INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

certificación
INSTITUTO ELECTORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ISO ELECTORAL
ISO/TS 54001:2019
Internacional

Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME AGOSTO 2025

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

OBJETIVO

Derivado de la certificación del IECM bajo el estándar **ISO/TS 54001:2019,** se implementó una encuesta de necesidades y satisfacción del servicio, de acuerdo con el apartado **9.1.2 Satisfacción del Cliente**. Esta encuesta busca conocer la percepción de la ciudadanía que acude a las sedes distritales.

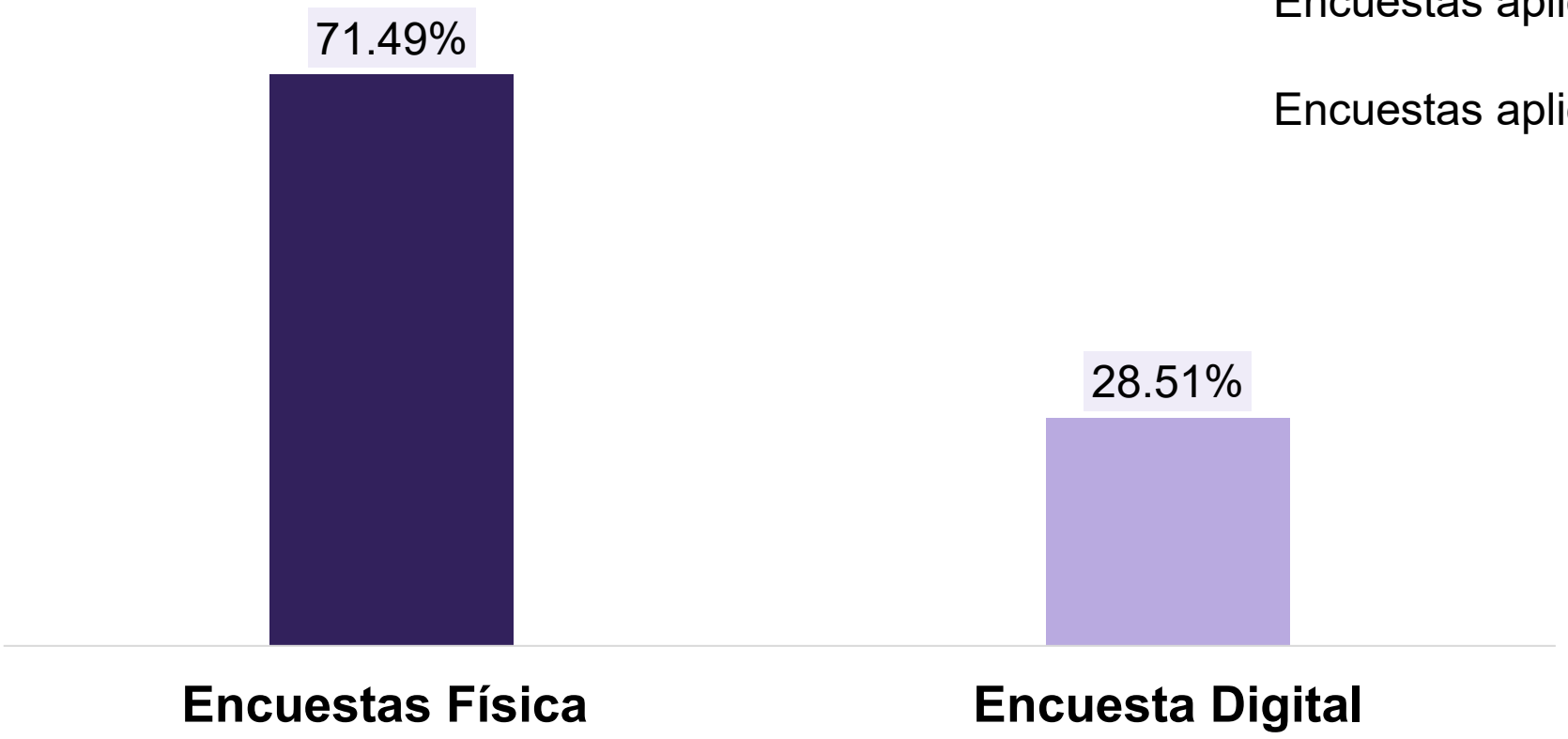
La actividad se encuentra definida en el Calendario Anual de Actividades de Órganos Desconcentrados 2025 (CAAOD-2025), como actividad **13 04 33**.

Las encuestas, son realizadas mensualmente de forma física y digital, tienen como objetivo medir la satisfacción ciudadana respecto a la atención del servicio, detectar áreas de oportunidad y apoyar en la toma de decisiones. Este informe presenta los resultados de las **encuestas realizadas en agosto**.

RESULTADOS

Encuestas aplicadas en **agosto** 2025

Total: 505



Encuestas aplicadas en **formato físico: 361**

Encuestas aplicadas en **formato digital: 144**

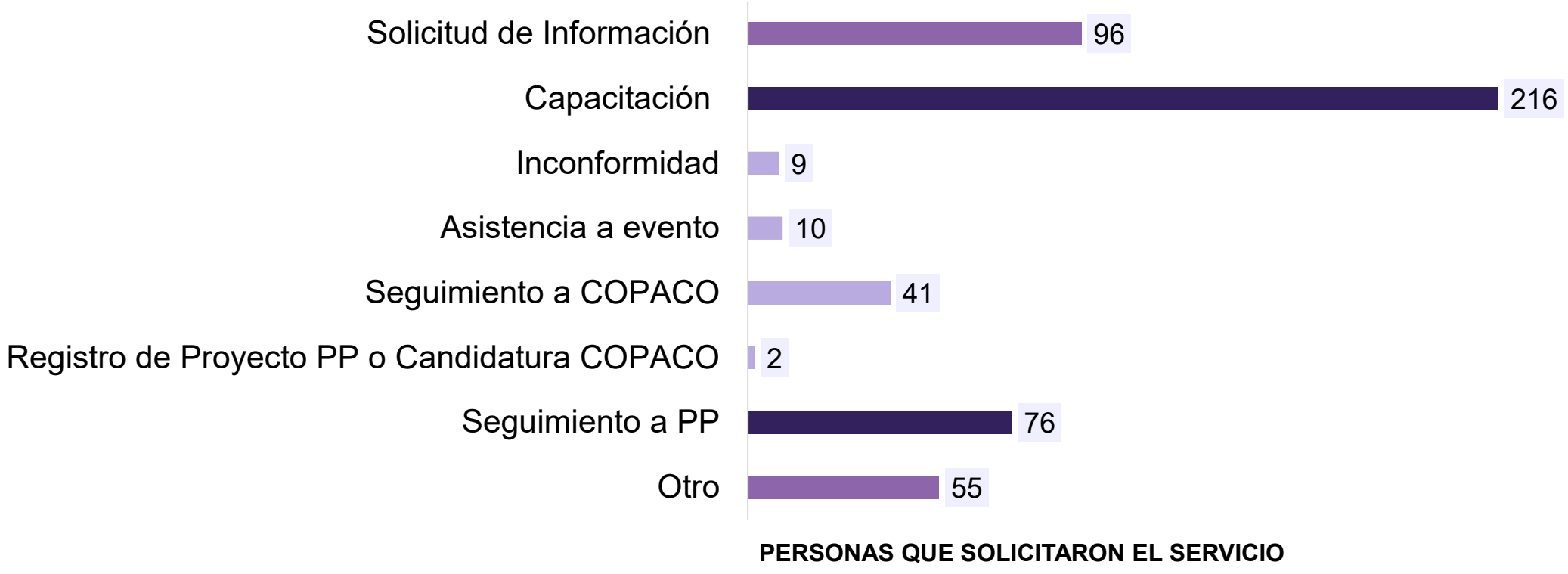
Los diferentes **tipos de visitas** que se recibieron en las Direcciones Distritales

Otro*: Promovente, persona responsable de mesa y autoridad tradicional

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Las Direcciones Distritales del Instituto Electoral de la Ciudad de México, ofrecen a la ciudadanía diferentes **tipos de servicios** electorales, los servicios que se solicitaron con mayor frecuencia fueron:

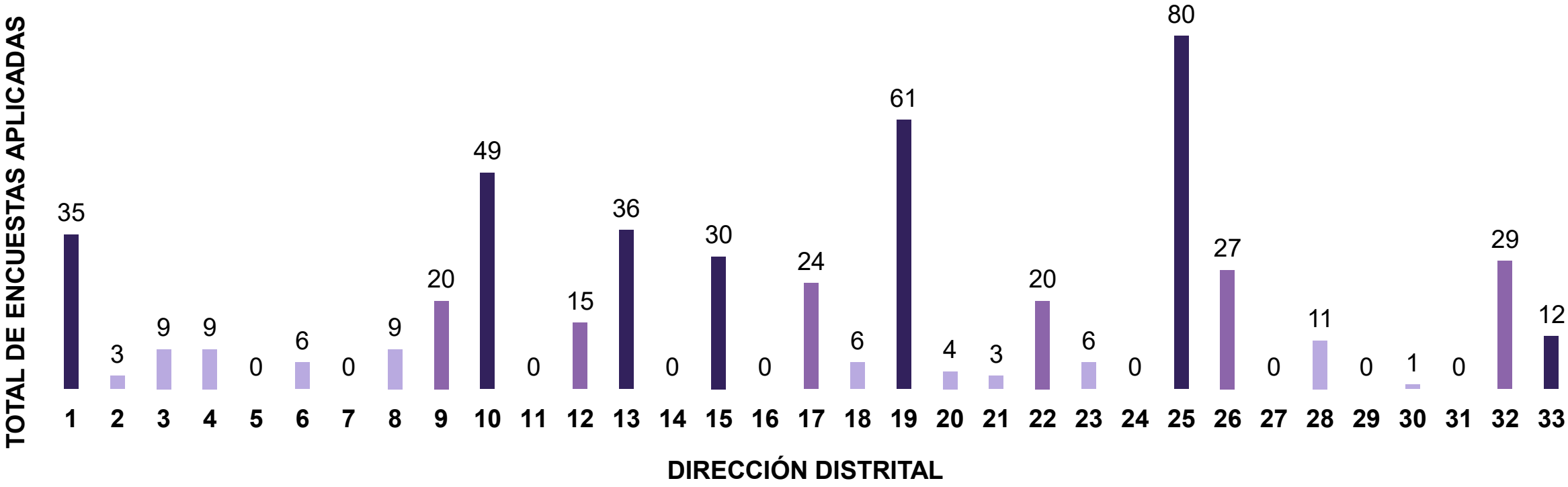


Otro: Platica, recepción de paquetes, observación, reunión de trabajo, asamblea, tarjeta de gratuidad y marco geográfico.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Total de encuestas aplicadas en **agosto** por medio de formato físico y digital en las 33 Direcciones Distritales



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Calificación respecto a:

Calidad y amabilidad del servicio recibido

EXCELENTE: 98%

REGULAR: 2%

MALA: --

Tiempo de atención

EXCELENTE: 95%

REGULAR: 5%

MALA: --

Infraestructura y limpieza de la Sede Distrital

EXCELENTE: 91%

REGULAR: 8%

MALA: 1%

Expectativa cumplida respecto a la información recibida

TOTALMENTE: 96%

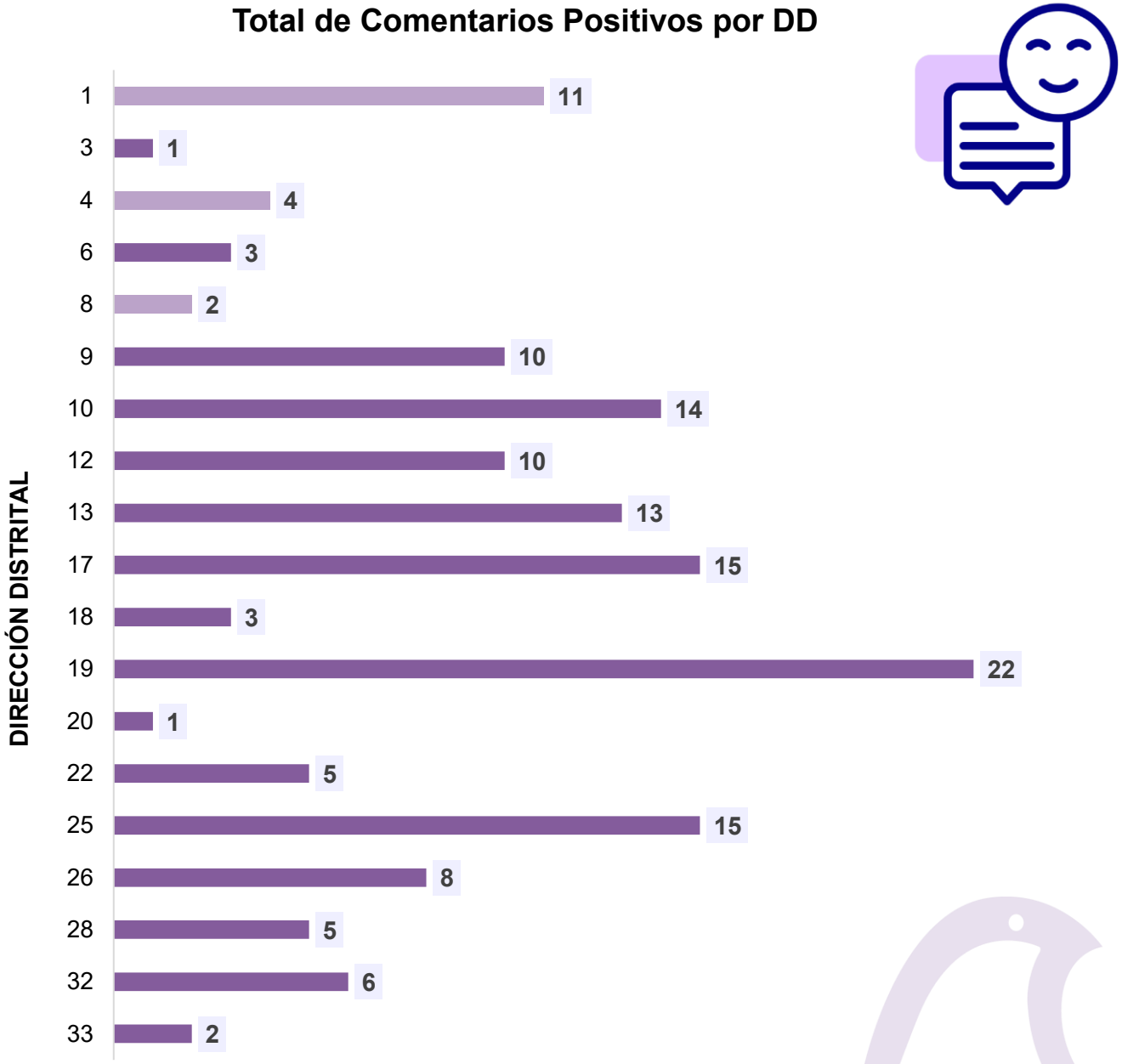
PARCIALMENTE: 4%

NADA: --

Los comentarios reflejan una percepción altamente positiva por parte de las personas ciudadanas respecto a la atención recibida.

Se destaca la calidad de las capacitaciones, el profesionalismo del personal, la claridad en la explicación de los temas, y la amabilidad en el trato.

Además, se valora el compromiso, ya que la ciudadanía expresa satisfacción con el servicio, sugiriendo que se mantengan los equipos actuales y se continúe con la difusión de las actividades.



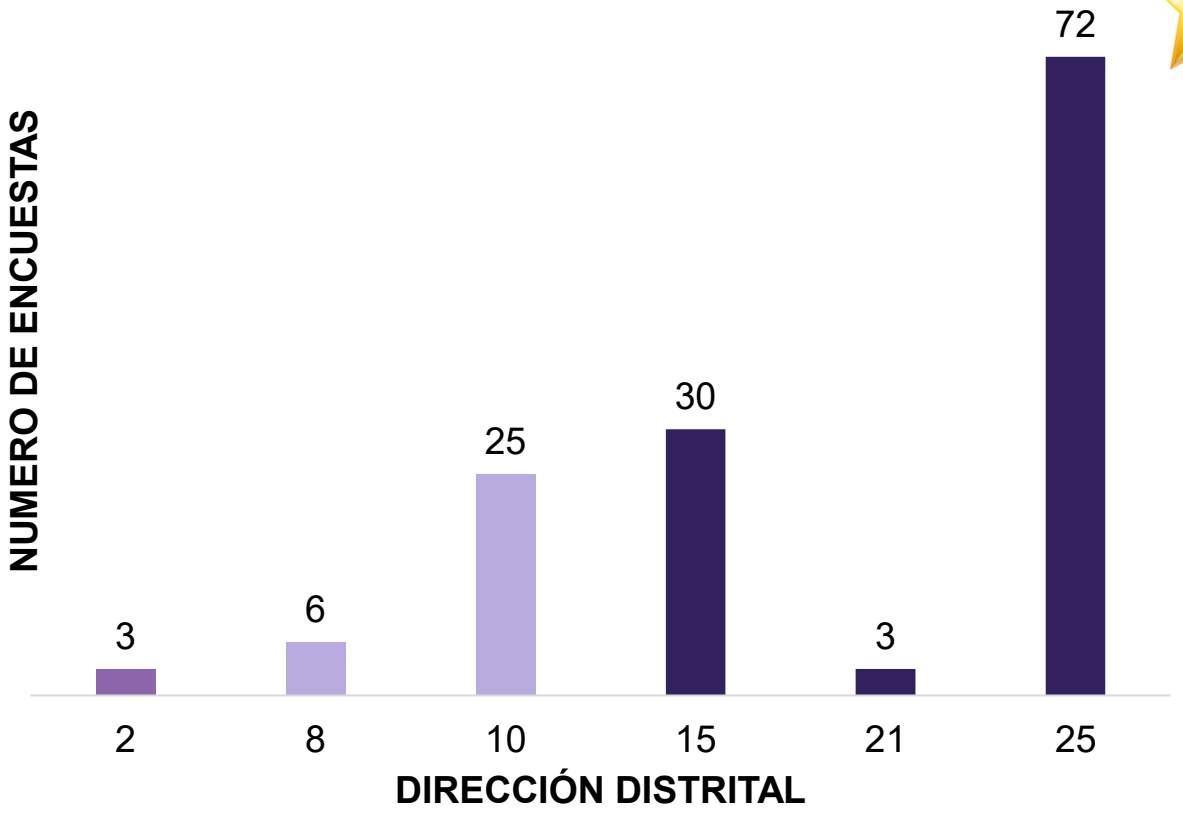
ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

A continuación, se muestran por fecha las **opiniones** y **sugerencias** de la ciudadanía:

DIRECCIÓN DISTRITAL	FECHA	COMENTARIO
01	01/08/2025	▪ Cumplir con la hora establecida para la capacitación, ya fue más de 15 min para iniciar.
04	28/08/2025	▪ Cuando estaban dando la platica, las personas funcionarias de la DD hacían mucho ruido. ▪ Escaleras peligrosas
19	19/08/2025 20/08/2025	▪ Después de preguntarme a que iba, me dejaron esperando bastante tiempo en la banca de afuera. Solo me veían, y en ese momento incluso le pedí a la oficial Mayte si podía consultar si me iban a atender. ▪ Más presencia del IECM en las comunidades
28	01/08/2025	▪ Una encargada me trato de mala forma.
30	27/08/2025	▪ Que manden información por WhatsApp.

Los distritos que aplicaron mayor número de encuestas a través del código QR son los siguientes:



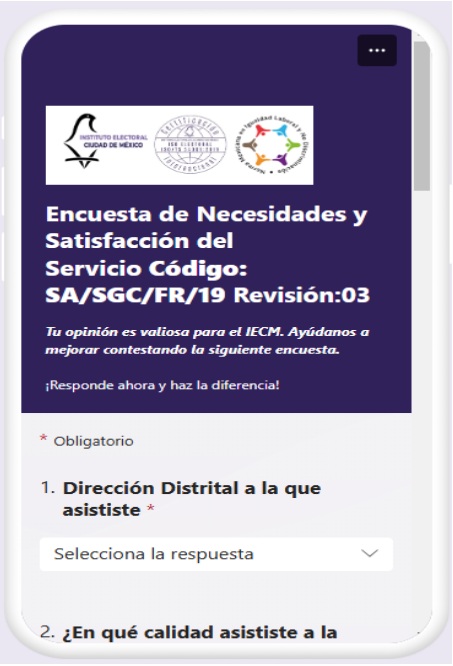
Se extiende un reconocimiento especial a las **Direcciones Distritales 02, 08, 10, 15, 21 y 25** por su destacado compromiso con la responsabilidad social, demostrando dedicación y esfuerzo en el uso del formato digital en sus Direcciones Distritales.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Es importante **promover el uso del código QR** para aplicación de las encuestas de satisfacción en las sedes distritales.

Principales beneficios del uso del código QR:

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 **13.04.33.**



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Si tienes alguna duda comunícate con la **Subdirección de Gestión de Calidad.**

calidad@iecm.mx

Ext. 5231

Agradecemos el compromiso compartido con el Sistema de Gestión de Calidad Electoral; en ese sentido, le recordamos la importancia de recabar la opinión de la ciudadanía con respecto a los servicios que el IECM que brinda en las Direcciones Distritales.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO