



INFORME DE RESULTADOS

Encuestas de Necesidades y Satisfacción del Servicio

*Análisis de la satisfacción en la prestación de
los servicios otorgados en las 33 Direcciones
Distritales del Instituto Electoral de la Ciudad
de México*



Secretaría Administrativa

Dirección de Planeación y Recursos Financieros

Subdirección de Gestión de Calidad

AGOSTO 2026



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. METODOLOGÍA Y CAPTACIÓN DE DATOS.....	2
3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS.....	4
4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS.....	9
5. CONCLUSIÓN.....	11

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el numeral **9.1.2 "Satisfacción del Cliente"** de la norma **ISO/TS 54001:2019** y para mantener la certificación del **Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE)**, se aplicó la *Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio* (SA/SGC/FR/19 – Rev.03) en las 33 Direcciones Distritales (DD) del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM).

Esta herramienta tiene como objetivo evaluar y dar seguimiento a la percepción de la ciudadanía y otros clientes electorales respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas durante los procesos de organización electoral, participación ciudadana y educación cívica.

2. METODOLOGÍA Y CAPTACIÓN DE DATOS

El presente documento integra los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas en las **33 Direcciones Distritales (DD)** durante **agosto de 2026**. En este mes se recibieron un total de **757 encuestas**, las cuales se recabaron por las siguientes modalidades:

- **Total: 757** encuestas aplicadas.
 - 📄 **Formato Físico: 717** registros (94.72%).
 - 📄 **Formato Digital: 40** registros (5.28%).

- **Procesamiento:** El análisis de datos se realizó mediante un enfoque cuantitativo. La información recolectada durante el mes de **agosto** por las DD fue integrada y procesada por la **Subdirección de Gestión de Calidad** utilizando como herramienta una hoja de cálculo para la generación de indicadores y gráficos.
- **Flujo de Comunicación:** Conforme a los [Criterios generales que norman el flujo de la comunicación e información institucional entre los Órganos Centrales y Desconcentrados del Instituto](#), los resultados serán socializados con las 33 DD a través de la **Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados (DAOD)**, promoviendo así la transparencia y socialización de resultados para la toma de decisiones.



QR para acceder al formato digital

Encuesta de Satisfacción y Calidad de Servicios
CÓDIGO: SAGG000001
Versión: 02
RUTA DE ENLACE: SAGG000001

Se requiere en calidad para el IECM. Apoyados a mejorar constantemente la siguiente encuesta.
(Responde sobre y tras la atención)

Director/a Ciudad: _____

Indica con una "X" la respuesta que consideras correcta y complementa la información que se solicita.

1. ¿En qué calidad atiendes a la Dirección Ciudad?

☐ Ciudadanía
☐ Persona Integrante de COPROCO
☐ Persona Servidora Pública
☐ Organización Ciudadana
☐ Candidatura de Partidos Políticos
☐ Candidatura en Partidos Políticos
Otra, especifica: _____

2. ¿Qué servicios recibiste en la Dirección Ciudad?

☐ Servicio de atención al cliente
☐ Capacitación (curso, taller o taller)
☐ Primeros auxilios, salud o medio de emergencia
☐ Asistencia a eventos
☐ Seguimiento a COPROCO
☐ Registro de peticiones del PFI a Candidatura COPROCO
☐ Seguimiento a Peticiones Participativas
Otra, especifica: _____

3. ¿Qué calificación le das a la calidad y amabilidad del servicio que recibiste?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Mala ¿Por qué? _____

4. Califica el tiempo de atención.

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Mala ¿Por qué? _____

5. ¿Cómo consideras que es la infraestructura y limpieza de la DCE?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Mala ¿Por qué? _____

6. ¿En qué medida la información otorgada por la DCE cumple con tus expectativas?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Mala ¿Por qué? _____

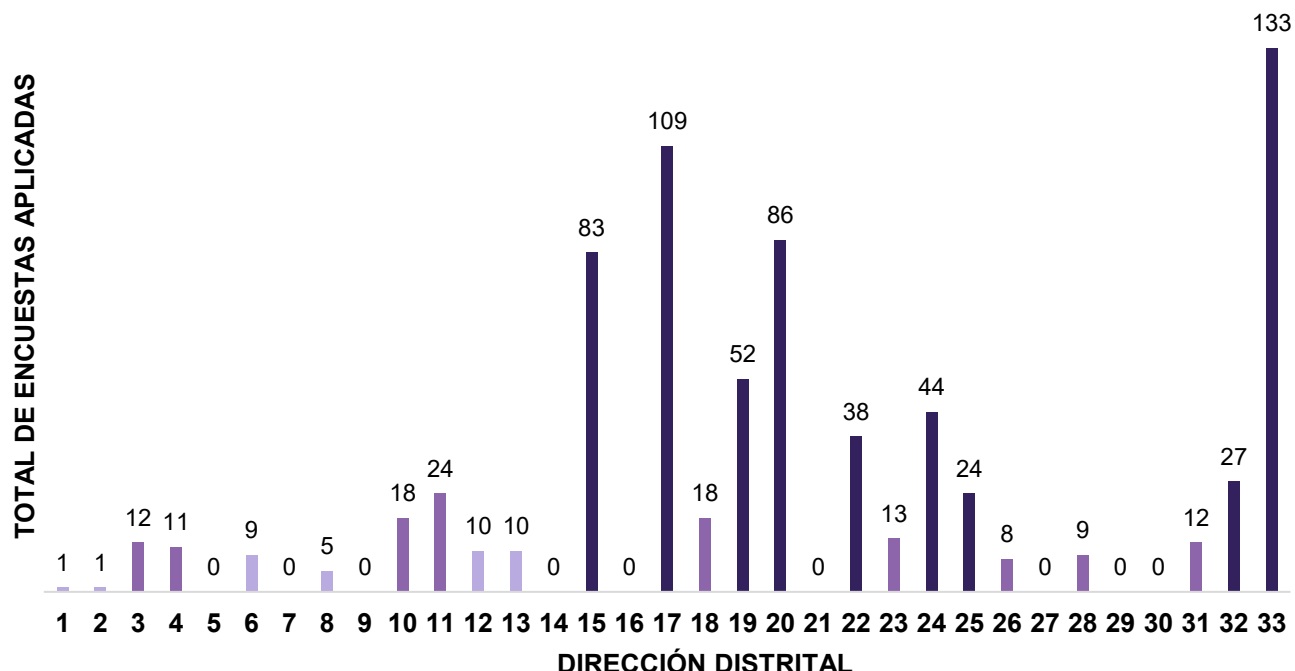
7. Tienes comentarios o sugerencias que nos ayuden a mejorar el servicio.

Procedimiento de Redacción: SAGG000001
La versión original de esta Encuesta se encuentra en el expediente de la DCE.

Formato físico

3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS

- Encuestas aplicadas por Dirección Distrital



Como lo muestra la gráfica la **DD33, 17 y 20** fueron las Direcciones Distritales con mayor número de encuestas realizadas lo que indica una buena participación entre la ciudadanía.

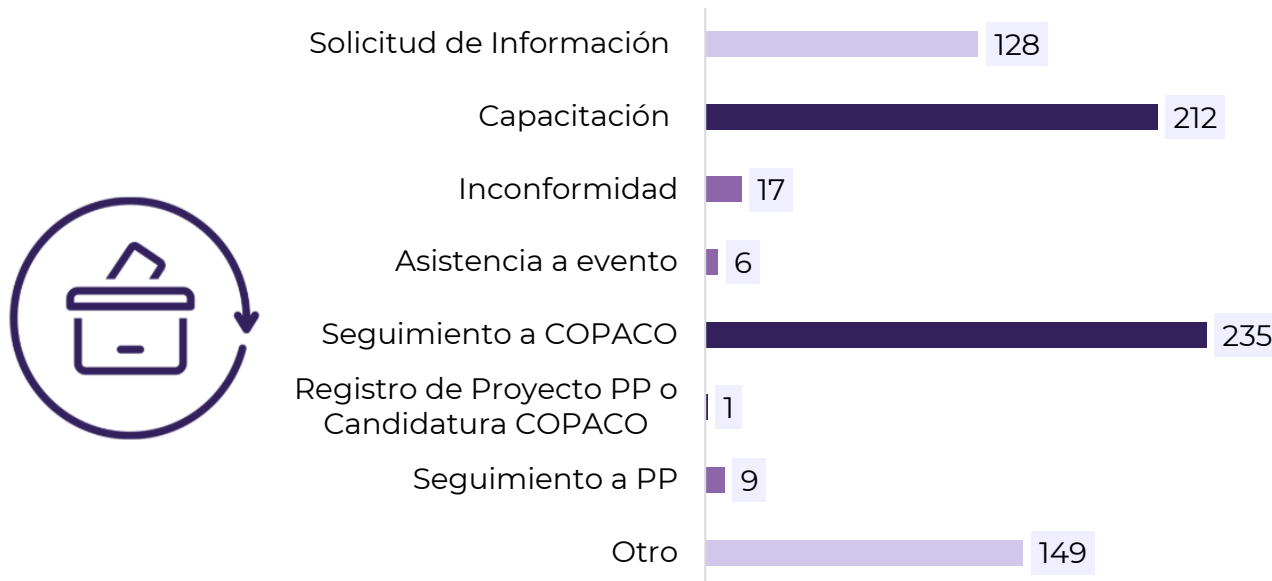
Las DD 5, 7, 9, 14, 16, 21, 27, 29 y 30 no realizaron la captación de encuestas de satisfacción, la recopilación de estas es fundamental para conocer la percepción de las personas usuarias respecto a la prestación de los servicios que otorgan las DD, por lo que se les exhorta a promover el uso de esta herramienta con la finalidad de contar con información para evaluar la calidad de los servicios y tener información para la toma de decisiones.

- Perfil de personas usuarias y tipo de servicio

Durante el mes de **agosto** de 2026, el servicio con mayor demanda continúa siendo **trámite de tarjeta de gratuidad que se extiende a las personas integrantes de COPACOS resultado de la jornada electiva 2026**, este resultado permite identificar que las personas que interactúan con las DD lo hacen principalmente en calidad de integrantes de **COPACO**.

En seguimiento a la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria (COPACO) 2026 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2026-2027, las Direcciones Distritales realizaron actividades posteriores a la Jornada Única, entre las que destacan el suministro de materiales básicos de papelería, la atención de dudas operativas y la validación de los procesos relacionados con las subsecuentes Asambleas Ciudadanas en las Unidades Territoriales correspondientes.

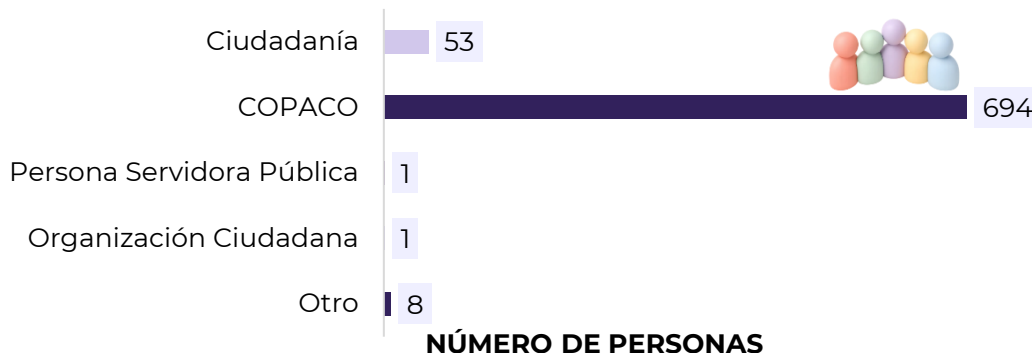
SERVICIOS CON MAYOR FRECUENCIA:



NUMERO DE PERSONAS QUE SOLICITARON EL SERVICIO

Otro: Trámite de tarjeta de gratuidad, insaculación y toma de fotografía.

ACUDIERON A LOS ORGANOS DESCONCENTRADOS:



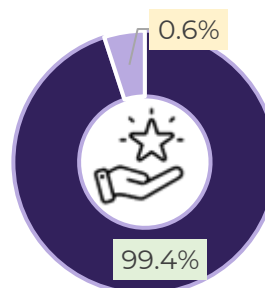
• Calidad de atención

Este indicador registró un nivel de satisfacción del **99.4%**, lo que representa un incremento de **0.8 puntos** porcentuales respecto del mes anterior. Del total de respuestas recibidas, el **0.6%** calificó el servicio como regular o malo.

Predominan las felicitaciones por la amabilidad, cordialidad, disposición, paciencia y actitud de servicio del personal. Por otra parte, la ciudadanía identificó como áreas de oportunidad la digitalización de los trámites y las capacitaciones, así como la presentación de información clara y accesible para las personas adultas mayores.

CALIDAD DE ATENCIÓN

■ Excelente ■ Regular



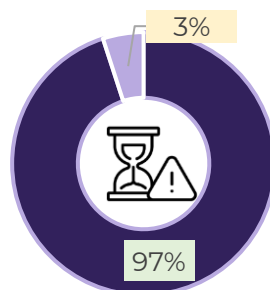
• Tiempo de respuesta de atención

El **97%** de las personas encuestadas calificó el tiempo de respuesta como excelente, lo que representa una disminución de **0.9 puntos porcentuales**

respecto del mes anterior, cuando se registró un **97.9%**. De acuerdo con los comentarios recibidos, este resultado podría estar relacionado con la percepción de que no siempre se respetaron los horarios programados y de que algunas capacitaciones tuvieron una duración excesiva.

TIEMPO DE ATENCIÓN

■ Excelente ■ Regular

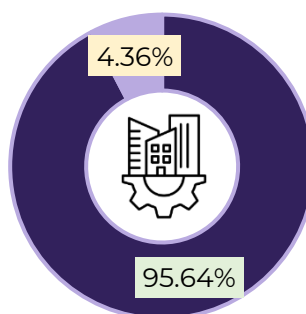


- **Infraestructura y limpieza de las Direcciones Distritales**

El rubro de infraestructura obtuvo una calificación de excelencia del **95.64 %**, lo que representa un ligero incremento respecto del mes anterior. Entre las áreas de oportunidad identificadas por la ciudadanía se encuentran la mejora de las condiciones de los sanitarios y el fortalecimiento de la limpieza de las instalaciones.

INFRAESTRUCTURA Y LIMPIEZA

■ Excelente ■ Regular

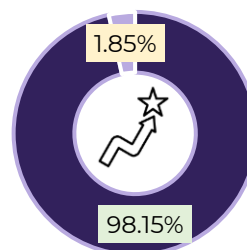


- **Expectativas cumplidas respecto a la información recibida en las Direcciones Distritales**

En el rubro de expectativas respecto de la información recibida, el **98.15%** de las personas usuarias señaló que estas se cumplieron totalmente, mientras que el **1.85%** indicó que se cumplieron de manera parcial.

EXPECTATIVA CUMPLIDA RESPECTO A LA INFORMACIÓN RECIBIDA

■ Totalmente ■ Parcialmente



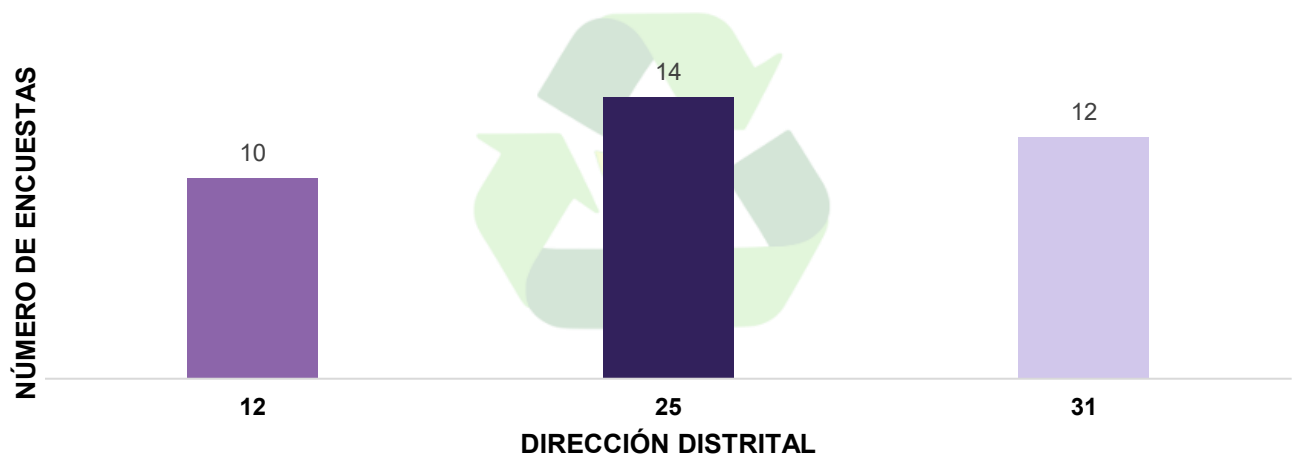
• Acciones hacia la Responsabilidad Social y Sostenibilidad

La responsabilidad social tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible mediante la generación de un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. En este contexto para el IECM, la atención a su entorno constituye un factor importante que coadyuva a mejorar la relación con la comunidad y su capacidad operativa. La Subdirección de Gestión de Calidad, ha fortalecido la implementación y difusión de los beneficios del formato digital mediante códigos QR, destacando los siguientes:

- Reducción del consumo de papel, en cumplimiento con la **Ley de Austeridad**.
- Fomento y apropiación de herramientas tecnológicas.
- Mejora en la sistematización, análisis y calidad del reporte de información.

- Optimización de los tiempos de ejecución para el cumplimiento de las actividades establecidas en el **CAAOD**.

Bajo este contexto, se muestra a continuación las **DD** que **han promovido** el uso de las herramientas tecnológicas como mecanismos de innovación contribuyendo a la sostenibilidad.

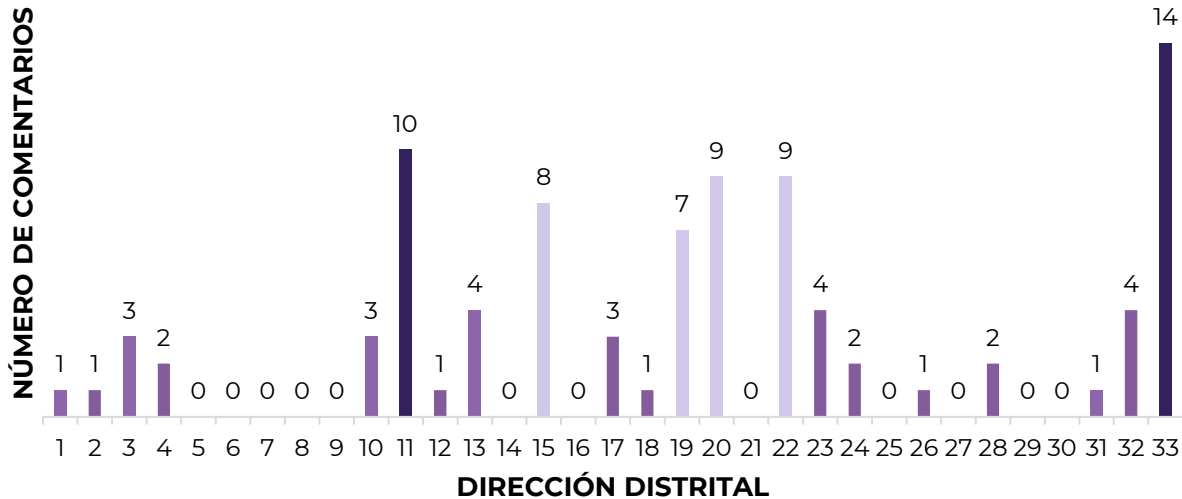


4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

- **Comentarios positivos**

En este apartado se cuantifican las opiniones o manifestaciones que reflejan una **percepción favorable** sobre el servicio recibido por parte de las DD, relacionadas con la calidad de la atención, la claridad de la información, la oportunidad, la eficiencia y la satisfacción de la ciudadanía.

- **Número de comentarios positivos por Dirección Distrital**



En términos generales, los comentarios muestran **un alto nivel** de satisfacción con el desempeño de las personas funcionarias; no obstante, también evidencian Entre los comentarios y sugerencias expresadas por la ciudadanía se encuentran:

☒ **DD15:**

- **5/08/2026:** Mejorar condiciones de limpieza

☒ **DD17:**

- **06/08/2026:** Publicar la capacitación en la plataforma institucional.
- **06/08/2026:** Optimizar la duración de la capacitación.
- **06/08/2026:** Ofrecer capacitaciones en línea para agilizar los tiempos.
- **06/08/2026:** Enviar previamente los materiales de capacitación.
- **05/08/2026:** Impartir capacitaciones más dinámicas y ofrecer distintas modalidades de participación.
- **02/08/2026:** Proporcionar folletos informativos para las personas vecinas.

☒ **DD19:**

- **21/08/2026:** Proporcionar más información sobre las responsabilidades de la COPACO.



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

☒ DD20

- **17/07/2026:** Incluir una engrapadora entre los artículos de papelería para organizar nuestros trámites.
- **17/07/2026:** Proporcionar materiales para las COPACO, como engrapadoras.

☒ DD28

- **31/08/2026:** Presentar la información de manera clara y accesible para personas adultas mayores.

☒ DD33

- **07/08/2026:** Mejorar la limpieza de las instalaciones.
- **26/08/2026:** Brindar información más clara durante la atención telefónica.

5. CONCLUSIÓN

Las encuestas reflejan un alto nivel de satisfacción con la atención y los servicios brindados, destacando principalmente la **amabilidad, cordialidad, profesionalismo, rapidez y eficacia del personal** y la adecuada orientación proporcionada. También se reconoció la pertinencia de los temas abordados en los cursos.

Como áreas de oportunidad, se identificó la necesidad de reducir la duración y mejorar el dinamismo de las capacitaciones, ofrecer modalidades en línea, publicar los contenidos en la plataforma institucional y enviar previamente los materiales de apoyo. Asimismo, se sugirió difundir las reuniones con mayor anticipación, ampliar la información sobre las responsabilidades de las COPACO, proporcionar folletos informativos, facilitar el acceso a la información para las personas adultas mayores, mejorar la claridad de la atención telefónica y fortalecer la limpieza de las instalaciones.