



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME ABRIL 2025

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

OBJETIVO

Derivado de la certificación del IECM bajo el estándar **ISO/TS 54001:2019**, se implementó una encuesta de necesidades y satisfacción del servicio, de acuerdo con el apartado **9.1.2 de Satisfacción del Cliente**. Esta encuesta busca conocer la percepción de la ciudadanía que acude a las sedes distritales.

La actividad se encuentra definida en el Calendario Anual de Actividades de Órganos Desconcentrados 2025 (CAAOD-2025), como actividad **13 04 33**.

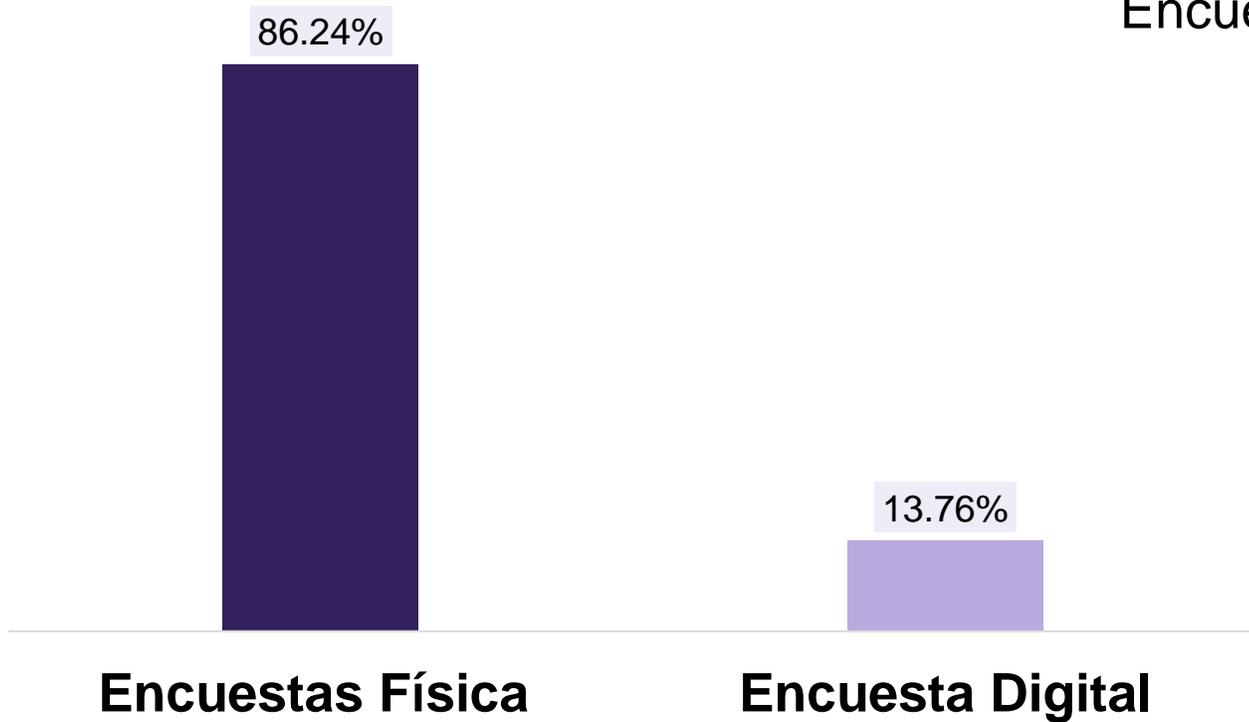
Las encuestas, son realizadas mensualmente de forma física y digital, tienen como objetivo medir la satisfacción ciudadana respecto a la atención del servicio, detectar áreas de oportunidad y apoyar en la toma de decisiones. Este informe presenta los resultados de las **encuestas realizadas en abril**.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Encuestas aplicadas en **abril 2025**

Total: 930



Encuestas aplicadas en **formato físico : 802**

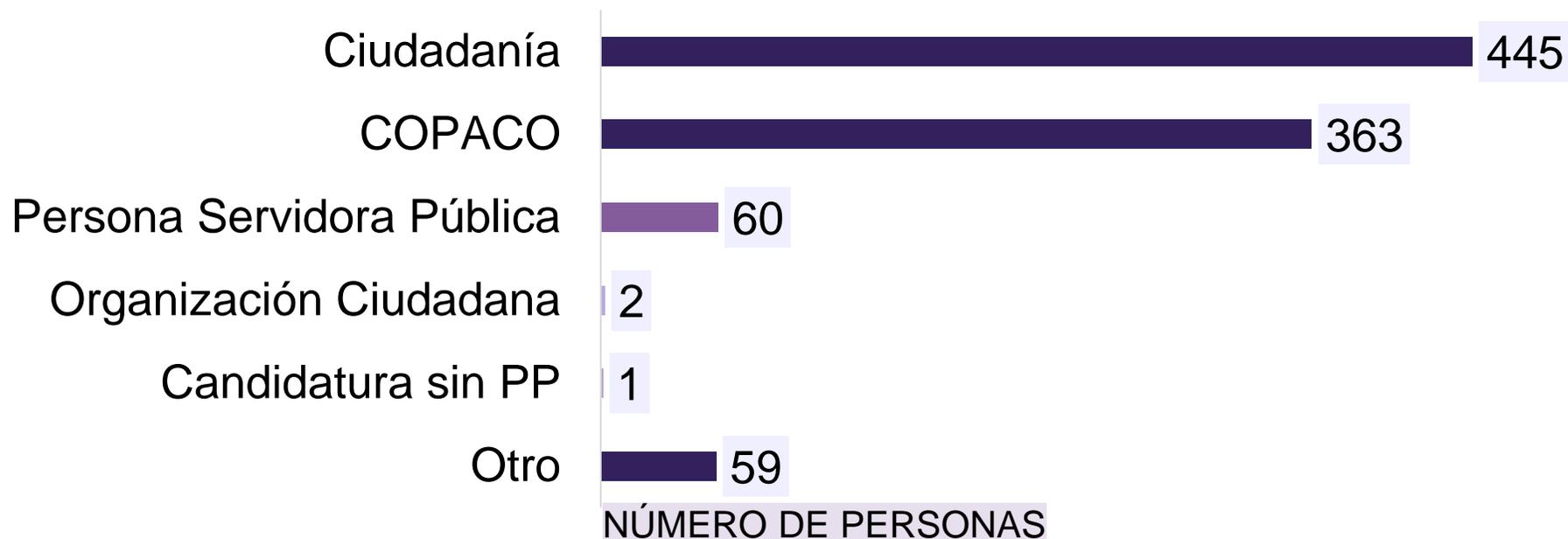
Encuestas aplicadas en **formato digital: 128**



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Los diferentes **tipos de visitas** que se recibieron en las Direcciones Distritales:

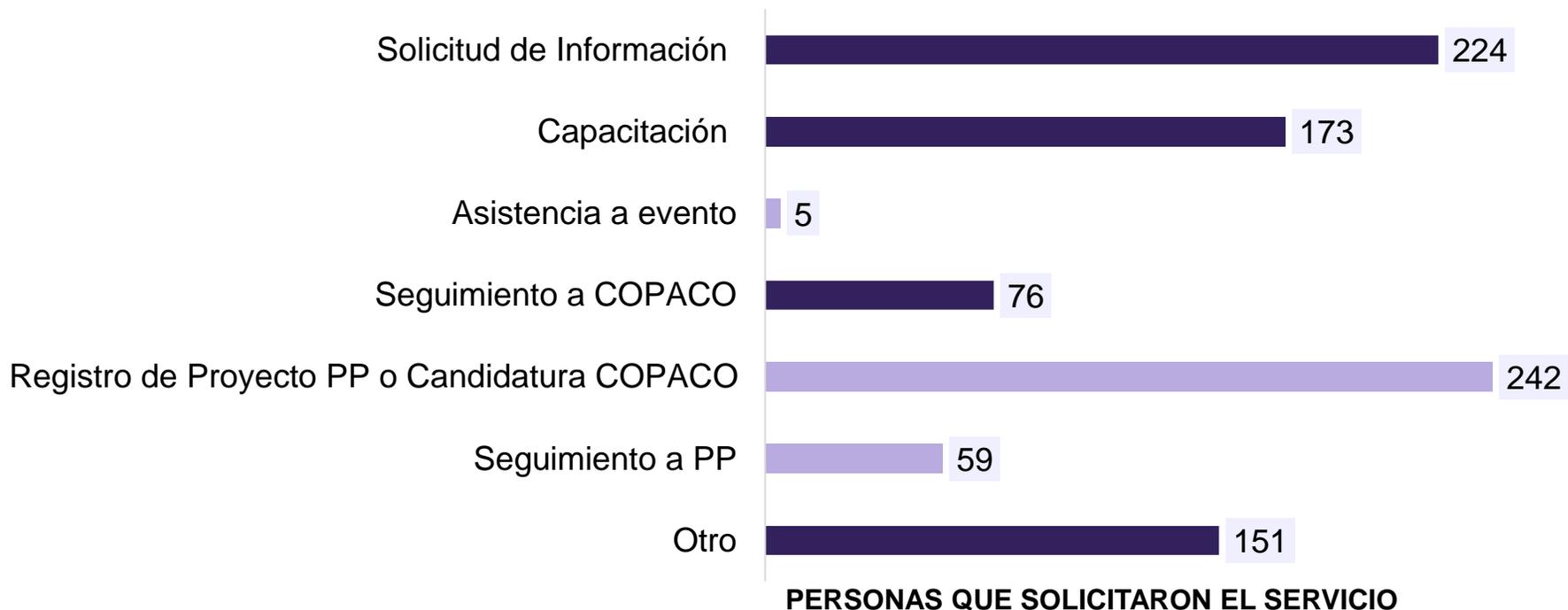


Otro*: Autoridad tradicional, persona aspirante SEL y CAEL, persona CAE Federal, personal del INE.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Las Direcciones Distritales del Instituto Electoral de la Ciudad de México, ofrecen a la ciudadanía diferentes **tipos de servicios** electorales, los servicios que se solicitaron con mayor frecuencia fueron:

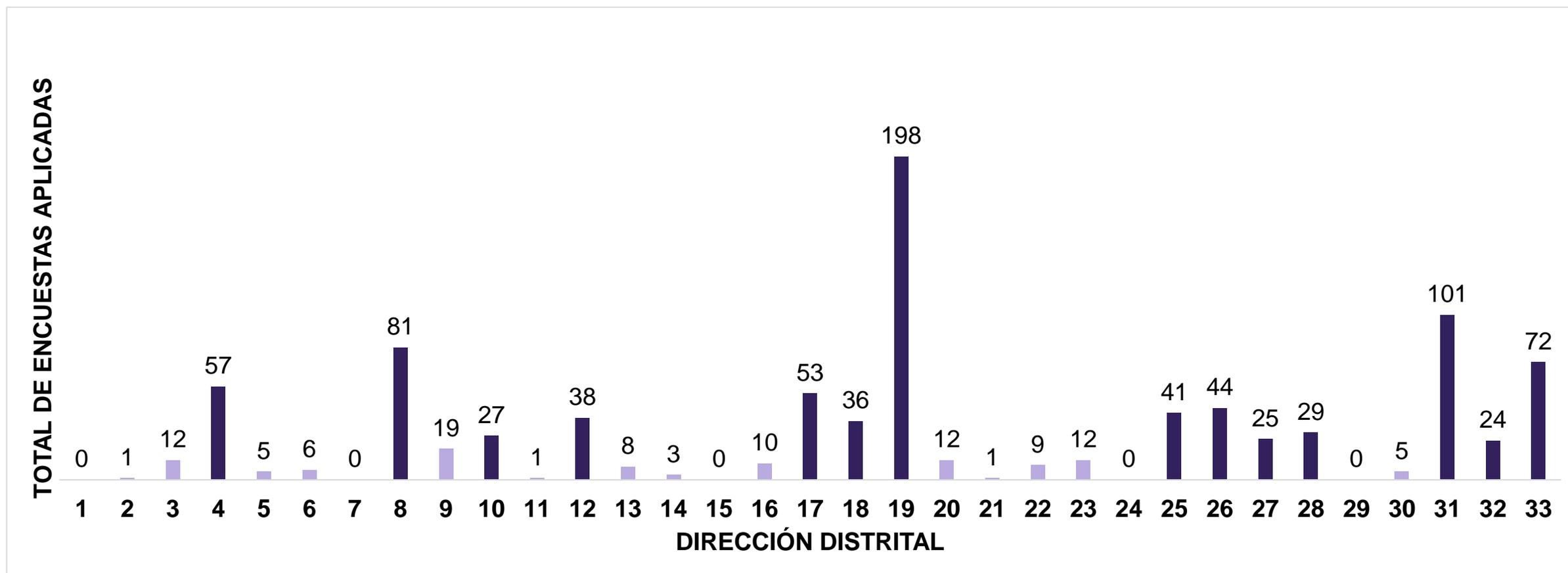


Otro: Llenado de documentación, tarjeta de gratuidad, insaculación, agenda ciudadana y entrega de materiales.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

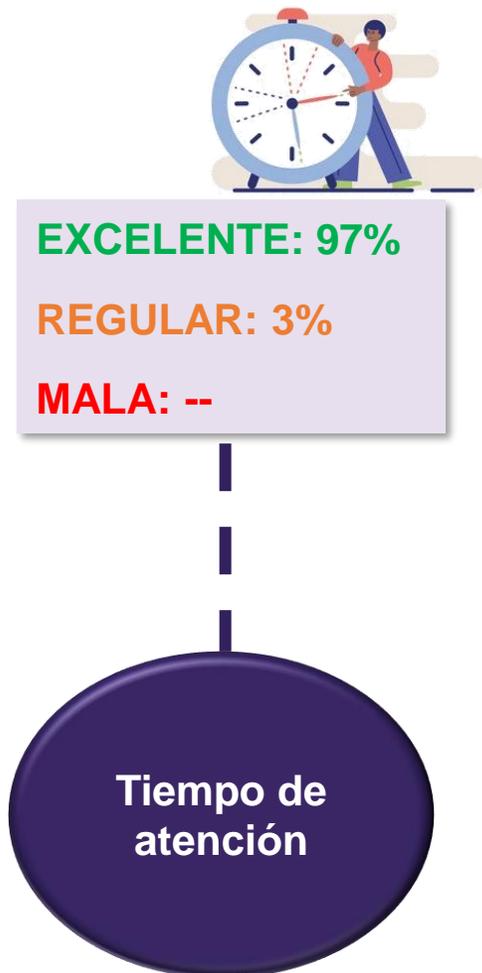
Total de encuestas aplicadas en **abril** por medio de formato físico y digital en las 33 Direcciones Distritales



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

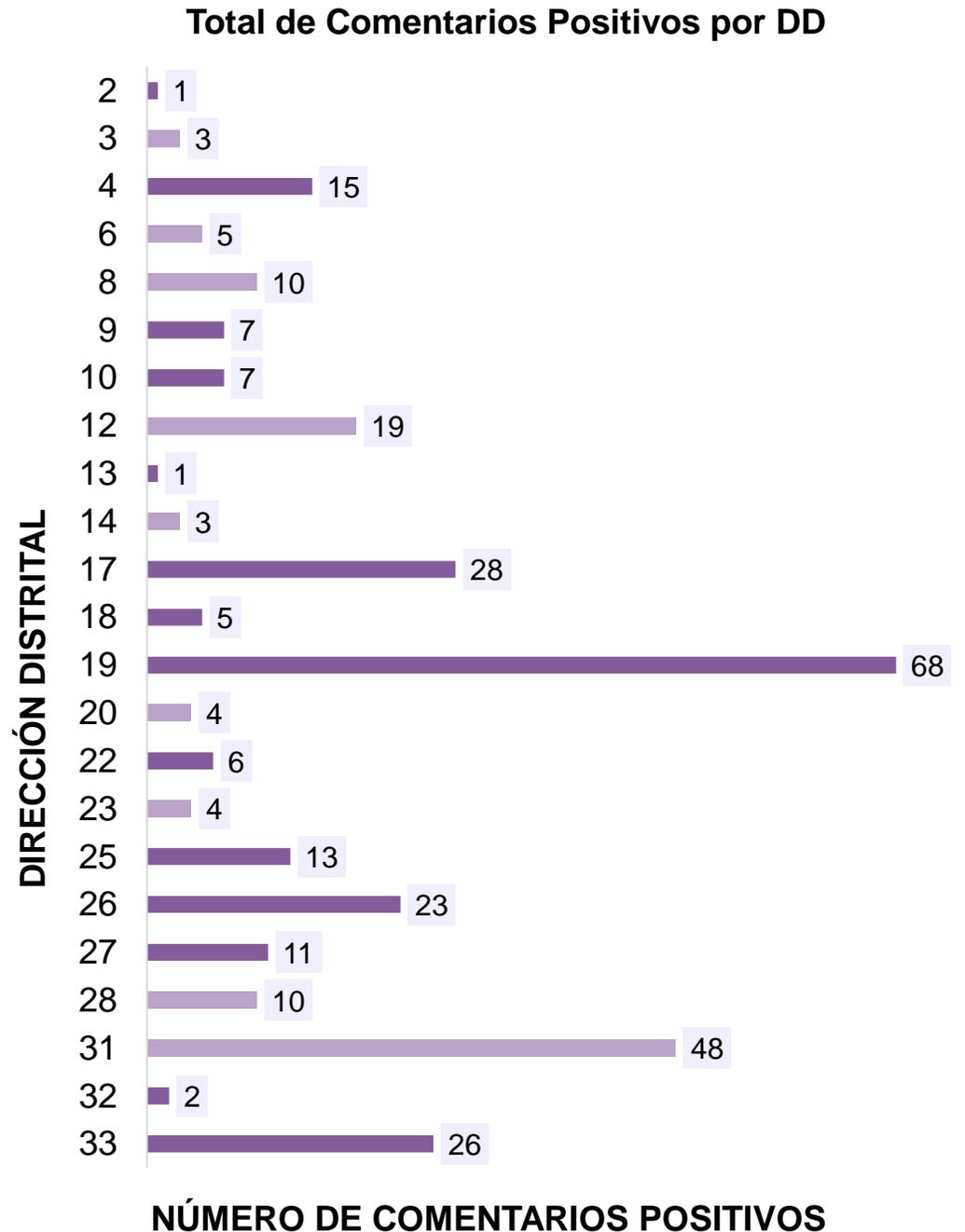
RESULTADOS

Calificación respecto a:



La percepción de las personas encuestadas , así como sus comentarios reflejan un **alto nivel de satisfacción**, con la atención recibida por parte de las Direcciones Distritales.

Se destaca de manera recurrente la **amabilidad, claridad en la información, trato cálido** y la **eficiencia en la resolución de dudas**, lo cual demuestra un compromiso sólido con la calidad del servicio electoral prestado.



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

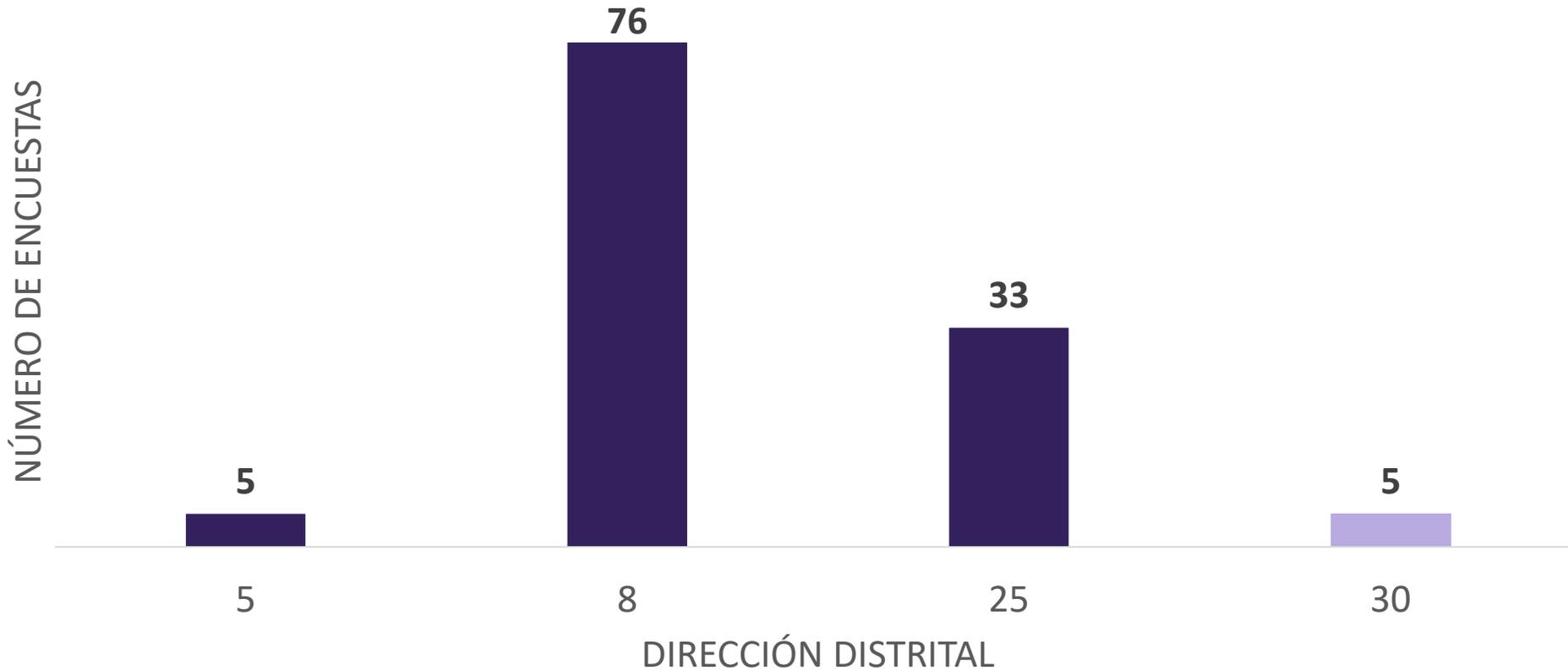
A continuación, se muestran por fecha las **opiniones** y **sugerencias** de la ciudadanía:

DIRECCIÓN DISTRITAL	FECHA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
02	1/04/25	<ul style="list-style-type: none"> • La atención fue buena, sin embargo, las instalaciones están muy sucias. Es evidente que la limpieza es insuficiente y hay una plaga de cucharas, las cuales dejan muertas sin siquiera tomarse la molestia de barrer.
08	25/04/25 25/04/25	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor limpieza en los baños. • Arreglar las instalaciones y limpieza en los baños.
16	8/04/25 5/04/25	<ul style="list-style-type: none"> • Los baños se encuentran sucios. • No sacan la basura.
22	25/04/25	<ul style="list-style-type: none"> • Que sigan impartiendo talleres en las Utopías.
25	8/04/25	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar más los talleres de capacitación en materia de presupuesto participativo.
30	8/04/25	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar por parte del Instituto, posters para pegar sobre la asamblea.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Los distritos que aplicaron mayor número de encuestas a través del código QR son los siguientes:

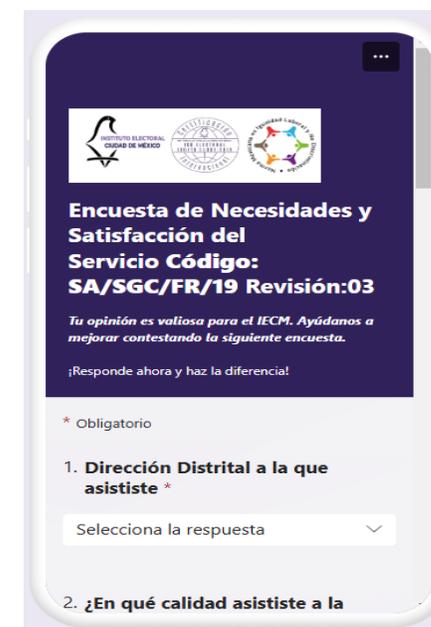


ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Es importante **promover el uso del código QR** para aplicación de las encuestas de satisfacción en las sedes distritales.

Principales beneficios del uso del código QR:

1. **Reducción del uso de papel**, de acuerdo con la Ley de austeridad.
2. Promoción y uso de las **herramientas digitales**.
3. Mejora en la **calidad del reporte** y análisis de datos.
4. **Optimización de tiempos** en el cumplimiento de la actividad **13.04.33**.



Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio Código: SA/SGC/FR/19 Revisión:03

Tu opinión es valiosa para el IECM. Ayúdanos a mejorar contestando la siguiente encuesta.

¡Responde ahora y haz la diferencia!

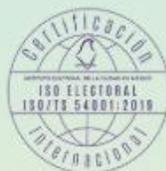
* Obligatorio

1. Dirección Distrital a la que asististe *

Selecciona la respuesta

2. ¿En qué calidad asististe a la

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



AL UTILIZAR EL FORMATO DIGITAL A TRAVÉS DEL CÓDIGO QR:

1. **ACCESO RÁPIDO** DE LA CIUDADANÍA A LA ENCUESTA.
2. **DISMINUIMOS** DEL USO DE **PAPEL**.
3. **PROMOCIÓN** Y USO DE **HERRAMIENTAS DIGITALES**.
4. **REDUCIMOS** EL IMPACTO AMBIENTAL NEGATIVO.

¡POR UN IECM SOSTENIBLE!



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Si tienes alguna duda comunícate con la **Subdirección de Gestión de Calidad**.



calidad@iecm.mx



Ext. 5231

Agradecemos el compromiso compartido con el Sistema de Gestión de Calidad Electoral; en ese sentido, le recordamos la importancia de recabar la opinión de la ciudadanía con respecto a los servicios que el IECM que brinda en las Direcciones Distritales.