

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

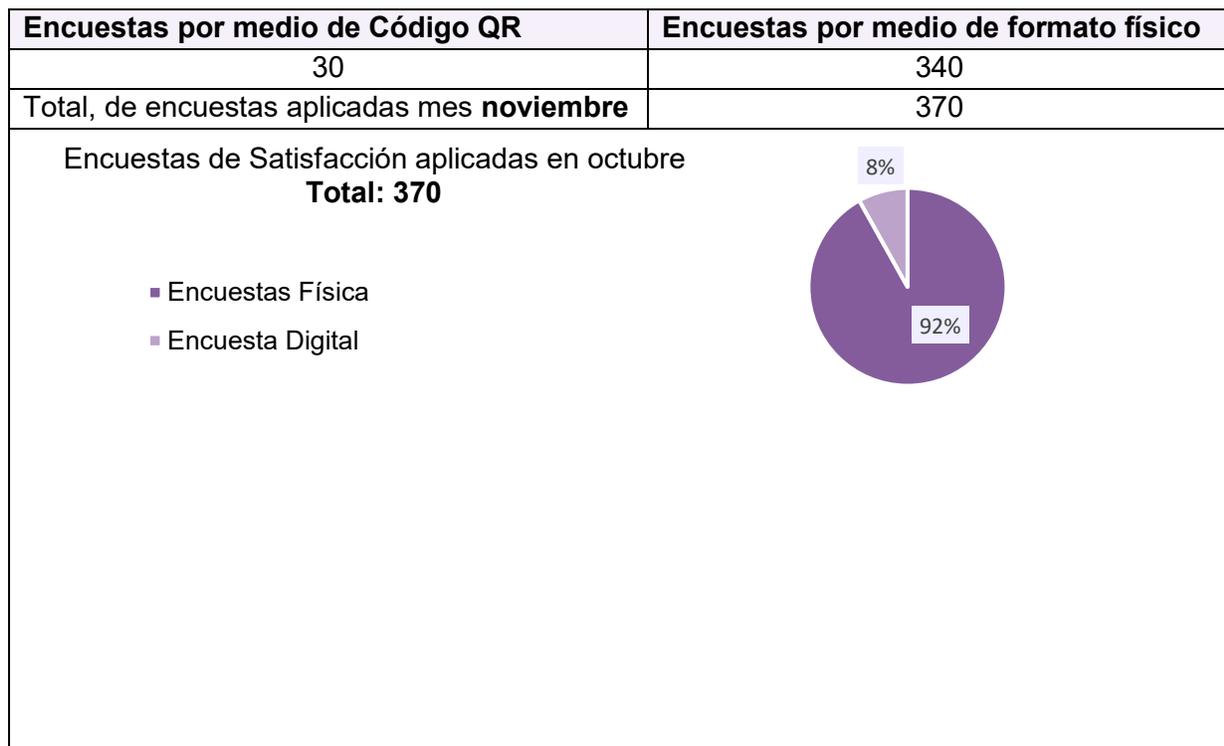
INFORME NOVIEMBRE 2024

Encuestas de Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio

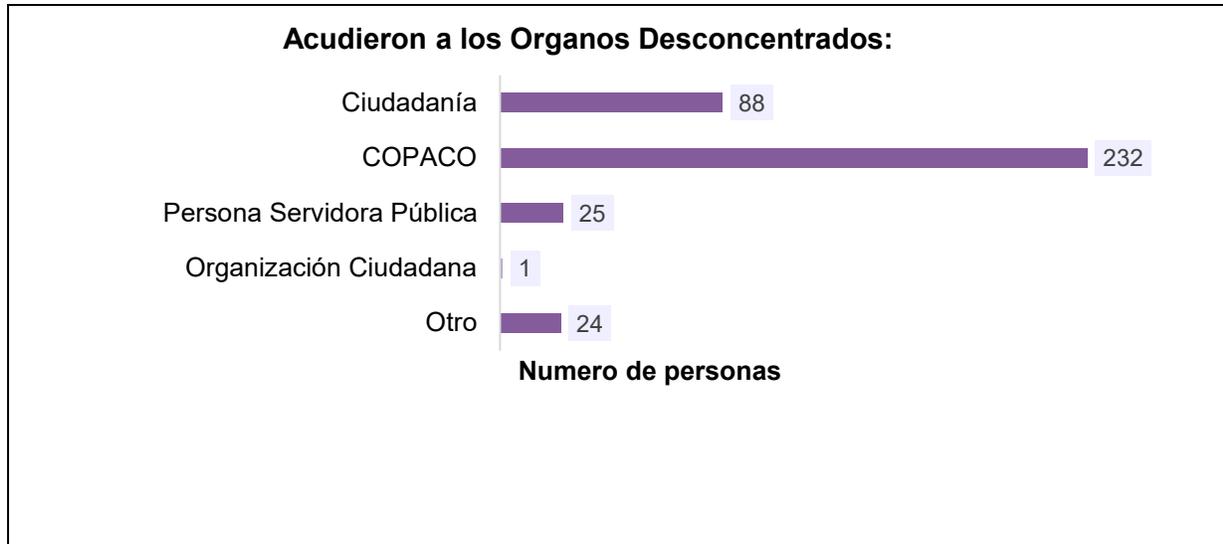
Derivado de la certificación del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) bajo el estándar **ISO/TS 54001:2019** (ISO Electoral), en el cual se establecen requisitos obligatorios que conllevan a generar buenas prácticas fortaleciendo al organismo electoral, de conformidad con el apartado 9.1.2 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 **noviembre** de 2024.

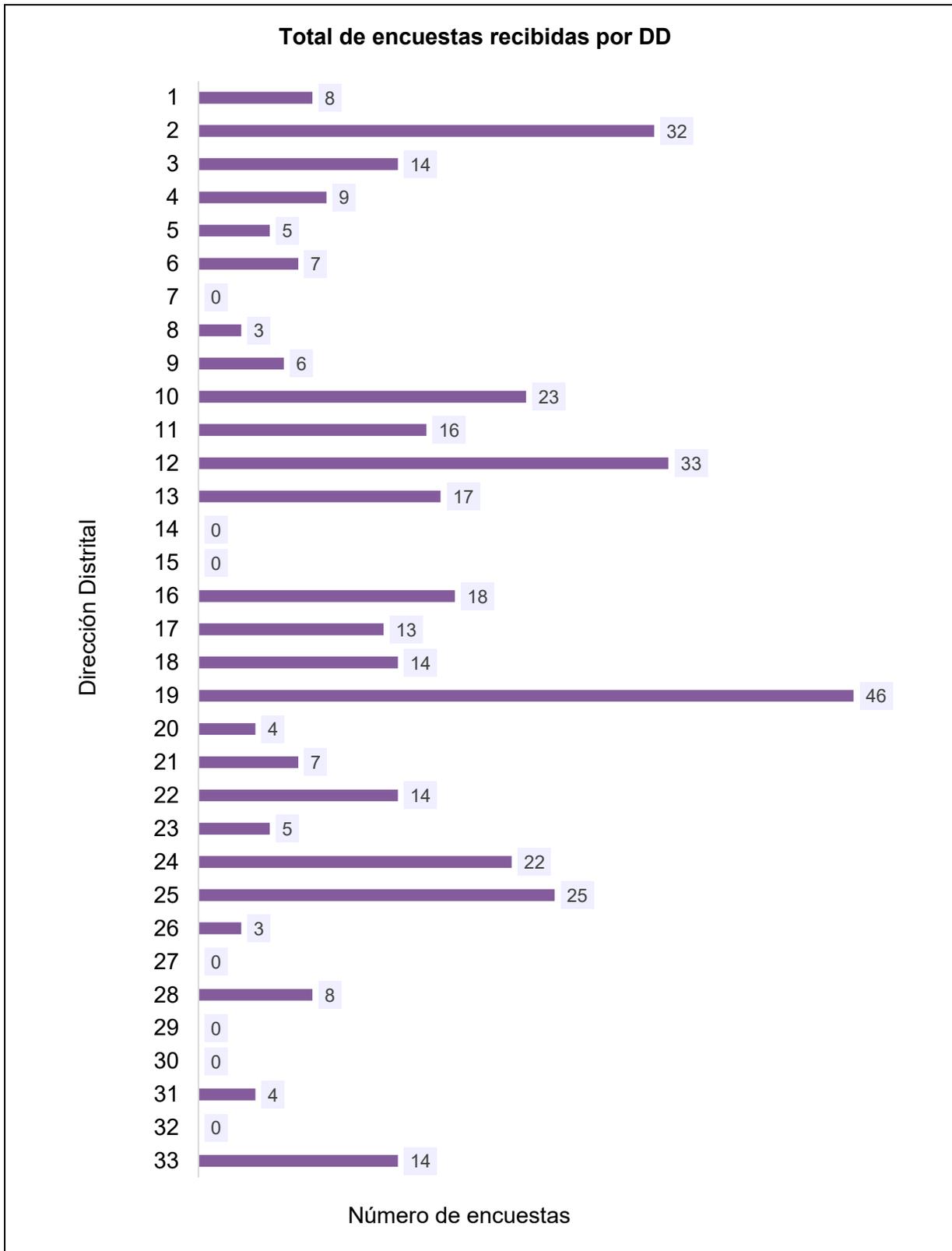


Calidad en la que la ciudadanía visita al DD



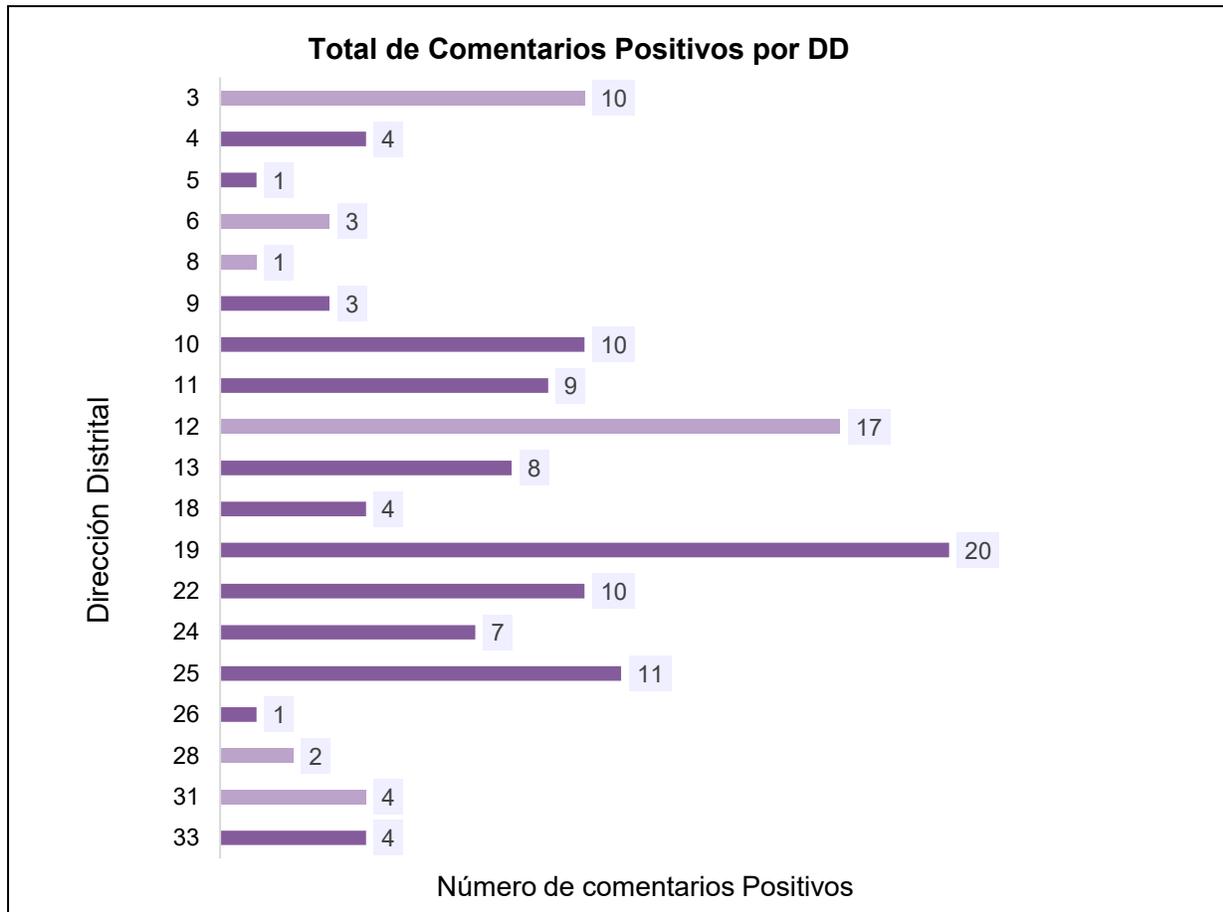
Servicios solicitados en las Direcciones Distritales





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





A partir de los comentarios proporcionados, se puede concluir lo siguiente:

- 1. Atención de calidad:** Las personas funcionarias son percibidas como amables, respetuosas, correctas y atentas, lo cual genera una experiencia positiva la ciudadanía.
- 2. Buen nivel de capacitación:** Se destaca que las personas funcionarias están preparadas para impartir talleres, explicar temas de manera comprensible y resolver dudas de manera clara y efectiva.
- 3. Disposición al servicio:** Los comentarios resaltan la disposición y rapidez con la que se atienden las necesidades de la ciudadanía, lo que refleja un compromiso con la calidad del servicio electoral.
- 4. Experiencia satisfactoria:** La mayoría de las personas expresan gratitud y satisfacción con el servicio recibido, calificándolo como excelente.
- 5. Reconocimiento individual:** Algunos comentarios mencionan específicamente a personas funcionarias que brindaron una atención excelente a la ciudadanía, como lo son:
 - Lic. Rubicela Castellanos Ramos - DD26.
 - Lic. Nayelli – DD03

- Lic. Adriana – DD03

Los comentarios específicos sobre oportunidades de mejora son los siguientes:

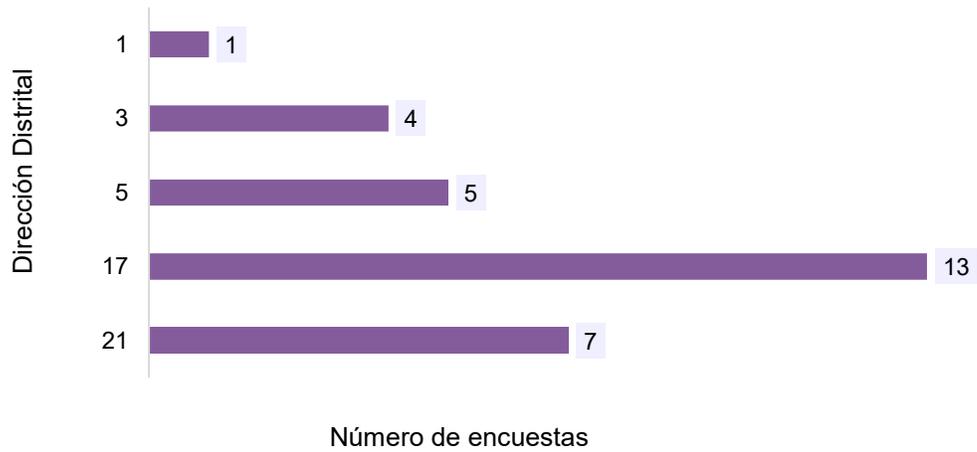
DD	Fecha	Comentario
02	20/11/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor presupuesto para ofrecer café y galletas en las presentaciones.
04	20/11/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Que den alguna capacitación o curso para saber usar la plataforma o que en la misma plataforma se publique un video o guía de usuario.
09	28/11/24	<ul style="list-style-type: none"> • Más insumos al personal
17	08/11/24	<ul style="list-style-type: none"> • En algunos temas se vierte la opinión personal de la instructora, no es imparcial
19	27/11/24	<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación en el área de capacitación
25	4/11/24 04/11/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Que sea un poco más dinámico. Mencionar ejemplos para que sea más clara la explicación. • La información escrita en el pizarrón no se veía.
28	Sin fecha	<ul style="list-style-type: none"> • Que no discriminen, no me toman en cuenta.

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:

Encuestas aplicadas por medio de código QR



En referencia a la actividad 13.04.12, 32 las 33 Direcciones Distritales han remitido la información requerida en tiempo y forma.