



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

**ENCUESTAS DE NECESIDADES Y
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**

INFORME ANUAL 2024

ENCUESTAS 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 estuvo definida en el Calendario Anual de Actividades de Órganos Desconcentrados 2024 (**CAAOD-2024**) en la actividad **13 04 12**.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

OBJETIVO

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.

La Secretaría Administrativa, a través de la Dirección de Planeación y Recursos Financieros te convoca a responder:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ESCANEA EL CÓDIGO QR

Subdirección de Gestión de Calidad

¡Tu opinión es importante y valiosa!

ESCRÍBENOS A
calidad@iecm.mx

Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio
Código: SASGCFR/19
Revisor:02

Tu opinión es valiosa para el IECM. Ayúdanos a mejorar contestando la siguiente encuesta.
¡Responde ahora y haz la diferencia!

Dirección Distrital: _____ Fecha: _____

Indica con una "X" la respuesta que consideres correcta y complementa la información que se solicita.

- ¿En qué calidad asististe a la Dirección Distrital?
 - Ciudadanía.
 - Persona Integrante de COPACO.
 - Persona Servidora Pública.
 - Organización Ciudadana.
 - Candidatura de Partido Político.
 - Candidatura sin Partido Político.
 - Otra, especifica: _____
- ¿Qué servicio solicitaste o te brindó la Dirección Distrital?
 - Solicitud de información o asesoría.
 - Capacitación (curso, taller o plática).
 - Presentar inconformidad, queja o medio de impugnación.
 - Asistencia a evento.
 - Seguimiento a COPACO.
 - Registro de proyecto del PP o Candidatura COPACO.
 - Seguimiento a Presupuesto Participativo.
 - Otra, especifica: _____
- ¿Qué calificación le darías a la calidad y amabilidad del servicio que recibiste?

😊 Excelente 😊 Regular 😊 Mala, ¿Por qué? _____
- Califica el tiempo de atención.

😊 Excelente 😊 Regular 😊 Malo, ¿Por qué? _____
- ¿Cómo consideras que es la infraestructura y limpieza de la DD?

😊 Excelente 😊 Regular 😊 Mala, ¿Por qué? _____
- ¿En qué medida la información otorgada por la DD cumplió con tus expectativas?

😊 Totalmente 😊 Parcialmente 😊 Nada, ¿Por qué? _____
- Tienes comentarios o sugerencias que nos ayuden a mejorar el servicio.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

A continuación, se da cuenta de los resultados que se obtuvieron durante el año 2024:

Encuestas aplicadas en **formato físico: 5113**

Encuestas aplicadas en **formato digital: 1382**

Encuestas de Satisfacción aplicadas en 2024

Total: 6495



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Los diferentes **tipos de visitas** que se recibieron en las Direcciones Distritales durante el 2024 fueron:



Otro*: Persona representante del INE, persona representante de partido político, persona consejera distrital, autoridad tradicional, comité vecinal, persona SEL y persona CAEL.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Las Direcciones Distritales del Instituto Electoral de la Ciudad de México, ofrecen a la ciudadanía diferentes **tipos de servicios** electorales, los servicios que se solicitaron con mayor frecuencia fueron:

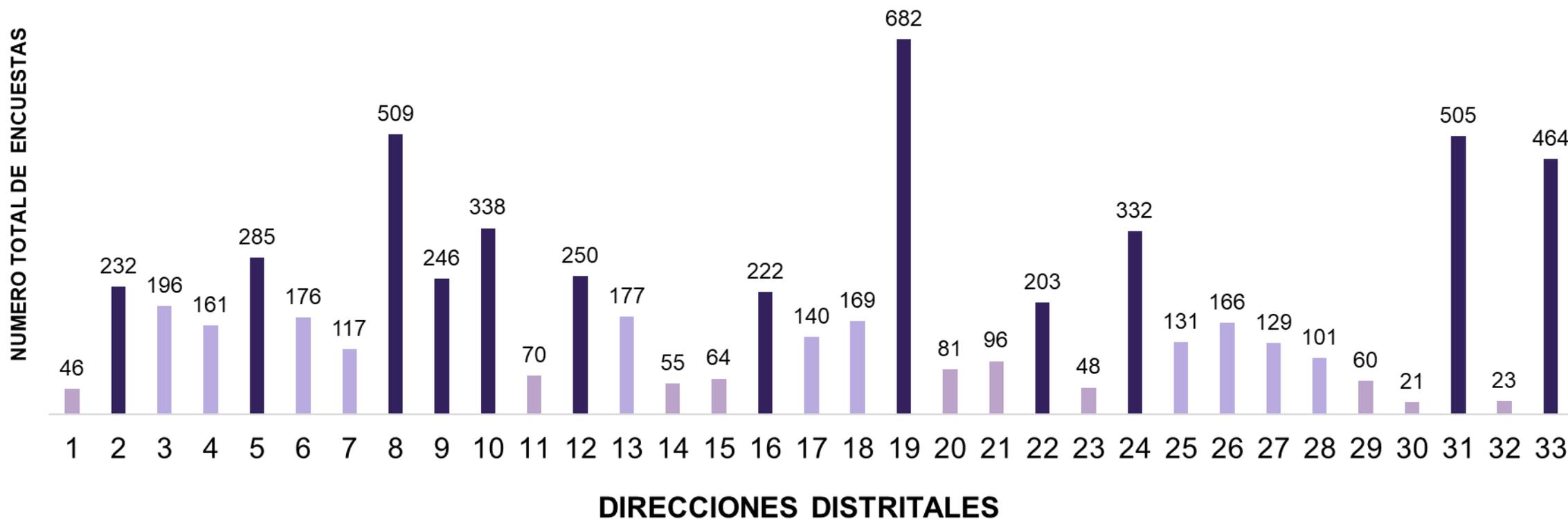


Otro: Tarjeta de gratuidad, reconocimiento como autoridad, recoger ley de participación ciudadana, toma de protesta de partido político, instalación de consejo, revisión expediente, certificación de documentos, convocatoria a asamblea, asesoría para comisiones, tramite de servicio social, sesión de consejo, recepción de papelería, estadísticas del PEL 2023-2024

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

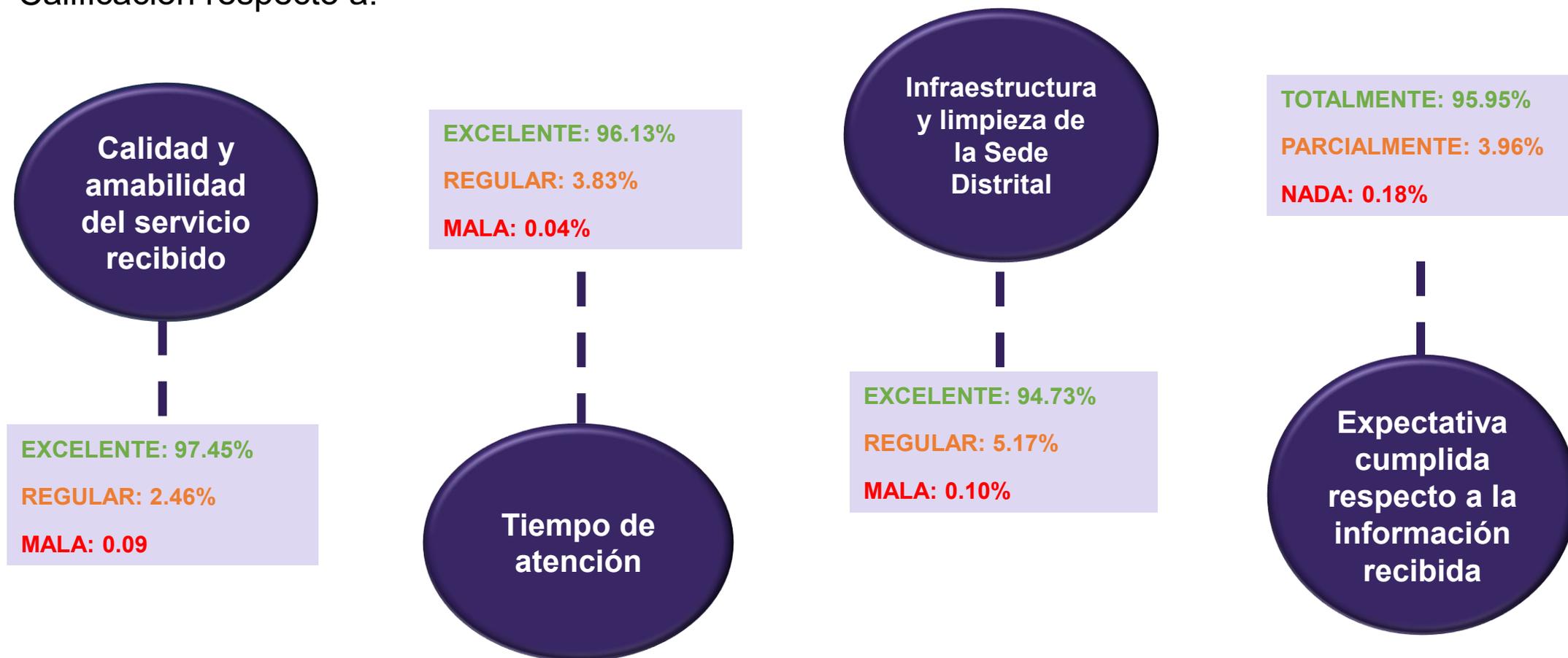
Total de encuestas aplicadas en 2024 por medio de formato físico y digital en las 33 Direcciones Distritales



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

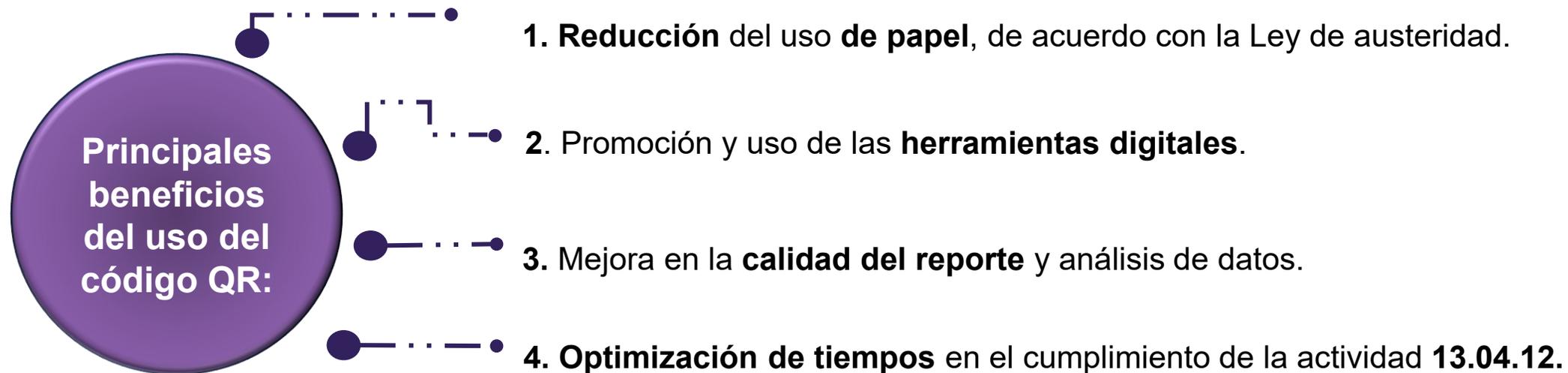
Calificación respecto a:



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

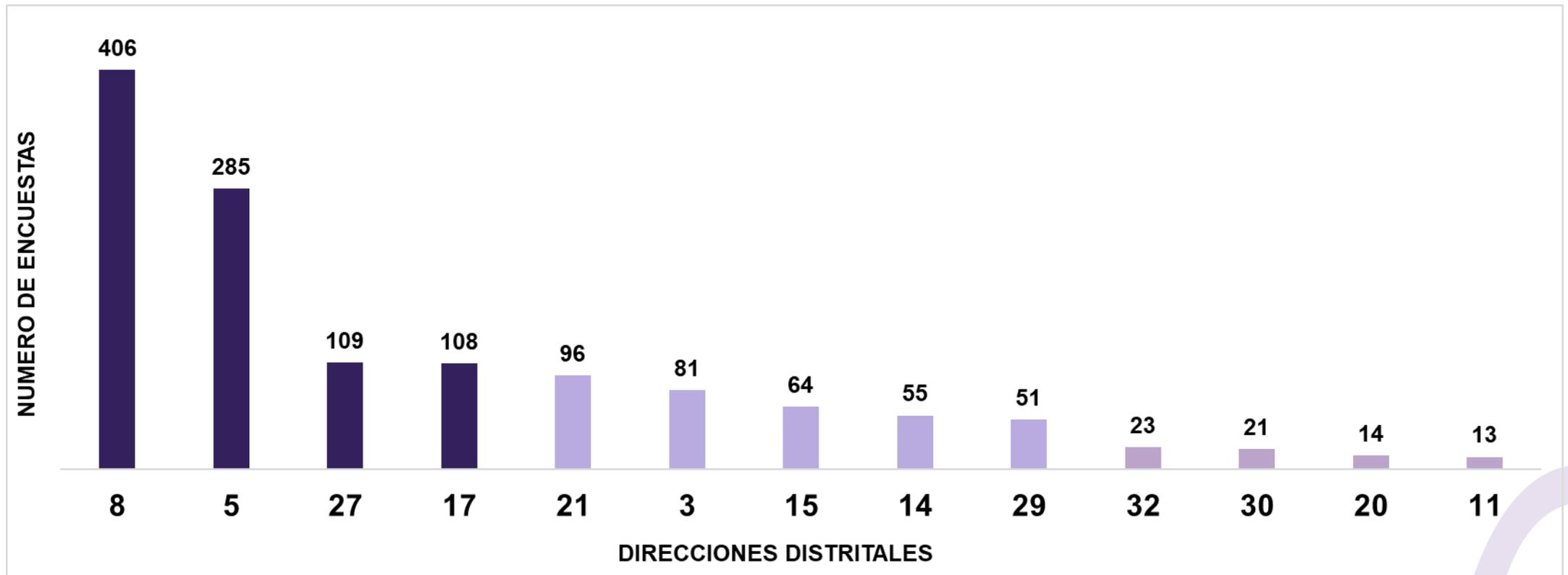
Es importante **promover el uso del código QR** para aplicación de las encuestas de satisfacción en las sedes distritales.



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

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



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

CONCLUSIÓN

De los comentarios recibidos la **percepción** es claramente **positiva**, destacando la excelente atención y amabilidad de las personas funcionarias de las Direcciones Distritales del IECM. Las personas ciudadanas reconocen la calidad de los cursos, la claridad en la información proporcionada y la disposición del personal para resolver dudas. Además, se destaca el **profesionalismo** y el buen trato. En general, los comentarios reflejan satisfacción con el servicio recibido y el deseo de mantener este trato en el futuro.

Si tienes alguna duda comunícate con la **Subdirección de Gestión de Calidad**.

✉ calidad@iecm.mx

Agradecemos el compromiso compartido con el Sistema de Gestión de Calidad Electoral; en ese sentido, le recordamos la importancia de recabar la opinión de la ciudadanía con respecto a los servicios que el IECM que brinda en las Direcciones Distritales.