e ☐ No es necesario, considero que todo
 imagen está bien

¡Tu opinión es importante!