

**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS**  
**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD**

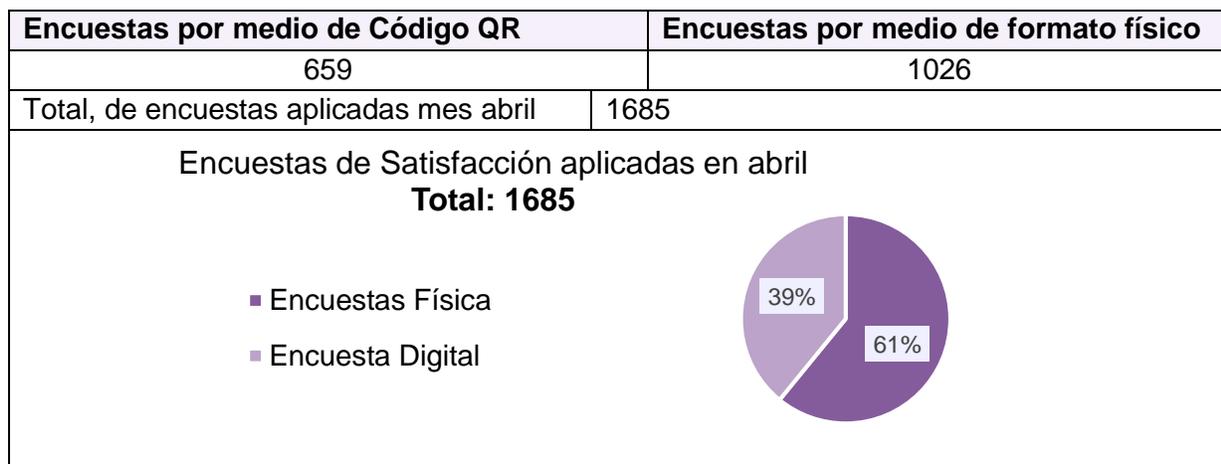
**INFORME ABRIL 2024**

**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 2024 (**CAAOD-2024**) en la actividad **13 04 12**.

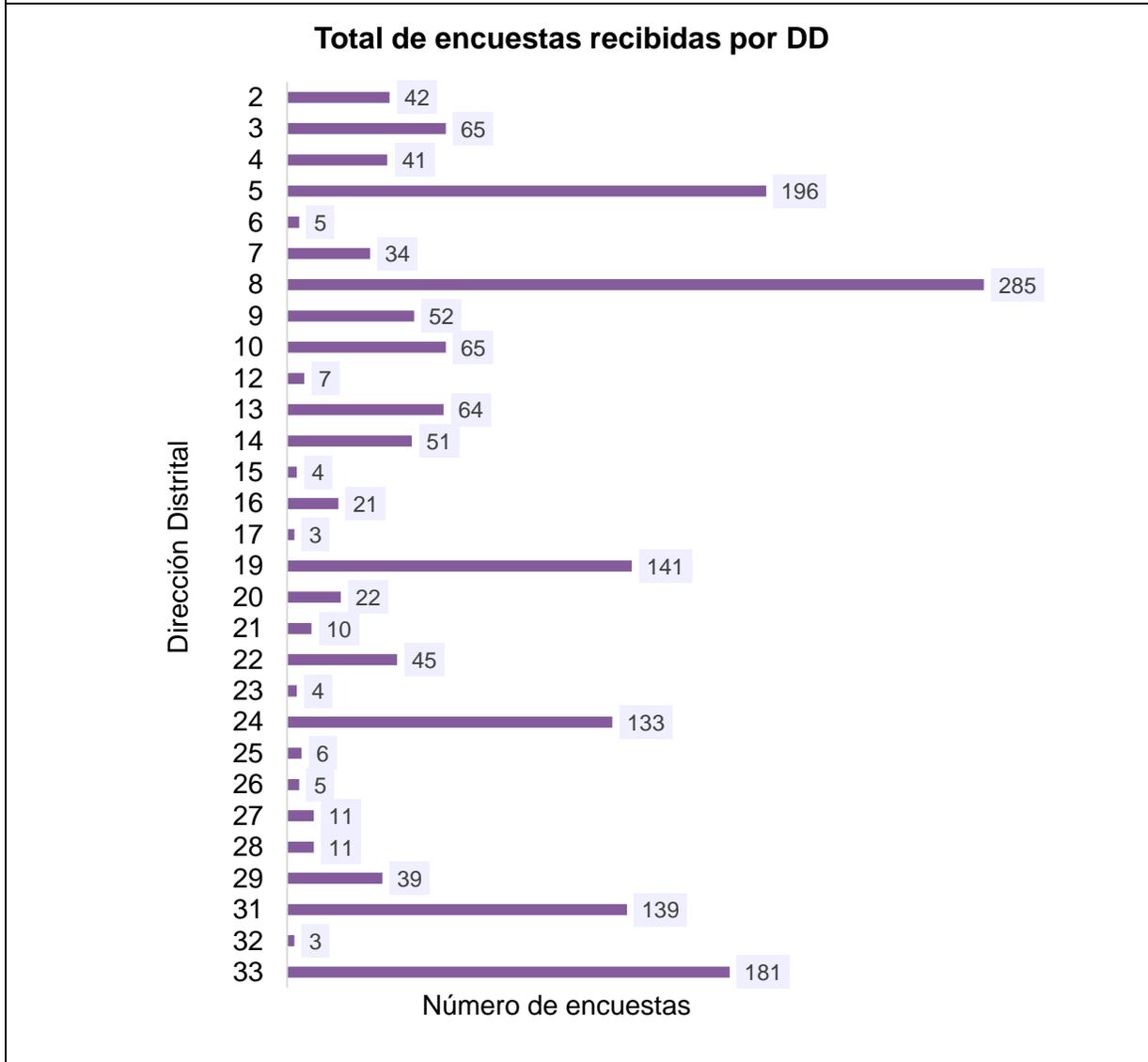
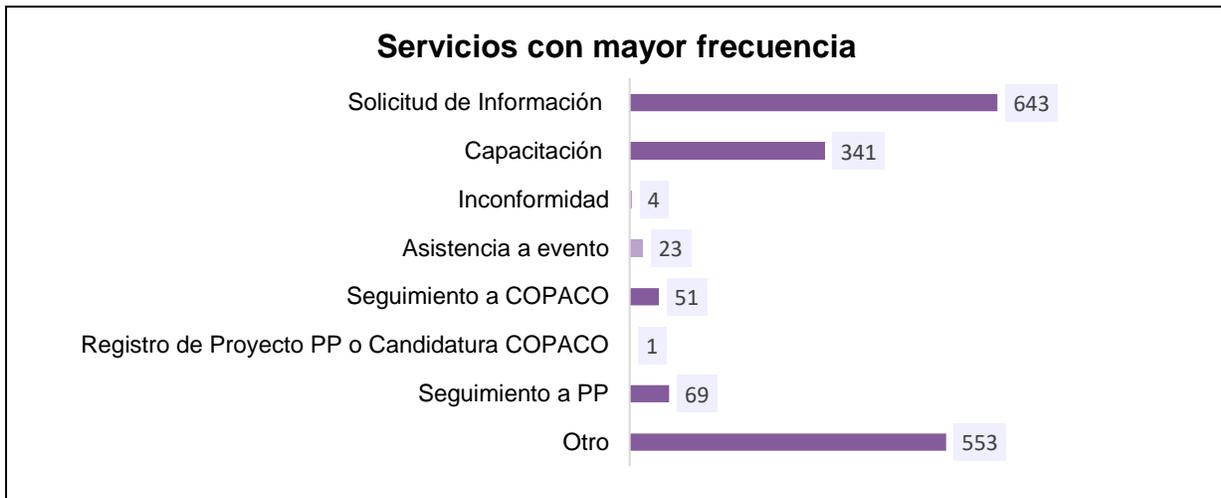
Las encuestas de Necesidades y Satisfacción de Servicio tienen como objetivo mostrar el grado de satisfacción y la percepción que tiene la ciudadanía en cuanto a la atención del servicio, así como la detección de áreas de oportunidad y la coadyuvancia en la toma de decisiones, las encuestas son realizadas mensualmente de manera física y digital, el presente informe da cuenta de los resultados que se obtuvieron durante el mes de abril de 2024.



Calidad en la que la ciudadanía visita al DD



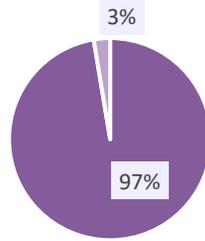
## Servicios solicitados en las Direcciones Distritales



Nota: El gráfico representa las encuestas recibidas tanto en formato físico como aquellas contestadas mediante el código QR.

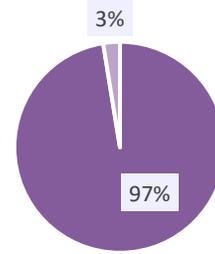
### Calidad y amabilidad del servicio

- Excelente
- Regular



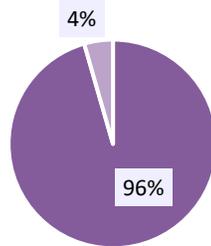
### Tiempo de atención

- Excelente
- Regular



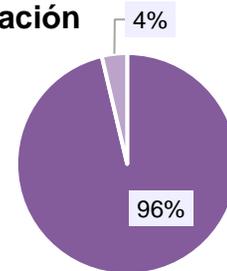
### Infraestructura y limpieza

- Excelente
- Regular

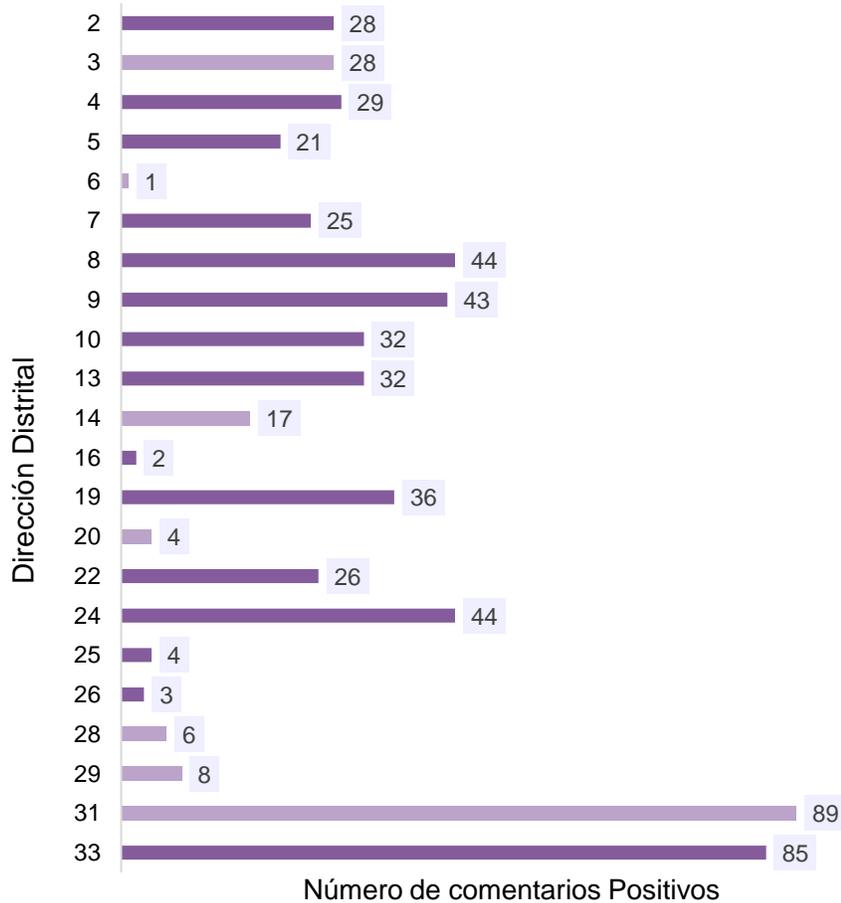


### Expectativa cumplida respecto a la información recibida

- Totalmente
- Parcialmente



### Total de Comentarios Positivos por DD



En la mayoría de los comentarios las personas funcionarias de las Direcciones Distritales son reconocidas por su amabilidad, atención rápida y conocimiento, se destaca la claridad y concisión de la información proporcionada. La ciudadanía expresa satisfacción con el trato y atención recibida, hay comentarios positivos sobre la actitud y el profesionalismo del personal. La recopilación de opiniones refleja un alto nivel de satisfacción con el servicio proporcionado en las DD, destacando la amabilidad, eficacia y profesionalismo de las personas funcionarias

A continuación, se muestran por fecha las opiniones y sugerencias de la ciudadanía relativa a las capacitaciones y una referente al seguimiento del presupuesto participativo en las Direcciones Distritales.

DD	Fecha	Comentario
DD04	04/04/2024 04/04/2024	Demasiada información en un solo momento Infografías sencillas en lugar de uso del video
DD07	08/04/2024	No tienen los planos seccionales impresos
DD08	30/04/2024	Dar con anticipación todos los documentos que vamos a ocupar y darnos su vigencia
DD20	04/04/2024 04/04/2024	Si tienen micrófono, lo utilicen y los que están a los lados, no hagan ruido porque no se escucha la capacitación Que ocupen el material didáctico que se les proporciona en este caso micrófonos para el mejor entendimiento de la información
DD23	12/04/2024	Mejor limpieza en los sanitarios y en la entrada principal

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 13.04.12.

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

### Encuestas aplicadas por medio de código QR



En referencia a la actividad 13.04.12, las 33 Direcciones Distritales han remitido puntualmente la información requerida dando cumplimiento en tiempo y forma a la actividad.