**CDMX Magacín (Sitio)**

2024-08-08

# Evalúa IECM nivel de satisfacción y calidad de sus servicios

Autor: Redacción

Género: Nota Informativa

https://cdmx.info/evalua-iecm-nivel-de-satisfaccion-y-calidad-de-sus-servicios/

CIUDAD DE MÉXICO, 08 de agosto, (CDMX MAGACÍN). 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% 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.