

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

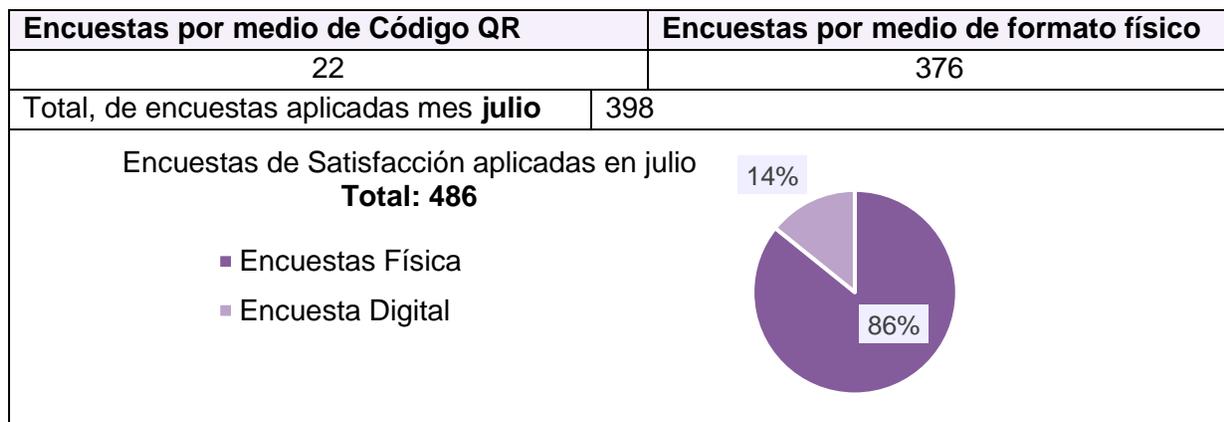
INFORME JULIO 2024

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

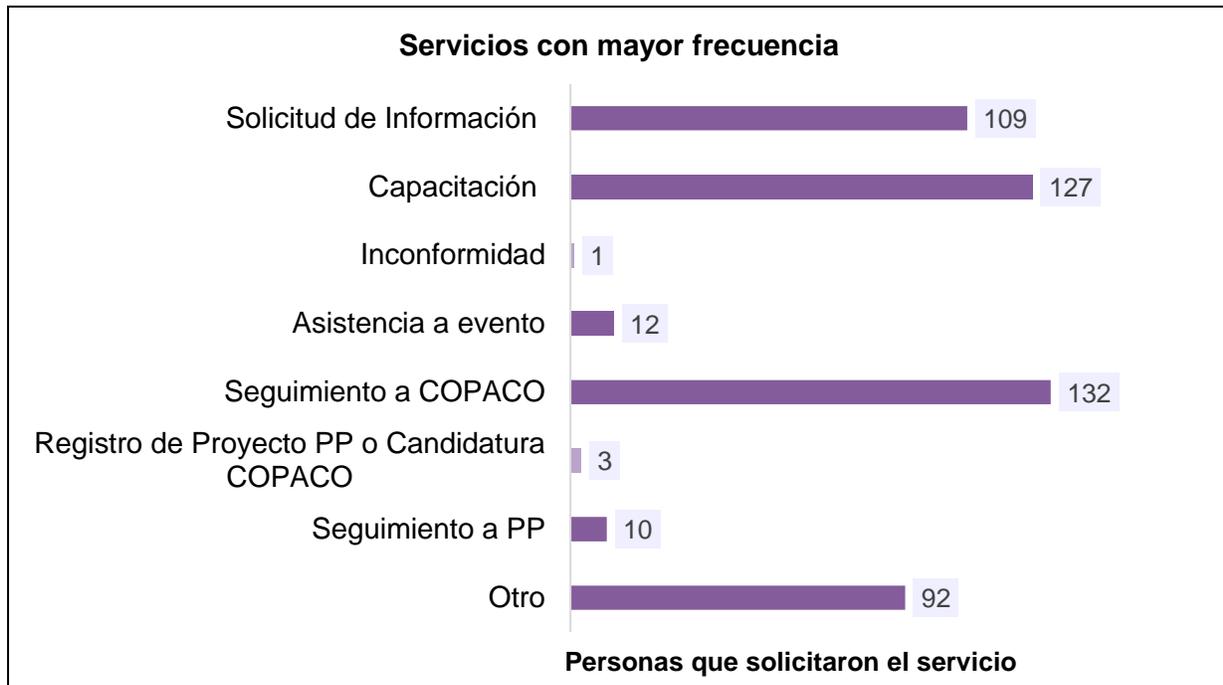
Las encuestas de Necesidades y Satisfacción de Servicio tienen como objetivo mostrar el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía en cuanto a la atención del servicio, así como la detección de áreas de oportunidad y la coadyuvancia en la toma de decisiones, las encuestas son realizadas mensualmente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

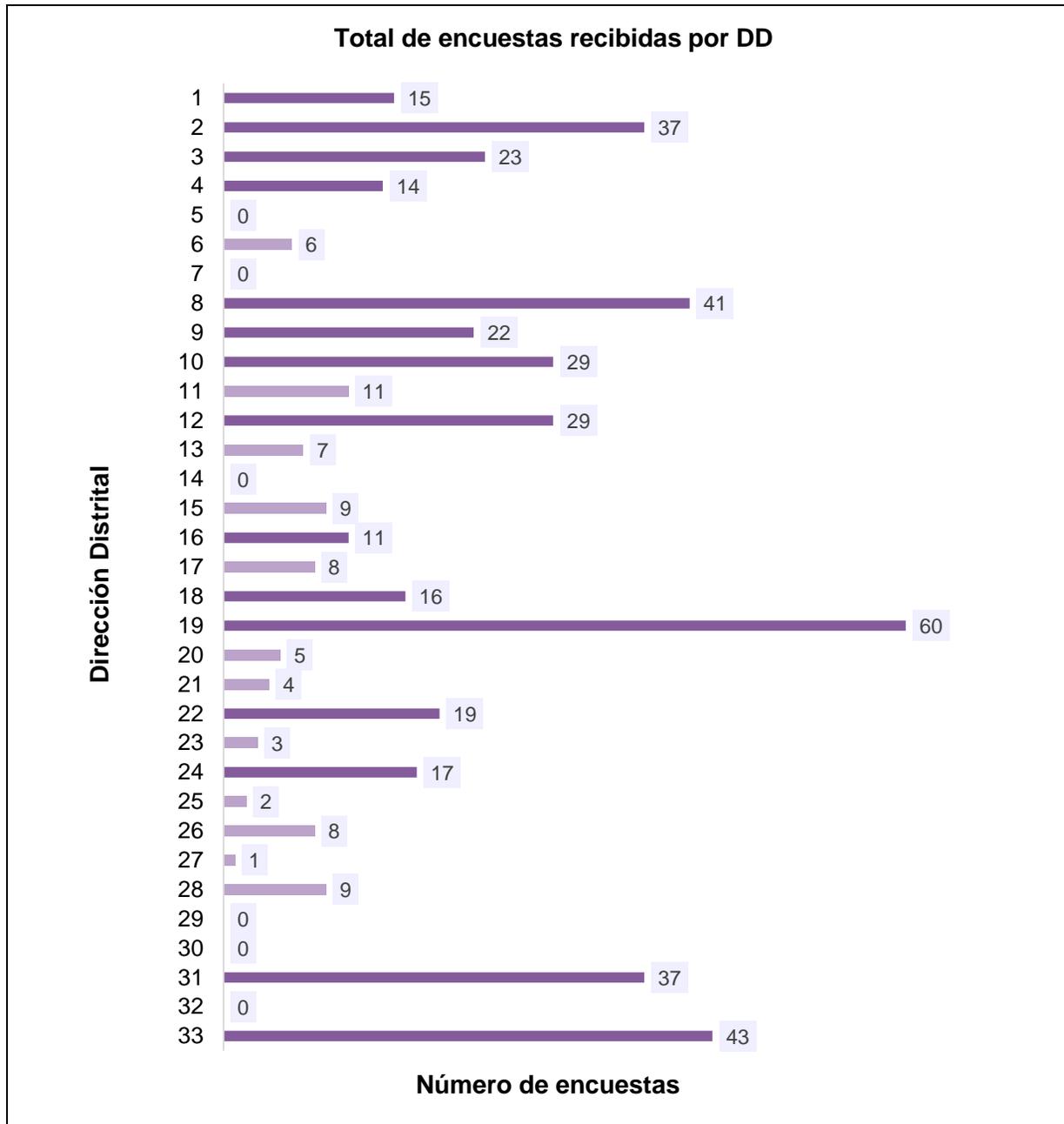


Calidad en la que la ciudadanía visita al DD

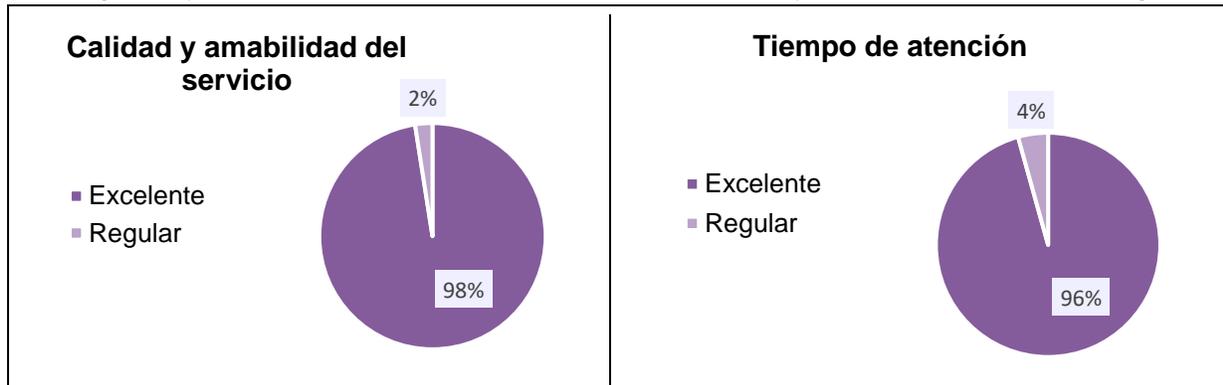


Servicios solicitados en las Direcciones Distritales

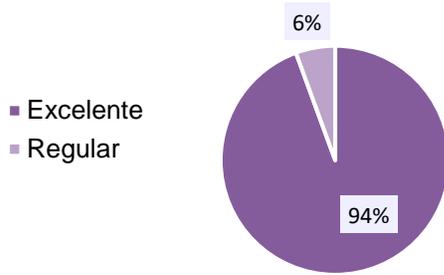




Nota: El gráfico representa las encuestas recibidas tanto en formato físico como aquellas contestadas mediante el código QR.



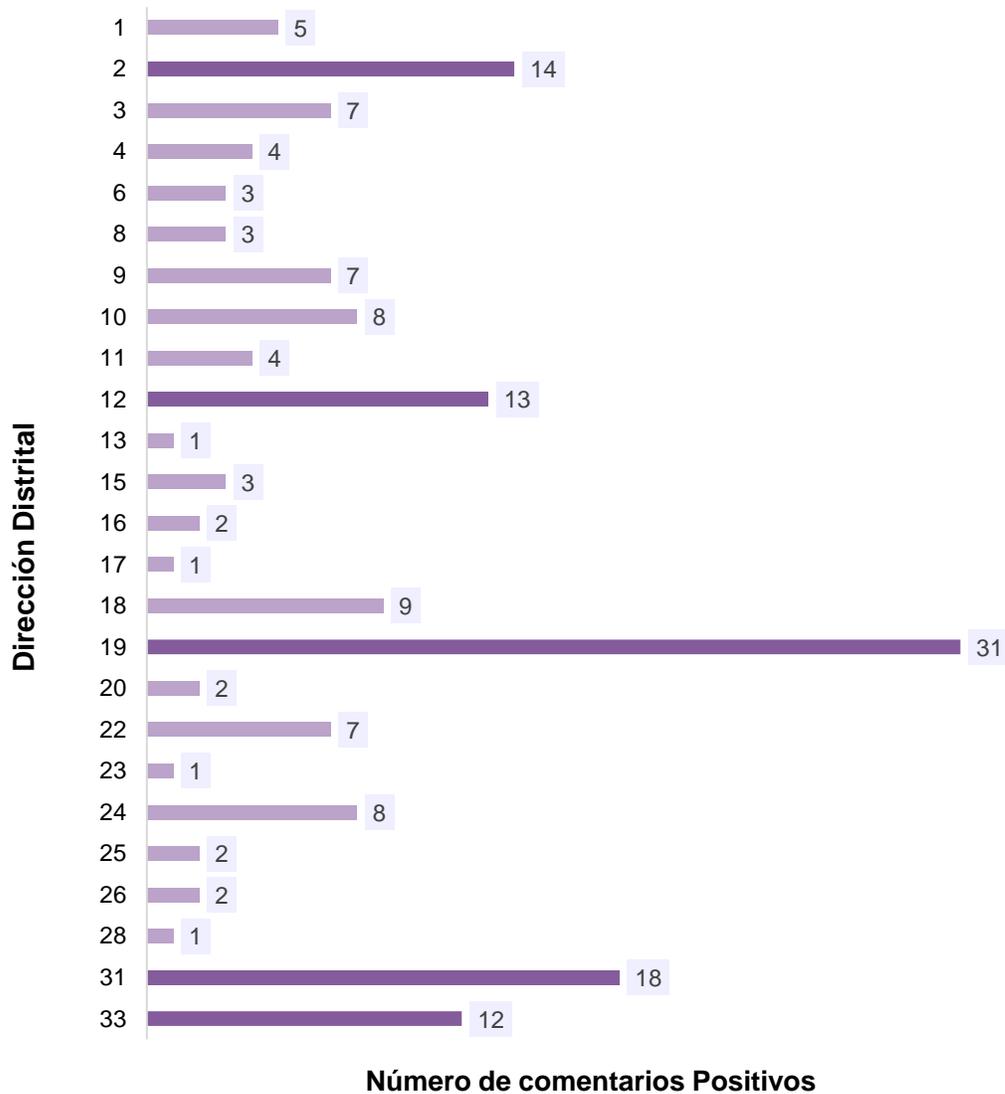
Infraestructura y limpieza



Expectativa cumplida respecto a la información recibida



Total de Comentarios Positivos por DD



Los comentarios reflejan una notable satisfacción con la atención recibida, destacando la amabilidad, paciencia y profesionalismo de las personas funcionarias de las Direcciones Distritales. La ciudadanía valora especialmente la claridad en la información proporcionada, la rapidez en el servicio y la disposición del personal para resolver dudas y ofrecer apoyo.

En general, se percibe que el servicio es excelente, con una actitud siempre positiva y un trato respetuoso, lo que contribuye a una experiencia positiva para la ciudadanía.

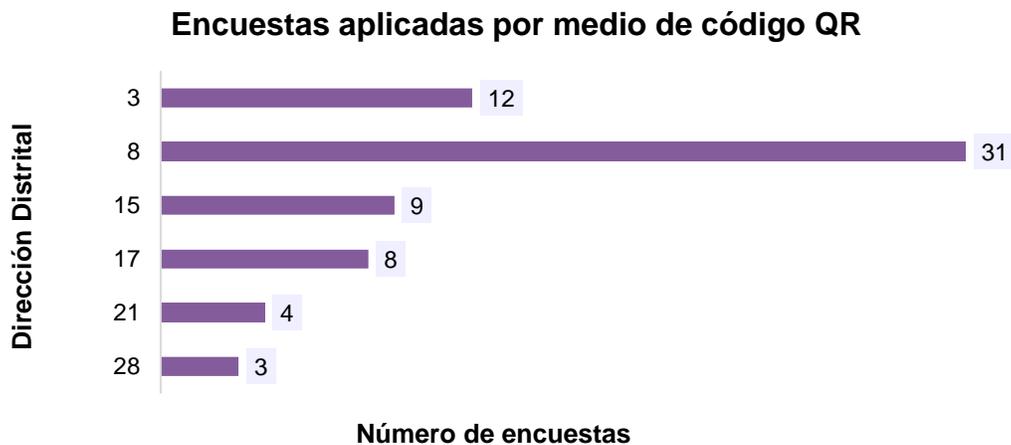
A continuación, se muestran por fecha las opiniones y sugerencias de la ciudadanía relativa a las capacitaciones en las Direcciones Distritales.

DD	Fecha	Comentario
DD02	08/07/2024 09/07/2024 10/07/2024 10/07/2024	Sugieren paciencia cuando las personas que toman el curso no contestan rápido. Explicación más detallada de la plataforma FOPCI. Motivar a la participación en la capacitación. Enviar por correo el material de capacitación.
DD03	19/07/2024	Sugieren contar con un enlace directo de la Alcaldía.
DD06	04/07/2024	Ampliar la referencia a los problemas sociales e incluir más talleres.
DD08	18/07/2024	Asegurar un mayor seguimiento de los COPACOS para garantizar que cada uno cumpla con sus compromisos hacia la ciudadanía.
DD22	02/07/2024 02/07/2024 11/07/2024	Sugieren como ubicación para los próximos cursos la UTOPIA "La Cascada". También que los cursos dentro de las colonias. Que más sectores de la población tengan acceso a los cursos.
DD24	30/07/2024 31/07/2024	Contar con material de apoyo para mantener informada a la ciudadanía. Asegurarse de que las diapositivas utilizadas en la capacitación sean claras y permitan distinguir fácilmente el texto.
DD33	12/07/2024	Impartir más talleres presenciales.

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.