

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

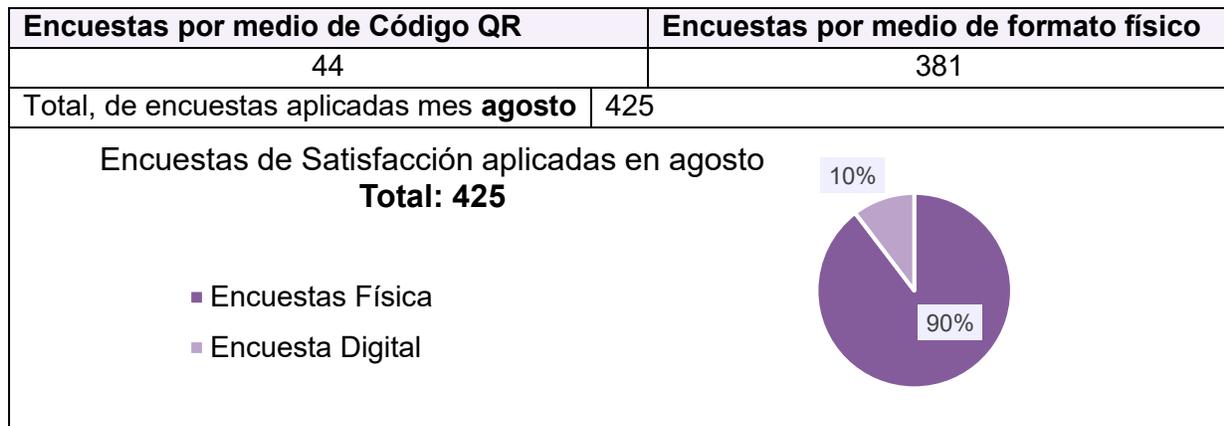
**INFORME AGOSTO 2024**

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

Derivado de la certificación del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) bajo el estándar ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), en el cual se establecen requisitos obligatorios que conllevan a generar buenas prácticas fortaleciendo al organismo electoral, de conformidad con el apartado 9.1.2 el cual hace referencia a la Satisfacción del Cliente, el IECM ha implementado una encuesta de necesidades y satisfacción del servicio a fin de obtener la percepción de la ciudadanía que acude a las sedes distritales.

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 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 **agosto** de 2024.



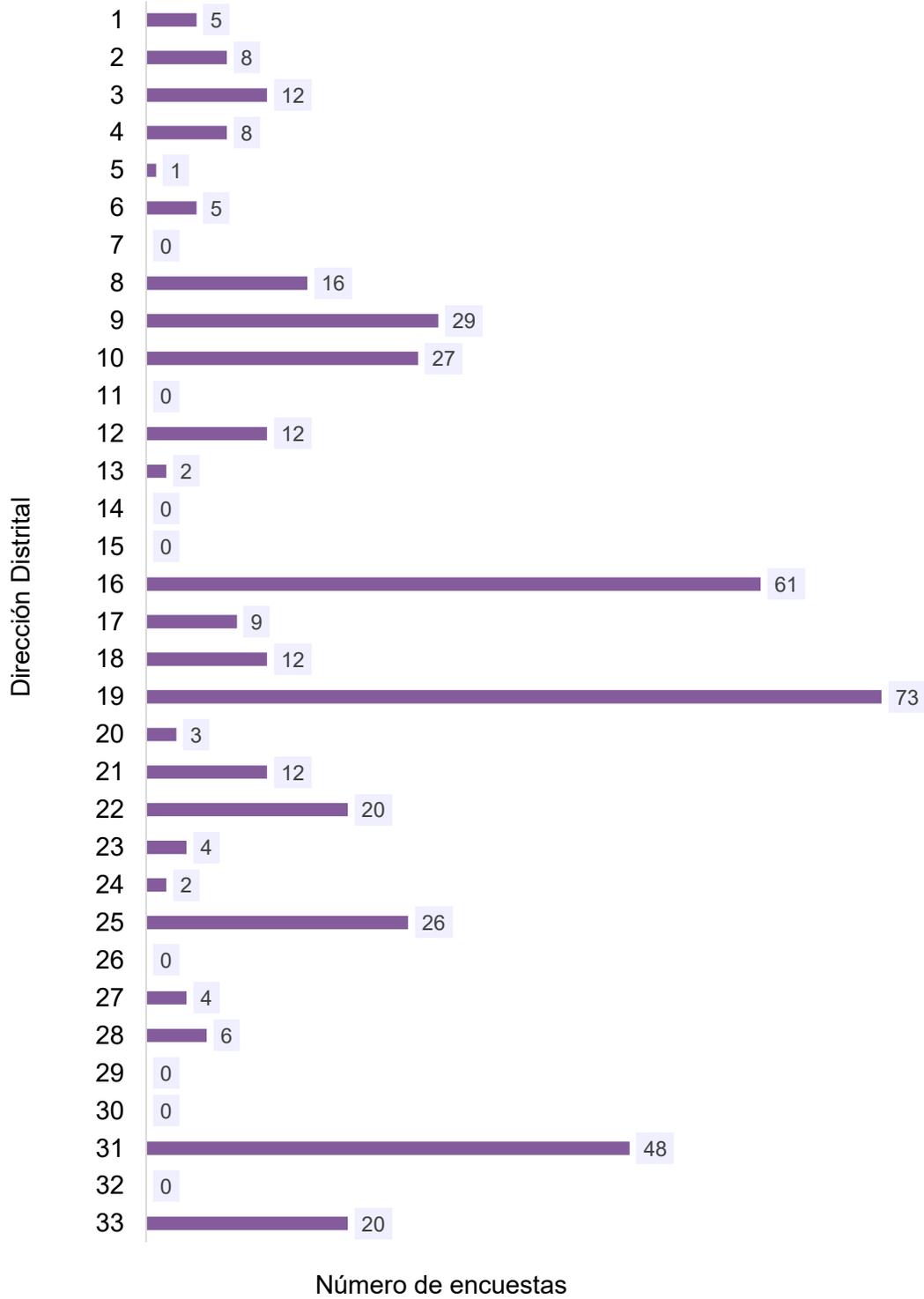
Calidad en la que la ciudadanía visita al DD



## Servicios solicitados en las Direcciones Distritales



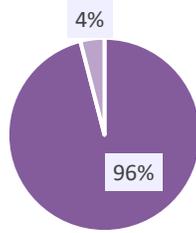
### Total de encuestas recibidas por DD



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

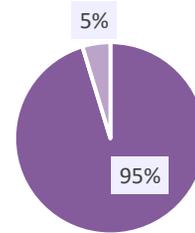
### Calidad y amabilidad del servicio

- Excelente
- Regular



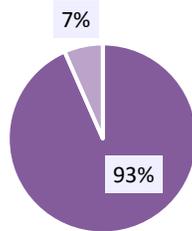
### Tiempo de atención

- Excelente
- Regular



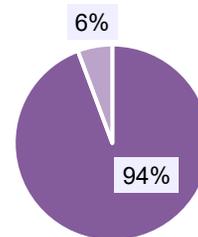
### Infraestructura y limpieza

- Excelente
- Regular

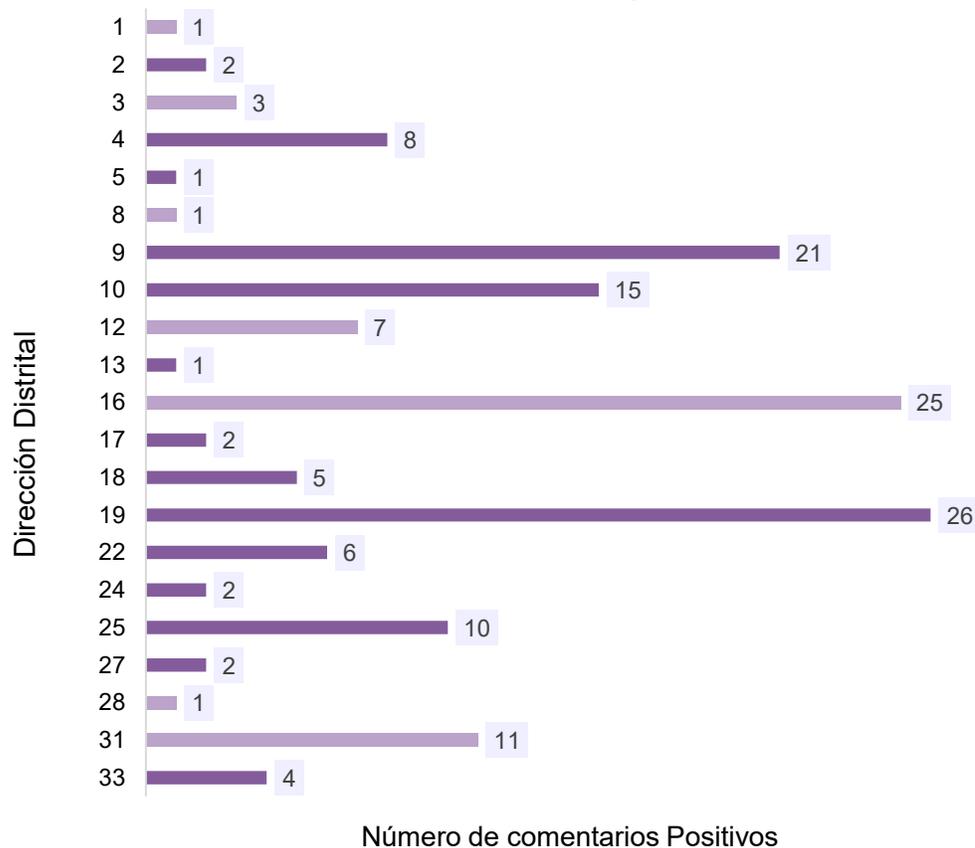


### Expectativa cumplida respecto a la información recibida

- Totalmente
- Parcialmente



### Total de Comentarios Positivos por DD



La conclusión de los comentarios recibidos refiere que la ciudadanía está muy satisfecha con la calidad del servicio electoral recibido. Se destacan varios aspectos positivos, como:

- ✓ **Claridad y precisión** en la información proporcionada.
- ✓ Atención **amable** y **paciente** por parte de las personas funcionarias, quienes resolvieron todas las dudas y brindaron un servicio rápido y eficiente.
- ✓ **Profesionalismo** y buen conocimiento de las personas funcionarias, especialmente en la impartición de cursos y orientación.

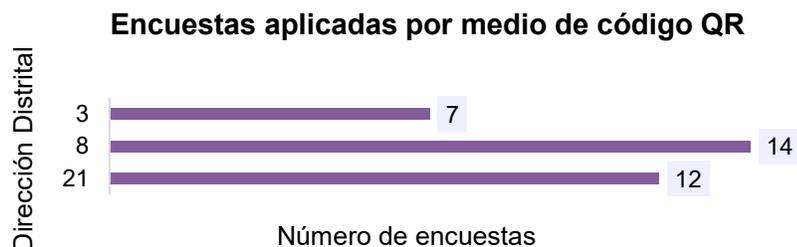
A continuación, se muestran por fecha las opiniones y sugerencias de la ciudadanía relativa a las capacitaciones en las Direcciones Distritales.

DD	Fecha	Comentario
DD22	02/08/2024 23/08/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pudieran impartir los cursos en la Utopía Cascada.</li> <li>• Me gustan las capacitaciones presenciales, pero me gustaría que nos informaran con más tiempo de anticipación.</li> </ul>
DD25	16/08/2024 17/08/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad cuando convocan.</li> <li>• Sugiero que las juntas se hagan en fines de semana por la tarde.</li> </ul>
DD31	01/08/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que nos apoyaran más para solicitar información a la Alcaldía.</li> </ul>

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:



**En referencia a la actividad 13.04.12, 31 de las 33 Direcciones Distritales han remitido la información requerida en tiempo y forma.**