



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME JULIO 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**.

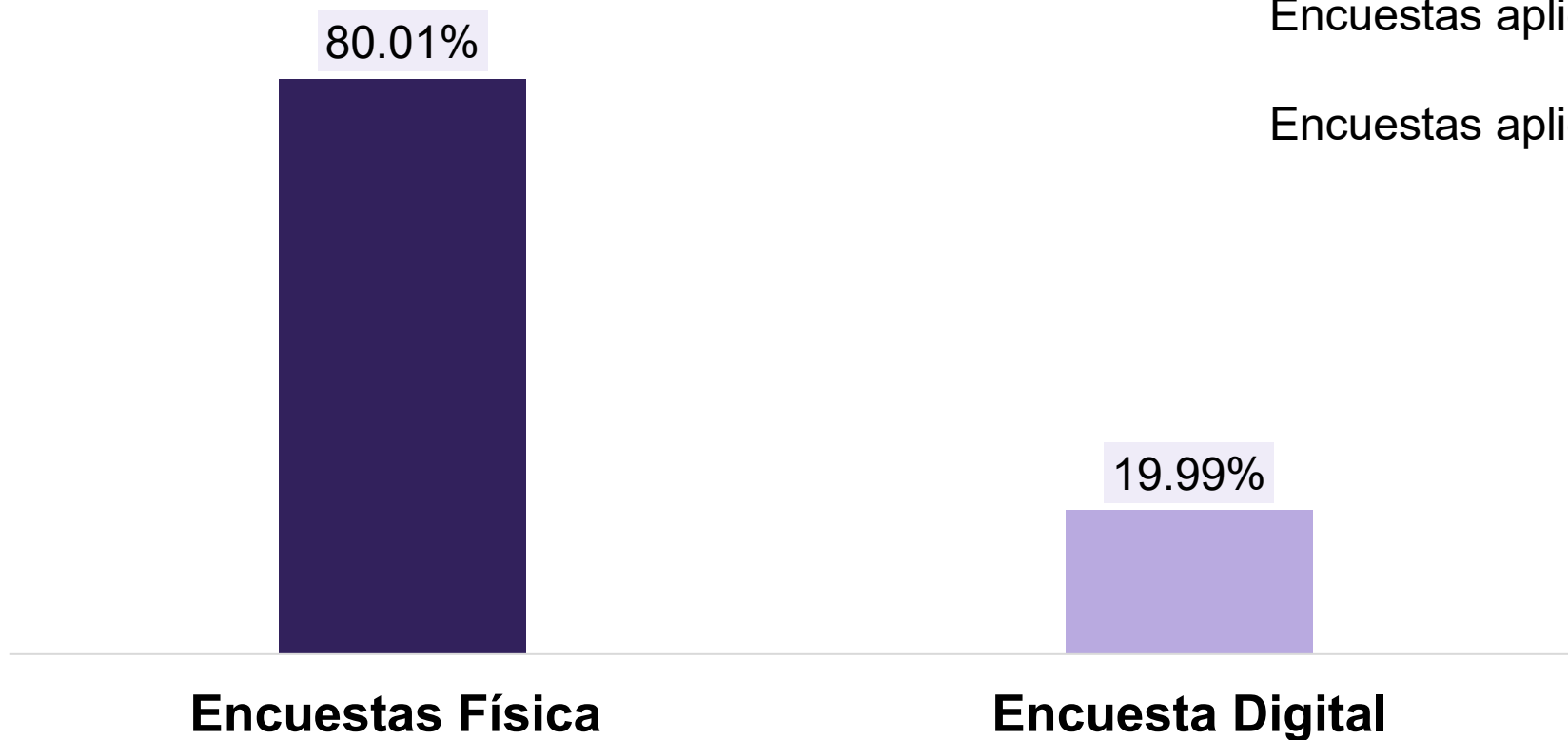
Las encuestas, son realizadas mensualmente de forma física y digital, tienen como objetivo medir la satisfacción ciudadana respecto a la atención del servicio, detectar áreas de oportunidad y apoyar en la toma de decisiones. Este informe presenta los resultados de las **encuestas realizadas en julio**.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Encuestas aplicadas en **julio 2025**

Total: 1,756



Encuestas aplicadas en **formato físico: 1,405**

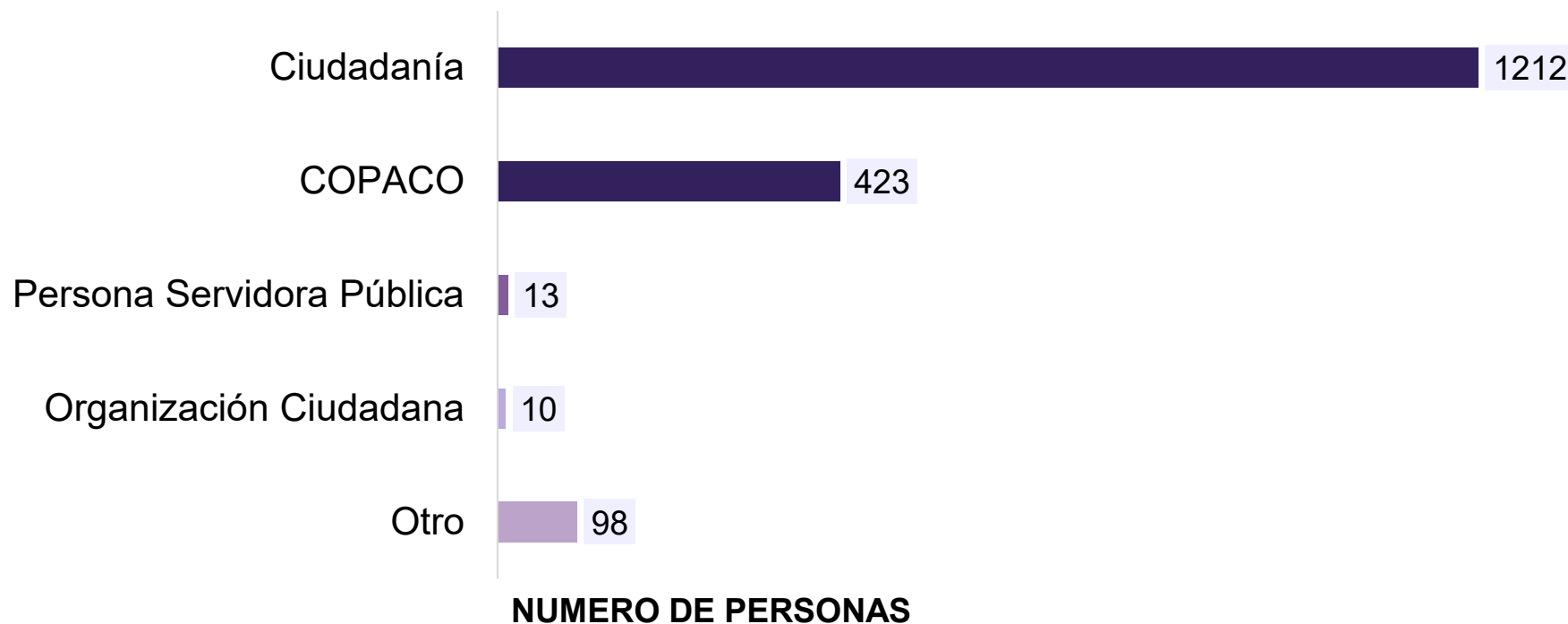
Encuestas aplicadas en **formato digital: 351**

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

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

Acudieron a los Órganos Desconcentrados:

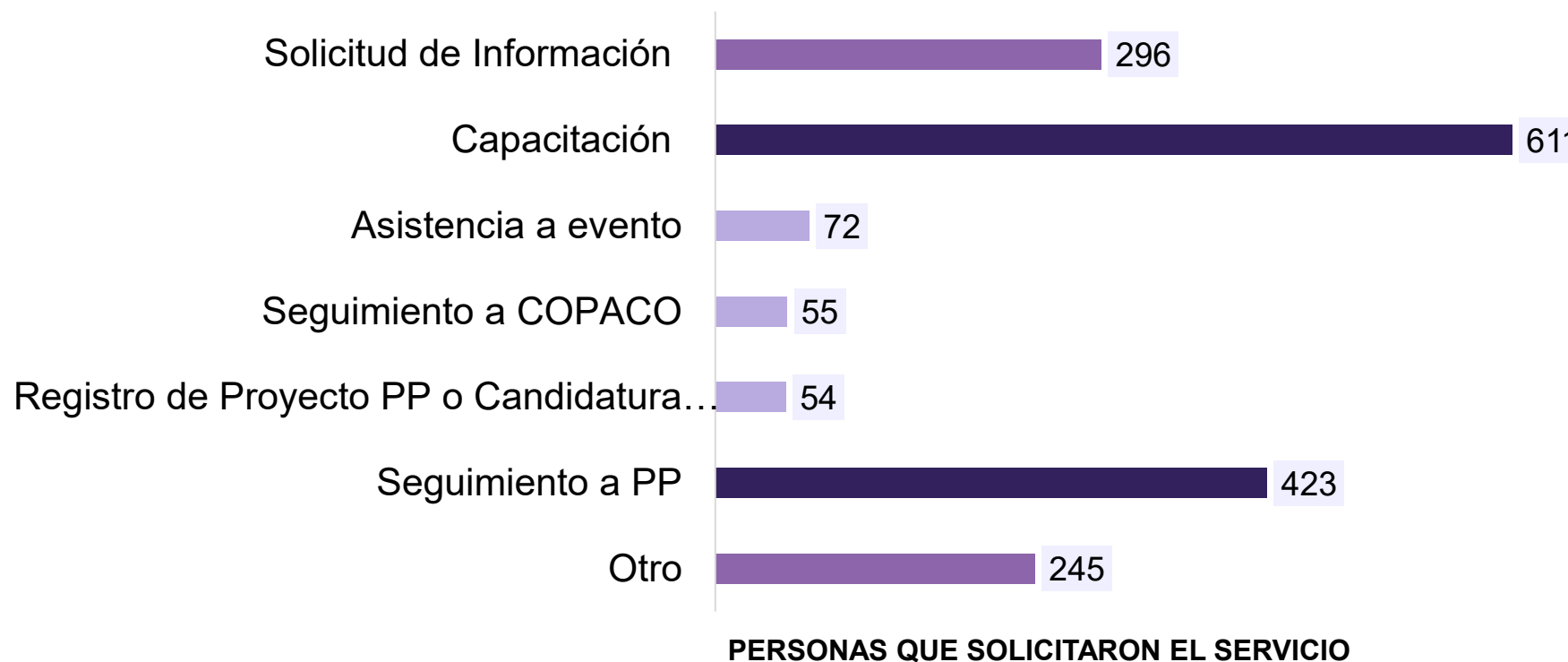


Otro*: persona coordinadora territorial, persona aspirante a responsable de MRO, promovente, persona consejera de pueblo y autoridad tradicional.

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:

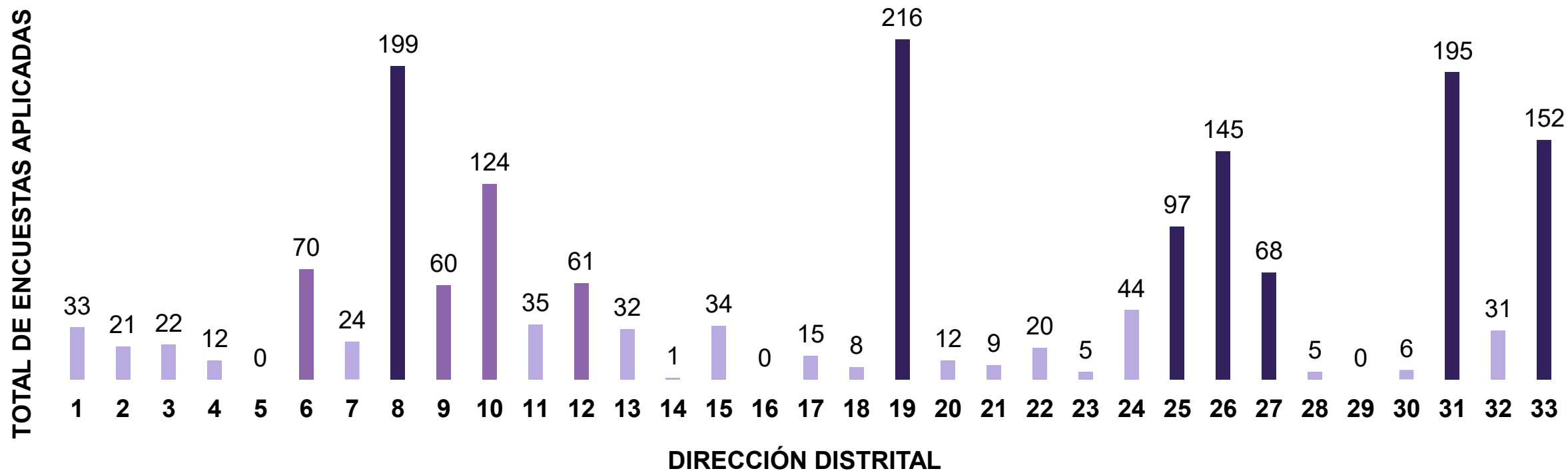


Otro: Asignación de número de folio, asamblea informativa y registro como persona responsable de MRO.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

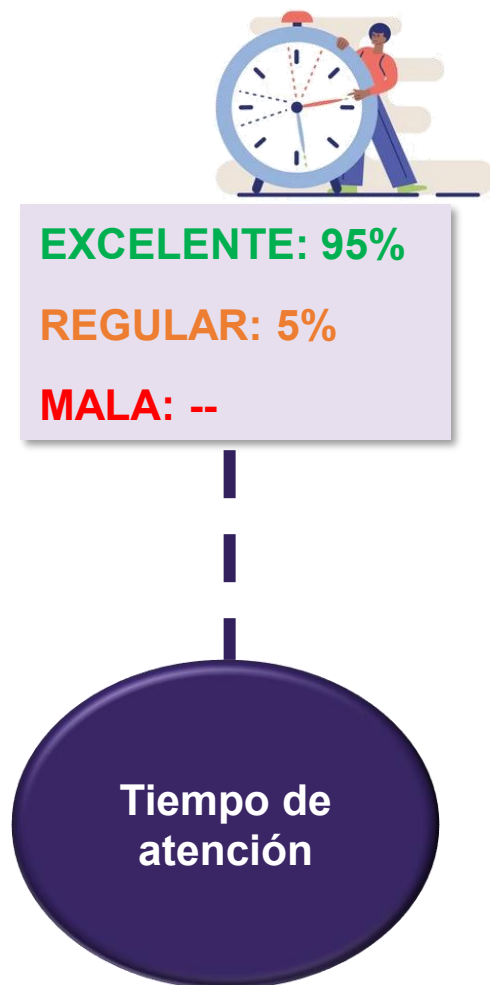
Total de encuestas aplicadas en **julio** por medio de formato físico y digital en las 33 Direcciones Distritales



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Calificación respecto a:

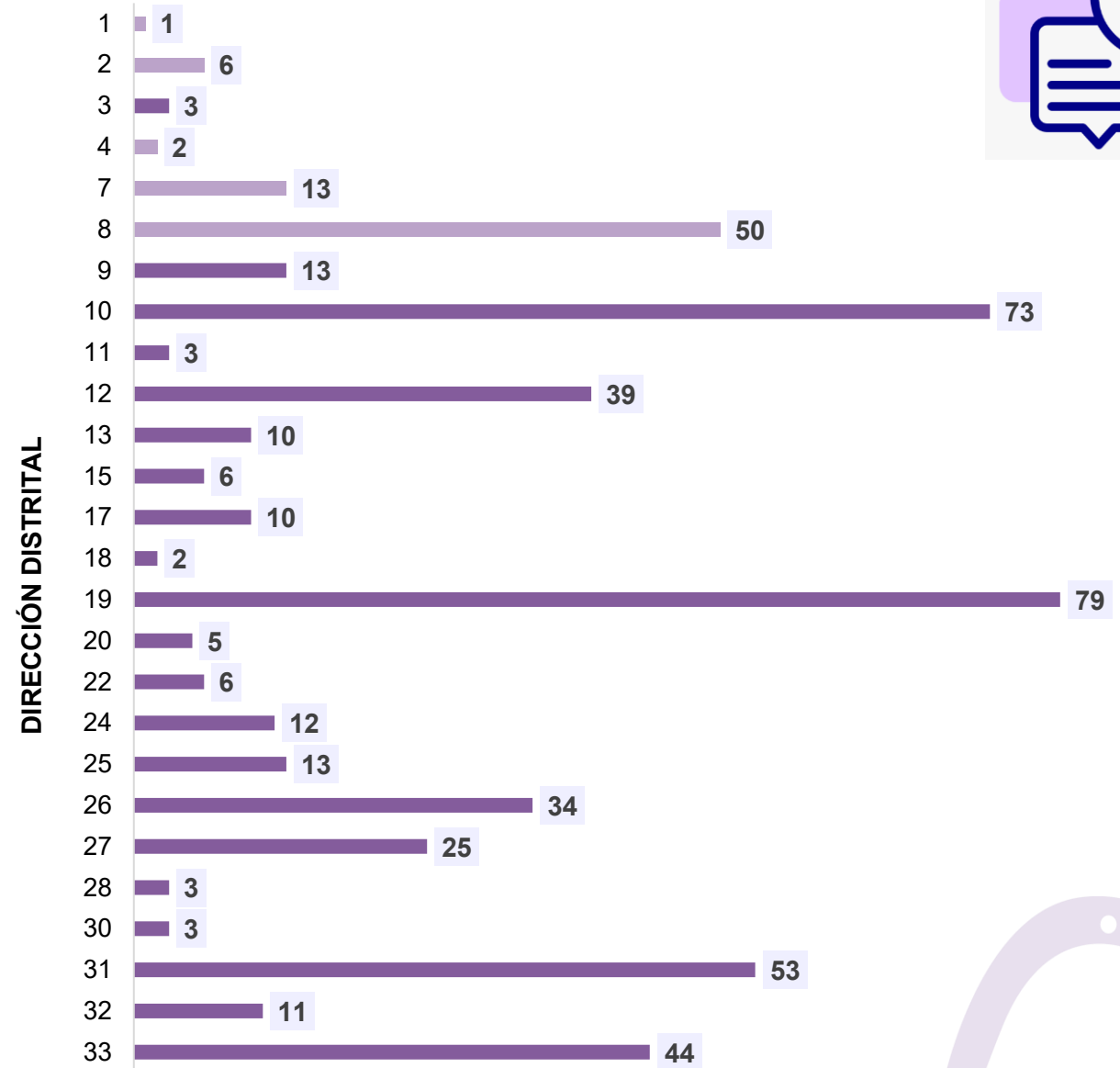


Los comentarios reflejan una **alta satisfacción** por parte de la ciudadanía, destacando principalmente:

- **Eficiencia y profesionalismo** de las personas funcionarias de las DD.
- **Amabilidad, respeto y cordialidad** en la atención.
- **Claridad en la información** proporcionada.
- **Buena organización** en los procesos y eventos.
- **Rapidez y oportunidad** en la atención.
- **Capacitación de calidad** y actitud positiva del equipo.

Se repiten expresiones como “todo bien”, “excelente”, “muy amables”, lo que indica una **consistencia en la calidad del servicio**. Sugiriendo **mantener el nivel actual de atención y eficiencia**, lo cual es señal de que el estándar actual es valorado y apreciado por la ciudadanía.

Total de Comentarios Positivos por DD



NÚMERO DE COMENTARIOS POSITIVOS



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	10/07/2025	- El personal es soberbio y atienden por compromiso. - La oficial parece poco dispuesta a brindar atención y el titular no hace nada. - Sería ideal que el proceso de reposición de credenciales fuera más ágil y menos desgastante para los usuarios.
02	22/07/2025	- Espacio con mayor ventilación. - Mejorar ventilación, y pintura en general.
02	27//07/20285	- Una persona COPACO manifestó sentirse poco valorada e ignorada por parte de la Dirección. - Se solicita que el material escrito del curso sea entregado a los participantes. - Se recomienda asignar más tiempo para la explicación de los temas, a fin de asegurar una mejor comprensión.
08	16/07/2025	- Iniciaron tarde el taller, dos de sus expositores no dieron una explicación del tema solo hizo una serie de preguntas asumiendo que ya todos conocen el tema, cosa que no es así. No fueron didácticos y para alguien sin conocerme miento del tema previamente no fue funcional el taller de hoy. - Iniciaron tarde. - Iniciaron algo tarde y permitieron el acceso a aspirantes una hora después.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

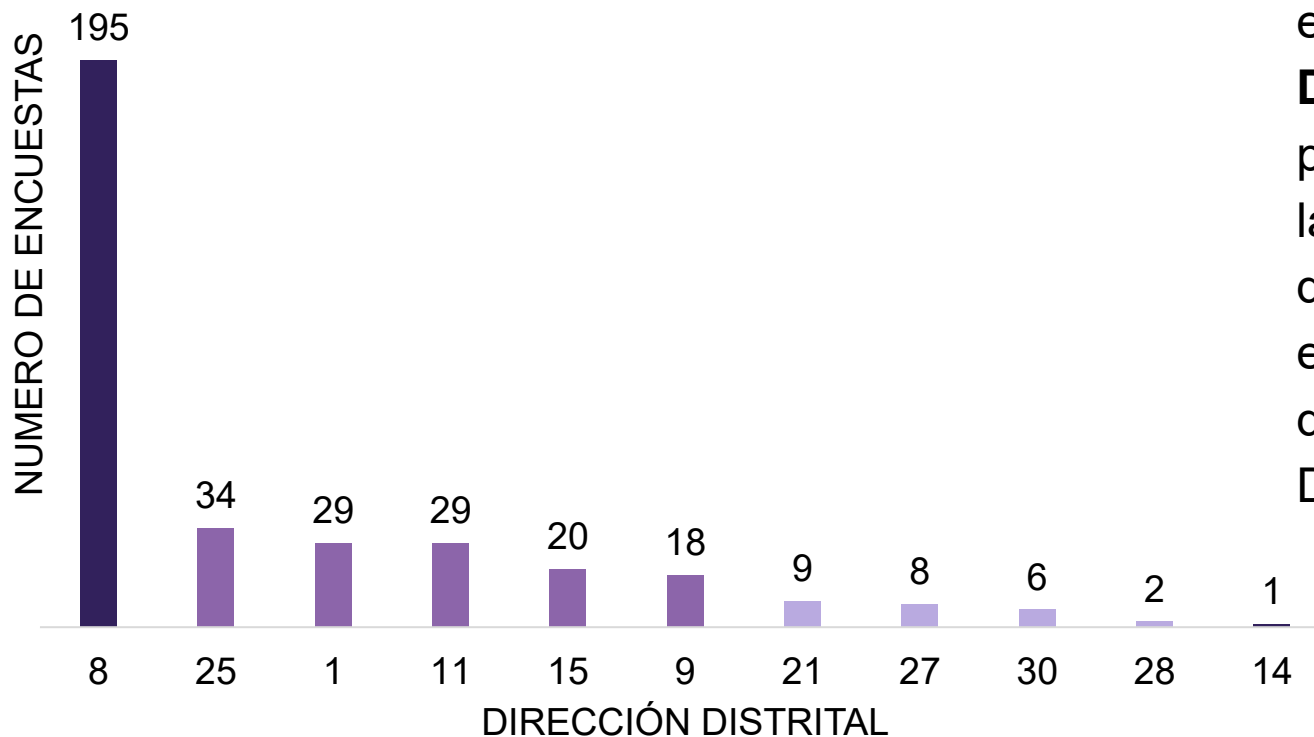
A continuación, se muestran por fecha las **opiniones** y **sugerencias** de la ciudadanía:

DIRECCIÓN DISTRITAL	FECHA	COMENTARIO
09	19/07/2025	• Enviar materiales de capacitación con antelación.
10	10/07/2025 17/07/2025 18/07/2025	• Hacer más dinámica. • Información más concisa y menos tediosa. • La Policía en la entrada es muy grosera.
19	15/07/2025 17/07/2025	• El lugar es muy reducido. • El cuestionario en línea es muy largo y poco entendible.
25	31/07/2025	• Mayor comunicación con los pueblos y consejeros patronales. . • Solicitud de reunión con mayor antelación. • Mayor tolerancia en la capacitación.
26	09/07/2025	• Mejorar audio e imagen.
31	25/07/2025	• Mayor espacio para el simulacro. • No hacer capacitaciones de más de dos horas.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

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



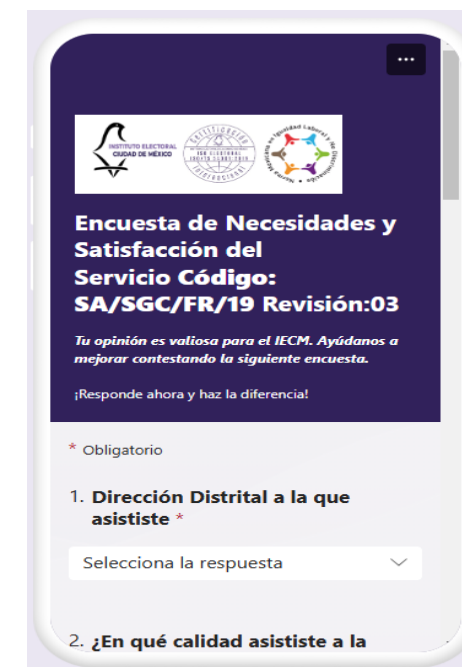
Se extiende un reconocimiento especial a las **Direcciones Distritales 08, 25, 01, 11, 15 y 09** por su destacado compromiso con la responsabilidad social, demostrando dedicación y esfuerzo en el uso del formato digital en sus Direcciones Distritales.

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**.



Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio Código: SA/SGC/FR/19 Revisión:03

Tu opinión es valiosa para el IECM. Ayúdanos a mejorar contestando la siguiente encuesta.

¡Responde ahora y haz la diferencia!

* Obligatorio

1. Dirección Distrital a la que asististe *

Selecciona la respuesta

2. ¿En qué calidad asististe a la

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



AL UTILIZAR EL FORMATO DIGITAL A TRAVÉS DEL CÓDIGO QR:

1. **ACCESO RÁPIDO** DE LA CIUDADANÍA A LA ENCUESTA.
2. **DISMINUIMOS** DEL USO DE **PAPEL**.
3. **PROMOCIÓN** Y USO DE **HERRAMIENTAS DIGITALES**.
4. **REDUCIMOS** EL IMPACTO AMBIENTAL NEGATIVO.

¡POR UN IECM SOSTENIBLE!

