



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME MARZO 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 marzo**.

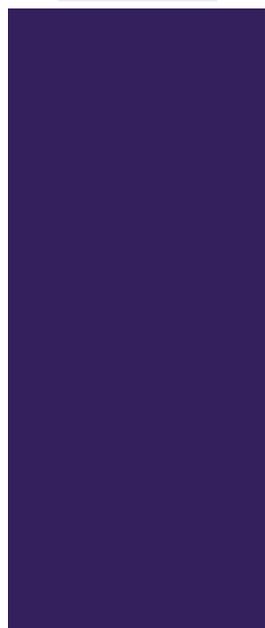
ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Encuestas aplicadas en marzo 2025

Total: 275

85.67%



Encuestas Física

14.33%



Encuesta Digital

Encuestas aplicadas en **formato físico** : 1070

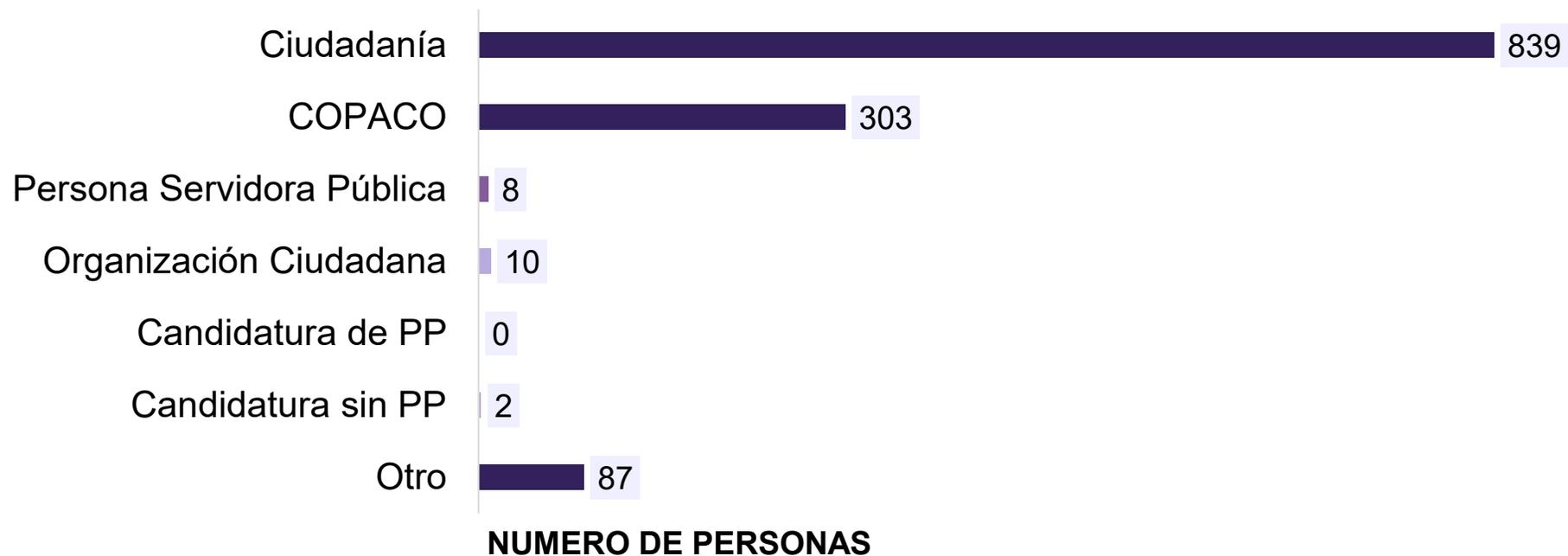
Encuestas aplicadas en **formato digital**: 179

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:

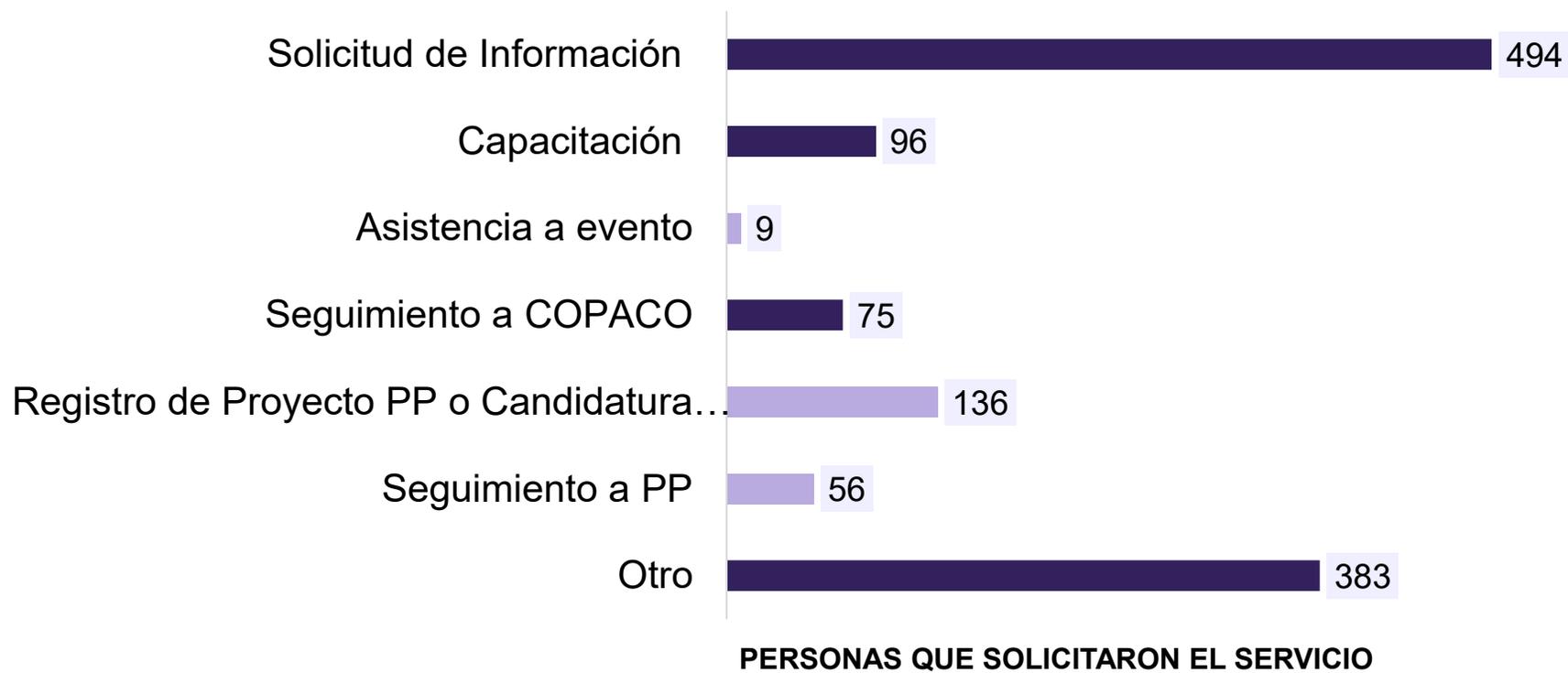


Otro*: Autoridad tradicional, persona aspirante SEL y CAEL.

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:

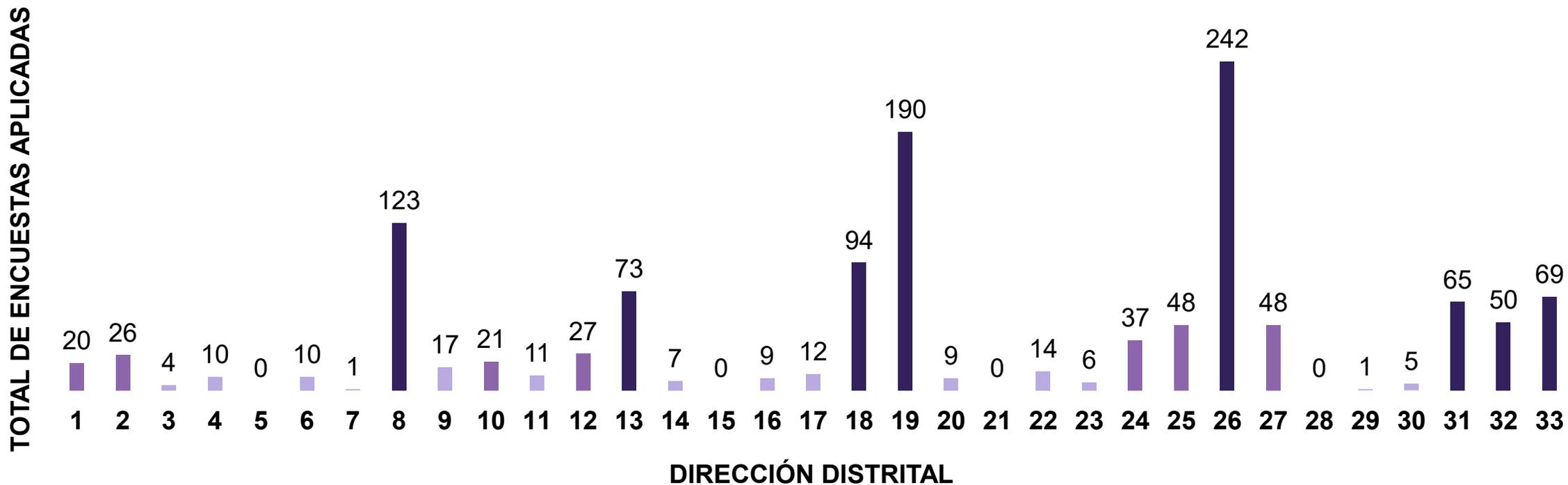


Otro: Entrevista SEL y CAEL, entrega de documentos, tarjeta de gratuidad, insaculación, agenda ciudadana y entrega de materiales.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

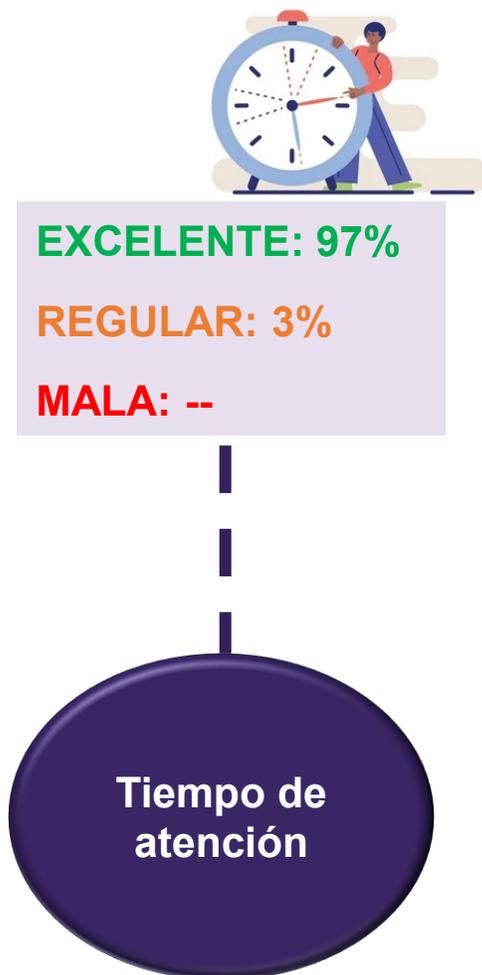
Total de encuestas aplicadas en **marzo** por medio de formato físico y digital en las 33 Direcciones Distritales



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Calificación respecto a:





Los **comentarios positivos** demuestran la percepción de las personas que asisten a las diferentes DD, respecto a la buena atención, resaltando la calidad humana, profesionalismo y claridad de la información recibida.

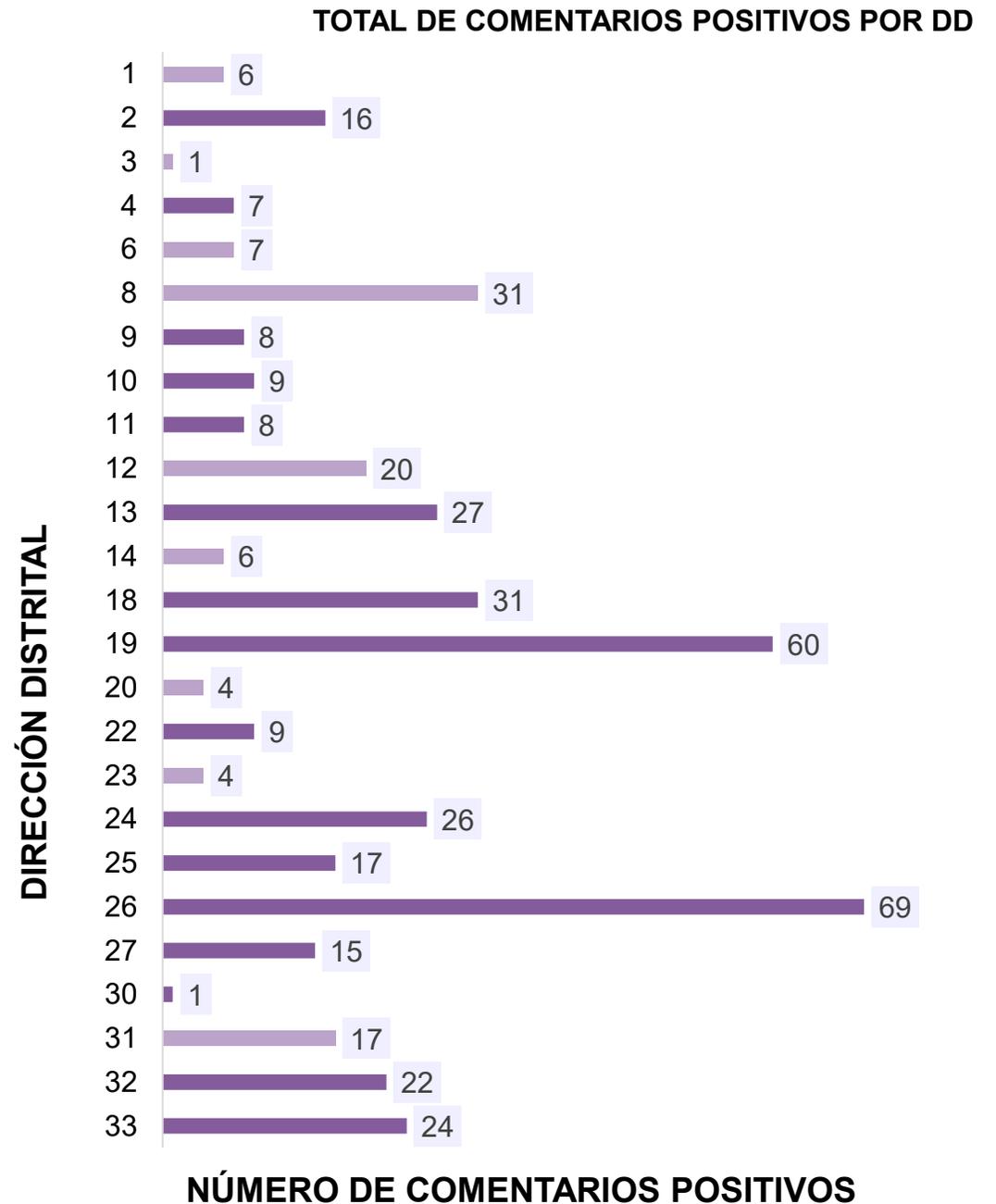
Se destacan los siguientes puntos clave:

1. Amabilidad y atención personalizada.

2. Eficiencia y compromiso.

3. Capacitación del personal.

Las personas ciudadanas otorgaron un reconocimiento especial a personas funcionaras de las Direcciones Distritales **03, 14, 19, 26 y 33**, destacando su compromiso, amabilidad y calidad en la atención prestada.



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

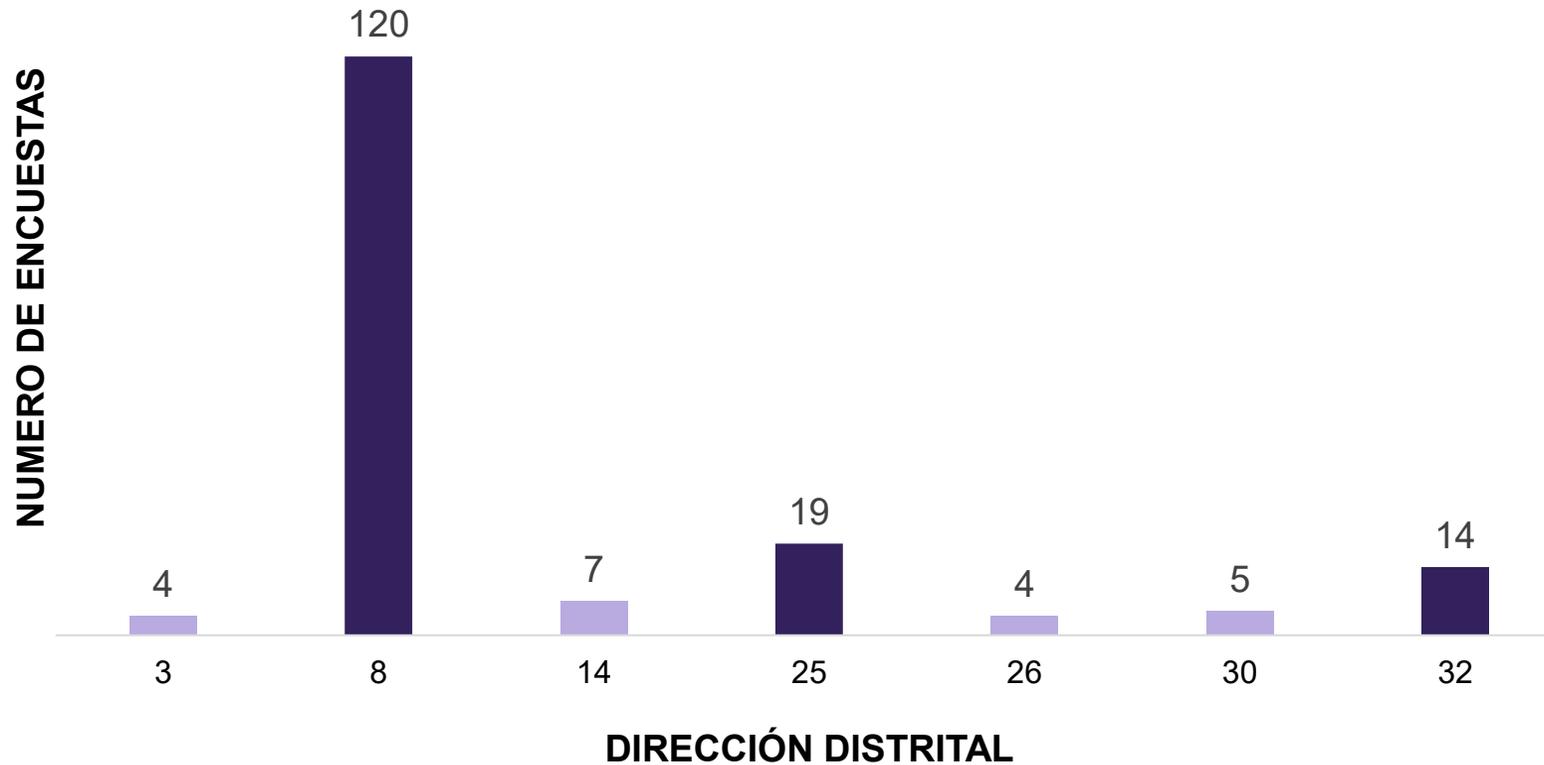
A continuación, se muestran por fecha las **opiniones** y **sugerencias** de la ciudadanía:

DIRECCIÓN DISTRITAL	FECHA	COMENTARIO
04	03/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> • Algunas personas funcionarias platicaron mientras se impartía el taller
07	10/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> • Me fue difícil encontrar la oficina, por fuera no hay muchos distintivos que hagan saber que es una oficina y la pared de afuera está con grafiti
09	03/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la información de contacto (números y redes sociales) • Remodelar instalaciones • Que la sala de recepción tenga más ventilación debido a las altas temperaturas
13	18/03/2025 21/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor mantenimiento • Más ventilación en el área del salón
19	27/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> • Arreglar los baños
20	13-03-2025	<ul style="list-style-type: none"> • Les falta mantenimiento
24	01-03-2025 05/03/2025 05/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor difusión de actividades • Enviar la capacitación por correo. • Mayor difusión de para saber más sobre lo que podemos hacer por nuestras colonias

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

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

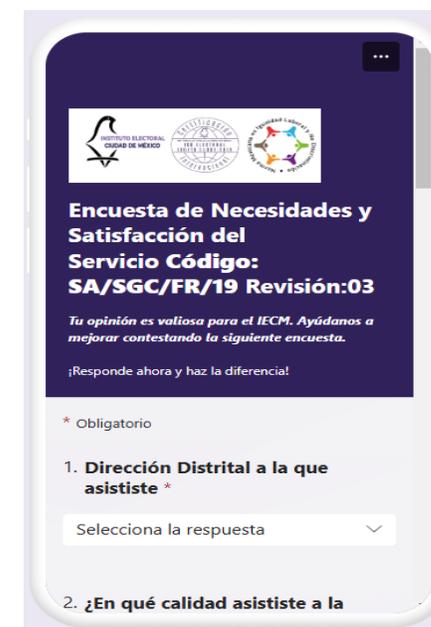


ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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



Ext. 5231

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.