

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

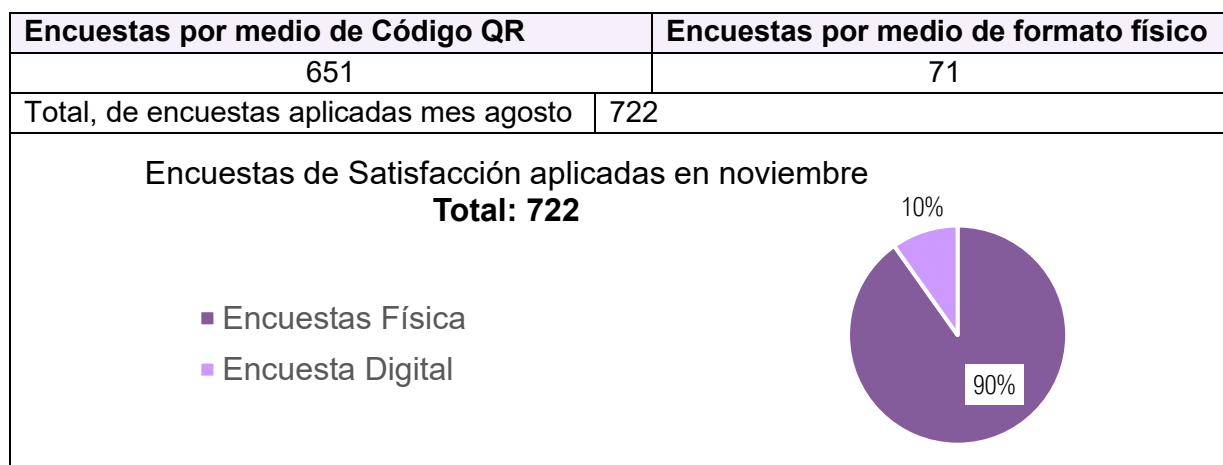
INFORME NOVIEMBRE 2023

Encuestas de Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio

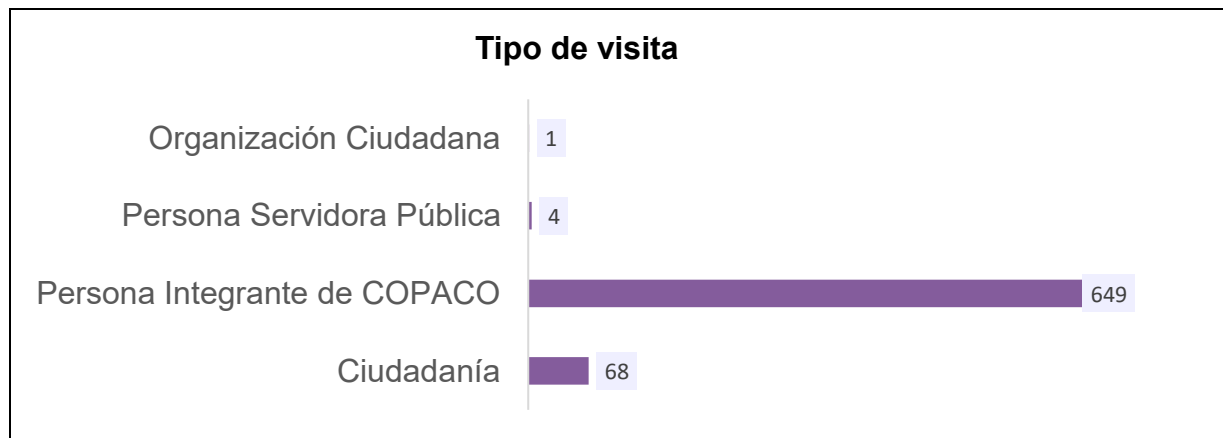
De conformidad con el apartado 9.2 de la Norma **ISO/TS 54001:2019** mejor conocida como la ISO Electoral, el cual hace referencia a la Satisfacción del Cliente, el Instituto Electoral de la Ciudad de México implemento una encuesta de necesidades y satisfacción del servicio, la cual es aplicada en las sedes distritales a las personas ciudadanas.

Esta función se encuentra definida en el Calendario Anual de Actividades de Órganos Desconcentrados (**CAAOD-2023**) en la actividad **16 04 18**.

Las encuestas de Necesidades y Satisfacción de Servicio tienen como objetivo mostrar el grado de satisfacción y la percepción que tiene la ciudadanía en cuanto a la atención del servicio, así como la detección de áreas de oportunidad y la coadyuvancia en la toma de decisiones, las encuestas son realizadas mensualmente de manera física y digital, el presente informe da cuenta de los resultados que se obtuvieron durante el mes de noviembre del año en curso.

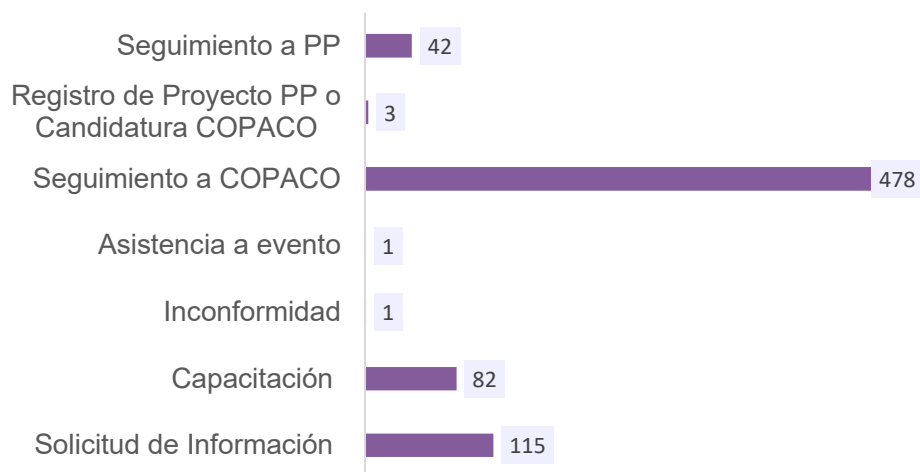


Visitas más frecuentes en las Direcciones Distritales

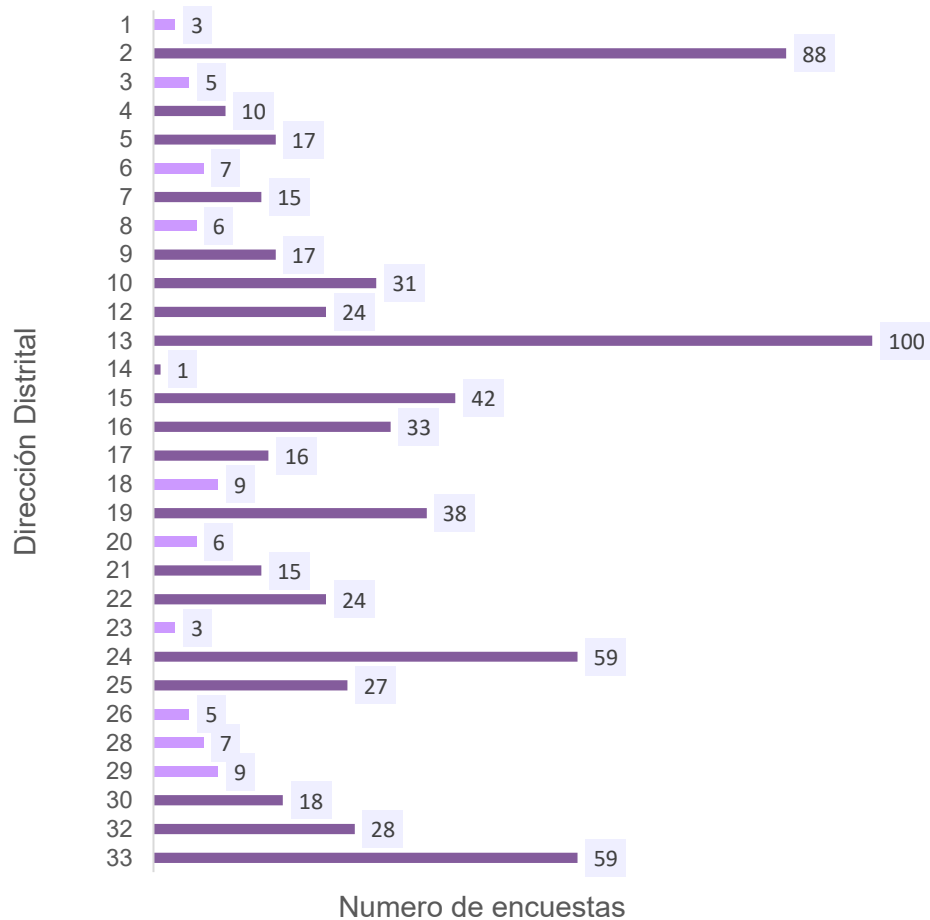


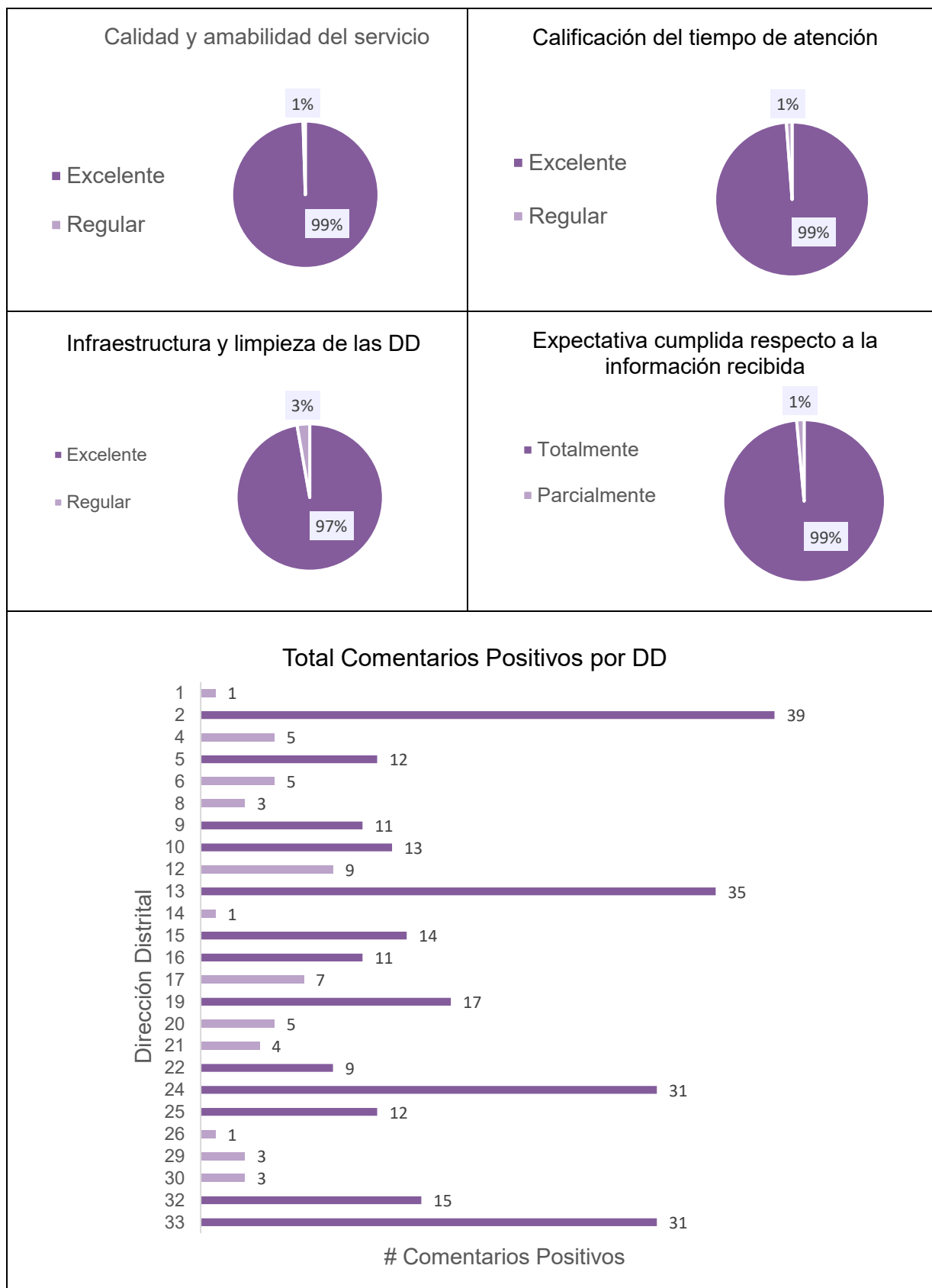
Servicios solicitados en las Direcciones Distritales

Servicios con mayor recurrencia



Total de encuestas aplicas por DD





Referente a los comentarios positivos la mayoría destaca la atención inmediata, la amabilidad del personal, claridad en la información proporcionada y la limpieza de las instalaciones. Estos comentarios reflejan una experiencia positiva en general con el servicio recibido. Los ciudadanos recalcan la disposición para ayudar.

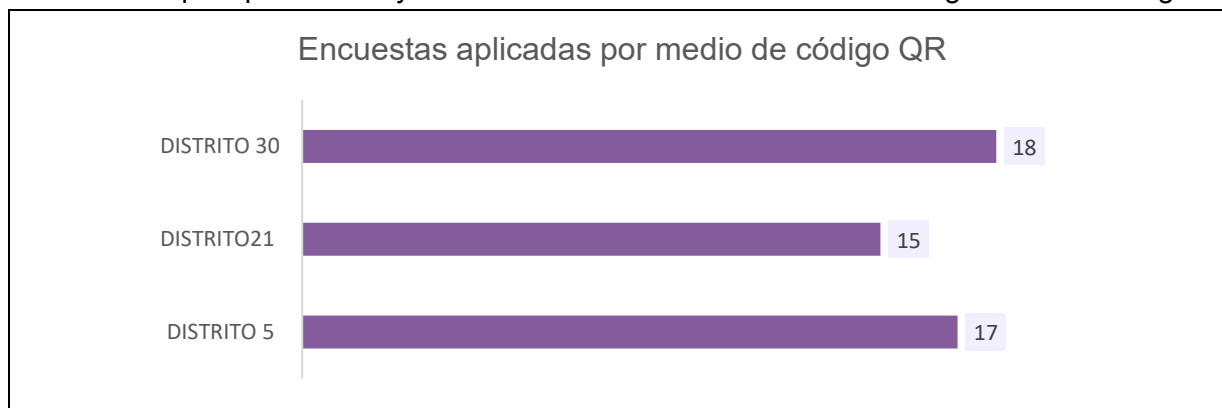
A continuación, se muestran por fecha las opiniones de la ciudadanía relativas a la infraestructura y los recursos disponibles en las direcciones distritales.

DD	Fecha	Comentario
7	3/11/2023	Mejorar la imagen exterior de la DD.
12	10/11/2023	El timbre no sirve.
16	8/11/2023	Más personal para que se acerquen a la colonia. Apoyo con material para trabajar.
22	17/11/2023 15/11/2023	Las lonas de la entrada se ven mal. Las tablas de la entrada dan mal aspecto.
24	24/11/2023	Falta personal.
33	1/11/2023	La información no llega a mi correo.

Al promover el uso del código QR para aplicación de las encuestas de satisfacción se obtiene como principales beneficios los siguientes:

1. Reducción del uso de papel, de acuerdo con la Ley de austeridad.
2. Promoción y uso de las herramientas digitales.
3. Mejora en la calidad del reporte y análisis de datos.
4. Optimización de tiempos en el cumplimiento de la actividad 16.04.18.

Los distritos que aplicaron mayor número de encuestas a través del código QR son los siguientes:



En cumplimiento a la actividad 16.04.18 se recibió de las 33 Direcciones Distritales la información en tiempo y forma.