



**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS**  
**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**INFORME JUNIO 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 junio**.

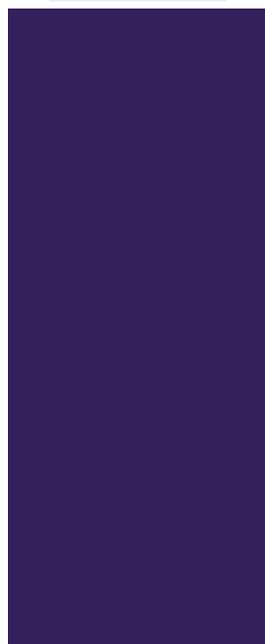
## ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

## RESULTADOS

Encuestas aplicadas en **junio 2025**

**Total: 540**

85.37%



**Encuestas Física**

14.63%



**Encuesta Digital**

Encuestas aplicadas en **formato físico: 461**

Encuestas aplicadas en **formato digital: 79**

## 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:

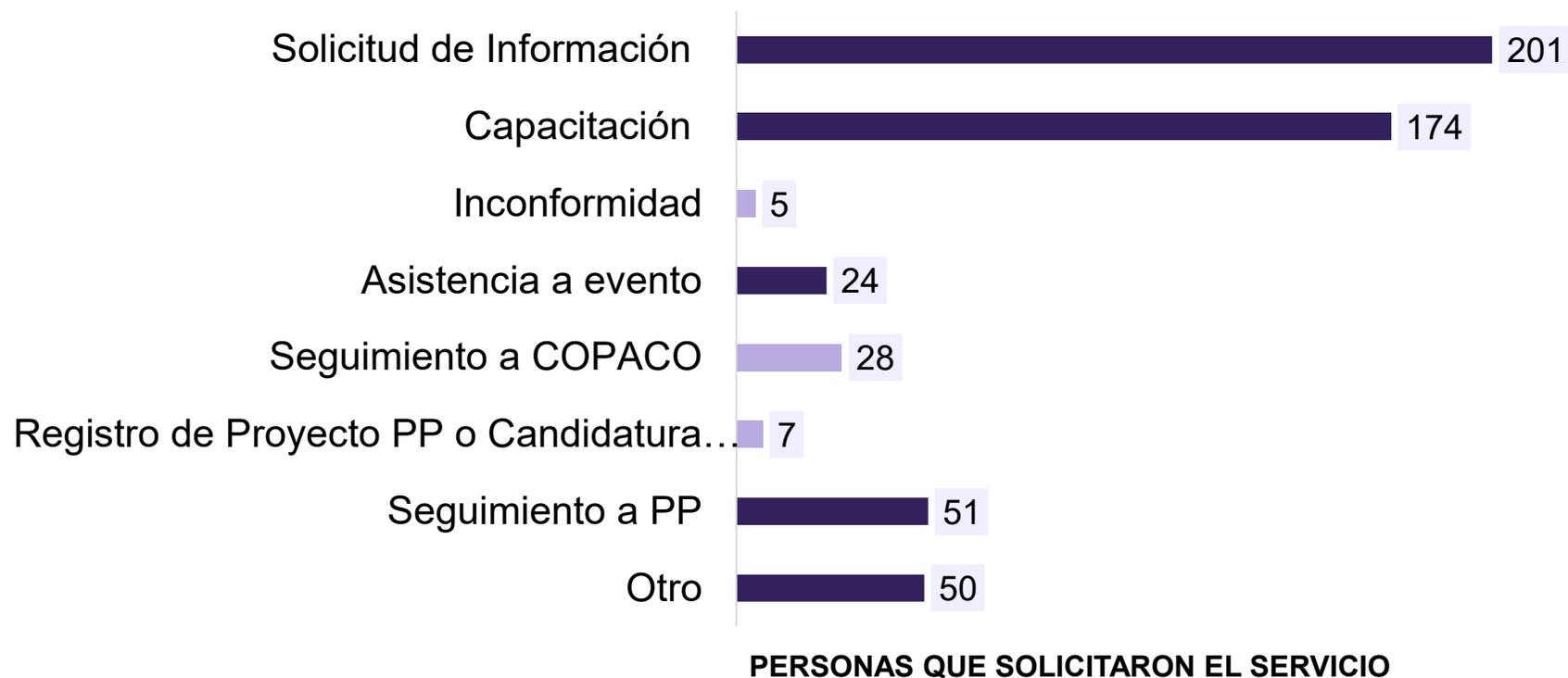


Otro\*: persona observadora, persona CAEL, persona prestadora de servicio social.

## 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:

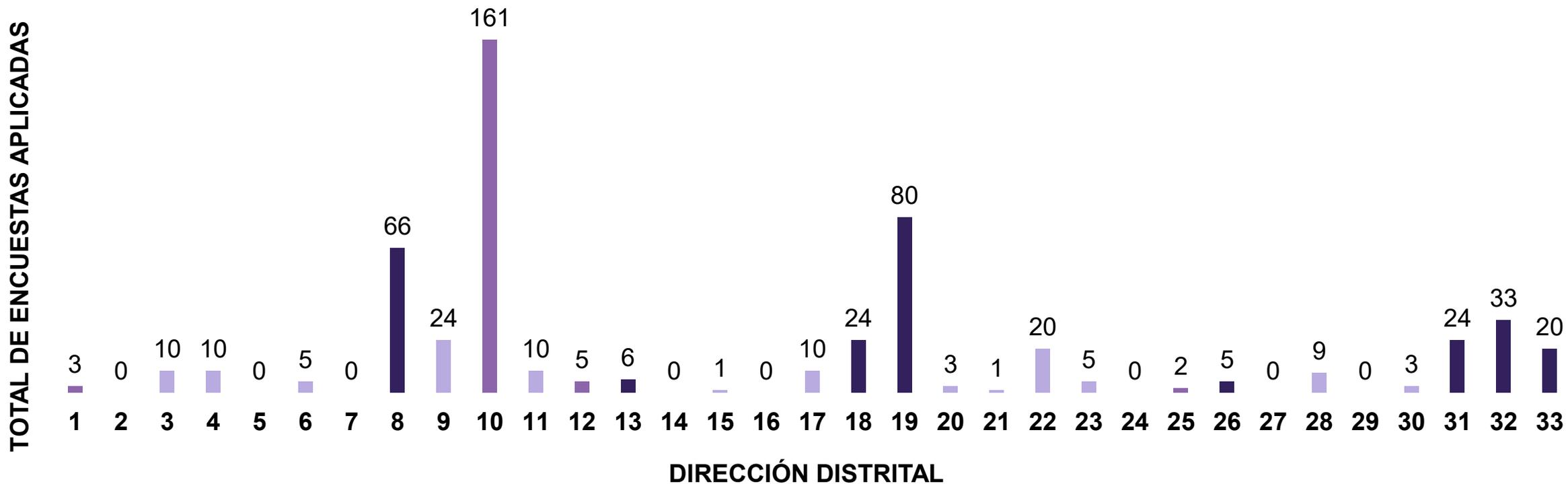


Otro: Inscripción a mesa receptora, entrega de oficio y solicitud de credencial.

# ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

## RESULTADOS

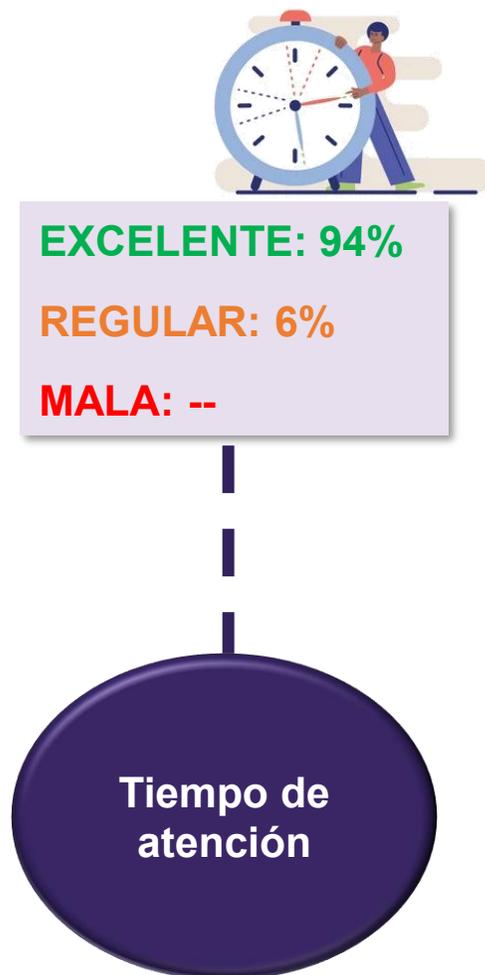
Total de encuestas aplicadas en **junio** por medio de formato físico y digital en las 33 Direcciones Distritales



## ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

## RESULTADOS

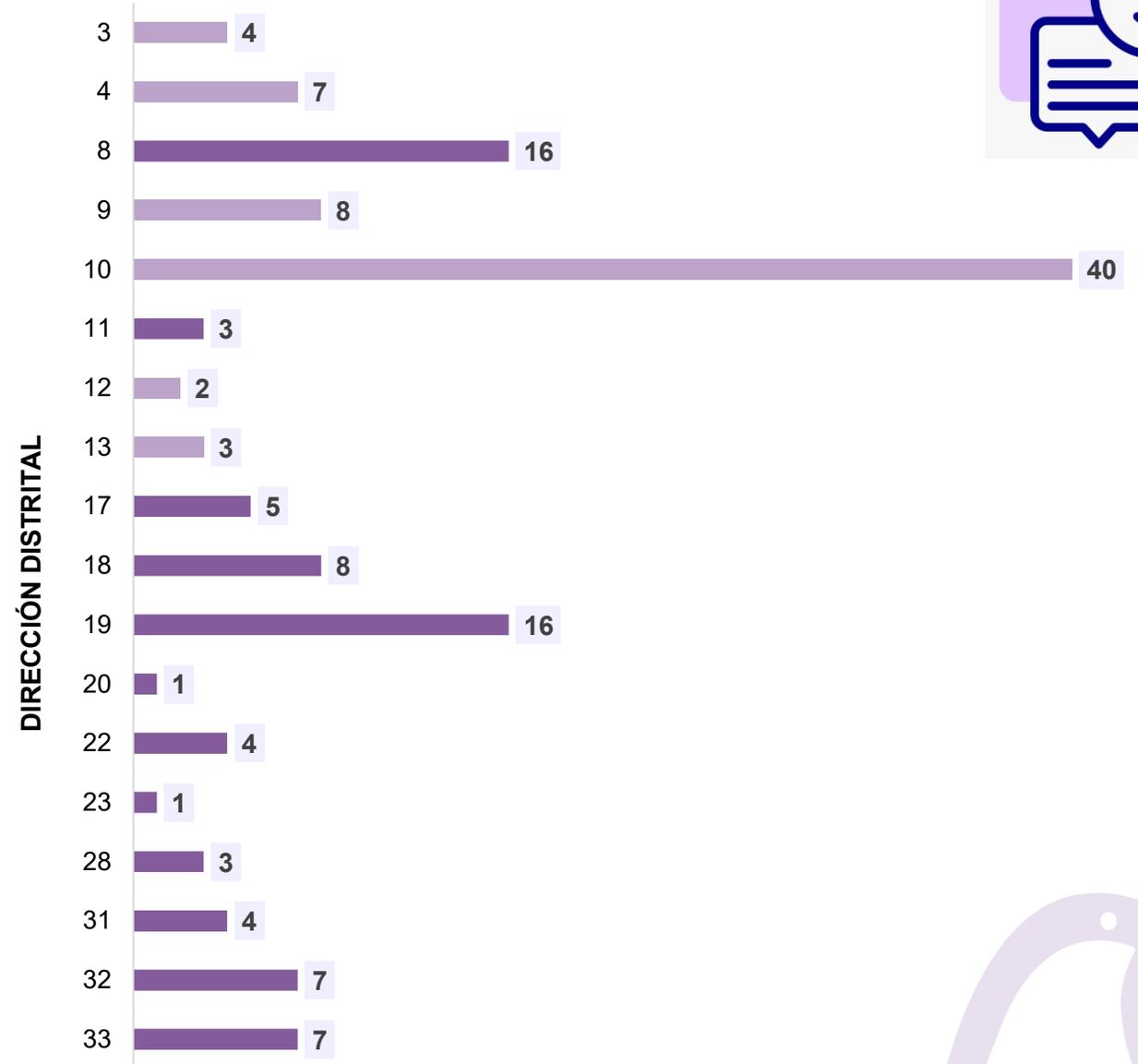
Calificación respecto a:



Las personas ciudadanas están altamente satisfechas con el servicio recibido en las 33DD. La combinación de **atención amable, profesionalismo, eficiencia y claridad** en la orientación genera una experiencia positiva.

Muchos comentarios recomiendan continuar con este enfoque y considerar ofrecer más capacitaciones similares, dado el entusiasmo expresado por las personas asistentes.

Total de Comentarios Positivos por DD



NÚMERO DE COMENTARIOS POSITIVOS

## ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

## RESULTADOS

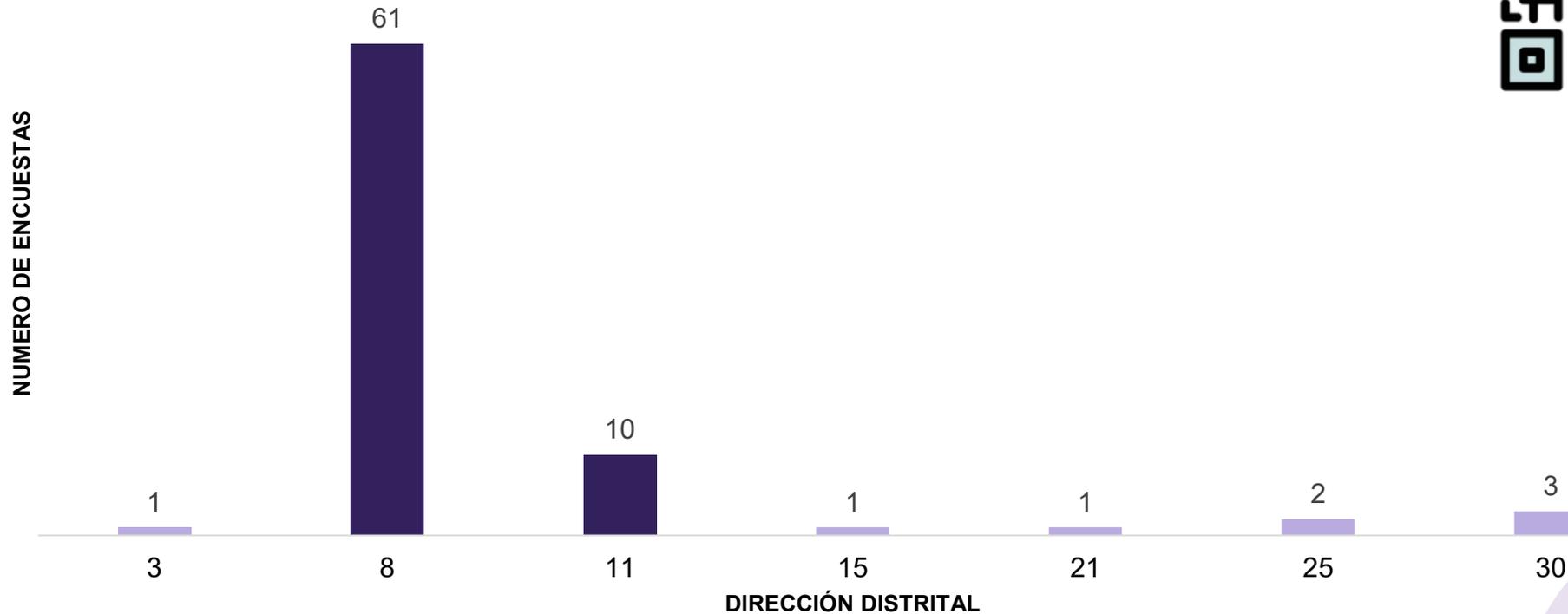
A continuación, se muestran por fecha las **opiniones** y **sugerencias** de la ciudadanía:

DIRECCIÓN DISTRITAL	FECHA	COMENTARIO
03	19/06/20 25	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que la información sea más clara y dinámica para facilitar su comprensión.</li></ul>
04	10/06/20 25	<ul style="list-style-type: none"><li>• La infraestructura no es inclusiva, ya que no cuenta con una mesa de atención en la planta baja para las personas que usamos silla de ruedas.</li></ul>
10	19/06/20 25	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer actividades más dinámicas, para fomentar la participación y retroalimentación.</li></ul>

# ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

## RESULTADOS

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

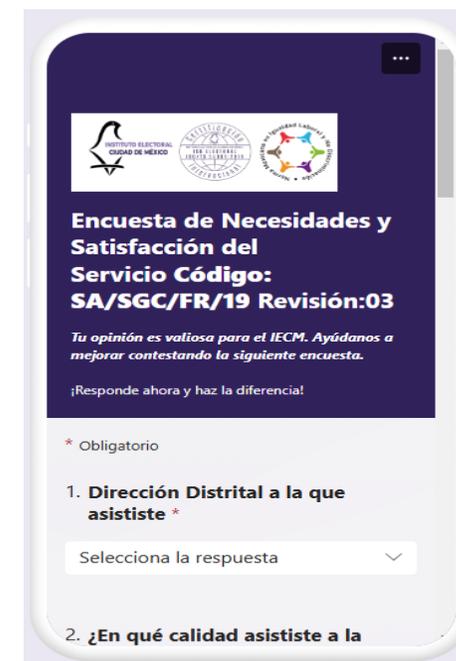


## ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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



### 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!**

