



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

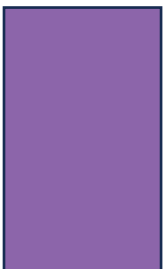


Secretaría Administrativa

Dirección de Planeación y Recursos Financieros

Subdirección de Gestión de Calidad

ENERO 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	3
4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	8



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el numeral **9.1.2 "Satisfacción del Cliente"** de la norma **ISO/TS 54001:2019** y en el marco del inicio del cuarto ciclo de 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.3)* en las 33 Direcciones Distritales (DD) del Instituto Electoral de la Ciudad de Mexico (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 obtenidos en el año, derivados de las encuestas aplicadas en los 33 DD durante el mes de **enero de 2026**:

- **Total: 285** encuestas aplicadas.
 -  **Formato Físico:** 266 registros (93.33%).
 -  **Formato Digital:** 19 registros (6.67%).



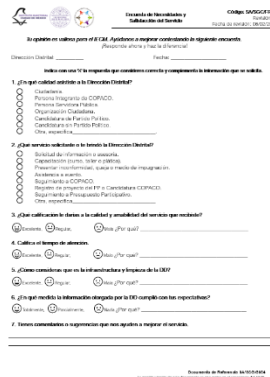
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **Procesamiento:** El análisis de datos se realizó mediante un enfoque cuantitativo. La información recolectada durante el mes de **enero** 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 lineamientos institucionales de comunicación con Órganos Desconcentrados, los resultados fueron socializados con las 33 DD a través de la **Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados**, promoviendo así la transparencia y socialización de resultados para la toma de decisiones.



QR para acceder al formato digital



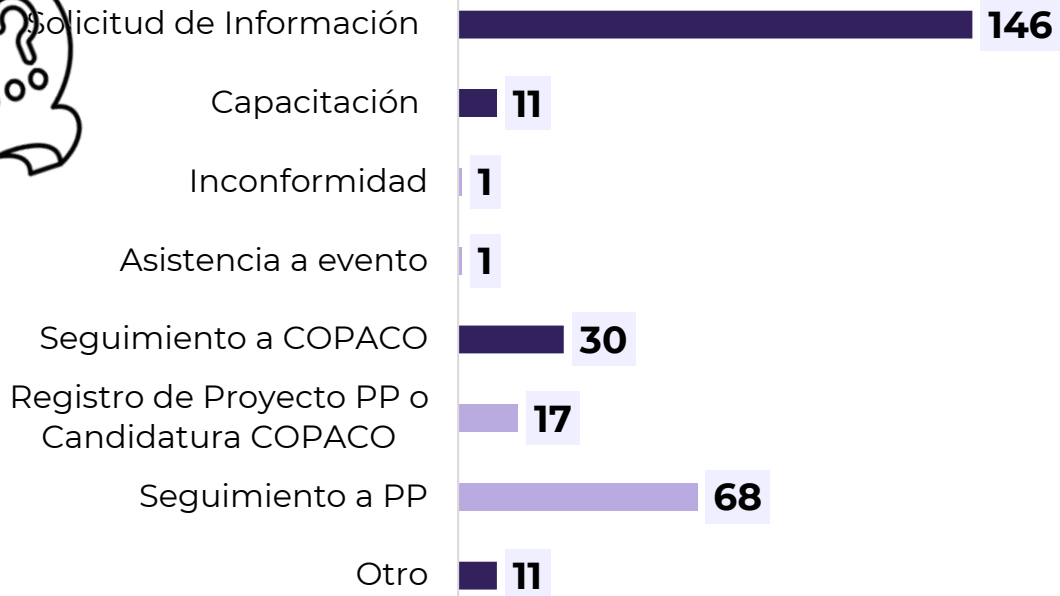
Formato físico

3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS

- **Perfil de personas usuarias y tipo de servicio**

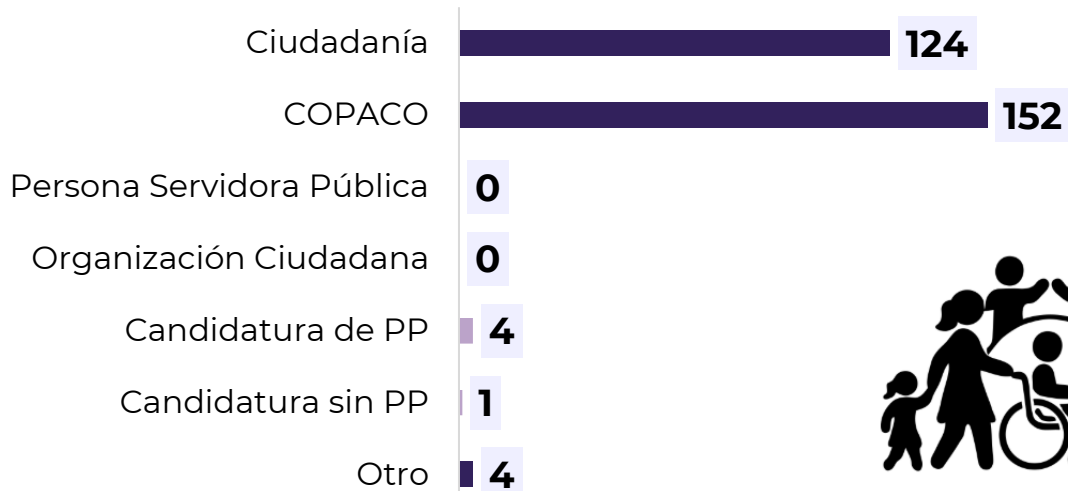
Durante **enero** de 2026, el servicio con mayor demanda fue la *Solicitud de Información*, representando el **51.2%** de las atenciones. Esto permite identificar que las personas que interactúan con las DD principalmente en calidad de *ciudadanía*.

Servicios con mayor frecuencia



Numero de personas que solicitaron el servicio

Acudieron a los Organos Desconcentrados:



Numero de personas



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

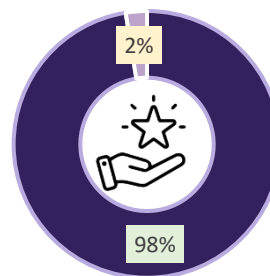
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **Calidad de atención**

Este indicador alcanzó un índice de satisfacción del **98%**. Las menciones constantes sobre la **amabilidad, profesionalismo y paciencia** reflejan una sólida competencia en las personas funcionarias de las DD y el cumplimiento de los estándares establecidos.

Calidad y amabilidad del servicio

- Excelente
- Regular

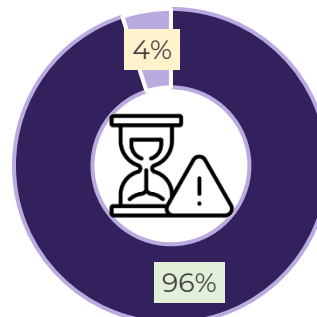


- **Tiempo de respuesta de atención**

El **96%** de las personas encuestadas calificó el tiempo de respuesta como *Excelente*, estos resultados validan la eficiencia de los procesos operativos en las DD y su capacidad para atender la demanda ciudadana sin comprometer la calidad de los servicios electorales.

Tiempo de atención

- Excelente
- Regular





SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

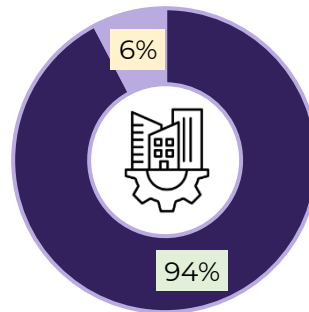
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

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

La percepción sobre el entorno físico se mantiene en niveles aceptables, con una valoración positiva del **94%**. La ciudadanía destacó en algunos casos limpieza y el orden como factores que contribuyen a una experiencia digna dentro de las DD.

Infraestructura y limpieza

- Excelente
- Regular

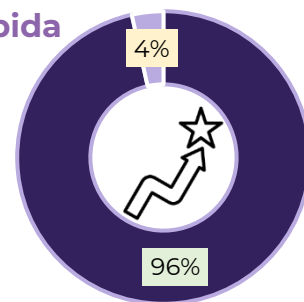


- **Expectativas cumplidas respecto a la información recibida en las Direcciones Distritales**

El **96%** de las personas manifestó que la información recibida cumplió totalmente con sus expectativas iniciales. Este dato es fundamental en el Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE), ya que confirma que la comunicación institucional es efectiva y que las dudas ciudadanas son resueltas en el primer contacto.

Expectativa cumplida respecto a la información recibida

- Totalmente
- Parcialmente





SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

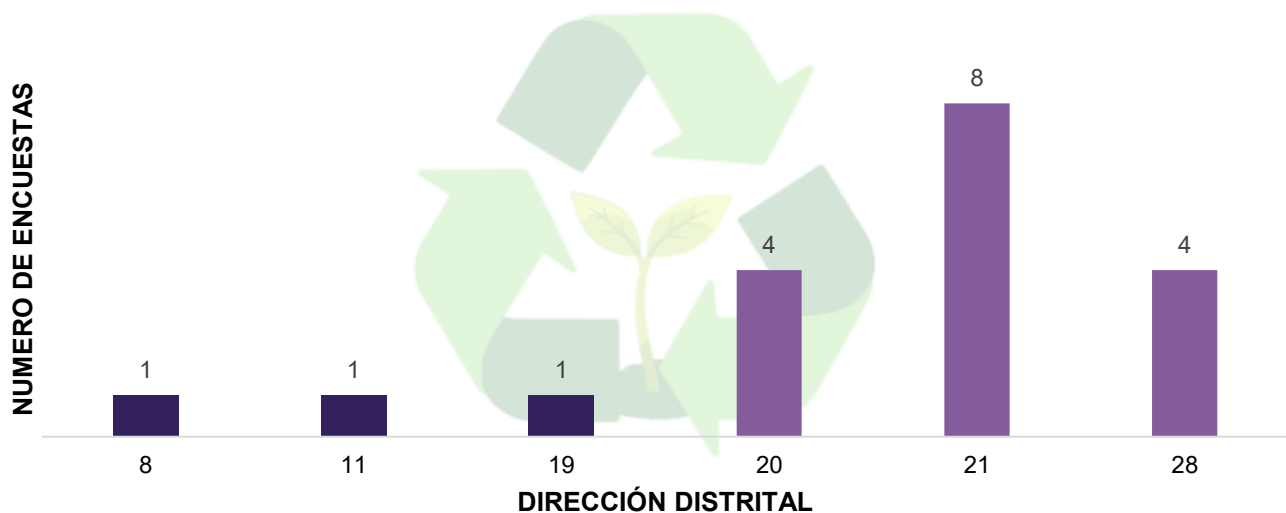
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

• 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 beneficios:

- 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 extiende un reconocimiento a las DD que, mediante su compromiso con la sostenibilidad, impulsaron de manera destacada el uso de las plataformas digitales entre la ciudadanía





SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS
FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

De acuerdo con el análisis de los comentarios de retroalimentación ciudadana, se identifica un **índice de satisfacción sobresaliente** con respecto a la atención brindada por las personas funcionarias de las Direcciones Distritales. Destacando como principales fortalezas institucionales la **amabilidad en el trato, la capacidad técnica para la resolución de dudas y la claridad en la información proporcionada**. Es relevante señalar que la ciudadanía percibe el servicio como un proceso eficiente y humano, lo que contribuye directamente al cumplimiento de los objetivos de calidad y fortalece la imagen institucional.

Respecto a las sugerencias puntuales que realizó la ciudadanía se encuentra:

- DD11- Que se habiliten las instalaciones para personas con discapacidad.

Agradecemos el compromiso compartido con el Sistema de Gestión de Calidad Electoral, en ese sentido, les recordamos la importancia de recabar la opinión de la ciudadanía con respecto a los servicios que el IECM brinda en sus 33 Direcciones Distritales.