



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

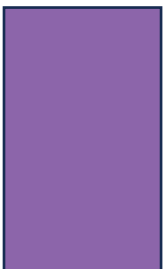


Secretaría Administrativa

Dirección de Planeación y Recursos Financieros

Subdirección de Gestión de Calidad

FEBRERO 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

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 **febrero de 2026**:

- **Total: 1,107** encuestas aplicadas.
 - 📄 **Formato Físico:** 910 registros (82.2%).
 - 📄 **Formato Digital:** 197 registros (17.8%).



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 **febrero** 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

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Encuesta de Satisfacción y Subdirección de Gestión de Calidad

Elaborado por: [Nombre] Fecha: [Fecha]

Responde en nombre propio en el IECM. Aplica para quienes conforman el siguiente personal:

Subdirección de Gestión de Calidad

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

1. ¿En qué calidad actúas en la Dirección Electoral?

Ciudadana
 Persona Integrante de COPRICO
 Persona Sensitiva Política
 Organización Ciudadana
 Candidatura del Partido Porceso
 Candidatura en Partido Político
 Otro, especifica: _____

2. ¿Qué servicios solicitaste en la Subdirección de Gestión de Calidad?

Seguridad del Formación o asistencia
 Capacitación (curso, taller o presencial)
 Promover sus Formatos, guías o manuales de organización
 Asistencia jurídica
 Seguimiento a COPRICO
 Atención de quejas del PFI o Candidatura COPRICO
 Seguimiento a Presupuesto Participativo
 Otro, 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 DEE?

Excelente Buena Mala ¿Por qué? _____

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

Excelente Buena Mala ¿Por qué? _____

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

Procesado en febrero de 2024

Formato físico

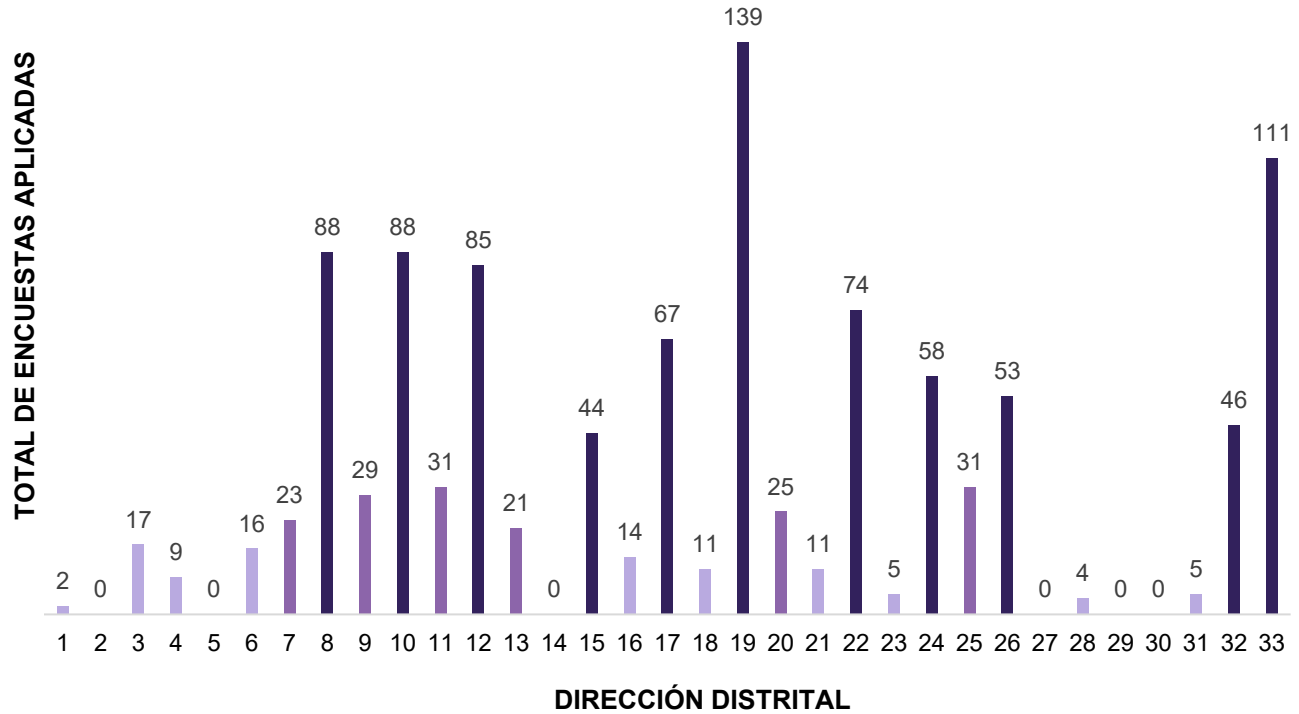


SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS

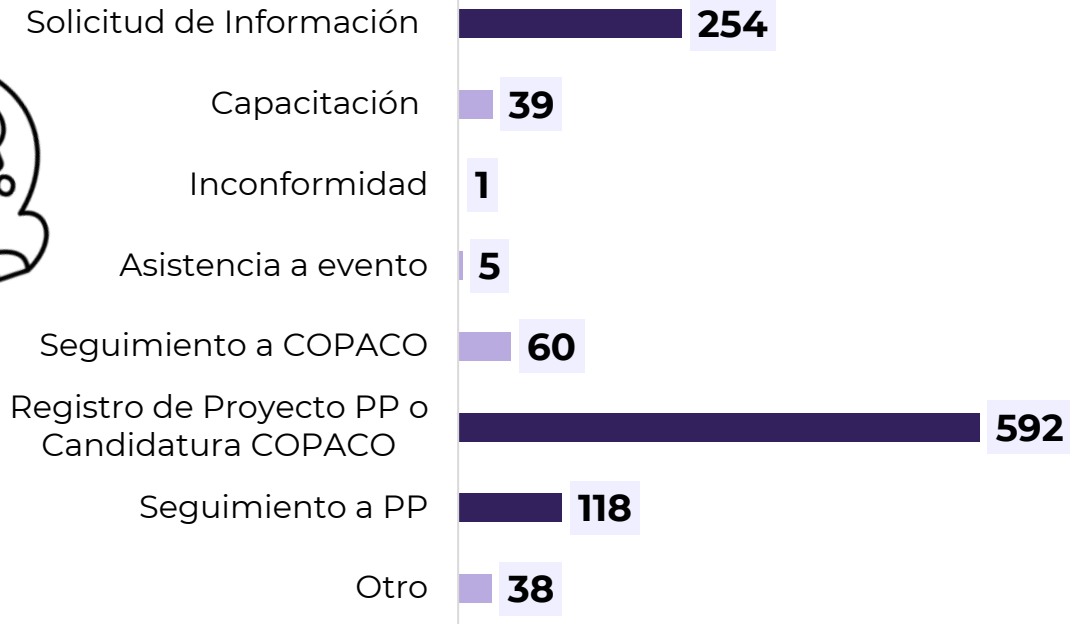
- Encuestas aplicadas por Dirección Distrital



- Perfil de personas usuarias y tipo de servicio

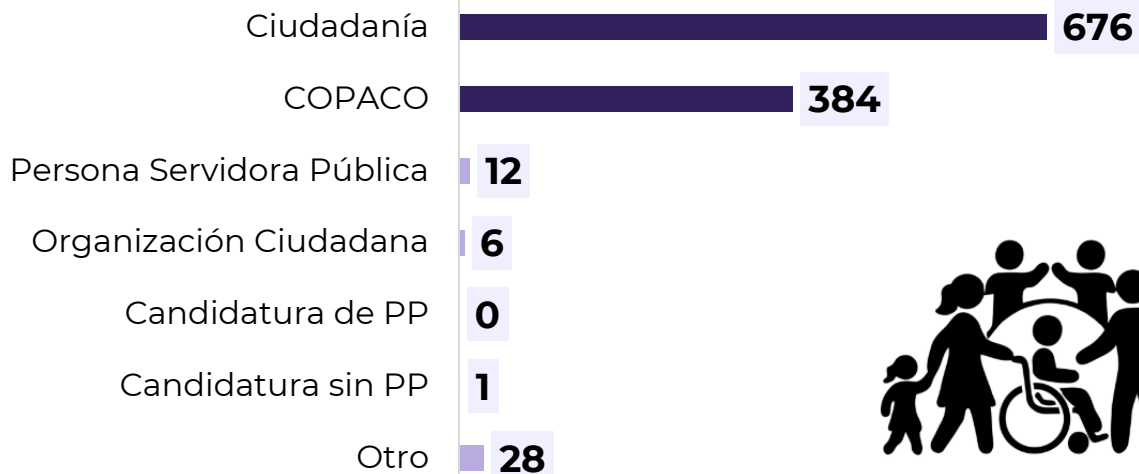
Durante **febrero** de 2026, el servicio con mayor demanda fue la *Solicitud de Información*, representando el **22.9%** de las atenciones. Esto permite identificar que las personas que interactúan con las DD principalmente en calidad de *ciudadanía*.

Servicios con mayor frecuencia



NUMERO DE PERSONAS QUE SOLICITARON EL SERVICIO

Acudieron a los Organos Desconcentrados:



NUMERO DE PERSONAS



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

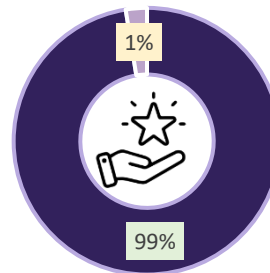
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **Calidad de atención**

Este indicador alcanzó un índice de satisfacción del **99%**. 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

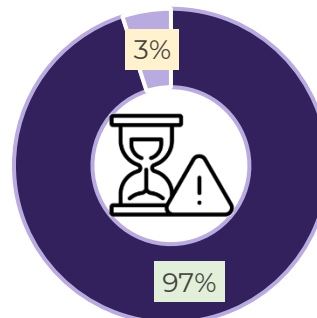


- **Tiempo de respuesta de atención**

El **97%** 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

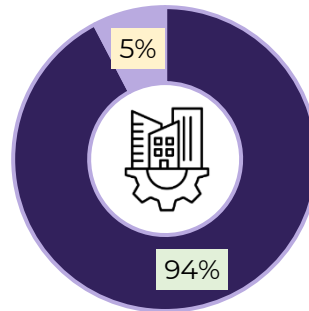
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

• Infraestructura y limpieza de las Direcciones Distritales

La percepción sobre el entorno físico se mantiene en niveles aceptables, con una valoración positiva del **95%**. 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

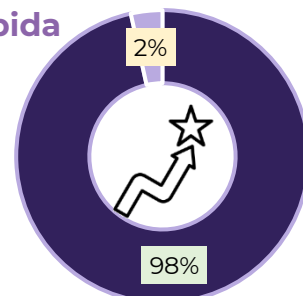


• Expectativas cumplidas respecto a la información recibida en las Direcciones Distritales

El **98%** 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



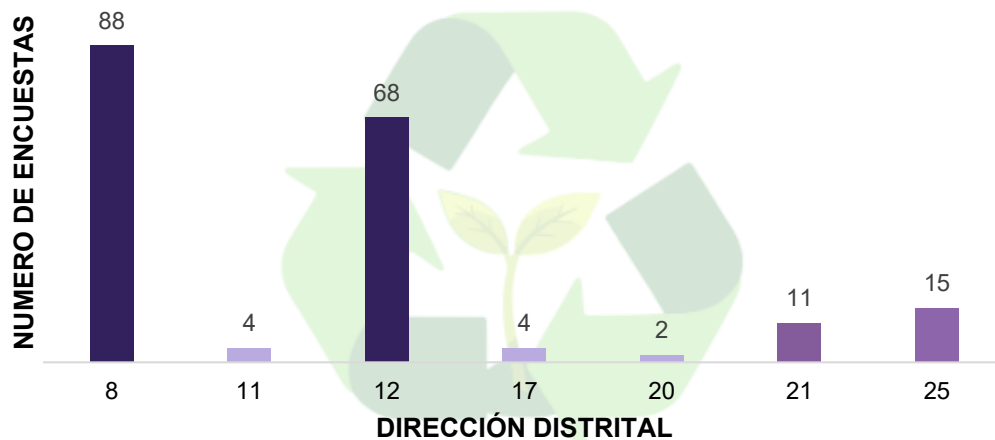


• **Acciones hacia la Responsabilidad Social y Sostenibilidad**

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

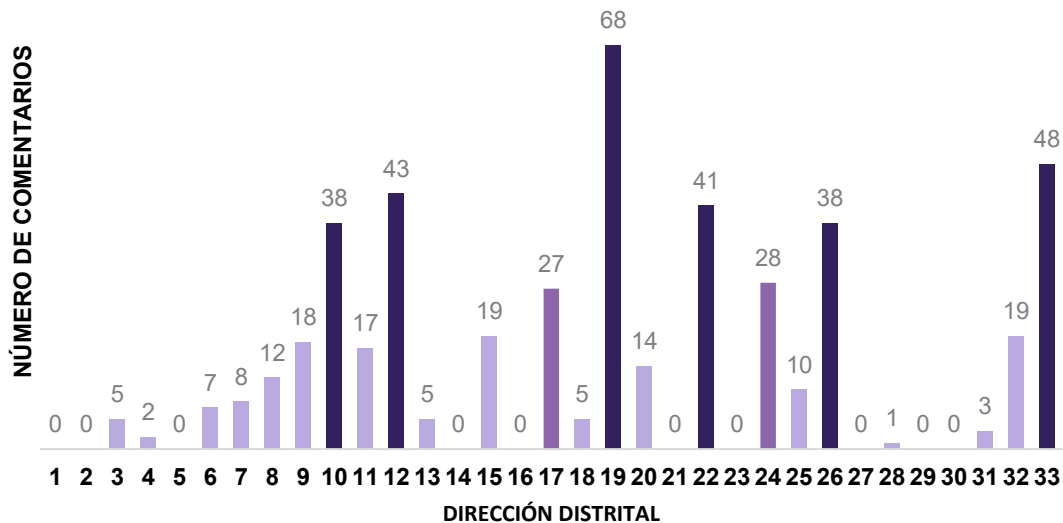
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Los comentarios recibidos reflejan un **alto nivel de satisfacción** por parte la ciudadanía, destacando la **calidad en el servicio, la amabilidad y el dominio técnico** de las personas funcionarias de la DD. La percepción general es de equipos comprometidos que facilita la participación ciudadana mediante explicaciones claras y una atención paciente.

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

- ☒ DD03 - Que los talleres sean por la tarde *18/02/2026*.
- ☒ DD08 - Instalaciones más accesibles *14/02/2026*.
- ☒ DD17 - Intensificar la periodicidad de los talleres *19/02/2026*.
- ☒ DD32 - Usar WhatsApp como medio de comunicación *23/02/2026*.



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.