



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

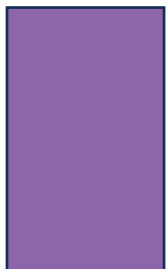


Secretaría Administrativa

Dirección de Planeación y Recursos Financieros

Subdirección de Gestión de Calidad

MARZO 2026





CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....2

2. METODOLOGÍA Y CAPTACIÓN DE DATOS.....2

3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS4

4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS9



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 **marzo de 2026**:

- **Total: 2,775** encuestas aplicadas.
 -  **Formato Físico:** 2,636 registros (94.99%).
 -  **Formato Digital:** 139 registros (5.06%).



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 **marzo** 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

Encuesta de Satisfacción y Subdirección de Calidad

La Subdirección de Planeación y Recursos Financieros te convoca a responder:
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
 ESCANEA EL CÓDIGO QR

Subdirección de Gestión de Calidad

[Tu opinión es importante y valiosa!]
ESCRÍBENOS A
 calidad@iecm.mx

Encuesta de Satisfacción y Subdirección de Calidad

El presente es un cuestionario para el IECM. Apoyados a mejorar constantemente la siguiente encuesta:
 Participa ahora y haz la diferencia!

Dirección Electoral: _____ Fecha: _____

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

- ¿En qué calidad atiendes a la Dirección Electoral?**
 - Ciudadana
 - Persona Integrante de COPRICO
 - Persona Senadora/Regidor
 - Organización Ciudadana
 - Candidatura del Partido Porceso
 - Candidatura en Partido Político
 - Otro, especifica: _____
- ¿Qué servicios solicitaste o te brindo la Dirección Electoral?**
 - Seguridad del Formulario o asistencia
 - Capacitación (curso, taller o webinar)
 - Presentar mis Formulario, según el medio de impugación
 - Asistencia a eventos
 - Seguimiento a COPRICO
 - Recibir información del PFI o Candidatura COPRICO
 - Seguimiento a Proceso de Participación
 - Otro, especifica: _____
- ¿Qué calificación le das a la calidad y amabilidad del servicio que recibiste?**

Excelente Buena Mala ¿Por qué? _____
- ¿Cuál es el tiempo de atención.**

Excelente Buena ¿Por qué? _____
- ¿Cómo consideras que es la infraestructura y limpieza de la DEE?**

Excelente Buena Mala ¿Por qué? _____
- ¿En qué medida la información otorgada por la DEE cumple con tus expectativas?**

Excelente Buena Mala ¿Por qué? _____
- Tienes comentarios o sugerencias que nos ayuden a mejorar el servicio.**

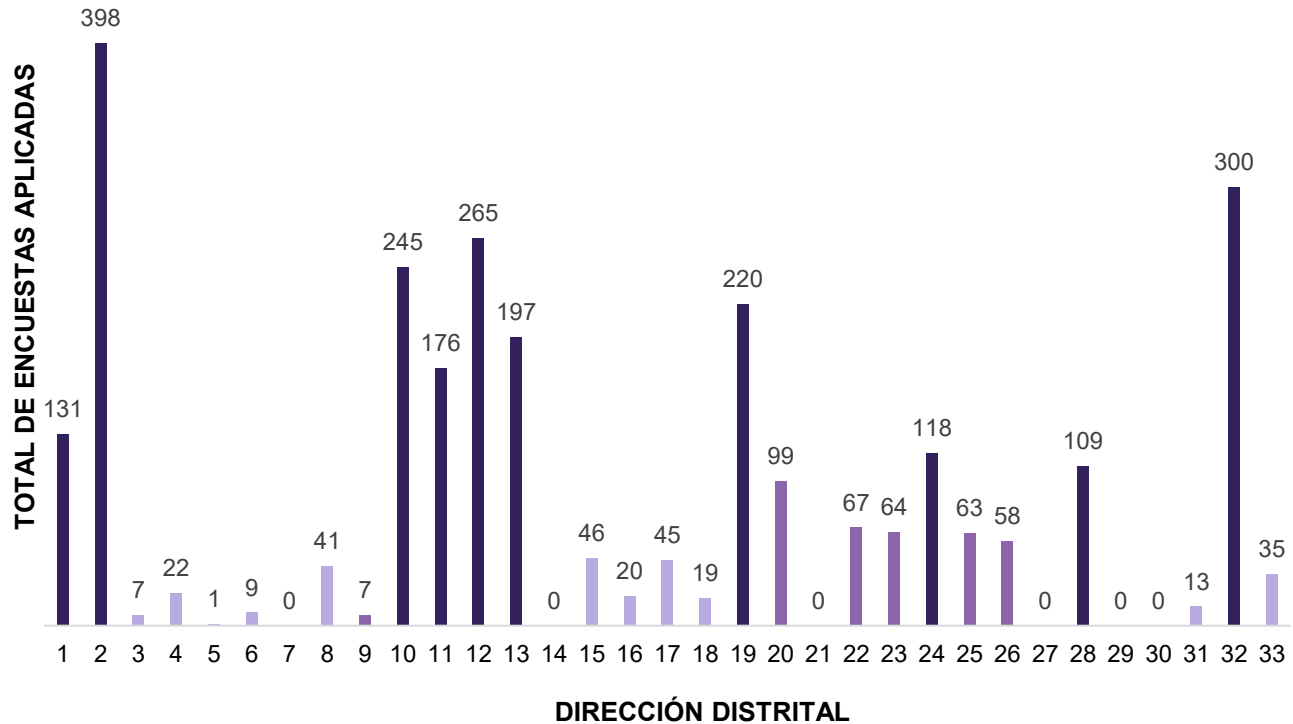
Documento de Referencia: SA/2024/04
 La versión original de este documento se encuentra en el repositorio de la DEE

Formato físico



3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS

- Encuestas aplicadas por Dirección Distrital



- Perfil de personas usuarias y tipo de servicio

Durante marzo de 2026, el servicio con mayor demanda fue la Solicitud de Información. Este resultado permite identificar que las personas que interactúan con las DD lo hacen principalmente en calidad de ciudadanía.

Es importante tener en cuenta el contexto en el marco de las actividades que desarrollan los órganos desconcentrados relativas a los mecanismos de participación ciudadana, en específico de la Consulta de Presupuesto Participativo 2026-2027 como de la Elección de COPACO 2026.

Lo cual hace que la actividad ciudadana se incremente derivada de actividades que coordina y llevan a cabo los distritos como: asambleas de diagnóstico y deliberación, registro de proyectos, dictaminación, asignación de número y letra

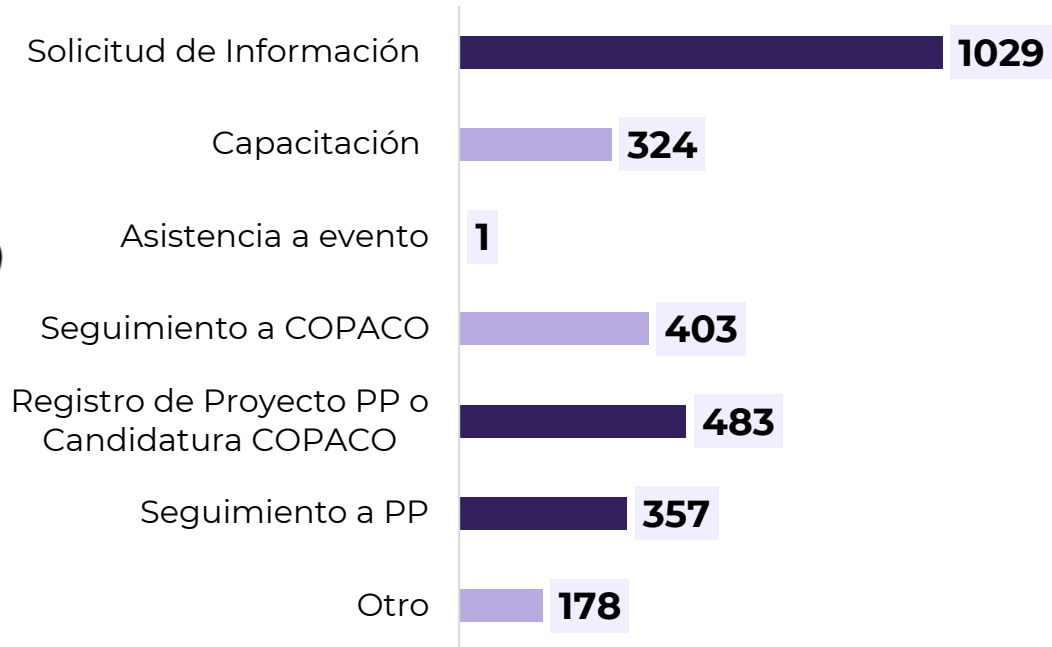


SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

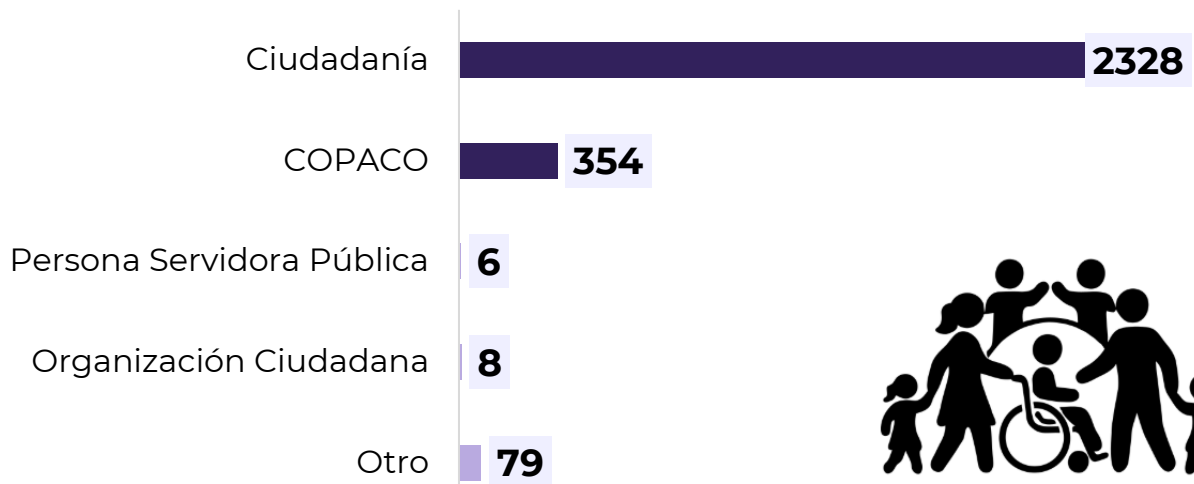
aleatoria para proyectos y candidaturas respectivamente, recepción de solicitudes de registro de candidaturas, la publicación de dichas solicitudes y actividades de logística y capacitación de las personas RMVyO.

Servicios con mayor frecuencia



NÚMERO DE PERSONAS QUE SOLICITARON EL SERVICIO

Acudieron a los Órganos Desconcentrados:



NÚMERO DE PERSONAS



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

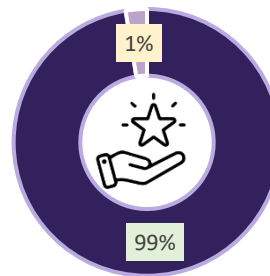
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **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

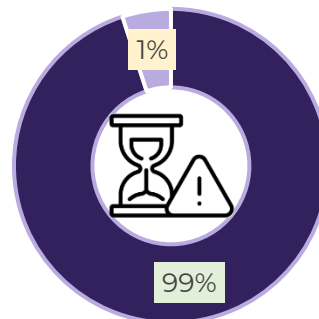


- **Tiempo de respuesta de atención**

El **99%** 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

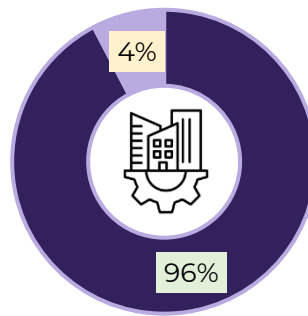
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

• Infraestructura y limpieza de las Direcciones Distritales

La percepción sobre el entorno físico se mantiene en niveles aceptables, con una valoración positiva del **96%**. La ciudadanía destacó deficiencias en algunos casos limpieza, orden y mantenimiento de las instalaciones como factores que contribuyen a una experiencia regular dentro de las DD.

Infraestructura y limpieza

- Excelente
- Regular

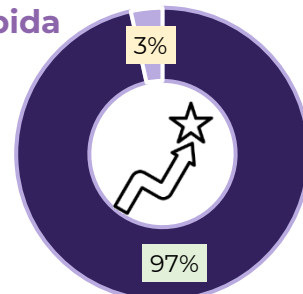


• Expectativas cumplidas respecto a la información recibida en las Direcciones Distritales

El **97%** 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



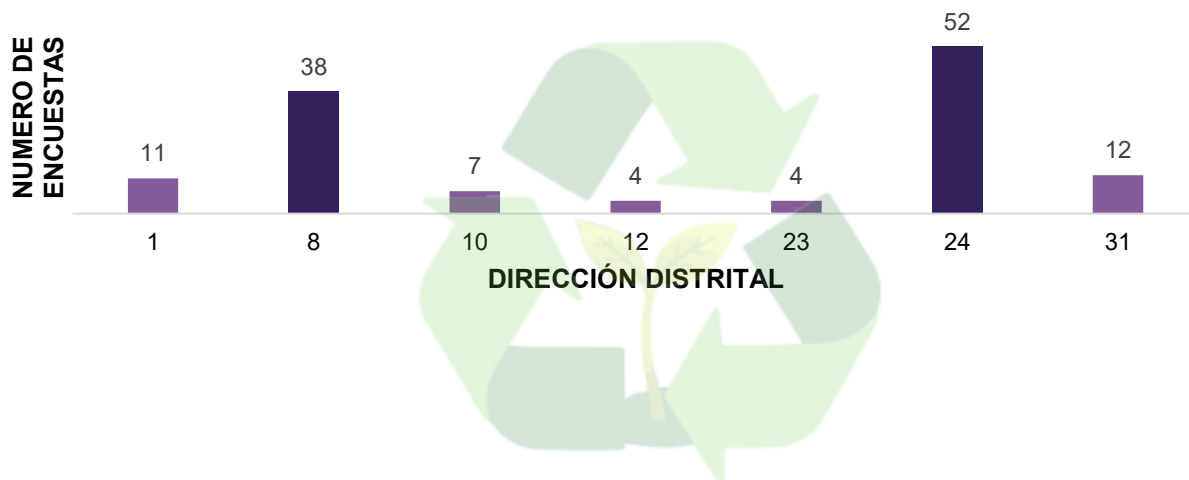


• **Acciones hacia la Responsabilidad Social y Sostenibilidad**

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 el uso de las plataformas digitales entre la ciudadanía.





4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Los comentarios recibidos reflejan un nivel de **satisfacción positivo** por parte de la ciudadanía en cuanto a la **calidad del servicio** y los **tiempos de respuesta**. No obstante, se identificó una disminución en los aspectos de **infraestructura** y en el **cumplimiento de expectativas** respecto a la información proporcionada por las Direcciones Distritales.

En relación con la **infraestructura**, las personas señalaron que el mobiliario y las instalaciones presentan desgaste o requieren mantenimiento. Por otro lado, la **menor** valoración en el **cumplimiento de expectativas** sobre la información recibida se asocia a comentarios en los que se percibe el registro de candidaturas como un proceso burocrático, así como a la solicitud de contar con información más accesible, ya sea mediante la herramienta de WhatsApp o a través de materiales impresos como trípticos para su consulta.

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

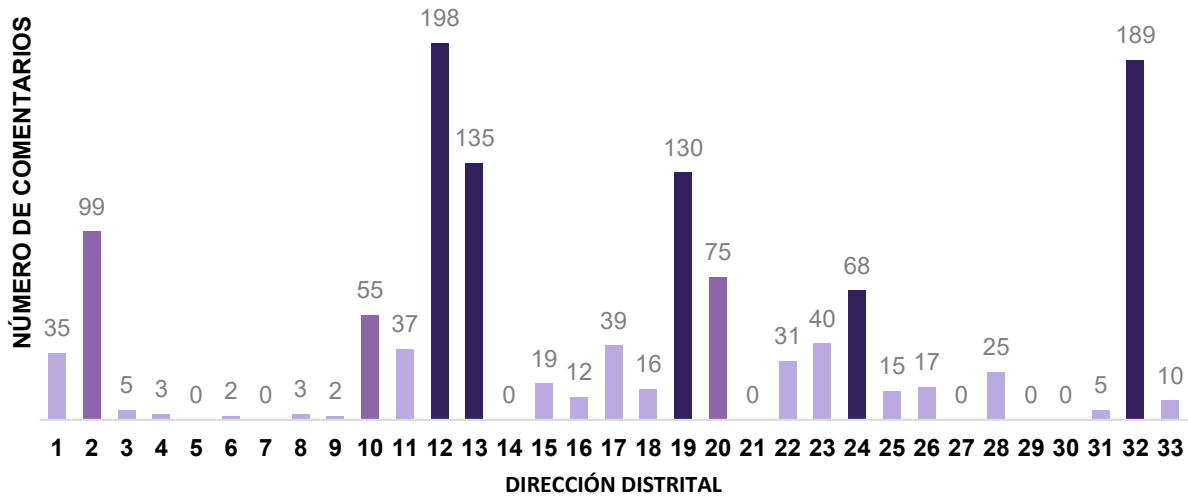
- DD01** - Publicar listado de requerimientos para cada tramite
- DD10** – Hay cucarachas en las instalaciones
- DD12** – Mobiliario en mal estado
- DD26** – Constantes cambios de oficina
- DD 23** – Mayor especificación en los requerimientos
- DD 23** – Más difusión en la participación ciudadana
- DD28** – Más asientos
- DD20** -Sistema de registro de proyectos presento fallas



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Número de comentario positivos por Dirección Distrital**



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.