



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

JULIO 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 en el marco 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.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 **julio de 2026**. En dicho periodo se recibieron **883 encuestas**, es decir, **781 menos que en junio**. A continuación, se presenta el número de encuestas recibidas:

- **Total: 883** encuestas aplicadas.
 - 📄 **Formato Físico: 767** registros (86.86%).
 - 📄 **Formato Digital: 116** registros (13.14%).

- **Procesamiento:** El análisis de datos se realizó mediante un enfoque cuantitativo. La información recolectada durante el mes de **julio** 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 Subdirección de Gestión de Calidad

Colaborador: _____

El presente es un cuestionario para el IECM. Apoyados a mejorar constantemente la siguiente encuesta. (Responde de forma honesta y real la información)

Nombre: _____

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

1. ¿En qué calidad trabajas en la Dirección Central?

☐ Clientela
☐ Personal Integrante de COPROCO
☐ Personal Servidores Públicos
☐ Organización Ciudadana
☐ Candidatura de Partidos Políticos
☐ Candidatura en Partidos Políticos
☐ Otro, especifica: _____

2. ¿Qué servicios recibiste en la Dirección Central?

☐ Seguridad del patrimonio e inmueble.
☐ Capacitación (curso, taller o talleres).
☐ Primeros auxilios, primeros socorros o primeros auxilios.
☐ Asistencia a eventos.
☐ Seguimiento a COPROCO.
☐ Registro de proyectos del PFI o Candidatura COPROCO.
☐ Seguimiento a Proyectos Participativos.
☐ 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 DCE?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Mala ¿Por qué? _____

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

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Mala ¿Por qué? _____

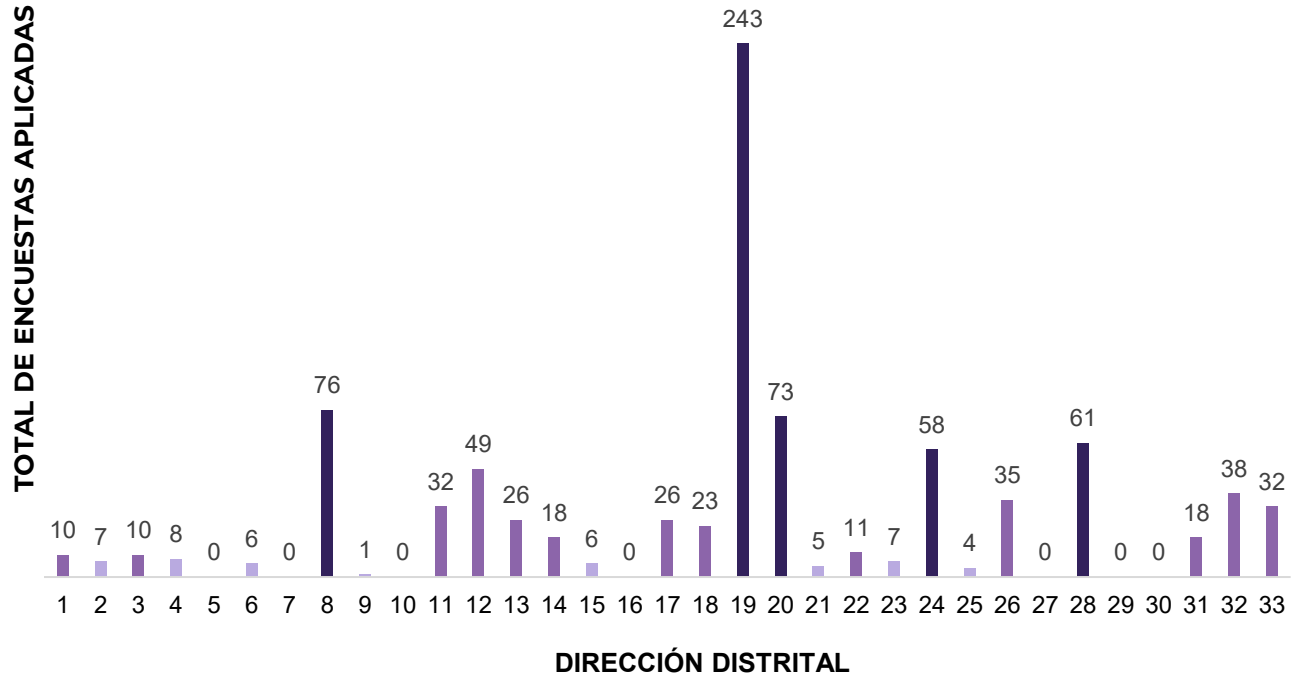
7. Tienes comentarios o sugerencias que nos ayuden a mejorar el servicio.

Procedimiento de Seguimiento: N/A/2020/0004
La presente encuesta es una herramienta de gestión de la calidad del IECM.

Formato físico

3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS

- Encuestas aplicadas por Dirección Distrital



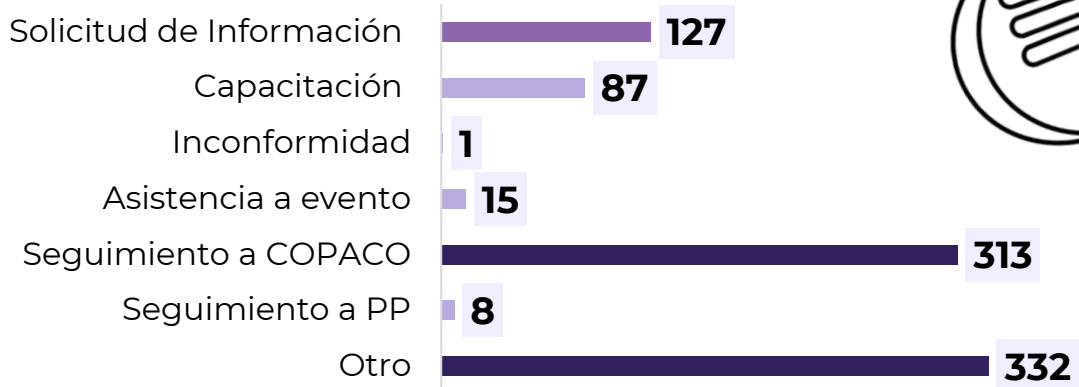
Como lo muestra la gráfica la **DD08, 19 y 20** fueron las Direcciones Distritales con mayor número de encuestas realizadas lo que indica una buena participación entre la ciudadanía.

- Perfil de personas usuarias y tipo de servicio

Durante el mes de **julio** de 2026, el servicio con mayor demanda fue el **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**.

Considerando las actividades realizadas por los órganos desconcentrados en el marco de la Elección de COPACO 2026 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2026-2027, el seguimiento a la elección de COPACO se enfoca en las actividades posteriores a la jornada única, tales como Sesiones de instalación de las COPACO y Asambleas de información y selección.

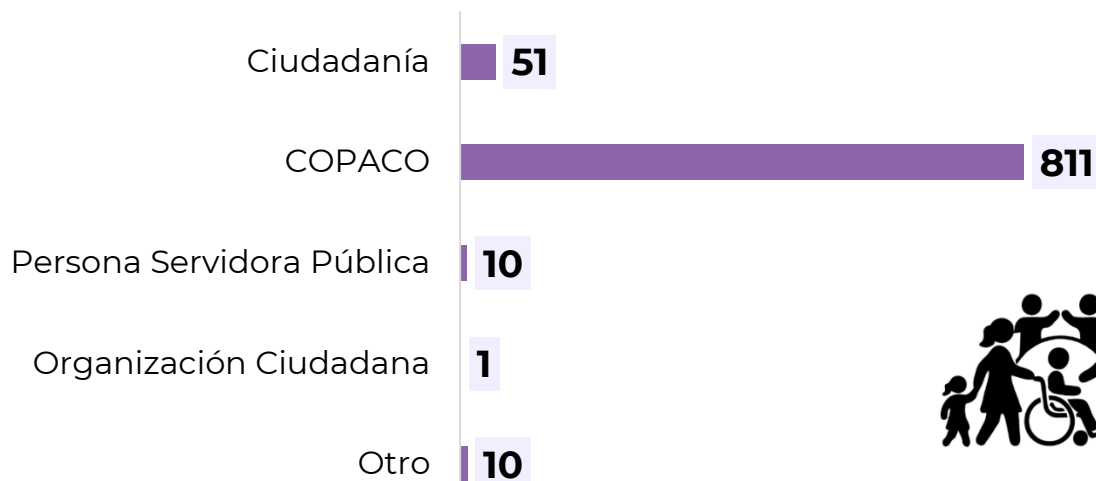
Servicios con mayor frecuencia:



NÚMERO DE PERSONAS QUE SOLICITARON EL SERVICIO

NOTA: Tramite de tarjeta de gratuidad.

Acudieron a los Órganos Desconcentrados:



NÚMERO DE PERSONAS



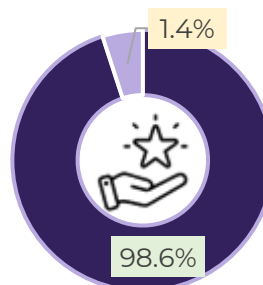
- **Calidad de atención**

Este indicador registró un nivel de satisfacción del **98.6%**, lo que representa un incremento de **0.6 puntos** porcentuales respecto del mes anterior. Del total de respuestas recibidas, el **1.4%** calificó el servicio como regular o malo.

Predominan las felicitaciones por la amabilidad, cordialidad, disposición, paciencia y actitud de servicio del personal. Entre las áreas de oportunidad señaladas por la ciudadanía se encuentran el uso excesivo de papel, la necesidad de digitalizar los procesos, reducir la documentación solicitada y mantener actualizados los formatos. Asimismo, se propuso impartir más cursos, ofrecer modalidades en línea o durante los fines de semana, realizar sesiones más dinámicas, incluir periodos de descanso durante las capacitaciones y comunicar las convocatorias con mayor anticipación.

Calidad de atención

■ Excelente ■ Regular

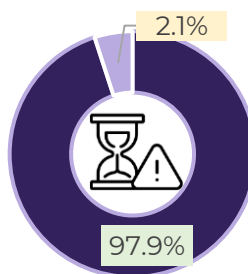


- **Tiempo de respuesta de atención**

El **97.9%** de las personas encuestadas calificó el tiempo de respuesta como excelente representa un incremento de **1.4 puntos porcentuales** respecto del mes anterior, cuando registró 96.5%. Este resultado refleja una mejora en la percepción de las personas usuarias.

Tiempo de atención

■ Excelente ■ Regular

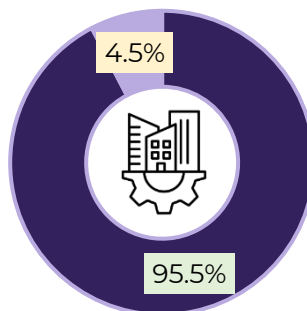


• Infraestructura y limpieza de las Direcciones Distritales

El rubro de infraestructura obtuvo una calificación de excelencia del **95.5%**, porcentaje que se mantuvo sin cambios respecto del mes anterior. Entre las áreas de oportunidad señaladas se encuentran mejorar las condiciones de los sanitarios, instalar estacionamientos para bicicletas y valorar la disponibilidad de oficinas o espacios de atención más cercanos.

Infraestructura y limpieza

■ Excelente ■ Regular

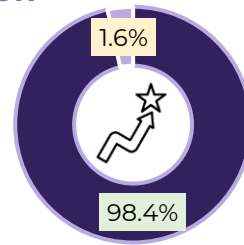


• Expectativas cumplidas respecto a la información recibida en las Direcciones Distritales

En el rubro de expectativas respecto de la información recibida, el **98.4%** de las personas usuarias señaló que estas se cumplieron totalmente, mientras que el **1.6%** indicó que se cumplieron de manera parcial.

Expectativa cumplida respecto a la información recibida

■ Totalmente ■ Parcialmente

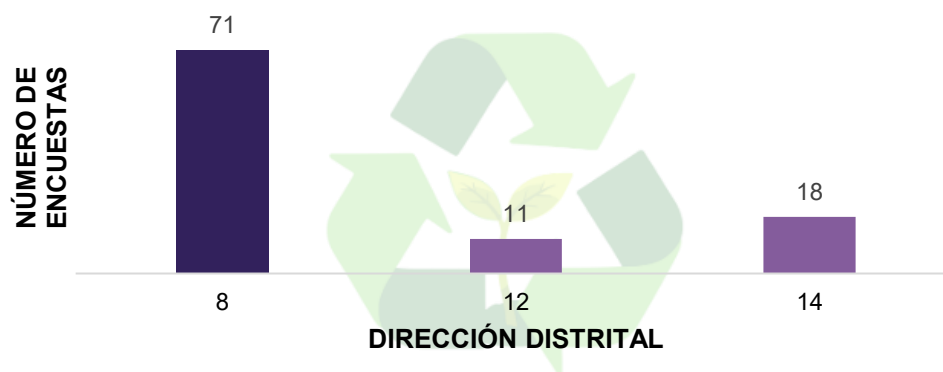


• Acciones hacia la Responsabilidad Social y Sostenibilidad

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.

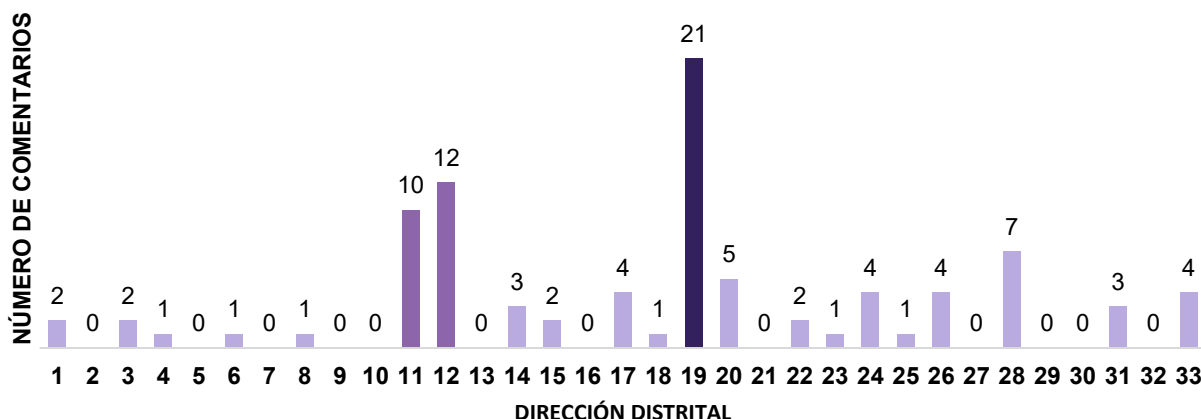


4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

- Comentarios positivos**

En este apartado se cuantifican las opiniones o manifestaciones que reflejan una **percepción favorable** sobre el servicio recibido por parte de la dirección distrital, 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 la necesidad de fortalecer la capacitación, simplificar y digitalizar los trámites, mejorar la comunicación con las COPACO y proporcionar mayores recursos materiales e infraestructura para la atención ciudadana.

Entre los comentarios y sugerencias expresadas por la ciudadanía se encuentran:

☒ **DD02:**

- **23/07/2026:** Impartir más cursos de capacitación, con una duración máxima de una hora y media.
- **23/07/2026:** Otorgar algún incentivo, ya que las copias se pagan con recursos propios.

☒ **DD08:**

- **14/07/2026:** Estar más pendiente cuando haya votaciones y contar con mayor vigilancia.
- **15/07/2026:** Brindar mayor apoyo a las personas integrantes de las COPACO.
- **15/07/2026:** Que las juntas de la colonia Del Mar Sur se realicen en la cancha de básquetbol y que todas las personas integrantes de la COPACO sean tomadas en cuenta.

☒ **DD 17:**

- **31/07/2026:** Hacer más dinámica la capacitación.
- **31/07/2026:** Impartir la capacitación en línea.

☒ **DD19:**

- **14/07/2026:** Los tiempos de respuesta son muy lentos y los trámites, burocráticos.
- **23/07/2026:** Reducir el uso de papelería y documentos, ya que generan mucha basura.
- **23/07/2026:** Considero que se solicita demasiada documentación para realizar el trámite.
- **27/07/2026:** Mejorar las instalaciones de los sanitarios.
- **27/07/2026:** Instalar estacionamientos para bicicletas.

- **28/07/2026:** Digitalizar los procesos, ya que se utiliza demasiado papel.

☒ 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.

☒ DD24

- **06/07/2026:** Durante las capacitaciones, procurar que se guarde silencio para evitar distracciones.
- **06/07/2026:** Considerar una pausa de diez minutos para levantarse y descansar durante la capacitación.
- **06/07/2026:** Informar sobre los cursos con mayor anticipación, ya que no recibimos la convocatoria y nos enteramos por otras personas integrantes de las COPACO.

☒ DD32

- **27/07/2026:** Proporcionar materiales como fólderes, plumas y engrapadoras.
- **27/04/2026:** Impartir un curso sobre Presupuesto Participativo (PP).
- **15/07/2026:** Mantener actualizados los formatos en su página de internet.

☒ DD33

- **1/07/2026:** Impartir la capacitación durante el fin de semana.

5. Conclusión

En conclusión, los comentarios reflejan una valoración favorable de la atención brindada por las personas funcionarias de las **Direcciones Distritales, particularmente por su amabilidad, disposición, capacidad y claridad en** la información proporcionada. Las principales áreas de oportunidad se relacionan con fortalecer las capacitaciones mediante modalidades en línea o durante fines de semana, sesiones más dinámicas; brindar apoyos y materiales a las personas integrantes de las COPACO; simplificar y digitalizar los trámites para reducir el uso de papel y los tiempos de respuesta; mantener actualizados los formatos; y mejorar la infraestructura, especialmente los sanitarios y espacios de atención.