

INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Fecha de elaboración del
informe: **02/09/2026**

Periodo: **MAYO-AGOSTO-2026**

Entidad: **VERACRUZ**

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO DEL INFORME.....	3
3. MÉTODO UTILIZADO.....	3
4. NÚMERO DE PARTICIPANTES.....	3
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	5
6. RESULTADOS OBTENIDOS.....	6
7. CONCLUSIONES.....	7
8. RECOMENDACIONES.....	7
9. PLAN DE ACCIÓN.....	8
10. ANEXOS.....	9

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 primer 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 primer cuatrimestre, se realizaron las siguientes encuestas en los MAC de la entidad.

Total, de encuestas aplicadas por MAC
Cuatrimestre enero – abril 2026

JDE	MAC	Meta de Encuestas	Encuestas aplicadas	% de Cumplimiento
01	300151	291	1214	417
01	300152	220	1181	536
01	300154	398	953	240
01	300155	215	624	290
02	300253	238	688	289
02	300254	242	517	214
02	300255	385	1770	460
02	300256	266	745	280
03	300354	591	3043	515
03	300355	516	2436	472

JDE	MAC	Meta de Encuestas	Encuestas aplicadas	% de Cumplimiento
03	300356	325	1845	568
03	300357	210	461	219
04	300451	1870	5511	295
05	300551	901	3531	392
05	300552	179	431	241
05	300553	206	1558	757
05	300554	527	1642	311
06	300651	594	1986	335
06	300652	304	942	309
06	300653	269	1734	645
07	300751	675	2055	305
07	300752	188	860	458
07	300753	229	1522	665
07	300754	227	770	339
08	300851	443	863	195
08	300852	323	1115	346
08	300853	167	327	196
08	300854	405	2858	706
08	300855	251	587	233
09	300951	416	1092	262
09	300952	553	2026	366
09	300953	187	847	453
09	300954	215	627	291
10	301051	942	1919	204
10	301052	1297	2826	218
11	301151	1109	2062	186
11	301152	204	1390	682
11	301153	145	901	620
12	301251	1278	18142	1420
13	301351	446	1008	226
13	301353	247	1200	485
13	301354	186	852	457
13	301356	244	1387	568
14	301451	472	2082	441
14	301452	259	861	333
14	301453	270	595	220
14	301455	201	685	341

JDE	MAC	Meta de Encuestas	Encuestas aplicadas	% de Cumplimiento
15	301551	1254	2053	164
15	301552	323	904	280
15	301553	253	508	200
16	301651	1347	5975	444
16	301652	259	800	308
17	301751	320	822	257
17	301752	190	672	354
17	301755	475	1165	245
17	301756	222	1231	556
17	301757	228	638	280
18	301851	300	658	219
18	301852	284	550	194
18	301853	223	968	434
18	301854	334	996	298
19	301951	481	722	150
19	301953	202	530	262
19	301954	320	598	187
19	301956	213	1094	514
19	301957	51	598	1170
Totales		27,603	105,553	383 %

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 **111,116** encuestas aplicadas es el siguiente:

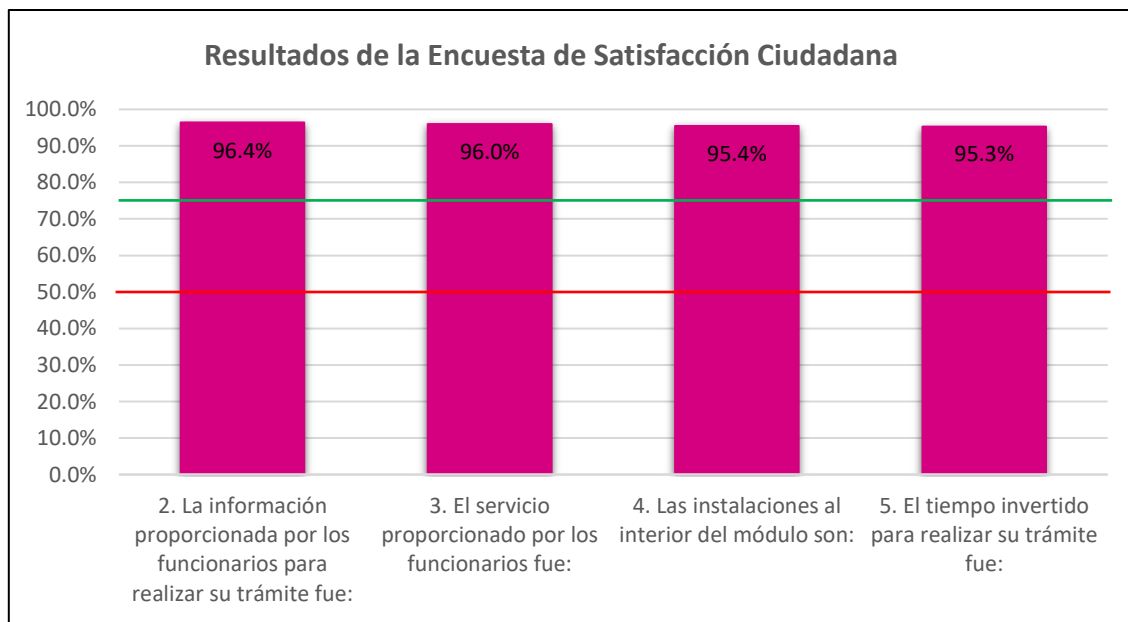
Resultado general:

**Nivel de satisfacción
sobre el servicio en los
MAC** **95.78 %**

Resultado por pregunta:

Pregunta	Resultado	Nivel
2. La información proporcionada por los funcionarios para realizar su trámite fue:	96.4%	BUENO
3. El servicio proporcionado por los funcionarios fue:	96.0%	BUENO
4. Las instalaciones al interior del módulo son:	95.4%	BUENO
5. El tiempo invertido para realizar su trámite fue:	95.3%	BUENO

Representación gráfica:



7. CONCLUSIONES.

“En el estado de Veracruz se ha superado con éxito el objetivo de calidad institucional en el segundo cuatrimestre de 2026, alcanzando un índice de satisfacción general del 95.78%

Este resultado cuenta con una robustez estadística debido a la captación de 105,553 encuestas, lo que representa un cumplimiento del 383% sobre la meta de participación.

Mientras que la claridad de la información alcanzo un 96.4% y el servicio al ciudadano un 96.0% se consolidan como las principales fortalezas operativas, el tiempo invertido para realizar su trámite obtuvo un 95.4% se identifica como el área prioritaria de mejora, al ser el indicador con el puntaje más bajo dentro del rango "Bueno".

Asimismo, existe una oportunidad de optimización en la captación de datos para reducir la disparidad de participación entre los distintos Módulos de Atención Ciudadana.

Acciones Derivadas para el SGC

La alta participación ciudadana obliga a la institución a capitalizar esta base de datos analítica para ajustar los planes de mejora continua, priorizando la modernización física de los espacios de atención con menores calificaciones y homologando los flujos operativos en todos los MACs del estado de cara a las próximas auditorías y evaluaciones de calidad.

8. RECOMENDACIONES.

“A fin de mejorar el porcentaje obtenido es necesario la Intervención en Infraestructura: Se requiere un diagnóstico físico detallado para implementar mejoras en mobiliario y climatización, ya que el rubro de instalaciones presentó el margen de mejora más amplio ya que se obtuvo un porcentaje de un 95.4%.

Sostenibilidad del Servicio: Es fundamental institucionalizar los esquemas de capacitación y sesiones de retroalimentación para el personal, garantizando que los altos niveles de satisfacción en información (96.6%) y trato (96.0%) se mantengan como el estándar operativo.

Estandarización de la Participación: Se debe reforzar la promoción del código QR en los módulos con baja afluencia de encuestas para eliminar la disparidad actual y asegurar que los datos sean plenamente representativos de toda la entidad.

Gestión de Tiempos de Espera: Es necesario monitorear los picos de afluencia ciudadana para ajustar la capacidad de atención, evitando que el indicador de tiempo invertido (95.3%) descienda del parámetro de calidad aceptable.

Control de Metas Institucionales: Se recomienda utilizar los resultados actuales como línea base para el próximo periodo, manteniendo un enfoque de cumplimiento estricto por encima del 95% en todas las dimensiones evaluadas por el Sistema de Gestión de la Calidad.”

9. PLAN DE ACCIÓN.

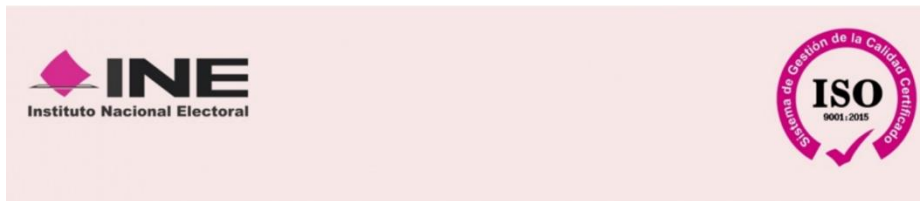
No.	Actividad	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1	No aplica por que se alcanzaron los resultados esperados.					

Análisis de causa raíz
No aplica por que se alcanzaron los resultados esperados.

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:	☐	☐	☐	☐	☐
El servicio proporcionado por los funcionarios fue:	☐	☐	☐	☐	☐
Las instalaciones al interior del módulo son:	☐	☐	☐	☐	☐
El tiempo invertido para realizar su trámite fue:	☐	☐	☐	☐	☐

Gracias por su tiempo

Atentamente,
Coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)