
	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE GUANAJUATO 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: 11 de mayo de 2023

Periodo: ENERO-ABRIL DE 2023

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE <u>ENTIDAD</u> 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	5
Criterios de evaluación.....	6
Resultados obtenidos	6
Conclusiones	8
Recomendaciones	9
Plan de acción.....	10
Anexos	11

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE <u>ENTIDAD</u> 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>

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 **Guanajuato**, 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:

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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE <u>ENTIDAD</u> 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 mayor o igual al 75%** respecto al servicio proporcionado en los MAC's, 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 entidad de **Guanajuato** el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía respecto a la atención brindada en los **41** MAC's 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 ENTIDAD 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 trimestre 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 del Estado de **Guanajuato**:

Reporte de Encuestas Aplicadas Primer cuatrimestre Enero-Abril 2023

Distrito	Módulo	Config.	MODULO	Meta de encuestas ene-abr	Encuestas aplicadas	% de Cumplimiento
01	110151	F	Módulo 110151 San Luis de la Paz	603	309	51.23
01	110152	FA	Módulo 110152 Dolores Hidalgo C.I.N.	640	154	24.07
01	110153	M	Módulo Móvil 110153	203	17	8.37
02	110251	F	Módulo 110251 San Miguel de Allende	649	575	88.57
02	110252	FA	Módulo 110252 Comonfort	472	89	18.85
02	110253	FA	Módulo 110253 San José Iturbide	470	400	85.09
03	110351	F	Módulo 110351 León	1,203	281	23.37
04	110451	F	Módulo 110451 Guanajuato	669	342	51.14
04	110452	FA	Módulo 110452 San Felipe	509	702	137.92
04	110453	M	Módulo Móvil 110453	275	66	23.97
04	110491	M	Módulo Móvil 110491 Junta Local	9	0	0.00
05	110551	F	Módulo 110551 León	1,221	130	10.65
05	110552	FA	Módulo 110552 León	1,023	78	7.63
06	110651	F	Módulo 110651 León	2,266	200	8.83
07	110751	F	Módulo 110751 San Francisco del Rincón	1,111	34	3.06
07	110752	FA	Módulo 110752 Pénjamo	487	43	8.84
07	110753	M	Módulo Móvil 110753	212	21	9.90
07	110754	M	Módulo Móvil 110754	391	711	181.89
08	110851	F	Módulo 110851 Salamanca	1,248	16	1.28

 INE <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD 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

08	110852	FA	Módulo 110852 Juventino Rosas	422	8	1.90
08	110853	FA	Módulo 110853 Villagrán	364	29	7.97
08	110854	S	Módulo Semifijo 110854	131	0	0.00
09	110951	F	Módulo 110951 Irapuato	836	35	4.19
09	110952	FA	Módulo 110952 Silao	884	59	6.68
09	110953	S	Módulo Semifijo 110951	218	0	0.00
10	111051	F	Módulo 111051 Uriangato	809	30	3.71
10	111052	FA	Módulo 111052 Salvatierra	469	39	8.31
10	111053	FA	Módulo 111053 Cortázar	402	148	36.85
10	111054	S	Módulo Semifijo 111054	249	89	35.76
10	111055	M	Módulo Móvil 111055	102	1	0.98
11	111151	F	Módulo 111151 León	2,153	20	0.93
12	111251	F	Módulo 111251 Celaya	1,393	116	8.33
12	111252	FA	Módulo 111252 Celaya	1,153	104	9.02
13	111351	F	Módulo 111351 Valle de Santiago	687	268	39.04
13	111352	FA	Módulo 111352 Abasolo	381	196	51.46
13	111353	M	Módulo Móvil 111353	265	64	24.16
13	111354	M	Módulo Móvil 111354	168	107	63.69
14	111451	F	Módulo 111451 Acámbaro	706	131	18.54
14	111452	FA	Módulo 111452 Apaseo el Grande	367	45	12.25
14	111453	M	Módulo Móvil 111453	287	84	29.32
14	111454	M	Módulo Móvil 111454	224	55	24.60
15	111551	F	Módulo 111551 Irapuato	2,060	96	4.66


Total

28,388

5,572

20.76

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD 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

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 **5,572** encuestas aplicadas es el siguiente:

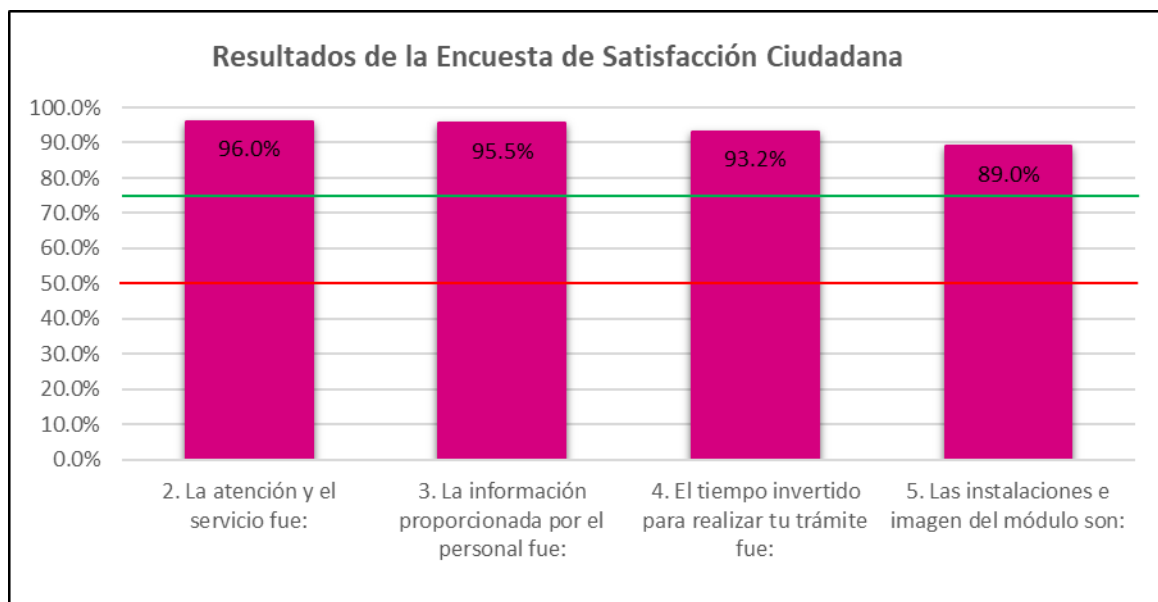
Resultado General:	93.4%	BUENO
---------------------------	--------------	--------------

Resultado por pregunta.


No	Pregunta	Calificación	Resultado
1	La atención y el servicio fue:	96.0%	Bueno
2	La información proporcionada por el personal fue:	95.5%	Bueno
3	El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:	93.2%	Bueno
4	Las instalaciones e imagen del módulo son:	89.0%	Bueno

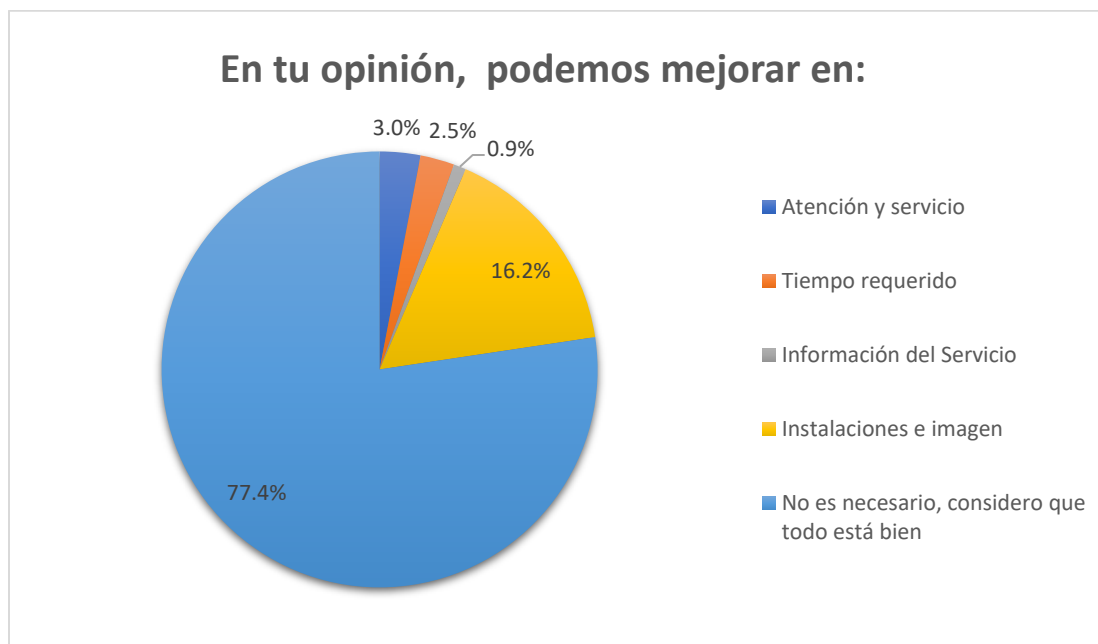
En 3 categorías hubo similitud con los resultados del informe anterior, sin embargo, en la categoría “Tiempo invertido” se observa un decremento de 2.14% en la calificación.

Gráficas de satisfacción ciudadana en los MAC.



Opciones	Respuestas	Porcentaje
Atención y servicio	168	3.0%
Tiempo requerido	1411	2.5%
Información del Servicio	51	0.9%
Instalaciones e imagen	901	16.2%
No es necesario, considero que todo está bien	4311	77.4%
Total	5572	100%

	<p align="center">INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
	<p align="center">INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</p>




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 **93.4%** 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 **95.5%** 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 **96.0%**.

Asimismo, respecto a las instalaciones de los MAC se tiene un nivel de satisfacción del **89.0%**, 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 **93.2%**.

	<p align="center">INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE <u>ENTIDAD</u> SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
	<p align="center">INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</p>

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 **77.4%** 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 **16.2%, 3.0%, y 2.5%** 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, teniendo como objetivo un servicio de calidad proporcionado, 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 para incrementar los porcentajes de satisfacción respecto del servicio que se brinda en los MAC.

Ninguno de los aspectos evaluados está por debajo de la meta establecida, sin embargo, se recomienda revisar la imagen del módulo, para mantener o incrementar el nivel de aceptación.

Así mismo se requieren acciones de re-instrucción para alcanzar el porcentaje necesario establecido del 10% de encuestas, para lograr los porcentajes considerados en los tableros de los objetivos de la calidad.

PLAN DE ACCIÓN


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD 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

En este caso no fue necesario llevar a cabo alguna acción correctiva, debido a que los resultados derivados de la encuesta fueron favorables.

Descripción de las actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1						

Atentamente

Los Coordinadores del SGC

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE ENTIDAD 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!