



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME FEBRERO 2025

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

OBJETIVO

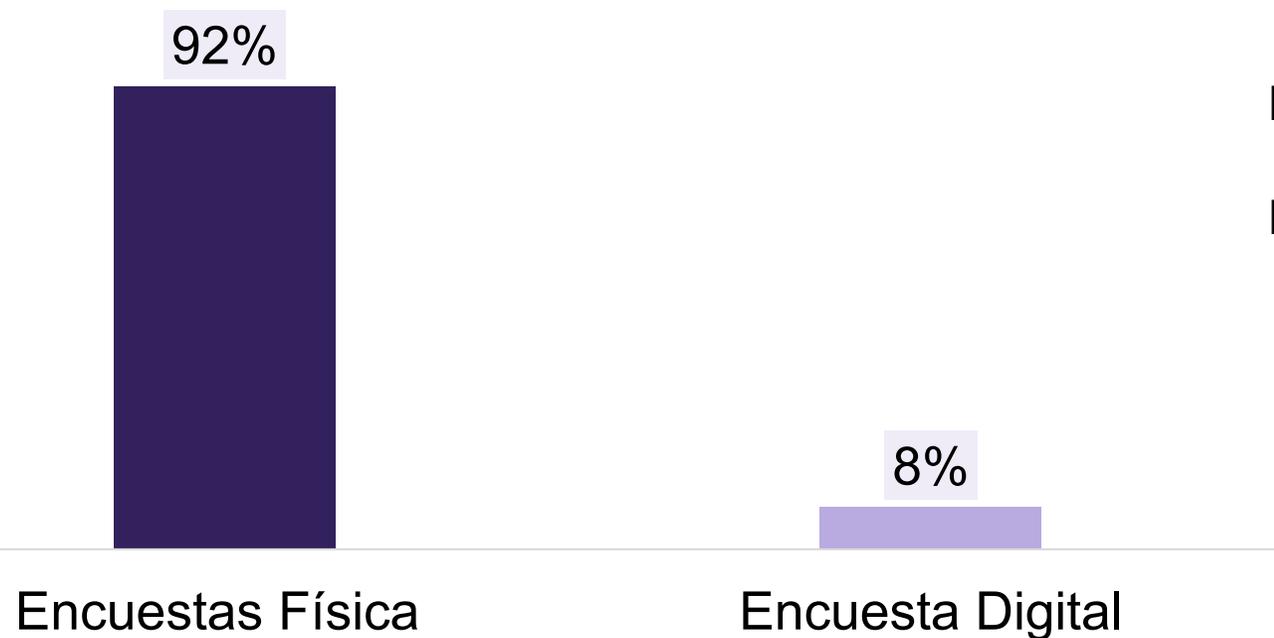
Derivado de la certificación del IECM bajo el estándar **ISO/TS 54001:2019**, se implementó una encuesta de necesidades y satisfacción del servicio, de acuerdo con el apartado **9.1.2 de Satisfacción del Cliente**. Esta encuesta busca conocer la percepción de la ciudadanía que acude a las sedes distritales. 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 febrero**.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Encuestas aplicadas en **febrero 2025**
Total: 903



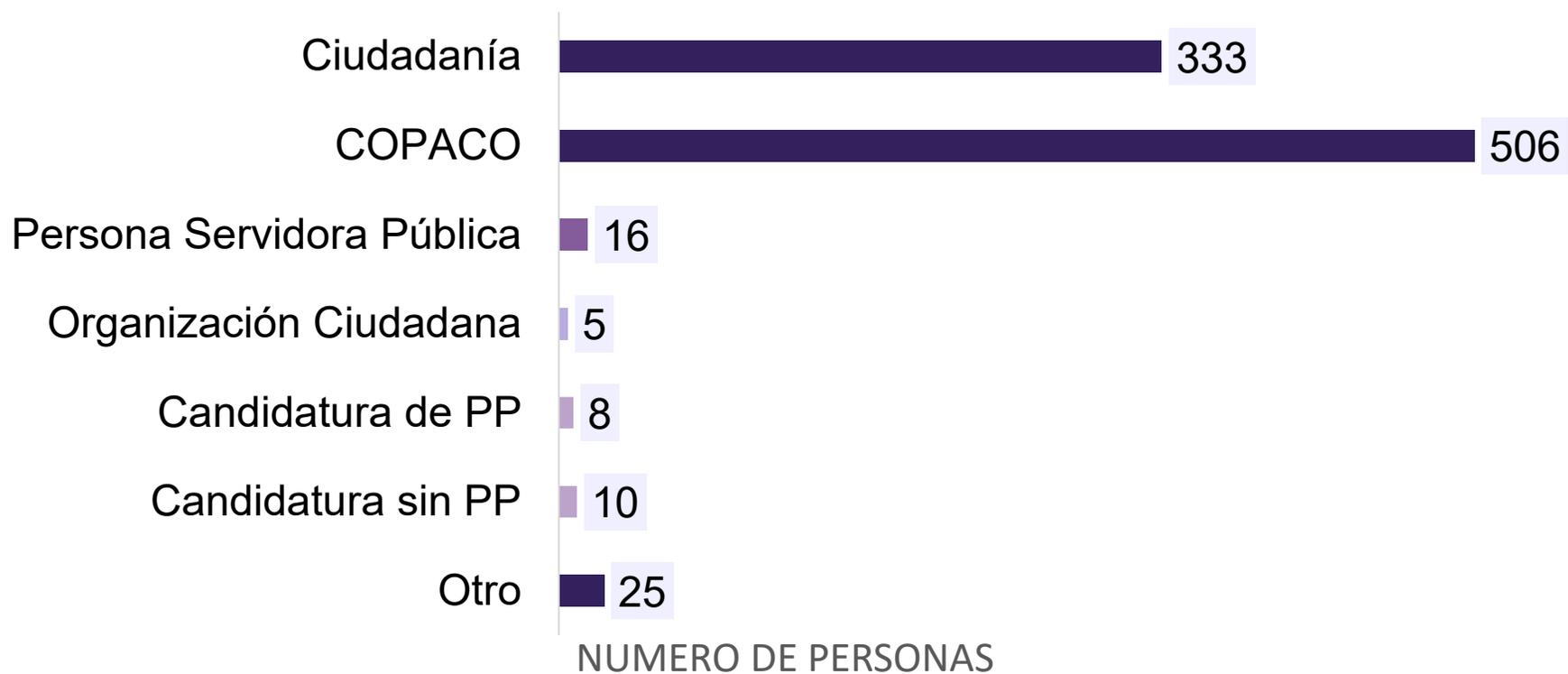
Encuestas aplicadas en **formato físico** : 803

Encuestas aplicadas en **formato digital**: 75

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

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

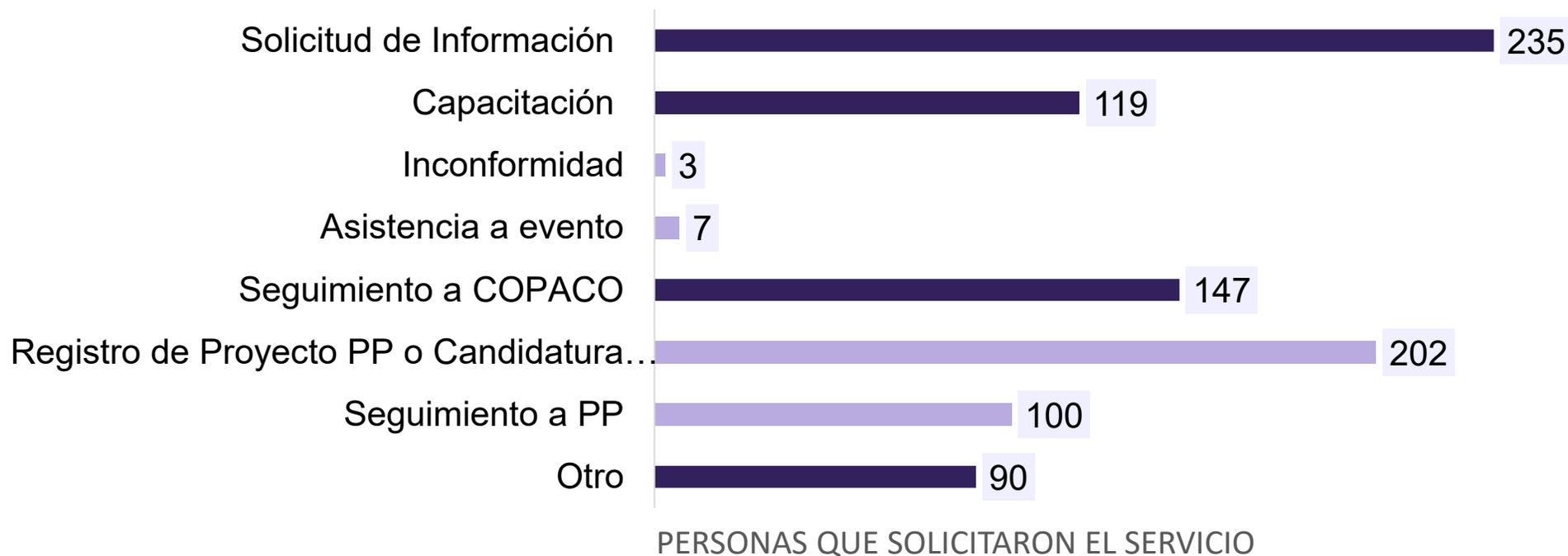


Otro*: Autoridad tradicional, consejero del pueblo, representante de patronato y representante de pueblo.

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:

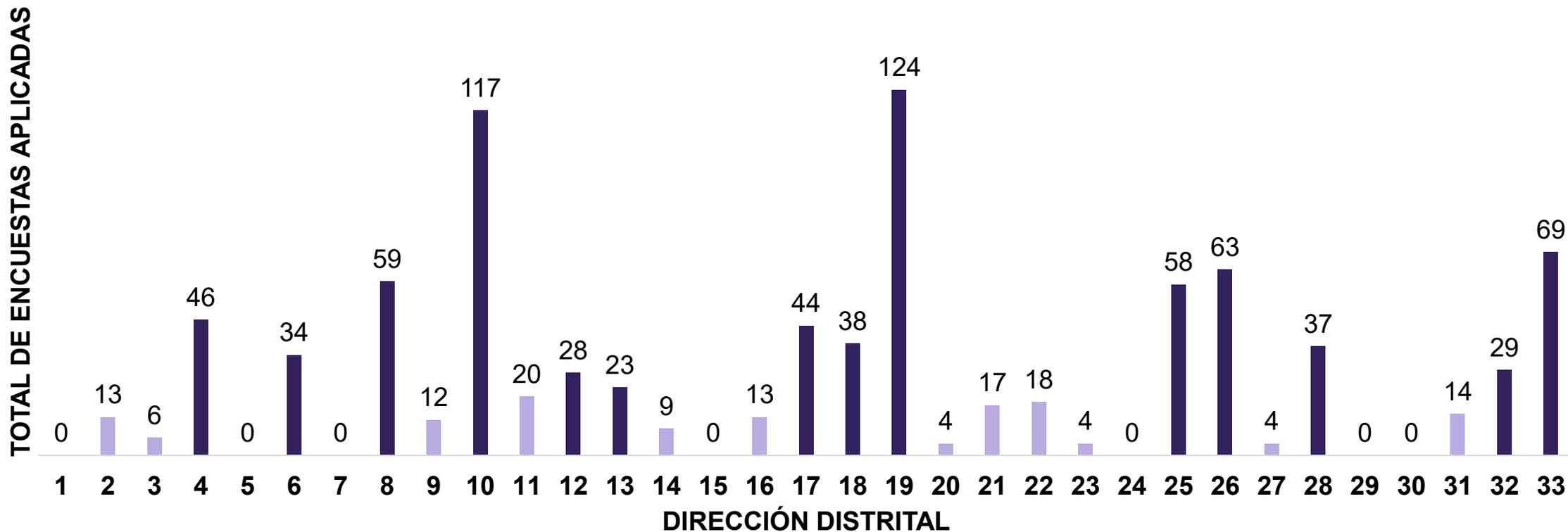


Otro: reposición de credencial, solicitud de tarjeta de SEMOVI, solicitud de convocatoria, solicitud de material, recoger ley de participación ciudadana

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

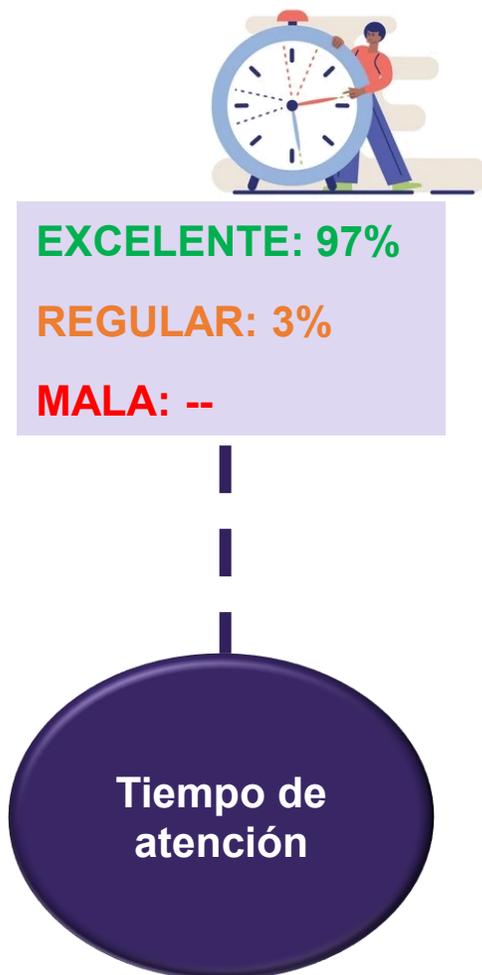
Total de encuestas aplicadas en **febrero** por medio de formato físico y digital en las 33 Direcciones Distritales



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Calificación respecto a:



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

De los comentarios positivos

La conclusión sobre los comentarios positivos es que las personas funcionarias de las Direcciones Distritales, conocen bien sus actividades y brindan una atención excelente. Además, destacan la buena organización y la rapidez en la atención. En general, el servicio es percibido como excepcional, las personas ciudadanas expresan agradecimiento y satisfacción por el trato recibido.

Total de Comentarios Positivos por DD



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Las personas ciudadanas reconocieron el excelente servicio brindado por parte de:

NOMBRE	CARGO	DD
Iván Chávez Hidalgo	Asistente Técnico de Órgano Desconcentrado en OPLE	11
Elizabeth Maldonado Antonio	Subcoordinadora de Educación Cívica, Organización Electoral y Participación Ciudadana	12
Lizbeth Plata Hernández	Asistente Técnica de Órgano Desconcentrado en OPLE	14
Emma Arely Navarrete Pacheco	Asistente Técnica de Órgano Desconcentrado en OPLE	19
Diana Griselda Delgado Bogue	Asistente Técnica de Órgano Desconcentrado en OPLE	26

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
03	21/05/25 21/05/25	<ul style="list-style-type: none"> No desviarse del tema de la reunión. Procurar seguir el tema del curso, al finalizar dar un espacio de preguntas y respuestas.
04	07/02/25	<ul style="list-style-type: none"> Que los cursos sean en horarios más flexibles para las personas que trabajamos.
16	10/02/20255	<ul style="list-style-type: none"> Más material para las COPACOS.
25	06/02/25	<ul style="list-style-type: none"> Compartir el material de la capacitación.
26	03/02/2025 11/02/2025	<ul style="list-style-type: none"> Urge el cambio de domicilio a Coyoacán. Esperando que proto cuente con instalaciones más apropiadas y funcionales.
33	10/02/2025 27/02/2025	<ul style="list-style-type: none"> Faltan carteles para convocar a la asamblea. Mayor conocimiento sobre las leyes generales urbanas y de vivienda.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

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

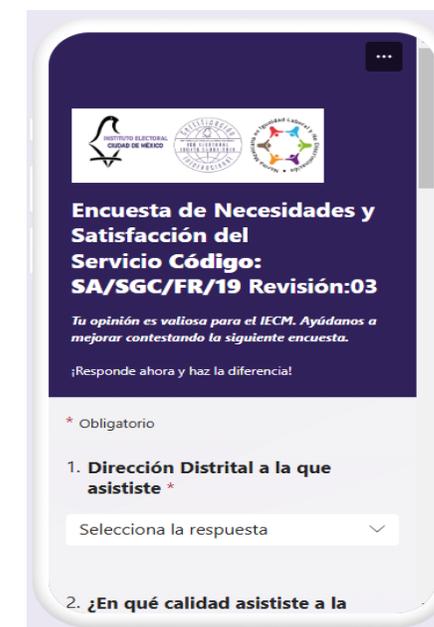


ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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



AL UTILIZAR EL FORMATO DIGITAL A TRAVÉS DEL CÓDIGO QR:

1. **ACCESO RÁPIDO** DE LA CIUDADANÍA A LA ENCUESTA.
2. **DISMINUIMOS** DEL USO DE **PAPEL**.
3. **PROMOCIÓN** Y USO DE **HERRAMIENTAS DIGITALES**.
4. **REDUCIMOS** EL IMPACTO AMBIENTAL NEGATIVO.

¡POR UN IECM SOSTENIBLE!



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.