



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

JUNIO 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 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 derivados de las encuestas aplicadas en las **33 Direcciones Distritales (DD)** durante el mes de **junio de 2026** se recibieron **1,664** encuestas de satisfacción, lo que representa un incremento de **976** encuestas respecto de mayo. esto equivale a un **aumento** aproximado del **142 %**. A continuación, se presenta el número de encuestas recibidas:

- **Total: 1, 664** encuestas aplicadas.

 **Formato Físico: 1,594** registros (95.8%).

 **Formato Digital: 70** registros (4.2%).

- **Procesamiento:** El análisis de datos se realizó mediante un enfoque cuantitativo. La información recolectada durante el mes de **junio** 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 serán 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

Encuesta de Satisfacción y Subdirección de Gestión de Calidad

Si respondes en calidad para el IECM, Agilizamos a mejorar constantemente la siguiente encuesta:

Responde sobre y hacia la Dirección:

Nombre: _____ Fecha: _____

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

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

☐ Excelente
☐ Persona Integrante de COPVCO
☐ Persona Sancionada
☐ Organización Calificada
☐ Candidatura del Partido Porceso
☐ Candidatura en Partido Político
☐ Otro, especifica: _____

2. ¿Qué servicios recibiste o te brinda la Dirección Electoral?

☐ Seguridad del patrimonio o asistencia
☐ Capacitación (curso, taller o taller)
☐ Prevenir riesgo financiero, según el nivel de integración
☐ Asistencia a eventos
☐ Seguimiento a COPVCO
☐ Registro de personas del PFI o Candidatura COPVCO
☐ Seguimiento a Presupuesto Participativo
☐ Otro, especifica: _____

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

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Mala ☐ Muy mala

4. Califica el tiempo de atención.

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Mala ☐ Muy mala

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

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Mala ☐ Muy mala

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

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Mala ☐ Muy mala

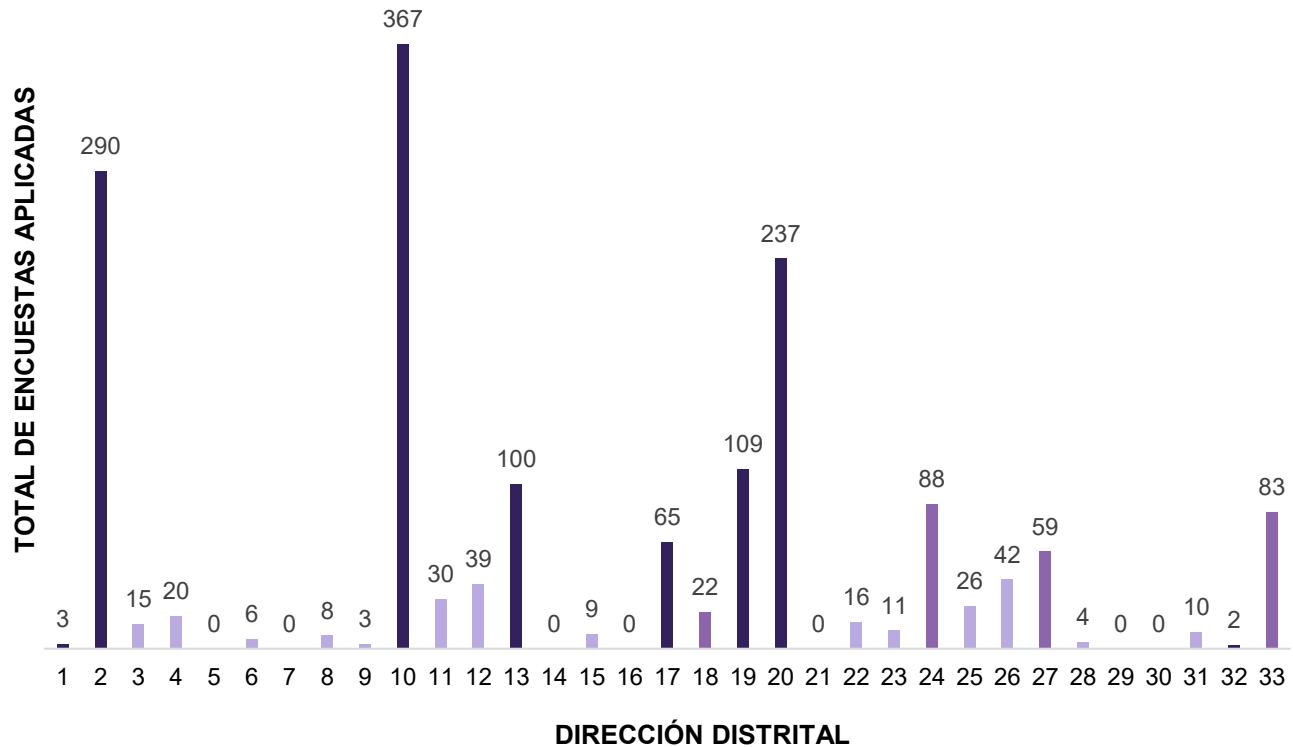
7. Tienes comentarios o sugerencias que nos ayuden a mejorar el servicio.

Procedimiento de Seguimiento de la Calidad

Formato físico

3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS

- Encuestas aplicadas por Dirección Distrital



Como lo muestra la gráfica la DD01, 10 y 20 fueron las Direcciones Distritales con mayor número de encuestas realizadas lo que indica una buena participación entre la ciudadanía.

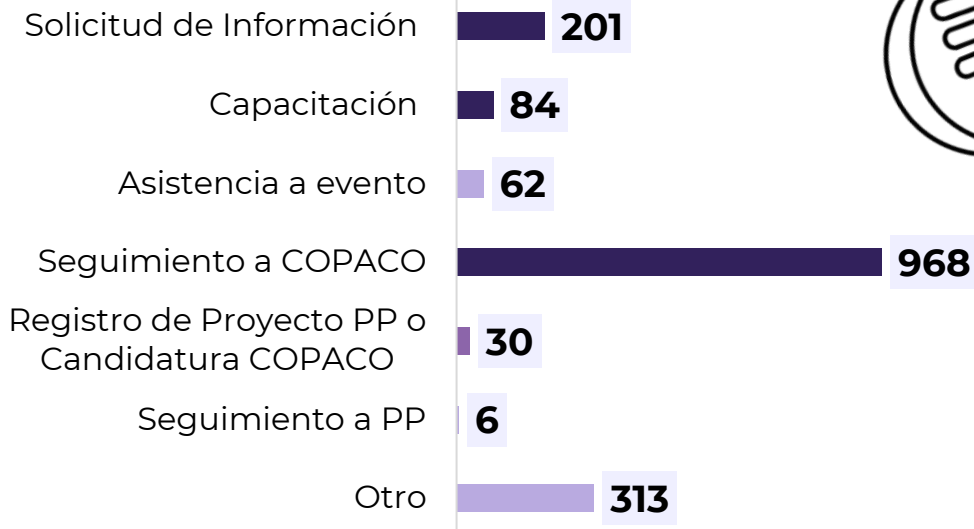
- Perfil de personas usuarias y tipo de servicio

Durante el mes de **junio** de 2026, el servicio con mayor demanda fue el **seguimiento a la COPACO**, 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

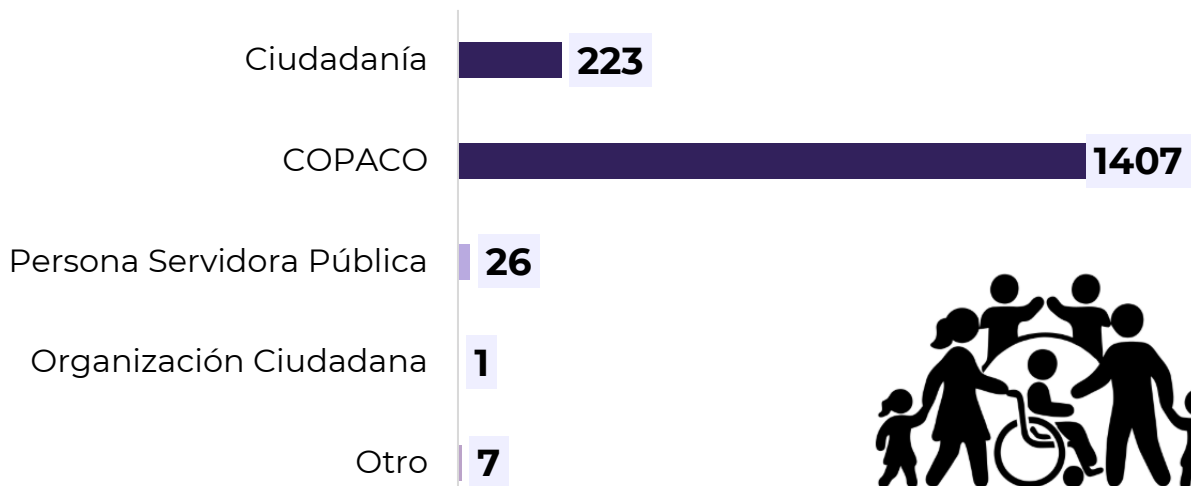
posteriores a la jornada única, tales como toma de protesta de COPACO y tramite de credencial de movilidad.

Servicios con mayor frecuencia:



NÚMERO DE PERSONAS QUE SOLICITARON EL SERVICIO

Acudieron a los Órganos Desconcentrados:



NÚMERO DE PERSONAS

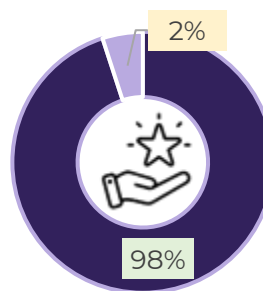
- **Calidad de atención**

Este indicador registró un nivel de satisfacción del **98 %**, lo que representa un incremento de **3 puntos** porcentuales respecto del mes anterior. Del total de respuestas recibidas, el **2%** calificó el servicio como regular o malo, principalmente en los rubros de calidad y amabilidad.

Entre las áreas de oportunidad señaladas por las personas ciudadanas se encuentran el envío de información a través de correo electrónico y WhatsApp, la necesidad de fortalecer la atención inclusiva —ya que una persona manifestó no haber recibido un trato adecuado por pertenecer a la comunidad LGBTIQ+, así como la percepción de un trato preferencial hacia determinadas COPACO.

Calidad de atención

- Excelente
- Regular

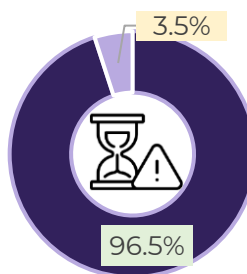


- **Tiempo de respuesta de atención**

El **96.5%** de las personas encuestadas calificó el tiempo de respuesta como excelente representa un incremento de **5.5 puntos porcentuales** respecto del mes anterior, cuando registró 91%. Este resultado refleja una mejora en la percepción de las personas usuarias; no obstante, los comentarios recibidos evidencian la necesidad de fortalecer la puntualidad en el inicio de los eventos y agilizar el proceso de registro de asistencia, a fin de mejorar la experiencia y reducir los tiempos de espera.

Tiempo de atención

■ Excelente

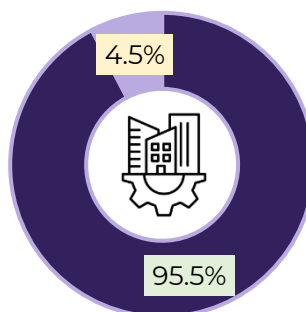


• Infraestructura y limpieza de las Direcciones Distritales

El rubro de infraestructura obtuvo una calificación de excelencia del **95.5 %**, lo que representa un incremento de **3.5 puntos porcentuales** respecto del mes anterior, cuando registró 92 %. Si bien este resultado refleja una mejora en la percepción de las personas usuarias, los comentarios recibidos señalan la necesidad de continuar fortaleciendo las condiciones de los espacios físicos, particularmente en lo relacionado con su amplitud, capacidad y ventilación, a fin de favorecer el adecuado desarrollo de las actividades en las Direcciones Distritales.

Infraestructura y limpieza

■ Excelente
■ Regular



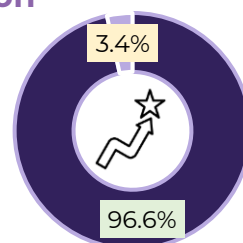
• Expectativas cumplidas respecto a la información recibida en las Direcciones Distritales

En el rubro de expectativas respecto de la información recibida, el **96.6 %** de las personas usuarias señaló que estas se cumplieron totalmente, mientras que el **3.4 %**

indicó que se cumplieron de manera parcial. Aunque los resultados reflejan una percepción ampliamente favorable, los comentarios recibidos evidencian áreas de oportunidad relacionadas con la necesidad de proporcionar más información sobre aspectos legales y de participación ciudadana, incorporar más ejercicios prácticos para el llenado de actas, así como escuchar y aclarar las dudas con mayor detalle.

Expectativa cumplida respecto a la información recibida

- Totalmente
- Parcialmente

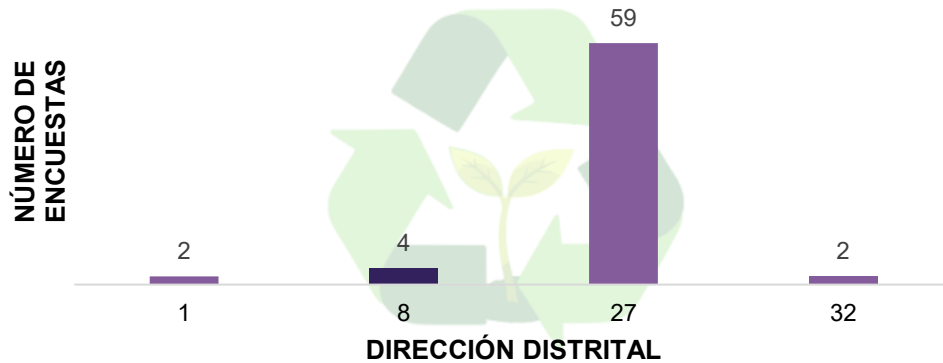


• Acciones hacia la Responsabilidad Social y Sostenibilidad

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.

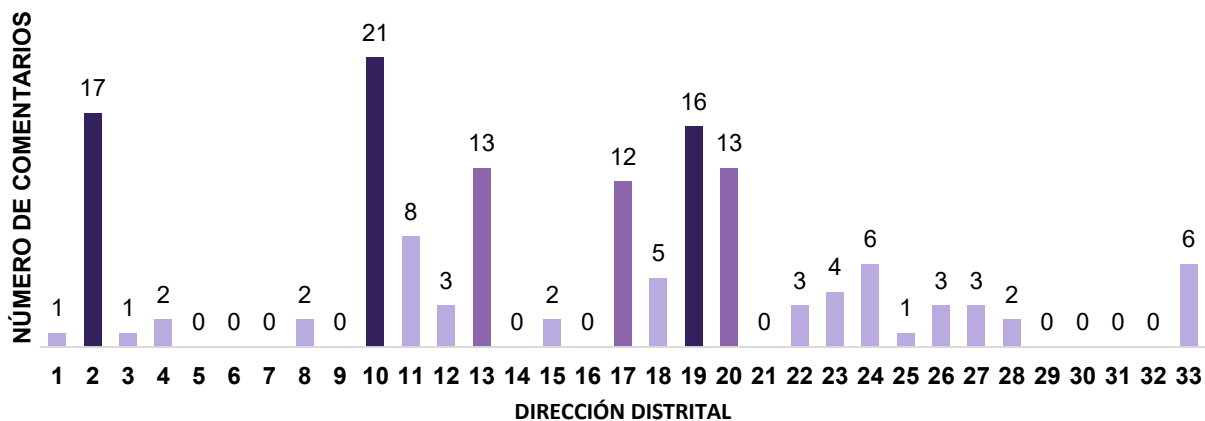


4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

• 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



Los comentarios reflejan una percepción favorable respecto de la atención brindada por el personal de los Órganos Desconcentrados. Las personas usuarias destacaron principalmente la **amabilidad, disposición, empatía, claridad de las explicaciones y conocimiento de los temas**. Asimismo, reconocieron al personal como un vínculo cercano y efectivo con la comunidad, y expresaron su interés en que se mantengan la calidad, actitud positiva y compromiso mostrados.

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

☒ **DD02:**

- 09/06/2026 Empezar puntuales los eventos.
- 09/06/2026 Comunicación más asertiva y difusión oportuna.
- 10/06/2026 El espacio es muy pequeño para las actividades.
- 10/06/2026 Más información en el llenado de formatos y asistencia.
- 10/06/2026 la ventilación no es adecuada.

☒ **DD11:**

- 11/06/2026 La policía debería estar mejor informada y brindar una atención más amable.

☒ **DD24:**

- 12/06/2026: Mejorar los espacios físicos de las instalaciones.
- 12/06/2026: Contar con vigilancia durante el periodo de votación, ya que se observaron algunas irregularidades.
- 15/06/2026: El espacio es muy reducido para la cantidad de personas asistentes.

☒ **DD 27:**

- 04/06/2026: No recibí un trato inclusivo, aun cuando pertenezco a la comunidad LGBT+.

☒ **DD 32:**

- 03/06/26: Hubo imparcialidad en la elección de coordinación de la COPACO.

☒ **DD33:**

- 09/06/2026: Realizar más ejercicios prácticos para el llenado de actas.
- 09/06/2026: Impartir la capacitación a un ritmo más pausado, a fin de facilitar la formulación y atención de dudas.



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 09/06/2026: Agilizar el proceso de registro.
- 09/06/2026: Escuchar y aclarar las dudas con mayor detalle.
- 09/06/2026: Se percibe un trato preferencial hacia integrantes de COPACO anteriores.
- 09/06/2026: Mantener las capacitaciones durante los tres años que dura la gestión de la COPACO.

5. Conclusión

Los comentarios recibidos reflejan una percepción favorable respecto de los servicios proporcionados por los Órganos Desconcentrados. Las personas ciudadanas reconocieron principalmente la amabilidad, disposición, empatía, claridad de las explicaciones, conocimiento del personal, rapidez en la atención y cercanía con la comunidad.

No obstante, también se identificaron áreas de oportunidad relacionadas con la mejora de los espacios físicos y su ventilación, la agilización del registro de asistencia, la puntualidad y la duración de las capacitaciones, así como la necesidad de realizar más ejercicios prácticos para el llenado de actas y atender las dudas con mayor detalle. Asimismo, se recibieron comentarios sobre la importancia de fortalecer la atención inclusiva, la imparcialidad, la vigilancia durante las votaciones y la continuidad de las capacitaciones a lo largo del periodo de gestión de las COPACO.