



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME OCTUBRE 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**.

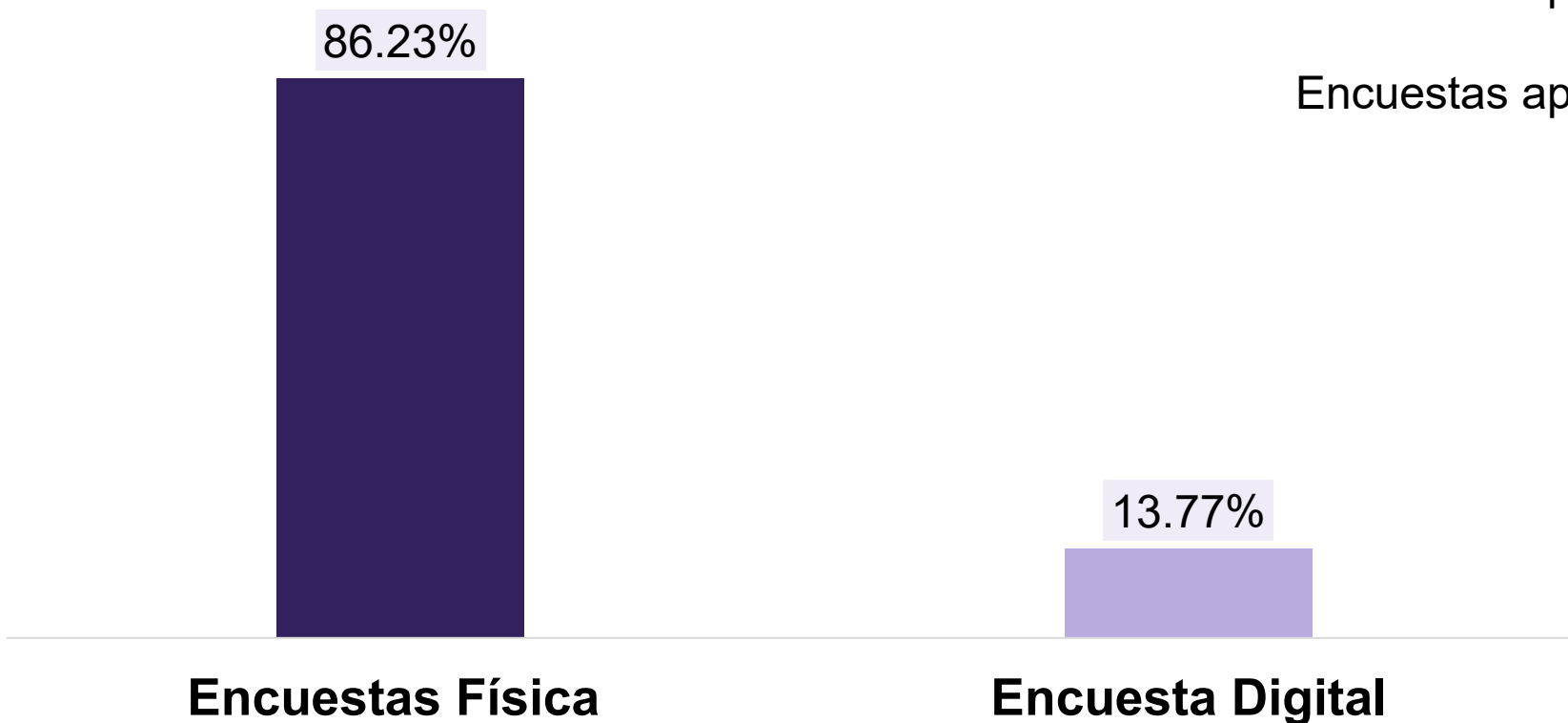
Las encuestas, son realizadas mensualmente de forma física y digital, tienen como objetivo medir la satisfacción ciudadana respecto a la atención del servicio, detectar áreas de oportunidad y apoyar en la toma de decisiones. Este informe presenta los resultados de las **encuestas realizadas en octubre**.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Encuestas aplicadas en **octubre 2025**

Total: 363



Encuestas aplicadas en **formato físico: 313**

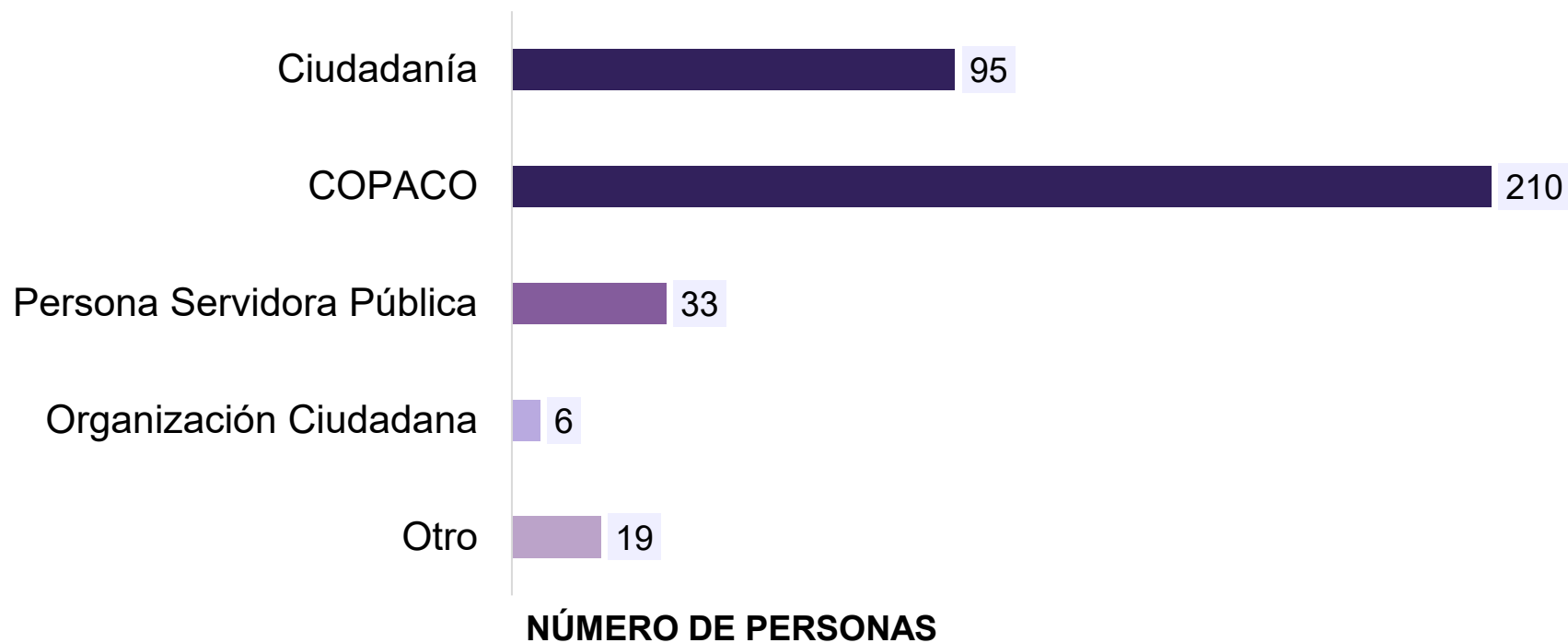
Encuestas aplicadas en **formato digital: 50**

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, estudiante, 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:

Servicios con mayor frecuencia

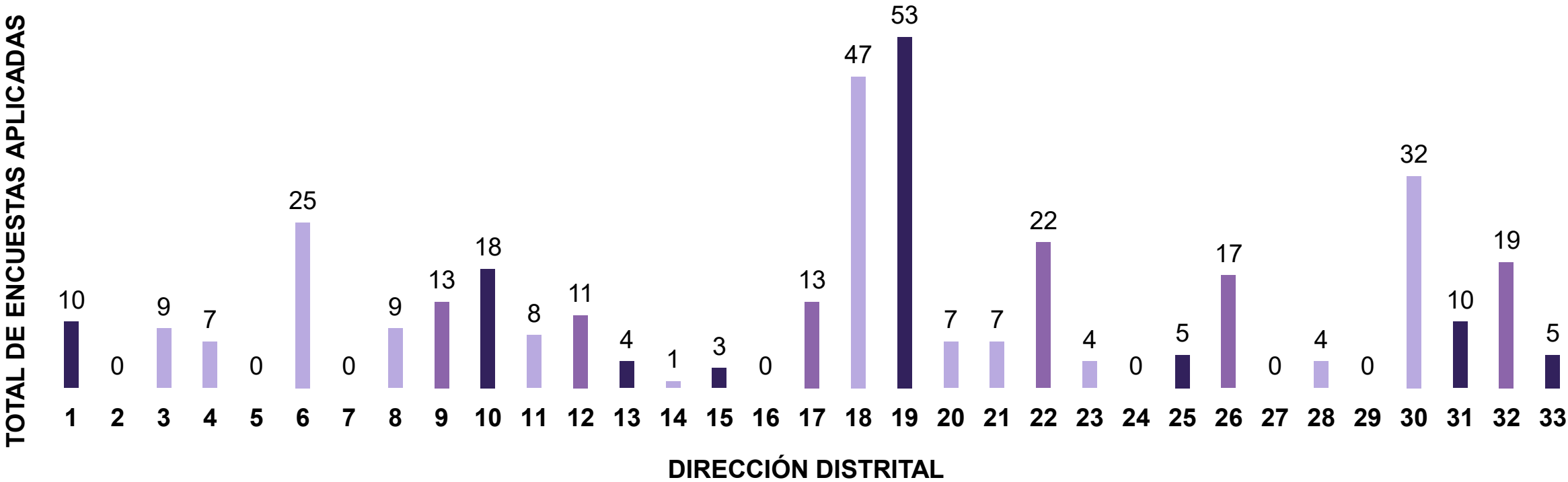


Otro: Servicio social y recoger credencial.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

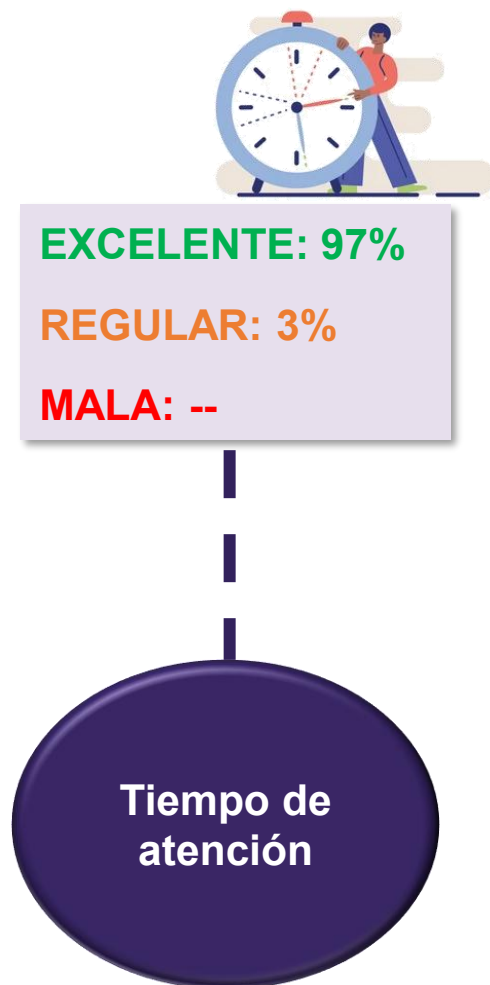
Total de encuestas aplicadas en **octubre** por medio de formato físico y digital en las 33 Direcciones Distritales



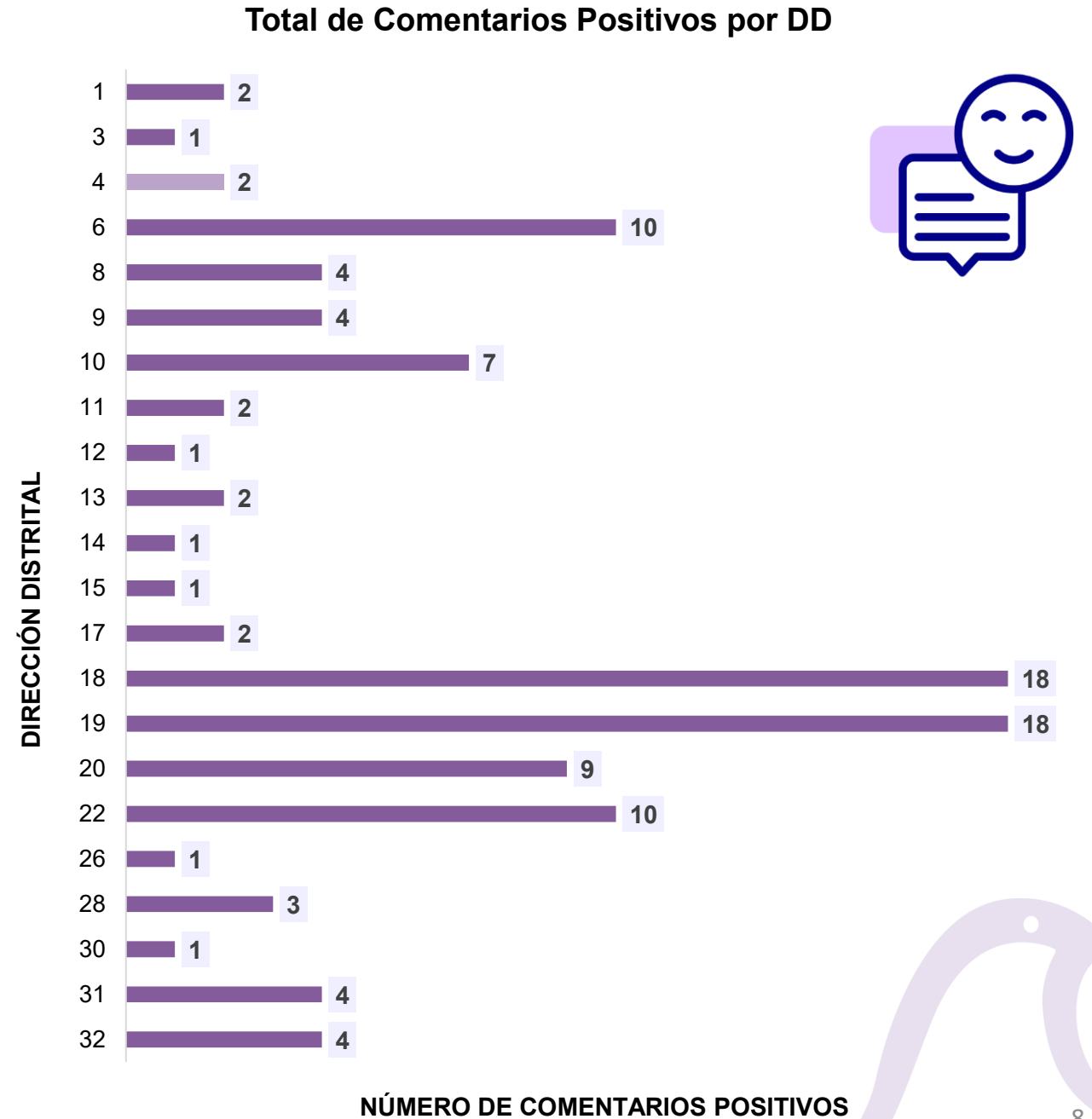
ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Calificación respecto a:



Las personas ciudadanas destacan principalmente la **amabilidad y atención del personal**, señalando que son atentos, educados y cordiales. También se valora la **claridad y calidad de la información**, ya que las explicaciones son completas y ayudan a resolver dudas de manera efectiva. Otro aspecto recurrente es la **rapidez y eficiencia en la atención**, lo que genera confianza y satisfacción. Además, se reconoce la utilidad de los cursos y asesorías, considerados ilustrativos y de apoyo para el desempeño laboral.



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	24/10/2025	▪ Que se difunda más la imagen del IECM y su ubicación.
11	17/10/2025	▪ Cursos sobre la función de las autoridades y su incumplimiento.
14	09/10/2025	▪ Muy desordenado.
19	06/10/2025 17/10/2025	▪ Que se puedan recibir oficios de manera virtual. ▪ Baño adecuado para los visitantes.
22	08/10/2025 27/10/2025	▪ Espacio reducido. ▪ Mantenimiento a las áreas que están deterioradas.
32	28/10/2025	▪ Curso más específico. <i>(No indica a que curso se refiere en la encuesta)</i> ▪ Tener más claridad del curso. <i>(No indica a que curso se refiere en la encuesta)</i>

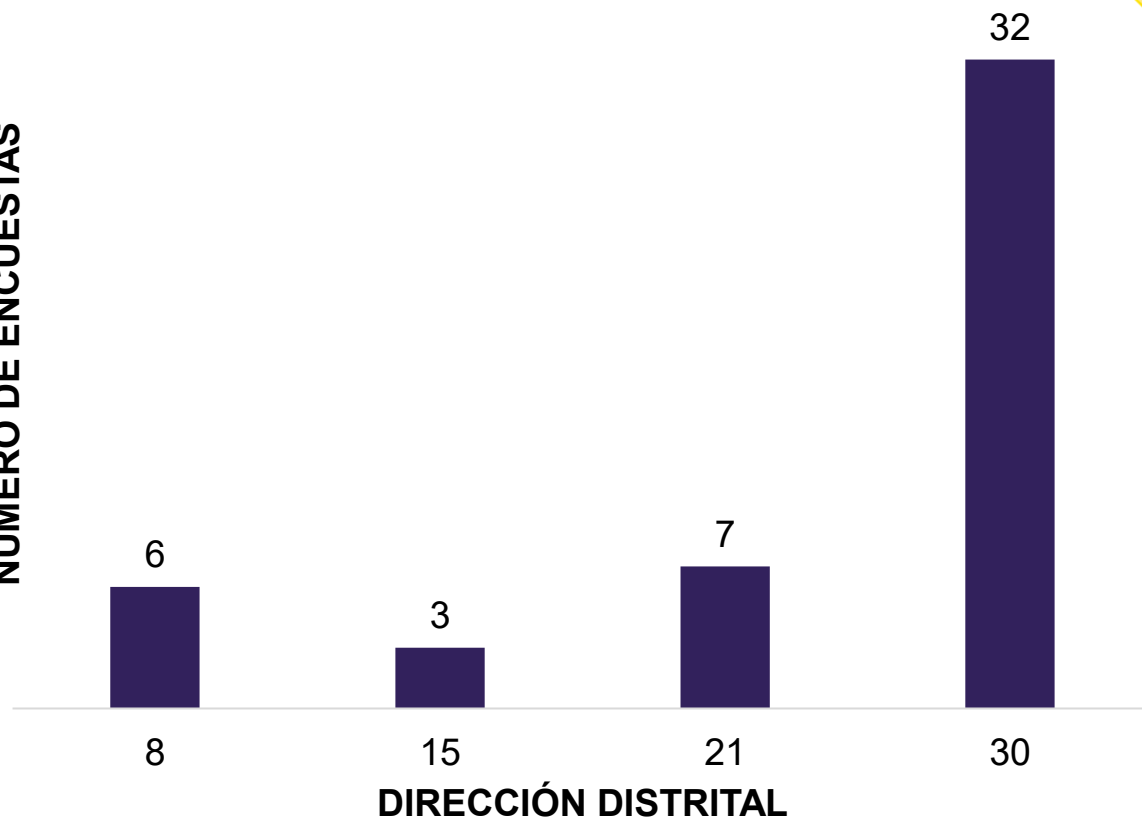
ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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 08, 15, 21 y 30** por su destacado compromiso con la responsabilidad social, demostrando dedicación y esfuerzo en el uso del **formato digital** en sus Direcciones Distritales.

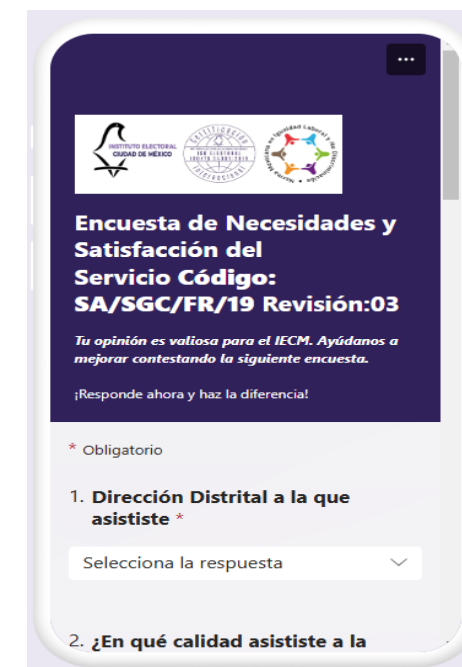


ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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!

