

INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Fecha de elaboración del
informe: 06 de mayo de 2026

Periodo: Enero – abril 2026

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 enero - abril**

JDE	MAC	Meta de Encuestas	Encuestas aplicadas	% de Cumplimiento
01	030151	100	458	458 %
01	030152	28	93	332 %
01	030153	150	204	136 %
01	030154	302	443	146 %
01	030155	12	54	450 %
01	030156	10	59	590 %
01	030157	12	12	100 %
02	030251	450	546	121 %
02	030252	390	1,695	434 %
Totales		1,454	3,564	243 %

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 **3,564** encuestas aplicadas es el siguiente:

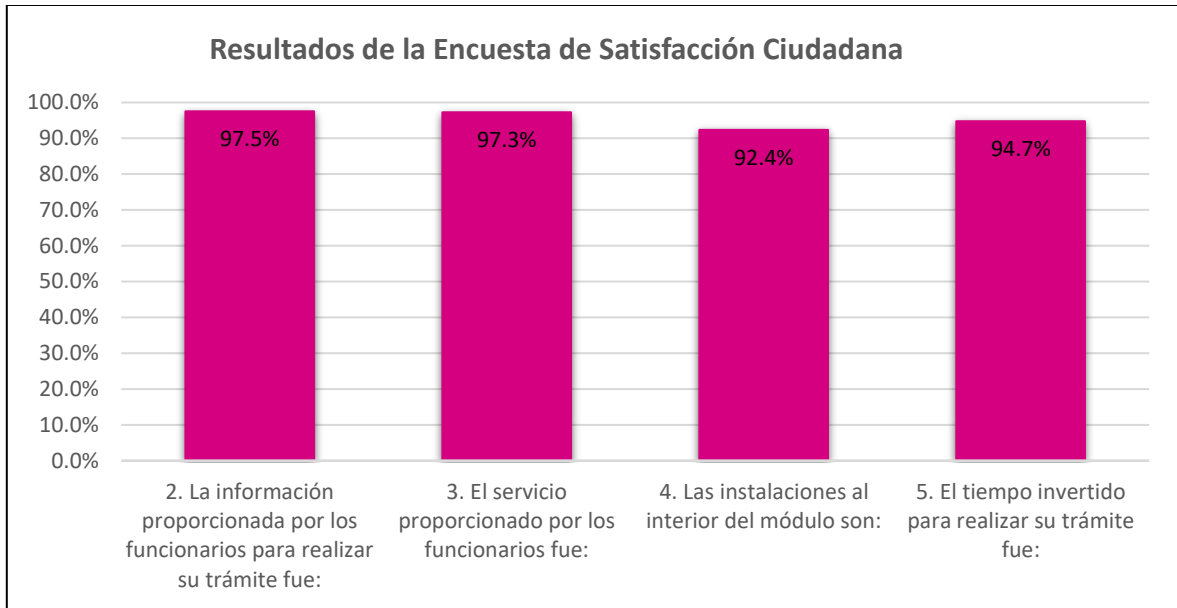
Resultado general:

Nivel de satisfacción sobre el servicio en los MAC	95.47 %
---	----------------

Resultado por pregunta:

Pregunta	Resultado	Nivel
2. La información proporcionada por los funcionarios para realizar su trámite fue:	97.5 %	Bueno
3. El servicio proporcionado por los funcionarios fue:	97.3 %	Bueno
4. Las instalaciones al interior del módulo son:	92.4 %	Regular
5. El tiempo invertido para realizar su trámite fue:	94.7 %	Regular

Representación gráfica:



7. CONCLUSIONES.

Como se puede observar el nivel de satisfacción de la ciudadanía por los servicios recibidos en MAC es del **95.47%** teniendo un decremento del 4.14% con relación al informe anterior.

Es de resaltar que el instituto continuo con la capacitación permanente y efectiva a todos los funcionarios del MAC, tanto para la operación como en el trato hacia los ciudadanos, por lo que en el presente informe se tiene nivel Bueno con el **97.5%** de satisfacción respecto a la información proporcionada para realizar su trámite, en ese sentido se logró un incremento de 4.1 puntos porcentuales con relación al informe anterior.

La percepción del servicio proporcionado por el Instituto Nacional Electoral para realizar el trámite de la Credencial para Votar tiene una buena aceptación por la ciudadanía, obteniendo el **97.3%**, 4.1 puntos porcentuales menos con relación al informe anterior.

Respecto al tiempo que dedicaron para hacer trámite, se tiene un nivel de satisfacción del **94.7%**, observando un incremento con respecto al informe anterior del 3.5 puntos porcentuales.

Con relación a las instalaciones de los MAC, se tiene un nivel de satisfacción del **92.4%**, observando una mejoría en este factor al obtener 4.9 puntos de incremento con relación al informe anterior.

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 se cumplió con uno de los Objetivos de la Calidad al obtener más del 95% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana, no es necesario establecer un plan de acción, por lo que se continua con el seguimiento al plan de acción derivado del informe anterior, tal como se muestra a continuación:

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	15/01/26	31/12/26
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	15/01/26	31/12/26

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	15/01/26	31/12/26

Análisis de causa raíz

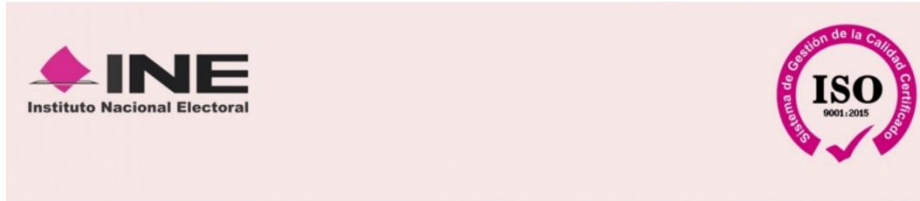
Método de los 5 Porqués

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