

# INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Fecha de elaboración del informe: 25 de septiembre de 2025

Periodo: mayo – agosto 2025

Entidad: Baja California Sur

## 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.....	5
8. RECOMENDACIONES.....	5
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	MAC	Meta de Encuestas	Encuestas aplicadas	% de Cumplimiento
01	030151	615	630	102 %
01	030152	74	116	157 %
01	030153	250	266	106 %
01	030154	449	430	96 %
01	030155	129	102	79 %
01	030156	106	81	76 %
01	030157	115	84	73 %
02	030251	535	568	106 %
02	030252	1,028	1,166	113 %
<b>Totales</b>		<b>3,301</b>	<b>3,443</b>	<b>104 %</b>

## 5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

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

Nivel	Acciones para implementar	Parámetro
<b>Bueno</b>	La percepción del servicio es satisfactoria; no se requieren acciones.	≥95%
<b>Regular</b>	Es necesario implementar un plan de acción para elevar la satisfacción de la ciudadanía.	≥90% pero <95%
<b>Malo</b>	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 **3,443** encuestas aplicadas es el siguiente:

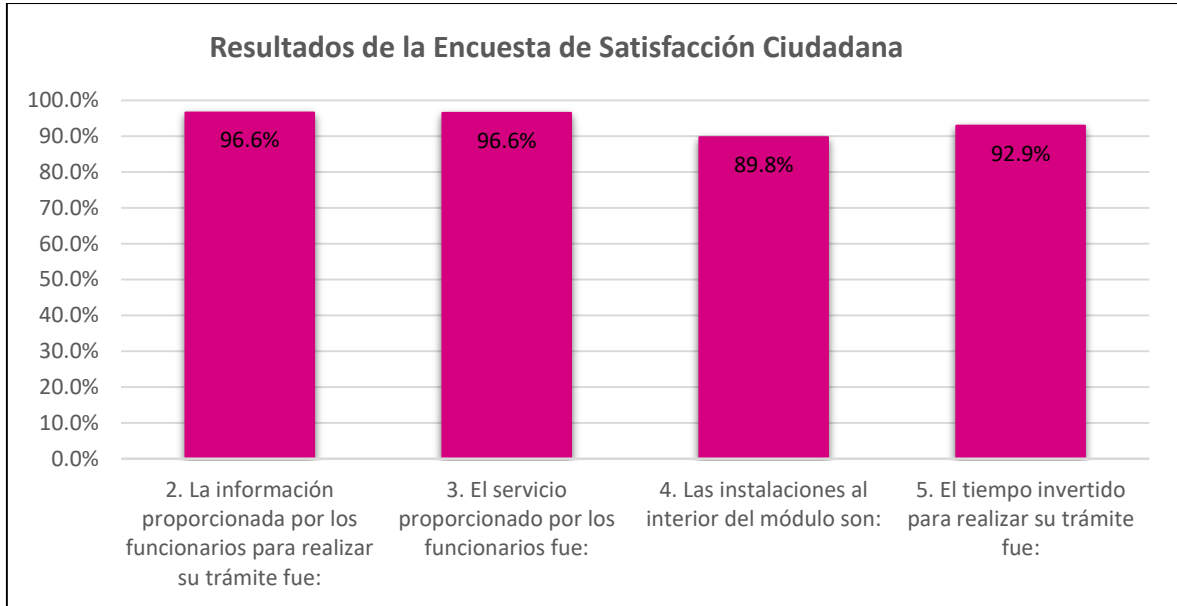
Resultado general:

<b>Nivel de satisfacción sobre el servicio en los MAC</b>	<b>93.99 %</b>
---	----------------

Resultado por pregunta:

Pregunta	Resultado	Nivel
2. La información proporcionada por los funcionarios para realizar su trámite fue:	96.6 %	<b>Bueno</b>
3. El servicio proporcionado por los funcionarios fue:	96.6 %	<b>Bueno</b>
4. Las instalaciones al interior del módulo son:	89.8 %	<b>Malo</b>
5. El tiempo invertido para realizar su trámite fue:	92.9 %	<b>Regular</b>

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 **96.6%** 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 **96.6%** de satisfacción respecto a la información proporcionada para realizar su trámite.

Respecto al tiempo que dedicaron para hacer trámite, se tiene un nivel de satisfacción del **92.9 %**, observando un aumento con respecto al informe anterior del 5.2 puntos porcentuales.

Sin embargo; respecto a las instalaciones de los MAC, si bien también hubo una mejora en la calificación de 2.2 puntos porcentuales, se tiene un nivel de satisfacción del **89.8 %**, resultado que se encuentra por debajo del rango aceptado para la satisfacción de la ciudadanía durante su estancia dentro del módulo. Si bien se hicieron reparaciones en las instalaciones de los MAC, es necesario seguir atendiendo las áreas de oportunidad manifestadas en el análisis de necesidades de mejora

Se puede concluir que el servicio que se proporciona a los ciudadanos en los Módulos de Atención Ciudadana es de Calidad por parte del personal. Para mejorar el servicio se debe poner atención de manera especial en el mejoramiento de las instalaciones de algunos de los Módulos de Atención Ciudadana que no cumple con las expectativas y satisfacción de la ciudadanía.

### 8. RECOMENDACIONES.

Se recomienda a la Alta Dirección, mantener y reforzar el apoyo a las Juntas Distritales Ejecutivas, a efecto de que se hagan las mejoras necesarias en los MAC.

### 9. PLAN DE ACCIÓN.

Dado que uno de los Objetivos de la Calidad es Cumplir en un 95% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana, a continuación, se desarrolla un plan de acción para la mejora de las instalaciones e imagen de los MAC, ya que esta pregunta fue la que menor calificación alcanzó desde los primeros meses del año y se mantuvo de esa manera en los primeros meses del segundo cuatrimestre:

No.	Actividad	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1	Tramitar ante el Comité Técnico del Fondo para la Atención Ciudadana y Mejoramiento de Módulos del Instituto Nacional Electoral, la solicitud para la autorización en el proyecto de mejora a la infraestructura del Módulo de Atención Ciudadana (MAC) 030251	VED VRFED	Computadora	Correo electrónico	01/05/25	31/12/25
2	Tramitar conforme al Manual de Administración Inmobiliaria del Instituto Nacional Electoral el Acuerdo de Autorización por parte de la Dirección de Obras y Conservación, a la propuesta de cambio de domicilio del Módulo de Atención Ciudadana tipo Fijo Distrital 030152	VED VRFED	Computadora	Correo electrónico	01/08/25	31/12/25

No.	Actividad	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
3	Tramitar conforme a las Reglas de Operación del Fondo para la Atención Ciudadana y Mejoramiento de Módulos del Instituto Nacional Electoral, la autorización para la asignación de recursos destinados a la compra e instalación de equipos de aire acondicionado en el Módulo de Atención Ciudadana 030252	VED VRFED	Computadora	Correo electrónico	01/08/25	31/12/25

#### Análisis de causa raíz

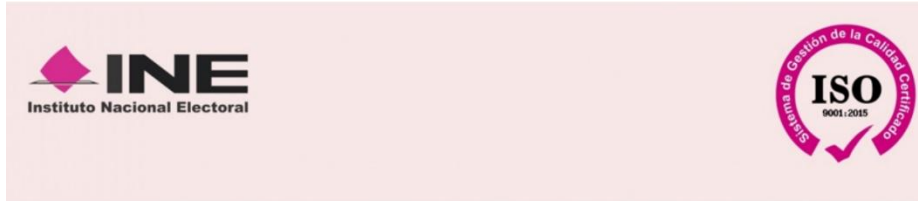
##### Método de los 5 Porqués

1. **¿Por qué** se obtuvo 89.8% en instalaciones e imagen?  
→ Porque varios módulos presentan deficiencias en confort térmico, ubicación e imagen institucional.
2. **¿Por qué** existen deficiencias en confort térmico?  
→ Porque algunos módulos carecen de equipos de aire acondicionado adecuados.
3. **¿Por qué** la ubicación influye negativamente en la percepción?  
→ Porque un módulo está en un inmueble con limitaciones físicas, lo que impacta la experiencia del ciudadano.
4. **¿Por qué** se percibe inconsistencia en la imagen institucional?  
→ Porque no todos los módulos han implementado lineamientos actualizados de imagen del INE.
5. **¿Por qué** no se han atendido antes estas necesidades?  
→ Porque es necesario llevar a cabo los trámites administrativos para utilizar el Fondo para la Atención Ciudadana y Mejoramiento de Módulos del Instituto Nacional Electoral y los de autorización de la DEA.

## 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**