INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

certificación
INSTITUTO ELECTORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ISO ELECTORAL
ISO/TS 54001:2019
Internacional

Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME MAYO 2025

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

INSTITUTO ELECTORAL CIUDAD DE MÉXICO

Certificación INSTITUTO ELECTORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO ISO ELECTORAL ISO/TS 54001:2019 Internacional

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.

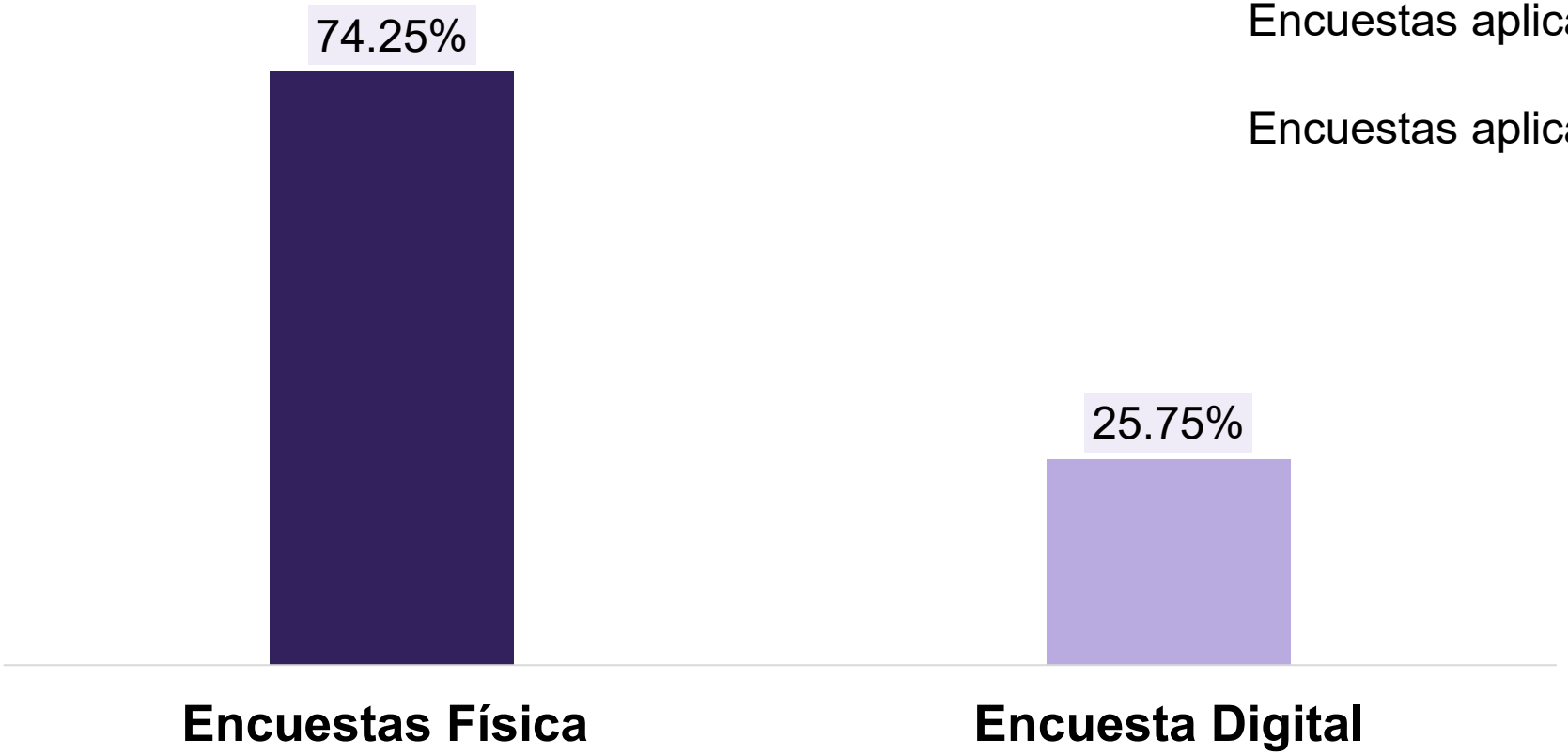
La actividad se encuentra definida en el Calendario Anual de Actividades de Órganos Desconcentrados 2025 (CAAOD-2025), como actividad **13 04 33**.

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 mayo**.

RESULTADOS

Encuestas aplicadas en mayo 2025

Total: 299

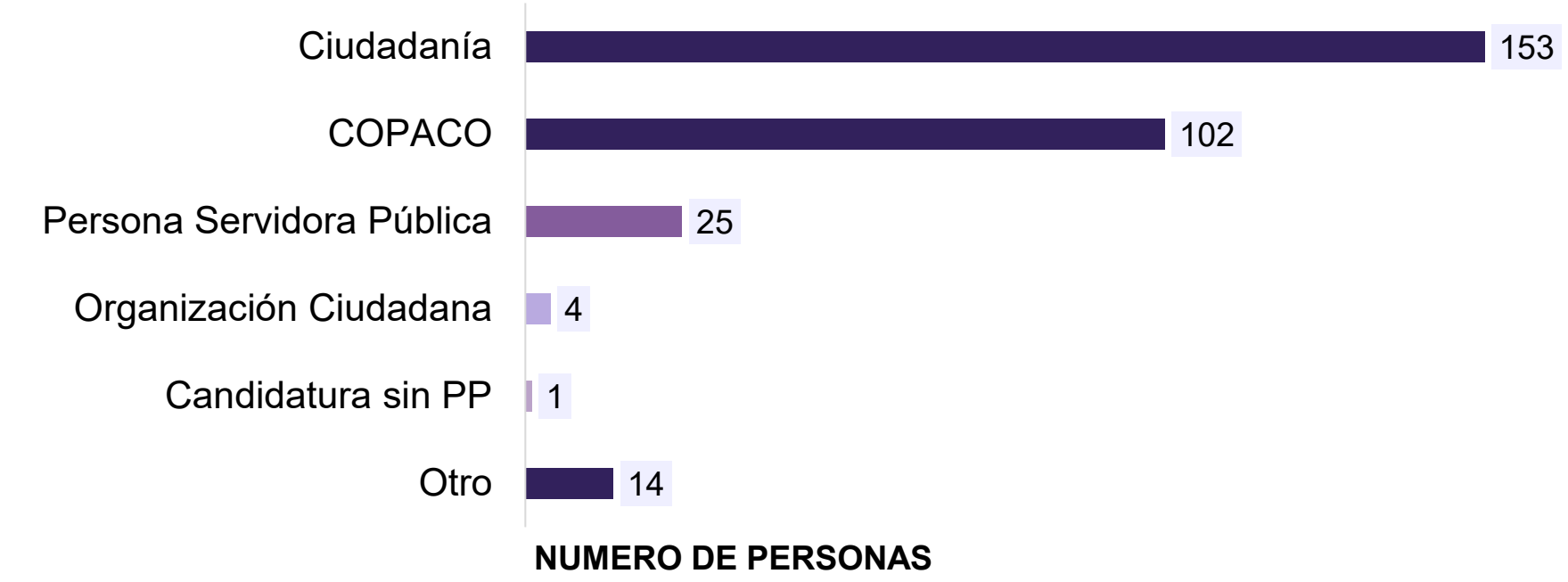


Encuestas aplicadas en **formato físico : 222**

Encuestas aplicadas en **formato digital: 77**

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

Acudieron a los Órganos Desconcentrados:

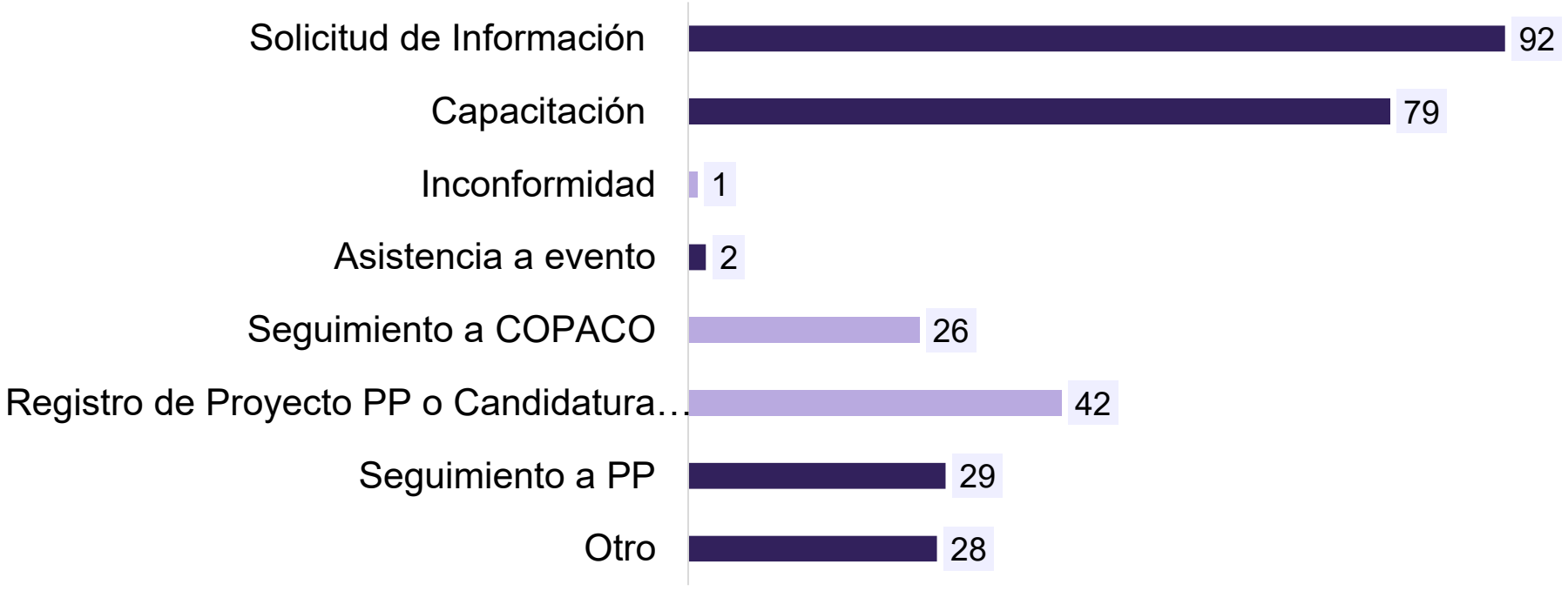


Otro*: Autoridad tradicional, responsable de mesa, persona SEL y CAEL.

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:



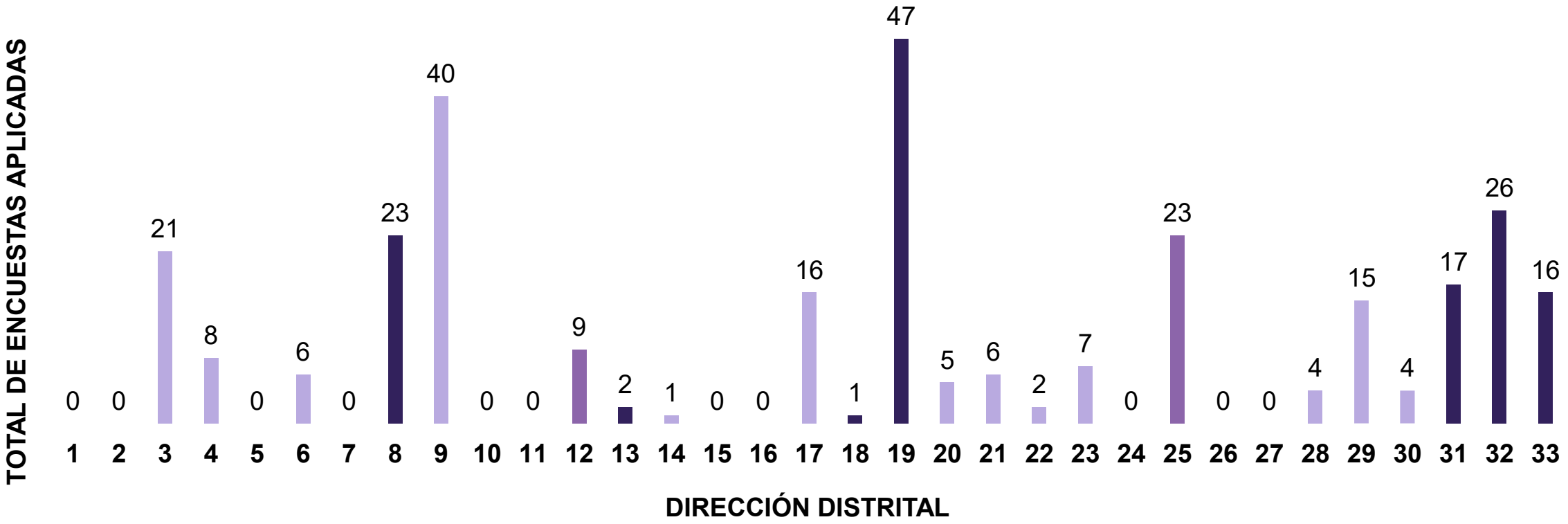
PERSONAS QUE SOLICITARON EL SERVICIO

Otro: Entrega de documentos, Inscripción a mesa receptora, laboral, solicitud de credencial, mapa territorial y ubicación de casilla.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

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



ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

Calificación respecto a:

Calidad y amabilidad del servicio recibido

EXCELENTE: 96%

REGULAR: 4%

MALA: --

Tiempo de atención

EXCELENTE: 96%

REGULAR: 4%

MALA: --

Infraestructura y limpieza de la Sede Distrital

EXCELENTE: 90%

REGULAR: 9%

MALA: 1%

Expectativa cumplida respecto a la información recibida

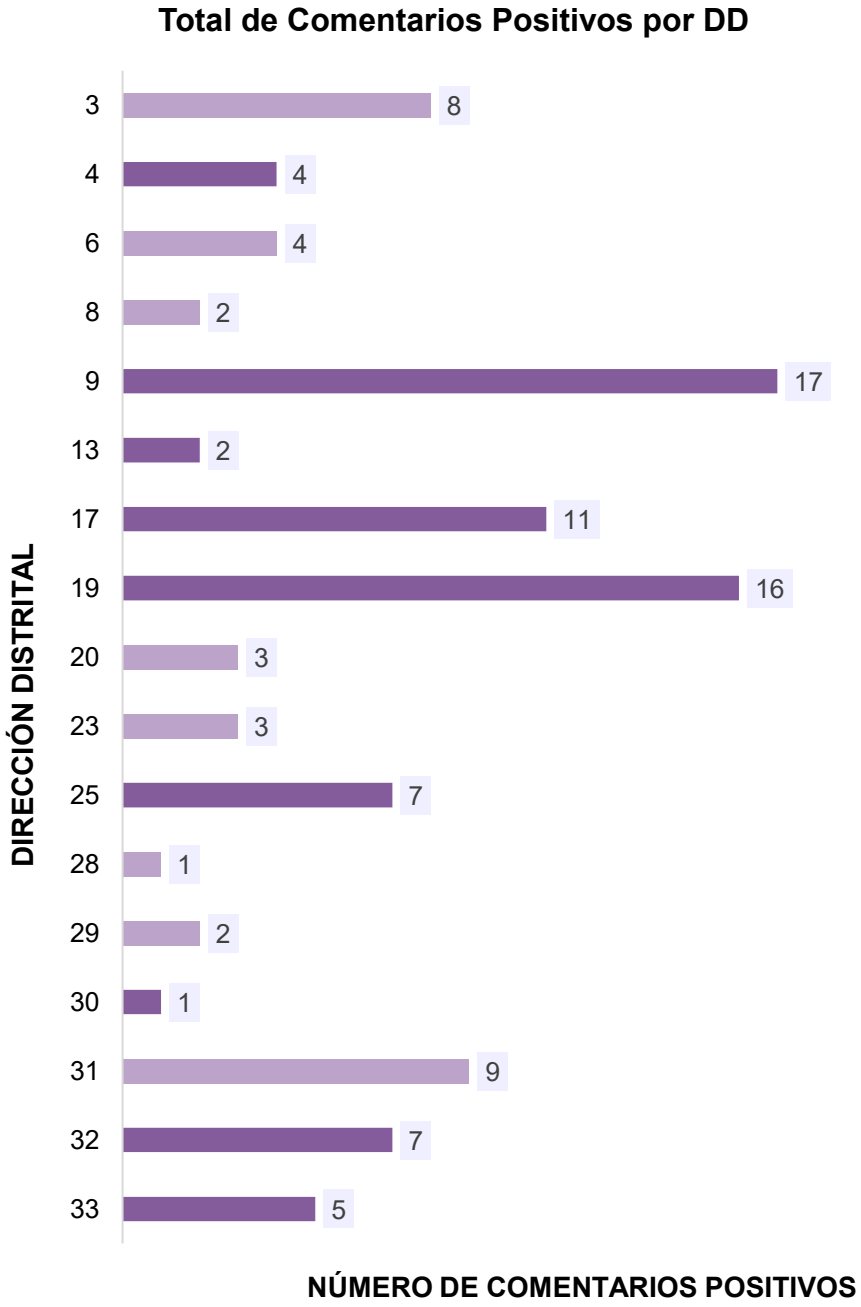
TOTALMENTE: 97%

PARCIALMENTE: 3%

NADA: --

La conclusión general sobre los comentarios positivos, reflejan una alta satisfacción con el servicio recibido, en las Direcciones Distritales. Se destacan aspectos como la **amabilidad del personal**, su **preparación y paciencia**, así como la **claridad y precisión de la información proporcionada**.

También se menciona la **inmediatez en la atención** y la **buena disposición para resolver dudas**. En general, la ciudadanía expresan gratitud y reconocimiento por el trabajo realizado, lo que sugiere un ambiente de servicio eficiente y con un trato excepcional.



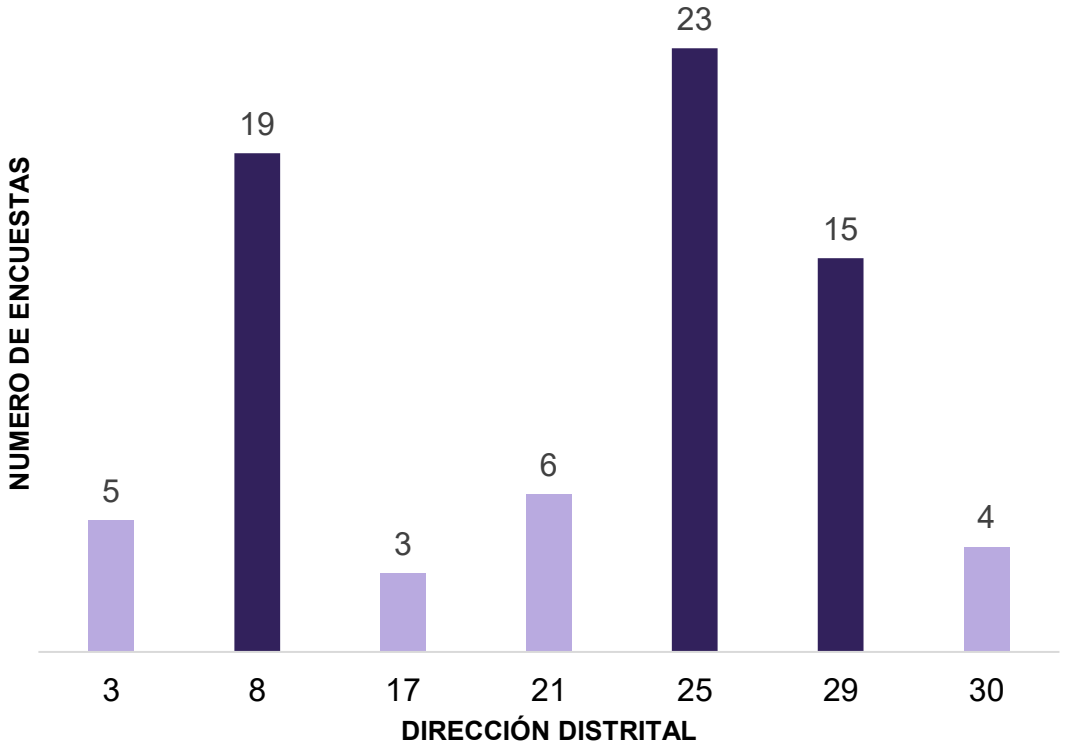
ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS

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

DIRECCIÓN DISTRITAL	FECHA	COMENTARIO
06	**21/05/2025**	• Más cursos, ya que de ellos he aprendido.
08	**01/05/2025** **02/05/2025** **06/05/2025**	• Limpieza en los baños.
09	**03/05/2025**	• Más difusión de los cursos que imparten.
17	**29/05/2025**	• La infraestructura del distrito, no tienen trampa para silla de ruedas.
23	**14/05/2025**	• Más capacitación dirigida a las personas ciudadanas en el tema de votaciones.

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



Referente al cumplimiento de las Direcciones Distritales en la actividad **13 04 33**, durante el mes de mayo fue el siguiente:

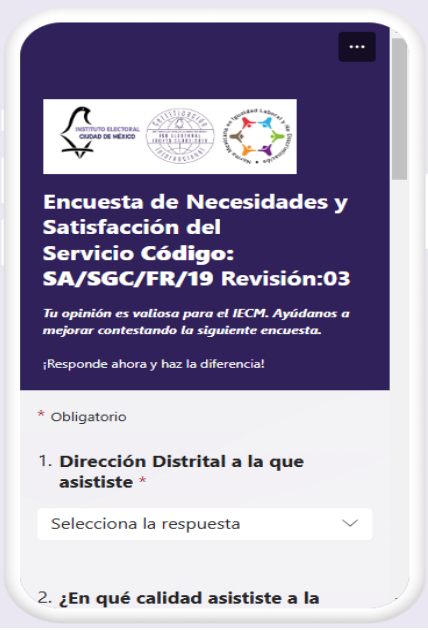
- **27** distritos cumplieron en tiempo y forma,
- Se recibieron encuestas de manera digital que se recabaron a través de código QR de los distritos **18** y **29**.
- Los distritos **10, 15, 24** y **26** no remitieron encuestas físicas y no se captaron a través de medios digitales (código QR).

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.**



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.

ENCUESTAS DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO