El Espectador TAMPS (sitio)

2024-08-08

IECM evalúa nivel de satisfacción y calidad de sus servicios

Autor: Redacción

Género: Nota Informativa

https://elespectador.mx/iecm-evalua-nivel-de-satisfaccion-y-calidad-de-sus-servicios/

Como parte de la certificación de la Norma ISO TS 54001:2019 de calidad electoral, el Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) realiza un monitoreo permanente del nivel de satisfacción ciudadana respecto a la prestación de sus servicios.

De acuerdo con la medición del primer semestre de 2024, el 97% de las respuestas calificaron de excelente la atención brindada.

La Norma ISO TS 54001:2019 es un estándar internacional aplicable a organizaciones electorales para todos los niveles de gobierno, y busca asegurar que los procesos electorales otorguen a la ciudadanía, candidaturas, organizaciones políticas y otras partes electorales interesadas, servicios óptimos.

Dicha Norma es la base del Sistema de Gestión de Calidad Electoral,una herramienta de administración de procesos que le permite al IECM planear, ejecutar y controlar los procesos electorales, los mecanismos de participación ciudadana y las actividades de fomento a la educación cívica, asegurando altos estándares de calidad en la prestación de dichos servicios.

Un requisito de la Norma ISO TS 54001:2019 es la satisfacción al cliente, y por ello el IECM implementó la Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio, con el objetivo de recabar y evaluar la percepción de la ciudadanía y personas usuarias que reciben atención en sus 33 Direcciones Distritales.

En el primer semestre de 2024, se aplicaron 3 999 encuestas, de las cuales 2 908 fueron en formato físico y 1 091 en digital.

El 97 por ciento de las personas que contestaron la encuesta (ciudadanía en general, integrantes de Comisiones de Participación Ciudadana (Copacos), personas servidoras públicas, organizaciones ciudadanas y candidaturas) consideró que fue excelente la calidad del servicio recibido en los 33 órganos desconcentrados del IECM; en tanto que el 3% opinó que la calidad del servicio fue regular.

Respecto a los servicios solicitados con mayor frecuencia por parte de la ciudadanía, destacan las solicitudes de información, con 1 258 casos; capacitación, con 1 089, y seguimiento a las COPACOS, con 574.