

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

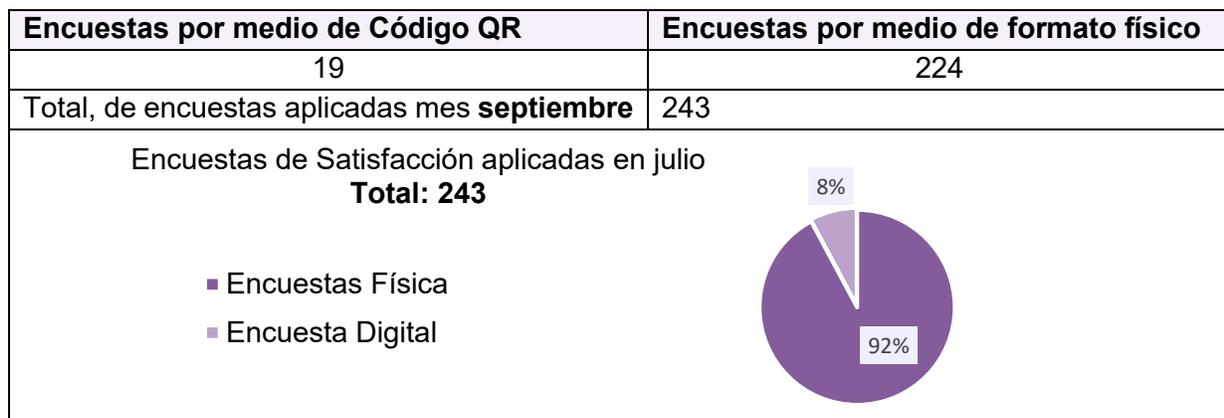
INFORME SEPTIEMBRE 2024

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 **septiembre** de 2024.

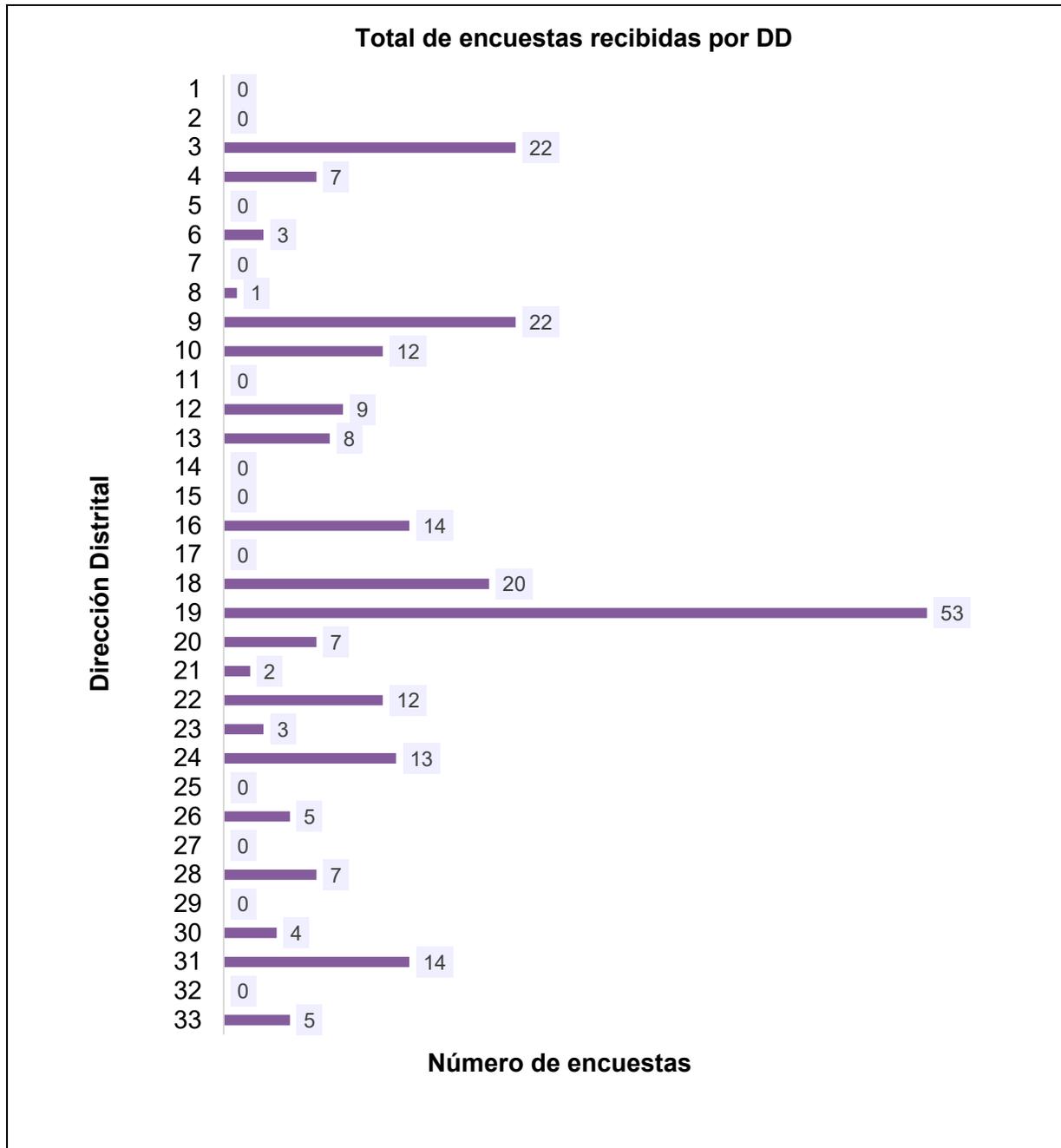


Calidad en la que la ciudadanía visita al DD

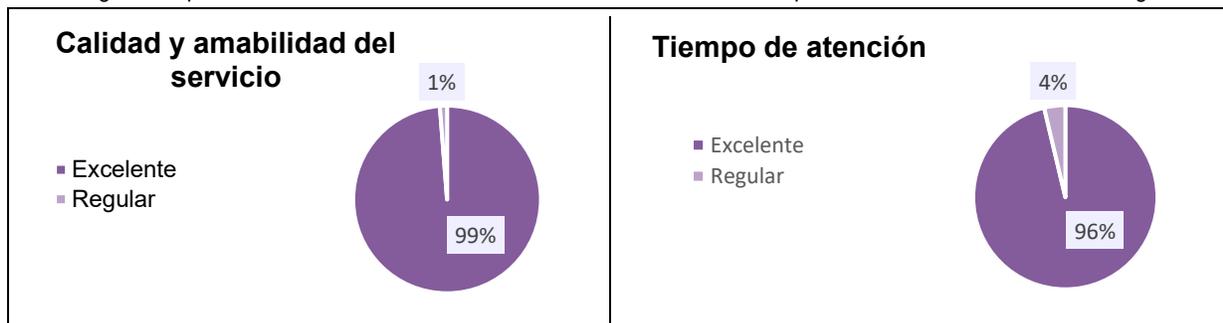


Servicios solicitados en las Direcciones Distritales



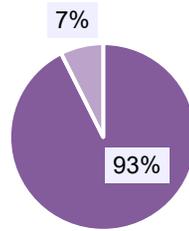


Nota: El gráfico representa las encuestas recibidas tanto en formato físico como aquellas contestadas mediante el código QR.



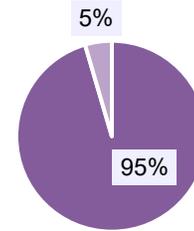
Infraestructura y limpieza

- Excelente
- Regular

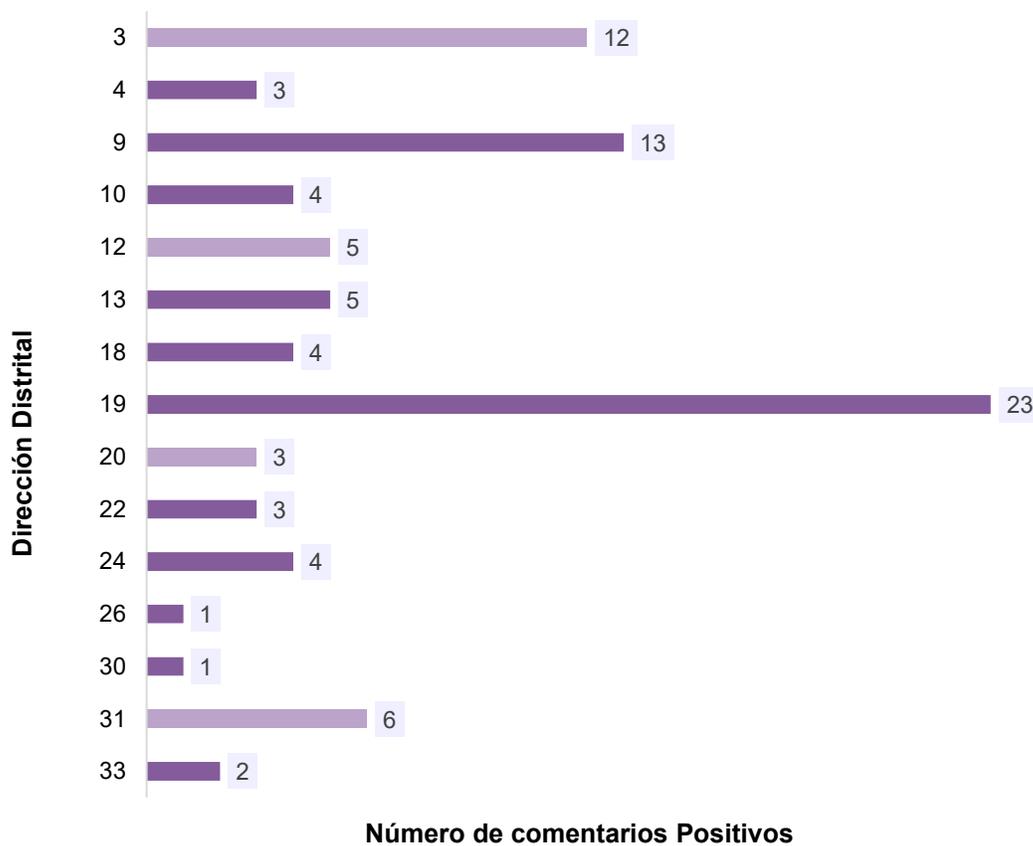


Expectativa cumplida respecto a la información recibida

- Totalmente
- Parcialmente



Total de Comentarios Positivos por DD



La conclusión de los comentarios recibidos es claramente positiva, destacando la excelente atención y amabilidad de las personas funcionarias de las Direcciones Distritales del IECM. Las personas ciudadanas reconocen la calidad de los cursos, la claridad en la información proporcionada y la disposición del personal para resolver dudas. Además, se destaca el profesionalismo y el buen trato. En general, los comentarios reflejan satisfacción con el servicio recibido y el deseo de mantener este trato en el futuro.

A continuación, se muestran por fecha las opiniones y sugerencias de la ciudadanía relativa a la infraestructura, comunicación y COPACOS en las Direcciones Distritales.

DD	Fecha	Comentario
DD09	14/09/2024	<ul style="list-style-type: none"> Falta mantenimiento a las oficinas, ya que es la imagen del IECM.
DD12	20/09/2024	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar nuestros correos para estar siempre en contacto con ustedes.
DD13	24/09/2024	<ul style="list-style-type: none"> Mayor acercamiento con los comités para intercambio de información.
DD19	13/09/2024 03/09/2024	<ul style="list-style-type: none"> En capacitación tratar el tema de inclusión. La participación ciudadana es muy importante para la democracia se necesita mayor regulación a COPACOS.
DD22	10/09/24 04/09/24	<ul style="list-style-type: none"> Difundir sus actividades con vecinos de las colonias Poner señalizaciones de ubicación en calles aledañas.
DD33	09/09/24	<ul style="list-style-type: none"> No me confirmaron el acompañamiento para el día de la asamblea.

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, 32 las 33 Direcciones Distritales han remitido la información requerida en tiempo y forma.