

INFORME SEMESTRAL 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*

PRIMER SEMESTRE

ENERO – JUNIO 2026

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Dirección de Planeación y Recursos Financieros
Subdirección de Gestión de Calidad



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. RESUMEN EJECUTIVO.....	2
3. METODOLOGÍA Y CAPTACIÓN DE DATOS.....	3
4. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS.....	4
5. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	11
6. CONCLUSIÓN	13

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. RESUMEN EJECUTIVO

En este apartado se resume los hallazgos y métricas clave del seguimiento a la satisfacción ciudadana y evaluación del servicio durante el **primer semestre de 2026**. Su propósito es brindar un panorama sobre la percepción que tiene la ciudadanía respecto del Instituto Electoral a través de los indicadores con mayor impacto en la toma de decisiones.

A continuación, se presentan los resultados más relevantes del periodo, indicando el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los aspectos evaluados:

#	Indicador	Resultado semestral
1	Total de encuestas recibidas	7,709
2	Encuestas físicas	6,748 (87.53%)
3	Encuestas digitales	961 (12.47%)
4	Calidad y amabilidad del servicio	95.4%
5	Tiempo de atención	93.2%
6	Infraestructura y limpieza	91.2 %
7	Expectativa respecto a la información	94%
8	Dirección Distrital con mayor participación	Dirección Distrital 10

Durante el **primer semestre de 2026 se recibieron 7,709 encuestas de satisfacción**, lo que refleja una participación alta de la ciudadanía en la evaluación de los servicios brindados por el Instituto. Este nivel de participación se presentó en un periodo donde se llevó a cabo el desarrollo de la **Jornada Única**, la cual proporcionó una mayor interacción de la ciudadanía con las DD y, en consecuencia, mayor oportunidad para recabar su percepción respecto de la atención y los servicios recibidos.

3. METODOLOGÍA Y CAPTACIÓN DE DATOS

Se integran los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el **primer semestre de 2026** en las **33 DD**. Estas encuestas están dirigidas a las personas ciudadanas que acuden a dichas sedes para solicitar algún servicio en materia electoral o de participación ciudadana.

- **Procesamiento:** El análisis de datos se realizó mediante un enfoque cuantitativo. La información recolectada durante el primer semestre 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 Criterios generales que norman el flujo de la comunicación e información institucional entre los Órganos Centrales y Desconcentrados del Instituto, los resultados son socializados con las 33 DD a

Como lo muestra la gráfica las **DD02, 10 y 19** fueron las DD con mayor número de encuestas realizadas a través del formato físico.



En la gráfica anterior se observa que las tres DD que recopilaron el mayor número de encuestas en formato digital fueron las **DD08, 32 y 12**.

Al analizar la distribución mensual de las **7,709** encuestas recibidas durante el primer semestre de 2026, se observa que **marzo concentró la mayor** cantidad, con el **36%** del total semestral, seguido de **junio**, con el **21.6%**, y **abril**, con el **15.4%**. En conjunto, estos tres meses representaron el **73%** de las encuestas recopiladas durante el primer semestre.

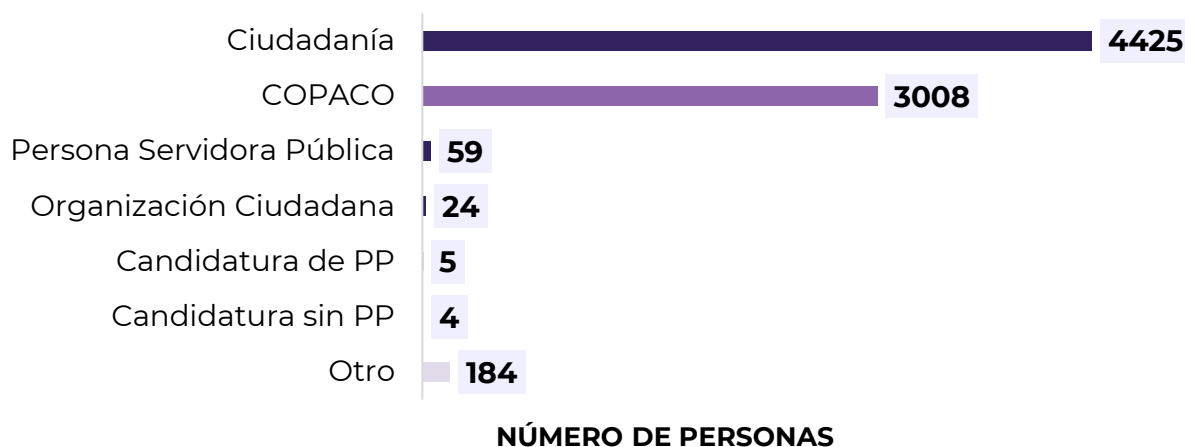
Mes	Físicas	Digitales	Total	Variación Mensual
Enero	266	19	285	3.7%
Febrero	910	197	1107	14.4%
Marzo	2636	139	2775	36%
Abril	799	391	1190	15.4%
Mayo	543	145	688	8.9%
Junio	1594	70	1664	21.6%
TOTAL			7,709	100%

• Perfil de personas usuarias y tipo de servicio

En este apartado se presenta el perfil de las personas usuarias que acudieron a las **33 DD** durante el **primer semestre de 2026**, así como los principales servicios

solicitados. Su análisis permite identificar los grupos que mantienen mayor interacción, conocer sus necesidades de atención y determinar los servicios con mayor demanda, a fin de generar información útil para la planeación y mejora continua de la atención institucional.

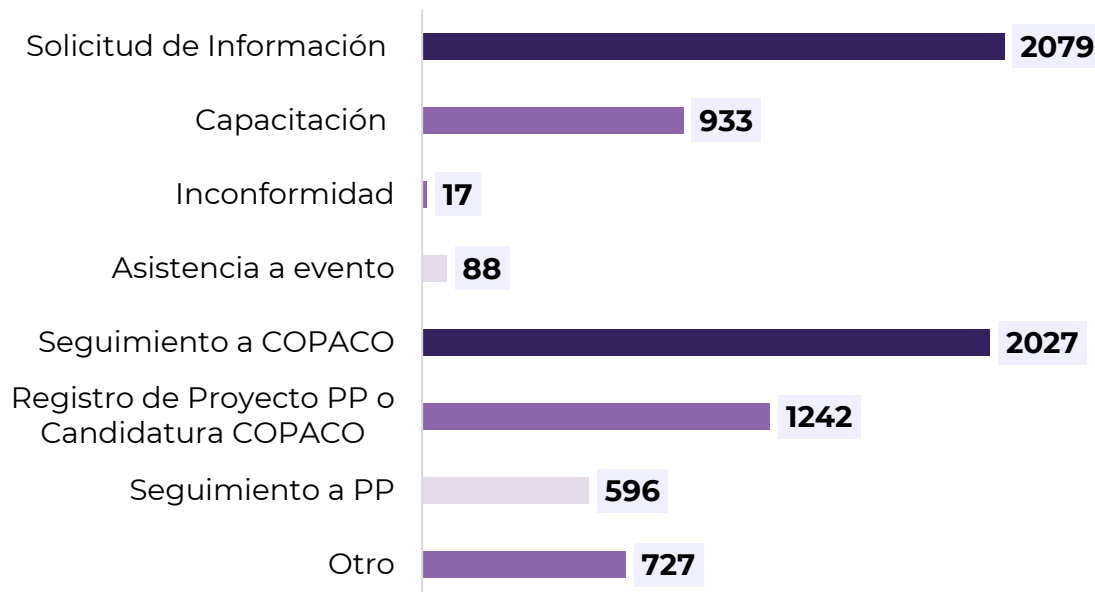
Acudieron a las Direcciones Distritales:



OTRO: Autoridad tradicional, aspirante a COPACO, persona responsable de MRVyO y consejo del pueblo.

El resultado que podemos observar es que las personas que más acudieron a las DD fue en **calidad de personas ciudadanas** y en calidad de **COPACO**, esto debido a la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria y la Consulta de Presupuesto Participativo, lo cual es congruente con los servicios más solicitados que fueron la solicitud de información y seguimiento a la COPACO.

Servicios con mayor frecuencia:



NÚMERO DE PERSONAS QUE SOLICITARON EL SERVICIO

NOTA: Servicio social, reposición de credencial, recoger nombramiento, toma de protesta, recoger credencial.

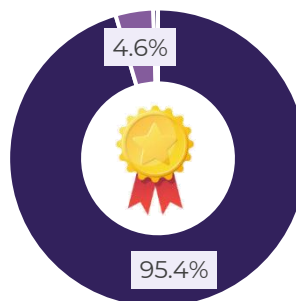
- **Calidad de atención**

Este indicador registró un nivel de satisfacción excelente del **95.4%**, del total de respuestas recibidas, el **4.6%** calificó el servicio como regular o malo.

La ciudadanía destaca principalmente la **amabilidad, cordialidad, paciencia, disposición y trato respetuoso del personal**, así como la claridad de las explicaciones y la capacidad para orientar y resolver dudas. También se reconoce la preparación, el profesionalismo, el compromiso y el trabajo en equipo de las personas funcionarias. La mayoría de las opiniones expresa satisfacción plena y solicita que se mantenga el nivel de atención brindado.

Calidad y amabilidad

■ Excelente ■ Regular ■ Mala



El resultado más alto se registró en **febrero, con 99.18 %**, mientras que el más bajo correspondió a **marzo, con 91.6 %**. A partir de abril se observó una recuperación, aunque con una ligera disminución en mayo, para cerrar junio con **98.19**.

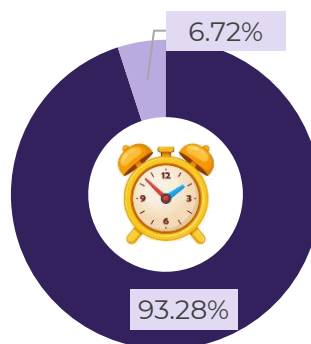
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Calidad y amabilidad del servicio	97.54%	99.18%	91.6%	96.8%	94.76%	98.19%

• Tiempo de respuesta de atención

El **93.28 %** de las personas encuestadas calificó el tiempo de respuesta como **excelente**, Por otra parte, el **6.72 %** consideró que el tiempo de respuesta fue **regular o mala**.

Tiempo de atención

■ Excelente ■ Regular



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Tiempo de atención	95.43%	97.19%	89.29%	95.37%	90.55%	96.57%

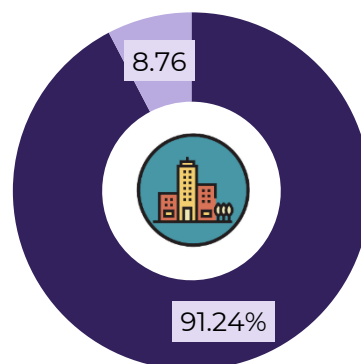
El indicador de tiempo de atención presentó un comportamiento variable. La calificación más alta se registró en febrero, con **97.19 %**, mientras que el resultado más bajo correspondió a marzo, con **89.29 %**. Después de recuperarse en abril, el indicador disminuyó nuevamente en mayo y cerró junio con 96.57 %. La percepción fue favorable; sin embargo, las disminuciones de marzo y mayo muestran la necesidad de identificar posibles factores operativos que afectaron la oportunidad de la atención y de establecer medidas para mantener resultados.

• Infraestructura y limpieza de las Direcciones Distritales

El rubro de **infraestructura y limpieza** obtuvo una calificación de excelencia del **91.24%**, Por otra parte, el **8.76 %** de las personas encuestadas calificó las instalaciones como **regulares o malas**.

Infraestructura y limpieza

■ Excelente ■ Regular



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Infraestructura y limpieza	93.68%	94.48%	86.12%	92.94%	92.29%	95.55%

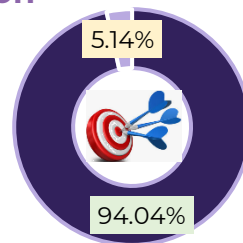
El rubro de infraestructura y limpieza presentó un comportamiento variable. La calificación más alta se registró en **junio, con 95.55 %**, mientras que el resultado más bajo correspondió a **marzo, con 86.12 %**.

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

En el rubro de **cumplimiento de expectativas respecto de la información recibida**, el **94.04 %** de las personas usuarias señaló que estas se cumplieron totalmente, mientras que el **5.14 %** indicó que se cumplieron de manera parcial.

Expectativa cumplida respecto a la información recibida

■ Totalmente
■ Parcialmente



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Expectativas respecto a la información	95.43%	98.10%	90.27%	95.37%	93.45%	96.69%

El **cumplimiento de expectativas respecto de la información recibida** presentó una valoración favorable, aunque con algunas variaciones mensuales. El resultado más alto se registró en **febrero, con 98.10 %**, mientras que el más bajo correspondió a **marzo, con 90.27 %**. Después de esta disminución, el indicador mostró una recuperación en abril, seguida de una ligera reducción en mayo, para cerrar junio con **96.69 %**.

- **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**.

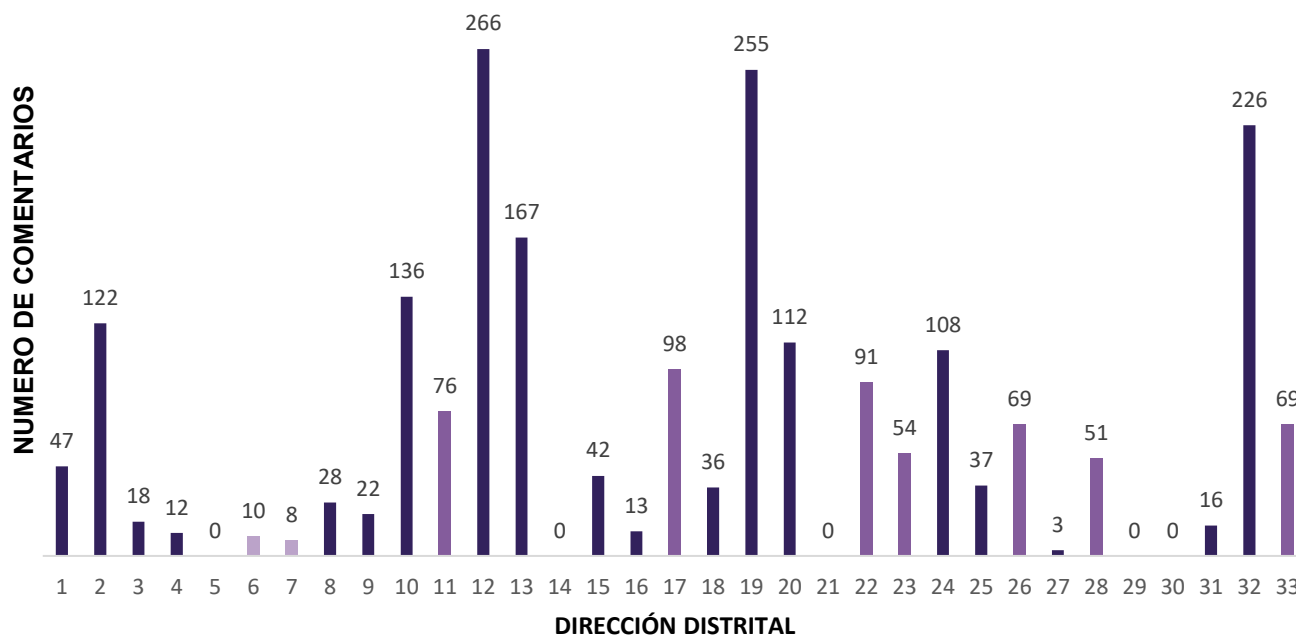
Bajo este contexto, las **DD08, DD32 y DD12** que más **han promovido** el uso de las herramientas tecnológicas como mecanismos de innovación contribuyendo a la sostenibilidad.

5. 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 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**



Los comentarios reflejan una percepción ampliamente favorable sobre la atención proporcionada en las DD. La ciudadanía destaca principalmente la amabilidad, cordialidad, paciencia, disposición y trato respetuoso del personal, así como la rapidez del servicio, claridad de las explicaciones y capacidad para orientar y resolver dudas. También se reconoce la preparación, el profesionalismo, el compromiso y el trabajo en equipo de las personas funcionarias, además de su labor como vínculo cercano con la comunidad. La mayoría de las opiniones expresa satisfacción plena y solicita que se mantenga el nivel de atención brindado. Como área de oportunidad, se identificó la necesidad de colocar anuncios más visibles relacionados con la Elección de las COPACO.



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

6. CONCLUSIÓN

En términos generales, los resultados demuestran que la atención recibida cumple con las expectativas de la ciudadanía. Febrero fue el mes mejor evaluado, al obtener los resultados más altos en cumplimiento de expectativas respecto de la información recibida (98.10 %), calidad y amabilidad del servicio (99.18 %) y tiempo de atención (97.19 %), además de alcanzar una valoración favorable en infraestructura y limpieza (94.48 %). Por su parte, junio registró la calificación más alta en este último rubro, con 95.55 %.

No obstante, los comentarios negativos permiten identificar áreas de oportunidad relacionadas principalmente con la puntualidad, la coordinación, los tiempos de espera y la agilidad del registro. En materia de capacitación, se solicitó considerar horarios vespertinos, mantener la formación durante los tres años de gestión de las COPACO, desarrollar más ejercicios prácticos para el llenado de actas en cuanto a las personas que fungieron como personas responsables de MRVyO. Asimismo, se señaló la necesidad contar con una comunicación más directa, así como fortalecer la difusión oportuna y la orientación para el llenado de formatos.

Respecto de las instalaciones, se mencionaron espacios reducidos, ventilación inadecuada, falta de limpieza en los baños y descuido del edificio. Aunque febrero presentó el mejor desempeño general y junio destacó en infraestructura y limpieza, las observaciones recibidas constituyen insumos relevantes para la mantener las fortalezas identificadas y orientar acciones de mejora en la organización, capacitación, comunicación y condiciones de los espacios físicos de los servicios proporcionados por las DD.

Se identificó que las **DD 14, 29 y 30** no recabaron la percepción de la ciudadanía durante el **semestre evaluado**, toda vez que no remitieron encuestas de satisfacción.



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Asimismo, se observó una baja participación en este ejercicio por parte de las **DD 05, 07, 16, 21 y 31**, al registrar el envío de menos de 50 encuestas durante el periodo.

La recopilación de la percepción ciudadana es fundamental para evaluar la calidad de los servicios e identificar oportunidades de mejora. Por ello, se espera que las Direcciones Distritales **fortalezcan la aplicación y remisión** de encuestas durante el **próximo semestre**. De no hacerlo, se limitará la obtención de información útil para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora.