

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

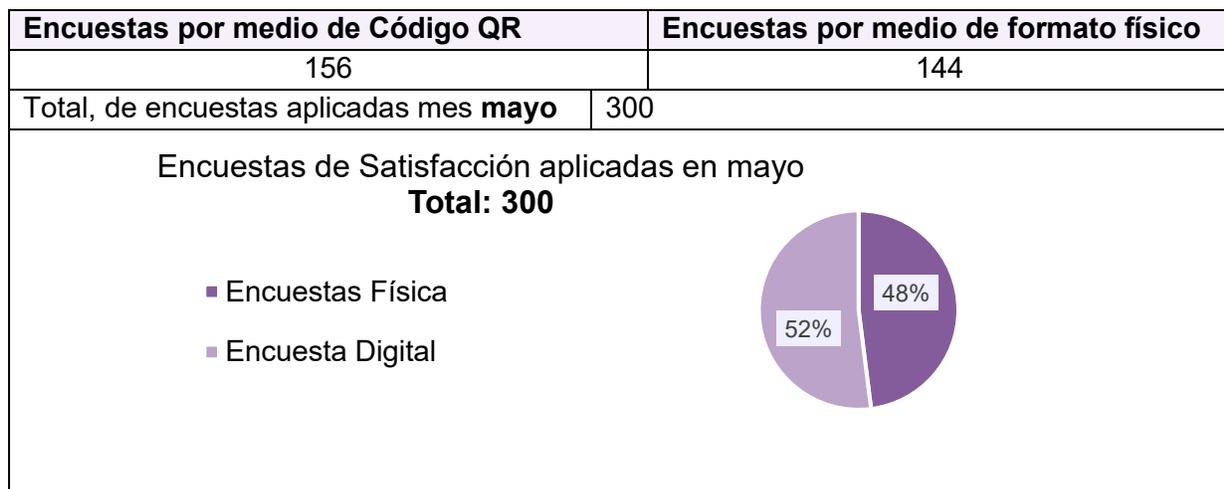
INFORME MAYO 2024

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 9.2 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**.

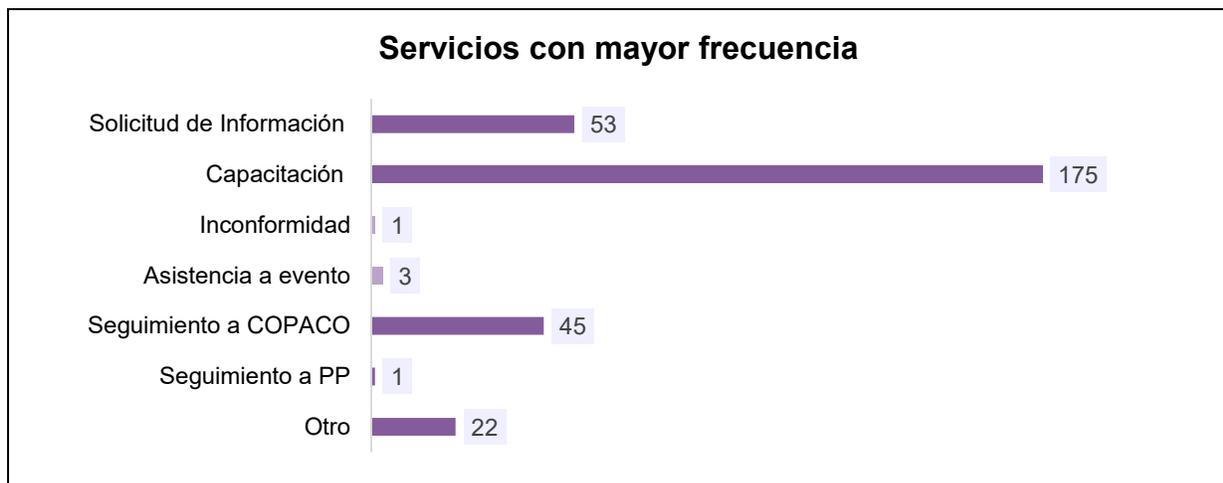
Las encuestas de Necesidades y Satisfacción de Servicio tienen como objetivo mostrar el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía en cuanto a la atención del servicio, así como la detección de áreas de oportunidad y la coadyuvancia en la toma de decisiones, las encuestas son realizadas mensualmente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

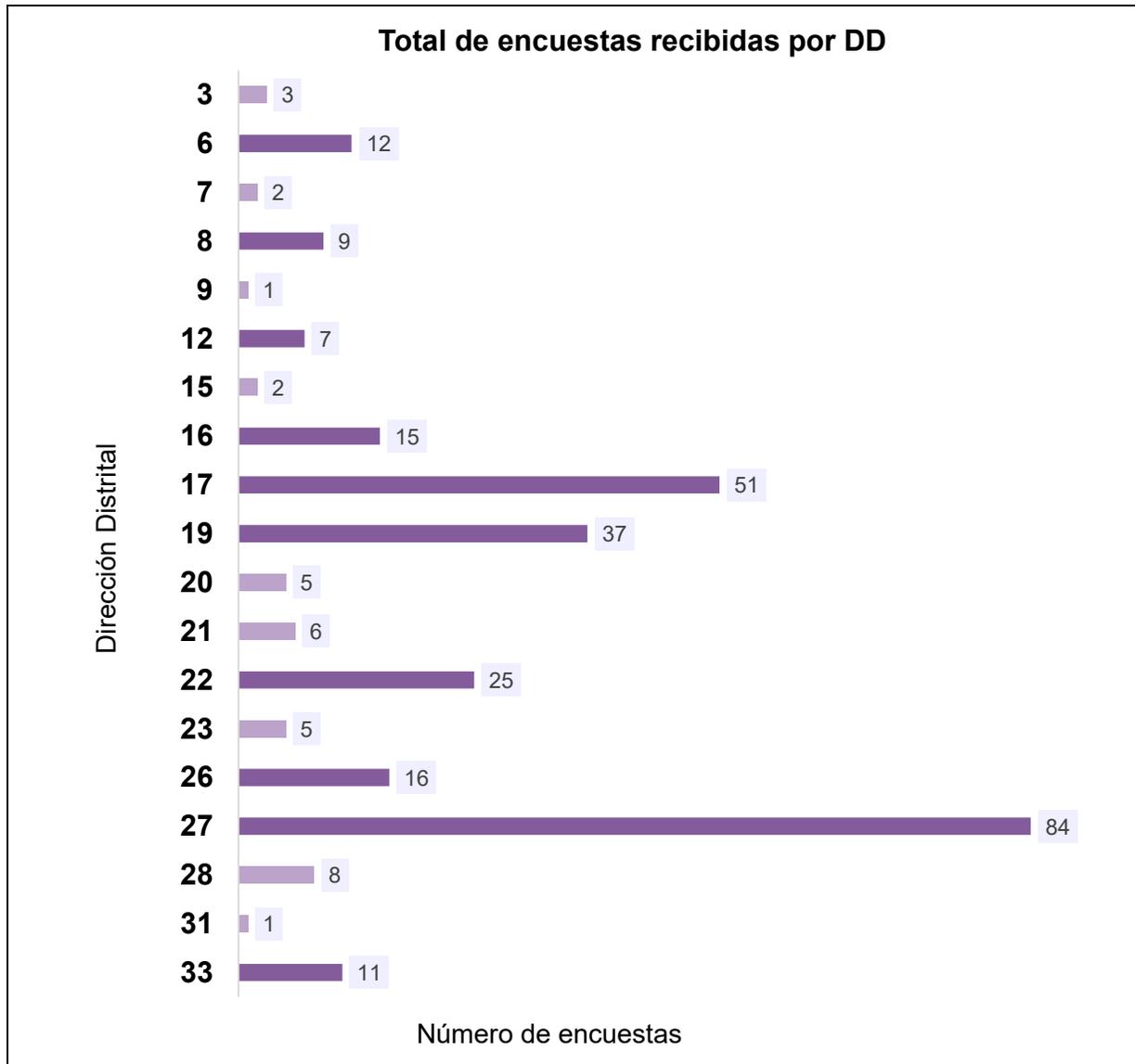


Calidad en la que la ciudadanía visita al DD

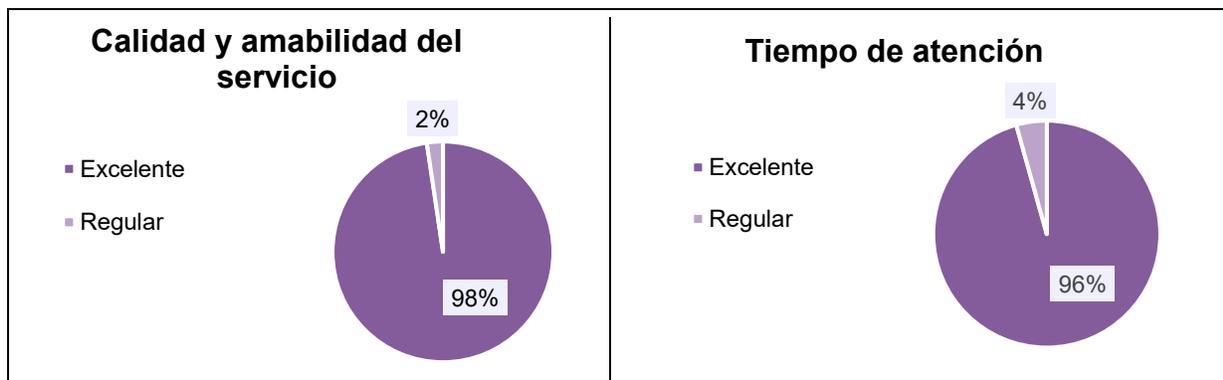


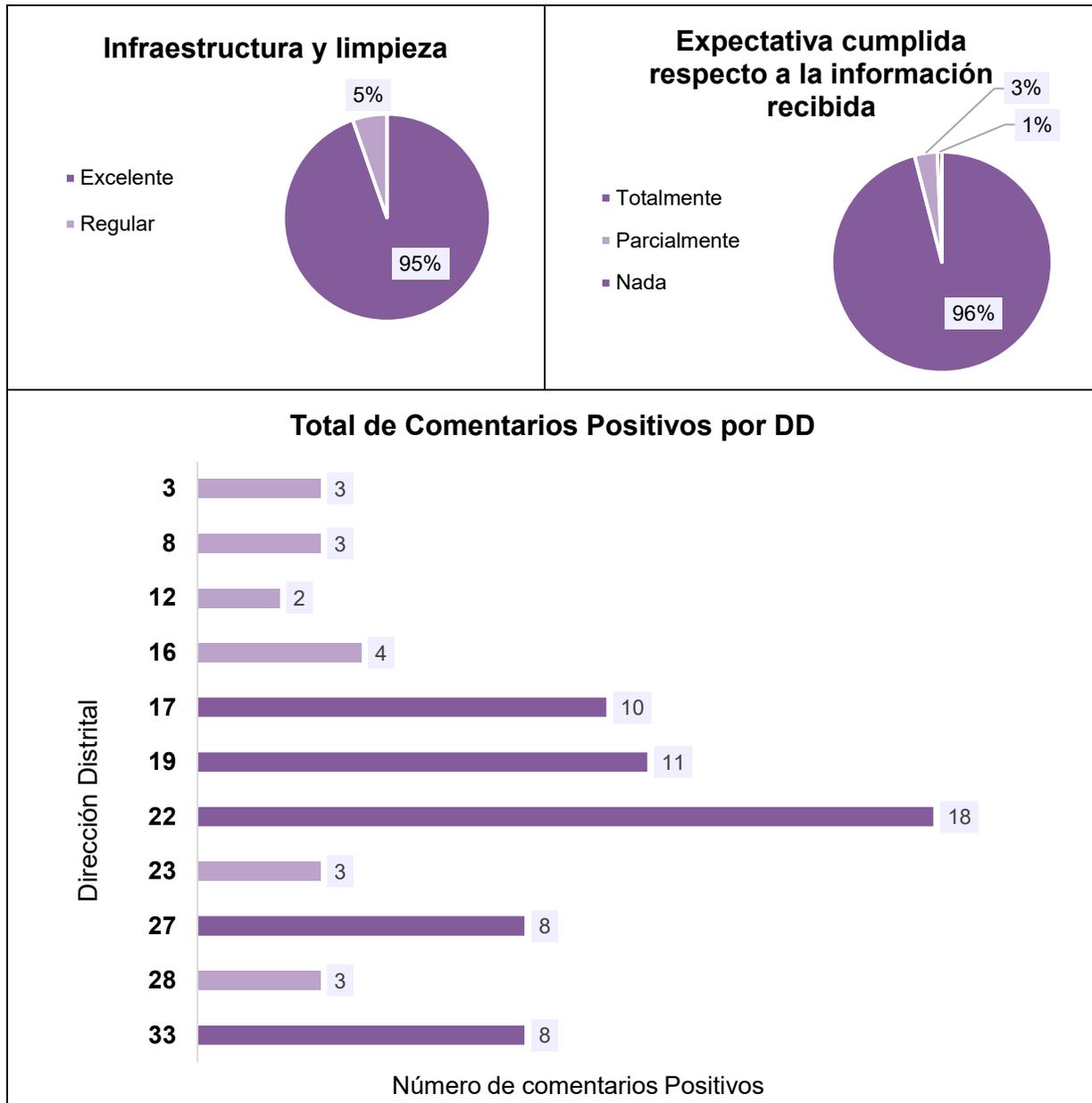
Servicios solicitados en las Direcciones Distritales





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





En general, los comentarios destacan una excelente atención y servicio. La ciudadanía menciona que fueron atendidos bien, el personal fue muy amable y servicial, y se sintieron cómodos durante su visita a las Direcciones Distritales. En su mayoría se considera que las personas funcionarias cuentan con las competencias para brindar un servicio de calidad.

A continuación, se muestran por fecha las opiniones y sugerencias puntuales de la ciudadanía relativa a las capacitaciones y seguimiento en las COPACOS.

DD	Fecha	Comentario
DD15	13/05/2024	Pongan más atención en sus procesos porque por culpa de una mala gestión, sistemas o filtros me están afectando, al no pagarme la totalidad de los días laborados.
DD16	16/05/2024 17/05/2024	Apoyo con material de papelería a los COPACO. Apoyo para dar de baja a lo COPACO que no participan.
DD19	07/05/2024	Mejorar capacitación.
DD27	13/05/2024 13/05/2024 13/05/2024 13/05/2024 13/05/2024	Ventilación insuficiente. La capacitación no inicio a la hora indicada. Espacio muy reducido. Muy cerrado el espacio. Hacer ejercicios prácticos.
DD22	03/05/2024	Me gustaría que tuviera material impreso (materiales, folletos, libros).

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:

