

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME DICIEMBRE 2023

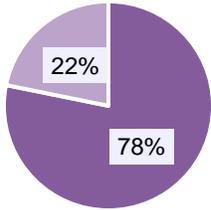
Encuestas de Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio

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.

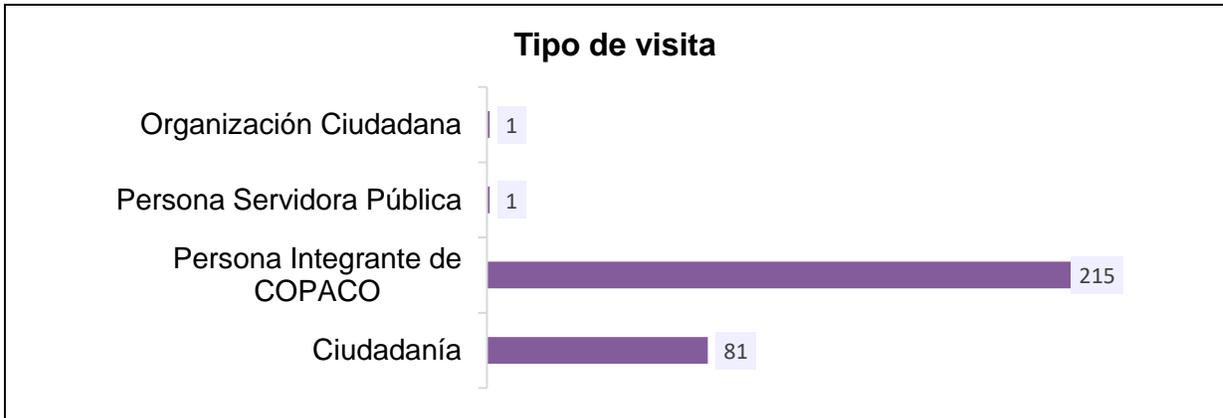
Esta función se encuentra definida en el Calendario Anual de Actividades de Órganos Desconcentrados (**CAAOD-2023**) en la actividad **16 04 18**.

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 diciembre de 2023.

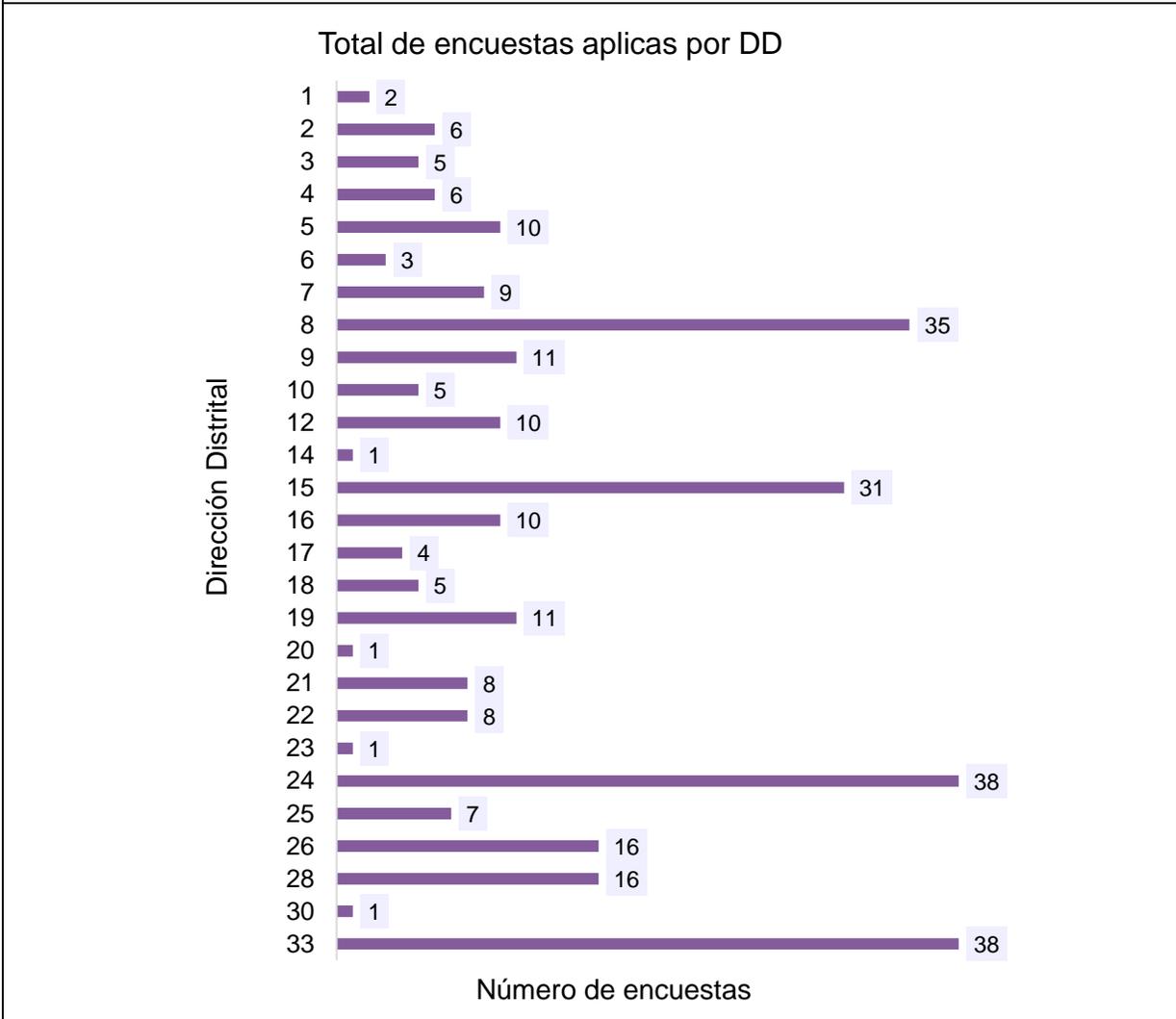
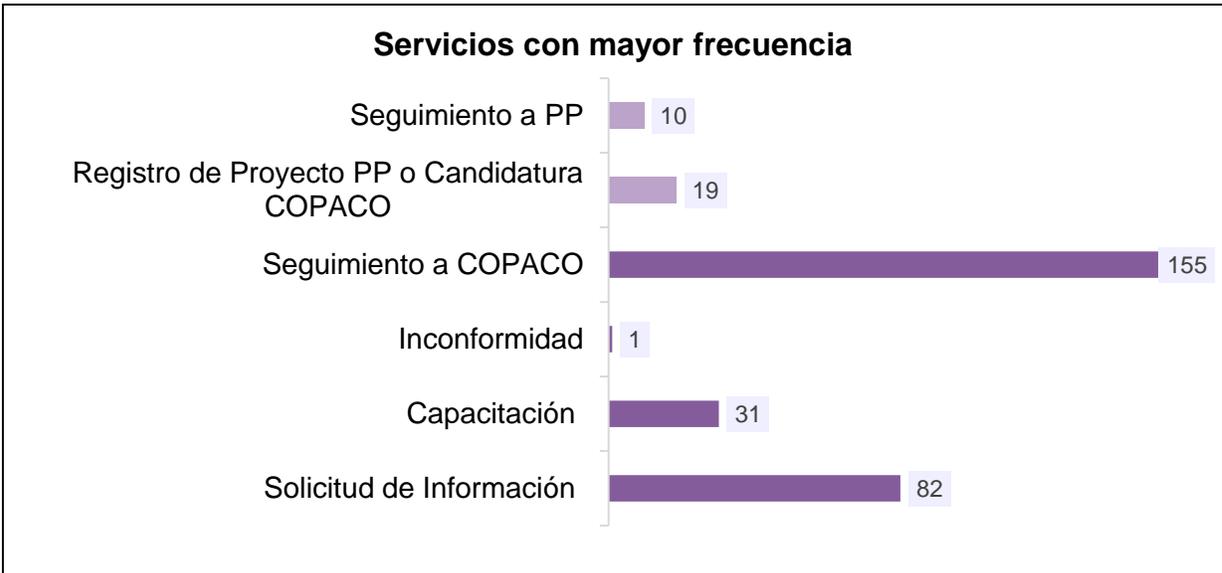
Encuestas por medio de Código QR	Encuestas por medio de formato físico
233	65
Total, de encuestas aplicadas mes diciembre	
298	

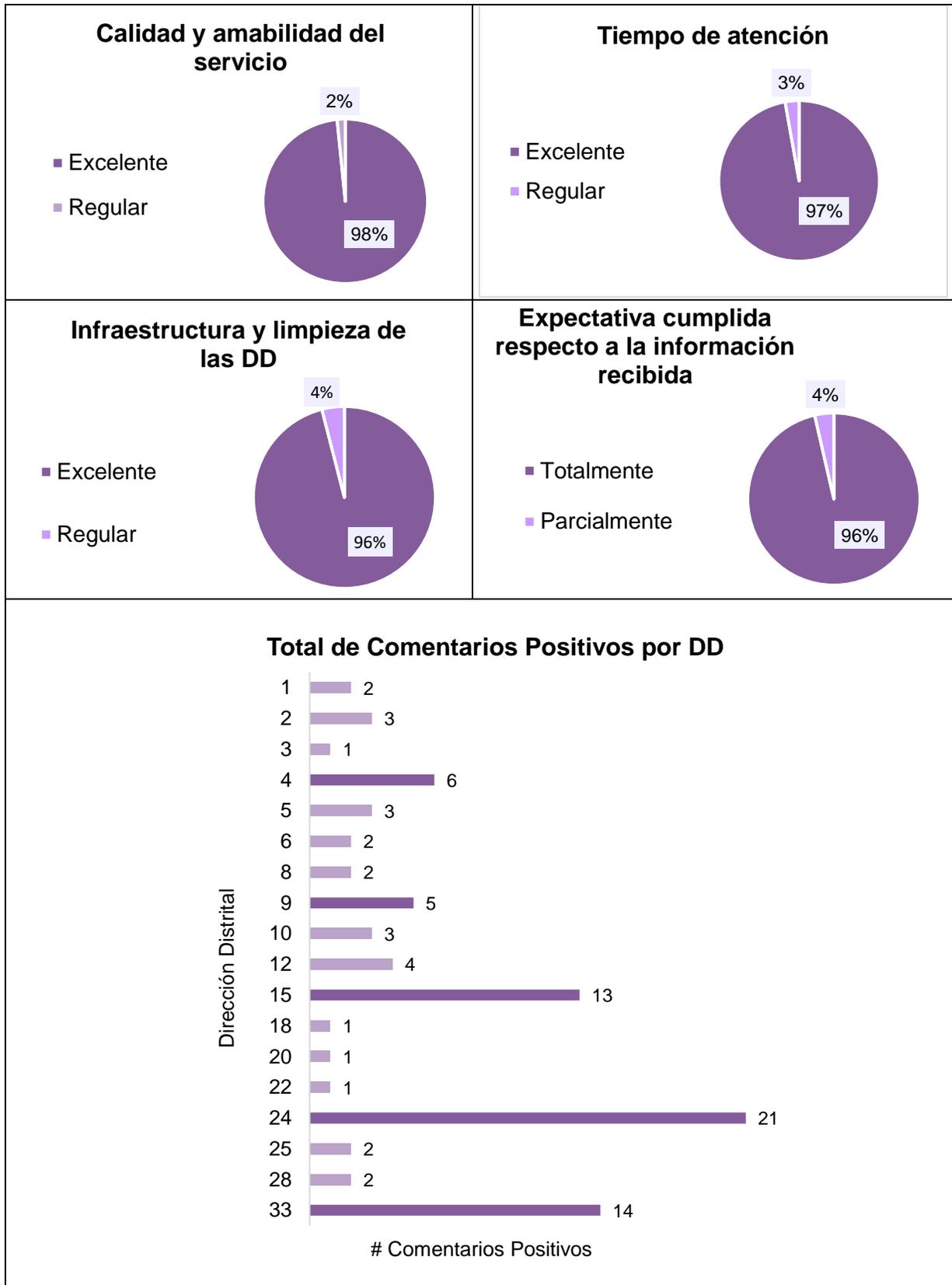
Encuestas de Satisfacción aplicadas en diciembre	
Total: 298	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Encuestas Física ■ Encuesta Digital 	

Visitas más frecuentes en las Direcciones Distritales



Servicios solicitados en las Direcciones Distritales





Un porcentaje elevado de los comentarios son positivos en cuanto a la atención recibida. Las personas que visitaron las diferentes direcciones distritales destacan la amabilidad, cordialidad y el trato profesional del personal. También mencionan la claridad en la información brindada, la limpieza de las instalaciones y la atención inmediata a las necesidades o consultas.

La mayoría de las opiniones resaltan la calidad del servicio, la atención rápida y la disposición del personal para resolver dudas o brindar información.

En resumen, los comentarios reflejan una experiencia positiva en términos generales, donde los aspectos mencionados anteriormente se valoran positivamente por parte de la ciudadanía.

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

DD	Fecha	Comentario
9	06/12/2023 13/12/2023 19/12/2023	Hay algunas partes sucias de la DD. Faltan folletos con información básica del Presupuesto Participativo. Las oficinas están descuidadas.
24	01/12/2023	Se requiere de capacitación presencial para los integrantes de COPACO. Ejemplos concretos de problemáticas que puedan afectar el Presupuesto Participativo.
25	8/12/2023	Renovar equipo de cómputo.
26	04/12/2023 05/12/2023 05/12/2023 10/12/2023	Más talleres. Más videos y proyecciones. Que el horario de la capacitación sea en la tarde. Un ciudadano expreso que aún tiene muchas dudas.

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 referencia a la actividad 16.04.18, de las 33 Direcciones Distritales, 29 han remitido puntualmente la información requerida. Sin embargo, las Direcciones Distritales 33, 19 y 29 cumplieron la actividad fuera del plazo establecido, mientras que las Direcciones Distritales 11 y 13 aún no han completado dicha tarea dentro del tiempo asignado.