



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

SEPTIEMBRE 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.....	10

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el numeral **9.1.2 "Satisfacción del Cliente"** de la norma **ISO/TS 54001:2019** y para mantener la certificación del **Sistema de Gestión de 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 **septiembre de 2026**. En este mes se recibieron un total de **743 encuestas**, las cuales se recabaron por las siguientes modalidades:

- **Total: 743** encuestas aplicadas.
 - 📄 **Formato Físico: 661** registros (88.96%).
 - 📄 **Formato Digital: 82** registros (11.04%).

- **Procesamiento:** El análisis de datos se realizó mediante un enfoque cuantitativo. La información recolectada durante el mes de **septiembre** 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 Calidad de Servicios
Código: SASG000001
Versión: 1.0
RUTA DE ENLACE: SASG000001

Se requiere en calidad para el IECM. Apoyados a mejorar constantemente la siguiente encuesta.
(Responde sobre y tras la atención)

Director/a Ciudad: _____

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

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

☐ Ciudadanía
☐ Persona Integrante de COPROCO
☐ Persona Servidora Pública
☐ Organización Ciudadana
☐ Candidatura de Partido Político
☐ Candidatura en Partido Político
☐ Otro, especifica: _____

2. ¿Qué servicios recibiste en la Dirección Ciudad?

☐ Servicio de atención al cliente
☐ Capacitación (curso, taller o taller)
☐ Presencia presencial, según el medio de comunicación
☐ Asistencia a evento
☐ Seguimiento a COPROCO
☐ Registro de peticiones del PFI a Candidatura COPROCO
☐ Seguimiento a Peticiones Participativas
☐ 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 DD?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Mala ¿Por qué? _____

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

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Mala ¿Por qué? _____

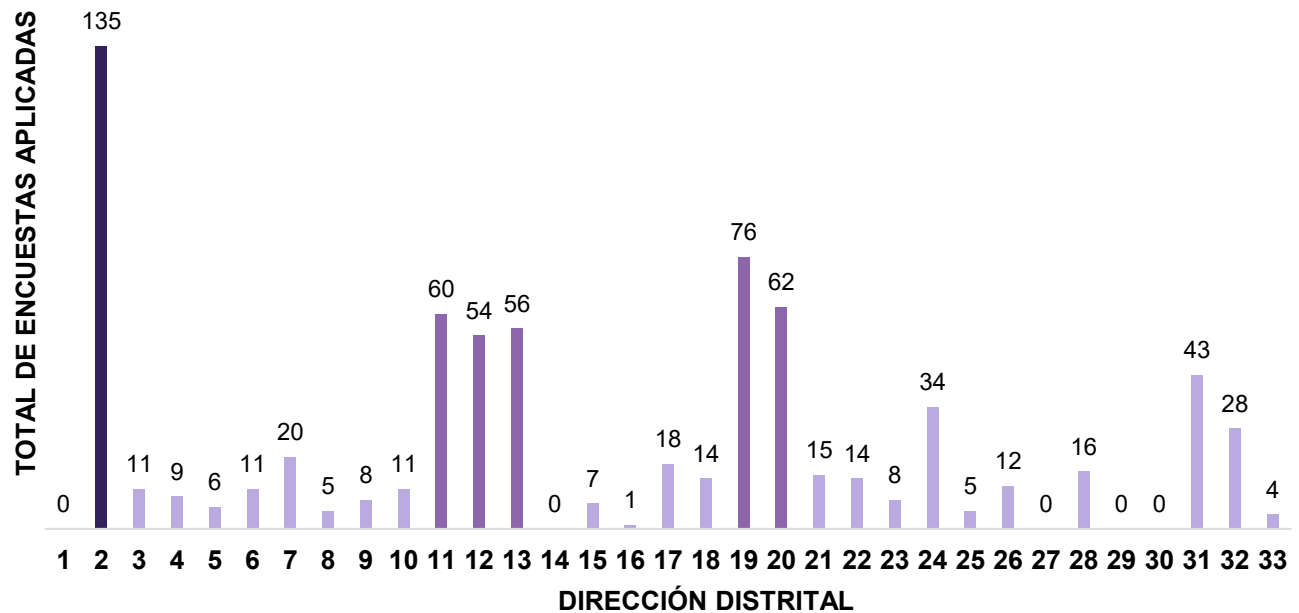
7. Tienes comentarios o sugerencias que nos ayuden a mejorar el servicio.

Procedimiento de Referencia: SASG000001
La versión original de esta Encuesta se encuentra en el repositorio de la AS 1218

Formato físico

3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS

- Encuestas aplicadas por Dirección Distrital



Como lo muestra la gráfica la **DD02, 19 y 20** fueron las Direcciones Distritales con mayor número de encuestas realizadas lo que indica una buena participación entre la ciudadanía.

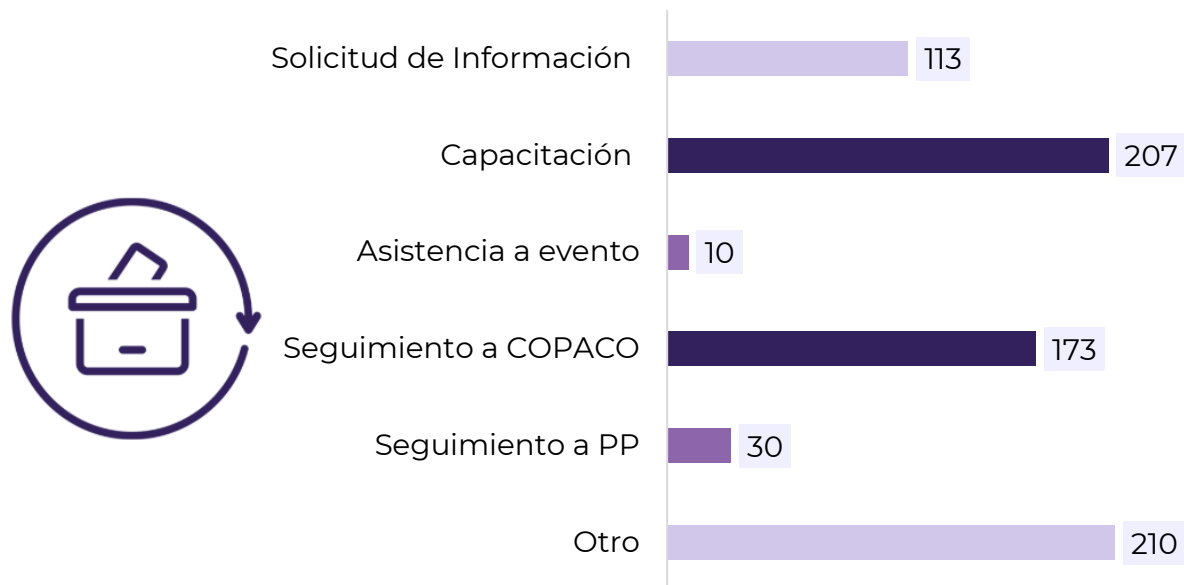
Las **DD 01, 14, 27, 29 y 30** no realizaron la captación de encuestas de satisfacción, la recopilación de estas es fundamental para conocer la percepción de las personas usuarias respecto a la prestación de los servicios que otorgan las DD, por lo que se les **exhorta a promover el uso de esta herramienta** con la finalidad de contar con información para evaluar la calidad de los servicios y tener información para la toma de decisiones.

- **Perfil de personas usuarias y tipo de servicio**

Durante el mes de **septiembre** de 2026, el servicio con mayor demanda continúa siendo **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**.

En seguimiento a la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria (COPACO) 2026 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2026-2027, en el trámite de tarjeta de gratuidad y la capacitación a las personas COPACO.

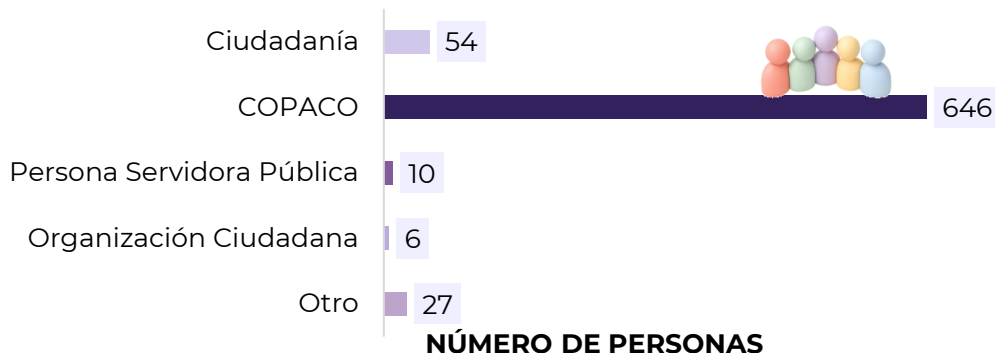
SERVICIOS CON MAYOR FRECUENCIA:



NUMERO DE PERSONAS QUE SOLICITARON EL SERVICIO

Otro: Trámite de tarjeta de gratuidad.

ACUDIERON A LOS ORGANOS DESCONCENTRADOS:



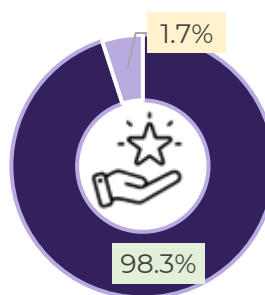
• Calidad de atención

Este indicador registró un nivel de satisfacción del **98.3%**, lo que representa un decremento de **1.1 puntos** porcentuales respecto del mes anterior. Del total de respuestas recibidas, el **1.7%** calificó el servicio como regular o malo.

Respecto a **la atención y los servicios recibidos**. Las personas ciudadanas destacan la amabilidad, disposición y paciencia del personal, así como la rapidez de respuesta y la claridad para resolver dudas.

CALIDAD DE ATENCIÓN

■ Excelente ■ Regular



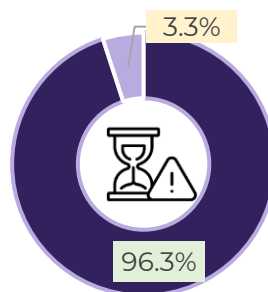
• Tiempo de respuesta de atención

El **96.7%** de las personas encuestadas calificó el tiempo de respuesta como excelente. Mientras que el **3.3%** calificó como regular, reportando situaciones puntuales de demora, como la entrega tardía de una tarjeta de gratuidad, espera de 15 minutos para acceder al inmueble y en cuanto a las capacitaciones, se

solicita dedicar más tiempo al análisis de casos y explicar con mayor tranquilidad, así como ofrecer horarios vespertinos y de fin de semana para facilitar la asistencia.

TIEMPO DE ATENCIÓN

■ Excelente ■ Regular

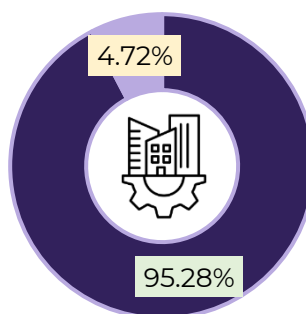


• Infraestructura y limpieza de las Direcciones Distritales

El rubro de infraestructura obtuvo una calificación de excelencia del **95.28 %**, lo que representa un ligero decremento respecto del mes anterior. No se mencionaron aspectos específicos sobre la limpieza ni las condiciones de la infraestructura, por lo que no es posible concluir que aspectos se deben mejorar.

INFRAESTRUCTURA Y LIMPIEZA

■ Excelente ■ Regular



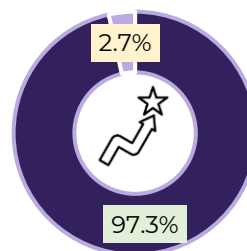
• Expectativas cumplidas respecto a la información recibida en las Direcciones Distritales

En el rubro de expectativas respecto de la información recibida, el **97.3%** de las personas usuarias señaló que estas se cumplieron totalmente, mientras que el **2.7%**

indicó que se cumplieron de manera parcial, destacaron la claridad de las explicaciones, la resolución de dudas y la utilidad de las capacitaciones.

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.

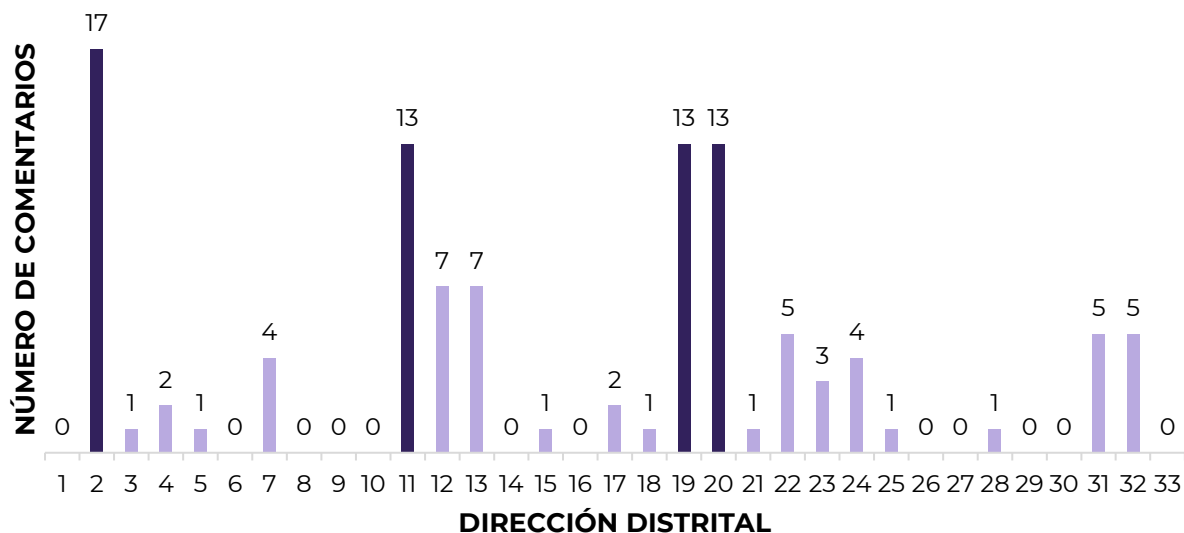


4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

- Comentarios positivos

En este apartado se cuantifican las opiniones o manifestaciones que reflejan una **percepción favorable** sobre el servicio recibido por parte de las DD, 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 se evidencian comentarios y sugerencias expresadas por la ciudadanía se encuentran:

☒ **DD02:**

- **14/09/26:** Más tiempo en el análisis de casos.
- **14/09/26:** Que no hagan promoción al Alcalde.
- **17/09/26:** Que pongan ejemplos de situaciones particulares.
- **18/09/26:** Capacitación en horarios vespertinos.
- **18/09/26:** Apostar por la transparencia y no injerencia para respetar la soberanía de UT.

☒ **DD06:**

- **08/09/26:** Que nos envíen los materiales del curso de manera digital.

☒ **DD16:**

- **07/09/26:** Tiempo de espera para abrir la puerta de 15 min.

☒ **DD19:**

- **03/09/26:** Horarios de fin de semana para la capacitación.

☒ **DD28**

- **14/08/26:** Que estén más atentos con las inconformidades de las COPACO.

NOTA: Los comentarios son extraídos directamente de las encuestas recibidas.

5. CONCLUSIÓN

Los comentarios reflejan una **percepción favorable sobre la información recibida**, al destacar la claridad de las explicaciones, la resolución de dudas y la utilidad de las asesorías y capacitaciones. No obstante, se identifican oportunidades para responder mejor a las expectativas de la ciudadanía, como incorporar ejemplos de situaciones



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

particulares, dedicar más tiempo al análisis de casos y proporcionar los materiales de los cursos en formato digital.