



Guía de Operación para Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/GI/04
Revisión:00
Fecha de revisión:28/09/2023
Fecha de emisión:28/09/2023

Contenido

1. Justificación	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance	2
4. Responsabilidades.....	2
5. Políticas de Operación.....	2
6. Diagrama de flujo	4
7. Descripción de Actividades.....	5
8. Formato.....	6

Control de cambios

Revisión	Fecha	Descripción de cambio
00	28/09/2023	Emisión del documento

1. Justificación

A partir del 1 de octubre del 2023, entrará en vigor la guía operativa diseñada para la Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio, la cual reemplazará el Protocolo de Operación de la Encuesta implementado en abril de 2022. Esta nueva guía introduce cambios significativos con el propósito de potenciar la eficiencia y eficacia en la recopilación de datos. Asimismo, se implantará un nuevo formato para la Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio, el cual también iniciará su vigencia desde el 1 de octubre, contribuyendo a una mejora integral en el proceso.

En este proceso de mejora, se seguirán empleando diversas herramientas, tales como formatos digitales e impresos, se enfatizará el uso preferencial del código QR, que actuará como un enlace dinámico para redirigir a los usuarios hacia el formato digital. Esta estrategia busca simplificar y agilizar el acceso a la encuesta, optimizando la experiencia de los usuarios y asegurando una recopilación de datos más eficiente y efectiva.

A medida que avanzamos hacia esta nueva etapa, reafirmamos nuestro compromiso de proporcionar un servicio de alta calidad y de mantenernos a la vanguardia en la adopción de tecnologías que mejoren nuestra interacción con la ciudadanía. La Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio se convierte así en una herramienta aún más poderosa para capturar valiosos comentarios y opiniones que nos permitirán continuar mejorando y ofreciendo servicios que satisfagan plenamente las necesidades.



Guía de Operación para Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/GI/04
Revisión:00
Fecha de revisión:28/09/2023
Fecha de emisión:28/09/2023

2. Objetivo

Establecer las pautas para la operación y aplicación de las Encuestas de Necesidades y Satisfacción en los órganos desconcentrados, con el fin de recabar la percepción de la ciudadanía que nos lleven a la identificación de áreas de mejora y optimización en cuanto a la prestación del servicio en las direcciones distritales.

3. Alcance

El alcance de esta guía es aplicable para todas las Direcciones Distritales del Instituto Electoral de la Ciudad de México, encargadas de evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio que brindan, a través de la aplicación de la Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.

4. Responsabilidades

Subdirección de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none">Analizar los datos obtenidos de las encuestas recibidas de manera física y a través del código QR.Difundir los resultados de las encuestas de satisfacción, tanto mensuales como semestrales.
Direcciones Distritales	<ul style="list-style-type: none">Exhortar a la ciudadanía a responder la encuesta de los servicios recibidos en el DD.Promover el uso del código QR para responder la encuesta de satisfacción.Enviar las encuestas físicas a la Subdirección de Gestión de Calidad para su análisis como se establece en el CAAOD.Implementar acciones correctivas o de mejora según será el caso de las áreas de oportunidad detectadas.

5. Políticas de Operación

- Si la aplicación de la encuesta es de manera física, se deberá imprimir la versión vigente del formato que se encuentra en el repositorio del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE), en el apartado de Direcciones Distritales.
- Se deberá promover la aplicación de la encuesta entre los usuarios principalmente mediante la plataforma electrónica Microsoft Forms, enfatizando el empleo del código QR como enlace directo al formulario digital. Esta elección se encuentra respaldada por las Normas de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal aprobadas por el IECM.



Guía de Operación para Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/GI/04
Revisión:00
Fecha de revisión:28/09/2023
Fecha de emisión:28/09/2023

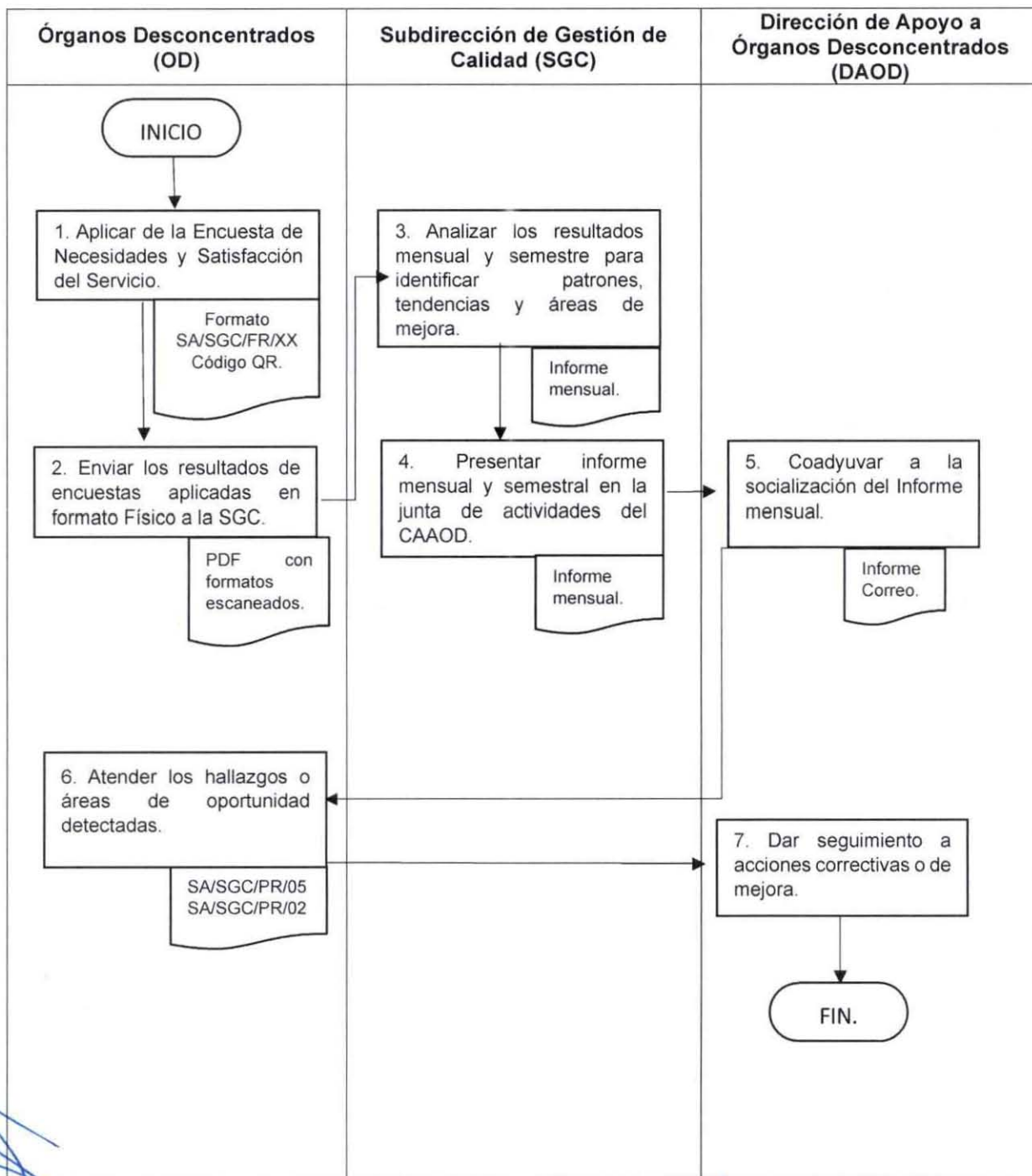
- El código QR actualizado deberá estar convenientemente situado en el área de atención a la ciudadanía, o en un lugar de fácil visualización dentro de la Dirección Distrital. Este código facilitará un acceso ágil al cuestionario de la encuesta, permitiendo a las personas completarlo de manera rápida y sencilla.
- Para facilitar el proceso de llenado de la encuesta, se exhorta al uso de las herramientas con las que cuenta las Direcciones Distritales (iPads) en caso de estar disponibles.
- Es de vital importancia conservar y remitir los cuestionarios impresos del mes al correo electrónico calidad@iecm.mx en formato PDF, en cumplimiento de la actividad conforme al Calendario Anual de Actividades para los Órganos Desconcentrados. Se solicita que estos documentos sean enviados durante los primeros cinco días de cada mes.
- Las respuestas proporcionadas en los cuestionarios electrónicos se registrarán de manera automática en la base de datos de Microsoft Forms, bajo la supervisión de la Subdirección de Gestión de Calidad (SGC).
- Mensualmente, la Subdirección de Gestión de Calidad presentará los resultados durante la reunión correspondiente al Calendario Anual de Actividades para los Órganos Desconcentrados adicional comunicará los resultados semestrales a los órganos desconcentrados a través de la Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados (DAOD).
- Las Direcciones Distritales deben implementar acciones correctivas o de mejora según sea el caso en relación con las oportunidades de mejora y hallazgos identificados en las encuestas con el propósito de promover una mejora continua en la calidad del servicio.
- Las acciones correctivas o de mejora que se detecten a través de estas encuestas deberán además de ser documentadas seguir el tratamiento que indican los procedimientos SA/SGC/PR/05, SA/SGC/PR/02, para la implementación o corrección de las mismas.
- Ante cualquier consulta adicional o comentario, se deberán comunicar con la Subdirección de Gestión de Calidad, a través de la extensión 5231 o por medio del correo electrónico calidad@iecm.mx.



Guía de Operación para Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/GI/04
Revisión:00
Fecha de revisión:28/09/2023
Fecha de emisión:28/09/2023

6. Diagrama de flujo





Guía de Operación para
Encuesta de Necesidades y
Satisfacción del Servicio.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/GI/04
Revisión:00
Fecha de revisión:28/09/2023
Fecha de emisión:28/09/2023

7. Descripción de Actividades

Núm.	Actividad	Área Responsable	Documento Empleado
1.	Aplicar la Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.	Órganos Desconcentrados (OD)	Formato SA/SGC/FR/19 Código QR
2.	Enviar los resultados de las encuestas aplicadas en formato físico a la SGC.	Órganos Desconcentrados (OD)	PDF con formatos escaneados
3.	Analizar los resultados mensual y semestralmente para identificar patrones, tendencias y áreas de mejora.	Subdirección de Gestión de Calidad (SGC)	Informe
4.	Presentar informe mensual y semestral en la junta de actividades del Calendario Anual de Actividades.	Subdirección de Gestión de Calidad (SGC)	Informe
5.	Coadyuvar a la socialización del Informe mensual.	Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados (DAOD)	Informe Correo
6.	Atender los hallazgos o áreas de oportunidad detectadas.	Órganos Desconcentrados (OD)	SA/SGC/PR/02 SA/SGC/PR/05
7.	Dar seguimiento a acciones correctivas o de mejora.	Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados (DAOD)	
FIN DE PROCEDIMIENTO			



Guía de Operación para Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/GI/04
Revisión:00
Fecha de revisión:28/09/2023
Fecha de emisión:28/09/2023

8. Formato



Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio

SA/SGC/FR/XX

¡Tu opinión es valiosa para nosotros. Ayúdanos a mejorar brindándonos tus comentarios en esta encuesta de satisfacción. Tu voz guiará nuestro camino hacia un mejor servicio.

¡Responde ahora y haz la diferencia!

Dirección Distrital: _____ Fecha: _____

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

1. ¿En qué calidad asististe a la Dirección Distrital?

- Ciudadanía
- Persona Integrante de COPACO
- Persona Servidora Pública
- Candidato de Agrupación Política Local
- Candidato de Partido Político
- Candidato sin Partido Político
- Otra, especifique _____

2. ¿Qué servicio solicitaste de la Dirección Distrital?

- Solicitud de información
- Capacitación (curso, taller o platica)
- Presentar inconformidad o queja
- Asistencia a evento
- Seguimiento a COPACO
- Registro de formula o proyecto
- Otra, especifique _____

3. ¿Qué calificación le darías a la calidad del servicio que recibiste?



4. ¿En qué medida nuestras respuestas satisficieron tus necesidades?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Desacuerdo ¿Por qué? _____
- Totalmente desacuerdo ¿Por qué? _____

5. ¿El personal fue amable y atento durante tu visita a la Dirección Distrital?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Desacuerdo ¿Por qué? _____
- Totalmente desacuerdo ¿Por qué? _____

6. ¿El tiempo de tención fue adecuado?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Desacuerdo ¿Por qué? _____
- Totalmente desacuerdo ¿Por qué? _____

7. ¿Hubo algún aspecto del servicio que destacaría positivamente?

8. ¿Identificaste algún aspecto que podría mejorarse en nuestra prestación de servicio?

Documento de Referencia SA/SCG/GI/XX
La versión vigente de este documento se encuentra en el repositorio del SGCE.

Nota: El diseño puede cambiar de acuerdo con las necesidades del servicio



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

ISO ELECTORAL

SUBDIRECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
ESCANEA EL
CÓDIGO QR



¡RESPONDE AHORA Y HAZ LA
DIFERENCIA!

TU OPINIÓN ES VALIOSA PARA
NOSOTROS.

✉ calidad@iecm.mx

Nota: El diseño puede cambiar de acuerdo con las necesidades del servicio