



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME SEPTIEMBRE 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**.

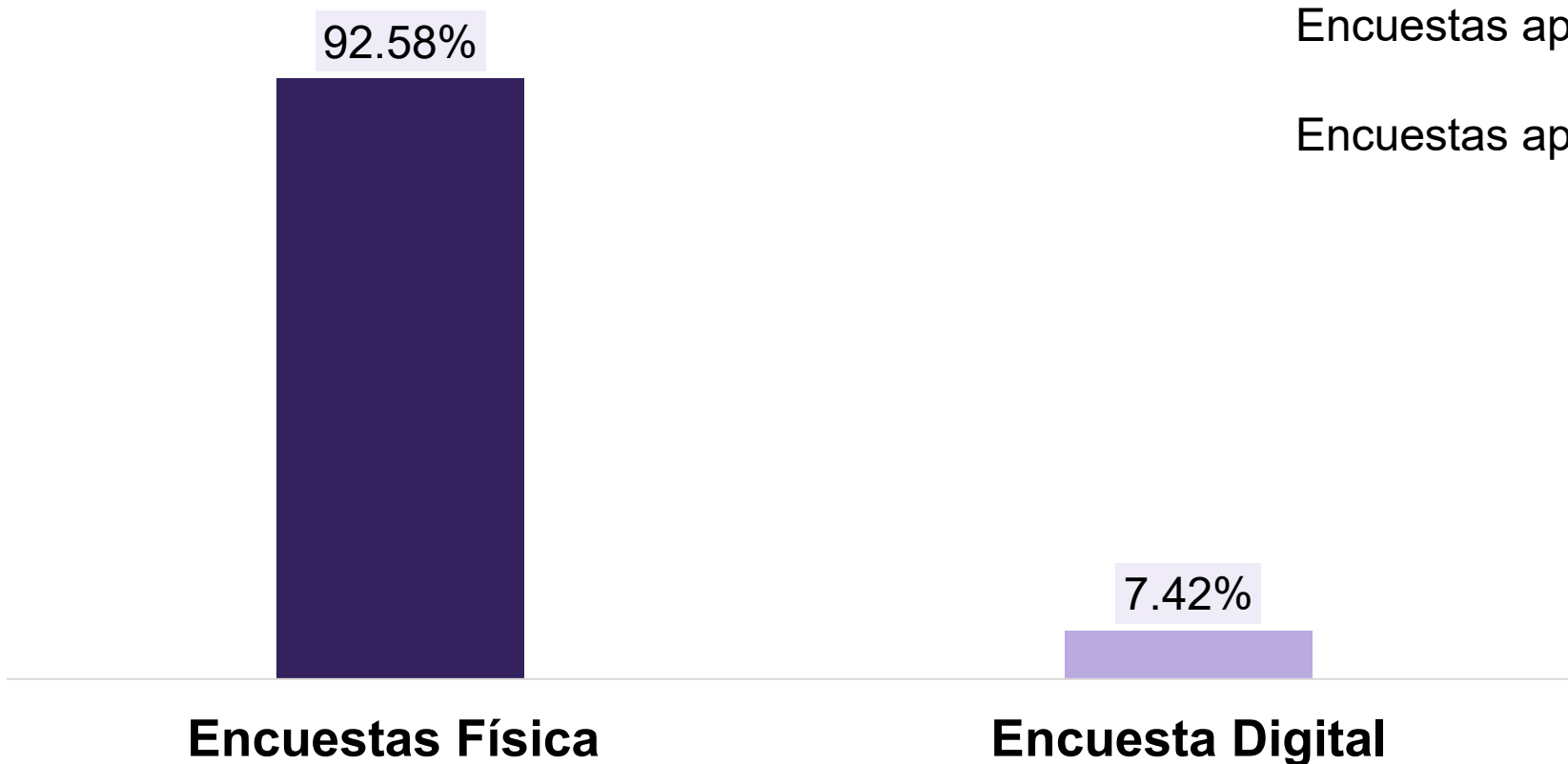
Las encuestas, son realizadas mensualmente de forma física y digital, tienen como objetivo medir la satisfacción ciudadana respecto a la atención del servicio, detectar áreas de oportunidad y apoyar en la toma de decisiones. Este informe presenta los resultados de las **encuestas realizadas en septiembre**.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Encuestas aplicadas en **septiembre 2025**

Total: 418



Encuestas aplicadas en **formato físico: 387**

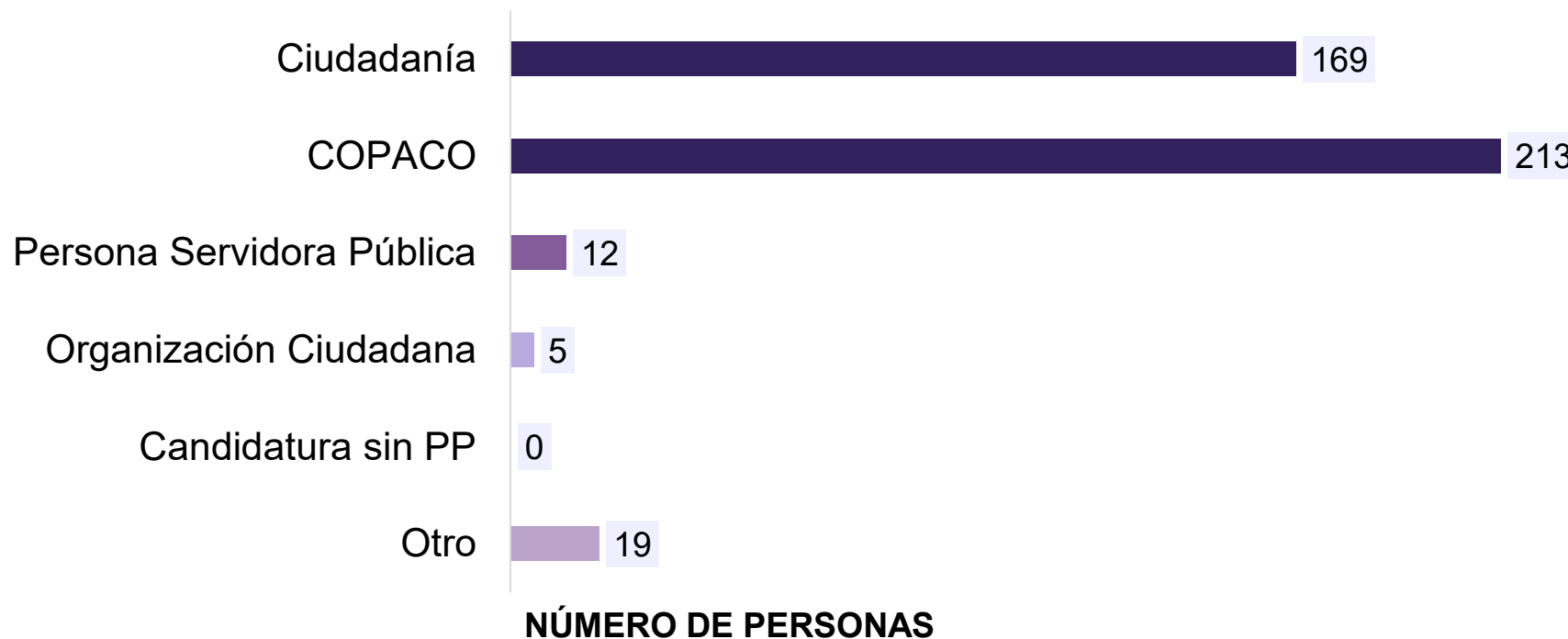
Encuestas aplicadas en **formato digital: 31**

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:



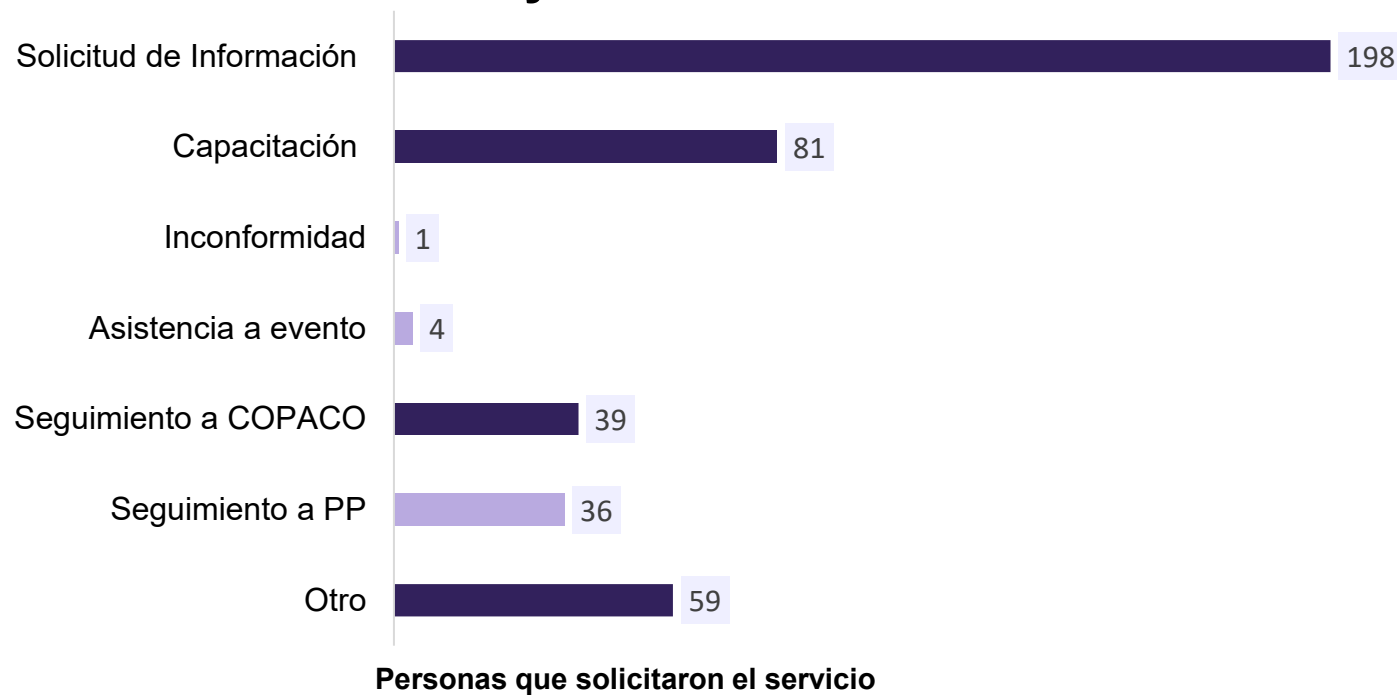
Otro*: Persona integrante del comité de vigilancia, consejo del pueblo, estudiante, enlace de participación ciudadana y autoridad tradicional.

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

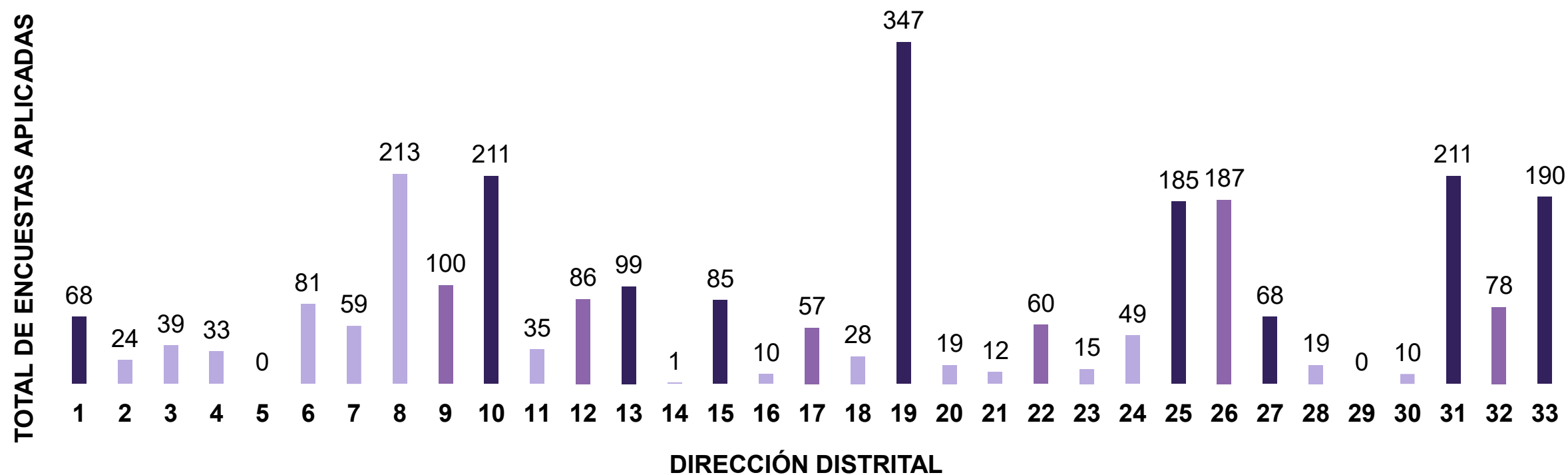


Otro: Asamblea, recoger tarjeta y recoger papelería.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

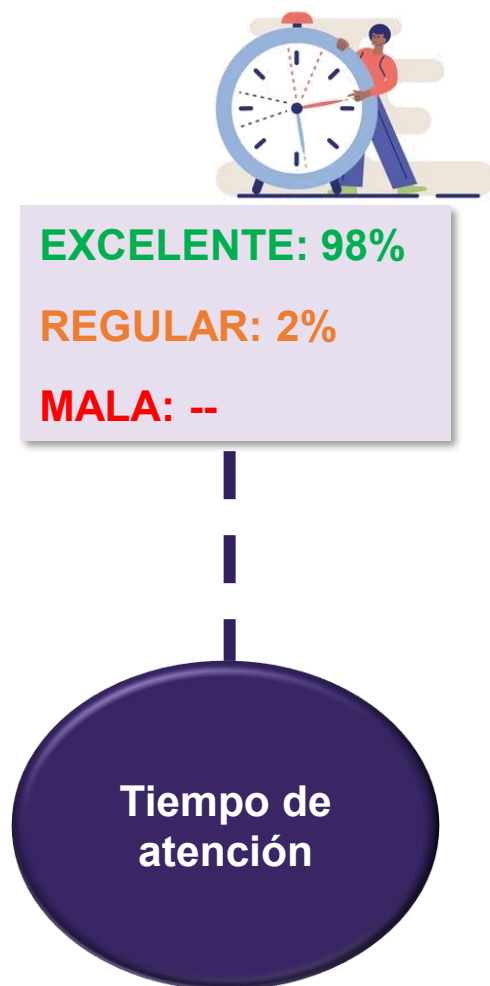
Total de encuestas aplicadas en **septiembre** por medio de formato físico y digital en las 33 Direcciones Distritales



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

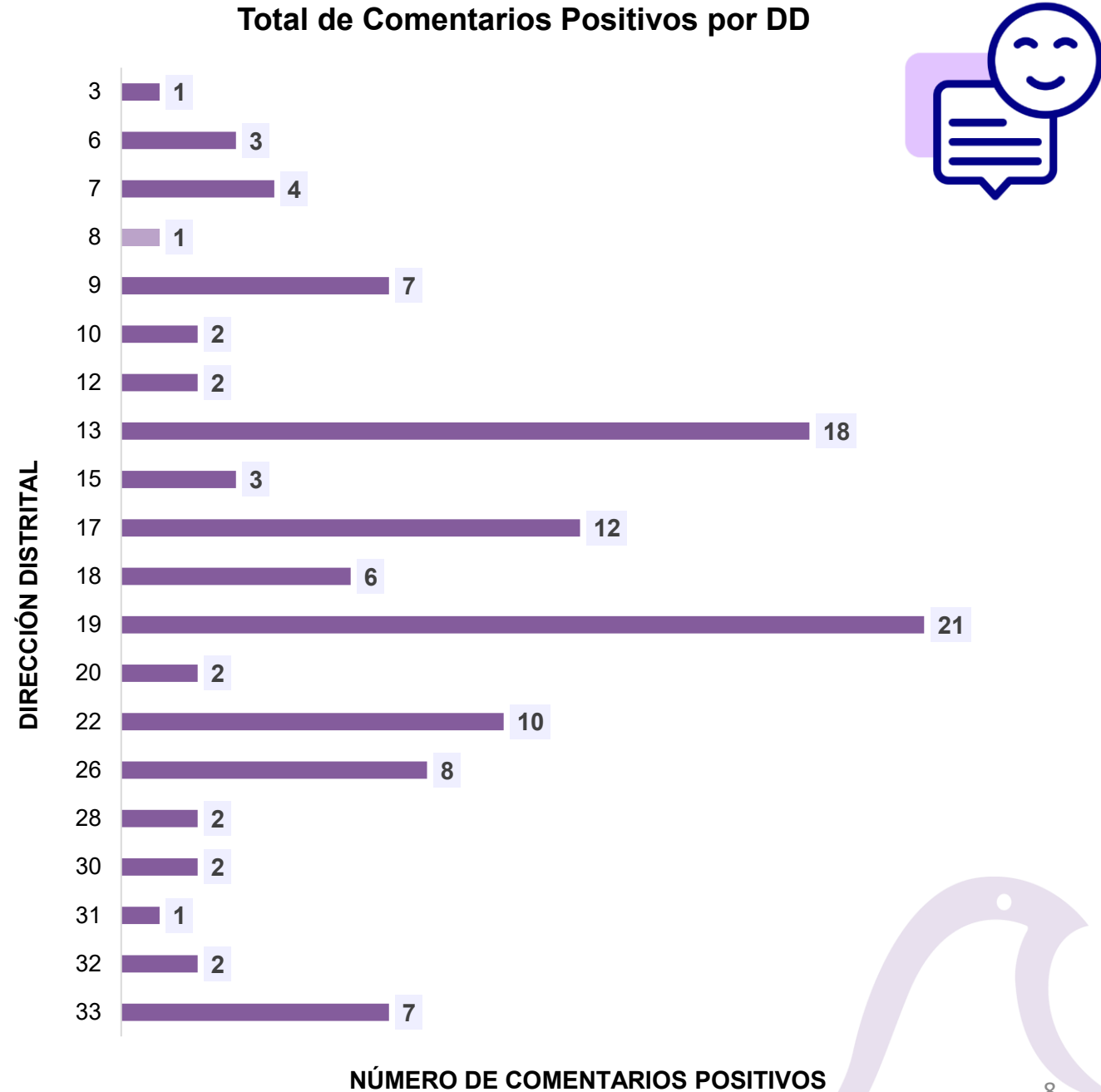
RESULTADOS

Calificación respecto a:



En general, las opiniones reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía. Se destaca la **amabilidad, cordialidad y buena disposición del personal**, así como la **claridad en la información brindada y la efectividad en la atención a dudas y necesidades**.

Los comentarios muestran que el servicio es percibido como **excelente, atento y profesional**, con una comunicación clara y un trato respetuoso.



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

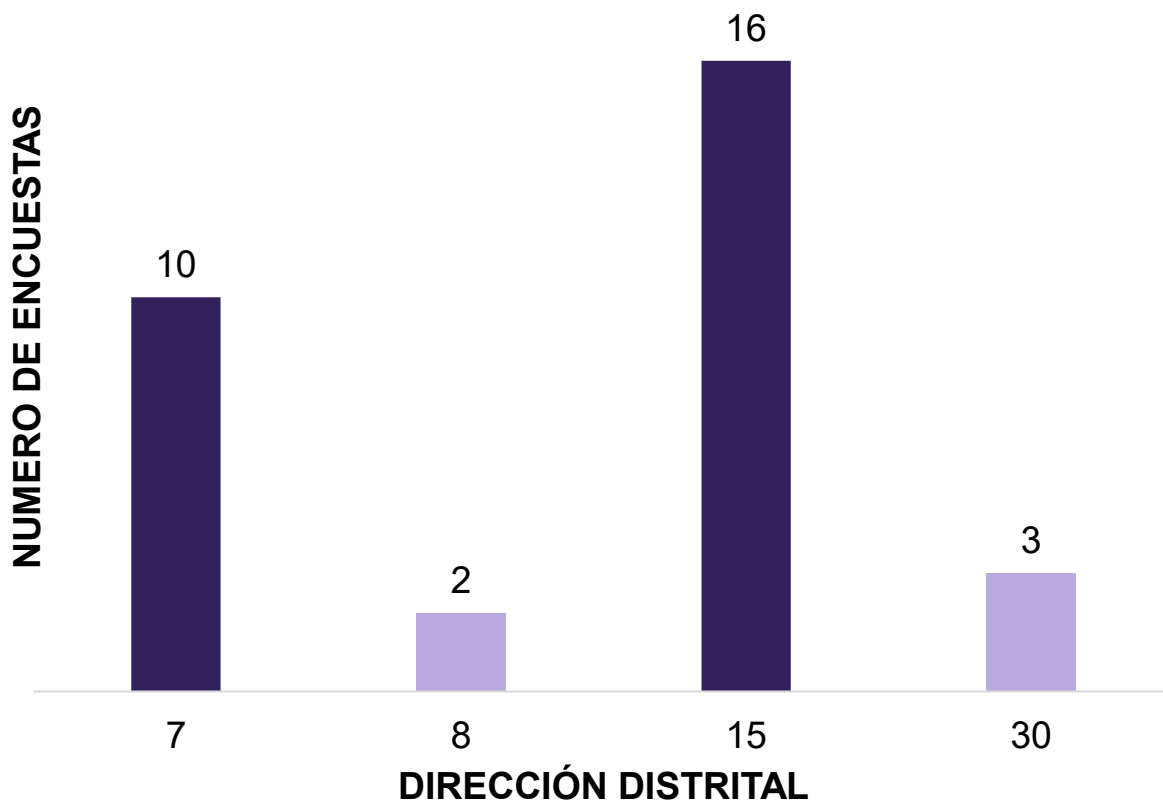
A continuación, se muestran por fecha las **opiniones** y **sugerencias** de la ciudadanía:

DIRECCIÓN DISTRITAL	FECHA	COMENTARIO
03	28/09/2025	▪ Hacer folletos con información variada
07	23/09/25	▪ Tener micrófono y bocina, para mayor claridad.

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 15, 7, 30 y 08** por su destacado compromiso con la responsabilidad social, demostrando dedicación y esfuerzo en el uso del **formato digital** en sus Direcciones Distritales.

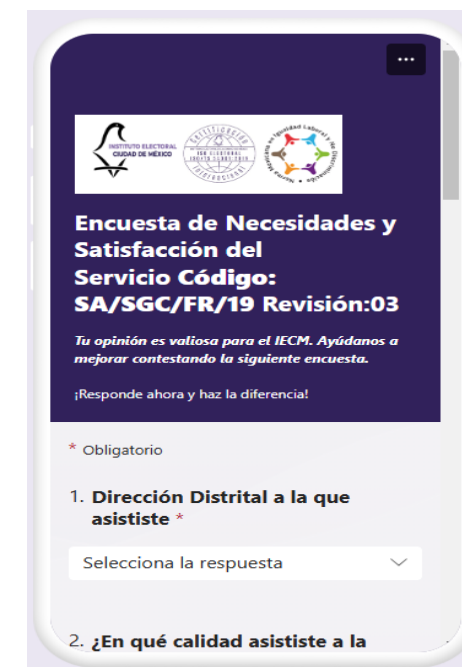


ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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**.



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!

