

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME ENERO 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.

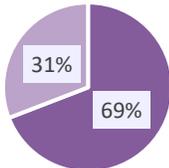
Esta función se encuentra definida en el Calendario Anual de Actividades de Órganos Desconcentrados (**CAAOD-2024**) en la actividad **13 04 12**.

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 enero de 2024.

Encuestas por medio de Código QR	Encuestas por medio de formato físico
100	224
Total, de encuestas aplicadas mes enero	
324	

Encuestas de Satisfacción aplicadas en enero
Total: 324

- Encuestas Física
- Encuesta Digital

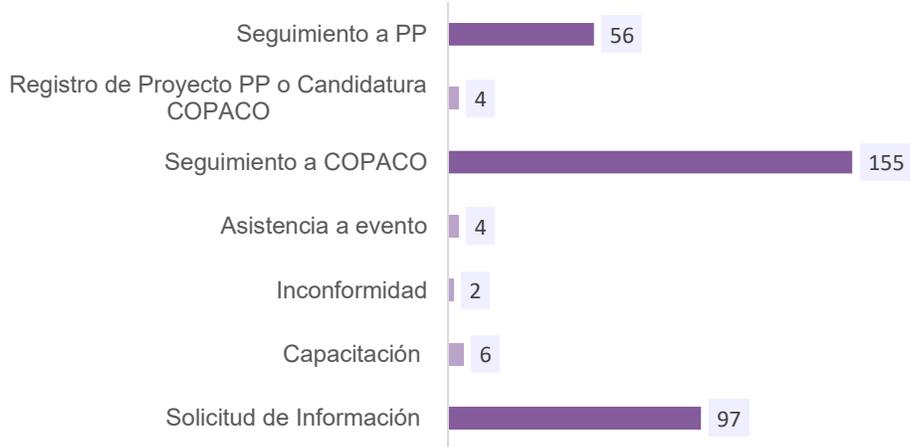


Visitas más frecuentes en las Direcciones Distritales

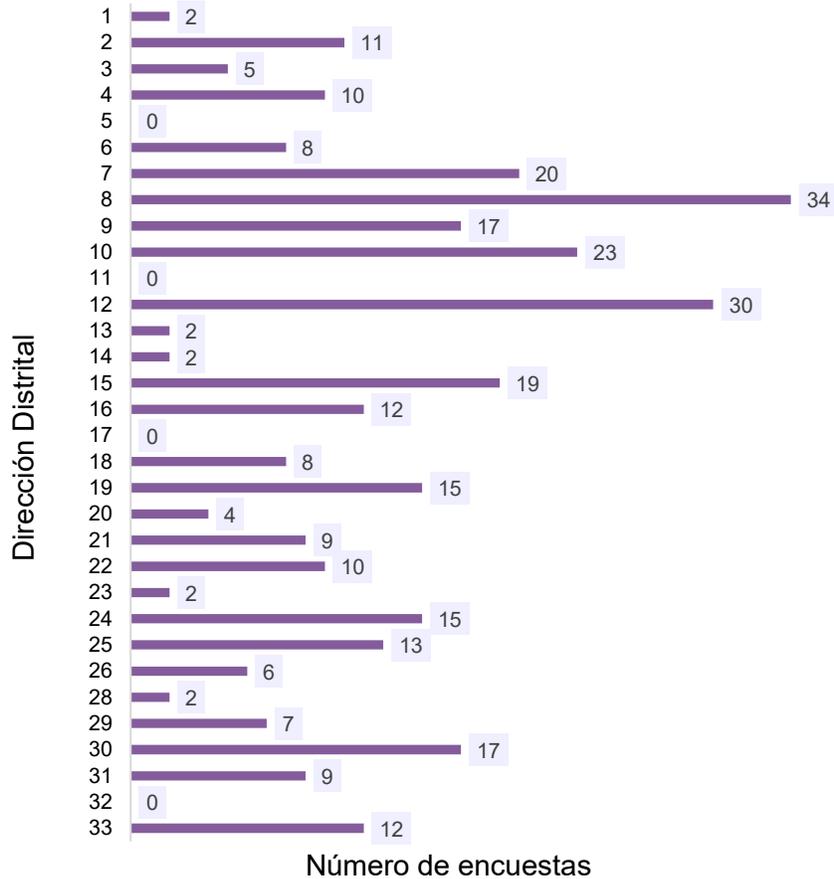


Servicios solicitados en las Direcciones Distritales

Servicios con mayor frecuencia

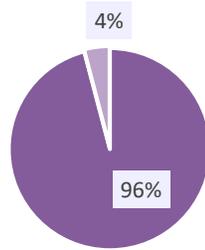


Total de encuestas aplicas por DD



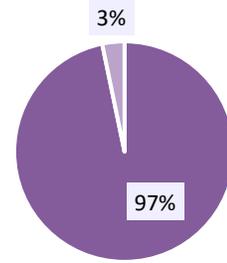
Calidad y amabilidad del servicio

- Excelente
- Regular



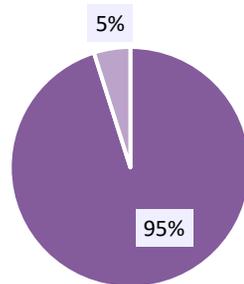
Tiempo de atención

- Excelente
- Regular



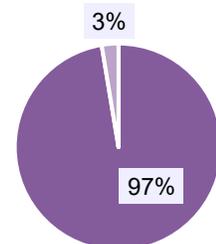
Infraestructura y limpieza

- Excelente
- Regular

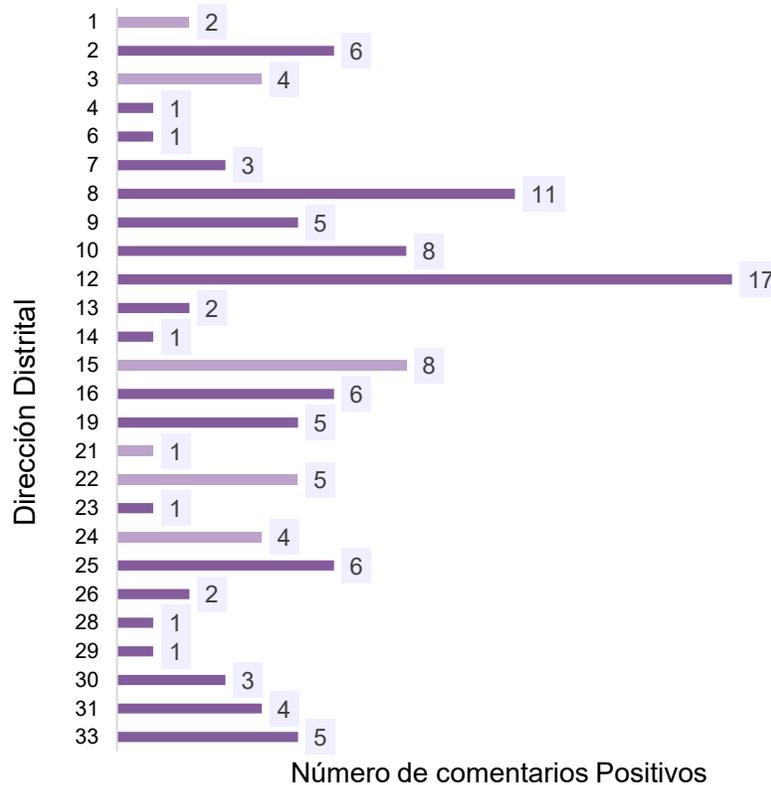


Expectativa cumplida respecto a la información recibida

- Totalmente
- Parcialmente



Total de Comentarios Positivos por DD



Un porcentaje elevado de los comentarios son positivos estos comentarios reflejan una experiencia positiva con el servicio recibido en cada una de las Direcciones Distritales. Los ciudadanos destacan la calidad del servicio, la atención eficiente y amable del personal, así como la rapidez en la resolución de problemas o dudas. Además, se detectaron varios comentarios positivos sobre la claridad en la información proporcionada y la satisfacción general con el trato recibido y la disposición para ayudar por parte de las personas funcionarias de las direcciones distritales.

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
8	18/01/2024 19/01/2024	Arreglo de la loza del inmueble. Que arreglen el techo, se ve una gotera grande.
9	16/01/2024 02/02/2024	Darles mantenimiento a las oficinas, renovarlas, creo eso mejoraría la imagen institucional. Mejorar la limpieza.
14	24/01/2024	Mejorar los filtros para la postulación de representantes de COPACO.
28	31/01/2024	Que los integrantes de la COPACO unifiquen criterios, para no mal informar.
33	22/01/2024	Más personal para apoyo a los COPACOS.

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, las 33 Direcciones Distritales han remitido puntualmente la información requerida.