



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

MAYO 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 derivados de las encuestas aplicadas en las **33 Direcciones Distritales (DD)** durante el mes de **mayo de 2026**. Se identificó una disminución en el número de encuestas recibidas respecto al mes anterior, derivada de la menor afluencia de la ciudadanía debido a las actividades preparatorias de la Jornada Única. A continuación, se presenta el número de encuestas recibidas:

- **Total: 688** encuestas aplicadas.
 - **Formato Físico: 543** registros (78.92%).
 - **Formato Digital: 145** registros (21.08%).
- **Procesamiento:** El análisis de datos se realizó mediante un enfoque cuantitativo. La información recolectada durante el mes de **mayo** 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 Seguimiento al Servicio

Colonia: SAN JOSE DEL RIO

Tienda de la Unidad: 123

Se reparte en calidad para el IECM. Agilizar o mejorar considerando la siguiente encuesta.

Responde sobre y en la dirección:

Dirección: Unidad: Fecha:

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

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

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ Muy mala

2. ¿Qué servicios solicitan o le brinda la Dirección Electoral?

☐ Servicio de atención al cliente

☐ Servicio de atención al público

☐ Servicio de atención al personal

☐ Servicio de atención al proveedor

☐ Servicio de atención al cliente

☐ Servicio de atención al público

☐ Servicio de atención al personal

☐ Servicio de atención al proveedor

3. ¿Qué calificación le das a la calidad y cantidad de servicios que recibes?

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ Muy mala

4. Califica el tiempo de atención.

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ Muy mala

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

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ Muy mala

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

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ Muy mala

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

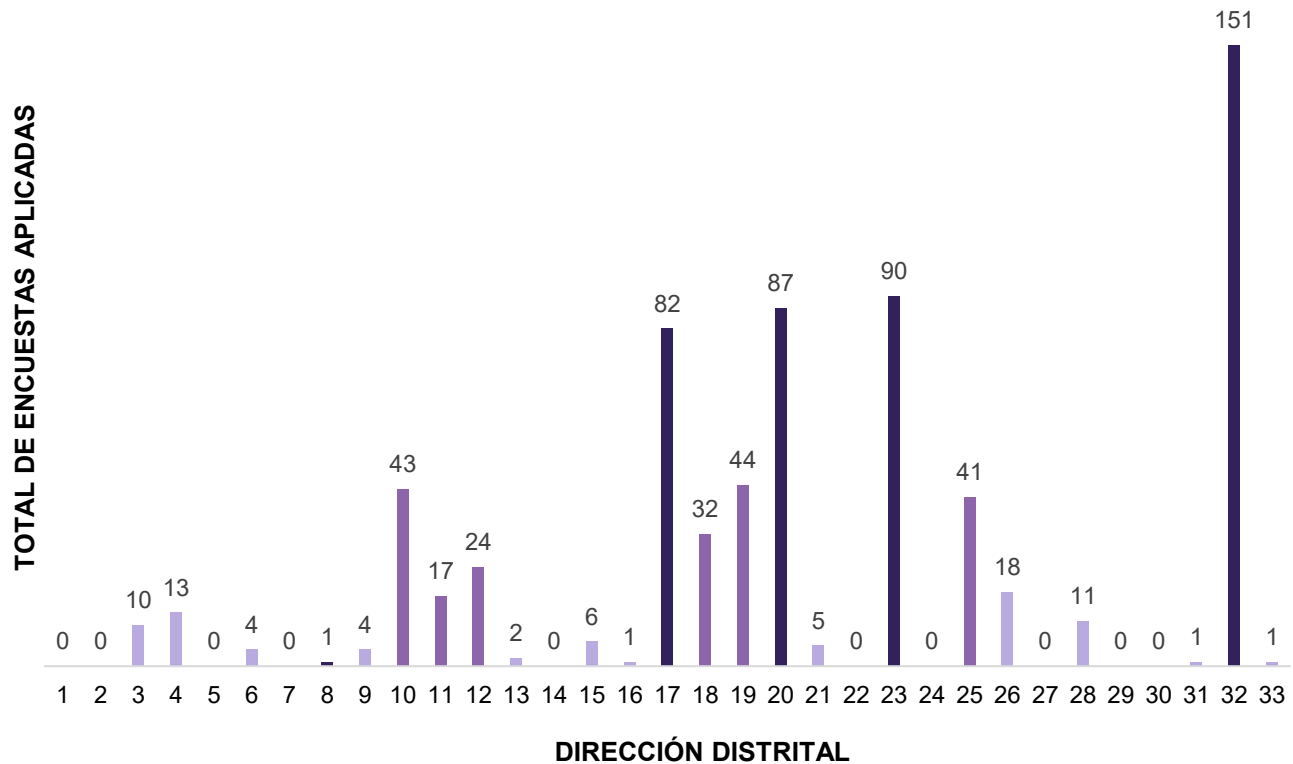
Procedimiento de Seguimiento al Servicio

La Dirección de Planeación y Recursos Financieros te convoca a responder esta encuesta.

Formato físico

3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS

- Encuestas aplicadas por Dirección Distrital



Como lo muestra la gráfica la DD32 fue la dirección distrital con mayor número de encuestas realizadas lo que indica una buena participación entre los usuarios y por lo tanto una mayor información para la toma de decisiones, seguido de las DD23, 20 y 17.

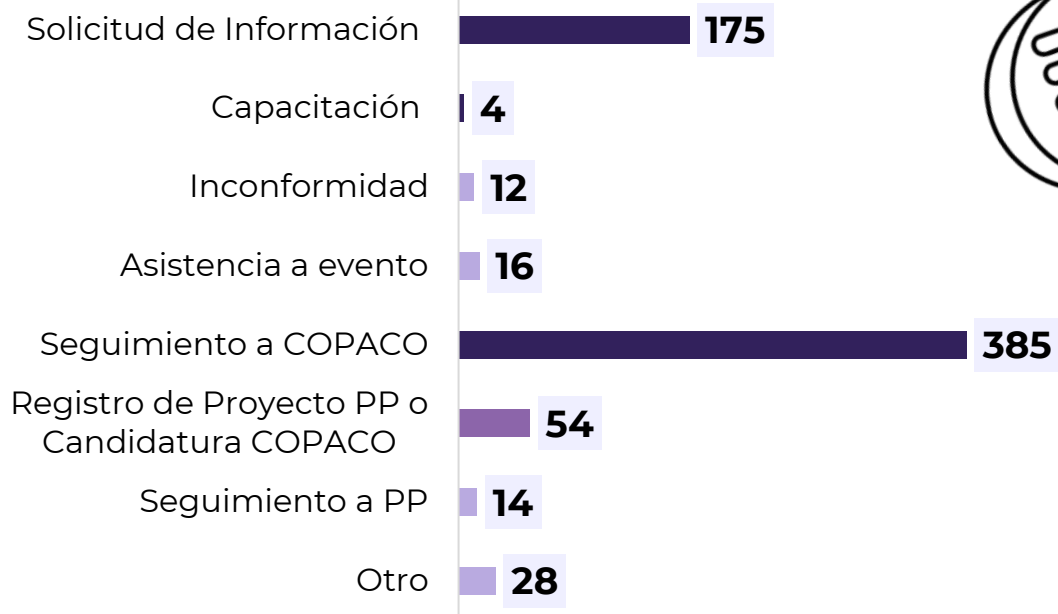
- Perfil de personas usuarias y tipo de servicio

Durante el mes de **mayo** 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**.

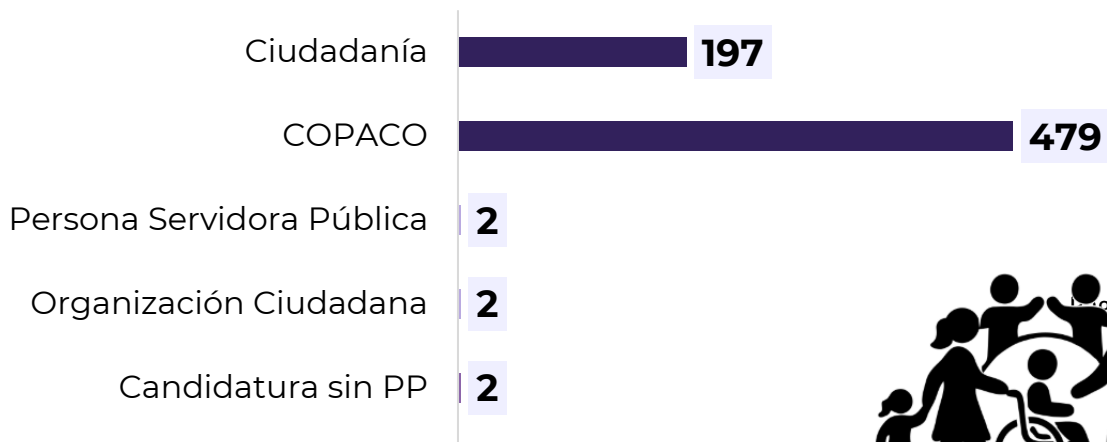
Considerando las actividades realizadas por los órganos desconcentrados en el marco de la Elección de COPACO 2026 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2026-2027, el seguimiento a la elección de COPACO se enfoca en las actividades posteriores a la jornada única, tales como la integración de las COPACO, la expedición de constancias y la publicación de las constancias de integración.

Servicios con mayor frecuencia:



NÚMERO DE PERSONAS QUE SOLICITARON EL SERVICIO

Acudieron a los Órganos Desconcentrados:

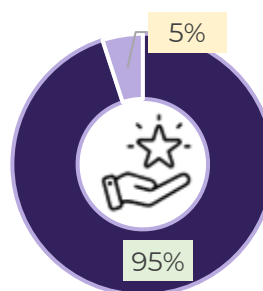


- **Calidad de atención**

Este indicador registró un nivel de satisfacción del **95%** como **excelente**, lo que representa una disminución de 2 puntos porcentuales respecto al mes anterior. Del total de respuestas, el **5%** calificó el servicio como **regular o malo** en los rubros de calidad y amabilidad. Los comentarios de las personas usuarias señalan áreas de oportunidad relacionadas con la comunicación oportuna sobre las fechas de atención en las Direcciones Distritales y la coordinación del personal, factores que incidieron en la percepción del servicio recibido.

Calidad de atención

- Excelente
- Regular



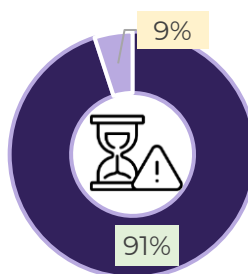
- **Tiempo de respuesta de atención**

El **91%** de las personas encuestadas calificó el tiempo de respuesta como excelente. No obstante, se observó una disminución de 4 puntos porcentuales en esta percepción respecto al periodo anterior. Entre los comentarios recibidos

destacan **observaciones relacionadas con tiempos de espera prolongados** y el **incumplimiento de los horarios**, factores que influyeron negativamente.

Tiempo de atención

■ Excelente

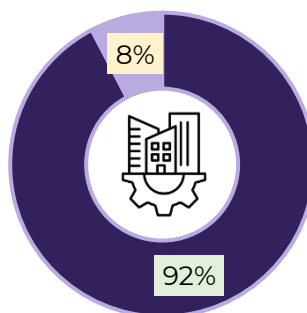


• Infraestructura y limpieza de las Direcciones Distritales

La percepción sobre el entorno físico fue de **92%**, este porcentaje se mantuvo al mes anterior, las personas usuarias mencionan las **deficiencias** relacionadas con la **limpieza**, el **orden** y el **mantenimiento** de las instalaciones, factores que contribuyeron a una regular o mala percepción de algunas sedes distritales.

Infraestructura y limpieza

■ Excelente
■ Regular



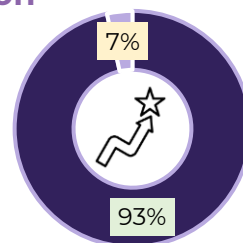
• Expectativas cumplidas respecto a la información recibida en las Direcciones Distritales

El **93%** de las personas encuestadas calificó favorablemente este rubro; sin embargo, se observó una disminución de 2 puntos porcentuales respecto al mes anterior. Entre los comentarios recibidos destacan solicitudes de información más específicas, así

como el uso de medios electrónicos o de comunicación alternativos para su envío, a fin de evitar que la ciudadanía tenga que acudir presencialmente a la Dirección Distrital.

Expectativa cumplida respecto a la información recibida

- Totalmente
- Parcialmente

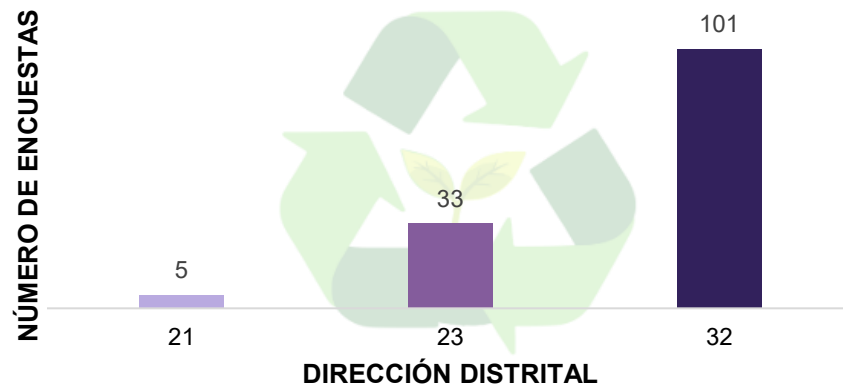


• Acciones hacia la Responsabilidad Social y Sostenibilidad

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.

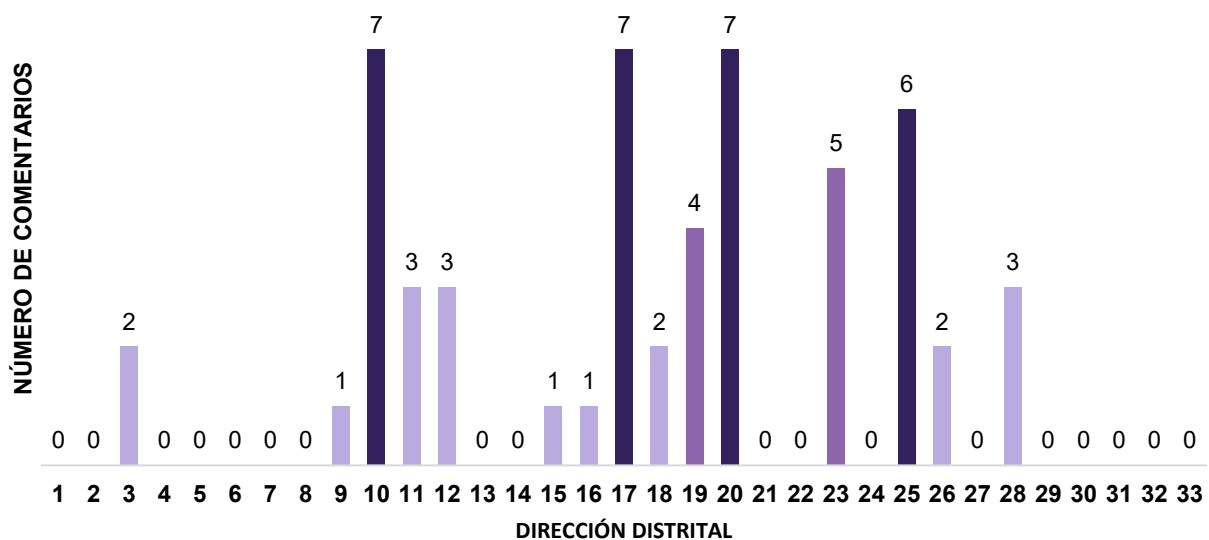


4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

- 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 muestran un buen nivel de satisfacción con el servicio recibido. La ciudadanía reconoce la **amabilidad, profesionalismo y conocimiento del personal**, en general, se percibe un trato cordial y de calidad que fortalece la confianza de la ciudadanía en los servicios brindados por el IECM.

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

☒ **DD16:**

- Personal de seguridad, no permitió el acceso hasta que terminará su hora de comida 05/12/26

☒ **DD17:**

- Que la encuesta de satisfacción se aplique al salir de la DD 11/05/26
- Verificar los domicilios de las personas ganadoras de la COPACO 11/05/26

☒ **DD19:**

- Asesorar a la comunidad de San Bartolo el Chico en el tema de LPC 13/05/26

☒ **DD23:**

- Poca coordinación entre las personas funcionarias 12/05/26
- Poca parcialidad y transparencia en el Distrito 12/05/26

☒ **DD 25:**

- Que los eventos sean anunciados con mayor tiempo de anticipación 11/05/26

☒ **DD 31:**

- Fui persona responsable de mesa, me retuvieron mi pago hasta las 2 de la mañana 21/04/26

☒ **DD32:**

- Proporcionar información más específica 11/05/26



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

5. CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos durante el mes de mayo de 2026 muestran un nivel de satisfacción favorable respecto a los servicios brindados por las 33 Direcciones Distritales, destacando la calidad de la atención, el cumplimiento de las expectativas de la ciudadanía y la percepción positiva sobre la información proporcionada. Asimismo, se identificaron áreas de oportunidad relacionadas con los tiempos de atención, la comunicación oportuna y las condiciones de infraestructura en algunas sedes distritales, las cuales deberán fortalecerse para mejorar la experiencia de las personas usuarias.

La información recabada en el presente informe constituye un insumo relevante para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la prestación del servicio y mejora del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.