

Anexo
Encuesta de Satisfacción
correspondientes a la
modalidad de voto por Internet
del segundo simulacro de
votación

Procesos Electorales Federal
y Locales 2023 – 2024

Mayo 2024

Contenido

CONTENIDO.....	2
1. EVALUACIÓN DEL VMRE.....	3
1.1 <i>PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA EN EL EXTERIOR.....</i>	3
2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	3
2.1 <i>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....</i>	3
2.1.1 <i>ASPECTOS DE LA ENCUESTA.....</i>	3
2.2 <i>RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE LAS PERSONAS QUE EMITIERON VOTO.....</i>	5
2.2.1 <i>EXPERIENCIA DE USUARIO.....</i>	5
2.2.2 <i>ACCESO AL SIVEI.....</i>	8
2.2.3 <i>EXPERIENCIA DE USUARIO DENTRO DEL SIVEI.....</i>	11
2.2.4 <i>EMISIÓN Y VERIFICACIÓN DEL VOTO.....</i>	13
2.2.5 <i>CONFIANZA EN EL SIVEI.....</i>	15
2.2.6 <i>SOPORTE INETEL.....</i>	18
2.3 <i>RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE LAS PERSONAS QUE NO EMITIERON VOTO.....</i>	19
2.3.1 <i>ASPECTOS DEMOGRÁFICOS.....</i>	19
2.3.1 <i>ASPECTOS GENERALES.....</i>	22
2.3.2 <i>CONFIANZA.....</i>	24
2.3.3 <i>SOLICITUD DE APOYO INETEL.....</i>	25
2.4 <i>CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....</i>	26

1. Evaluación del VMRE

1.1 Percepción de la Ciudadanía en el exterior

Como parte de las acciones de evaluación del VMRE y, a fin de conocer la percepción de la ciudadanía residente en el extranjero, especialmente de la modalidad electrónica por internet del VMRE, el INE implementó una encuesta de satisfacción para este ejercicio, en la cual se observa la percepción de las y los ciudadanos sobre la modalidad de voto electrónico por internet.

2. Encuesta de satisfacción

2.1 Encuestas de satisfacción

En este informe se presentan los datos obtenidos de las respuestas recibidas a las encuestas de satisfacción enviadas a las personas ciudadanas inscritas en la lista de participantes bajo la modalidad electrónica por Internet en el marco del Primer Simulacro de Votación de los Procesos Electorales Federal y Locales 2023 - 2024.

Al finalizar el periodo de votación, se enviaron dos encuestas de satisfacción:

- Una dirigida a las personas inscritas en la lista de participantes bajo la modalidad electrónica que **sí emitieron su voto** a través del SIVEI.
- Y, una dirigida a las personas registradas en la lista de participantes bajo la modalidad electrónica que **no emitieron su voto**.

La encuesta de satisfacción estuvo vigente del 30 de abril al 05 de mayo a las 23:45 horas, de 2024.

De manera general, de las 4,997 ciudadanas y ciudadanos registrados para emitir su voto a través del SIVEI por la vía electrónica por Internet, se recibieron:

- **169 respuestas** de ciudadanas y ciudadanos que **emitieron su voto**.
- **137 respuestas** de ciudadanía que **no emitió su voto**.

2.1.1 Aspectos de la encuesta

Como parte de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía que emitió su sufragio, se les consultó sobre los siguientes puntos con el fin de identificar la **experiencia dentro del SIVEI**:

- ✚ *¿Qué tan amigables te parecieron las ventanas, opciones para usuaria o usuario y visualización de pantalla del Sistema de Voto Electrónico por Internet?*

- ✚ *Las indicaciones dentro del Sistema de Voto Electrónico por Internet te parecieron:*
- ✚ *¿Utilizaste los materiales de apoyo (manual de usuario, infografías y videos tutoriales)?*
- ✚ *Los materiales de apoyo (manual de usuario, infografías y videos tutoriales) proporcionados por el Instituto para el uso del Sistema de Voto Electrónico por Internet, ¿te resultaron de utilidad?*

Así mismo, se consultó a la ciudadanía aspectos relacionados al **acceso del Sistema de Voto Electrónico** para realizar su sufragio:

- ✚ *¿Qué tipo de dispositivo utilizaste para acceder al Sistema de Voto Electrónico por Internet?*
- ✚ *¿Tuviste problemas para utilizar la información de acceso al Sistema de Voto Electrónico por Internet enviada a tu correo electrónico?*
- ✚ *¿Cuál fue el problema que tuviste?*
- ✚ *¿Tuviste problemas para definir tu contraseña?*
- ✚ *¿Qué medio elegiste para obtener tu código de verificación?*
- ✚ *¿Tuviste problemas para recibir tu código de verificación?*
- ✚ *Durante el procedimiento de ingreso al Sistema de Voto Electrónico por Internet, ¿Cuál de los siguientes aspectos describe mejor tu experiencia?*
- ✚ *¿Utilizaste el procedimiento para la regeneración de contraseña?*
- ✚ *Durante el procedimiento de regeneración de contraseña, ¿cuál de los siguientes aspectos describe mejor tu experiencia?*

También, se consultó a la ciudadanía acerca de **datos demográficos** que pudieran ayudar a comprender la experiencia y el contenido de los comentarios vertidos en la encuesta de satisfacción, como:

- ✚ *Elige el género con el que te identificas*
- ✚ *¿Cuál es tu edad? Ejemplo 26*
- ✚ *¿Cuál es tu nivel máximo de estudios?*

Además, para evaluar el **nivel de confianza** que genera el SIVEI a la ciudadanía que participó, se incluyeron las siguientes preguntas:

- ✚ *¿Cuánta confianza te proporciona la modalidad de voto electrónico por Internet para la emisión de tu voto?*
- ✚ *En términos generales, ¿cuán satisfecho(o) te encuentras con el uso del Sistema de Voto Electrónico por Internet?*
- ✚ *¿Volverías a utilizar el Sistema de Voto Electrónico por Internet para emitir tu voto?*
- ✚ *¿Recomendarías el uso del Sistema de Voto Electrónico por Internet?*

De igual modo, se incluyeron preguntas relacionadas a la **emisión y verificación del voto** dentro del Sistema de Voto Electrónico:

- ✚ *Durante el procedimiento de votación en el Sistema de Voto Electrónico por Internet*
- ✚ *¿Verificaste tu recibo de voto?*
- ✚ *Durante el procedimiento de verificación del recibo de voto en el Sistema de Voto Electrónico por Internet,*
- ✚ *¿Cuál de los siguientes aspectos consideras que se podría mejorar en el Sistema de Voto Electrónico por Internet?*

Por último, se incluyeron preguntas acerca del apoyo brindado por el personal de **INETEL**, en relación con las solicitudes recibidas durante el periodo del primer simulacro de votación:

- ✚ *¿Solicitaste apoyo a INETEL?*
- ✚ *¿Fue resuelta tu solicitud por parte de INETEL?*
- ✚ *¿Cómo consideras que fue el apoyo brindado por INETEL?*

2.2 Resultados de la encuesta de las personas que emitieron voto

2.2.1 Experiencia de Usuario

De manera particular, para la encuesta objeto del presente informe, la tabla que se muestra a continuación presenta la distribución demográfica de las **169 personas que contestaron la encuesta** para el Segundo Simulacro de Votación de los Procesos Electorales Federal y Locales 2023 - 2024; clasificado por rango de edad y género con el que se identifican.

Rango de edad	Femenino	Masculino	No deseo responder	Otro	Total por edad
18 – 29	4	6	0	0	10
30 – 39	16	14	0	0	30
40 – 49	32	25	0	1	58
50 – 59	27	27	1	0	55
60 o más	5	11	0	0	16
Total por género con el que se identifican	84	83	1	1	169

Tabla 1. Participación por rango de edad y género con el que se identifican

Asimismo, se obtuvieron los siguientes resultados, respecto del nivel máximo de estudios:

	Posgrado o equivalente	Educación superior o equivalente	Educación básica o equivalente	Educación media superior o equivalente	Ninguna de las anteriores
¿Cuál es tu nivel máximo de estudios?	34	102	0	33	0

Tabla 2. Nivel de estudios señalado en la encuesta de satisfacción

Con relación a las 169 respuestas que se recibieron:

- El mayor número de respuestas recibidas proviene de las personas **en el rango de 40 a 49 años**, con un porcentaje del **34.3195% (58 personas)**; seguido de las personas dentro de los **rangos de 50 a 59 años** cuyas respuestas representaron el **32.5444% (55 personas)**.
- Se observó que la participación de las personas que se identifican con el **género femenino** es del **49.7041% (84 personas)** mientras que las respuestas que se recibieron de personas que se identifican con el **género masculino** representan el **49.1124% (83 personas)**. Finalmente, se identificó 1 respuesta de una persona que se identificó con otro género y 1 persona que prefirió no responder, lo que representa el **1.1834%**.
- **El 60.3550%** de los participantes (**102 personas**) en la encuesta señalan tener un nivel de **educación superior o equivalente**, mientras que el **20.1183% (34 personas)** indicaron tener estudios de **posgrado o equivalente** y el **19.5266% (33 personas)** refirió tener una educación de **media superior o equivalente**.

A continuación, se muestra el resultado de las respuestas de las personas participantes relacionadas con su experiencia de uso dentro del SIVEI.

Pregunta: “¿Qué tan amigables te parecieron las ventanas, opciones para usuaria o usuario y visualización de pantalla del Sistema de Voto Electrónico por Internet?”

	Totalmente amigables	Muy amigables	Amigables	Poco amigables	Nada Amigables
¿Qué tan amigables te parecieron las ventanas, opciones para usuaria o usuario y visualización de pantalla del Sistema de Voto Electrónico por Internet?	93	60	16	0	0

Tabla 3. Ventanas, opciones y visualización del SIVEI

Consolidando los comentarios emitidos por las y los ciudadanos que contestaron que tan amigable les parecieron las ventanas del SIVEI, se identificó lo siguiente:

- ◆ Al **100.0000% (169 personas)** de las y los ciudadanos que contestaron a la encuesta de satisfacción, consideraron que las indicaciones dentro del SIVEI eran Totalmente amigables, Muy amigables o Amigables.

Pregunta: *“Las indicaciones dentro del Sistema de Voto Electrónico por Internet, te parecieron:”*

	Totalmente claras	Muy claras	Claras	Poco claras	No fueron claras
Las indicaciones dentro del Sistema de Voto Electrónico por Internet te parecieron:	89	62	17	1	0

Tabla 4. Indicaciones dentro del SIVEI

Tomando en consideración los comentarios emitidos por las y los ciudadanos que contestaron que tan claras les parecieron las instrucciones dentro del SIVEI, se identificó lo siguiente

- ◆ Al **99.4083% (168 personas)** de las y los ciudadanos que contestaron a la encuesta de satisfacción, consideraron que las indicaciones dentro del SIVEI eran Totalmente amigables, Muy amigables o Amigables.
- ◆ El **0.5917 (1 persona)** de la ciudadanía que contestó a la encuesta de satisfacción, consideraron que las indicaciones dentro del SIVEI eran Poco amigables.

Pregunta: *“¿Utilizaste los materiales de apoyo (manual de usuario, infografías y videos tutoriales)?”*

	Sí	No
¿Utilizaste los materiales de apoyo (manual de usuario, infografías y videos tutoriales)?	60	109

Tabla 5. Materiales de apoyo

El uso de los materiales de apoyo que se encuentran dentro del SIVEI por parte de las personas que emitieron su voto, quedó de la siguiente manera:

- ◆ El **35.5030%** de las personas contestaron que contestaron a la encuesta, indicaron que hicieron uso de los materiales de apoyo dentro del SIVEI.
- ◆ Mientras que, el **64.4970%** de las personas que contestaron a la encuesta, indican que no necesitaron hacer uso de los materiales de apoyo.

Pregunta: *“Los materiales de apoyo (manual de usuario, infografías y videos tutoriales) proporcionados por el Instituto para el uso del Sistema de Voto Electrónico por Internet, ¿te resultaron de utilidad?”*

	Me resultaron de total utilidad	Me resultaron de mucha utilidad	Me resultaron de utilidad	Me resultaron de poca utilidad	No me resultaron de utilidad
Los materiales de apoyo (manual de usuario, infografías y videos tutoriales) proporcionados por el Instituto para el uso del Sistema de Voto Electrónico por Internet, ¿te resultaron de utilidad?	31	20	9	0	0

Tabla 6. Utilidad de los materiales de apoyo

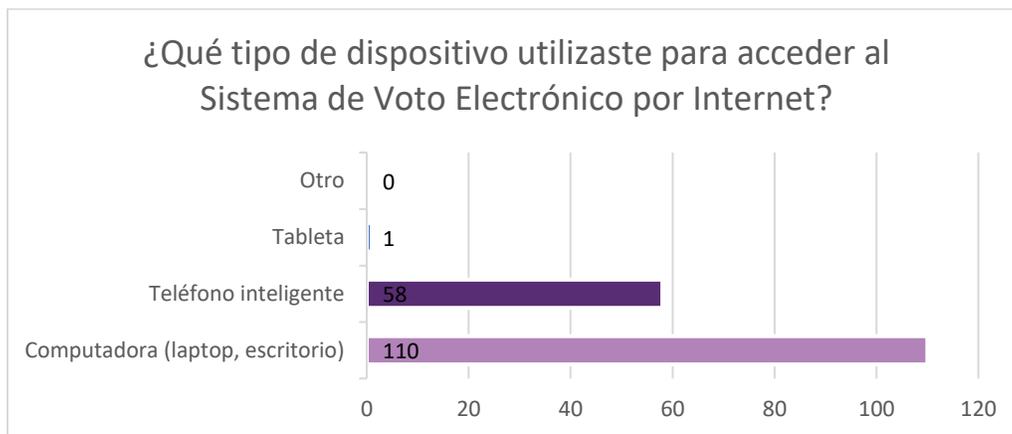
Tomando en consideración los comentarios emitidos por las y los ciudadanos que contestaron que tan útil les resulto el uso de los materiales de apoyo (manual de usuario, infografías y videos tutoriales) dentro del SIVEI, se identificó lo siguiente

- ◆ Al **100.0000% (60 personas)** de las y los ciudadanos que contestaron a la encuesta de satisfacción, los materiales de apoyo les resultaron de Total utilidad, de Mucha utilidad o de Utilidad.

2.2.2 Acceso al SIVEI

A continuación, se muestra el resultado de las respuestas de las personas participantes relacionadas con su acceso al SIVEI.

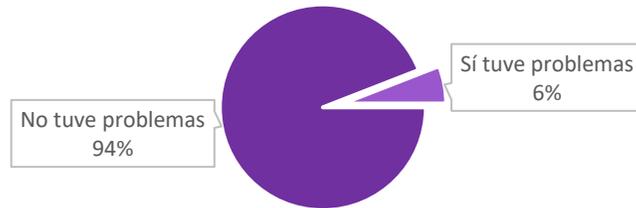
Pregunta: “¿Qué tipo de dispositivo utilizaste para acceder al Sistema de Voto Electrónico por Internet?”



Grafica 1. Utilidad de los materiales de apoyo

Pregunta: “¿Tuviste problemas para utilizar la información de acceso al Sistema de Voto Electrónico por Internet enviada a tu correo electrónico?”

¿Tuviste problemas para utilizar la información de acceso al Sistema de Voto Electrónico por Internet enviada a tu correo electrónico?



Grafica 2. Problemas para el uso de la información de acceso

Adicionalmente, a las y los ciudadanos que respondieron que sí tuvieron problemas al utilizar la información de acceso, se les pregunto lo siguiente:

Pregunta: "¿Cuál fue el problema que tuviste??"

	No me llegó el correo con las credenciales	Dificultad al identificar mi cuenta de acceso	Dificultad al utilizar la contraseña del correo de restablecimiento
¿Cuál fue el problema que tuviste?	1	2	7

Tabla 7. Identificación del problema

Pregunta: "¿Tuviste problemas para definir tu contraseña?"

	No tuve problemas	Sí tuve problemas
¿Tuviste problemas para definir tu contraseña?	157	12

Tabla 8. Problema con el flujo de generación de contraseña

Analizando las respuestas emitidas por las y los ciudadanos que contestaron a la pregunta, se identificó lo siguiente:

- ◆ El **92.8994% (157 personas)** de los ciudadanos contestaron que no tuvieron problemas al definir su contraseña en el SIVEI.
- ◆ Mientras que, el **7.1006% (12 personas)** de los ciudadanos contestaron que si presentaron algún tipo de problema al momento de definir su contraseña en el SIVEI.

Pregunta: “¿Qué medio elegiste para obtener tu código de verificación?”

	Mensaje SMS / Correo electrónico	Código QR
¿Qué medio elegiste para obtener tu código de verificación?	162	7

Tabla 9. Obtención del código de verificación

Tomando en consideración los comentarios emitidos por las y los ciudadanos que contestaron que medio utilizaron para obtener el código de verificación, se identificó lo siguiente

- ◆ El **95.8550% (162 personas)** de los ciudadanos que contestaron a la encuesta de satisfacción, eligieron obtener el código de verificación a través de mensajes SMS/Correo electrónico.
- ◆ Mientras que, El **4.1420% (7 personas)** de los ciudadanos que contestaron a la encuesta, eligieron obtener el código de verificación a través de una aplicación de lectura de códigos QR.

Pregunta: “¿Tuviste problemas para recibir tu código de verificación?”

	No tuve problemas	Sí tuve problemas
¿Tuviste problemas para recibir tu código de verificación?	160	9

Tabla 10. Problema en la obtención del código de verificación

De igual manera, tomando en consideración los comentarios emitidos por las y los ciudadanos que contestaron que, si tuvieron problemas para recibir el código de verificación, se identificó lo siguiente

- ◆ El **96.6746% (160 personas)** de los ciudadanos que contestaron a la encuesta de satisfacción, indicaron que no tuvieron problemas al recibir el código de verificación.

- ◆ Mientras que, el **5.3254% (9 personas)** de los ciudadanos que contestaron a la encuesta, indicaron que si tuvieron problemas al momento de recibir el código de verificación.

2.2.3 Experiencia de Usuario dentro del SIVEI

Tomando en consideración los comentarios emitidos por las y los ciudadanos que contestaron la encuesta de satisfacción, se les realizaron preguntas acerca de su experiencia dentro del SIVEI, las cuales demuestran lo siguiente:

Pregunta: “Durante el procedimiento de ingreso al Sistema de Voto Electrónico por Internet, ¿Cuál describe mejor tu experiencia?”

Cuál describe mejor su experiencia					
Pregunta	El procedimiento de ingreso fue totalmente claro	El procedimiento de ingreso fue bastante claro	El procedimiento de ingreso fue claro	El procedimiento de ingreso fue poco claro	El procedimiento de ingreso no fue claro
Durante el procedimiento de ingreso al Sistema de Voto Electrónico por Internet,	49.7041%	33.1361%	13.6095%	2.9586%	0.5917%

Tabla 11. Experiencia dentro del SIVEI

Tomando en consideración los comentarios emitidos por las y los ciudadanos que contestaron a la encuesta, se identificó lo siguiente con respecto a cómo se describe mejor su experiencia:

- ◆ El **96.4497% (163 personas)** de los ciudadanos que contestaron a la encuesta de satisfacción, indican que su experiencia durante el procedimiento de ingreso al SIVEI les resultó Claro, Bastante claro y Totalmente claro.
- ◆ Mientras que, el **3.5503% (6 personas)** de los ciudadanos que contestaron a la encuesta, indican que su experiencia durante el procedimiento de ingreso al SIVEI les pareció Poco claro.

Así mismo, se les preguntó a las y los ciudadanos acerca del procedimiento de restablecimiento de contraseña, obteniendo los siguientes resultados:

Pregunta: “¿Utilizaste el procedimiento para la regeneración de contraseña?”

	Sí	No
--	----	----

¿Utilizaste el procedimiento para la regeneración de contraseña?	37	132
--	----	-----

Tabla 12. Flujo de regeneración de contraseña

Adicionalmente, a las personas que respondieron que sí realizaron el procedimiento de generación de contraseña, se les hizo la siguiente pregunta:

Pregunta: “¿Cuál fue el motivo por el cual utilizaste la regeneración de contraseña?”

- ◆ El **75.6757% (28 personas)** de los ciudadanos indicaron que utilizaron la regeneración de contraseña debido a que **Olvidaron su contraseña**.
- ◆ Mientras que, el **5.3254% (9 personas)** de los ciudadanos que contestaron a la encuesta, indican que utilizaron el flujo de regeneración de contraseña debido a que se **Bloqueó su cuenta**.

Para finalizar con respecto al procedimiento de generación de la contraseña, se les pregunto a las y los ciudadanos como describirían dicho procedimiento, a continuación, se muestran las respuestas obtenidas:

Pregunta: ¿Durante el procedimiento de regeneración de contraseña, ¿cuál de los siguientes aspectos describe mejor tu experiencia?”

Pregunta	El procedimiento fue totalmente claro	El procedimiento fue bastante claro	El procedimiento fue claro	El procedimiento fue poco claro	El procedimiento no fue claro
Durante el procedimiento de regeneración de contraseña, ¿cuál de los siguientes aspectos describe mejor tu experiencia?	19	8	6	4	0

Tabla 13. Experiencia durante el procedimiento de regeneración de contraseña

Tomando en consideración las respuestas emitidas por las y los ciudadanos que realizaron el flujo de regeneración de la contraseña, se identificó lo siguiente:

- ◆ El **89.1892% (33 personas)** de los ciudadanos que realizaron el flujo de regeneración de la contraseña, dicho procedimiento les pareció Claro, Bastante claro y Totalmente claro.

- ◆ Mientras que, el **10.8108% (4 personas)** de los ciudadanos que realizaron el flujo de regeneración de la contraseña, dicho procedimiento les pareció Poco claro.

2.2.4 Emisión y Verificación del voto

Se consultó a las personas participantes de la encuesta acerca del flujo en general de la Emisión del Voto a través del SIVEI. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Pregunta: “¿Durante la votación en el Sistema de Voto Electrónico por Internet, ¿Cuál de los siguientes aspectos describe mejor tu experiencia?”

Pregunta	El procedimiento fue totalmente claro	El procedimiento fue bastante claro	El procedimiento fue claro	El procedimiento fue poco claro	El procedimiento no fue claro
Durante el procedimiento de votación en el Sistema de Voto Electrónico por Internet	107	46	15	1	0

Tabla 14. Experiencia durante la emisión del voto

Tomando en consideración las respuestas emitidas por las y los ciudadanos que contestaron a esta encuesta, se identificó lo siguiente:

- ◆ El **99.4083% (168 personas)** de los ciudadanos que respondieron a la encuesta, indicaron que el procedimiento de votación a través del SIVEI les pareció Claro, Bastante claro y Totalmente claro.
- ◆ Mientras que, el **0.5917% (1 persona)** de los ciudadanos que respondieron a la encuesta, indicaron que el procedimiento de votación a través del SIVEI, les pareció Poco claro o Nada claro.

Como parte de las preguntas de la encuesta de satisfacción, se le consultó a las y los participantes si verificaron su recibo de voto. La siguiente tabla muestra los resultados a esta pregunta:

Pregunta: “¿Verificaste tu recibo de voto?”

	Sí	No
¿Verificaste tu recibo de voto?	153	16

Tabla 15. Verificación del recibo de voto

A las personas participantes que respondieron que sí a la pregunta anterior, se les habilitó una pregunta para que pudieran indicar su experiencia durante la verificación del recibo de voto.

Pregunta: “Durante el procedimiento de verificación del recibo de voto en el Sistema de Voto Electrónico por Internet, ¿Cuál de los siguientes aspectos describe mejor tu experiencia?”

Pregunta	El procedimiento fue totalmente claro	El procedimiento fue bastante claro	El procedimiento fue claro	El procedimiento fue poco claro	El procedimiento no fue claro
Durante el procedimiento de verificación del recibo de voto en el Sistema de Voto Electrónico por Internet,	93	43	15	2	0

Tabla 16. Experiencia en el flujo de verificación del recibo de voto

Tomando en consideración las respuestas emitidas por las y los ciudadanos que realizaron el flujo de verificación del recibo de voto, se identificó lo siguiente:

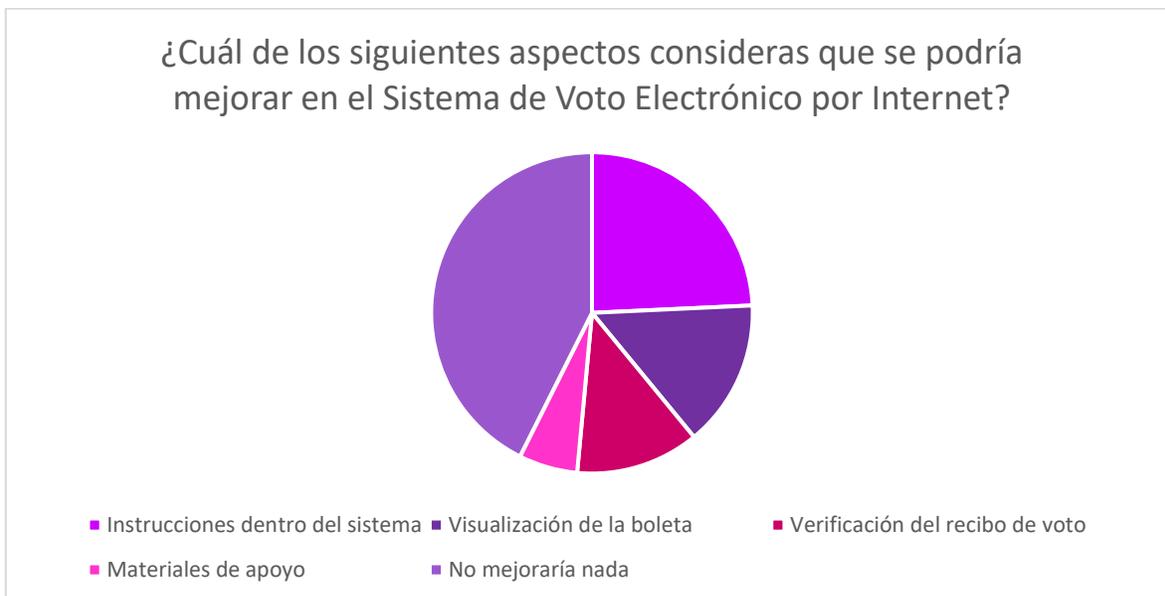
- ◆ Al **98.6928% (151 personas)** de los ciudadanos que realizaron la verificación de su recibo de voto, indicaron que dicho procedimiento les pareció Claro, Bastante claro y Totalmente claro.
- ◆ Mientras que, el **1.3072% (2 personas)** de los ciudadanos que respondieron a la encuesta, indicaron que el procedimiento de votación a través del SIVEI, les pareció Poco claro o Nada claro.

Por último, se preguntó a las y los ciudadanos participantes acerca de posibles mejoras al SIVEI, las respuestas se clasificaron de la siguiente manera:

Pregunta	Instrucciones dentro del sistema	Visualización de la boleta	Verificación del recibo de voto	Materiales de apoyo	No mejoraría nada
¿Cuál de los siguientes aspectos consideras que se podría mejorar en el Sistema de Voto	41	25	21	10	72

Electrónico por Internet?					
---------------------------	--	--	--	--	--

Tabla 17. Mejoras al SIVEI



Grafica 3. Mejoras al SIVEI

2.2.5 Confianza en el SIVEI

Se consultó a las y los participantes en la encuesta acerca de qué tanta confianza y satisfacción tenía en la modalidad de voto electrónico por Internet. Derivado del análisis de las respuestas, se obtuvieron los resultados presentados a continuación.

Pregunta: “¿Cuánta confianza te proporciona la modalidad de voto electrónico por Internet para la emisión de tu voto?”

	Confianza plena	Mucha confianza	Confianza regular	Poca confianza	No confío
¿Cuánta confianza te proporciona la modalidad de voto electrónico por Internet para la emisión de tu voto?	89	60	18	2	0

Tabla 19. Confianza en la modalidad de voto electrónico por internet

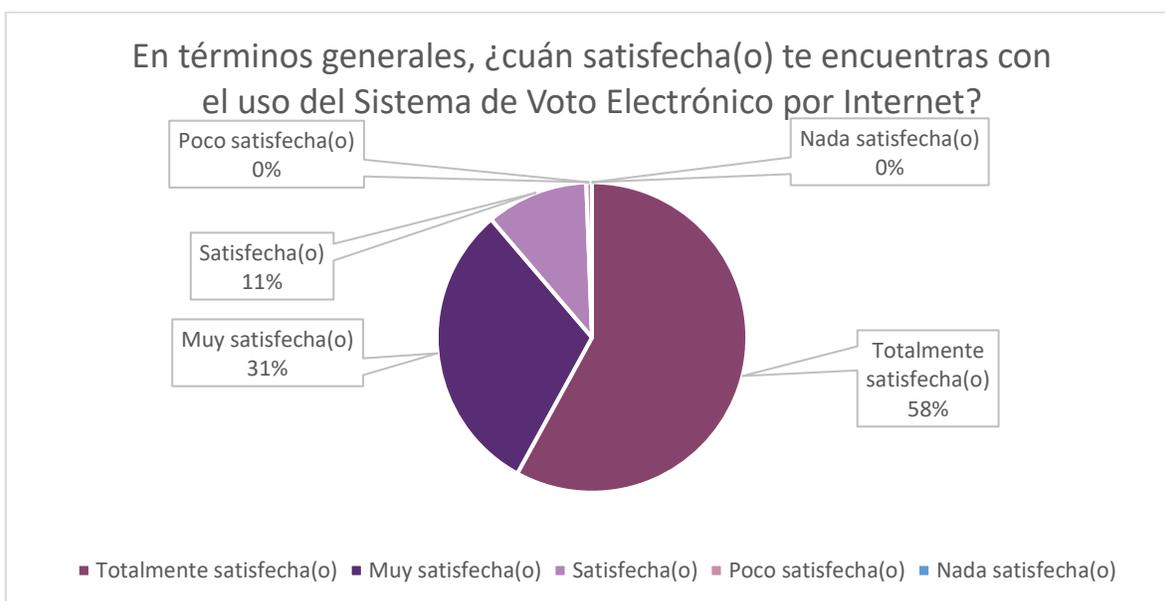
Tomando en consideración las respuestas emitidas por las y los ciudadanos que respondieron a la pregunta de cuando confianza les proporcionó la modalidad de voto electrónico por internet, se identificó lo siguiente:

- ◆ El **98.8166% (167 personas)** de los ciudadanos indicaron que la modalidad de voto electrónico por internet les proporciona Confianza plena, Mucha confianza y Confianza regular.
- ◆ Mientras que, el **1.1834% (2 personas)** de los ciudadanos indicaron que la modalidad de voto electrónico por internet les proporciona Poca confianza o nada de confianza.

Pregunta: “En términos generales, ¿cuán satisfecha(o) te encuentras con el uso del Sistema de Voto Electrónico por Internet?”

	Totalmente satisfecha(o)	Muy satisfecha(o)	Satisfecha(o)	Poco satisfecha(o)	Nada satisfecha(o)
En términos generales, ¿cuán satisfecha(o) te encuentras con el uso del Sistema de Voto Electrónico por Internet?	98	52	18	1	0

Tabla 20. Satisfacción con el uso del SIVEI

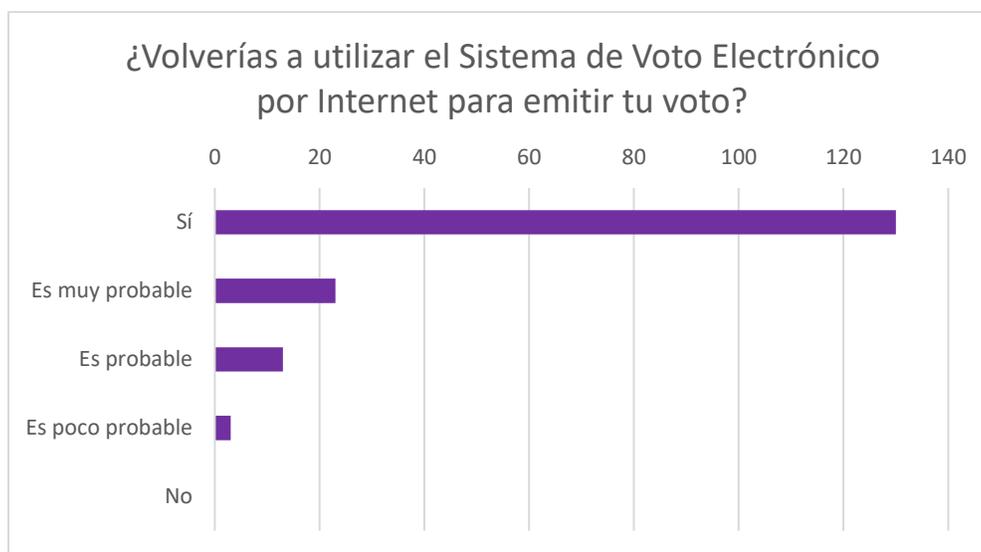


Gráfica 4. Satisfacción con el uso del SIVEI

Pregunta: “¿Volverías a utilizar el Sistema de Voto Electrónico por Internet para emitir tu voto?”

	Sí	Es muy probable	Es probable	Es poco probable	No
¿Volverías a utilizar el Sistema de Voto Electrónico por Internet para emitir tu voto?	130	23	13	3	0

Tabla 21. Uso del SIVEI en futuras ocasiones



Gráfica 5. Uso del SIVEI en futuras ocasiones

Pregunta: “¿Recomendarías el uso del Sistema de Voto Electrónico por Internet?”

	Sí	No
¿Recomendarías el uso del Sistema de Voto Electrónico por Internet?	166	3

Tabla 22. Recomendarías el uso de SIVEI

Tomando en consideración las respuestas emitidas por las y los ciudadanos que participaron en la encuesta de satisfacción, se identificó lo siguiente:

- ◆ El **98.0000% (166 personas)** de los ciudadanos indicaron que si recomendarían el uso del Sistema de Voto Electrónico por Internet.

- ◆ Mientras que, el **2.0000% (3 personas)** de los ciudadanos indicaron que no recomendarían el uso del Sistema de Voto Electrónico por Internet.

2.2.6 Soporte INETEL

Como parte de las encuestas, se consultó a la ciudadanía acerca del servicio ofrecido por INETEL, mediante tres preguntas.

Pregunta: “¿Solicitaste apoyo a INETEL?”

Pregunta	Sí	No
¿Solicitaste apoyo a INETEL?	5	164

Tabla 23. Apoyo de INETEL

Como parte de la encuesta de satisfacción del Segundo Simulacro de Votación a través del SIVEI, el **2.9586%** de las personas participantes respondió que **sí solicitó** apoyo a INETEL, en tanto que el **97.0414%** indicó que **no solicitó** apoyo a INETEL.

A las personas participantes que contestaron que sí solicitaron apoyo a INETEL, se les habilitó la siguiente pregunta:

Pregunta: “¿Fue resuelta tu solicitud por parte de INETEL?”

Pregunta	Sí	No
¿Fue resuelta tu solicitud por parte de INETEL?	4	1

Tabla 23. Atención brindada por INETEL

Pregunta: “¿Cómo consideras que fue el apoyo brindado por INETEL?”

	Totalmente útil	Muy útil	Útil	Poco útil	Nada útil
¿Cómo consideras que fue el apoyo brindado por INETEL?	4	0	0	0	0

Tabla 24. Utilidad de la atención brindada por INETEL

Tomando en consideración las respuestas emitidas por las y los ciudadanos que participaron en la encuesta de satisfacción, se identificó lo siguiente:

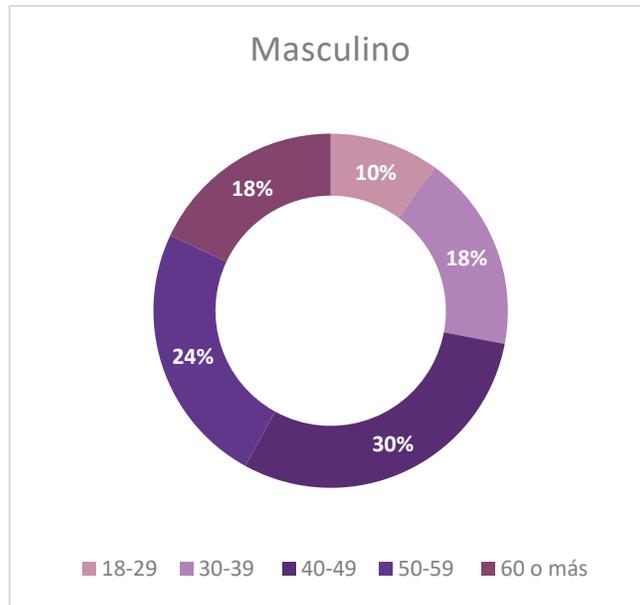
- ◆ El **100% (4 personas)** de los ciudadanos indicaron que solicitaron apoyo de INETEL durante su proceso de votación a través del SIVEI, indican que este apoyo brindado les resulto Muy útil o Totalmente útil.

2.3 Resultados de la encuesta de las personas que no emitieron voto

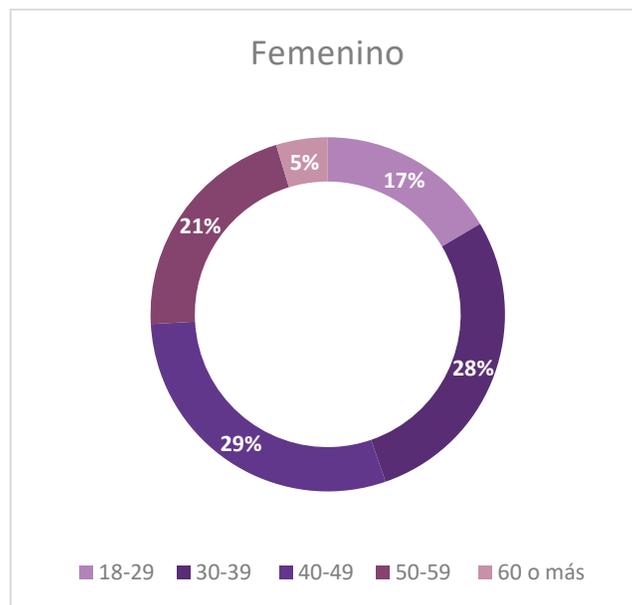
2.3.1 Aspectos demográficos

Número de Participantes de la encuesta						
Rango de Edad	Femenino	Masculino	Prefiero no responder	Otro	Total por edad	Gran total
18-29	14	5	1	0	20	137
30-39	24	9	0	0	33	
40-49	25	15	1	0	41	
50-59	18	12	0	0	30	
60 o más	4	9	0	0	13	
Total por género con el que se identifican	85	50	2	0		
Gran Total	137					

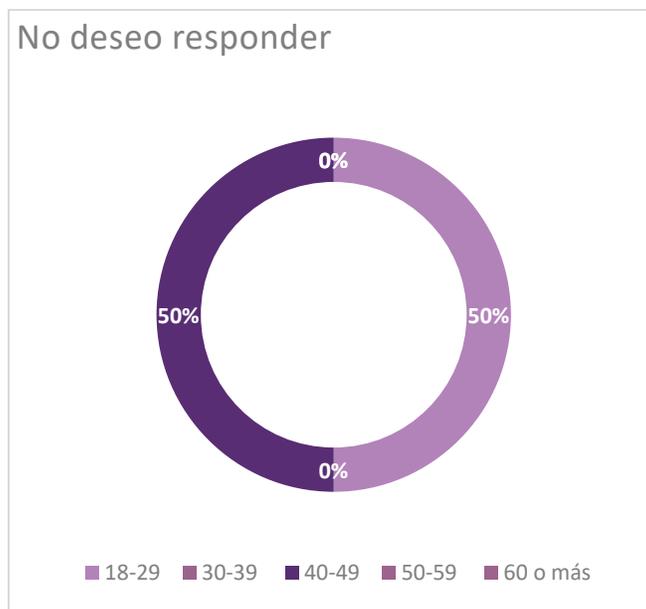
Tabla 25. Aspectos demográficos de las personas que no emitieron voto



Grafica 6. Participación del género masculino



Grafica 7. Participación del género femenino



Grafica 8. No deseo responder

Pregunta: “¿Cuál es tu nivel máximo de estudios?”

	Posgrado o equivalente	Educación superior o equivalente	Educación básica o equivalente	Educación media superior o equivalente	Ninguna de las anteriores
¿Cuál es tu nivel máximo de estudios?	47	66	2	22	0

Tabla 26. Nivel máximo de estudios de las personas que no emitieron voto

Con relación a las 230 respuestas que se recibieron:

- El mayor número de respuestas recibidas proviene de las personas **en el rango de 40 a 49 años**, con un porcentaje del **29.9270% (41 personas)**; seguido de las personas dentro de los **rangos de 30 a 39 años** cuyas respuestas representaron el **24.0876% (33 personas)**.

- Se observó que la participación de las personas que se identifican con el **género femenino** es del **62.0438% (85 personas)** mientras que las respuestas que se recibieron de personas que se identifican con el **género masculino** representan el **36.4964% (50 personas)**.
- Finalmente, se identificaron dos respuesta de personas que prefirieron no responder, lo que representa el **1.4599%**
- El **48.1752% (66 personas)** de los participantes en la encuesta señalan tener un nivel de **educación superior o equivalente**, mientras que el **34.3066% (74 personas)** indicaron tener estudios de **posgrado o equivalente** y el **16.0584% (22 personas)** refirió tener una educación de **media superior o equivalente**, por último, el **1.4599% (2 personas)** indicó tener educación **básica/equivalente**.

2.3.1 Aspectos generales

Pregunta: “¿Por qué no votaste a través del Sistema de Voto electrónico por Internet?”

	Dificultad en el ingreso al Sistema	Dificultad después de ingresar al Sistema	No llegó el correo para ingresar al Sistema	Falta de tiempo o interés	Otro
¿Por qué no votaste a través del Sistema de Voto electrónico por Internet?	87	7	11	32	0

Tabla 27. Razones de no participación en el flujo de votación

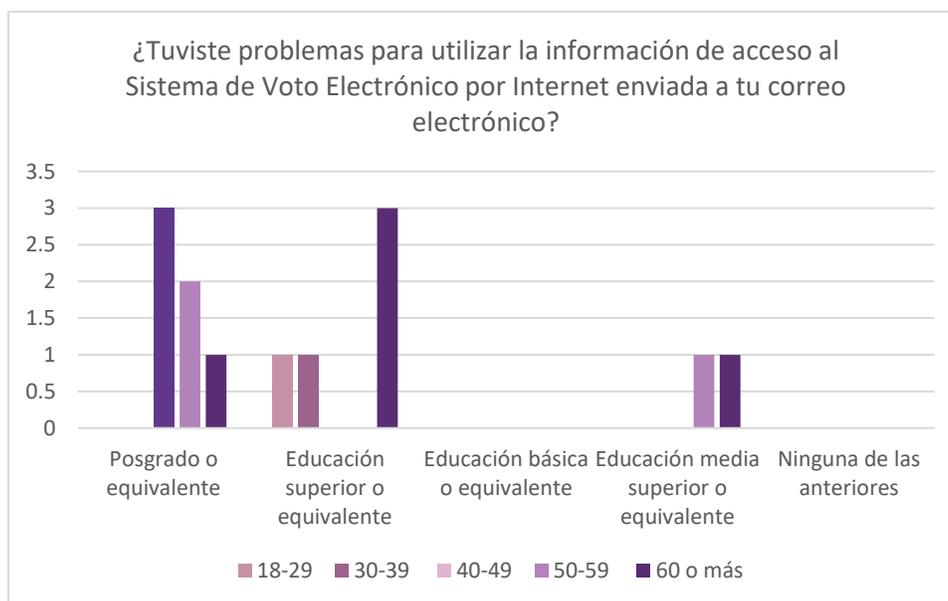
Tomando en consideración las respuestas emitidas por las y los ciudadanos que participaron en la encuesta de satisfacción de las personas que no emitieron voto, se identificó lo siguiente:

- ◆ El **63.5036% (87 personas)** de los ciudadanos indicaron que tuvieron dificultad en el ingreso al sistema.
- ◆ El **8.0292% (11 personas)** de los ciudadanos indicaron que no les llegó el correo con la cuenta de acceso para ingresar al sistema
- ◆ El **23.3577% (32 personas)** de los ciudadanos indicaron no participaron en el ejercicio por falta de interés o tiempo.
- ◆ Mientras que, el **5.1095% (7 personas)** de los ciudadanos indicaron que tuvieron dificultades después de ingresar al sistema.

Pregunta: “¿Tuviste problemas para utilizar la información de acceso al Sistema de Voto Electrónico por Internet enviada a tu correo electrónico?”

	No tuve problemas	Sí tuve problemas
¿Tuviste problemas para utilizar la información de acceso al Sistema de Voto Electrónico por Internet enviada a tu correo electrónico?	53	84

Tabla 28. Problemas en el uso de la información de acceso al SIVEI



Grafica 9. Problemas con el uso de la información de acceso al SIVEI

De las ciudadanas y ciudadanos que indicaron que **sí tuvieron problemas**, se les consultó acerca del problema que tuvieron, en la siguiente tabla se muestran los resultados:

	Dificultad al identificar mi cuenta de acceso	Dificultad al utilizar la contraseña del correo de restablecimiento
¿Cuál fue el problema que tuviste?	35	49

Tabla 29. Identificación de problemas

Tomando en consideración las respuestas emitidas por las y los ciudadanos que participaron en la encuesta de satisfacción de las personas que no emitieron voto y tuvieron problemas, se identificó

lo siguiente:

- ◆ El **41.6667% (35 personas)** de los ciudadanos indicaron que tuvieron dificultad al identificar su cuenta de acceso.
- ◆ Mientras que el **58.3333% (58 personas)** de los ciudadanos indicaron que tuvieron dificultad al utilizar la contraseña del correo de restablecimiento.

Pregunta: “¿Recibiste recordatorios para emitir tu voto a través del Sistema de Voto Electrónico por Internet?”

	Sí	No
¿Recibiste recordatorios para emitir tu voto a través del Sistema de Voto Electrónico por Internet?	93.4307%	6.5693%

Tabla 30. Recordatorios para votar

2.3.2 Confianza

Pregunta: “¿Cuánta confianza te proporciona la modalidad de voto electrónico por Internet para la emisión de tu voto?”

	Confianza plena	Mucha confianza	Confianza regular	Poca confianza	No confío
¿Cuánta confianza te proporciona la modalidad de voto electrónico por Internet para la emisión de tu voto?	57	34	33	11	2

Tabla 31. Confianza en la modalidad de voto electrónico por internet

Tomando en consideración las respuestas emitidas por las y los ciudadanos que participaron en la encuesta de satisfacción de las personas que no emitieron voto, se identificó lo siguiente con respecto a la confianza que proporciona la modalidad de Voto Electrónico por Internet:

- ◆ El **90.5109% (124 personas)** de los ciudadanos indicaron que la modalidad de Voto Electrónico por Internet les proporciona Confianza, Mucha confianza y Confianza plena.
- ◆ Mientras que el **9.4891% (13 personas)** de los ciudadanos indicaron que la modalidad de Voto Electrónico por Internet les proporciona Poca confianza o nada de confianza.

Pregunta: “¿Considerarías utilizar el Sistema de Voto Electrónico por Internet para emitir tu voto en posteriores ocasiones?”

	Sí	Es muy probable	Es probable	Es poco probable	No
¿Considerarías utilizar el Sistema de Voto Electrónico por Internet para emitir tu voto en posteriores ocasiones?	75	17	22	15	8

Tabla 33. Uso del SIVEI en futuras ocasiones

Tomando en consideración las respuestas emitidas por las y los ciudadanos que participaron en la encuesta de satisfacción de las personas que no emitieron voto, se identificó lo siguiente con respecto a si volverían a utilizar el Sistema de Voto Electrónico por Internet en posteriores ocasiones:

- ◆ El **83.2117% (114 personas)** de los ciudadanos indicaron que Es probable, Muy probable y definitivamente Si utilizarían el Sistema de Voto Electrónico en posteriores ocasiones.
- ◆ Mientras que el **16.7883% (23 personas)** de los ciudadanos indicaron que Es poco probable y definitivamente no utilizarían el Sistema de Voto Electrónico en posteriores ocasiones.

2.3.3 Solicitud de apoyo INETEL

Pregunta: “¿Solicitaste apoyo a INETEL?”

Como parte de la encuesta de satisfacción se consultó a la ciudadanía si solicitó apoyo a INETEL, con los siguientes resultados:

Pregunta	SI	No
¿Solicitaste apoyo a INETEL?	13	124

Tabla 34. Apoyo de INETEL

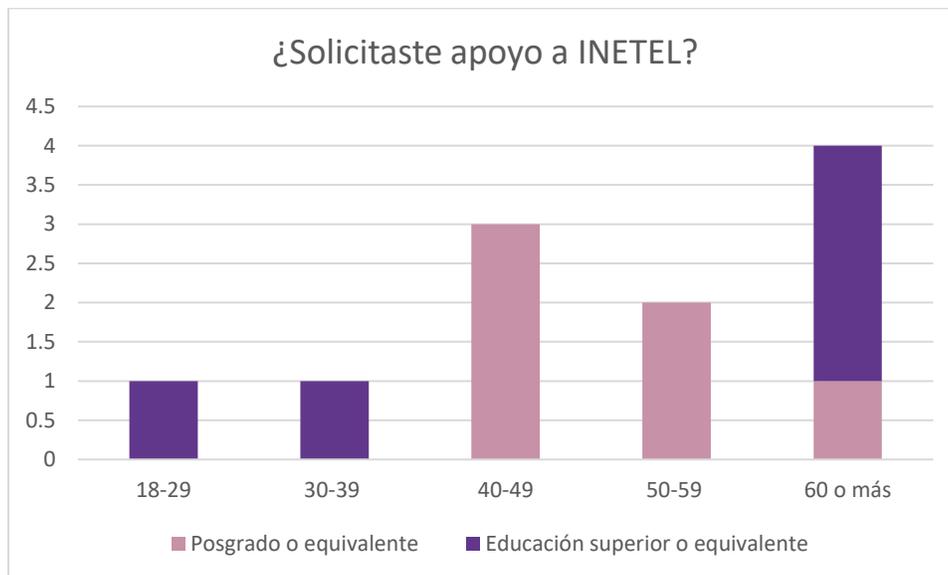
Pregunta: “¿Fue resuelta tu solicitud por parte de INETEL?”

Como parte de la encuesta de satisfacción se consultó a la ciudadanía que indicó que solicitó apoyo a INETEL, si su solicitud fue resuelta, se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta	Sí	No
¿Fue resuelta tu solicitud por parte de INETEL?	1	12

Tabla 35. Resolución del Apoyo brindado por INETEL

De los datos analizados fue posible observar que la mayor concentración de las respuestas se encuentra entre personas con una edad en el rango de **40-49 años y 50-59 años** y en el nivel de educación de **“Educación superior o equivalente”**, como se muestra en la siguiente gráfica.



Grafica 10. Solicitud de apoyo a INETEL

2.4 Conclusiones de la encuesta de satisfacción

Derivado del análisis de las respuestas obtenidas de la encuesta de satisfacción se concluye lo siguiente:

1. Con base en los ajustes efectuados a las pantallas y mensajes del SIVEI, esto como parte de la retroalimentación de la encuesta de satisfacción del Primer Simulacro. La ciudadanía que participó en la encuesta de satisfacción del segundo simulacro indicó en un 100% que las pantallas y mensajes del SIVEI fueron claras y amigables durante su experiencia en el uso del SIVEI.
2. Con base en los ajustes efectuados a los materiales de apoyo proporcionados a la ciudadanía dentro del SIVEI, esto como parte de la retroalimentación de la encuesta de

satisfacción del Primer Simulacro. La ciudadanía que participó en la encuesta de satisfacción del segundo simulacro indicó en un 100% que los materiales de apoyo, así como las indicaciones les resultaron de utilidad durante su experiencia en el uso del SIVEI.

3. Con base en los ajustes efectuados a los correos electrónicos enviados por el SIVEI, esto como parte de la retroalimentación de la encuesta de satisfacción del Primer Simulacro. La ciudadanía que participó en la encuesta de satisfacción del segundo simulacro indicó expresó que la información de acceso al SIVEI se comunicó de manera más clara dentro del correo electrónico.

Asimismo, derivado del análisis de las respuestas obtenidas de la encuesta de satisfacción se identificaron las siguientes mejoras, así como las acciones por parte de la UTSI para atender las mismas:

1. Mejoras en el manual de usuario con respecto a las instrucciones de ayuda para la recuperación de contraseña e información de como votar en tiempo de gracia.