

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

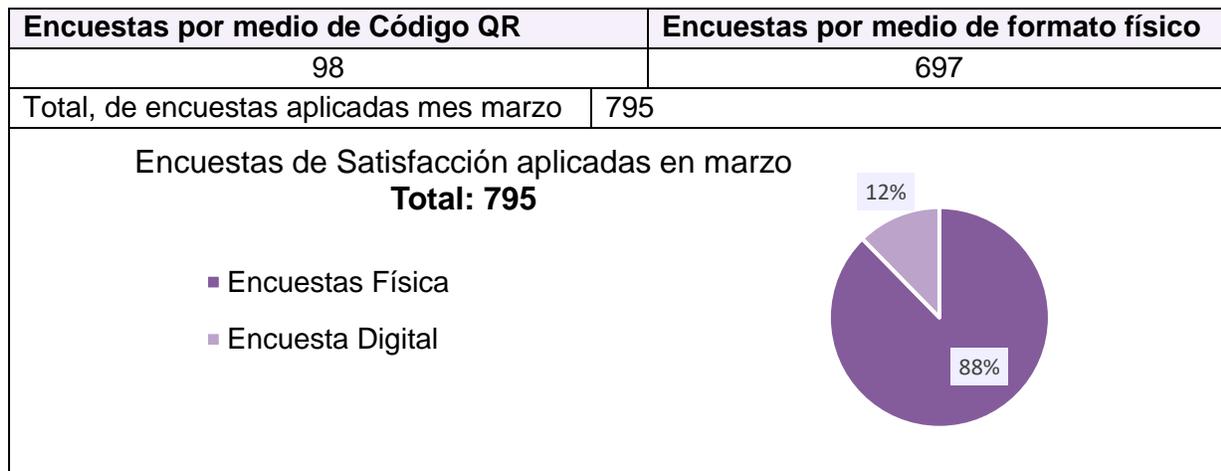
INFORME MARZO 2024

Encuestas de Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio

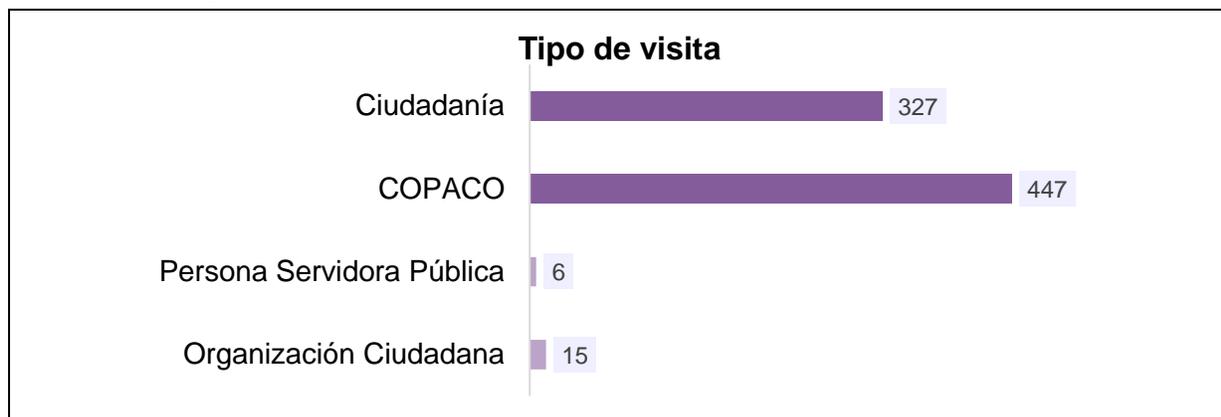
De conformidad con el apartado 9.2 de la Norma **ISO/TS 54001:2019** mejor conocida como la ISO Electoral, el cual hace referencia a la Satisfacción del Cliente, el Instituto Electoral de la Ciudad de México implemento una encuesta de necesidades y satisfacción del servicio, la cual es aplicada en las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

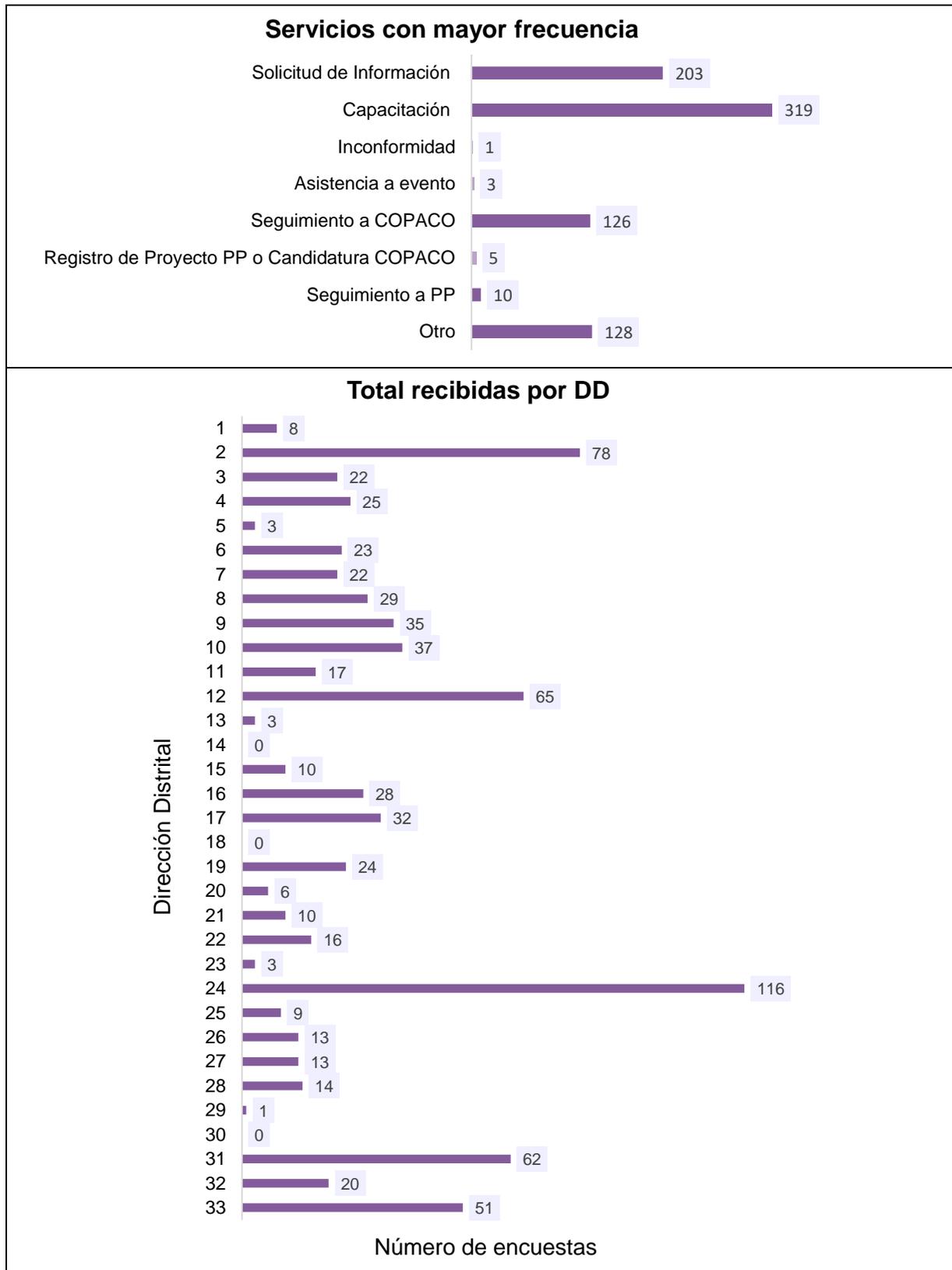
Las encuestas de Necesidades y Satisfacción de Servicio tienen como objetivo mostrar el grado de satisfacción y la percepción que tiene la ciudadanía en cuanto a la atención del servicio, así como la detección de áreas de oportunidad y la coadyuvancia en la toma de decisiones, las encuestas son realizadas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



Calidad en la que la ciudadanía visita al DD



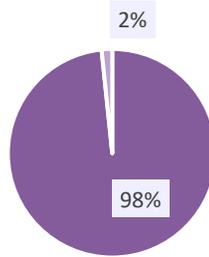
Servicios solicitados en las Direcciones Distritales



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

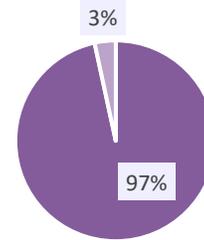
Calidad y amabilidad del servicio

- Excelente
- Regular



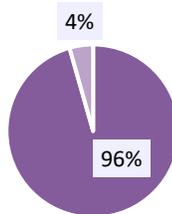
Tiempo de atención

- Excelente
- Regular



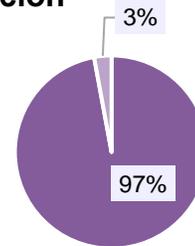
Infraestructura y limpieza

- Excelente
- Regular

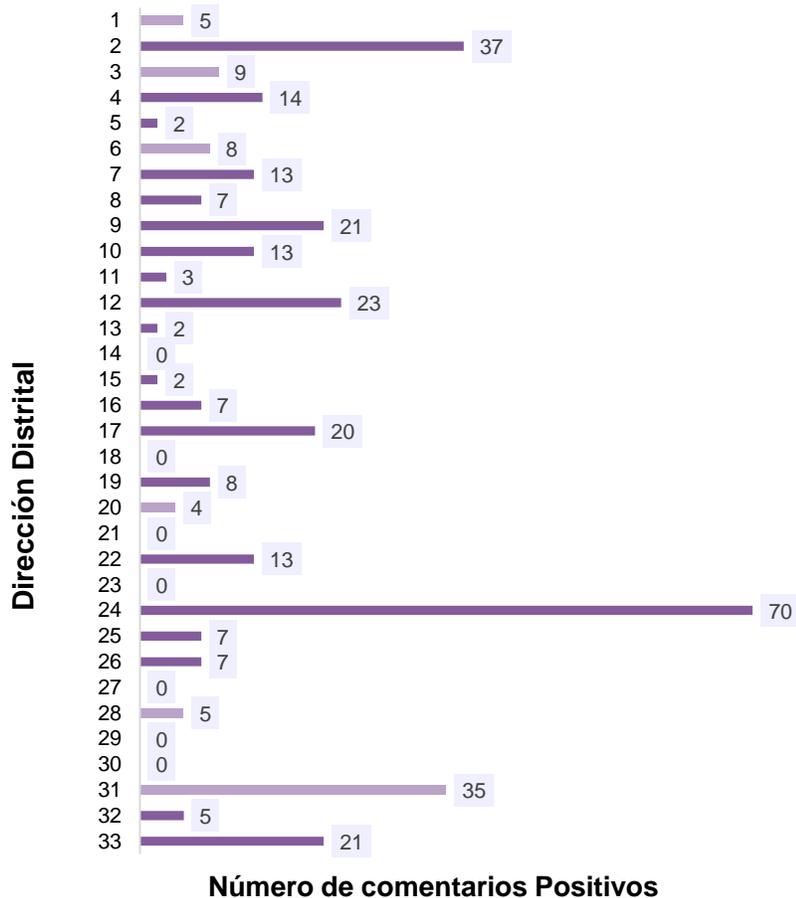


Expectativa cumplida respecto a la información recibida

- Totalmente
- Parcialmente



Total de Comentarios Positivos por DD



En la mayoría de los comentarios las personas funcionarias de las Direcciones Distritales son reconocidas por su amabilidad, atención rápida y conocimiento, se destaca la claridad y concisión de la información proporcionada. La ciudadanía expresa satisfacción con el trato y atención recibida, hay comentarios positivos sobre la actitud y el profesionalismo del personal.

También expresan que valoran aspectos como la limpieza y el ambiente agradable del lugar.

En resumen, los comentarios reflejan una experiencia general positiva y satisfactoria con el servicio y el personal proporcionado.

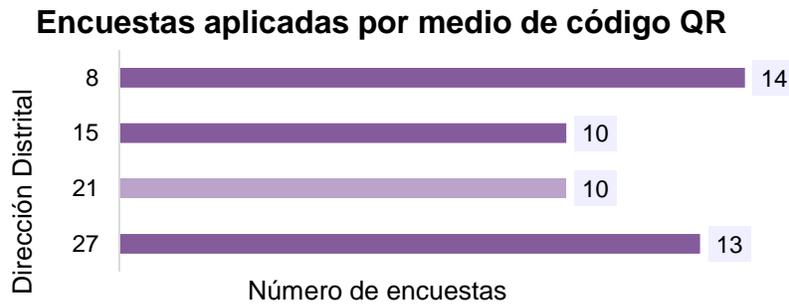
A continuación, se muestran por fecha las opiniones y sugerencias de la ciudadanía relativa a las capacitaciones y una referente al seguimiento del presupuesto participativo en las Direcciones Distritales.

DD	Fecha	Comentario
DD02	04/03/2024	Deberían de enviar las diapositivas.
DD04	03/04/2024	Considero que debería de haber menos información en las diapositivas.
DD10	01/03/2024	Las notificaciones de los cursos deberían ser con más antelación y de preferencia presencial.
DD17	14/03/2024.	Me gustaría que tuviéramos alguna minuta, para estudio posterior o enviar las diapositivas por correo.
DD32	14/03/2024	Deberían tener información cruzada con la Alcaldía para corroborar el 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, las 33 Direcciones Distritales han remitido puntualmente la información requerida dando cumplimiento en tiempo y forma a la actividad.