



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME ENERO 2025

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

OBJETIVO

Derivado de la certificación del IECM bajo el estándar **ISO/TS 54001:2019**, se implementó una encuesta de necesidades y satisfacción del servicio, de acuerdo con el apartado **9.1.2 de Satisfacción del Cliente**. Esta encuesta busca conocer la percepción de la ciudadanía que acude a las sedes distritales. La actividad se encuentra definida en el Calendario Anual de Actividades de Órganos Desconcentrados 2025 (CAAOD-2025), como actividad **13 04 33**.

Las encuestas, son realizadas mensualmente de forma física y digital, tienen como objetivo medir la satisfacción ciudadana respecto a la atención del servicio, detectar áreas de oportunidad y apoyar en la toma de decisiones. Este informe presenta los resultados de las **encuestas realizadas en enero**.

ENCUESTAS APLICADAS EN ENERO 2025

Encuestas aplicadas en **formato físico: 249**

Encuestas aplicadas en **formato digital: 26**

TOTAL: 275

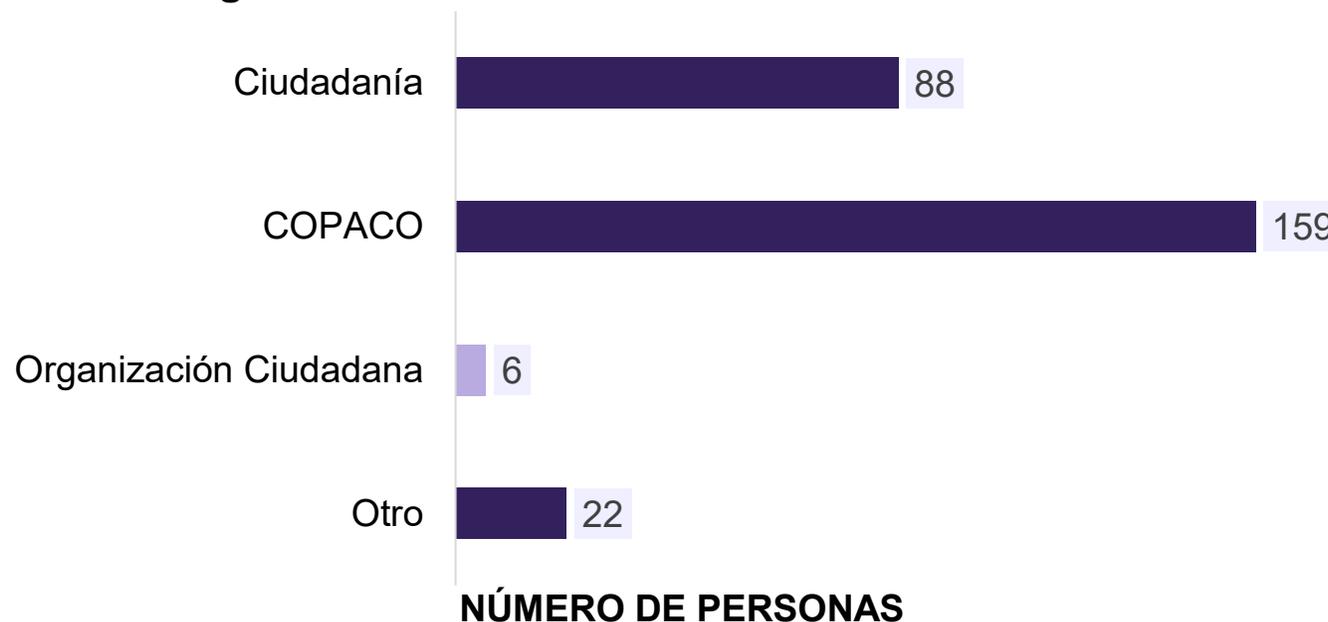


ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Los diferentes **tipos de visitas** que se recibieron en las Direcciones Distritales:

Acudieron a los Organos Desconcentrados:

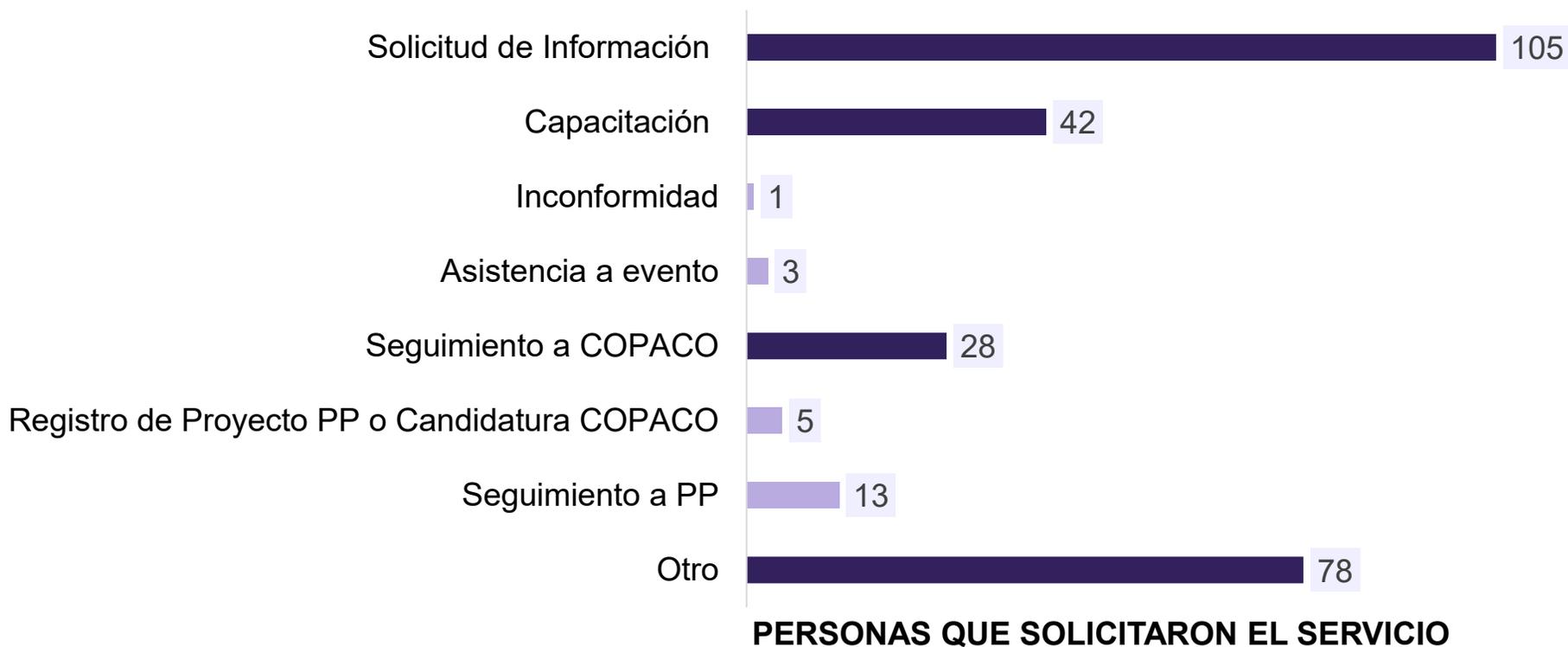


Otro*: Autoridad tradicional, representante de barrio y representante de pueblo.

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:

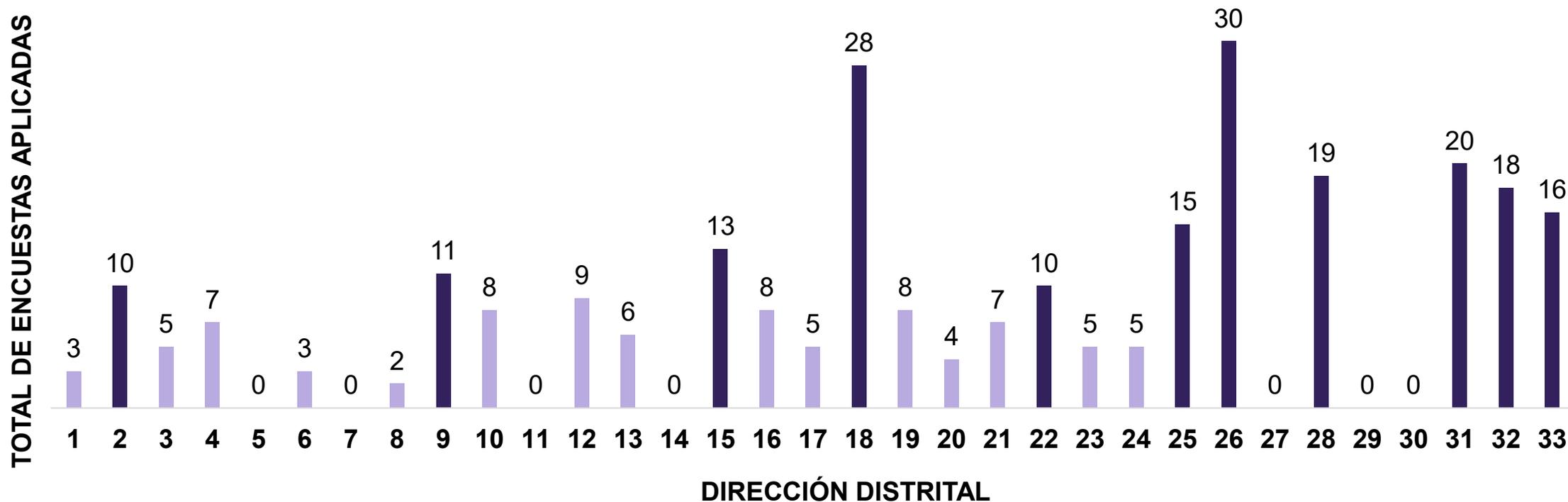


Otro: Tarjeta de gratuidad, recoger material, agenda ciudadana, convocatoria y pago de aguinaldo

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

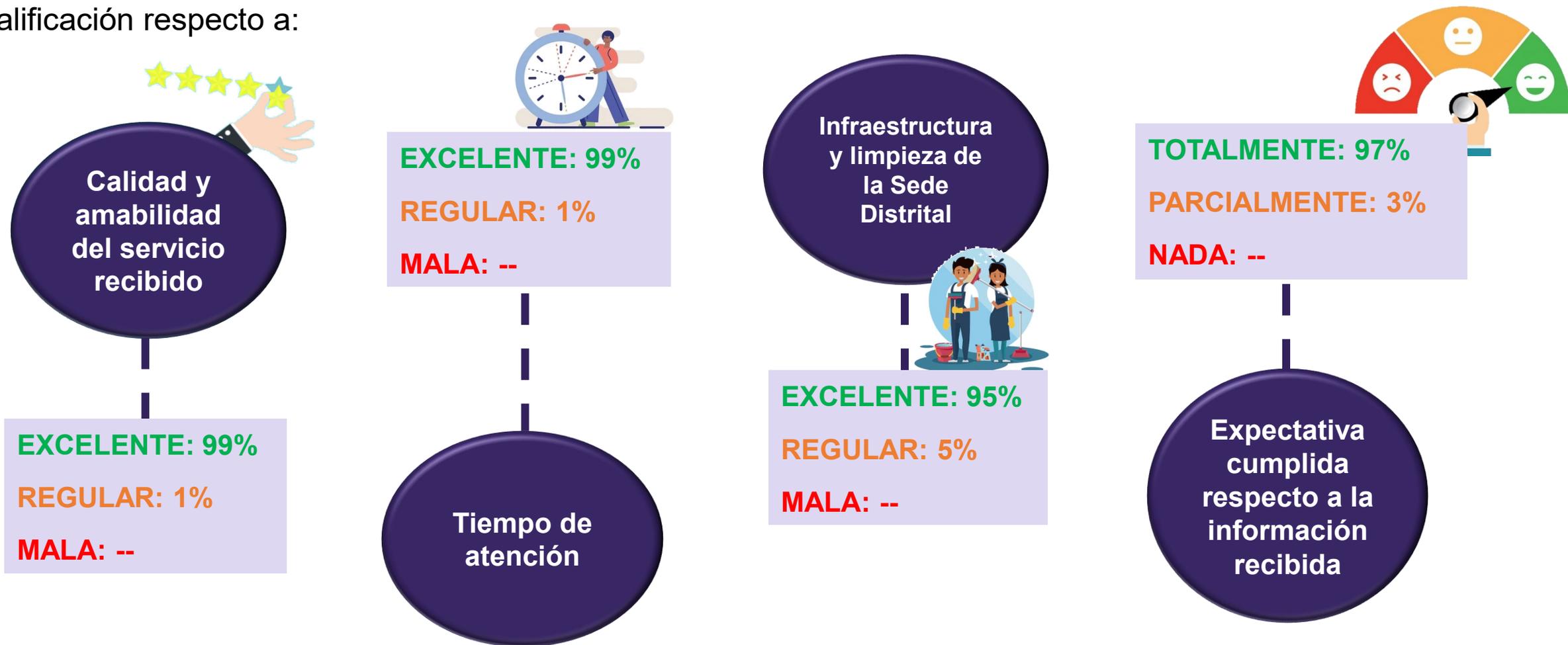
Total de encuestas aplicadas en enero por medio de formato físico y digital en las 33 Direcciones Distritales



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Calificación respecto a:

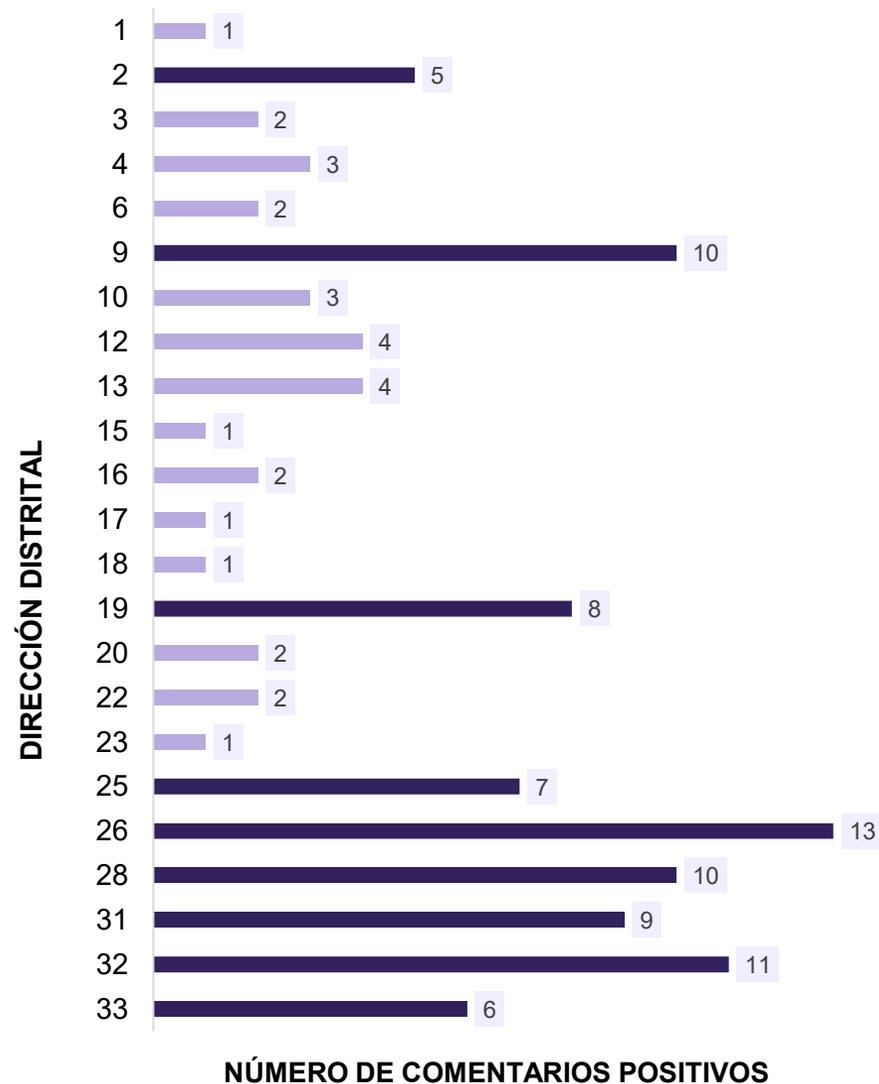


ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Total, de comentarios Positivos por Dirección Distrital

De los comentarios recibidos, la ciudadanía ha expresado su agradecimiento y satisfacción por la atención recibida, destacando la disposición, amabilidad, y eficiencia del personal. La calidad del servicio y el apoyo brindado han sido factores clave, donde se destaca la actitud proactiva y la resolución efectiva de dudas. Se menciona que el trato siempre ha sido amable y las personas servidoras publicas han demostrado ser competentes y dispuestos a ayudar en todo momento.



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

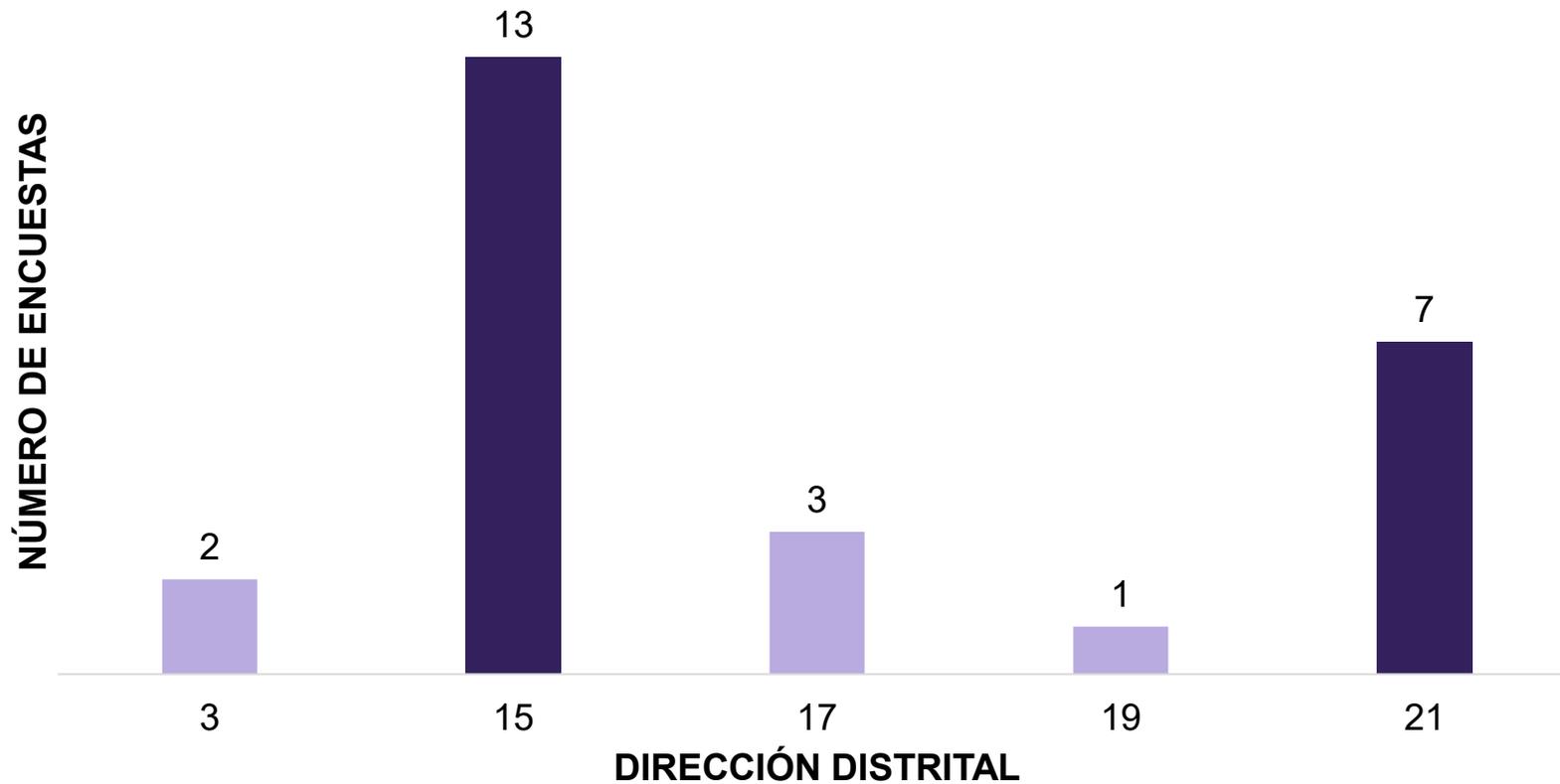
A continuación, se muestran por fecha las **opiniones** y **sugerencias** de la ciudadanía:

DIRECCIÓN DISTRITAL	FECHA	COMENTARIO
09	20/01/2025 21/05/2025	<ul style="list-style-type: none">• Que cuenten con más personal• Mejorar mobiliario
24	30/01/2025	Realizar reuniones constantes con COPACOS
33	29/01/2025	Estar al pendiente de la agenda de datos

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

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

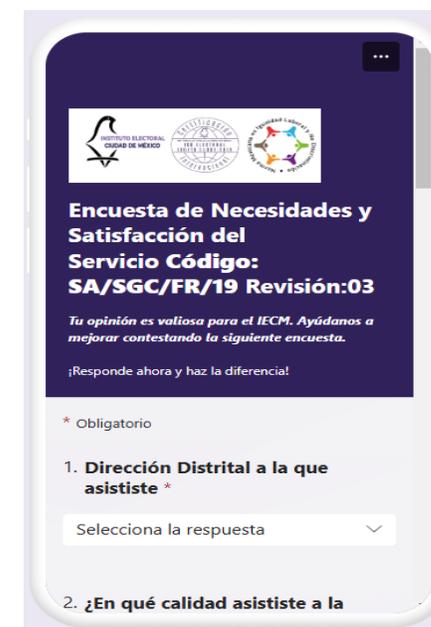


ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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

Principales beneficios del uso del código QR:

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 **13.04.33**.



Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio Código: SA/SGC/FR/19 Revisión:03

Tu opinión es valiosa para el IECM. Ayúdanos a mejorar contestando la siguiente encuesta.

¡Responde ahora y haz la diferencia!

* Obligatorio

1. Dirección Distrital a la que asististe *

Selecciona la respuesta

2. ¿En qué calidad asististe a la

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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.