

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME OCTUBRE 2024

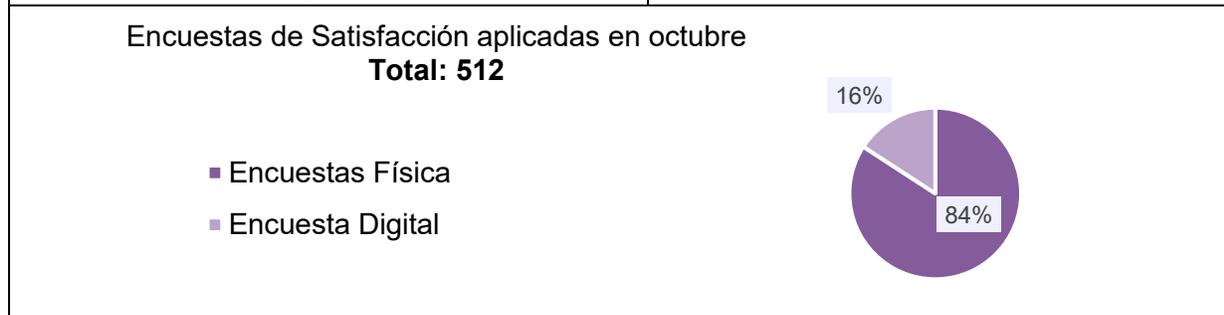
Encuestas de Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio

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 **octubre** de 2024.

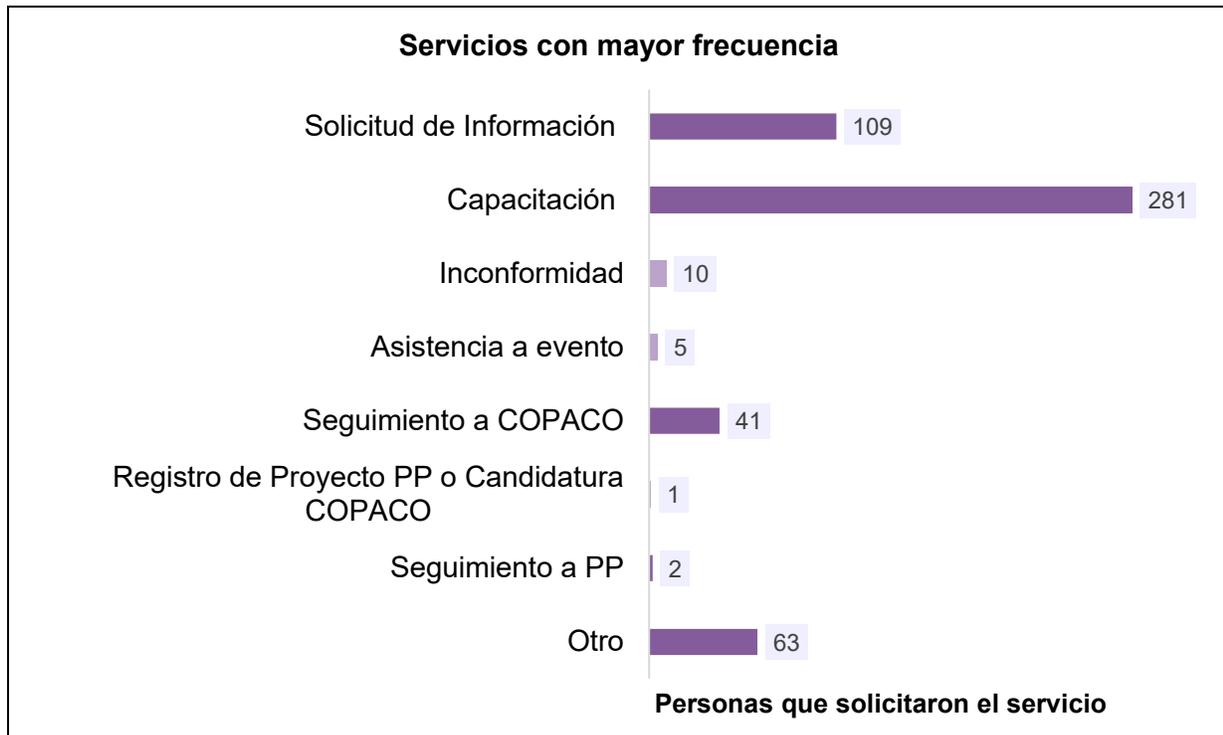
Encuestas por medio de Código QR	Encuestas por medio de formato físico
81	431
Total, de encuestas aplicadas mes octubre	512

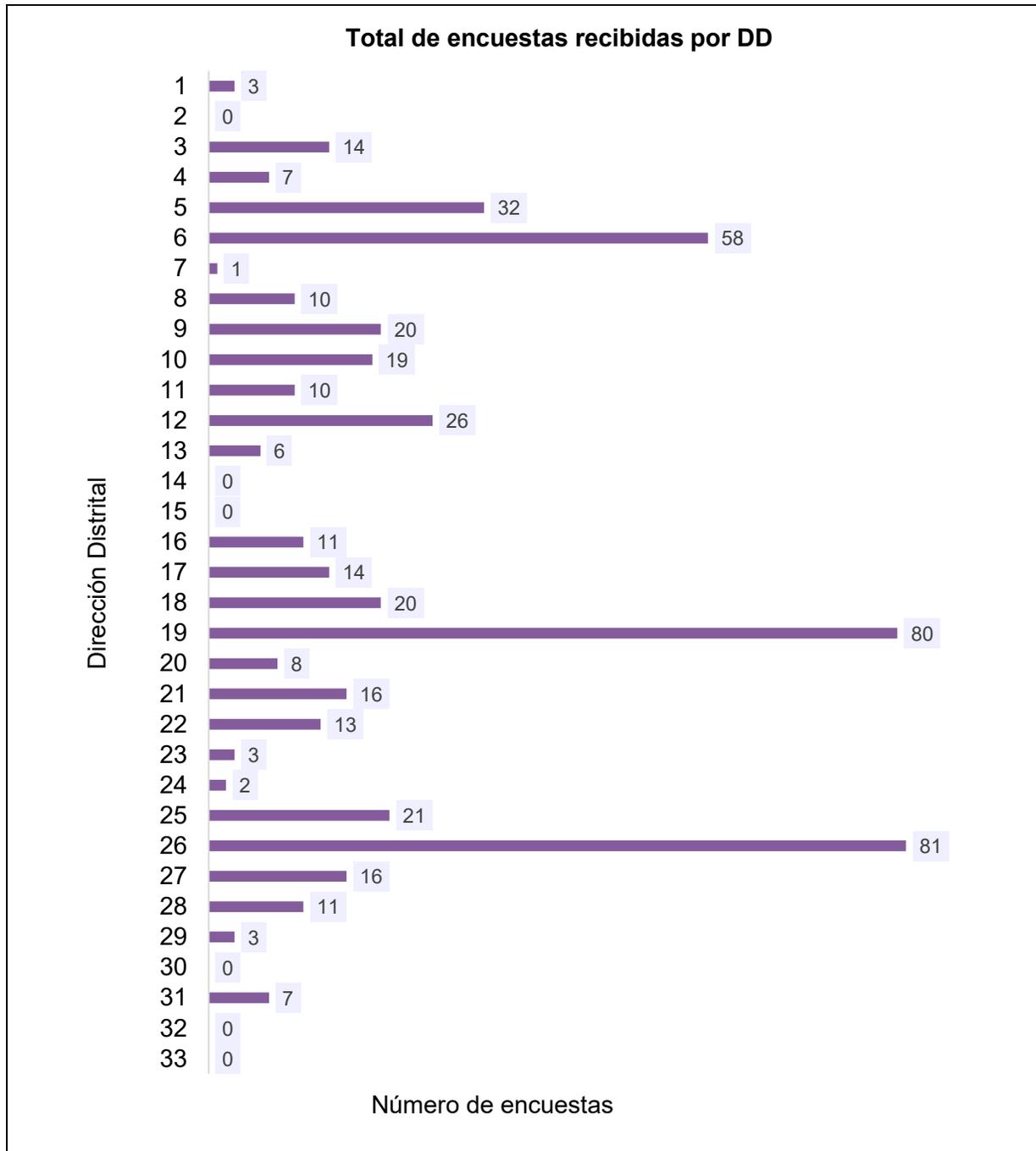


Calidad en la que la ciudadanía visita al DD

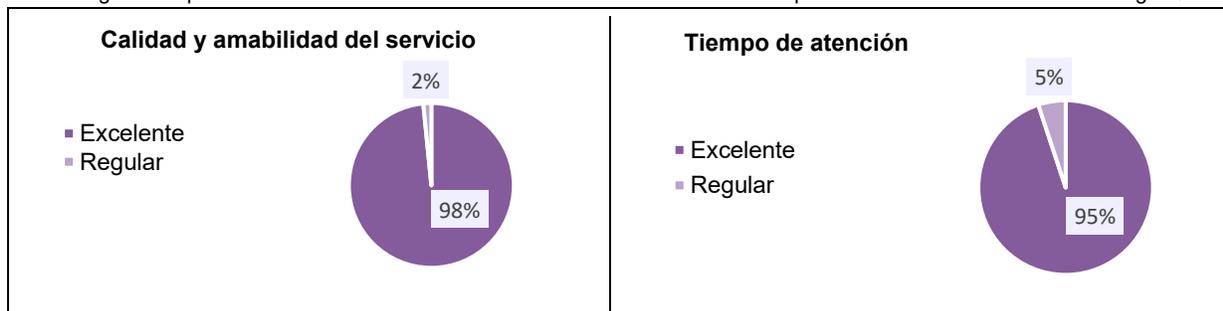


Servicios solicitados en las Direcciones Distritales



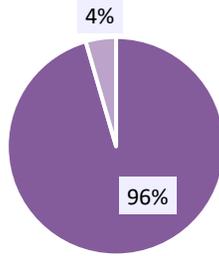


Nota: El gráfico representa las encuestas recibidas tanto en formato físico como aquellas contestadas mediante el código QR.



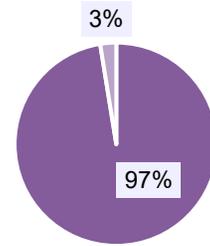
Infraestructura y limpieza

- Excelente
- Regular

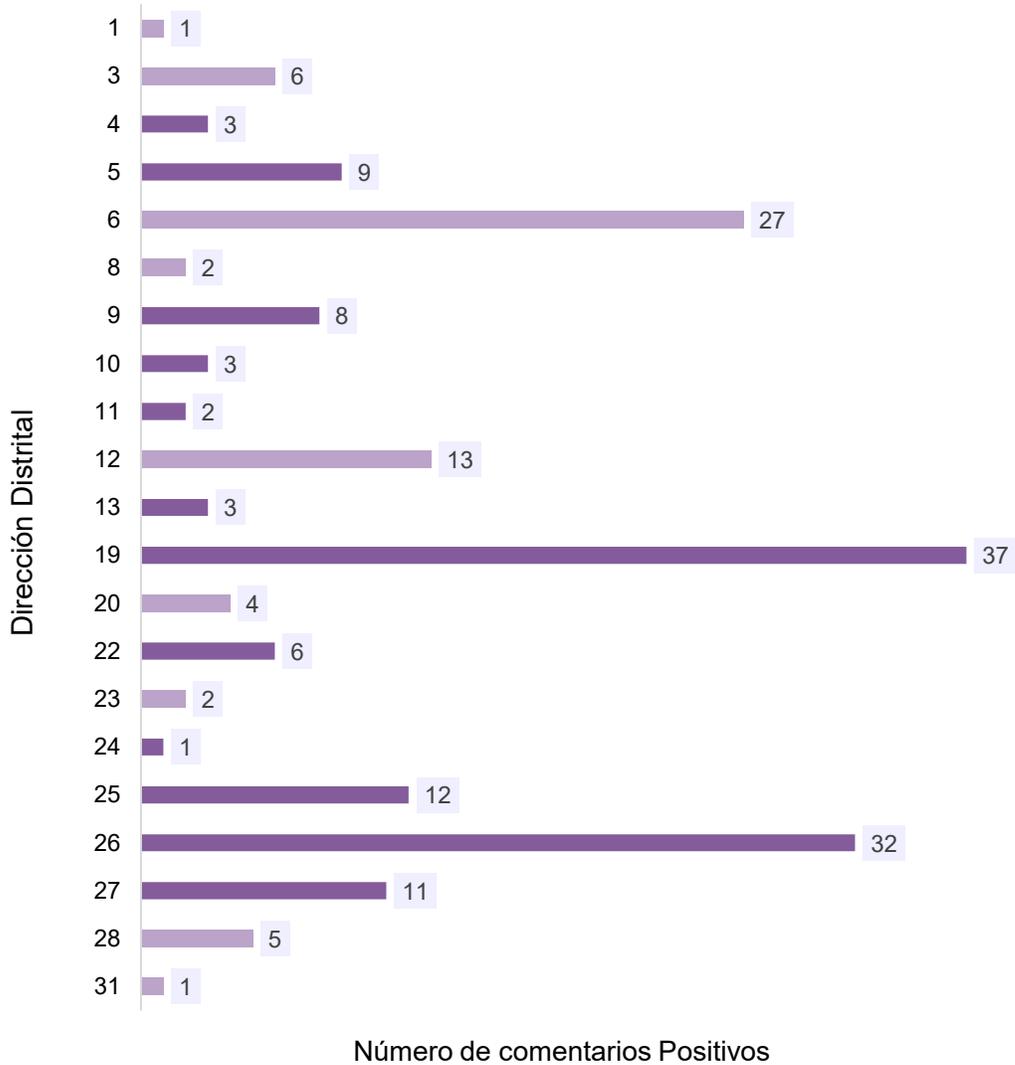


Expectativa cumplida respecto a la información recibida

- Totalmente
- Parcialmente



Total de Comentarios Positivos por DD



La retroalimentación recibida refleja un alto nivel de satisfacción entre la ciudadanía, destacando la calidad de la atención, la claridad en la exposición de los temas en las capacitaciones y la amabilidad de las personas funcionarias. Los comentarios resaltan que los capacitadores, están bien preparados y presentan los temas de manera comprensible y amena, facilitando la participación y el aprendizaje.

Se percibe un ambiente de trato digno y profesional, con un enfoque en responder a las inquietudes de los asistentes a las Direcciones Distritales de forma inmediata y efectiva.

DD	Fecha	Comentario
6	22-10-24 22-10-24 22-10-24	<ul style="list-style-type: none"> • Que exista la posibilidad de que el curso sea en línea. • Sería realmente importante que nos respaldaran como COPACOS en cualquier situación de riesgo, cuando se tiene que enfrentar con las reglas y artículos constitucionales que defienden a los ciudadanos a los cuales representamos para defenderlos de las injusticias impuestas por la Alcaldía. • Considerar horarios después de las 7:00pm para impartir cursos
8	17/10/24	<ul style="list-style-type: none"> • Deberían darnos más manuales físicos
19	14/10/24 23/10/24	<ul style="list-style-type: none"> • Estandarizar procesos 100% en línea para facilitar las denuncias y poder incentivar la participación ciudadana • Que se amplie más el tiempo del curso
22	29/10/24	<ul style="list-style-type: none"> • Más tiempo para resolver dudas de COPACOS
29	10/10/24	<ul style="list-style-type: none"> • Muy amables todos, excepto el policía

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

