

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

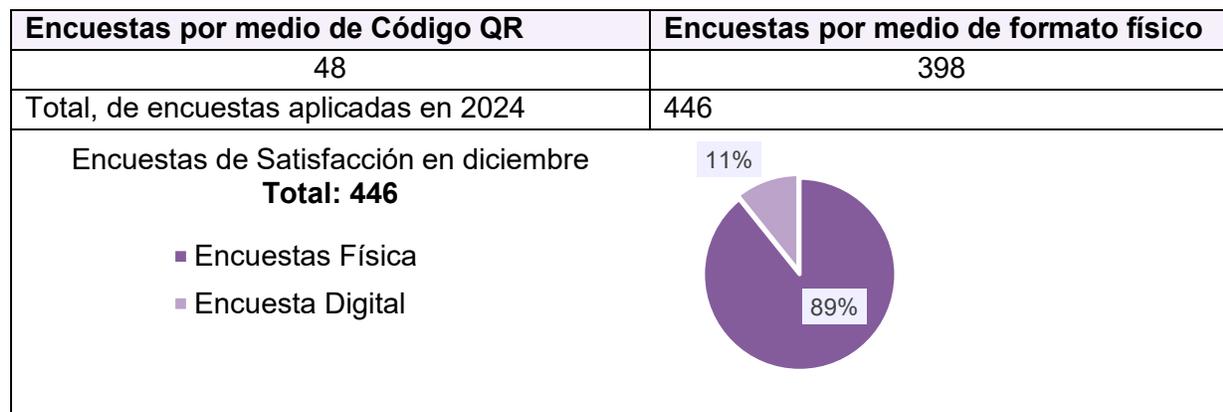
**INFORME DICIEMBRE 2024**

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

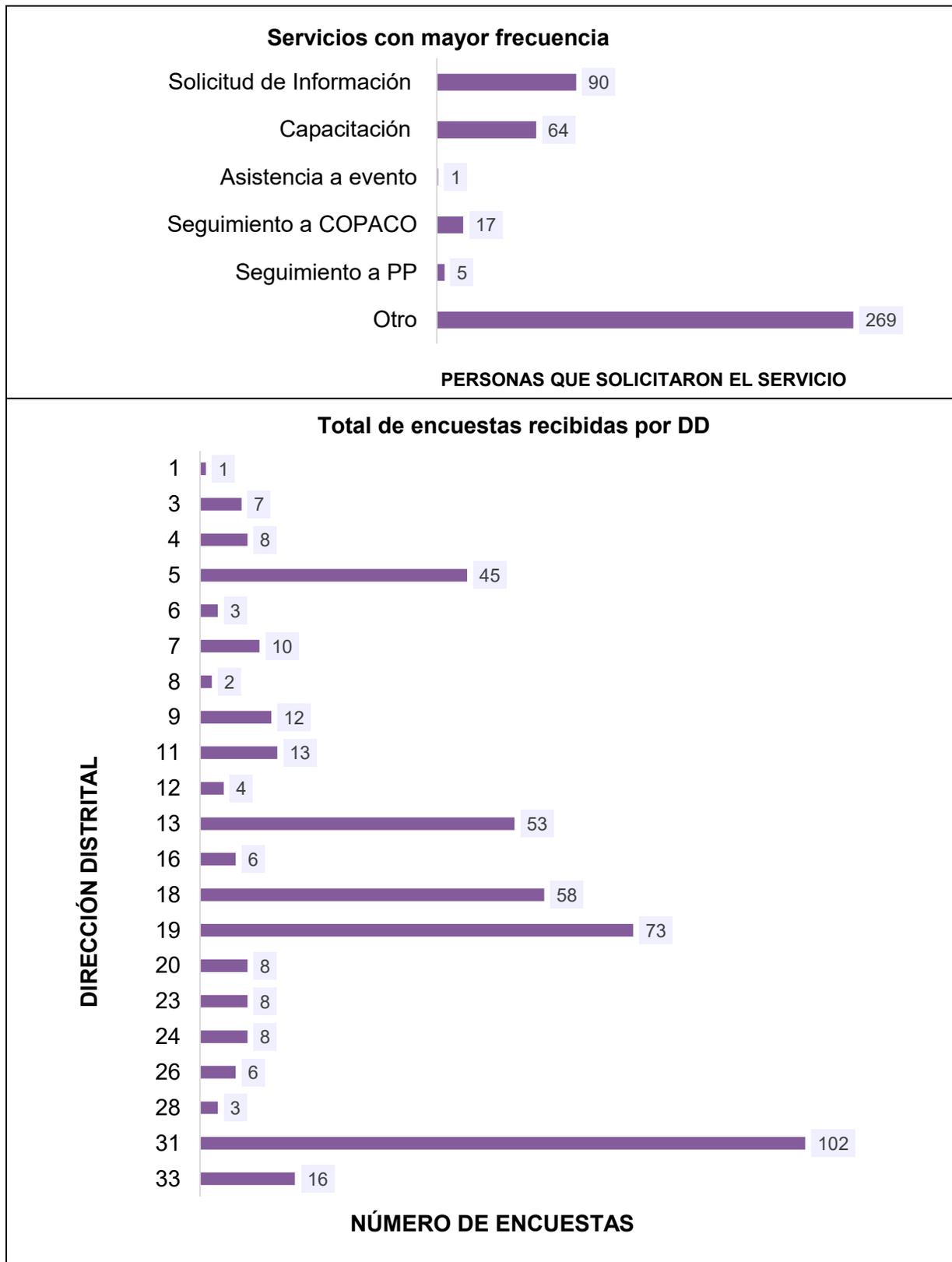
Las encuestas de Necesidades y Satisfacción de Servicio tienen como objetivo mostrar el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía en cuanto a la atención del servicio, así como la detección de áreas de oportunidad y la coadyuvancia en la toma de decisiones, las encuestas son realizadas mensualmente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



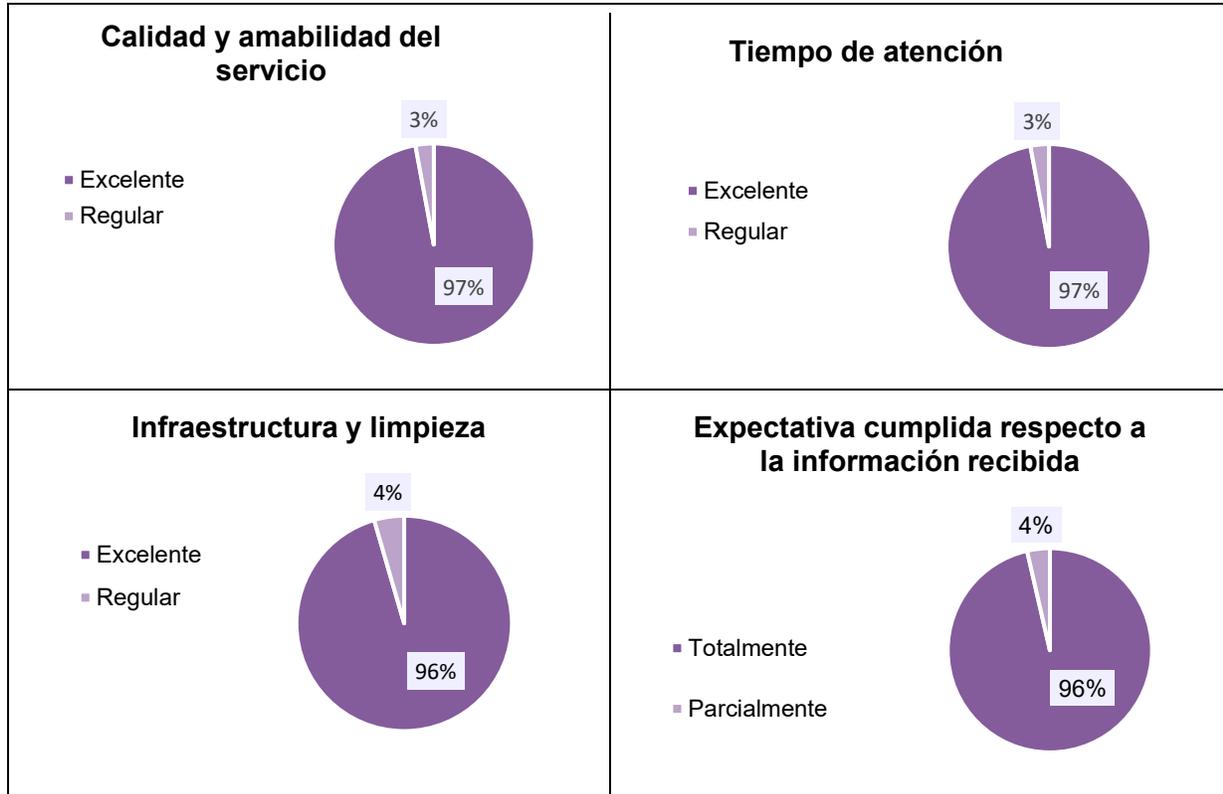
Calidad en la que la ciudadanía visita al DD

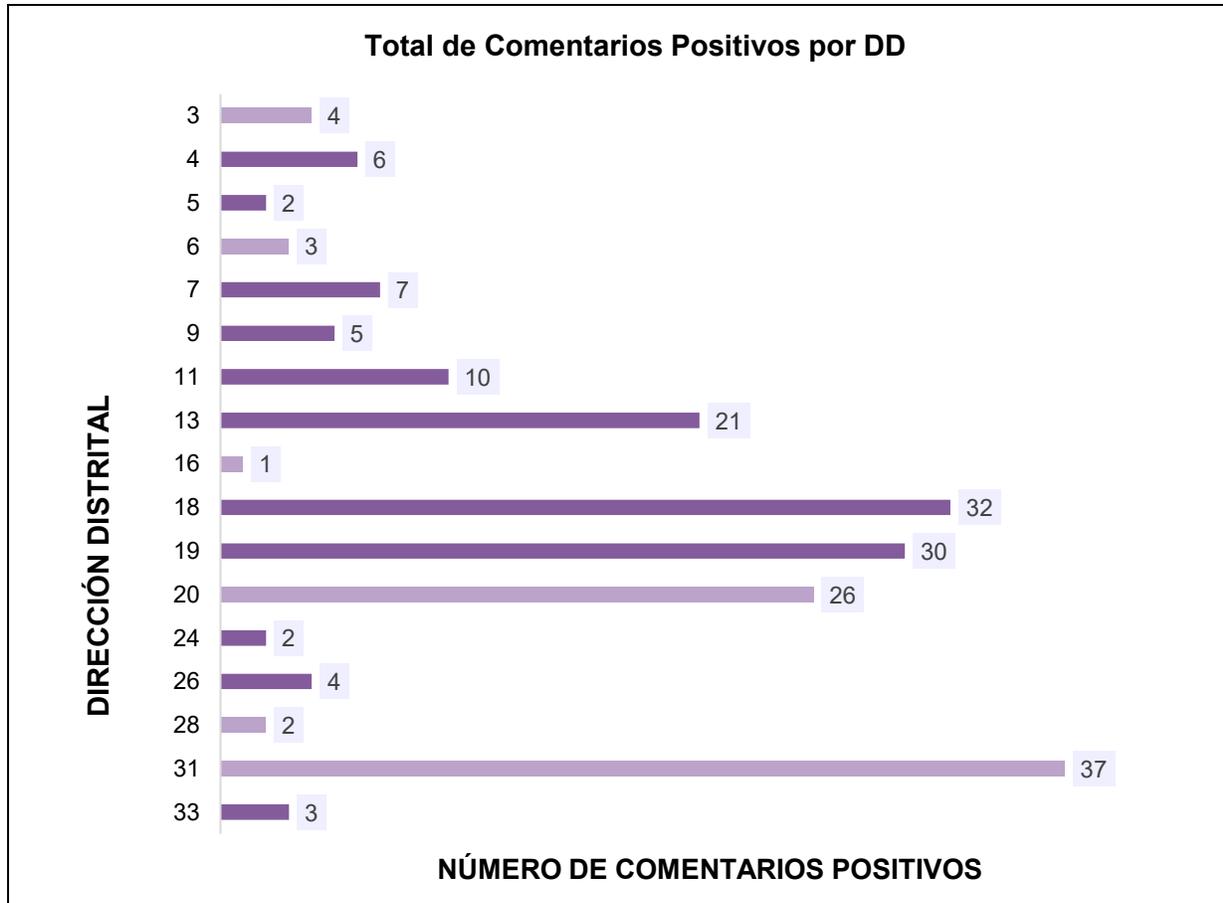


## Servicios solicitados en las Direcciones Distritales



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





En general, la ciudadanía ha expresado una gran satisfacción con el servicio recibido. Los comentarios resaltan consistentemente la calidad y rapidez de la atención, así como la amabilidad y profesionalismo de las personas funcionarias pertenecientes a las Direcciones Distritales. Las personas ciudadanas valoran la buena disposición para resolver dudas y proporcionar información clara. La mayoría de las opiniones reflejan un trato excelente y una atención impecable, destacando la organización y amabilidad del equipo.

A continuación, se muestran por fecha las opiniones y sugerencias de la ciudadanía:

DD	Fecha	Comentario
09	8/12/2024 13/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se deberían proporcionar trípticos con información del presupuesto participativo.</li> <li>Más difusión de los integrantes de las COPACOS.</li> </ul>
24	02/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que las calificaciones sean en escala numérica.</li> </ul>
31	18/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>La estructura del edificio es poco inclusiva.</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:

