

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

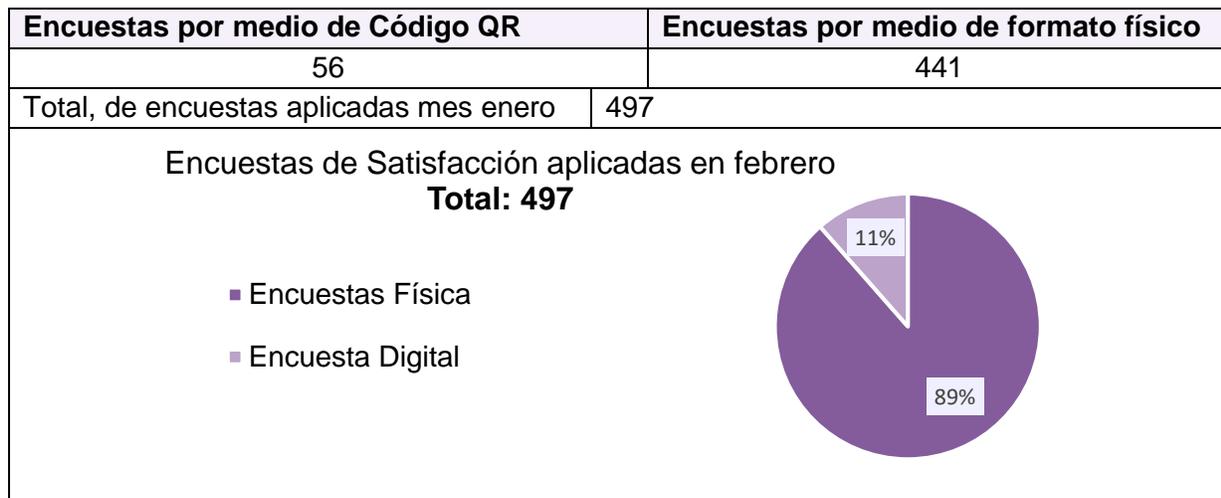
INFORME FEBRERO 2024

Encuestas de Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio

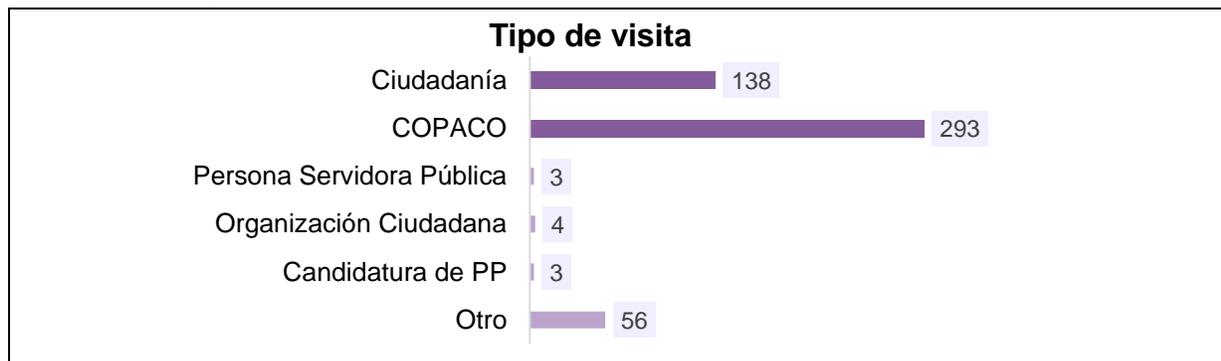
De conformidad con el apartado 9.2 de la Norma **ISO/TS 54001:2019** mejor conocida como la ISO Electoral, el cual hace referencia a la Satisfacción del Cliente, el Instituto Electoral de la Ciudad de México implemento una encuesta de necesidades y satisfacción del servicio, la cual es aplicada en las sedes distritales a las personas ciudadanas.

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

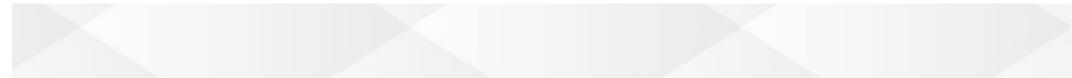
Las encuestas de Necesidades y Satisfacción de Servicio tienen como objetivo mostrar el grado de satisfacción y la percepción que tiene la ciudadanía en cuanto a la atención del servicio, así como la detección de áreas de oportunidad y la coadyuvancia en la toma de decisiones, las encuestas son realizadas mensualmente de manera física y digital, el presente informe da cuenta de los resultados que se obtuvieron durante el mes de febrero de 2024.



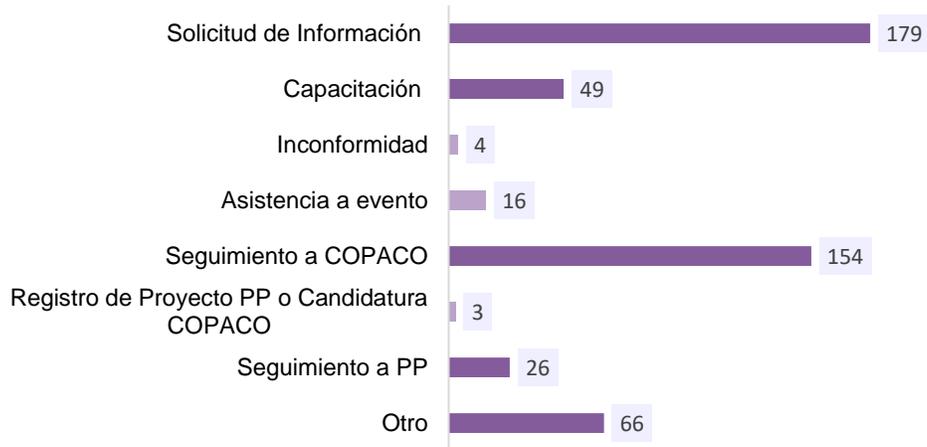
Calidad en la que la ciudadanía visita al DD



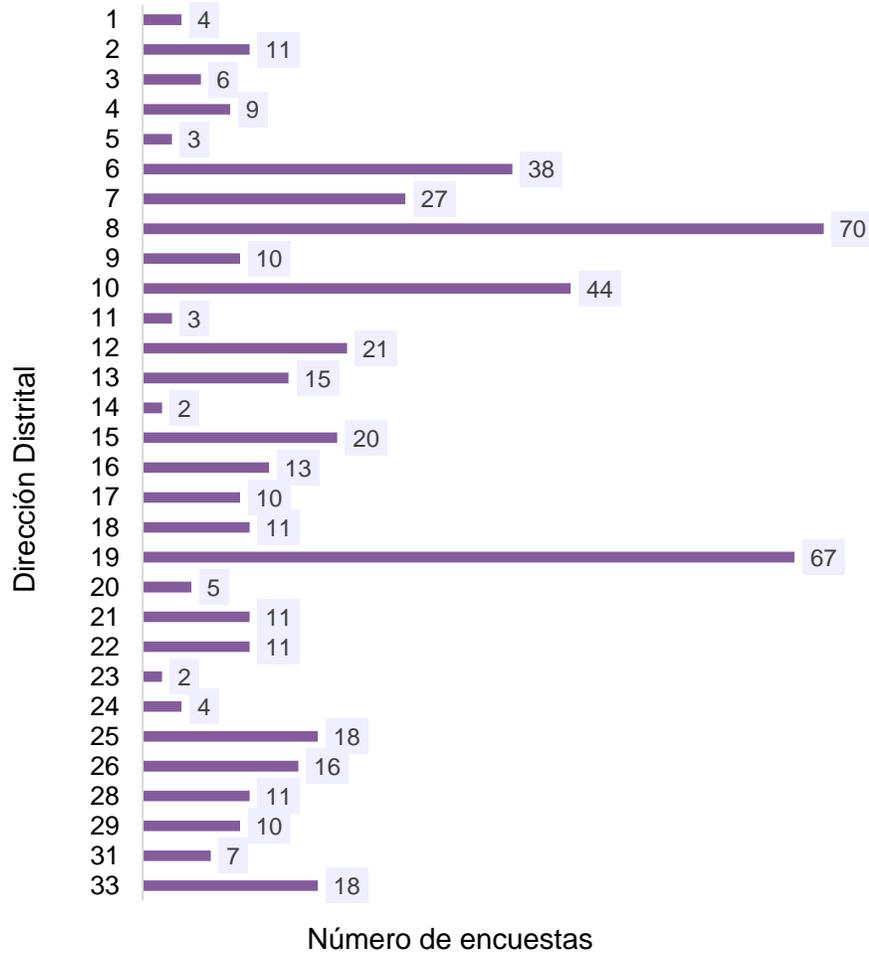
Servicios solicitados en las Direcciones Distritales



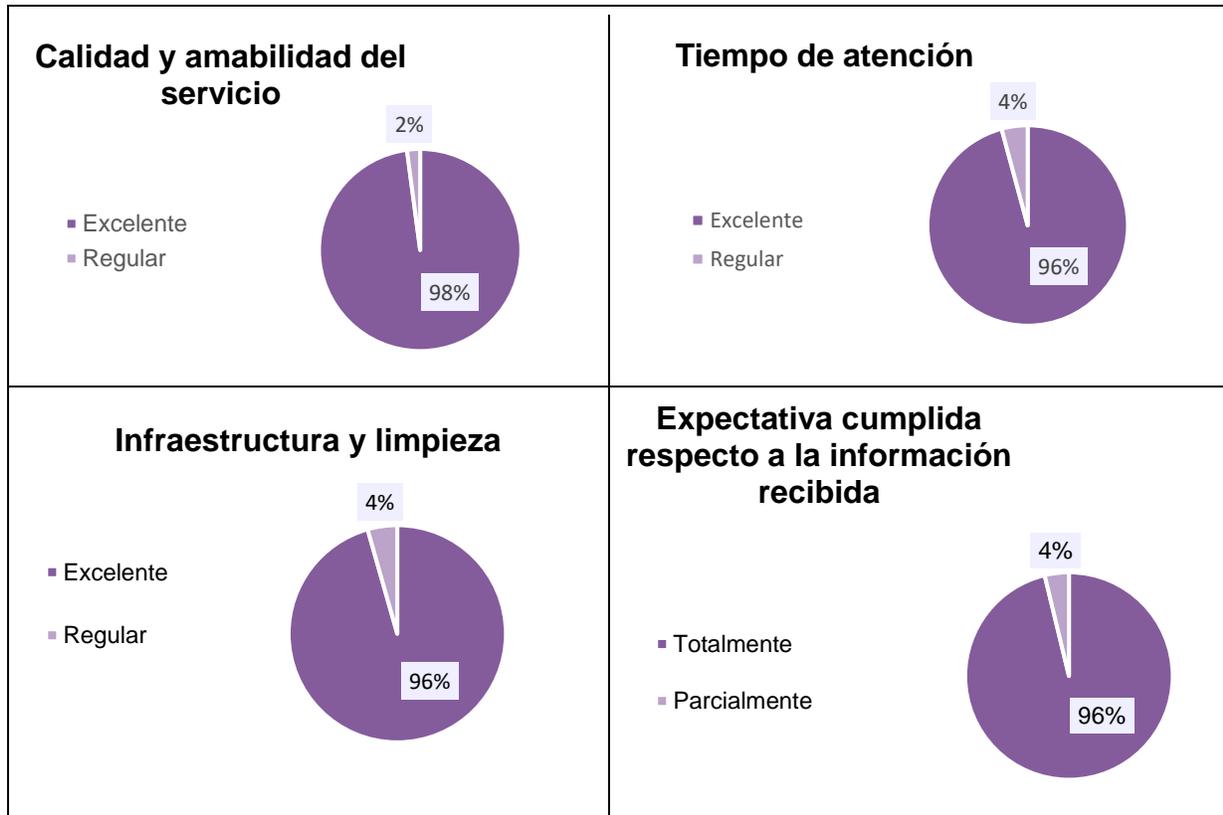
Servicios con mayor frecuencia

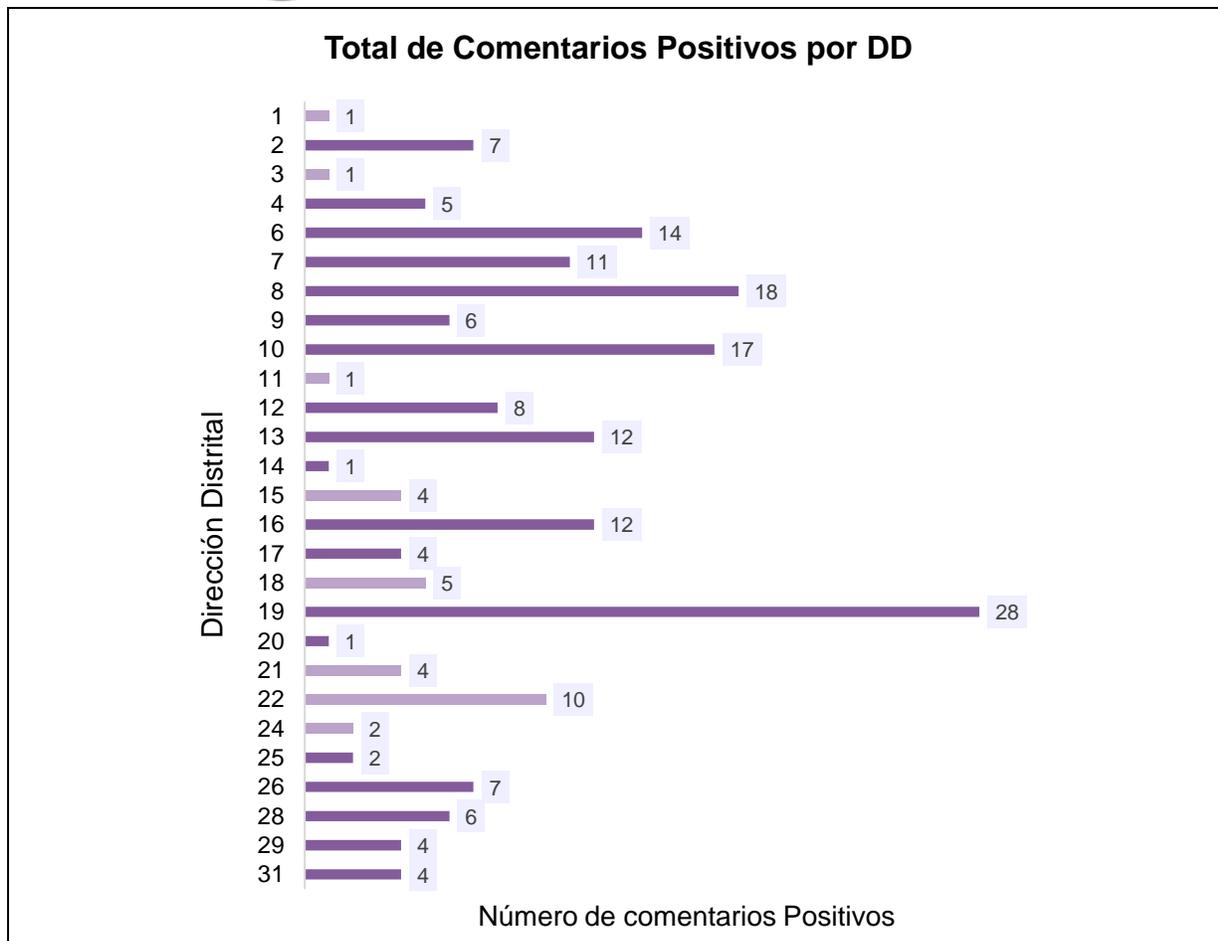


Total recibidas por DD



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





Los comentarios reflejan una tendencia positiva hacia el servicio y la atención proporcionados en las Direcciones Distritales. La mayoría de las respuestas destacan el trato amable, la rapidez, la resolución de dudas, la atención inmediata y la calidad del servicio.

Los ciudadanos expresan satisfacción con la amabilidad, profesionalismo y disposición del personal. Además, se mencionan aspectos como la claridad y relevancia de la información proporcionada, así como la eficiencia y capacitación del personal que atiende. En general, la ciudadanía muestra una alta satisfacción y aprecio por la atención recibida, lo cual es un indicador positivo de la calidad del servicio.

Los comentarios son alentadores y refuerzan continuar con un servicio eficiente y orientado al ciudadano.

A continuación, se muestran por fecha las opiniones y sugerencias de la ciudadanía relativa a las capacitaciones y asambleas que se llevaron a cabo en las direcciones distritales.

DD	Fecha	Comentario
04	29/02/2024	En la capacitación, el tono de voz de los moduladores era bajo y hubo un extenso periodo de descanso.

06	20/02/2024 27/02/2024 27/02/2024	1. Que la capacitación incluya casos prácticos de éxito, así como videos motivadores que destaquen la importancia del trabajo en equipo y ofrezcan estrategias efectivas para el manejo de conflictos. 2. En la asamblea, reiterar que todos los COPACOS poseen igualdad de voz y voto, enfatizando que el rol del representante es dirigir y no imponer decisiones. 3. Las capacitaciones deberían ser más dinámicas, fomentando una mayor participación por parte de los asistentes.
07	22-02-2024 09/02/2024	1. La información fue de mucha ayuda, me faltó más tiempo para la capacitación. 2. Mejorar el audio para poder entender la información.
12	05/12/2024	Considero que el IECM debería emitir un posicionamiento respecto a la aplicación poco transparente del Presupuesto Participativo.

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, de las 33 Direcciones Distritales 32 han remitido puntualmente la información requerida, mientras que la Dirección Distrital 29 presentó retraso en el cumplimiento de la actividad.