



INFORME ANUAL DE RESULTADOS

Encuestas de Necesidades y Satisfacción del Servicio

*Análisis de la satisfacción en la prestación de
los servicios otorgados en las 33 Direcciones
Distritales del Instituto Electoral de la Ciudad
de México*



Secretaría Administrativa

Dirección de Planeación y Recursos Financieros

Subdirección de Gestión de Calidad

ENERO 2026



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS
FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. METODOLOGÍA Y CAPTACIÓN DE DATOS.....	2
3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS	3
4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	8
5. CONCLUSIONES DE MEJORA CONTINUA PARA 2026.....	10

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el numeral **9.1.2 "Satisfacción del Cliente"** de la norma **ISO/TS 54001:2019** y en el marco del inicio del cuarto ciclo de certificación del **Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE)**, se aplicó la *Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio* (SA/SGC/FR/19 – Rev.3) en las 33 Direcciones Distritales (DD) del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM).

Esta herramienta tiene como objetivo evaluar y dar seguimiento a la percepción de la ciudadanía y otros clientes electorales respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas durante los procesos de organización electoral, participación ciudadana y educación cívica.

2. METODOLOGÍA Y CAPTACIÓN DE DATOS

El presente documento integra los resultados obtenidos en el año, derivados de las encuestas aplicadas en los 33 DD durante el ejercicio **2025**:

- **Total:** 7,755 encuestas aplicadas.
 - 📄 **Formato Físico:** 6,576 registros (85%).
 - 📄 **Formato Digital:** 1,179 registros (15%).



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **Procesamiento:** El análisis de datos se realizó mediante un enfoque cuantitativo. La información recolectada mensualmente por las DD fue integrada y procesada por la **Subdirección de Gestión de Calidad** utilizando como herramienta una hoja de cálculo para la generación de indicadores y gráficos.
- **Flujo de Comunicación:** Conforme a los lineamientos institucionales de comunicación con órganos desconcentrados, los resultados fueron socializados con las 33 DD a través de la **Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados**, promoviendo así la transparencia y socialización de resultados para la toma de decisiones.



QR para acceder al formato digital

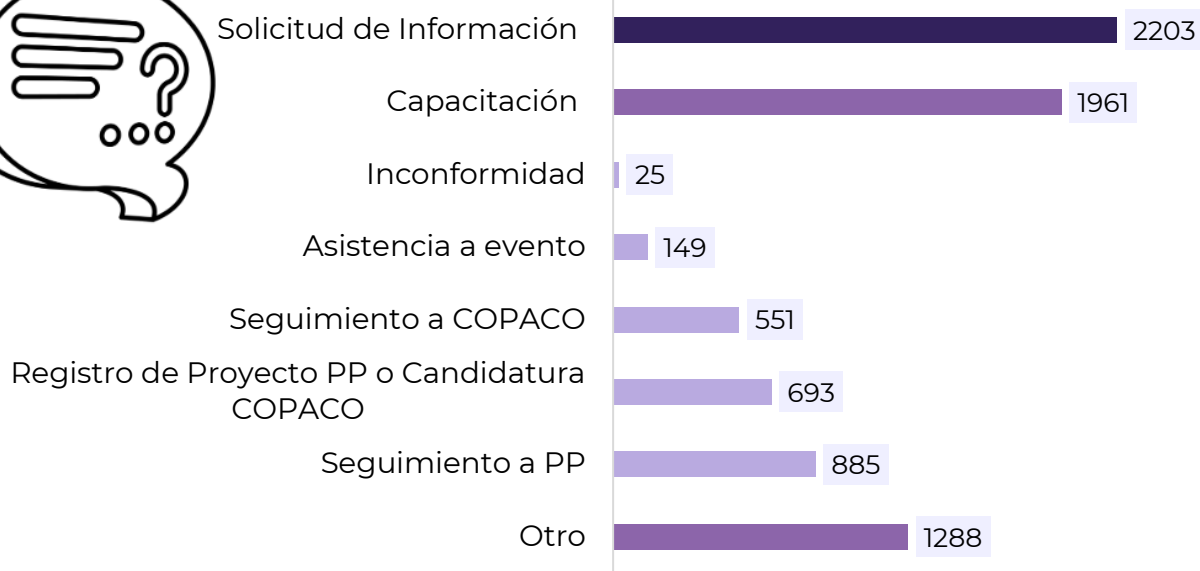
Formato físico

3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS

- **Perfil de personas usuarias y tipo de servicio**

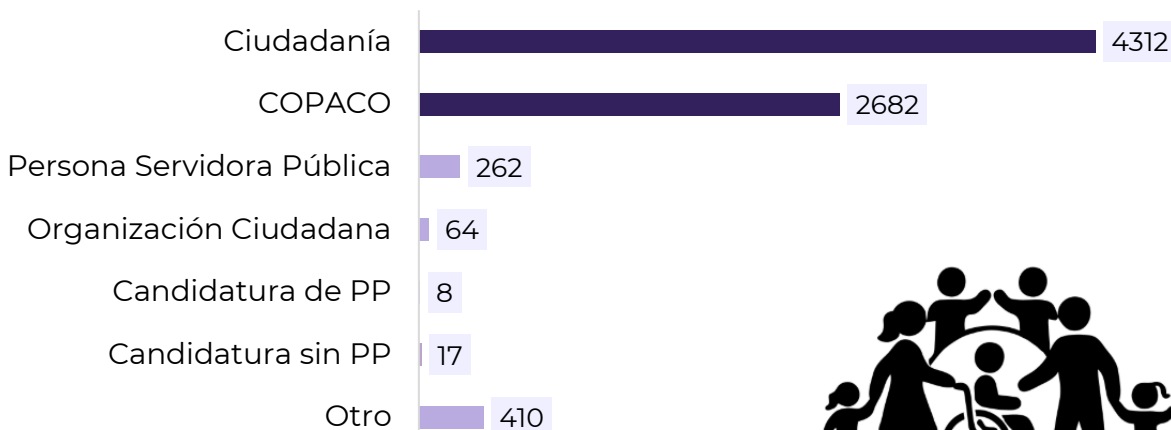
Durante 2025, el servicio con mayor demanda fue la *Solicitud de Información*, representando el **28.40%** de las atenciones. Esto permite identificar que las personas que interactúan con las DD principalmente en calidad de *ciudadanía*.

Servicios solicitados con mayor frecuencia:



Numero de personas que solicitaron el servicio

Acudieron a los Organos Desconcentrados:



Número de personas





SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

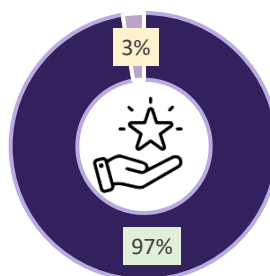
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS
FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **Calidad de atención**

Este indicador alcanzó un índice de satisfacción del **98%**. Las menciones constantes sobre la **amabilidad, profesionalismo y paciencia** reflejan una sólida competencia en las personas funcionarias de las DD y el cumplimiento de los estándares establecidos.

Calidad y amabilidad del servicio

- Excelente
- Regular

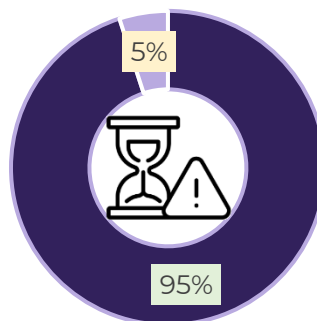


- **Tiempo de respuesta de atención**

El **95%** de las personas encuestadas calificó el tiempo de respuesta como *Excelente*, estos resultados validan la eficiencia de los procesos operativos en las DD y su capacidad para atender la demanda ciudadana sin comprometer la calidad de los servicios electorales.

Tiempo de atención

- Excelente
- Regular

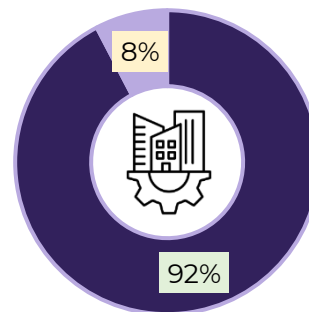


- **Infraestructura y limpieza de las Direcciones Distritales**

La percepción sobre el entorno físico se mantiene en niveles aceptables, con una valoración positiva del **92%**. La ciudadanía destacó en algunos casos limpieza y el orden como factores que contribuyen a una experiencia digna dentro de las DD.

Infraestructura y limpieza

- Excelente
- Regular

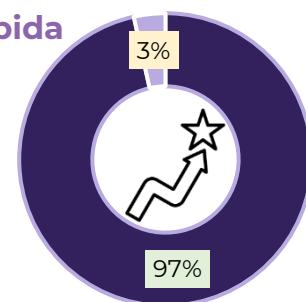


- **Expectativas cumplidas respecto a la información recibida en las Direcciones Distritales**

El **97%** de las personas manifestó que la información recibida cumplió totalmente con sus expectativas iniciales. Este dato es fundamental en el Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE), ya que confirma que la comunicación institucional es efectiva y que las dudas ciudadanas son resueltas en el primer contacto.

Expectativa cumplida respecto a la información recibida

- Totalmente
- Parcialmente

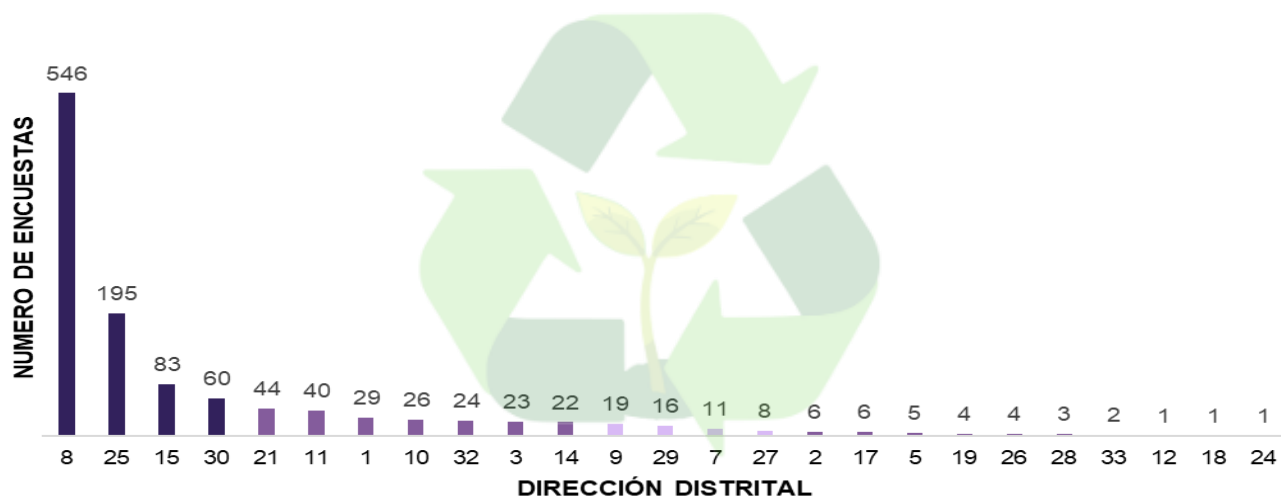


• Acciones hacia la Responsabilidad Social y Sostenibilidad

La responsabilidad social tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible mediante la generación de un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. En este contexto para el IECM, la atención a su entorno constituye un factor importante que coadyuva a mejorar la relación con la comunidad y su capacidad operativa. La Subdirección de Gestión de Calidad, ha fortalecido la implementación y difusión de los beneficios del formato digital mediante códigos QR, destacando los siguientes beneficios:

- Reducción del consumo de papel, en cumplimiento con la **Ley de Austeridad**.
- Fomento y apropiación de herramientas tecnológicas.
- Mejora en la sistematización, análisis y calidad del reporte de información.
- Optimización de los tiempos de ejecución para el cumplimiento de las actividades establecidas en el **CAAOD**.

Bajo este contexto, se extiende un reconocimiento a las DD que, mediante su compromiso con la sostenibilidad, impulsaron de manera destacada el uso de las plataformas digitales entre la ciudadanía





4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Con el propósito de capturar la **percepción de la ciudadanía**, la encuesta incluyó una pregunta de respuesta abierta para recabar comentarios y sugerencias sobre la atención brindada en las DD. Tras un análisis cualitativo, las aportaciones se categorizaron en **cuatro ámbitos** principales, determinados por su recurrencia y relevancia en la experiencia de las personas usuarias.

★ 1. Calidad en el trato y factor humano

En esta categoría los comentarios resaltan la **empatía** y la **disposición de las personas funcionarias** de las DD, por lo que existe una percepción generalizada de calidez, buen trato y orientación hacia la ciudadanía y otras partes interesadas.

- ☑ **Comentarios principales:** "Excelente atención", "Todos muy amables", "Todos son amables", "Paciencia para atender", "Atención amable", "Excelente atención por parte de las personas funcionarias del Distrito".

★ 2. Eficiencia y agilidad operativa

Las personas ciudadanas valoraron de manera positiva los tiempos de atención, lo que contribuyeron a una percepción positiva del servicio, al ser reconocido como ágil, amables y eficaz.

- ☑ **Comentarios principales:** "Eficientes", "Todo bien y rápido", "Excelente atención y muy rápida", "Muy claros y oportunos".

★ 3. Claridad de la Información

Las personas ciudadanas refirieron la capacidad de las personas funcionarias de las DD para resolver las necesidades, ya que destacaron que el personal posee

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS
FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

conocimiento técnico necesario para orientar correctamente, cumpliendo con la expectativa de información.

- ☒ **Comentarios principales:** "Muy claros", "Profesionales al atender", "Me aclararon mis dudas", "Excelente información proporcionada", "Oportunos", "Información clara y precisa".

★ 4. Satisfacción general

Expresiones de conformidad con el servicio en general, generaron sentimiento de gratitud en la ciudadanía.

- ☒ **Comentarios clave:** "Todo bien, gracias", "Excelente", "Gracias por todo", "Agradezco la atención", "Agradezco la paciencia", "Gracias por su atención y amabilidad", "Gracias por ayudarme".



A continuación, se presentan las **sugerencias** realizadas por las personas participantes en la encuesta:

! Infraestructura y accesibilidad

Se identifico como uno de los comentarios más recurrentes, manifestando dificultades de acceso a la sede por falta de rampas o accesos no adecuados para personas con discapacidad o movilidad reducida, lo que no resulta poco inclusiva en algunas sedes distritales.

- ☒ **Comentarios principales:** "La infraestructura no es inclusiva", "No hay rampas", "Falta mejorar las rampas de acceso".



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS
FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Asimismo, se señaló la falta de ventilación al interior de las sedes distritales, particularmente durante temporadas de altas temperaturas.

- ☒ **Comentarios principales:** "Poner aire acondicionado", "Espacio reducido y se encierra el calor", "Hace calor", "Mayor ventilación", "Que den un poco más de aire".

5. CONCLUSIONES DE MEJORA CONTINUA PARA 2026

Con el objetivo de fortalecer la calidad del servicio y dar cumplimiento al ciclo de mejora continua conforme la norma **ISO/TS 54001:2019**, se han determinado cuatro ejes de atención prioritaria para las Direcciones Distritales. En primer lugar, se sugiere fortalecer la **infraestructura y accesibilidad** mediante la ejecución de diagnósticos integrales que permitan identificar necesidades de reparación e instalación de elementos críticos e inclusivos.

En cuanto al **fortalecimiento del capital humano**, se debe evaluar la distribución de las actividades de las personas funcionarias con la finalidad de tener una buena planificación que mantenga y mejore los tiempos de respuesta, además se debe fortalecer el enfoque de igualdad, no discriminación y atención a grupos prioritarios a través de la estandarización de protocolos de atención, asegurando un trato digno y empático. Paralelamente, la **evolución digital y comunicación** deberá ser impulsada a través de la implementación de herramientas tecnológicas que difundan recursos visuales o de apoyo para la comprensión de los procedimientos y la comunicación operativa.

Agradecemos el compromiso compartido con el Sistema de Gestión de Calidad Electoral, en ese sentido, les recordamos la importancia de recabar la opinión de la ciudadanía con respecto a los servicios que el IECM brinda en sus 33 Direcciones Distritales.