
 Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CAMPAÑA ANUAL PERMANENTE 2022-2023 OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC

# **INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CAP 2022-2023**


**Fecha del informe:** 31 de mayo de 2023

**Periodo:** Dic 2022 mayo 2023

 <p><b>INE</b> Instituto Nacional Electoral</p>	<p>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
	<p>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</p>

## Índice

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Objetivo del informe .....</b>	<b>4</b>
<b>Método utilizado .....</b>	<b>4</b>
<b>Número de participantes .....</b>	<b>4</b>
<b>Criterios de evaluación.....</b>	<b>6</b>
<b>Resultados obtenidos .....</b>	<b>6</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>8</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>9</b>
<b>Plan de acción.....</b>	<b>9</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>11</b>

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL          JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE TABASCO          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA          ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA          OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b>

## 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 **Tabasco**, 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:

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

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL          JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE TABASCO          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA          ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA          OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b>

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´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 **Tabasco** el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía respecto a la atención brindada en los **17** 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.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL          JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE TABASCO          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA          ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA          OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b>


## NÚMERO DE PARTICIPANTES

Durante el periodo evaluado que comprende los meses de abril-mayo de 2023, se realizaron las siguientes encuestas en los Módulos de Atención Ciudadana del Estado de Tabasco:

**Tabla de Encuestas aplicadas por MAC**

JDE	MAC	META	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
01	270151	1006	1020	101
01	270152	1006	1108	110
01	270153	1006	1013	101
01	270154	1006	1032	100
02	270251	1006	1118	111
02	270252	1006	1017	101
02	270253	1006	1017	101
03	270351	1006	1021	101
03	270352	1006	1018	101
03	270353	1006	1028	102
04	270451	1006	1020	101
04	270452	1006	1006	100
05	270551	1006	1069	114
05	270552	1006	1020	106
05	270553	1006	1052	105
06	270651	1006	1012	101
06	270652	1006	1006	100
<b>TOTAL</b>		<b>17087</b>	<b>17577</b>	<b>103%</b>

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL          JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE TABASCO          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA          ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA          OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b>

Nivel de satisfacción de la ciudadanía	Acciones para implementar	Parámetro
<b>Buena</b>	La percepción de la calidad en el servicio es la adecuada, por lo que no se requieren implementar acciones adicionales.	≥75%
<b>Regular</b>	Se requieren implementar acciones por medio de un plan de trabajo para aumentar la satisfacción de la ciudadanía.	≥50% pero <75%
<b>Mala</b>	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 **17,577** encuestas aplicadas es el siguiente:

<b>Resultado General:</b>	<b>94.7 % BUENO</b>
---------------------------	-------------------------

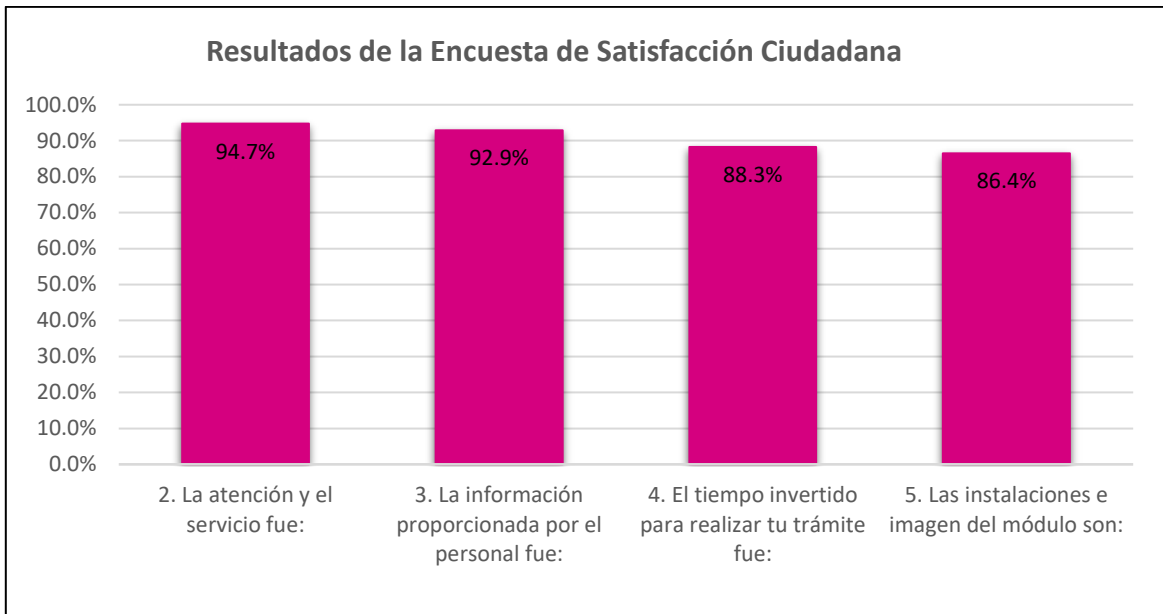
Resultado por pregunta.

No	Pregunta	Calificación	Resultado
<b>2</b>	La atención y el servicio fue:	<b>94.7 %</b>	<b>BUENO</b>
<b>3</b>	La información proporcionada por el personal fue:	<b>92.9 %</b>	<b>BUENO</b>
<b>4</b>	El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:	<b>88.3 %</b>	<b>BUENO</b>
<b>5</b>	Las instalaciones e imagen del módulo son:	<b>86.4%</b>	<b>BUENO</b>

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

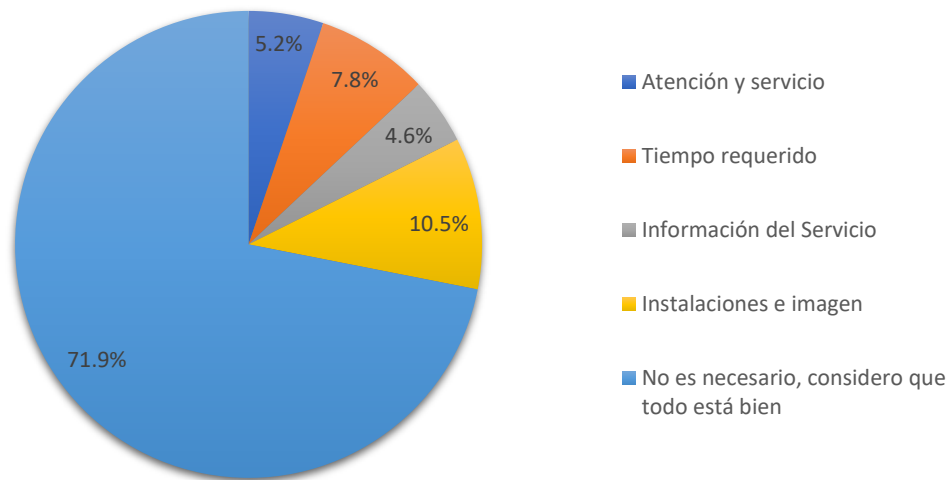
En 2 categorías hubo similitud con los resultados del informe anterior, inclusive, en la categoría “Tiempo invertido” se observa una mejora sustancial en la percepción ciudadana de **13.7%** en la calificación, indicador que es de gran relevancia con respecto a la evaluación de la campaña anterior.

Gráficas de satisfacción ciudadana en los MAC.



Opciones	Respuestas	Porcentaje
Atención y servicio	910	5.2%
Tiempo requerido	1373	7.8%
Información del Servicio	810	4.6%
Instalaciones e imagen	1845	10.5%
No es necesario, considero que todo está bien	12639	71.9%
<b>Total</b>	<b>17577</b>	<b>100%</b>

### 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 **94.7%** 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 **92.9 %** 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 **88.3%**.



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL          JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE TABASCO          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA          ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA          OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b>

Asimismo, respecto a las instalaciones de los MAC se tiene un nivel de satisfacción del **86.4%**, siendo estas adecuadas y con espacios agradables y confortables durante su estancia dentro del módulo.

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 **94.7%** 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 **10.5%, 4.6%, y 7.8%** 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 MAC con los niveles de satisfacción más bajos.


Ninguno de los aspectos evaluados está por debajo de la meta establecida, sin embargo, se recomienda revisar la satisfacción respecto al tiempo invertido para realizar un trámite, ya que está cerca del límite de aceptación.

Atentamente

**Los Coordinadores del SGC**

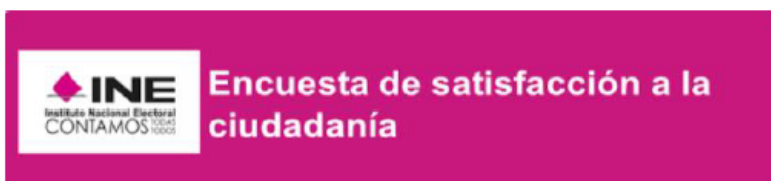
**Baldemar Ramón Díaz**

**Rubén Núñez de la Cruz**

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL          JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE TABASCO          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA          ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA          OBJETIVO NÚMERO 6 DEL SGC</b>

## 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 servicio   
  Tiempo Requerido   
  Información del Servicio
- Instalaciones e imagen   
  No es necesario, considero que todo está bien

**¡Tu opinión es importante!**