

Secretaría Administrativa  
Dirección de Planeación y Recursos Financieros  
Subdirección de Gestión de Calidad

# PRIMER INFORME SEMESTRAL DE ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DE SERVICIO EN LOS ÓRGANOS DESCONCENTRADOS 2023



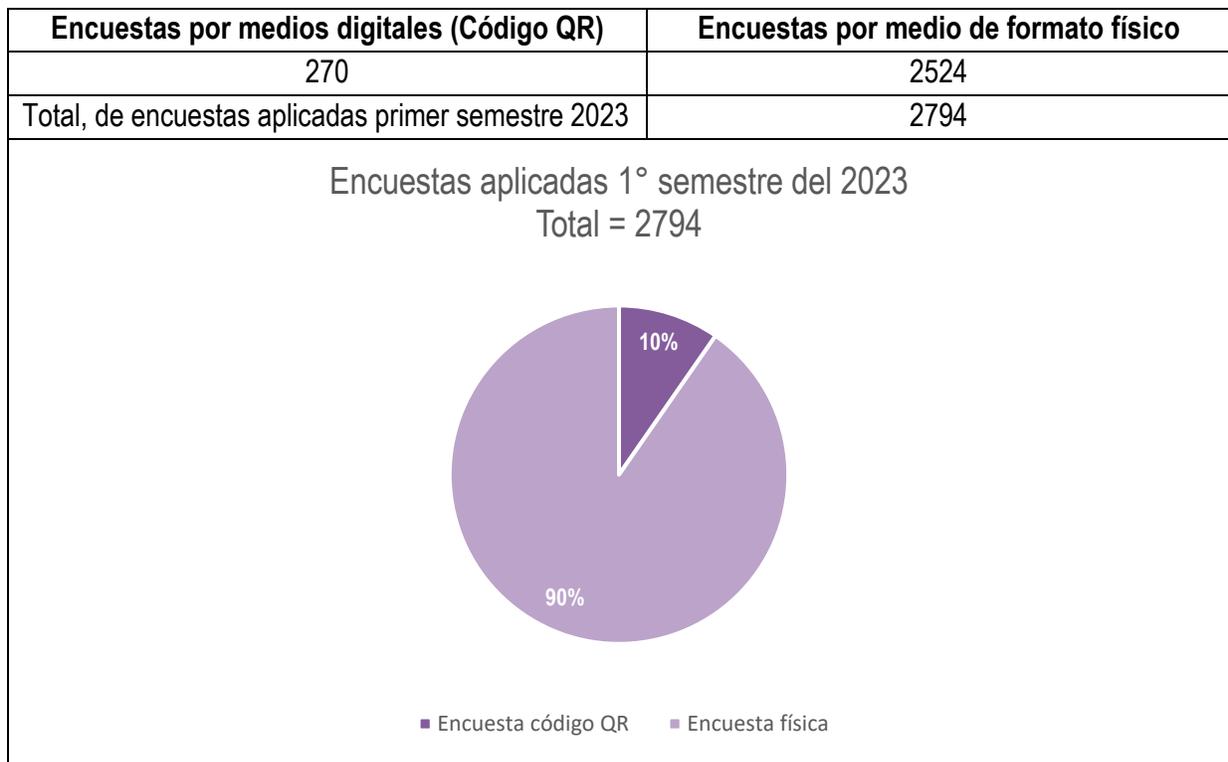
Julio 2023

## Primer informe semestral de “Encuestas de Necesidades y Satisfacción del Servicio”

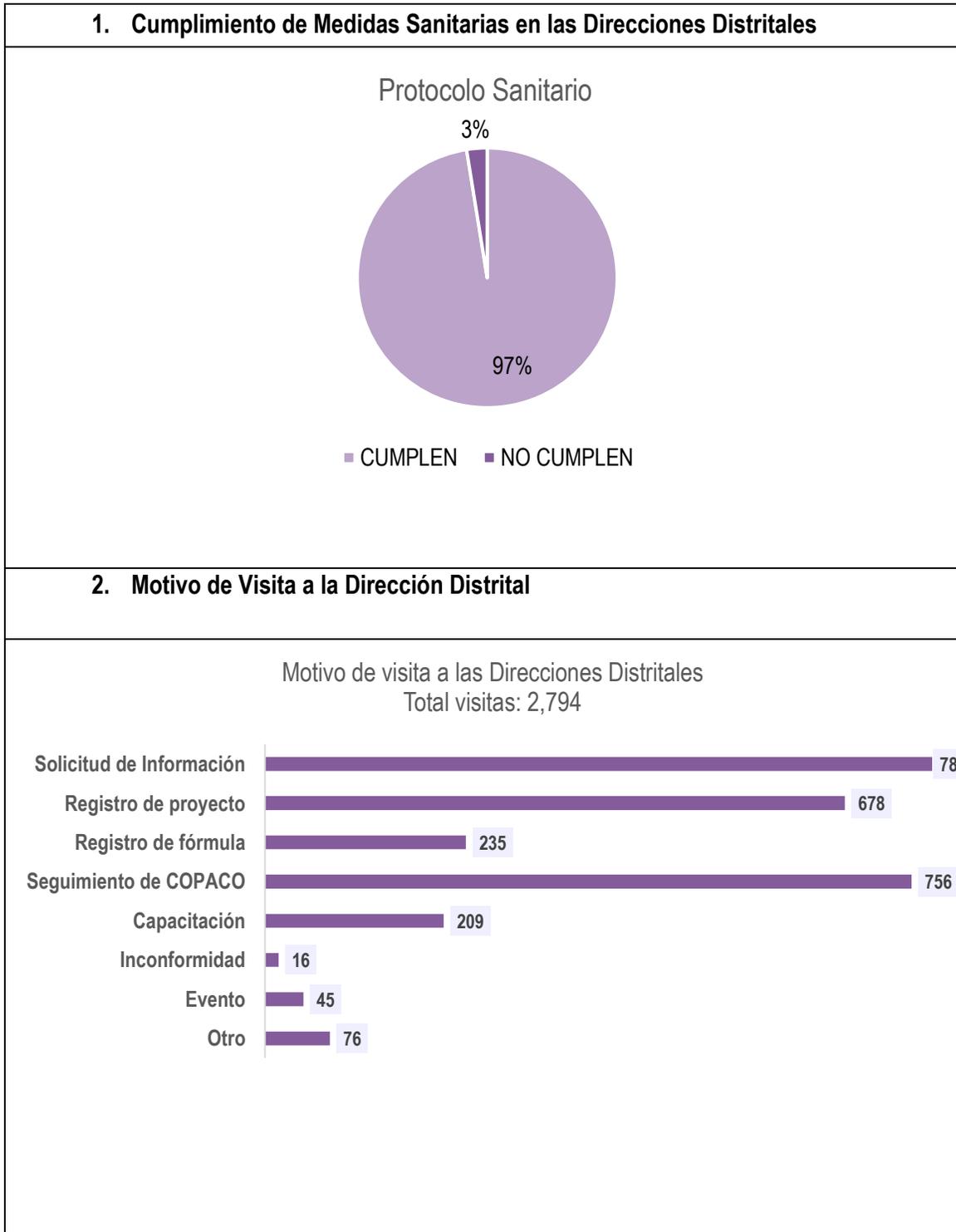
De conformidad con el apartado 9.2 de la Norma ISO/TS 54001:2019 mejor conocida como la ISO Electoral, el cual hace referencia a la Satisfacción del Cliente, el Instituto Electoral de la Ciudad de México implemento una encuesta de necesidades y satisfacción del servicio, la cual es aplicada en las sedes distritales a las personas ciudadanas. Esta función se encuentra definida en el Calendario Anual de Actividades de Órganos Desconcentrados (CAAOD-2023) en la actividad **16.04.18**.

Las encuestas de Necesidades y Satisfacción de Servicio tienen como objetivo mostrar el grado de satisfacción y la percepción 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 primer semestre del año en curso.

### Total de encuestas



## Resultados de las encuestas



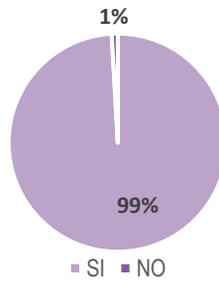
### 3. Calificación general de tiempos, atención y calidad de las Direcciones Distritales

Calificación de General del Servicio



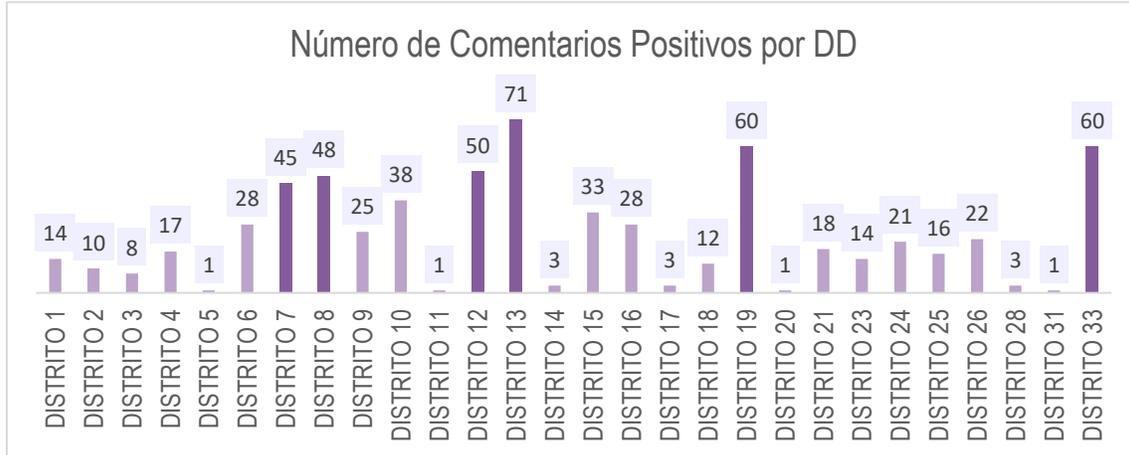
### 4. Satisfacción con el servicio

Satisfacción del Servicio



La encuesta está diseñada con preguntas abiertas en donde las personas que acuden a las sedes distritales pueden expresar su opinión sobre la atención recibida, así como colocar comentarios o sugerencias acerca de la atención o servicio que recibe, en este sentido se muestran a continuación las opiniones positivas y las áreas de oportunidad.

## 5. Comentarios positivos recibidos en las Direcciones Distritales



### Comentarios más comunes

- Atención amable.
- Instalaciones limpias y ordenadas.
- Excelente atención.
- Buen curso.
- Buena actitud y disposición de apoyo.
- Sigán con esa actitud.



### Comentarios más relevantes

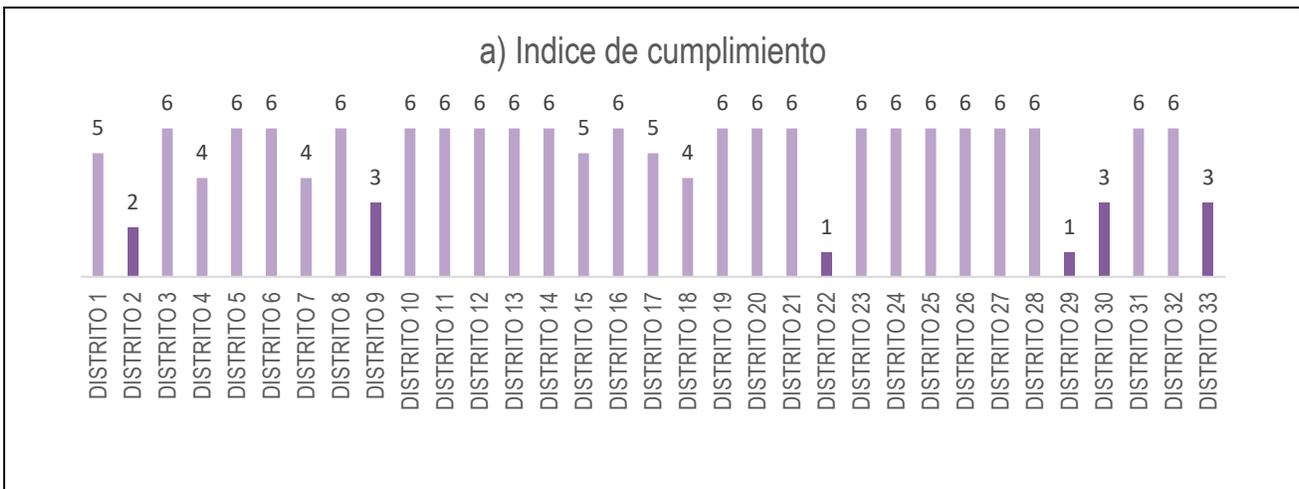
- **Respetar horarios** (4 comentarios que representan 0.14% del total).
- **No discriminar** (1 comentario que representa 0.04%).)
- **Capacitación más dinámica** (3 comentarios que representan el 0.11%).)
- **Mejorar tiempos de atención** (3 comentarios que representan el 0.11%)

Con respecto a las áreas de oportunidad se recibieron once comentarios por parte de las personas ciudadanas que representan un 0.40% del total de las encuestas recibidas durante este semestre. El distrito con mayores comentarios fue el DD12, sin embargo, hay que considerar que fue el distrito con mayor captación de encuestas.

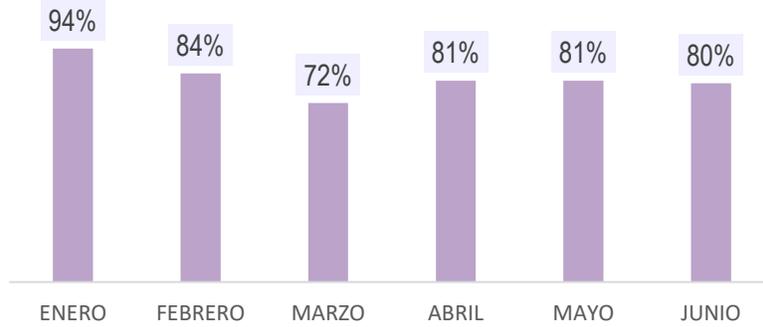
Como se indicó líneas arriba esta actividad esta contemplada en el CAAOD-2023, por lo que los órganos desconcentrados envían las encuestas físicas en caso de tenerlas a la Subdirección de Gestión de Calidad (SGC) los primeros 5 días naturales de cada mes; las encuestas contestadas mediante el código QR son recibida directamente por la SGC.

En este sentido se muestra en la gráfica lo siguiente:

- El índice de cumplimiento en tiempo y forma de los órganos desconcentrados, siendo 6 el número que muestra el cumplimiento en el primer semestre, los números menores a este, muestran los meses en los que el DD cumplió con la actividad en tiempo y forma;
- El portecaje de cumplimiento por mes y finalmente,
- El índice de incumplimiento por DD.



### b) Porcentaje de cumplimiento por mes



### c) Índice de incumplimiento

