



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME NOVIEMBRE 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**.

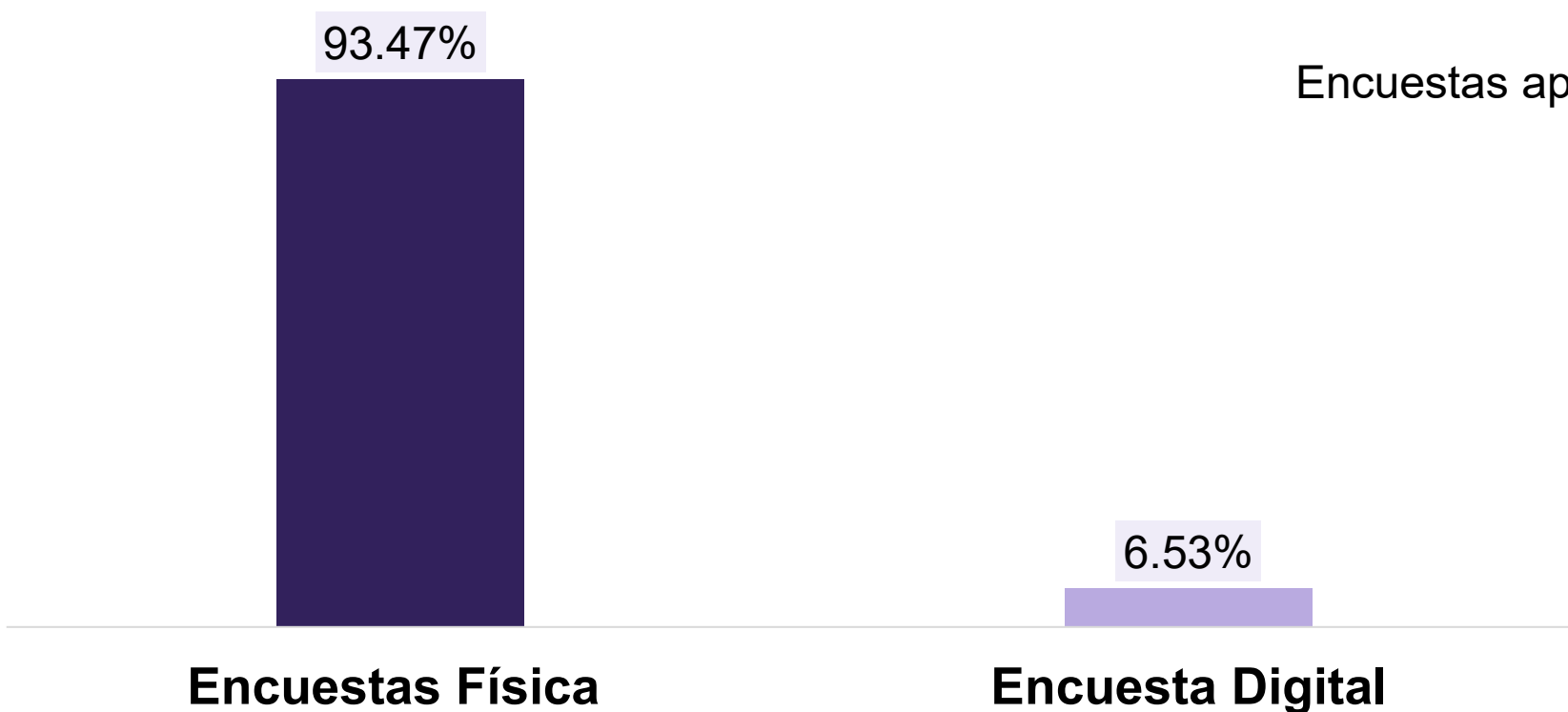
Las encuestas, son realizadas mensualmente de forma física y digital, tienen como objetivo medir la satisfacción ciudadana respecto a la atención del servicio, detectar áreas de oportunidad y apoyar en la toma de decisiones. Este informe presenta los resultados de las **encuestas realizadas en noviembre**.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Encuestas aplicadas en **noviembre 2025**

Total: 397



Encuestas aplicadas en **formato físico: 371**

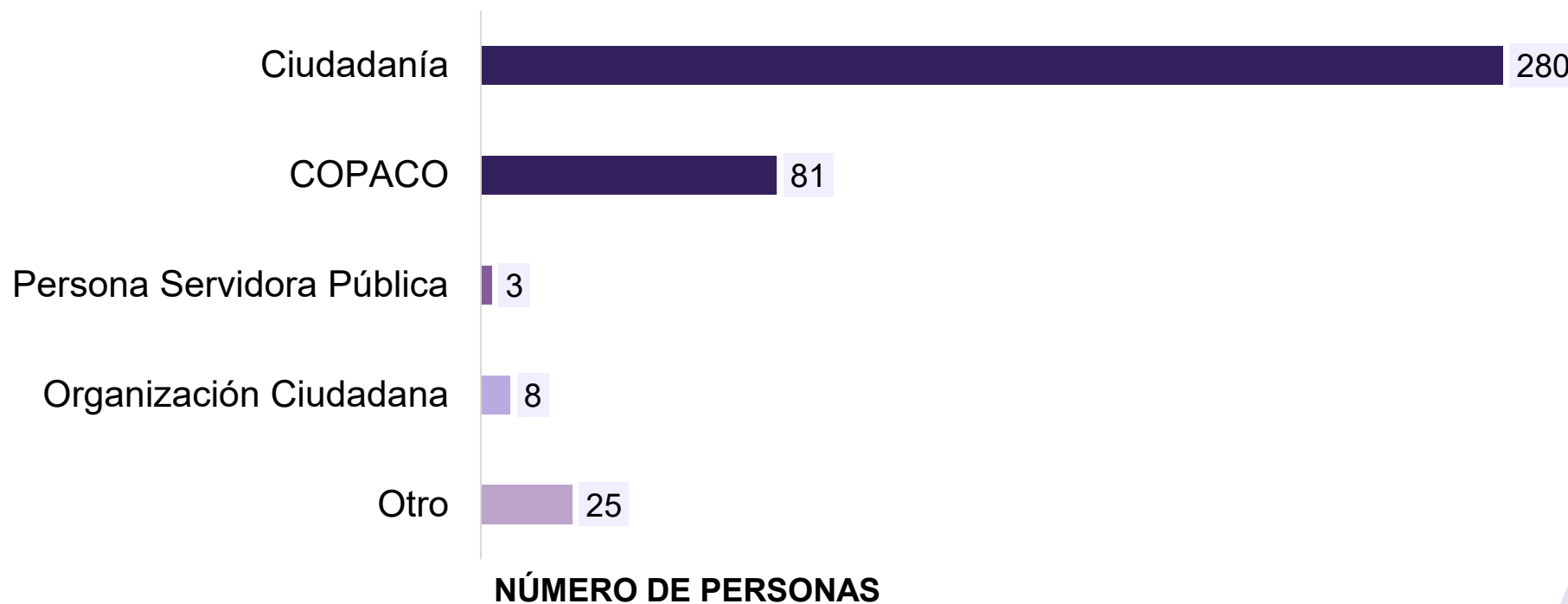
Encuestas aplicadas en **formato digital: 26**

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 integrante del comité de vigilancia y ejecución, consejo del pueblo, Consejo Electoral de San Salvador Cuauhtenco y estudiante.

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:

Servicios con mayor frecuencia

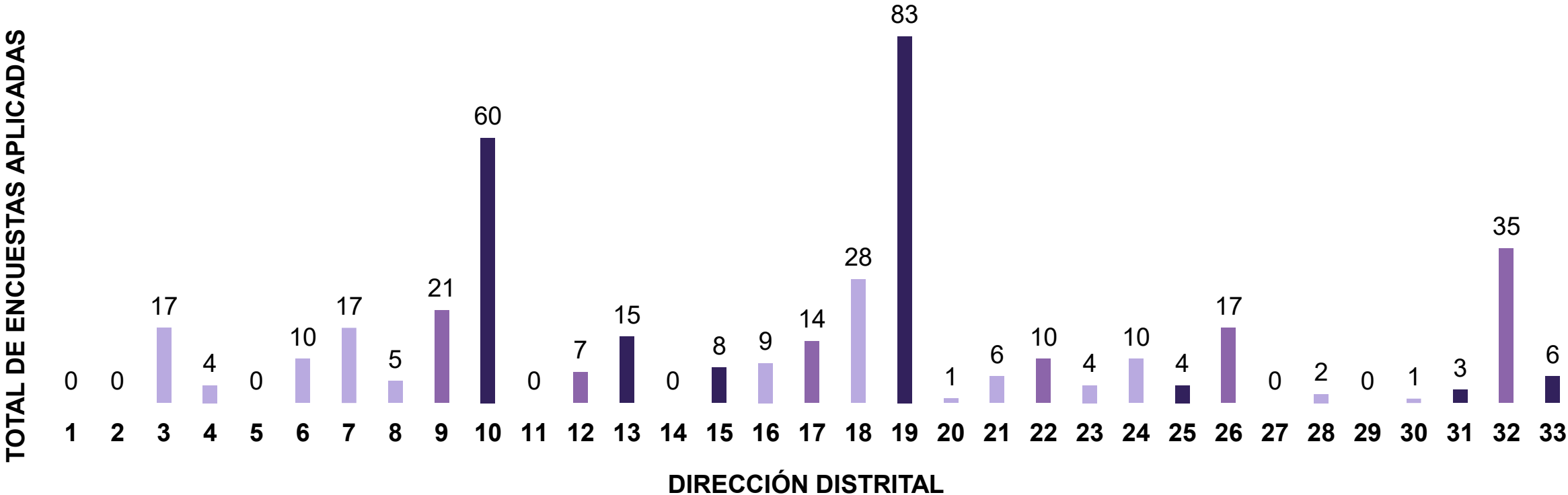


Otro: Pago de aguinaldo, asamblea, servicio social y recoger credencial.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

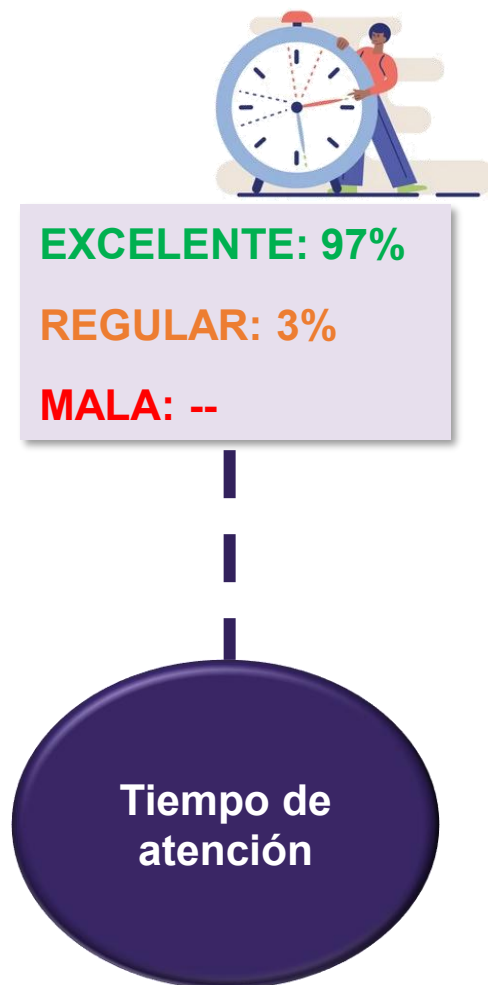
Total de encuestas aplicadas en **noviembre** por medio de formato físico y digital en las 33 Direcciones Distritales



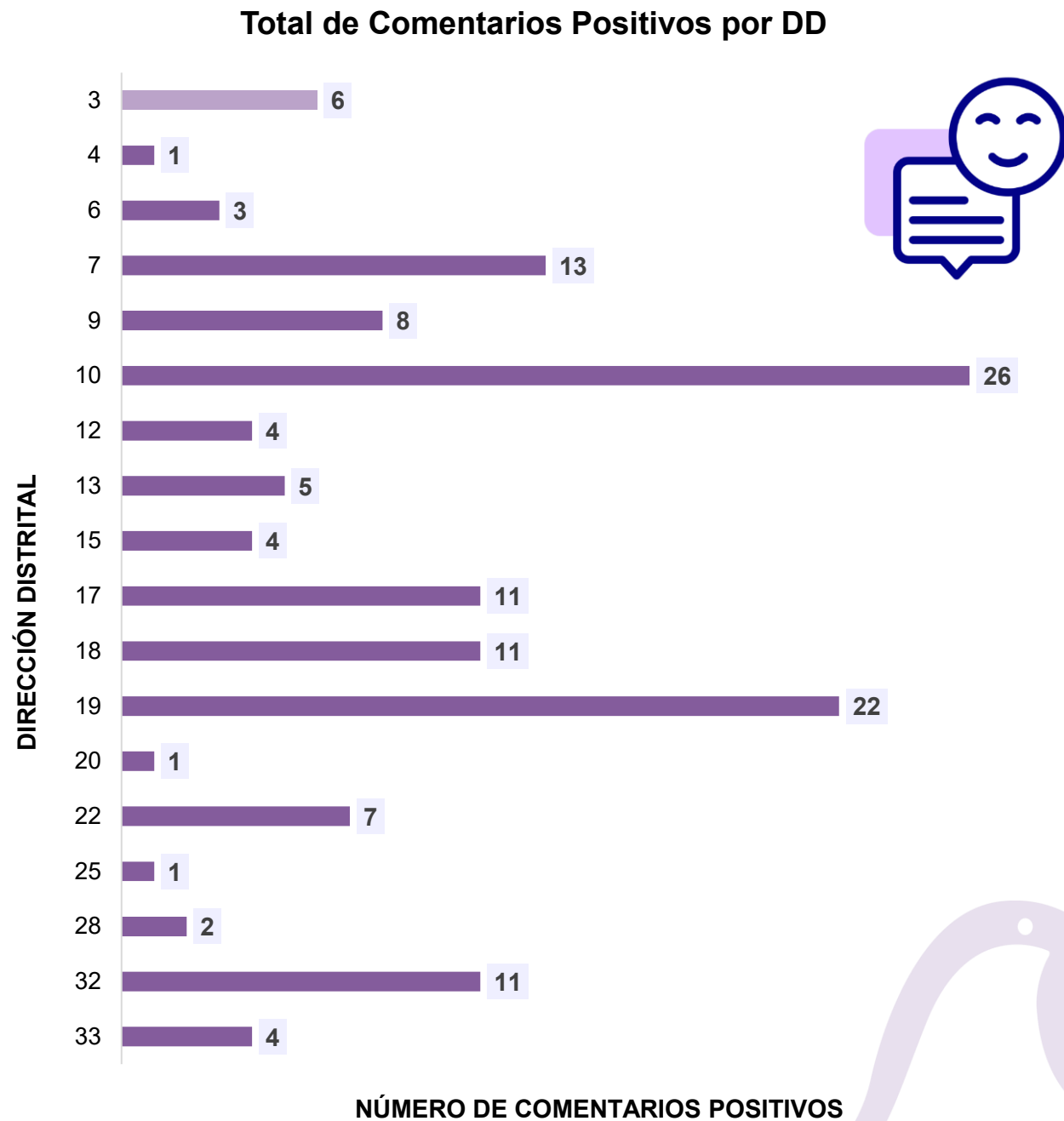
ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Calificación respecto a:



Los comentarios **reflejan el alto compromiso de las personas funcionarias de las Direcciones Distritales**. Destacan la **excelente atención, la amabilidad y la empatía** demostradas por el personal, lo cual fue crucial para garantizar una experiencia positiva en la ciudadanía. Además, los comentarios confirmaron la **eficacia y calidad de la capacitación**, resaltando que el contenido fue **"muy ameno y bien explicado"**, y que la resolución de dudas fue **rápida y precisa**.



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
DD06	7/11/2025	▪ Más cursos <i>(La ciudadanía no especifica sobre que tema).</i>
DD09	11/11/2025	▪ Mayor difusión publicitaria e interactuar en las colonias con los vecinos.
DD10	11/11/2025	▪ Más difusión para acercarse a más personas.
DD15	18/11/2025	▪ El piso estaba sucio.
DD22	21/11/2025	▪ Falta mantenimiento al inmueble.
DD26	10/11/2025	▪ Más capacitación <i>(La ciudadanía no especifica sobre que tema).</i>

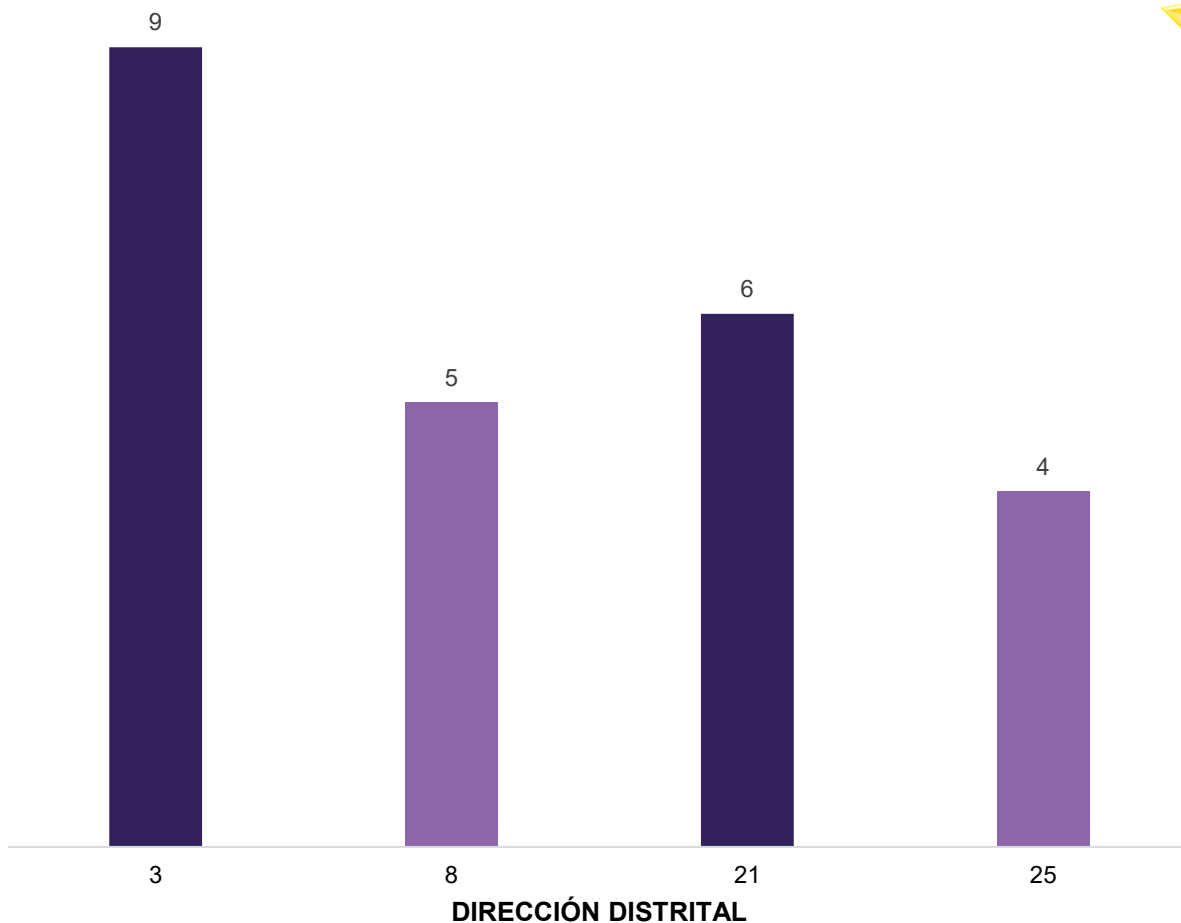
ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

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



NUMERO DE ENCUESTAS



Se extiende un reconocimiento especial a las **Direcciones Distritales 03, 08, 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.

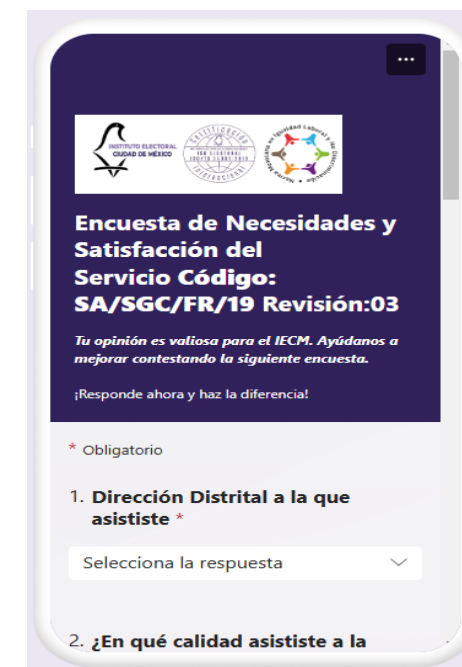


ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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**.



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!

