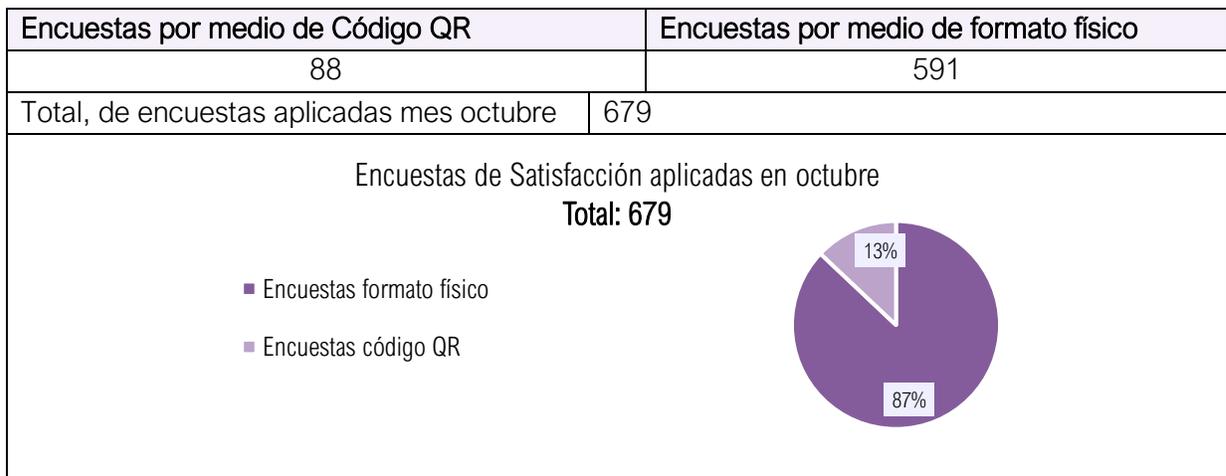


**Encuestas de Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio**

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**.

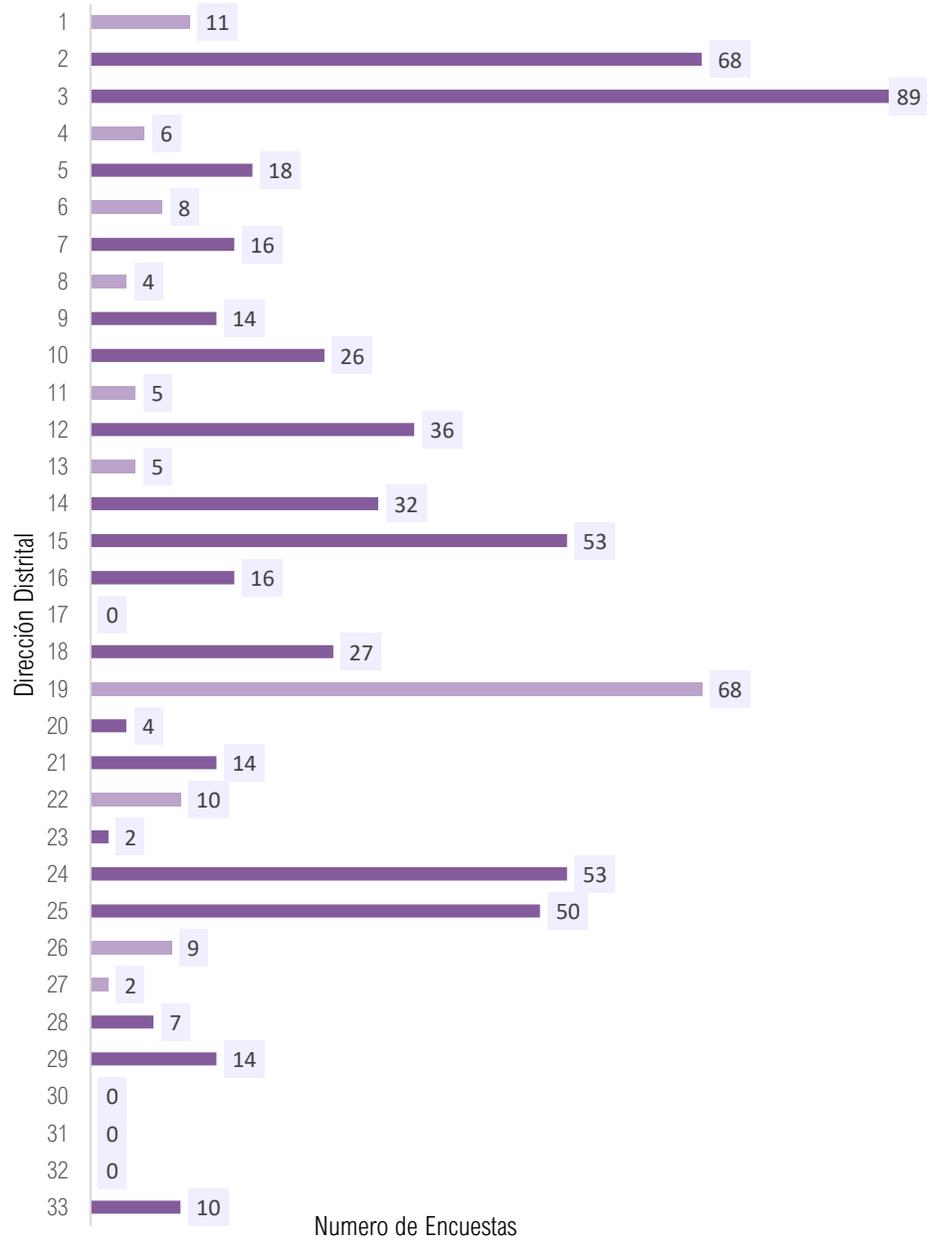
Las encuestas de Necesidades y Satisfacción de Servicio tienen como objetivo mostrar el grado de satisfacción y la percepción que tiene la ciudadanía en cuanto a la atención del servicio, así como la detección de áreas de oportunidad y la coadyuvancia en la toma de decisiones, las encuestas son realizadas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

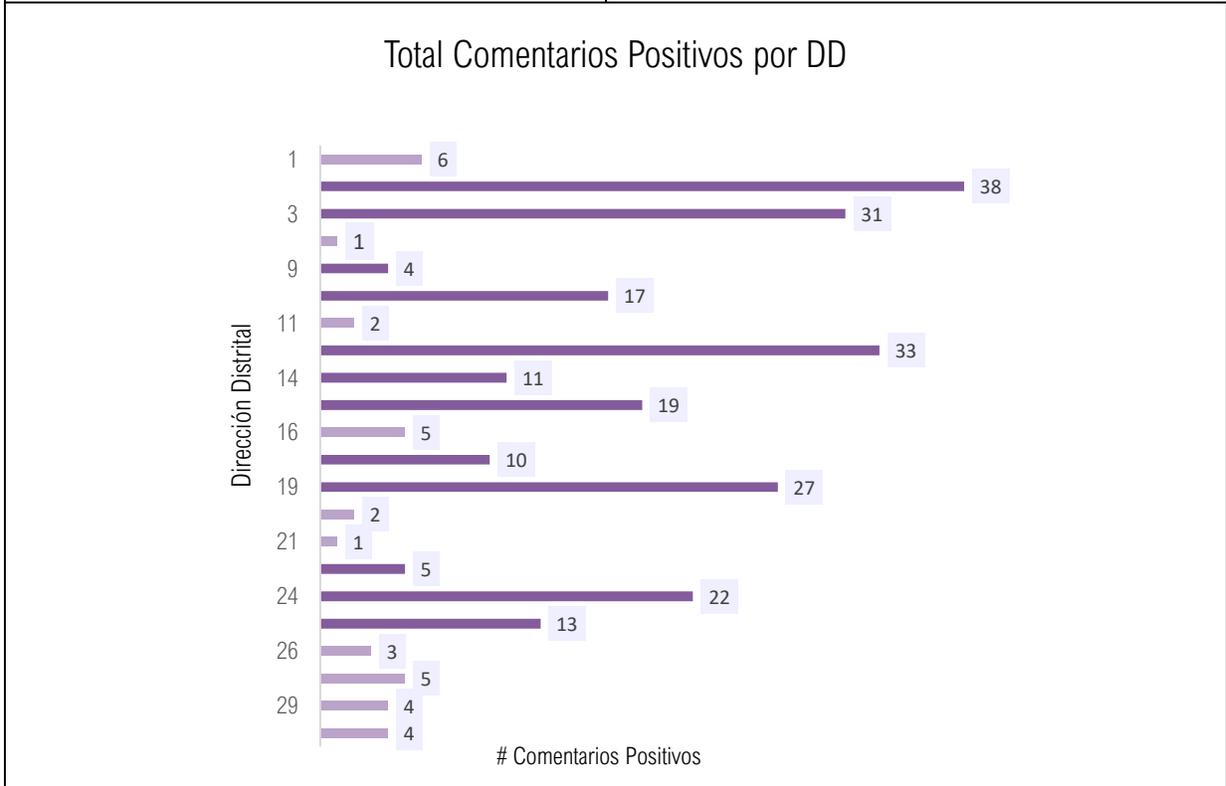
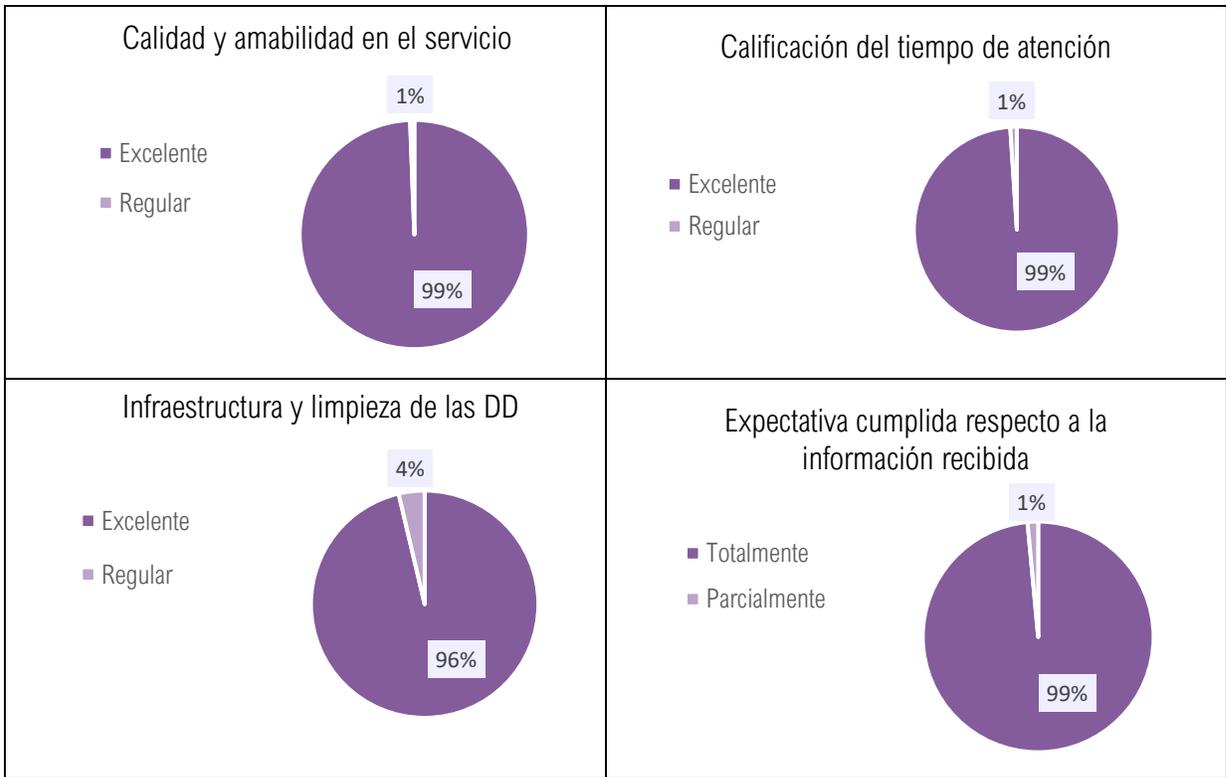


**Servicios solicitados en las Direcciones Distritales**



### Total de encuestas aplicas por DD

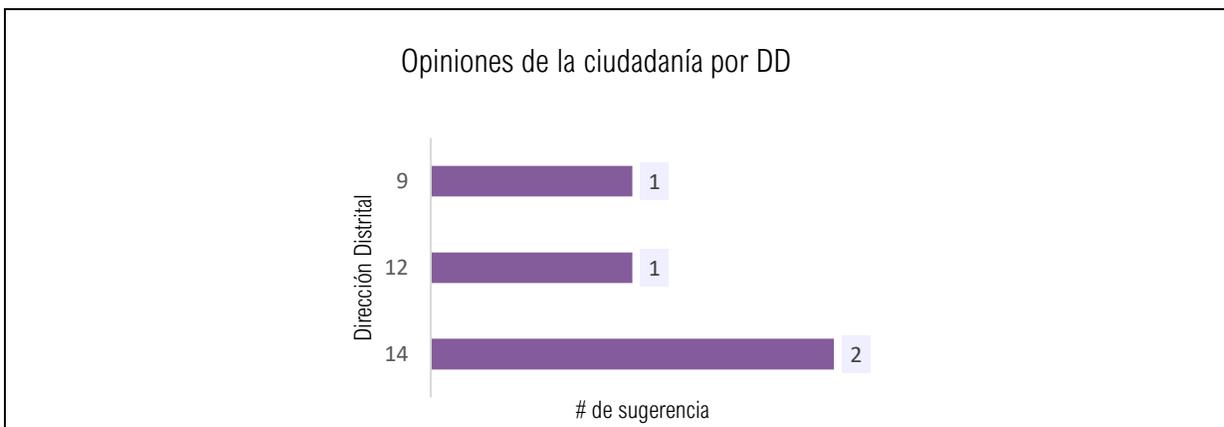




### Comentarios frecuentes:

- Excelente atención.
- Felicidades por el personal que atiende.
- Instalaciones limpias y ordenadas.
- Información específica y concreta.
- Excelente actitud.
- Gracias por su paciencia y disposición.
- Siempre nos atienden de la mejor manera.
- Todos son muy amables.
- Están atentos y ayudan mucho.
- Personal capacitado y profesional.

A continuación se presentan las opiniones de las personas que respondieron la encuesta durante el mes de octubre.



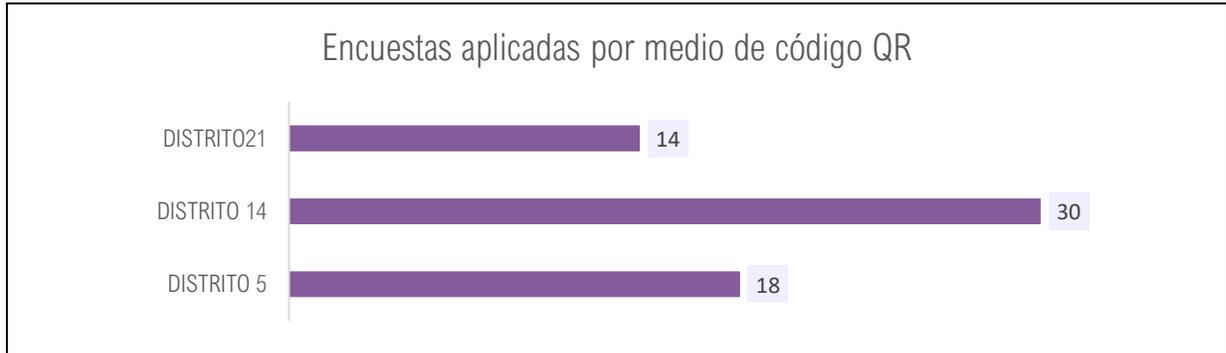
### OPINIONES :

- La dirección distrital esta muy deteriorada.
- Que tengan presupuesto para mejoras
- Sugiero cursos en línea
- Que avisen con tiempo de los horarios de los cursos

Es importante promover el uso del código QR para aplicación de las encuestas de satisfacción obteniendo 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 31 Direcciones Distritales la información en tiempo y forma, una dirección lo hizo con retraso y la Dirección Distrital 31 no realizó la actividad establecida en el CAAOD-2023. Adicional es importante mencionar que la DD 09 entregó la evidencia física con formatos no actualizados.

Distrito	Cumple	Comentario
DISTRITO 31	NO	No cumple con la actividad 16 4 18 del Calendario de Anual de Actividades para Órganos Desconcentrados 2023.
DISTRITO 23	SI	Cumple con la actividad 16 4 18 del Calendario de Anual de Actividades para Órganos Desconcentrados 2023 fuera del tiempo establecido.
DISTRITO 9	SI	Cumple con la actividad 16 4 18 del Calendario de Anual de Actividades para Órganos Desconcentrados 2023 fuera del tiempo establecido.